



Derularea activităților administrative specifice activității de ghid

Acest curs se referă la toate sarcinile administrative pe care un ghid de turism trebuie să le îndeplinească pentru a asigura buna desfășurare a tururilor și excursiilor.



Planificarea și Organizarea Tururilor



Stabilirea itinerariului turistic

Crearea unui program zilnic detaliat pentru turiști



Coordonarea cu serviciile turistice

Colaborarea cu agențiile de turism, hoteluri, restaurante pentru a asigura disponibilitatea și calitatea serviciilor

Respectarea programului, este contractat de turist. Îmbunătățire cu acordul agenției. Kilometri în plus, schimbare traseu, dacă sunt lucrări.

Graficul orar, orele de ajungere, timpul de vizită, conrtactul cu fiecare punct, tarif de intrare.

DOCUMENTAREA – să nu fie prea științifică. Pentru traseu și pentru adaptarea la calendar – Curiozități Ungaria



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





Gestionarea Documentelor

- Pregătirea documentelor necesare pentru excursie, cum ar fi biletele de intrare, rezervările și alte permise
- Asigurarea că toate documentele sunt actualizate și corect completate

Vouchere de hotel, intrări la obiective, bilete de transport – după caz. Păstrare chitanțe – plată parcări, alte cheltuieli, rooming list, pentru neconcordanțe cazare



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





Logistica

Asigurarea transportului

Organizarea mijloacelor de transport adecvate pentru grupul de turiști, verificarea stării tehnice și a confortului oferit

Monitorizarea bagajelor

Supravegherea bagajelor și asigurarea că acestea ajung în siguranță la destinație, etichetarea corespunzătoare



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





Finanțele și Bugetul

- Gestionarea fondurilor alocate activității turistice
- Păstrarea evidenței cheltuielilor și pregătirea rapoartelor financiare

Adaptarea la fiecare situație, implicarea turiștilor în situațiile în care îi privesc, delegarea de responsabilități. Avem grijă de ei, dar trebuie responsabilizați.



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





Derularea programelor opționale

Programele opționale se referă la activitățile suplimentare care nu sunt incluse în itinerariul principal, dar care sunt oferite turiștilor pentru a le îmbogăți experiența de călătorie.



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





Identificarea și Propunerea Programelor Opționale

De regulă sunt date de agenție, dar putem propune și noi. Trebuie coordonarea cu agenția.

- Cercetarea și selectarea activităților care pot fi de interes pentru turiști, cum ar fi excursii de o zi, vizite la muzee sau evenimente locale. Luarea pulsului pentru a vedea interesul lor pentru o activitate sau alta
- Prezentarea acestor opțiuni grupului și explicarea beneficiilor fiecărui program opțional. Opționalul cel mai întâlnit: statul la masă, care nu e în program. Se gândește din timp, funcție de traseu. Când organizăm, ne asigurăm că va fi gratis pentru șofer și ghid. De regulă, băutura se plătește.



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





Organizarea și Coordonarea Programelor Opționale



Asigurarea detaliilor logistice

Organizarea transportului, ghidării și biletelor de intrare pentru activitățile opționale



Coordonarea cu furnizorii

Mentținerea legăturii cu toți furnizorii de servicii pentru a asigura desfășurarea activităților conform planului

Dacă am propus chiar noi un program opțional și ratăm, agenția va da vina pe noi

Legătura permanentă cu toți, confirmări de sosire, chiar dacă poate părea insistent. Îi responsabilizăm, îi obligăm să ne dea atenție.



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIATULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





Comunicarea cu Turiștii

Informarea despre costuri și detalii

Micșorăm chestiunea costurilor, exagerăm importanța beneficiilor. Cine știe când mai ajungeți pe aici? E păcat să nu încercați experiența.

Gestionarea înscrierilor și plăților

Atenție la încasarea banilor. Unii nu se înscriu, dar participă la opționale: Castelul de Lut, la mese. De asemenea, la euro, unii au dat leva. La mese vor doar un singur fel, dar cei de la restaurant consideră meniul complet



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





Evaluarea Programelor Opționale

- Colectarea feedback-ului de la participanți pentru a evalua succesul activităților. Accentuarea părților pozitive, iar dacă ceva nu a mers, ignorați aspectul, schimbați subiectul.
- Ajustarea ofertelor viitoare pe baza feedback-ului primit.

Trecem de la un opțional la altul, legătură între ele.

Spuneți că faceți pentru ei cum ați face pentru familia voastră, asta îi va sensibiliza.



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





Reguli de transport

Fumat

Este interzis în autocar sau în spațiile închise.

Servirea mesei și a băuturilor

Se interzice consumul băuturilor alcoolice sau servirea alimentelor în autocar.

Se stabilesc de la început oră și punctele speciale unde va opri autocarul (parcări amenajate pentru a consuma mâncarea de la pachet sau un restaurant, fast-food).

Rotația locurilor în autocar

Se face pentru că toți turiștii să poată ocupa pe rând locurile din față. Această regulă se stabilește de la bun început de către ghid, odată cu plecarea în traseu, dar se poate stabili și de la agenție, ghidul preluând schema autocarului.





Gestionarea bagajelor și curățeniei

- Curățenia în autocar – șoferului îi revine sarcina de a face curățenie, iar turiștii au obligația să o păstreze.
- Bagajele – vor fi etichetate cu însemnul specific firmei, iar ghidul va ține o evidență strictă a lor, respectiv numărul de bagaje ce revine fiecărui turist și modificările intervenite.
- Bagajele de mână se afla în grijă fiecărui turist, cu obligațiile de rigoare care vor fi aduse la cunoștința turiștilor, în funcție de mijlocul de transport folosit.
- Caratul bagajelor – această sarcină revine turiștilor, ghidul poate da o mână de ajutor celor care se afla în dificultate, șoferul (sau ajutorul de șofer) este cel care aranjează bagajele în autocar.





Servicii hoteliere și disponibilitatea ghidului

Cheltuieli suplimentare la hotel

Turiștii vor fi avertizați asupra serviciilor suplimentare oferite de hotel și în sarcina cui revin la plata acestea (de exemplu: intrarea la discotecă, piscină).

Cheia de la cameră

Obligatoriu de returnat (de regulă unii turiști o uita în buzunar sau în geantă).

Disponibilitatea ghidului

Turiștii vor avea posibilitatea să contacteze ghidul la camera unde acesta va sta sau lăsându-i mesaje la un loc dinainte stabilit (exemplu: la recepție).





Situații neprevăzute

Pe parcursul unei călătorii pot apărea situații neprevăzute la care ghidul trebuie să reacționeze spontan, astfel încât să facă față crizei. Deși aceeași situație neprevăzută poate apărea în mai multe excursii, nu se pot da soluții universal valabile, acestea rezolvându-se de la caz la caz. Doar unele recomandări pot fi făcute:

- greve: înlocuirea obiectivelor cu altele.
- zboruri suprezervate – la altă cursă, în aceeași zi.
- întârzieri ale turiștilor – se poate aștepta până la maximum un sfert de oră peste ora plecării, în cazul transportului cu autocarul. Se încearcă contactarea turistului, dacă nu e posibil se anunță la agenție neprezentarea, urmând ca de aici să se facă anulările.





Gestionarea problemelor cu bagaje și documente



Bagaje pierdute sau deteriorate

Se poate întâmpla în cazul transportului cu avionul și se lasă o reclamație la biroul de bagaje pierdute. Se urmărește pe baza numărului de înregistrare primit.



Pierderea biletelor de transport

Se poate elibera un alt bilet dacă există dovada că turistul se afla pe lista pasagerilor (la transportul cu avionul).



Pierderea sau furtul lucrurilor personale

Se face o plângere la poliție sau la recepția hotelului (în funcție de locul unde se întâmplă).



Pierderea unui pașaport

Se anunță la consulat sau la ambasada pentru eliberarea unui duplicat.



Urgențe medicale și alte situații critice

Lipsa unui turist

Dacă nu-i lipsesc și bagajele atunci se anunță poliția.

Îmbolnăvire

Se acordă primul ajutor în situații care nu necesită punerea unui diagnostic sau, în cazuri mai grave, se solicită personal calificat (se cheamă ambulanța, se internează turistul).

Decese

Se anunță familia pentru a putea veni să se ocupe de formalitățile de transport.

Pentru îmbolnăvire și deces se plătește asigurare.

Alte probleme:

- arestarea turiștilor;
- probleme politice (ex. Revoluții);
- dezlănțuiri ale naturii;
- incendii;



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





FINALUL EXCURSIEI

Pentru că excursia să se sfârșească în bune condiții, ghidul va trebui să se îngrijească de:

- reconfirmarea zborului cu cel puțin 72 ore înainte;
- organizarea unei mese festive (dacă nu este inclusă în program);
- colectarea chestionarelor de la turiști pentru a putea analiza nivelul calitativ al excursiei (pe servicii în parte și pe ansamblu) și eventualele sugestii făcute;
- despărțirea de grup se va face în termeni cordiali;
- depunerea la agenție a dosarului acțiunii ce va cuprinde decontul și raportul ghidului.



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





RAPORTUL GHIDULUI

La încheierea acțiunii turistice, ghidul de turism va întocmi "Raportul de ghid" către conducerea agenției de turism, care va cuprinde:

- programul și perioada de desfășurare a acțiunii turistice;
- descrierea zi de zi a efectuării acțiunii turistice;
- calitatea transportului, a eventualelor schimbări de traseu, prestația șoferului;
- comentarii asupra fiecărui hotel în care au fost cazați turiștii;
- calitatea mesei servite în restaurante și recomandări de viitor;
- comentarii asupra ghizilor locali și a relevanței unor obiective turistice vizitate;
- aprecieri asupra excursiilor opționale valorificate și a prestațiilor suplimentare;
- aspecte relevante asupra altor părți ale programului turistic derulat;
- comentarii asupra componentei grupului sau privind turiștii care au creat probleme desfășurării acțiunii turistice;
- aspecte esențiale privind trecerea graniței de stat și a vămii de către turiști;
- propuneri pentru acțiunile turistice viitoare;
- alte aspecte.



DECONTAREA ACȚIUNII TURISTICE

Odată cu depunerea "Raportului de ghid", se întocmește și decontul acțiunii, care reprezintă sinteza justificării legale a cheltuielilor efectuate pentru bună desfășurare a excursiei interne sau externe.

Decontul acțiunii turistice trebuie întocmit cu multă atenție, exactitate și acte justificative, în 24 de ore de la încheierea excursiei interne, respectiv în 48 de ore de la încheierea celei externe. Un decont al acțiunii poate fi întocmit și pe documente tip de care dispune agenția de turism.

În decont trebuie incluse raportul asupra respectării cheltuielilor efectuate, rata de schimb valutar pentru cheltuielile efectuate în alte țări, lista exactă a comisioanelor la diverși prestatori, sumele necesare pentru sărbătorirea unor turiști sau a zilei naționale etc.



MINISTERUL ECONOMIEI, DIGITALIZĂRII,
ANTREPRENORIALULUI ȘI TURISMULUI



CENTRUL NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT TURISTIC

CUI: 24979799, Reg. Com.: J40/696/2009, Capital Social: 78.691.600 RON





Aspecte importante ale decontului



Gestionarea economiilor

Dacă ghidul realizează economii la un element de cheltuieli, acestea pot fi utilizate pentru îmbunătățirea altui element de cheltuieli cu acte justificative.



Documentele necesare

Decontul va avea anexat programul acțiunii turistice, copiile comenzilor, note de plată, chitanțe și facturi fiscale, copiile notelor de de comandare, diagramele de transport auto și cazare.



Certificarea serviciilor

Certificarea serviciilor pe voucher se va face doar în momentul în care serviciile comandate au fost efectiv prestate.

În cazul în care economiile rezultă în urma neparticipării unor turiști la excursie, acestea nu pot fi cheltuite pentru alte servicii suplimentare și se restituie integral la caseria agenției de turism.

În cazul în care turistul întrerupe excursia, se vor menționa pe voucher serviciile primite și datele la care au fost primite.

Serviciile de care nu au beneficiat turiștii care nu s-au prezentat la acțiunea turistică respectivă sau au beneficiat numai parțial, se anulează de către ghidul de turism și se consemnează în decontul acțiunii turistice.

