

STANDARDI ZA VODIČE U AVANTURISTIČKOM TURIZMU

FEBRUAR 2021



ADVENTURE TRAVEL
TRADE ASSOCIATION



USAID
OD AMERIČKOG NARODA

USAID Turizam

STANDARDI ZA VODIČE U AVANTURISTIČKOM TURIZMU

USAID Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam) saraduje s Udruženjem avanturističkog turizma (Adventure Trade and Travel Association - ATTA) u cilju unaprjeđenja vještina vodiča avanturističkih putovanja te pružanja podrške ovoj vrsti putovanja kroz različite smjernice.

Bosna i Hercegovina je posljednjih nekoliko godina postala prepoznatljivija kao vrlo atraktivna destinacija zbog svog povoljnog geografskog položaja, relativno niskih troškova usluga, izvrsne kvalitete, ali i pristupačne ponude hrane i pića.

Avanturistički turizam nudi različita iskustva kroz mnogobrojne aktivnosti na rijekama Uni, Vrbasu, Neretvi i Tari, kao i duž staze Via Dinarica. Aktivnosti uključuju rafting, kajakarenje, foto safari uz obilazak i razgledavanje ptica i divljih životinja, kao i lokalnu degustaciju hrane.

Regija predstavlja raj za avanturiste, ljubitelje prirode i one koje traže uzbudljiva, lijepa i pristupačna iskustva. Bogata je netaknutom prirodom i obuhvata mnoge nacionalne parkove i druga zaštićena područja.

Da bi se u potpunosti iskoristio nevjerojatni potencijal zemlje, sektor avanturističkog turizma je uložio velike napore koji su rezultirali stvaranjem niza novih i uzbudljivih avantura. Bosna i Hercegovina ima idealne uvjete za razvoj avanturističkog turizma, koji uključuje najmanje dva od slijedeća tri elementa: fizičku aktivnost, kulturnu razmjenu i interakciju ili aktivnost u prirodi. Pored toga, sektor je ubrzao rad na poboljšanju sigurnosnih, operativnih i ekoloških standarda u svim aspektima. Sektor također nastoji da se predstavi kroz različite promotivne i druge aktivnosti, a vodiči avanturističkih putovanja se nalaze na vrhu liste prioriteta.

Specijalizirani turistički vodiči ključni su za pružanje odgovornih, sigurnih i nezaboravnih avanturističkih doživljaja. Oni savjetuju posjetitelje o prevenciji rizika i oblikuju cjelokupno iskustvo, od sigurnosti do usluge. Kako su odgovorni za brigu posjetioca, oni su također zaduženi za pružanje kvalitetnih i održivih iskustava. Stoga, profesionalni vodiči avanturističkog turizma, jednako su važni posjetiocima kao i kompanijama s kojima rade. Dakle, važno je da avanturistički vodiči rade u skladu s unaprijed definiranim smjericama u skladu sa najboljim praksama, a agencije koje nude avanturistička putovanja trebaju osigurati da se njihovo osoblje, prije svega vodiči, pridržavaju takvih smjernica.

Da bi se poboljšao kvalitet usluga koje nude vodiči avanturističkog turizma u Bosni i Hercegovini, USAID Turizam je u partnerstvu s ATTA-om omogućio prijevod i izdavanje najnovije verzije „Standarda avanturističkih turističkih vodiča“ (Adventure Travel Guide Standards). USAID Turizam će standarde učiniti dostupnim svim predstavnicima javnog sektora, rukovodiocima destinacija, turoperaterima i vodičima za avanturistička putovanja u Bosni i Hercegovini, kako bi ih mogli koristiti u procesu određivanja kvalitete i procjene učinka vlastitih vodiča kao i odgovarajućih programa obuke.

ATTA je svjesna da će projekt USAID Turizam prevesti Adventure Travel Guide Standard - ATGS na bosanski jezik. Složili smo se da će projektni brend biti prikazan na unutrašnjoj korici, uz primjedbu da je projekt bio odgovoran za prijevod ATGS-a.

UVOD

Avanturistički turizam tokom posljednjih decenija bilježi snažan rast: procjenjuje se da su četiri od deset putnika iz Evrope i Amerike u svoje posljednje putovanje uključili neku avanturističku aktivnost kao glavnu [1]. Ovaj brzi rast doveo je do porasta potražnje profesionalnih vodiča za avanturistički turizam i, s druge strane, potrebe za dostupnim, jasnim i univerzalnim kvalifikacijama i standardima za vodiče za avanturistički turizam.

Vodiči u avanturističkom turizmu od temeljnog su značaja za pružanje profesionalnih, odgovornih turističkih iskustava koja se pamte. Oni upravljaju sigurnošću i rizicima i brinu se za ukupni kvalitet iskustava učesnika. Za mnoge učesnike, vodiči su primarna tačka kontakta tokom putovanja na određenoj destinaciji. Na odredištu, vodiči zastupaju potrebe i interese zajednice i ekosistema na mjestu gdje se odvijaju avanturističke aktivnosti i odgovorni su za smanjenje potencijalnih negativnih utjecaja, odnosno njihovo potpuno izbjegavanje. Vodiči u avanturističkom turizmu imaju ključnu ulogu u distribuciji nepristrasnog edukativnog sadržaja o pitanjima lokalne održivosti, što obuhvata zaštitu divljih životinja, zaštitu kulturnog naslijeđa i globalnu urgentnost ublažavanja klimatskih promjena. Vodiči učesnicima demonstriraju najbolje prakse i ukazuju na pozitivne aspekte održivog putovanja, kao što je povećanje ekonomske i konzervacijske koristi za lokalne zajednice.

Sve veći značaj vodiča u avanturističkom turizmu kao profesiji, kako na lokalnom, tako i na globalnom nivou, čini neophodnim usvajanje standarda i kvalifikacija za pružanje visokokvalitetnih usluga. Sveobuhvatan standard nudi definirane puteve za vodiče da unaprijede i povećaju svoje vještine i time podignu kvalitet i utjecaj svog rada i usluga koje pružaju.

Postoji više važnih smjernica, certifikata i standarda koji su trenutno dostupni turističkim vodičima, na primjer oni koje su izradile organizacije poput Međunarodne organizacije za standardizaciju, [2] The Leave No Trace Center for Outdoor Ethics (Centar etike na otvorenom Ne ostavljaj traga), [3] National Association for Interpretation (Nacionalno udruženje za tumačenje) [4] i Interpretative Guide certification program (Program certificiranja interpretativnih vodiča). Osim toga, sve veći broj destinacija, na primjer Južna Afrika [5], Kostarika [6] i Brazil [7], izrađuje standarde, a u nekim slučajevima i propise koji specificiraju kompetencije potrebne za dobivanje certifikata za turističkog vodiča. Nadalje, na mnogim destinacijama postoje udruženja vodiča koja mogu ponuditi obuku i operativne standarde za određene aktivnosti. I konačno, u dosta slučajeva, neformalne smjernice za avanturističke aktivnosti postoje na lokalnom nivou i ne podliježu globalno priznatim standardima ili programima certificiranja.

Svrha Standarda za vodiče u avanturističkom turizmu (The Adventure Travel Guide Standard – ATGS) jeste dopuna i osnaživanje svih takvih sistema. Međutim, iako se zasnivaju na pojedinim elementima postojećih sistema, ovdje navedene revidirane smjernice i preporuke fokusiraju se posebno na uloge i odgovornosti vodiča u avanturističkom turizmu.

Važno je napomenuti da se od 2008. Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) trudi da objavljuje specifične standarde za avanturistička putovanja pa trenutno postoje četiri ISO standarda koji se odnose na avanturistička putovanja:

- ISO 21102 Avanturistički turizam – Lične kompetencije vodiča (Leaders Personnel Competence)
- ISO 21101 Avanturistički turizam – Sistemi upravljanja bezbjednošću (Safety Management Systems)
- ISO 21103 Avanturistički turizam – Informacije za učesnike (Information for Participants)
- ISO 20611 Avanturistički turizam – Dobre prakse održivosti (Good Practices in Sustainability)

Iako ATGS nastoji biti usklađen s ISO, ipak ATGS i ISO imaju zasebne uloge u avanturističkom putovanju. ATGS je napisan da obuhvati mnogo širi skup vještina koje su potrebne da se postane vodič u avanturističkom turizmu i lagan je za korištenje kako novim vodičima, tako i profesionalcima. ISO se više odnosi na izradu protokola za vlade i na primjenu tih protokola u kompanijama.

Da bi se povećala korisnost ovog dokumenta, navedeno je više referenci o određenim dijelovima ISO koje mogu primjenjivati vlade i uprave, a čitaocima se preporučuje da pogledaju izvorne dokumente za dodatne smjernice.

ULOGA VODIČA U AVANTURISTIČKOM TURIZMU

Kroz cijelu historiju, ljudi su se oslanjali na vodiče da ih bezbjedno dovedu s jednog mjesta na drugo preko nepoznate teritorije. Danas vodiči u avanturističkom turizmu imaju i mnogobrojne dodatne uloge u smislu usluga koje pružaju. Oni ne samo da pomažu učesnicima da dođu do nekih destinacija već im i olakšavaju upoznavanje s prirodnom i kulturnom historijom. Odgovorni su za rješavanje društvenih, ekoloških, sigurnosnih i sanitarnih problema u okviru svojih usluga. U suštini, uloga vodiča podrazumijeva praćenje učesnika na putovanjima koja izazivaju fizičke i emocionalne promjene, tokom kojih mogu isprobati nove aktivnosti i izazove.

Da bi odgovorila na ove promjene i uvažila različite vještine koje su profesionalnim vodičima za avanturistički turizam potrebne da bi njihove usluge bile visokokvalitetne, ATGS radna grupa identificirala je **tri osnovne odgovornosti** i **pet osnovnih kompetencija** vodiča u avanturističkom turizmu, koji su navedeni i detaljno objašnjeni u narednim odjeljcima ATGS-a.

OSNOVNE ODGOVORNOSTI VODIČA U AVANTURISTIČKOM TURIZMU



ODRŽIVOST

Avanturistički turizam zavisi od dinamičnih i otpornih zajednica, ekosistema i pejzaža. Učesnici u avanturističkim putovanjima očekuju učešće u aktivnostima avanturističkog putovanja na mjestima zaštićenim od negativnih društvenih i okolišnih utjecaja i čiji doprinos lokalnoj ekonomiji unapređuje taj cilj. Iz tog razloga, vodiči u avanturističkom turizmu imaju temeljnu ulogu u očuvanju okoliša, društvene i ekonomske održivosti zajednica i ekosistema u kojima se odvijaju turističke ture i srodne avanturističke aktivnosti.

SIGURNOST

Avanturistički turizam podrazumijeva rizik. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju biti osposobljeni za minimiziranje rizika i obezbjeđivanje sigurnosti učesnika, lokalnih partnera i zajednica. Osim toga, vodiči u avanturističkom turizmu moraju biti osposobljeni za pružanje prikladne prve pomoći i primjenu protokola u slučaju incidenta, u skladu sa zahtjevima poslodavca, aktivnosti i destinacije.

KVALITET I SMISAO

Turizam može imati kako pozitivan tako i negativan utjecaj na pojedine destinacije. Iako značajno pomaže lokalnoj ekonomiji, sve veće prijetnje i posljedice klimatskih promjena dovode u pitanje sam čin putovanja u rekreativne svrhe. Ulazimo u doba u kojem se putovanje iz čiste razonode smatra nedovoljnim motivom, pa stoga ono mora služiti nekoj višoj svrsi. Istovremeno, učesnici očekuju sve veći kvalitet usluga i iskustava, dijelom i zbog dostupnosti online informacija o potencijalnim avanturističkim aktivnostima i sistemima ocjene učesnika. Ovi aspekti usluga u avanturističkom putovanju, u kombinaciji s pojačanim naglaskom na razmjeni značajnih iskustava, proširili su raspon odgovornosti vodiča i njihovu ulogu u ispunjavanju očekivanja učesnika

OSNOVNE ODGOVORNOSTI VODIČA U AVANTURISTIČKOM TURIZMU

Da bi mogli snositi ove osnovne odgovornosti, vodiči za avanturistički turizam moraju posjedovati određene vještine i kvalifikacije. Avanturistički turizam je izuzetno raznolik u smislu geografije, kulturnog konteksta i vrsta aktivnosti. Vodiči i stručnjaci za avanturistički turizam iz cijelog svijeta identificirali su sljedećih pet kompetencija kao esencijalne za vodiče avanturističkog turizma bez obzira na geografski položaj ili aktivnost:

1. **Održivost**
2. **Tehničke vještine**
3. **Sigurnost i upravljanje rizikom**
4. **Usluge klijentima i upravljanje grupom**
5. **Tumačenje prirodne i kulturne historije**

Ovaj dokument opisuje i nudi primjere kojima se ilustrira svaka od ovih pet osnovnih kompetencija.

KAKO PRIMIJENITI I KORISTITI ATGS

U nastojanjima da objedini sve raznovrsne kompetencije vodiča u avanturističkom turizmu u jedan integralni dokument, Asocijacija za avanturističko putovanje (Adventure Travel Trade Association, ATTA) 2015. godine sazvala je radnu grupu za Standarde za vodiče za avanturističkog turizma da izradi cjelovite standarde za vodiče avanturističkog turizma (ATGS). Prvi nacrt ATGS u periodu od novembra 2014. do decembra 2015. izradila je grupa profesionalaca avanturističkog turizma iz 16 zemalja, među kojima su bili vodiči, vlasnici poslovnih subjekata i organizatori, a sada njima upravlja volonterski Upravni odbor (vidi: Upravni odbor).

Prvi ATGS objavljen je u februaru 2016. i, u skladu sa smjernicama, razmatrat će ga i revidirati svakih pet godina, prvo Upravni odbor ATGS-a, a potom će se dati na javnu raspravu. Ovo je druga verzija, revidirana između augusta 2019. i oktobra 2020. i objavljena u novembru 2021. Ova se verzija nadograđuje na prvu verziju i uključuje, između ostalog, ažurirane informacije o protokolima za biosigurnost i upute za održivost.

ATGS je alat i resurs koji je namijenjen vodičima avanturističkog turizma, organizatorima u avanturističkom turizmu i drugim subjektima koji se brinu za kvalitet i održivost usluga vodiča. Načelno, ovaj je alat kreiran kako bi vodiči avanturističkog turizma mogli ispitivati vlastite kompetencije i prepoznati svoje snage i slabosti. Također može biti koristan i organizatorima avanturističkog turizma kad ocjenjuju sposobnosti svojih vodiča, potrebe za programe obuke za vodiče te prilike za profesionalni razvoj.

ATGS se ne provodi niti ga na bilo koji način regulira Upravni odbor ATGS-a, Udruženje za avanturistička putovanja, niti bilo koja druga organizacija. Vlade, uprava svake pojedine destinacije i vlasnici kompanija mogu se pozvati na ATGS kod evaluacije kvaliteta i rezultata vlastitih vodiča, ustanovljavanja odgovarajućeg programa obuke te profesionalnog razvoja. Udruženja vodiča i vlade mogu odlučiti da izrade vlastite propise koji se zasnivaju na ATGS-u; namjera ovog dokumenta nije da bude iznad lokalnih ili nacionalnih propisa te se ne treba koristiti na taj način.

Avanturistički turizam je sektor koji sve više dobija na značaju u svijetu koji se mijenja i gdje se turizam dovodi u pitanje. Kombinacija vodiča i učesnika koji se bave avanturističkim aktivnostima u kontekstu sve većih rizika od klimatskih promjena, globalnih pandemija i nepredvidljivih društvenih uvjeta traži visokokvalificirane vodiče za avanturistički turizam. To je krajnji cilj ovog dokumenta.

1. ODRŽIVOST

Brzi rast globalnog turizma zadnjih decenija je doprinio i porastu utjecaja putovanja, kako pozitivnih, tako i negativnih. Prema jednoj studiji objavljenoj 2018., na turizam otpada 8% globalnih emisija, pri čemu je putovanje zrakom najveća komponenta. Razvoj turizma može dovesti i do nekontroliranog širenja urbanih područja i uništenja kritičnih staništa za divlje životinje. Neodgovorno upravljanje destinacijama može imati razarajući učinak na lokalne zajednice i stanovništvo.

Međusobno povezani na puno raznih načina, urgentnost klimatskih promjena i kriza biodiverziteta više nisu predmet osporavanja. U zadnjih 50 godina došlo je do porasta količine atmosferskog karbonskog dioksida za 25% posto, a vrste nestaju brzinom 1000 puta većom od prirodne. Prema Međunarodnoj uniji za konzervaciju prirode (International Union for Conservation of Nature, IUCN), svjedočimo najvećom krizom masovnog istrebljenja od nestanka dinosaura sa naše planete, prije 65 miliona godina [2].

Međutim, avanturistička putovanja organizirana na održiv način, mogu biti i pozitivna sila. U puno dijelova svijeta, turizam donosi financijski poticaj koji navodi zajednice i vlade da zaustave destruktivan razvoj, kao što je rudarenje, intenzivna poljoprivreda, ili sječa.

Osim što turizam ima ulogu u osiguranju zaštite okoliša, najodgovornija iskustva prepoznaju da i lokalne zajednice moraju biti osnažene. Operatori bi trebali nastojati ne samo da opreme lokalno stanovništvo vještinama i resursima koji će im omogućavati da pruže iskustva koja imaju značenje, nego i da se pobrinu da prihodi od turizma ostanu u lokalnoj ekonomiji.

Smanjiti utjecaj više nije dovoljno. Da bismo bili istinski održivi, naša iskustva putovanja moraju doprinijeti rješavanju problema okoliša i društva.

Lokalna i globalna održivost je sve više na umu i pružatelja usluga avanturističkog turizma "na terenu" i lokalnih zajednica. Učesnici sve više traže usluge turističkih kompanija i iskustava koji primjenjuju politiku "ne ostavljanja traga" i koji se angažiraju na usklađenim naporima za rješavanje okolišnih, socijalnih i ekonomskih pitanja. Da bi se ova problematika sagledala u širem kontekstu, molimo pogledajte UN -ovih 17 Ciljeva globalnog razvoja.[3]



© ATTA / Josiah Holwick

Održivost u avanturističkom turizmu mora biti temelj djelovanja svih turističkih kompanija, a vodiči su na prvoj liniji provođenja održivog turizma. Vodiči pomažu u kreiranju, implementaciji i praćenju održivih praksi u svim operacijama i aktivnostima kompanije, kao i praćenju partnera u pružanju usluga, kao što su hoteli i restorani, nosači, kuhari i drugi vodiči.

Koalicija za budućnost turizma (The Future of Tourism Coalition) [4] izradila je neke vrlo korisne principe za vodiče koje svi akteri mogu koristiti kao referencu za usvajanje održivih praksi. Po njima se od partnera traži da se obavežu da će provoditi održive aktivnosti, vodiči trebaju biti educirani da razumiju i pruže održiva iskustva, a učesnike treba informirati o značaju održivosti i održivog ponašanja.

Kad je riječ o vodičima avanturističkog turizma koji se bave održivošću, ovaj dio ATGS-a nastoji podržati i dalje unaprijediti održive prakse avanturističkih putovanja unutar svog djelokruga i ponuditi osnovne održive prakse koje se mogu primjenjivati i dalje širiti.

ODRŽIVOST: DEFINICIJA

Značenje, razumijevanje i pojavnici oblici održivosti uveliko se razlikuju kod učesnika, organizatora i agencija. Odabrana definicija održivosti u ovom dokumentu u skladu je s Dobrim praksama održivosti Međunarodne organizacije za standarde ISO 20611:2018 za avanturistički turizam – dobre prakse održivosti. [5]

Da parafraziramo ISO standard, održivost se odnosi na ljudske aktivnosti koje imaju za cilj zadovoljenje potreba današnje populacije i ekosistema, pri čemu se ne ugrožavaju potrebe budućih generacija i uzimaju u obzir okolišne, društvene i ekonomske prakse te njihov utjecaj.

ISO 20611 je koristan izvor za osnovne smjernice o tome kako turistički vodiči i organizatori mogu dizajnirati i primijeniti održive prakse avanturističkog turizma. ATGS dokument dodatno obogaćuje smjernice iz ISO standarda dugoročnim, praktičnim iskustvima vodiča u avanturističkom turizmu i organizatora iz cijelog svijeta, koji se svakodnevno suočavaju s brojnim izazovima i prilikama za ostvarivanje ciljeva održivog turizma.

ODRŽIVOST I ODRŽIVE KOMPETENCIJE U TURIZMU

U avanturističkom turizmu, pet je kompetencija od ključnog značaja za vodiče, koji ih trebaju pratiti da bi doprinijeli ciljevima održivosti.

1. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju poštovati ljudska prava svih učesnika u aktivnostima avanturističkog putovanja.

Avanturistički turizam može doprinijeti poštivanju ljudskih prava na više načina. Vodiči u avanturističkom turizmu u obavljanju svoje zadaće dolaze u dodir s brojnim zajednicama, porodicama i pojedincima te mogu učesnicima i domaćinima dati primjer poštivanja prava svih osoba koje su uključene u avanturistička iskustva.

a. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju se pridržavati svih lokalnih i međunarodnih smjernica za zaštitu ljudskih prava.

Primjer: Starosjedilački narodi i industrija putovanja: Globalne smjernice i dobre prakse [6]

b. Ne dovodeći u opasnost ni sebe ni goste, vodiči avanturističkog turizma trebaju dokumentirati i prijaviti nadređenima svaku nezakonitu i neetičnu aktivnost koja krši ljudska prava u svom djelokrugu, uključujući prodavače i partnere koji učestvuju u aktivnostima, kao što je rad djece, prinudni rad, krijumčarenje ljudi i prinudna prostitucija te rad bez naknade ili rad za nedovoljnu naknadu.

Primjer: Dobrobit djece i industrija putovanja: Globalne smjernice i dobre prakse [7]

2. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju svesti na najmanju moguću mjeru negativni utjecaj na biodiverzitet, ekosisteme i prirodno okruženje.

Avanturistički turizam često se odvija u osjetljivom urbanom, ruralnom i divljem okruženju. Vodiči u avanturističkom turizmu odgovorni su da šteta za pejzaž, biodiverzitet i ekosisteme gdje se odvijaju njihove aktivnosti bude minimalna.

Zagađenje zbog neadekvatnog zbrinjavanja otpada, prekomjerni turizam, povreda prirodnih staništa i šteta na ekosistemima i infrastrukturi samo su neki od primjera kako avanturistički turizam može doprinijeti negativnim utjecajima na okoliš.

a. Vodiči avanturističkog turizma trebaju biti informirani i educirani za primjenu lokalno ili internacionalno priznatih smjernica za svođenje štetnih utjecaja na biodiverzitet, ekosisteme i klimu na najmanju moguću mjeru. Obuka mora biti geografski i kulturološki prilagođena okruženju gdje će se odvijati aktivnosti vodiča u avanturističkom turizmu.

Primjer: Sedam principa "ne ostaviti traga" Centra za etiku na otvorenom "ne ostaviti traga" [8] predstavljaju međunarodne smjernice i principe za minimiziranje utjecaja u različitim ruralnim i divljim okruženjima, kao i na lokacijama kulturnog naslijeđa:

- *Planirajte unaprijed i pripremite se*
- *Putujte i kampirajte na izdržljivom tlu*
- *Oblažite otpad na ispravan način*
- *Ostavite kako ste i zatekli*
- *Svedite utjecaj logorske vatre na najmanju moguću mjeru*
- *Poštujte domaće životinje, kao i divlju faunu i floru*
- *Budite obzirni prema drugima*

© 1999 Centar za etiku na otvorenom "ne ostaviti traga": www.LNT.org.

"Ne ostaviti traga" nudi programe obuke za vodiče, rukovodioce i učesnike i upravlja međunarodnom mrežom instruktora.

b. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju biti informirani o lokalnim indikatorima klimatskih promjena i utjecaja promjena na ekosisteme i zajednice, kao i o svim povećanim rizicima koje te promjene mogu izazvati u odnosu na sigurno i održivo izvršenje aktivnosti avanturizma.

Primjer: Veze između lokalnog utjecaja na licu mjesta i širih pitanja, (npr. klimatske se promjene [9]) trebaju razumjeti i objasniti učesnicima).

c. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju pratiti ponašanje učesnika i domaćina te ponuditi preporuke kada je moguće izvršiti neke promjene, odnosno poboljšanja.

Primjer: Istražite lokalnu destinaciju i informacije turističkih zajednica za područje koje namjeravate posjetiti i budite spremni prijaviti probleme i preporuke nadležnima.

d. Subjekti koji se bave avanturističkim turizmom i vodiči trebaju uložiti maksimalne napore da u programima koje nude izbjegnu korištenje jednokratne plastike.

Primjer: Načini na koje hoteli i smještajni objekti mogu smanjiti upotrebu jednokratne plastike ne ugrožavajući pri tome iskustvo učesnika, mogu se naći u Travel without plastic [10].

Primjer: Putnici protiv plastike [11] inicijativa koja ima za cilj globalno educirati učesnike o štetnim utjecajima upotrebe jednokratne plastike i time ih potaknuti da putuju pripremljeni.

3. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju štiti životinje i prijavljivati njihovo zlostavljanje.

Zaštita životinja podrazumijeva održavanje dobrog fizičkog i mentalnog stanja životinja u njihovom trudu da se uklope u okruženje. Razumijevanje potreba životinja i načina kako im turizam može pomoći ključno je za identifikaciju i upravljanje rizicima vezanim za njih. [12]

Počevši od leptira, pa sve do pavijana i velikih plavih kitova, životinje su popularne u mnogim avanturističkim iskustvima i, kada se prema njima odnosi na odgovarajući način, mogu poboljšati iskustvo, unaprijediti znanja o biološkoj raznolikosti i pomoći očuvanju prirode. S druge strane, studije su pokazale i da određene aktivnosti mogu naštetiti životinjama, predstavljati prijetnju njihovom preživljavanju te ugroziti i ljude. Osim toga, neki kulturološki običaji mogu izazvati ozbiljnu zabrinutost za životinje, kao što su borbe i trke s bikovima, kao i trgovina i prodaja mesa pasa i mačaka. [13]

Udruženje britanskih turističkih agencija (The Association of British Travel Agents, ABTA) izradilo je Smjernice za zaštitu životinja [14] koje pružaju upute o zbrinjavanju životinja za putničku industriju, uključujući i savjete protiv primjene nekih "neprihvatljivih" praksi, čime se firme koje se bave turizmom ohrabruju da rade sa svojim dobavljačima na podizanju standarda. Isto tako, Globalno vijeće za održivi turizam (Global Sustainable Tourism Council, GSTC) usvojilo je mjere sigurnosti pri susretu s divljim životinjama u okviru kriterija za GSTC destinacije. [15]

Osim održavanja visokih standarda za zaštitu životinja, ANIMONDIAL, koji je specijaliziran za zaštitu životinja u turizmu, savjetuje sljedeće mjere:

Promatranje divljih životinja:

a. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju usvojiti priznate standarde, odnosno akreditacije za promatranje divljih životinja.

Primjer: WCA Globalne smjernice za odgovorno promatranje kitova [16]

b. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju održavati odgovarajuću udaljenost između životinja i učesnika i ne dopuštati kontakt niti hranjenje divljih životinja koje se slobodno kreću.

Primjer: Izbjegavanje hranjenja divljih primata kako bi se povećale prilike za promatranje ili uzimanja u ruke divljih kajmana pri pješaćenju kroz džunglu.

c. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju se pobrinuti za to da ni oni ni učesnici ne hvataju, ne provociraju i ne progone divlje životinje. Korištenje snimljenih životinjskih glasova treba se strogo ograničiti, ako će se ikako primjenjivati, i nikad se ne treba primjenjivati na ugroženim vrstama. [17]

d. Vodiči u avanturističkom turizmu dužni su pratiti stanje divljih životinja i sve znakove uznemirenja zbog promatranja te uočene loše postupke prijaviti čuvaru (odnosno odgovornoj osobi).

Primjer: Približavanje ženki s mladuncima, razdvajanje krda životinja, povećana agresivnost itd

Protokol za zatvorene i tegleće životinje:

a. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju voditi računa o tome da nijedno sklonište za divlje životinje ni centar za spašavanje koji obilaze ne uzgaja, prodaje niti eksploatira životinje.

Primjer: Neposredno korištenje u aktivnostima ili za snimanje "selfija"; aktivnosti plivanja s nekom životinjom i sl.

b. Vodiči u avanturističkom turizmu brinu se da se ni oni ni ostali učesnici ne bave aktivnostima u kojima se životinje provociraju, tjeraju da se ponašaju na način koji im nije urođen, zlostavljaju ili ubijaju zbog zabave.

Primjer: Korištenje u cirkusima ili predstavama poput cirkuskih, "zatvoreni" lov, trčanje sa bikovima itd.

c. Vodiči u avanturističkom turizmu dužni su prijaviti svako uočeno zlostavljanje životinja svojim poslodavcima, odnosno relevantnim državnim organima.

d. Vodiči u avanturističkom turizmu brinu se o tome da teret koji životinja nosi odgovara njenoj veličini i snazi i da je se prilikom jahanja ne zlostavlja, da joj je oprema adekvatno namještena te da joj se omogućiti redovan odmor.

Primjer: Ne više od jedne odrasle osobe na konju ili kamili.

Primjer: Sklonište za magarce – smjernice za zaštitu životinja u slikama [18]

4. Poštivanje domaćih i međunarodnih ugovora o trgovini divljim životinjama i artefaktima i prijava njihovog kršenja

Nezakonito krijumčarenje ljudi, divljih životinja i artefakata ne samo da ugrožava mnoge lokacije s kulturnim naslijeđem i ekonomiju na koje se turizam naslanja nego uzrokuje i trajnu kulturnu i ekonomsku štetu. Artefakti poput tradicionalnih rezbarija, tekstila, grnčarije i antikviteta predstavljaju privlačne poklone, ali oni mogu biti ukradeni, nezakonito iskopani ili opljačkani. Posljedice su nepopravljive, a zemlji i lokalnom stanovništvu uskraćuje se njihovo vlastito naslijeđe i kulturni identitet.

Iako su motivi i rezultati prijave i zaustavljanja nezakonite trgovine jasni, sektor putovanja i turizma može učiniti i više u zaustavljanju takvih praksi. Na primjer, istraživanje i izvještaji pokazuju da turizam može olakšati kupovinu i trgovinu proizvodima od divljih životinja. [19] Osim toga, kada ne postoji odgovarajuća regulativa, krijumčarene životinje mogu prenositi zoonoze i često su povezane s globalnim pandemijama, između ostalog SARS-om, COVID-19 i drugima. [20]

Vodiči avanturističkog turizma često su izloženi takvim nezakonitim aktivnostima u zajednicama gdje rade, i od strane domaćina, kao i samih učesnika, te mogu i nesvjesno ili nevoljno učestvovati u njima. Kao čuvari ljudskih prava i okoliša, vodiči avanturističkog turizma odgovorni su i za prijavljivanje nezakonite trgovine i trebaju se pobrinuti da se učesnici ne upuštaju u takve poslove, bilo svjesno ili nesvjesno. Sva uočena kršenja pravila u odnosu na divlje životinje trebaju se prijaviti Organu za upravljanje CITES u svakoj vladi (odnosno ekvivalentnom tijelu). [21]

a. Vodiči avanturističkog turizma trebaju biti upoznati s lokalnom i međunarodnom legislativom i kaznama za krijumčarenje zaštićenih artefakata i biodiverziteta, uključujući tu i hranu koja može sadržavati neki nezakoniti proizvod.

Primjer: Vodiči se oslanjaju na resurse kao što je web stranica o nezakonitoj trgovini biljnim i životinjskim vrstama WWF-a (WWF Illegal Plant and Wildlife Trade) [22] i upoznaju se s endemskim biljnim vrstama, lokalnim suvenirima, namirnicama, njihovom porijeklu i etičkim aspektima nastajanja.

b. Vodiči avanturističkog turizma dužni su informisati učesnike prije kupnje ili konzumacije nečega što doprinosi ili može doprinijeti neodrživoj eksploataciji, odnosno izumiranju, ili predstavljati značajan kulturni gubitak.

Primjer: Žive životinje, koralni i biljke, uzeti iz prirode, često se prodaju za zabavu, hotelima itd. ili čak direktno učesnicima.

c. Vodiči avanturističkog turizma trebaju uputiti učesnike da izbjegavaju uzimanje biljaka ili sjemenki koje nađu na stazama i lokacijama koje obilaze te da ne uzimaju grnčariju, dijelove kamena i krhotine s arheoloških nalazišta.

Primjer: Smjernice za ponašanje na osjetljivim lokacijama dostupne su učesnicima, organizatorima i vodičima prije i za vrijeme posjete.

d. Vodiči avanturističkog turizma moraju znati koji su to lokalni i nacionalni organi vlasti kojima se mogu prijaviti nezakonite aktivnosti.

Primjer: Na posjećenim mjestima, oni koji pružaju usluge smještaja ili štandovi uz put možda prodaju dijelove divljih životinja i proizvode od njih – suvenire, dekoracije, odjeću ili nakit itd.

Svjetsko vijeće za putovanja i turizam (WTTC) potiče sve učesnike u sektoru putovanja i turizma da potpišu Deklaraciju iz Buenos Airesa (BA) o nezakonitoj trgovini divljim životinjama [23] i nezakonitoj trgovini divljim životinjama (IWT) Politika nulte tolerancije. Time će se pokazati odlučnost da se ukine nezakonita trgovina divljim životinjama i zaštiti biodiverzitet.

5. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju informirati učesnike i partnere o najboljim aktivnostima za održivo putovanje na određenim destinacijama.

Vodiči avanturističkog turizma najbliži su kontakt turistima tokom trajanja avanturističke aktivnosti i njihova je obaveza je da ih na odgovarajući način informiraju o aktivnostima za održivost prije, tokom i nakon zajedničkih aktivnosti. Osim toga, vodiči avanturističkog turizma odgovorni su za provođenje tih aktivnosti u slučaju da učesnici ne žele to uraditi, ili su zaboravili, ili inače ne poštuju preporuke. Pažljivo planiranje rezultirat će ugodnijim iskustvom za posjetioce koji su svjesni potrebe za održivošću, bez daljeg povećanja negativnih posljedica, kao što su prekomjerni turizam i zagađenje.

a. Vodiči avanturističkog turizma trebaju se informirati o standardima prakticanja održivog putovanja na svim destinacijama gdje obavljaju aktivnosti avanturističkog putovanja. U izvještaju Mckinsey [24], Svjetsko vijeće za putovanja i turizam navodi sljedeće indikatore prekomjernog turizma:

- Otuđenje lokalnog stanovništva
- Prevelika opterećenost lokalne infrastrukture
- Nanošenje štete prirodi / okolišu
- Smanjen kvalitet iskustava turista
- Opasnost za kulturu i naslijeđe

b. Vodiči avanturističkog turizma u svoje upute i savjete tokom aktivnosti trebaju uključiti standarde učešća u održivim avanturističkim aktivnostima.

Primjer: Birati termine kada je manja gužva za obilazak; prilagoditi raspored tako da se izbjegne vrijeme kada pristaju veliki kruzeri; preporučiti neke manje posjećene lokacije za obilazak, jelo i kupovinu; angažirati učesnike u obilasku koje vode lokalni ljudi; minimizirati listu želja za obilazak privlačnih mjesta u planovima obilaska.

c. Vodiči u avanturističkom turizmu dužni su prijaviti neodržive aktivnosti nadređenima i drugim vodičima te zajednički identificirati mogućnosti za primjenu održivijih aktivnosti.

Primjer: Poznavanje lokalnih i nacionalnih DMO-a i turističkih zajednica kojima se mogu prijaviti neodržive aktivnosti.

2. TEHNIČKE VJEŠTINE I PRVA POMOĆ

Vodiči avanturističkog turizma moraju posjedovati višestruke kompetencije kako u vještinama same aktivnosti kojom se bave, tako i univerzalne tehničke vještine vezane za vođenje avanturističkih aktivnosti u različitom okruženju. Specifične kompetencije i vještine koje vodiči trebaju steći razlikuju se zavisno od aktivnosti i okolnosti u kojima se provode. Za pojedine avanturističke aktivnosti postoji nekoliko standarda i protokola obuke i certifikacije, međutim, nemaju sve aktivnosti, odnosno univerzalne tehničke vještine, definirane protokole (certifikaciju). U konačnici, vodič treba znati kakvi protokoli postoje i, ako ne postoje, ili nisu prilagođeni lokalnim uvjetima, razvijati i dokumentirati protokole.

Ovaj odjeljak Standarda za vodiče avanturističkog turizma daje smjernice kako za kompetencije koje su specifične za određene aktivnosti tako i za univerzalne tehničke kompetencije koje vodiči avanturističkog turizma trebaju posjedovati. Tu su i reference gdje dobiti certifikat za kompetencije kada je to potrebno i/ili dostupno vodičima. Zbog širokog raspona aktivnosti u kojima učestvuju vodiči avanturističkog turizma, nemoguće je obuhvatiti sve tehničke aspekte u kojima će vodič trebati imati i kompetencije. Odgovornost ovakvog vodiča je da prepozna ograničenja svojih tehničkih vještina i aktivnosti koje vodi i suzdrži se od pružanja usluga koje su izvan njegove sposobnosti.



Tehničke kompetencije i definicija prve pomoći

a. Posebne tehničke vještine vezane su za sposobnosti koje vodič za avanturistički turizam treba imati da bi sigurno i profesionalno obavljao određenu avanturističku aktivnost s učesnicima, kolegama vodičima i pripadnicima lokalne zajednice.

Primjer: specifična obuka za rafting na divljim vodama, ronjenje ili penjanje po stijenama.

b. Univerzalne tehničke vještine odnose se na kompetencije koje svi vodiči avanturističkog turizma trebaju posjedovati, bez obzira na lokaciju i aktivnost koju predvode. Zajednička referenca za sve kompanije i vlade je ISO 21102 [1], koji je koristan i za vodiče. ATGS je kreiran specifično za vodiče za avanturistički turizam.

c. Prva pomoć je prva i neposredna pomoć koja se pruža osobi koja pati od manje ili više ozbiljne bolesti ili ozljede i kojoj se pruža pomoć u cilju spašavanja života, sprečavanja pogoršanja stanja ili pomaganja oporavka. Vrsta prve pomoći koja se pruža učesnicima uvelike varira u zavisnosti od avanturističke aktivnosti i dostupnosti napredne medicinske brige. Vodiči bi trebali pratiti i, kada je potrebno, dobiti odgovarajuće certifikate za protokole Prve pomoći i/ili Medicine u divljini u zavisnosti od aktivnosti i lokacija gdje djeluju.

Tehničke vještine i kompetencije prve pomoći: Specifične za aktivnost

1. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju posjedovati adekvatne i aktuelne tehničke vještine specifične za aktivnost koju predvode.

a. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju imati tehničke vještine specifične za određenu aktivnost kako bi predvodili avanturističke aktivnosti s učesnicima.

b. Vodiči avanturističkog turizma trebali bi se potruditi da steknu lokalne, aktualne certifikate specifične za određenu aktivnost tamo gdje oni postoje.

c. Zbog rizika koje avanturističke aktivnosti nose, za sigurnost učesnika, organizatora i destinacija važno je da vodiči posjeduju tehničke kompetencije. U slučajevima kada aktivnost reguliraju lokalna, nacionalna ili globalna upravna tijela, vodiči će osigurati svoje kompetencije kroz certifikate za pojedinu aktivnost.

Primjer: Britanski certifikat za vožnju kanua moraju imati svi vodiči za vožnju kanua i kajaka u Velikoj Britaniji. [2]

Primjer: Međunarodni savez za rafting izdaje certifikate za rafting na divljim vodama u različitim plovilima. [3]

d. U slučaju kada certifikat tehničke kompetentnosti ne postoji ili nije obavezan, sami vodiči trebaju formalno utvrditi, dokumentirati, ažurirati, inkorporirati i demonstrirati mjere i protokole kompetentnosti i o njima informirati učesnike.

Primjer: Menadžeri za vodiza : Menadormirati učesnike.rporiratkoja je specifirmiratiodređenu lokaciju.

Primjer: Vodič za pješčenje na krppljama razmatra i uključuje protokol postupanja u slučaju lavine u skladu sa zahtjevima aktualnih uvjeta i/ili protokola.

2. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju imati znanje i sposobnost objašnjavanja, pridržavanja i provođenja sigurnosnih protokola (vidjeti također Odjeljak 3 – Sigurnost i upravljanje rizikom).

Sigurnost svih učesnika tokom avanturističkih aktivnosti najvažnija je odgovornost vodiča avanturističkog turizma. Svaka avanturistička aktivnost nosi vlastite rizike i ima posebne protokole za sigurnost te vodiči u velikoj mjeri smanjuju mogućnost nesreće ako poznaju i primjenjuju sigurnosne protokole i pobrinu se i da su svi učesnici upoznati s njima.

a. Vodiči avanturističkog turizma trebaju primjenjivati sigurnosne protokole koji su specifični za pojedine lokacije, kompanije i aktivnosti. Ove procedure i izvještaji mogu sadržavati, ali nisu ograničeni na:

- Inventar, analizu i tretman rizika (RIAT)
- Standardne operativne procedure (SOP)
- Urgentni akcioni plan (EAP)
- Lokalne protokole i potrebne certifikate

b. Vodiči avanturističkog turizma moraju biti i fizički i emocionalno spremni da vode avanturističku aktivnost.

Primjer: Na obilasku na biciklima, vodiči će biti fizički sposobni da pređu zadatu dnevnu udaljenost i da se u isto vrijeme brinu za ostale aspekte predvođenja, kao što su vremenski uvjeti, tehnički izazovi, korištenje i popravka opreme te potrebe i očekivanja učesnika.

c. Vodiči avanturističkog turizma moraju biti informirani i svjesni rizika u okolišu i aktivnosti koje vode, spremni preuzeti vodstvo i odgovoriti na stres i rizike.

Primjer: Kod pješčenja u područjima gdje postoji vulkanska aktivnost, vodiči se moraju upoznati s ovim prirodnim fenomenom i poznavati njegovu dinamiku te imati pristup informacijama i objavama lokalnih organa.

d. Vodiči avanturističkog turizma moraju čvrsto i pravično prosuđivati kada razmatraju izmjene programa, potrebu za pomoći ili otkazivanje aktivnosti.

Primjer: Za aktivnosti koje uvelike zavise od vremenskih uvjeta, kao što su ekspedicije kajakom na moru, vodiči će procijeniti je li grupa dovoljno iskusna da nastavi veslati na otvorenom moru, trebaju li prići bliže obali, trebaju li izaći iz vode ili aktivirati i spasilačke službe.

e. Vodiči avanturističkog turizma trebaju poznavati i primjenjivati protokole koji osiguravaju maksimalnu zaštitu prvo njihov samih, a onda učesnika i lokalnih zajednica, u skladu sa zakonom, certifikatom za avanturističku aktivnost i lokalnim praksama.

Primjer: Kompanija koja se bavi avanturističkim turizmom može imati posebne procedure za maksimalnu veličinu grupe koje su strožije od propisa ili lokalnih običaja za tu lokaciju. Lokalni propisi koji propisuju manje grupe nadređeni su protokolima pojedinih kompanija.

3. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju imati dozvolu i biti osposobljeni da koriste, odnosno upravljaju opremom i vozilima koji se upotrebljavaju tokom aktivnosti.

Korištenje tehničke i zaštitne opreme i vozila s motorom dio je odgovornosti vodiča u avanturističkom turizmu. Mnoge avanturističke aktivnosti koriste specifičnu opremu i mogu podrazumijevati putovanje na udaljene lokacije, gdje je neophodno poznavanje rada i popravke vozila. Vodičeva sposobnost korištenja i održavanja opreme i vozila ulijeva povjerenje učesnicima, smanjuje rizike i potencijalnu štetu za okoliš, kao i za samu opremu i vozila.

a. Vodiči avanturističkog turizma moraju proći aktualnu obuku i dobiti licence (ako su primjenjive) za korištenje pojedine opreme i vozila. Certifikati i licence mogu biti propisani lokalnim zakonima, standardima ili protokolima kompanije.

Primjer: Kada je korištenje vozila dio dužnosti vodiča, mora se osigurati da lokalni saobraćajni zakon priznaje profesionalnu vozačku dozvolu vodiča.

b. Vodiči avanturističkog turizma moraju znati održavati opremu da bi bila sigurna za korištenje te prijaviti kvar i dogovoriti popravak i zamjenu.

Primjer: Vodiještine dozvolu vodiča. vodiča, mora se osigurati da podrazumijevati putovanje na udalji kojim se izbjegava zagađenje okoliša, odnosno ugrožavanje učesnika i lokalne zajednice.

Tehničke vještine i kompetencije prve pomoći: Univerzalne vještine

Univerzalne tehničke vještine su one koje se primjenjuju u radu vodiča u avanturističkom turizmu bez obzira na lokaciju ili aktivnost.

1. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju proći odgovarajuću obuku i certificiranje za pružanje prve pomoći i liječenja u divljini, zasnovane na međunarodnom protokolu.

Sama priroda avanturističkih putovanja, koja putnike često odvodi u udaljene krajeve, u kombinaciji s različitim stepenima fizičke aktivnosti, traži da vodič avanturističkog turizma bude obučan za pružanje prve pomoći i kompetentan za liječenje u divljini.

- a. Podrazumijevajući da se zahtjevi obuke i certificiranja razlikuju u zavisnosti od regiona, aktivnosti i lokalnih zakona i običaja, vodiči za avanturističke aktivnosti trebaju posjedovati certifikat za prvu pomoć na osnovu priznatih protokola.

Primjer: Obuka i certificiranje uključuju pružanje kardiopulmonarnog oživljavanja (CPR) i vježbu na otvorenom, gdje se odvijaju avanturističke aktivnosti. Programi certificiranja uključuju i programe Standardna prva pomoć i CPR, Prva pomoć u divljini, Pružanje prve pomoći u divljini i Tehničar urgentne medicine (EMT) u divljini.

- b. Protokoli: Trenutno su prihvaćeni protokoli Udruženja medicine u divljini (WMS) [4] i Međunarodnog upravnog komiteta za oživljavanje (*International Liaison Committee on Resuscitation, ILCOR*) [5]. Postoje i drugi standardi, ali se moraju uskladiti s ovim protokolima.

- Za pružanje pomoći u udaljenim krajevima pogledati WMS protokole
- Za standardnu prvu pomoć pogledati ILCOR standarde za vaš region.

2. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju posjedovati vještine orijentacije i navigacije u skladu s aktivnošću koju vode.

Vodič avanturističkog turizma mora posjedovati vještine da razumije i tumači prirodne i geografske karakteristike lokacije na kojoj se odvijaju aktivnosti. Osim toga, vodiči moraju biti vični u korištenju navigacijskih alata i tehnologija.

- a. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju posjedovati i primjenjivati vještine pronalaska puta i navigacije.

Primjer: Vodijer: vigacijorijentirati prema mapama, razumiju razmjere, legende, mreene reference, odnosno geografsku ju razmjere, legende, ne či prirodne i geografske karakteristike lokacije aciji s kojim se izbjegava zagađenje okolišaa vođenje avanturističkih aktivnosti u različitom okruženju. Spec

- b. Vodiči za turistički turizam moraju znati koristiti mape, karte i druge materijale s učesnicima i da bi mogli objasniti prirodni i kulturni pejzaž gdje se odvijaju aktivnosti.

Primjer: Održavanje kratkih uputa s učesnicima uz korištenje topografske mape za pokazivanje vrste terena i teškoća koje se mogu očekivati, mjesta gdje se mogu obnoviti zalihe vode, mjesta za ručak, te odgovori na pojedine nedoumice i pitanja učesnika.

3. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju znati i biti sposobni da prate vremenske i klimatske uvjete.

Vodiči avanturističkog turizma moraju posjedovati vještine praćenja i tumačenja vremenskih uvjeta. Poznavanje stvari poput uobičajenih klimatskih uvjeta i sposobnost prilagođavanja aktivnosti vremenskim uvjetima suštinski su za ulogu pružanja sigurnih aktivnosti kojima će učesnici biti zadovoljni.

- a. Vodiči avanturističkog turizma moraju demonstrirati poznavanje izvora informacija o vremenskim uvjetima (internet, radio, lokalno stanovništvo, zapažanja) i znati predvidjeti očekujuće vremenske uvjete.

Primjer: Vodič za penjanje i pješaćenje po visokim planinama demonstrira kompetentnost provjeravanjem lokalnih i regionalnih vremenskih prognoza prije i tokom aktivnosti penjanja te praćenjem stanja vjetra i oblaka.

- b. Vodič avanturističkog turizma mora biti svjestan promjenjivosti vremena zbog klimatskih promjena i kako će te klimatske promjene utjecati na aktivnosti.

Primjer: Sezona planinarenja se mijenja na nekim lokacijama zbog povlačenja glečera.

- c. Vodič avanturističkog turizma mora demonstrirati poznavanje urgentnih protokola koji su vezani za vrijeme.

Primjer: Vodiči poznaju alternativne rute i kontakt informacije službi na lokalnom ili na nivou operatera koje pružaju pomoć.

- d. Vodič avanturističkog turizma mora demonstrirati poznavanje historije prirodnih fenomena u datom području i iskoristiti ih da prikaže lokalne sadržaje.

Primjer: Biti spreman reći kada je vulkan posljednji put eruptirao i pokazati karakteristike pejzaža koje su tada nastale.

3. SIGURNOST I UPRAVLJANJE RIZICIMA

Rizik je glavna sastavnica avanturističkog turizma. Ne samo što avanturističke aktivnosti same po sebi nose povećani rizik zbog okruženja i potrebnih vještina nego i učesnici u tim aktivnostima namjerno traže rizik kao dio iskustva. To vodiče avanturističkog turizma postavlja u specifičnu poziciju jer se namjerno upuštaju u rizične aktivnosti.

Iako se nivo rizika u različitim aktivnostima razlikuje, kompanije i vodiči avanturističkog turizma zajedno su odgovorni za bezbjedno obavljanje aktivnosti. Vodiči su, u konačnici, oni koji moraju direktno pratiti i reagirati kod realizacije programa te su odgovorni za sigurnost na terenu.

Sigurnost i upravljanje rizikom u avanturističkom turizmu iziskuju višeslojnu strategiju koja uključuje dobavljače, okoliš, lokalnu zajednicu, aktivnost, vodiče i učesnike u aktivnosti.

ISO 21101 Avanturistički turizam – Sistemi upravljanja bezbjednošću – zahtjevi [1] predstavlja važnu referencu za vodiče avanturističkog turizma koji žele unaprijediti svoj pristup provođenju i održavanju sistema za upravljanje sigurnošću. U ovom dokumentu opisuje se globalni konsenzus o Sigurnosti i upravljanju rizikom za avanturistički turizam.

Sigurnost i upravljanje rizikom: Definicija

Sigurnost i upravljanje rizikom u kontekstu avanturističkog turizma odnosi se na proces identifikacije i pripreme za sigurnost i rizike u avanturističkim aktivnostima i u različitim kulturnim i fizičkim okruženjima te primjenu odgovarajućih preventivnih mjera i procedura reagovanja u slučaju ozljede, bolesti ili smrtnog slučaja.



Sigurnost i upravljanje rizikom: Kompetencije

1. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju biti upoznati s najboljim načinima obezbjeđivanja sigurnosti svih učesnika tokom aktivnosti.

a. Vodiči avanturističkog turizma moraju biti edukovani u primjeni najboljih praksi u aktivnosti koju vode i uključeni uz učešće u radu relevantnih stručnih asocijacija koje se odnose na aktivnost koju vode, da bi pratili sve izmjene u procedurama.

Primjeri: IRF za splavarenje, IFMGA za planinarenje i učešće u konferencijama ili edukacijama o sigurnosti i upravljanju rizikom.

b. Vodiči avanturističkog turizma moraju posjedovati ažurirane informacije o opremi koju koriste, kao i o lokaciji na koju vode učesnike. Bezbjednosne procedure i oprema za avanturističke aktivnosti stalno se razvijaju i vodiči se trebaju angažirati i biti u toku s najnovijim informacijama tehničke zajednice koja upravlja protokolom.

Primjeri: Pridržavanje protokola za održavanje bicikala

2. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju biti spremni i za predvidljive i nepredvidljive, kao i za objektivne i subjektivne rizike.

a. Vođenje učesnika na avanturističke aktivnosti iziskuje dinamične prakse upravljanja rizikom kako za predvidljive faktore, kao što su oni vezani za opremu i logistiku, tako i za one nepredvidljive, kao što je stručnost učesnika ili vremenski uvjeti.

b. Rizici mogu biti objektivni, kao što su rizici iz okoliša, ili subjektivni, kao što je percepcija rizika od strane učesnika. Često je rizik neke aktivnosti složeniji od onoga na što su učesnici spremni, ili se vanjske okolnosti neočekivano promijene.

c. Vodiči trebaju biti spremni podržati učesnike koji oklijevaju da nastave i pomoći im da razmisle o svojoj percepciji rizika kako bi adekvatnije odražavala stvarni rizik.

Primjer: Učesnik oklijeva da krene na vožnju kanuom jer se boji davljenja. Vodič može objasniti kako se pravilno koristi i funkcionira zaštitna oprema, kao što je PFD pojas za spašavanje, kao i bezbjednosne procedure kojima će se učesnik ohrabriti.

d. Kako se avanturistička putovanja često odvijaju u prirodi ili na udaljenim područjima, vodiči trebaju imati sigurnu vezu sa spasilačkim službama, kao i s pouzdanim izvorom preko kojeg mogu provjeriti najnovije informacije o lokalnim uvjetima i eventualnim ograničenjima koja se pojave.

3. Vodiči u avanturističkom turizmu moraju biti edukovani i primjenjivati sigurnosne sisteme i sisteme upravljanja rizikom.

a. Lokalni uvjeti i rizici koje nose avanturističke aktivnosti u velikoj su mjeri osnova za izradu protokola za sigurnost i upravljanje rizikom koje koriste vodiči i učesnici. ISO 21101 daje smjernice o korištenju Sistema upravljanja sigurnošću (Safety Management System, SMS)

b. U slučajevima kada organizator avanturističkog turizma primjenjuje SMS, vodiči će biti adekvatno edukovani. Jako je važno da svi ljudi budu uključeni u aktivnosti i koriste iste protokole za postupanje i planiranje akcije u slučaju nesreće.

c. U slučaju da vodič djeluje samostalno, ili organizator ne primjenjuje Sistem upravljanja sigurnošću, vodič će se pozvati na najbolje upute u ISO 21101 i primijeniti ih na svoje kompetencije samostalnog djelovanja.

4. Vodiči u avanturističkom turizmu mora primjenjivati metodologiju procjene rizika u 3 koraka koja se naziva RIAT (Risk Inventory, Analysis and Treatment):

1. korak: Popis rizika – identifikacija i navođenje rizika povezanih s aktivnošću

2. korak: Analiza rizika – analiza vjerovatnoće i posljedica svakog od utvrđenih rizika u popisu. Utvrditi koji su rizici prihvatljivi u odnosu na one koji nisu. Nivo prihvatljivosti može se razlikovati u zavisnosti od aktivnosti, destinacije, godišnjeg doba i kompanije.

3. korak: Tretman rizika – Rizici koji nisu prihvatljivi moraju se spriječiti. Sprečavanje se vrši obukom vodiča, davanjem sigurnosnih informacija učesnicima, korištenjem adekvatne opreme i održavanjem komunikacije tokom aktivnosti. Tretman snižava početnu procjenu rizika na prihvatljiv nivo.

5. Vodiči avanturističkog turizma moraju biti upoznati sa specifičnim protokolom kompanije:

a. Poznavati i razumijevati rizik aktivnosti i plana putovanja koje vode te biti spremni za rizične uvjete.

b. Biti svjesni i edukovani u primjeni Standardnih operativnih procedura (SOP) kompanije u kojoj rade i, ako ih suradnici ne koriste, biti aktivna snaga koja će pokrenuti njihovo stvaranje.

c. Biti svjesni i educirani za korištenje Urgentnog akcionog plana (EAP) ili Plana urgentnog reagovanja (ERP).

d. Podnijeti izvještaj o putovanju (TRP) nakon svakog putovanja i identificirati sva eventualna odstupanja od procedura u Izvještaju o incidentima i nesrećama (Incident&Accident Report).

e. Ovi IAR-ovi mogu dovesti do promjena SOP i/ili EAP protokola. Vodiči će se starati o tome da budu upoznati sa svim promjenama.

6. Vodiči avanturističkog turizma moraju imati osobine vođe i autoritet da bi odgovorili na sigurnosne rizike i na urgentne situacije.

- a. Vodiči moraju biti fizički i emocionalno spremni za urgentni odgovor kada je to potrebno u skladu s odgovarajućim protokolima.
- b. Vodiči moraju primjenjivati informirano i djelotvorno odlučivanje na način koji dovodi do željenog ishoda i ulijeva povjerenje.
- c. Vodiči moraju posjedovati snažnu moć prosuđivanja i inicijative da znaju kada odustati od neke aktivnosti, promijeniti program ili potražiti pomoć.
- d. Vodiči moraju znati kako izbjeći, procijeniti i pobrinuti se za medicinske probleme na mjestu gdje se odvija aktivnost. (Vidjeti: Tehničke vještine i kompetencije prve pomoći)

7. Vodiči avanturističkog turizma moraju biti informisani, edukovani i sposobni prenijeti i provesti zdravstvene i sanitarne protokole.

Kao i u odnosu na sve druge rizike povezane s putovanjem, rizici od oboljenja mogu biti smanjeni te se njima može upravljati razvojem i primjenom odgovarajućeg protokola.

- a. Vodiči trebaju primjenjivati pristup dinamične procjene rizika, što može podrazumijevati i potrebu da se iskustva redizajniraju kako bi se pomoglo u zaštiti učesnika, osoblja i šire zajednice od bolesti.

Primjer: Pandemija COVID-19, do koje je došlo 2020. godine, iziskivala je brz razvoj zdravstvenih i sanitarnih protokola u cilju minimizacije rizika izloženih učesnika.

- b. Vodiči će pratiti sve potrebne protokole za provjeru da bi se spriječilo širenje zaraznih bolesti. Protokol se treba primjenjivati na sve učesnike, zaposlene i vodiče.

Primjer: Prije polaska na neki obilazak, učesnicima se podijeli upitnik radi provjere simptoma određene virusne bolesti.

- c. U slučaju da neki učesnik pokazuje simptome zarazne bolesti, vodiči će biti spremni primijeniti protokol kompanije ili propise vlade za isključivanje tog učesnika iz ture.



4. USLUGE KLIJENTIMA I UPRAVLJANJE GRUPOM

Usluge klijentima predstavljaju zadovoljavanje potreba učesnika pružanjem profesionalne, korisne, visokokvalitetne usluge i pomoći prije, tokom i nakon iskustva. Vodiči avanturističkog turizma dio su sektora turističkih usluga i pružaju usluge koje često nadilaze one koje pružaju edukatori ili organizatori avanturističkih aktivnosti. Vodičeva empatija, strpljenje, fleksibilnost, kreativnost i snalažljivost pomoći će učesnicima da se povežu s mjestima i ljudima, unaprijediti njihovo iskustvo putovanja i uvećati pozitivne efekte na sve učesnike.

Usluge klijentima koje pruža vodič u avanturističkom turizmu razlikuju se od klasičnih ugostiteljskih usluga, kao što su usluga restorana ili hotela. Usluge klijentima vodiča avanturističkog turizma komplicirane su zbog toga što je cilj avanturističkih putovanja da izvede učesnike izvan zone ugodnosti – mentalno, fizički i kulturno. Osim toga, vodič za avanturistička putovanja treba nastojati da uspostavi ravnotežu između krucijalnih i naizgled suprotnih aspekata pružanja izvanredne usluge klijentima, dok se u isto vrijeme osigurava bezbjednost učesnika, zajednica i okoliša.

Vodič, prema tome, treba balansirati između sigurnosti, održivosti i potreba kako pojedinaca tako i grupe, uključujući različite fizičke sposobnosti i nivoe vještina, u okviru filozofije usluge da je "klijent uvijek upravu." Iako želimo da naši učesnici osjete da su im potrebe zadovoljene i da se o njima vodi kvalitetna briga, ako dopustimo da "klijent uvijek bude upravu", učesnici bi se mogli vratiti s ozljedama ili frustrirani jer se nisu uspjeli dobro snaći tokom aktivnosti.

Visokokvalitetna i usluga posvećena detaljima te upravljanje grupom ključne su funkcije kompanije za avanturistički turizam i vodiča avanturističkog turizma. Učesnici u avanturi su raznoliki koliko i avanture koje traže i od vodiča se očekuje da zadovoljava različite potrebe, očekivanja i nivoe sposobnosti, dok se istovremeno pridržavaju i oblikuju najbolje održive prakse, uz uvažavanje sigurnosnih aspekata i protokola upravljanja rizikom te tumačenje prirodnih i kulturnih pejzaža.



© ATTA

Izazov kod ove kompetencije je, za razliku od drugih kompetencija kao što su tehničke vještine i prva pomoć, to što postoji vrlo malo formalnih protokola za usluge klijentima avanturističkih putovanja i ne postoje univerzalni programi ovakvog certificiranja za vodiče avanturističkog turizma. Svaka kompanija i vodič moraju razviti obuku koja uzima u obzir koncepte istaknute u ovoj kompetenciji, kao i specifične potrebe jedinstvenog okruženja u kojem vodiči pružaju usluge.

Kompetentni vodiči avanturističkog turizma moraju biti spremni i odgovoriti na niz zahtjeva za usluge klijentima prije, tokom i nakon aktivnosti. Od primarnog je značaja da se učesnici osjećaju sigurnim, uključenim, da se ne ustručavaju izraziti strah i radost i da je njihovo iskustvo očekivano i vrijedno uloženog vremena i novca. Pružanje izvrsnosti u uslugama klijentima i menadžmentu grupe rezultira zadovoljnim učesnicima, pozitivnim ocjenama i povratnim mišljenjem o vodičima i kompanijama.

Usluge klijentima i upravljanje grupom: Definicije

Usluge klijentima su višedimenzionalni aspekti iskustva koje učesnici ponesu s avanturističkog putovanja. Tu spadaju senzorne, emotivne i kognitivne reakcije koje učesnici iskuse prije, tokom i nakon iskustva. Kada su svi aspekti iskustava učesnika pozitivni, te reakcije mogu unaprijediti angažman, motivaciju, lojalnost i reputaciju organizatora.

Colin Shaw (2007) naglašava značaj emocija u iskustvu klijenta.

"Iskustvo klijenta zavisi od više stvari. Tu se radi o fizičkom iskustvu korisnika... Ali kritičnu ulogu igraju emocije – kako se klijent osjeća. Naše istraživanje pokazuje da se 50% iskustava klijenata odnosi na emocije." [1]

Upravljanje grupom odnosi se na upravljanje odnosima između učesnika, kao i prema lokalnoj zajednici i pejzažu, tako da raspoloženje i postupci učesnika u aktivnosti i uslužnih radnika budu pozitivni i afirmirajući, izbjegavajući pritom negativne interakcije i utjecaj na ljude i okruženje.

"U slučaju turizma u prirodi, atributi koji utječu na zadovoljstvo posjetitelja ... uključuju komunikaciju, tumačenje, znanje, poruke o minimalnom utjecaju, osjećaj autentičnosti, kvalitetnu uslugu klijentima, naglasak na učenju, interakciju s grupom, zanimljive komentare, organizaciju, upravljanje grupom i vještinama u aktivnosti te pomoć posjetiteljima." [2]

Usluge klijentima i upravljanje grupom: Kompetencije

1. Vodiči avanturističkog turizma moraju biti vješti u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji.

a. Vodiči avanturističkog turizma imaju odgovornost da učesnicima prenesu informacije o sigurnosti, održivosti i logistici. Te se informacije obično daju tokom uvodnog dogovora, ali se ova komunikacija ne ograničava na formalne situacije. Informacije treba ponavljati tokom aktivnosti korištenjem tehnika koje uvažavaju kulturološke i jezičke razlike, kao što su pomagala i drugi vizualni materijali.

Primjer: Održavati svakodnevne dogovore koji će uključivati logističke informacije, poput plana putovanja i potrebne opreme, o protokolu održivosti i najvažnijim dešavanjima tog dana.

b. Važno je da svi učesnici potpuno razumiju predstavljene koncepte koji su u skladu sa Standardnim operativnim procedurama (SOP) vaše kompanije i njenim Sistemom upravljanja sigurnošću, koji se detaljnije razmatraju u okviru Kompetencije za sigurnost i upravljanje rizikom.

c. Neverbalna komunikacija je još jedna ključna vještina. Znati "čitati" izraze lica i jezik tijela učesnika od suštinskog je značaja kod pripreme i izvršenja avanturističkih aktivnosti i dijagnoze problema sa zdravljem

Primjer: Prije povratka u logor nakon napornog pješčenja, okupite grupu u krug tako da svi dobro čuju i objasnite im da se najveći broj nesreća dešava u kasno poslijepodne, kada su ljudi umorni i gladni te manje obraćaju pažnju na sigurnost.

d. I na kraju, tehnike komunikacije su isto tako od esencijalnog značaja za prenošenje sadržaja i koncepata kako su istaknuti u okviru Kompetencije za prirodnu i kulturnu historiju. Za mnoge učesnike u avanturama, priče o mjestu gdje se odvijaju aktivnosti jednako su važne kao i same aktivnosti, pa bi ih vodiči trebali nastojati naučiti i podijeliti s učesnicima na privlačan i zanimljiv način.

2. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju nastojati da saznaju interese, očekivanja i različite sposobnosti učesnika i prilagoditi ture zadovoljavanjima tih interesa.

a. Vodiči trebaju slušati učesnike da bi razumjeli koja su njihova očekivanja od iskustva, kako na početku tako i tokom aktivnosti. Oni trebaju nastojati da prevaziđu očekivanja učesnika i uzmu u obzir ono što je važno za svakog učesnika u grupnom iskustvu.

Primjer: Tokom pozdravnog sastanka, zamoliti svakog učesnika da se predstavi i ukratko opiše svoja očekivanja, kao i ranija iskustva.

Primjer: Ako saznate da je jedan od učesnika geolog, uključite i geološku historiju destinacije tokom obilaska.

3. Vodiči u avanturističkom turizmu trebaju primjenjivati tehnike upravljanja koje će u najvećoj mjeri povećati kvalitet i dosljednost usluga i iskustava za sve učesnike.

a. Vodiči avanturističkog turizmu često rade s grupama učesnika koji se međusobno nisu poznavali prije aktivnosti. Odnosi prema pojedincima nisu isti u grupnom okruženju, gdje potrebe grupe mogu biti u suprotnosti s potrebama pojedinaca. Vještina upravljanja grupom znači da će se te odluke donijeti a da se pritom ništa otvoreno ne uskrati jednoj osobi zbog drugih članova.

Primjer: Jedan pripadnik grupe prijavio se na turu u nadi da će to biti napornije pješčenje. Međutim, ako grupa u cjelini nije spremna za taj nivo aktivnosti, ili bi duže pješčenje iziskivalo izbacivanje neke druge aktivnosti iz plana, možda ćete morati donijeti odluku koja je u korist veće grupe, ali je u suprotnosti sa željama jednog člana grupe.

Primjer: Jedna od aktivnosti uključuje isprobavanje vina, a jedan od učesnika ima alergiju na sulfate i ne može učestvovati. Vodič će dogovoriti neku paralelnu aktivnost gdje će učesnik moći probati različite sorte grožđa i na taj način osjetiti razlike u okusu.

4. Vodiči avanturističkog turizma trebaju unaprijed pretpostaviti moguće probleme i konflikte te na pritužbe odgovoriti posredovanjem, iznalaženjem rješenja ili promjenom programa, kao i pružanjem naknadnih usluga i prilika za povratne informacije.

a) Vodiči avanturističkog turizma nastoje dobiti i konstruktivno, uravnoteženo i cjelovito odgovoriti na preporuke, posebne zahtjeve i pritužbe, slušati, analizirati, razgovarati te pronaći i primijeniti rješenja. Uvjete na koje se pritužbe ili sukobi odnose trebaju rješavati i pratiti u datom trenutku, ali i kroz cijelu aktivnost, tako što će direktno odgovarati na izraženu zabrinutost učesnika. Ako se problem ne može odmah riješiti, vodič učesnike treba informirati o tome kako i kada ćete se moći njima pozabaviti u njihovo ime.

Primjer: Neki članovi grupe nasrtljivi su u pogledu fotografiranja lokalne zajednice i smatraju da to nije problem, čak i ako im je vodič objasnio kako se trebaju prema njoj odnositi s poštovanjem. Vodič pomaže (i prevodi ako je potrebno) u konverzaciji između grupe i članova lokalne zajednice, koji onda mogu objasniti svoj stav o tome da ih se fotografira i možda na kraju fotografirati jedni druge.

5. Vodiči avanturističkog turizma trebaju ispunjavati složene potrebe učesnika prema Maslowovoj hijerarhiji potreba – osnovne, sigurnosne, psihološke i potrebe samoostvarenja.

a) Istinski preobražavajući i rezultati putovanja koji dovode do životnih promjena dovode do samoostvarenja, i to je vrhunac transcendencije. Ne možete doći do najvišeg nivoa ako prvo ne savladate niže nivoe. Učesnici neće otići preobraženi i nadahnuti da pomažu drugima ako su bili gladni ili im je bilo hladno, ili ako se nisu osjećali dobrodošli u grupi. Vodiči često smatraju "problematičnim" ili "izazovnim" učesnika kojem samo nisu zadovoljene potrebe nižeg nivoa.

Primjer: Ponijeti dodatnu vodu, nešto za pojesti i toplu odjeću i ponuditi ih učesnicima kako ne bi bili nervozni i mrzovoljni.

Primjer: Obratite pažnju na to da li neko od članova grupe izgleda izoliran ili se ne uključuje u grupu, ili provjerite da neki od članova grupe ne osjeća nezadovoljstvo bilo kojim aspektom, ali to ne uspijeva verbalizirati – tj. stidljiv je ili nedovoljno samopouzdan.

6. U postavkama avanturističkog turizma postoje dodatna razmatranja usluga klijentima i moraju se ugraditi u vodičev način rada.

a. Tokom avanturističke aktivnosti, vodiči nose i dodatnu odgovornost da prate fizičko zdravlje i ukupno stanje svih učesnika, između ostalog da li su dovoljno hidrirani i imaju li apetit, imaju li temperaturu i osjećaju li se ugodno, jesu li dobro raspoloženi i veseli.

Primjer: Prije svake aktivnosti provjeriti nose li učesnici odgovarajuću odjeću, potrebnu količinu vode ili druge predmete navedene na popisu opreme za tu aktivnost (kada ih ne dostavlja dobavljač). Podsjećati ih tokom aktivnosti da piju dovoljno vode i da jedu te ih ispitivati kako se osjećaju.

b. Od vodiča se često očekuje da uspostavi i vodi kontakte i interakciju s vanjskim partnerima, kao što su lokalni turistički vodiči, vozači i drugi dobavljači. I ove se aktivnosti podrazumijevaju pod uslugama klijentima, ali moraju biti u ravnoteži s prioritetima učesnika.

Primjer: Osigurati redovnu komunikaciju s vozačima i lokalnim dobavljačima, obavještavati ih o svim promjenama rasporeda, mišljenju učesnika (i negativne i pozitivne kritike) i pokazati im da je njihova uloga važna za iskustvo učesnika.

5. TUMAČENJE PRIRODNE I KULTURNE HISTORIJE

Od vodiča avanturističkog turizma očekuje se da poznaju prirodnu i kulturnu historiju destinacije na kojoj rade. Učesnici su zainteresirani da upoznaju ljude, divlje životinje i područje gdje se bave avanturističkom aktivnošću i vodiči moraju biti spremni da im daju relevantne informacije. Sposobnost povezivanja učesnika s destinacijom pružanjem privlačnih sadržaja nudi priliku za inspiraciju i transformacijski rast.

Poznavanje prirodne i kulturne historije veoma se razlikuje među vodičima za avanturistički turizam, jednako kao što se razlikuju i interesi učesnika. U zavisnosti od njihovih ranijih iskustava, obrazovanja i osobnih interesa, neki će vodiči znati više o pticama, na primjer, dok će drugi bolje poznavati geologiju. Koje god da je područje njihove stručnosti, vodiči bi trebali biti spremni podijeliti znanje o fizičkom okruženju, historiji ljudske aktivnosti, prošloj i aktualnoj politici, problemima okoliša, ekonomiji, umjetnosti, kulturi, folkloru, kuhinji i svemu ostalom što je relevantno za priču o destinaciji.

Nije dovoljno samo znati imena, datume i vrste. Vodiči avanturističkog turizma, pored toga, moraju biti sposobni da prenesu svoje znanje na način koji će privući i educirati učesnike. Smislene tehnike prenošenja sadržaja mogu se koristiti i u formalnom okruženju, kao što su svakodnevni kratki sastanci ili na samom mjestu posjete, kao i u neformalnoj komunikaciji, npr. tokom obroka i u neobaveznom razgovoru. Vodiči su najefikasniji kada prenose sadržaj na način koji je učesnicima pristupačan i lako prijemčiv. Ključ uspjeha je u povezivanju sadržaja sa životom i realnošću učesnika.



© ATTA / Hassen Salum

“Tumačenje je manje objašnjavanje doživljenog, a više doživljeno objašnjenje”[1]

Vodiči avanturističkog turizma snose odgovornost i imaju ključnu ulogu u dugoročnoj održivosti kultura, zajednica i okoliša gdje pružaju svoje usluge. Kako su vodiči avanturističkog turizma često primarni kontakt za učesnike, oni vrše ulogu “zastupnika” okoliša i lokalne zajednice.

Prema tome, interpretativni sadržaj i njegovo prenošenje ima za cilj:

1. Unaprijediti razumijevanje i uvažavanje lokacija, zajednica i okoliša;
2. Utjecati na učesnike i pratiti njihovo ponašanje u putu, na lokaciji i samom odredištu;
3. Usaditi kod učesnika stavove i ponašanja koji su u korist zaštite okoliša i naslijeđa i nakon posjete. [2]

Tumačenje prirodne i kulturne historije: Definicije

Tumačenje prirodne i kulturne historija odnosi se na različita znanja o biološkim, ekološkim i kulturološkim karakteristikama nekog mjesta – prošla, sadašnja i buduća. Primjeri za tumačenje prirodne historije su distribucija tipova šume na području i diverzitet ribljih vrsta u određenim vodama. Primjeri za tumačenje kulturne historije su umjetnički stilovi i građevinski materijali koji su specifični za to mjesto ili razvoj nekog muzičkog žanra u određenom gradu ili zemlji.

Sam Ham (2013) opisuje tumačenje na sljedeći način:

“Tumačenje je pristup komunikaciji koji se zasniva na misiji da publiku potakne na otkrivanje vlastitog značaja i formiranje osobnih veza sa stvarima, mjestima, ljudima i konceptima.” [3]

Tumačenje prirodne i kulturne historije: Kompetencije

1. Vodiči avanturističkog turizma treba da poznaju lokalnu prirodnu i kulturnu historiju te savremeno društvo na destinaciji gdje rade kao vodič

a. Sadržaj treba biti relevantan za destinaciju, godišnje doba i interese učesnika na putovanju.

Primjer: Vodič treba poznavati domaću floru i faunu koja će se vjerovatno susresti na putovanju.

Primjer: Vodič koji radi na području koje je bilo na vijestima zbog političkih problema treba znati da odgovori na osnovna pitanja učesnika o tome.

2. Vodič avanturističkog turizma treba upotrebljavati tehnike prenošenja sadržaja pomoću kojih može podijeliti znanje i odgovoriti na pitanja učesnika na interesantan način.

a. Tehnike prenošenja sadržaja pomažu da se nađe prava mjera u prenošenju informacija i istovremeno pruže ugodna i privlačna iskustava i dopunski materijali kao što su zanimljivi predmeti ili posebni gosti.

Primjer: Prenijeti sadržaje i koncepte koristeći priče i anegdote.

Primjer: Tematsko tumačenje [3] je metodologija koju koriste mnogi vodiči zato što može obratiti pažnju na sadržaje na organiziran i ugodan način.

b. Sadržaj koji vodič prenosi treba biti na nivou koji odgovara učesnicima da ga mogu razumjeti i predstavljen na način koji svim učesnicima omogućuje da čuju, razumiju i učestvuju u razgovoru.

Primjer: Neka grupa napravi krug tako da vas svi učesnici mogu vidjeti i čuti.

3. Tumačenje koje pruža vodič avanturističkog turizma treba biti provokativno, inspirativno i zanimljivo.

a. Vodiči trebaju uvoditi aktivnosti koje podrazumijevaju uključivanje učesnika kako bi im pomogli da se povežu sa sadržajem na intelektualnom i emocionalnom planu, a ne da samo slušaju i saznaju činjenice.

Primjer: Nakon opisivanja dva važna drveta pronađena u šumi, ostavite učesnicima vremena da pokušaju pronaći jedno od njih i da opišu grupi šta su našli.

b. Vodiči trebaju nastojati da inspiriraju učesnike da požele saznati više o datom predmetu te da stečena znanja mogu primijeniti kod kuće.

Primjer: Ohrabrite učesnike da nastave avanturu kad se vrate kući tako što će naučiti svoju lokalnu prirodnu i kulturnu historiju.

c. Tumačenje je oblik umjetnosti, kao i tehnika, i vodiči trebaju stalno nastojati da unaprijede svoje vještine.

Primjer: Idite na kurs o divljem cvijeću koje se može naći u vašem području.

4. Vodiči avanturističkog turizma trebaju informirati učesnike o relevantnim lokalnim običajima i aktualnim dešavanjima prije kontakta s pojedincima i zajednicama.

a. Vodiči trebaju koristiti međukulturalne komunikacijske vještine, kao što je korištenje kulturološki prihvatljivog jezika, kada govore o lokalnim zajednicama i posreduju u njihovim interakcijama s učesnicima.

Primjer: Komunicirajte s onima koje biste željeli predstaviti učesnicima i dogovorite vrijeme kada bi vaša grupa mogla doći i komunicirati s njima. Pripremite ih za sadržaj interakcije i, ako je prikladno, ponudite im kompenzaciju za vrijeme koje će provesti s učesnicima.

Primjer: Pripremite grupu učesnika na kontekst i kulturu u kojoj žive osobe koje će upoznati. Podsjetite ih da je privilegija to što ih imamo priliku posjetiti i da nam nije cilj mijenjati ili modificirati te zajednice.

5. Vodiči avanturističkog turizma trebaju prenositi autentičan, uravnotežen i nepristrasan sadržaj.

a. Da bismo učesnicima pružili mogućnost da stvarno upoznaju destinaciju, važno je s njima podijeliti izazovni sadržaj koji će tačno i autentično odražavati različite perspektive i realnosti lokalnog stanovništva, kao i relevantne činjenice.

Primjer: Pored prezentiranja naučnosti da stvarno upoznaju destinaciju, važno je uključiti i različite lokalne aspekte i perspektive kad se razgovara o kontroverznoj temi vezanoj za to mjesto, npr. o branama ili naoveu korinaoverznoj .

b. Budući da je vodič predstavnik mjesta, učesnici će vjerovatno željeti znati i njegovo mišljenje o toj temi. Vodiči mogu navesti svoja stanovišta samo kao primjer jednog mogućeg mišljenja kako bi potakli diskusiju, a nikako kao pokušaj uvjeravanja ljudi u svoje stavove.

Primjer: Menadžeri parka planiraju u nacionalni park pustiti vrstu zvijeri koja je pred istrebljenjem. Lokalni stočari se tome protive jer bi mogla naštetiti njihovoj stoci. Vodič vjeruje da će puštanje te zvijeri unaprijediti ukupni ekosistem i prenosi tu perspektivu, ali istovremeno navodi i argumente stočara.

6. Vodiči avanturističkog turizma trebaju prenijeti personalizirano tumačenje koje povećava vjerovatnoću iskustva preobraženja [4].

a. Vodiči trebaju saznati šta zanima učesnike i uskladiti sadržaj s tim interesima, kako bi sadržaje učinili relevantnijima za njih.

Primjer: Tokom vožnje kombijem prvog dana aktivnosti, vodič pita učesnike koje im je najdraže putovanje na koje su išli i zašto.

b. Vodiči trebaju povezati iskustvo putovanja s osobnim aspiracijama koje učesnici imaju u životu.

Primjer: Vodič može izdvojiti vrijeme i prostor za objašnjavanje izazovnijih dijelova putovanja i povezati to iskustvo s njegovom primjenom u budućem ličnom i profesionalnom razvoju.



6. RUKOVOĐENJE

1. Standardom za vodiče avanturističkog turizma (ATGS) rukovodi grupa volontera – vodiča i profesionalaca u avanturističkom turizmu (Upravni odbor). Svrha mu je da osigurava i nadzire tekuće održavanje ATGS-a kao i distribuciju relevantnim strankama. Odgovornosti Upravnog odbora su sljedeće:

- a. Vođenje aktivnosti informiranja u svijetu kako bi se poslovni subjekti, komercijalne grupe i vlade informirali i educirali o ATGS-u.
- b. Pružanje pomoći u nastojanjima primjene ATGS-a:
 - i. Kroz konsultacije s privrednim subjektima i vladama,
 - ii. Kroz certificiranje i izdavanje licenci koje vode druge organizacije i vlade.
- c. Razmatranje povratnih informacija i sugestija u vezi s ATGS-om.
- d. Periodično ažuriranje ATGS-a:
 - i. Na godišnjem nivou mogu se vršiti osnovne promjene u formatiranju, jeziku i ažuriranju,
 - ii. Za svaki mandat dogovara se objavljeno ažuriranje:
 1. Svaki mandat će trajati 5 godina, odnosno po odluci Odbora,
 2. Na sastancima Odbora.



© ATTA / Border Free Travles

Struktura Upravnog odbora

1. U nastojanjima da se inkorporira i geografska i sektoraska raznolikost Upravnog odbora, donesena je odluka o sljedećoj strukturi, pozicijama i mandatima:

- a. Sastav Odbora
 - i. Odbor čine predstavnici zajednice avanturističkog turizma.
 - ii. Treba postojati barem jedan profesionalni vodič za svaki veći geografski sektor (detaljno objašnjeno u nastavku). Organizatori koji vode turiste iz svoje zemlje i djeluju u određenom dijelu svijeta, čak i ako nemaju sjedište u toj zemlji, mogu biti prihvaćeni.

iii. Članstvo u Odboru je otvoreno za sve učesnike u industriji. Članovi mogu predložiti sami sebe ili ih može predložiti neko drugi, a grupa ih prihvaća prostom većinom glasova postojećih članova odbora i na cikličnoj osnovi dok se ne popune sve pozicije.

iv. Nakon što se popune sve pozicije za neki region, novi zahtjevi će se razmatrati na godišnjoj osnovi.

v. Sazvat će se odbor za nominacije da vodi poslove angažmana, upravlja nominacijama i podnosi listu potencijalnih članova Odbora cijelom Odboru na glasanje jednom godišnje.

b. Mandat

- i. Svaki predstavnik prihvaća da obavlja funkciju pet godina.
- ii. Nakon isteka mandata, članovi Odbora mogu tražiti da služe dodatni mandat.
 1. Da bi se odobrio zahtjev za produženje mandata, potrebna je prosta većina

Liderstvo i glasanje

1. Odbor će imati minimalno sljedeće funkcije: predsjednika i sekretara. Odbor osim toga može odlučiti da izabere i blagajnika i zamjenika predsjednika.

- a. Predsjednik mora imati aktivno iskustvo rada u Odboru od najmanje dvije godine i obavlja funkciju predsjednika pet godina.
 - i. Dužnosti predsjednika su da rukovodi Odborom u ispunjavanju njegove vizije i misije i postavljanju dugoročnih ciljeva.
 - ii. Osim ako je izabran posebni blagajnik, predsjednik će također nadzirati finansije, skupa sa sekretarom (kada / ako ga ima).
 - iii. Predsjednik će predvoditi Izvršni komitet (vidi ispod).
- b. Sekretar mora imati aktivno iskustvo rada u Odboru od najmanje jedne godine i obavlja funkciju sekretara pet godina.
 - i. Dužnosti sekretara su da održava sastanke Odbora i Izvršnog komiteta i vodi zapisnike s njih te evidenciju periodičnih izmjena ATGS-a.

2. Odbor će sazivati Izvršni komitet da omogući redovno djelovanje organizacije i donosi rutinske odluke koje ne iziskuju nadzor cijelog Odbora.

- a. Članovi Izvršnog komiteta uključivat će sve izabrane funkcije, posljednjeg predsjednika i do pet članova Odbora kojima je dodijeljena posebna uloga.
- b. Članovi Izvršnog komiteta koji nemaju neku od navedenih funkcija imat će mandat od jedne godine (do pet uzastopnih mandata) i odgovorni su za donošenje operativnih odluka za organizaciju.
 - i. Postojeći članovi Izvršnog komiteta će nominirati i glasati o nasljednicima u Komitetu.
 1. Upraznjena mjesta će se popunjavati do isteka mandata.

3. Izvršni komitet će donositi sve odluke, osim sljedećih, koje može donositi samo Odbor u punom sastavu:

- a. Liderstvo organizacije
 - i. Predsjednik, sekretar i drugi funkcioneri
 - ii. Inovacije ATGS-a
 - iii. Članovi Odbora
 1. Nakon što odbor za nominacije završi s prikupljanjem nominacija za upražnjena mjesta u Odboru i da prijedlog liste, Odbor će u punom sastavu odobriti nove članove.
- b. Svaki član ima jedan glas i svi su glasovi jednaki.
 - i. Prosta većina (50% + 1 glas) ukupnog broja glasova odlučuje, osim kad se radi o ažuriranju ATGS-a.
 - ii. Super većina (75% + 1 glas) odlučuje kod ažuriranja ATGS-a.
- c. Glasanje se može odvijati na sastanku uživo, ili online, ili primjenom odobrenih metoda glasanja (koje utvrdi Izvršni komitet).
 - i. Mora postojati kvorum od 35% odobrenih članova Odbora da bi odluka bila važeća.

Ciljevi geografskog članstva

1. Da bi se postigla g bora da bi odlukobrenih metoda glasanja (koje donositi samo Odbor u punom sastavu:rgUpravnom odboru mom stigla g bora da bi odlukobrenih metoda glasanja (koje do

- a. Sjeverna i Srednja Amerika: Minimalno 1 pozicija / maksimalno 3 pozicije po regionu
 - i. Kanada i Sjedinjene Države
 - ii. Meksiko, Srednja Amerika i Karibi
- b. Afrika: Minimalno 1 pozicija / maksimalno 2 pozicije po regionu
 - i. Sjeverna Afrika (Maroko, Zapadna Sahara, Mauritanija, Mali, Alžir, Tunis, Libija, Egipat)
 - ii. Zapadna i centralna Afrika (Senegal, Gambija, Gvineja Bisao, Gvineja, Sijera Leone, Liberija, Obala Slonovače, Gana, Burkina Faso, Togo, Benin, Nigerija, Niger, Čad, Kamerun, Ekvatorijalna Gvineja, Gabon, Kongo, DR Kongo, Centralna Afrička Republika, Cape Verde, Sao Tome i Principe).
 - iii. Istočna Afrika (Tanzanija, Uganda, Kenija, Somalija, Etiopija, Južni Sudan, Sudan, Eritreja, Džibuti, Ruanda, Burundi)
 - iv. Južna Afrika (Južna Afrika, Lesoto, Svaziland, Namibija, Angola, Zambija, Malavi, Mozambik, Zimbabve, Bocvana, Madagaskar, Sejšeli, Komoro)
- c. Južna Amerika: Minimalno 1 pozicija / maksimalno 3 pozicije po regionu
 - i. Sjeverna i istočna Južna Amerika: (Brazil, Kolumbija, Venecuela, Gvajana, Surinam, Francuska Gvajana)
 - ii. Zapadna i južna Južna Amerika: (Ekvador, Peru, Čile, Argentina, Bolivija, Paragvaj, Urugvaj)
- d. Evropa: Minimalno 1 pozicija / maksimalno 3 pozicije po regionu
 - i. Velika Britanija i Irska
 - ii. Skandinavija i baltičke države (Island, Norveška, Švedska, Finska, Grenland, Danska, Estonija, Latvija, Litva)
 - iii. Zapadna Evropa (Portugal, Španija, Francuska, Belgija, Nizozemska, Italija, Švajcarska, Njemačka, Lihtenštajn, Luksemburg, Andora)
 - iv. Istočna Evropa (Poljska, Češka, Slovačka, Balkan, Bugarska, Grčka, Rumunija, Mađarska, Turska, Moldavija, Bjelorusija, Ukrajina)
- e. Azija: Minimalno 1 pozicija / maksimalno 3 pozicije po regionu
 - i. Bliski Istok (Sirija, Irak, Liban, Izrael, Palestina, Jordan, Kurdistan, Saudijska Arabija, Jemen, Oman, UAE)
 - ii. Sjeverna Azija (Rusija, Kazahstan, Mongolija, Gruzija, Armenija, Azerbejdžan)
 - iii. Centralna i južna Azija (Iran, Afganistan, Turkmenistan, Uzbekistan, Tadžikistan, Kirgistan, Pakistan, Indija, Nepal, Butan, Bangladeš, Šri Lanka)
 - iv. Istočna Azija (Sjeverna Koreja, Južna Koreja, Japan, Tajvan, Kina)
 - v. Jugoistočna Azija (Mjanmar, Laos, Tajland, Vijetnam, Kambodža, Malezija, Filipini, Singapur, Indonezija)
- f. Okeanija: Minimalno 1 pozicija / maksimalno 2 pozicije po regionu
 - i. Australija i Papua Nova Gvineja
 - ii. Novi Zeland, Antarktik i Polinezija

LITERATURA I MATERIJAL ZA PROUČAVANJE

UVOD

REFERENTNA LITERATURA

- [1] ADVENTURE TRAVEL TRADE ASSOCIATION & GEORGE WASHINGTON UNIVERSITY (2013) *Adventure Travel Market Study* ATTA (Studija tržišta avanturističkog turizma ATTA)
- [2] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION [Online] Dostupno na: <https://www.iso.org/home.html> [Pristupljeno 13. jula 2020]
- [3] LEAVE NO TRACE CENTER FOR OUTDOOR ETHICS [Online] Dostupno na: <https://lnt.org/> [Pristupljeno 13. jula 2020]
- [4] NATIONAL ASSOCIATION FOR INTERPRETATION [Online] Dostupno na: <https://www.interpnet.com/> [Pristupljeno 13. jula 2020]
- [5] FIELD GUIDES ASSOCIATION OF SOUTH AFRICA [Online] Dostupno na: <https://www.fgasa.co.za/membership/qualifications> [Pristupljeno 13. jula 2020]
- [6] LA MINISTRA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO Y LA MINISTRA DE TURISMO DE COSTA RICA (2018) Decreto de Guías de Turismo Alcance Instituto Costarricense de Turismo
- [7] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (2005) Turismo de aventura – Condutores – Competência de pessoal [Online] Dostupno na: <http://www.sistemaemg.org.br/agenteturismo/Legisla%C3%A7%C3%A3o%20do%20Agente%20de%20Turismo%20Rural/NBR/15285-competencias-de-pessoal.pdf> [Pristupljeno 13. jula 2020]

1.- ODRŽIVOST

REFERENTNA LITERATURA:

- [1] LENZEN, M. ET AL. (2018) *The Carbon Footprint of Global Tourism Nature Climate Change* [Online] Dostupno na: <https://www.nature.com/articles/s41558-018-0141-x> [Pristupljeno 13. jula 2020]
- [2] INTERNATIONAL UNION FOR THE CONSERVATION OF NATURE IUCN *Redlist of Threatened Species* [Online] Dostupno na: <https://www.iucnredlist.org/> [Pristupljeno 13. jula 2020]
- [3] UN SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS [Online] Dostupno na: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/> [Pristupljeno 13. jula 2020]
- [4] FUTURE OF TOURISM COALITION *Guiding principles* [Online] Dostupno na: <https://www.futureoftourism.org/guiding-principles> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[5] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2018) ISO 20611:2018 *Adventure Travel Good Practices For Sustainability* [Online] Dostupno na: <https://www.iso.org/standard/68548.html> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[6] *INDIGENOUS PEOPLE AND THE TRAVEL INDUSTRY: GLOBAL GOOD PRACTICE GUIDELINES* [Online] Dostupno na: <https://planeterra.org/about-us/publications/indigenous-people-and-the-travel-industry-global-good-practice-guidelines/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[7] *CHILD WELFARE AND THE TRAVEL INDUSTRY: GLOBAL GOOD PRACTICE GUIDELINES* [Online] Dostupno na: <https://planeterra.org/about-us/publications/child-welfare-and-the-travel-industry-full-implementation-guide/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[8] LEAVE NO TRACE CENTER FOR OUTDOOR ETHICS [Online] Dostupno na: <https://lnt.org/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[9] ADVENTURE TRAVEL TRADE ASSOCIATION & INTREPID TRAVEL (2020) *The State of Climate Action in the Adventure Travel Industry* [Online] Dostupno na: <https://www.adventuretravel.biz/research/the-state-of-climate-action-in-the-adventure-travel-industry> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[10] TRAVEL WITHOUT PLASTIC [Online] Available from: <https://www.travelwithoutplastic.com/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[11] TRAVELERS AGAINST PLASTIC [Online] Dostupno na: <https://www.travelersagainstplastic.org/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[12] ANIMONDIAL (2019) *Animal Welfare in Tourism Starter Kit* [Online] Dostupno na: <https://animondial.com/animal-welfare-starter-kit> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[13] FOUR PAWS [Online] Dostupno na: <https://dogcatmeat.four-paws.org/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[14] ASSOCIATION OF BRITISH TRAVEL AGENTS (ABTA) (2019) *Animal Welfare Guidelines* [Online] Dostupno na: <https://www.abta.com/industry-zone/raising-standards-in-the-industry/animals-in-tourism> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[15] GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (2019) *GSTC Destinations Criteria* (GSTC-D) [Online] Dostupno na: <https://www.gstccouncil.org/gstc-criteria/gstc-destination-criteria/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[16] WORLD CETACEAN ALLIANCE (2019) *Global Guidelines* [Online] Dostupno na: <https://worldcetaceanalliance.org/certification/global-guidelines/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[17] SIBLEY GUIDES (2011) *The Proper Use of Playback in Birding* [Online] Dostupno na: <https://www.sibleyguides.com/2011/04/the-proper-use-of-playback-in-birding> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[18] THE DONKEY SANCTUARY (2016) *Welfare Guidelines in Pictures* [Online] Dostupno na: <http://imlil.org/wp-content/uploads/2016/09/Welfare-Guidelines-in-Pictures.pdf> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[19] OXFORD MARTIN PROGRAMME ON THE ILLEGAL WILDLIFE TRADE (2018) [Online] Dostupno na: <https://www.illegalwildlifetrade.net/2018/07/27/consuming-wildlife-how-can-we-change-tourists-behaviour/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[20] ANIMODIAL [Online] COVID-19: *Time to review our interaction with animals* Dostupno na: <https://animodial.com/covid-19-time-to-review-our-interaction-with-animals> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[21] CITES – NATIONAL CITES AUTHORITIES [Online] Dostupno na: <https://cites.org/eng/cms/index.php/component/cp> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[22] WORLD WILDLIFE FUND *Illegal Plant and Wildlife Trade* [Online] Dostupno na: https://www.panda.org/our_work/wildlife/problems/illegal_trade/ [Pristupljeno 13. jula 2020]

[23] WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL (2018) *Buenos Aires (BA) Declaration on Illegal Wildlife Trade* [Online] Dostupno na: <https://www.wttc.org/-/media/files/summits/buenos-aires-2018/wttc-buenos-aires-declaration-with-signatures.pdf> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[24] WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL AND MCKINSEY COMPANY (2017) *Coping With Success – Managing overcrowding in Tourism Destinations*, WTTTC [Online] Dostupno na: <https://www.wttc.org/priorities/sustainable-growth/destination-stewardship/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

DODATNI MATERIJALI:

BALLANTYNE R. & PACKER J. (2013) *International Handbook on Ecotourism*. Edward Elgar Publishing

BRAME R. & COLE D. (2011) *Soft Paths: Enjoying the Wilderness Without Harming It*. NOLS Library: Stackpole Books

BUCKLEY R. (2004) *Environmental Impacts of Ecotourism*. CAB International

FENNELL D. A. (2015) *Ecotourism*. Routledge

FLETCHER R. (2014) *Romancing The Wild – Cultural Dimensions of Ecotourism*. Duke University Press

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (2016) *GSTC Industry Criteria for Tour Operators*. GSTC [Online] Dostupno na: <https://www.gstccouncil.org/gstc-criteria/gstc-industry-criteria-for-tour-operators/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

LEUNG Y., SPENCELEY A., HVENEGAARD G. & BUCKLEY R. (eds.) (2018) *Tourism and visitor management in protected areas: Guidelines for sustainability*. Best Practice Protected Area Guidelines Series No. 27, Gland, Switzerland: IUCN

KING L. J. (2015) *The role of tour operators in delivering a Leave No Trace program: a case study of Algonquin Provincial Park*. Leisure/Loisir, 39(1), 107-134. [MF1]

MARION J. (2014) *Leave No Trace in the outdoors*. Stackpole Books [MF2]

MARION J. L., LEUNG Y. F., EAGLESTON H. & BURROUGHS K. (2016) *A review and synthesis of recreation ecology research findings on visitor impacts to wilderness and protected natural areas*. Journal of Forestry, 114(3), 352-362.

NEWSOME D., MOORE S.A., DOWLING R.K. (2013) *Natural Area Tourism – Ecology, Impacts and Management*. Aspects of Tourism 58, Channel View Publications

SERNARI C. & LEUNG Y. F. (2013) *Going global: Rethinking the cross-cultural transfer of minimal impact education programs in protected areas*. Journal of Park and Recreation Administration, 31(2) [MF1]

TAFF B. D., BENFIELD J., MILLER Z. D., D'ANTONIO A. & SCHWARTZ F. (2019) *The Role of Tourism Impacts on Cultural Ecosystem Services*. Environments, 6(4), 43.

WORLD TOURISM ORGANIZATION AND UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAMME (2017), *Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030*, UNWTO, Madrid [Online] Dostupno na: <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419401> [Pristupljeno 13. jula 2020]

2.– TEHNIČKE VJEŠTINE

MATERIJAL ZA ČITANJE:

[1] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2013) *ISO 21102:2013 Adventure Travel — Leaders — Personnel competence* [Online] Dostupno na: <https://www.iso.org/standard/54859.html> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[2] BRITISH CANOEING [Online] Dostupno na: <https://www.britishcanoeingawarding.org.uk/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[3] INTERNATIONAL RAFTING FEDERATION [Online] Dostupno na: <http://https://www.internationalrafting.com/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[4] WILDERNESS MEDICAL SOCIETY (2015) [Online] Dostupno na: <https://www.wms.org/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

[5] INTERNATIONAL LIAISON COMMITTEE ON RESUSCITATION (2015) [Online] Dostupno na: <https://www.ilcor.org/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

MATERIJAL ZA ČITANJE:

Postoji velika količina materijala za dalje čitanje o tehničkim vještinama i liderstvu za različite aktivnosti iz različitih dijelova svijeta. U nastavku su ponuđeni neki ilustrativni primjeri.

BRITISH CANOE UNION (2002) *Canoe and Kayak Handbook: Handbook of the British Canoe Union 3rd Ed.* Pesda Press

BRITISH CYCLING *Mountain Bike Leadership* [Online] Dostupno na: <https://www.britishcycling.org.uk/mtbleadership> [Pristupljeno 13. jula 2020]

LONG S. (2014) *Hillwalking: The Official Handbook of the Mountain Training Walking Schemes 3rd Ed.* Mountain Training UK

PETER L. (2011) *Rock Climbing: Essential Skills & Techniques: The Official Handbook of the Mountaineering Instructor, Single Pitch, Climbing Wall and Climbing Wall Leading Award Schemes 2nd Ed.* Mountain Training UK

3.– SIGURNOST I UPRAVLJANJE RIZICIMA

REFERENTNA LITERATURA:

[1] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION *ISO 21101:2014 adventure travel — Safety Management Systems. Requirements* [Online] Dostupno na: <https://www.iso.org/standard/54857.html> [Pristupljeno 13. jula 2020]

DODATNI MAERIJALI:

ATTARIAN A. (2012) *Risk Management in Outdoor and Adventure Programs: Scenarios of Accidents, Incidents, and Misadventures.* Human Kinetics Australia

LEEMON D., METTENBRINK K. B. & SCHIMELPFENIG T. (2019) *Risk Management for Outdoor Leaders.* 2nd. Ed. National Outdoor Leadership School

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2016) *ISO 21101:2016 adventure travel — Safety Management Systems. A Practical Guide for SMEs* [Online] Dostupno na: <https://www.iso.org/publication/PUB100405.html> [Pristupljeno 13. jula 2020]

4.– UPRAVLJANJE GRUPOM I USLUGE KLIJENTIMA

REFERENTNA LITERATURA:

[1] SHAW C. (2007) *The DNA of Customer Experience – How Emotions Drive Value.* Palgrave Macmillan

[2] WEILER B. & BLACK R. (2015) *Tour Guiding Research – Insights, Issues and Implications Aspects of Tourism 62,* Channel View Publications

MATERIJAL ZA ČITANJE:

HUDSON S. & HUDSON L. (2017) *Customer Service for Hospitality and Tourism (2nd Ed.).* Goodfellow Publishers Limited

WATKINSON M. (2012) *The Ten Principles Behind Great Customer Experiences* Financial Times Publishing

WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL (2015) *Global Talent Trends and Issues for the Travel and Tourism Sector* [Online] Dostupno na: https://www.academia.edu/29790275/Global_Talent_Trends_and_Issues_for_the_Travel_and_Tourism_Sector [Pristupljeno 13. jula 2020]

5.– TUMAČENJE PRIRODNE I KULTURNE HISTORIJE

REFERENTNA LITERATURA:

[1] VAN MATRE S. (2009) *Interpretive Design and the Dance of Experience.* Institute for Earth Education

[2] WEILER B. & BLACK R. (2015) *Tour Guiding Research – Insights, Issues and Implications. Aspects of Tourism 62,* Channel View Publications

[3] HAM S.H. (2013) *Interpretation – Making a Difference on Purpose.* Fulcrum

[4] THE TRANSFORMATIONAL TRAVEL COUNCIL [Online] Dostupno na: <https://www.transformational.travel/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

MATERIJAL ZA ČITANJE:

COLQUHOUN F. (ed.) (2005) *Interpretation Handbook and Standard – Distilling the essence.* Department of Conservation, New Zealand [Online] Available from: <https://www.doc.govt.nz/get-involved/run-a-project/our-procedures-and-sops/interpretation-handbook-and-standard/>

LUDWIG T. (2015) *The Interpretive Guide – Sharing Heritage with People* Bildungswerk Interpretation

MITCHELL J. & RYLAND P. (2017) *Natural interpretation: a brief guide to the interpretation of nature and wildlife. Association for Heritage Interpretation, Best Practice Guidelines 13* [Online] Dostupno na: <http://eprints.bournemouth.ac.uk/29728/> [Pristupljeno 13. jula 2020]

NATIONAL ASSOCIATION FOR INTERPRETATION (2019) *Interpretation Standards: A Pathway Towards Excellence* [Online] Dostupno na: <https://interpretationstandards.files.wordpress.com/2019/04/standards-2019.pdf> [Pristupljeno 13. jula 2020]

NEWSOME D., MOORE S. A. & DOWLING R. K. (2013) *Natural Area Tourism – Ecology, Impacts and Management.* Aspects of Tourism 58, Channel View Publications

SCOTTISH NATURAL HERITAGE & FORESTRY COMMISSION SCOTLAND (2015) *Wildlife Interpretation Guidelines Sharing Good Practice Programme SNH/FCS* [Online] Dostupno na: <https://www.nature.scot/wildlife-interpretation-guidelines-snh-fcs-april-2015> [Pristupljeno 13. jula 2020]

U.S. NATIONAL PARK SERVICE (2007) *Foundations of Interpretation Curriculum Content Narrative* NPS Interpretive Development Program [Online] Dostupno na: <https://www.nps.gov/idp/interp/101/FoundationsCurriculum.pdf> [Pristupljeno 13. jula 2020]