



JEDNOTNÁ KLASIFIKACE TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER ČR

Asociace turistických informačních center
České republiky

1. SLOVO ÚVODEM
2. MINIMÁLNÍ STANDARD SLUŽEB
3. KLASIFIKAČNÍ TŘÍDY
4. CERTIFIKACE TURISTICKÉHO INFORMAČNÍHO CENTRA
 - PROCES CERTIFIKACE
 - UDĚLOVÁNÍ, OBNOVOVÁNÍ A ODNÍMÁNÍ CERTIFIKÁTŮ
 - CERTIFIKÁT
 - SYMBOL CERTIFIKOVANÉHO TIC
 - CERTIFIKAČNÍ KOMISE
 - CERTIFIKAČNÍ KONTROLA
 - PRŮBĚŽNÁ KONTROLA
 - CERTIFIKAČNÍ POPLATEK
5. POSTUP ZÍSKÁNÍ CERTIFIKÁTU

2. Minimální standard služeb

1. **Lokalizace a navigace k TIC** (*místo přirozené koncentrace turistů /náměstí/, bezbariérový přístup, směrovky k TIC*)
2. **Informace o TIC směrem k veřejnosti** (*označení, název, turistické IC, otevírací doba v ČR a 1 svět. jaz., prezentace TIC na internetu, certifikát na webu a v provozovně*)
3. **Činnost TIC** (*vyhledává, shromažďuje, aktualizuje a šíří informace, poskytování informací bezplatně všemi formami – převažující náplň, placené služby s ceníkem, kvalita obsluhy*)
4. **Databáze TIC** (*el. podoba, struktura údajů o subjektech, rozsah – tur.info. Služby, instituce, akce, doprava, četnost aktualizace – min. 1 x ročně*)
5. **Vybavení TIC** (*technické vybavení, propagační materiály, informace ve vývěsce*)
6. **Zpětná vazba** (*evidence klientů, písemné vyjádření zákazníků /přání, pochvaly, stížnosti/*)

bod č.	Doporučené požadavky
1	V blízkosti TIC mít umístěn stojan na kola
2	Směrovky naváděcího systému k TIC mít viditelně označeny symbolem "i" dle design manuálu JK TIC.
4	Název TIC uvádět také v jazyce skupiny v lokalitě převažujících zahraničních návštěvníků
6	Provádět pravidelný marketing a optimalizaci webu TIC, využívat k prezentaci nabídky TIC sociálních sítí
7	Personál TIC identifikovat cedulkou se jménem. Toto označení viditelně umístit na oděvu pracovníka nebo na jeho pracovním místě. Parametry označení se řídí Design manuálem JK TIC.
11	Respektovat v činnosti TIC a jeho pracovníků/nic pravidla a doporučení z pohledu udržitelného rozvoje cestovního ruchu, viz dokument "Požadavky na provoz, znalosti a komunikaci pracovníka TIC s klienty"
13	Strukturu poskytovaných údajů rozšířit o lokalizaci GPS
15	Průběžně reagovat na nové technologie a rozšiřovat jejich využívání: služby pro čekající hovory, samoobslužná zařízení (dotykové obrazovky apod.), vč. možností využití DVD, CD, datového připojení USB, využití nových aplikací pro mobilní telefony, včetně místních audioprůvodců, QR kódy atd.
17	K základním informacím doplnit seznam ubytovacích možností s tel. čísly, nebo tel. kontakt, kde je možné tyto údaje zjistit.
19	Mít pro návštěvníky volně k dispozici, nebo na požádání, tužku a papír.

3. Klasifikační třídy

Změny obecně: přesuny požadavků do minimálních standardů (např. bezbariérovost, monitoring)

Standard pro C

- min. 1 světový jazyk, 5 dní a 30 hodin týdně

Standard pro B

- zůstává, jak bylo (info ve 2 sv. jaz., veřejný internet, průvodcovská služba, SŠ vzdělání)
- změna: otevřeno celoročně minimálně 5 dní v týdnu, min. 40 hodin týdně, v hlavní turistické sezóně je otevřeno minimálně 6 dní v týdnu, min. 45 hodin týdně

Standard pro A

- zůstává, jak bylo (7d/60 h, info ve 2 sv. jaz., veřejný internet, el.dat. na webu, tur. prod., zprostř. ubyt. průvodcovská služba, int. Systém kontroly kvality, SŠ vzdělání a vzdělání v CR)

Standard pro A, B

- pracovníci se účastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu. Účast na vzdělávání je prokazatelná podpisem účastníka v prezenční listině, získáním certifikátu, apod.

Uvedené požadavky minimálního standardu a klasifikace jsou nezbytným předpokladem získání členství v A.T.I.C. ČR. Členové A.T.I.C. ČR obdrží při přijetí do profesní organizace členský list.

4. CERTIFIKACE TURISTICKÉHO INFORMAČNÍHO CENTRA

Certifikát

- vydává A.T.I.C. ČR s CzechTourism na základě rozhodnutí společné certifikační komise.
- Certifikát je nepřenositelný, není majetkem žadatele, je propůjčen po dobu platnosti

Platnost certifikátu

- období 2 let od data rozhodnutí o přidělení certifikátu.

S certifikátem obdrží žadatel samolepku JK TIC ČR k označení certifikovaného TIC, která bude viditelně umístěna při vstupu do TIC (dveře, výloha, vývěska apod.)

Certifikační komise

Schází se nejméně 6 x ročně – jsou zde 2 zástupci A.T.I.C. ČR, 1 zástupce CzechTourism, 1 zástupce Asociace krajů ČR, 1 nezávislý odborník.

Lhůta pro vyřízení žádosti

Vyřízení žádosti o certifikaci (tzn. přijetí žádosti, sjednání a provedení kontroly, předání dokumentů certifikační komisi) musí proběhnout ve lhůtě do 90 dnů po obdržení žádosti.

Certifikační kontrola a průběžná kontrola

Kontrola probíhá za přítomnosti zástupce žadatele, je předem ohlášená a provedená proškoleným kontrolorem. Přítomen může být také zástupce krajského úřadu s gescí v cestovním ruchu. Kontrolor se prokáže platným pověřením ke kontrole.

Průběh kontroly - standardně

Opravný termín - nejdříve po 30 dnech a nejpozději do 4 měsíců od provedení první kontroly.

Certifikační poplatek

Členové A.T.I.C. ČR nehradí, je součástí ročního poplatku. Hradí jej zájemci, kteří nejsou členy profesní organizace A.T.I.C. ČR ve výši: 2.500,- Kč/rok.

5. Postup získání Certifikátu

1. Žadatel (TIC) na www.aticcr.cz vyplní a zašle Přihlášku k certifikaci.
2. Vyplněná přihláška: odkaz na ni přijde e-mailem na sekretariát A.T.I.C. ČR, osobu pověřenou kontrolou TIC, žadateli
3. Platba certifikačního poplatku nečleny A.T.I.C. ČR
4. Ve lhůtě do 30 dní od podání přihlášky - sjednání data kontroly
5. Provedení kontroly - správnost odpovědí v přihlášce, záznam v Protokolu kontroly
6. Protokol kontroly s návrhem zařazení do příslušné třídy ke schválení certifikační komisi.
7. Certifikační komise posoudí dodané podklady a rozhodne. Kontrolní protokol a dotazník putuje zástupci sekretariátu A.T.I.C. ČR.
8. Sekretariát A.T.I.C. ČR zašle žadateli certifikát a označení (samolepku) certifikovaného subjektu v JK TIC ČR
9. Žadatel vyvěsí, nebo umístí certifikát a samolepku na vhodném místě v provozovně, při vstupu do TIC.
10. Žadatel má nárok na bonus v podobě mystery shoppingu.



Požadavky na provoz, znalosti a komunikaci pracovníka TIC s klienty

- 1) Všeobecná pravidla - přístupnost TIC, prostory, oblečení, obsluha návštěvníka ve vztahu k pořadí klientů (dotazy x telefony), znalosti pracovníka (zajímavosti, tipy na výlety, základní historické a místopisné znalosti)
- 2) Komunikace osobní - pozdrav, chování, vyjasňování dotazu, poskytování informace (nabídka pozdějšího zavolání, mailu), poznámky, soukromé telefonování, střet s jinou činností, pití a odpočinek, oslovení při odchodu
- 3) Komunikace telefonická - pozdrav, chování, vyjasňování dotazu, poskytování informace, střet s jinou činností

DĚKUJI ZA POZORNOST

MGR. JAN MATOUŠ, PROVOZOVATEL SEKRETARIÁTU

A.T.I.C. ČR

TYRŠOVA 32

572 01 POLIČKA

TEL.: 603 998 711

E-MAIL: OFFICE@ATICCR.CZ

WWW.ATICCR.CZ