

THE TOURIST GUIDE AS A FACTOR OF TOURISM DEVELOPMENT

GHIDUL DE TURISM CA FACTOR AL DEZVOLTĂRII DOMENIULUI TURISTIC

Alina SUSLENCO¹

Abstract

The conceptual aspects of the importance of the tourist guide for tourism development were analyzed in this paper. The article analyzes the conceptual aspects of the subject matter, scrutinizes the specialists' definitions in the field, and studies the legislation of the Republic of Moldova and Romania regarding the importance of the tourist guides for the development of the tourism sector. The research methodology focused on the use of a set of research methods that facilitate the crystallization of the results. Among the research methods used in this paper we can highlight: analysis, synthesis, scientific abstraction, induction, deduction, abduction. As a result of the researches carried out, we can mention that the tourist guide is a constituent link between the tourist and the tourist attractions, on the one hand, and the tourist potential, on the other hand. The tourist guide helps to discover and develop the tourist potential of a tourist destination.

Key words: *tourist guide, tourist attractions, tourism, tourist potential*

1. Introducere

Turismul în zilele noastre a devenit o activitate care capătă noi valori și își conturează tot mai mult poziția și ocupă un loc aparte în țările lumii. Turismul devine pilonul vizibilității unei țări, purtătorul și magnetul atractivității țării, a investitorilor, a turiștilor. Din aceste considerente, turismul, în era globalizării, a internaționalizării relațiilor de piață a devenit o interfață la nivel de țară. De aceea, multe țări acordă o atenție deosebită impulsivității dezvoltării turismului ca ramură a economiilor naționale. Trebuie să menționăm că turismul devine tot mai atractiv pentru că oamenii doresc să călătorească, să viziteze lumea, să viziteze diferite destinații turistice.

2. Ghidul de turism ca factor al dezvoltării domeniului turistic

Un loc aparte în sporirea atractivității turismului și a țării ca destinație turistică le revine unor actori precum ghizii de turism, care ajută oamenii în organizarea rutelor turistice în vizitarea diferitor destinații turistice. De aceea, în vederea ușurării dezvoltării turismului a apărut necesitatea de a avea și ghizi de turism care vor ajuta la comunicarea cu turistul care vizitează anumite locuri interesante și în susținerea cunoașterii de către turist a destinațiilor turistice, a anumitor date istorice, curiozități despre obiectivele turistice din cadrul traseelor turistice. Din aceste considerente, a apărut necesitatea de a cerceta locul, rolul și importanța ghizilor de turism.

Dacă e să facem o analiză a ghizilor de turism atunci trebuie să spunem că potrivit legislației din Republica Moldova din domeniul turismului, cu precădere a Legii turismului nr. 352 din 24.11.2006 ghidul turistic este „*persoană fizică care însoțește un vizitator sau un grup turistic și acordă acestora, în limitele contractului de servicii turistice, asistență calificată, oferind informații despre țara (localitatea) de sosire, patrimoniul ei natural și antropic*” [1].

Din analiza acestei definiții observăm că ghidul de turism este acea persoană care face legătura, aduce la cunoștință turistului obiectivele turistice, îi explică și povestește despre locurile vizitate, curiozitățile lor. De aici, putem observa că ghidul de turism este interfața destinației turistice deoarece dacă ghidul de turism nu cunoaște bine destinația turistică, turistul de asemenea nu va putea cunoaște elementele interesante despre această destinație. De aici, putem conclud că ghidul de turism reprezintă destinația, o explică și relatează cele mai interesante date despre ea. În acest sens, ghizii de turism trebuie să fie prezenți la rutele turistice atât naționale cât și internaționale, organizate de agențiile de turism. Cu ajutorul muncii lor pot fi descoperite destinațiile, obiectivele turistice și multe lucruri interesante.

¹ Lect. univ. dr., Catedra de Științe Economice, Facultatea de Științe Reale, Economice și ale Mediului, Universitatea de Stat „Alec Russo”, Bălți, Republica Moldova, alina.suslenco@yahoo.com

Dacă e să facem o analiză a legislației din România atunci trebuie să menționăm că potrivit Legii turismului din România ghidul turistic „*este persoană fizică autorizată să coordoneze și să asigure desfășurarea programelor turistice, în baza atestatului eliberat de către autoritatea administrației publice central responsabilă în domeniul turismului*” [2].

Din analiza acestei definiții se observă că ghidul turistic este o persoană autorizată, care a trecut o testare și deține un document care îi atestă și îi oferă posibilitatea de a activa în calitate de ghid de turism. Această definiție evidențiază faptul că ghizi de turism sunt responsabili de organizarea programelor turistice, adică ei sunt acele persoane care în funcție de necesități, cerințe, dorințe și așteptările turistului sau ale turiștilor de la un program turistic va organiza și va desfășura acest program. Se observă că ghidul de turism este o persoană creativă care își asumă obligația de a cunoaște destinația turistică de a alcătui un program turistic și de a oferi posibilitatea turistului de a fi deservit calitativ.

Dacă e să analizăm definirea ghizilor de turism de către Federația Mondială a Asociațiilor de Ghizi de Turism, conceptul de ghid de turism sună în felul următor: „*Tourist Guide is a person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage of an area which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and/or recognised by the appropriate authority*” [27].

Din analiza acestei definiții observăm că ghidul de turism este o persoană care abientează turistul în cunoașterea unei destinații dar care este o persoană competentă, care cunoaște limba turistului și îl poate deservi calitativ ajutându-l să descopere acea destinație. Pe lângă aceasta, această definiție ne accentuează atenția asupra necesității de a fi calificat acest ghid de turism adică de a avea un document care i-ar atesta această calificare. Se observă că în calitate de ghid de turism trebuie să apară acele persoane care sunt competente, care au anumite capacități și care au fost atestate de persoanele competente.

Din aceste considerente, trebuie să remarcăm că, ghizii de turism sunt acele persoane cu care se ia legătura din prima, odată ce turistul intră într-o țară străină, sau când el se pregătește de o plecare într-o țară străină, sau să plece într-o nouă destinație. Ghizii de turism sunt adevărați ambasadori, acele persoane care ajută oamenii în descoperirea noilor țări, noilor destinații.

Ghizii de turism trebuie să fie competenți. Dacă ei nu vor avea capacitățile necesare în deservirea, informarea, întreținerea discuțiilor cu turiștii, atunci va avea de pățimit nu doar agenția de turism care organizează acel traseu, nu doar turistul care rămâne dezinformați dar și țara care va pierde din imagine, din competitivitate și nu va putea să devină o destinație atractivă pentru turiști.

Pentru a atrage turiștii ghizii devin intermediari dintre destinație și turist, ei reprezintă interfața relațiilor cu turistul deoarece el organizează ruta turistică în așa mod încât să fie atractivă pentru turist. De aceea, pare necesitatea de a atrage o atenție deosebită în momentul cercetării ghizilor de turism, a selectării și a autorizării ghizilor de turism deoarece o alegere greșită va avea un impact negativ asupra întregii țări.

Tocmai din aceste considerente în literatura de specialitate se menționează că ghizii de turism ajută în organizarea, informarea și menținerea discuțiilor cu turistul.

În final, trebuie să menționăm că și ghizii de turism sunt persoanele care fac legătura dintre destinația turistică și turist, care organizează, coordonează ruta turistică și ajută turistul în înțelegerea informațiilor despre destinația dată. Un loc aparte îi revine consilierii și a calității ei oferite turistului care îi modelează percepția referitoare la atractivitatea destinației turistice, la oportunitatea programului turistic.

Dacă e să analizăm modalitatea de atestare a ghizilor de turism atunci trebuie să trecem în revistă normele existente de atestare și utilizare a ghizilor de turism existente în România.

Potrivit acestor norme în România există următoarele categorii de ghizi de turism redat schematic în figura 1.

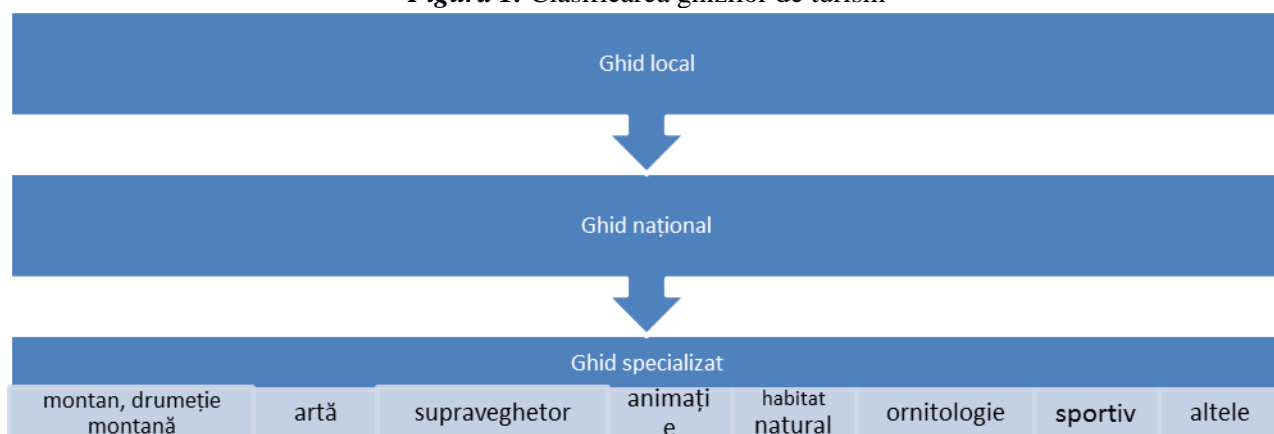
Din analiza figurii 1. se poate observa că potrivit acestor norme există 3 categorii de ghizi de turism ghid local, național și specializat [4].

Ghidul local - este preocupat de deservirea turiștilor, conducerea, informarea, consilierea lor pe un teritoriu dat – apare o problemă la acest capitol deoarece nu se cunoaște anume teritoriile care fac parte din aceste categorii, adică nu se știe dacă un ghid din Zona de Nord a Moldovei va putea deservi un turism în ruta turistică a căruia intră și unele obiective turistice din alte zone.

Ghidul național – este acea persoană care ajută la conceptualizarea, informarea, consilierea turiștilor într-o anumită țară, adică cunoaște toate destinațiile, obiectivele turistice, rutele turistice din acea țară.

Ghidul specializat - este persoana care consiliază, ajută turistul în cunoașterea unei anumite obiective turistice specifice, precum: montan, artă, animație, habitat natural, sportive, altele. Cunoștințele pe care le deține această categorie de ghid corespunde strict acestei categorii de clasificare din care face parte [4].

Figura 1. Clasificarea ghizilor de turism



Sursa: elaborat de autor în baza Normelor privind condițiile și criteriile pentru selecționarea, școlarizarea, atestarea și utilizarea ghizilor de turism din România

Din analiza normelor date, putem menționa că în calitate de ghid poate activa orice persoană fizică care deține atestat de turism.

Formarea profesională a ghizilor de turism poate avea loc în:

- instituțiile de învățământ superior;
- în cadrul sistemului de formare profesională a adulților [4].

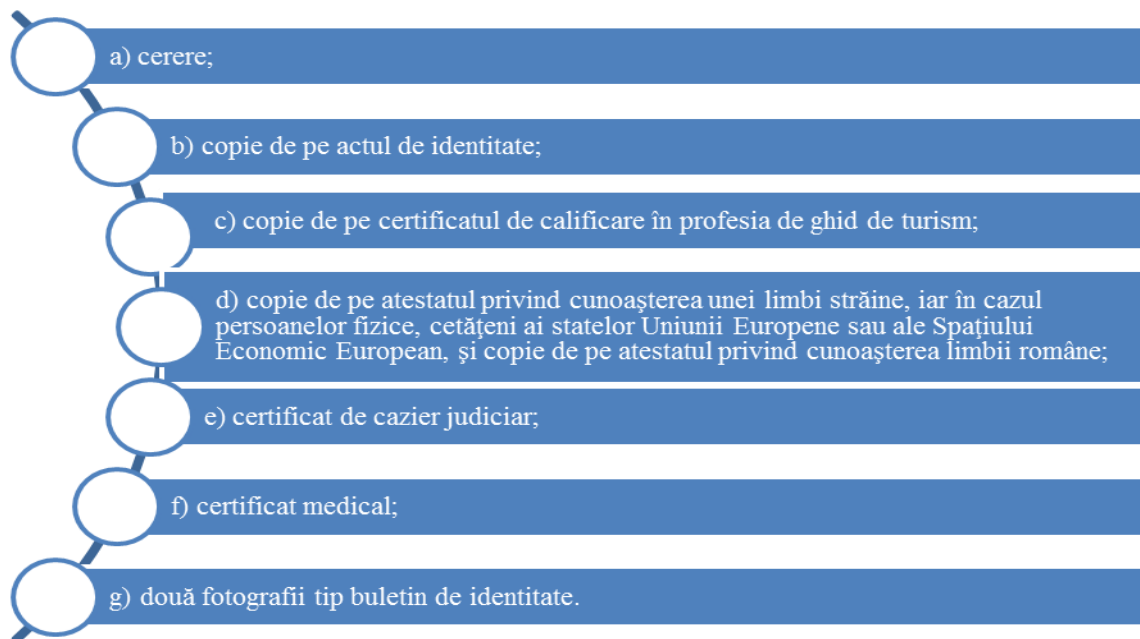
Astfel, observăm că ghizii de turism pot fi formați fie în instituțiile de învățământ superior din România fie în anumite sisteme de pregătire a ghizilor de turism existente.

Potrivit normelor metodologice date atestatul de ghid de turism este „documentul eliberat de Ministerul Transporturilor, Construcțiilor și Turismului, prin care se confirmă capacitatea profesională a persoanelor fizice calificate în profesia de ghid de turism de a exercita activitatea în una dintre categoriile de ghizi de turism, definite în prezentele norme metodologice” [4].

Potrivit acestor norme metodologice observăm că activitatea de ghid de turism poate fi efectuată și prestată doar dacă persoana fizică deține acest atestat care îi confirmă abilitățile și pregătirea pentru una din categoriile de ghizi prezentate anterior.

În vederea obținerii certificatului de ghid de turism persoana fizică trebuie să depună următoarea informație, redată în figura 2. [4].

Figura 2. Actele necesare pentru obținerea atestatului de ghid de turism



Sursa: elaborat de autor în baza Normelor metodologice

Din analiza acestei figure, se observă că persoana fizică trebuie să prezinte mai multe documente care ar confirma personalitatea, sănătatea, cunoașterea limbii naționale și limbii de circulație internațională, lipsa de infracțiuni făcute anterior.

Trebuie să menționăm că pe lângă aceste documente pentru a profesa în calitate de ghizi naționali și specializați trebuie să prezinte și un certificat de absolvire al cursurilor de specializare profesională [4].

Toate aceste documente se prezintă Ministerului Transportului, Construcțiilor și Turismului care este nevoit să dea un răspuns în scris solicitantului în termen de 30 de zile [4].

Activitatea de ghid de turism poate fi practică fie ca activitate de bază sau ca activitate complementară adică, angajatul poate munci prin cumul în calitate de ghid de turism dar dacă deține atestatul de ghid de turism și ecusonul de ghid.

Ghizii de turism pot fi angajați în cadrul agențiilor de turism care organizează diferite ture turistice, programe turistice naționale sau internațional și doresc să angajeze ghizi de turism.

Persoana deținătoare de atestatul de ghid de turism poate munci și pe cont propriu fără a fi angajată în cadrul unei agenții de turism.

Potrivit normelor metodologice „ecusonul de ghid de turism se eliberează de Ministerul Transporturilor, Construcțiilor și Turismului, prin Autoritatea Națională pentru Turism” [4].

Potrivit normelor date în unele cazuri atestatul de ghid de turism poate fi retras.

Astfel, în cazul în care se constată înregistrarea unui număr de mai mult de 5 reclamații care, în urma verificării de către reprezentanții cu atribuții de control ai Ministerului Transporturilor, Construcțiilor și Turismului, se constată că sunt întemeiate, se va lua măsura retragerii atestatului de ghid de turism [4].

Pentru a selecta persoanele potrivite pentru cursurile de calificare profesională în profesia de *ghid de turism local*, solicitantul trebuie să îndeplinească următoarele cerințe, redată schematic în tabelul 1.

Tabelul 1. Cerințele obligatorii pentru a fi atestat în calitate de ghid de turism în România

Cerințe pentru ghizii de turism locali	Cerințe pentru ghizii de turism naționali și specializați
<ol style="list-style-type: none"> 1. să aibă vârsta minimă de 18 ani și vârsta maximă de 65 de ani; 2. să aibă cel puțin studii liceale cu bacalaureat; 3. să nu fi suferit condamnări (fapt dovedit cu certificatul de cazier judiciar); 4. să fie apt din punct de vedere medical pentru profesia de ghid de turism (sănătos clinic și psihic, fără defecte fizice, de vorbire sau de auz); 5. să cunoască satisfăcător cel puțin o limbă străină de circulație internațională, dovedită prin atestat privind cunoașterea unei limbi străine, pentru persoanele fizice române și atestat privind cunoașterea limbii române, pentru persoanele fizice străine; 6. să aibă cunoștințe de cultură generală, dovedite prin test de verificare 	<ol style="list-style-type: none"> 1. să aibă calificarea profesională pentru profesia de ghid de turism; 2. să aibă cel puțin studii liceale cu bacalaureat; 3. să aibă vârsta minimă de 18 ani și vârsta maximă de 62 de ani pentru ghidul de turism specializat și, respectiv, 65 de ani pentru ghidul de turism național; 4. să nu fi suferit condamnări (fapt dovedit cu certificatul de cazier judiciar); 5. să fie apt din punct de vedere medical pentru profesia de ghid de turism *sănătos clinic și psihic, fără defecte fizice, de vorbire sau de auz, apt pentru efort fizic*); 6. pentru categoria de ghid de turism specializat trebuie să aibă cunoștințe temeinice, teoretice și practice, specifice categoriei de ghid de turism specializat pentru care optează; 7. să cunoască temeinic cel puțin o limbă străină de circulație internațională, dovedită prin test de verificare; 8. să aibă cunoștințe de cultură generală, dovedite prin test de verificare.

Sursa: elaborat de autor în baza normelor privind condițiile și criteriile pentru selecționarea, școlarizarea, atestarea și utilizarea ghizilor de turism din România

Din datele tabelului anterior, observăm că, ghizii de turism naționali și specializați trebuie să dețină pe lângă ghizii de turism locali calificarea profesională pentru profesia de ghid de turism. Astfel aceasta este o primă cerință față de aceste categorii de ghizi.

Pe lângă aceasta, ghizii de turism naționali și specializați trebuie să fie până la vârsta de 62 de ani și nu până la 65 de ani precum sunt cerințele față de cei locali. Pentru ghidul de turism specializat trebuie să dețină cunoștințe temeinice teoretice și practice [4].

Modelul de atestat de ghid de turism este prezentat în anexa 1. Potrivit anexei observăm că în cadrul atestatului este notată numele, prenumele deținătorului, specializarea, categoria, numărul și seria buletinului de identitate.

Modelul ecusonului de ghid de turism este redat în anexa 2. Din anexa 2 se observă că în ecusonul de turism se notează numele prenumele deținătorului de atestat de turism și numărul atestatului de turism [4].

Dacă e să facem o analiză a legislației din Republica Moldova cu privire la ghizii de turism, atunci trebuie să remarcăm că activitatea în calitate de ghid de turism în Republica Moldova poate fi prestată de o persoană satisface următoarele cerințe:

- este cetățean al Republicii Moldova sau cetățean străin cu drept de ședere în Republica Moldova;
- locuiește în Republica Moldova nu mai puțin de 3 ani;
- are capacitate deplină de exercițiu;
- nu are antecedente penale nestinse pentru infracțiuni săvârșite cu intenție;
- deține atestat de calificare al ghidului de turism, eliberat de către autoritatea centrală de turism [5].

Trebuie să menționăm că potrivit legislației din Moldova „în timpul desfășurării activității, ghidul de turism este obligat să dețină asupra sa ecusonul ghidului de turism, expus în loc vizibil și controlul activității ghizilor de turism se efectuează de către autoritatea centrală de turism [5].

Dacă e să analizăm posibilitățile de atestare a ghizilor de turism din Moldova atunci trebuie să remarcăm că potrivit legislației atestarea ghizilor de turism implică mai multe elemente:

- „Persoanele care vor să practice activitatea de ghid de turism sînt supuse atestării, în scopul verificării nivelului cunoștințelor și capacității de aplicare a lor în organizarea excursiilor.

▪ Pentru realizarea atestării ghizilor de turism autoritatea centrală de turism creează Comisia de atestare a ghizilor de turism, din care fac parte reprezentanți ai autorității centrale de turism, Ministerului Culturii, Academiei de Științe a Moldovei, instituțiilor de învățământ și ai asociațiilor de branșă.

▪ Atestarea ghidului de turism, eliberarea/retragerea atestatului de calificare și a ecusonului se efectuează gratuit de către Comisia de atestare a ghizilor de turism, care activează în baza Regulamentului de atestare a ghizilor de turism.

▪ Termenul de valabilitate al atestatului de calificare al ghidului de turism și al ecusonului este de 5 ani de la data eliberării.

▪ Prelungirea termenului de valabilitate, suspendarea și reluarea valabilității, reperfectarea, eliberarea duplicatelor, retragerea atestatului de calificare a ghidului de turism și al ecusonului se efectuează în condițiile Legii nr. 160 din 22 iulie 2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător” [5].

Potrivit legislației din Moldova, orice angajat care muncește în sfera turismului trebuie să fie titularul certificatului de competențe profesionale [5].

Schematic aceste patru categorii de certificate sunt redată în tabelul 2.

Tabelul 2. Certificatele de turism eliberate pentru personalul din domeniul turistic

Denumirea certificatului	Titularii lui
Categoria „A”	pentru directorul/administratorul întreprinderii de turism;
Categoria „B”	pentru personalul de specialitate din cadrul întreprinderii de turism cu studii superioare, cu specializare în alte domenii, decât turismul;
Categoria „C”	pentru ghizii de turism;
Categoria „D”	pentru personalul de specialitate din cadrul întreprinderii de turism, care deține studii medii și medii profesionale, cu excepția absolvenților instituțiilor de învățământ cu specializare în domeniul turismului.

Sursa: elaborat de autor în baza normelor metodologice din Moldova

Din datele tabelului observăm că ghizii de turism trebuie să prezinte certificatul de categoria „C” care le va confirma și oferi posibilitatea de a munci în acest domeniu.

3. Concluzii

În concluzii, trebuie să remarcăm că, ghizii de turism sunt persoane autorizate, care au cunoștințe în domeniul turismului, care dețin un atestat de turism. Acest atestat se eliberează la cererea depusă de către solicitant și doar dacă solicitantul corespunde totalmente cerințelor înaintate față de el. Ghizii de turism reprezintă interfața care face conexiunea dintre potențialul turistic al unei destinații și turiști. Ei sunt acei actori care dinamizează circulația turistică într-o anumită regiune, care descoperă și valorifică patrimoniul turistic și ajută turiștii să descopere frumusețea unei destinații turistice. Ghizii de turism sunt catalizatorii dezvoltării turismului deoarece ei contribuie la atragerea turiștilor într-o zonă.

De aceea, propunem elaborarea unei metodologii de dezvoltare a competențelor și capacităților ghizilor de turism din România și Moldova, fapt ce va ajuta la creșterea interesului ghizilor de turism pentru profesia pe care au îmbrățișat-o. Această metodologie ar putea fi aplicată de agențiile de turism care au ghizi de turism profesioniști și care lucrează cu ei. Astfel, aplicând această metodologie ar putea fi valorificat potențialul turistic al unei destinații turistice optim și ar crește fluxurile turistice din zona dată.

Bibliografie

- 1) Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității turistice în Republica Moldova nr. 352 din 24.11.2006. In: Monitorul Oficial din 02.02.2007, nr. 14-17.
- 2) Legea cu privire la organizarea și desfășurarea activității de turism din România OG 58/1998.
- 3) Strategia de dezvoltare a turismului din Republica Moldova 2020.

- 4) Hotărârea Guvernului nr. 305/2001 privind atestarea și utilizarea ghizilor de turism.
- 5) Hotărâre cu privire la aprobarea Normelor metodologice și criteriilor de clasificare a structurilor de primire turistică cu funcțiuni de cazare și de servire a mesei. Nr. 643 din 27.05.2003. Publicat: 06.06.2003 în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 99-103/68.
- 6) Ordin nr. 1.096/2008 pentru aprobarea Normelor metodologice privind acreditarea centrelor naționale de informare și promovare turistică, publicat în Monitorul Oficial nr. 658 din 18.09.2008.
- 7) Hotărârea de Guvern nr. 20/2012 privind aprobarea Programului multianual de marketing și promovare turistică și a Programului multianual de dezvoltare a destinațiilor, formelor și produselor turistice, publicat în Monitorul Oficial nr. 43 din 18.01.2012.
- 8) Ordin al Autorității Naționale pentru Turism nr. 65/2013 pentru aprobarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism, publicat în M.O. nr. 353 din 14.06.2013.
- 9) Norme metodologice din Moldova privind instituirea, parobarea și înregistrarea rutelor turistice, 02.02.2015.
- 10) Ordinul Ministrului Transporturilor, Construcțiilor și Turismului nr. 637/2004 pentru aprobarea Normelor metodologice privind condițiile și criteriile pentru selecționarea, școlarizarea, atestarea și utilizarea ghizilor de turism.
- 11) Bacal, P.; Cocoș, I. Geografia turismului. Chișinău, ASEM, 2012.
- 12) Stanciulescu, G. Managementul operațiunilor de turism. Ed. All Beck, Bucuresti, 2002.
- 13) *** 7 motive să fii ghid de turism. Disponibil: <https://travelwithmatei.com/2016/02/02/7-motive-sa-fii-ghid-de-turism/> (accesat 12.04.2017).
- 14) *** Descoperă lumea prin ochii unui ghid de turism. Disponibil: <https://travelwithmatei.com/tag/ghid-de-turism/> (accesat 14.04.2017).
- 15) *** Ghid de turism sau ghid turistic. Disponibil: <http://povestidecalatorie.ro/ghid-de-turism-sau-ghid-turistic/> (accesat 14.04.2017).
- 16) *** De ce ai nevoie și cum poți să devii ghid de turism în Moldova. Disponibil: <http://travelblog.md/de-ce-ai-nevoie-si-cum-poti-sa-devii-ghid-de-turism-in-republica-moldova-detalii-de-la-cei-mai-buni-din-domeniu/> (accesat 15.04.2017).
- 17) *** Ce îți trebuie ca să fii un bun ghid de turism. Disponibil: <http://www.turismmarket.com/ce-iti-trebuie-ca-sa-fii-un-bun-ghid> (accesat 18.04.2017).