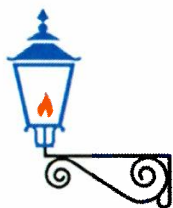


KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA ČLANOVA DRUŠTVA TURISTIČKIH VODIČA ZAGREBA I SREDNJOHRVATSKE MAKROREGIJE

ZAGREB
Izmjena 0, travanj 2024.





KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA
ČLANOVA DRUŠTVA TURISTIČKIH VODIČA
ZAGREBA I SREDNJOHRVATSKE
MAKROREGIJE

Izmjena br. 0
Datum: 16.04.2024.

Strana: 2/8

Napomena:

Izvornik 'Kodeksa poslovnog ponašanja članova Društva turističkih vodiča Zagreba i Srednjojhrvatske makroregije' nalazi se u arhivi Društva.

Kontrolirana kopija izdana je u elektroničkom formatu na Web stranici DTVZ-a.

Sve ispisane kopije ovog dokumenta s Web stranice DTVZ-a smatraju se nekontroliranim kopijama.

	Ime i prezime:	Funkcija:	Datum:	Potpis:
Izradila:	Lana Marić-Štimac	Predsjednica	16.04.2024.	
Suglasni:	M. Polić, V. Prašin, I. Jurjević Grkinić, A. Radovanović, M. Zečević, S.Piro	Članovi predsjedništva DTVZ-a	16.04.2024.	
Odobrila:	Skupština DTVZ-a		16.04.2024.	



**KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA
ČLANOVA DRUŠTVA TURISTIČKIH VODIČA
ZAGREBA I SREDNJOHRVATSKE
MAKROREGIJE**

Izmjena br. 0
Datum: 16.04.2024.

Strana: 3/8

LISTA DISTRIBUCIJE

Kontrol. kop. br.	Korisnik	Broj kopija
0	Društvo turističkih vodiča Zagreba i Srednjohrvatske makroregije	IZVORNIK
1.	Web stranica DTVZ-a	EC

LISTA IZMJENA

Izmjena broj	Datum	Autor revizije	Opis izmjene
0	16.04.2024.		0 Izvornik
1			1 Izmjena dokumenta
2			
3			



**KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA
ČLANOVA DRUŠTVA TURISTIČKIH VODIČA
ZAGREBA I SREDNJOHRVATSKE
MAKROREGIJE**

Izmjena br. 0
Datum: 16.04.2024.

Strana: 4/8

Na temelju članka 11. Statuta Društva turističkih vodiča Zagreba i Srednjohrvatske makroregije, Skupština Društva je dana 16.04.2024.godine donijela sljedeći

KODEKS

POSLOVNOG PONAŠANJA ČLANOVA DRUŠTVA

UVOD

Kodeksom poslovnog ponašanja utvrđuju se osnovne profesionalne vrijednosti članova DTVZ-a, te načela i standardi poslovnog ponašanja koja su u skladu s općeprihvaćenim moralnim, etičkim i profesionalnim normama i društveno odgovornim ponašanjem.

Ponašanje u skladu s načelima i standardima ovog Kodeksa osobna je i profesionalna obveza svih članova DTVZ-a, jer se temeljem individualnog nastupa i ponašanja svakog člana Društva donose prosudbe i zaključci o cijeloj udruzi, gradu i zemlji.

Cilj Kodeksa je osigurati okvire za profesionalno ponašanje turističkih vodiča, članova Društva, promicati osnovne vrijednosti udruge, ukazati na neetično ponašanje, odnosno ono koje uzrokuje sukob interesa pri obavljanju vodičkog posla, a svrha mu je uspostaviti primjerenu razinu poslovne kulture te zaštite javnog interesa kao i prava pružatelja i primatelja usluge turističkog vođenja.

Od članova se očekuje poštivanje zakonskih i podzakonskih propisa, internih akata Društva kao i opće prihvaćenih moralnih i etičkih normi ponašanja uz primjenu slijedećih vrijednosti i principa:

- točnost i poštivanje rokova
- ophođenje i komunikacija s gostima
- odijevanje i osobna higijena
- zabrana konzumiranja alkohola i opojnih droga
- timski rad i profesionalna komunikacija
- komunikacija s medijima
- izbjegavanje i prevencija sukoba interesa
- prihvaćanje napojnica
- rad na siguran način i zaštita okoliša
- postupak utvrđivanja povrede Kodeksa



ČI. 1. TOČNOST I POŠTIVANJE ROKOVA

Turistički vodiči, članovi Društva, u obavezi su na dogovoreno mjesto početka turističkog vođenja doći bar 15 minuta prije zakazanog termina. Ukoliko zbog više sile, odnosno okolnosti na koje nema utjecaja, vodič kasni na dogovoreni razgled, dužan je o tome odmah obavijestiti vođu grupe ili distributera. Ukoliko se radi o značajnijem kašnjenju, obavezan je vođenje produljiti razmjerno vremenu kašnjenja.

Ukoliko član Društva nije u mogućnosti obaviti vođenje u prethodno dogovorenom i potvrđenom terminu, dužan je o tome što prije obavijestiti distributera kako bi se na vrijeme osigurala zamjena.

Vodiču nije dozvoljeno skraćivati ili samovoljno mijenjati program razgleda kao ni spajati grupe. Izmjena programa moguća je jedino uz suglasnost i na zahtjev grupe odnosno naručitelja vođenja.

ČI. 2. OPHOĐENJE I KOMUNIKACIJA S GOSTIMA

Tijekom pružanja usluge vođenja, turistički je vodič obavezan nositi i istaknuti zakonom propisanu iskaznicu.

Vodiči su dužni tijekom obavljanja razgleda koristiti svoje stručno znanje na način da gostima pruže sve potrebne informacije u skladu sa zahtjevima struke. Vodič je dužan gostima prezentirati istinite i točne podatke, te jasno ukazati na razliku između priča, legendi, predaja i činjenica. Od vodiča se očekuje redovito ažuriranje i nadogradnja stečenog znanja i vještina kroz obuku, profesionalni razvoj, te razmjenu informacija s kolegama.

Prilikom pružanja usluge vođenja i razgleda, turistički vodiči će sve goste i grupe tretirati jednako na način da je svima zajamčena jednaka kvaliteta i razina stručnosti turističkog vođenja.

U ophođenju s gostima vodiči moraju biti strpljivi i uslužni, odnositi se s uvažavanjem, izbjegavati vulgarno i neprimjereno izražavanje, vrijeđanje, omalovažavanje ili poticanje bilo kakvih konfliktnih situacija, te uvažavati vjerske različitosti i kulturne raznolikosti gostiju.

Od vodiča se tijekom razgleda očekuje da štite ugled Republike Hrvatske, da se suzdrže od kritiziranja institucija i pojedinaca, širenja propagande te iznošenja vlastitih političkih stavova i njihovog komentiranje pred gostima.



Za posjete suvenirnicama i prodajnim lokacijama vodiči trebaju imati prethodnu suglasnost naručitelja vođenja. Vodič ni u kojem slučaju ne smije nagovarati ili prisiljavati goste na posjet određenim prodajnim lokacijama sukladno njegovim uputama i preferencijama.

ČI. 3. ODIJEVANJE I OSOBNA HIGIJENA

Članovi Društva dužni su tijekom obavljanja turističkih razgleda biti prikladno, uredno i decentno odjeveni, te svojim načinom odijevanja, šminkanja i higijenskim navikama ne narušavati ugled Društva.

Neprikladnom odjećom smatra se pretjerano ležerna odjeća, izrazito kratke suknje, bluže s dubokim dekolteom, izrazito kratke ili prozirne bluže, kratke hlače, prljava i neodržavana odjeća i obuća, kao i prenaplašena šminka.

ČI. 4. ZABRANA KONZUMIRANJA ALKOHOLA I OPOJNIH DROGA

Konzumiranje alkohola tijekom razgleda, odnosno dolazak na razgled u pripitom ili pijanom stanju, strogo su zabranjeni. Zabranjeno je i korištenje svih vrsta droge i opojnih sredstava kao i konzumiranje gume za žvakanje tijekom razgleda.

ČI. 5. TIMSKI RAD I PROFESIONALNA KOMUNIKACIJA

Turistički vodiči su se dužni međusobno ophoditi s poštovanjem te razvijati kulturu timskog rada, kolegijalnosti i profesionalne komunikacije.

Zabranjen je svaki vid međusobnog uznemiravanja članova i diskriminacije na temelju rase, spola, seksualne orijentacije, političkog opredjeljenja, bračnog stanja, dobi, jezika, vjere, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovinskog stanja, mjesta rođenja, društvenog položaja ili invaliditeta.

Neprihvatljivo je prepiranje vodiča na javnom mjestu, tijekom vođenja ili obavljanja neke druge turističke aktivnosti. Profesionalna i kolegijalna komunikacija podrazumijeva izbjegavanje poticanja i širenja glasina o kolegama, kritiziranja pred gostima, ogovaranja te stvaranja negativne radne atmosfere. Profesionalna interakcija i prepiska podrazumijevaju i korištenje primjerenog vokabulara unutar internog, komunikacijskog prostora Društva.



U slučaju velikih gužvi na pojedinim turističkim lokacijama, od vodiča se očekuje uljudan i uviđavan odnos prema drugim vodičima i grupama u smislu olakšavanja pristupa pojedinim lokalitetima, te što manjeg ometanja ostalih grupa i vodiča tijekom razgleda.

Od vodiča se očekuje profesionalna komunikacija i sa svim ostalim sudionicima turističkih aktivnosti, što uključuje pratitelje grupa, vozače, zaposlenike hotela, restorana i djelatnike zaposlene na raznim turističkim lokalitetima.

ČI.6. KOMUNIKACIJA S MEDIJIMA

U svim oblicima javnih nastupa i djelovanja u kojima vodiči istupaju u ime Društva, dužni su postupati u skladu s propisima, stručnim znanjem, te uputama i ovlastima dobivenim od Društva.

U javnim nastupima u kojima vodiči ne predstavljaju Društvo, a koji su tematski povezani s turističkom djelatnošću, vodiči su dužni istaknuti da iznose osobne stavove.

ČI. 7. IZBJEGAVANJE I PREVENCIJA SUKOBIA INTERESA

Turistički vodiči imaju obvezu biti lojalni Društvu čiji su član i koje je posredovalo u dodjeli posla turističkog vođenja. Stoga su dužni paziti na ugled Društva te izbjegavati situacije u kojima dolazi do sukoba interesa.

Sukob interesa pojavljuje se kada vodič osobne interese stavlja ispred interesa Društva čiji je član i koje mu je omogućilo turističko vođenje, te dodijeljenu prigodu pružanja usluge turističkog vođenja koristi za privatnu promociju, odnosno za promociju drugih pravnih ili fizičkih osoba koji obavljaju poslove iz nadležnosti Društva.

Isto se smatra zlouporabom položaja u svrhu ostvarivanja materijalne ili druge koristi za sebe ili drugu pravnu ili fizičku osobu kojom se nanosi direktna šteta interesima Društva.

ČI.8. PRIHVAĆANJE NAPOJNICA

U turističkoj djelatnosti napojnice su uobičajeni način iskazivanja zahvalnosti, odnosno nagrađivanja usluge kojom su gosti zadovoljni. Izostanak ove nagrade nipošto ne znači da turistički vodič svoj posao nije obavio stručno i kvalitetno, nego može biti sastavni dio specifične kulture ili svjetonazora gostiju.

Nedolično je i neprihvatljivo na bilo koji način, riječju ili kretnjom, sugerirati gostima da je vodič zainteresiran ili da očekuje napojnicu. Jednako tako neprihvatljivo je omalovažavati ili podcjenjivati iznos napojnice ili na bilo koji drugi način izraziti nezadovoljstvo ponuđenom napojnicom.



**KODEKS POSLOVNOG PONAŠANJA
ČLANOVA DRUŠTVA TURISTIČKIH VODIČA
ZAGREBA I SREDNJOHRVATSKE
MAKROREGIJE**

Izmjena br. 0
Datum: 16.04.2024.

Strana: 8/8

ČI.9. RAD NA SIGURAN NAČIN I ZAŠTITA OKOLIŠA

Vodiči su se obvezni u svom poslu pridržavati pravila rada na siguran način te pri tome skrbiti za osobnu sigurnost kao i za sigurnost i zdravlje gostiju ali i za minimiziranje štetnog utjecaju na okoliš tijekom provođenja turističkih vođenja. U slučaju potrebe, vodič će za gosta promptno zatražiti potrebnu medicinsku pomoć, odnosno policijsku intervenciju ili zaštitu.

Vodiči su dužni u svakom trenutku štititi ugled turizma Republike Hrvatske te ulagati konstantne napore da se vođene grupe s poštovanjem odnose prema okolišu, prirodi, znamenitostima i spomenicima, kao i lokalnim običajima i nematerijalnoj baštini.

ČI.10. POSTUPAK UTVRĐIVANJA POVREDE KODEKSA

Od članova Društva očekuje se da prate i poštuju načela i standarde propisane ovim Kodeksom. U slučaju da članovi primijete kršenje Kodeksa dužni su o tome obavijestiti Sud časti. Prijave nepravilnosti i pritužbe zbog neetičnog ponašanja mogu se dati usmeno ili pismeno. Vodiči koji se ogriješe o Kodeks ponašanja ili na neki drugi način nanesu štetu Društvu, bit će pozvani na odgovornost, te će Sud časti, ovisno o utvrđenim nalazima, poduzeti odgovarajuće mjere.

Ovaj Kodeks stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se od 16.04.2024.godine

U Zagrebu, 16.04.2024.



Predsjednica DTVZ-a

Lana Marić-Štimac