

ATHS – Manuali i Tour Leader

1. Qëllimi

Ky manual përcakton detyrat, përgjegjësitë dhe kufijtë e rolit të Tour Leader-it gjatë zhvillimit të tureve të organizuara nga ATHS, në përputhje me praktikat europiane dhe legjislacionin e zbatueshëm në destinacionet ku operon kompania.

2. Roli i Tour Leader-it

Tour Leader është personi përgjegjës për:

- Shoqërimin e grupit gjatë gjithë udhëtimit.
- Organizimin dhe koordinimin e itinerarit.
- Mbështetjen e udhëtarëve.
- Komunikimin me hotelin, kompanitë e transportit, restorantet dhe furnitorët lokalë.
- Menaxhimin e situatave operative dhe emergjencave.
- Sigurimin e respektimit të programit.

Tour Leader nuk ushtron profesionin e guidës turistike lokale, përveç rasteve kur zotëron licencën përkatëse dhe legjislacioni i destinacionit e lejon.

3. Detyrat e Tour Leader-it

Tour Leader duhet të:

- organizojë nisjet dhe mbërritjet;
 - kryejë check-in dhe check-out në hotele;
 - koordinojë hipjen dhe zbritjen nga autobusi;
 - kontrollojë listën e pjesëmarrësve;
 - komunikojë oraret ditore;
 - asistojë klientët gjatë gjithë udhëtimit;
 - bashkëpunojë me shoferët dhe furnitorët lokalë;
 - ndihmojë në zgjidhjen e problemeve operative.
-

4. Informacioni që Tour Leader mund të japë

Tour Leader mund të japë:

- programin e ditës;
 - informacion praktik për destinacionin;
 - informacion mbi transportin;
 - këshilla për restorante, dyqane dhe shërbime;
 - informacion të përgjithshëm mbi kulturën, traditat, gjeografinë dhe jetën lokale;
 - historikun e përgjithshëm të vendit ose qytetit gjatë udhëtimit me autobus;
 - udhëzime për sigurinë;
 - informacione për procedurat e hyrjes në monumente dhe muze.
-

5. Veprimet që nuk lejohen

Tour Leader nuk duhet të:

- prezantohet si guide turistike lokale;
 - zhvillojë vizita historike apo artistike në monumente kur kjo kërkon guide të licencuar;
 - japë interpretim profesional të monumenteve, muzeve apo siteve arkeologjike në kundërshtim me ligjin lokal;
 - përdorë termin "Guided Tour" nëse vizita nuk kryhet nga një guide e licencuar.
-

6. Vizitat në monumente

Kur ligji ose rregullat e monumentit kërkojnë guide të licencuar:

- ATHS angazhon një guide lokale; ose
- vizitorët përdorin audioguide ose sistemet informative të monumentit.

Në këto raste Tour Leader mbetet përgjegjës vetëm për organizimin e grupit.

7. Në autobus

Tour Leader mund:

- të prezantojë destinacionin;
- të shpjegojë itinerarin;
- të flasë për historinë e përgjithshme, kulturën dhe traditat;
- të japë këshilla praktike;

- t'u përgjigjet pyetjeve të përgjithshme të klientëve.
-

8. Walking Orientation

Tour Leader mund të organizojë një ecje orientuese në qytet gjatë së cilës:

- shoqëron grupin;
- orienton pjesëmarrësit;
- tregon vendndodhjen e atraksioneve;
- jep informacion praktik.

Kjo nuk duhet të prezantohet si "Guided Walking Tour", përveç rasteve kur përdoret një guide e licencuar.

9. Sjellja profesionale

Tour Leader duhet:

- të jetë korrekt dhe i paanshëm;
 - të respektojë kulturën dhe ligjet lokale;
 - të ruajë konfidencialitetin;
 - të veprojë gjithmonë në interes të klientëve dhe të ATHS;
 - të mbajë një komunikim profesional me furnitorët dhe autoritetet.
-

10. Në rast kontrolli nga autoritetet

Tour Leader duhet të deklarojë se:

"Jam Tour Leader i grupit. Jam përgjegjës për koordinimin e udhëtimit, asistencën ndaj klientëve dhe organizimin e itinerarit. Nuk ushtroj aktivitetin e guidës turistike lokale dhe, kur kërkohet nga ligji ose nga rregullat e atraksionit, vizitat zhvillohen nga guida të licencuara ose me audioguide."

11. Standardi ATHS

Çdo paketë turistike e ATHS përfshin:

- Tour Leader profesional gjatë gjithë udhëtimit;
- koordinim të plotë të itinerarit;
- asistencë për klientët;
- mbështetje operative në çdo destinacion.

Kur kërkohet nga legjislacioni ose nga rregullat e monumenteve, ATHS përdor guida lokale të licencuara ose zgjidhje alternative të autorizuara, si audioguide.