



 www.guideks.org
 contact@guideks.org, guidesinkosovo@gmail.com
 +383(0)49372639, +383(0)44128830
 GuideKs
 guidesinkosovo

Member of:



Kosovo Tourist Guide Association - Asociacioni i udhërrëfyesve turistik të Kosovës - Asocijacija turističkih vodiča Kosova

KODI ETIK I UDHËRRËFYESVE TURISTIKË TË ANËTARËSISË SË GUIDEKS

Kodit Etik i GUIDEKS (Asociacioni i udhërrëfyesve turistik të Kosovës) synon të ndihmojë udhërrëfyesit turistikë, gjegjësisht anëtarët e saj në punën e tyre të përditshme dhe luan rol të rëndësishëm në zhvillimin dhe promovimin e turizmit cilësor në Kosovë.

Kodi Etik është pjesë përbërëse e Formës së Anëtarësimit dhe të gjithë anëtarët e GUIDEKS janë të obliguar të zbatojnë dhe respektojnë obligimet e këtij kodi.

Ky kod etik ka për qëllim të:

- **të nxitë** anëtarët e GUIDEKS të promovojnë, prezantojnë dhe ruajnë imazhin e profesionit të udhërrëfyesit turistik;
- **promovojë** sjelljet profesionale të udhërrëfyesve turistik të GUIDEKS ndaj turistëve duke forcuar imazhin e industrisë turistike në vend;
- **rritë** besimin dhe respektin e grupit të turistëve ndaj udhërrëfyesve turistik;
- **mbrojnë** respektimin e kulturës dhe mjedisit lokal përfshi edhe përgatitjen për situata të ndjeshme ndërkulturore;
- **zgjdhë** konfliktet eventuale të udhërrëfyesve/anëtarëve të GUIDEKS në raport me udhërrëfyesit/anëtarët tjerë, tur operatorët apo partnerët e GUIDEKS;

Kodi Etik bazohet në parimet e Udhëzimit Administrativ Nr.09/2024 të Ministrisë së Industrisë, Ndërrmarësisë dhe Tregtisë (MINT) për Kushtet, kriteret dhe procedurat e Regjistrimit dhe ushtrimit të veprimtarisë së Udhërrëfyesve turistik të aprovuar më 30.10.2024 ¹ si dhe Kodi i Praktikës së Udhërrëfimit Turistik të FEG (Federata Evropiane e Udhërrëfyesit Turistik) të aprovuar më 2004 (Itali) dhe 2022 (Portugali) ².

Gjatë ushtrimit të veprimtarisë, Udhërrëfyesi Turistik Kombëtar apo Lokal, gjegjësisht të gjithë anëtarët e GUIDEKS, duhet të sillen në përputhje me parimet e udhëhequra të etikës sipas neneve në vijim:

¹ <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=98552>

² https://www.feg-touristguides.com/code_of_tourist_guidance.php

Neni 1: Të mbajë dhe shfaqë në çdo kohë kartelën identifikuese të lëshuar nga GUIDEKS apo edhe kartelën identifikuese të Ministrisë përkatëse;

Neni 2: Të ofrojë shërbim profesional për vizitorët në bazë të itinerarit të GUIDEKS gjegjësisht partnerëve të saj, në sigurimin e një kuptimi objektiv të vendit të vizituar, pa paragjykime, propagandë ose gjuhë të urrejtjes;

Neni 3: Të ofrojë shërbim profesional dhe trajtim të barabartë për të gjithë vizitorët, pavarësisht gjuhës, gjinisë, kombësisë, fesë, aftësisë së kufizuar fizike apo intelektuale dhe orientimit seksual;

Neni 4: Të sigurojë që sa të jetë e mundur ajo që paraqitet dhe prezantohet si fakt është e vërtetë dhe të bëhet një dallim i qartë midis kësaj të vërtete dhe tregimeve, legjendave, traditave ose opinioneve;

Neni 5: Të paralajmëroj grupin e vizitoreve për emergjenca të mundshme dhe të sigurohen që turistët të jenë të informuar paraprakisht për çdo rrezik të mundshëm gjatë udhërrëfimit;

Neni 6: Të respektoj privatësinë dhe konfidencialitetin e vizitoreve duke mos zbuluar të dhënat personale dhe fotografitë pa pëlqimin e tyre;

Neni 7: Të veprojë në mënyrë të respektueshme, të drejtë dhe të arsyeshme në të gjitha angazhimet e GUIDEKS në raport me palët e jashtme, partnerët dhe bashkëpunëtorët e GUIDEKS. Këtu përfshihet edhe raporti korrekt kolegial dhe profesional me anëtarët tjerë të GUIDEKS duke evituar kritikën e ndërsjella, thashethemet apo të ngjashme për kolegët tjerë me qëllim të dëmtimit të reputacionit të tyre profesional;

Neni 8: Të ketë veshje të përshtatshme varësisht profilit të grupit të vizitorëve (zyrtar apo jozyrtar). Duhet të evitohen veshjet që bien në sy (ngjyra fluoeshente, dizajne dominuese të brendeve komerciale, etj), pantallonat / fundet e shkurtër/a, kapela (përpos atyre kundër diellit), syze të diellit (përpos në rast të kërkimit të lejes nga mysafirët apo të ndonjë rasti shëndetësor që obligon mbajtjen e syzeve).

Neni 9: Anëtarët nuk duhet të kërkojnë apo nxisin dhënien e bakshishit nga grupi i vizitorëve. Në rast se bakshishi ofrohet nga vizitorët në mënyrë vullnetare, ai duhet të pranohet me profesionalizëm dhe etikë. Kjo përfshin edhe zgjatjen e turit apo shtimin e ndonjë shërbimi shtesë (shembull vizitë në muze apo sajt shtesë, etj) duke dalë jashtë itinerarit ekzistues me qëllim të përfitimit të bakshishit.

Neni 10: Të mbrojnë reputacionin e turizmit në Republikën e Kosovës duke bërë çdo përpjekje për të siguruar që grupet e drejtuara të trajtojnë me respekt mjedisin, zonat e mbrojtura të trashëgimisë kulturore dhe natyrore, zakonet dhe ndjeshmërinë nacionale dhe lokale;

Neni 11: Të veprojë si përfaqësues i Republikës së Kosovës, të mirëpresë vizitorët dhe të veprojë në mënyrë të tillë që Kosova të përfitojë dhe të promovohet si destinacion turistik.

Neni 12: Të ndërmarrin hapa konkretë për të ndaluar dëmtimin e trashëgimisë kulturore dhe natyrore gjatë udhërrëfimit, duke përfshirë kufizimin e aksesit në zonat e ndjeshme kur është e nevojshme.

Në rast të mosrespektimit të Kodit Etik, GUIDEKS do të trajtojë rastet e paraqitura sipas kësaj procedure të paraqitur në vijim:

1. Për çfarëdo ankese për thyerje të këtij Kodi Etik nga ndonjë anëtar/e i/e GUIDEKS, ankesa duhet ti drejtohet me shkrim emailit guidesinkosovo@gmail.com dhe atë në formë të raportit të shkurtë zyrtar. Ankesat me gojë nuk mund të jenë subjekte të trajtimit.
2. Ankesa me shkrim e palës duhet të përmbajë këto detaje konkrete: situatën në lokacion, duke përfshirë datën, vendin, fotot eventuale dhe përshkrimin e sjelljes joetike. Pala që ankohet duhet të cekë në kërkesë nëse dëshiron të mbetet anonim/e apo jo për rastin e paraqitur.
3. GUIDEKS obligohet më së largu 7 ditë nga dita e ankesës që të njoftojë palën e ankuar se ka pranuar ankesën në fjalë.
4. GUIDEKS, analizon nëse ka bazë për ankesën dhe nëse konstaton se ka të dhëna që është shkelur kodi i etikës. Për këtë qëllim, me vendim të Drejtorit Ekzekutiv formon një Komision Etik të përkohshëm tre anëtarësh për trajtim të rastit të paraqitur. Në rastet të veçanta kur kërkohet edhe Drejtori Ekzekutiv mund të jetë pjesë e Komisionit Etik.
5. Komisioni përkatës duhet të hulumtojë rastin dhe nëse duhet mund të kërkojë informata shtesë nga palët e përfshira në rast. Komisioni ka pavarësi dhe diskrecion të plotë në përcaktimin e nivelit të shkeljes (të lehtë apo të rëndë) të elaboruara sipas neneve përkatëse të këtij Kodi Etik. Shkelje e rëndë mund të nënkuptojë edhe më shumë se një shkelje të lehtë të përfshirë vetëm në një rast specifik.
6. Komisioni Etik, varësisht nivelit të shkeljes së Kodit Etik duhet të raportojë për rastin duke propozuar edhe veprimet e mëtutjeshme:
 - Përfshirimin e anëtarit/es nga GUIDEKS për të cilin/ën raportohen 4 raste të veçanta dhe të konfirmuara të shkeljeve të lehta.
 - Përfshirimin e anëtarit/es nga GUIDEKS për të cilin/ën raportohen 2 raste të veçanta dhe të konfirmuara të shkeljeve të rënda.
7. Komisioni Etik obligohet më së largu 2 muaj nga dita e ankesës të merr vendim rreth rastit të paraqitur.
8. Anëtari/ja i/e përjashtuar për shkelje të Kodit të Etikës së GUIDEKS nuk do të ketë të drejtë të ri-anëtarësohet prapë në GUIDEKS për një periudhë 3 vjeçare nga data e vendimit.
9. GUIDEKS do të njoftojë edhe MINT rreth përjashtimit të anëtarit/es.

Aprovuar më 22 shkurt 2025 në Vushtrri nga Kuvendi i Anëtarëve të GUIDEKS



 www.guideks.org
 contact@guideks.org, guidesinkosovo@gmail.com
 +383(0)49372639, +383(0)44128830
 GuideKs
 guidesinkosovo

Member of:



Kosovo Tourist Guide Association - Asociacioni i udhërrëfyesve turistik të Kosovës - Asocijacija turističkih vodiča Kosova

CODE OF ETHICS OF TOURIST GUIDES OF GUIDEKS MEMBERS

The Code of Ethics of GUIDEKS (Association of Tourist Guides of Kosovo) aims to assist tourist guides, namely its members, in their daily work and plays an important role in the development and promotion of quality tourism in Kosovo.

The Code of Ethics is an integral part of the Membership Form and all members of GUIDEKS are obliged to respect the obligations of this code.

This code of ethics aims to:

- **encourage** members of GUIDEKS to promote, present and preserve the image of the tourist guide profession;
- **promote** the professional behavior of GUIDEKS tourist guides towards tourists by strengthening the image of the tourism industry in the country;
- **increase** the trust and respect of the tourist group towards tourist guides;
- **protect** respect for local culture and environment, including preparation for sensitive intercultural situations;
- **resolve** potential conflicts of GUIDEKS guides/members in relation to other guides/members, tour operators or GUIDEKS partners;

The Code of Ethics is based on the principles of Administrative Instruction No. 09/2024 of the Ministry of Industry, Entrepreneurship and Trade (MIET) on the Conditions, criteria and procedures for the Registration and exercise of the activity of Tourist Guides approved on 30.10.2024 ³ as well as the Code of Tourist Guiding Practice the FEG (European Federation of Tourist Guides Association) approved in 2004 (Italy) and 2022 (Portugal) ⁴.

During the exercise of their activity, the National or Local Tourist Guides, or all members of GUIDEKS, must behave in accordance with the guiding principles of ethics according to the following articles:

³ <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=98552>

⁴ https://www.feg-touristguides.com/code_of_tourist_guidance.php

Article 1: To carry and display at all times the identification card issued by GUIDEKS or the identification card of the relevant Ministry;

Article 2: To provide professional service to visitors based on the GUIDEKS itinerary/progra, or its partners, in ensuring an objective understanding of the place visited, without prejudice, propaganda or hate speech;

Article 3: To provide professional service and equal treatment to all visitors, regardless of language, gender, nationality, religion, physical or intellectual disability and sexual orientation;

Article 4: To ensure that as much as possible what is presented as fact is true and that a clear distinction is made between this truth and stories, legends, traditions or opinions;

Article 5: To warn the group of visitors of possible emergencies and to ensure that tourists are informed in advance of any possible risks during the tour;

Article 6: To respect the privacy and confidentiality of visitors by not disclosing personal data and photographs without their consent;

Article 7: To act respectfully, fairly and reasonably in all GUIDEKS engagements in relation to external parties, partners and collaborators of GUIDEKS. This also includes the correct collegial and professional relationship with other members of GUIDEKS by avoiding mutual criticism, gossip or similar about other colleagues with the aim of damaging their professional reputation;

Article 8: To have appropriate clothing depending on the profile of the group of visitors (official or unofficial). Eye-catching clothing (fluorescent colors, dominant designs of commercial brands, etc.), shorts/short skirts, hats (except for sun), sunglasses (except in the case of requesting permission from guests or a health condition that requires wearing glasses) should be avoided.

Article 9: Members should not request or encourage the request of tips from the group of visitors. If tips are offered voluntarily by visitors, they should be accepted with professionalism and ethics. This includes extending the tour or adding any additional service (for example, a visit to a museum, additional site etc.) going outside the existing itinerary with the aim of obtaining tips.

Article 10: To protect the reputation of tourism in the Republic of Kosovo by making every effort to ensure that guided groups treat the environment, protected areas of cultural and natural heritage, national and local customs and sensitivities with respect;

Article 11: To act as a representative of the Republic of Kosovo, to welcome visitors and to act in such a way that Kosovo benefits and is promoted as a tourist destination.

Article 12: To take concrete steps to prevent damage to cultural and natural heritage during the guided tours, including limiting access to sensitive areas when necessary.

In case of non-compliance with the Code of Ethics, GUIDEKS will handle the cases presented according to the following procedure:

1. For any complaint about a breach of this Code of Ethics by any member of GUIDEKS, the complaint must be addressed in writing to the email guidesinkosovo@gmail.com and in the form of a short official report. Oral complaints cannot be subject to treatment.
2. The written complaint of the party must contain these specific details: the situation on location, including the date, place, possible photos and a description of the unethical behavior. The complaining party must state in the request whether he/she wishes to remain anonymous or not for the case presented.
3. GUIDEKS is obliged to notify the complaining party, no later than 7 days from the date of the complaint, that it has received the complaint in question.
4. GUIDEKS, analyses whether there is basis for the complaint and whether it finds that there is evidence that the code of ethics has been violated. For this purpose, by decision of the Executive Director, a temporary Ethics Commission of three members will be established to handle the case presented. In special cases when the Executive Director is also required, he/she may be part of the Ethics Commission.
5. The relevant Commission must investigate the case and, if necessary, may request additional information from the parties involved in the case. The Commission has full independence and discretion in determining the level of violation (minor or serious) elaborated according to the relevant articles of this Code of Ethics. A serious violation may include more than one minor violation included in one specific case.
6. The Ethics Committee, depending on the level of violation of the Code of Ethics, must report on the case by proposing further actions:
 - Exclusion of the member from GUIDEKS for whom 4 separate and confirmed cases of minor violations are reported.
 - Exclusion of the member from GUIDEKS for whom 2 separate and confirmed cases of serious violations are reported.
7. The Ethics Committee is obliged to make a decision on the case submitted no later than 2 months from the date of the complaint.
8. A member expelled for violating the GUIDEKS Code of Ethics will not have the right to re-join GUIDEKS for a period of 3 years from the date of the decision.
9. GUIDEKS will also notify MIET about the expulsion of the member.

Approved on 22 February in Vushtrri by the of GUIDEKS Members Assembly