



PROGRAMUL DE COOPERARE ELVEȚIANO-ROMÂN
SWISS-ROMANIAN COOPERATION PROGRAMME

SCHI DE TURĂ

Manual de bune practici pentru ghizi



Autori: Lucian Clinciu
Marian Anghel
Bogdan Papuc

Corectură: Andrei Blumer
Bogdan Papuc
Eliza Donescu

Grafică și ilustrații: Eliza Donescu
Iulia Olariu

Fotografii: Andrei Blumer (cop. I, pg. 8, 18, 28)
Mihai Moiceanu (pg. 24, 26, 30)

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 Aree 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 SCHIUL DE TURĂ

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

II.

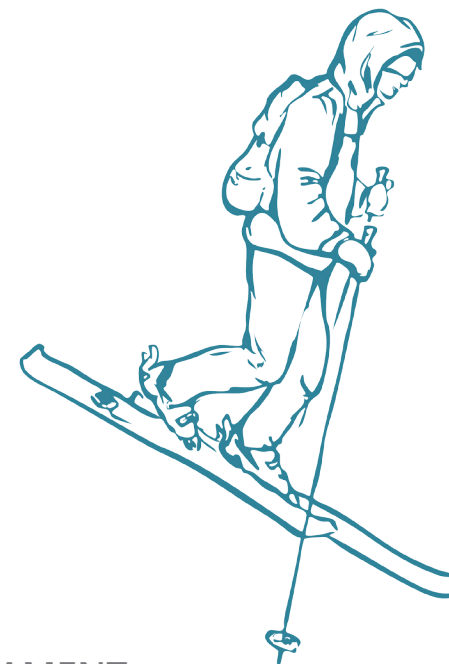
CONTEXT NAȚIONAL

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

III.

PLANIFICAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII

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



IV.

COMPORTAMENT RESPONSABIL

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

V.

INTERPRETARE

30

VI.

ECHIPAMENT

33	Echipamentul ghidului
35	Echipamentul turiștilor
35	Închiriere echipament

I. NOȚIUNI INTRODUCTIVE DESPRE SCHIUL DE TURĂ

Muntele, ca spațiu geografic și cultural, este căutat de un număr tot mai mare de oameni dornici de activități în aer curat, liniște și relaxare, peisaje agro-pastorale, plăcere estetică și sportivă. Dacă

în trecut el reprezenta domeniul păstorilor și al pionierilor alpinismului, astăzi spațiul montan este parcurs la pas - pe jos sau pe schiuri, în șa - pe cal sau cu bicicleta, prin aer, pe pământ sau subteran.

Acest lucru aduce și un fals sentiment de siguranță - muntele nu este un spațiu organizat, banal și lipsit de pericole. Toate aceste activități se practică într-un cadru natural neamenajat și neprotejat, care prezintă riscuri numeroase, începând de la înclinarea pantelor și instabilitatea terenului și până la viteza cu care se succed fenomenele meteorologice.

Un echipament potrivit și o bună cunoaștere teoretică și practică a tehnicilor fiecărei discipline nu îți garantează securitatea în totalitate, dar sunt lucruri care dau încredere și care îți deschid drumurile. În opinia noastră, schi alpinismul este cea mai pură formă a

libertății de a te afla în natură. Peisaje grandioase și variate, nenumărate posibilități de a alege itinerariul în funcție de pregătirea fizică și tehnică a fiecăruia, contactul direct cu un spațiu imens și sălbatic sunt ingrediente care fac din aproape orice raid pe schiuri de tură o experiență de neuitat.



O tură de mai multe zile pe schiuri este întotdeauna o aventură în care întâmplarea poate juca un rol foarte important. Reușita depinde de numeroși factori, de la experiența și nivelul de antrenament al fiecărui participant și până la condițiile de zăpadă întâlnite. Dar elementul cel mai aleatoriu rămâne totuși evoluția vremii. La altitudine, vântul, frigul, zăpada și ceața sunt strâns legate de succesul unei ture. Fără vizibilitate, anumite etape pot deveni foarte complicate și GPS-ul, care este de acum o parte din echipamentul de bază al multor turiști, nu poate rezolva toate problemele care apar pe trasee.

Satisfacția clienților este direct proporțională cu profesionalismul ghidului.

Schi alpinismul implică o bună pregătire fizică, o bună stăpânire a tehnicii schiului off piste și, ceea ce este mai important, o experiență în contactul cu natura, înălțimile, efortul fizic... și toate acestea în sezonul în care zăpada este stăpâna absolută a munților!

1. Ghidul

Turismul pe schiuri de tură implică un ghid specializat care conduce unul sau mai mulți turiști pe un traseu accesibil pentru practicarea acestei activități în natură.

Ghidul trebuie să fie un foarte bun cunoscător al schi alpinismului și al schiului de tură, al felului în care se poate folosi echipamentul special, să dețină cunoștințe vaste despre munte și comportamentul pe munte iarna, să fie capabil să gestioneze grupul de oameni pe care îl conduce, să fie calificat în acordarea de prim ajutor, să știe evalua condiția fizică și nivelul tehnic al grupului, adaptând traseele astfel încât să reducă la minim probabilitatea unor

accidente. 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 turei.

Iată câteva din caracteristicile ghidului de schi alpinism:

- să fie responsabil, ferm, să emane siguranță și încredere;
- să fie un schior desăvârșit în orice condiții și pe orice teren (accesibil pentru schi alpinism);
- să cunoască foarte bine terenul, cu mai multe alternative, precum și cu variante de retragere;
- să cunoască extrem de bine și deci să evalueze cât mai corect cu putință zonele cu risc de avalanșă, crevase sau zone care trebuie evitate în timpul deplasării cu schiurile de tură;
- să fie capabil să planifice și să finalizeze un program, fiind în același timp flexibil și cunoscând felul în care poate adapta un traseu;

- să cunoască regulile de deplasare în teren variat, să aibă spirit de orientare, să poată interpreta o hartă;
- să fie capabil să acționeze în situații normale, ca și în situații deosebite și de urgență;
- să cunoască diferitele echipamente destinate schiului de tură (de la modele mai vechi până la modelele actuale).

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 echipamentului, 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

Este important să știm experiența clienților încă din momentul pregătirii ofertei. Pentru asta vom aduna informații despre pregătirea și nivelul grupului, în funcție de care 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 în zone alpine, pe creste cu pante abrupte, cu trasee 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 schiuri câteva ore pe trasee ușoare, fără porțiuni tehnice și diferență mare de nivel;
- **începători** – curs de inițiere, ture scurte, pe zăpadă

de bună calitate - fără scoici sau porțiuni foarte înghețate (care să nu facă deplasarea dificilă), fără porțiuni tehnice, iar pentru coborâre pante foarte puțin înclinate.

4. Tipuri de produse în turismul pe schiuri de tură

- ture de o zi pe trasee lipsite de dificultăți tehnice - se adresează în general celor care nu au cunoștințe și nici o pregătire fizică bună, dar vor să experimenteze ceva nou sau să descopere o zonă și altfel;

- ture de mai multe zile pe trasee lipsite de dificultăți tehnice;
- ture de o zi pe trasee la altitudine;
- ture de mai multe zile la altitudine;
- ture combinate - programele sunt diversificate, în funcție de nivelul tehnic și fizic al turiștilor; pe parcursul lor se pot vizita obiective turistice, sate de munte aflate la mare altitudine sau se pot include trasee montane mai solicitante;
- cursuri de pregătire pentru începători;
- cursuri de pregătire pentru avansați.

”

Este important să cunoaștem experiența clienților încă de la pregătirea ofertei.

”



II. CONTEXT NAȚIONAL

1. Cadrul legislativ

În momentul de față persoana care conduce un grup de turiști în cadrul unui program de schi de tură trebuie să fie calificată ca *ghid de turism* cu specializarea de *ghid montan* 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 de ministru 637/2004, ghidul turistic trebuie să aibă în permanență asupra sa 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).

”
Orice posibil accident pe munte în acest context organizat devine un accident de muncă.
”

2. Relația cu aria protejată

Ghidul (dar și agenția de turism) trebuie să înțeleagă rolul administratorului / custodelui ariei protejate și să dezvolte o relație de colaborare. Din păcate, în România prea des cele două părți se poziționează ostil una față de cealaltă sau aleg să se ignore.

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

să fie deschiși și receptivi la problemele ariei protejate și să respecte regulile de vizitare, precum și eventualele restricții din motive de conservare impuse de administrație.

Avantajele colaborării există pentru ambele părți. Pentru reprezentanții ariei protejate:

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

➤ Reprezintă o sursă de date statistice despre vizitatori (numărul vizitatorilor, durata șederii, servicii folosite, cheltuieli medii pe zi, proveniența etc.).

➤ Reprezintă o oportunitate de comunicare cu vizitatorii ariei protejate.

➤ Reprezintă o sursă de informații despre problemele întâlnite în teren (ghizii pot transmite informații prețioase cu privire la deteriorarea unor elemente de amenajare turistică, braconaj, tăieri ilegale, ivirea unor situații ce pun în pericol siguranța vizitatorilor etc.).

➤ Țin sub atență supraveghere activitățile turistice din perimetrul ariei protejate și se asigură că sunt respectate regulile de vizitare.

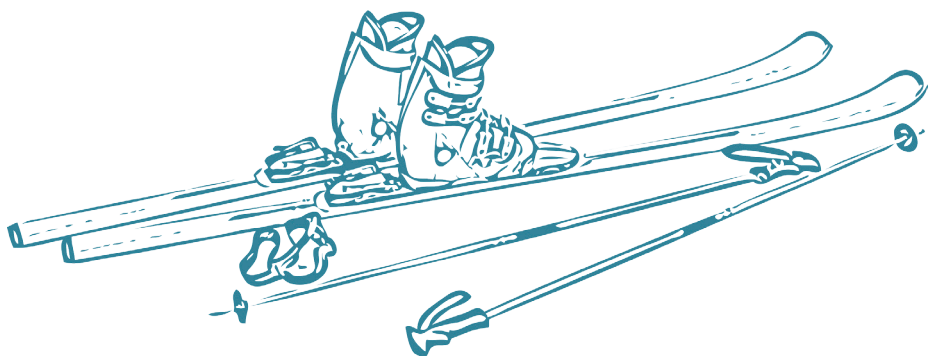
Pentru ghizi sau agenții colaboratoare:

➤ 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 vizitarea centrului de vizitare.



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 schiuri de tură pot fi foarte diverse, de la trasee în care primează bucuria de a aluneca pe zăpadă, până la trasee care fac traversări de lanțuri muntoase.

Mai întâi trebuie să ne cunoaștem posibilitățile clienților:

- › de unde vin,
- › intervalul de vârstă,
- › 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 condiția fizică și starea de sănătate a participanților, nivelul tehnic al acestora și echipamentul folosit, toate 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

Spre deosebire de alte activități în natură, pregătirea unui program turistic pe schiuri de tură pornește de la itinerariul propriu-zis. În funcție de zona aleasă de către client și pe baza cunoștințelor ghidului despre posibilele trasee, se face rezervarea cazărilor, conectarea cu obiectivele culturale, evenimentele locale și interacționarea cu localnicii. 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 schiuri. 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.

Este bine știut că starea zăpezii și condițiile meteo se pot schimba foarte repede, ceea ce poate influența foarte mult itinerariul stabilit inițial. 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

Nu trebuie omise din identificarea nevoilor condiția fizică și starea de sănătate a participanților, nivelul tehnic al acestora și echipamentul folosit.

turistice, cazare la localnici, refugii montane, corturi. În cazul ultimei variante trebuie întotdeauna identificat proprietarul terenului și obținut acordul acestuia. Dacă optăm pentru varianta din urmă, în alegerea locului de campare primează în primul

Pasul 3 – Identificarea traseului în teren

Traseul va fi identificat în teren în urma parcurgerii repetate, cu atenție la detalii. În mod ideal, traseul trebuie parcurs inițial pe timp de vară, dar cu ochi de iarnă, astfel încât să ne dăm seama de zonele expuse și eventualele riscuri care pot apărea în anotimpul hibernal. Apoi, traseul trebuie parcurs și în condiții de iarnă. Optimizarea traseelor este foarte importantă pentru a avea acces 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

rând siguranța. Dincolo de acest aspect, atât timp cât se evacuează toate deșeurile, celelalte aspecte ale campării sunt mai puțin importante: camparea doar în locuri special desemnate de administratorul ariei protejate și obținerea acordului proprietarului.

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 regroupare. 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 excursiei;
- perioada de desfășurare;
- durata programului;
- programul pe zile;
- obiectivele vizitei;
- numărul maxim și minim de participanți (mărimea grupului);
- echipamentul necesar (îmbrăcăminte, încălțăminte, echipament specific schiului de tură 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 bazat 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 discount-ului, precum și a condițiilor generale de promovare (pe site-ul agenției, materiale de promovare etc).

Pasul 7 – Planificarea turei

Planificarea se face conform programului convenit cu clienții sau cu agenția vânzătoare. În caz că din anumite motive programul nu poate fi prestat întocmai, se informează clientul de îndată și se oferă alternative și, eventual, compensații.

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

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

Comunicarea cu clientul nu trebuie neglijată:

Se solicită informații despre nevoile speciale (echipament, nivel de pregătire 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

Parcursul traseului / desfășurarea turei în teren este până la urmă cea mai importantă parte a întregului proces de ghidare. Scopul principal al acestei activități este desigur satisfacția participanților. Unul din factorii ce pot influența excursia este vremea.

Prognoza oficială a vremii trebuie consultată cu 2-3 zile înaintea turei. În cazul în care Administrația Națională de Meteorologie a făcut publică o avertizare de vreme rea pentru zona deplasării, se va ține cont de aceasta, iar în ziua plecării trebuie luată decizia privind deplasarea în teren.



Desigur, turele planificate nu pot fi, de regulă, amânate, luând în considerare mai ales programul participanților, dar factorul vreme poate fi decisiv în acest sens.

Se va ține cont și de alți factori, precum starea de sănătate a participanților cu 1-2 zile înaintea plecării și, evident, imediat înaintea excursiei, asigurarea transportului până la locul de pornire pe traseu și retur.

Toate aceste informații pot duce la luarea deciziei finale privind desfășurarea turei, uneori traseul schimbându-se într-o oarecare măsură dacă ghidul hotărăște. Decizia acestuia va fi o sumă a tuturor factorilor luați în calcul, astfel încât tura să se

desfășoare în parametri optimi din toate punctele de vedere. Pentru a oficializa partea referitoare la informarea turiștilor asupra traseului și a condițiilor de siguranță, există opțiunea semnării de către turiști a unei declarații pe propria răspundere.

Detalii despre această etapă sunt redate și 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.

Atenție: de regulă, turele planificate nu pot fi amânate, dar factorul vreme poate fi decisiv în acest sens !

”
În cazul în care doriți să folosiți fotografiile participanților pentru promovarea programului turistic, este recomandabil să le solicitați acordul.
”

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 turiștii sunt identificabili în fotografii. Nu uitați să cereți să vă 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).

III. COMPORTAMENT RESPONSABIL

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

1. Față de grup - comportament de lider

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

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

2. Față de mediul natural

- aplicarea practicilor „leave no trace”. Ghidul trebuie să se asigure că grupul nu lasă nimic în urmă, deșeuri, echipament etc.
- 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

larna, zăpada și gheața sunt cele două materii principale pe care noi evoluăm. Un grohotiș instabil compus din roci de diferite dimensiuni devine o frumoasă pantă cu zăpadă regulată, un culoar îngust și auster se transformă ca prin magie într-un igheab uniform și primitor. Zăpada are puterea de a netezi și înfrumuseța. Marșurile de apropiere lungi și obositoare în timpul verii se transformă într-o ieșire superbă pe piei de focă odată ce muntele este acoperit de zăpadă. Totuși, nu trebuie uitat caracterul alpin al locurilor

pe care le explorăm: riscuri legate de versanți înclinați, potențiale avalanșe, frigul și vântul care accentuează efectele acestuia, ceața și vremea urâtă care se pot autoinvita oricând la petrecerea noastră. Schi alpinismul și schiul de tură sunt activități care asociază riscuri legate atât de condițiile atmosferice, cât și de natura terenului montan.

Zăpada este o materie foarte complexă și eterogenă. Ea are capacitatea de a se transforma de la o zi la alta. Din pulver în crustă, din crustă în gheață: cine poate face o predicție cu certitudine?

Meteorologii estimează instabilitatea stratului de zăpadă la scara unui județ sau a unui masiv, dar, în cele din urmă, la fața locului este la latitudinea fiecăruia dintre noi să devenim un meteorolog local. Au fost create mai multe instrumente care să ajute la luarea deciziilor, dar, firește, primul dintre ele rămâne bunul simț. Avalanșele nu fac deosebiri între un profesionist și un amator sau între o capră neagră și un cocoș de munte. În munți, conceptul de pericol zero nu există! Un comportament adaptat reduce însă foarte mult riscurile. În cazul în care întregul grup este purtat într-o avalanșă, cine mai poate ajuta? Cine poate da alerta?

”
*În munți, conceptul de pericol zero nu există!
Un comportament adaptat reduce însă foarte mult riscurile.*
”

Cel mai important lucru în schiul pe munte este respectarea distanțelor de siguranță. Pe de altă parte, nu scade cu nimic plăcerea de a schia dacă păstrăm un ochi pe toată lumea în timp ce se deplasează de la o zonă sigură la alta. Dacă trio-ul DVA-lopată-sondă este la fel de indispensabil ca schiurile și bețele, tot atât de necesar este să știm cum să-l folosim.

Iată mai jos câteva idei de bun simț pentru orice practicant de schi alpinism sau schi de tură, fie el profesionist sau amator:

- **informează-te;**
- **pregătește-te;**
- **echipează-te;**
- **comportă-te adecvat;**
- **adaptează-te.**



4.1. Informează-te:

- › consultă buletinul meteo și de avalanșă (dacă există) pentru zona în care te vei deplasa;
- › culege informații de la oficiile de turism, profesioniști ai muntelui (ghizi, alpiniști, salvamontiști) și persoane avizate care au cunoștințe foarte bune despre muntele sau despre zona în care te vei deplasa.

4.2. Pregătește-te:

- › pregătește-te fizic (o tură de schi-alpinism este mai solicitantă decât o tură de vară);
- › perfecționează-ți tehnica de schi (nivelul de schi trebuie să fie superior celui de schior de pârtie);
- › fă un plan de tură, calculează pentru fiecare tronson diferența de nivel, lungimea itinerariului, altitudinea, estimează un timp total al deplasării (luând în calcul și pauzele);

- › antrenează-te în folosirea trio-ului: aparat de căutare în avalanșă (DVA), sonda și lopata de avalanșă (instruirea se concentrează de multe ori doar pe unul dintre aceste instrumente: două sau trei minute par a fi norma pentru a localiza o victimă cu ajutorul DVA, dar cât timp va dura să o extragem de sub doi metri de zăpadă?!).

4.3. Echipază-te:

- › prevede materialele de navigație indispensabile: hartă

- cu protecție (cel puțin scara 1:25.000), busolă, altimetru, GPS (dacă este posibil), și, eventual, una/două stații radio;
- › utilizează echipament de schi-alpinism potrivit și adaptat: schiuri, bețe, piei de focă, legături, bocanci și colțari de schiuri, rucsac etc.;
- › ia haine uscate și impermeabile (chiar dacă este timp bun și /sau prognoza meteo este optimistă), mănuși, căciulă, ochelari de soare cu filtru UV, cremă de protecție solară și pune o rezervă în rucsac, pufoaică etc.;

- › în funcție de relieful itinerariului de urmat și de starea zăpezii prevede materiale ca: ham, coardă, colțari, piolet etc.;
- › ia cu tine hrană și apă sau o bautură caldă într-un termos, o trusă de prim ajutor, folie de supraviețuire, lanternă frontală, un kit pentru reparații (șurubelniță, bandă adezivă, ac, ață, chibrituri etc.);
- › prevede un mijloc de alertă (în ciuda semnalului precar pe munte, telefonul mobil este mijlocul cel mai sigur și cel mai rapid în caz de accident). Număr de alertă în România: 0-SALVAMONT (0725826668) sau 112.

4.4. Comportă-te adecvat:

- › cu o seară înainte prezintă grupului de turiști itinerariul de urmat, programul, echipamentul minim necesar, prognoza meteo și alte detalii despre ziua următoare și verifică echipamentul tuturor (funcționalitatea și integritatea acestuia);





- porniți în tură foarte devreme pentru a depăși pasajele periculoase înainte de încălzirea vremii și pentru a avea timp pentru eventuale obstacole apărute pe traseu;
- verificați înainte de plecare ca toți membrii grupului să aibă în bagaj trio-ul sondă, lopată, DVA și verificați buna funcționare a acestora (baterii etc.);
- înaintați în ritm progresiv, adaptat celor mai lente persoane din grup;
- faceți câteva pauze pentru odihnă în locuri alese

- și sigure, pentru a favoriza o avansare regulată și pentru a bea și mânca regulat;
- păstrează contactul vizual cu celelalte persoane pentru a fi capabil să comunicați rapid cu ei;
- localizează poziția și urmărește progresul făcut pe planul de mers, consultă regulat harta, ceasul, altimetrul, GPS-ul (dacă ai);
- chiar dacă urmezi o urmă lăsată de alți schiori, ia-ți măsuri și acționează ca și când ai fi primul care trece prin acea zonă;

- supraveghează comportamentul și starea de oboseală a persoanelor din grup;
- rămâi atent la evoluțiile meteo;
- rămâi foarte atent când nu ai vizibilitate (zi albă), pentru a nu fi surprins de relief (pereți de stâncă, prăpăstii, crevase, cornișe etc.);
- adoptă un comportament care să nu-i pună în pericol pe ceilalți (ciocniri cu alți schiori, declanșări de avalanșe etc.);
- utilizați tehnicile de alpinism (de avansare și asigurare) în momentul când vă deplasați pe un ghețar.

4.5. Adaptează-te:

- modifică itinerariul sau renunță în caz de: degradarea condițiilor meteo, condiții precare ale zăpezii, dificultăți ale terenului, înaintare prea lentă, condiție fizică insuficientă a unei persoane din grup;

- nu ezita să-ți scoți schiurile, să-ți pui colțarii, să instalezi o asigurare sau un rapel, să eviți sau să renunți dacă întâlnești un pasaj dificil;
- mărește distanța între membrii grupului în caz de pericole și regrupați-vă în locuri sigure;
- fii atent la punțile de zăpadă, cornișe, evitați zonele cu lapiezuri, râulețele și lacurile acoperite de zăpadă, apropierea de stânci ascuțite;
- fii atent ca tot grupul să poarte haine cu mânecă lungă, pantaloni lungi și mănuși pentru protecție în caz de alunecare sau de avalanșă;
- atenție la temperatura care scade pe măsură ce altitudinea crește și la vânt, important factor de răcire și deshidratare (frigul resimțit crește proporțional cu viteza vântului).

V. INTERPRETARE

Ghidul trebuie să fie un foarte bun cunoscător al zonei atât din punct de vedere geografic și topografic, dar 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 schiuri de tură 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.





VI. ECHIPAMENT

În cadrul activităților de schi de tură sau schi alpinism, echipamentul variază mult în funcție de zona în care se desfășoară tura și gradul de complexitate al acesteia. Iată o listă care poate fi completată în funcție de abordarea fiecărui ghid.

1. Echipamentului ghidului

- haine în partea superioară a corpului, 3 straturi:
 - strat intim, în contact cu pielea - produs din materiale care permit o bună evaporare a transpirației și mențin pielea uscată (lână merinos, Capilene etc.);
 - strat intermediar - cu protecție împotriva vântului, cu o bună capacitate de a elimina transpirația și în același timp un bun strat izolator termic (Windstopper, Polartec etc.);
 - geacă de vânt - produsă din materiale impermeabile și antivânt, cu proprietăți de respirabilitate crescute, cu glugă pentru a oferi protecție capului. (Gore-Tex, SympaTex etc.);
- pufoaică - geacă de puf cu glugă;
- haine în partea inferioară a corpului, 2 straturi:
 - strat intim, în contact cu pielea - produs din materiale care permit o bună evaporare a transpirației și mențin pielea uscată (lână merinos, Capilene etc.);
 - strat intermediar - cu protecție împotriva vântului, cu o bună capacitate de a elimina transpirația și în același timp un bun strat izolator termic (Windstopper, Polartec etc.);
- suprapantaloni - produs din materiale impermeabile și antivânt, cu proprietăți de respirabilitate crescute,

cu fermoare laterale pe toată lungimea picioarelor (Gore-Tex, SympaTex etc.);

- ochelari de soare - din sticlă sau rășină organică polarizantă, cu protecție UV până la 400nm, ușor în oglindă pentru o reflexie optimă a razelor infraroșii;
- ochelari de schi - tip mască;
- căciulă;
- cască;
- mănuși și supramănuși;
- schi de tură;
- legături de tură;
- bocanci de tură;
- bețe;
- piei de focă - două perechi;
- rucsac - suficient de încăpător, dotat cu sistem de atașare a schiurilor pe rucsac;
- DVA;
- sondă și lopată de avalanșă.

În practica schi alpinismului, în funcție de itinerariul ales, sunt foarte dese momentele când trebuie să ai și un altfel de echipament, necesar la parcurgerea unor zone mai expuse: culoare, creste, zone mixte (gheață, stâncă), ghețari:

- piolet;
- colțari de bocanc, colțari de schiuri;
- coardă sau cordelină;
- ham, lonje și carabiniere;
- pitoane de gheață.

Și pentru a încheia, din rucsac nu trebuie să lipsească:

- trusă de prim-ajutor;
- lanternă frontală;
- hartă detaliată cu traseul și busolă;
- telefon încărcat;
- folie de supraviețuire;
- cuțit multifuncțional;
- kit de reparații;
- GPS (dacă aveți) și baterii de rezervă;
- fluier.

”

O verificare a echipamentului individual este necesară la începutul turei.

”

2. Echipamentul turiștilor

Echipamentul turiștilor este bine să fie identic cu al ghidului, mai puțin coarda și kitul de reparații. O verificare a echipamentului individual este necesară la începutul turei.

3. Închiriere echipament

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

- echipamentul este omologat, este în bună stare de funcționare și este variat (mărimi, tipuri etc.);
- verificați starea tehnică înainte și după folosirea fiecărei piese de echipament;
- stabiliți termenii de închiriere și îi comunicați 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”!

