



PROGRAMUL DE COOPERARE ELVEȚIANO-ROMÂN
SWISS-ROMANIAN COOPERATION PROGRAMME

CICLOTURISM

Manual de bune practici pentru ghizi



Brașov, 2017

Autori: Daniel Spulber
Andreea Codruța Dan
Marian Anghel
Bogdan Papuc

Corectură: Andrei Blumer
Bogdan Papuc
Eliza Donescu

Grafică și ilustrații: Eliza Donescu
Iulia Olariu

Fotografii: Andrei Blumer
Victor Mușat

Un material realizat de:

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



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

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

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

www.swiss-contribution.ro

www.swiss-contribution.admin.ch/romania

CUPRINS

I.

NOȚIUNI INTRODUCTIVE DESPRE CICLOTURISM

06	Ghidul
08	Satisfacția clienților
08	Tipuri de clienți
09	Tipuri de produse

II.

CONTEXT NAȚIONAL

12	Cadrul legislativ
13	Relația cu aria protejată
15	Ghid sau agenție de turism
15	Utilizarea altor servicii turistice

III.

PLANIFICAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII

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

IV.

COMPORTAMENT RESPONSABIL

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

V.

INTERPRETARE

28

VI.

ECHIPAMENT

30	Echipamentul ghidului
31	Echipamentul turiștilor
31	Închiriere echipament





I. NOȚIUNI INTRODUCTIVE DESPRE TURISMUL PE BICICLETĂ

Turismul pe bicicletă este un mod fascinant de a te apropia de natură, de a te bucura de peisaje încântătoare, de *a gusta* viața la țară unde ospitalitatea și bucuria de a trăi sunt la ele acasă.

Fiecare pantă, fiecare curbă, deal sau cărare urcate sau coborâte oferă satisfacția unei vieți trăite intens, a unui efort răsplătit de cele mai multe ori înzecit de experiența și amintirile acumulate.

A călători pe bicicletă îți oferă multă libertate, poți parcurge distanțe mari într-un timp scurt, ești silențios, corp comun cu bicicleta ta și ai șansa de a observa flora și fauna zonei. Este o modalitate de a călători cu impact minim asupra mediului, poți contribui la creșterea calității vieții în comunitățile vizitate prin achiziționarea produselor locale și ai oportunitatea de a

veni în contact mult mai ușor cu localnicii și tradițiile lor.

E drept, bicicleta necesită întreținere, iar mersul pe bicicletă implică și o bună cunoaștere a tehnicii de mers pe bicicletă, a felului în care aceasta funcționează, dar odată acestea stăpânite, nimic nu te mai poate opri!

”
*Efortul este
răsplătit înzecit de
experiența și amintirile
acumulate.*

”

1. Ghidul

Turismul pe bicicletă implică un ghid specializat care conduce unul sau mai mulți turiști pe un traseu accesibil cu bicicleta.

Ghidul trebuie să fie un bun cunoscător al mersului pe bicicletă, al felului în care aceasta funcționează, un bun mecanic, să fie capabil să gestioneze grupul de oameni pe care îl conduce, să fie calificat în acordarea de prim ajutor, să poată evalua condiția fizică și nivelul tehnic al grupului, adaptând traseele astfel încât să reducă la minim probabilitatea unei accidentări.

Traseul poate dura de la câteva ore la mai multe zile, poate fi în linie – de la o cazare la alta, sau sub formă de circuit, folosind un singur loc de cazare sau transfer cu mașina după terminarea buclei.



Caracteristicile ghidului de turism pe bicicletă:

- să fie un bun cunoscător al bicicletei, indiferent de tipul și complexitatea acesteia;
- să fie un bun mecanic, capabil să rezolve defecțiunile ce pot surveni pe parcursul turei;
- să fie responsabil, ferm, să emane siguranță și încredere;
- să fie capabil să planifice și să finalizeze un program, în același timp fiind flexibil și cunoscând felul în care poate adapta un traseu;
- să cunoască foarte bine terenul, cu mai multe alternative, precum și cu variante de retragere;
- să fie capabil să acționeze în situații normale, ca și în situații deosebite și de urgență;
- să cunoască regulile de deplasare în teren variat, să aibă spirit de orientare, să poată interpreta o hartă.

2. Satisfacția clienților

Putem afirma că de ghid depinde reușita unei călătorii. Satisfacția clienților este direct proporțională cu profesionalismul ghidului.

Pe lângă pregătirea fizică și tehnică a ghidului și pregătirea exemplară a turului și a bicicletelor, este nevoie și de abilitatea de a transmite turiștilor informații despre cadrul natural și cultural al zonei în care se află. Charisma, intuiția, felul în care ghidul se apropie și interacționează cu grupul de turiști vor contribui la reușita turului organizat.

3. Tipuri de clienți

Pe parcursul ofertării și pregătirii turului se vor aduna informații despre nivelul grupului. Ideal este ca turiștii să dețină o asigurare de sănătate pe perioada desfășurării turului pe bicicletă și să facă o prezentare a tururilor pe care le-au mai făcut. Este important să știm cât de experimentați sunt clienții

încă din momentul pregătirii traseului. În funcție de nivelul lor vom dimensiona lungimea zilnică a traseului, vom stabili locurile de cazare și vom putea identifica riscurile potențiale.

Clienții pot fi:

- **experimentați** – obișnuiți cu părți tehnice și trasee lungi, de anduranță, cu diferență mare de nivel;
- **de nivel mediu** – capabili să ducă la sfârșit trasee de mai multe zile cu diferență medie de nivel și mai puține porțiuni tehnice;
- **neexperimentați** – capabili să meargă pe bicicletă mai multe ore pe trasee ușoare, fără porțiuni tehnice și diferență mare de nivel;
- **începători** – curs de inițiere, ture foarte scurte pe teren plat fără porțiuni tehnice.

4. Tipuri de produse în turismul pe bicicletă

a. Trasee cross country

Sunt trasee cu urcări scurte și abrupte, de obicei prin pădure (de cele mai multe ori amenajate), cu porțiuni tehnice care cer abilități speciale.

Traseele pot face legătura între sate (de exemplu satele săsești) îmbinând astfel mersul pe bicicletă cu accesul la tradiții și cultură.

b. Trasee all mountain (sau enduro)

Reprezintă trasee cu urcări susținute, lungi, cu diferență mare de nivel, urmate de coborâri cu porțiuni tehnice, lungi, fluide, în care se pot face traversări montane, dintr-un masiv în altul. Cel mai adesea, pe un astfel de traseu se pot traversa într-o singură zi un masiv și satele de la poalele lui, inclusiv cu vizitarea unor obiective turistice sau mese la localnici.





c. Trasee downhill

Sunt destinate persoanelor specializate pe coborâre, trasee care implică transportul acestora în urcare pentru a putea beneficia doar de coborâre.

De obicei aceste trasee sunt special amenajate în bike-parcuri care implică folosirea transportului pe cablu. Numărul clienților este restrâns și deoarece timpul petrecut pe bicicletă este limitat aceștia își doresc activități complementare, cum ar fi vizita obiectivelor turistice din zonă, interacțiunea cu localnici, ture de drumeție sau cățărare.

d. Touring (cicloturism)

Trasee pe parcursul cărora se urmărește vizitarea unor obiective turistice, a satelor aflate la altitudini medii, în podișuri și câmpii, pe trasee ușor accesibile (drumuri de țară, drumuri de asfalt puțin folosite de mașini, drumuri forestiere), fără diferență mare de nivel și fără porțiuni tehnice.

e. Trasee combinate

Se găsesc cel mai adesea în cererile turiștilor și includ câte puțin din fiecare ramură. Pot fi foarte diversificate, în funcție de nivelul tehnic și de pregătire fizică a turiștilor.

Pe parcursul lor se pot vizita obiective turistice, sate de munte aflate la mare altitudine sau se pot include trasee montane mai solicitante.



II. CONTEXT NAȚIONAL

1. Cadrul legislativ

În momentul de față meseria de *ghid de cicloturism* nu este o profesie reglementată în România. Cu toate acestea, persoana care conduce un grup de turiști în cadrul unui program de cicloturism trebuie să fie calificată ca ghid de turism și să lucreze în baza atestatului emis de către Direcția de Control și Autorizare Turism din cadrul Ministerului Turismului (fosta Autoritate Națională pentru Turism – ANT).

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

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

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

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

2. Relația cu aria protejată

Ghidul (dar și agenția de turism) trebuie să înțeleagă rolul administratorului / custodelui ariei protejate și să dezvolte o relație de colaborare.

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

Pe de altă parte, ghizii și agențiile de turism trebuie să fie deschiși și receptivi la problemele ariei protejate și să respecte regulile de vizitare, precum și eventualele restricții din motive de conservare impuse de administrație.

Avantajele colaborării există pentru ambele părți.

Pentru reprezentanții ariei protejate:

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



- Reprezintă o oportunitate de comunicare cu vizitatorii ariei protejate;
- Reprezintă o sursă de date statistice despre vizitatori (numărul vizitatorilor, durata șederii, servicii folosite, cheltuieli medii pe zi, proveniența etc.);
- Reprezintă o sursă de informații despre problemele întâlnite în teren (ghizii pot transmite informații prețioase cu privire la deteriorarea unor elemente de amenajare turistică, braconaj, tăieri ilegale, ivirea unor situații ce pun în pericol siguranța vizitatorilor etc.);
- Țin sub atență supraveghere activitățile turistice din perimetrul ariei protejate și se asigură că sunt respectate regulile de vizitare.

Pentru ghizi sau agenții colaboratoare:

- Au un partener local important care îi poate ajuta cu informații, specialiști pe diverse teme sau rezolvarea unor situații de urgență;
- Pot invita specialiștii din cadrul administrației pentru prelegeri sau cursuri tematice (biolog, ranger);
- O relație bună cu reprezentanții ariei protejate poate aduce o plus-valoare produsului turistic și poate crește satisfacția clienților cu eforturi minime;
- Pot include în program, ca obiectiv turistic, centrul de vizitare al ariei protejate.

3. Ghid sau agenție de turism

Cu toate că sunt doi termeni fundamental diferiți, dorim să subliniem faptul că în relația cu clienții, un ghid nu poate substitui serviciile unei agenții de turism. Cu oricare din cele două părți, ghidul pune la dispoziție doar serviciile de ghidare.

Realizarea **pachetului de servicii turistice***, conform legislației, cade în sarcina exclusivă a agenției de turism.

Ghidul poate doar să propună programe turistice și poate realiza rezervările, însă facturează clientului doar serviciile de ghidare, urmând ca turistul să plătească separat, către fiecare furnizor, celelalte servicii (transport, cazare, mese, intrări la obiective turistice, ghizi specialiști etc.).

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

4. Utilizarea altor servicii turistice

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

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

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

III. PLANIFICAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII

Pasul 1 – Identificarea nevoilor clienților potențiali

Nevoile clienților interesați de activități pe bicicletă pot fi foarte diverse: de la trasee tehnice, în care primează bucuria de a pedala, până la trasee de cicloturism, în care bicicleta este un mijloc de transport între obiectivele turistice.

Mai întâi trebuie să ne cunoaștem posibili clienți: de unde vin, intervalul de vârstă, nivelul de educație, nivelul de venituri, gradul de interes față de natură. Putem afla aceste caracteristici pe baza cererilor de ofertă punctuale pentru programe personalizate, pe baza statisticilor de vizitare de pe site-ul propriu (*există instrumente gratuite de analiză, precum Google Analytics*) sau analizând oferta concurenței și consultând site-uri de specialitate.

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

Nu în ultimul rând, este util să aflăm care sunt caracteristicile programelor de care potențialii clienți ar fi interesați: durata, dificultatea, tipul cazării, interese culturale sau naturale.

Pasul 2 - Documentarea despre posibilele trasee

Această etapă a pregătirii unui program turistic se desfășoară în birou, iar documentarea traseelor trebuie să aibă ca rezultat cât mai multe informații legate de geografia locului, obiective culturale/naturale și programele de vizitare ale acestora, tradiții și evenimente locale, structuri de cazare disponibile în zonă sau posibile probleme de orientare, posibilități de retragere.

O bună pregătire a turei, adaptată cerințelor și așteptărilor clienților, poate fi exact ceea ce face diferența între un succes și un eșec, indiferent dacă este vorba de o zi sau de o săptămână pe bicicletă.

În mod clar, timpul dedicat planificării programului depinde de natura și durata lui, dar principiul rămâne același: cu cât este mai bine gândit, cu atât șansele de succes sunt mai mari.

Planificarea traseului nu înseamnă stabilirea unui program rigid, care trebuie

respectat indiferent de ceea ce se petrece în teren. Mai degrabă, trebuie stabilite obiectivele esențiale care ar putea fi atinse.

Atunci când stabilim itinerariul, este recomandat să folosim rețeaua de drumuri publice, agricole sau forestiere, potecile turistice sau cele folosite de localnici.

În cazul în care decideți să folosiți trasee nemarcate în ariile naturale protejate, este necesar să luați legătura cu administratorul sau custodele ariei protejate pentru a obține acordul acestuia.

Înștiințarea și acceptul administratorului / custodelui sunt obligatorii pentru a preveni posibile neplăceri (amenzi sau situații conflictuale) ce ar avea impact direct asupra experienței turiștilor. Pe de altă parte, administratorul / custodele ariei protejate ne poate furniza unele servicii care să ofere plus-valoare programului nostru turistic (vizitarea centrului de vizitare al

ariei protejate, o prelegere pe unele teme de interes pentru clienții noștri etc.).

De asemenea, este recomandat să verificați dacă este permis să folosiți potecile turistice montane pentru deplasarea pe bicicletă. În unele cazuri există posibilitatea ca regulamentul de vizitare să interzică folosirea traseelor de drumetrie pentru deplasarea pe bicicletă.

Amplasarea locurilor de popas trebuie făcută astfel încât să permită parcurgerea unor distanțe convenabile

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

Pasul 3 – Identificarea traseului în teren

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

Optimizarea traseelor este foarte importantă pentru a avea acces la sursele de apă, la zone de popas, la retrageri de siguranță și acces la puncte de belvedere. Deosebit de utilă este marcarea

traseului pe hartă/GPS, pentru a putea evalua și diferențele de nivel cu efect asupra gestiunii efortului în timpul etapelor.

Nu trebuie să uităm verificarea spațiilor de cazare, identificarea posibilității de retragere sau de scurtare a traseelor, verificarea obiectivelor turistice și a programului de vizitare, stabilirea punctelor de belvedere, popas și regrupare.

Această etapă trebuie să se finalizeze prin crearea unei fișe a traseului care să conțină toate detaliile de mai sus, plus o selecție de fotografii de bună calitate care pot fi folosite ori pentru aducerea-aminte rapidă a informațiilor despre traseu, ori pentru activitățile de promovare a programului.

Pasul 4 – Realizarea ofertei

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

- locul de desfășurare al programului;
- perioada de desfășurare;
- durata programului;
- programul pe zile;
- obiectivele vizitate;



- numărul maxim și minim de participanți (mărimea grupului);
- echipamentul necesar (îmbrăcăminte, încălțăminte, campare etc.);
- serviciile incluse și serviciile opționale;
- prețul;
- alte detalii.

Oferta trebuie prezentată într-un format atractiv, să conțină fotografii sugestive, iar limbajul să fie accesibil, fără prea mulți termeni tehnici, și corect scris din punct de vedere ortografic și gramatical. În cazul prezentării programului într-o limbă străină, este foarte important ca traducerea să fie realizată corect, de personal de specialitate care stăpânește termenii folosiți.

Pasul 5 – Promovarea ofertei

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

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

Pasul 6 – Vânzarea produsului turistic

Vânzarea se poate face pe cont propriu sau prin intermediul unei agenții de turism. Dacă ne referim la ultima variantă, aceasta presupune o negociere a discountului, precum și a condițiilor generale de promovare (pe site-ul agentiei, materiale de promovare etc).

Pasul 7 – Planificarea turei

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

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

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

Se verifică rezervările la cazări și se negociază clar condițiile de cazare și masă.

Dacă traseul include porțiuni pe poteci și nu a mai fost parcurs în ultima vreme, este absolut necesară o deplasare în teren pentru a ne asigura că pe traseu nu au apărut obstacole care nu vor permite desfășurarea în bune condiții a programului (spre exemplu arbori doborâți).

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

Nici comunicarea cu clientul nu trebuie neglijată. Se solicită informații despre nevoile speciale (echipament, rezistență fizică, alergii, restricții alimentare, alte probleme medicale) și se transmit informații suplimentare dacă este cazul (condiții meteo, echipament necesar, date tehnice despre traseu etc.).

Pasul 8 – Realizarea programului turistic

Detalii despre această etapă sunt redate în cadrul capitolului IV. *Comportament responsabil*. Dată fiind importanța comportamentului responsabil

față de natură, comunitatea locală și față de clienți, am considerat importantă tratarea acestor aspecte într-un capitol separat.

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

După finalizarea programului turistic, mai ales dacă a fost unul de mai multe zile, este bine să trimiteți clienților un email de mulțumire că au apelat la serviciile voastre și, odată cu acesta, să le transmiteți fotografiile realizate în timpul programului turistic.

Atenție, în cazul în care doriți să folosiți fotografiile respective pentru promovarea programului turistic, este recomandabil să le solicitați acordul dacă aceștia sunt identificabili în fotografii.



Nu uitați să cereți să va trimită un testimonial sau să vă voteze pe diferite platforme online unde aveți prezentat programul turistic. Un singur email pe aceasta temă este suficient, în niciun caz nu va fi în avantajul vostru dacă sunteți insistenți.



Recomandăm să păstrați legătura cu toți clienții voștri și cu toți cei care v-au cerut oferte prin includerea adreselor lor de email într-o bază de date. Este bine să le trimiteți emailuri ocazionale (newslettere sau felicitări cu ocazia unor sărbători).



IV. COMPORTAMENT RESPONSABIL

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

1. Față de grup - comportament de lider

- informarea clienților la începutul traseului și a fiecărei zile despre traseu, porțiuni dificile, condițiile meteo, obiectivele ce vor fi vizitate etc;
- consultarea sau, după caz, doar informarea clienților în cazul în care programul suferă modificări și explicarea cauzelor; motivele însă trebuie să fie bine întemeiate și explicate clienților;
- oferirea de informații corecte despre obiectivele și zonele vizitate - este foarte important ca ghidul să nu spună lucruri neadevărate, iar atunci când nu știe să răspundă la o întrebare să recunoască sincer acest lucru și să se ofere să trimită răspunsul ulterior pe email;
- prevenirea unor tensiuni între clienți pe considerente de caracter uman diferite sau abilități tehnice diferite;
- comportamentul său să fie un exemplu pentru clienți.



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



2. Față de mediul natural

- aplicarea practicilor „*leave no trace*”. Ghidul trebuie să se asigure că grupul nu lasă urme: deșeuri, vetre de foc noi, șanțuri pentru protejarea corturilor, nu se colectează exemplare de floră sau faună, nu se interacționează cu animalele sălbatice decât în cadrul stabilit de administrator/ custode;
- informarea și, după caz, consultarea administratorului/ custodelui ariei protejate cu privire la itinerariul ales; dacă este cazul, la solicitarea reprezentantului ariei protejate, traseul poate fi schimbat.

3. Față de comunitatea locală

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

4. Prevenție - managementul riscurilor și măsuri de securitate

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

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

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

- se prezintă datele tehnice ale traseului din ziua respectivă;
- se prezintă obiectivele turistice din program;
- se reamintește codul de conduită;
- se prezintă situațiile de risc ce pot fi întâlnite și măsurile de siguranță;
- se prezintă prognoza meteo;
- se consultă grupul pentru a determina dacă este necesară modificarea traseului;
- se verifică echipamentul.

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

- se poate schimba traseul dacă condițiile meteo sau din teren impun asta, însă acest lucru trebuie explicat și agreat împreună cu participanții la program;
- se prezintă datele tehnice ale traseului și obiectivele ce vor fi vizitate;
- se reamintește codul de conduită ce trebuie respectat pe durata programului;
- se prezintă situațiile de risc ce pot fi întâlnite și măsurile de siguranță;
- se organizează ședința tehnică zilnică;

- se prezintă prognoza meteo zilnică dacă este disponibilă;
- se verifică zilnic echipamentul fiecărui participant;
- se stabilesc regulile de deplasare: se aplică regula așteptării celui din spate - fiecare persoană din grup are grijă ca cel din spatele lui să vadă schimbările de direcție.

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



V. INTERPRETARE

Ghidul trebuie să fie un foarte bun cunoscător al zonei vizitate, atât din punct de vedere geografic și topografic, cât și din punct de vedere al tradițiilor locale, produselor și serviciilor locale.

El trebuie să poată media interacțiunea turiștilor cu destinația printr-o interpretare bogată a produsului turistic.

Tehnicile de interpretare trebuie adaptate specificului activității și intereselor turiștilor.

Este important să avem în vedere faptul că programele turistice pe bicicletă oferă câteva caracteristici diferite de alte activități turistice. Astfel, trebuie să corelăm momentele în care vom oferi informații turiștilor cu punctele de regroupare și popas

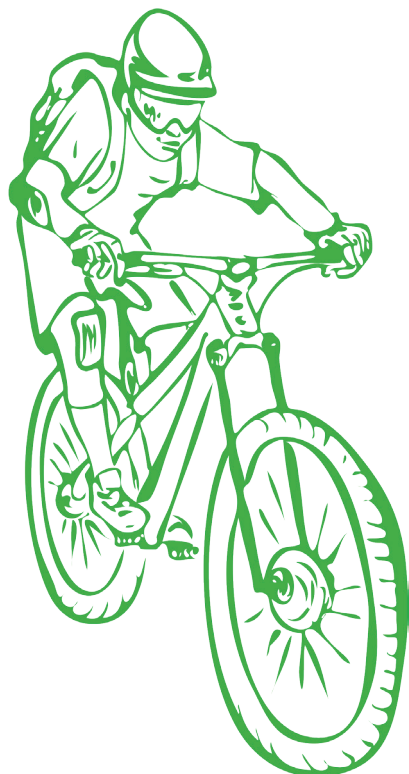
deoarece interpretarea poate avea loc doar în pauze.

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



VI. ECHIPAMENT

În cadrul activităților pe bicicletă, pe lângă echipamentul individual, nu trebuie să ne scape din vedere trusa de scule și kitul de reparație necesar în cazul apariției unor probleme tehnice la biciclete. Kitul de reparație este esențial pentru buna desfășurare a programului și pentru asigurarea unei experiențe plăcute în rândul turiștilor.



Dacă reușiți să remediați cu succes problemele tehnice apărute, acestea nu vor avea un impact negativ asupra experienței turiștilor.

1. Echipamentul ghidului

- trusă de prim-ajutor;
- lanternă frontală;
- lumină roșie în spate;
- GPS și baterii de rezervă;
- busolă;
- telefon încărcat;
- hartă detaliată cu evidențierea traseului;
- haine de ploaie;
- mănuși;
- cască;
- bidon de apă sau camelback;
- rucsac;
- ochelari;
- încălțăminte închisă.

Pentru bicicleta proprie și cele ale turiștilor ar trebui să aveți un kit de reparație care va include:

- presă de lanț;
- za rapidă;
- ulei pentru lanț;
- cheie de spițe;
- chit de reparație cameră;
- pompă;
- trusă de imbuși;
- urechiușă cadru.

Kitul de reparație va fi transportat de ghid care trebuie să știe să folosească toate sculele incluse.

2. Echipamentul turiștilor

Echipamentul turiștilor este bine să fie identic cu al ghidului, mai puțin elementele pentru orientare (hartă, busolă, GPS, telefon).

Recomandăm verificarea echipamentului individual la începutul programului.

3. Echipamentul închiriat turiștilor:

Puteți avea în vedere oferirea de echipament pentru închiriere. În acest caz, trebuie să vă asigurați că respectați următoarele:

- Echipamentul este variat (mărimi, tipuri de biciclete etc.) și este în bună stare de funcționare.
- Verificați starea tehnică înainte și după folosirea fiecărei piese de echipament.
- Stabiliți termenii de închiriere și comunicați-i corespunzător turiștilor.

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

Ce face AER?

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

Certificarea în ecoturism:

„CERTIFICAT ECO-ROMÂNIA”

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

Caută logo-ul “CERTIFICAT ECO-ROMÂNIA”!



**ECO-ROMANIA
CERTIFIED BY AER**