



PROGRAMUL DE COOPERARE ELVEȚIANO-ROMÂN
SWISS-ROMANIAN COOPERATION PROGRAMME

DRUMEȚIA MONTANĂ

Manual de bune practici pentru ghizi



Autori: Hermann Kurmes
Marian Anghel
Bogdan Papuc

Corectură: Andrei Blumer
Bogdan Papuc
Eliza Donescu

Grafică și ilustrații: Eliza Donescu
Iulia Olariu

Fotografie copertă: Călin Stan

Un material realizat de:

Asociația de Ecoturism din România (AER), 2017
www.eco-romania.ro | www.asociatiaaer.ro



aer

Asociația de Ecoturism
din România

Publicație co-finanțată de Elveția prin intermediul Contribuției Elvețiene pentru Uniunea Europeană extinsă. Publicația a fost realizată în cadrul proiectului *Meserii frumoase în destinații frumoase – creșterea calității produselor și destinațiilor ecoturistice pentru performanțe mai bune în aplicarea conceptului de dezvoltare durabilă în România* implementat de ProPark – Fundația pentru Arie Protejate, Asociația de Ecoturism din România și CIPRA Elveția.

Această publicație nu reflectă în mod neapărat poziția oficială a guvernului elvețian.

Responsabilitatea pentru conținutul acesteia este asumată în întregime de Asociația de Ecoturism din România.

www.swiss-contribution.ro

www.swiss-contribution.admin.ch/romania

CUPRINS

I.

CONTEXT NAȚIONAL

05	Cadrul legislativ
07	Relația cu aria protejată
09	Ghid sau agenție de turism
09	Utilizarea altor servicii turistice



II.

PLANIFICAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII

10	Pasul 1 – Identificarea nevoilor clienților potențiali
11	Pasul 2 - Documentarea despre posibilele trasee
13	Pasul 3 – Identificarea traseului în teren
14	Pasul 4 – Realizarea ofertei
14	Pasul 5 – Promovarea ofertei
15	Pasul 6 – Vânzarea produsului turistic
15	Pasul 7 – Planificarea turei
20	Pasul 8 – Realizarea programului turistic
22	Pasul 9 – Follow up (trimis poze, feedback, trimis oferte noi)

III.

COMPORTAMENT RESPONSABIL

24	Față de grup - comportament de lider
25	Față de mediu natural
25	Față de comunitatea locală
26	Prevenție - managementul riscurilor și măsuri de securitate

IV.

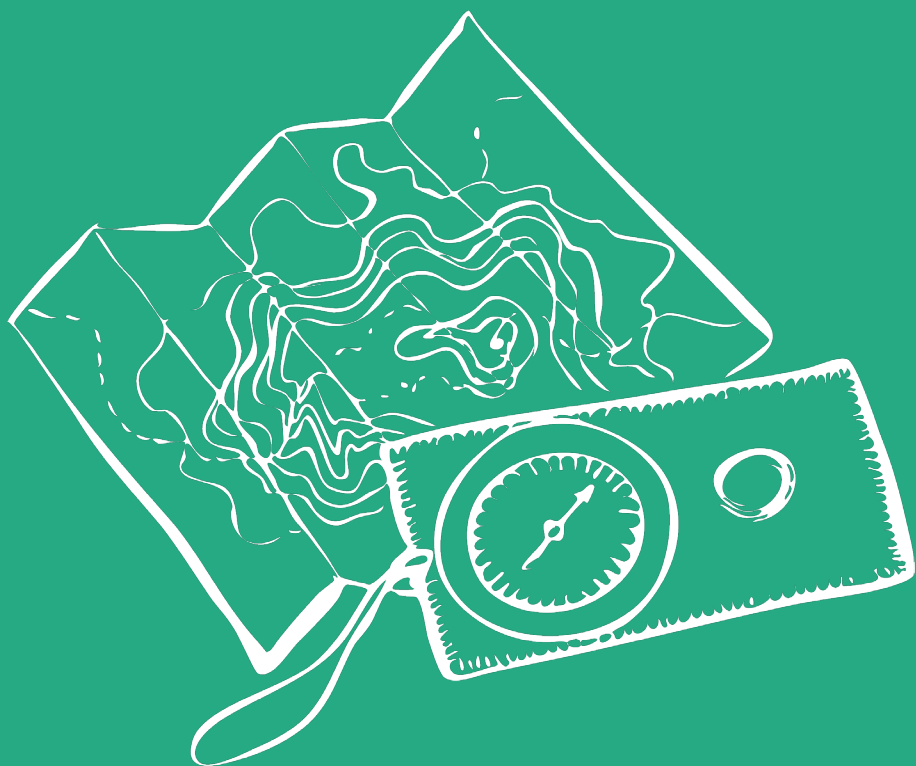
INTERPRETARE

29

V.

ECHIPAMENT

30	Sumar al echipamentului ghidului
31	Sumar al echipamentului turiștilor



I. CONTEXT NAȚIONAL

1. Cadrul legislativ

Meseria de *ghid montan* este o profesie reglementată în România (HG 305/2001), ca și conducerea de grupuri turistice în teren montan (HG 77/2003). Acest lucru înseamnă că orice persoană care prestează servicii ca *ghid montan* în țară (cetățean român sau străin) trebuie să fie calificată în această meserie și

să își asume responsabilitățile legale specifice.

Persoana care conduce un grup de turiști în teren montan trebuie să fie calificată ca *ghid de turism cu specializarea ghid montan* și să lucreze în baza atestatului emis de către Direcția de Control și Autorizare Turism din cadrul Ministerului Turismului (fosta Autoritate Națională pentru Turism – ANT).

Conform Ordinului de ministru 637/2004, ghidul montan trebuie să aibă în permanență la el atestatul profesional și este obligat să-l arate autorităților statului și clienților săi, dacă i se solicită acest lucru.

În afara zonelor montane, în România nu există în acest moment nicio reglementare pentru coordonarea activităților turistice de drumeție în natură, cu excepția celor cu caracter turistic-sportiv unde pot exista reglementări specifice pe ramura sportivă. Specializarea de *ghid montan* se face separat, suplimentar cursului de ghid de turism, în cadrul specializării

fiind abordate detaliat activitățile specifice mediului montan în toate anotimpurile: drumeție, cățărare pe stâncă, schi de tură și alpinism. În România de azi, un curs de formare profesională în acest domeniu are un număr fix de ore care se fac pe durata a minim 2 ani sau chiar 4 luni, în funcție de seriozitatea cursului și competențele oferite.

La nivel internațional, un curs de ghid montan durează cel puțin 3 ani.

Societatea Ghizilor și Liderilor Montani (SGLM) este singura asociație profesională a ghizilor montani români care este afiliată la și recunoscută internațional de către **UIMLA (Union of International Mountain Leader Associations)**.

SGLM este singurul organism din România abilitat la nivel internațional pentru a organiza și desfășura în țară cursuri de formare profesională pentru **International Mountain Leader (IML) - Lider Montan Internațional** (*Bergwanderfuehrer* - ger., *Accompagnateur en moyenne montagne* - fr.).

Deoarece această profesie de *lider montan* (echivalentul ghidului de drumeție) nu are un standard ocupațional la nivel național, SGLM este preocupată în acest moment de crearea acestui nou standard profesional în România, special pentru activitatea de drumeție (vara și iarna) și conform standardului internațional.

Mai multe detalii privind acest proces se pot afla pe site-ul SGLM: www.ghizimontani.org

*

Conform Legii 319/2006 (Legea SSM) și completărilor ulterioare (art. 30), se încadrează ca accident de muncă „accidentul survenit în cadrul activităților cultural-sportive organizate, în timpul și din cauza îndeplinirii acestor activități”.

Cu alte cuvinte, orice activitate turistică organizată în natură trebuie să se desfășoare ținând cont și de prevederile legii SSM. Adică orice posibil accident pe munte în acest context organizat devine un accident de muncă.

Neluarea vreuneia dintre măsurile legale de securitate de către persoana care avea îndatorirea de a lua aceste măsuri constituie infracțiune și se pedepsește cu închisoare de la 1 an la 2 ani sau cu amendă (art. 37).

*Cu alte cuvinte,
orice posibil accident pe
munte în acest context
organizat devine un
accident de muncă.*

să fie deschiși și receptivi la problemele ariei protejate și să respecte regulile de vizitare, precum și eventualele restricții din motive de conservare impuse de administrație.

Avantajele colaborării există pentru ambele părți. Pentru reprezentanții ariei protejate:

2. Relația cu aria protejată

Ghidul (dar și agenția de turism) trebuie să înțeleagă rolul administratorului / custodelui ariei protejate și să dezvolte o relație de colaborare. Din păcate, în România prea des cele două părți se poziționează ostil una față de cealaltă sau aleg să se ignore.

În mod normal, reprezentanții ariei protejate trebuie să susțină programele de turism durabil și să lucreze împreună cu furnizorii de servicii turistice pentru a include în programele lor cât mai multe servicii locale, astfel încât să creeze beneficii pentru localnici. Pe de altă parte, ghizii și agențiile de turism trebuie

➤ Creează o bază de date cu ghizii și agențiile turistice care oferă programe în aria lor protejată. Această bază de date poate fi mai apoi folosită pentru redirectionarea turiștilor care solicită programe turistice de la reprezentanții ariei protejate sau pentru a dezvolta împreună cu comunitatea locală servicii ce ar putea fi incluse în programele agențiilor.

➤ Reprezintă o sursă de date statistice despre vizitatori (numărul vizitatorilor, durata șederii, servicii folosite, cheltuieli medii pe zi, proveniența etc.);

➤ Reprezintă o oportunitate de comunicare cu vizitatorii ariei protejate;

➤ Reprezintă o sursă de informații despre problemele întâlnite în teren (ghizii pot transmite informații prețioase cu privire la deteriorarea unor elemente de amenajare turistică, braconaj, tăieri ilegale, ivirea unor situații ce pun în pericol siguranța vizitatorilor etc.);

➤ Țin sub atență supraveghere activitățile turistice din perimetrul ariei protejate și se asigură că sunt respectate regulile de vizitare.

Pentru ghizi sau agenții colaboratoare:

➤ Au un partener local important care îi poate ajuta cu informații, specialiști pe diverse teme sau rezolvarea unor situații de urgență;

➤ Pot invita specialiștii din cadrul administrației pentru prelegeri sau cursuri tematice (biolog, ranger);

➤ O relație bună cu reprezentanții ariei protejate poate aduce o plus-valoare produsului turistic și poate crește satisfacția clienților cu eforturi minime;

➤ Pot Include în program, ca obiectiv turistic, centrul de vizitare al ariei protejate.

**Prin pachet de servicii turistice se înțelege minim două servicii vândute împreună, spre exemplu: ghidare + transport, ghidare + cazare etc.*



Un ghid nu poate substitui serviciile unei agenții de turism.



3. Ghid sau agenție de turism

Cu toate că sunt doi termeni fundamental diferiți, dorim să subliniem faptul că în relația cu clienții, un ghid nu poate substitui serviciile unei agenții de turism. Cu oricare din cele două părți, ghidul pune la dispoziție doar serviciile de ghidare. Realizarea **pachetului de servicii turistice***, conform legislației, cade în sarcina exclusivă a agenției de turism. Ghidul poate doar să propună programe turistice și poate realiza rezervările, însă facturează clientului doar serviciile de ghidare, urmând ca turistul să plătească separat, către fiecare furnizor, celelalte servicii (transport, cazare, mese, intrări la obiective turistice, ghizi

4. Utilizarea altor servicii turistice specialiști etc.).

Ghidul trebuie să se asigure că celelalte servicii turistice incluse în programul turistic respectă legislația în vigoare:

- pentru unitățile de cazare și de masă este necesară existența certificatului de clasificare turistică;
- pentru transport este necesară licența de transport persoane;
- pentru alți ghizi este necesară licența de ghid și specializarea, dacă este cazul.

În cazul în care ghidul optează pentru includerea unor servicii locale neautorizate (spre exemplu, mese la localnici), atunci o face pe propriul risc, cu mențiunea că este răspunzător și pentru ceilalți membri ai grupului. Recomandăm ca aceste servicii să fie îndelung testate și să se discute cu cei ce le furnizează despre riscurile potențiale.

II. PLANIFICAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII

Pasul 1 – Identificarea nevoilor clienților potențiali

Pentru activitatea de drumeție nevoile clienților pot fi foarte diverse: de la trasee ușoare, în zone joase, până la trasee tehnice, în zonele montane înalte. Pe lângă observarea naturii, descoperirea de noi zone sau bucuria de a face mișcare în natură, turiștii pot fi interesați și de aspectele culturale ale zonei pe care o vizitează. Spre exemplu, se pot organiza programe de drumeție între bisericile fortificate din sudul Transilvaniei sau între satele din Depresiunea Maramureșului, la fel cum pot fi organizate programe cu o importantă componentă culturală în Munții Apuseni, puternic antropizați, sau pe Valea Cernei.

Mai întâi trebuie să ne cunoaștem posibili clienți:

- de unde vin,
- intervalul de vârstă,
- nivelul de educație,
- nivelul de venituri,
- gradul de interes față de natură.

Putem afla aceste caracteristici pe baza cererilor de ofertă punctuale pentru programe personalizate, pe baza statisticilor de vizitare de pe site-ul propriu (există instrumente gratuite de analiză, precum Google Analytics) sau analizând oferta concurenței și consultând site-uri de specialitate.

Nu trebuie omise din planificare nici condiția fizică sau starea de sănătate a participanților, corelate, evident, cu gradul de dificultate al traseului și facilitățile oferite. Prin urmare, ghidul se va informa cu privire la vârsta și eventualele probleme de sănătate ale participanților.

Asigurarea unei truse medicale și de prim ajutor în teren este obligatorie, iar ghidul trebuie să aibă competențele minim necesare pentru acordarea primului ajutor!

Pasul 2 - Documentarea despre posibilele trasee

Această etapă a pregătirii unui program turistic se desfășoară în birou, iar documentarea traseelor trebuie să aibă ca rezultat cât mai multe informații legate de geografia locului, obiective culturale și/sau naturale și programele lor de vizitare, tradiții și evenimente locale, structuri de cazare disponibile în zonă sau posibile probleme de orientare ori pasaje dificile, posibilități de retragere. O bună pregătire a turei prin adaptarea la cerințele și așteptările clienților poate fi exact ceea ce face diferența între un succes și un eșec, indiferent dacă este vorba de o zi sau de o săptămână pe munte.

În mod clar, timpul dedicat planificării turei depinde de natura și durata ei, dar principiul rămâne același: cu cât este mai bine gândită tura, cu atât mai mari sunt șansele. Planificarea turei nu înseamnă stabilirea unui program rigid, care trebuie respectat indiferent de ceea ce se petrece în teren. Mai degrabă, trebuie stabilite obiectivele esențiale care ar putea fi atinse. Atunci când stabilim itinerariul, este recomandat să folosim rețeaua de trasee turistice montane marcate (pentru zonele de munte) sau drumurile locale (comunale, forestiere,

agricole) și potecile folosite de localnici pentru celelalte zone. În cazul în care decideți să folosiți trasee nemarcate în ariile naturale protejate, este necesar să luați legătura cu administratorul sau custodele ariei protejate pentru a obține acordul acestuia sau să vă însoțească un ranger. Înștiințarea și acceptul administratorului / custodelui sunt obligatorii pentru a preveni posibile neplăceri (amenzi sau situații conflictuale) ce ar avea impact direct asupra experienței turiștilor. Pe de altă parte, administratorul / custodele ariei protejate ne poate furniza unele servicii care să ofere plus-valoare programului nostru turistic (vizitarea centrului de vizitare al ariei protejate, o prelegere pe unele teme de interes pentru clienții noștri etc.) Amplasarea locurilor de popas trebuie făcută astfel încât să permită parcurgerea unor distanțe convenabile între ele.

În funcție de caracteristicile programului, putem folosi mai multe tipuri de popas: cabane/ pensiuni turistice, cazare la localnici, tabără de corturi și sub stele (bivuac). În cazul ultimelor două, întotdeauna trebuie identificat proprietarul terenului și trebuie obținut acordul acestuia. În cazul în care camparea are loc în arii naturale protejate, atunci ea va avea loc doar în locurile de campare autorizate și cu respectarea regulilor de vizitare, iar în cazuri excepționale trebuie să obținem acordul administratorului / custodelui.

*Spre Lacul Bucura
foto Remus Suciu*



Pasul 3 – Identificarea traseului în teren

Traseul va fi identificat în teren în urma parcurgerii repetate, cu atenție la detalii. În mod ideal, zona aleasă pentru tură trebuie să fie suficient de interesantă și atractivă indiferent de condițiile meteo.

Optimizarea traseelor este foarte importantă pentru a avea acces la sursele de apă, la zone de popas, la retrageri de siguranță, puncte de belvedere sau la zone deosebit de atractive.

Deosebit de utilă este marcarea traseului pe hartă/GPS, pentru a putea evalua și diferențele de nivel cu efect asupra gestiunii efortului în timpul etapelor. Nu trebuie să uităm verificarea spațiilor de cazare, identificarea posibilității de retragere sau de scurtare a traseelor, verificarea obiectivelor turistice și a programului de vizitare, stabilirea punctelor de belvedere și de popas, precum și verificarea accesului auto înspre traseu.

Această etapă trebuie să se finalizeze prin crearea unei fișe a traseului care să conțină toate detaliile de mai sus, plus o selecție de fotografii de bună calitate care pot fi folosite ori pentru aducerea-aminte rapidă a informațiilor despre traseu, ori pentru activitățile de promovare a programului. Fișa traseului trebuie să includă informații utile pentru orice tip de condiții meteorologice: repere pentru condiții de vizibilitate scăzută, notițe cu privire la potențialele probleme pe timp de iarnă etc.



Pasul 4 – Realizarea ofertei

Indiferent de publicul țintă, gradul de dificultate al traseului și alte detalii importante, oferta trebuie să cuprindă mai multe informații utile. Astfel, se vor detalia următoarele puncte:

- locul de desfășurare al excursiei;
- perioada de desfășurare;
- durata programului;
- programul pe zile;
- obiectivele vizitei;
- numărul maxim și minim de participanți (mărimea grupului);
- echipamentul necesar (îmbrăcăminte, încălțăminte, campare etc.);
- serviciile incluse și serviciile opționale;
- prețul;
- alte detalii.

Oferta trebuie prezentată într-un format atractiv, să conțină fotografii sugestive, iar limbajul să fie accesibil, fără prea mulți termeni tehnici și corect scris din punct de vedere ortografic și gramatical. În cazul prezentării

programului într-o limbă străină, este foarte important ca traducerea să fie realizată corect, de personal de specialitate care stăpânește termenii folosiți.

Pasul 5 – Promovarea ofertei

Oferta odată concepută, trebuie promovată. De modul de promovare al ofertei depinde reușita activității. Modalitățile de promovare sunt multiple, cum și publicul țintă poate fi de mai multe tipuri. Astfel, oferta poate fi promovată prin următoarele modalități:

- direct către tur-operatori ce practică forme de turism bazat pe natură (discuții directe, e-mail);
- direct către publicul țintă (website propriu, platforme online de profil);
- prin prezentarea ofertei la târguri de profil din țară și străinătate.

Pasul 6 – Vânzarea produsului turistic

Vânzarea se poate face pe cont propriu sau prin intermediul unei agenții de turism. Dacă ne referim la ultima variantă, aceasta presupune o negociere

a discount-ului, precum și a condițiilor generale de promovare (pe site-ul agenției, materiale de promovare etc).

Pasul 7 – Planificarea turei

Planificarea se face conform programului convenit cu clienții sau cu agenția vânzătoare.

În caz că din anumite motive programul nu poate fi prestat întocmai, se informează clientul de îndată și se oferă alternative și, eventual, compensații.

În primul rând se rezervă toate serviciile de care este nevoie pentru desfășurarea programului: cazare, mese, ghid specializat (dacă este cazul), echipament și transport. Mai apoi se verifică programul de vizitare al obiectivelor turistice incluse în program și se stabilesc orele de sosire la cazare pentru a organiza optim mesele. Se verifică rezervările la cazări și

se negociază clar condițiile de cazare și masă.

De modul cum se face planificarea deplasării în teren depinde buna desfășurare a excursiei. Ghidul va lua în considerare mai multe aspecte importante, unele chiar cu câteva zile înaintea turei planificate.

Nici comunicarea cu clientul nu trebuie neglijată:

Se solicită informații despre nevoile speciale (echipament, rezistență fizică, alergii, restricții alimentare, alte probleme medicale) și se transmit informații suplimentare dacă este cazul (condiții meteo, echipament necesar etc.).

Mai jos, un mic sumar a ceea ce trebuie să facă un lider de grup înainte de a pleca în tură:

A. Consultarea

Este una din cele mai importante etape în organizarea unei ture în natură, înainte de desfășurarea efectivă a acesteia. Acum trebuie identificate și stabilite acele obiective comune tuturor membrilor grupului, astfel încât odată acestea atinse, toți cei din grup să fie satisfăcuți și mulțumiți. Acest lucru este mai greu de obținut atunci când grupul nu este omogen. Este vital ca toți membrii grupului să știe ce se va întâmpla în tura programată, despre ce este vorba și ce trebuie să facă, liderul având rolul de a direcționa grupul pentru atingerea obiectivelor propuse.

B. Obiectivele propuse

Odată stabilite corect obiectivele turei în natură, tot restul programului se realizează astfel încât ele să fie atinse. Însă, ca

pentru orice tură pe munte, există numeroși factori care pot perturba sau chiar împiedica atingerea lor.

Atingerea obiectivelor turei reprezintă „cireașa de pe tort”, momentul culminant al turei, dar chiar dacă acestea nu sunt atinse, participanții trebuie să rămână cu un gust plăcut și să nu regrete niciun moment participarea. Acest lucru se obține printr-un program bine gândit în ansamblul lui.

C. Alegerea traseului / zonei *

** în cazul în care nu au fost alese deja la cumpărarea pachetului turistic*

În mod ideal, zona aleasă pentru tură trebuie să fie suficient de interesantă și atractivă indiferent de condițiile meteo. În funcție de experiența și capacitatea grupului, liderul trebuie să fie capabil să propună două sau mai multe variante de drumeție în zonă.

D. Sursele de informație

Un lider organizează, în principiu, ture de drumeție doar în zonele cunoscute bine, atât pe traseele amenajate special, cât și în afara lor, astfel încât posibilitatea de rătăcire să fie minimă.

În ciuda acestui lucru, din rucsac nu trebuie să lipsească harta zonei (ideal cu scara 1:25.000 sau 1:50.000!), atât în cazul liderului de grup cât și al participanților la tură.

E. Condiția fizică

Un lider de grup trebuie să aibă o condiție fizică bună, peste nivelul minim cerut pe tura respectivă.

Când se formează un grup, cel mai bine și plăcut este ca membrii să aibă un nivel apropiat de pregătire fizică; acest aspect se poate verifica printr-o scurtă plimbare mai în forță în imediata vecinătate a cabanei/pensiunii.



*Drumeție în Cheile Nerei
foto Călin Stan*

F. Procedurile de urgență

Liderul și toți cei din grup trebuie să știe cum se alarmează serviciul de salvare montană (Salvamont) și chiar să cunoască direct numerele de contact ale membrilor Salvamont din zona respectivă.

Conform standardului promovat de către Societatea Ghizilor și Liderilor Montani, toți ghizii montani trebuie să aibă competențe legale în domeniul acordării primului ajutor (minim BLS¹), care să fie actualizate permanent în cadrul procesului de dezvoltare continuă profesională (CPD²).

¹ BLS - Basic Life Support (primul ajutor de bază). BLS este termen specific internațional și este doar modulul de bază, fiind urmate de altele superioare (ALS – Advanced Life Support).

² CPD - Continuous Professional Development. Dezvoltare continuă profesională, cursuri de reîmprospătare a cunoștințelor care au loc periodic după finalizarea cursului de formare profesională.

G. Echipamentul și îmbrăcămintea

O listă cu tot ceea ce este necesar pentru tura respectivă trebuie distribuită din timp întregului grup. Trebuie să insistăm asupra pieselor esențiale precum bocanci și hanorac, dar să fim flexibili în cazul celor mai puțin importante.

Dacă se mănâncă în natură, atunci meniul trebuie stabilit din timp și de comun acord, la fel ca și modul în care se mănâncă: tot grupul la un loc sau separat. În funcție de aceste aspecte, fiecare persoană din grup își poate pregăti cât mai bine rucsacul pentru drumeție.



H. Grupul

Fiecare grup care se deplasează pe munte ar trebui să aibă un lider recunoscut și acceptat de ceilalți. În situații mai dificile, el este cel care ia decizia finală. Numărul membrilor grupului este foarte important, mai ales atunci când se ia în calcul siguranța pe munte. Este dificilă stabilirea unui număr ideal de participanți, deoarece acesta variază în funcție de mulți factori: lungimea traseului, caracterul zonei (pădure, zonă stâncoasă etc), dificultate, prognoza meteo (de exemplu vânt puternic în creastă – creasta Pietrei Craiului), experiență și condiție fizică etc. Ca regulă generală, grupurile ar trebui să fie între trei și maxim zece persoane, ideal fiind în jur de șase.



Dacă traseul este mai dificil, atunci numărul de șase participanți ar trebui considerat ca maxim.

Trei participanți este considerat numărul minim pentru asigurarea securității grupului. Dar acest număr minim de trei devine maximul atunci când traseul are porțiuni lungi foarte tehnice.

Societatea Ghizilor (SGLM) a stabilit un raport maxim de persoane la un ghid autorizat și competent, în funcție de tipul și dificultatea traseului.

Astfel, pentru drumeție pe trasee verzi și albastre, raportul maxim este de 1:14 persoane.

Pentru traseele de drumeție roșii și negre raportul maxim este aproape la jumătate - 1:6 persoane.

Detalii despre clasificarea pe culori a dificultății traseelor de drumeție din Carpații românești se pot afla online, inclusiv pe site-ul SGLM.

Pasul 8 – Realizarea programului turistic

Parcurgerea traseului / desfășurarea turei în teren este până la urmă cea mai importantă parte a întregului proces de ghidare. Scopul principal al acestei activități este desigur satisfacția participanților.

Unul din factorii ce pot influența excursia este vremea. Prognoza oficială a vremii trebuie consultată cu 2-3 zile înaintea turei. În cazul în care Administrația Națională de Meteorologie a făcut publică

o avertizare de vreme rea pentru zona deplasării ori s-au consultat alte surse online de informații despre vreme, se va ține cont de acestea, iar în ziua plecării trebuie luată decizia privind deplasarea în teren. De regulă, luând în considerare mai ales programul participanților, turele planificate nu pot fi amânate, dar factorul vreme poate fi decisiv în acest sens.

Se va ține cont și de alți factori, precum starea de sănătate a participanților cu 1-2 zile înaintea plecării și, evident,



imediat înaintea excursiei, asigurarea transportului până la locul de pornire pe traseu și retur, alte detalii legate de obiectivele de vizitare furnizate de terțe persoane implicate (de exemplu paznici de vânătoare, rangeri ce pot oferi informații proaspete privind prezența unor specii de animale, urme proaspete și alte semne particulare lăsate de acestea în teren).

Toate aceste informații pot duce la luarea deciziei finale privind desfășurarea turei, uneori traseul schimbându-se într-o oarecare măsură dacă ghidul consideră de cuviință.



”

Nu trebuie omise din planificare condiția fizică sau starea de sănătate a participanților.

”

Decizia acestuia va fi o sumă a tuturor factorilor luați în calcul, așa încât tura să se desfășoare în parametri optimi din toate punctele de vedere. Mai multe detalii despre această etapă găsiți și în secțiunea **IV. Comportament responsabil.** Dată fiind importanța comportamentului responsabil față de natură, comunitatea locală și față de clienți, am considerat importantă tratarea acestor aspecte într-un capitol separat.

*Drumeție iarna
foto Bogdan Papuc*

Pasul 9 – Follow up (trimis poze, feedback, trimis oferte noi)

După finalizarea turei este necesar să se afle opinia participanților, respectiv dacă așteptările lor au fost îndeplinite sau nu. În acest fel, comunicarea va continua între ghid și turiști sau între ghid și firma tur-operatorie.

Important este ca ghidul să trimită poze din timpul vizitei în teren tuturor participanților, iar aceștia să dea un feedback privind părerea lor despre excursie și performanța ghidului. Atenție: în cazul în care doriți să folosiți fotografiile respective pentru promovarea programului turistic, este recomandabil să le solicitați acordul.

Feedbackul poate fi făcut pe diverse căi, cel mai simplu

prin e-mail sau direct pe pagina web (unde ar trebui să existe o rubrică specială destinată părerilor turiștilor - testimoniale), contul unei rețele de socializare sau diverse platforme turistice. Un singur e-mail pe aceasta temă este suficient, în niciun caz nu va fi în avantajul vostru dacă sunteți insistenți.

Referințele contribuie, evident, la creșterea calității activității prestate și la eventuala corectare a unor deficiențe.

Atenție: în cazul în care doriți să folosiți fotografiile participanților pentru promovarea programului turistic, este recomandabil să le solicitați acordul.

Totodată, referințele pozitive vor conduce la creșterea încrederii în serviciile oferite și la accelerarea deciziei de cumpărare pentru vizitatorii de pe website.

Este recomandabil să păstrați contactul cu clienții sau cu potențialii clienți (cei care au solicitat oferte, însă demersul nu s-a concretizat) prin trimiterea unor e-mailuri ocazionale (newslettere sau felicitări cu ocazia unor sărbători). Trebuie însă să fiți deosebit de atenți în cazul unor sărbători religioase sau etnice pentru a nu crea animozități.

Puteți și să trimiteți oferte ocazionale dacă introduceți pachete noi sau decideți să oferiți reduceri de preț.

”

Referințele contribuie la creșterea calității activității prestate și la eventuala corectare a unor deficiențe.

”

III. COMPORTAMENT RESPONSABIL

Comportamentul responsabil este o noțiune relativ nouă și îi poate induce pe unii în eroare, gândindu-se automat la responsabilitatea față de mediu natural, însă scăpându-le din vedere responsabilitatea față de grup sau față de comunitatea locală. Cu toate acestea, comportamentul responsabil ține mai mult de bunul-simț și buna-creștere decât de inovațiile din ultimii ani din turism.

1. Față de grup - comportament de lider

➤ informarea clienților la începutul traseului și a fiecărei zile despre traseu, porțiuni dificile, condițiile meteo, obiectivele ce vor fi vizitate etc;

➤ consultarea sau, după caz, doar informarea clienților în cazul în care programul suferă modificări și explicarea cauzelor; motivele însă trebuie să fie bine întemeiate și explicate clienților;

➤ oferirea de informații corecte despre obiectivele și

zonele vizitate - este foarte important ca ghidul să nu spună lucruri neadevărate, iar atunci când nu știe să răspundă la o întrebare să recunoască sincer acest lucru și să se ofere să trimită răspunsul ulterior pe email;

➤ prevenirea unor tensiuni între clienți pe considerente de caractere umane diferite sau abilități tehnice diferite;

➤ comportamentul său să fie un exemplu pentru clienți.



Comportamentul responsabil nu se manifestă doar față de natură, ci și față de grup și de comunitatea locală.



2. Față de mediul natural

- aplicarea practicilor „leave no trace”. Ghidul trebuie să se asigure că grupul nu lasă urme: deșeuri, vetre de foc noi, șanțuri pentru protejarea corturilor, nu se colectează exemplare de floră sau faună, nu se interacționează cu animalele sălbatice decât în cadrul stabilit de administrator / custode; În cazul dormitului în natură, este esențială stabilirea regulilor de bază, alegerea și administrarea corectă a toaletei.
- informarea și, după caz, consultarea administratorului / custodelui ariei protejate cu privire la itinerariul ales;

dacă este cazul, la solicitarea reprezentantului ariei protejate, traseul poate fi schimbat.

3. Față de comunitatea locală

- prezentarea unui set de reguli de conduită clienților cu privire la interacțiunea cu localnicii;
- în măsura posibilităților, solicitarea acordului pentru traversarea proprietăților private atunci când nu se folosesc trasee turistice marcate sau drumuri publice;
- utilizarea serviciilor locale în măsura disponibilității acestora;
- plata corespunzătoare a localnicilor (cel puțin la nivelul salariului minim pe economie);
- contractarea legală a personalului;
- nu se folosesc minori pentru prestarea serviciilor.

4. Prevenție - managementul riscurilor și măsuri de securitate

Odată stabilită ruta de deplasare iar condițiile meteo sunt bune, se pleacă în tură. Măsurile de prevenție sunt deosebit de importante pentru a asigura siguranța grupului.

La elaborarea traseelor de turism montan trebuie să se țină cont de ieșirile de siguranță din traseu, de punctele de acces auto pe traseu pe unde se poate interveni cu echipaj specializat în caz de accident, dar și de capacitatea de a comunica prin telefon sau stație de emisie-recepție cu echipa de intervenție pe toată lungimea traseului.

Tot ca o măsură de prevenție, recomandăm să se facă o ședință tehnică la începutul fiecărei zile în care:

- se prezintă datele tehnice ale traseului din ziua respectivă;
- se prezintă obiectivele turistice din program / speciile și habitatele avute în vedere;

- se reamintește codul de conduită;
- se prezintă situațiile de risc ce pot fi întâlnite și măsurile de siguranță;
- se prezintă prognoza meteo;
- se consultă grupul pentru a determina dacă este necesară modificarea traseului;
- se verifică echipamentul.

În timpul turei este important să se aibă în vedere următoarele măsuri de prevenție:

- Dacă se pleacă de la o cabană de munte, liderul de grup ar trebui să informeze cabanierul/administratorul cabanei sau membrii echipei Salvamont din zonă (dacă există) despre ceea ce intenționează să facă în ziua respectivă.
- Anunțarea direcției de deplasare și a obiectivului dorit, mai ales în zone montane izolate, este esențială pentru asigurarea securității grupului!

➤ Pe munte, viteza de deplasare este mai puțin importantă; importante sunt conservarea și economisirea resurselor fizice. A te grăbi, cu excepția situațiilor speciale, este o greșeală!

➤ Ordinea oamenilor înșirați unul după altul pe potecă, de regulă, nu trebuie să se schimbe. Fiecare membru al grupului trebuie să știe permanent că în fața lui este X iar în spatele lui este Y; în cazul deplasării în condiții de vizibilitate scăzută sau în mijlocul unei furtuni, astfel de informații se pot dovedi vitale.

➤ Cei rămași prea în urmă, în coada grupului, trebuie încurajați de lider și de ceilalți membri ai grupului pentru a reuși să depășească depresia și epuizarea fizică.

➤ Cu excepția situațiilor de urgență, grupul trebuie să acționeze unitar și nu trebuie să se divizeze. Pentru realizarea acestui deziderat, un rol deosebit de important îi revine liderului de grup.

”

*Este recomandabil să existe
protocoale de intervenție
pentru fiecare tip de criză
identificată.*

”

➤ Ritmul de deplasare este foarte important. Mișcările bruște, pașii foarte mari, ruperile de ritm etc. trebuie evitate. Ritmul de mers trebuie să fie același, indiferent de teren. În pantă ritmul se menține prin micșorarea lungimii pasului; în coborâre se mărește lungimea pasului.

➤ Mesele bogate, „pe săturate” trebuie evitate. „Puțin și des” este un mod mult mai bun de abordare a problemei. Majoritatea pâraielor de munte, din zonele înalte, oferă apă bună de băut și trebuie profitat de acest lucru atunci când le traversăm. Corpul uman are nevoie de lichide permanent, pentru a compensa pierderile prin transpirație și respirație.



*Drumeție pe munte
foto Dragoș Florescu*

➤ Pe parcursul deplasării, trebuie să se urmărească permanent condițiile meteo, care se pot deteriora extrem de repede, mai ales în zonele înalte. Este vital să se poată anticipa schimbarea vremii și să se modifice ruta în funcție de aceasta.

➤ Trebuie să se acționeze ÎNAINTE ca vremea să impună schimbarea sau anularea rutei!

Este recomandabil să existe protocoale de intervenție pentru fiecare tip de criză identificată. Acestea fac parte din managementul riscurilor și devin efective în momentul producerii crizei.

IV. INTERPRETARE

Ghidul trebuie să fie un foarte bun cunoscător al zonei vizitate, atât din punct de vedere geografic și topografic, cât și din punct de vedere al tradițiilor locale, produselor și serviciilor locale. El trebuie să poată media interacțiunea turiștilor cu destinația printr-o interpretare bogată a produsului turistic. Tehnicile de interpretare trebuie adaptate specificului activității și intereselor turiștilor.

Dacă este un program de drumeție specializat pe natură, atunci ghidul trebuie să fie un foarte bun cunoscător al lumii naturale, eventual să aibă la el determinatoare sau fotografii cu anumite specii deosebite. Pentru speciile de plante și de animale este util să cunoască și denumirile populare în limba de prestare a serviciului de ghidare, nu doar pe cele științifice.

În cazul programelor culturale recomandăm ca ghidul să cunoască atât aspecte ale patrimoniului cultural material cât și imaterial și să poată oferi informații despre aspectele culturale ale zonei vizitate.



V. ECHIPAMENT

1. Sumar al echipamentului ghidului

Acest echipament variază în funcție de tipul de tură, durată și dificultate. Însă întotdeauna liderul grupului trebuie să aibă pe lângă echipamentul individual (haine, mâncare etc.) și echipamente necesare întregului grup (trusă de prim ajutor, de exemplu, sau o bucată de coardă pentru un anume pasaj, dacă este necesară). Pentru o tură de drumeție în natură trebuie să se găsească echilibrul între greutatea rucsacului și echipamentul minim necesar în caz de urgență.

Astfel, pentru o drumeție de o zi în teren montan, în rucsacul unui lider de grup trebuie să se regăsească:

- sacul de bivouac (esențial pentru situații de urgență);
- haină și pantaloni de ploaie/vânt;
- o bluză termică (fleece);

- harta zonei și busolă, alături de fișa traseului (vezi **Pasul 3**);
- lanternă frontală funcțională;
- fes și mănuși subțiri, mai ales dacă tura are loc la începutul sau finalul verii;
- trusă de prim ajutor echipată;
- mâncare și dulciuri pentru masa de prânz, precum și recipient cu apă;
- telefon mobil încărcat, eventual pus pe „mod avion” pentru economisirea bateriei.

Încălțăminte pentru liderii de grup trebuie să fie adaptată tuturor tipurilor de teren, pentru că pot fi situații în care aceștia trebuie să aibă grijă de ceilalți membri din grup.

Siguranța întregului grup depinde în mare măsură de capacitatea liderului de a se mișca cu încredere prin terenul montan respectiv.

2. Sumar al echipamentului turiștilor

Echipamentul necesar turiștilor este determinat de perioada anului, durata programului, dificultatea traseului și condițiile de înnoptare. Echipamentul necesar trebuie comunicat în cadrul ofertei (vezi **Pasul 4**), iar înainte de a porni în tură el ar trebui verificat pentru a nu avea surprize neplăcute pe traseu. Indiferent de tipul traseului, durata sau condițiile din teren, turiștii trebuie să aibă următoarele piese de echipament:

- bocanci;
- rucsac de o zi sau de mai multe zile;
- haină și pantaloni de ploaie/vânt;
- bluză termică (fleece);
- lanternă frontală funcțională;
- mâncare și dulciuri pentru masa de prânz, precum și recipient cu apă.



Asociația de Ecoturism din România (AER) reunește într-o manieră inovatoare sectorul public și cel privat într-un parteneriat pentru conservarea naturii și dezvoltarea turismului durabil. AER contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor legate de ecoturism și promovează natura ca element esențial al imaginii României ca destinație turistică. AER își propune să îmbunătățească calitatea serviciilor în ecoturism și să dezvolte infrastructura din destinațiile de ecoturism, să contribuie la conservarea naturii și la dezvoltarea durabilă în România.

Ce face AER?

AER are ca scop dezvoltarea și promovarea ecoturismului ADEVĂRAT în România. Membrii AER participă la târgurile de turism internaționale din Europa, promovează activitățile ecoturistice și România ca o destinație de ecoturism. În prezent, AER este în plin proces de definire a unei serii de destinații de ecoturism la nivelul României, sprijină dezvoltarea serviciilor și a produselor locale, contribuie la menținerea unor standarde de calitate superioară în turism și susține eforturile locale și naționale de conservare a naturii.

Certificarea în ecoturism:

„CERTIFICAT ECO-ROMÂNIA”

Sistemul de certificare în ecoturism dezvoltat de AER ajută furnizorii de servicii turistice interesați să obțină o acreditare în ecoturism. Participarea este voluntară, dar numai organizațiile cu produse eco-certificate vor avea dreptul să folosească logo-ul „CERTIFICAT ECO-ROMÂNIA” și să primească sprijinul AER în promovarea produselor lor.

Caută logo-ul “CERTIFICAT ECO-ROMÂNIA”!

