



PROGRAMUL DE COOPERARE ELVEȚIANO-ROMÂN
SWISS-ROMANIAN COOPERATION PROGRAMME

TURISM ECVESTRU

Manual de bune practici pentru ghizi



Brașov, 2017

Autori: Mugur Pop
Marian Anghel
Bogdan Papuc

Corectură: Andrei Blumer
Bogdan Papuc
Eliza Donescu

Grafică și ilustrații: Eliza Donescu
Iulia Olariu

Fotografii: Călin Chiorean
Radu Pop
Victor Mușat

Un material realizat de:

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



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

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

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

www.swiss-contribution.ro
www.swiss-contribution.admin.ch/romania

CUPRINS

I.

NOȚIUNI INTRODUCTIVE DEPRE TURISMUL ECVESTRU

07	1. Turismul ecvestru
07	2. Ghidul de turism ecvestru
08	3. Satisfacția clienților
08	4. Tipuri de clienți
10	5. Tipuri de produse de turism ecvestru
12	6. Pregătirea cailor pentru traseele ecvestre

II.

CONTEXT NAȚIONAL

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

III.

PLANIFICAREA ȘI DESFĂȘURAREA ACTIVITĂȚII

18	Pasul 1 – Identificarea nevoilor clienților potențiali
20	Pasul 2 - Documentarea despre posibilele trasee
24	Pasul 3 – Identificarea traseului în teren
25	Pasul 4 – Realizarea ofertei
25	Pasul 5 – Promovarea ofertei
27	Pasul 6 – Vânzarea produsului turistic
28	Pasul 7 – Planificarea turei
29	Pasul 8 – Realizarea programului turistic
29	Pasul 9 – Follow up (trimis poze, feedback, trimis oferte noi)

IV.

COMPORTAMENT RESPONSABIL

30	Față de grup - comportament de lider
31	Față de mediu natural
31	Față de comunitatea locală
32	Prevenție - managementul riscurilor și măsuri de securitate

V.

INTERPRETARE

36

VI.

ECHIPAMENT

35	Echipamentul ghidului
35	Echipamentul turiștilor
36	Pregătirea, înreținerea și utilizarea echipamentului



În societatea modernă în care trăim, calul nu mai este indispensabil muncilor agricole sau forestiere, ba chiar parcurge o criză de „identitate”, devenind mai mult obiect de decor, tot mai rar găsit în viața de zi cu zi.

Mulți dintre noi, totuși, am făcut o pasiune din a trăi cât mai mult în contact cu calul și cu natura. Alături de un animal atât de frumos și armonios, alert, dar docil, discret, dar jucăuș, redescoperim mirosul de pământ reavăn, de aer tare, tăcerea și spațiul, toate senzațiile pe care orașul ni le refuză mereu.

Iată cu siguranță una dintre cele mai nimerite căi de a dezvolta relația om-cal: voiajul călare! Nu putem voiaja călare fără metodă, fără tehnică.

Obiectivul nostru este de a pune la îndemâna celor interesați tehnica de turism ecvestru (TTE) necesară unei bune organizări a acestei aventuri.

Principiul nostru de bază este că tehnica rămâne doar o noțiune abstractă dacă nu este însoțită de experiența directă din teren, acolo unde teoriile se confruntă cu realitatea și unde problemele își cer imperativ soluții.

Turismul ecvestru este un termen relativ vag pentru domeniul vast pe care îl acoperă. El se referă atât la simpla plimbare organizată de un club hipic, cât și la traseele turistice organizate cu mașini de intenție sau la veritabilele aventuri de mai multe luni, uneori chiar ani, peste țări și continente, rezervate călăreților de cursă lungă.

A voiaja călare este visul oricărui călăreț, însă pentru aceasta e nevoie de câteva pregătiri legate de bagajele pe care le luăm cu noi și de pregătirea cailor și a călăreților.

Departe de grajdul său, calul este nevoit să-și modifice obiceiurile alimentare și să se adapteze la adăposturi cel mai adesea precare, schimbările fiind multiple și de cele mai multe ori neprevăzute. Pentru ca toate aceste modificări să nu se transforme în obstacole în calea unei călătorii plăcute, este indispensabil să deprindem progresiv tehnicile necesare și utile pentru buna desfășurare a traseului ecvestru.



I. NOȚIUNI INTRODUCTIVE DESPRE TURISMUL ECVESTRU

1. Turismul ecvestru

Implică un ghid de turism ecvestru care conduce unul sau mai mulți turiști călare pe un traseu turistic ecvestru. Ghidul de turism ecvestru trebuie să fie un călăreț foarte bun, capabil să gestioneze atât grupul de oameni călare, cât și caii acestora. Competențele ghidului ecvestru acoperă o plajă largă de calificări, de la călăreț, la topograf, potcovar etc. El trebuie să fie capabil și calificat să acorde primul ajutor atât în cazul oamenilor accidentați, cât și al cailor. Trebuie să stăpânească tehnicile de ghid și să aibă capacitatea de a gestiona grupurile de turiști în situații de criză.

Traseul ecvestru poate fi de câteva ore sau de câteva zile, în acest caz implicând cazarea peste noapte a cailor și a călăreților.

”

Competențele ghidului ecvestru acoperă o plajă largă de calificări, de la călăreț la topograf, potcovar etc

”

2. Ghidul de turism ecvestru

- să fie un foarte priceput om de cai, capabil să se ocupe de cai atât în grajd, cât și în teren;
- să se ocupe de clienți astfel încât aceștia să se simtă în mâna unui conducător sigur și responsabil;
- să planifice și să ducă la bun sfârșit un program de turism ecvestru;
- să acționeze în situații normale, deosebite și de urgență;
- să cunoască regulile de deplasare în teren variat și să poată interpreta o harta.

3. Satisfacția clienților

Experiența călare trebuie să fie plăcută, fără stres inutil sau îngrijorări. Satisfacția clienților este strâns legată de pregătirea ghidului, a cailor și a echipamentului. Prin urmare, este de maximă importanță

pregătirea riguroasă și minuțioasă a deplasării călare. Dincolo de detaliile tehnice, cunoașterea amănunțită a traseului și a cadrului natural și cultural de către ghid vor contribui la experiențe memorabile pentru clienți.

De asemenea, foarte importante sunt și tehnicile de interpretare pe care ghidul le stăpânește, deoarece prin aceste tehnici el va transmite informațiile turiștilor și va interacționa cu ei. Degeaba caii sunt impecabili pregătiți, echipamentul este fără cusur, iar ghidul este un excelent călăreț dacă acesta nu poate prezenta informații turiștilor într-un format atrăgător și interactiv.

4. Tipuri de clienți

Ideal este ca aceștia să poată prezenta o dovadă a pregătirii lor ecvestre, precum și o asigurare de sănătate validă pe perioada desfășurării traseului ecvestru și care acoperă tipul de activitate în care ei sunt implicați. O modalitate practică de a dovedi experiența în activități ecvestre este și prezentarea turelor pe

care clientul le-a mai făcut. Este foarte important să cunoaștem cât de experimentați sunt clienții încă din momentul pregătirii traseului. În funcție de nivelul lor vom dimensiona lungimea zilnică a traseului, vom stabili locurile de înnoptare (dacă este cazul) și vom putea identifica riscurile potențiale.

Turiștii pot fi experimentați sau începători cu puțină sau chiar fără experiență:

- **călăreț experimentat** – se pot face orice fel de trasee, inclusiv foarte lungi sau de anduranță;
- **călăreț obișnuit** – se pot face trasee lungi, pe mai multe zile;

- **călăreț neexperimentat** – trasee scurte și medii, cu posibilitatea ajustării rapide a acestora în cazul în care călărețul nu corespunde nivelului așteptat;
- **călăreț începător** – curs de inițiere în maneaj urmat de plimbări scurte.



5. Tipuri de produse de turism ecvestru

a. Turism ecvestru de lux

- cel mai costisitor tip și cel mai dificil de organizat;
- solicită cazari deosebite, personal calificat și cai excelenți;
- călăreții sunt experimentați și pretențioși, iar ritmul de mers este rapid, cu medie orară ridicată;
- grupuri de mici dimensiuni (6-10 călăreți);
- raport mare între personal și clienți: ghid, eventual și ghid acompaniator, șofer pe mașina de intență, personal auxiliar pentru gestiunea cailor și deservirea clienților;
- este dificil de pătruns pe piață cu asemenea produse pentru că necesită o excepțională pregătire a cailor și personalului, precum și un portofoliu pe măsură.

b. Turism ecvestru clasic

- circuit organizat pe un itinerariu prestabilit, cu nivel de dificultate scăzut, accesibil călăreților de nivel mediu;
- ritm de mers de la încet la mediu, în funcție de condițiile de teren;
- grupuri medii;
- un ghid la 5-6 călăreți;
- bagajele sunt transportate pe cai sau cu o mașină de intență;
- produsul oferă o bună calitate a serviciilor fără a intra în categoria de lux.



c. Turism ecvestru de aventură:

- circuit organizat pe un itinerariu prestabilit, cu nivel de dificultate ridicat, pentru călăreți experimentați;
- ritm de mers de la încet la mediu, în funcție de condițiile de teren;
- grupuri mici;
- un ghid la 5 - 6 călăreți;
- bagajele sunt transportate pe cai sau cu o mașină de intență;

d. Călărie de agrement:

- se desfășoară în apropierea centrului ecvestru, cu durată de câteva ore;
- dificultate redusă;
- ritmuri de mers adecvate nivelului călăreților.

Logistica adaptată condițiilor de aventură: campare în corturi, hamace sau chiar „sub stele”, dușuri solare, toalete portabile, gestiunea deșeurilor, respectarea normelor de deplasare călare în arii protejate (călăreții se distribuie în evantai în zonele sensibile pentru a reduce presiunea pe suprafață).



6. Pregătirea cailor pentru traseele ecvestre

- verificarea echipamentelor cu asigurarea normelor de siguranță;
- antrenament de condiție fizică;
- furajare corespunzătoare, corelată cu nivelul de efort;
- principii de furajare și calculul rațiilor cu ajutorul unităților furajere;
- formarea grupului de cai pentru traseele ecvestre. Este ideal să avem un grup de cai consolidat, caii făcând parte din același grup și în restul anului;
- antrenamente progresive de condiție fizică în teren variat cu simularea situațiilor care pot să apară în traseu (întâlnirea cu alte grupuri de cai, traversarea șoselelor se execută perpendicular cu toți caii simultan, traversarea cursurilor de apă etc.);
- alternarea mersului în succesiunea pas-trap-galop-trap-pas pentru gestiunea efortului în traseu;
- furajare suplimentară progresivă corelată cu evoluția antrenamentului (minerale,



sare, furaj complet) precum și pentru compensarea pierderilor datorate efortului în traseu;

- pregătirea traseului cu minim o săptămână înainte;
- potcovire corespunzătoare:

- potcovirea trebuie să țină cont de exigențele deplasării în teren variat;
- potcoavele să fie ușoare și prevăzute cu șuruburi antiderapante;
- trusa de intervenție pentru potcovit trebuie să însoțească în permanență grupul de cai în traseu;
- potcoavele se verifică la fiecare oprire pentru a evita apariția defecțiunilor grave;
- ghidul trebuie să fie pregătit să înlocuiască potcoavele căzute.

II. CONTEXT NAȚIONAL

1. Cadrul legislativ

Meseria de *ghid de turism ecvestru* este o profesie reglementată în România (cod COR 511313). Acest lucru înseamnă că orice persoană care prestează servicii ca *ghid de turism ecvestru* în țară (cetățean român sau străin) trebuie să fie calificată în această meserie și să își asume responsabilitățile legale specifice.

Conform Ordinului 637/2004, *ghid de turism ecvestru* 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.

Specializarea de *ghid de turism ecvestru* se face separat, suplimentar cursului de *ghid de turism*, în cadrul specializării fiind abordate detaliat activitățile specifice ocupației: antrenarea cailor, pregătirea și desfășurarea deplasării cu caii pe traseu etc.

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

Persoana care conduce un grup de turiști în cadrul unui program ecvestru trebuie să fie calificată drept ghid de turism cu specializarea ghid de turism ecvestru 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).

Cu alte cuvinte, orice activitate turistică organizată în natură, trebuie să se desfășoare ținând cont și de prevederile legii SSM. Adică orice posibil accident pe traseul turistic în acest context organizat = accident de muncă. Neluarea vreuneia dintre

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

2. Relația cu aria protejată

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

Reprezentanții ariei protejate trebuie să susțină programele de turism durabil și să lucreze împreună cu furnizorii de servicii turistice pentru a include în programele lor cât mai multe servicii locale, astfel încât să creeze beneficii pentru localnici. Pe de altă parte, ghizii și agențiile de turism trebuie să fie deschiși și receptivi la problemele ariei protejate și să respecte regulile de vizitare, precum și eventualele restricții din motive de conservare impuse de administrație.

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

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

➤ Reprezintă o oportunitate de comunicare cu vizitatorii ariei protejate;

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

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

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

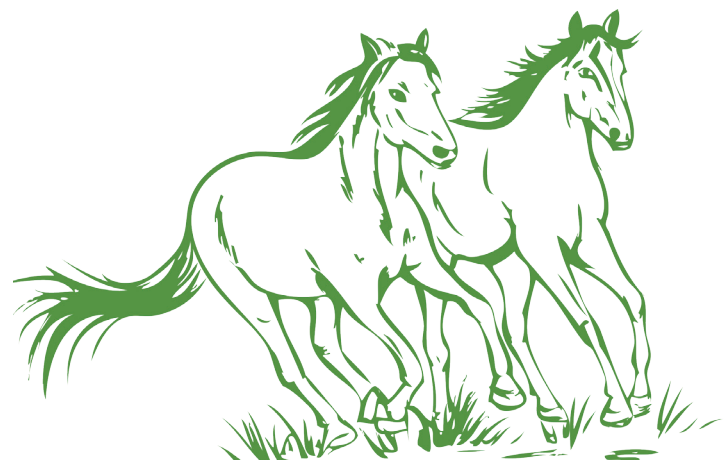
Pentru ghizi sau agenții colaboratoare:

➤ Au un partener local important care îi poate ajuta cu informații, specialiști pe diverse teme sau rezolvarea unor situații de urgență;

➤ Pot invita specialiștii din cadrul administrației pentru prelegeri sau cursuri tematice (biolog, ranger);

➤ O relație bună cu reprezentanții ariei protejate poate aduce o plus-valoare produsului turistic și poate crește satisfacția clienților cu eforturi minime;

➤ Pot include în program vizitarea centrului de vizitare.



Un ghid nu poate substitui serviciile unei agenții de turism.



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.).

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

Atragerea clienților presupune cunoașterea gusturilor și așteptărilor acestora, iar acestea cu siguranță nu sunt identice cu gusturile și așteptările noastre. De ce ar alege clientul produsul nostru și nu pe cel al concurenței? Prețul poate influența alegerea, dar nu este întotdeauna elementul esențial. Cel mai des e vorba de raportul calitate/preț, iar când vorbim de calitate includem totul, de la primire la parcurgerea traseului ecvestru, trecând prin calitatea cailor, organizarea intendenței și condițiile de cazare.

Putem afla aceste caracteristici pe baza cererilor de ofertă.

Studiul nevoilor clienților și includerea acestora în parametrii produsului oferit sunt pași esențiali în pregătirea viitorului produs turistic.

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 forumuri de specialitate.

1. Informații despre clienți potențiali:

- › *De unde provin clienții?*
- › *De la ce distanță?*

Serviciile nu sunt aceleași pentru un client aflat la un sfert de oră de centrul ecvestru sau pentru un altul venit de la mai mult de o oră de condus. În primul caz va prefera plimbări călare mai scurte (o ora-două), iar în cel de-al doilea caz va prefera plimbări călare de cel puțin o zi.

- › *Nivelul de așteptări cu privire la confort*

Turiștii pot fi mai puțin orientați către confort și pot prefera mai mult sălbăticia și condiții mai rustice sau pot fi turiști individualiști cu mai multă nevoie de civilizație și confort chiar și în traseele ecvestre de aventură.

- › *Vârstele posibililor clienți*
- › *Care este proporția de copii din rândul clienților?*
- › *Nivelul de pregătire și de experiență*

Putem avea clienți cu grade foarte diferite de pregătire și experiență, iar una dintre măsurile pentru asigurarea satisfacției clienților noștri este să ne asigurăm că putem răspunde așteptărilor lor.

2. Produsul turistic

(ce doriți să oferiți și ce puteți oferi în raport cu zona în care sunteți situați)

- › *Caii adaptați nevoilor clienților*

Ca o regulă generală, caii de agrement sau de turism ecvestru trebuie să aibă un caracter echilibrat, să fie energici, dar nu explozivi, să fie calmi și rezistenți. Astfel, alegem cai mai mici sau poney dacă ne adresăm unei populații foarte tinere (copii/adolescenți). De asemenea, vom alege cai liniștiți și echilibrați pentru o clientelă de vârstă a treia.

- › *Dacă zona de proveniență a clienților este la depărtare*

Este de preferat să aveți o parcare mare, un loc de servit masa, locuri de cazare.

- › *Dacă vizați un grup de turiști cu posibilități financiare ridicate*

Este recomandabil să organizați și să oferiți condiții de primire în raport cu acestea: unitate

de cazare cu un grad de confort ridicat și cu o deosebită atenție la detalii.

Dacă grupul de turiști vizat provine dintr-o populație tânără și modestă e bine să propuneți soluții economice adaptate la bugetul lor.



Pasul 2 - Documentarea despre posibilele trasee

Documentarea se face în funcție de regiunea în care vrem să desfășurăm programul de turism ecvestru.

Această etapă a pregătirii unui program turistic se desfășoară în birou, iar documentarea traseelor trebuie să aibă ca rezultat cât mai multe informații legate de geografia locului,

obiective culturale și/sau naturale și programele lor de vizitare, tradiții și evenimente locale, structuri de cazare disponibile în zonă, adăposturi pentru cai sau locuri de refugiu pentru aceștia.

În orice moment al etapei de documentare trebuie să ținem seama de următoarele aspecte:

Traseele pot fi culturale (ex. Circuitul cetăților fortificate), de natură (ex. Călare în căutarea berzelor negre în Apuseni) sau de aventură (ex. Șapte zile pe culmile Apusenilor).

a. Itinerariu

Atunci când stabilim itinerariul, cel mai simplu este să urmăm drumuri sau poteci care leagă între ele așezări/obiective turistice cunoscute.

În mod ideal, itinerariul trebuie înregistrat pe GPS și nu se recomandă marcarea acestuia în teren. Acest aspect are relevanță atât pentru modul în care este folosit itinerariul (doar cu ghid specializat), cât și în ceea ce privește experiența turiștilor (se menține viu sentimentul descoperirii naturii).

Traseul trebuie astfel ales încât să permită accesul mașinii de intențență la popas și să prezinte ieșiri de siguranță în caz de urgență.

În cazul în care itinerariul identificat traversează arii naturale protejate, trebuie să informăm administratorul / custodele respectivei arii protejate asupra traseului ales și să îi cerem acordul.

Foarte important: este interzisă prin lege utilizarea drumurilor naționale sau a celor județene pe porțiunile asimilate cu drumurile naționale!

Acest lucru este deosebit de important în special pentru a evita zone de protecție strictă unde activitățile turistice nu sunt permise.

Pe de altă parte, administratorul / custodele ariei protejate ne poate furniza unele servicii care să ofere plus-valoare programului nostru turistic (vizitarea centrului de vizitare al ariei protejate, o prelegere pe unele teme de interes pentru clienții noștri etc.)

b. Locuri de popas

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

În funcție de caracteristicile programului, putem folosi mai multe tipuri de popas: cabane/ pensiuni turistice, cazare la localnici, tabără de corturi și sub stele (bivuac).

În cazul ultimelor două, întotdeauna trebuie identificat proprietarul terenului și trebuie obținut acordul acestuia.

În cazul în care camparea are loc în arii naturale protejate, atunci ea va avea loc doar în locurile de campare autorizate și cu respectarea regulilor de vizitare, iar în cazuri excepționale trebuie să obținem acordul administratorului / custodelui.

Tipul de popas nu depinde doar de caracteristicile programului, ci și de realitatea din teren.

Tocmai din acest motiv zona de desfășurare a programului de turism ecvestru trebuie

aleasă cu grijă, astfel încât facilitățile disponibile în zonă să corespundă nevoilor noastre.

c. Ce trebuie să găsim la un popas?

Dincolo de preferințele clienților sau de gradul de confort, orice loc de popas trebuie să îndeplinească câteva condiții minime:

- hrană și apă pentru cai;
- spațiu suficient care să le ofere securitate și confort;
- hrană pentru călăreți / acces intendență;
- adăpost / condiții de campare;
- spațiu pentru pregătirea și servirea mesei cu un minim de confort și igienă;
- toaletă (dacă este posibil).

d. Intendență

Intendența reprezintă serviciul care transportă bagajele și echipamentul participanților la program. În funcție de condițiile de acces, aceasta poate fi realizată cu mașina sau cu căruța.

Intendentul trebuie să cunoască foarte bine traseul și locurile în care căile de acces intersectează traseul ecvestru.

Mare parte din succesul unui traseu se datorează modului în care este organizată intendența și logistica deplasării.

e. Distanțe de parcurs

De regulă, 5-6 ore pe zi petrecute călare satisfac și pe cei mai împătimiți călăreți. În acest interval de timp se parcurg, de regulă, aproximativ 30-35 de kilometri. Traseele ecvestre se pot măsura în ore sau kilometri, cu mențiunea că traseele montane se pretează mai degrabă evaluării în ore.

Viteza medie de deplasare variază în funcție de relief: pe teren plat este de 7-8 km/h, iar la munte este de 4-6 km/h.

f. Ritmul de mers

Ritmul de mers trebuie pus în acord cu condițiile de relief, starea vremii, greutatea bagajelor de pe cai și experiența călăreților. Ritmul de bază este pasul, alternat cu pasaje de trap și eventual cu una sau două etape de galop acolo unde terenul o permite.

În planificarea itinerariului trebuie să avem grijă ca prima și ultima etapă a traseului să fie mai scurte. În cazul traseelor mai lungi, trebuie să includem una sau mai multe zile de repaos, importante atât pentru călăreți, dar și pentru cai. De asemenea, trebuie să fim atenți la modul cum scoatem caii din efort pentru a preveni îmbolnăvirea acestora și să corelăm rația furajeră cu nivelul de efort la care este supus calul.

Pasul 3 – Identificarea traseului în teren

Traseele vor fi identificate în urma parcurgerii repetate, călare, a regiunii respective. Este esențială stabilirea etapelor de zi (în kilometri și ore) precum și conectarea acestora cu unitățile de cazare.

Optimizarea traseelor este foarte importantă pentru a avea acces la sursele de apă, la zone de picnic la prânz, la ieșiri de siguranță, acces la puncte de perspectivă sau la zone deosebit de atractive. Deosebit de utilă este marcarea traseului pe

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

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.

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 și popas, precum și verificarea accesului auto înspre traseu.



Exemplu broșură de promovare a ofertei de turism ecvestru din Carpații românești - exterior
©AER

Pasul 4 – Realizarea ofertei

Oferta trebuie să conțină cât mai multe detalii pentru a informa potențialii clienți: programul pe zile, echipamentul necesar, durata, prețul, serviciile incluse și cele opționale. Trebuie să conțină atât descrierea traseului cât și imagini din traseu, cu condițiile de cazare și obiectivele ce vor fi întâlnite.

Valoarea pachetului trebuie să fie enunțată explicit, cu toate

detaliile necesare unei bune înțelegeri a ofertei.

Este foarte important ca oferta să conțină informații corecte, evitând oferta echivocă.

Pasul 5 – Promovarea ofertei

Oferta se poate promova online, pe site-ul propriu sau site-uri terțe, sau la târgurile de profil. În cazul în care aveți o bază de date cu foști clienți sau clienți potențiali, puteți trimite

newslettere. De altfel, aceasta reprezintă o bună modalitate de a menține legătura cu foștii clienți și de a-i convinge să cumpere și alte programe.

Nu în ultimul rând, promovarea din gură-n gură de către clienții mulțumiți nu este de neglijat. În cercetările de marketing s-a dovedit că aceasta este cea mai bună metodă de promovare din

punct de vedere al eficienței și credibilității.

În contextul rețelelor de socializare online și a diferitelor platforme turistice, acest tip de promovare a căpătat o amploare deosebită prin acordarea de ratinguri și comentarii pro și contra despre calitatea produsului turistic.

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).

Exemplu broșură de promovare a ofertei de turism ecvestru din Carpații românești - interior
©AER



Pasul 7 – Planificarea turei

Planificarea se face conform programului convenit cu clienții sau cu agenția vânzătoare. În caz excepțional, când 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, echipament, transport, mașină de intendență. Mai apoi se verifică programul de vizitare al obiectivelor turistice

incluse în program, se stabilesc orele și locurile de întâlnire cu mașina de intendență și se stabilesc orele de sosire la cazare sau în tabără pentru a organiza optim mesele. Pentru vizitele la obiectivele turistice sau la meșteri populari se rezervă ziua și ora pentru a fi siguri că se poate efectua vizita. La fel, rezervările la cazări și negocierea clară a condițiilor de cazare și masă trebuie făcute în prealabil și verificate pentru conformitate în ziua sosirii de către echipa de intendență pentru a evita orice neplăceri la sosirea turiștilor.



Pasul 8 – Realizarea programului turistic

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

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

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

După finalizarea programului turistic, mai ales dacă a fost unul de mai multe zile, este bine să le trimiteți 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 clienții sunt identificabili în fotografii. Nu uitați să cereți să va trimită un testimonial sau să vă voteze

pe diferite platforme online unde aveți prezentat programul turistic. Un singur email pe aceasta temă este suficient, în niciun caz nu va fi în avantajul vostru dacă sunteți insistenți. Recomandăm să păstrați legătura cu toți clienții voștri și cu toți cei care v-au cerut oferte prin includerea adreselor lor de email într-o bază de date. Este bine să le trimiteți emailuri ocazionale (newslettere sau felicitări cu ocazia unor sărbători).

Nici comunicarea cu clientul nu trebuie neglijată: se transmit datele tehnice despre traseu (hartă cu evidențierea traseului, diferențe de nivel, lungime, dificultate, tipul de relief, tip de suprafață, condiții meteo, cod de conduită etc.) și se solicită informații despre nevoile speciale (echipament, rezistență fizică, alergii, restricții alimentare, alte probleme medicale).

IV. COMPORTAMENT RESPONSABIL

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

1. Față de grup - comportament de lider

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



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



2. Față de mediul natural

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

3. Față de comunitatea locală

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

4. Prevenție - managementul riscurilor și măsuri de securitate

A ști înseamnă a prevedea - aceasta este soluția în managementul crizei. Pregătirea ghizilor de turism ecvestru și a cailor folosiți în trasee se face acasă, ea trebuie să fie temeinică și permanentă.

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

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

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

De asemenea, trebuie să se stabilească un set minim de măsuri de siguranță pe durata programului turistic:

- conducătorul grupului de cai și călăreți este ghidul ecvestru; acesta coordonează grupul, iar în situație de criză ia decizii în urma consultării cu grupul. Aspectul consultării este important pentru asumarea responsabilității deciziei.
- pe vreme rea caii nu vor staționa sub copaci și se vor evita crestele sau vârfurile expuse descărcărilor electrice;
- întâlnirea vehiculelor de transportat lemne se gestionează prin semnalizare cu mâna (nu uitați să multumiți dacă șoferul încetinește și face loc cailor), iar caii vor fi conduși pe marginea drumului;
- sunt necesare echipament reflectorizant și surse de lumină și avertizare luminoasă pe timp de noapte;
- se merge grupat; se aplică regula așteptarea celui din spate dacă nu-l mai vezi.

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

V. INTERPRETARE

Ghidul trebuie să fie un foarte bun cunoscător al zonei vizitate, atât din punct de vedere geografic și topografic, cât și din punct de vedere al tradițiilor locale, produselor și serviciilor locale. El trebuie să poată media interacțiunea turiștilor cu destinația printr-o interpretare bogată a produsului turistic.

Tehnicile de interpretare trebuie adaptate specificului activității și intereselor turiștilor. Dacă este un program călare specializat pe natură, atunci ghidul trebuie să fie un foarte bun cunoscător al lumii naturale, eventual să aibă la el determinatoare sau fotografii cu anumite specii deosebite.

Dacă acest lucru nu este posibil pe durata zilei, atunci ar trebui să se asigure că aceste materiale sunt disponibile în mașina de intenvență astfel încât să verifice informațiile la sfârșitul zilei. Pentru speciile de plante și de animale este util să cunoască și denimiri populare în limba de prestare a serviciului de ghidare, nu doar pe cele științifice.

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

VI. ECHIPAMENT

1. Sumar al echipamentului ghidului

- › încălțăminte impermeabilă;
- › chaps (jambiere pentru călărie, scurt / lung);
- › pelerină de ploaie (cu croi pentru șa și prindere la picior, dublură de vânt și de ploaie);
- › ochelari de soare;
- › mănuși;
- › pălărie;
- › cremă UV;
- › bidon de apă;
- › instrumente de orientare (busolă, hartă, GPS sau smartphone);
- › trusă de prim ajutor (uman/ecvin);
- › trusă de intervenție potcovărie (ciocan, clește, caiele, scoabă, renetă).

2. Sumar al echipamentului turiștilor

- › încălțăminte impermeabilă;
- › chaps (jambiere pentru călărie, scurt/lung);
- › pelerină de ploaie (cu croi pentru șa și prindere la picior, dublură de vânt și de ploaie);
- › ochelari de soare;
- › mănuși;
- › pălărie;
- › cremă UV;
- › bidon de apă.



3. Pregătirea, întreținerea și utilizarea echipamentului.

Echipamentul trebuie să fie adaptat calului, bine ajustat, întreținut și verificat periodic.

Păturile de cai (valtrape) trebuie să absoarbă șocul și să prevină rosăturile.

Chingile trebuie să fie îmbrăcate într-un manșon de protecție (ideal de neopren) pentru a preveni rănilor de chingă. Chinga se ajustează astfel încât să putem introduce fără efort mâna între cal și chingă.

Frâiele trebuie să fie ajustate ținând cont de fiecare cal. Zăbala va fi ajustată astfel încât la comisura gurii calului

să avem cel mult două pliuri. Dacă folosim botar, acesta se ajustează lăsând un spațiu de două degete între curea și mandibulă și se poziționează cu două degete sub osul zigomatic. Gâtarul trebuie să permită accesul pumnului între gât și curea.

Recomandăm zăbăluțe articulate cu prindere la inel de tip „olive” sau cu rondele de silicon care să prevină rănirea gurii.

Nu se recomandă pintenii, a căror utilizare nu este necesară în traseele de turism ecvestru, prevenind astfel atât abuzul, cât și o proastă percepție în legătura cu grija față de cai.



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

Ce face AER?

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

Certificarea în ecoturism:

„CERTIFICAT ECO-ROMÂNIA”

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

Caută logo-ul “CERTIFICAT ECO-ROMÂNIA”!



**ECO-ROMANIA
CERTIFIED BY AER**