

OPERATIVNO TEHNIČKI POSLOVI TURISTIČKOG VODIČA NA IZLETU: MUZEJSKA TURA S PANORAMOM (POLAZAK IZ GRUŽA)

LUKA GRUŽ

- Vodičku iskaznicu i iskaznicu za luku vidljivo istaknuti prije ulaza u luku
- Javiti se operativcu agencije, uzeti program, vouchere, tablu s brojem, provjeriti vrijeme i načine povratka na brod, cijenu i način plaćanja te vozni red „shuttle“ autobusa, te dok se čeka grupu ostati u vidokrugu operativaca
- Provjeriti gdje je autobus, provjeriti mikrofoni i razglas, rezervirati prednja sjedala za invalide ili za drugog vodiča, ako je potrebno
- Provjeriti ako je vozač kojeg ne poznajete zna li predviđen put ili će trebati pomoć, zapamtiti ime vozača
- Grupi dočekati s izdignutim brojem, okupiti, povesti do autobusa
- Uključavati goste na samo jedna (prednja) vrata i pri tom pokupiti karte, zamoliti vozača da za to vrijeme on drži uzdignutu tablu s brojem
- Važno je paziti da naziv izleta upisan na karti odgovara našem programu
- Ponekad je potrebno pri ukrcanju ili u autobusu podijeliti i „stikere“-naljepnice s brojem
- Ako gost nema kartu, ima pogrešnu kartu ili se u zadnji čas želi priključiti pozvati operativca da riješi situaciju.
- Prebrojati karte, prebrojati goste (paziti na malu djecu, na ljude bez karte kao npr snimatelje ili pratitelje s broda), ako je sve u redu predati operativcu karte, zapamtiti (ili zapisati) broj osoba u autobusu
- Kratko pozdraviti, najaviti graničnu kontrolu i provjeriti je li svi putnici imaju originalnu (ne fotokopiranu) identifikacijsku iskaznicu sa slikom (putovnicu ili sl). Također provjeriti je li u autobusu dovoljan broj audio uređaja: za svakog gosta po jedan prijemnik, 2 rezervna, jedan predajnik za vodiča. Ako je sve u redu izlet može početi.
- Pozdraviti u ime agencije, predstaviti vozača, kolegu (ako u autobusu ima više vodiča), provjeriti čuju li svi dobro (često dio zvučnika bude zatvoren) i razumiju li svi jezik na kojem se izlet vodi, skrenuti pažnju koliko je točno sati.

- Sjesti i zamoliti goste da iz sigurnosnih razloga ostanu sjedati za vrijeme vožnje a one na prednjim sjedalima da vežu pojaseve
- Nakon prelaska graničnog prijelaza ispričati program izleta, ako je programom predviđeno zaprimiti prijave za ručak (voditi računa o vegeterijancima, dijabetičarima i sl) i javiti u restoran.
- Započeti s izlaganjem...

VIDIKOVAC

- Prije izlaska napomenuti gostima broj grupe te boju i broj autobusa, upozoriti ih na opasnost prelaska ceste ili zaštitne ograde, opasnost od požara i reći točno vrijeme zadržavanja na vidikovcu
- Pristojno stajati vani pored vrata dok gosti izlaze, radije ih ne pridržavati kako ne bi bili odgovorni za evtl ozljede
- Nakon isteka predviđenog vremena pozvati ih da uđu u autobus ako su još uvijek vani, (paziti da se greškom ne ukrcaju gosti iz neke druge grupe), prebrojati, zamoliti da svi sjednu, pa krenuti i nastaviti izlaganje...

PILE

- Prije izlaska uputiti goste u korištenje audio uređaja. Napomenuti da ne ostavljaju svoje osobne stvari u autobusu (ponekad mogu, ako je taj autobus čitav dan na raspolaganju samo za tu grupu), razgovjetno i nekoliko puta naglasiti točno vrijeme i mjesto polaska. Također pokazati stajalište linijskih autobusa, taxi stajalište i mjesto polaska „shuttle“ autobusa i način plaćanja istih.
- Iskrcati grupu pazeći na prometnu situaciju, odmah maknuti grupu s ceste i s nogostupa, najbolje u hladovinu prema Brsaljama. Još jednom provjeriti jesu li dobro razumjeli vrijeme i mjesto polaska.
- Ako je nužno, napraviti kraću pauzu za WC. Uputiti goste da koriste javni WC i da na putu do njega obavezno koriste pješački prijelaz i poštuju svetla na semaforu.
- Kad je grupa na okupu početi s razgledanjem, poštujući zadani sadržaj i vrijeme trajanja izleta

PO GRADU

- Ako pada kiša ili je mokro upozoriti goste da je pločnik klizav i izbjegavati skaline

- Prilikom zaustavljanja uvijek voditi računa o kretanju drugih grupa i pojedinaca, tj ostaviti slobodu prolaza, npr ne zaustavljati se na mostu od Pila, u samim gradskim vratima i na drugim visokofrekventnim mjestima
- Prilikom zaustavljanja paziti da se ne ometa rad trgovina, galerija, restorana i sl. Također omogućiti prolaz karićima i drugim vozilima koja imaju dopuštenje voziti po Gradu
- Zaustavljanje na privatnim posjedu dopušteno je samo uz dozvolu vlasnika, tako npr crkvene vlasti nam ne dopuštaju zaustavljanje ispod naranača kod Sv.Klare. Čempresi uz bočnu fasadu također rastu na crkvenom prostoru
- Nije dopušteno korištenje razglaša u klaustrima, crkvama, muzejima i sl zatvorenim prostorima
- Uz ostalo treba dati informacije o bankarskim, poštanskim i sl uslugama (banke, bankomati, mjenjačnice, pošta, poštanski sandučići informativni ured TZ-a,...) kao i o korištenju WC-a

FRANJEVAČKI SAMOSTAN

- Zamoliti goste za ponašanje primjereno sakralnom spomeniku, ići pravo do ulaza u klaustar, predati voucher s upisanim brojem osoba (original i 1 kopiju, drugu kopiju treba vratiti agenciji), ili upisati u knjigu tražene podatke. Također je moguće da je uz grupu pratitelj koji ulaznice plaća u gotovini.
- Voditi računa o gužvi i tempu kretanja drugih grupa, na način da se u klaustru uvijek ide u smjeru kretanja kazaljki na satu, i pomiče kad nailazi sljedeća grupa
- Prije ulaska u muzej, upozoriti goste da nije dopušteno korištenje foto-aparata i video-kamera
- U muzeju se ide suprotnim smjerom, na način da se pokaže prvo ljekarna pa redom kapelice s desna nalijevo. U uvjetima velike gužve nužno je skratiti vrijeme izlaganja i smanjiti broj kapela koje se pokazuju. Plan grada prije 1667 uvijek objašnjavati u klaustru a ne u muzeju.
- Ponekad se može sve ispričati u klaustru pa raspustiti grupu u muzeju ali nije preporučljivo
- Prema želji uprave franjevačka crkva se ne posjećuje s grupama i ne tumači se u njoj. Ulaz u crkvu je besplatan te se može preporučiti za individualno razgledanje

DOMINIKANSKI SAMOSTAN

- Zamoliti goste za ponašanje primjereno sakralnom spomeniku, ići pravo do ulaza u klaustar, predati voucher s upisanim brojem osoba (original i 1 kopiju, drugu kopiju

treba vratiti agenciji), ili upisati u knjigu tražene podatke. Također je moguće da je uz grupu pratitelj koji ulaznice plaća u gotovini.

- Voditi računa o gužvi i tempu kretanja drugih grupa, na način da se u klastru uvijek ide u smjeru kretanja kazaljki na satu, i pomiče kad nailazi sljedeća grupa
- Prije ulaska u muzej, upozoriti goste da nije dopušteno korištenje foto-aparata i video-kamera
- U prvom prostoru muzeja se ide suprotnim smjerom, na način da se pokaže prvo djela Božidarevića dalje pa redom s desna nalijevo. U uvjetima velike gužve nužno je skratiti vrijeme izlaganja i smanjiti broj izložaka koje se tumači.
- U drugom prostoru najvažnije je pokazati rad Tiziana a ostalo koliko dopuste uvjeti.
- Posjet crkvi dominikanskog samostana je dopušten, ulaz je iz klaustara.

SPONZA

- Ulaz u sobu branitelja se ne naplaćuje
- Ulaz u muzej arhiva se naplaćuje. Pri obilasku muzeja se kreće s lijeva nadesno, u smjeru kazaljke na satu.
- Ponekad se naplaćuje i ulaz u atrij ako je u njemu izložba.

KNEŽEV DVOR

- Ulaznice treba riješiti kao i u drugim muzejima.
- Fotografiranje nije dopušteno
- Korištenje WC-a je dopušteno za vrijeme boravka u muzeju, za posjetitelje koji su platili ulaznice
- Može se obići čitav dvor , u uvjetima gužve se to ne radi nego se pokazuje samo dio. Kretanje grupa je predviđeno na sljedeći način:

Prizemlje: Atrij-zatvori-sudnica-atrij

Međukat: Uza skaline desno na numizmatiku-namještaj-satovi-zbirka komoda-plan grada- oružje-vanjskom stranom prema skalinama pa silazak.

Kat: Prema gore se penje širokim skalinama a silazi se niz stražnje, pored notarijata. Važno je upozoriti goste na zaštitne konopce koji su postavljeni dosta nisko.

Prema pomorskom muzeju: Kroz muzičku dvoranu. Kad je u programu i pomorski muzej treba gostima u atriju, prije uspinjanja, skrenuti pažnju da se nećemo vratiti

tim putem kako ne bi netko ostao i uzalud čekao. Prilikom izlaska iz dvora na zidine upozoriti goste na visinu skalina.

POMORSKI MUZEJ

- Prije obilaska skrenuti pažnju da se nakon obilaska spuštamo skalinama pored muzeja tj da ne idemo nazad kroz dvor (nije dopušteno u dvor ući sa zidina)
- Ulaznice treba riješiti kao i u drugim muzejima.
- WC za posjetitelje postoji ali je skučen i samo jedan
- Može se obilaziti čitav muzej ali u uvjetima gužve se obilazi najčešće samo donji kat

KATEDRALA-

- Zamoliti goste za ponašanje (i odjeću) primjereno sakralnom spomeniku.
- Ulazi se na glavna a izlazi na bočna vrata.
- Fotografiranje nije dopušteno
- Ulaz u katedralu je slobodan a naplaćuje se ulaz u riznicu.
- Riznica se posjećuje uvijek na način da se ulazi s lijeve a izlazi s desne strana oltara, i da se u prostoru oltara i riznici nalazi samo jedna grupa. Ulaz se plaća kod glavnog oltara.
- Pri tumačenju riznice vodič ne ulazi u nju nego ostaje iza leđa gostiju kako bi imao uvid u stanje gužve i na vrijeme prepustio riznicu sljedećoj grupi

ZA ZIDINE

- Dati informaciju gdje se karte kupuju, koliko koštaju i dokad vrijede
- Ako grupa ima u programu zidine, karte treba kupiti kao i drugdje, i podijeliti svakom gostu po jednu kartu
- Karte treba čuvati do silaska sa zidina jer je moguća kontrola
- Skrenuti pažnju na radno vrijeme (jer se mijenja tijekom godine)
- Upozoriti goste na puno skalina, na visinu (ako se netko boji visine, bolje da ne ide)
- Obavezan smjer je nalijevo, u smjeru suprotnom od kazaljke na satu