



---

# Jak využít potenciálu Turistických informačních center pro služby v cestovním ruchu

Huť František 20.března 2018

---

Asociace turistických informačních center  
České republiky

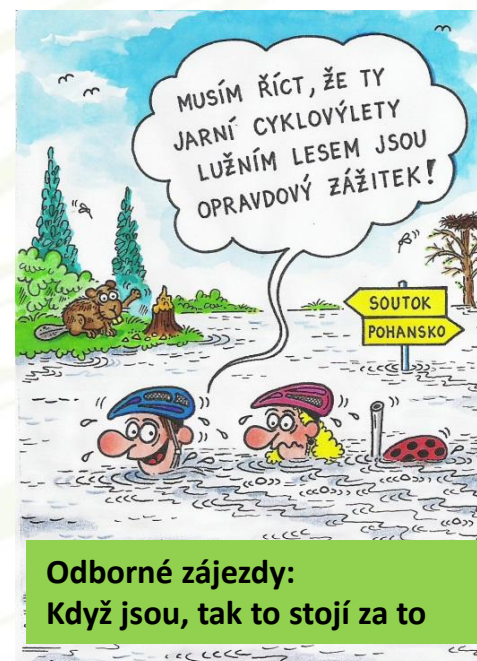
#### Malé představení TIC:



Turistické informační centrum je veřejně přístupné a viditelně označené účelové zařízení poskytující objektivní a ověřené informace o turistických cílech, službách cestovního ruchu, rekreační a kulturní nabídce v oblasti svého působení (obec, město, region, stát). TIC může při výkonu své činnosti rovněž nabízet a prodávat placené služby související s cestovním ruchem (např. působit jako cestovní agentura), pokud jsou poskytovány v souladu s platnými právními předpisy a jestliže nenaruší komplexnost, objektivitu a kvalitu poskytovaných informací. Provozování TIC má charakter veřejné služby. TIC se řídí platnými oborovými standardy JK TIC stanovenými profesní organizací A.T.I.C. ČR ve spolupráci s agenturou CzechTourism, které mohou být podle potřeby doplněny o schválené vnitřní procesy řízení kvality. Splnění oborového standardu musí být doloženo platným certifikátem.

#### Být členem profesní asociace znamená:

- nestát "mimo" profesní dění,
- mít možnost se potkávat a vyměňovat zkušenosti se svými kolegy, např. při členských fórech,
- vzdělávat se v potřebných tématech, podívat se na turistické možnosti v jiných částech země, jak se služby TIC dělají jinde,
- mít více potřebných informací,
- mít více zdrojů na činnost - v krajích, která TIC podporují
- být informačním centrem s certifikovanými (ověřenými) službami poskytovanými v předepsaném rozsahu
- využívat všech možností, které asociace nabízí a mít možnost ovlivňovat její činnost ku prospěchu informačních center





#### ***V rovině propagace a prezentace se jedná o:***

- **zveřejňování informací a kontaktů** o TIC na internetových stránkách a v elektronickém “Zpravodaji” asociace
- **zveřejňování kontaktů a informací** o TIC v tiskovinách - vlastní Adresář členů a čekatelů A.T.I.C. ČR a další propagace v mapách, průvodcích, atlasech dle dohody s vydavateli - např. Kartografie Praha, Shocart),
- **propagaci asociace a novinek TIC v odborných časopisech:** zveřejňování adresáře členů v TIM, články o aktivitách členů v C.O.T. Business, Kam po Česku apod.
- vydávání **Zpravodaje**, v nichž mohou členové prezentovat své aktivity



- prezentace asociace a kontaktů na členy na veletrzích Regiontour v Brně, Holiday World Praze, Dovolená a regiony v Ostravě a REGIONY v Lysé nad Labem
- prostor stávající **webové prezentace** k získávání potřebných kontaktů a oborových informací

### Asociace zabezpečuje certifikaci TIC:

- **Cena za certifikaci dle Jednotné klasifikace TIC** v ČR je již zahrnuta v ročním členském příspěvku A.T.I.C. ČR

### **Členové svým členstvím v asociaci:**

umožňují a napomáhají existenci a fungování A.T.I.C. ČR.



Ta prosazuje aktivity prospěšné pro činnost turistických informačních center v podobě **potřebných zákonných úprav**,

- vstupuje do **jednání s kraji** o dotacích pro TIC,
- vyjednává o **aktualizaci katalogu prací** a profesí,
- **prezentuje** turistická informační centra v obecné i konkrétní rovině
- a celou svojí činností **pomáhá k zakotvení jejich role** ve společnosti.

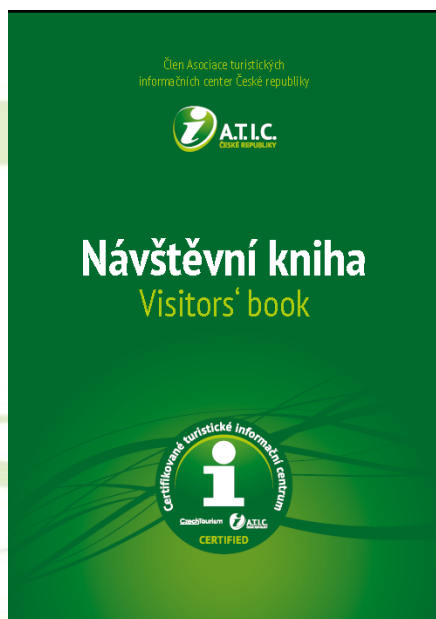
## TURISTICKÁ INFORMAČNÍ CENTRA

### První krok na vašich cestách

Asociace vydala pro své členy do jejich TIC **návštěvní knihu** a **stojánky** na jmenovky.

Pro prezentaci byly vydány **turistické známky**, **turistické vizitky** a veselé **pohlednice**, tzv. pidifrky, **papírové sáčky** na pohlednice a drobné suvenýry.

K prezentaci TIC přispěla také konference 7.3. 2014 v Ostravě k 20ti leté činnosti ATIC ČR, soutěž o nejoblíbenější TIC, byla v roce 2016 ze strany spoluorganizátora ukončena a v roce 2017 znovu obnovena s KAM PO ČESKU, články v časopisech (C.O.T. business, TIM, Kam po Česku, apod.), účast na veletrzích a další aktivit.





## TURISTICKÁ INFORMAČNÍ CENTRA

### První krok na vašich cestách

#### Výběr z činnosti ATIC ČR v uplynulých 5 letech

- **Zavedení standardu služby TIC**, definování požadavků na činnost vedlo až k Jednotné klasifikaci TIC platné pro celou Českou republiku
- **Společná prezentace a propagace** - Adresář TIC, web, prezentace, el. bulletin
- **Vzdělávání** pracovníků TIC
- **Jednotná image**, vizuální styl, stojánky na vizitky, návštěvní knihy, turistické známky, vizitky a mapy TIC v ČR
- **Spolupráce se státními institucemi** (MMR a CzechTourism) - kolegium České republiky, připomínkování koncepcí cestovního ruchu, Český systém kvality služeb
- **Spolupráce s profesními svazy** - AHR, Asociací Kempů ČR, Asociace vleků a lanovek, ATUR CZ, Asociací průvodců
- **Katalog prací, 2.10.34 Pracovník informačního centra, souhlas VLÁDY ČR platnost od 1.1.2018 v plat. Tř. 8 - 11**
- Asociace je spoluzakladatelem „FÓRA CESTOVNÍHO RUCHU“ dle koncepce CR v ČR
- Asociace podporuje zajištění přístupu do TIC pro invalidy a maminky s kočárky
- Asociace již druhým rokem spolupracuje c ČT „D“ na projektu pro děti

**K 19.03.2018 bylo certifikováno**  
**v novém systému 436 TIC**

**k 19.03.2018**

**320 členů, z toho**  
**18 poboček,**  
**2 čekatele a**  
**1 mimořádný člen**

<b>návštěvnost</b>	<b>2016</b>
ČR	zahraniční
<b>7 258 493</b>	<b>1 055 713</b>

<b>Návštěvnost</b>
<b>2017</b>
<b>8197120</b> ČR
<b>1309216</b>
Zahraniční



## TURISTICKÁ INFORMAČNÍ CENTRA

### První krok na vašich cestách

Otevírací doba	Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek	Sobota	Neděle
Otevřeno průměrně (hod.) - během roku	8	8	8	8	8	6	8
Otevřeno průměrně (hod.) - sezóna	9	9	9	9	9	7	7
Otevřeno / <u>Zavřeno</u> - během roku	379/26	399/6	402/3	405/0	403/2	223/182	125/280
Otevřeno / <u>Zavřeno</u> - sezóna	349/32	378/3	381/0	380/1	381/0	366/15	301/680

Tento počítač je autorizován. Počítadlo návštěvnosti najdete na [certifikace.aticcr.cz/pocitac.php](http://certifikace.aticcr.cz/pocitac.php). Tu si uložte do oblíbených, nebo na plochu.

A.T.I.C. - certifikace

Turistické informační centrum Poděbrady

[stav certifikace](#) | [informace o infocentru](#) | [otevírací doba](#) | [certifikace](#) | [nastavení hesla](#) | [odhlásit se](#)

Informace o infocentru

Všechny informace vyplněny. [\[UPRAVIT\]](#)

Otevírací doba

Otevřeno 41 hodin 6 dní v týdnu celoročně, 54 hodin 7 dní v týdnu sezónně.. Odpovídá třídě: B [\[UPRAVIT\]](#)

Certifikace

Všechny odpovědi certifikace vyplněny. Odpovídá třídě: B [\[UPRAVIT\]](#)

Tisk přihlášky



Odeslat požadavek na kontrolu

Vše je v časových limitech.

Stav certifikace

Certifikace udělena: 12.09.2017 třída: B platnost do: 12.09.2019  
Průběžná certifikace: zatím ne  
Počet měsíců od certifikace: 2

Akce

Statistiky - průběžné počty návštěvníků infocentra od 1.1.2017 do 31.7.2017

Vyplňte prosím počty návštěvníků a klikněte na uložit. Pokud TIC neeviduje samostatně zahraniční návštěvníky, vyplní celkový počet do "ČR".

Navštěvníci z ČR:

ze zahraničí:  [Uložit](#)

Počty pracovníků a brigádníků - rok 2017

Vyplňte prosím počty pracovníků a brigádníků v turistickém informačním centru v letošním roce a klikněte na uložit.

Počet pracovníků na hlavní pracovní poměr:

Počet brigádníků:  [Uložit](#)

počítač

MYSTERY SHOPPING

Pro rok 2016 již nepřijímáme požadavky na MYSTERY SHOPPING. Děkujeme za pochopení.

CS 9:11 8.11.2017

certifikace.aticcr.cz/pocitac.php

Aplikace 24 SERVIS 24 Internetba Kalendář Internet Banka – GE ČSOB InternetBanking Pavel Hlaváč Asociace turistických Žádosti - Krajský úřad Ostatní záložky

Počítač přístupů - Turistické informační centrum Poděbrady Počítač Graf Historie Nastavení

ČR 0

Zahraničí 1

Počítadlo průchodů: 69








Hromadné

ČR:








Zahraničí:

Přičíst

Jazyky



Země



Další

Turista

Rezident

Kopírka

Ted' systém po kliku přičítá











Chci aby systém odečítal

certifikace.aticcr.cz/pocitac.php?jazyk3=1

CS 19:29 25. 11. 2017

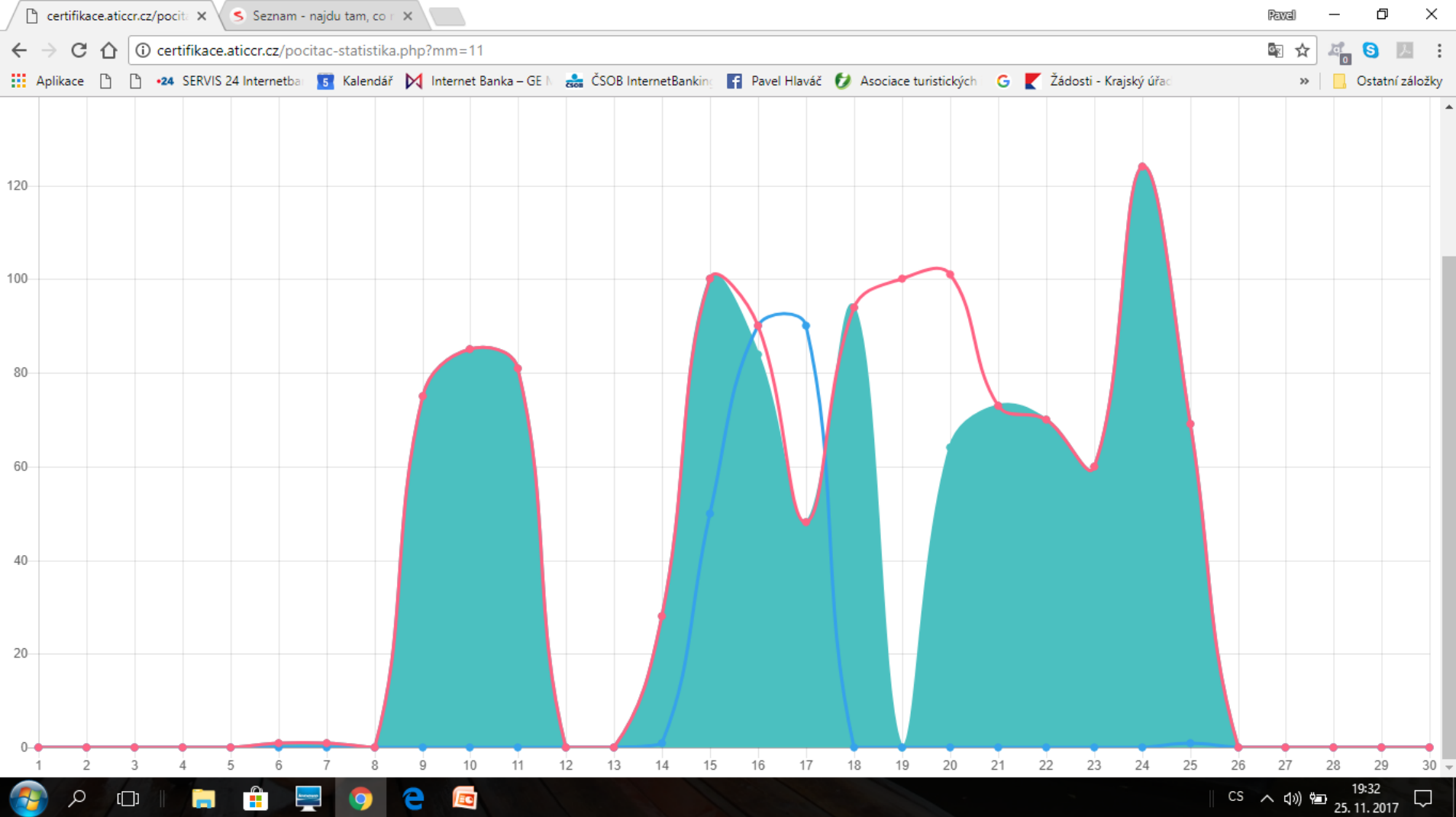


## Země

- ☐  Afghánistán 1
- ☐  Albánie 2
- ☐  Alžírsko 3
- ☐  Andorra 4
- ☐  Angola 5
- ☐  Antigua a Barbuda 6
- ☒  Argentina 7
- ☐  Arménie 8
- ☐  Austrálie 9
- ☐  Ázerbájdžán 10

## Další parametry

[illegible]







### JEDNOTNÁ KLASIFIKACE TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER

Jednotná klasifikace turistických informačních center je v pravomoci a odpovědnosti A.T.I.C. ČR a agentury CzechTourism. Pro potřeby jednotné klasifikace je definován minimální standard služeb a další požadavky pro zařazení do příslušných tříd.

#### 3.1] MINIMÁLNÍ STANDARD SLUŽEB :

#### **ZÁVAZNÉ POŽADAVKY**

##### **Lokalizace a navigace k turistickému informačnímu centru (TIC)**

Informace o TIC směrem k veřejnosti TIC sídlí na veřejně přístupném místě, na místě přirozené koncentrace turistů, **má bezbariérový přístup nebo umožňuje obsluhu imobilních jiným způsobem.**



Český systém kvality služeb  
Czech service quality system

## ČESKÝ SYSTÉM KVALITY SLUŽEB - JK TIC

- Jednotná klasifikace turistických informačních center (JK TIC) je podmínkou pro získání I. stupně značky kvality Q v Českém systému kvality služeb.
- Služby A.T.I.C. ČR jsou certifikovány dle ISO 9001:2008. V souladu s německým systémem Service Qualität Deutschland (SQD), který již více než deset let přispívá k rozvoji kvality služeb v Německu, je certifikace dle ISO normy adekvátní nejvyššímu 3. stupni značky kvality.
  - 471 vyškolených trenérů I. stupně ČSKS z řad pracovníků TIC
  - 29 vyškolených trenérů II. stupně ČSKS z řad pracovníků TIC
  - 250 registrovaných TIC
  - 94 certifikovaných TIC v rámci ČR
  - 14 TIC skončila platnost k 30.9. 2017
  - 29. 1. 2015 se stala A.T.I.C. ČR držitelem certifikátu I. stupně ČSKS



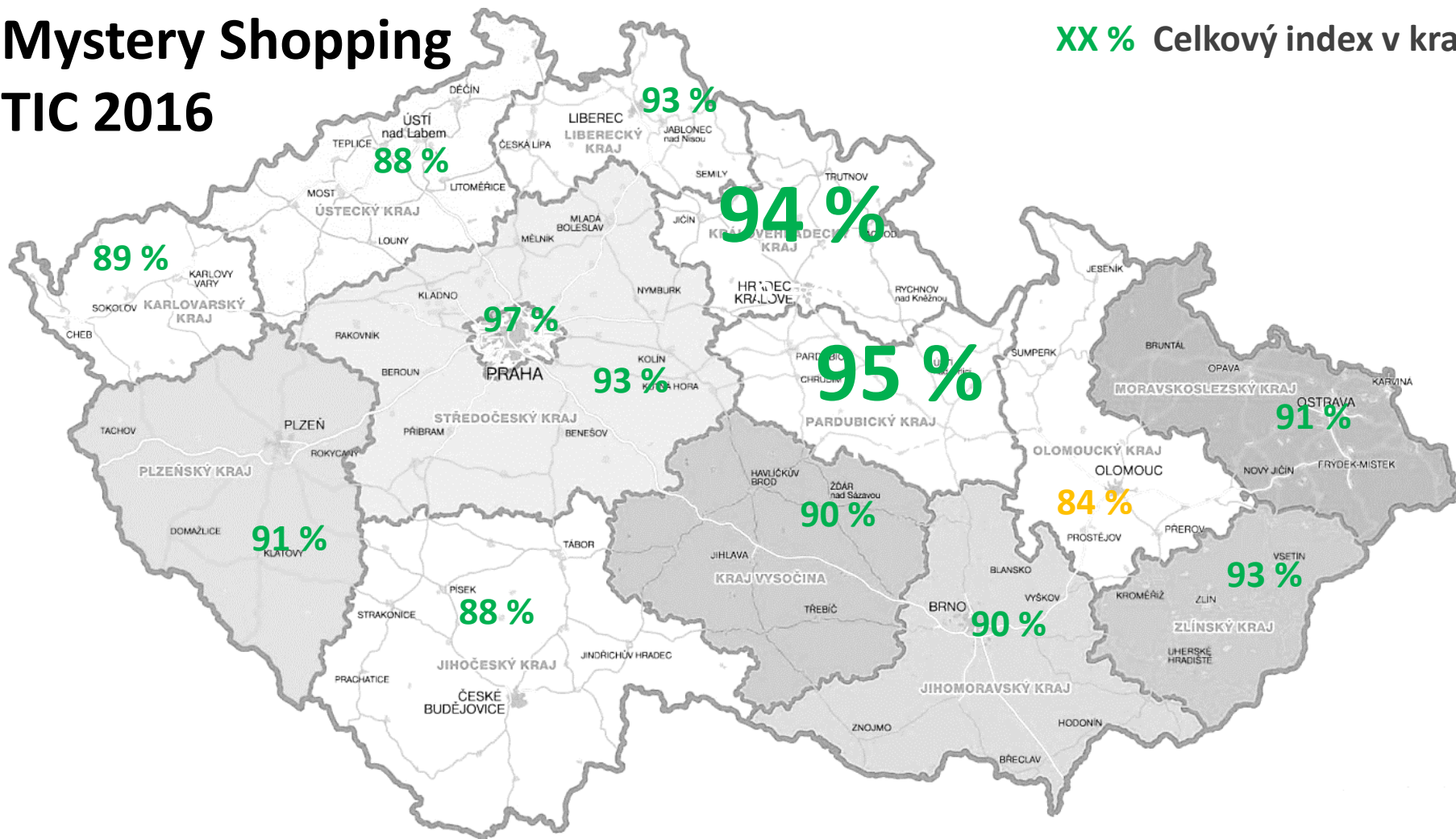
**Takto je řešen  
přístup do TIC  
v Hořicích**





# Mystery Shopping TIC 2016

**XX %** Celkový index v kraji



Kraj	Celkem	Člen	A	B	C	Necertifikované
Hlavní město Praha	6	2	2	1	1	2
Středočeský kraj	39	27	0	22	17	0
Jihočeský kraj	36	28	0	14	21	1
Plzeňský kraj	25	17	2	8	15	0
Karlovarský kraj	17	15	4	7	5	1
Ústecký kraj	27	23	0	20	7	0
Liberecký kraj	12	9	0	6	6	0
Královéhradecký kraj	43	27	0	26	17	0
Pardubický kraj	37	32	1	29	7	0
Kraj Vysočina	35	28	1	26	8	0
<b>Jihomoravský kraj</b>	<b>51</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>1</b>
Olomoucký kraj	37	29	1	11	25	0
Moravskoslezský kraj	42	32	4	21	16	1
Zlínský kraj	21	19	2	14	4	1
Celkem	428	313	19	227	175	7

**Pavel Hlaváč**, radní (Středočeský kraj), tel.: 602 341 361,  
e-mail: hlavac@polabi.info

## ***Členská fóra - letem světem***

Hradec nad Moravicí 2016



Vrchlabí 2017



Obecně prospěšná společnost Zlatý pruh Polabí o.p.s. spolu s A.T.I.C. ČR vyhlásila v roce 2016 první ročník soutěže **“TURIST PROPAG”**. Jedná se o soutěžní přehlídku tištěných turisticko-propagačních materiálů, které se vydávají na podporu cestovního ruchu a informovanosti o regionálním dění. Řečí čísel můžeme vypočítat, že do 10 kategorií zaslalo 118 soutěžících šesti členné odborné komisi k posouzení celkem 185 produktů.



Pro rok 2018 je vyhlášen III. ročník této soutěže spolu s Výstavištěm Lysá nad Labem a dalšími partnery. Přihlášky do jednotlivých kategorií bylo možno zasílat do 15. března 2018 a celkem ze přihlásilo na 137 produktů.



# TURIST PROPAG

soutěžní přehlídka turisticko-  
propagačních materiálů



<https://www.survio.com/survey/d/A5J5E2L5Q9L2P6N2A>

**Motto:** *Turistické informační centrum, první krok na vašich cestách*

**Roční členský poplatek: 4.000,- Kč**

*Roční certifikační poplatek (2.500,- Kč) je zahrnut v ceně ročního členského poplatku, členové jej nehradí.*

Jak se stát členem:

- 1) Poslat vyplněnou, podepsanou, orazítkovanou originál přihlášku na sekretariát A.T.I.C. ČR.
- 2) Přihlásit se k certifikaci Jednotné klasifikace TIC na webu [www.certifikace.aticcr.cz](http://www.certifikace.aticcr.cz).
- 3) Na základě faktur uhradit roční členský poplatek ve výši 4.000.00Kč.
- 4) Stát se certifikovaným turistickým informačním centrem - získá certifikátu a známky certifikovaného TIC, označení TIC certifikační samolepkou.
- 5) Být schválen radou ATIC ČR za člena - získá členského listu, označení TIC logotypem asociace

**Kontakt: A.T.I.C. ČR, Tyršova 32, 572 01 Polička**

Kontaktní osoba: Mgr. Jan Matouš, tel.: 603 998 711

[office@aticcr.cz](mailto:office@aticcr.cz)

[www.aticcr.cz](http://www.aticcr.cz)







**DĚKUJI ZA POZORNOST  
PAVEL HLAVÁČ, PREZIDENT**

**A.T.I.C. ČR  
TYRŠOVA 32 572 01 POLIČKA  
TEL.: 602 341 361  
E-MAIL: HLAVAC@POLABI.INFO  
WWW.ATICCR.CZ**

