



ETIČNI KODEKS ZA TURISTIČNE VODNIKE, AGENCIJE, ORGANIZATORJE POTOVANJ IN POSLOVNE SUBJEKTE STAREGA MESTNEGA JEDRA V MESTNI OBČINI LJUBLJANA

katerega namen je v starem mestnem jedru Ljubljane zagotavljati:

- pogoje za visoko kakovost bivanja stalnih prebivalcev in prebivalcev tega dela mesta
- pestre vsebine ter prijetno in nepozabno izkušnjo za obiskovalke in obiskovalce
- ustrezne pogoje za druženje, izobraževanje in poklicno udejstvovanje
- stimulatивно okolje za poslovanje gospodarskih subjektov
- enako obravnavo vseh, tudi najbolj ranljivih skupin
- človeku prijazne in urejene javne površine
- varovanje naravne in kulturne dediščine
- nadaljnji trajnostni razvoj Ljubljane
- krepitev konkurenčnih prednosti Ljubljane, kot turistične destinacije.

Etični kodeks za turistične vodnike, agencije, organizatorje potovanj in poslovne subjekte v starem mestnem jedru v Mestni občini Ljubljana določa etična, strokovna in trajnostna načela, ki jih mora upoštevati vsak turistični vodnik, agencija, organizator potovanj in poslovni subjekt v starem mestnem jedru. Kodeks sledi evropskim standardom, zakonodaji Republike Slovenije, mestnim aktom, nacionalnemu kodeksu za turistične vodnike ter viziji razvoja mesta Ljubljana.

a) TURISTIČNI VODNIKI

Turistični vodnik pogosto predstavljamo prvi stik obiskovalcev z destinacijo. Nosimo ključno vlogo pri oblikovanju pozitivne izkušnje pri obiskovalcih ter smo pomemben promotor in ambasador mesta Ljubljana. S svojim strokovnim znanjem, gostoljubnostjo in odgovornim delovanjem soustvarjamo identiteto destinacije ter pomembno oblikujemo izkušnjo obiskovalcev.

b) POSLOVNI SUBJEKTI V STAREM MESTNEM JEDRU

Poslovni subjeki v starem mestnem jedru ustvarjamo pogoje za visoko kakovost bivanja stalnih prebivalcev in prebivalcev Ljubljane ter pestre vsebine, ki prispevajo k prijetni in nepozabni izkušnji obiskovalcev in obiskovalcev ter prebival in prebivalcev. Skupaj ustvarjamo ustrezne pogoje za druženje, izobraževanje in poklicno udejstvovanje. Ob tem pa zagotavljamo enakopravno obravnavo vseh, tudi najbolj ranljivih skupin.

1. PROFESIONALNOST IN STROKOVNOST

Pri svojem poslovanju upoštevamo načelo medsebojnega spoštovanja in zaupanja z vsemi ostalimi deležniki v starem mestnem jedru ter imamo posluš za njihove potrebe, morebitna medsebojna nesoglasja z njimi pa rešujemo s strpnim dialogom.

- a) Izvajanje turističnih vodenj opravljamo na visokem kakovostnem nivoju, odgovorno in profesionalno. Obiskovalcem posredujemo točne, aktualne, preverjene in nepristranske informacije o Ljubljani, in sicer na strokoven, objektiven in razumljiv način. Sledimo aktualnim temam v turizmu in družbi ter redno nadgrajujemo svoje znanje. Pri svojem delu ne oviramo drugih vodnikov ter poslovnih subjektov in spodbujamo medsebojno sodelovanje. Turistično vodenje izvajamo na območju, za katerega imamo veljavno licenco. Licenco redno obnavljamo pri skrbniku registra turističnih vodnikov. Seznanjeni smo z veljavno zakonodajo in sledimo njihovim spremembam.

- b) Poslovni subjekti se zavezujemo k doslednemu spoštovanju veljavne zakonodaje in ostalih predpisov s svojega področja dela. Pri svojem poslovanju smo zavezani k družbeno odgovornemu ravnanju ter se izogibamo ravnanjem, ki bi lahko škodovala ugledu Ljubljane in Republike Slovenije. Ravnamo pošteno, vestno, profesionalno in skladno z dobrimi poslovnimi praksami.

2. IZVAJANJE TURISTIČNIH VODENJ

V Ljubljani spodbujamo uporabo sistemov slušalk za izvajanje turističnih vodenj. Turistična vodenja ne izvajamo s pomočjo zvočnikov in drugih ojačevalcev zvoka. Skrbimo za obvladljivo velikost skupine in naročnikom priporočamo oblikovanje skupine v velikosti do 25 oseb.

3. TRAJNOSTNA ODGOVORNOST

Obiskovalce in stranke ozaveščamo o pomenu varovanja ter spoštovanja naravnega in kulturnega okolja. Seznanimo jih s pravilnim in odgovornim ravnanjem z odpadki. Informiramo jih o kakovosti pitne vode, uporabi lastnih steklenic za večkratno uporabo in lokacijah pitnikov. Obiskovalce seznanimo s trajnostnimi praksami destinacije in trajnostnim poslovanjem lokalnih turističnih ponudnikov, v ponudbo prodajnih artiklov pa vključujemo artikole s trajnostnimi certifikati in ponujamo slovensko ter lokalno pridelano hrano oziroma artikole.

Spodbujamo trajnostno mobilnost; od pešačenja, kolesarjenja, do uporabe javnega sistema izposoje koles in javnega prevoza. Svoje dobavitelje spodbujamo k dostavi z ekološko čim bolj sprejemljivimi vozili, katerih stopnje emisij prašnih delcev in hrupa imajo so nizke (ali celo ničelne).

4. ODNOS DO LOKALNE SKUPNOSTI

Spoštujemo navade lokalnega prebivalstva, obiskovalce pa spodbujamo k odgovorni rabi javnih površin ter zagotavljanju javnega reda in miru. Ob rabi javnih površin zagotavljamo nemoteno opravljanje njihove primarne funkcije ter dosledno sledimo vsem veljavnim predpisom in izdanim odločbam. Ob tem posebno pozornost namenjamo spoštovanju intervencijskih in dostavnih poti ter skrbimo, da s svojo dejavnostjo ne oviramo oziroma zasedamo talnih taktilnih poti oziroma oznak za osebe z okvarami vida ter prehodov za pešce in kolesarje.

S svojo dejavnostjo ne ustvarjamo pretiranega in nepotrebne hrupa, zlasti to velja v zgodnjih jutranjih in poznih večernih urah. Še posebej pozorni smo na glasnost postavljanja in pospravljanja gostinskih vrtov ter predvajanja glasbe na zunanjih površinah. Ta naj predstavlja prijetno ambientalno podlago, ki ne preglasi drugih vsebin ter ne moti vsakdanjega življenja prebivalcev starega mestnega jedra.

Dostavo na površinah za pešce vršimo v za to določenem časovnem oknu. Dobavitelje in lastne voznike pa pozivamo k previdnosti in počasni vožnji na območju za pešce ter tako prispevamo k zagotavljanju varnosti vseh, zlasti pa najranljivejših udeležencev v prometu.

5. ODNOS DO OKOLJA

Sodelujemo pri skrbi za čistost in urejenost javnih površin pred svojimi objekti in brez vnaprejšnjega soglasja ne posegamo v zelene površine. O morebitnih spremembah urejenosti javne površine se predhodno posvetujemo s pristojnimi oddelki MOL in za to pridobimo vsa potrebna dovoljenja.

6. ODNOS DO KULTURNE DEDIŠČINE

Zavzemamo se za promocijo in varovanje kulturne dediščine, vanjo pa posegamo le, če smo za to predhodno pridobili vsa potrebna soglasja in dovoljenja pristojne enote Zavoda za varovanje kulturne dediščine ter lastnikov oziroma upravljavcev.

Skrbimo, da je oprema, ki jo postavljamo na javne površine, v skladu z veljavnimi predpisi in izdanimi dovoljenji ter vizualno ustreza zahtevam starega mestnega jedra.

Skrbimo za razprševanje turističnih tokov ter se izogibamo daljšim časovnim postankom na najbolj obremenjenih lokacijah v mestu in skrbno ravnamo s kulturno dediščino.

7. ODNOS DO OBISKOVALCEV

Vse obiskovalce sprejemamo z odprtostjo in prijaznostjo. Varujemo dostojanstvo obiskovalcev in spoštujemo različne narodnosti, verska prepričanja in kulturne razlike.

Izvajanje turističnega vodenja prilagajamo potrebam in zanimanju skupine. Upoštevamo željo skupine, kadar ni v nasprotju z načrtovanim programom ali v nasprotju z etičnimi, strokovni in trajnostnimi načeli destinacije. Vodnik z udeleženci vzdržuje odprto komunikacijo in dialog ter jim je na voljo za vprašanja in dodatne informacije.

8. VODNIK IN POSLOVNI SUBJEKT KOT MEDIATOR

Morebitne pritožbe glede izvedbe storitve ali nesoglasja rešujemo mirno, nepristransko in ščitimo interese vseh vpletenih. V primeru nesreče ali drugega varnostnega tveganja ukrepamo hitro in učinkovito.

9. POSLOVNA ETIKA

- a) Pri svojem delu spoštujemo uredbo o varstvu osebnih podatkov in pridobljenih zaupnih informacij ne uporabljamo v svojo korist in jih ne izdajamo tretjim osebam. Pridobljene informacije o udeležencih vodenja uporabljamo izključno v sodelovanju z naročnikom vodenja. Obiskovalce spodbujamo k oddaji mnenj na spletu z namenom zagotavljanja visoke kakovosti storitev.
- b) Gospodarski subjekti pri svojem poslovanju ravnamo pošteno, vestno, profesionalno in skladno z dobrimi poslovnimi praksami. Pri oblikovanju cenikov upoštevamo razmerje med kakovostjo in ceno. Trudimo se z oblikovanjem posebne ponudbe za stalne stranke. Če je to le mogoče, stalnim strankam ponujamo razne ugodnosti oziroma popuste ter tako zagotavljamo pristen lokalni utrip v starem mestnem jedru.

10. ZAGOTAVLJANJE UNIVERZALNE DOSTOPNOSTI

Za ustvarjanje vsem prijaznega in dostopnega mesta bomo postopno zagotovili nemoten dostop v svoje prostore ter poskrbeli tudi za druge prilagoditve v prostorih, da bodo dostopni vsem skupinam ljudi, tudi osebam z oviranostmi.

Spoštujemo osnovni namen storitve Kavalir, ki je v prvi vrsti namenjena starejšim in osebam z oviranostmi, gibalno oviranim osebam ter njihovem dostopu do vseh pomembnejših ciljev v starem mestnem jedru. Zato bomo za prevoz blaga to storitev uporabljali zelo preudarno.

11. RABA SLOVENSKEGA JEZIKA

Pri nazivih gospodarskih družb in podjetij, zlasti pa svojih poslovalnic, lokalov in izdelkov oziroma storitev uporabljamo slovenski jezik, kot to zahteva zakonodaja. Poimenovanja v tujih jezikih uporabljamo le kot dopolnilno obveščanje, a ti ne smejo prevzeti funkcije slovenščine, kot uradnega jezika. Prav tako zagotavljamo vse cenike, jedilnike, specifikacije in druge za uporabnika pomembne podatke v slovenskem jeziku. Pri navezavi stika z doslej nepoznano stranko uporabljamo pozdrav v slovenskem jeziku. Tuji, stranki bolj znani jezik, uporabljamo šele po navezavi uvodnega stika.

12. SODELOVANJE Z MESTNO OBČINO LJUBLJANA

V duhu dobrega sodelovanja in krepitve medsosedskih odnosov ter družbene odgovornosti pri opravljanju svoje dejavnosti po svojih najboljših močeh sledimo strateškim usmeritvam MOL ter se priključujemo kampanjam, ki jih le ta izvaja. Kadar bo v MOL potekal večji mednarodni dogodek, bomo razmislili o obeležitvi dogodka v svojem izložbenem oknu, notranjosti lokala ali s svojimi produkti, prodajnimi artikli oziroma z njihovim poimenovanjem.

13. ZAVEZA

S podpisom se zavezujemo k profesionalnemu in odgovornemu delu, ki temelji na spoštovanju lokalnega prebivalstva, kulture in narave. S spoštovanjem kodeksa bomo ohranjali človeku prijazne in urejene površine ter varovali naravno in kulturno dediščino. Tako prispevamo k ugledu Ljubljane, kot trajnostne in gostoljubne destinacije in skrbimo za nadaljnji trajnostni razvoj našega mesta.