

F.A.G.A.T.

GHIDUL DE TURISM

PARTEA I

CURSURI NR. 1 și 2

CURSURI NR. 1 și 2

CUPRINS

CURS NR. 1

- 1. Considerații generale**
- 2. Definire. Formare**

CURS NR. 2

- 3. Personalitatea ghidului de turism**



1. Considerații generale

Încă din antichitate, munca ghizilor a fost privită și apreciată în mod critic, cel mai nostim fiind satiricul grec Lucian (120 – 180 e.n.) : „*O, Zeus, păzește-mă de călăuzele tale pentru cei străini din Olimpia, iar tu, Atena, de cei de-ai tăi din Atena*” (EuroCor, 2004), o rugă aluzivă care, se pare, a rămas valabilă peste milenii.

Cea dintâi ascensiune cu caracter turistic și estetic, este considerată cea întreprinsă de împăratul roman Adrian, pe muntele Etna (3.269 m) în anul 126 e.n., dornic să admire răsăritul soarelui, și pentru aceasta trebuia să rămână peste noapte la refugiul special construit aproape de vârf; refugiul a fost considerat, de altfel, primul refugiu alpin pomenit în istoria turismului (EuroCor, 2004).

Din vremuri străvechi, oamenii au călătorit prin lume, iar cele mai vechi descrieri pe care le cunoaștem amintesc întotdeauna și de aceia care îi conduceau: „*proxemos*”, „*cicerone*”, „*scouts – cercetașii*”, „*călăuze*” și modernul „*ghid*”.

În societatea europeană cultă a secolului XIV-XVIII, cei mai apreciați ghizi erau „*cicerone*”, a căror responsabilitate era să reprezinte țara lor, istoria și cultura, celor care călătoreau.

Vizitatorul (este vorba de copii aristocraților, mai ales englezi) se aștepta ca, după întoarcere din „turul cultural” al său, să aibă cunoștințe foarte la zi, să cunoască câteva limbi străine, să ajungă la o conștiință de sine foarte puternică, dar și un gust estetic elevat și un comportament bun.

Deoarece aceste călătorii aveau un scop bine definit, educațional și cultural, „*cicerone*” trebuia să fie un om cu multe calități: „*cultivat, poliglot, cunoscător al datinilor și obiceiurilor populare, dar și al problemelor cotidiene și al vicisitudinilor țărilor prin care călătoresc, cunoscător de istorie, artă și literatură, arhitectură și chiar politică. El trebuie să vegheze asupra obiceiurilor, bune-cuviințe și moralei, dar și asupra ispitelor celor mai diferite manifestate de călători, în special de cei tineri.*”(Cursul Ghid de turism – EUROCOR, 2004).



Se poate concluziona, că din aceste considerente idealiste s-a conturat imaginea actuală a ghidului de turism.

Primele încercări de a organiza activitatea turistică în țara noastră datează încă din secolul XIX. Din inițiativa privată au apărut o serie de asociații, organizații sau societăți, cluburi etc. care desfășurau o activitate turistică pe arealele geografice posibil de abordat, căutând să atragă în mișcarea turistică și păturile sociale cu posibilități de a sponsoriza amenajarea unor obiective de bază materială turistică.

O primă atestare documentară a prezenței „Ghizilor” în Țara Românească este cea pomenită de J. Vaillant în cartea sa [1], când a cutreierat Munții Bucegi, alături de slugerul Angelescu „împreună cu două călăuze, Stoica Vodă și Ion Puiu”.

Printre primele societăți care au urmărit dezvoltarea turismului în zonele montane pot fi citate: *Societatea Româna de Geografie* (1875), care se remarcă prin numeroase excursii geografice sau de plăcere, iar pe la 1895, *Societatea Carpatină „Sinaia”*, fondată de arhimandritul Nifon, care pe lângă lucrările de lărgire a intrării în Peștera Ialomicioarei, pentru a spori accesul turiștilor, angajează un „agent conducător” care aprindea lămpile în interiorul peșterii, oferea vizitatorilor mantale contra umezelii și a picăturilor de apă, și le povestea acestora despre legendele locului, știute doar de schimnicii de la schitul Peștera (ibidem).

[1] Vaillant J.A. – La Roumanie on histoire, language, litterature, géographie, statistique des peuples de la langue d'or, Paris, 1844.

Avându-i ca întemeietori pe Tache Ionescu și pe scriitoarea Bucura Dumbravă, în programul acestei societăți se înscriau deschiderea și amenajarea Peșterii Ialomiței, amenajarea de poteci în Munții Bucegi, construirea primelor cabane pe Caraiman și la vârful Omu precum și organizarea de excursii colective.

Primii ghizi au contribuit la dezvoltarea turismului montan, mai ales din punct de vedere geografic dar și orientativ, datorită faptului că ei cunoșteau bine anumite zone. În țara noastră, sunt cunoscuți ca pionieri în ale turismului nume ca Moș Butmăloi, Petre Gătej, Nicolae Gelepeanu și mulți alții.

Primii ghizi „oficiali”, atestați, aveau să apară în 1936, odată cu înființarea O.N.T.-ului și cu ocazia vizitei unui grup de vreo 200 de americani, aflați într-o croazieră cu transatlanticul „Roma”; odată ajunși la Constanța, aceștia au dorit să viziteze orașul București. Organizarea acestei primiri și turul orașului avea să capete conotații umoristice, sfidând grotescul, pentru că la acea vreme, O.N.T.-ul fiind subordonat Ministerului de Interne, evident că primii „specialiști și ghizi” au fost selectați din rândul personalului de la Poliție : mici chestori, mărunți comisari, agenți și chiar „turnători”, ca buni cunoscători ai „Micului Paris”.

2. Definiere. Formare

Asupra noțiunii de „ghid de turism” s-au formulat mai multe definiții, care se completează una pe alta.

Prin H.G. 305/2001, ghidul de turism este definit ca: *„persoana care, în baza certificatului de calificare și a atestatului, poate asigura desfășurarea în bune condiții a programelor turistice”*. Hotărârea de Guvern nr. 631/2002 stipulează că *„ghidul de turism este persoana care conduce și îndrumă un grup de turiști sau vizitatori, oferind explicațiile necesare referitoare la locurile vizitate și care asigură desfășurarea în cele mai bune condiții a programului contractat. Profesia de ghid de turism poate fi exercitată de cetățenii români, de cetățenii statelor membre UE, precum și de cei ai statelor membre ale Spațiului Economic European, în vârstă de cel puțin 18 ani împliniți”*. În sistemul standardizat Clasificarea Ocupațiilor în România (COR) ghidul de turism este definit astfel: *„ghidul de turism însoțește persoane sau grupuri de persoane în vizite, excursii sau plimbări, le asigură confortul sau oferă explicații din punct de vedere al interesului turistic, organizează cursuri de inițiere și perfecționare în practicarea diferitelor discipline sportive de către turiști în timpul sejurului, supraveghează copiii aflați în stațiune, organizează activități de agrement sau activități turistice pentru turiștii români sau străini”* (OMMSSF 149, 2006 și OINS, 2005).

Formarea profesională se realizează în baza absolvirii unor cursuri organizate prin:

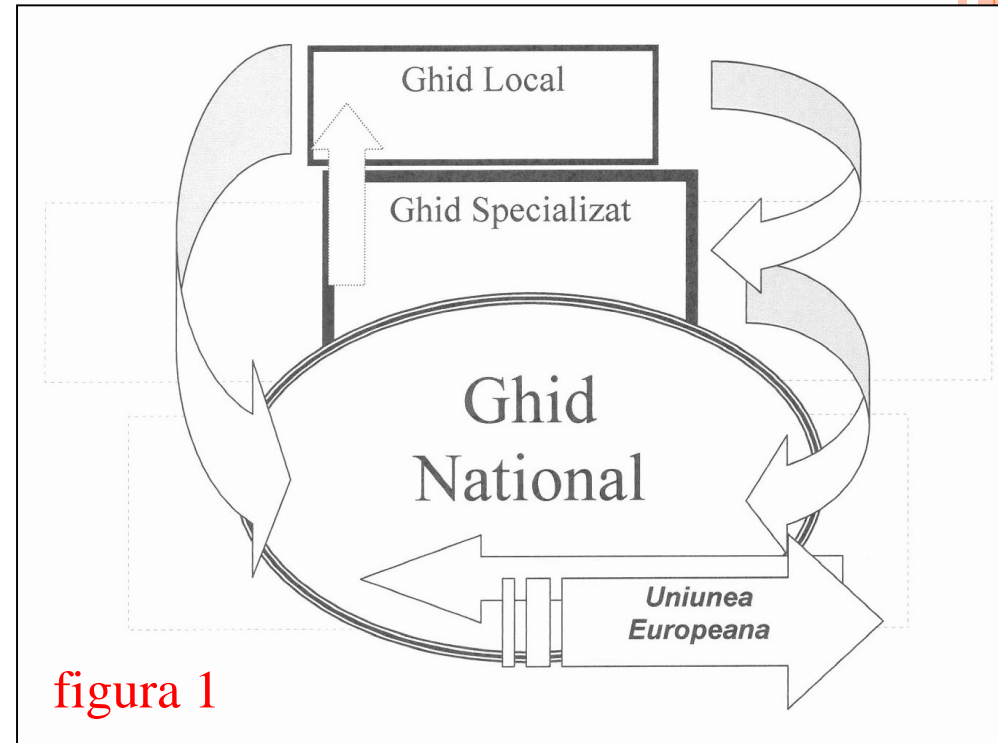
- instituții de stat sau private* autorizate conform legii;
- clase specializate în cadrul liceelor și școlilor postliceale de turism* din rețeaua Ministerului Educației, Cercetării și Tineretului, potrivit propriilor reglementări (OMT nr. 263/2001).

Organizarea cursurilor de calificare, precum și modul de evaluare și certificare a formării se face pe baza metodologiei organizării și desfășurării cursurilor de calificare profesională în meseriile de bază din activitățile hoteliere și de turism, aprobată prin ordin al ministrului și avizată de Ministerul Muncii și Solidarității Sociale și de Consiliul Național de Formare Profesională a Adulților.

Seleționarea, școlarizarea și specializarea ghizilor de turism se face în baza unor criterii aprobate prin OMT 263/2001.

După obținerea calificării profesionale pentru profesia de ghid de turism local se pot urma cursurile de specialitate pentru ghid de turism național și ghid de turism specializat, îndeplinindu-se anumite criterii legate de vârstă, cazier judiciar, starea sănătății, cultura generală, cunoașterea unei limbi străine, cerințe prevăzute și pentru seleționarea ghizilor locali.

Profesia de ghid de turism poate fi exercitată doar de persoanele fizice deținătoare de Certificat de absolvire a cursului de calificare profesională de ghid de turism local eliberat de Ministerul Turismului, prin care se confirmă *capacitatea profesională* a persoanelor fizice, calificate în profesia de ghid de turism local, de a exercita această activitate.



În funcție de nivelul de pregătire și acțiunile pe care le conduce, prin HG nr. 305/2001, s-au definit trei categorii de ghizi de turism: *ghid local*, care asigură asistența turistică pe un teritoriu limitat; *ghid național*, care asigură asistența turistică pe teritoriul național și în străinătate; *ghid specializat* pentru anumite segmente ale serviciilor turistice (**figura 1**).

Persoanele care dețin documente care atestă calificarea în profesia de ghid de turism local pot solicita atestatul de „ghid local“ iar, specializările pentru categoriile de „ghid național“ sau „ghid specializat“ se realizează numai pentru ghizii care au dobândit calificarea de ghid local, conform reglementărilor în vigoare.

Atestarea și utilizarea ghizilor de turism se face de către Ministerul Turismului în baza unor criterii stabilite prin OMT nr. 637/2004.

Atestatul de ghid de turism este documentul eliberat de Ministerul Turismului, prin care se confirmă capacitatea profesională a persoanelor fizice calificate în profesia de ghid de turism de a exercita activitate în una dintre categoriile de ghizi de turism definite prin OMT nr. 637/2004.



Activitatea de ghid de turism poate fi exercitată fie ca o *activitate de bază*, sau ca *activitate complementară* numai de către ghizii deținători ai *atestatului* și *ecusonului de ghid de turism*, eliberat în aceleași condiții cu atestatul și odată cu acesta.

Profesia de ghid de turism poate fi practică și *pe cont propriu* de către persoane fizice autorizate potrivit legii posesori ai *ecusonului de ghid de turism*.

În concluzie, printr-o definiție sintetică, putem arăta că „*ghidul de turism este persoană calificată, care în urma obținerii atestatului și ecusonului de ghid de turism este angajată în relațiile dintre turiști, prestatori de servicii și agențiile de turism pentru a asigura derularea în bune condiții a programelor turistice*“.

După datele Asociației Naționale a Agențiilor de Turism (ANAT), în România, în anul 2007, existau 937 de ghizi de turism înregistrați la Ministerul Turismului, din care 758 ghizi naționali, 93 ghizi locali și 86 ghizi specializați.

3. Personalitatea ghidului de turism

Luând în considerație faptul că, ghidul de turism însoțește un grup de turiști într-o călătorie turistică și are contact în permanență cu turiștii români sau străini, acesta trebuie să aibă calități morale, intelectuale, de comportament profesional și o pregătire profesională de mare ținută.

Calitățile morale se referă la cinste, corectitudine, evaluarea corectă a muncii, loialitatea față de firmă și grup de turiști, conștiinciozitate iar, calitățile intelectuale au în vedere cultura generală, pregătirea profesională, inteligența, memoria, limbajul coerent și expresiv etc.

Dar, un ghid de turism trebuie să fie și o *personalitate puternică* care să se impună în grupul de turiști prin *inventivitate, diplomație, punctualitate, maleabilitate*, dar și prin *serviabilitate, sociabilitate, amabilitate, răbdare* sau *prezența îngrijită și corectitudinea ținutei și îmbrăcăminteii*. Aceste aspecte fac parte din *comportamentul profesional sau calitățile socio-profesionale* ale ghidului.

Ghidul trebuie să dovedească și unele *abilități generale* obligatorii care se referă la dimensiunea evolutiv-executivă a activității, ce se subordonează structurii aptitudinale și caracteriale a personalității sale. Este vorba de: *abilități tehnice* (cultură generală și cunoștințe de specialitate), *abilități de marketing* (spirit comercial), *în derularea serviciilor și programului turistic, de comunicare* (lingvistic), *de protejare a mediului, de asigurare a securității și protecției turiștilor* etc.

Activitatea unui Ghid presupune pe lângă un *nivel superior de cunoștințe profesionale* (cultură generală și de specialitate) și *asumarea unui înalt grad de responsabilitate* față de valorile materiale și spirituale pe care le gestionează, cât și asupra turiștilor cu care de altfel este în contact permanent și nemijlocit.

În acest sens este necesară o pregătire psihologică specifică acestei activități, ce constă în formarea și dezvoltarea unei personalități cât mai puternice și echilibrate, a spiritului de echipă, a altruismului, a simțului răspunderii. Calități ce se pot forma prin experiență practică în activitatea turistică.



În acest context se detașează principalele *trăsături psiho-comportamentale* ce caracterizează persoana, personalitatea și caracterul unui ghid de turism: sentimentul datoriei; stăpânirea de sine; capacitatea de a acorda prioritate intereselor grupului asupra intereselor personale (altruism); putere de convingere; capacitate organizatorică; spirit de echipă; simțul răspunderii ; punctualitate; rapiditate în luarea deciziilor.

Comportamentul și ținuta ghidului de turism în relațiile cu turiștii se referă la unele elemente de ordin general, civic și responsabil, ca: ținuta generală și vestimentară; primirea turiștilor și prezentarea; conversația – dicție și vocabular; limbajul trupului (comunicare non-verbală); gestionarea (managementul) conflictelor; atenție și amabilitate față de turiști, sollicitudine; asigurarea securității și satisfacției turiștilor.



**VĂ MULTUMESC
PENTRU ATENȚIE!**

