PROGRAMUL DE COOPERARE ELVEȚIANO-ROMÂN
SWISS-ROMANIAN COOPERATION PROGRAMME

OBSERVAREA FAUNEI ŞI FLOREI

Manual de bune practici pentru ghizi

aer

Braşov, 2017

Autori: Călin Hodor
Dan Ionescu
Marian Anghel
Bogdan Papuc

Corectură: Andrei Blumer
Bogdan Papuc
Eliza Donescu

Grafică şi ilustraţii: Eliza Donescu
Iulia Olariu

Fotografie copertă: Emil Pop

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

aer
Asociatia de Ecoturism
din Romania

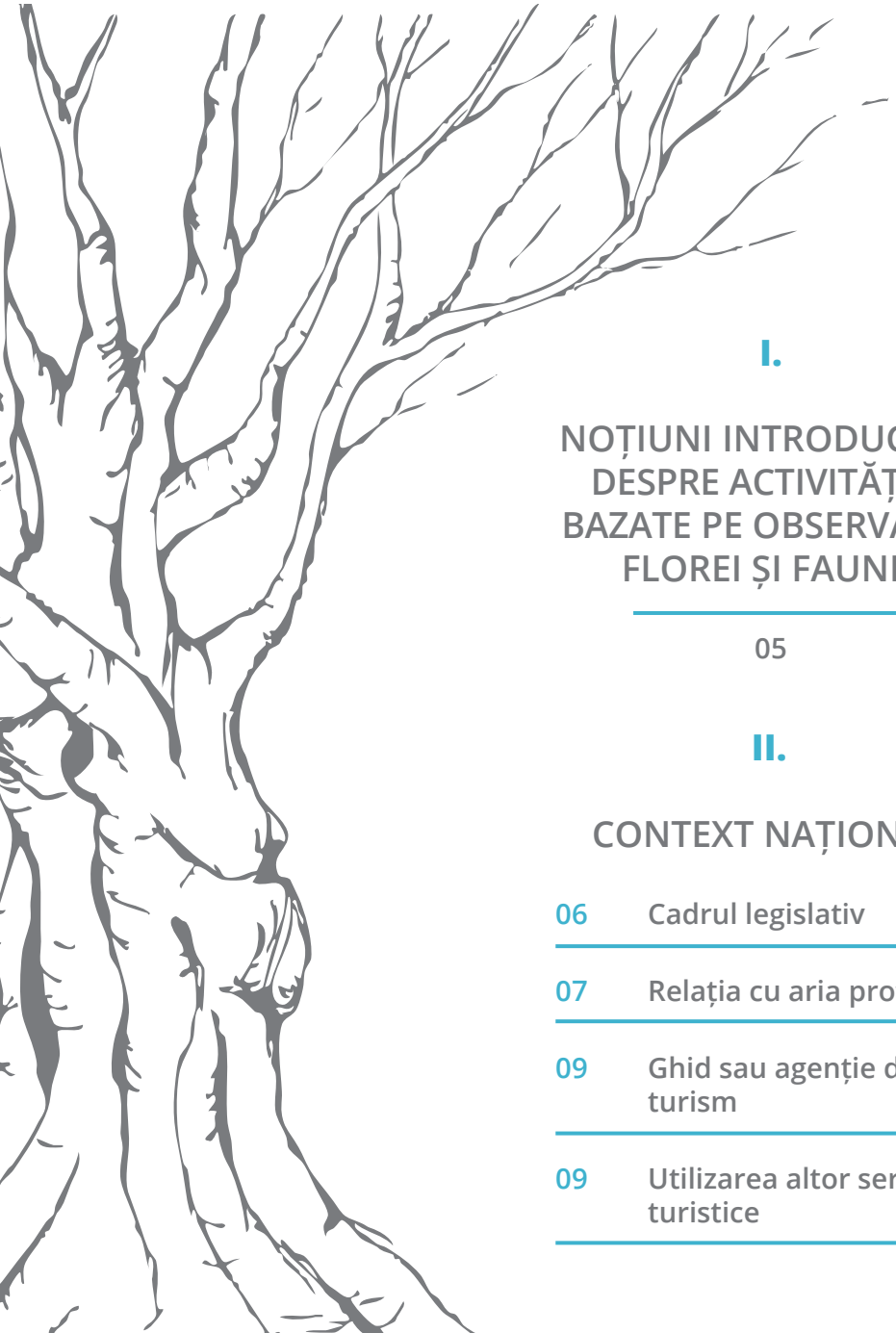
Publicație co-finanțată de Elveția prin intermediul Contribuției Elvețiene pentru Uniunea Europeană extinsă. Publicația a fost realizată în cadrul proiectului *Meserii frumoase în destinații frumoase – creșterea calității produselor și destinațiilor ecoturistice pentru performanțe mai bune în aplicarea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

NOȚIUNI INTRODUCTIVE DESPRE ACTIVITĂȚILE BAZATE PE OBSERVAREA FLOREI ȘI FAUNEI

05

II.

CONTEXT NAȚIONAL

06 Cadrul legislativ

07 Relația cu aria protejată

09 Ghid sau agenție de turism

09 Utilizarea altor servicii turistice

III.

PLANIFICAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII

10 Pasul 1 – Identificarea nevoilor clienților potențiali

11 Pasul 2 - Documentarea despre posibilele trasee

14 Pasul 3 – Identificarea traseului în teren

16 Pasul 4 – Realizarea ofertei

19 Pasul 5 – Promovarea ofertei

20 Pasul 6 – Vânzarea produsului turistic

20 Pasul 7 – Planificarea turei

21 Pasul 8 – Realizarea programului turistic

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

IV.

COMPORTAMENT RESPONSABIL

30 Față de grup - comportament de lider

31 Față de mediu natural

31 Față de comunitatea locală

32 Prevenție - managementul riscurilor și măsuri de securitate

V.

INTERPRETARE

34

VI.

ECHIPAMENT

35 Sumar al echipamentului ghidului

35 Sumar al echipamentului turiștilor

I. NOȚIUNI INTRODUCTIVE DESPRE ACTIVITĂȚILE BAZATE PE OBSERVAREA FLOREI ȘI FAUNEI

Observarea naturii cuprinde o plajă largă de activități ce acoperă ramuri vaste ale biologiei.
Cu gândul la savanele Africii sau la junglele ecuatoriale, ne scapă din vedere faptul că România are o biodiversitate impresionantă care este prea puțin folosită ca o atracție turistică.

Turiștii interesați de natură sunt deseori pasionați, specialiști sau autodidacți care au bagaje importante de informație despre speciile sau habitatele de interes pentru ei și care se așteaptă ca ghidul să se ridice cel puțin la nivelul lor. Din acest motiv sunt importante pregătirea temeinică, stăpânirea elementelor de bază și o doză rezonabilă de sinceritate.

Interesul turiștilor pentru natură se poate manifesta sub foarte multe forme: unii sunt iubitori împătimiți ai păsărilor, alții sunt interesați de mamifere mari (în special carnivore), fluturi și flori sau doar una dintre ele, vor să viziteze o pădure virgină și să fie introduși în universul minunat al acesteia, alții sunt interesați de insecte sau doar de lilieci.

> *Turiștii interesați de natură sunt deseori pasionați, specialiști sau autodidacți cu bagaje importante de cunoștințe.*

II. CONTEXT NAȚIONAL

1. Cadrul legislativ

Meseria de *ghid de turism* este o profesie reglementată în România (HG 305/2001). Există două specializări ce au incidență pe segmentul de biodiversitate: ghid habitat natural floră, faună (cod COR 511306) și ghid turism ornitologic (cod COR 511307), dar la momentul redactării acestui ghid nu există standardele ocupaționale pentru aceste două specializări, astfel încât nu se pot organiza cursuri recunoscute oficial. Acest lucru înseamnă că orice persoană care prestează servicii ca *ghid de turism* în domeniul biodiversității (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 cadrul unui program pe biodiversitate trebuie să fie calificată ca *ghid de turism* cu una din specializările enumerate mai sus și să lucreze în baza atestatului emis de către Direcția de Control și Autorizare Turism din cadrul Ministerului Turismului (fosta Autoritate Națională pentru Turism).

Conform Ordinului 637/2004, ghidul turistic 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.

*

Conform Legii 319/2006 (Legea SSM) și completărilor ulterioare (art. 30), se încadrează ca accident de muncă „accidentul survenit în cadrul activităţilor cultural-sportive organizate, în timpul şi din cauza îndeplinirii acestor activităţi". Cu alte cuvinte, orice activitate turistică organizată în natură trebuie să se desfășoare ținând cont și de prevederile legii SSM.

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

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 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:

- 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 redirecționarea 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 atentă 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 vizitarea centrului de vizitare.

**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 specialiști etc.).

4. Utilizarea altor servicii turistice

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.

III. PLANIFICAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII

Pasul 1 – Identificarea nevoilor clienților potențiali

În cazul turiștilor interesați de natură (incluzând aici toate tipurile de cerințe privind observarea / fotografierea / filmarea florei și faunei sau a peisajelor / habitatelor) este absolut necesară cunoașterea preferințelor și nevoilor acestora. Nevoile pot fi diverse, atât legate de persoane, cât și de așteptările acestora față de ceea ce doresc să vadă.
Mai întâi trebuie să ne cunoaștem posibilii 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.

Satisfacerea așteptărilor participanților la excursie cu privire la speciile ce vor fi observate se va situa pe primul plan.

În acest sens, ghidul va identifica tipul turistului și ceea ce dorește să vadă. Astfel, o primă informație va fi legată de așteptările clienților, știut fiind faptul că pot fi grupuri sau turiști solitari ce doresc

să observe / fotografieze doar o anumită specie sau grup sistematic (ex: păsărarii – birders / birdwatchers, cei care vor să vadă libelule, plante etc.), însă în grupuri este posibil ca dorințele participanților să fie diferite (ex: unii vor păsări, alții orice animal sălbatic, alții mai ales insecte sau plante). Situațiile cele mai dificile sunt acelea în care participanții la excursie doresc neapărat să vadă o anumită specie sau câteva specii pentru a le trece în palmares. Spre exemplu, există turiști vest-europeni care doresc să vadă anumite specii de bufnițe, precum huhurezul mare (*Strix uralensis*), ciuvica (*Glaucidium passerinum*) sau ciocănitori – ciocănitoarea cu spate alb (*Dendrocopos leucotos*), ciocănitoarea de munte (*Picoides tridactylus*). Aceștia sunt de regulă cei mai pretențioși turiști, cei care sunt buni cunoscători ai biodiverstății, cel puțin unii dintre ei efectuând tururi de observație în multe părți ale lumii. **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.

Pasul 2 - Documentarea despre posibilele trasee

Imediat după identificarea tipului de turiști wildlife, ceea ce include aflarea cerințelor acestora și primirea informațiilor necesare unei bune desfășurări a excursiei (conform precizărilor de la **pasul 1**), ghidul trebuie să se documenteze cu privire la posibilele trasee ce vor fi parcurse și care răspund nevoilor și intereselor posibililor clienți. În acest scop, se vor consulta eventuale referințe bibliografice sau date privind zonele unde se pot observa speciile / habitatele dorite de clienți, dar se va apela și la propriile cunoștințe și la experiența acumulată în timp.

Bibliografia se poate consulta în diverse locații, precum: biblioteci particulare sau publice, internet etc. Este uneori nevoie și de apelarea la cunoștințele specialiștilor / experților din domeniile biodiversității (biologi, ecologi, silvici etc.) și, bineînțeles, la alți ghizi. Nu sunt de neglijat informațiile din diverse publicații privind obiectivele de vizitare ale unor arii protejate sau alte zone de interes pentru natură, inclusiv acelea care descriu trasee tematice (Figura 1).

În oricare din aceste situații, ghidul va trebui să realizeze documentarea ținând cont în primul rând de existența speciei/ speciilor de plante sau animale dorite de turiști, pe traseul analizat. Acest obiectiv trebuie corelat cu perioada vizitei, condițiile meteo, fenologia / stabilitatea speciei în teritoriu, gradul de accesibilitate / dificultatea și durata parcurgerii traseului, facilitățile existente, alte informații relevante pentru buna desfășurare a excursiei.

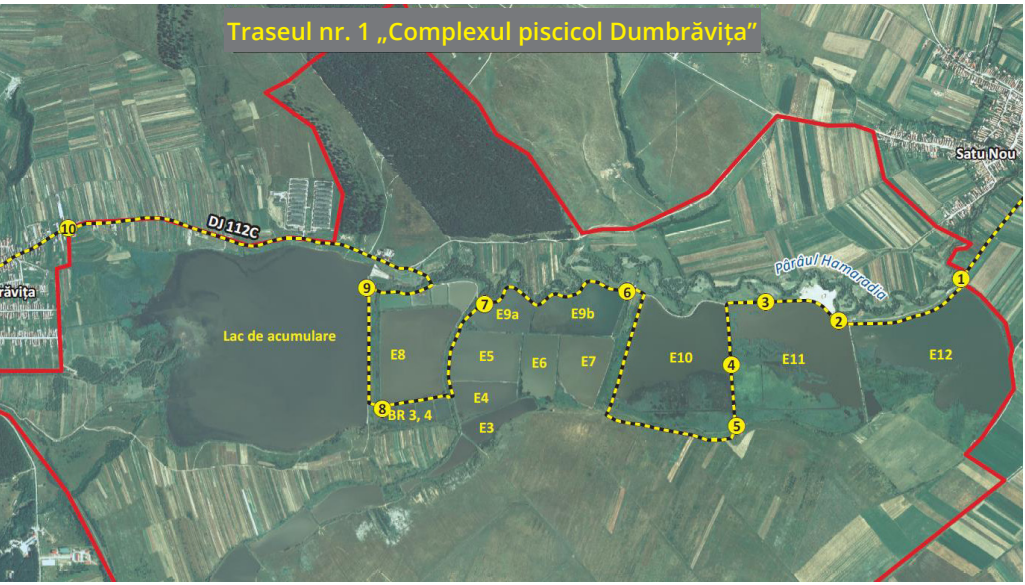


Figura 1. Traseu tematic publicat într-un ghid de vizitare al unei arii protejate, ce poate fi urmat de turiștii ghidați (sursa: Ghidul vizitatorului în aria protejată Dumbrăvița-Rotbav-Măgura Codlei)

Este evident, spre exemplu, că observarea unei specii de plante se va face pe trasee unde prezența acesteia este cunoscută, dar nu în afara perioadei de vegetație. La fel și pentru o specie de pasăre, pe traseu trebuie să existe specia respectivă, însă în perioadele din an când aceasta poate fi observată (multe specii sunt migratoare, iar prezența lor într-un teritoriu este nepermanentă).

De regulă, pentru a fi sigur de o excursie reușită, cu îndeplinirea cerințelor participanților, ghidul va evita să analizeze doar un singur traseu. Cazurile optime iau în considerare mai multe variante de traseu (minimum două), ce sunt apoi studiate, făcându-se selecția finală după ce se parcurge terenul. Analizarea unui singur traseu poate chiar bloca vizita, deoarece informațiile avute pot fi incomplete sau eronate. Spre exemplu, deși ghidul cunoaște traseul propus, nu l-a mai vizitat de câțiva ani, iar pe prcursul acestuia există în prezent obstacole mari (doborâturi de vânt), păduri în exploatare sau noroi. Mai mult, flora și fauna s-au modificat esențial, așa încât anumite specii nu mai pot fi observate. De mare importanță la documentarea asupra traseelor sunt și facilitățile oferite în teren, mai ales cele ce țin de infrastructura de vizitare și siguranță. Traseele care oferă o anumită infrastructură (ex: turnuri de observație, poteci de lemn în zonele umede, informații la fața locului asupra obiectivelor de vizitare etc.) sunt alese prioritar, dacă acestea corespund evident din punct de vedere al ofertei cerute de participanți.

Cazurile optime iau în considerare mai multe variante de traseu. Analizarea unui singur traseu poate chiar bloca vizita.

Înaintea parcurgerii traseului, se vor identifica proprietarii / administratorii terenurilor, iar dacă este arie protejată, se va contacta administrația sau custodele. Ghidul va lua legătura cu aceste entități pentru a nu întâmpina dificultăți în timpul excursiei. Este absolut necesară contactarea acestora, mai ales în ferme piscicole, arii protejate etc. În cazul ariilor protejate, entitatea de administrare va furniza informații despre traseu, inclusiv privind accesul și desfășurarea unor activități umane conform legislației în vigoare, a planului de management și a regulamentului de vizitare al ariei.

Pasul 3 – Identificarea traseului în teren

După ce s-au documentat posibilele trasee, se trece la etapa de verificare a traseului / traseelor în teren. Așa cum subliniam la *pasul 2*, este de dorit să existe mai multe trasee potențiale, din care să fie selectat cel final, conform verificării pe teren.

Traseul se va parcurge exact pe ruta stabilită în prealabil, într-o perioadă similară, astfel încât speciile vizate să existe la data vizitei. Ghidul va reține traseul, mai ales cu ajutorul GPS-ului – funcția track sau puncte, eventual va marca în teren intrările și alte puncte ce necesită recunoaștere în teren (schimbări de direcție, zone cu vizibilitate redusă etc.). Acolo unde există anumite repere permanente și clare în teren, se va ține cont de acestea (Figura 2). Pe lângă GPS, este necesară și o hartă turistică actualizată (inclusiv aplicații pe telefonul mobil), eventual și alte tipuri speciale de hărți dacă ghidul le poate interpreta (hărți silvice / amenajistice).

Este necesar a se cunoaște și timpul aproximativ de parcurgere al traseului, în condiții speciale conform scopului vizitei și posibilității de deplasare a turiștilor.

Parcurgerea traseului pe jos se va face cu viteză mică, cu pași rari, iar acolo unde există posibilitatea identificării unor specii interesante, se face popas. Astfel, durata traseului ia în considerare și aceste opriri obligatorii.

Ghidul va nota elementele esențiale din teren, va fotografia, dacă este cazul, sau va filma traseul. Vor fi reținute toate detaliile relevante pentru desfășurarea excursiei.

Spre exemplu, se vor nota și lua puncte cu GPS-ul pentru zonele unde există anumite specii / habitate dorite, așa cum sunt diverse plante sau tipuri de vegetație, dar și specii de păsări (cuiburi active, zone de hrănire, zone de înnoptare), mamifere (locuri de trecere ale unor carnivore, baraje de castor, cărări de intrare / ieșire din apă ale vidrelor etc.).
Pentru trasee pe care se repetă excursiile și se dorește o mai bună cunoaștere a lor din punct

Figura 2. Orientarea pe traseele din păduri, după bornele silvice (foto Dan T. Ionescu)

de vedere al biodiversității, pot fi montate și camere foto / video speciale (*camera traps*).
Este important ca în această etapă să se verifice spațiile de cazare și de masă, să se colecteze numere utile de telefon și să se verifice orarul de vizitare al unor obiective turistice, dacă este cazul.

Pasul 4 – Realizarea ofertei

În cadrul acestei etape vom pune informațiile colectate până în acest punct sub forma unei oferte turistice. Aceasta trebuie să includă programul pe zile, echipamentul necesar, durata, prețul, serviciile incluse și cele opționale. Trebuie să conțină atât descrierea traseului, cât și imagini din traseu, cu condițiile de cazare și speciile ce vor putea fi observate.
Totodată, trebuie să fim atenți și să adaptăm oferta în funcție de activitatea desfășurată. Spre exemplu, pentru birdwatching oferta va fi concentrată pe acest tip de turism și pe un anumit public țintă (Figura 3).

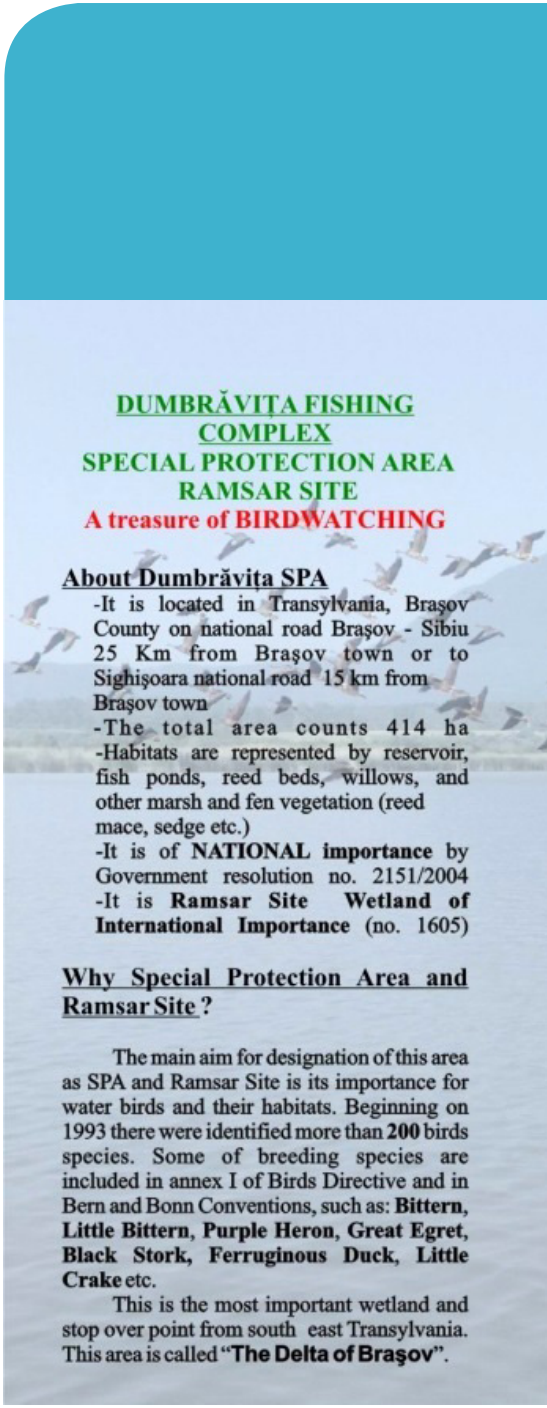


Figura 3. Mod de concepere / prezentare a destinației privind activitatea de birdwatching, adresată mai ales turiștilor vest-europeni (sursa: pliant realizat în cadrul proiectului Matra Knip - Dumbrăviţa Fishpond Complex – a future Nature 2000 site, aplicant Societatea Ornitologică Română)

For some species this area supports the highest number of migratory population in Transylvania (**Black Stork**, **Great Egret**, **White - fronted Goose**, **Shelduck**, **Black Tern**).

This area with other surrounded areas will have an EUROPEAN importance as **Natura 2000 Site** beginning on 2007.

Birdwatching

Breeding season

During breeding season we could observe: **Great-crested Grebe**, **Little Bittern**, **Bittern**, **Grey Heron**, **Purple Heron**, **Great White Egret**, **Marsh Harrier**, **Mallard**, **Ferruginous Duck**, **Pochard**, **Coot**, **Moorhen**, **Crake** species, **Corn Crake**, **Yellow Wagtail**, **Reed warblers**, **Penduline Tit**, **Bearded Tit**, **Whinchat**, **Stonechat**, **Reed Bunting**.

Migration

During spring and fall migration there are many thousands of water birds, such as: grebes, loons, ducks and geese, herons, egrets, waders, gulls, terns etc. This area is also important for many birds of prey, such as **Lesser - spotted Eagle**.

Characteristic of the site

1. one of the few breeding place in reed bed for Grey Heron from Romania and the single from Transylvania;
2. the single breeding site of Great Egret from the central part of Romania;
3. one of the largest colony of Purple Heron from Transylvania and may by from Romania (except the south - eastern side of the country).

Great Egret chicks in fish ponds area

Eggs and chicks of Grey Heron

A nest with eggs of Little Bittern

Dacă însă traseul de vizitare are și alte obiective de vizitare (plante, insecte, mamifere etc.), oferta va fi una mixtă.
Nu trebuie să ne scape din vedere tururile educative adresate copiiilor / școlilor, activităților de team-building concentrat pe identificarea speciilor de animale și petrecerea tipului liber în natură, eventual combinat cu sporturi sau mișcare mai susținută. Ofertele în aceste cazuri trebuie adaptate nevoilor specifice pentru fiecare în parte. Dacă traseul durează mai multe ore, ghidul va avea în vedere și un picnic, ce va însemna și pauza de durată mai mare.

Scurte pauze se pot organiza și în alte cazuri, spre exemplu dacă există informații la fața locului despre zona vizitată (panouri informative, trasee tematice cu diferite elemente de infrastructură de vizitare etc.). Indiferent de publicul țintă, obiectivele de vizitat 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 – specii / habitate (aici trebuie precizat ce specii se vor observa cu certitudine și ce specii pot fi observate cu o anumită probabilitate). De regulă se concep liste de specii, uneori cu detalii privind perioadele de observații din an;
› echipamentul necesar (îmbrăcăminte, încălțăminte, echipament optic etc.);
› serviciile incluse și serviciile opționale;
› prețul;
› alte detalii.

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 de tip wildlife (discuții directe, e-mail);
› direct către publicul țintă (spre exemplu către școli / inspectorate școlare, firme / corporații pentru team-building, organizații neguvernamentale, admi-nistrații de arii protejate etc.);
› prin prezentarea ofertei la târguri de profil din țară și străinătate (Figura 4);
› website propriu, platforme online de profil.

Figura 4. Un mod de prezentare al activității de ghidărie – birdwatching, tip pliant expus la diferite târguri de turism (sursa: SC Doripesco SA)

Forma de promovare a ofertei este și ea importantă și trebuie să fie cât mai atractivă. Astfel, este necesar să se conceapă o pagină web sau un cont de Facebook (ce este mai interactiv).
Pot fi realizate și pliante, foi volante ori alte materiale tipărite care sunt de interes mai ales la târgurile de profil (Figura 4).

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.).

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. Uimirea sau zâmbetul acestora în momentul în care văd sau aud o specie pe care o consideră țintă ori nu au mai văzut-o, sau chiar urmele unei astfel de specii, sunt momentele cele mai importante ale turei și scopul este atins! Adesea, auzim de la turiștii iubitori de natură exprimări de genul: „Oau, minunat, nu am mai văzut specia până acum!".

Desigur, satisfacția trebuie să fie realizată pentru fiecare participant în parte și aici contează în mare parte tehnica de ghidaj și grija ghidului pentru orice detaliu al excursiei. Programul turei a fost deja stabilit la planificare. Ghidul va avea grijă de toate detaliile și pe tot parcursul excursiei.

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

Figura 5. Ghidul trebuie să fie atent la speciile apărute pe traseu (foto Dan T. Ionescu)

Acesta va ține cont de numeroase aspecte importante încă de la punctul de plecare. Astfel, va avea grijă ca toți participanții să cunoască detalii ale excursiei și diverse informații privind obiectivele excursiei, aria, speciile de animale etc. Va verifica echipamentele – îmbrăcăminte și încălțăminte – ale fiecărui participant, echipamentele / aparatura utilizate și necesare în tură, determinatoarele tipărite sau ca aplicații pe telefonul mobil, hrana și apa disponibilă, trusa de prim ajutor etc.

În tot timpul excursiei, până la finalul acesteia, ghidul va fi adaptabil în funcție de situațiile ce pot să apară. În primul rând, acesta va lua în considerare situația existentă în teren, se va deplasa sau se va opri în funcție de speciile apărute și de interesul manifestat de turiști, va ține cont și de starea fizică și psihică a turiștilor. Spre exemplu, este posibil

Figura 6. Ghidul va manipula rapid aparatuta optică, astfel încât participanții să observe specia (foto Dan T. Ionescu)

ca pe parcursul turei să fie observată o specie rară și de interes pentru turiști ce nu era exact în traseu sau nu era în lista speciilor preconizate (așa-numitele specii surpriză); în acest caz ghidul se va asigura că toți participanții o vor identifica cât mai bine. Mai există și alte situații ce necesită o abatere de la traseu, iar în toate aceste cazuri ghidul trebuie să ia deciziile ad-hoc.

În cazul în care nu puteți răspunde pe loc unei întrebări, este mai bine să spuneți că nu puteți oferi răspunsul pe loc, dar că veți reveni seara sau a doua zi, după consultarea surselor științifice.

Atenția ghidului este esențială în reușita turului. El trebuie să identifice cât mai rapid speciile, să atragă atenția participanților la fel de rapid, dar să și manipuleze cu ușurință echipamentele de teren necesare la identificare / apropiat (Figurile 5, 6).

Figura 7. Ghidul trebuie să explice participanților cum se identifică anumite specii de animale, utilizând determinatoare tipărite (foto Dan T. Ionescu)

Va observa în același timp dacă toți participanții au acces la observații și sunt mulțumiți de ceea ce văd sau aud (Figura 7). La tururile unde există participanți cu cerințe diferite (de exemplu pentru păsări, libelule, sau păsări și broaște), ghidul va trebui să organizeze în așa fel excursia încât toți turiștii să fie satisfăcuți.

Există și situații în care participanții sunt fie începători, fie total neinițiați în cunoașterea faunei sălbatice.

Un tip special de tură este cel destinat inițierii turiștilor în determinarea animalelor pe teren, participanții putând fi adulți sau copii. Programul turistic va fi unul special, accentul fiind pus pe activitatea de observare și comportamentul turiștilor în natură. Ghidul va pune participanții în temă referitor la aceste aspecte, cel mai simplu printr-un material tipărit și discutat în teren cu aceștia.

Spre exemplu, dacă inițierea se face în identificarea păsărilor, participanții vor afla detalii despre cum se face observația, la ce trebuie să se uite, cum se vor comporta în teren etc. Mai ales în cazul începătorilor, este util de ştiut că există mai multe reguli privind conduita lor în natură şi modul concret în care se face observaţia. Dintre acestea, amintim:

› observatorul trebuie să folosească un determinator;
› observaţiile se efectuează în liniște;
› este de preferat deplasarea pe teren a unui singur observator sau a maxim doi oameni, mai rar a grupurilor mici, care prin simpla mişcare pot crea o stare de neliniște păsărilor;
› este necesară o atenţie sporită, uneori distributivă, având în vedere că observatorul determină pasărea atât prin observare directă, cât şi după sunete; apare şi situaţia în care la un moment dat cântă mai multe specii;
› observaţiile se fac cu soarele în spate, mai ales pentru terenuri deschise; în pădurile dese şi întunecoase observaţiile se pot realiza şi contre-jour;
› observatorul are nevoie de un binoclu pentru a se facilita apropierea imaginii păsării respective; dacă observăm păsări de pădure, sunt suficiente binocluri cu putere de 7x, 8x, importantă fiind mărimea câmpului vizual şi luminozitatea;
› pentru un observator începător identificarea propriu-zisă a păsării trebuie să cuprindă câteva etape, printre care se enumeră:
  • observarea mărimii – desigur, nu putem preciza exact o lungime totală a păsării, de aceea se preferă compararea ei ca mărime cu specii bine cunoscute ca vrabia, porumbelul, cioara;
  • observarea coloritului general al penajului, pe partea dorsală şi ventrală;
  • observarea cu atenţie a oricăror pete, dungi şi alte semne evidente, în

privinţa culorii şi poziţionării acestora pe corpul păsării;

- observarea mărimii şi formei ciocului, picioarelor, aripilor, cozii şi gâtului;
- observarea coloritului ciocului, picioarelor şi ochilor;
- observarea mişcărilor păsării (deplasarea pe sol prin paşi sau salturi; anumite mişcări ale aripilor sau ale cozii; cățărarea pe arbori sau pe stânci; modul de prindere al hranei pentru speciile insectivore sau răpitoare);
- observarea tipului de zbor (de exemplu: drept şi rapid, drept cu bătăi rare, planare dreaptă, planare rotită, zig – zag, zbor ondulat ş. a.);
- ascultarea cu atenţie a tuturor sunetelor produse;
- notarea în carnetul de teren a datelor de identificare şi a altor aspecte, precum habitatul (teren agricol, pădure de foioase, lac etc.) şi data observării;

> *De regulă, turele planificate nu pot fi amânate, dar factorul vreme poate fi decisiv în acest sens.*

- notarea aspectelor meteorologice (senin, nori, vânt ş. a.), fiind de preferat vremea însorită şi calmă, aşa cum arătam anterior;
- aspecte legate de vizibilitate, unghiul de observare, luminozitate, distanţa faţă de pasăre.

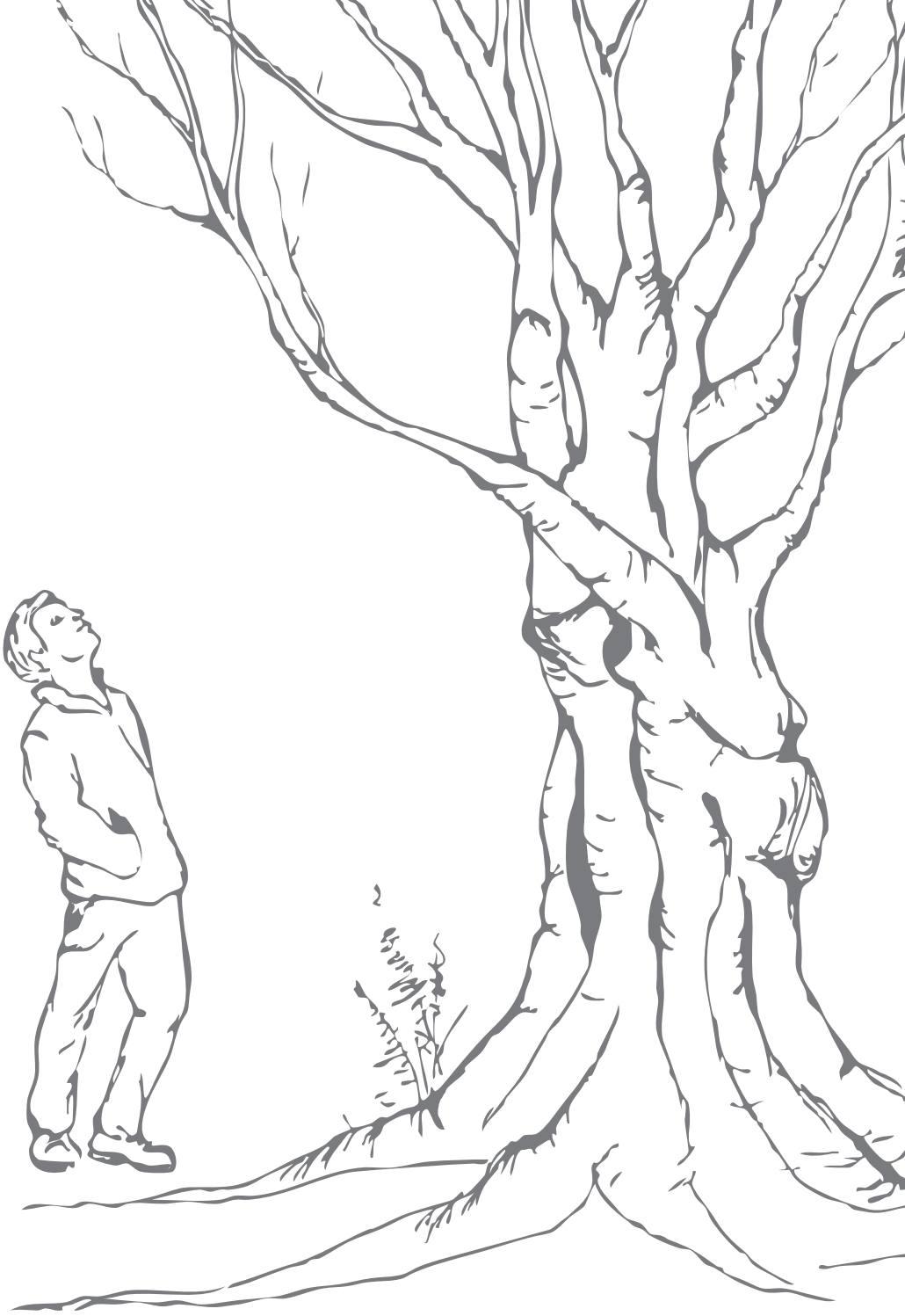
Unul din factorii ce pot influența excursia este vremea. Prognoza oficială a vremii trebuie consultată cu 2-3 zile înaintea turei. În cazul în care Administrația Națională de Meteorologie a făcut publică o avertizare de vreme rea pentru zona deplasării ori s-au consultat alte surse online de informații despre vreme, se va ține cont de aceastea, iar în ziua plecării trebuie luată decizia

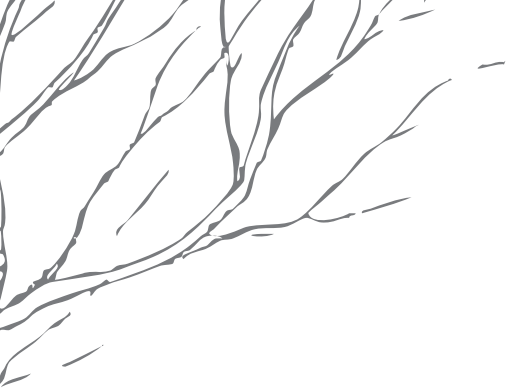
privind deplasarea în teren. De regulă, luând în considerare mai ales programul participanților, turele planificate nu pot fi amânate, dar factorul vreme poate fi decisiv în acest sens. Se va ține cont și de alți factori, precum starea de sănătate a participanților cu 1-2 zile înaintea plecării și, evident, 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. 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.

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-operatoare.

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





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

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. 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.

IV. 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;

- 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

Prevenția se va face în momentul documentării turului. Ghidul trebuie să ia în considerare orice risc potențial pentru turiști, în funcție de tipul și gradul de dificultate al traseului, de prognoza vremii, starea de sănătate a participanților etc.

Măsurile de securitate constau în:

- asigurarea unei truse complete de prim ajutor (obligatorie pentru orice deplasare în teren cu turiști);
- asigurarea unui pachet de hrană și apă în caz de necesitate;
- posesia de către toți participanții a unui echipament adecvat traseului și condițiilor climatice – îmbrăcăminte și încălțăminte adecvată (mai ales pe traseele montane nu trebuie să lipsească bocancii și pelerinele de ploaie);
- cunoașterea traseului;
- identificarea unor rute de retragere din traseu;
- asigurarea posibilității de comunicare cu salvamontul sau alte entități / persoane care pot participa la operațiunile de salvare (telefon mobil încărcat, eventual 1-2 stații de emisie-recepție);
- asigurarea transportului de la punctele de plecare / sosire sau de pe traseu, în caz de necesitate.

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.

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.

De asemenea, trebuie să se stabilească un set minim de măsuri de siguranță pe durata programului turistic. Acesta se va stabili în funcție de zona geografică în care se desfășoară programul și tipul de activitate.

V. INTERPRETARE

Ghidul trebuie să fie un foarte bun cunoscător atât al lumii naturale, cât și al locurilor vizitate (cultură locală, toponimie, relief). El trebuie sa poată media interacțiunea turiștilor cu destinația printr-o interpretare bogată a produsului turistic.

Tehnicile de interpretare trebuie adaptate specificului activității și intereselor turiștilor. 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.

VI. ECHIPAMENT

1. Sumar al echipamentului ghidului

Pentru activitățile de observare a florei și faunei, echipamentul se împarte în două categorii principale: *personal și specific activității desfășurate.*

Echipamentul personal poate varia în funcție de zona de desfășurare a turului, însă în general trebuie să cuprindă:

- îmbrăcăminte adecvată condițiilor de teren și climatice (haine călduroase pentru sezonul rece, pelerină de ploaie, pălărie pentru zilele însorite etc.);
- încălțăminte adecvată;
- trusă de prim ajutor;
- cremă UV;
- bidon de apă;
- instrumente de orientare (busolă, hartă, gps sau smartphone);
- aparat foto;
- telefon cu bateria încărcată sau acumulator extern.

Echipamentul specific depinde în funcție de speciile sau habitatele incluse în program:

- pentru birdwatching: aparate optice de apropiat imaginea (binocluri, lunete);
- pentru identificarea insectelor: filee entomologice sau diverse alte tipuri de mijloace de capturare;
- determinatoare de specii.

2. Sumar al echipamentului turiștilor

- îmbrăcăminte adecvată condițiilor de teren și climatice (haine călduroase pentru sezonul rece, pelerină de ploaie, pălărie pentru zilele însorite etc.);
- încălțăminte adecvată;
- cremă UV;
- bidon de 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 activitățiile 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 sa 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”!

ECO-ROMANIA
CERTIFIED BY AER