

F.A.G.A.T.

GHIDUL DE TURISM

PARTEA I

CURSURI NR. 3 și 4

CURSURI NR. 3 și 4

CUPRINS

CURS NR. 3

- 1. Activitatea și atribuțiile ghidului de turism**

CURS NR. 4

- 2. Categoriile de ghizi de turism**



1. Activitatea și atribuțiile ghidului de turism

Între obligațiile ghidului de turism, practicienii din turism relevă unele, cu referire la *activitatea propriu-zisă*: perfecționarea pregătirii, respect și încredere, servicii corecte de primire, de informații turistice și animație, informarea corectă a turiștilor privind măsurile de securitate și siguranță a lor și a bunurilor, acordarea de informații utile generale (telefoane, asistență turistică și sanitară, comerciale, culturale etc.), derularea corectă a programului etc. ca și la *relația cu firma* prin propunerile de îmbunătățire a programelor, a derulării lor în funcție și de propunerile turiștilor, a loialității față de aceasta.

Ghidul de turism are o serie de *atribuții generale* menite să realizeze programe și servicii turistice de calitate, indiferent de categoria de ghizi, locul sau specificul activității, la care se adaugă cele speciale, corespunzătoare ghidului specializat (Luca, colab., 2004, ANAT; EuroCor, 2004).

Între atribuțiile generale ale ghidului de turism amintim:

- Ø preia turiștii și îi însoțește pe parcursul călătoriei
- Ø oferă/asigură asistență turiștilor pe toată durata derulării programului
- Ø pregătește materiale informative pentru turiști
- Ø se ocupă de asigurarea serviciilor de cazare și servire a mesei pentru turiști
- Ø oferă turiștilor informații interesante cu caracter economic, istoric, cultural, geografic etc. referitoare la localitățile și zonele vizitate
- Ø organizează, la cererea turiștilor, excursii (programe) cu caracter opțional
- Ø organizează activități de agrement în situația în care programul nu se poate respecta din motive obiective
- Ø face rezervări la spectacole
- Ø întocmește un raport asupra desfășurării programului
- Ø întocmește decontul pentru justificarea avansului primit spre decontare.




Dar, în derularea programului turistic ghidul de turism are și anumite *competențe și responsabilități* în limita cărora își desfășoară activitatea, și anume:

- Ø răspunde de securitatea turiștilor
- Ø răspunde de oferirea serviciilor turistice la nivelul contractat de turiști la agenție
- Ø încasează contravaloarea excursiilor vândute suplimentar și eliberează chitanțe
- Ø rezolvă reclamațiile provenite de la turiști, dacă acestea sunt fondate
- Ø se adaptează la orice situație apărută și acționează în consecință
- Ø răspunde de protejarea mediului
- Ø respectă reglementările specifice privind protecția muncii și pe cele privind protecția consumatorului
- Ø acționează cu stăpânire de sine și calm în cazul unor situații de criză
- Ø rezolvă situațiile neprevăzute care pot apărea pe parcursul excursiei
- Ø conduce grupul pe tot parcursul excursiei
- Ø informează turiștii asupra desfășurării programului zilnic
- Ø stabilește regulile de călătorie cu mijlocul de transport
- Ø stabilește regulile de participare la diverse acțiuni opționale (excursii sau jocuri)
- Ø organizează, de comun acord cu turiștii și în funcție de resursele de care dispune, alte activități cu caracter recreativ

- Ø oferă informații suplimentare turiștilor în funcție de cerințele acestora
- Ø sfătuiește turiștii asupra modalităților de petrecere a timpului liber
- Ø folosește corect microfonul
- Ø controlează starea mijlocului de transport înainte de plecare (starea de funcționare a aparatului de la bord și curățenia din autocar)
- Ø identifică din timp locul de întâlnire cu turiștii, în vederea realizării prezenței și îi conduce la locul de plecare (la peron în cazul plecării cu trenul)
- Ø „inventariază“ bagajele pe fiecare persoană
- Ø verifică starea camerelor și a inventarului existent la plecarea turiștilor din hotel
- Ø verifică dacă toate documentele turiștilor au fost preluate de la recepția hotelului și dacă cheile au fost predate







Ø menține legătura cu agenția de turism organizatoare, în vederea rezolvării unor probleme neprevăzute (anularea rezervării pentru turiștii care nu s-au prezentat)

Ø prezintă turiștilor celelalte persoane participante la acțiune (șofer, ghizi locali, specializați etc.)

Ø are un comportament adecvat față de turiști (respect, politețe, evitarea atitudinii blazate față de turist și a tratării preferențiale a anumitor turiști, acordarea unei atenții deosebite turiștilor în vârstă sau cu probleme de sănătate).



2. Categoriile de ghizi de turism

În sensul acestei definiții, ghidul de turism este cuprins în Clasificarea Ocupațiilor în România sub multe funcții și denumiri pentru a se armoniza cu Clasificarea Internațională Standard a Ocupațiilor (ISCO), în varianta 88 (COM) din Uniunea Europeană.

Cele mai multe funcții au fost stabilite prin Ordinele Ministerului Muncii, Familiei și Protecției Sociale (149/2006) și Institutului Național de Statistică (308/2006), iar prin Ordinele nr. 453/2010 și respectiv 1365/2010 au fost reactualizate sau completate.



În COR, ghidul de turism este inclus în grupa minoră – *Tehnicienii în turism, activități ospitaliere, activități de alimentație și activități de agrement* - și în grupa de bază – *Tehnicienii în turism și asimilați* – cu codul 3491, astfel:

Cod 349.101 – Ghid de turism

Cod 349.102 – Ghid de turism intern (local)

Cod 349.103 – Ghid de turism național (touroperator)

Cod 349.104 – Ghid de turism montan, drumeție montană (interpret), habitat natural floră, faună, zonă montană / habitat natural floră, faună, zonă umedă / supraveghetor / turism ornitologic / turism speologic / turism ecvestru

Cod 349.105 – Ghid de turism sportiv / alpinism și cățărări pe stânci / schi / bob / înot / canotaj / iahting / zbor cu aparate ultra ușoare (deltaplan, parapanta).



Prin Ordinele MMFPS nr. 149/2006 și INS nr. 308/2006, în grupa de bază 5113 (grupa minoră 511 – *Însoțitori de zbor și organizatori de activități turistice*) se includ:

- Cod 511301 – Însoțitor de grup țintă)
- Cod 511302 – Organizator activitate turism
- Cod 511303 – Animator socio-educativ
- Cod 511304 – Animator centre de vacanță
- Cod 511305 – Ranger
- Cod 511306 – Custode arii protejate
- Cod 511308 – Ghid sportiv
- Cod 511309 – Ghid supraveghetor
- Cod 511313 – Ghid turism ecvestru (introdus în 2005)

O parte dintre aceste categorii au fost transferate sau se regăsesc în grupa minoră 349 cu grupa de bază 3491, cum de altfel, în grupa de bază 3475, la *sportivi, antrenori și asimilați apare și instructor (monitor) schi / călărie / golf / tenis / înot / sporturi extreme etc.* – Cod 347508.

Indiferent în ce grupă profesională apare, ghidul de turism se încadrează ca funcție distinctă și nu se confundă cu instructorii sportivi sau alte specializări tangente cu turismul.

CATEGORII DE GHIZI DE TURISM

a. *Ghidul de turism local* este ghidul care acordă asistență turistică pe plan local (stațiune turistică, localitate și obiectiv turistic, hotel, transfer). Atribuțiile sale sunt comune unui ghid de turism (în general).

b. *Ghidul de turism național* asigură asistența turistică pentru turiștii români și străini în programele turistice organizate în țară și în străinătate.

Cerințe minime obligatorii de pregătire: liceu cu bacalaureat, cunoașterea a 1-2 limbi străine, calificarea profesională, cunoștințe de cultură generală și atestatul pentru profesia de ghid de turism național.

c. *Ghidul de turism specializat* este ghidul care asigură asistență turistică pentru anumite segmente ale serviciilor turistice, de obicei cele oferite pe plan local și care necesită o foarte bună specializare în domeniul respectiv. Specializările pot fi dintre cele mai diverse în funcție de solicitările turiștilor și tipul de programe turistice și specificul obiectivelor turistice.



În OMTCT nr. 637/2004 sunt specificate următoarele categorii de ghizi de turism specializați: montan, drumeție montană; artă; supraveghetor; animație; habitat natural, faună, floră; ornitologie; sportiv, respectiv: alpinism și cățărare pe stânci, schi, bob, înot, canotaj, iahting, zbor cu aparate ultraușoare (deltaplan, parapantă și altele); alte specializări în funcție de cererea turistică.

În literatura de specialitate ca și în practica turistică se evidențiază mai multe categorii de ghizi de turism specializat, care în mare parte au apărut și în turismul românesc. Nu se includ aici, muzeografii, custozii de obiective turistice, monahii/monahițe care prezintă, pe plan local, obiectivele turistice locale sau de cult, fără a avea atestat de ghid turistic.

In slide-urile următoare amintim câteva categorii:



a. *ghid de turism montan* specializat pentru însoțirea turiștilor în drumeții și excursii în aria montană, alpinism.

b. *ghid de turism sportiv*, persoană calificată și specializată, angajată pentru organizarea cursurilor de inițiere și perfecționare în practicarea diferitelor discipline sportive de către turiști pe timpul sejurului (se mai numesc monitori sau instructori de schi, alpinism, cățărare pe stâncă, bob, înot, canotaj, rafting, zbor cu parapanta, zbor cu deltaplanul, mountain bike etc.). Cerințele minime de pregătire: instructor sportiv; calificarea profesională; specializare profesională; o limbă străină; cunoștințe de cultură generală.

c. *ghid de turism animator* este o persoană calificată, angajată pentru organizarea activităților de agrement, a programelor sau acțiunilor turistice pentru turiști în perioada sejurului. Cerințe minime de pregătire: aptitudini specifice (muzică, desen, dansuri, practicare sporturi); atestat sau studii superioare de specialitate (muzică, actorie); calificare profesională; specializare profesională; cunoștințe de limbă străină.



d. *ghid de turism habitat natural, floră, faună în areal montan/umed.* Conduce grupuri de turiști și informează asupra elementelor de habitat natural, floră, faună, inclusiv specificul socio-cultural al zonelor. Cerințe minime de pregătire: liceu sau studii superioare (biologie, ecologie, geografie, geologie); calificare profesională; specializare profesională; o limbă străină.

e. *ghid de turism religios* specializat în organizarea și derularea pelerinajelor și itinerarelor cu prezentarea lăcașurilor de cult și a traseelor și obiectivelor turistice în general. Cerințe minime: studii superioare de specialitate, atestat de traducător, calificare profesională și specializare profesională.

f. *ghid de turism ecvestru* cu atribuții de formator-coordonator în turismul ecvestru, organizează și conduce grupuri de turiști călare pe itinerare variate. Cerințe minime de pregătire: atestat de stăpânirea principiilor de bază ale călăriei; brevet de securism; calificare profesională, specializare profesională; poate conduce o bază ecvestră de agrement, să fie ghid acompaniator, fie monitor de turism ecvestru. În Codul Ocupațiilor din România ghidul de turism ecvestru „însoțește indivizi sau grupuri de călăreți în plimbări de agrement sau pe diverse trasee turistice; monitorizează activitățile turistice pe parcursul activităților și le predau diverse deprinderi, cum ar fi metode și procedee de călărit, demonstrații și sfaturi despre utilizarea diverselor echipamente”. Ghidul de turism ecvestru se poate specializa în *ghid interpret de turism ecvestru / ghid acompaniator de turism ecvestru sau ghid instructor / monitor de turism ecvestru.*

g. *ghid de turism interpret la congrese și manifestări internaționale* care însoțește turiștii la toate evenimentele științifice și acțiunile turistice ante și post manifestări științifice și face translația în limbile vorbite.

h. *ghid de turism supraveghetor* pentru supravegherea copiilor în vârstă de până la 7 ani, aflați în stațiuni turistice. Cerințe minime de pregătire: liceu, calificare, specializare profesională și o limbă străină.

i. *ghid cu alte specializări*, în funcție de cererea pieței turistice – ghid de turism de artă, de arheologie etc.



În practica turistică internațională se întâlnesc și alte categorii de ghizi de turism și modele de pregătire a acestora, pe care le vom prezenta după *sit-ul* WFTGA (Federația Mondială a Asociațiilor de Ghizi Turistici). Între categoriile de ghizi de turism amintim:

Ghidul de tură – însoțește vizitatorii (turiștii) în tururi locale, le asigură serviciile, într-o țară anume, regiune, areal (rezervație), oraș sau sit. Principala atribuție constă în a oferi informații speciale referitoare la istorie, ambianță, cultură, atracții naturale sau construite (artificiale).

Ghidul de aventură – este cel căruia i se cer o serie de abilități și îndemânări speciale sau recreative pe care le utilizează la desfășurarea activităților turistice specializate, gen: coborâri pe ape repezi, drumeție sau cățărare (escaladă) și altele.

Ghidul coordonator – sunt astfel considerați, ghizii care au acumulat o experiență deosebită, și care se ocupă de ghizii – aspiranți, îi antrenează, coordonează și supervizează atestarea lor.

Ghidul indigen (autohton) – își desfășoară activitatea în areale specifice (rezervații) în care există populații, rase, triburi sau culturi specifice și față de care trebuie să manifeste o profundă înțelegere a culturii și civilizației acestora.

Ghidul de ecoturism – activitatea se bazează în principal pe cunoașterea naturii, efectuează tururi zilnice dar și extinse ca durată, ce reclamă îndemânări specifice clasice ghidului de turism și cunoștințe specializate de mediu.

Toate aceste categorii de ghizi au în comun același tip de atribuții:

Ø de a conduce grupurile de turiști, de a le indica (arăta) punctele de interes local, de a-și pregăti și prezenta comentariile turistice;

Ø coordonează activitățile de transport și cazare precum și asigurarea confortului pentru grupurile de turiști;

Ø coordonează în general buna desfășurare a activităților turistice (agrement, animație, etc.);

Ø se preocupă de rezolvarea promptă a unor probleme operaționale;

Ø întocmește rapoartele de activitate zilnică, și uneori pot îndeplini și alte activități administrative.

Pentru a înțelege de ce se acordă o importanță deosebită *pregătirii ghizilor de turism* pe alte meridiane, vom exemplifica modul în care sunt „școliți” ghizii din Grecia: studiile durează doi ani și jumătate, „acoperind” o plajă largă de discipline și domenii obligatorii precum istoria, geografia, arheologia, literatură, teatru, arte plastice, folclor, geologie, psihologie și acordarea primului ajutor.



**VĂ MULTUMESC
PENTRU ATENȚIE!**

