

# TURISTIČKO VOĐENJE: TEORIJA I PRAKSA



**dr Branislav Rabotić**  
**TURISTIČKO VOĐENJE: TEORIJA I PRAKSA**

Drugo, izmenjeno izdanje

*Recenzenti*

Prof. dr Slobodan Unković, emeritus

Prof. dr Jovan Popesku

dr Nebojša Kolarić

*Izdavač*

Visoka turistička škola strukovnih studija, Beograd

[www.visokaturisticka.edu.rs](http://www.visokaturisticka.edu.rs)

*Za izdavača*

Prof. dr Milan Skakun, direktor

*Kompjuterska obrada i idejno rešenje korica*

Branislav Rabotić

*Štampa*



e-mail: [office@cigoja.com](mailto:office@cigoja.com)

[www.chigoja.co.rs](http://www.chigoja.co.rs)

*Tiraž*

300

ISBN

© 2015. *Sva prava zadržana*

Nijedan deo ove publikacije ne može biti reprodukovan, niti smešten u sistem za pretraživanje ili transmitovanje u bilo kojem obliku, elektronski, mehanički, fotokopiranjem, snimanjem ili na drugi način, bez prethodne pismene dozvole autora.

Dr Branislav Rabić

**TURISTIČKO VOĐENJE**  
**TEORIJA I PRAKSA**

DRUGO, IZMENJENO IZDANJE

VISOKA TURISTIČKA ŠKOLA STRUKOVNIH STUDIJA  
BEOGRAD, 2015.



## **PREDGOVOR**

Ova knjiga je rezultat mog višegodišnjeg proučavanja turističkog vođenja, ali i vrlo bogatog praktičnog iskustva. Njenu osnovu čini doktorska disertacija koju sam odbranio na Univerzitetu Singidunum u Beogradu, 2009. godine.

Knjiga **TURISTIČKO VOĐENJE – TEORIJA I PRAKSA**, čije je prvo izdanje objavljeno 2011. godine i u međuvremenu rasprodato, napisana je sa ciljem da doprinese boljem razumevanju i vrednovanju uloge i značaja turističkog vođenja, ali i da popuni upadljivi nedostatak u korpusu domaće akademske literature o turizmu.

Tematika turističkog vođenja donedavno nije bila zastupljena ni u programima visokoškolskog obrazovanja turističkih kadrova kod nas. Nedugo nakon pojave prvog izdanja knjige, studijski program Visoke turističke škole strukovnih studija u Beogradu obogaćen je novim izbornim predmetom „Turističko vođenje“. Time je jedna izuzetno važna delatnost u savremenom turizmu dobila, konačno, svoje mesto i u stručnoj edukaciji domaćih kadrova.

Nastava iz novog predmeta prvi put je ostvarena u školskoj 2013/14. godini. Pozitivna reakcija profesionalne javnosti, privrede i, pre svega, studenata koji su u velikom broju izabrali da slušaju predmet, potvrđuje da postoji potreba za izučavanjem ove problematike. Tako je knjiga **TURISTIČKO VOĐENJE – TEORIJA I PRAKSA** dobila i ulogu učila, zbog čega je za njeno drugo izdanje bilo potrebno popraviti tekst, uneti određene izmene i ispraviti uočene propuste i štamparske greške.

Predajem drugo, izmenjeno izdanje knjige javnosti u želji da bude podsticaj za dalja istraživanja u ovoj oblasti.

**AUTOR**



# SADRŽAJ

|            |    |
|------------|----|
| UVOD ..... | 11 |
|------------|----|

## DEO PRVI: ULOGA TURISTIČKOG VOĐENJA

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Turizam i turističko vođenje.....</b>                                     | <b>15</b> |
| 1.1. Turističko vođenje – pojam i definisanje.....                              | 21        |
| 1.1.1. <i>Distinkcije u kategorijama turističkog vođenja.....</i>               | <i>23</i> |
| 1.1.2. <i>Definicija pojma turistički vodič i turistički pratilac u EU.....</i> | <i>27</i> |
| 1.1.3. <i>Upotreba termina turistički vodič u praksi.....</i>                   | <i>30</i> |
| 1.2. Istorijsko poreklo i razvojni put turističkog vođenja.....                 | 34        |
| <b>2. Teorijski koncepti o ulozi turističkog vođenja.....</b>                   | <b>39</b> |
| 2.1. Koncept uloga i poduloga turističkog vodiča.....                           | 39        |
| 2.2. Model dinamike i strukture uloge turističkog vodiča.....                   | 43        |
| 2.3. Osvrt na ostale teorijske stavove.....                                     | 47        |
| <b>3. Medijatorska uloga turističkog vođenja.....</b>                           | <b>51</b> |
| 3.1. Posredovanje u pristupu destinacijama i atrakcijama.....                   | 52        |
| 3.2. Posredovanje u informisanju turista.....                                   | 55        |
| 3.3. Posredovanje u međuljudskim kontaktima.....                                | 61        |
| 3.4. Turističko vođenje i kulturna medijacija.....                              | 67        |
| 3.4.1. <i>Globalni i lokalni aspekti medijacije.....</i>                        | <i>74</i> |
| 3.4.2. <i>Interkulturalna kompetentnost.....</i>                                | <i>77</i> |
| 3.5. Interpretacija kao oblik medijacije.....                                   | 81        |
| <b>4. Uloga turističkog vođenja u razvoju održivog turizma.....</b>             | <b>87</b> |
| 4.1. Turističko vođenje i promocija odgovornog turizma.....                     | 89        |
| 4.2. Ekoturističko vođenje.....   | 92        |
| 4.3. Neka empirijska istraživanja.....  | 95        |

## DEO DRUGI: FUNKCIONISANJE TURISTIČKOG VOĐENJA

|  |            |
|--|------------|
| <b>1. Vođena tura u savremenom turizmu.....</b>          | <b>99</b>  |
| 1.1. Pojam i definisanje vođene ture.....                | 100        |
| 1.2. Prednosti i nedostaci vođene ture.....              | 101        |
| 1.2.1. <i>Vođena tura kao vrednost za potrošača.....</i> | <i>104</i> |
| 1.2.2. <i>Vođena tura kao turistički doživljaj.....</i>  | <i>106</i> |
| 1.3. Tipologija vođenih tura .....                       | 110        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>2. Metodika turističkog vođenja</b> .....                                  | <b>112</b> |
| 2.1. Specifičnost vođenja na pešačkoj turi.....                               | 116        |
| 2.2. Specifičnost vođenja na autobuskoj turi.....                             | 120        |
| 2.3. Specifičnost vođenja kada je vodič istovremeno i vozač.....              | 121        |
| <b>3. Komunikacija u turističkom vođenju</b> .....                            | <b>122</b> |
| 3.1. Komunikaciona kompetentnost turističkog vodiča.....                      | 124        |
| 3.1.1. <i>Važniji aspekti verbalne komunikacije</i> .....                     | 127        |
| 3.1.2. <i>Važniji aspekti neverbalne komunikacije</i> .....                   | 131        |
| 3.2. Komentar u turističkom vođenju.....                                      | 136        |
| 3.2.1. <i>Važniji principi komentara</i> .....                                | 141        |
| 3.2.2. <i>Posebni načini realizacije komentara</i> .....                      | 152        |
| 3.2.3. <i>Karakteristike interpretativnog komentara</i> .....                 | 154        |
| <b>4. Upravljanje dinamikom turističke grupe</b> .....                        | <b>157</b> |
| 4.1. Turistička grupa kao skup pojedinaca.....                                | 160        |
| 4.2. Opšti obrasci ponašanja i individualne reakcije u turističkoj grupi..... | 162        |
| 4.3. Uticaj nacionalne pripadnosti na turističko ponašanje.....               | 164        |
| <b>5. Turističko vođenje kao zanimanje</b> .....                              | <b>169</b> |
| 5.1. Osnovne karakteristike.....  | 169        |
| 5.2. Strategije pribavljanja posla.....                                       | 174        |
| 5.3. Emocionalni rad.....   | 177        |

## DEO TREĆI: KVALITET TURISTIČKOG VOĐENJA

|   |            |
|---|------------|
| <b>1. Kvalitet usluge turističkog vodiča</b> .....  | <b>181</b> |
| 1.1. Lične osobine turističkog vodiča kao faktor kvaliteta.....                               | 182        |
| 1.2. Uticaj turističkog vodiča na kvalitet „turističkog proizvoda“.....                       | 187        |
| 1.3. Turističko vođenje u destinacijskom lancu vrednosti.....                                 | 192        |
| <b>2. Turističko vođenje i satisfakcija potrošača</b> .....                                   | <b>197</b> |
| 2.1. Očekivanja potrošača.....  | 200        |
| 2.2. Uzroci i oblici ispoljavanja nezadovoljstva učesnika ture.....                           | 202        |
| 2.3. Važnija istraživanja satisfakcije potrošača.....   | 206        |
| 2.3.1. <i>Instrument za merenje kvaliteta turističkog aranžmana</i> .....                     | 207        |
| 2.3.2. <i>Kritične odlike usluga u grupnom turističkom aranžmanu</i> .....                    | 210        |
| 2.3.3. <i>Motivacija i satisfakcija učesnika dnevnih izleta</i> .....                         | 216        |
| 2.3.4. <i>Značaj turističkih pratilaca čarter aranžmana</i> .....                             | 218        |
| 2.3.5. <i>Satisfakcija učesnika grupnih tura</i> .....  | 223        |
| 2.3.6. <i>Satisfakcija uslugama domicilnih turističkih vodiča</i> .....                       | 227        |
| 2.3.7. <i>Satisfakcija učesnika autobuske ture na primeru nacionalno mešovite grupe</i> ..... | 229        |



|  |            |
|--|------------|
| <b>3. Monitoring standarda turističkog vođenja</b> ..... | <b>234</b> |
| 3.1. Etički kodeksi.....                                 | 236        |
| 3.2. Strukovna udruženja.....                            | 238        |
| 3.3. Individualne nagrade i priznanja.....               | 240        |
| 3.4. Edukacija i obuka.....                              | 241        |
| 3.5. Sertifikacija.....                                  | 246        |
| 3.6. Licenciranje.....                                   | 247        |
| <br>LITERATURA .....                                     | <br>249    |
| TABELE I SLIKE.....                                      | 263        |
| O AUTORU.....  | 265        |