



جمهوری اسلامی ایران
Islamic Republic of Iran

سازمان ملی استاندارد ایران

Iranian National Standardization Organization



استاندارد ملی ایران

۱۷۲۷۳

چاپ اول

اسفند ۱۳۹۲

INSO

17273

1st. Edition

Mar.2014

گردشگری ماجراجویانه – راهنمایان –
صلاحیت
کارکنان

**Adventure tourism —
Leaders — Personnel
competence**

ICS: 03.200; 03.080.30

به نام خدا

آشنایی با سازمان ملی استاندارد ایران

سازمان ملی استاندارد ایران به موجب بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ تنها مرجع رسمی کشور است که وظیفه تعیین، تدوین و نشر استانداردهای ملی (رسمی) ایران را به عهده دارد.

نام موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به موجب یکصد و پنجاه و دومین جلسه شورای عالی اداری مورخ ۹۰/۶/۲۹ به سازمان ملی استاندارد ایران تغییر و طی نامه شماره ۲۰۶/۳۵۸۳۸ مورخ ۹۰/۷/۲۴ جهت اجرا ابلاغ شده است.

تدوین استاندارد در حوزه های مختلف در کمیسیون های فنی مرکب از کارشناسان سازمان، صاحب نظران مراکز و مؤسسات علمی، پژوهشی، تولیدی و اقتصادی آگاه و مرتبط انجام می شود و کوششی همگام با مصالح ملی و با توجه به شرایط تولیدی، فناوری و تجاری است که از مشارکت آگاهانه و منصفانه صاحبان حق و نفع، شامل تولیدکنندگان، مصرف کنندگان، صادرکنندگان و وارد کنندگان، مراکز علمی و تخصصی، نهادها، سازمان های دولتی و غیر دولتی حاصل می شود. پیش نویس استانداردهای ملی ایران برای نظرخواهی به مراجع ذی نفع و اعضای کمیسیون های فنی مربوط ارسال می شود و پس از دریافت نظرها و پیشنهادهای در کمیته ملی مرتبط با آن رشته طرح و در صورت تصویب به عنوان استاندارد ملی (رسمی) ایران چاپ و منتشر می شود.

پیش نویس استانداردهایی که مؤسسات و سازمان های علاقه مند و ذی صلاح نیز با رعایت ضوابط تعیین شده تهیه می کنند در کمیته ملی طرح و بررسی و در صورت تصویب، به عنوان استاندارد ملی ایران چاپ و منتشر می شود. بدین ترتیب، استانداردهایی ملی تلقی می شوند که بر اساس مفاد نوشته شده در استاندارد ملی ایران شماره ۵ تدوین و در کمیته ملی استاندارد مربوط که سازمان ملی استاندارد ایران تشکیل می دهد به تصویب رسیده باشد.

سازمان ملی استاندارد ایران از اعضای اصلی سازمان بین المللی استاندارد (ISO)^۱، کمیسیون بین المللی الکتروتکنیک (IEC)^۲ و سازمان بین المللی اندازه شناسی قانونی (OIML)^۳ است و به عنوان تنها رابط^۴ کمیسیون کدکس غذایی (CAC)^۵ در کشور فعالیت می کند. در تدوین استانداردهای ملی ایران ضمن توجه به شرایط کلی و نیازمندی های خاص کشور، از آخرین پیشرفت های علمی، فنی و صنعتی جهان و استانداردهای بین المللی بهره گیری می شود.

سازمان ملی استاندارد ایران می تواند با رعایت موازین پیش بینی شده در قانون، برای حمایت از مصرف کنندگان، حفظ سلامت و ایمنی فردی و عمومی، حصول اطمینان از کیفیت محصولات و ملاحظات زیست محیطی و اقتصادی، اجرای بعضی از استانداردهای ملی ایران را برای محصولات تولیدی داخل کشور و/یا اقلام وارداتی، با تصویب شورای عالی استاندارد، اجباری نماید. سازمان می تواند به منظور حفظ بازارهای بین المللی برای محصولات کشور، اجرای استاندارد کالاهای صادراتی و درجه بندی آن را اجباری نماید. همچنین برای اطمینان بخشیدن به استفاده کنندگان از خدمات سازمان ها و مؤسسات فعال در زمینه مشاوره، آموزش، بازرسی، ممیزی و صدور گواهی سیستم های مدیریت کیفیت و مدیریت زیست محیطی، آزمایشگاه ها و مراکز کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، سازمان ملی استاندارد ایران این گونه سازمان ها و مؤسسات را بر اساس ضوابط نظام تأیید صلاحیت ایران ارزیابی می کند و در صورت احراز شرایط لازم، گواهینامه تأیید صلاحیت به آن ها اعطا و بر عملکرد آن ها نظارت می کند. ترویج دستگاه بین المللی یکاها، کالیبراسیون (واسنجی) وسایل سنجش، تعیین عیار فلزات گرانبها و انجام تحقیقات کاربردی برای ارتقای سطح استانداردهای ملی ایران از دیگر وظایف این سازمان است.

1- International Organization for Standardization

2 - International Electrotechnical Commission

3- International Organization of Legal Metrology (Organisation Internationale de Metrologie Legale)

4 - Contact point

5 - Codex Alimentarius Commission

کمیسیون فنی تدوین استاندارد

"گردشگری ماجراجویانه - راهنمایان - صلاحیت کارکنان"

رئیس:

سپاهی، داود
(دکترای آموزش زبان انگلیسی)

سمت و/یا نمایندگی

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی تاکستان

دبیر:

سلیمانی، هنگامه
(کارشناس زبان انگلیسی)

کارشناس دبیرخانه شورایعالی سازمان ملی استاندارد
ایران

اعضاء: (اسامی به ترتیب حروف الفبا)

ایمانی، فاطمه
(کارشناس مکانیک)

رابط تدوین اداره کل نظارت بر اجرای خدمات سازمان
ملی استاندارد ایران

پورحبیبی، عبدالرحمن
(کارشناس مکانیک)

کارشناس استاندارد و مشاور رییس سازمان ملی
استاندارد ایران

پورحسینی، پورنگ
(دانشجوی دوره DBA گردشگری و کارشناس فیزیک)

معاون اداره کل کمیته طبیعت گردی سازمان میراث
فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری

ترک قشقایی، سیمین
(کارشناس شیمی)

کارشناس مسئول امور استانها سازمان ملی استاندارد
ایران

حاذق جعفری، کوروش
(دکترای دامپزشکی)

کارشناس مسئول پژوهشگاه استاندارد و عضو کانون
گردشگری

ذوالقدر، مهدی
(لیسانس مدیریت)

کارشناس گردشگری سازمان حمایت از مصرف کنندگان
و تولید کنندگان

شادلو، علی
(کارشناس ارشد اکوتوریسم و کارشناسی مدیریت بحران)

مدیر عامل موسسه آموزشی آوای ارسباران

عامری، محسن
(دکترای مدیریت منابع انسانی و کارشناس ارشد مدیریت
جهانگردی)
مدیر توسعه و بازاریابی اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع
دستی و گردشگری استان فارس

عظیمی، پوپک
(کارشناس ریاضی – تجزیه و تحلیل سیستم ها)
کارشناس حوزه اقامتی اداره کل میراث فرهنگی ، صنایع
دستی و گردشگری استان البرز

کتاچی، محمد مهدی
(فوق لیسانس مدیریت امور اداری بازرگانی)
دبیر کانون ملی گردشگری سازمان میراث فرهنگی ،
صنایع دستی و گردشگری

محرابی، کیانوش
(کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی توریسم)
مدیر فنی شرکت اکو تور خدمات گردشگری و
جهانگردی و مدیر عامل انجمن رفتینگ

مزینانی، فاطمه
(کارشناس زبان انگلیسی)
کارشناس امور بین الملل سازمان ملی استاندارد ایران

نصیریان، جلال
(کارشناس ارشد مدیریت جهانگردی)
مدرس و مدیر عامل موسسه آوای جلب سیاحان

نورآقایی، آرش
(فوق دیپلم کامپیوتر)
رییس هیات مدیره انجمن صنفی راهنمایان گردشگری

فهرست مندرجات

| صفحه | عنوان |
|------|--|
| و | پیش‌گفتار |
| ز | مقدمه |
| ۱ | ۱ هدف و دامنه کاربرد |
| ۱ | ۲ اصطلاحات و تعاریف |
| ۳ | ۳ نقش راهنما/گشت‌بر |
| ۳ | ۴ نتایج مورد انتظار |
| ۳ | ۴-۱ مطابقت |
| ۳ | ۴-۲ گروه‌های راهنما/گشت‌بر |
| ۴ | ۴-۳ توانمندی‌های فنی |
| ۵ | ۴-۴ مدیریت ریسک |
| ۵ | ۴-۵ اقدامات لازم هنگام بروز حوادث و موقعیت‌های اضطراری |
| ۶ | ۴-۶ رفتار حرفه‌ای و اخلاقی |
| ۷ | ۵ صلاحیت‌های مورد نیاز |
| ۷ | ۵-۱ صلاحیت‌های عمومی |
| ۷ | ۵-۲ دانش |
| ۸ | ۵-۳ مهارت‌ها |
| ۸ | ۵-۴ نگرش‌ها یا ویژگی‌ها |
| ۹ | ۶ حفظ و ارتقاء سطح صلاحیت |
| ۹ | ۶-۱ بهبود مستمر مهارت شغلی |
| ۱۰ | ۶-۲ حفظ صلاحیت |
| ۱۱ | پیوست الف (اطلاعاتی) - کتابنامه |

پیش‌گفتار

استاندارد " گردشگری ماجراجویانه - راهنمایان - صلاحیت کارکنان " که پیش نویس آن در کمیسیون‌های مربوط توسط سازمان ملی استاندارد ایران تهیه و تدوین شده و در اولین اجلاس کمیته ملی استاندارد گردشگری مورخ ۹۲/۱۲/۷ مورد تصویب قرار گرفته است، اینک به استناد بند یک ماده ۳ قانون اصلاح قوانین و مقررات سازمان ملی استاندارد ایران مصوب بهمن ماه ۱۳۷۱ به عنوان استاندارد ملی ایران منتشر می‌شود. برای حفظ همگامی و هماهنگی با تحولات و پیشرفت‌های ملی و جهانی در زمینه صنایع، علوم و خدمات، استانداردهای ملی ایران در مواقع لزوم تجدید نظر خواهد شد و هر پیشنهادی که برای اصلاح یا تکمیل این استانداردها ارائه شود، در هنگام تجدید نظر در کمیسیون فنی مربوط مورد توجه قرار خواهد گرفت. بنابراین باید همواره از آخرین تجدید نظر استانداردهای ملی استفاده شود. منبع و مأخذی که برای تدوین این استاندارد مورد استفاده قرار گرفته به شرح زیر است:

ISO/TR 21102:2013, Adventure tourism — Leaders — Personnel competence

مقدمه

گردشگری ماجراجویانه، صنعتی جهانی است که اهمیت آن رو به رشد است. در فعالیتهای گردشگری ماجراجویانه‌ای که مبنی بر اصول اقتصادی است و بر اساس منافع شخصی یا خیرخواهانه نیست، عامل خطر و چالش جزئی پذیرفته شده و لاینفک است. ریسک پذیری منافی دارد اما در عین حال خطرناک نیز می‌باشد. به منظور به حداکثر رساندن این ارزش‌ها، ارائه‌دهندگان فعالیتهای گردشگری ماجراجویانه می‌بایست جنبه‌های ایمنی کار را نیز به‌طور قابل اجرا و عملکردی فراهم آورند.

اجرای کارآمد این استانداردها، مصرف‌کنندگان را در انتخاب آگاهانه فعالیتهای و ارائه‌دهندگان آنها یاری می‌رساند.

صلاحیتهای راهنمایان/گشت‌بران فعالیت گردشگری ماجراجویانه برای هدایت شرکت‌کنندگان و احراز مسئولیت در قبال ایشان عاملی مهم در تضمین ارایه فعالیتهای گردشگری ماجراجویانه ایمن است.

صلاحیت مفهومی است که علاوه بر مهارت‌ها، دانش نگرش یا ویژگی‌ها¹ را نیز در بر می‌گیرد.

بسته به نوع فعالیت گردشگری ماجراجویانه (قایقرانی، راهنوردی، آبشارنوردی، کوهنوردی و سایر موارد)، صلاحیتهای مختلفی را می‌طلبد. با این وجود صلاحیتهایی وجود دارند که در فعالیتهای مختلف گردشگری ماجراجویانه مشترک است. این صلاحیتهای مشترک (و نتایج مورد انتظار) کانون توجه این استاندارد ملی است.

این استاندارد ملی برای استفاده راهنمایان/گشت‌بران ذی‌صلاح، به عنوان یک مرجع برای فعالیتهای گردشگری ماجراجویانه خاص تدوین شده است.

گردشگری ماجراجویانه^۱ - راهنمایان - صلاحیت کارکنان

۱ هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این استاندارد تعیین صلاحیت‌های مطلوب و نتایج مورد انتظار بازار از راهنمایان/گشت‌بران فعالیت گردشگری ماجراجویانه است که در تمام فعالیت گردشگری ماجراجویانه عمومیت دارد. این استاندارد برای فعالیت راهنمایان/گشت‌بران گردشگری ماجراجویانه زیرآب کاربرد ندارد.

۲ اصطلاحات و تعاریف

در این استاندارد، اصطلاحات و تعاریف زیر به کار می‌رود.

۱-۲

صلاحیت^۲

توانایی به کارگیری دانش و مهارت‌ها برای دستیابی به نتایج مورد انتظار (طبق بند ۲-۲).

۲-۲

نتایج مورد انتظار

نتایج مورد انتظار از انجام فعالیت‌ها در ارائه خدمات.

یادآوری - نتایج مورد انتظار می‌تواند مربوط به یک شغل، یک صلاحیت (طبق بند ۱-۲) یا مجموعه‌ای از صلاحیت‌ها باشد.

۳-۲

فعالیت گردشگری ماجراجویانه^۳

انجام فعالیت ماجراجویانه با هدف گردشگری که شامل دستورالعمل یا راهنمایی و وجود عامل خطری است که آگاهانه پذیرفته شده است.

یادآوری - پذیرش عامل خطر به معنی این است که شرکت‌کننده، حداقل آگاهی از خطرات بالقوه را دارد.

۴-۲

فرد صلاحیت‌دار^۴

شخصی که شایستگی لازم برای انجام وظایف خاص را (طبق بند ۱-۲) دارد.

1- Adventure tourism

2- Competence

3- Adventure tourism activity

4- Competent person

۵-۲

راهنما^۱

گشت بر

فرد صلاحیت‌داری که مسئولیت افراد گردشگر را بر عهده گرفته و قادر است آن‌ها را (طبق فعالیت تعریف شده در بند ۲-۴) نظارت و راهبری نماید.

۶-۲

شرکت‌کننده^۲

شخصی که در فعالیت گردشگری ماجراجویانه (طبق بند ۲-۳) شرکت می‌کند اما عضو گروه راهنما نیست. یادآوری - یک گروه راهنما متشکل از چند راهنما (طبق بند ۲-۵) است.

۷-۲

تدابیر جایگزینی^۳

تدابیر پیشگیرانه یا اصلاحی که در قبال یک رویداد غیر منتظره اتخاذ می‌شود.

۸-۲

موقعیت اضطراری^۴

موقعیت ویژه‌ای که نیازمند اقدام فوری است.

۹-۲

کمک‌های اولیه^۵

اقدام در موقعیت‌های اضطراری (طبق بند ۲-۸) برای حفظ عملکردهای حیاتی تا زمانی که اطمینان حاصل شود شرایط فرد مجروح یا بی‌هوش و یا شخصی که زندگی‌اش در معرض خطر است، تا دریافت کمک بیشتر، بدتر نشود.

یادآوری - کمک‌های اولیه برای شاخه‌های مختلف گردشگری ماجراجویانه شامل موارد خاص و فوریت‌های پزشکی است که با نظر مراجع ذی‌صلاح تعیین و آموزش داده می‌شود.

1- Leader
2- Participant
3- Contingency measures
4- Emergency
5- First aid

ناوبری^۱

دانش هدایت و راهیابی و روش‌های جهت‌یابی بین دو نقطه با استفاده از دستگاه‌های موقعیت یاب برای تعیین مسیر است.

یادآوری - ناوبری در این استاندارد شامل داشتن آگاهی نسبت به سیستم موقعیت یاب جهانی (GPS)^۲ و سایر اطلاعات مربوط به آن است.

۳ نقش راهنما/گشت بر

نقش راهنما صرف نظر از فعالیت گردشگری ماجراجویانه، معمولاً شامل موارد زیر می‌شود:

- ۱-۳ کمک و همراهی شرکت‌کننده؛
- ۲-۳ مدیریت ایمنی و مراقبت از شرکت‌کنندگان و گروه گشت بر مطابق با نظام مدیریت ایمنی برگزارکننده از جمله ارائه اطلاعات مقتضی، دستورالعمل، نظارت و آموزش؛
- ۳-۳ استفاده از روش‌های اضطراری؛
- ۴-۳ به اشتراک گذاری اطلاعات.

۴ نتایج مورد انتظار

۱-۴ مطابقت^۲

اقدامات مطابق با قوانین و نیازمندی‌های اصولی با در نظر گرفتن مسئولیت‌های مربوطه و برآوردن ملاحظات قانونی و عرفی در منطقه مورد فعالیت گشت‌بر که شامل الزامات فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و زیست محیطی و غیره می‌شود.

۲-۴ گروه‌های راهنما/گشت‌بر^۴

معمولاً نقش گشت‌بر شامل موارد زیر است:

- ۱-۲-۴ استفاده از مهارت‌های فنی قبل یا در حین فعالیت گردشگری ماجراجویانه برای اتخاذ تصمیم در خصوص تغییرات در برنامه ریزی که حداقل شامل موارد زیر می‌شود:
- ۱-۱-۲-۴ مسئولیت تجزیه و تحلیل موقعیت و لغو یا تغییر فعالیت به دلیل وقوع خطرات، بحران‌ها و موقعیت‌های پیش‌بینی نشده؛
- ۲-۱-۲-۴ اتخاذ تدابیر احتمالی؛

1-Navigation

2- GPS: Global Positioning System

3- Conformance

4- Leading groups

- ۳-۱-۲-۴ استفاده از پدیده‌های طبیعی به منظور کمک به پیش بینی وضعیت هواشناختی؛
- ۴-۱-۲-۴ تصمیم‌گیری در مورد مسیرهای جایگزین یا انجام اقدامات جایگزین در واکنش به وضعیت هوایی، شرایط اجرایی محلی یا قابلیت‌ها و انتظارات شرکت‌کنندگان.
- ۲-۲-۴ توجه و مراقبت ویژه به هدایت ایمن گروه‌ها در طی مسیرهای برنامه‌ریزی شده و برنامه‌ریزی نشده از جمله حداقل شامل موارد زیر است:
- ۱-۲-۲-۴ ارایه برنامه‌های فعالیت و الزام به برگزاری جلسات فنی در خصوص ایمنی؛
- ۲-۲-۲-۴ سازماندهی، کنترل و تسهیل انسجام و یکپارچگی گروه شرکت‌کنندگان؛
- ۳-۲-۲-۴ متناسب سازی برنامه‌ها به طوری که نیازهای گروه‌های مختلف را فراهم آورد؛
- ۴-۲-۲-۴ تعیین محدودیت‌های مربوط به رفتارهای گروه و شرکت‌کنندگان؛
- ۵-۲-۲-۴ حل و فصل اختلافات؛
- ۶-۲-۲-۴ رسیدگی به شرایط غیرمعمول و نامطلوب و شناسایی خطرات بزرگ بالقوه از طریق ارزیابی مستمر؛
- ۷-۲-۲-۴ تجهیزات تخصصی و پوشش مناسب به عنوان یک ضرورت؛
- ۸-۲-۲-۴ ارزیابی سطح توانایی و میزان استرس شرکت‌کننده.

۳-۴ توانمندی‌های فنی^۱

- توانمندی‌های فنی راهنما باید حداقل شامل موارد زیر باشد:
- ۱-۳-۴ به‌کارگیری مهارت‌های فنی مانند جهت‌یابی^۲ و ناوبری
- ۲-۳-۴ بررسی این‌که استفاده از این تجهیزات مطابق با کاربردهای تخصصی رایج یا دستورالعمل شرکت‌های سازنده باشد که حداقل به شرح زیر است:
- ۱-۲-۳-۴ نگهداری تجهیزات بطور منظم و قابل استفاده؛
- ۲-۲-۳-۴ دقت به نشانه‌های ساییدگی یا نقص؛
- ۳-۲-۳-۴ ارایه توصیه به شرکت‌کنندگان در خصوص تناسب و استفاده صحیح از لباس‌ها و تجهیزات شخصی برای فعالیت و نیز نظارت بر شرکت‌کنندگان در طی فعالیت، برای حصول اطمینان از به‌کارگیری مناسب تجهیزات؛
- ۴-۲-۳-۴ شناخت تجهیزات و توانایی انجام تعمیرات اولیه.
- ۳-۳-۴ حداقل آموزش فنون کاربردی مورد نیاز به شرکت‌کننده برای انجام فعالیت که حداقل شامل موارد زیر است:
- ۱-۳-۳-۴ به‌کارگیری دستورالعمل‌های فنی مرتبط با اجرای فعالیت‌هایی که قرار است انجام شود؛
- ۲-۳-۳-۴ بهبود توانمندی فردی؛

1- Technical abilities

2- Orientation

- ۳-۳-۳-۴ ایجاد محیطی انگیزشی برای یادگیری؛
- ۴-۳-۳-۴ استفاده از زبان قابل فهم برای شرکت کنندگان و حصول اطمینان از یادگیری؛
- ۵-۳-۳-۴ انتقال اطلاعات صحیح و کافی؛
- ۶-۳-۳-۴ توضیح نحوه عملکرد در موقعیت‌های اضطراری؛
- ۷-۳-۳-۴ اطلاع رسانی به منظور کاهش اثرات منفی بر روی جامعه محلی و محیط زیست؛
- ۸-۳-۳-۴ توضیح نحوه به‌کارگیری تجهیزات.

۴-۴ مدیریت ریسک^۱

معمولاً نقش گشت‌بر در مدیریت ریسک شامل موارد زیر است:
 تامین ایمنی و آرامش خاطر شرکت‌کننده از طریق نظارت و ارزیابی مستمر و پرداختن به هر گونه اقدام لازم در طی فعالیت که بتواند حداقل موارد زیر را به انجام برساند:
 ۱-۴-۴ مدیریت ریسک‌ها و مخاطرات که احتمالاً امنیت جسمی و روحی شرکت‌کنندگان را تحت تاثیر قرار می‌دهد؛

- ۲-۴-۴ ارزیابی عواملی که می‌تواند منجر به بروز حوادث شود؛
- ۳-۴-۴ ترغیب به برقراری روابط مثبت و کارگروهی در میان اعضای گروه؛
- ۴-۴-۴ تشویق و ارزش نهادن به رعایت ایمنی و آرامش خاطر جسمی و روحی شرکت‌کنندگان؛
- ۵-۴-۴ توجه به نشانه‌های خستگی جسمی و ذهنی و پایشان حالی؛
- ۶-۴-۴ توصیه برای به همراه داشتن خوراک و پوشاک مناسب برای فعالیت و حصول اطمینان از ذخیره کافی برای موارد اضطراری؛
- ۷-۴-۴ حصول اطمینان از اینکه شرکت‌کنندگان از اقدامات اضطراری اطلاع و آگاهی دارند؛
- ۸-۴-۴ تعامل نسبت به رفتارهای مناسب و نامناسب شرکت‌کننده؛
- ۹-۴-۴ مداخله به هنگام رخ دادن رفتار نامناسب؛
- ۱۰-۴-۴ قرار ندادن خود و یا سایر راهنمایان در معرض خطرات غیرضروری؛
- ۱۱-۴-۴ تضمین اینکه فعالیت مطابق با روش‌های اجرایی سازمان باشد.

۵-۴ اقدامات لازم هنگام بروز حوادث و موقعیت‌های اضطراری

معمولاً نقش راهنمایان در مواجهه با حوادث و موقعیت‌های اضطراری شامل موارد زیر است:
 ۱-۵-۴ مدیریت شرایط اضطراری حداقل به شرح زیر است:
 ۱-۱-۵-۴ ارزیابی موقعیت اضطراری و سازماندهی تخلیه یا نجات، در صورت لزوم؛

1- Managing risk

- ۴-۱-۵-۲ کنترل و نظارت بر گروه‌ها؛
- ۴-۱-۵-۳ تدارک و پیش‌بینی درخواست ارسال آماد و پشتیبانی و برقراری ارتباط مستمر با خدمات اضطراری^۱ و سازمان‌های متولی یا دیگر حمایت‌ها؛
- ۴-۱-۵-۴ تامین آرامش خاطر شرکت‌کنندگان به منظور پیشگیری یا به حداقل رساندن آسیب^۲ در شرایط سخت؛
- ۴-۱-۵-۵ مراجعه به چک لیست^۳ خدمات اضطراری.
- ۴-۵-۲ استفاده از کمک‌های اولیه، حداقل شامل موارد زیر است:
- ۴-۵-۲-۱ انجام کمک‌های اولیه در محدوده تجربه و آموزش آن‌ها؛
- ۴-۵-۲-۲ انجام کمک‌های اولیه متناسب با هر موقعیت مطابق با قانون.

۴-۶ رفتار حرفه‌ای و اخلاقی

- ۴-۶-۱ پیشگیری یا به حداقل رساندن تاثیرات اجتماعی و زیست محیطی ناشی از فعالیت‌های گردشگری ماجراجویانه، حداقل شامل موارد زیر است:
- ۴-۶-۱-۱ به‌کارگیری اقداماتی که اثرات منفی را به حداقل رساند؛
- ۴-۶-۱-۲ متوجه ساختن و حساس کردن گروه در خصوص اهمیت حفاظت محیط زیست و احترام به جوامع محلی؛
- ۴-۶-۱-۳ ضرورت مداخله در اقدامات گروه هنگامی که برای محیط زیست یا جوامع محلی مضر باشد؛
- ۴-۶-۱-۴ ترغیب افراد و ترویج اقدامات حفاظتی در طی فعالیت گردشگری ماجراجویانه؛
- ۴-۶-۱-۵ رعایت احترام و عملکرد منطبق با مقررات بازدید در حوزه جغرافیایی کار یا فعالیت؛
- ۴-۶-۱-۶ تلاش برای جلب رضایت شرکت‌کنندگان، حداقل شامل: اطلاع رسانی به شرکت‌کنندگان درباره شاخص‌های اصلی فعالیت قبل از شروع آن؛
- ۴-۶-۱-۷ حفظ انگیزش و علاقه‌مند نگه داشتن شرکت‌کنندگان به برنامه؛
- ۴-۶-۱-۸ آگاهی بخشی مستمر به شرکت‌کنندگان در مورد جنبه‌های ویژه در حین انجام فعالیت؛
- ۴-۶-۱-۹ آگاهی از نیازهای فردی و برآورده کردن آن‌ها؛
- ۴-۶-۱-۱۰ دریافت شکایت‌ها و پیشنهادهای و آرایه پاسخ مناسب؛
- ۴-۶-۱-۱۱ حل مشکلات و ایجاد توافق در بین علایق گوناگون.
- ۴-۶-۲ توجه به آراستگی و حفظ ظاهر حرفه‌ای، حداقل به شرح زیر است:
- ۴-۶-۲-۱ مراقبت بهداشتی، ظاهری، آمادگی و توانایی جسمی؛

1- Emergency Services
2- Harm
3- Checklist

- ۴-۶-۲-۲ ایجاد محدودیت به منظور برقراری رابطه حرفه‌ای و موثر با شرکت‌کنندگان در طی فعالیت و اجتناب از هرگونه رفتار نامناسب؛
- ۴-۶-۲-۳ اقدام مناسب در موقعیت‌هایی که باعث خجالت یا شرمندگی شرکت‌کنندگان یا افراد می‌شود؛
- ۴-۶-۲-۴ استفاده از زبان و رفتار مناسب؛
- ۴-۶-۲-۵ رعایت استانداردهای بالای اخلاقی و حرفه‌ای.

۵ صلاحیت‌های مورد نیاز^۱

۱-۵ صلاحیت‌های عمومی

صلاحیت‌های لازم برای حصول نتایج مورد انتظار باید ارزیابی شود. انجام این ارزیابی از طریق دانش، مهارت‌ها و نگرش‌هایی است که در بند ۲-۵ تا ۴-۵ آمده است.

یادآوری - برای انجام برخی از فعالیت‌های گردشگری ماجراجویانه به قابلیت‌های خاص نیاز است که توسط مراجع ذی‌صلاح تعیین می‌گردد.

۲-۵ دانش

گشت‌بران فعالیت گردشگری ماجراجویانه باید در موارد زیر دانش‌های لازم را داشته باشند:

- ۱-۲-۵ تفسیر علایم هواشناسی، شرایط جوی یا زیست محیطی؛
- ۲-۲-۵ فنون ناوبری و جهت‌یابی هر جا که لازم باشد (مانند تفسیر اولیه نقشه‌های توپوگرافی^۲ (مکان‌نگاری)، نقشه‌ها - نمودارها^۳ و نمادها^۴، مقیاس^۵، منحنی سطح^۶، بکار بستن قطب نما^۷ و جهت‌یابی^۸ از طریق علایم طبیعی)؛
- ۳-۲-۵ فنون مدیریت گروهی، هماهنگ‌سازی و راهبرد^۹ حل مشکلات^{۱۰}؛
- ۴-۲-۵ راهکارهای تعامل و آموزش؛
- ۵-۲-۵ نیازمندی‌های اساسی ایمنی در فعالیت گردشگری ماجراجویانه؛
- ۶-۲-۵ عوامل موثر در وقوع حوادث؛
- ۷-۲-۵ خطرات معمول زیست محیطی و ریسک‌ها؛

1- Desirable competences
 2- Topographic maps
 3- Maps - Caption
 4- Symbolism
 5- Scale
 6- Level curve
 7- Compass
 8- Orientation
 9- Strategy
 10- Conflict -Solving

- ۸-۲-۵ موقعیت‌های اضطراری موجود و راهکارهای مناسب؛
- ۹-۲-۵ روش‌های پاسخ به فوریت‌های پزشکی؛
- ۱۰-۲-۵ قوانین طبیعی منطقه و حفاظت محیط زیست محلی؛
- ۱۱-۲-۵ اطلاعات زیست محیطی و جوامع محلی خاص برای تعیین موقعیت فعالیت گردشگری ماجراجویانه؛
- ۱۲-۲-۵ فنون به حداقل رساندن تاثیرات منفی بر محیط زیست؛
- ۱۳-۲-۵ قواعد پایه‌ای آموزش و مهارت‌های اجتماعی و مراقبت از بهداشت فردی؛
- ۱۴-۲-۵ الزامات قانونی و حقوقی.

۳-۵ مهارت‌ها^۱

- راهنمایان فعالیت گردشگری ماجراجویانه باید مهارت‌های زیر را داشته باشند:
- ۱-۳-۵ شیوایی در ارتباط گفتاری، به منظور حفظ انگیزه و علاقمندی شرکت‌کنندگان در فعالیت؛
 - ۲-۳-۵ توانایی بیان و درک زبان شرکت‌کنندگان و یا زبان مورد توافق با ایشان را داشته باشند؛
 - ۴-۳-۵ آموزش شفاف و قابل فهم برای حصول اطمینان از یادگیری صحیح فنون مورد نیاز؛
 - ۵-۳-۵ برخورداری از توانایی روحی و جسمی و تناسب اندام برای به انجام رساندن فعالیت‌های برنامه‌ریزی شده؛
 - ۶-۳-۵ به کار بستن رهبری مناسب برای راهنمایی ایمن در سایر موارد در فعالیت گردشگری ماجراجویانه خاص؛
 - ۷-۳-۵ دارای قدرت استدلال منطقی کلامی لازم، به طور مثال توصیف گام به گام یک فرآیند؛
 - ۸-۳-۵ توانایی تصمیم‌گیری برای مثال در یک رویداد اضطراری؛
 - ۹-۳-۵ توانایی برنامه‌ریزی مثلاً ایجاد مراحل منطقی یک توالی برای نیل به هدفی خاص؛
 - ۱۰-۳-۵ تسلط بر فنون کمک‌های اولیه حیاتی مانند احیاء قلبی - ریوی، درمان جراحات و انجام سایر فنون کمک‌های اولیه (به بند ۲-۹ مراجعه شود)؛
 - ۱۱-۳-۵ توانایی استفاده از تجهیزات اضطراری از جمله ابزارهای ارتباطی.

۴-۵ نگرش‌ها یا ویژگی‌ها^۲

- گشت‌بران فعالیت گردشگری ماجراجویانه، باید حداقل نگرش‌ها یا ویژگی‌های زیر را داشته باشند:
- ۱-۴-۵ مجاب‌گر باشند یعنی افراد را در صورت لزوم، متقاعد نمایند؛
 - ۲-۴-۵ توانایی بر عهده گرفتن و کنترل امور در هنگام هدایت نمودن، سازماندهی و نظارت افراد را داشته باشند؛

1- Skills

2- Attitudes or attributes

۳-۴-۵ قادر به القای اعتماد به نفس در افراد باشند یعنی به راحتی با افراد رابطه برقرار کنند، بدانند که چگونه عمل کنند و چه بگویند تا افراد احساس آرامش نمایند و رفتار حمایتی و تشویقی از خود نشان دهند؛

۴-۴-۵ در شنیدن نظرات سعه صدر داشته باشند یعنی به منظور اخذ تصمیم، افراد را تشویق به بیان عقایدشان نمایند و برای مشورت گرفتن شنوا باشند و نظرات ایشان را هم لحاظ نمایند؛

۵-۴-۵ همدل و اهل مدارا باشند یعنی بدانند به منظور نشان دادن تعهد، چگونه به اختلاف نظرات رسیدگی نمایند؛

۶-۴-۵ برنامه ریز باشند (در کوتاه مدت) یعنی از قبل، برنامه ریزی نمایند و برای تعیین اهداف ارزش قائل شوند و خواسته افراد را در یک برنامه ریزی ابراز دارند؛

۷-۴-۵ خوش بین بودن، یعنی برخورداری از دیدگاهی مثبت در مواجهه با اتفاقات پیش بینی نشده؛

۸-۴-۵ انعطاف پذیر بودن، یعنی انطباق به موقع با شرایط مختلف؛

۹-۴-۵ هوشمندانه عمل نمودن یعنی آگاه و قادر به درک موقعیتها و توانایی در تجزیه و تحلیل رفتارها، مثلاً زبان بدن^۱.

۶ حفظ و ارتقاء سطح صلاحیت^۲

۱-۶ بهبود مستمر مهارت شغلی^۳

راهنمایان فعالیت گردشگری ماجراجویانه باید ملزم به ارتقاء مهارت مستمر حرفه‌ای باشند. بهبود مستمر حرفه-ای وابسته به حفظ و افزایش صلاحیتها است که می‌توان آنرا از طریق تجارب حرفه‌ای بیشتر، مطالعه شخصی، آموزش هدفمند، مشارکت در انجمن‌ها، سخنرانی‌ها، سمینارها، شرکت در دوره‌های بازآموزی، کنفرانس‌ها یا سایر فعالیت‌های مرتبط بدست آورد.

فعالیت‌های افزایش مهارت حرفه‌ای مستمر باید تغییرات در موارد زیر را در برگیرد:

۱-۱-۶ نیازهای افراد؛

۲-۱-۶ نیازهای سازمان‌ها؛

۳-۱-۶ فنون فعالیت‌های گردشگری ماجراجویانه، فناوری‌ها، تجهیزات و عملکردها؛

۴-۱-۶ ارتباط رفتاری شرکت کننده (یعنی سابقه فعالیت شرکت کننده در ارتباط با موضوع)؛

۵-۱-۶ مقررات و قوانین.

1- Body language

2- Maintenance and improvement of competence

3- Ongoing professional development

۲-۶ حفظ صلاحیت^۱

توصیه می‌شود راهنمایان با مشارکت منظم در فعالیتهای گردشگری ماجراجویانه (به‌طور مثال با ثبت سوابق فعالیت)، حداقل صلاحیت‌هایشان را اثبات و تایید کرده و مدارکشان یا عناوین شان را به روز نگه دارند.

1- Maintenance of competence

پیوست الف

(اطلاعاتی)

کتابنامه

- ۱ فرهنگ واژه‌های مصوب گردشگری و جهانگردی ، دفتر اول، فرهنگستان زبان و ادب فارسی ، سال ۱۳۸۱
- ۲ فرهنگ واژه‌های مصوب گردشگری و جهانگردی ، دفتر دوم ، فرهنگستان زبان و ادب فارسی ، سال ۱۳۸۴
- 3 ISO 21101, *Adventure tourism — Safety management systems — Requirements*
- 4 ISO 21103, *Adventure tourism — Information for participants*