



AiCES[®]

Asociácia informačných centier Slovenska

**METODICKÁ PRÍRUČKA
PRE TURISTICKÉ
INFORMAČNÉ CENTRÁ (TIC)
NA SLOVENSKU**

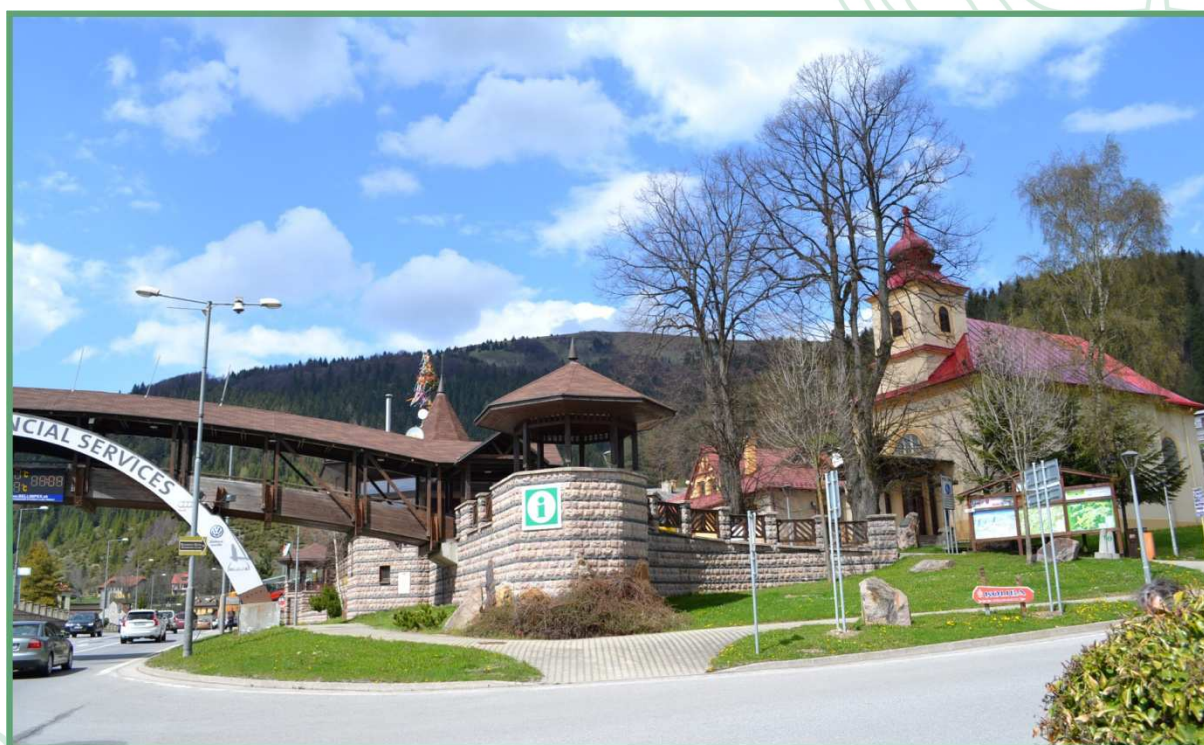
© December 2018
Asociácia informačných centier Slovenska
(AiCES)

Metodická príručka pre turistické informačné centrá (TIC)

PaedDr. Ivona Fraňová PhD.
Bc. Jana Piatková
PhDr. Eva Mazuchová
Mgr. Daniel Blažko

Copyright © December 2018

Asociácia informačných centier Slovenska
Námestie mieru 1, 031 01 Liptovský Mikuláš



Turistické informačné centrum Donovaly

Metodická príručka bola vypracovaná a financovaná na základe objednávky Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky ako aktualizácia a rozšírenie Metodической príručky z novembra 2010.

Vlastníkom Metodической príručky je Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky.

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| AKO S PRÍRUČKOU PRACOVAŤ | 3 |
| 1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY | 5 |
| 2. CHARAKTERISTIKA TIC..... | 7 |
| 2.1 TYPY TIC | 9 |
| 2.1.1 TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM | 9 |
| 2.1.2 MESTSKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM | 10 |
| 2.1.3 NÁVŠTEVNÍCKE INFORMAČNÉ CENTRUM | 11 |
| 2.1.4 UVÍTACIE INFORMAČNÉ CENTRUM..... | 12 |
| 2.2 FORMY ZRIADENIA TIC | 13 |
| 3. POSKYTOVANIE SLUŽIEB V TURISTICKOM INFORMAČNOM CENTRE | 17 |
| 3.1 PRIJÍMANIE NÁVŠTEVNÍKOV..... | 17 |
| 3.1.1 Umiestnenie a prístup | 17 |
| 3.1.2 Otváracie hodiny | 17 |
| 3.1.3 Cieľová skupina zákazníkov TIC | 18 |
| 3.1.4 Kontakt so zákazníkom..... | 18 |
| 3.1.5 Ústna, písomná a telefonická komunikácia..... | 19 |
| 3.1.6 Návod na vypracovanie komunikačného manuálu | 19 |
| 3.2 POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ..... | 21 |
| 3.2.1 Základný rozsah informácií, ktoré TIC poskytuje bezplatne..... | 21 |
| 3.2.2 Tvorba databáz a zdroje získavania informácií..... | 22 |
| 3.3 DOPLNKOVÉ KOMERČNÉ SLUŽBY | 24 |
| 3.3.1 Predajný sortiment TIC..... | 24 |
| 3.3.2 Predaj služieb | 24 |
| 4. ŠTATISTIKY A ANALÝZY | 31 |
| 5. KOMUNIKÁCIA A PROPAGÁCIA | 33 |
| 6. ĽUDSKÉ ZDROJE | 41 |
| 6.1. PRACOVNÉ POZÍCIE TIC | 41 |
| 6.1.1. ODPORÚČANÁ ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA PREVÁDZKY TIC | 44 |
| 6.2 EXTERNÝ STAV TIC A DOPLNKOVÉ JEDNOTKY..... | 46 |
| 6.3 VZDELÁVANIE A TRÉNINGY..... | 46 |
| 7. INFRAŠTRUKTÚRA A ZARIADENIE | 49 |
| 8. MATERIÁLNO-TECHNICKÉ VYBAVENIE A KOMUNIKAČNÉ TECHNOLOGIE..... | 51 |
| 9. ASOCIÁCIA INFORMAČNÝCH CENTIER SLOVENSKA (AICES)..... | 53 |
| PRÍLOHY..... | 58 |

AKO S PRÍRUČKOU PRACOVAŤ

Táto **metodická príručka je určená predovšetkým pracovníkom turistických informačných centier (TIC)** a ich zriaďovateľom a prevádzkovateľom, ktorí sa ňou môžu inšpirovať v praktickej činnosti. Príručka je návodom, ako prevádzkovať informačné centrum a dosiahnuť udržateľnú kvalitu poskytovaných služieb v súlade s Profesionálnym (technickým) štandardom pre TIC.

Uvedomujeme si, že **medzi jednotlivými turistickými informačnými centrami sú rozdiely**, a to hlavne v rozsahu ich činnosti, počte zamestnancov a veľkosti územia (destinácie), z ktorého poskytujú informácie. Veríme však, že si v nej každý nájde dôležité a inšpiratívne podnety práve pre svoje informačné centrum.

V príručke sa môžeme stretnúť s nasledujúcimi druhmi piktogramov:



Príklady dobrej praxe, ktoré sa vo viacerých informačných centrách osvedčili. Sú to ukážky a dôkazy toho, že informačné centrá postupujú vo svojej praxi správne. Ide o rôzne predpoklady, kroky a postupy, ktoré vedú k správne a úspešne vedeniu informačného centra. Porovnaním uvedených príkladov s vašou realitou môžete ľahko zistiť, či ste alebo nie ste v danom kroku úspešní. Príklady slúžia tiež ako pomôcka pre splnenie Profesionálneho (technického) štandardu pre TIC.



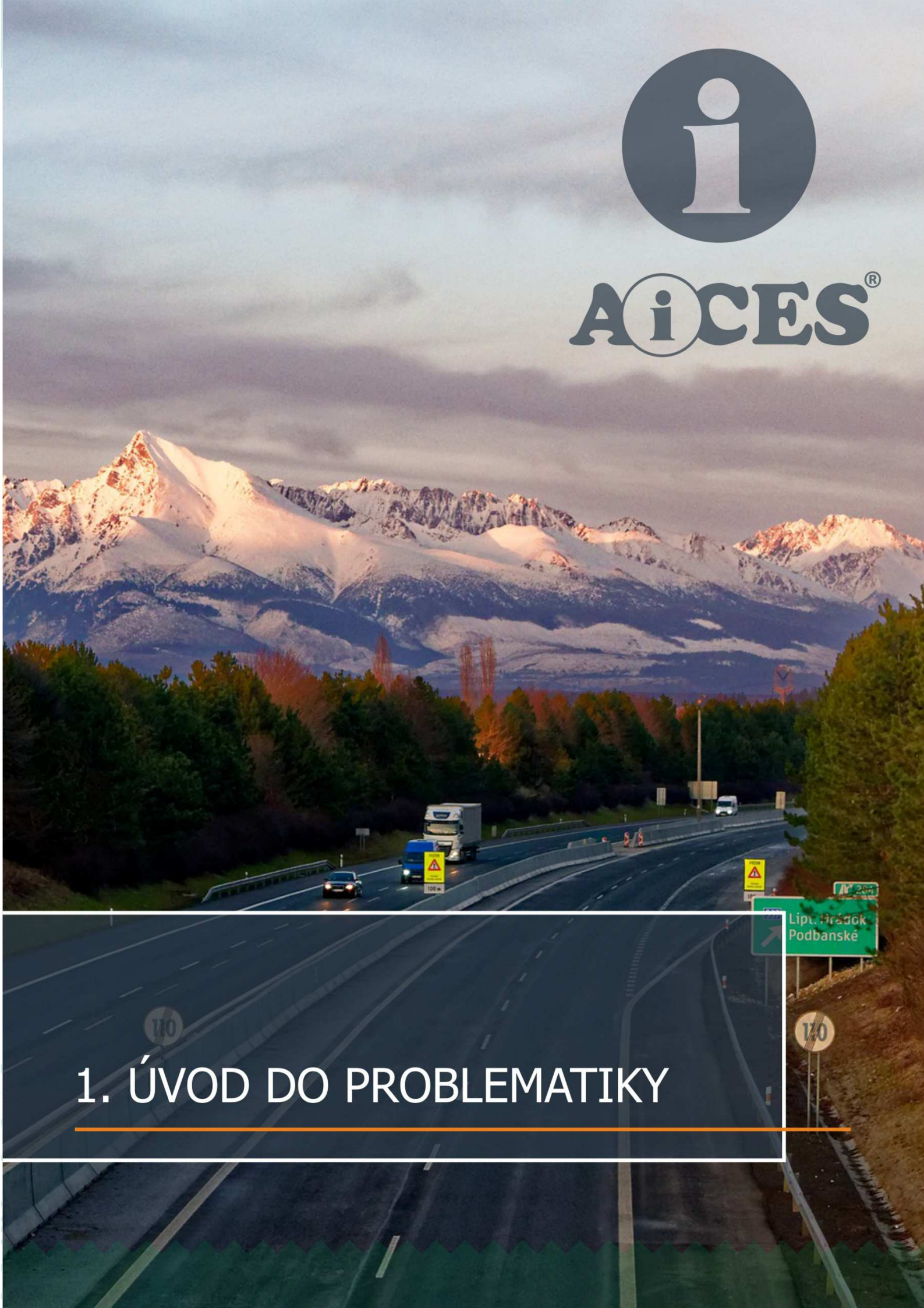
Dôležité informácie, ktoré vám môžu pomôcť pri riešení niektorých problémových situácií.



Prílohy, doplnkové informácie a materiály, ktoré môžete nájsť aj na webových stránkach AiCES (www.aices.sk) a ktoré sú určené odbornej verejnosti, pracovníkom a zriaďovateľom TIC.



AICES[®]



1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY

1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY

Cestovný ruch prináša počas posledných rokov pre všetky zúčastnené subjekty v cestovnom ruchu na Slovensku nečakané výzvy. Ukazuje sa, že **na trhu cestovného ruchu** sa neustále objavujú nové subjekty preberajúce funkciu destinačného manažmentu. S tým súvisí nejasne zadaná organizačná schéma a kompetencie jednotlivých subjektov participujúcich na rozvoji jednotlivých destinácií na tomto trhu. Vysoká dynamika odvetvia cestovného ruchu, rýchle sa meniace motívy účasti rôznych subjektov na cestovnom ruchu a taktiež aj spotrebiteľské správanie, prinášajú zvýšené nároky aj na turistické informačné centrá (TIC). Tvorba nových produktov cestovného ruchu sa týka hlavne zmien v motívoch návštev daných destinácií a v nových smeroch komunikácie ovplyvňujúcich potreby samotných účastníkov cestovného ruchu.

Na rozhodovanie pri výbere konkrétnej cieľovej destinácie vplyva úroveň poznatkov získavaných z overených aj neoverených zdrojov. Vnímanie destinácie cestovného ruchu bude vždy podmienené existujúcimi poznatkami návštevníka a dostupnými informáciami o danej destinácii. V prípade, ak nepostačujú vlastné znalosti, mnoho návštevníkov si pred svojim príchodom vyhľadáva informácie z rôznych dostupných zdrojov, aby o ich cieľovej destinácii získali základné poznatky. Napriek existencii rôznych informačných internetových zdrojov, jednou z dôležitých foriem sprostredkovania oficiálnych turistických informácií zostanú najmä **turistické informačné centrá ako garanti pravdivosti, objektívnosti a aktuálnosti poskytovaných informácií.**

A práve metodická príručka pre turistické informačné centrá prezentuje prehľad dôležitých informácií a usmernení práce v informačnom centre, praktické príklady vzťahujúce sa na kvalitnú komunikáciu s účastníkom cestovného ruchu a spôsob získavania, spracovania a distribúcie overených informácií o Slovensku. Zároveň poukazuje na zacielenia turistických informačných centier a na dodržiavanie profesijného technického štandardu, čo **môže TIC prinášať na trhu cestovného ruchu zaujímavú konkurenčnú výhodu.**



AiCES[®]

2. CHARAKTERISTIKA TIC

2. CHARAKTERISTIKA TIC

Turistické informačné centrá sú nevyhnutnou súčasťou informačného systému Slovenskej republiky. V rozvoji regionálneho cestovného ruchu hrajú dôležitú úlohu, a to predovšetkým v komunikácii relevantných informácií smerom k návštevníkovi a od návštevníka k inštitúciám, ktoré sú zodpovedné za realizáciu politiky cestovného ruchu na všetkých úrovniach (obec, región, štát).

TIC má nezastupiteľnú úlohu pri vytváraní pozitívnej reputácie destinácie a vytvárania partnerstva pre rozvoj destinácie cestovného ruchu. Priamym kontaktom s návštevníkom môže bezprostredne reagovať na jeho meniace sa požiadavky, a tak zhromažďovať aktuálne informácie potrebné pre zavádzanie inovácií do ponuky cestovného ruchu, čím posilní jeho konkurencieschopnosť a udržateľnosť. Činnosť turistického informačného centra má charakter verejnej služby poskytovanej na základe spoločenskej objednávky štátnej správy a samosprávy ako súčasť informačného systému cestovného ruchu.

V Analytickej štúdii Sektoru informačných centier (TIC) na Slovensku z roku 2017 boli prvýkrát definované funkcie a typy informačných centier vychádzajúc z reálnych podmienok členskej základne AiCES. Turistické informačné centrá pôsobiace v destinácii cestovného ruchu majú viacero funkcií v oblasti svojho pôsobenia, ktorá je podľa Asociácie informačných centier vyjadrená nomenklatúrou štatistickej jednotky (LAU1 predtým NUTS4).



**PROPAGAČNÁ
FUNKCIA**

**ORIENTAČNÁ
FUNKCIA**

**KONTROLNÁ
FUNKCIA**

**SUBSTITUČNÁ
FUNKCIA**

- **PROPAGAČNÁ FUNKCIA** - v rámci tejto funkcie informačné centrum prezentuje a propaguje destináciu ako celok, jej atrakcie, aktivity a celkovú infraštruktúru v presne zadefinovanej oblasti jeho záujmu (min. LAU1).

- **ORIENTAČNÁ FUNKCIA** - umožňuje informačnému centru prostredníctvom overených informácií a znalosti destinácie pomôcť domácim i zahraničným návštevníkom vyhľadať požadované ciele svojej návštevy, prípadne poukázať na environmentálne aspekty vybratých atrakcií.
- **KONTROLNÁ FUNKCIA** - predstavuje regulovanie pohybu návštevníkov po jednotlivých atrakciách a poskytuje pravidelnú spätnú väzbu informačnému centru o potrebných zmenách v navrhovaní nových trás, produktov prípadne v zavádzaní nových služieb v miestach najviac navštevovaných turistami.
- **SUBSTITUČNÁ FUNKCIA** – je naplnená vtedy, keď sa informačné centrum stáva cieľom návštevy destinácie a v dôsledku toho aj samotnou atrakciou. Tejto funkcii napomáha zavádzanie nových populárnych informačno-komunikačných technológií pre verejnosť priamo v prevádzke informačného centra, predaj originálnych suvenírov a tematických prehliadok organizovaných lokálnymi sprievodcami TIC.

AiCES v roku 2015 prispela vypracovaním **Profesijného (technického) štandardu pre činnosť TIC** (pozri PRÍLOHA č. 1)



k tomu, aby informačné centrá začali fungovať na profesionálnejšej úrovni. V tejto technickej norme sa zadefinoval aj jednotný zastrešujúci pojem turistické informačné centrum so skratkou **TIC**. Pojem turistická informačná kancelária je v súčasnosti ešte adekvátny s TIC, avšak mal by sa postupne prestať používať. Kancelária začala byť vnímaná ako malý, nedostatočný priestor, ktorý už nespĺňa technické normy a základný štandard, s ktorým sa subjekty AiCES stotožnili. Asociácia začala pojem turistické informačné centrum používať jednotne aj v odbornej terminológii, v praxi pri označení prevádzok a predovšetkým v internetovom priestore. Napriek zavádzaniu jednotnej terminológie do praxe plne akceptuje všetky štyri typy informačných centier, podľa toho ako sa historicky vyvinuli, akú klientelu jednotlivé TIC obsluhujú a aká činnosť u nich prevažuje, teda turistické, mestské, návštevnícke a uvítacie. Slovo „turistické“ je v oficiálnej terminológii používané z dôvodu, že väčšina úloh a služieb, ktoré turistické informačné centrá zabezpečujú, sa týka práve cestovného ruchu (turizmu). Z uvedených dôvodov pojem turistické informačné centrum (TIC) používame jednotne aj v tejto Metodickéj príručke.

2.1 TYPY TIC

Informačné centrá majú svoje špecifiká, a to nielen vzhľadom na množstvo funkcií, ktoré využívajú, ale i v závislosti od územia, kde pôsobia, a potenciálu destinácie a cieľovej skupiny, pre ktorú prevažne poskytujú svoje služby. Vzhľadom na tieto špecifiká ich môžeme pre podmienky Slovenska rozdeliť na už uvedené 4 typy.

2.1.1 TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM

Tento typ informačného centra je na Slovensku najviac zastúpený. Jeho definícia vychádza z umiestnenia v centre turistickej destinácie najviac navštevovanej turistami (tzv. stredisko cestovného ruchu s vysokým počtom prenocovaní). Poskytuje základné informácie o krajine a detailné informácie o destinácii, v ktorej pôsobí, a to prevažne pre domácich i zahraničných návštevníkov.

Používanie názvu TIC prijala AiCES oficiálne v Profesijnom (technickom) štandarde pre celý sektor, a takisto v odbornej terminológii.



Príklad

Typickým turistickým informačným centrom je *Tatranská informačná kancelária, Horská záchranná služba 23, Starý Smokovec, Vysoké Tatry*. Je zriadená Oblastnou organizáciou cestovného ruchu Región Vysoké Tatry, predovšetkým za účelom poskytovania turistických informácií návštevníkom Vysokých Tatier.



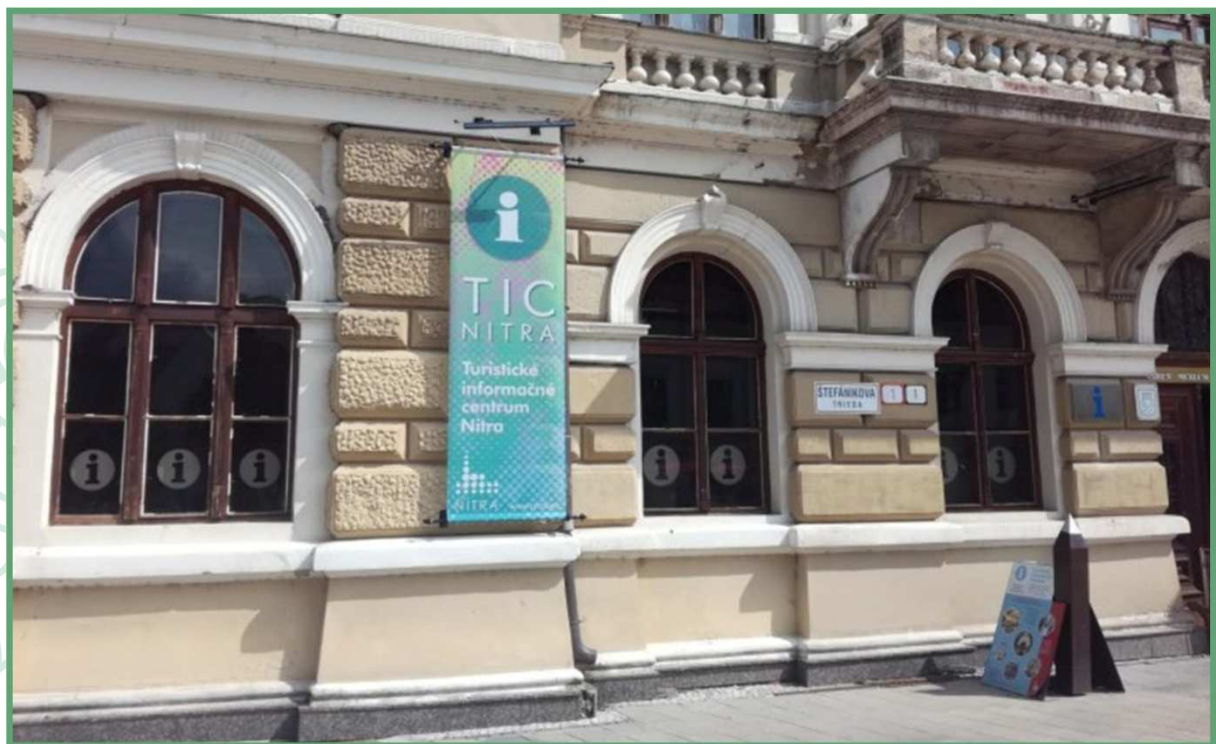
2.1.2 MESTSKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM

Z rovnakej definície vychádzame aj pri tomto type informačného centra s tým rozdielom, že primárnou cieľovou skupinou sú obyvatelia a návštevníci mesta hľadajúci informácie aj mimo cestovného ruchu. Charakter poskytovaných informácií sa sústreďuje na informovanie miestneho obyvateľstva o službách a podujatiach v regióne a predaj vstupeniek na miestne podujatia. Na Slovensku majú tieto informačné centrá najdlhšiu tradíciu, a to predovšetkým v mestách s bohatou kultúrnou ponukou. Ich umiestnenie je vo frekventovaných častiach mesta, s dobrou prístupnosťou nielen pre miestnych obyvateľov, turistov ale i potenciálnych investorov, prípadne migrantov prichádzajúcich za prácou.



Príklad

Mestské informačné centrum reprezentuje napríklad *Turistické informačné centrum, Štefánikova 1, Nitra*. Je zriadené mestom Nitra a prioritne poskytuje informácie a služby pre obyvateľov mesta a širšieho regiónu, následne pre domácich a zahraničných návštevníkov. Tým, že sa nenachádza vo frekventovanom stredisku cestovného ruchu, ale v centre mesta s bohatou kultúrou, predstavuje viac typ mestského informačného centra.



Turistické informačné centrum Nitra

2.1.3 NÁVŠTEVNÍCKE INFORMAČNÉ CENTRUM

Trend zakladať návštevnícke centrá na Slovensku vznikol v súvislosti s európskymi dotáciami a iniciatívami zameranými na rozvoj kultúrnych centier a atrakcií súvisiacich s rozvojom cestovného ruchu (napríklad iniciatíva Kultúrne mesto Európy). Tento typ centier je budovaný predovšetkým v lokalite s veľkým zastúpením športových, kultúrnych, environmentálnych, turistických atrakcií a podujatí s vysokou návštevnosťou. Jedným zo špecifík návštevníckych centier je, že sa môžu nachádzať aj v miestach frekventovaných dopravných uzlov ako sú železnice a letiská, prípadne na veľkých národných expozíciách a významných medzinárodných výstavách alebo v rámci atrakcií medzinárodného významu.



Príklad

Túto formu informačného centra predstavuje *NÁVŠTEVNÍCKE CENTRUM KOŠICE, Hlavná 59, Košice*. Toto informačné centrum je zriadené Oblastnou organizáciou cestovného ruchu KOŠICE – Turizmus predovšetkým za účelom poskytovania informácií a zabezpečovania „welcome servisu“ pre návštevníkov Košíc.



Návštevnícke centrum Košice

2.1.4 UVÍTACIE INFORMAČNÉ CENTRUM

Takýto typ informačného centra je typický pre Slovensko na značkových obchodných miestach diaľničných hraničných priechodov, kde zabezpečuje Národná diaľničná spoločnosť okrem nepretržitého predaja elektronických diaľničných známok aj široké množstvo služieb. Cieľovou skupinou sú predovšetkým zahraniční návštevníci prichádzajúci zo susedných štátov a vyhľadávajúci informácie o rôznych destináciách cestovného ruchu, ale i praktické informácie o Slovensku. Výhodou spoločnej informačnej siete, súčasťou ktorej sú aj členovia profesijnej organizácie AiCES, je sprostredkovanie a posunutie týchto návštevníkov z uvítacích informačných centier k ostatným informačným centrám v súlade so záujmom jednotlivých návštevníkov. V uvítacích centrách majú ostatné informačné centrá možnosť umiestnenia propagačno-informačných printových materiálov a video spotov, nielen o svojich službách, ale i o destinácii, v ktorej pôsobia. (pozri PRÍLOHA č. 2)



Príklad

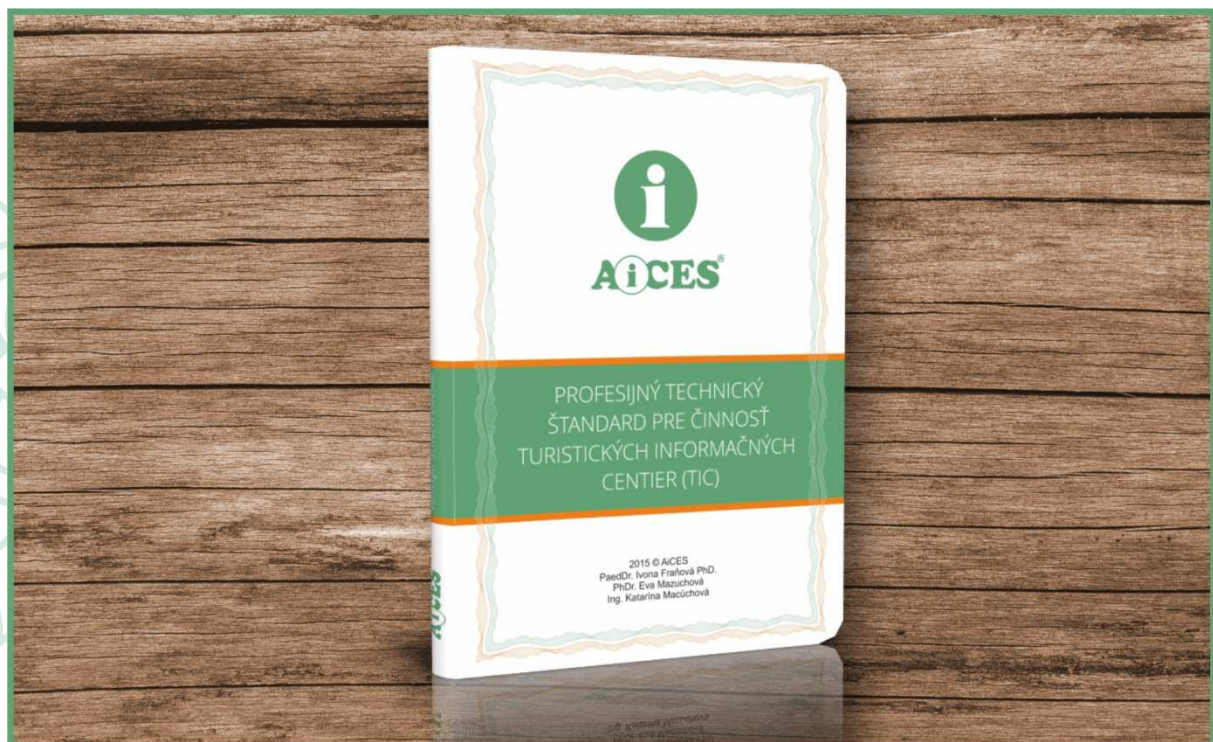
Informačno-predajné miesto Jarovce, Diaľničný hraničný priechod Jarovce.



Uvítacie informačné centrum Jarovce

2.2 FORMY ZRIADENIA TIC

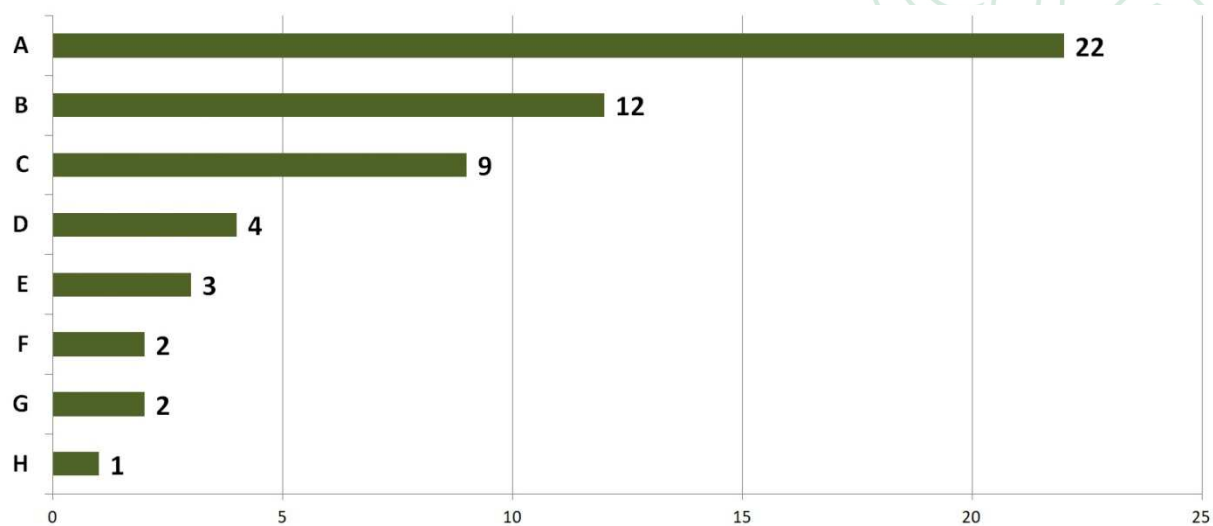
Pri zriaďovaní turistického informačného centra je dôležité sa správne rozhodnúť, **aká právna forma organizácie bude prevádzkovateľovi najviac vyhovovať**. Napriek tomu, že Slovensko je malou krajinou, je pre neho špecifická rôznorodosť právnych foriem turistických informačných centier. Táto rôznorodosť je spôsobená tým, že na Slovensku ani štát a ani regióny nikdy neregulovali sektor informačných centier a tento sa vyvíjal podľa lokálnych podmienok v každom regióne iným smerom. Právna forma turistického informačného centra nie je legislatívne určená. A preto zostávajú pre informačné centrum v hlavnej činnosti ako rozhodujúce rozsah a kvalita poskytovaných služieb riadených Profesionálnym (technickým) štandardom a nie právna forma. Z tohto dôvodu Asociácia informačných centier (AiCES) venuje veľa pozornosti zdokonaľovaniu a zavádzaniu do praxe **Profesionálneho (technického) štandardu pre TIC**, lebo je to jediný spôsob zjednotenia spoločnej platformy informačných centier Slovenska a jediná cesta ako garantovať kvalitu ich služieb.



Právnu formu členov AiCES a ich teritoriálne pokrytie ukazuje nasledovná tabuľka a graf

Organizačné formy TIC

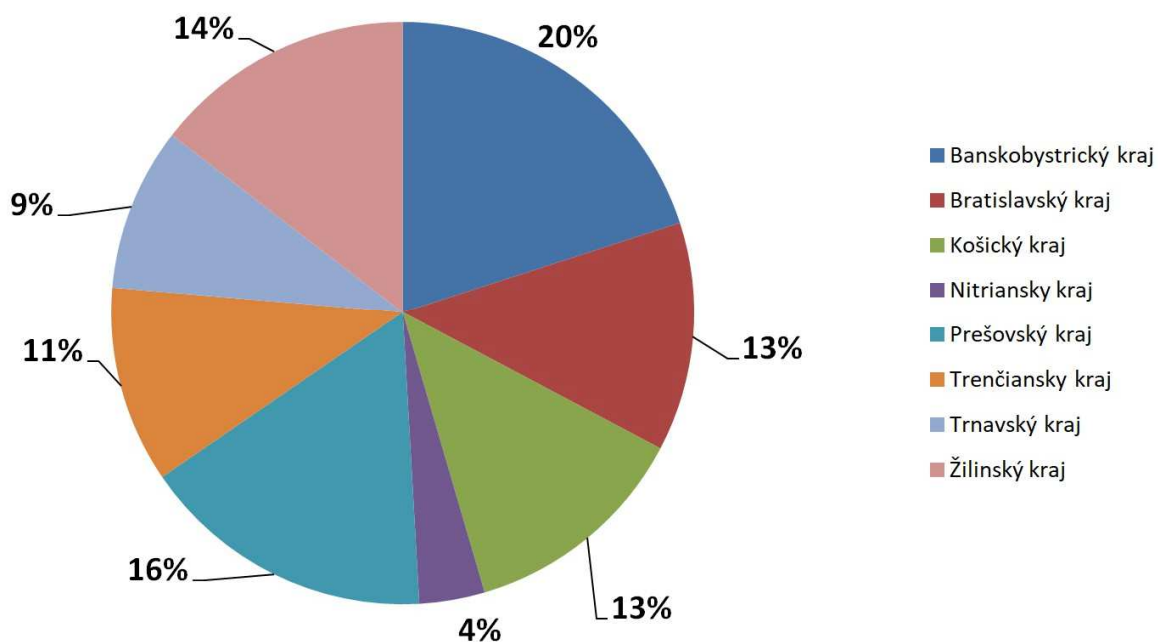
- A. Rozpočtová organizácia samosprávy (oddelenie MsÚ, OÚ)
- B. Príspevková organizácia samosprávy
- C. Spoločnosť s ručeným obmedzením
- D. Právnická osoba založená podľa Zákona o podpore ČR č. 91/2010 Zb.
- E. Akciová spoločnosť
- F. Samostatné zárobkovo činná osoba (SZČO)
- G. Občianske združenie
- H. Nezisková organizácia poskytujúca verejnoprospešné služby



Čo sa týka teritoriálneho pokrytia, pôsobí v Bratislavskom kraji 7 turistických informačných centier, v Trnavskom 5, v Nitrianskom 2, v Trenčianskom 6, v rozlohou najväčšom Banskobystrickom kraji 11, v Žilinskom 8, Prešovskom 9 a v Košickom 7.

Teritoriálne pokrytie TIC v SR podľa krajov

- Banskobystrický kraj
- Bratislavský kraj
- Košický kraj
- Nitriansky kraj
- Prešovský kraj
- Trenčiansky kraj
- Trnavský kraj
- Žilinský kraj



stav k 18. októbru 2018



AiCES[®]



3. POSKYTOVANIE SLUŽIEB V TURISTICKOM INFORMAČNOM CENTRE

3. POSKYTOVANIE SLUŽIEB V TURISTICKOM INFORMAČNOM CENTRE

3.1 PRIJÍMANIE NÁVŠTEVNÍKOV

3.1.1 Umiestnenie a prístup

TIC musí byť lokalizované na mieste s najvyššou koncentráciou návštevníkov (napr. centrum mesta (obce), na mieste s výskytom atraktivít CR, v miestach dopravných uzlov). Musí byť viditeľne označené symbolom „i“ umiestneným na budove alebo pred ňou a plným názvom TIC. Kontaktné informácie na TIC musia byť šírené všetkými dostupnými komunikačnými kanálmi. Umiestnenie TIC musí byť uvedené v mapách a propagačných materiáloch vydávaných TIC. TIC musí mať vytvorený k svojej prevádzke informačný navigačný systém pre peších a motoristov, na hlavných prístupových trasách do miesta jeho pôsobnosti musia byť inštalované smerovníky a informačné tabule navádzajúce návštevníkov smerom k TIC.

Prístup do TIC musí byť zabezpečený aj pre telesne handicapovaných návštevníkov. V prípade, ak nie je možné zabezpečiť do budovy bezbariérový prístup, musia byť týmto osobám nápomocní pracovníci TIC (doplnkovo možno riešiť napríklad zabezpečením mobilnej nájzdovej rampy a inštaláciou zvončeka na vstupných dverách do TIC).

TIC musí mať taktiež v súlade s požiadavkami Živnostenského úradu umiestnené na vchodových dverách (alebo na inom dobre viditeľnom mieste pri vstupe do prevádzky) informácie o prevádzkovateľovi (obchodné meno a sídlo, meno a priezvisko osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne, prevádzková doba), v slovenskom a anglickom jazyku.

3.1.2 Otváracie hodiny

TIC musí byť otvorené minimálne 5 dní v týždni a minimálne 30 hodín týždenne. Otváracie hodiny si TIC stanovuje s ohľadom na počet návštevníkov, aktivity cestovného ruchu a sezónnosť. Prevádzkovú dobu musí mať zverejnenú vo svojom vstupnom priestore v slovenskom a anglickom jazyku, viditeľnú aj z exteriéru. Mimo otváracích hodín poskytuje informácie aj prostredníctvom

webstránky destinácie, informačných kioskov, citylightov alebo mobilných aplikácií. Telefónny záznamník musí informovať volajúcich o otváracích hodinách minimálne v dvoch jazykoch.

3.1.3 Cieľová skupina zákazníkov TIC

Zákazníkov TIC možno rozdeliť do štyroch základných skupín:

V prevažnej miere ich tvoria **domáci a zahraniční návštevníci** destinácie (turisti), ktorí požadujú predovšetkým informácie o turistických atraktivitách, možnostiach ubytovania, gastronomickej a voľnočasovej ponuky a podujatiach. Zo služieb využívajú zmenáreň, poistenie záchrany v horách, nákup destinačných kariet, máp, bedekrov, suvenírov a i.

Druhou skupinou sú **miestni obyvatelia**, ktorí prioritne vyhľadávajú informácie o podujatiach, predpredaj vstupeniek, informácie o inštitúciách a službách v meste.

Tretou skupinou zákazníkov sú **obchodní cestujúci, touroperátori, zástupcovia DMC** (Destination Management Company) a **PCOs** (Profesionálni organizátori konferencií), ktorí vyhľadávajú informácie o podnikateľskej sfére, možnostiach kongresových a konferenčných služieb a o ubytovaní.

V poslednej dobe sa objavuje stále výraznejšia štvrtá skupina zákazníkov prichádzajúca na územie Slovenska za prácou, ktorou sú **migranti**. Pre túto cieľovú skupinu využívajú sprostredkovane informačné centrá, ktoré sú členmi AiCES, informačný portál KOMPAS (<http://sk.danubecompass.org>).

3.1.4 Kontakt so zákazníkom

TIC musí mať písomne spracovanú etiketu - pravidlá správania sa a komunikácie s klientom. Zamestnanci TIC musia pôsobiť profesionálne a poskytovať relevantné služby. Musia byť ľahko identifikovateľní svojím oblečením alebo označením menovkou. Odporúča sa aj forma identifikácie jazykov, ktoré konkrétny zamestnanec ovláda.

3.1.5 Ústna, písomná a telefonická komunikácia

TIC musí mať spracované postupy ústnej, telefonickej a písomnej komunikácie s návštevníkom vrátane časových limitov na prijatie hovoru a vybavenie písomného dopytu (zdvihnutie telefónu do štvrtého zvonenia, vybavenie listovej korešpondencie do troch pracovných dní, vybavenie e-mailovej korešpondencie do 2 pracovných dní a reakcia na dopyty prostredníctvom sociálnych sietí maximálne do 24 hodín).

3.1.6 Návod na vypracovanie komunikačného manuálu

FRONTOFFICE TIC

Osobné vybavovanie klientov

- Popísať spôsob nadviazania verbálneho a neverbálneho kontaktu pri vstupe klienta do priestoru TIC
- Popísať štandardný postup pri komunikácii s klientom vo Vašom TIC, aké komunikačné spôsoby a postupy využívate pri dopytoch spadajúcich do Vašej kompetencie
- Popísať štandardný postup pre prípad, ak dopyt nespadá do kompetencie pracovníka TIC
- Popísať spôsob komunikácie s rôznymi vekovými skupinami nevynímajúc multikultúrny aspekt. Aký spôsob volíte pri komunikácii s klientom z iného kultúrneho a náboženského prostredia
- Popísať spôsob komunikácie s komplikovaným klientom s ohľadom na jeho aktuálne psychické rozpoloženie
- Popísať štandardný spôsob urýchlenia komunikácie pri nerozhodnom klientovi v záujme zabezpečenia plynulého vybavovania ďalších klientov
- Popísať štandardný spôsob ukončenia komunikácie s klientom po zodpovedaní jeho dopytov vrátane použitia zdvorilostných fráz.

BACKOFFICE TIC

Postup pri vybavovaní telefonických dopytov

- Zvolenie jednotnej formy predstavenia sa do telefónu
- Poskytnúť čo najpresnejšiu a najkomplexnejšiu informáciu v čo najkratšom čase
- Uviest', aké štandardné frázy používate, rovnako v prípade, ak si požadovaný dopyt vyžaduje dlhšie zisťovanie, t. j. ak je zisťovanie prácne alebo časovo náročné, napr.: „Môžem Vás poprosiť zavolať neskôr?“, „Dajte mi prosím Váš telefonický kontakt a ja Vám obratom zavolám späť.“



a pod. • Pri komunikácii s klientom vyvarovať sa frázy ako napr.: „Pozriem Vám to na internete.“, „Nepočul/a som o tom.“, „Neviem.“, „Nedá sa.“, atď. • Uviest', aké štandardné frázy používate, ak nedisponujete požadovaným druhom informácie, ale viete, kde ju možno získať, napr.: „Prezrel/a som všetky dostupné zdroje, ale tento druh informácie sa mi žiaľ nepodarilo zistiť, ale skúste sa obrátiť na...“ a odporučiť priamo na zdroj informácie/služby, v nutnom prípade túto informáciu/službu telefonicky overiť • Zvolenie jednotnej formy pre ukončenie telefonického hovoru.

Postup pri vybavovaní e-mailových a písomných dopytov

- Personálne zabezpečiť priebežné kontrolovanie schránky určenej pre dopyty klientov aj v prípade výpadku pracovníka zodpovedného za túto činnosť a popísať ako postupovať
- Stanoviť si časovú hranicu, dokedy najneskôr vybaviť e-mailový dopyt
- Stanoviť si časovú hranicu, dokedy najneskôr vybaviť písomný dopyt
- Vytvoriť si štandardizované odpovede pre najčastejšie druhy dopytov
- Stanoviť si spôsob, akým sa budú informovať ostatní pracovníci TIC o aktualitách a dôležitých zmenách získaných prostredníctvom schránky určenej pre dopyty klientov a od odbornej verejnosti, a ako sa budú tieto informácie archívovať vo Vašich databázach
- Stanoviť si spôsob komunikácie s klientom v prípade zaslania oneskorenej odpovede, ako napr. v prípade technického problému s odosielaním pošty
- Popísať, aké štandardné oslovenia používate v e-mailovej a písomnej komunikácii
- Popísať, aké štandardné frázy používate na ukončenie e-mailu, či je Váš e-mail ukončený vizitkou a menom pracovníka zodpovedajúceho za vybavovanie e-mailových dopytov
- Stanoviť si, ktoré vyjadrovacie prostriedky nepoužívať pri tomto type komunikácie (napr. skratky, emotikony, atď.)

Postup pri riešení sťažností

- Sťažnosti klienta sa venovať s osobitým zreteľom, popísať spôsob postupu pri vybavovaní sťažnosti
- Stanoviť si časovú hranicu na odpoveď sťažovateľovi
- Stanoviť si spôsob, ako evidovať sťažnosti.

3.2 POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ

TIC musí poskytovať informácie len o tých podnikoch a zariadeniach cestovného ruchu, ktoré vykonávajú svoju činnosť v súlade s platnými predpismi. Musí poskytovať všeobecné a špecifické informácie o atraktivitách CR a destinácii, a tým uľahčiť rozhodovanie návštevníka.

Základná štruktúra informácie, s ktorou TIC pracuje je: názov subjektu, adresa, telefón, e-mail, web, v prípade podujatí aj žáner, dátum, miesto konania a vstupné.

3.2.1 Základný rozsah informácií, ktoré TIC poskytuje bezplatne

- Kultúrno-historický potenciál, národné kultúrne pamiatky, mestské pamiatkové rezervácie, rezervácie ľudovej architektúry, sakrálne pamiatky
- Prírodný potenciál - horstvo, vodstvo, chránené územia (národné parky, prírodné rezervácie, chránené areály, prírodné pamiatky, prírodné výtvyry)
- Dopravná orientácia v destinácii (trasy liniek verejnej dopravy, cena cestovného), optimálne spojenia s destináciou, osobné dopravné horské zariadenia
- Pobytová, voľnočasová a produktová ponuka v danej destinácii CR
- Ubytovacie zariadenia a Stravovacie zariadenia
- Prehliadky danej destinácie vykonávané certifikovanými sprievodcami
- Služby cestovných kancelárií a agentúr
- Kultúrno-spoločenské zariadenia: múzeá, galérie, výstavné siene, knižnice, kiná, divadlá, atď.
- Zariadenia pre wellness a relax
- Športové zariadenia, turistické, bežecké a cyklistické trasy
- Prehľad dôležitých inštitúcií a zariadení – inštitúcie štátnej a verejnej správy, zastupiteľské úrady SR v zahraničí a zastupiteľské úrady iných štátov v SR, zdravotnícke zariadenia, banky, zmenárne, atď.
- Prehľad o aktuálnych kultúrnych, spoločenských, športových a obchodných podujatiach v danej destinácii: kultúrne a športové akcie, kongresy, konferencie, veľtrhy, výstavy, jarmoky, náboženské púte, folklórne slávnosti, mestské oslavy atď.

3.2.2 Tvorba databáz a zdroje získavania informácií

Nakoľko turistické informačné centrum predstavuje pre svojich klientov jednu z foriem získavania **oficiálnych** informácií o turistickej ponuke a ponuke služieb v destinácii, je **veľmi dôležité**, aby vytváralo **vlastné, pravidelne aktualizované databázy informácií**. Tieto databázy sú zdrojom poskytovania jednotlivých údajov priamo návštevníkom, zároveň však tvoria základňu pre ich ďalšie spracúvanie do cieľových výstupov a následnú distribúciu všetkými dostupnými komunikačnými kanálmi.

Informačnú databázu je nevyhnutné vytvárať **z viacerých zdrojov**. Základom je monitoring turistických produktov a služieb, a to prostredníctvom informačných médií poskytovateľov týchto služieb vo verejnom a súkromnom sektore v danej destinácii. Zozbierané informácie TIC následne overuje (komunikáciou s poskytovateľmi služieb telefonicky, e-mailom), triedi a archivuje. V určitých prípadoch je aj v súčasnej dobe potrebné lokalizovať, prípadne overiť informáciu osobne priamo v teréne.

TIC má vytvorené vlastné informačné databázy v elektronickej podobe – v offline verzii, ktorá obsahuje všetky potrebné informácie, s ktorými TIC pracuje a v online verzii v rámci svojej webstránky (vybraný súbor informácií určený na zverejnenie a propagáciu destinácie).

Aktualizácia informácií, ktoré sa týkajú produktov a služieb CR, je vykonávaná priebežne, minimálne však 2x ročne pred letnou a zimnou turistickou sezónou (v sezónnom TIC raz ročne). Často sa meniace informácie, napríklad kalendár podujatí, je potrebné aktualizovať denne.

Informácie musia obsahovať aj možnosti a potreby handicapovaných osôb.

TIC má vyčlenených pracovníkov na správu obsahu informácie, poprípade túto činnosť zastrešuje v rámci kumulovanej funkcie, a to v súlade s určenými postupmi práce s informáciami.



Príklad zberu a distribúcie informácií

INFORMAČNÉ CENTRUM mesta Liptovský Mikuláš - Centrálny kalendár podujatí Liptovský Mikuláš

Centrálny kalendár podujatí v meste Liptovský Mikuláš, vznikol nadviazaním úzkej spolupráce INFORMAČNÉHO CENTRA so všetkými verejnými a súkromnými organizáciami, ktoré v meste usporadúvajú podujatia. Bol vytvorený elektronický kalendár, vrátane administratívneho prístupu pre všetky zainteresované subjekty, ktoré majú možnosť kedykoľvek vstúpiť do systému a uverejniť pripravované podujatie (texty, fotografie, plagáty). Informačné centrum ako administrátor túto ponuku denne monitoruje, spracúva, kontroluje úplnosť informácií a publikuje na oficiálnej mestskej webovej stránke www.mikulas.sk. Distribúcia podujatí z tohto informačného zdroja prebieha zároveň prostredníctvom partnerských webstránok, sociálnych sietí, newsletterov.

<http://www.mikulas.sk/kalendar-podujati/>

The screenshot shows the website interface for the Liptovský Mikuláš event calendar. At the top, there is a navigation bar with the city logo and menu items: ÚVOD, MESTO, SAMOSPRÁVA, OBYČAN, PODNIKATEL, NÁVŠTEVNÍK, EGOV. Below this is a breadcrumb trail: Úvod / Návštevník / KALENDÁR PODUJATÍ. The main heading is 'KALENDÁR PODUJATÍ' with a sub-heading 'PRE DEŇ: 13.12.2018'. There are search filters for 'PRIDAT PODLA TERU', 'PRIDAT PODLA MAJAZN', and 'VYHĽADAŤ'. A calendar grid for December 2018 is shown on the right, with the 13th highlighted. The main content area lists events:

- 13. December 2018:** NAJLEPŠÍ DETSKÍ ČITATELIA ROKU 2018. Liptovská knižnica G.F. Belopotockého. 14:00. Ostatné podujatia. Slávnostné vyhodnotenie Súťaže o najlepšieho detského čitateľa roku 2018.
- 13. December 2018:** PREDVIANOČNÁ POHODA. Centrum pre rodinu a vzťahy, Župný dom. 14:00-20:00. Ostatné podujatia. Pozývame Vás na kavičku a predvianočný puč. Vychutnajte si u nás predvianočnú pohodu.
- 25. Október 2018:** KAROL BARON. Liptovský Mikuláš. 10:00-17:00. Výstava.
- 19. Január 2019:** (repeated date)
- 25. Október 2018:** PALUGYAY, BAZOVSKÝ, ALEXY. Liptovský Mikuláš. 10:00 - 17:00. Výstava.
- 19. Január 2019:** (repeated date)

ukážka kalendára podujatí mesta Liptovský Mikuláš

3.3 DOPLNKOVÉ KOMERČNÉ SLUŽBY

TIC môže vykonávať aj doplnkové komerčné služby (obchodná činnosť), ktorými sprostredkuje pre klienta zážitok. Výkonom tejto činnosti si TIC zabezpečuje časť finančných výnosov. Všetky služby musia byť vykonávané v súlade s platnou legislatívou.

Jedná sa hlavne o predaj produktov a služieb cestovného ruchu, či už vlastných alebo partnerských.

3.3.1 Predajný sortiment TIC

K predajnému sortimentu TIC najčastejšie patria:

- Turistické mapy, bedekre, knižné publikácie o destinácii
- Široká škála suvenírov
- Zľavové destinačné karty a turistické známky
- Vstupenky na kultúrne a športové podujatia

Vstupenky na podujatia sú v súčasnosti predávané buď cez miestne alebo medzinárodné predajné portály ticketportal.sk, ticketart.sk, eventim.sk a predpredaj.sk.

- Predaj cestovných lístkov (v súčasnosti napr. Leo Espres, RegioJet)
- Reklamná a propagačná činnosť pre podnikateľské subjekty

Možné je tiež poskytovanie nadštandardnej reklamy pre subjekty poskytujúce služby v oblasti CR a to priamo v priestoroch TIC, prípadne na web stránke TIC, sociálnych sieťach, či v newsletteroch.

3.3.2 Predaj služieb

Z predaja služieb je odporúčané:

- **Zabezpečovanie turistických prehliadok** destinácie cestovného ruchu certifikovanými sprievodcami

Na výkon sprievodcovskej činnosti musí mať TIC živnostenské oprávnenie v rozsahu viazanej živnosti, poprípade štatút Cestovnej agentúry alebo Cestovnej

kancelárie (vyžaduje sa inštitúcia zodpovedného zástupcu, ktorý spĺňa osobitné podmienky prevádzkovania živnosti – t. z. preukázanie odbornej alebo inej spôsobilosti). Preukazovanie splnenia osobitných podmienok prevádzkovania živnosti vymedzuje živnostenský zákon (§§ 21 a 22) a osobitné predpisy uvedené v prílohách k živnostenskému zákonu.

TIC môže poverovať výkonom sprievodcovskej činnosti vlastných, prípadne externých zamestnancov (sprievodcov), ktorí získali osvedčenie o absolvovaní vzdelávacích programov Regionálny/lokálny sprievodca alebo Sprievodca cestovného ruchu vo vzdelávacej inštitúcii akreditovanej Ministerstvom školstva, vedy, výskumu a športu SR podľa zákona 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Týchto sprievodcov si môže TIC dodatočne vyškoliť na tematické trasy v danom regióne.

Príklady zabezpečovania sprievodcovských služieb:

a) Turistické informačné centrum Bratislavskej organizácie cestovného ruchu (BTB)

TIC BTB je expertom na pešie prehliadky mesta pre jednotlivcov a organizované skupiny. Využíva tím kvalifikovaných sprievodcov, ktorí absolvovali vzdelávací program Sprievodca cestovného ruchu so špecializáciou na Bratislavu a Bratislavský región v akreditovanej vzdelávacej inštitúcii. TIC spolupracuje so sprievodcami na základe Zmluvy o spolupráci. Sprievodcovia sú honorovaní na základe oficiálne schváleného honorárového sadzobníka podľa počtu odsprevádzaných hodín a od jazykovej špecializácie. Pri sprevádzaní oficiálnych návštev a pri iných špecializovaných prehliadkach prináleží sprievodcovi príplatok za špecifickú náplň a mimoriadnu náročnosť.

Portfólio prehliadok tvoria:

- 1-hodinová garantovaná pešia prehliadka mesta pre individuálnych klientov v slovenskom, anglickom a nemeckom jazyku (na požiadanie aj v iných jazykoch) denne o 14.00 hod.

- pešie tematické prehliadky mesta na témy: Hudobná Bratislava, Židovská Bratislava, Korunovačná Bratislava, Sakrálna Bratislava, Mýty, legendy a záhady, Bratislavskí rodáci, Bratislava za vlády Márie Terézie
- Bratislavský okruh – kombinovaná prehliadka (pešia a autobusová)
- Malokarpatský okruh - výlet do Malokarpatského regiónu spojený s návštevou Hradu Červený Kameň, výrobné majoliky a ochutnávkou vín z Malokarpatskej oblasti
- Prehliadky pre školské skupiny
- Prehliadky šité na mieru podľa požiadaviek klienta

TIC BTB v rámci aktivít Turistom vo vlastnom meste organizuje bezplatné tematické prehliadky mesta v slovenskom jazyku aj pre rezidentov Bratislavy. Tieto prehliadky sa konajú na pravidelnej báze, napr. pri príležitosti Svetového dňa sprievodcov, Bratislavských mestských dní, Bratislavských korunovačných dní, Svetového dňa cestovného ruchu, atď. TIC BTB poskytuje sprievodcom počas prehliadok ozvučovací zariadenie, sprievodcovia sa pri prehliadkach identifikujú aj červeným dáždnikom vo farbách mesta Bratislavy, v prípade viacjazyčných prehliadok konajúcich sa paralelne – aj vlajkami príslušných krajín.

TIC BTB ponúka prehliadky mesta a okolia aj na províznej, ktoré organizujú partnerské spoločnosti podnikajúce v cestovnom ruchu. Takým najvýraznejším prvkom koloritu Starého mesta sú historické autíčka a vláčiky, ktoré za sprievodu audioguidu alebo živého sprievodcu podávajú výklad o historickom centre mesta, o Bratislavskom hrade, ale aj o iných atrakciách mesta.



b) INFORMAČNÉ CENTRUM mesta Liptovský Mikuláš

INFORMAČNÉ CENTRUM mesta ponúka v rámci svojich služieb aj prehliadky mesta Liptovský Mikuláš so sprievodcom. TIC vytvára tematické prehliadkové trasy mestom, ako vlastný produkt a školí na tieto trasy akreditovaných sprievodcov CR, s ktorými má pracovný vzťah. Ročne organizuje v pravidelných termínoch bezplatné i platené prehliadky, hlavne počas letnej a zimnej turistickej sezóny. Z najobľúbenejších prehliadkových trás vytvorilo TIC spoločný produkt pod názvom „Liptovský Mikuláš 7x INAK. V tejto ponuke sú trasy venované unikátnym mikulášskym umelcom, legendárnemu Jánošíkovi, mikulášskym tradíciám, židovskej kultúre, bohatým viac ako 730 ročným dejinám mesta, či cestu za najzaujímavejšími atrakciami 12 NAJ historického centra Liptovského Mikuláša. So sprievodcovskými službami ponúka TIC zľavnené vstupy do múzeí a galérií!

Každá trasa predstavuje pútavý hodinový výklad sprievodcu s viacerými zastaveniami v historickom centre mesta.

Turistickí sprievodcovia TIC sú vybavení ozvučovacím zariadením, jednotným oblečením, a dáždnikom s dvojjazyčným označením „sprievodca-guide“, logom a názvom mesta. Sprievodcovské služby TIC majú vytvorené aj vlastné logo a maskota.





- **Sprostredkovanie ubytovania**

Na túto činnosť je potrebné minimálne živnostenské oprávnenie na Prevádzkovanie cestovnej agentúry, podľa zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov. Sprostredkovanie ubytovania môže zabezpečovať TIC na základe sprostredkovateľských zmlúv s ubytovacími zariadeniami a poberať za sprostredkovanie províziu. TIC môže používať na tento účel aj elektronický rezervačný systém ubytovania.

Niektoré TIC používajú vlastné rezervačné systémy, prípadne rezervačné systémy Oblastných organizácií CR v regiónoch kde pôsobia, využívaný je aj Deskline od spoločnosti Sitour.

- **Zmenáreň**

TIC si môže zriadiť zmenáreň na základe koncesného oprávnenia, podľa zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.

- **Poistenie záchrany v horách**

Je zabezpečované na základe zmluvného vzťahu s poisťovňou (poisťovňami), ktoré poskytujú tento druh poistenia. Napr. poisťovňa Generali.

- **Zapožičiavanie bicyklov**

Tento druh služby zabezpečuje napríklad Informačné centrum Piešťany, Nálepkova 2, Piešťany. Zabezpečuje celoročné požičiavanie bicyklov pre deti i dospelých, vrátane trojkoliek a kolobežiek a príslušenstva (prilby, zámky na bicykel).



Mestské informačné centrum Piešťany



AICES[®]

4. ŠTATISTIKY A ANALÝZY

4. ŠTATISTIKY A ANALÝZY

Súčasťou efektívne riadeného TIC je plánovanie založené na informáciách z dostupných dát získaných spätnou väzbou od návštevníkov, ktorí služby informačného centra priamo využívajú. A preto Asociácia vo svojom štandarde zdefinovala povinnosť pre manažment TIC viesť si štatistiky návštevnosti.

TIC si musí vytvoriť vlastný systém, ktorý umožní poznať detailný profil návštevníkov a ich požiadavky na mesačnej báze:

- a) Počet návštevníkov
- b) Pôvod návštevníkov a príčinu ich návštevy
- c) Druh požadovanej služby
- d) Spokojnosť návštevníkov, ich pripomienky a sťažnosti

Zozbierané údaje slúžia pre marketingový manažment TIC a jeho zriaďovateľa, organizáciu destinačného manažmentu a AiCES. Asociácia pravidelne spracúva štatistické údaje získané od svojich členov a využíva ich pri spracovaní strategických dokumentov pre sektor turistických informačných centier a pri vyjednávaniach so štátnou správou, samosprávou a ostatnými profesijnými združeniami. TIC sa na základe zistených údajov zaoberá sprostredkovaním manažmentom sťažností návštevníkov destinácie (TIC nevybavuje tieto sťažnosti za svojich klientov spojené s nespokojnosťou so službami destinácie priamo, ale odporučí ich na príslušné inštitúcie na ochranu spotrebiteľa alebo príslušné nadriadené inštitúcie a profesijné združenia a zväzy). Efektívne získavanie štatistických údajov o návštevníkoch destinácie prostredníctvom turistických informačných centier vytvára do budúcnosti priestor na získanie finančného zdroja pre činnosť TIC.

Príklad

Formulár na zber dát, prípadne aktuálny údaj o zbere štatistických údajov TIC z pasportizačných dotazníkov. (pozri PRÍLOHA č. 3)





AiCES®

5. KOMUNIKÁCIA A PROPAGÁCIA

5. KOMUNIKÁCIA A PROPAGÁCIA

Celkový imidž destinácie je dôležitou zložkou komunikácie informačného centra (IC). Prvoradým cieľom je vytvoriť jednoznačnú prezentáciu destinácie, a to ako v procese vnútornej tak i vonkajšej komunikácie.

Hlavným poslaním informačného centra v rámci vnútornej komunikácie je dať partnerom pocit súdržnosti, a tým zlepšiť produktivitu práce všetkých zainteresovaných subjektov na vytvorení kvalitnej ponuky pre návštevníkov.

Pre vonkajšiu komunikáciu, ktorú zabezpečuje informačné centrum, je hlavným poslaním, destináciu jednoznačne odlíšiť od ostatných a posilniť tak jej konkurencieschopnosť.

Informačné centrum preto musí udržiavať pravidelný kontakt s poskytovateľmi služieb v destinácii a inými zainteresovanými subjektmi za účelom vytvárania spoločných stratégií a komunikačných plánov.

Predpokladom kvalitnej komunikácie informačného centra smerom k návštevníkovi je mať miestnou organizáciou destinačného manažmentu jasne zadanú ponuku cestovného ruchu, produktové balíky, segmenty návštevníkov a komunikačné ciele voči vybraným segmentom potenciálnych návštevníkov. Na základe týchto podkladov si informačné centrum pripravuje jednoduché komunikačné plány. V týchto plánoch sú zadané komunikačné nástroje, cieľové skupiny potenciálnych návštevníkov a obsah, ktorý je potrebný komunikovať smerom k verejnosti.

Príklad jednoduchých komunikačných plánov



Informačné centrum si zabezpečuje vlastnú propagáciu destinácie prostredníctvom štyroch základných nástrojov (reklama, podpora predaja, osobný predaj a práca s verejnosťou).

Ukážka z ročného komunikačného plánu

| ROK: | Interná komunikácia | | Externá komunikácia | | | |
|---------|---------------------|----------|---------------------|----------------|-------|--------------------|
| | zamestnanci | partneri | odborná verejnosť | turisti domáci | médiá | turisti zahraniční |
| Január | | | | | | |
| Február | | | | | | |
| Marec | | | | | | |
| April | | | | | | |

Ukážka z mesačného komunikačného plánu

| MESIAC: | Interná komunikácia | | Externá komunikácia | | | |
|---------|---------------------|----------|---------------------|----------------|-------|--------------------|
| | zamestnanci | partneri | odborná verejnosť | turisti domáci | médiá | turisti zahraniční |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |

Cieľové skupiny sú pri oboch typoch komunikačných plánov rovnaké, medzi hlavné komunikačné nástroje patria predovšetkým:

- web - webová stránka
- e-new - newsletter
- B - blog
- FB, TW - Facebook, Twitter
- ON - časopis
- PPM - printový propagačný materiál
- EN - elektronická nástienka
- Ev - event
- TS - tlačová správa

REKLAMA

Reklamou informačné centrum propaguje ponuku cestovného ruchu pod jednotnou značkou destinácie. Využíva k tomu rôzne komunikačné nástroje ako sú:

- **Webová stránka**, ktorá musí obsahovať podrobné informácie o informačnom centre, kontaktné údaje, ponuku tovarov a služieb, otváraciu dobu, informácie o aktivitách spojených s prácou v informačnom centre a podujatiach, ktoré pre svojich návštevníkov počas celého roka pracovníci pripravujú. Základné informácie o destinácií, aktivitách a subjektoch pôsobiacich v cestovnom ruchu uvádza IC na svojej stránke v stručnosti. Detailné informácie poskytuje informačné centrum až priamo na svojej prevádzke. Dôležité je aby webová stránka informačného centra bola aktuálna a pravdivá.
- **Sociálne siete** nie sú miestom, kde informačné centrum informuje svet (na to používa webstránku, blog a newsletter), ale kde komunikuje so svetom. V praxi to znamená, deklarovanie ochoty komunikovať priamo na webstránke a iných informačných kanáloch a následne aj aplikovanie tejto ochoty priamo na príslušnej sociálnej sieti. Obsahom komunikácie na sociálnych sieťach sú témy ako napr. zaujímavé služby a aktivity informačného centra, nadviazanie kontaktov s návštevníkmi, kultúrno-spoločenské dianie v destinácií, súťaže a samozrejme platené kampane.
- Komunikácia na sociálnych sieťach je aktuálnejšia a živšia ako na iných kanáloch. Znamená to, že otázky väčšinou smerujú k tomu, čo sa deje dnes, nie o týždeň, či mesiac. Preto je dôležité reagovať podľa možnosti rýchlo. Cieľom komunikácie na sociálnych sieťach je vytvárať komunity, prinášať návštevnosť na web a priblížiť skutočných ľudí pracujúcich v informačných centrách verejnosti.
- **Blog** slúži autorom z prostredia informačného centra na prezentáciu svojej činnosti na verejnosti. Autorom blogu sa môže stať zamestnanec informačného centra, študent, bývalý alebo externý zamestnanec, externý prispievateľ (návštevník, využívajúci služby informačného centra, odborník z cestovného ruchu, partnerské informačné centrum). Blog by mal obsahovať všetky

informácie, ktoré sa nedajú jednoducho zahrnúť pod pojmy udalosť alebo aktualita, môžu to byť reportáže z udalostí v destinácii, štúdie a vedecké články z oblasti cestovného ruchu, prevzatý obsah z iných blogov týkajúci sa turizmu a informačných centier atď.

Cieľom blogu je vytvárať pre informačné centrum kontakty a zvyšovať mu návštevnosť a v neposlednej miere zvyšovať u čitateľov povedomie o danej destinácii.

- **Printové materiály** - aj keď sa v súčasnosti stále viac nahrádzajú elektronickými informačnými a propagačnými materiálmi, zostáva ich reprezentačná funkcia nezastupiteľná. Informačné centrum musí mať v ponuke základné propagačné materiály o destinácii, v ktorej pôsobí, rovnako o Slovensku, ako aj mapy a informačné materiály s kontaktmi na vlastnú prevádzku. Informačné centrum musí všetky printové materiály, ktoré produkuje, uchovávať aj v offline podobe.

V online prostredí navrhujeme ich obsah publikovať v rámci ostatných online kanálov (blog, webstránka, sociálne siete, newsletter) a to priamo v čase, kedy tento obsah vznikne (v súlade s edičným plánom).

- **Rozhlas, televízia, časopisy, noviny** predstavujú pre informačné centrá kvalitné komunikačné kanály smerom k verejnosti, a preto je dôležité, vytvárať si dobré a spoľahlivé kontakty na redakcie týchto médií. Mediá potrebujú informačné centrá ako zdroj overených a pravdivých informácií pre svoje reportáže a informačné centrá potrebujú médiá aby im pomáhali vytvárať pozitívnu reputáciu smerom k verejnosti.

- **Newsletter** je vhodnou formou komunikácie s cieľovými skupinami, ktoré nemajú dôvod aktívne a pravidelne navštevovať stránky informačného centra. Vzhľadom na rozdielnosť cieľových skupín je možné newsletter vydávať vo viacerých edíciách, a to pre návštevníkov, touroperátorov, atď. Newsletter by mal byť odosielaný vždy z adresy informačného centra, ktoré by nemalo rozosielať cudzie newslette.



V obsahu by mali byť zaujímavé príspevky na blogu, aktuálne udalosti a novinky z informačného centra, rôzne novinky z destinácie, prípadne nová ponuka suvenírov a pod. Jednotlivé newslettere by mali byť pravidelné, čo automaticky neznamená, že majú mať vysokú frekvenciu, stačí ak newsletter bude zasielaný kvartálne, avšak mal byť naplnený kvalitným obsahom. Vhodnou formou je vytváranie tematických newsletterov, kedy je obsah každého newslettera prispôsobený jednej konkrétnej téme.

Je samozrejmé, že informačné centrum môže využívať širšie spektrum komunikačných nástrojov len v závislosti od výšky finančných prostriedkov, ktorými disponuje na príslušný kalendárny rok.

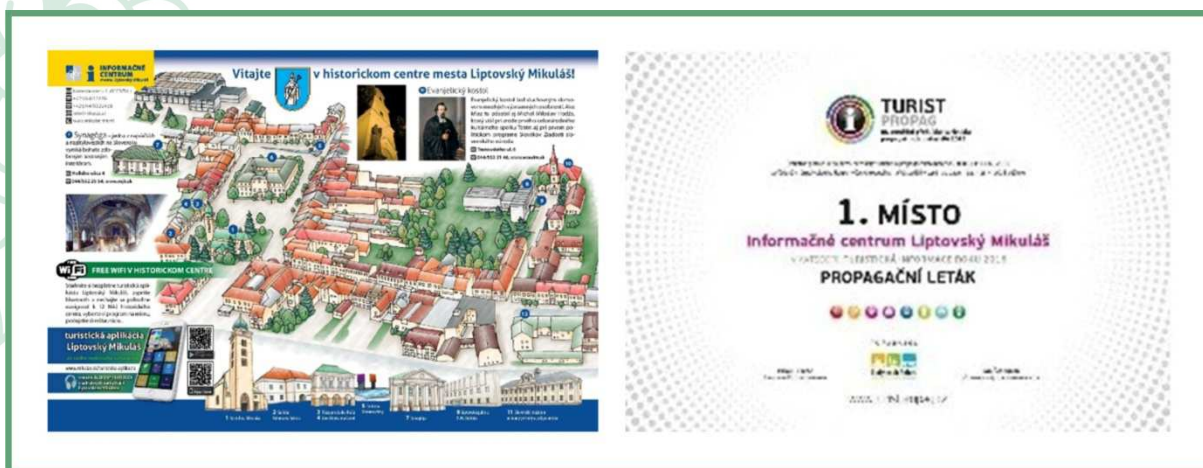
Výhodou reklamy je, že oslovuje široké publikum potencionálnych geograficky rozptýlených návštevníkov. Nevýhodou je, že je nákladná, neosobná a jednosmerne zameraná na návštevníka.



Príklady

Členská základňa AiCES sa v roku 2018 zapojila do 3. ročníka súťažnej prehliadky turisticko-propagačných materiálov TURIST PROPAG, organizovanej dlhoročným partnerom AiCES - Asociáciou turistických informačných centier Českej republiky (A.T.I.C. ČR). Na víťazných miestach sa s propagačným letákom a Turistickou mobilnou aplikáciou umiestnilo INFORMAČNÉ CENTRUM mesta Liptovský Mikuláš.

Produktový leták 12 NAJ historického centra Liptovského Mikuláša



Leták bol ocenený 1. miestom v súťažnej prehliadke TURIST PROPAG 2018 v Českej republike v kategórii „Turistická informácie roku 2018“.

Turistická mobilná aplikácia Liptovský Mikuláš



Aplikácia bola ocenená 3. MIESTOM v súťažnej prehliadke TURIST PROPAG 2018 v Českej republike v kategórii „Turistická informácie roku 2018“.

OSOBNÝ PREDAJ

Informačné centrum realizuje osobný predaj priamo na svojej prevádzke, ktorá by mala na návštevníka pôsobiť ako výkladná skriňa destinácie.

Pracovník informačného centra môže pri osobnom kontakte skúmať potreby návštevníkov, a tak usmerňovať ich pobyt a nákupné správanie v danej destinácii. Cez pracovníkov informačného centra získava miestna organizácia destinačného manažmentu spätnú väzbu od návštevníkov, ktorá je dôležitá pre ďalšiu inováciu ponuky a služieb.



PRÁCA S VEREJNOSŤOU

Informačné centrum, ako kontaktné miesto pre návštevníkov, má nezastupiteľnú úlohu pri vytváraní dobrých vzťahov s návštevníkmi prostredníctvom priaznivej publicity a pri odrážaní nepríjemných a pre destináciu škodlivých príhod. IC má veľký vplyv na verejnú mienku pri menších nákladoch ako reklama. Hlavné prostriedky práce s verejnosťou sú: vystúpenia v médiách, uniformy, reprezentatívne priestory prevádzky, profesionálna komunikácia, kvalitné lokálne suveníry a i.

PODPORA PREDAJA

Je to komunikácia medzi informačným centrom a návštevníkom s cieľom podporiť predaj produktových balíkov a služieb v destinácii. K prostriedkom predaja patria: výstavy cestovného ruchu, podujatia, ochutnávky lokálnych produktov, cenové zľavy, súťaže, bezplatné upomienkové predmety (perá so značkou destinácie, pohľadnice, kľúčenky a i.). Podmienkou úspešnej podpory predaja je správny výber médií a cielené nastavenie reklamných kampaní.



MIK- Mestská informačná kancelária Poprad

in a wonderful world that is full of beauty
to the adventures we can have if only
Jawaharlal Nehru



AGICES[®]



6. ĽUDSKÉ ZDROJE

6. ĽUDSKÉ ZDROJE

Turistické informačné centrum (TIC) je vstupnou bránou do destinácie cestovného ruchu a ako také prichádza do priameho kontaktu s jej návštevníkom. Je zároveň vizitkou nielen samotného TIC ale aj oblasti, ktorú prezentuje. Nároky na pracovníkov TIC sa neustále zvyšujú vzhľadom na nové technológie, nové koncepty hospitality servisu, nové typy návštevníkov a otváranie nových zdrojových trhov.

6.1. PRACOVNÉ POZÍCIE TIC

Pracovné pozície v turistických informačných centrách neboli doposiaľ zaradené do katalógu pracovných činností, pracovníci TIC boli a sú zaradovaní a odmeňovaní vo väčšine prípadov ako pracovníci kultúry. Opisom kvalifikácií pracovných pozícií TIC sa zaoberal až projekt Národnej sústavy kvalifikácií (NSK) v rámci informálneho vzdelávania. NSK je verejným registrom obsahujúcim opisy kvalifikácií uznávaných na Slovensku. Tvorba Národnej sústavy kvalifikácií prebiehala v rokoch 2013 – 2015. V rámci sektorovej rady Obchod, marketing, gastronómia a cestovný ruch bolo vytvorených **5 kariet kvalifikácií obsahujúcich zoznam zručností a vedomostí pracovníkov TIC – Manažér TIC, Pracovník TIC – front office, Pracovník TIC – back office, Regionálny (lokálny) sprievodca a Špecialista na tvorbu koncepcií a propagácie cestovného ruchu.**

Referencovaním týchto kvalifikácií k Európskemu kvalifikačnému rámcu sa uľahčí uznávanie týchto kvalifikácií v rámci Európy. Ministerstvo školstva, vedy, výskumu a športu SR prijalo Slovenský kvalifikačný rámec (SKKR) a Národnú sústavu kvalifikácií v roku 2017. Jej prijatie umožnilo pracovníkom TIC, rovnako iným zamestnancom, zvýšiť si svoju kvalifikáciu aj mimo školy v rámci ďalšieho profesijného vzdelávania v súlade so Zákonom 568/2009 Z. z. z 1. decembra 2009 o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a tým doplniť potreby pracovného trhu. Pracovné pozície pracovníkov TIC boli v rámci Národnej sústavy povolání (NSP) zaradené do Registra zamestnaní, jednotlivé karty zamestnaní obsahujú požiadavky zamestnávateľa kladené na kvalifikovaný výkon pracovných pozícií v TIC.

POŽIADAVKY KLADENÉ NA PRACOVNÍKOV TIC V SÚLADE S NÁRODNOU SÚSTAVOU POVOLANÍ

- **Opis zamestnania Riadiaci pracovník (manažér TIC)**

Riadiaci pracovník (manažér) turistického informačného centra je zodpovedný za chod prevádzky TIC, kvalitné poskytovanie informácií pre návštevníkov danej destinácie, aktuálnosť turistických informačných zdrojov, predaj služieb a produktov cestovného ruchu, ekonomickú činnosť spojenú s predajom služieb a produktov, zmluvné vzťahy a sieťovanie partnerov, štatistické vyhodnocovanie jednotlivých činností poskytovaných turistickým informačným centrom, kvalifikovaný rozvoj a ďalšie vzdelávanie zamestnancov prevádzky turistického informačného centra.

Pre výkon tohto zamestnania sa vyžaduje vysokoškolské vzdelanie 2. stupňa a odporúča sa odborná prax aspoň 2 roky a absolvovanie vzdelávacích programov Regionálny (lokálny) sprievodca alebo Sprievodca cestovného ruchu. Alternatívou je absolvovanie vysokoškolského vzdelania 1. stupňa a prax 10 rokov v turistickom informačnom centre.

Viac ku kompetenciám tohto zamestnania:

[https://www.sustavapovolani.sk/karta_zamestnania-5321-26.](https://www.sustavapovolani.sk/karta_zamestnania-5321-26)



Turistické informačné centrum MiC KOŠICE

- **Opis zamestnania Pracovník TIC – front office**

Pracovník turistického informačného centra – front office zabezpečuje interaktívnu **distribúciu informácií ústnou, písomnou a elektronickou formou** v slovenskom a minimálne jednom cudzom jazyku, zabezpečuje služby spojené **s prevádzkou turistického informačného a predaj produktov, produktových balíkov a tovaru** v rámci destinácie cestovného ruchu.

Pre výkon tohto zamestnania sa vyžaduje vysokoškolské vzdelanie 1. stupňa, odporúča sa absolvovanie vzdelávacích programov Regionálny (lokálny) sprievodca alebo Sprievodca cestovného ruchu.

Viac ku kompetenciám tohto zamestnania:

https://www.sustavapovolani.sk/karta_zamestnania-5326-26.

- **Opis zamestnania Pracovník TIC – back office**

Pracovník turistického informačného centra – back office **zabezpečuje získavanie, spracovávanie a uchovávanie informácií, tvorbu a aktualizáciu** turistických **informačných zdrojov**, prípravu a aktualizáciu **pracovných manuálov** pre pracovníkov front office TIC, napĺňanie a **aktualizáciu internetovej stránky** v slovenskom a cudzom jazyku v rámci destinácie cestovného ruchu. Rieši manažment sťažností a **spracováva štatistiky a analýzy**. Pre výkon tohto zamestnania sa vyžaduje vysokoškolské vzdelanie 1. stupňa.

Viac ku kompetenciám tohto zamestnania:

https://www.sustavapovolani.sk/karta_zamestnania-33344-26

- **Opis zamestnania Regionálny (lokálny) sprievodca**

Regionálny (lokálny) sprievodca podáva odborný výklad a sprevádza návštevníkov po regionálnych/lokálnych historických a kultúrnych pamiatkach a atraktivitách obce, mesta, regiónu, oblasti, poskytuje výklad o ich histórii a súčasnosti, o prírodnom dedičstve a okolí prostredí. Zamestnanie Regionálny (lokálny) sprievodca reaguje na požiadavku destinačného manažmentu oblastných a krajských organizácií cestovného ruchu s cieľom zabezpečiť odborne fundovaný výklad o danom regióne/lokalite

podľa príkladu dobrej praxe z Maďarska, Islandu, Anglicka, Írska a iných krajín. Pre výkon tohto zamestnania sa vyžaduje úplné stredné odborné vzdelanie.

Viac ku kompetenciám tohto zamestnania:

https://www.sustavapovolani.sk/karta_zamestnania-5327-26

- **Opis zamestnania Špecialista na tvorbu koncepcií a propagácie cestovného ruchu**

Špecialista na tvorbu koncepcií a propagácie cestovného ruchu zodpovedá za rozvoj destinácie cestovného ruchu, projektovú činnosť, prieskum trhu a štatistické zisťovanie. Zodpovedá aj za styk s verejnosťou a získavanie spätnej väzby za účelom tvorby stratégií a propagácie značky doma i vo svete v záujme popularizácie a zvýšenia návštevnosti danej destinácie. Pre výkon tohto zamestnania sa vyžaduje vysokoškolské vzdelanie 2. stupňa a odborná prax aspoň 3 roky.

Viac ku kompetenciám tohto zamestnania:

https://www.sustavapovolani.sk/karta_zamestnania-5325-26

6.1.1. ODPORÚČANÁ ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA PREVÁDZKY TIC

Ako príklad dobrej praxe uvádzame rozdelenie kompetencií v rámci TIC Bratislavskej organizácie cestovného ruchu (BTB), ktoré zabezpečuje výkon svojej činnosti v súlade s kompetenciami príslušných zamestnaní Národnej sústavy povolání. TIC má svojho riadiaceho manažéra a je rozdelené na dve zložky – front office a back office. TIC BTB má štatút cestovnej kancelárie a svoju podnikateľskú činnosť vykonáva na základe živnostenského oprávnenia.

VEDÚCI TIC
1 OSOBA

- Riadenie TIC,
- Projektový manažment Bratislava CARD
- Tvorba a rozvoj produktov CR,
- Zmluvné vzťahy a sieťovanie partnerov

PRACOVISKO FRONT OFFICE
4 OSOBY

- poskytovanie informácií o turistických zaujímavostiach Bratislavy a regiónu, aktuálnych kultúrnych podujatiach, o miestopise a dopravnom prepojení
- aktivácia a predaj turistickej destinačnej karty Bratislava CARD,
- zabezpečovanie prehliadok mesta pre individuálnych klientov,
- provízny predaj produktov a služieb zmluvných partnerov,
- sprostredkovanie ubytovacích služieb,
- štatistika návštevnosti a dopytov (7-dňová prevádzka)

PRACOVISKO BACK OFFICE
3 OSOBY

- správa a tvorba turistických informačných zdrojov,
- správa call centra,
- manažment riešenia sťažností,
- administratíva priameho a provízneho predaja Bratislava CARD,
- reklama v TIC,
- sprievodcovská činnosť,
- vzdelávanie,
- osvetové aktivity pre rezidentov,
- ekonomická agenda - podnikateľská činnosť,
- administratívno-technické zabezpečenie TIC (5-dňová prevádzka)

6.2 EXTERNÝ STAV TIC A DOPLNKOVÉ JEDNOTKY

Mnohé turistické informačné centrá využívajú počas hlavnej turistickej sezóny a celoročne aj počas víkendov a sviatkov, veľkých kultúrno-spoločenských a športových podujatí služby externých pracovníkov. Externý stav musí byť pred uzatvorením pracovnej zmluvy odborne vyškolený (teoretická a praktická časť), odporúča sa vedomostný test zo znalosti destinácie, v prípade významných podujatí aj poskytnutie Manuálu pre prácu pri výkone špecializovaných informačných služieb.

Ďalšiu formu poskytovania informačných služieb predstavujú doplnkové jednotky – ako napr. mobilné TIC (mobilné stánky a infopulty v centre obce alebo v miestach dopravných uzlov, ako aj špeciálne upravené mobilné jednotky). Novinkou v rámci Európy je využívanie služieb dobrovoľníkov a tzv. tourist angels.

6.3 VZDELÁVANIE A TRÉNINGY

Na výkon zamestnania v turistickom informačnom centre sa odporúča absolvovanie vzdelávacieho programu Regionálny (lokálny) sprievodca alebo Sprievodca cestovného ruchu. Novodobým trendom v zákazníckom servise TIC je absolvovanie tréningov zameraných na komunikačné zručnosti (rozvoj interkultúrnej komunikácie, asertívne správanie, práca s náročným klientom, zvládanie stresu, manažment riešenia sťažností.....) a v neposlednom rade aj tréningov na podporu predaja a motiváciu personálu TIC, ktoré by mali pracovníci prvého kontaktu TIC absolvovať minimálne na dvojročnej báze. Vyžadujú si to nové trendy v hospitality servise, meniaci sa štruktúra klientov a veľká psychická záťaž na pracovníkov prvého kontaktu. Asociácia informačných centier Slovenska organizuje pre svojich členov tematicky orientované školiace programy podľa preferencie členov, obsahom poslednej série školení bol rozvoj technických zručností súvisiacich s narastajúcou digitalizáciou, efektívna správa webu a online komunikácia. Určitú formu vzdelávania predstavuje aj prezentácie príkladov dobrej praxe členov AiCES na výročných odborných kolokviách, ako aj hostovanie pracovníkov v inom TIC v rámci Slovenska alebo Európy, kde majú možnosť spoznávať efektívnosť prevádzky partnerského profesijného zariadenia. Asociácia informačných centier Slovenska zavádza od roku 2019 v záujme zvyšovania kvality služieb súťaž o Najsympatickejšie TIC na Sloven-

sku, hodnotiteľmi budú domáci a zahraniční návštevníci mesta, rovnako rezidenti danej destinácie.



Ako vzorový príklad odmeňovania a vzdelávania pracovníkov TIC uvádzame organizáciu European Cities Marketing, ktorá 1x ročne udeľuje za mimoriadny počin vybranému pracovníkovi TIC z Európy „Hostmanship Award“, t. z. možnosť absolvovať na jej náklady krátkodobú stáž v turistickom informačnom centre v niektorom z európskych miest, ktoré v danom roku hostí výročné stretnutie expertov TIC. Krátkodobé výmenné pracovné pobyty pracovníkov TIC spojené zároveň aj s prezentáciou jednotlivých destinácií si organizujú aj členovia Asociácie turistických informačných centier Českej republiky (A.T.I.C.).



školenie pracovníkov TIC v priestoroch spoločnosti Weby Group s.r.o. Zvolen, 27. septembra 2018



Mestská informačná ka
AiCES[®]

7. INFRAŠTRUKTÚRA A ZARIADENIE

7. INFRAŠTRUKTÚRA A ZARIADENIE

TIC musí dodržiavať platnú legislatívu týkajúcu sa dostupnosti a bezpečnosti. Zároveň musia zariadenia TIC spĺňať všetky požiadavky špecifikované v legislatíve týkajúcej sa núdzových systémov a požiarnych predpisov. Súčasťou priestoru TIC musí byť aj verejná toaleta pre jeho návštevníkov, v prípade, ak to nedovoľujú priestorové a technické podmienky, zabezpečí TIC navigáciu na najbližšie verejné toalety v jeho blízkosti.



Uvítacie informačné centrum Jarovce - v priestoroch sa nachádzajú aj vlastné WC a bezpečnostné systémy



Regionálny informačný bod Košice - digitálne vyhľadávanie informácií



AICES[®]



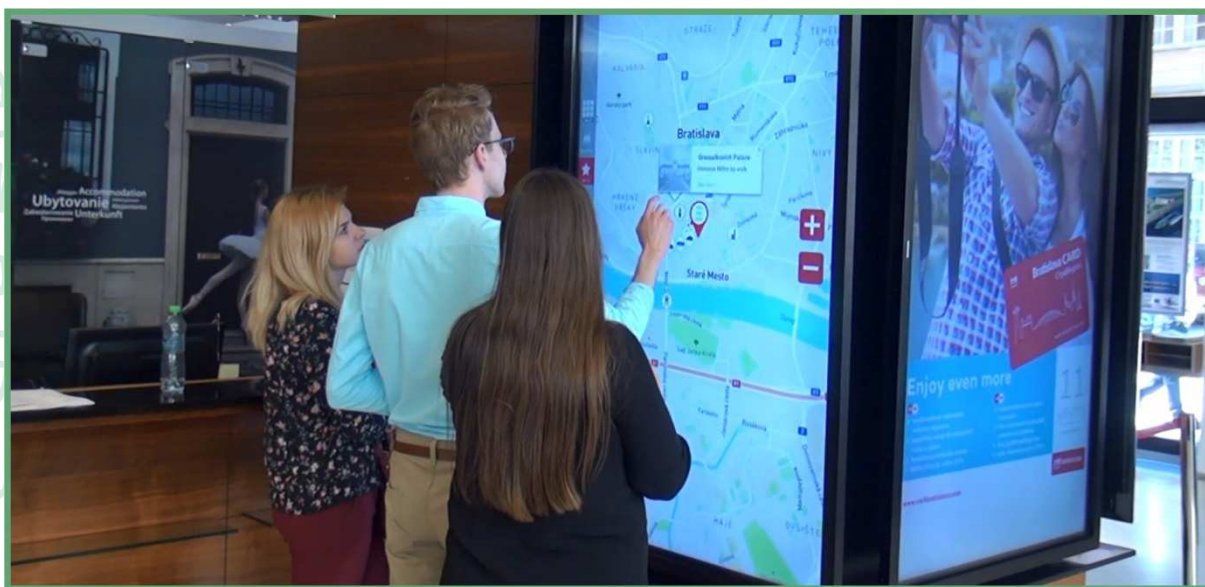
8. MATERIÁLNO-TECHNICKÉ VYBAVENIE A KOMUNIKAČNÉ TECHNOLÓGIE

8. MATERIÁLNO-TECHNICKÉ VYBAVENIE A KOMUNIKAČNÉ TECHNOLOGIE

Vybavenie a zázemie TIC musí umožňovať pracovníkom kvalitné podmienky na poskytovanie informácií (front office) a ich spracúvanie, vytváranie propagačných materiálov, newsletterov, prácu so sociálnymi sieťami (back office).

TIC musí byť vybavené minimálne informačným pultom (prvý kontakt so zákazníkom), samostatným rokovacím miestom so sedením a stolíkom (kde je možné venovať sa zákazníkovi samostatne a dlhší čas, prípadne si tu môže zákazník sám prezerat' mapy, propagačné materiály, atď.). TIC musí byť vybavené informačnými panelmi a stojanmi na vyloženie propagačných materiálov o danej destinácii a jej okolí, vrátane prehľadu prebiehajúcich podujatí, atď'.

Medzi základné materiálo - technické vybavenie TIC patrí hardvérové vybavenie ako PC popřípade notebook, tablet, dotykové obrazovky, tlačiareň, skener, pevná telefónna linka, mobilná telefónna linka. Zo softwarového vybavenia to musí byť minimálne kancelársky software (MS OFFICE, openoffice...) a internetové pripojenie. TIC musí mať prístup k technológiám, ktoré umožňujú vytváranie a prenos dokumentov, spravovanie autonómneho informačného systému a vytváranie obsahu kompatibilného s mobilnými aplikáciami. Návštevníkom TIC môže byť poskytnutá možnosť využitia internetu (bez odplaty alebo za úhradu).



veľkoplošné digitálne dotykové panely v Turistickom informačnom centre v Bratislave



AiCES[®]



**9. ASOCIÁCIA INFORMAČNÝCH
CENTIER SLOVENSKA
(AiCES)**

9. ASOCIÁCIA INFORMAČNÝCH CENTIER SLOVENSKA (AiCES)

AiCES je stavovskou organizáciou pre sektor TIC (rok založenia 1994). Je to samostatné, dobrovoľné profesijné združenie, ktoré je nezávislé voči vláde. Koordinuje činnosť svojich členov v oblasti poskytovania turistických informácií, zaisťuje zvyšovanie odbornej úrovne a výmenu skúsenosti medzi členmi.

AiCES zastupuje svojich členov pri prejednávaní legislatívnych predpisov a koncepčných dokumentov na národnej, regionálnej a lokálnej úrovni za účelom rozvoja cestovného ruchu a služieb obyvateľstvu a návštevníkom.

Turistické informačné centrá, ktoré sú členmi AiCES musia spĺňať Profesionálny (technický) štandard pre činnosť turistických informačných centier (TIC), na základe ktorého získavajú certifikát platný pre jeden kalendárny rok a môžu využívať značku AiCES na označenie prevádzky. Asociácia si však vyhradzuje právo kontroly profesionálneho štandardu, a to prostredníctvom príslušných členov správnej a dozornej rady, ktorí využívajú na tento účel osobné návštevy a vyhodnocovanie podrobných pasportizačných dotazníkov, ktoré je povinný každý člen na vyžiadanie vyplniť. Výsledky získané z pravidelných analýz využíva vedenie Asociácie na zabezpečovanie rozvoja sektoru turistických informačných centier a zlepšovanie podmienok pre odborný rast svojich členov.

Činnosť Asociácie turistických informačných centier v skratke

- Zabezpečuje pravidelné stretnutia svojich členov a každoročne organizuje spolu so svojimi partnermi odborné kolokviá.
- Prezentuje informačné centrá smerom k verejnosti prostredníctvom webu, sociálnych sietí, printových materiálov, tlačových konferencií a partnerských organizácií (NDS, a.s., A.T.I.C. ČR, DBART, THE BRICKS, PANOGO a i.).
- Organizuje vzdelávanie svojich členov.



školenie pracovníkov TIC v priestoroch Krajského osvetového strediska v Nitre, 30. augusta 2018

- Presadzuje záujmy svojich členov v medzinárodnej oblasti (Krajiny V4).
- Posilňuje postavenie kvalifikovanej pracovnej sily pre sektor turistických informačných centier prostredníctvom NSP (Národnej sústavy povolání) a NSK (Národnej sústavy kvalifikácií).
- V spolupráci so štátnou správou, samosprávou a odborovými združeniami sa podieľa na tvorbe koncepcií, stratégií, legislatívnych úpravách, ktoré sa týkajú cestovného ruchu a činnosti informačných centier.
- Navrhuje a podieľa sa na tvorbe analýz, metodiky, štandardov, noriem a predpisov pre informačné centrá.
- Predkladá štátnym a neštátnym inštitúciám vlastné návrhy a požiadavky na riešenie problematiky informačných centier.
- Asociácia je administrátorom certifikácie technických (profesijných) noriem informačných centier pre Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu (SSKS CR).

Ciele AiCES

- Ochranoť práva a oprávnené záujmy informačných centier na Slovensku.
- Spolupracovať s orgánmi štátnej správy a samosprávy, fyzickými a právnickými osobami doma i v zahraničí v oblasti informácií a cestovného ruchu.
- Podporovať a skvalitňovať činnosť informačných centier s cieľom propagovať Slovensko v záujme rozvoja aktívneho zahraničného a domáceho cestovného ruchu.
- Vykonávať dohľad nad úrovňou poskytovaných základných informačných služieb a podpora rastu Asociácie prostredníctvom systémov kvality (profesijné štandardy).



IV. kolokvium Asociácie informačných centier Slovenska, Bratislava, 4. októbra 2017

Výhody členstva

- metodická pomoc pri zriaďovaní a prevádzkovaní TIC,
- ochrana práv a spoločné presadzovanie oprávnených záujmov turistických informačných centier (TIC) v oblasti CR,
- príležitosť byť priamo alebo nepriamo zainteresovaný pri riešení otázok v cestovnom ruchu, ktoré sa TIC dotýkajú, od miestnej až po národnú úroveň,
- príležitosť byť priamo zainteresovaný pri riešení otázok prevádzkovania TIC v akejkoľvek forme,
- odborné školenia a vzdelávanie pracovníkov TIC.

Používanie loga AiCES

- logo AiCES na Slovensku predstavuje značku kvality, ktorá garantuje splnenie Profesionálneho technického štandardu platného pre TIC v medzinárodnom meradle (pozri PRÍLOHA č. 4),
- získanie práva umiestnenia registrovanej značky - loga AiCES na prevádzke TIC, čo zvyšuje jeho imidž u klientov, keďže sa s týmto logom stretávajú u viacerých TIC, a na produktoch AiCES doma i v zahraničí,
- príslušnosť k certifikovanej sieti TIC na území Slovenska.

Propagácia a reklama

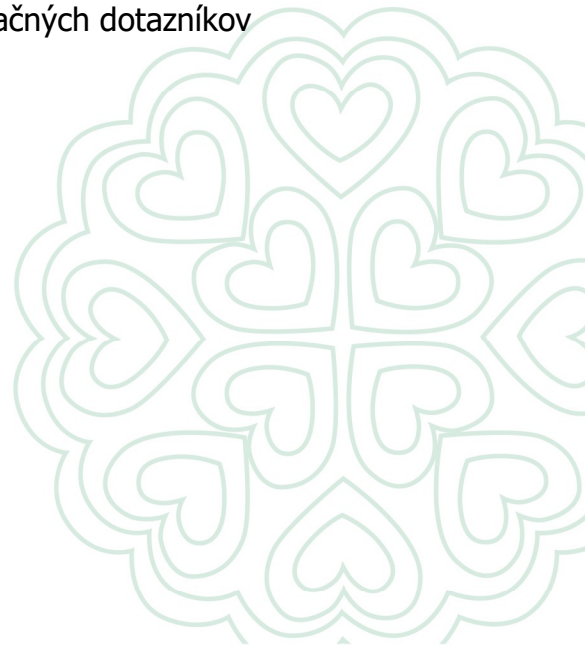
- spoločná propagácia TIC na národnej a medzinárodnej úrovni,
- web stránka AiCES (www.infoslovak.sk, www.aices.sk), Facebook, kde má každé informačné centrum možnosť prezentovať svoje aktivity,
- tlačené propagačné materiály (propagačné letáky - zoznamy členov),
- možnosť bezplatnej prezentácie TIC, jeho služieb a produktov v priestoroch Informačno-predajných centier Národnej diaľničnej spoločnosti na hraničných priechodoch s Rakúskom, Maďarskom a Českou republikou,
- publikovanie kontaktov, aktivít v tlači, rozhlase, TV, internetových médiách.

AICES zohráva na Slovensku dôležitú úlohu pri vytváraní kvalitných podmienok pre existenciu turistických informačných centier. Zosúladením **Medzinárodného štandardu ISO (DIS14785 pre TIC)** so Základným minimálnym štandardom pre činnosť TIC bol vytvorený **Profesijný (technický) štandard pre činnosť TIC**, ktorý predstavuje bázu pre profesionálnejšiu prácu informačných centier. Týmto štandardom sa od roku 2015 riadia všetky informačné centrá združené v Asociácii. Zároveň ho Asociácia odporúča pre všetkých tých, ktorí chcú budovať, prípadne rozvíjať vlastné informačné centrum, a tak ho pripraviť pre vstup do jedinej stavovskej organizácie reprezentujúcej sektor TIC na Slovensku.



PRÍLOHY

1. Profesionálny technický štandard pre činnosť turistických informačných centier (TIC)
2. Leták Národnej diaľničnej spoločnosti distribuovaný v návštevníckych centrách
3. Ukážka z výstupov štatistických údajov TIC z pasportizačných dotazníkov
4. Logo AiCES
5. Ocenenie pre AiCES





AiCES[®]

PROFESIJNÝ TECHNICKÝ
ŠTANDARD PRE ČINNOSŤ
TURISTICKÝCH INFORMAČNÝCH
CENTIER (TIC)

2015 © AiCES
PaedDr. Ivona Fraňová PhD.
PhDr. Eva Mazuchová
Ing. Katarína Macúchová

TIC je účelové zariadenie, ktoré zabezpečuje zber, spracúvanie a poskytovanie informácií v oblasti cestovného ruchu (CR) osobne, telefonicky, písomne, elektronickou formou a prostredníctvom sociálnych sietí. Zabezpečuje kontinuálnu informovanosť a servis pre domácich a zahraničných návštevníkov. Jeho poslaním je mapovanie atraktivít, produktov CR a podujatí, vytváranie komplexnej a aktuálnej ponuky CR v danej destinácii.

1 POSKYTOVANIE SLUŽIEB

1.1 PRIJÍMANIE NÁVŠTEVNÍKOV

1.1.1 Umiestnenie a prístup

TIC musí byť lokalizované na mieste s najvyššou koncentráciou návštevníkov (napr. centrum mesta (obce), miesto s výskytom atraktivít CR, miesta dopravných uzlov). Musí byť viditeľne označené symbolom „i“ umiestneným na alebo pred budovou a plným názvom TIC. Prístup do TIC musí byť zabezpečený aj pre telesne hendikepovaných návštevníkov. V prípade, ak nie je možné, zabezpečiť do budovy bezbariérový prístup, musia byť týmto osobám nápomocní pracovníci TIC. Umiestnenie TIC musí byť uvedené na mapách a v brožúrach vydávaných TIC.

TIC musí mať vytvorený informačný navigačný systém k svojej prevádzke pre peších a motoristov, na hlavných prístupových trasách do miesta jeho pôsobnosti musia byť inštalované smerovníky a informačné tabule navádzajúce návštevníkov smerom k TIC.

1.1.2 Otváracie hodiny

TIC musí byť otvorené minimálne 5 dní v týždni a minimálne 30 hodín týždenne. Otváracie hodiny si stanovuje s ohľadom na počet návštevníkov, aktivity cestovného ruchu a sezónnosť. Prevádzkovú dobu musí mať zverejnenú vo svojom vstupnom priestore v slovenskom a anglickom jazyku, viditeľnú aj z exteriéru. Mimo otváracích hodín poskytuje informácie aj prostredníctvom webstránky destinácie, informačných kioskov, citylightov alebo mobilných aplikácií. Telefónny záznamník musí informovať volajúcich o otváracích hodinách min. v dvoch jazykoch.

1.1.3 Kontakt

TIC musí mať písomne spracovanú etiketu - pravidlá správania sa a komunikácie s klientom. Zamestnanci TIC musia pôsobiť profesionálne a poskytovať relevantné služby. Musia byť ľahko identifikovateľní svojím oblečením alebo označením menovkou, odporúča sa aj forma identifikácie jazykov, ktoré konkrétny zamestnanec ovláda.

1.1.4 Ústna a písomná komunikácia

Kontaktné informácie na TIC musia byť šírené všetkými dostupnými komunikačnými prostriedkami. TIC musí mať spracované postupy telefonickej a písomnej komunikácie s návštevníkom vrátane časových limitov na prijatie hovoru a vybavenie písomného dopytu (zdvihnutie telefónu do štvrtého zvonenia, vybavenie listovej korešpondencie do troch pracovných dní, vybavenie e-mailovej korešpondencie do 2 pracovných dní a reakcia na dopyty prostredníctvom sociálnych sietí max. do 24 hodín).

1.2. POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ

1.2.1 Informácie pre návštevníkov

TIC musí poskytovať informácie len o tých podnikoch a zariadeniach cestovného ruchu, ktoré vykonávajú svoju činnosť v súlade s platnými predpismi. TIC musí poskytovať všeobecné a špecifické informácie o destinácii a atraktivitách cestovného ruchu, a tým uľahčiť rozhodovanie návštevníka. Informácie musia byť pravidelne aktualizované a TIC musí poskytnúť webstránku alebo inú elektronickú podporu na ich publikovanie. Informácie musia brať do úvahy aj záujmy a potreby hendikepovaných osôb. TIC musí vykonávať vo vlastnej réžii prieskumy zamerané na počty návštevníkov, ich národnosť a spokojnosť s poskytovanými službami.

Základná štruktúra informácie, s ktorou TIC pracuje, je: názov subjektu, adresa, telefón, fax, e-mail, web, v prípade podujatí aj žánér, dátum, miesto konania a vstupné.

Základný rozsah informácií, ktoré TIC poskytuje bezplatne:

- Kultúrno-historický potenciál, národné kultúrne pamiatky, mestské pamiatkové rezervácie, rezervácie ľudovej architektúry, sakrálne pamiatky.
- Prírodný potenciál - horstvo, vodstvo, chránené územia (národné parky, prírodné rezervácie, chránené areály, prírodné pamiatky, prírodné výtvyry).
- Dopravná orientácia v destinácii (trasy liniek MHD, cestovné), optimálne spojenia s destináciou, osobné dopravné horské zariadenia.
- Pobytová, voľnočasová a produktová ponuka v danej destinácii CR:
 - Ubytovacie zariadenia
 - Stravovacie zariadenia
 - Prehliadky danej destinácie vykonávané certifikovanými sprievodcami
 - Služby cestovných kancelárií a agentúr
- Kultúrno-spoločenské zariadenia:
 - múzeá, galérie, výstavné siene,
 - knižnice, kiná, divadlá, atď.
- Zariadenia pre wellness a relax
- Športové zariadenia, turistické, bežecké a cyklistické trasy
- Prehľad dôležitých inštitúcií a zariadení - inštitúcie štátnej a verejnej správy, zastupiteľské úrady SR v zahraničí a zastupiteľské úrady iných štátov v SR, zdravotnícke zariadenia, banky, zmenárne, atď.
- Prehľad o aktuálnych kultúrnych, spoločenských, športových a obchodných podujatiach v danej destinácii: kultúrne a športové akcie, kongresy, veľtrhy, výstavy, jarmoky, náboženské púte, folklórne slávnosti, mestské oslavy atď.

1.2.2 Zdroje informácií

TIC musí pravidelne komunikovať s poskytovateľmi služieb CR vo verejnom a súkromnom sektore v danej destinácii. Zozbierané informácie si triedi a archivuje a aktualizuje minimálne 2x ročne (v sezónnom TIC raz ročne). TIC má vytvorenú vlastnú informačnú databázu v elektronickej podobe – v on line verzii v rámci svojej webstránky alebo v off line verzii, ktoré preukázateľne aktualizuje. TIC si vedie kalendár podujatí konaných v danej destinácii a jej okolí. TIC má vyčleneného

pracovníka na správu obsahu informácie, poprípade túto činnosť zastrešuje v rámci kumulovanej funkcie.

1.2.3 Obchodná činnosť

TIC môže vykonávať aj obchodnú činnosť ako doplnkovú v súlade s platnou legislatívou. Jedná sa o predaj produktov a služieb cestovného ruchu, či už vlastných alebo partnerských (predaj suvenírov a publikácií, prehliadok mesta, zľavových kariet, predaj dopravných cenín, zapožičiavanie bicyklov, atď.). Pracovníci TIC sa musia vedieť orientovať v problematike vytvárania služieb a ich ponuky pre verejnosť.

1.2.4 Štatistiky a analýzy

TIC si musí vytvoriť vlastný systém, ktorý umožní poznať detailný profil návštevníkov a ich požiadavky na mesačnej báze:

- a) Počet návštevníkov
- b) Pôvod návštevníkov a príčinu ich návštevy
- c) Druh požadovanej služby
- d) Spokojnosť návštevníkov, ich pripomienky a sťažnosti

Zozbierané údaje slúžia na marketingové účely TIC a destinácie. TIC sa zaoberá manažmentom sťažností návštevníkov destinácie (TIC nevybavuje sťažnosti za svojich klientov spojené s nespokojnosťou so službami destinácie priamo, ale odporúča ich na príslušné inštitúcie na ochranu spotrebiteľa alebo príslušné nadriadené inštitúcie a profesijné zväzy.

1.2.5 Komunikácia a propagácia

TIC musí udržiavať pravidelný kontakt s poskytovateľmi služieb v destinácii a inými zainteresovanými subjektmi za účelom vytvárania stratégií a komunikačných plánov, ktoré musia byť v pôsobnosti TIC. TIC môže za účelom propagácie destinácie organizovať aj spolpatnené alebo bezplatné podujatia.

2. ĽUDSKÉ ZDROJE

TIC musí zamestnávať minimálne 2 pracovníkov, z toho 1 musí byť v trvalom pracovnom pomere. Pracovníci ovládajú minimálne 1 svetový jazyk – jazyk anglický a ostatné jazyky s ohľadom na požiadavky návštevníkov. Pracovník TIC musí mať ukončené min. stredoškolské vzdelanie, absolvovanie odboru cestovný ruch a získané osvedčenie o sprievodcovskej činnosti sú výhodou. Pracovník TIC musí byť zorientovaný v destinácii, musí zvládať komunikačné zručnosti (vedieť efektívne komunikovať, prispôbiť svoju komunikáciu rôznym typom návštevníkov, vystupovať asertívne, predchádzať konfliktom a zvládať ich riešenie) a vedieť využívať informačné a komunikačné technológie. V prípade potreby, rovnako za účelom zvyšovania úrovne poskytovaných služieb zabezpečí TIC pre svojich pracovníkov (stálych i sezónnych) odbornú prípravu súvisiacu s vylepšením pracovných postupov, využívaním informačných a komunikačných technológií, spracovaním turistických informačných zdrojov a ich elektronickou prezentáciou, lepším spoznávaním destinácie, jej produktov a iných poskytovateľov služieb v CR, so získaním osvedčenia o sprievodcovskej činnosti, s výučbou cudzích jazykov a v neposlednom rade komunikačnými a prezentačnými zručnosťami. TIC si každoročne stanovuje kalendár odbornej prípravy a jej minimálny rozsah, v inom prípade sa odporúčame minimálne dvojročný interval v odbornej príprave zameraný predovšetkým na spoznávanie destinácie a zvládanie psychologických aspektov komunikácie z dôvodu psychickej náročnosti práce.

2.1 Infraštruktúra a zariadenie


TIC musí dodržiavať platnú legislatívu týkajúcu sa dostupnosti a bezpečnosti. Zariadenia TIC musia spĺňať všetky požiadavky špecifikované v platnej legislatíve týkajúcej sa núdzových systémov a požiarneho predpisov. Súčasťou priestoru TIC musí byť aj verejná toaleta pre jeho návštevníkov, v prípade, ak to nedovoľujú priestorové a technické podmienky, zabezpečiť TIC navigáciu na najbližšie verejné toalety v jeho blízkosti. TIC musí mať na vstupe viditeľne uvedené meno zodpovedného vedúceho a musí spĺňať podmienky verejnej prevádzky podľa Živnostenského zákona – Zákon 455/1991 Z. z. Vybavenie a zázemie TIC musí umožňovať pracovníkom kvalitné poskytovanie a spracovávanie informácií. TIC musí byť vybavené minimálne informačným pultom / konzultačným miestom a klientskym kútikom so sedením. Návštevníkom TIC môže byť poskytnutá možnosť využitia internetu (bez odplaty alebo za úhradu). TIC musí byť vybavené informačnými panelmi a stojanmi na vyloženie prezentačných propagačných materiálov o danej destinácii a jej okolí.


2.2 Materiálno-technické vybavenie a komunikačné technológie

Základné materiálno-technické vybavenie TIC tvorí PC, kancelársky software (MS OFFICE, openoffice...), internetové pripojenie, pevná telefónna linka, mobilná telefónna linka, tlačiareň, skener, poprípade tablet, notebook, dotykové obrazovky. TIC musí mať prístup k technológiám, ktoré umožňujú vytváranie a prenos dokumentov, spravovanie autonómneho informačného systému a vytváranie obsahu kompatibilného s mobilnými aplikáciami.

① Tento Profesionálny technický štandard bol schválený valným zhromaždením AiCES v novembri 2015.


Príloha č. 2 - leták Národnej diaľničnej spoločnosti, ktorý sa distribuuje v návštevných centrách na vstupoch do Slovenskej republiky (strana a)



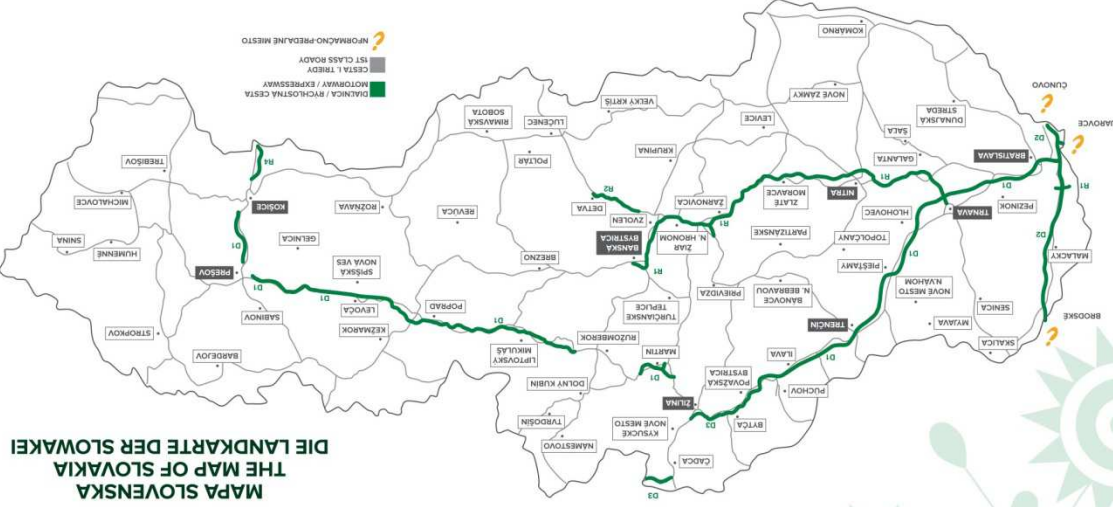


AICES®

INFORMAČNÉ CENTRÁ SLOVENSKA
INFORMATION CENTERS OF SLOVAKIA
INFORMATIONSZENTREN IN DER SLOWAKEI



**NÁRODNÁ
DIAĽNIČNÁ
SPOLOČNOSŤ**



**MAPA SLOVENSKA
DIE LANDKARTE DER SLOWAKEI
THE MAP OF SLOVAKIA**

KULTÚRNO-INFORMAČNÉ CENTRUM TRENCÍN
Miestosť baumšteja 9, 911 64 Trenčín
+421/32/16 186 650, 47 09, 650, 47 12, 650, 47 11
kic@trencin.sk | www.vistitrencin.sk

SLOVENSKO-ČESKÉ INFOCENTRUM KOHUŤKA
Lazy pod Makytou 1133, 020 55
+421/42/2028902/+420571160800
info@centrum.skohutka.info | www.kohutka.info

TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM - REGIÓN TIRNAVIA
Tržištné námestie 1, 917 01 Trnava
+421/33/33236440
info@trnavatourism.sk | www.regiontirmavia.sk

TURISTICKO-INFORMAČNÉ CENTRUM/CESTOVNÁ AGENTÚRA
Zeleznícárov 253/1, 028 01 Trstená
+421/43/524510/+421902038067
info@oravatic.sk | www.oravatic.sk


TIK SNOWLAND
Valčianska dolina 1054, 038 35 Valča
+421/903/112 211
snowland@snowlad.sk | www.snowlad.sk

TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM VEĽKÉ KAPUŠANY
Ul. Hlavná, č. 32, 079 01 Veľké Kapušany
+421/56/6384317
tik@vepusany.sk | www.kapusany.sk

TURISTICKÁ INFORMAČNÁ KANCELÁRIA ZUBEREC
Hlavná 289, 027 32 Zuberec
+421/43/532 07 77
tik@zuberec.sk, info@zuberec.sk | www.zuberec.sk

INFORMAČNÉ CENTRUM MESTA ZVOLEN
Námestie SNP 21/31, 960 01 Zvolen
+421/45/542 52 68, 530 34 05
ic@zvolen.sk | www.zvolen.sk

TURISTICKO-INFORMAČNÁ KANCELÁRIA ÚTEČZEMIA V TERCHOVEJ
Vrahnánska 287, 013 06 Terchová
+421908331449
uteczmeste@gmail.com | www.uteczmesta.sk



SLOVENSKO
accompanies the country NÁRODNÁ DIAĽNIČNÁ SPOLOČNOSŤ

INFORMAČNO-PREDAJNÉ Miesto ČUNOVO
Diaľničný hranolný prístrešok
851 10, Čunovo
+421 2 62 85 9775
cunovo@ndsas.sk | www.ndsas.sk/služby/informacno-predajne-miesto

INFORMAČNO-PREDAJNÉ Miesto BRODSKÉ
Diaľničný hranolný prístrešok
908 95, Brodské
+421 34 659 1051
brodske@ndsas.sk | www.ndsas.sk/služby/informacno-predajne-miesto

INFORMAČNO-PREDAJNÉ Miesto JAROVCE
Diaľničný hranolný prístrešok
851 10, Jarovce
+421 2 43 29 1566
jarovce@ndsas.sk | www.ndsas.sk/služby/informacno-predajne-miesto

**INFORMAČNÉ CENTRÁ SLOVENSKA
INFORMATION CENTERS OF SLOVAKIA
INFORMATIONSZENTREN IN DER SLOWAKEI**

INFORMAČNÉ CENTRUM BANSKÁ BYSTRICA
Nám. SNP 1, 974 01 Banská Bystrica
+421484155085, +421907046555
ic@banskabystrica.sk | www.icbb.sk

INFORMAČNÉ CENTRUM MESTA BANSKÁ ŠTIAVNICA
Námestie sv. Trojice 6, 995 01 Banská Štiavnica
+421456949033, 6949033
ic@banskastiaavnica.sk | www.banskastiaavnica.sk

TURISTICKO-INFORMAČNÁ KANCELÁRIA BARDEJOV
Radličné námestie 21, 085 01 Bardejov
www.tik-bardejovtravel | www.tik-bardejov.sk

**TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM
BRATISLAVSKÁ ORGANIZÁCIA CESTOVNÉHO RUCHU**
Kobuleňská 2, 811 01 Bratislava
touristik@visti Bratislava.com | www.visti Bratislava.com

TURISTICKO-INFORMAČNÁ KANCELÁRIA BREZNO
Námestie M. R. Štefánika 3, 977 01 Brezno
+42148614221
tik@brezno.sk, tik.brezno@gmail.com | www.brezno.sk

**ČESKO-SLOVENSKE REGIONÁLNE INFORMAČNÉ A SPOLOČENSKÉ
CENTRUM V CHOVSKÉJ DOLINE**
Dolná 7A, 031 031 Dobruša
+421424450912
info@dobruhask | www.dobruhask

INFO DONOVALY, s.r.o.
Nám. Sv. Antona Paduánskeho 136, 976 39 Donovaly
+421484949900
info@infodonovaly.sk | www.infodonovaly.eu

KULTÚRNE A INFORMAČNÉ CENTRUM MESTA ČADCA
Námestie Slobody 30, 022 01 Čadca
Tel: +421417630014, +421915822646
info@mestoadca.sk | www.kultura.mestoadca.sk

NOVOHRADSKÉ TURISTICKO-INFORMAČNÉ CENTRUM
Podhradská 1965/14, 986 01 Filakovo
+421474382016, +421918994481
nrc@hradilakovo.sk | www.filakovo.sk, www.hradilakovo.sk

TURISTICKO-INFORMAČNÁ KANCELÁRIA ZOHD
SNP 1954, 972 51 Handlová
+421466381016, 0905 977 951
tik@handlova.info | www.handlova.info

TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM HUMENNÉ
Staničná 1490/4, 066 01 Humenné
+421577881051+421915403184
info@centrumhumenne.sk | www.vistihumenne.sk

REGIONÁLNY INFORMAČNÝ BOD, KOCR KOŠICKÝ KRÁJ
Hlavná 48, 040 01 Košice
+421572399606
info@bod@kosice-region.com | www.kosice-region.com

NAVŠTEVNÍCKE CENTRUM KOŠICE
Hlavná 59, 040 01 Košice
+421556258888
visti@vistikosice.org | www.vistikosice.org

INFORMAČNÉ CENTRUM MIC KOŠICE
Hlavná 32/Azbetina 1 (proti hlavnému vchodu do Dómu sv. Alžbety), 040 01 Košice
+421 911 567 423, +421 055 623 09 09
info@mickosice.sk | www.mickosice.sk

KULTÚRNE A INFORMAČNÉ CENTRUM MESTA KREMNIČKA
Stieňanovo námestie 35/44, 967 01 Kremnica
+421456742856, +421452289780
info@centrumkremnica.sk | www.kremnica.sk

LEVICNÉ INFORMAČNÉ AGENTÚRA
Ul. L. Štúra 3, 934 01 Levice
+421366318037
ila@msklevica.sk, ilalevice@msklevica.sk | www.ila.msklevica.sk

INFORMAČNÁ KANCELÁRIA MESTA LEVOČA
Námestie Majlátra Pavla 58, 054 01 Levoča
+421 53 451 37 63
ike@levoča.sk | www.ik.levoča.eu

INFORMAČNÉ CENTRUM MESTA LIPTOVSKÝ MIKULÁŠ
Námestie mieru 1 (QC CENTRAL), 031 01 Liptovský Mikuláš
+4214161865522418
info@mikulask | www.mikulask.travel

MESTSKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM LUCENEC
Radničná, Ul. Dr. Herza 24/01, 984 01 Lucenec
+421474512022, 2234331513
mice@lucenec.sk | www.lucenec.sk

TURISTICKO-INFORMAČNÁ KANCELÁRIA MESTA MALACKY
Záhorská 1919, 901 01 Malacký
+421347722055
tik@malacky.sk | www.tik.malacky.sk

TURISTICKO-INFORMAČNÁ KANCELÁRIA MARTIN
A. Kmeťa 22, 036 01 Martin
+421434238776
tik@martin.sk | www.turifec.com

TURISTICKÁ INFORMAČNÁ KANCELÁRIA MESTA MICHALOVCE
Mestský úrad, Námestie osloboditeľov 30, 071 01 Michalovce
+421565686405
tikmichalovce@msumisk | www.michalovce.sk

TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM NITRA
Stejnáková 1, 949 01 Nitra
+421377410906
info@nitra.sk | www.nitra.eu

INFORMAČNÉ CENTRUM MESTA NOVÁ BAŇA
Námestie slobody 1, 968 01 Nová Baňa
+4214546782880
ic@novabana.sk | www.novabana.sk

MESTSKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM PEZINOK
M. R. Štefánik c. 1, 902 01 Pezínok
+421 0351 690 1120
mice@mspezinok.sk | www.pezinok.sk

PIESTANSKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM
Pribnova 2, 921 01 Piestany
+42133377196212
info@pic-pestiansky | www.pic-pestiansky.sk

INFORMAČNÉ CENTRUM PĚŠTANY
Nálepky 72, 321 01 Pěštany
+421333333333
ic@pstatravel@icvctour.com | www.icvctour.com

SLOVENSKÁ INFORMAČNÍ KANCELÁŘ PÍZEŇ
Slovenská tř. 7, 326 00 Pízeň
+4201 377 227 143
info@sochor.cz | www.sochor.cz

TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM ŠTRBSKÉ PLESO
Hlavná 40/806, 059 85 Štrba - Štrbské Pleso
+421913333466
info@strbskepleso.sk | www.strbskepleso.sk

MIK - MESTSKÁ INFORMÁČNÁ KANCELÁRIA POPRAD
Nám. sv. Egidia 43/86, 058 01 Poprad
+42152716186, 4361192
info@visti poprad.sk | www.visti poprad.sk

PX CENTRUM TURISTICKÁ INFORMÁČNÁ KANCELÁRIA
Centrum 16/21, 017 01 Považská Bystrica
+42142424326545
info@tikpb.sk | www.pxcentrumpb.sk

TURISTICKO-INFORMAČNÁ KANCELÁRIA MESTA PŘEVÍDZA
Námestie slobody 6, 971 01 Prievidza
tik@prievidza.sk | www.prievidza.sk/turista/

TURISTICKÉ INFORMÁČNÉ CENTRUM REVÚCA
Múlnská 18, 050 01 Revúca
+421582851558, +421 917 346 852
tic@revuca.sk | www.revuca.sk

TURISTIKÉ INFORMÁČNÉ CENTRUM RIMAVSKÁ SOBOTA
Hlavné námestie 2, 979 01 Rimavská Sobota
+421475623645+42915158538
tic@rimavskasobota.sk | www.rimavskasobota.sk

TURISTICKO-INFORMÁČNÁ KANCELÁRIA ROŽŇAVA
Námestie baníkov 32, 048 01 Rožňava
+421948205226
info@tikroznava.sk | www.tikroznava.sk

INFORMAČNÉ CENTRUM RUŽOMBEROK
A. Bernoláka 1, 034 01 Ružomberok
+4214444321096, 4313611
info@ruzomberok.eu | www.ruzomberok.eu

TURISTICKÉ INFORMÁČNÉ CENTRUM SENEC
Námestie 1. Mája, 64, 903 01 Senec
+4212145928224
info@shcnecejazerasenec.sk | www.shcnecejazera.eu

INFOSEN – INFORMÁČNÁ KANCELÁRIA MESTA SENICA
Námestie oslobodenia 17 (Dom kultúry), 905 01 Senica
+421 34 651 64 59
info@senica.sk | www.senica.sk

TURISTICKÁ INFORMÁČNÁ KANCELÁRIA MESTA SKALICA
Námestie slobody 10 (Dom kultúry), 909 01 Skalica
+421346645341+421915723216
tik@ mesto.skallca.sk | www.tikskallca.sk

TURISTICKO-INFORMAČNÁ KANCELÁRIA PRI CA UNITUR
Strojárska 102, 069 01 Snina
+421577685735+421577682285
unitur@unitur.sk | www.region.snina.sk

TURISTICKÉ INFORMÁČNÉ CENTRUM SPIŠSKÁ NOVÁ VEŠ
Letná 49, 052 01 Spišská Nová Veš
+421534238293, 4428292
tic@spisskanovaves.eu | www.spisskanovaves.eu/tic

TATRANSKÁ INFORMÁČNÁ KANCELÁRIA
Horská záchranna služba 23, Starý Smokovec, 062 01 Vysoké Tatry
+421524423440
smokovec@tatry.sk | www.tatry.sk

TURISTICKÉ INFORMÁČNÉ CENTRUM STROPOKOV
Hlavná 38/2, 091 01 Stropkov
+4215474868880
tic@stropkovsk | www.stropkovsk

TATRANSKÁ INFORMÁČNÁ KANCELÁRIA
Hlavná 98, 039 60
+421524446819
lomnica@tatry.sk | www.tatry.sk

Príloha č. 3 - Ukážka z výstupov štatistických údajov TIC z pasportizačných dotazníkov

Príklad: ŠTATISTIKA NÁVŠTEVNOSTI Informačného centra mesta Liptovský Mikuláš

| Domáci obyvatelia | JAN | FEB | MAR | APR | MÁJ | JÚN | JÚL | AUG | SEPT | OKT | NOV | DEC | CELKOM ZA ROK A | CELKOM ZA ROK B | Nárast/zníženie návštevnosti v % |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|----------------------------------|
| | JAN | FEB | MAR | APR | MÁJ | JÚN | JÚL | AUG | SEPT | OKT | NOV | DEC | ROK CELKOM | ROK CELKOM | |
| Liptovský Mikuláš + región | 1400 | 1800 | 2400 | 1600 | 1950 | 2400 | 2800 | 3100 | 2200 | 1900 | 1550 | 2100 | 25200 | 25970 | -4% |
| Návštevníci | JAN | FEB | MAR | APR | MÁJ | JÚN | JÚL | AUG | SEPT | OKT | NOV | DEC | ROK CELKOM | ROK CELKOM | |
| Slovensko | 450 | 1000 | 1100 | 100 | 200 | 1650 | 3000 | 4200 | 2700 | 1000 | 200 | 700 | 16300 | 18300 | -13% |
| Česká republika | 500 | 1600 | 1050 | 200 | 300 | 2200 | 3500 | 4000 | 2900 | 600 | 150 | 250 | 17250 | 19300 | -13% |
| Poľsko | 1450 | 3350 | 1200 | 80 | 90 | 1250 | 3300 | 3800 | 2100 | 80 | 0 | 320 | 17020 | 17880 | -5% |
| Maďarsko | 5 | 15 | 10 | 0 | 0 | 6 | 4 | 10 | 2 | 0 | 0 | 30 | 82 | 150 | -45% |
| Ukrajina | 600 | 480 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1090 | 1600 | -32% |
| Estónsko | 0 | 0 | 80 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 140 | 250 | 0 | 250% |
| Lotyšsko | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 125 | 125 | 0 | 125% |
| Litva | 550 | 450 | 200 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 1300 | 1380 | -6% |
| Rakúsko | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 12 | 0 | 0 | 0 | 37 | 47 | -21% |
| Holandsko | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 70 | 100 | 60 | 0 | 0 | 0 | 250 | 360 | -31% |
| Belgicko | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 100 | 140 | 40 | 0 | 0 | 0 | 295 | 320 | -8% |
| Nemecko | 15 | 10 | 5 | 0 | 0 | 50 | 40 | 90 | 120 | 0 | 0 | 0 | 330 | 435 | -24% |
| Španielsko | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 15 | 0 | 0 | 0 | 24 | 46 | -48% |
| Francúzsko | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 8 | 24 | 10 | 0 | 0 | 0 | 62 | 100 | -38% |
| Taliansko | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 8 | 15 | 4 | 0 | 0 | 0 | 37 | 90 | -59% |
| Ruská federácia | 600 | 30 | 100 | 70 | 10 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 290 | 1105 | 1200 | -8% |
| Veľká Británia, Írsko | 10 | 0 | 0 | 15 | 20 | 35 | 25 | 35 | 0 | 0 | 0 | 260 | 400 | 136 | 194% |
| Ostatné európske krajiny | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 60 | 30 | 50 | 70 | 0 | 0 | 90 | 300 | 470 | -36% |
| EUROPA spolu: | | | | | | | | | | | | | 56257 | 61814 | -9% |
| Kanada | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 | 30 | -33% |
| USA | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 35 | 4 | 10 | 6 | 0 | 0 | 2 | 72 | 77 | -6% |
| AMERIKA spolu: | | | | | | | | | | | | | 92 | 107 | -14% |
| Japonsko | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 25 | 20% |
| Kórea | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 | 9 | 2 | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 20% |
| Izrael | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 80 | 135 | 280 | 110 | 0 | 0 | 0 | 655 | 112 | 485% |
| ÁZIA spolu: | | | | | | | | | | | | | 705 | 137 | 411% |
| Austrália spolu: | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | | 4% |
| Návštevnosť ICM spolu: | 5580 | 8735 | 6155 | 2145 | 2650 | 7872 | 13027 | 15897 | 10351 | 3580 | 1900 | 4357 | 77892 | 88028 | -12% |

Príloha č. 4 - Logo AiCES



Príloha č. 5 - Ocenenie pre AiCES

3. miesto za najlepšie riadenie organizácie cestovného ruchu (BRAND INSTITUTE)

<https://brandinstitute.sk/struktura-turizmu-slovenska-2018>



**AiCES podporuje
svojich členov...**



...členovia podporujú svoju AiCES

verzia 13.12.2018