

**Ministerul Educației, Culturii și
Cercetării al Republicii Moldova**



**Ministry of Education, Culture and
Research of the Republic of Moldova**

Academia de Studii Economice din Moldova

Colegiul Național de Comerț al ASEM



Moldova, 2005, Chișinău, str. Petru Rareș 18 tel.:(37322) 40-27-19 tel./fax: 40-27-91

URL: www.cnc.ase.md e-mail:cnc.uf.ase@gmail.com

SUPPORT DE CURS

S.04.O.020 Tehnica de ghid

Specialitatea: 101510 Turism

A elaborat

**Gonța Aliona, profesoară de discipline
economice, Colegiul Național de Comerț al ASEM**

Chișinău, 2019

Cuprins

Întroducere	3
Unitatea de conținut I. Informații generale despre profesia ghid de turism	
1. Noțiuni de ghid de turism. Calificarea ghizilor de turism.....	3
2. Calitățile de bază ale ghidului de turism.....	5
3. Categoriile ghizilor de turism.....	6
Unitatea de conținut II. Atribuțiile generale ale ghidului de turism.	
1. Obligațiile și atribuțiile de serviciu ale ghidului de turism.....	7
2. Obligațiile ghidului de turism, privind ținuta și comportamentul în relațiile cu turiștii.....	9
Unitatea de conținut III. Importanța cunoașterii psihologiei grupului și psihologiei turistului în activitatea de ghid.	
1. Psihologia comportamentală a turistului. Tipuri de turiști.....	11
2. Tratare diferențiată a turiștilor în deservirea excursionistă.....	13
3. Dinamica și psihologia grupului de turiști.....	15
Unitatea de conținut IV. Organizarea și desfășurarea unei excursii tip în turismul intern.	
1.Noțiunea de excursie. Tipuri de excursii.....	16
2.Rolul ghidului de turism în organizarea și pregătirea excursiei. (Fișa excursiei).....	18
3.Planul individual de lucru al ghidului. Selectarea și pașaportizarea obiectivelor turistice.(Surse).....	20
4.Modalități de prezentare a ghidului. Prezentarea itinerarului excursiei. Plecarea în excursie.....	22
5.Relațiile cu grupul de turiști. Încheierea excursiei.....	23
Unitatea de conținut V. Organizarea și desfășurarea unei excursii tip în turismul internațional.	
1.Lucrul ghidului în secția metodică. Metodologia de pregătire a textului ghidat în descrierea obiectivelor turistice. Elaborarea rutei a unei excursii internaționale.....	23
2. Metodologia întâlnirii grupului de turiști înainte de plecare în excursie.(tipul de transport).....	27
3. Activitatea și responsabilitățile ghidului la sosirea și plecarea din hotel cu grupul de turiști.....	28
4.Comentarii și opriri în timpul excursiei. Reguli generale în excursie pentru toți participanții.....	29
5. Reguli de vizitare a unui obiectiv turistic internațional.....	30
6. Metodologia realizării unei excursii opționale.....	30
7. Factorii care intervin în prezentarea itinerarelor turistice. Situații neprevăzute în excursie.....	31
8. Activitatea ghidului către finalul excursiei. Chestionarea turiștilor. (comisioanele).....	34
9. Procedura de realizare a raportul ghidului de turism. Decontul pentru activitățile turistice.....	35
Unitatea de conținut VI. Metodologia prezentării obiectivelor de cult.	
1.Scopul și elementele de bază în prezentarea bisericilor ortodoxe.Rolul cunoașterii tradițiilor și obiceiurilor bisericii ortodoxe în organizarea programului excursionist.....	36
2. Obiecte principale de demonstrare în bisericile ortodoxe.....	38
Unitatea de conținut VII. Metodologia prezentării unui muzeu.	
1. Muzeul. Tipuri de muzee. Metode de prezentare a unui muzeu.....	39
2. Etapele prezentării unui muzeu.....	40
Unitatea de conținut VIII Metodologia prezentării unei stațiuni turistice.	
1. Stațiuni turistice. Tipuri de stațiuni turistice. Specificul prezentării unei stațiuni de munte.....	41
2. Specificul prezentării unei stațiuni balneoclimaterice (balneară, climatică).....	44
3. Specificul prezentării unei stațiuni de litoral.....	45
Bibliografie	47

Întroducere

„Călătoritul te lasă fără cuvinte, iar ulterior te transformă într-un povestitor” Ibn Battuta

În prezent este greu de imaginat o călătorie turistică într-o țară necunoscută fără un program excursionsal bine stabilit, de aceea, în acest sens, excursiei îi revine un loc important. Anume, programele excursionale creează o imagine corespunzătoare țării-destinație, motivează turiștii să viziteze noile obiective turistice. Dovadă a faptului, că Guvernul Republicii Moldova pune un accent deosebit pe dezvoltarea turismului intern și pe poziționarea potențialului turistic al țării prin intermediul ghizilor, este cap. III, articolul 15, alineatul (b) al Legii cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice nr. 352-XVI din 24.11.2006, care se referă la includerea obligatorie în statele de personal a turoperatorilor din cadrul direcției turism a ghidului turistic, autorizat în condițiile legii.

Piața turistică modernă necesită o nouă abordare privind organizarea excursiei, ca fiind unul din principalele produse turistice. Scopul disciplinei ”Tehnica de ghid” este studierea bazelor teoretice, metodice și practice ale activității în cadrul unei excursii a ghidului de turism.

Obiectivele disciplinei sunt:

- identificarea esenței excursiei;
- studierea metodelor de pregătire și desfășurare a excursiei;
- familiarizarea cu procesul de elaborare a unei excursii;
- studierea abilităților profesionale ale ghidului;

Activitatea excursionsală constă din trei componente constituente: teoria, metodică și practica excursionsală.

Baza excursiei este teoria excursiei, care definește esența excursiei, formulează legitățile și particularitățile excursiei. Metodică excursiei reprezintă prin sine totalitatea normelor și cerințelor concrete față de o excursie. Principalele obiecte ale metodicii excursionale constau în a ajuta turiștii să vadă, să audă și să perceapă materialul relatat. Obiectul metodicii excursionale constă în cercetarea, sistematizarea, formularea și aplicarea unor metode de instruire și educație în practica excursionistă, studierea mijloacelor și metodelor tehnice, prin intermediul cărora ghizii își desfășoară activitatea.

I. Informații generale despre profesia *ghid de turism*

1. Noțiuni de ghid de turism. Calificarea ghizilor de turism.

2. Calitățile de bază ale ghidului de turism.

3. Categoriile ghizilor de turism.

1. Noțiuni de ghid de turism. Calificarea ghizilor de turism

Expresia "to guide", cu sensul „a îndruma, a călăuzi”, de origine franceză, preluată și asimilată de limba engleză, înseamnă a arăta ceva cuiva, a conduce pe cineva spre o anumită destinație, dar mai înseamnă și a organiza și direcționa cursul evenimentelor.

Toți cei care călătoresc spre noi destinații, din diverse motive, au nevoie de o persoană pusă la dispoziție de către agenția de turism, care să-i însoțească în locurile necunoscute, să le furnizeze informații și să le prezinte obiectivele de interes din regiunea respectivă. Această persoană este cunoscută în mod obișnuit sub numele de ghid. În zilele noastre denumirea "ghid" este folosită pentru a desemna o persoană care întâmpină și însoțește turiștii veniți dintr-o altă zonă geografică sau dintr-o țară străină și le arată obiectivele de interes general și particular, în funcție de categoria socială și interesele acestora.

Ghidul (pl. ghizi) de turism este persoana calificată care în urma obținerii atestatului de ghid de turism este angajată în relațiile dintre turiști, prestatorii de servicii și agențiile de turism pentru a asigura derularea în bune condiții a programelor turistice.

Ghidul trebuie să asigure turiștilor serviciile solicitate la nivelul lor cantitativ și calitativ, întrucât ghidul este singura persoană cunoscută de către turiști, acesta trebuie să fie un factor mediator între cerere și ofertă și să facă în așa fel încât la finalul programului turistic să poată observa nemijlocit satisfacția turiștilor că au avut o vacanță de neuitat și au văzut și aflat lucruri noi și interesante.

Ghidul turistic (pl. ghiduri turistice) este:

- **Operă literară** care cuprinde informații diverse despre un loc sau despre un obiectiv turistic, menite să ofere cunoștințele necesare participanților la actul turistic, să aducă lămuriri și să direcționeze programul de agrement.
- **Broșură** sau carte care cuprinde informații pentru orientarea într-o regiune, într-un oraș, într-un muzeu.

Rolul și importanța ghidurilor turistice

Ghidurile turistice sunt un accesoriu care nu trebuie să lipsească din bagajul unui turist deoarece: oferă informații, motivează călătoria, ajută orientarea și deplasarea călătorilor, facilitează înțelegerea unor locuri sub aspect geografic, istoric, cultural și economic, educă.

Ghidurile turistice sunt adevărate manuale pentru cei care doresc să pătrundă în universul călătoriilor și a locurilor noi. Vizitare a unei regiuni sau a unui obiectiv turistic fără a consulta în prealabil sau pe parcurs un ghid turistic este în mare parte sortită eșecului, deoarece turistul va omite multe elemente atractive și va fi pus în dificultate în legătură cu orientarea pe traseu.

Calificarea ghizilor de turism

Calificarea în profesia de ghid de turism poate fi obținută, prin intermediul **institutiilor abilitate**, la modulul „Ghid turistic”. Profesia de ghid de turism poate fi exercitată doar de persoane fizice deținătoare ale **Certificatului și legitimației de ghid** eliberat de institutia abilitata, prin care se confirmă capacitatea profesională a persoanelor fizice calificate în profesia de ghid de turism.

În vederea perfecționării ghizilor de turism și a ridicării calității prestației turistice, legitimația de ghid de turism va fi vizată o dată la **3 ani** de către instituția care a eliberat certificatul.

Pentru obținerea prelungirii legitimației de ghid, posesorul trebuie să facă dovada practicării pe durata ultimilor 3 ani a meseriei de ghid de turism, **prin completarea unei fișe**, unde se va stipula excursiile petrecute.

În conformitate cu articolul 15 a Legii privind organizarea și desfășurarea activității turistice punct 1) b, firmele turistice tur-operatorie sânt obligate să includă în statele de personal din cadrul direcției de turism a ghidului de turism, autorizat în condițiile legii.

Activitatea de ghid de turism poate fi exercitată fie ca activitate de bază, fie ca activitate complementară desfășurată în timpul liber, numai de către ghizii deținători ai **Certificatului și legitimației de ghid**.

Firmele de turism pot utiliza ghizii de turism în următoarele cazuri:

- 1) **angajat de bază în cadrul firmei turistice;**
- 2) **în baza unui contract individual de muncă, încheiat în conformitate cu legislația în vigoare.**

Aspectele negative constatate, privind abateri ale ghizilor de turism în ceea ce privește comportamentul cu turiștii și realizarea programelor și a acțiunilor încredințate, sunt evidențiate, pentru fiecare ghid de turism în parte, în baza de date a **Agentiei de Investiții**.

Ghizii de turism care, pe parcursul activității, au înregistrat mai mult de **cinci reclamații** care se confirmă ca fiind reale sunt sancționați de către **Agentia de Investiții**, sau li se retrage temporar sau definitiv legitimația de ghid.

Ghidul de turism are obligația ca, în timpul desfășurării activității, să poarte legitimația de ghid de turism pe care să-l prezinte la cererea persoanelor împuternicite din partea organelor abilitate de control.

Activitatea de ghid de turism în Republica Moldova poate fi exercitată de persoana care întrunește următoarele condiții:

- 1) este cetățean al Republicii Moldova sau, în cazul cetățenilor străini, deține permis pentru desfășurarea activității în R. Moldova;
- 2) locuiește în Republica Moldova nu mai puțin de 5 ani;
- 3) este apt din punct de vedere al sănătății;
- 4) nu are antecedente penale nestinse;
- 5) deține act permisiv necesar desfășurării activității.

Cerințele față de persoanele care vor să practice activitatea de ghid de turism, condițiile de atestare pentru obținerea/ confirmarea /modificarea categoriei de calificare, modalitatea de eliberare /retragere a atestatului de calificare și a ecusonului de ghid de turism, mecanismul de control a activității ghidului de turism, precum și modul de evidență a ghizilor de turism se **stabilesc prin Regulament aprobat de Guvern.**

Selectarea, instruirea, perfecționarea și certificarea calificării ghidului de turism se efectuează de instituțiile de învățământ de stat și private, acreditate în condițiile legii.

Normele metodologice și criteriile de selectare, instruire, perfecționare și certificare a ghidului de turism se aprobă de către **ANAT.**

2. Calitățile de bază ale ghidului de turism.

Calitățile necesare unei persoane pentru exercitarea activității de ghid:

Calități morale:

Înainte de toate un ghid trebuie să fie **cinstit, onest**. Aceasta nu înseamnă numai să aibă o idee corectă despre relația dintre el și turiști, dar mai ales să nu încerce niciodată să modifice lucrurile în favoarea sa. El trebuie să aibă un comportament cinstit față de meseria pe care și-a ales-o, și implicit față de turiști.

Trebuie să știe **să-și evalueze corect poziția** și să nu-și supraestimeze sau, din contră, să nu-și subestimeze munca, întotdeauna să-și recunoască greșelile, și să încerce să le îndrepte pe cât posibil. Toate acestea vor ajuta la crearea unui climat de încredere între turiști și ghid.

Un ghid trebuie să fie **corect**. Dacă turiștii realizează că o excursie a fost scurtată sau modificată pentru a servi intereselor personale ale ghidului, aceștia vor rămâne cu o impresie foarte proastă, deoarece turiștii plătesc și ei au dreptul să obțină un profit maxim de pe urma unei călătorii sau în orice caz serviciile pe care le-au cumpărat.

Un ghid trebuie să fie **loial** într-o activitate de colaborare. Când un ghid a acceptat deja oferta făcută de o firmă turistică el trebuie să o respecte, chiar dacă se întâmplă ca apoi să i se ofere ceva mai avantajos. Un ghid trebuie **să evite scuzele facile, neîntemeiate** doar pentru a scăpa de primul angajament, acest lucru slăbind considerabil reputația și șansele sale.

Un ghid trebuie să fie **conștiincios**, să facă față la toată complexitatea obligațiilor sale față de firma turistică care la angajat și față de turiști, munca sa îi solicite toată atenția fără a-i da dreptul să comită neglijențe.

Calități intelectuale:

Înainte de toate ghidul trebuie să fie **inteligent**, deoarece munca îi solicită la maximum capacitatea intelectuală. Ghidul trebuie să aibă o **cultură generală solidă**. Activitatea sa necesită cunoștințe teoretice vaste, studiu individual sistematic și **memorie foarte bună**. Cunoștințele teoretice trebuie trecute prin filtrul gândirii, spuse la locul și timpul potrivit, cu măiestria specific profesională, astfel încât să satisfacă interesul turiștilor.

Folosirea unui **limbaj coerent, expresiv**, atât în limba maternă, cât și într-o altă limbă este condiția esențială pentru comunicarea optimă a ghidului cu turiștii, el trebuind să răspundă la toate întrebările turiștilor, să le dea informații detaliate și să se descurce în toate situațiile neprevăzute.

Ghidul trebuie să aibă o **bună memorie a faptelor și înfățișărilor**, iar turiștii vor fi deosebit de încântați când ghidul, după o anumită perioadă de timp, le va cunoaște numele și preferințele.

Calități socio-profesionale (de comportament profesional):

În primul rând, un ghid trebuie să fie pregătit să ofere un serviciu: a servi oamenii este o meserie ca oricare alta și adesea mai interesantă, căci atunci când turistul este mulțumit, are și ghidul satisfacția reușitei acțiunii sale.

Ghidul trebuie să fie **sociabil**: întâmpinarea turiștilor este una din sarcinile cele mai importante ale ghidului, astfel ca în cel mai scurt timp să se instaleze între turiști și ghid relații de încredere și cooperare.

Ghidul trebuie să fie **amabil**: multe lucruri pot fi spuse sau cerute oamenilor, dacă aceasta se face într-un mod plăcut. A fi amabil și insistent totodată este de cele mai multe ori cel mai eficient mod de a obține ceva.

Ghidul trebuie să fie **răbdător**, căci turiștii pot pune aceleași întrebări zilnic, de nenumărate ori și el trebuie să le răspundă la toate cu aceeași răbdare.

Ghidul trebuie să fie **diplomat**: a discuta cu oamenii, a-i convinge de anumite lucruri care vin poate în contradicție cu ideile lor, dar a accepta în spiritul toleranței și ideile acestora, este o mare artă, necesară pentru evitarea conflictelor.

Un ghid trebuie să fie **ager**, adică să aibă reacții rapide pentru a se putea adapta imediat oricărei situații.

Un ghid trebuie să fie **inventiv**, nu trebuie să fie luat cu nimic prin surprindere și să știe să întoarcă situațiile dezavantajoase în favoarea sa, dar totodată trebuie să aibă **inițiativă** și pentru a face programul cât mai atractiv.

În afară de aceasta, un ghid trebuie să fie **fermecător**, cu simțul umorului și cu o atitudine pozitivă față de munca sa și față de turiști.

Ghidul trebuie să fie **punctual**: punctualitatea ghidului denotă respectul față de turist, iar acest lucru trebuie să fie dezideratul de bază în relația ce se stabilește între turist și ghid.

Un ghid trebuie să fie **bine îmbrăcat, să fie o apariție plăcută**, mai ales că prima impresie asupra turiștilor contează foarte mult, dar o apariție îngrijită denotă, de asemenea, respect față de turiști.

Ghidul trebuie să aibă o **personalitate puternică**, lucru acceptat cu plăcere de turiști, dar și o **voce plăcută** pe care să știe cum s-o folosească la microfon, și nu în ultimul rând trebuie să aibă o **sănătate excelentă**. Orele neregulate, călătoriile în zonele cu relief variat, sunt lucruri de care trebuie să țină seama.

3. Categoriile ghizilor de turism.

Deosebim următoarele categorii de ghizi de turism:

I. Ghid local este ghidul care acordă asistență turistică pe plan local (stațiune turistică, hotel, obiectiv turistic, transfer) turiștilor străini și celor locali.

II. Ghidul național este ghidul care asigură asistență turistică pentru turiștii locali și străini în acțiunile turistice organizate în țară și străinătate.

III. Ghidul specializat este ghidul care asigură asistență turistică pentru anumite segmente ale serviciilor turistice, **respectiv:**

Ghidul de munte, pentru drumeții și excursii în zona montană;

Ghidul sportiv, pentru organizarea cursurilor de inițiere și perfecționare în practicarea diferitelor discipline sportive de către turiști pe timpul sejurului (schi, tenis, înot, călărie, alpinism, canotaj, iahting, etc.);

Ghidul supraveghetor, pentru supravegherea copiilor în vârstă de până la 7 ani, aflați în stațiuni turistice;

Ghidul de animație, pentru organizarea activităților de agrement, a programelor sau acțiunilor turistice pentru turiști pe perioada sejurului;

Ghidul de habitat natural (floră, faună), pentru prezentarea peisajului și speciilor respective;

Ghid ornitolog ce va prezenta viața, comportamentul, cuibăritul păsărilor;

Ghid pentru turism religios ce va prezenta informații despre locașe de cult;

Ghid pentru turism spiologic va răspunde de echiparea și ghidarea turiștilor prin peșteri;

Ghidul de artă, pentru organizarea și prezentarea unor opere de artă clasică, modernă și contemporană;

Ghidul pentru turism ecvestru va însoți și ajuta turiștii în excursii de călare pe cai;

Ghidul cu alte specializări, în funcție de cererea pieței turistice.

II. Atribuțiile generale ale ghidului de turism.

1. Obligațiile și atribuțiile de serviciu ale ghidului de turism.

2. Obligațiile ghidului de turism, privind ținuta și comportamentul în relațiile cu turiștii.

1. Obligațiile și atribuțiile de serviciu ale ghidului de turism.

Obligații generale ale ghidului de turism:

În meseria sa ghidul de turism va avea de îndeplinit următoarele obligații:

1. **să poarte legitimația** de ghid de turism în timpul desfășurării activității, pe care să o prezinte la cererea persoanelor împuternicite să-i controleze activitatea, conform normelor metodologice;
2. **să se poarte respectuos** cu turiștii și să-și îndeplinească atribuțiile cu demnitate și într-un mod care să inspire încrederea și respectul turiștilor;
3. să realizeze un serviciu de primire, de informații turistice și animație **eficace**;
4. să asigure informarea turiștilor privind măsurile de **securitate și siguranță personală**, a obiectelor de valoare și a lucrurilor personale;
5. să pună la dispoziția turiștilor **informații de bază**, respectiv telefoane utile, privind puncte de informare și asistență turistică, ambasade și consulate, poliție, servicii de asistență medicală, alte servicii de urgență disponibile;
6. să întrețină un **dialog corect și decent** cu turiștii și să conducă derularea acțiunilor turistice: vizite, circuite, manifestări etc., conform programului încredințat;
7. să modeleze (potrivit competențelor acordate) programul și să impună un anumit ritm de desfășurare a acțiunii, în funcție de structura turiștilor participanți la acțiune și de circumstanțe;
8. **să facă propuneri** de îmbunătățire a programelor turistice, în funcție de sugestiile turiștilor;
9. să **gestioneze corect mijloacele de plată** încredințate;
10. să facă dovada unei **stări de spirit compatibile** cu exigențele profesiei, îndeosebi în domeniile relaționale și comerciale.

Atribuții generale ale ghidului de turism:

În scopul protecției turiștilor și al realizării unor servicii de calitate, se stabilesc următoarele atribuții generale ale ghidului de turism:

- să preia de la firma turistică programul acțiunii, documentele de plată și instrucțiunile de lucru referitoare la derularea programului;

- să verifice dacă au fost lansate comenzile de cazare, masă, transport sau alte servicii și să ia măsuri în consecință;
- să controleze dacă sunt rezervate spațiile de cazare și de servire a mesei;
- să verifice starea de curățenie a autocarului și funcționarea **stației de amplificare**;
- să preia de la organizatori materiale publicitare, respectiv pliante, broșuri, hărți etc., ale localităților și obiectivelor de interes turistic prevăzute în program pe care le va pune la dispoziția turiștilor la începerea acțiunii;
- să se prezinte la punctul de primire a turiștilor, cu minimum **45 de minute** înainte de ora fixată pentru începerea acțiunii;
- să asigure îmbarcarea turiștilor și a bagajelor acestora în mijlocul de transport;
- să comunice, la începerea acțiunii, programul ce urmează a fi efectuat, prezentând succint traseul și alte informații;
- să verifice dacă turiștii nu au uitat obiecte sau lucruri personale în mijlocul de transport;
- să asigure în mod operativ, pe baza diagramei, cazarea și transportul bagajelor turiștilor în camere;
- să fie cazat în aceeași unitate în care este cazat grupul de turiști pe care îl însoțește iar în cazul acțiunilor de sejur, numele său și numărul camerei vor fi comunicate turiștilor;
- să urmărească, zilnic, efectuarea curățeniei în camere și buna funcționare a instalațiilor, electrice etc., precum și schimbarea la timp a lenjeriei;
- să asigure, prin recepția unității de cazare, trezirea turiștilor atunci când programul impune aceasta;
- să recomande turiștilor prestațiile suplimentare de care aceștia pot beneficia;
- să asigure pregătirea unor meniuri corespunzătoare preferințelor turiștilor, urmând ca, în perioada sejurului, inclusiv în cazul excursiilor în mai multe localități, să nu se repete meniul, iar turiștilor bolnavi să li se asigure regimul alimentar adecvat;
- să verifice, înainte de servirea mesei, starea de curățenie a restaurantului și a grupurilor sanitare, aranjarea meselor stabilind măsurile în consecință, și să urmărească servirea în bune condiții a tuturor turiștilor cu preparatele și băuturilor cuprinse în meniu;
- să fie prezent la servirea meselor de către turiști, urmărind servirea operativă și corespunzătoare a tuturor preparatelor prevăzute în meniu;
- să intervină, cu operativitate, pentru a se acorda asistență medicală de specialitate în cazul îmbolnăvirii unor turiști;
- să asigure executarea tuturor acțiunilor înscrise în program (excursii, tur de oraș, spectacole etc.);
- să se intereseze, pe timpul derulării programului turistic, dacă turiștii **sunt mulțumiți** de serviciile primite, intervenind ca eventualele sesizări și reclamații ale acestora să fie rezolvate operativ cu factorii de decizie ai prestatorilor de servicii în cauză;
- să atenționeze în mod politicos turiștii asupra obligației pe care o au cu privire la ocrotirea monumentelor naturii, a tuturor obiectivelor turistice, la evitarea degradării și a poluării naturii și la păstrarea patrimoniului național;
- să asigure ca, la încheierea programului turistic, plecarea turiștilor să se facă în condiții bune;
- rezervă și procură biletele de călătorie;
- pregătește listele nominale în cazul transportului aerian;
- verifică dacă au fost programate mijlocele de transport corespunzătoare numărului de turiști și volumului de bagaje și ia măsuri în consecință;

- se interesează dacă ora efectivă de plecare a mijlocului de transport corespunde cu orarul și ia măsuri în funcție de situația creată;
- verifică asigurarea eventualelor servicii de care turiștii beneficiază pe perioada transportului de pachete cu hrană rece, băuturi răcoritoare, masă la vagon-restaurant etc.);
- verifică dacă toți turiștii au predat cheile la recepția hotelului, dacă nu le lipsesc bagajele sau actele de identitate;
- se îngrijește de îmbarcarea turiștilor și a bagajelor acestora.
- să comunice organizatorului situațiile în care, din motive de sănătate sau alte cauze deosebite, este nevoit să-și întrerupă activitatea, stabilindu-se modalitatea de preluare a acțiunii de către alt ghid și continuarea în bune condiții a derulării programului.

2. Obligațiile ghidului de turism, privind ținuta și comportamentul în relațiile cu turiștii.

I. Ținuta generală și vestimentară.

Ghidul trebuie să aibă **un aspect:**

- **îngrijit;**
- **agreabil;**
- **curat, având o igienă desăvârșită.**

Îmbrăcămintea va fi aleasă cu gust, croită decent și întotdeauna bine îngrijită, proaspăt spălată și călcată. Ținuta oficială a ghizilor bărbați, pe timpul efectuării activității de ghid, este **costumul clasic**. În zilele călduroase de vară și excursiile efectuate în afara orașului, ghidul poate purta **îmbrăcăminte tip sport**. **EXCEPȚIE (dress code)**

În cazul unor acțiuni deosebite: **mese, recepții, primiri oficiale, spectacole** etc, ținuta vestimentară a ghizilor femei și bărbați, va fi în concordanță cu caracterul acestor acțiuni.

Ghizii specializați (sportivi, de mumte etc) vor avea ținuta și echipamentul corespunzător activității pe care o desfășoară.

II. Primirea turiștilor și prezentarea.

Ghidul va **saluta politicos** oaspeții, cu zâmbetul pe buze, arătându-se încântat că poate fi de folos turiștilor în asigurarea unui sejur cât mai agreabil.

De regulă, ghidul se va prezenta turiștilor cu **prenumele**, deoarece acesta poate fi reținut cu ușurință. Este indicat ca ghidul **să se recomande** la scurt timp după sosirea turiștilor, **când grupul este complet** (de ex. în autocar, pe timpul transferului la hotel). Pe toată durata perioadei de sejur a turiștilor, ghidul va purta ecusonul de ghid de turism.

Ghidul se va strădui **să cunoască** și să rețină cât mai repede cu putință **numele turiștilor** (folosindu-se de diagramele de hotel, de tichetele de bagaje etc.), deoarece prin folosirea numelui în adresare se creează o atmosferă mai plăcută. El se va adresa turiștilor cu numele lor de familie, însoțit de o formulă de politețe.

Urările de bun venit vor fi adresate cu jovialitate, naturalețe și cordialitate; de regulă, acestea vor fi adresate imediat după prezentare.

Ghidul îi va asigura totodată pe turiști că atât el, cât și toate celelalte persoane care contribuie la organizarea și desfășurarea acțiunii turistice se străduiesc ca ei să se simtă bine în timpul programului.

III. Conversația.

Ghidul va depune eforturi pentru a întreține mereu trează conversația. Este știut că turiștii doresc să cunoască cât mai multe despre țara vizitată. Ca atare, este indicat ca ei **să fie antrenați** cu mult tact în conversații agreabile. Ghidul va căuta să antreneze în conversație pe toți turiștii, evitând monopolizarea acesteia doar de către unele persoane.

Deoarece, în cele mai multe cazuri, turiștii din același grup nu se cunosc între ei, este recomandabil ca ghidul să creeze o **ambianță propice** stimulării cunoașterii reciproce.

El va acorda o atenție deosebită conversației cu persoanele **mai timide**, precum și cu cele în **vârstă** care trebuie tratate cu condescendența cuvenită. Ghidul se va interesa **de starea de sănătate** a turiștilor, de impresiile ce le-au fost produse de obiectivele vizitate, de modul de derulare a programului etc.

Pentru a crea o ambianță generală plăcută, este recomandabil ca discuțiile să fie presărate cu **glume de bun gust**. Un ghid bun va avea întotdeauna la îndemână câteva glume bune, ușor de înțeles de către turiștii cărora li se adresează.

Când trebuie să răspundă la anumite întrebări sau să dea unele explicații, ghidul trebuie să fie **politicos, agreabil și bine dispus**.

Ghidului îi este interzis să răspundă la insulte sau provocări. El va căuta întotdeauna modalitățile de a evita, prin comportament și atitudine ireproșabilă în îndeplinirea sarcinilor profesionale, cauzele care pot genera insulte sau atitudini provocatoare. În cazul în care, cu toate eforturile depuse, turistul continuă să profereze insulte sau să treacă la provocări, ghidul va informa neîntârziat pe organizatorul programului turistic, pentru ca acesta să ia măsurile ce se impun.

IV. Limbajul trupului

Este la fel de important ca și comunicarea verbală propriu-zisă, ghidul trebuind să fie atent la gesturi, mimica feței, mișcări, deoarece și acestea se dovedesc a fi eficiente (sau ineficiente) în exprimare.

Atitudini	Eficiente	Ineficiente
Privirea	directă, îndreptată spre persoană	în sus sau în jos sau pe fereastră
Expresia feței	zâmbitoare; interesată în ceea ce se discută	tristă, plictisită, blazată
Mișcări ale capului	capul ținut sus, cu sprâncenele ridicate; mișcări aprobatoare (dat din cap o dată sau de două ori) pentru a încuraja discuțiile	poziția capului în jos; privitul aiurea când cineva vorbește
Gesturi	controlate (denotă siguranță de sine, stăpânirea situației)	necontrolate - ticuri sau doar obiceiuri proaste scăpate de sub control (fluierat, fredonarea unei melodii); brațe încrucișate - piedică; mâinile în șolduri - amenințătoare;
Poziția trupului	poziție dreaptă; mișcare lină printre turiști; privirea direct către persoană	poziție cocoșată; sprijinirea de un scaun, de perete; fumat, mestecat gumă (mai ales când se discută cu cineva)
Apariția	adecvată, confortabilă pentru destinație, anotimp, situație etc.	deplasată pentru situația dată (de ex. ținută sport la o cină festivă)
Vocea	calmă, expresivă; schimbarea tonalității - astfel se evidențiază mesajele principale; volum controlat	prea rapidă - neinteligibilă; agresivă - iritantă; prea tare - obositoare; prea monotonă - plictisitoare

V. Atitudinea față de sesizările sau nemulțumirile turiștilor.

Ghidul trebuie să **asculte** cu deosebită atenție orice sesizare și să nu manifeste **irascibilitate**, nici chiar în cazul în care nemulțumirea este neîndreptățită și nici atunci când ea se referă la propria activitate.

Ghidul va urmări în mod obligatoriu felul în care sunt soluționate sesizările turiștilor, informând totodată pe turiști asupra măsurilor întreprinse pentru rezolvarea acestora.

În toate cazurile, **turiștilor li se va mulțumi** pentru cele sesizate, **li se va cere scuzele** de rigoare, **li se vor da asigurări** că lucrurile se vor îndrepta și că nu se vor mai repeta.

În cazul în care turistul reclamant nu are dreptate sau este rău intenționat, ghidul va adopta o atitudine demnă și politicoasă, evitând provocările și angajarea în discuții contradictorii.

VI. Manifestări de atenție și amabilitate față de turiști.

Ghidul va **prezenta turiștilor pe conducătorul auto** și pe ajutorul acestuia, în cazul deplasărilor făcute cu mijloace de transport auto, și **pe colaboratorii săi**, la întâmpinarea turiștilor, în momentul sosirii.

În funcție de particularitățile grupului pe care îl însoțește (vârstă, preocupări, temperament etc.), **ghidul va găsi formele cele mai adecvate** pentru crearea unei atmosfere de destindere și de bună dispoziție.

O reală satisfacție o produce turiștilor marcarea, prin mijloace variate, a **diferitelor sărbători** naționale sau personale (aniversarea zilei de naștere, a zilei onomastice), care coincid cu perioada programului turistic.

Astfel de atenții constituie dovada unei amabilități deosebite în măsură să creeze o bună dispoziție și să evite sau să atenueze eventualele nemulțumiri ale turiștilor.

Pentru marcarea sărbătorilor respective, ghizii vor colabora cu directorii structurilor de primire turistice, pentru ca lucrătorii acestora să poată acționa în conformitate și în limitele posibilităților pe care le au (oferirea de flori, băuturi etc.)

Ghidul va **adresa felicitări** întregului grup de turiști cu ocazia sărbătorilor naționale și tradiționale și felicitări individuale cu ocazia aniversării sau sărbătorilor cu caracter personal. Datele aniversărilor cu caracter personal ale turiștilor pot fi cunoscute prin consultarea fișelor aflate la recepția hotelului, precum și prin consultarea delegatului partenerului străin, în momentul sosirii turiștilor.

În cazul în care turiștii străini vor oferi ghidului anumite atenții sau cadouri, acesta are obligația de a le **refuza politicos**, explicând turiștilor că tot ceea ce a întreprins pentru reușita sejurului lor reprezintă pentru el o îndatorire de serviciu. În eventualitatea în care turiștii insistă, ghidului va **primi cadoul oferit, mulțumind cu demnitate**.

III. Importanța cunoașterii psihologiei grupului și psihologiei turistului în activitatea de ghid.

- 1. Psihologia comportamentală a turistului. Tipuri de turiști.**
- 2. Tratare diferențiată a turiștilor în deservirea excursionistă.**
- 3. Dinamica și psihologia grupului de turiști.**

1. Psihologia comportamentală a turistului. Tipuri de turiști.

Ghidul trebuie să cunoască, să anticipeze și să înțeleagă modul de comportare al turiștilor, cu care de altfel este în contact direct, permanent, nemijlocit. Comunicarea, relația de comunicare cu turistii, este condiționată de amabilitate și comportament (maniere), exprimate de regula prin: **alegerea cuvintelor, vocabularului, intonației, limbajul corpului, ținută, atitudine, etc., cât și datorită faptului că turiștii pot veni din zone geografice diferite (țări diferite), culturi diferite, categorii socio-profesionale diferite, lucrători în industria turismului, persoane oficiale etc.**

Capacitatea ghidului de a fi și un bun psiholog, va contribui în mare măsură la rezolvarea în mod satisfăcător a sarcinilor și atribuțiilor ce îi revin, atât pentru el cât și pentru parteneri, determinând în mod direct succesul în activitatea de ghid.

În literatura europeană de specialitate se întâlnesc menționate ca **principale tipuri de turiști:**

Metodicul - vrea să pătrundă în esența lucrurilor, clarificându-și fiecare aspect în parte. Îi plac explicațiile detaliate și de ordin tehnic. Preferă analiza, mai puțin sintetizarea lucrurilor. Este un client de încredere al unui hotel, dar dacă se decide să-l schimbe nu va mai reveni niciodată.

Tăcutul (liniștitul) - îi displace vorbăria fără sens, deoarece el însuși nu este prea vorbăreț. Își exprimă dorințele în termeni scurți și categorici. Dacă părerea sa este cerută, el și-o va exprima, dar nu acceptă să fie contrazis.

Timidul - trebuie tratat cordial și asistat atunci când are neplăceri sau dă de un obstacol. Nu se ceartă niciodată, chiar atunci când are îndoieli. Sentimentele sale sunt rănite atunci când nu este mulțumit sau când lucrurile nu sunt așa cum și le dorește. Fiți foarte atent, câteodată îl puteți confunda cu tipul de client ideal.

Néincrezătorul - trăiește, totdeauna sub impresia că cineva vrea să-l, păcălească sau să-l dezamăgească. Suspectează pe oricine și orice. Dacă lucrurile-îi sunt prezentate cu toată seriozitatea și cineva va reuși să-l convingă, va avea în el un client excelent, deoarece, de fapt, el caută pe cineva în care să-și pună toată încrederea.

Pesimistul - vede lucrurile în mod negativ. Îi place să se plângă chiar și din cauza unor probleme ireale, deoarece se teme ca acestea să nu se adeverească cândva în viitor. Este necesar să-i se insuflă mult optimism și să fie determinat în a-și da seama că până și în micile incidente, viața poate căpăta o turnură plăcută.

Prudentul - îi plac faptele. Nu-i place să fie prea mult sfătuit în luarea unei decizii. Acționează cu prudență, în urma cântăririi îndelungi a acțiunilor pe care va trebui să le întreprindă.

Nehotărâțul - are ceva în comun cu tipul timid. Stă întotdeauna la îndoială atunci când trebuie să decidă asupra unui lucru, se implică în numeroase dificultăți care sunt în afara propriei inițiative. Puteți să-l asistați, oferindu-i foarte puține posibilități de ales, altfel va fi foarte zăpăcit.

Gentilul - nu-și impune opinia. Aprobă opiniile celorlalți, dar își păstrează în continuare pe cea proprie. Îl puteți influența cu argumente foarte precise și substanțiale.

Lunaticul - își schimbă atitudinea de la un moment la altul. Câteodată acționează fără nici o logică și cel mai mic incident din viața sa îi poate schimba sentimentele. El consideră corecte toate ideile lui ciudate și vrea ca ele să fie duse la îndeplinire, așa cum dorește el. Foarte multă răbdare și adaptabilitate sunt necesare pentru a ne putea obișnui cu el. Încercați să-l satisfaceți în limite rezonabile.

Grăbitul - este tot timpul pe fugă. Mănâncă pe fugă, vorbește cu nervozitate. Câteodată această stare de spirit este cauzată de diversele preocupări pe care le are în minte, dar și pentru că nu știe cum să-și folosească rațional timpul. Serviți-l cu promptitudine și, dacă este necesar, acceptați-i această nestăpânire.

Impulsivul - se grăbește în luarea deciziilor, iar atunci când ia una greșită recunoaște greșeala, dar dă vina pe altcineva. Impuneți-vă sfaturile cu tact și discreție.

Agresivul - este mereu pus pe reclamații, mereu în ofensivă și de multe ori are lacune în educație. Îi place să se ia la harță cu lumea chiar și pentru lucruri neimportante sau mici neînțelegeri. Ascultați-i plângerile cu calm și politețe și faceți-l să înțeleagă că proasta sa dispoziție îl poate face nepopular printre ceilalți clienți.

Atotștiutorul - nu admite că ar mai avea ceva de învățat. Crede că știe totul, chiar și în privința conducerii unui hotel, și este zadarnic să încerce cineva să-i schimbe părerea. Este foarte încântat dacă părerea sa este cerută și va da explicații pe larg. A trata cu acest tip de client nu este o problemă, trebuie doar lăsat să se exprime și determinat să creadă că nu, greșește niciodată.

Competentul - este contrar tipului atotștiutor. În general este un observator și câteodată chiar expert în probleme de turism. Dacă cere explicații, dați-le cu cea mai mare precizie. Nu-i prea place să-și exprime opinia, preferă servicii prompte și un bun venit cordial.

Vorbărețul - vorbește încontinuu. Trece în mod fericit și cu ușurință de la un argument la altul, fără nici un fel de coordonare. Îi place să se asculte pe sine și de multe ori se autofelicitează pentru ceea ce a spus. Nu este un client dificil. Ascultați-l fără să ridicați prea multe probleme, altfel nu mai scăpați de el.

Importantul – se simte foarte important, câteodată peste clasa socială, din care face parte. În general, este foarte conservator și așteaptă același lucru și de la ceilalți. Îi plac bunele maniere, dar nu complimentele. Mai există tipul îngâmfat care se vrea remarcat și care vrea să fie mereu lume în jur lui. Satisfaceți-i vanitatea în limite rezonabile.

Încercătorul - este clientul ideal. Crede în ceea ce i se spune, deoarece prin natura sa încrezătoare așteaptă aceeași încredere. Fiți totdeauna cinstit și precis cu el, deoarece dacă află că este păcălit nu se mai întoarce.

Comerciantul - din principiu și obișnuință el dorește mereu să plătească mai puțin decât ar trebui. Îi place să spună povești despre cum a primit aceleași servicii în altă parte la un preț mult mai scăzut etc.

Fandasitul (afectatul) - este genul cărui îi place să iasă în evidență, să atragă atenția. Evitați să vă arătați iritarea.

Impacientatul - mereu neliniștit, nerăbdător, dar și pretențios, îi place să primească un serviciu eficient și la obiect, iar conversația să se mențină la un anumit nivel. Nu-i arătați că sunteți intimidat.

Nemulțumitul - din obișnuință se va plânge de orice. Evaluați reclamația și luați o decizie. Dacă se va dovedi neîntemeiată, explicați-i acest lucru, sugerându-i totuși să scrie o reclamație la întoarcere. Fiți ferm în atitudine, dar politicos. Dacă insistă cu reclamațiile, spuneți-i că n-are nici un rost să continue, deoarece nu aveți nici o putere în acest sens, în plus, aveți alți turiști de care trebuie să vă ocupați.

Comportamentul față de turiștii dificili.

Este bună regula “tratează clienții așa cum ei vor să fie tratați”, dar nu trebuie mers până la a spune “ **turistul are întotdeauna dreptate**” deoarece aceasta îi va aduce pe cei care efectuează servicii la disperare și le va submina moralul. A trata pe cineva așa cum vrea să fie tratat, înseamnă mai degrabă a-i analiza virtuțile și viciile, a-i utiliza cunoștințele și a le ghida în direcția dorită, dându-i în același timp impresia că totul se desfășoară așa cum el și-a dorit. Aceasta cere multă experiență în felul de a trata oamenii, multă politețe, farmecul și tactul înțelegându-se de la sine.

2. Tratare diferențiată a turiștilor în deservirea excursionistă.

Ghidul de turism, trebuie să dovedească echilibru psihic, luciditate, cunoștințe specifice necesare pentru a putea înțelege toate tipurile de caractere, atitudinile, comportamentul și reacțiile de acceptare sau de respingere ale turiștilor.

Mentalitatea și comportamentul turiștilor sunt determinate în general de mediul în care trăiește, structura psihică, cultura educațională, structura socială, geografia și climatul zonei (țara) de baștină, religie, apartenența politică.

Totodată, modificările economico-sociale dintr-un sistem social, cu dezechilibre, aferente unor asemenea situații, pot condiționa modificări comportamentale și psihologice ale turistului sau grupului de turiști, cu efecte directe sau indirecte asupra fenomenului turistic și a desfășurării în bune condiții a activităților turistice.

Pe baza acestor criterii turistii pot fi catalogați după:

Caracteristici materiale

O mare parte a vieții unui turist și comportamentul acestuia este determinat de munca sa și mediul în care trăiește. Turiștii din țările urbanizate și industrializate își petrec aproape 11 luni pe an într-o lume închisă, monotună, care este dominată de presiunea timpului mereu în mișcare.

Orașele aglomerate, traficul intens și stațiunile înțesate cu lume sunt tipice pentru această regiune, de aceea îi vor atrage și interesele locurile larg deschise și plajele singuratice.

Oamenii din regiuni îndepărtate și din țări în curs de dezvoltare vor căuta distracții care în țările lor nu există, dar de care ei au auzit mereu. Orașele mari și aglomerate, cinematografele, teatrele și activitățile tipice ale orașenilor se vor număra printre preferințele lor.

Totodată gastronomia este un factor ce va avea o influență puternică asupra comportamentului turiștilor. Fără îndoială că mulți străini vor încerca să se adapteze bucătăriei locale, dar, de regulă vor fi foarte fericiți să găsească meniuri cu care s-au obișnuit acasă. Locuri din Tenerife unde se servesc “Bratwurst” sau berării bavareze în inima Bangkok-ului aduc dovezi asupra acestui fapt. Francezii, ca și italienii preferă hrana bine preparată cu mai multe feluri și, dacă este posibil, vinul trebuie să fie pe masă. Americanii, în special generația mai în vârstă, vor să mănânce puțin și să vadă apă la gheață pregătită pentru ei. Totodată le place să fie servită cafeaua în timp ce iau masa, iar alții o preferă după ce mănâncă. Britanicii nu sunt prea pretențioși, dar le place să bea un aperitiv înaintea dejunului sau cinei. Ca și americanii, ei preferă un mic dejun consistent cu suc, ouă și alte gustări, în timp ce germanii și elvețienii preferă pâine, unt, gem, cafea și ceai. Francezii, italienii și spaniolii dau pe gât o cafea neagră și tare și apoi așteaptă până la masa de prânz.

Caracteristici sociale.

Suportul social și educațional, nivelul cultural și artistic, precum și alte înclinații formează într-o mare măsură concepția asupra vieții, mentalitățile și interesele oamenilor. În afară de faptul că scapă de rutina zilnică, că se relaxează și își refac forțele pentru restul anului, oamenilor le place să-și continue interesele lor deosebite până și în vacanțe.

Un ghid trebuie să încerce să evalueze preferințele clienților și trebuie să adapteze desfășurarea acțiunii la cerințele deosebite ale turiștilor. El trebuie să evidențieze aspectele localităților și atracțiile care concordă cu interesele personale ale turiștilor și trebuie să găsească informații suplimentare peste comentariul “tip” pentru a le da turiștilor cea mai bună posibilitate de evaluare.

Caracteristici religioase și morale.

Multe minusuri și plusuri din turism sunt cauzate de către concepțiile religioase și morale ale turiștilor. Dacă unele țări sunt predominant sub impresia unei religii, turiștii din acele țări vor fi mai mult sau mai puțin influențați de principiile religioase și morale care predomină. Aceasta va avea un efect asupra a ceea ce ei vor să vadă și chiar asupra a ceea ce vor să mănânce. Unele religii interzic consumul cărnii de porc, altele cer practicantilor lor să fie vegetarieni. Toate aceste lucruri trebuie să fie luate în considerare de către ghid și acesta trebuie să întreprindă toate eforturile ca serviciile asigurate să fie adaptate la aceste preferințe.

Caracteristici politice și istorice.

Multe națiuni au avut o foarte lungă, unică și particulară istorie; multe țări trăiesc sub sisteme politice diferite, iar acestea au o mare influență asupra locuitorilor și le formează mentalitatea, atitudinile și comportamentul.

Psihologia individuală.

Următoarele rânduri pot să servească ca un îndrumar în înțelegerea caracterului, atitudinilor, reacțiilor și comportamentului clienților.

Oamenii cu **proporții mai rotunjoare și fața durdulie** care pășesc cu o oarecare nesiguranță în urma celorlalți sunt, în general, gurmanzi, iubitori de mese bogate, de liniște și de confort, și în multe cazuri au nevoie de o cordialitate care să se îndrepte în mod special asupra lor.

Oamenilor cu **un corp bine dezvoltat și proporționat**, care sunt rapizi și plini de energie, le place să-și asume riscuri, să fie populari, să iasă în evidență.

Oamenii slabi, cu o expresie serioasă a feței sunt în general firi retrase, mai puțini sociabili și le place singurătatea.

Trebuie acordată atenție la felul în care psihicul are acțiune asupra corpului. Va fi ușor să stabilești eventuale reacții ale clientului, observându-i roșeața, paloarea, tremuratul, mișcarea degetelor etc.

O altă diferențiere foarte importantă este aceea care nu privește aspectul fizic, ci numai pe cel psihologic. Avem, astfel, tipul **introvertit** a cărui energie de spirit este prea apropiată de cea a corpului, făcându-l ezitant și neîncrezător, în pofida gândirii sale adânci.

Tipul extravertit este deschis tuturor stimulilor veniți din afară și de aceea este înclinat spre a-și face cu ușurință noi relații, dar de multe ori își asumă și riscuri. Altfel spus, tipului introvertit i se câștigă greu încrederea, el va vorbi numai de lucruri care îl interesează doar pe el și se va exprima întotdeauna cu dificultate. El are hobby-uri precise și nu-i place să fie contrazis în convingerile sale, iar tipul extravertit este în principal influențat de mediul în care trăiește și este interesat de activitățile oamenilor din jur, nu-i place singurătatea, se ambalează repede, dar nu persistă la același nivel de entuziasm. Orice nou incident îi poate schimba preferințele.

3. Dinamica și psihologia grupului de turiști.

Necesitatea ca un Ghid de turism să posedă calitățile unui bun psiholog, rezultă din posibilitatea crescândă a apariției dificultăților de comunicare ce pot apărea în relațiile cu turiștii, și modul în care acestea pot fi gestionate.

Pentru a putea stabili relații normale cu grupul, ghidul va trebui să se comporte astfel:

- să nu-și facă favoriți, atitudine egală față de toți turiștii, fără discriminare;
- să fie respectuos, dar nu **servil**, indiferent de situație sau persoană;
- să fie disponibil, sensibil la stările fiecărui turist;
- să gestioneze situațiile de criză înainte ca acestea să scape de sub control, să anticipeze corectând dificultățile înainte ca acestea să scape de sub control;
- să aibă atitudine echilibrată și atentă la neînțelegerile ce pot apărea în grup, aplanarea conflictelor;
- să aibă atitudine demnă și responsabilă față de propriile erori, conștientizând faptul că nu poate cunoaște absolut totul;
- să respecte personalitatea fiecărui turist și să-i lase să aibă personalitate, chiar și în cadrul grupului;
- să utilizeze corect tehnica din dotare (să fie instruit în prealabil);
- să știe în permanență unde sunt turiștii;
- să manifeste o atenție deosebită față de turiști mai în vârstă, față de cei bolnavi sau persoane cu handicap;
- problemele apărute în cadrul excursiei să nu fie discutate în fața turistilor;
- problemele personale să nu devină subiect de discuție cu turiștii;
- să păstreze atitudine calmă, echilibrată, responsabilă în situații de criză;
- **să fie agreabil, inventiv, cu imaginație creativă, mereu pregătit cu surprize; (PA)**
- permanent, trebuie să se comporte ca o gazdă perfectă, indiferent de locul unde se desfășoară acțiunea turistică;

Ghidul de turism, pe toată durata desfășurării acțiunii turistice, de fapt este „în exercițiul funcțiunii“

IV. Organizarea și desfășurarea unei excursii tip în turismul intern.

1.Noțiunea de excursie. Tipuri de excursii

2.Rolul ghidului de turism în organizarea și pregătirea excursiei. (Fișa excursiei)

3.Planul individual de lucru al ghidului. Selectarea și pașaportizarea obiectivelor turistice.(Surse)

4.Modalități de prezentare a ghidului. Prezentarea itinerarului excursiei. Plecarea în excursie.

5.Relațiile cu grupul de turiști. Încheierea excursiei.

1. Noțiunea de excursie. Tipuri de excursii

Termenul ”excursie” provine de la cuvântul latin ”excursio”. În limbile română și rusă acesta a pătruns în secolul al XIX-lea și însemna ”a fugi afară, raid militar, iar apoi – ieșire, călătorie”.

Prima interpretare a acestui termen (an. 1812) este dată în dicționarul explicativ al lui V. Dali: ”Excursie – plimbare, mers pe jos, pentru a găsi ceva, pentru plante aromatice etc.”.

O definiție mai modernă a excursiei este dată de ”Enciclopedia turistică”, publicată în ”Marea Enciclopedie Rusă” în 1993: **”Excursia este călătoria colectivă sau individuală prin locurile frumoase, muzee etc. în scopuri educative sau cultural-educative, sub îndrumarea ghidului”**.

Teoreticianul și organizatorul activității excursionale din Rusia B. V. Emelyanov (1985), înțelege excursia ca esența ”procesului de cunoaștere intuitivă a lumii înconjurătoare”, legate cu obiectele turistice selectate și programate din timp, care vor fi studiate la locul lor. O altă definiție este că **”Excursia este un proces de percepere a realității, constituit la confluența impresiilor vizuale și conceptuale”**.

Excursia este o activitate bine planificată din timp de o persoană calificată având diferite scopuri: educativ, cognitiv, sportiv, recreativ ș.a., unde de obicei este clar ce va vedea, ce va auzi, ce va simți turistul, și care va dura nu mai mult de o zi.

Excursionist - persoană care vizitează o zonă sau o destinație turistică pe durata unei zile (fără a efectua o înnoptare la destinație);

Turiști - persoane care petrec cel puțin o noapte în afara domiciliului și apelează la mai multe servicii turistice.

Călătorii - persoanele care se deplasează în teritoriu fără a fi înregistrați de statistici ca și turiști.

Vizitatorii – acea parte din călători care sînt înregistrați de statistici ca turiști.

*Drumeții – excursioniști și turiști care se deplasează pe jos pe un **traseu marcat** de la un obiectiv la altul în scop de relaxare, de cunoaștere, de întreținere a formei fizice, ș.a.*

Din definițiile de mai sus ale excursiei, devine clar faptul, că specificul oricărei excursii constă în unitatea demonstrației și expunerii, pe primul loc fiind pusă demonstrația. Totodată însă, lipsită de o analiză aprofundată, explicație, excursia va fi pur și simplu o vizitare a obiectelor turistice. Esența excursiei este unitatea între demonstrare și expunere.

Unul dintre teoreticienii activității excursionale, autorul monografiei cu același nume, discipol și adept al teoriei lui B. Emelyanov, G. Dolzhenko subliniază, că în excursie, adică în procesul organizat de cunoaștere a mediului înconjurător, un rol important îl are partea emoțională, care este componentul de bază al fiecărei excursii. Ceea ce a fost văzut și auzit trebuie să trezească sentimente de sensibilizare: admirație, furie, bucurie etc. Excursia nu este un simplu amuzament, ci este o activitate intelectuală în petrecerea timpului liber sau de învățământ, care necesită eforturi fizice și spirituale.

Datorită vizibilității, clarității, emotivității, excursia este o formă extrem de eficientă de împărtășire a cunoștințelor cu excursioniștii, contribuind la asimilarea factorilor prezentați, exercită o influență puternică asupra formării aspectului spiritual al omului. Fiecare excursie are anumite atribute, fără de care nu poate fi considerată ca atare. B. V. Emelyanov (1976) a evidențiat principalele **șase semne ale excursiei**:

- durată, de obicei, de la 1 ora academică până la o zi;
- prezența grupului excursionist (din câteva persoane, 15-30 persoane);
- prezența ghidului specializat înalt calificat;
- **examinarea** obiectelor excursionale, primele impresii vizuale;

- **cunoașterea** (familiarizarea) obiectelor în timpul deplasării și în stațiuni, în special, la ieșirile din autobuz;
- tema bine definită - element de bază, care dictează direcția acestor examinări.

Un alt moment important, prin care, se caracterizează excursia, este scopul și obiectivele ei, care dictează alegerea obiectelor turistice pentru programul excursionsal dat fiind, elaborarea traseului, căutarea literaturii, ilustrația imaginilor etc. pentru portofoliul ghidului.

Însă principala caracteristică a excursiei este aplicarea obligatorie a unei metode de excursie, adică unitatea de demonstrare și expunere.

Excursia îndeplinește mai multe funcții care contribuie la dezvoltarea intelectuală a turiștilor și la poziționarea imaginii țării:

- funcția de **propagandă științifică**, care promovează opinii politice, filozofice, științifice, artistice;
- **funcția de informare**, care oferă informații despre un anumit compartiment al cunoștințelor: realizările istoriei, medicinei, biologiei etc.;
- funcția de organizare a activităților de **agrement cultural**;
- funcția de **formare a intereselor umane**.

Fiecare excursie poate îndeplini concomitent câteva funcții, aceasta depinzând de modul în care este condusă și de structura grupului de turiști. Pentru copii și tineri aceasta îndeplinește funcția de lărgire a orizontului de cunoștințe a viziunii tehnico-culturale; pentru adolescenți - alegerea profesiei; pentru turiștii străini - funcția de informare etc.

Clasificarea excursiilor

După conținut	După componentă și numărul de participanți	După locul unde sunt realizate	După mijloacele de transport	După forma traseului
Tururi Tematice	-Turiști individuali (1-6) -Grupuri organizate (25-30) -Elevi și studenți -Turiști străini -Toate categoriile de turiști (Mixtă)	-Oraș -Localitate rurală -Muzee -Complexe, care îmbină câteva elemente	-auto -cu vaporul -pe jos	- liniar - circular - radiar

Tipuri după conținut

Tururi	Tematice
- Sunt multiplanice - Se combină materialul istoric cu cel contemporan - Vor fi expuse mai multe teme: istoria orașului dezvoltarea industrială dezvoltarea științei dezvoltarea învățământului dezvoltarea culturii ocrotirea sănătății sportul, ș.a.	1. istorice: - ținutul natal - militar-istorice - arheologice - istorico-biografice 2. literare 3. de studiere a artelor: muzee de artă, ateliere, galerii, teatre 4. arhitectonice: monumente, edificii, cartiere locative, activitatea unui concret arhitect 5. de producție (vitivinicolă) 6. ecologice sau de studiere a cadrului natural 7. monastice sau religioase

2. Rolul ghidului de turism în organizarea și pregătirea excursiei. (Fișa excursiei)

Pentru prima dată conceptul ”Etapile de pregătire a excursiei” a fost introdus în uz în 1976. Tot atunci au fost determinate cincisprezece etape:

- definirea scopului și a obiectelor excursiei;
- selectarea temei;
- selectarea literaturii;
- identificarea surselor materialului excursionsional.
- selectarea și studierea obiectelor excursiei;
- planificarea traseului excursiei;
- deturnarea sau ocolirea traseului;
- pregătirea textului de referință;
- achiziționarea ”portofoliul ghidului”;
- determinarea tehnicii de pregătire a excursiei;
- definirea tehnicii de desfășurare a excursiei;
- pregătirea dezvoltării metodologice;
- pregătirea textelor individuale;
- primirea (predarea) excursiei;
- aprobarea excursiei.

Pentru a dezvolta o nouă temă a excursiei se creează o echipa de ghizi, de obicei din 3-6 persoane, iar cel mai experimentat și erudit din ei devine lider.

Dar cel mai important în pregătirea excursiilor este distribuirea, în conformitate cu atribuțiile deținute a anumitor subteme. Fiecare membru al echipei de creație urmează să pregătească materialele proprii, care apoi, vor fi fuzionate și editate de manager. La selectarea subtemelor pentru excursii, pentru o eficiență mai calitativă se va ține cont de interesele și pregătirea profesională a ghidului.

Activitatea de elaborare a unei noi rute turistice începe cu definirea clară a scopului acesteia, fapt care va ajuta autorii în organizarea activității pe viitor.

Scopul excursiei este ceea, ce i-a determinat să prezinte turiștilor monumentele istorice, culturale și alte obiecte. Expunerea ghidului este subordonată aceluiași scop final.

Sarcinile excursiei poartă un caracter mai concret decât scopul. Acestea sunt concepute pentru a atinge scopul excursiei prin dezvoltarea mai largă a temei.

O excursie poate conține mai multe sarcini, cum ar fi, de exemplu, demonstrarea rolului istoric al orașului și familiarizarea cu caracteristicile sale arhitecturale. Însă, includerea a mai mult de trei scopuri într-o excursie este irațională, deoarece există riscul de a nu atinge nici unul.

Fiecare excursie are tema sa specifică. Acesta este motivul, care stă la baza ei și în conformitate cu care este construită și are loc rulara expunerii. Deci acesta este criteriul de selectare și studiere a obiectivului turistic, care determină conținutul povestirii unui ghid, în special atunci, când se demonstrează mai multe obiecte de diverse genuri.

Tema este deseori înțeleasă din denumirea excursiei, de aceea este important, ca titlul acesteia să fie clar, expresiv și memorabil pentru turiști. De exemplu, “Chișinău – capitala Republicii Moldova”, “Taina caretei de aur” (excursia spre Orheiul Vechi), “Soroca – Riviera Moldovei” etc.

La stabilirea denumirii excursiei trebuie evitate:

- ✚ folosirea diferitor slanguri, care dezumanizează subiectul;
- ✚ utilizarea abrevierilor;
- ✚ utilizarea cuvintelor străine, care pot provoca asociații nedorite.

Cerințele generale pentru denumirea excursiilor sunt următoarele:

- personalitatea;

- exactitatea;
- imaginația;
- ușurința în procesul de memorizare și de reproducere;
- consonanța;
- absența unor asocieri negative;
- semnificația.

Fișă tehnică a rutei turistice este formular tipic care include informație despre conținutul rutei turistice, conform prevederilor Normelor metodologice privind instituirea, certificarea și înregistrarea rutelor turistice.

Pentru fiecare excursie ghidul de turism va întocmi fișă tehnică a traseului pe care îl va avea de parcurs. Aceasta conține următoarele compartimente:

Fișă tehnică a rutei turistice

Denumirea rutei: Locurile sfinte din Basarabia

Itinerarul: Chișinău – Țipova – Lalova – Saharna – Pripiceni – Chișinău

Tipul traseului: liniar.

Tematica excursiei: complexă: religioasă, cultural-istorică, de aventură.

Lungimea traseului: 260 km tur-retur.

Durata excursiei: 12-14 ore.

Beneficiarii excursiei: turiști interni, turiști străini, sportivi, studenți, pelerini

Scopul excursiei: Cunoașterea patrimoniului obiectelor de cult a zonei turistice centru-nord a țării, familiarizarea cu istoria mănăstirilor ortodoxe construite în raionul Rezina, pelerinaj, drumeții, practicarea sporturilor extreme.

Programul excursiei include: vizitarea Mănăstirilor terestre și rupestre, a defileului și cascadele din Țipova și Saharna, a complexului turistic „Hanul lui Hanganu” din Lalova.

Obiectivele turistice incluse în programul excursiei:

Țipova: ansamblul rupestru cu trei complexe monastice; biserica cu hramul „Înălțarea Sfintei Cruci”, biserica „Sfântul Nicolae” și biserica cu hramul „Adormirea Măicii Domnului”, cascadele

Lalova: complexul turistic „Hanul lui Hanganu”

Saharna: Mănăstirea terestră, cu hramul „Sfânta Treime”, mănăstirea rupestră cu hramul „Bunavestire”, cetatea geto-dacilor, cascadele, talpa Maicii Domnului.

Pripiceni: mănăstirea Pripiceni-Curchi, cu hramul „Sfântul Mare Mucenic Dumitru”

Complexitatea traseului: deplasarea cu transport. Grad sporit de complexitate. Se vor parcurge distanțe foarte mari pe jos. Excursia necesită o pregătire fizică bună.

Vestimentație: pentru a străbate canioanele și a vizita cascadele e necesar îmbrăcăminte și încălțăminte sportivă. Pentru a vizita lăcașurile sfinte este necesar îmbrăcăminte decentă.

Transport: autocar, autoturism

Localități de tranzit: s. Stăuceni, or. Cricova, s. Peresecina, Codrii Orheiului, or. Orhei, combinatul Chateau Vartely, s. Step-Soci, mănăstirea Cuizăuca, or. Rezina, s. Saharna, s. Țipova, s. Lalova; s. Trifești (izvoare cu apă minerală), s. Pripiceni-Curchi

Locuri de popas amenajate: satul Tăhnăuți, (pădure cu măsute, cu posibilitate de a procura băuturi răcoroase, înghețată), malul Nistrului.

Cazare: la solicitare pot fi oferite servicii de cazare la complexul turistic „Hanul lui Hanganu” din Lalova, sau pensiunile turistice „Anastasia” sau „B&B Habitat” din orașul Rezina

Alimentație: prânz la complexul turistic „Hanul lui Hanganu” din Lalova, cina la restaurantul „Plai” din Rezina

Agrement: drumeție, sporturi extreme, plimbare cu barca pe Nistru

Centre de informare turistică:

Schema rutei

Traseu turistic - cale de acces pietonal sau cu alt mijloc de deplasare, către un element al patrimoniului turistic, marcat conform reglementărilor legale în vigoare, care face legătura cu un obiectiv turistic sau care traversează o zonă turistică, un masiv montan etc.;

3. Planul individual de lucru al ghidului. Selectarea și pașaportizarea obiectivelor turistice.(Surse)

Scopurile și obiectivele excursiei determină selectarea finală a obiectelor turistice, a itinerariului excursiei, a conținutului materialului pentru expunere, selectarea mijloacelor vizuale din portofoliul ghidului, dispoziția emoțională a excursiei și a părților sale individuale. Astfel, fără definirea obiectelor și sarcinilor nu poate fi concepută elaborarea unei noi rute turistice, în care sunt concentrate funcțiile de învățământ, de formare și educare.

Pentru a atinge scopul, sarcinile și pentru a începe lucrul asupra textului excursiei este necesar de alcătuit lista cărților, broșurilor, articolelor publicate în ziare și reviste, ce se referă la tema respectivă. Scopul listei constă în stabilirea limitelor aproximative privind studierea diverselor izvoare, necesare ghizilor în utilizarea materialului pentru elaborarea textului excursiei. În cazul unui număr mare de surse literare, lista poate fi divizată în două părți: ”Literatura de bază” și ”Literatura adițională”.

În plus la aceasta, pe lângă publicațiile imprimare, pot fi folosite și alte surse: arhive naționale, muzee, filme documentare științifice și artistice, care conțin materialul necesar pentru elaborarea textului excursiei, enciclopedii electronice, amintiri ale participanților și martorilor evenimentelor istorice etc.

Pentru expunere este necesar de a selecta surse de încredere, cu fapte și informații veridice.

În plus la aceasta, pe lângă publicațiile imprimare, pot fi folosite și alte surse: **arhive naționale, muzee, filme documentare științifice și artistice, care conțin materialul necesar pentru elaborarea textului excursiei, enciclopedii electronice, amintiri ale participanților și martorilor evenimentelor istorice etc. Pentru expunere este necesar de a selecta surse de încredere, cu fapte și informații veridice.**

Pașaport al obiectivului turistic este descrierea obiectivului turistic conform cerințelor Normelor metodologice privind instituirea, certificarea și înregistrarea rutelor turistice.

Pașaportul obiectivului turistic

Denumirea completă a obiectivului turistic

(conform actelor înregistrate oficial)

Anul fondării _____

Tipologia _____
(monument (de istorie, arhitectură, arheologie, etc.), muzeu, rezervație (naturală, culturală, peisagistică, științifică), etc.)

Amplasarea geografică _____
(adresă, distanța de la Chișinău și de la alte centre urbane importante)

Posibilități de acces _____
(rutier - de indicat tipul drumului; aerian – de indicat aeroportul; feroviar – de indicat stația de cale ferată; acvatic);

Date de contact _____
(tel, web, e-mail)

Perioada de funcționare pe parcursul anului și programul de vizitare _____
(anul întreg,sezonier, orele de program)

Taxa de vizitare _____
(intrare liberă sau cu plată)

Fotografia _____
(formatul 21x15 cm, hârtie 120 mg)

Comentarii _____
(note,legende)

Data elaborării pașaportului _____
(data, luna, anul)

Deasemenea în activitatea ghidului este important pregătirea și unui portofoliu de lucru.

Portofoliul ghidului este denumirea convențională a setului de materiale vizuale, folosite în timpul excursiei, care trebuie să completeze și să asigure veriga ce lipsește în gama de vizualizare. Aceste materiale sunt, de obicei, plasate într-un dosar sau într-un portofoliu de dimensiuni mici.

Unul dintre obiectivele "Portofoliului ghidului" este de a completa părțile absente în demonstrație.

În timpul excursiilor deseori se întâmplă că nu toate obiectele necesare pentru desfășurarea temei s-au păstrat. De exemplu, vizitatorii nu pot vedea: clădiri istorice, ruinate în timp; sate distruse în timpul Războiului pentru Apărarea Patriei etc. Prin urmare, există necesitatea de a sublinia ideile despre forma și aspectele originale ale acestora. Anume în acest scop se utilizează conținutul "Portofoliului ghidului", de exemplu, fotografiile vechi cu înfățișări din trecut sau machete ale viitorului apropiat.

Uneori, în timpul excursiilor este necesar de a demonstra fotografiile personalităților, care au tangență cu obiectul sau evenimentul dat.

Sarcina portofoliului ghidului este de a face excursia cât mai convingătoare prin demonstrarea documentelor, mostrelor, manuscriselor și operelor literare. O altă sarcină importantă a mijloacelor vizuale din portofoliul ghidului este de a face o reprezentare vizuală a obiectului (plante, roci, fotografii, machete, modele).

Conținutul "Portofoliului ghidului"

Conținutul "Portofoliului ghidului" include: fotografiile, hărți, diagrame, planuri, desene, mostre ale produselor întreprinderilor industriale, ierbare, mostre geologice, înregistrări audio și video, alte materiale ilustrative. Aceste "portofolii" sunt, de obicei, pentru fiecare subiect. Ele reprezintă un „ghid al ghidului”, care ajută, ca orice excursie în trecut și prezent să fie cât mai interesantă și utilă.

Conținutul "portofoliului" este dictat de tematica excursiei.

Lista materialelor vizuale, incluse în "portofoliu", trebuie să fie permanent concretizată și coordonată la elaborarea unei excursii noi.

Criterii de selectare a materialului ilustrativ pentru "Portofoliul ghidului"

Există mai multe criterii pentru selectarea materialului inclus în "Portofoliul ghidului":

- necesitatea și posibilitatea utilizării acestora;
- valoarea cognitivă;
- neobișnuița;
- expresivitatea (capacitatea de a acorda ajutor ghidului la dezvăluirea temei);
- păstrare;
- confort în timpul demonstrării. Mijloacele vizuale ale "portofoliului" trebuie să fie folosite cu ușurință;
- număr redus de materiale propuse pentru demonstrație.

Metodologia demonstrării mijloacelor vizuale din portofoliul ghidului se verifică pe traseu, apoi recomandările privind utilizarea materialelor de "portofoliu" se includ în elaborarea metodică.

Pentru fiecare ilustrație, inclusă în portofoliu, se anexează o foaie cu explicații. Uneori aceste explicații sunt lipite pe partea din spate a exponatului. Această adnotație este materialul de pornire al ghidului la demonstrarea exponatului. Un mare ajutor agențiilor în selectarea materialelor vizuale pentru portofoliu este oferit de muzee, expoziții, arhive.

Fotografiile, hărțile, schemele urmează a fi realizate din carton și dimensiuni nu mai mici de 18x24cm, clar și ușor citite. Mijloacele vizuale, destinate afișării în autobuz, trebuie să fie cu dimensiuni de până la 24x30cm, astfel încât acestea să fie văzute din rândurile din spatele autobuzului. Lista materialelor vizuale din portofoliul ghidului nu rămâne neschimbată pe parcursul existenței sale, dar dimpotrivă, ea se completează și se modernizează.

4. Modalități de prezentare a ghidului. Prezentarea itinerarului excursiei. Plecarea în excursie.

Modalități de prezentare a ghidului.

Prezentarea ghidului se face în funcție de locul întâlnirii cu grupul, ghidul având grijă ca atunci când va face acest lucru să fie prezenți toți turiștii, cu această ocazie prezentându-le salutul și urările de bun venit în excursie. Este foarte importantă modalitatea în care ghidul se va prezenta turiștilor, aceasta fiind prima impresie pe care o va face asupra lor, cunoscând faptul că niciodată nu va mai exista o a doua șansă pentru a crea prima impresie.

Acest lucru se face în autocar, după ce toți turiștii și-au ocupat locurile. Stând cu fața către ei, ghidul își va căuta o poziție astfel încât să fie văzut de toată lumea și se prezintă. Nu se poate vorbi de un șablon în ceea ce privește prezentarea ghidului și a celorlalte persoane implicate în excursie. De obicei se folosesc expresii de genul ”bună ziua doamnelor și domnilor, mă numesc și voi avea plăcerea să vă însoțesc pe toată durata excursiei în calitate de ghid de turism, reprezentant fiind al agenției..... alături de șoferul..... care ne va conduce cu încredere pe traseul” (în cazul în care se pleacă cu autocarul, odată cu prezentarea ghidului se va face și prezentarea șoferului și dacă este cazul și a ghidului ajutor).

Urmează apoi anunțarea orei de plecare, traseul ce se va urma, principalele opriri, intervalul și locul de oprire cu facilitățile oferite, prima destinație sau destinația finală, prezentarea propriu-zisă a excursiei făcându-se mai târziu în mod normal, după această prezentare se poate pune muzică, lăsând turiștii să se acomodeze și să se cunoască între ei.

Dacă plecarea se face cu trenul sau cu avionul, tehnica de prezentare rămâne aceeași, numai că ghidul se va prezenta după ce toți turiștii s-au adunat la locul stabilit, înainte de a se urca în tren sau în avion. Prezentarea traseului excursiei se va face abia la sosirea la destinație, eventual se organizează un cocteil de bun venit.

Prezentarea itinerarului excursiei se face la ieșirea pe șosea sau pe autostradă și se descrie detaliat programul, respectiv traseul sau programul zilnic (fără a se specifica și orele). Este foarte important cum se descrie acest traseu pentru a stârni curiozitatea turiștilor și nu pentru a le da senzația că este o sarcină pe care ghidul o are de îndeplinit, turiștii trebuind să perceapă senzația de confort și siguranță în orice moment. Din bagajul vast de cunoștințe pe care le are, ghidul va reda numai esențialul și elementele caracteristice, căci acestea se rețin.

Trebuie evitat abuzul de date istorice (mai ales când sunt controversate). Se folosesc, de preferință, datele "rotunjite" sau chiar secolele.

De asemenea, un sfat: ghidul nu trebuie să-și epuizeze toate resursele! Să-și păstreze întotdeauna câte ceva care să poată fi furnizat ca amănunt suplimentar la solicitarea turiștilor!

Ghidul va insista asupra următoarelor aspecte:

- ✓ activitățile și serviciile incluse în circuit;
- ✓ transportul și mijloacele de transport utilizate;
- ✓ categoriile de hoteluri unde vor fi cazați;
- ✓ excursii opționale;
- ✓ alte activități de agrement specifice zonei;
- ✓ programul magazinelor;
- ✓ reguli de călătorie cu autocarul.

La începutul fiecărei zile (de obicei la micul dejun), ghidul va anunța programul zilei desfășurat pe ore. Dacă excursia respectivă îmbracă forma unui sejur, pentru a-și ușura munca, ghidul poate expune într-un loc special amenajat în holul hotelului întregul program desfășurat pe zile și pe ore, astfel încât să poată fi consultat în orice moment de către turiști.

5. Relațiile cu grupul de turiști. Încheierea excursiei.

Pe măsura desfășurării programului, ghidul va cunoaște mai bine pe turiști și va trebui să adopte o strategie de comunicare diferită, în funcție de personalitatea fiecărui participant, astfel încât să poată interveni în cazul unor atitudini care pot genera disensiuni în cadrul grupului (a se vedea ”întârziatul”, ”nemulțumitul”, ”negativistul” etc.).

Ghidul este un permanent transmițător de mesaje, de aceea el trebuie să accepte ideea că turiștii nu sunt întotdeauna atenți la ceea ce li se spune și nu trebuie să fie surprins dacă unii turiști pun întrebări referitoare la date sau aspecte care le-au fost deja prezentate. Explicațiile date trebuie să fie concise, pe înțelesul, dar și la nivelul tuturor (spre exemplu, dacă grupul este compus din intelectuali, exprimarea ghidului trebuie să fie pe măsură).

De asemenea, ghidul se poate confrunta și cu o serie de reclamații din partea turiștilor referitoare la serviciile primite sau la confortul din hoteluri, reclamații care pot fi justificate sau nu. Înainte de a le da curs, ghidul are obligația să le verifice în vederea rezolvării lor. În situația unor reclamații nefondate, ghidul va căuta să le atenueze folosind argumente care să maximizeze avantajele, ca de exemplu: ”Hotelul este situat în zona veche și mai puțin industrializată a orașului” - ca răspuns la o reclamație privind alegerea unui hotel nu tocmai în centrul orașului.

Încheierea excursiei presupune două aspecte din punctul de vedere al ghidului: despărțirea de grup și predarea dosarului la agenție.

Despărțirea de grup, într-un circuit cu autocarul, se face după ce **toți turiștii au coborât** din autocar, inclusiv bagajele, ghidul **își va lua rămas bun** de la turiști **mulțumindu-le** pentru participare și **invitându-i să participe** și la alte excursii organizate de aceeași agenție. În momentul salutului de adio, ghidul va fi lângă turiști într-un loc în care va putea fi văzut și auzit de toată lumea, în nici un caz el nu va rămâne în autocar.

Dacă excursia se termină cu trenul sau cu avionul, ghidul își va lua rămas bun cu grupul după ce acesta s-a adunat cu bagajele pe peron sau în sala de ieșire din aeroport, într-un loc unde nu stânjenește pe ceilalți călători, în aceeași formulă ca și cea prezentată mai sus.

V. Organizarea și desfășurarea unei excursii tip în turismul internațional.

1. **Lucrul ghidului în secția metodică. Metodologia de pregătire a textului ghidat în descrierea obiectivelor turistice. Elaborarea rutei a unei excursii internaționale.**
2. **Metodologia întâlnirii grupului de turiști înainte de plecare în excursie. (tipul de transport)**
3. **Activitatea și responsabilitățile ghidului la sosirea și plecarea din hotel cu grupul de turiști.**
4. **Comentarii și opriri în timpul excursiei. Reguli generale în excursie pentru toți participanții.**
5. **Reguli de vizitare a unui obiectiv turistic internațional.**
6. **Metodologia realizării unei excursii opționale.**
7. **Factorii care intervin în prezentarea itinerarelor turistice. Situații neprevăzute în excursie.**
8. **Activitatea ghidului către finalul excursiei. Chestionarea turiștilor. (comisioanele)**
9. **Procedura de realizare a raportului ghidului de turism. Decontul pentru activitățile turistice.**

1. **Lucrul ghidului în secția metodică. Metodologia de pregătire a textului ghidat în descrierea obiectivelor turistice. Elaborarea rutei a unei excursii internaționale.**

Metodologia excursionsională este un set de reguli și cerințe impuse practicii de excursii, precum și sumarea metodelor de predare, formare și desfășurare a diferitor tipuri de excursii, pe diverse teme și pentru diferite grupuri de persoane.

Metodologia excursionsională are mai multe aspecte: constituie baza competenței profesionale a ghidului; un mecanism de perfecționare continuă și abilitate de prezentare a materialului; un proces de raționalizare a activității ghidului. Subiectul metodicii excursionsionale este un studiu direcționat spre sistematizarea, formularea, explicarea și aplicarea în practică a mijloacelor și metodelor de

instruire, precum și a tehnicilor de pregătire, prin care angajații agențiilor de turism își realizează activitatea. Metodica excursionsională generalizează experiența în realizarea excursiilor, dezvoltă și oferă tehnici metodologice care s-au afirmat în practică și asigură cea mai eficientă percepere a subiectului.

Îndeplinind funcțiile metodicii private, metodologia excursionsională se ocupă cu diverse abordări din practica diverselor excursii, concomitent îndeplinind funcția metodei de bază. Acest fapt are loc în cazurile, când apare necesitatea utilizării în cadrul excursiilor a principiilor și a cerințelor generale pentru toate formele de muncă ideologice și educațional-vizuale, științifice, sistematice, accesibile, convingătoare etc.

În practică, metodologia excursionsională reprezintă totalitatea anumitor abilități și priceperi de lucru: elaborarea unei noi excursii, pregătirea desfășurării excursiei următoare, desfășurarea excursiei conform tehnologiilor recomandate, consolidarea și perfecționarea cunoștințelor excursionsioniștilor obținute pe parcursul excursiei.

Metodologia excursionsională de lucru răspunde la următoarele întrebări:

1. Pentru ce a fost pregătită și efectuată excursia (scopul, sarcina ei)?
2. Punctele principale ale excursiei, care necesită să fie elucidate în timpul desfășurării acesteia (care este conținutul ei).
3. Cum urmează a fi desfășurată o excursie (procedeele metodice)?
4. Cum să atragi și să menții atenția turiștilor?

Obiectul metodologiei excursionsionale este cercetarea, analiza, sistematizarea, formularea și aplicarea unor metode de instruire și educație în practica excursionsională.

Metodologia excursionsională este formată din câteva părți sine stătătoare, dar legate între ele:

- metodică elaborării unei noi teme pentru biroul excursionsional;
- metodică elaborării de către ghid a unei noi tematici pentru el, dar deja elaborate în biroul excursionsional dat;
- metodică instruirii ghidului pentru desfășurarea excursiei ordinare;
- metodică pentru efectuarea excursiilor;
- metodice de lucru după efectuarea excursiei.

Cea mai avansată și practică este metodică desfășurării excursiilor. Această metodă este divizată în două părți: metoda de prezentare (vizualizare, arătare) și metoda de expunere (povestire). În metodele de prezentare (vizualizare) pot fi evidențiate în calitate de părți independente următoarele metode: utilizarea ”portofoliului ghidului”; utilizarea mijloacelor tehnice de propagandă, de supraveghere, de studiu și facilități de cercetare. Prezentarea și expunerea sunt elementele-cheie ale excursiei, două aspecte de bază ale metodologiei excursionsionale.

Metodologia excursionsională, ca o combinație de părți independente are propriile caracteristici cu privire la tipurile de excursii (urbane, suburbane, industriale, de muzeu), precum și la fiecare subiect. Aceste caracteristici sunt determinate de sarcinile, care sunt puse înaintea excursiei, precum și de scopul lor (de exemplu, extinderea cercului cultural al adulților sau orientarea profesională a adolescenților). Caracteristicile sunt definite, de asemenea, prin tipul excursiei, tematica și componența grupului. Există deosebiri între metodele de desfășurare a excursiei pentru grupurile ordinare, de masă și pentru ascultătorii sferei economice, începători sau profesioniști; de asemenea își au specificul său de desfășurare excursiile pedestre sau cele cu ajutorul mijloacelor de transport etc.

Metodică prezentării (demonstrării) reprezintă în sine o bună parte din metodologia excursionsională după volumul și complexitatea procedurii de pregătire și punere în aplicare. Metodică expunerii (povestirii) este o parte mai mică a metodologiei, care poartă față de prima un caracter subordonat. Metoda prezentării (demonstrării) este mai dificilă, după cum s-a menționat anterior și

este originală în dependență de metoda expunerii și nu se aplică sub nici o formă ideologică. Prin urmare, este exclus împrumutul procedeele metodice din alte metode.

Toată activitatea ierarhică la pregătirea și desfășurarea excursiei trebuie să fie bazată pe următoarele cerințe ale metodologiei excursionale:

1. *Necesitatea selectării corespunzătoare a obiectelor excursionale.* Este necesară selectarea obiectelor, care au o atribuție directă la subiect; urmează să rămână cele mai tipice și reușite obiecte pentru crearea unui traseu; trebuie să evităm acele obiecte care, deși conțin un subiect, sunt plasate incomod (sunt îndepărtate, au vizibilitate redusă ș.a.). Metodologia presupune o succesiune logică în prezentarea și vizualizarea obiectelor pe traseu, o ascendență continuă în obiectele prezentate și disponibilitatea punctului culminant (momentul culminant în desfășurarea subiectului). Este important să se evite monotonia obiectelor demonstrate etc.

2. A doua cerință a metodologiei excursionale este *asigurarea unei excursii continue, ca proces de asimilare a cunoștințelor.* Deci, acțiunea materialului excursional asupra turiștilor pe parcursul excursiei, trebuie să fie completată cu suma obiectelor prezentate, expunerea, pauzele între subteme și întrebările-cheie la respectivul subiect. Subordonarea materialului excursional după schema dată sporește nivelul cognitiv și educațional al materialului excursional.

3. A treia cerință a metodologiei excursionale este *ca toate obiectele de bază și desfășurarea subtemelor la subiect să constituie un tot întreg.*

4. Următoarea cerință a metodologiei excursionale este *neutralizarea factorilor iritabili* (zgomotul străzii, conversații străine, obiecte care nu sunt incluse în subiect etc.), de exemplu, situarea (poziția) grupului la obiectul propus de ghid.

5. A cincea cerință a metodologiei excursionale este *prezența unei tranziții logice între percepția vizuală a două subiecte*, altfel spus, prezentarea unei treceri verbal-vizuale.

6. Cerința a șasea a metodologiei excursionale este *interacțiunea între prezentare (demonstrare) și expunere*, prevăzând într-un caz – combinarea acestora, în altul – alternanța, în al treilea – absența ambelor elemente.

La întrebările privind raportul dintre demonstrare și expunere, cât și despre ordinea derulării lor, metodica răspunde ferm: de la demonstrare la expunere. Se va începe cu prezentarea, cu impresiile vizuale sau alte impresii (tactile, olfactive), după care se va trece la expunere.

Există patru variante cunoscute de prezentare și expunere, care sunt caracteristice practic pentru fiecare excursie:

- I-a variantă – vizitatorii examinează obiectele în cauză;
- a II-a variantă – expunerea evenimentelor istorice, caracteristica generală a localității;
- a III-a variantă – analiza detaliată, cercetarea, investigarea obiectelor sub supravegherea și îndrumarea ghidului;
- a IV-a variantă – analiza obiectelor turistice de sine stătător.

Metodologia prevede și percepția materialului. Și aici există câteva reguli care urmează a fi luate în considerație pentru a se asigura percepția:

1. Povestirea, *expunerea continuă este inacceptabilă.* Sarcină de bază a expunerii este pregătirea turiștilor pentru analiza obiectului.

2. Este necesară utilizarea *corectă a pauzelor*, care trebuie planificate în funcție de traseu.

3. Este necesară abilitatea *de a neutraliza momentele de depășire a crizei de atenție*, care la ascultătorii lecțiilor/excursiilor, după cum susțin cercetătorii, apar la a 14-cea, 25-ea, 34-a minută etc.

Metodica excursională, în momentul, când atenția ascultătorilor începe să slăbească, recomandă:

1. procedeul metodic de trecere la o tematică nouă: se introduce un nou obiect pentru prezentare, povestirea unor fapte neobișnuite, audieri, vizionarea înregistrărilor video și a prezentărilor, utilizarea mijloacelor vizualizate din ”portofoliul ghidului”;

2. procedeul metodic de adresare-întrebare a ghidului către grupul de vizitatori (proponeri, întrebări neașteptate, care pot fi retorice și pot fi adresate publicului);

3. procedeul metodic al efectului sonor asupra ascultătorilor (schimbarea tonului vorbirii etc.).

Există diferite căi de îmbunătățire a calității lucrului metodic:

1) actualizarea sistematică și reînnoirea cunoștințelor ghizilor și metodiștilor, formarea profesională continuă a acestora în cadrul instituțiilor de învățământ superior, cursurilor profesionale, participarea la seminare, conferințe teoretice, conferințe metodologice și științifico-practice etc.;

2) elaborarea unei astfel de documentații metodologice (textului de control al excursiei, indicației metodice, ”portofoliului ghidului”), care va servi ca bază pentru desfășurarea calitativă a excursiilor;

3) elaborarea detaliată a tehnologiei de utilizare a tehnicilor metodice de demonstrare și expunere, ținând cont de particularitățile tematicii excursionale și diferențierii grupurilor de excursioniști;

4) asimilarea practică a tehnicilor metodice de organizare a excursiei de către ghid, utilizarea eficientă a tehnicilor recomandate pe itinerar și în procesul unei excursii concrete;

5) perfecționarea clară a tehnicilor de desfășurare a excursiilor;

6) asimilarea și menținerea contactului între ghid și grupul de excursioniști; posedarea cunoștințelor de bază despre anumite științe, precum sunt psihologia și logica.

Prin urmare, tehnicile menționate au ca scop ameliorarea calitativă a metodologiei excursionale, adică a științei despre metodele și tehnicile de organizare a excursiilor, care au un impact semnificativ asupra calității excursiilor și eficienței punerii lor în aplicare.

Pentru prima dată conceptul ”Etapete de pregătire a excursiei” a fost introdus în uz în 1976. Tot atunci au fost determinate cincisprezece etape:

✚ definirea scopului și a obiectelor excursiei;

✚ selectarea temei;

✚ selectarea literaturii;

✚ identificarea surselor materialului excursional. Noțiuni de bază, expozate și colecții de muzeu la tema respectivă;

✚ selectarea și studierea obiectelor excursiei;

✚ planificarea traseului excursiei;

✚ deturnarea sau ocolirea traseului;

✚ pregătirea textului de referință;

✚ achiziționarea ”portofoliului ghidului”;

✚ determinarea tehnicii de pregătire a excursiei;

✚ definirea tehnicii de desfășurare a excursiei;

✚ pregătirea dezvoltării metodologice;

✚ pregătirea textelor individuale;

✚ primirea (predarea) excursiei;

✚ aprobarea excursiei.

Pentru a dezvolta o nouă temă a excursiei se creează o echipă de ghizi, de obicei din 3-6 persoane, iar cel mai experimentat și erudit din ei devine lider.

Dar cel mai important în pregătirea excursiilor este distribuirea, în conformitate cu atribuțiile deținute a anumitor subteme. Fiecare membru al echipei de creație urmează să pregătească

materialele proprii, care apoi, vor fi fuzionate și editate de manager. La selectarea subtemelor pentru excursii, pentru o eficiență mai calitativă se va ține cont de interesele și pregătirea profesională a ghidului.

Activitatea de elaborare a unei noi rute turistice începe cu definirea clară a scopului acesteia, fapt care va ajuta autorii în organizarea activității pe viitor.

Scopul excursiei este ceea, ce i-a determinat să prezinte turiștilor monumentele istorice, culturale și alte obiecte. Expunerea ghidului este subordonată aceluiași scop final.

Sarcinile excursiei poartă un caracter mai concret decât scopul. Acestea sunt concepute pentru a atinge scopul excursiei prin dezvoltarea mai largă a temei.

O excursie poate conține mai multe sarcini, cum ar fi, de exemplu, demonstrarea rolului istoric al orașului și familiarizarea cu caracteristicile sale arhitecturale. Însă, includerea a mai mult de trei scopuri într-o excursie este irațională, deoarece există riscul de a nu atinge nici unul.

Fiecare excursie are tema sa specifică. Acesta este motivul, care stă la baza ei și în conformitate cu care este construită și are loc rularea expunerii. Deci acesta este criteriul de selectare și studiere a obiectivului turistic, care determină conținutul povestirii unui ghid, în special atunci, când se demonstrează mai multe obiecte de diverse genuri.

Tema este deseori înțeleasă din denumirea excursiei, de aceea este important, ca titlul acesteia să fie clar, expresiv și memorabil pentru turiști. De exemplu, “Chișinău – capitala Republicii Moldova”, “Taina caretei de aur” (excursia spre Orheiul Vechi), “Soroca – Riviera Moldovei” etc.

2. Metodologia întâlnirii grupului de turiști înainte de plecare în excursie.(tipul de transport)

Plecarea cu autocarul

1. Să aleagă un loc fără obstacole pentru parcare autocarului
2. Va fi prezent înaintea tuturor turiștilor cu 1 h
3. Verifică starea autocarului (curățenia, microfonul, boxele ș.a)
4. Supraveghează îmbarcarea turiștilor care poate fi :
 - turiștii se așează conform ordinii sosirii (cel care vine primul alege locul)
 - lista locurilor este întocmită de agenția de turism(turistul știe locurile prealabil)
5. Supraveghează îmbarcarea bagajelor (sfătuie turiștilor ce obiecte utile poate lua în salon)
6. Verifică prezența turiștilor (Apelul)
7. Verifică prezența pașapoartelor

NB Turiștii ce întârzie vor fi așteptați de la 15-25 min. Informația despre cei ce nu se prezintă se va comunica agenției de turism

Plecarea cu avionul

1. Va fi prezent înaintea tuturor turiștilor cu 2 h
2. Identifică poarta de îmbarcare
3. Identifică ghișeul de înregistrare a check-inului
4. Identifică un loc ferit pentru întâlnirea și adunarea grupului
5. Salută, verifică documentele de călătorie, înregistrează în listă prezența turiștilor
6. Anunță despre regulile de transportare a bagajelor(bagajul de mână, de cală)
7. Etichetează bagajele cu semne personalizate(pe lângă etichetele de marcă a aeroportului)
8. Invită turiștii la ghișeul de înregistrare

NB Turiștii ce întârzie **NU vor fi așteptați** . Informația despre cei ce nu se prezintă se va comunica agenției de turism

Plecarea cu trenul

1. Va fi prezent înaintea tuturor turiștilor cu 3-4 h
2. Identifică peronul la care va staționa trenul

3. Identifică un loc neaglomerat pentru întâlnirea și adunarea grupului
 4. Identifică locul aproximativ de staționare a vagonului:
 - Varianta 1 numerotarea vagoanelor de la capul trenului spre coadă
 - Varianta 2 numerotarea vagoanelor va fi inversă de la coadă spre capul trenului
 5. Salută, verifică documentele de călătorie, înregistrează în listă prezența turiștilor
 6. Supraveghează urcarea în vagoane a turiștilor și bagajelor cu 20 min înainte de plecare, pentru ca ei să ocupe locurile conform biletelor (bagajele sunt păstrate în secția de jos a paturilor, unde acest loc este destinat pentru 2 persoane, adică și pentru turistul care va dormi pe patul de la etajul 2)
- NB** Turiștii ce întârzie vor fi așteptați în limita posibilității (până la pornirea trenului). Informația despre cei ce nu se prezintă se va comunica agenției de turism. Se va face legătura cu turistul pentru a afla cauza. Dacă este posibil se va da sfat pentru a ajunge trenul cu un taxi (automobil) la următoarea staționare a trenului.

3. Activitatea și responsabilitățile ghidului la sosirea și plecarea din hotel cu grupul de turiști. Sosirea la hotel presupune un șir de responsabilități a ghidului de turism:

1. Va suna odată cu plecarea din țară la hotel pentru a anunța timpul aproximativ de sosire
2. Va informa pe cei de la hotel că este pe teritoriul țării gazdă
3. Va ține cont că primirea în hotel se realizează la 14.00 (se poate mai târziu, dar nu mai degrabă);
4. Verifică prezența în holul hotelului tuturor turiștilor și bagajelor lor;
5. Dacă bagajele sunt transferate de lucrătorii hotelului, ghidul supraveghează acest proces;
6. Prezintă la recepție diagrama cu lista turiștilor pentru ai repartiza în camere;
7. Preia sau ajută la împărțirea cheilor;
8. Dacă turiștii anunță probleme în camere, ghidul verifică și soluționează problemele
9. Stabilește orele servirii mesei;
10. Anunță despre cerințe speciale a unor turiști (meniu special, ș.a.)
11. Prezintă facilitățile hotelului (parola wf, bar, discotecă ș.a.)
12. Anunță numărul camerei în care se va afla ghidul (VERBAL)
13. Poate fi anunțat și un loc unde vor fi plasate anunțurile pentru grup;
14. Se cere insistent ca toate reclamațiile să fie aduse ghidului (unele probleme foarte ușor le va putea remedia el);
15. Anunță recepția despre ora de trezire;
16. Dacă turiștii nu pot lua masa (ex. pleacă foarte devreme într-o excursie) organizează preluarea hranei la pachet.

Plecarea de la hotel presupune un șir de responsabilități a ghidului de turism:

1. Va lua în calcul regula internațională că plecarea de la hotel se realizează la 12.00 (se poate mai devreme, dar nu mai târziu);
2. Va fi prezent cu 30 min înaintea tuturor în restaurant pentru a servi masa primul și apoi;
3. Verifică coborârea bagajelor pe care le va eticheta, le va număra;
4. Supraveghează îmbarcarea bagajelor;
5. Verifică dacă alte servicii solicitate de turiști, în afara pachetului turistic, au fost achitate (telefon, ș.a.);
6. Verifică să fie toate cheile reîntoarse la recepție;
7. Salută turiștii;
8. Se va strădui să evite întârzierile
9. Verifică prezența turiștilor în autocar (face apelul);
10. Verifică prezența pașapoartelor;
11. Face sumarul zilei;

12. Anunță itinerarul zilei.

4.Comentarii și opriri în timpul excursiei. Reguli generale în excursie pentru toți participanții.

Opririle în cadrul excursiilor se realizează:

- 1) O dată la 2h într-un loc amenajat pentru necesități vitale (WC, fumat);
 - 2) Pentru realizarea cumpărăturilor necesare, vitale (la magazine);
 - 3) Opriri la necesitate, de urgență, dar care nu vor devia programul excursiei;
 - 4) Pentru servirea mesei (la restaurant sau loc special amenajat pentru aceasta)
 - 5) Oprirea pentru realizarea fotografiilor în locuri pitorești
- NB! După fiecare oprire se numără turiștii!

Comentariile la deplasarea cu autocarul în cadrul excursiei presupun:

- Vor fi prezentări scurte de preferință atât cât se vede obiectivul turistic tranzitat
- Limbajul agreabil, pe înțelesul tuturor
- Prezinti informații generale despre: țară (nivelul economiei, capitala, cultura, obiceiuri, religie, tradiții, personalități cunoscute ș. a).

Reguli generale în excursie pentru toți participanții.

Șofer:

- Să nu fumeze la volan;
- Să nu vorbească la telefon;
- Să respecte regulile de circulație;
- Să nu vorbească urât cu turiștii;
- Să nu consume alcool;
- Să aibă documentele în ordine(cartea verde, vineneta ș.a.) ;
- Să fie îmbrăcat decent (având haine pentru intervenții tehnice);
- Să respecte staționarea la opririle preconizate (odată la 2h);
- Răspunde de curățenie;
- Răspunde de starea tehnică a autocarului;
- Ajută la îmbarcarea bagajelor;
- Se implică în rezolvarea problemelor tehnice;
- Să păstreze și returneze lucrurile uitate de turiștri.

Turiști:

- Nu consumă alcool și nu fumează în autocar;
- Nu exagerează cu luarea bagajului în salon;
- Să nu consume produse cu miros înțepător(semițe de floarea soarelui, pârhoale ș.a);
- Să cunoască că este o normă ca să fie consumate în timpul deplasării produse ușoare (covrigei, banane, măr, biscuiți, apă)
- Nu au voie să se plimbe prin salon în timpul deplasării autocarului
- În timpul conducerii nu distrag atenția șoferului cu discuții inutile
- Ascultă muzica personală numai cu căști
- Utilizează tehnica din autocar cu grijă (dacă ceva nu este clar cere ajutor de la ghid)
- Comunică o informație prin metoda de a transmite de la un turist la altul până la ghid și nu creează incomodități turiștilor cu deplasarea prin salon până la ghid sau șofer.

Reguli privind folosirea microfonului de către ghid.

Având în vedere faptul că microfonul reprezintă pentru ghid "obiectul muncii", el trebuie să dovedească dexteritate în folosirea acestuia. **Prin urmare va căuta:**

1. să nu privească microfonul în timp ce vorbește (ca și cum ar vorbi cu el), ci dimpotrivă, de câte ori este posibil să privească turiștii, pentru a ști că ei sunt cei cărora li se adresează prezentarea;
2. să verifice volumul întrebând turiștii dacă se aude în tot autocarul;
3. să nu țină microfonul la o distanță mare față de gură, dar nici să nu vorbească, prea aproape de el, fiindcă sunetul nu va fi clar;
4. să nu stea sub difuzor pentru a nu crea efectul de microfonie;
5. atunci când răspunde la întrebări, să repete întrebarea astfel încât toți turiștii să poată înțelege la ce se referă răspunsul;
6. să nu lase microfonul pe mâna turiștilor pentru mici intervenții, s-ar putea ca aceștia să-l acapareze;
7. în situația în care nu mai funcționează, să găsească o poziție astfel încât să fie auzit de toată lumea.

5. Reguli de vizitare a unui obiectiv turistic internațional.

Indiferent de locul unde se desfășoară vizita, în interior (muzeu) sau în exterior (tur de oraș pe jos), ghidul trebuie să țină seama de particularitățile însoțirii unui grup, având grijă ca :

- ✚ mersul să fie potrivit, asigurându-se că turiștii îl urmează;
- ✚ grupul să se adune departe de mulțimi, de intrări la obiective, să nu se amestece cu alte grupuri;
- ✚ să nu dea întâlnire grupului într-un loc neprotejat (de soare sau ploaie);
- ✚ turiștii să fie avertizați să aibă grijă de lucrurile pe care le au asupra lor (să nu fie buzunăriți);
- ✚ grupul să știe cât durează vizitarea obiectivului respectiv (deci cât au de stat în picioare) și dacă există posibilitatea unor locuri pentru odihnă;
- ✚ să indice un loc și o oră de întâlnire (în cazul în care cineva se rătăcește);
- ✚ fiecare turist să cunoască numele hotelului sau locul de parcare al autocarului;
- ✚ comentariul la locul vizitei să fie făcut într-un limbaj accesibil, pe înțelesul tuturor;
- ✚ vocea să fie bine dozată, să se facă auzită de tot grupul, nu doar de primii turiști;
- ✚ să fie încurajate întrebările venite din partea turiștilor.

6. Metodologia realizării unei excursii opționale.

Pe parcursul unui program turistic, ghidul de turism are ocazia de a vinde excursii opționale pe care le poate prelua la plecare de la agenție sau pot fi achiziționate pe plan local, de la agenții care se ocupă doar de promovarea programelor de agrement sau de la agenția parteneră din zonă. Pentru a promova și vinde aceste excursii, ghidul trebuie să aibă în vedere:

- identificarea agențiilor care organizează aceste excursii;
- planificarea lor într-o perioadă optimă (în funcție de distanța la care se găsesc obiectivele, timpul alocat, disponibilitatea turiștilor);
- întocmirea unei liste cu posibilele excursii opționale care va servi și ca formular de rezervare;
- tipurile de excursii pentru care se poate opta (tururi de oraș, spectacole, expoziții);
- descriere amănunțită a lor, astfel încât turiștii să știe la ce să se aștepte;
- momentul vânzării: de obicei se prezintă turiștilor cam într-a treia zi, după micul dejun;
- formularul pentru înscrierea la excursiile opționale (se poate alcătui în funcție de numărul de excursii, oferind diverse detalii, neexistând un formular tip pentru acestea) care se dă fiecărui turist în parte pentru a-și completa numele, numărul

excursiilor la care dorește să participe; în final, acest formular reprezintă "cererea de rezervare" a turistului pentru excursiile opționale;

Anulări la excursiile opționale **nu se fac**. Încasarea contravalorii se face odată cu predarea de către turist a formularului (datorită faptului că timpul este relativ scurt, ghidul va lansa comanda la agenția organizatoare de îndată ce va strânge banii);

Costurile pe care le implică organizarea acestor excursii presupun existența unui număr minim obligatoriu de participanți.

7. Factorii care intervin în prezentarea itinerarelor turistice. Situații neprevăzute în excursie.

În decursul prezentării traseului turistic, ghidul caută să atragă de partea sa simpatia și aprecierea turiștilor. Turiștii sunt dornici să cunoască localitatea, orașul, zona sau țara pe care o vizitează, în funcție de pregătirea, ocupația turiștilor, interesele pot fi diferite: un turist se interesează de artă, altul de arhitectură, un altul de etnografie etc.

Ghidul trebuie să aibă pregătită prezentarea traseului turistic cuprinzând informații generale care să satisfacă curiozitatea turiștilor și să fie pregătit să răspundă și la întrebările suplimentare puse de turiști. Ghidul trebuie să se apropie de turiști în decursul prezentării programului turistic, să creeze o atmosferă destinsă, de prietenie.

Înainte de a face cunoștință cu grupul, ghidul chemat să execute un program turistic, va obține dosarul cu documentele necesare și programul grupului - în funcție de cele prevăzute în contract sau în programele excursiilor suplimentare. Este bine ca din documentația existentă să se extragă date cu privire la componența profesională a grupului, vârsta turiștilor etc., aceste elemente fiind importante pentru felul în care ghidul își va organiza expunerea.

În prezentarea unui tur de oraș sau a unui traseu turistic trebuie să țină seama de o serie de factori:

Factorul timpul, adică durata, timpul acordat în cadrul programului pentru vizitarea unor obiective. De exemplu: turul obișnuit al orașului Chișinău durează aproximativ 2 ore - durată în care se prevăd câteva opriri pentru vizitarea unor muzee, pentru fotografiere etc. Trebuie avut în vedere că nu întotdeauna turul de oraș durează atâtea ore. În cadrul unor acțiuni speciale, programul durează mai mult (ex. Festivalul vinului).

Sunt situații însă, când avem de a face cu grupuri care stau două sau mai multe zile în Chișinău și nu au prevăzut în program o vizitare mai amănunțită a orașului sau zonei, în astfel de situații, prezentarea se poate face pe etape, în prima zi se va face prezentarea generală a orașului, cu opriri rezervate doar pentru vizitarea unora dintre obiective și fotografierea lor.

De aici rezultă, evident, că fiecare ghid trebuie să stăpânească perfect materialul brut, faptic, pe care să-l poată prezenta. Aici intervine capacitatea ghidului de a selecționa din bogatul material documentar înmagazinat, aspectele principale în funcție de compoziția și profilul grupului și de a le înlătura pe cele secundare. Situația e valabilă nu numai în Chișinău, ci și pentru orice alte tururi de orașe Bălți, Soroca, Orhei.

Factorul anotimpul - prin aceasta înțelegem felul în care se prezintă orașul sau traseul, în funcție de diferitele anotimpuri în care se efectuează excursia.

De obicei, în sezonul de primăvară și toamnă au loc cele mai multe acțiuni turistice, dar acest lucru nu înseamnă că în restul anului nu avem activitate cu turiști.

Ghidul trebuie să țină seama de condițiile climaterice în care se desfășoară acțiunea, în general, în sezonul de vârf, începând din primăvară și până în toamnă, se pot face mai multe opriri la obiectivele situate în aer liber. Turul de oraș sau vizitarea unor obiective se va adapta condițiilor climaterice astfel încât, în caz de ploaie sau timp nefavorabil, să se evite coborârile din autocar. De asemenea, pe timp nefavorabil se pot înlocui unele obiective cu altele.

În zilele prea călduroase de vară, ghidul trebuie să aibă grijă ca opririle să fie făcute în locuri mai umbrite, ferite de razele dogorătoare ale soarelui.

Componența numerică a grupului: grupuri mari, grupuri mici, turiști individuali.

Modul de expunere al ghidului diferă în funcție de componența numerică a grupului. În cazul în care ghidul va avea în față un grup mare de 45 de turiști, va trebui să acorde o deosebită atenție respectării graficului excursiei, iar expunerea sa trebuie să fie cuprinzătoare și explicită pentru a satisface exigențele tuturor turiștilor din grup. De asemenea, va trebui să anunțe clar timpul acordat vizitării unui monument sau cel acordat pauzelor de fotografiere.

În timpul deplasărilor cu autocarul va folosi microfonul. Este indicat să nu stea tot timpul cu spatele la turiști. Din când în când, se va întoarce spre turiști, pentru a observa felul în care reacționează aceștia și pentru a stabili contactul cu ei.

În acțiuni cu turiști individuali, ghidul nu mai face o expunere la microfon de genul celei din autocar. Având ca auditor un om sau cel mult trei, angajează cu ei o convorbire directă în care rolul de a conduce discuția îi revine, bineînțeles, lui. În cadrul unor acțiuni cu turiști individuali, opririle pot fi mai dese, deoarece mobilitatea unui autoturism este mai mare. De asemenea, timpul câștigat prin parcurgerea unor trasee mai puțin interesante cu viteze mai mari, poate fi folosit pentru vizitarea mai multor obiective. Ghidul trebuie să cunoască foarte bine traseul, regulile elementare de circulație, precum și semnele de circulație, cunoștințe deosebit de utile atunci când trebuie să conducă turiști care au autoturisme proprii, în această situație, ghidul indică și traseul ce trebuie parcurs și, ca atare, trebuie să respecte regulile de circulație și să aibă grijă să nu se rătăcească.

Vârsta participanților. Experiența arată că atunci când avem de-a face cu un grup de turiști mai în vârstă, explicațiile trebuie date mai răspicat, mai tare și înlăturând mult amănunțele neesențiale. Opririle și coborârile din mașină trebuie reduse la minim. Pe de altă parte, la grupurile de tineri, se pot face referiri, în mod special, la condițiile de studiu, sport, cultură, distracție și alte subiecte care interesează tineretul de pretutindeni.

Naționalitatea turiștilor. În general, programul se execută cu turiști aparținând unei singure naționalități. Se pot ivi însă cazuri în care în același autocar sunt turiști de naționalități diferite, în care turiștii au un singur element în comun, și anume o limbă de circulație internațională.

În explicațiile care se dau trebuie să nu se lezeze demnitatea națională a turiștilor. Este bine ca ghidul să fie informat înainte de plecarea în acțiune asupra componenței naționale a grupului. Există unele obiective în prezentarea cărora trebuie să se țină neapărat seama de naționalitatea grupului. De exemplu: cimitire, trecutul istoric al Moldovei etc. Deci, tact și iar tact! Este desigur, greu de făcut recomandări universale valabile, dar pe cât posibil, este indicat să se evite discuții în contradictoriu, subiectele delicate.

Componența profesională a grupului influențează, și ea, asupra felului în care ghidul își construiește explicațiile și are o înrâurire deosebită asupra desfășurării programului. Astfel, pe lângă explicațiile obișnuite, cunoscând că are în grup medici, ingineri, agricultori, el va prezenta, pe cât posibil, mai multe aspecte legate de aceste profesii.

Mai există însă unele cazuri speciale. Acestea se referă la grupurile care cuprind turiști având aceleași profesii. În asemenea situații, tot programul a fost alcătuit ținând seama de specialitatea grupului. Obiectivele alese sunt cele care interesează mai mult grupul respectiv, având în vedere componența sa. Pentru astfel de cazuri, este bine ca, pe lângă ghid să fie atașat un specialist care să poată satisface cerințele acestui gen de turiști. În asemenea situații, ghidul activează mai mult ca organizator al desfășurării programului și în calitate de interpret, în cazul în care specialistul român nu cunoaște limba turiștilor. Totuși, ghidul va trebui să se

pregătească în prealabil pe problemele principale ale specialității respective, pentru a nu fi cu totul neinformați și pentru a-și însuși un minim de cunoștințe absolut necesare. Pentru termenii de specialitate va consulta dicționarul tehnic. În toate cazurile de grupuri speciale prezentarea orașului sau obiectivelor turistice se face însă de către ghid. Doar unele obiective care interesează pe membrii grupului din punct de vedere profesional pot fi prezentate de specialistul desemnat să însoțească turiștii.

Încadrarea turului de oraș în programul general al grupului sau al turistului individual

În cazul în care turiștii vizitează doar un singur obiectiv din țara noastră, de exemplu Chișinăul, fără a mai vedea altceva din țară, turul orașului trebuie să constituie totodată prilej de prezentare generală a țării. Astfel, se vor da unele date generale asupra țării (suprafața, relief, climă, populație, economie, istorie) și, în special, trebuie insistat asupra principalelor obiective turistice. Aceste prezentări au drept scop sporirea interesului față de obiectivele turistice din Moldova. De asemenea, vizitarea unei expoziții etnografice sau a unui muzeu de artă populară este un prilej pentru a recomanda acestei categorii de turiști să ia cunoștință de bogăția folclorului și artei noastre populare (se recomandă vizitarea unor muzee cu acest profil, de preferință sătești).

În general, se poate profita ca, prezentând unele obiective, în mod discret și plin de tact, să se recomande turiștilor alte excursii sau acțiuni. Ghizii trebuie să promoveze vânzarea unor excursii sau acțiuni turistice ale firmei de turism, care la angajat pentru derularea excursiei respective. Dacă turiștii au venit la Chișinău după ce au parcurs și alte localități din țară, atunci, în explicațiile pe care le vor da ghizii, ei vor face referiri la obiectivele văzute de ei anterior.

Situațiile neprevăzute

Indiferent de natura lor, situațiile neprevăzute cer din partea ghidului prezență de spirit, calm și spirit de orientare. Este imposibil de a da recomandări universale valabile pentru soluționarea lor. Totuși, dăm unele cu privire la anumite perturbări curente de program:

dacă microfonul s-a defectat și nu poate fi reparat, ghidul se va așeza într-un loc din care să poată fi auzit de toți turiștii;

- în cazul unor defecțiuni tehnice legate de mijlocul de transport, ghidul (împreună cu șoferul) va decide dacă trebuie să ia legătura cu firma turistică organizatoare sau o companie de transport din apropiere, pentru a procura de urgență un alt autocar sau autoturism, în cazul în care defecțiunea se poate repara pe loc cu mijloacele proprii, ghidul va explica turiștilor situația creată. El va solicita înțelegere pentru acest incident și îi va invita la obiectivul cel mai apropiat, în scopul de a le oferi o preocupare, un amuzament în timpul în care se va repara autovehiculul, în explicațiile date turiștilor referitor la defecțiunea produsă, ghidul trebuie să accentueze că firma de turism se scuză pentru acest neajuns;

- în cazurile în care se ivesc greutăți datorită unor restricții de circulație, ghidul va schimba traseul și va încerca să efectueze restul turului normal. Dacă va fi posibil, se va reîntoarce la locul care nu a putut fi vizitat. În cazul în care nu se va putea pătrunde pe porțiunea respectivă cu autovehiculul, ghidul va trebui să aprecieze dacă turiștii pot să se deplaseze pe jos. Dacă timpul nu mai permite vizitarea integrală a obiectivului, se vor trece în revistă numai elementele esențiale;

- dacă un obiectiv inclus în program își schimbă orarul de funcționare, ghidul va trebui să explice deschis turiștilor situația creată și va oferi vizitarea altui obiectiv, de preferință asemănător.

8. Activitatea ghidului către finalul excursiei. Chestionarea turiștilor. (comisiunile)

La finalul activității excursioniste ghidul de turism ar putea propune turiștilor un chestionar pentru a afla mai multă informație pe care o poate sistematiza. Este binevenit ca ghidul să cunoască metodologia alcătuirii unui chestionar și importanța acestuia.

Chelcea definește **chestionarul** ca fiind “o tehnică și, corespunzător, un instrument de investigare, constând dintr-un ansamblu de întrebări scrise și, eventual, imagini grafice, ordonate logic și psihologic, care, prin administrarea de către operatorii de anchetă sau prin autoadministrare, determină din partea persoanelor anchetate răspunsuri ce urmează a fi înregistrate în scris.

Un **chestionar** este un instrument de cercetare constând dintr-o serie de întrebări și a altor solicitări în scopul de a aduna informații de la persoane. Deși ele sunt adesea concepute pentru analiza statistică a răspunsurilor, acest lucru nu este întotdeauna valabil. Chestionarul a fost inventat de Sir Francis Galton.

Printre avantajele chestionarului față de alte tipuri de studii enumerăm:

- sunt ieftine;
- nu au nevoie de la fel de mult efort din partea celui ce chestionează (precum necesită ancheta verbală sau prin telefon);
- au adesea răspunsuri standardizate care îl face simplu pentru a aduna datele necesare.

Cu toate acestea, aceste tipuri de răspunsuri standardizate pot zădărnici utilizatorii. Chestionarele sunt, de asemenea, drastic limitate de faptul că respondenții trebuie să fie capabili să citească și să răspundă la întrebările lor. Astfel, pentru anumite grupuri demografice, efectuarea unui studiu realizat printr-un chestionar nu poate fi practicat.

Ca un tip de sondaj, chestionarele au, de asemenea, multe din aceleași probleme legate de construcția întrebărilor și formularea lor care există în alte tipuri de sondaje de opinie.

De fapt un chestionar este bun, atunci când furnizează răspunsuri precise, adevărate și utilizabile. Conceperea unui chestionar se bazează foarte mult pe experiență.

La realizarea unui chestionar ghidul de turism va ține cont de:

- ✓ va defini scopul clar al chestionarului;
- ✓ va controla volumul chestionarului (pericol de plictisire din partea respondenților);
- ✓ va respecta structura de trece de la general la particular;
- ✓ va alcătui întrebări simple, directe, cu cuvinte clare, înțelese tuturor;
- ✓ va alege limbajul simplu specific pentru clienți;
- ✓ va alege momentul potrivit pentru a propune respondenților;
- ✓ va realiza o pretestare de probă ca apoi să revizuiască conținutul chestionarului.

Pentru redactarea chestionarului este nevoie să se aleagă diferitele tipuri de întrebări. Alegerea nu este indiferentă, ci fiecare tip corespunde nevoilor specifice anchetei.

Chestionarele conțin de obicei întrebări de tip:

- **întrebări închise;**
- **întrebări deschise;**

Întrebările închise sunt acele întrebări pentru care răspunsurile sunt fixate dinainte și respondenții trebuie să-și aleagă din variantele de răspunsuri propuse. Acest tip necesită o precodificare a răspunsurilor, ceea ce va permite prelucrarea imediată a acestor întrebări.

Întrebările închise sunt ușor de exploatat, aceasta determinând utilizarea frecventă a lor. Acest tip de întrebare este eficientă atunci când ancheta se desfășoară asupra faptelor, deoarece variantele de răspuns pot fi ușor delimitate. În schimb în cazul anchetelor asupra opiniilor, motivațiilor, atitudinilor, este dificilă să se asigure relevanța, exclusivitatea și exhaustivitatea prin variantele de răspuns propuse.

Deși întrebările închise aduc informații ce pot fi exploatate ușor și rapid, uneori ele sunt destul de restrictive, deoarece permit alegerea uneia sau a mai multor variante de răspuns numai dintre cele propuse, excluzându-se variantele pe care cel ce a formulat întrebarea nu le-a avut în vedere. Aceste întrebări sunt foarte utile atunci când are loc o urmărire în timp a unor evenimente, pentru că așa se pot observa modificările în structura răspunsurilor.

Întrebările deschise sunt acelea care lasă pe cel interesat să răspundă cum vrea el, neexistând nici o constrângere. Întrebările deschise pot fi prezentate astfel:

- complet nestructurate, sunt întrebările la care respondenții pot să răspundă cum doresc, de tipul: ce parere aveți ?
- asociere de cuvinte, când se dau pe rând diferite cuvinte iar respondenților li se cere să noteze primul cuvânt care le vine în gând;
- completarea frazei, când respondenților li se prezintă o frază incompletă, pe care trebuie să o completeze;
- completarea unei descrieri, când respondenților li este prezentată o descriere incompletă, pe care trebuie să o continue, etc. În chestionar trebuie rezervat spațiu suficient pentru completarea întregului răspuns.

Întrebările deschise pot fi caracterizate astfel:

- dacă sunt bine formulate atunci se pot obține informații asupra oricărui subiect;
- ele sunt indispensabile în culegerea informațiilor privind problemele delicate, cum sunt cele legate de măsurarea atitudinilor, nevoilor, motivațiilor;
- utilizarea lor este impusă în cazurile în care nu pot fi prevăzute toate răspunsurile posibile;
- formularea lor este foarte delicată, de aceea ele trebuie să fie cuprinzătoare, să nu comporte ambiguități și constrângeri;
- prelucrarea lor este foarte anevoioasă.

Comisiunile în activitatea ghidului de turism.

Comisiunile se practică în funcție de obiceiul din fiecare țară pe care ghidul trebuie să-l cunoască și să dea explicații în acest sens turiștilor. Comisiunile se lasă fie în numele agenției din partea căreia este ghidul fie de către fiecare turist în parte, în funcție de serviciile oferite.

În numele agenției se lasă:

- ✓ la hotel, aeroport-pentru căratul bagajelor;
- ✓ la recepția hotelului și la restaurant-pentru serviciile oferite.

De către fiecare turist în parte comisiunile se lasă pentru serviciile primite:

- ✓ steward-ului (autocare, croaziere);
- ✓ ghizilor locali (însoțitori);
- ✓ șoferului (autocar, taxi);
- ✓ room service (chelner);
- ✓ alte servicii oferite (camerista, restaurant).

Ghidul în aceste cazuri explică turiștilor care este obiceiul locului și eventual sugerează și suma care se practică.

9. Procedura de realizare a raportului ghidului de turism. Decontul pentru activitățile turistice.

La încheierea acțiunii turistice, ghidul de turism va întocmi „Raportul de ghid” către conducerea firmei de turism, care va cuprinde:

- * programul și perioada de desfășurare a acțiunii turistice
- * descrierea zi de zi a efectuării acțiunii turistice
- * calitatea transportului, a eventualelor schimbări de traseu, prestația șoferului
- * comentarii asupra fiecărui hotel în care au fost cazați turiștii
- * calitatea mesei servite în restaurante și recomandări de viitor
- * comentarii asupra ghizilor locali și a relevanței unor obiective turistice vizate
- * aprecierea asupra excursiilor opționale valorificate și a prestațiilor suplimentare
- * aspect relevante asupra altor părți ale programului turistic derulat
- * comentarii asupra componenței grupului sau privind turiștii care au creat probleme desfășurării acțiunii turistice

* aspecte esențiale privind trecerea graniței de stat și a vămii de către turiști

* propuneri pentru acțiunile turistice viitoare.

Decontul activității turistice

Odată cu depunerea „Raportului de ghid”, se întocmește și decontul acțiunii, care reprezintă **sinteza justificării legale a cheltuielilor efectuate pentru buna desfășurare a excursiei interne sau externe**. Decontul acțiunii turistice trebuie întocmit cu multă atenție, exactitate și acte justificative, **în 24 h de la încheierea excursiei interne**, respectiv **în 48 h de la încheierea celei externe**.

Un decont al acțiunii poate fi întocmit și pe documente tip de care dispune firma de turism. În decont trebuie incluse raportul asupra **respectării cheltuielilor efectuate**, rata de schimb valutar pentru cheltuielile efectuate în alte țări, lista exactă a comisioanelor la diverși prestatori, sumele necesare pentru sărbătorirea unor turiști sau a zilei naționale etc.

Dacă ghidul realizează economii la un element de cheltuieți, acestea pot fi utilizate pentru îmbunătățirea altui element de cheltuieți cu acte justificative. În cazul în care economiile rezultă în urma neparticipării unor turiști la excursie, acestea nu pot fi cheltuite pentru alte servicii suplimentare și se restituie integral la casieria firmei de turism.

Decontul va avea anexat programul acțiunii turistice, copiile comenzilor, note de plată, chitanțe și facturi fiscale, copiile notelor de de comandare (când este cazul), diagramele de transport auto și cazare, eventual un scurt raport al șoferului, carnetul de cec-uri, voucher-ul confirmat și semnat de reprezentantul firmei partenere și ale ghidului de turism etc.

Certificarea serviciilor pe voucher se va face doar în momentul în care serviciile comandate au fost efectiv prestate. În cazul în care turistul întrerupe excursia, se vor menționa pe un blank de hârtie aparte, serviciile efectiv primite. Serviciile de care nu au beneficiat turiștii care nu s-au prezentat la acțiunea turistică respectivă s-au au beneficiat numai parțial, se anulează de către ghidul de turism și se consemnează în decontul acțiunii turistice.

VI. Metodologia prezentării obiectivelor de cult.

1. Scopul și elementele de bază în prezentarea bisericilor ortodoxe.

Rolul cunoașterii tradițiilor și obiceiurilor bisericii ortodoxe în organizarea programului excursionist.

2. Obiecte principale de demonstrare în bisericile ortodoxe.

1. Scopul și elementele de bază în prezentarea bisericilor ortodoxe .

Rolul cunoașterii tradițiilor și obiceiurilor bisericii ortodoxe în organizarea programului excursionist.

Scopul principal al unui program excursionist-religios este cunoașterea bazelor spirituale și etice ale ortodoxismului (catolicismului, protestantismului, monofizitismului - doctrină creștină, care susține uniunea divină și umană a lui Christos într-o singură natură, nestorianismului - secte religioase, care neagă natura divină a lui Christos).

Trebuie de făcut o diferențiere între pelerinaj și excursiile în locurile sfinte și centrele religioase.

Scopul turismului de pelerinaj constă în participarea la acțiunile de ritual.

Printre sarcinile, care sunt puse în fața pelerinilor, se pot evidenția următoarele:

dorința de a se ruga unei icoane miraculoase;

vindecarea bolilor;

mărturisirea în locurile puternice în plan religios;

activități de caritate, de îmbunătățire a lăcașului;

prestarea unei donații;

participarea la o sărbătoare religioasă.

Necâtând la aceasta, toți participanții la turul de pelerinaj sunt adepții unei și aceleiași confesii. *Scopul turismului excursionist-religios* este vizitarea mănăstirilor, bisericilor, muzeelor și expozițiilor cu tematică religioasă, pentru familiarizarea cu acestea. Un asemenea grup turistic poate fi constituit din adepți ai mai multor confesii sau atești. Ei manifesta interes față de vizitarea obiectelor, ce se referă la o confesie sau alta. Printre sarcinile, care sunt puse în fața participanților la turismul excursionist-religios se pot evidenția:

- demonstrarea rolului bisericii ortodoxe în istoria Moldovei;
- explicarea semnificației ritualurilor și tradițiilor bisericii ortodoxe moldave.

Rolul cunoașterii tradițiilor și obiceiurilor bisericii ortodoxe în organizarea programului excursionist.

Cunoașterea de către ghid a ritualurilor și tradițiilor bisericii ortodoxe este obligatorie în toate tipurile de excursii enumerate mai sus. Un moment semnificativ este acel fapt, că creștinismul este strâns legat cu viața și activitatea apostolică a lui Isus Christos.

Creștinismul conține ideea păcatului și a salvării. Toți oamenii sunt păcătoși și au posibilitatea de a se salva, motiv din care reiese că toți sunt egali înaintea lui Dumnezeu, indiferent de naționalitate, statutul social sau nivelul de trai.

Un loc important în creștinism îi aparține venerării crucii. Imaginea răstignirii lui Isus Christos pe cruce a apărut abia în secolul al VIII-IX-lea. Cartea ”Legea lui Dumnezeu” spune, că Christos cu crucea sa (suferințele și moartea pentru păcatele oamenilor) a învins atât păcatul, cât și moartea. El a înviat din morți, iar crucea a devenit o armă de victorie asupra păcatului și morții. Cartea sacră a creștinismului este Biblia, ce constă din Testamentul Vechi și Testamentul Nou. Testamentul Vechi reflectă o perioadă, care a precedat venirea lui Isus Christos, și cuprinde 50 de cărți.

Testamentul Nou expune învățămintele lui Christos și a apostolilor săi și constă din 27 de cărți. Majoritatea creștinilor acceptă două dogme importante: Sfânta Trinitate (Dumnezeu este unic în 3 fețe: Tatăl, Fiul și Duhul Sfânt) și două naturi ale lui Christos (divină și umană), care sunt echivalente.

În creștinism s-au format 7 taine sacre:

- 1) botezul (Taina Sfântului Botez);
- 2) miruirea (Taina Sfântului Mir);
- 3) împărtășirea (Taina Sfintei Euharistii);
- 4) mărturisirea (Taina Pocăinței);
- 5) căsătoria (Sfânta Taină a Nunții);
- 6) tămăduirea și iertarea păcatelor (Taina Sfântului Maslu);
- 7) preoția (Harul Preoției).

În timpul desfășurării acestor taine credincioșii, în mod mistic, se atașează harului lui Dumnezeu. Toate cele 7 taine sunt recunoscute și de către catolici și ortodocși, cu toate că la desfășurarea acestora există diferențe.

La desfășurarea excursiei într-o biserică ortodoxă ghidul este obligat să amintească turiștilor despre **regulile de comportament**, printre care, principalele sunt următoarele:

- 1. Înainte de intrarea în biserică bărbații sunt obligați să-și scoată chipiul, femeile, dimpotrivă - să-și acopere capul cu o basma sau un alt acoperământ;**
- 2. Îmbrăcămintea excursioniștilor trebuie să corespundă codului etic al complexului ortodox vizitat. Acesta se referă la fustele lungi la femei și pantaloni – la bărbați;**
- 3. Comportamentul turiștilor în biserică trebuie să fie respectabil. Vorbirea în glas, râsetele, discuțiile pe telefon, ascultarea muzicii din afară și alte activități incompatibile cu statutul bisericii ortodoxe, sunt inacceptabile;**

4. Ghidul trebuie să sublinieze, că aplicarea semnului crucii nu este obligatoriu pentru reprezentanții altor confesii sau atești.

2. Obiecte principale de demonstrare în bisericile ortodoxe.

Excursia la o biserică ortodoxă include numeroase obiecte ale demonstrației, inclusiv clopotnița adiacentă, morminte în ograda bisericii, izvoare sacre, sculpturi ale povestirilor biblice ș.a.

Principalul obiect al prezentării este însăși lăcașul de cult (biserică, mănăstire), edificarea căruia trebuie elucidată excursioniștilor.

Lăcașul Bisericii ortodoxe se delimitează în trei părți:

- pridvor (tindă);
- însăși biserica (partea de mijloc) formată din naos și pronaos
- altar.

1. **În pridvor**, cândva, stăteau cei, care se pregăteau pentru botez și cei, care temporar erau îndepărtați de la împărtășanie. În mănăstiri pridvorul deseori era folosit ca sală pentru ospăț.

2. **Biserica** propriu zisă este spațiul destinat pentru credincioși.

Principalele obiecte ale prezentării în biserică sunt:

Icoanele, ce constituie picturi pe lemn a chipului lui Isus Christos, a născătoarei de Dumnezeu și sfinților. Paralel cu icoanele pictate, mai există și icoane lucrate în lemn și metale.

Fresce - picturi murale cu vopsea, pe pereți, tavan sau arcadele bisericii. Scenele din picturile murale sunt evenimente din Vechiul și Noul Testament.

Răstignirea constituie o cruce mare din lemn cu basorelief, ilustrând pe Christos răstignit. Crucea este fixată pe un suport sub forma dealului Golgota, pe care este reprezentat craniul lui Adam.

Racla (sicriul) – sicriu special, sub sticla căruia se păstrează o parte din moaștele – sfinților bisericii ortodoxe, rămase intacte după moartea acestora.

3. **Altarul** este partea principală a bisericii, loc sfânt, în care nu pot intra cei neinițiați.

Însă ghidul trebuie să cunoască structura acestuia.

Cel mai important loc în altar este **tronul**, care reprezintă o masă iluminată de formă pătrată, decorată cu două mantii: inferioară – albă din pânză și superioară – din brocart. Se consideră, că pe tron în mod invizibil se află Christos, de aceea, de el se pot atinge numai preoții. Pe tron se află întotdeauna antimisul, Sfânta Evanghelie, crucea, tabernaculul și chivotul.

Antimisul – principalul obiect sacru al bisericii, reprezentând o pânză cu imaginea lui Christos în mormânt, pe care se așează pâinea sfințită și potirul (cupa).

Tabernaculul este o cutie nu prea mare de forma unei biserici. Aici se păstrează darurile sfinte pentru împărtășania celor bolnavi, iar pentru împărtășirea acestora la domiciliu, preotul pleacă cu chivotul.

Pe altar, după **iconostas**, lângă peretele de nord, se află o masă specială, numită **Sanctuar** – o masă, pe care se pregătește pâinea și vinul pentru împărtășanie. Pentru pregătirea solemnă a acestora în timpul ceremoniei pe sanctuar se află:

potirul – cupa sacră, în care se toarnă vinul și apa (simbolul sângelui lui Christos);

prescura – pâinișoara rotundă sau în formă de cruce, făcută din aluat dospit, din care se pregătește cuminecătura și se taie anafura (simbolul trupului lui Hristos);

Altarul este despărțit de restul spațiului bisericii prin intermediul **iconostasului (catapetesmei)**, în fața căruia se află o ridicătură nu prea mare numită **solie**.

Solia – o incintă ridicată în fața altarului (din grec. ”ridicătură în mijlocul templului”), partea de mijloc a căreia se numește amvon - (din grec. ”urca, înălța”), de unde, se predică sau se citește Evanghelia, cât și locul împărtășaniei. Amvonul are și o importanță simbolică mare, deoarece acesta

a fost muntele de pe care Isus își ducea predica, reprezintă peștera din Betleem unde s-a născut, locul de unde îngerul lui Dumnezeu a adus la cunoștință despre înălțarea lui Isus.

Pe ambele părți laterale ale soliei spre pereții bisericii se află:

Cafasul – locul pentru corul bisericesc. În jurul acestuia se află **Prapurii** (steaguri bisericești) – icoane pe materii fixate de hampe din lemn, utilizate la procesiuni.

Altarul reprezintă cerul, unde locuiește Dumnezeu, iar biserica – pământul.

Iconostasul (catapeteasma) reprezintă un obiect important al prezentării în timpul excursiilor religioase. Acesta delimitează altarul de restul spațiului bisericii. În limitele iconostasului **există 3 uși**. Intrarea din mijloc este cea mai mare și poartă denumirea de Porțile Împărătești, care sunt decorate cu icoanele Blagoveșteniei și imaginile a patru evangheliști. Deasupra acestor porți este dispusă icoana ce prezintă Cina cea de taină.

Prin Porțile Împărătești nu poate trece nimeni, cu excepția slujitorilor bisericești. În afara ușilor, porțile împărătești sunt acoperite cu perdea, de regulă, de culoare roșie.

În bisericile mari, iconostasul este constituit din cinci șiruri sau 5 rânduri de icoane. Aceste șiruri sunt asamblate într-un tot întreg.

Șirul de jos sau rândul de jos, poartă denumirea de local, deoarece în acesta se găsește o icoană locală, adică icoana sfântului, în cinstea căruia este edificat lăcașul. În partea de mijloc al șirului local, după cum s-a menționat mai sus, se află Porțile Împărătești. În dreapta acestora se află icoana Salvatorului Isus Christos, apoi icoana locală. În extremitatea dreaptă se află, de regulă, intrarea sudică, pe care se reprezintă icoana unui arhanghel. În dreapta intrării sudice se pot afla și alte icoane. În stânga Porților Împărătești, de regulă, se află icoana Fecioarei Maria, apoi și alte icoane.

Șirul al doilea este dedicat sărbătorilor. Pe acesta se află amplasate icoanele a 12 sărbători.

Al treilea șir, în dreapta și în stânga se află icoanele sfinților și arhanghelilor.

Al patrulea rând, dedicat prorocilor, în cadrul căruia se află icoanele prorocilor din Vechiul Testament – Isaia, Ieremia, Daniel, David, Solomon ș.a.

Rândul cinci – patriarhal, patriarhi ai poporului lui Israel, așa cum, Avraam, Iacov, Isaac, Noe.

Aceasta este structura tradițională a iconostasului. Frecvent se întâlnesc și alte structuri, de exemplu, șirul dedicat sărbătorilor poate fi amplasat mai sus față de celelalte, sau poate lipsi în totalitate.

Astfel, cunoașterea atributelor, ritualelor etc. bisericești, ajută ghidului să informeze clar și interesant turiștii despre esența unei anumite religii, importanța unui sau altui obiect religios.

VII. Metodologia prezentării unui muzeu.

1. Muzeul. Tipuri de muzee. Metode de prezentare a unui muzeu.

2. Etapele prezentării unui muzeu.

1. Muzeul. Tipuri de muzee. Metode de prezentare a unui muzeu.

Muzeul este instituția care se ocupă, cu strângerea, păstrarea și expunerea obiectelor, care prezintă interes istoric, științific, artistic etc., clădire în care sunt expuse și păstrate astfel de obiecte.

Muzeu – instituție care achiziționează, conservă și expune obiecte de artă, documente istorice, relicve etc., în vederea studierii lor sau a educării și delectării publicului.” Aceasta este una din definițiile curente ale muzeului contemporan. Ea reflectă într-o manieră succintă dar destul de explicită, principalele atribuții ale unei instituții cu un rol deosebit de important în viața culturală contemporană.

Există mai multe tipuri de muzee: de artă, de istorie, de etnografie și folclor, de științe ale naturii etc., toate create cu același scop de a aduce la cunoștința publicului anumite trăsături, caracteristice și definatorii ale unui popor (națiuni).

Pregătind vizita la un muzeu, ghidul de turism trebuie să găsească o cale logică de prezentare a acestuia, în funcție de cum sunt prezentate exponatele în interior, pentru a-și alcătui un discurs interesant, atractiv, ușor de urmărit. Cele mai întâlnite metode sunt:

Metoda tematică - este folosită doar acolo unde ghidului de turism i s-a cerut să arate doar anumite particularități (ex.: o anumită colecție aparținând cuiva, sau doar sala cu costume populare provenind din mai multe zone ale țării din cadrul unui muzeu etnografic). Această metodă este specifică muzeelor care prezintă același tip de exponate sau muzeele care urmăresc o anumită tematică prin totalitatea obiectelor expuse, ca de exemplu cele care reprezintă viața și obiceiuri de la țară, muzee etnografice, case memoriale, muzeul muzicii.

Metoda cronologică - este folosită pentru a prezenta obiectivele unui muzeu în ordine cronologică. Cu ajutorul acestei metode, ghidul de turism trebuie să-și construiască prezentarea astfel încât turistul să înțeleagă transformările survenite de-a lungul vremii și cauzele care au dus la aceste transformări. Este întâlnită, de obicei, la muzeele de istorie, științe ale naturii,

Metoda vizitei generale - este un tur de muzeu unde ghidul de turism va prezenta obiectele expuse în ordinea în care sunt aranjate, urmând traseul prestabilit.

În general, muzeele sunt găzduite în interiorul unor palate, castele, case renumite prin arhitectura lor deosebită sau clădiri special construite, cu sisteme de securitate performante, care adăpostesc obiecte de mare valoare (tezaure, bijuterii, picturi sau sculpturi de mare valoare).

Indiferent de metoda folosită, ghidul de turism, înainte de prezentarea exponatelor din muzeu, poate face scurte referiri la clădirea în care acestea se găsesc și anume: cui a aparținut, destinația inițială, anul de construcție, arhitectură, stil etc.

2. Etapele prezentării unui muzeu.

Înainte de a părăsi punctul de plecare, ghidul se va asigura că toți turiștii sunt prezenți și pregătiți pentru vizitarea obiectivului respectiv. Plecarea spre muzeu va fi un prilej pentru ghid să familiarizeze turiștii cu obiectivul de vizitat, subliniind totodată și importanța acestuia.

De asemenea, ghidul poate face referiri asupra clădirii muzeului, împrejurimi. Sosirea la muzeu presupune informarea turiștilor asupra condițiilor de participare și anume:

1. recunoașterea autocarului (după sigla firmei de turism);
2. stabilirea unui loc de întâlnire în cazul în care turiștii se pierd de grup;
3. modalități de ajungere la hotel;
4. cine plătește taxa de intrare;
5. utilizarea garderobei;
6. durata vizitei;
7. interzicerea atingerii exponatelor;
8. reguli privind folosirea camerelor de luat vederi și a aparatelor de fotografiat în interiorul muzeului;
9. în interiorul muzeului, ghidul va ține grupul cât mai strâns, separat de alte grupuri, urmărind în principal:
10. menținerea interesului turiștilor prin informațiile oferite;
11. conducerea turiștilor prin sălile muzeului să se facă astfel să nu blocheze circulația altor vizitatori;
12. prezentarea să fie făcută urmând una din metodele prezentate anterior;
13. timpul alocat vizitării fiecărei săli să fie suficient;
14. de explicațiile oferite să nu beneficieze și alte persoane străine de grup;
15. să fie satisfăcută curiozitatea turiștilor în legătură cu vizita efectuată;

16. în măsura posibilităților să se efectueze și o pauză;
17. oferirea altor informații și detalii pentru a le spori atenția (date comparative, legende referitoare la anumite exponate, construcția clădirii, proveniența etc.);
18. anunțarea sfârșitului vizitei (ex. cu ocazia ultimei săli vizitate), încheierea vizitei presupune ca ghidul să invite turiștii să cumpere diverse amintiri (cataloage, ilustrate);
19. să supravegheze preluarea lucrurilor de la garderobă;
20. să conducă turiștii la autocar;
21. să verifice dacă toți turiștii sunt prezenți;
22. să mulțumească pentru participare.

VIII Metodologia prezentării unei stațiuni turistice.

1. Stațiuni turistice. Tipuri de stațiuni turistice. Specificul prezentării unei stațiuni de munte
2. Specificul prezentării unei stațiuni balneoclimaterice (balneară, climatică)
3. Specificul prezentării unei stațiuni de litoral.

1. Stațiuni turistice. Tipuri de stațiuni turistice. Specificul prezentării unei stațiuni de munte.

Stațiunea turistică este localitatea sau partea din localitate cu funcții turistice specifice, dotată cu resurse turistice naturale și cu structuri necesare valorificării și practicării turismului.

Tipuri de stațiuni turistice:

- Stațiune de munte
- Stațiune balneară
- Stațiune balneotermală
- Stațiune balneoclimaterică
- Stațiune climaterică
- Stațiune de litoral
- Stațiune lacustră

Stațiunea de munte - localitate sau parte a localității care dispune de ambianța montană pitorească și nepoluată, cu factori naturali de mediu, structuri de primire turistice și dotări specifice realizării programului turistic de tip montan.

Ghidul de turism, însoțind un grup de turiști într-o stațiune turistică montană trebuie să dețină următoarele informații:

Denumirea stațiunii;

Județul pe teritoriul cărui se află stațiunea;

Altitudinea stațiunii;

Așezarea geografică: zona, relief, cadru natural;

Stațiunea se recomandă pentru ce fel de activități (drumeții, schiat profesionist, agrement ș.a.)

Căi de acces: *cale ferată; rutiere DN, DJ; cu autoturisme proprii*

Principalele caracteristici ale stațiunii:

- Climat;
- Temperatura (medie; iama; vara);
- Grosimea stratului de zăpadă;
- Durata stratului de zăpadă;

Condiții de cazare și masă:

Cazare (total numărul de locuri; hoteluri; vile; cabane, grad de confort)

Masa: Unități cu specific (restaurante, cafenele, baruri, terase)

Pârții de schi:

- denumirea,
- grad de dificultate,

- lungime,
- diferență de nivel,
- culoare pârtiilor,
- pârtii de săniuş,
- patinoare,
- localizare lor (harta)

Instalații de transport pe cablu:

- denumire,
- lungimea traseului,
- diferențele de nivel,
- durata transportului,
- capacitatea mijlocului de transport,
- capacitatea transport pe oră,
- prețuri.

Școală de schi și patinaj

Centre de închiriere a echipamentului sportiv

Agrement:

discoteci, restaurante multifuncționale, jocuri mecanice, cinema, video excursii (drumeții montane, excursii cu autocarul sau trenul).

Stațiunea Predeal - Județul Brașov

Străjuită de Piatra Mare (1849 m) și Postăvarul (1802 m), pe Fetifoiiul (1290 m), cu deschiderea sa largă spre plaiurile Baiului și spre crestele Bucegilor, Predealul - situat pe culmea ce desparte obârșia Prahovei de a Timișului - reprezintă o adevărată încântare în orice anotimp, prin larga perspectivă asupra împrejurimilor sale.

Caracteristici:

altitudine: 1040 - 1060 m (cel mai înalt oraș din țară);

climat subalpin, cu ierni blânde și veri răcoroase; vânturi slabe; bioclimat tonic cu o ionizare accentuată;

temperatura medie anuală este de 5° C, vara de 19,8° C și iana de -4,3° C;

grosimea medie a stratului de zăpadă: 40 - 50 cm;

durata stratului de zăpadă: decembrie - martie.

Căi de acces:

feroviare: București - Predeal (140 km); Brașov - Predeal (26 km)

rutiere: București-Predeal pe DN 1 (145 km); Brașov - Predeal pe DN 1 (25 km)

Condiții de cazare și masă (4047 locuri):

hoteluri: Orizont (316 locuri), Cioplea (292 locuri), Bulevard (84 locuri), Cirus (72 locuri), Rozmarin (132 locuri), Carmen (112 locuri);

vile și case de odihnă;

cabane: Clăbucet Plecare (93 locuri), Trei Brazi (83 locuri), Cioplea (49 locuri), Clăbucet Sosire (60 locuri), Gârbova (54 locuri), Poiana Secuilor (54 locuri), Diham (76 locuri), Mălăiești (61 locuri), Piatra Mare (110 locuri), Susai (28 locuri);

masa se poate servi la restaurantele hotelurilor, la pensiuni și bufetele din stațiune.

Pârtii de schi

Nr	Denumirea	Grad de dificultate	Lungimea	Diferență de nivel
1	Subteleferic	dificilă	1200 m	350 m

2	Varianta Subteleferic	dificilă	600 m	110 m
3	Clăbucet	medie	2400 m	400 m
4	Varianta Teleschi	medie	600 m	90 m
5	Varianta Clăbucet	medie	700 m	90 m
6	Clăbucet Plecare	medie	200 m	50 m
7	Gârbova	medie	900 m	180 m
8	Subteleferic - începători	ușoară	400 m	30 m
9	Subteleferic - copii	ușoară	200 m	20 m
10	Poliștoaca (plimbare pe schiuri)	ușoară	2500 m	90 m
11	Clăbucet Plecare - începători	ușoară	200 m	20 m
12	Cioplea - începători	ușoară	200 m	20 m
13	Trei Brazi	ușoară	300 m	50 m
14	Orizont	ușoară	100 m	30 m
15	Secui	ușoară	150 m	30 m
16	Clăbucet Sosire (Școală de schi)	ușoară	100 m	20 m
17	Pârâul Rece	medie	700 m	80 m

Școală de schi

În stațiunea Predeal este organizată școală de schi pentru copii și adulți (începători și avansați). Lecțiile sunt predate, individual sau în grup, de monitori calificați.

Centre de închiriere a materialului și echipamentului sportiv se află la stația Telescaun și la recepțiile hotelurilor Orizont și Cioplea.

Mijloace de transport pe cablu

Denumirea instalației și traseul deservit	Lungi mea trase ului	Diferen țe de nivel	Durata ridicării cu transportul dat	Capacitatea mijlocului de transport	Capacitatea de transport pe oră
TELESCAUN (dublu): Clăbucet Sosire-Plecare Baciu-Bunloc	1730 m 1663 m	400 m 800 m	20 minute 20 minute	2 persoane 2 persoane	200 persoane 200 persoane
TELESCHI: Clăbucet Sosire (dublu) Pârâul Rece Clăbucet Plecare (dublu)	700 m 650 m 500 m	180 m 300 m 170m	5 minute 3 minute 5 minute	2 persoane 2 persoane 2 persoane	500 persoane 300 persoane 400 persoane
BABY-SCHILIFT-URI: Pârâul Rece, Gârbova, Cioplea, Orizont, Clăbucet Plecare, Clăbucet Sosire, Trei Brazi, Baciu, Bunloc	200-300 m	20 - 50 m	5 minute	1 persoană	75 persoane

Pârții de săniuș și patinoare

Pârțiile de săniuș sunt amenajate în imediata apropiere a cabanei Clăbucet Sosire.

Patinajul se poate practica pe patinoarul natural amenajat la baza sportivă din apropierea hotelului Carmen.

Agrement și drumeție montană

Predealul oferă posibilități de agrement: înot și saună la piscina Orizont, discotecă la Orizont, Cioplea și Căprioara, jocuri mecanice, vizionări de filme și spectacole de teatru și muzicale la casa de cultură.

Se organizează o gamă diversă de drumeții pe trasee marcate sau la cabane în masivele montane ce înconjoară Predealul, de asemenea din localitate se pleacă în excursii atractive cu autocarul la Sinaia, Bușteni, Brașov, Poiana Brașov, Făgăraș, Castelul Bran, Țara Bârsei, Tranfăgărașan etc.

2. Specificul prezentării unei stațiuni balneare (balneoclimaterice, climatică).

Stațiunea balneară- localitate care dispune de resurse de substanțe minerale științific recunoscute (ape minerale, lacuri și nămoluri terapeutice etc.), eficiente terapeutic, cu instalații specifice pentru cură și care are o organizare ce permite acordarea asistenței medicale, beneficiind și de structuri de primire turistice unde turiștii pot să practice “vacanțe de sănătate”.

Stațiune balneotermală- localitate care dispune de resurse de izvoare cu apă minerală, termală (caldă 30 °C- 80 °C) cu proprietăți terapeutice.

Stațiunea balneoclimaterică- localitate sau areal care dispune de amenajare și dotare în scopul valorificării unor factori naturali de cură și resurse climaterice (ape minerale în cadrul unor păduri), asociate unor resurse naturale sau antropice

Stațiunea climatică – localitate sau zonă cu factori climaterici benefici care are condiții ce asigură menținerea și ameliorarea sănătății precum și odihnei, reconfortării (pădure în cadrul montan)

Indiferent de importanța stațiunilor balneare naționale sau locale, se impune necesitatea prezentării unei imagini de ansamblu asupra fiecăreia, pentru ca, în funcție de afecțiunile ce pot fi tratate, să se dea informații privind indicațiile terapeutice ale factorilor de cură.

O schemă metodologică de prezentare a unei stațiuni balneare, balneoclimaterice, climatice s-ar prezenta în felul următor:

Denumirea stațiunii;

Județul pe teritoriul cărui se află stațiunea;

Altitudinea stațiunii;

Caracterizare:

stațiune permanentă sau sezonieră;

balneară, balneoclimaterică sau climatică;

Așezare geografică:

zonă, relief, cadru natural ;

localitățile importante mai apropiate, distanța în km până la ele;

Căi de acces: căi ferate (ruta, gara); căi rutiere (DN, DJ etc.)

Climatul:

temperatura;

vânturile;

precipitații;

aerul (ozonat, tonic etc.);

caracteristica climatului (excitant, sedativ)

Factori naturali de cură:

ape minerale;

nămoluri;

mofete;

alte mijloace terapeutice.

Indicații terapeutice:

în principal, în tratarea afecțiunilor(.....)

în secundar, afecțiunile(.....)

Instalații de tratament: hidroterapie, electroterapie, piscine, săli de gimnastică medicală, cură de teren etc. corespunzător realității

Cazare: structuri de cazare și masă (vile, hoteluri, cantine, restaurante)

Agrement: excursii (potențialul turistic existent din zona stațiunii), sport, rețeaua comercială.

Stațiunea balneoclimaterică Băile Herculane

Poziția geografică

Stațiunea este situată în sud-vestul României, pe valea râului Cema, între Munții Mehedinți, la est, și Munții Cemei, la vest, în județul Caraș-Severin, la 19 km de Orșova, 41 km de Drobeta-Tumu Severin, 250 km de Moravița, 695 km de Albița; la 160 m altitudine.

Căi de acces

Feroviare: gara Băile Herculane, pe ruta București - Timișoara (364 km de București și 169 de Timișoara); curse regulate de autobuze până în stațiune (6 km).

Rutiere: E 70 Moravița (punct de frontieră cu Serbia) - Timișoara - Caransebeș - Băile Herculane.

Aeriene: aeroport la Caransebeș (71 km).

Navale: pe Dunăre, portul Orșova (19 km).

Clima

Climat de depresiune intramontană, apărată de vânturi. Temperatura medie anuală este de 10°C, media lunii iulie de 22°C, iar a lunii ianuarie -1°C. Precipitațiile anuale: 750 mm.

Aeroionizare negativă cu efecte sedative asupra organismului.

Factori naturali de cură

Ape minerale termale sulfuroase, clorurate, sodice, calcice, hipotone; ape minerale termale clorurate sodice; ape minerale termale sulfuroase oligominerale; temperatura apei variază între 38° și 60° C. Apele minerale de la Băile Herculane sunt, totodată, ușor radioactive;

Aeroionizare negativă; bioclimat de cruțare.

Indicații terapeutice

Afecțiuni reumatismale degenerative (spondiloze cervicale, dorsale și lombare, însoțite sau nu de servico-brahialgie, lombosciatică, artroze, poliartroze); afecțiuni reumatismale inflamatorii (spondilite anchilozante); afecțiuni reumatismale abarticulare (tendinite, periartrite, scapulo-humerale);

Afecțiuni post-traumatice (redoy articulare posttraumatice, stări după operații ale articulațiilor, stări după fracturi, entorse, luxații);

Afecțiuni neurologice periferice (pareze și paralizii); **afecțiuni metabolice și de nutriție** (forme ușoare de diabet, gută, hiperlipemie); **boli asociate** (ginecologice, cardiovasculare, maladii profesionale).

Instalații de tratament pentru băi cu ape minerale termale sulfuroase și ape minerale termale cloruro-sodice, în vane și piscine, cu posibilități de kinetoterapie, buvete pentru cura internă cu ape minerale; piscină cu apă minerală termală în aer liber; instalații de aerosoli și inhalatii;

3. Specificul prezentării unei stațiuni de litoral.

Stațiunea de litoral - localitate sau parte a unei localități amplasată pe litoralul unei mări sau a unui ocean, care beneficiază de sursele naturale specifice(plajă, apă curată,), de structurile de primire turistice și alte dotări pentru realizarea produsului turistic "sejur pe litoral".

Denumirea stațiunii;

Așezare geografică: zonă, distanțe față de orașe apropiate etc.

Căi de acces: feroviare, rutiere, navale;

Plaja: lungime, situare, lățime, caracteristici;

Scurt istoric: anul de dare în funcțiune, începuturi, dezvoltare pe parcurs, în prezent ;

Capacitățile de cazare: total nr de locuri, hoteluri, categorii etc.

Gama de servicii oferite în stațiune:

restaurante cu specific

baruri și cofetării

complexe comerciale

posibilitățile de tratament și ce afecțiuni se tratează

Agrement:

teatre, grădini, cinema;

terenuri sportive;

piscine;

sporturi nautice;

excursii pe litoral, în țară și peste hotare.

Stațiunea de litoral Mamaia, România

Perla rivierei românești este situată pe cordonul de nisip ce separă apele sărate ale Mării Negre de apele dulci ale lacului Siutghiol.

Accesul în stațiunea Mamaia se face pe două căi, fie venind din Constanța, direct dinspre București sau dinspre Tulcea și Brăila, Cetatea Histria, fie din Năvodari, fără a se mai intra în Constanța.

Plaja stațiunii se întinde pe circa 10 km, de la hotelul Parc până la Hanul Piraților, ocrotită de un golf larg, cu o lățime ce variază între 50-450 m. Panta lină ce caracterizează platforma litorală și lipsa stâncilor de pe fund, nisipul foarte fin, de origine cochiliferă, prezența brizei de zi și de noapte, completează calitățile plajei stațiunii.

Inaugurarea stațiunii Mamaia a avut loc în 1906, iar în prezent dispune de o capacitate de cazare de circa 27.000 locuri, cea mai mare de pe litoral: 61 hoteluri cu peste 20.200 locuri, 10 vile-apartamente cu circa 140 locuri, 4 vile cu circa 60 locuri și 3 popasuri turistice cu peste 6.500 locuri. Încălzite și deschise și iarna sunt hotelurile Parc, Perla, Tomis II, Albatros ș.a. Originalitatea soluțiilor arhitectonice, îmbinarea armonioasă a construcțiilor cu peisajul, calitatea serviciilor și varietatea agrementului, situarea în vecinătatea Constanței, fac din Mamaia un etalon turistic în turismul de litoral național și internațional.

Mamaia oferă multiple posibilități de petrecere agreabilă a vacanțelor prin: numeroase manifestări culturale și sportive ce se desfășoară în stațiune; restaurantele cu specific românesc Miorița, Insula Ovidiu din Satul de Vacanță; barurile cu program de music-hall Melody, Orient și Hanul Piraților; cele 14 discoteci; vasta rețea comercială compusă din șase complexe comerciale și zeci de tonete și bufete; agrementul nautic de-a lungul coastei răsăritene a lacului Siutghiol și pe malul mării; cele 12 piscine descoperite și piscina acoperită de la hotelul Parc; cele 30 terenuri sportive; aqua parcul, parcul de distracții Luna-Park și bowling-ul cu 12 piste de popice și diverse jocuri mecanice; teatrul de vară și altele.

Bibliografia

- 1.Constantin Luca, Alexandra Crina Chiriac, *Manualul ghidului de turism*, editura Gemma Prut, 2003;
- 2.*Cartea ghidului de turism*, editura S&G Print, ”Dealul melcilor”, Braşov, 1997;
- 3.Legea nr 352 din. 24.11.2006 cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova;
- 4.Internet:
<http://www.scritub.com/geografie/turism/Ghidul-de-turism54832.php>
http://cariereeu.ro/materiale_cursuri/Suport_de_curs_agent_de_turism_MODUL_1.pdf
<http://www.infotravelromania.ro/ghid-de-turism-despre.html>