

Certifikované turistické informační centrum



CzechTourism



A.T.I.C.
ČESKÉ REPUBLIKY

CERTIFIED

JEDNOTNÁ KLASIFIKACE

TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER ČESKÉ REPUBLIKY

METODIKA PRO CERTIFIKACI

Standards poskytování služeb turistických informačních center
v České republice a jejich certifikace.



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁS ROZVOJ



INTEGROVANÝ
OPERAČNÍ
PROGRAM



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJČR



A.T.I.C.
ČESKÉ REPUBLIKY

CzechTourism



1] Uvedení do problematiky

2] Základní pojmy, terminologie

3] Turistická informační centra a standardy poskytování služeb

Jednotná klasifikace turistických informačních center

3.1] Minimální standard služeb

3.2] Klasifikační třídy

4] Certifikace turistického informačního centra

Proces certifikace

4.1] Udělování, obnovování a odnímání certifikátů

4.2] Certifikát

4.3] Symbol certifikovaného TIC

4.4] Certifikační komise

4.5] Certifikační kontrola

4.6] Průběžná kontrola

4.7] Certifikační poplatek

5] Postup získání certifikátu

6] Organizační zabezpečení udělení certifikátu

7] Zásady komunikace mezi provozovateli systému a TIC

8] Dokumenty

8.1] Elektronická přihláška k certifikaci

8.2] Protokol kontroly turistického informačního centra

8.3] Design manuál JK TIC ČR

8.3.1] Logotyp označení turistického informačního centra

8.3.2] Certifikát pro certifikované turistické informační centrum

8.3.3] Označení turistického informačního centra
certifikovaného dle JK TIC na vstupu či v jeho blízkosti

8.4] Požadavky na provoz, znalosti a komunikaci pracovníka
TIC s klienty

V roce 2012 existovalo v České republice několik certifikovaných popisů činnosti turistických informačních center (TIC). Tyto certifikované činnosti měly společný cíl, ale v popisu se více či méně odlišovaly. Asociace turistických informačních center České republiky (A.T.I.C. ČR) ve spolupráci s Českou centrálou cestovního ruchu - CzechTourism za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR (MMR) sestavily Jednotnou klasifikaci turistických informačních center České republiky jako systém definující komplexní problematiku turistických informačních center s vlastní certifikací.

K tomuto kroku se obě strany zavázaly podpisem Memoranda o spolupráci během členského fóra A.T.I.C. ČR v Poděbradech dne 11.10. 2012. Cílem pro vytvoření jednotné klasifikace bylo odstranění duplicity ve formě dvou největších a existujících certifikačních schémat na území České republiky zahrnujících většinu TIC a současně vytvoření technického standardu a metodiky využitelné pro systémy a modely managementu kvality jako je ISO, Model Excellence EFQM, Český systém kvality služeb a další.

Memorandum o spolupráci v oblasti certifikace TIC mezi agenturou CzechTourism a Asociací turistických informačních center České republiky (A.T.I.C. ČR).

Předmětem memoranda byla dohoda o spolupráci na sjednocení certifikačního procesu pro turistická informační centra (TIC) v České republice. Zahájení budoucí jednotné certifikace TIC v ČR bylo dohodnuto na rok 2013 s tím, že základem pro společnou certifikaci bude klasifikace TIC podle A.T.I.C. ČR, doplněná o společně odsouhlasené požadavky agentury CzechTourism vycházející z podmínek oficiálních turistických informačních center (OTIC).

Základem pro nový systém je standard činností a rozsahu služeb TIC definovaný v klasifikaci profesní organizace A.T.I.C. ČR, doplněný o požadavky agentury CzechTourism. Profesní organizace bude zajišťovat kontrolu TIC a navrhovat jejich zařazení do jedné ze tří klasifikačních tříd, agentura CzechTourism pak v rámci bonusového systému realizovat například Mystery shopping pro certifikovaná TIC, která projeví o tuto službu zájem. Jednotný certifikát bude mít platnost 2 roky a o jeho přidělení bude rozhodovat pětičlenná certifikační komise složená ze zástupců A.T.I.C. ČR, CzechTourism a dalších subjektů působících v oblasti cestovního ruchu. Uvedený systém bere v úvahu hlavní priority připravované normy ISO, která se bude týkat požadavků na činnost turistických informačních center na mezinárodní úrovni.

Jednotný certifikát je dokladem o splnění základního standardu služeb TIC a současně podmínkou pro certifikaci v rámci Českého systému kvality služeb či klíčem k dotacím na podporu činnosti TIC v rámci jednotlivých krajů. Zavedením tohoto certifikačního systému se vytváří základní předpoklad pro trvalé zvyšování a udržování kvality poskytovaných služeb TIC v České republice.

Pro označení minimálních požadavků jednotlivých tříd turistických informačních center (TIC) je používáno označení „klasifikace“. Pojmy „standard“ a „standardizace“ jsou chápány jako pojmy obecné stanovující požadavky na poskytované služby a vybavení.

KLASIFIKACE

Zařazení TIC do příslušné třídy A, B, nebo C dle rozsahu nabízených a poskytovaných služeb.

TŘÍDA

Soubor požadavků na činnost TIC a jejich služby.

Podle rozsahu deklarovaných činností jsou třídy označeny písmeny A, B a C.

CERTIFIKACE TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER

Proces ověření definovaného rozsahu činnosti TIC vyjádřeného klasifikačním zařazením. Výsledkem procesu je udělení certifikátu (osvědčení), které dokládá, že příslušné TIC disponuje deklarovaným rozsahem služeb a činností, vč. technického zázemí k jejich poskytování.

JK TIC

Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky.

NÁVŠTĚVNÍK TIC

Zákazník, který kontaktuje (osobně nebo jiným způsobem) turistické informační centrum.

VEŘEJNĚ PŘÍSTUPNÉ MÍSTO

Místo bez překážek přístupné veřejnosti. Prostor, kam lze bez omezení a komplikací vstoupit, a získat potřebnou službu. Většinou je TIC lokalizované na náměstí, případně v hlavní ulici, v přízemí budovy.

PRŮKAZNÁ AKTUALIZACE

TIC je schopné dokladovat, že aktualizace dat proběhla. Znamená to, že součástí základní (standardně elektronické) databáze TIC, kterou pracovníci TIC využívají k poskytování informací, jsou termíny aktualizací (evidované subjekty mají v evidenci zahrnuto datum jejich poslední aktualizace). Jde tedy o plánovaný a realizovaný proces, jehož výsledkem je udržení aktuálnosti a přesnosti poskytovaných informací.

VÝSTUP Z DATABÁZE JE ZPŘÍSTUPNĚNÝ NA INTERNETU

Databáze TIC, nebo její část je k dispozici pro veřejnost na internetových stránkách. Veřejnost může v této databázi vyhledávat přes internet potřebné informace.



PROKAZATELNÉ VZDĚLÁNÍ

Vzdělání, jehož zaměření a dosaženou výši lze prokázat platným dokumentem o absolvování studia.

PRAXE V CESTOVNÍM RUCHU

Obory cestovního ruchu: pohostinství (ubytovací zařízení, restaurace), cestovní kanceláře a agentury, organizace zážitkových a incentivních akcí, informační a turistická centra, průvodcovská činnost, management CR, apod., jež lze prokázat např. zápočtovým listem pracovníka, či uzavřenou, platnou pracovní smlouvou, případně živnostenským oprávněním.

ZPROSTŘEDKOVÁVÁ PRŮVODCOVSKOU SLUŽBU

Objedná a zajistí klientovi externího průvodce s oprávněním pro provozování průvodcovské činnosti.

ZAJIŠŤUJE PRŮVODCOVSKOU SLUŽBU

Provádí průvodcovskou službu vlastními silami a je vlastníkem/držitelem platného živnostenského oprávnění k této činnosti.

ZAJIŠŤUJE REZERVACI UBYTOVÁNÍ

Pracovník TIC na požádání klienta zamluví ubytování bezplatně (např. návštěvník přijde do TIC, hledá volnou kapacitu, pracovník TIC zavolá na recepci hotelu, klientovi zarezervuje pokoj, ukáže mu cestu a sdělí do kolika hodin se má ubytovat).

ZPROSTŘEDKOVÁVÁ UBYTOVACÍ SLUŽBY

Pracovník TIC na objednávku klienta za poplatek zajistí rezervaci ubytování. (např. klient si u TIC objedná zajištění ubytování v příslušném termínu, pracovník TIC vybere příslušné ubytování, zajistí rezervaci, zinkasuje poplatek za zprostředkování služby, vyrozumí klienta).

INTERNÍ SYSTÉM PRO ŘÍZENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

TIC má stanoven a zdokumentován postup, kterým se průběžně ověřuje a hodnotí kvalita poskytovaných služeb s případným popisem přijatých nápravných opatření.

CERTIFIKAČNÍ KONTROLA

Kontrola plnění pravidel minimálního standardu a kritérií pro klasifikaci TIC do příslušné třídy.



DEFINICE TURISTICKÉHO INFORMAČNÍHO CENTRA

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 v souladu se zákonem č. 159/99 Sb.), pokud jsou poskytovány v souladu s platnými právními předpisy a jestliže nenaruší komplexnost, objektivitu a kvalitu poskytovaných informací. 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.

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)

- 1] TIC sídlí na veřejně přístupném místě, na místě přirozené koncentrace turistů, má bezbariérový přístup nebo umožňuje obsluhu imobilních jiným způsobem.
- 2] K objektu TIC jsou vždy na hlavních příjezdových (případně docházkových) komunikacích umístěny směrovky navigující potenciální návštěvníky a turisty k TIC.

Informace o TIC směrem k veřejnosti

- 3] TIC je viditelně označeno symbolem „i“. Certifikované TIC je označeno samolepkou jednotné klasifikace turistických informačních center ČR (JK TIC). Použití výše uvedených prvků se řídí design manuálem JK TIC.
- 4] U vstupu do TIC je na viditelném místě uveden jeho plný název. Pokud název TIC neobsahuje slovo "turistické", musí být při vstupu do TIC (optimálně na dveřích nebo na výloze) uveden nápis "Turistické informační centrum".
- 5] U vstupu do TIC je na viditelném místě uvedena otevírací doba TIC v českém jazyce a v jazyce skupiny převažujících zahraničních návštěvníků.

ZÁVAZNÉ POŽADAVKY

- 6] TIC je prezentováno na internetových stránkách vlastních nebo zřizovatele. Tato prezentace je pravidelně aktualizována a vyhovuje z hlediska přístupnosti. Na homepage prezentace je na viditelném místě umístěn symbol "I" a u již certifikovaných TIC také certifikát JK TIC. Použití výše uvedených prvků se řídí design manuálem JK TIC.
- 7] Certifikovaná TIC mají na viditelném místě umístěn platný certifikát JK TIC. Grafická podoba certifikátu se řídí design manuálem JK TIC.

Činnost TIC

- 8] TIC vyhledává, shromažďuje, aktualizuje a dále šíří přesné turistické informace z oblasti své působnosti (obec, město, region, stát).
- 9] TIC poskytuje veřejnosti informace z databáze jemu všemi dostupnými formami (ústně, telefonicky, písemně, prostřednictvím elektronických médií, atd.) při akceptaci udržitelného cestovního ruchu. Ústní informace jsou poskytovány návštěvníkům bezplatně. Ostatní služby mohou být přiměřeně zpoplatněny. Za tímto účelem je vytvořen seznam služeb s ceníkem, který je v TIC umístěn na viditelném místě k nahlédnutí.
- 10] Poskytování bezplatných informací je převažující náplní TIC. Nabízí-li TIC a prodává další služby a výrobky související s cestovním ruchem (např. působí-li jako cestovní agentura), pak pouze za podmínky, že nenaruší komplexnost a objektivitu poskytovaných informací při zachování kvality služby TIC.
- 11] Personál TIC má k dispozici dokument "Kvalitativní parametry obsluhy klientů, návštěvníků turistických informačních center" v posledním aktualizovaném znění.

Databáze TIC

- 12] TIC má vlastní informační databázi v elektronické podobě, u které provádí průběžnou průkaznou aktualizaci.
- 13] Struktura údajů subjektů v informační databázi obsahuje minimálně: název, adresu, telefon, email a web. Informace jsou poskytovány minimálně v následujícím rozsahu:
- turistické informace (památky, sportoviště a rekreační areály, ubytovací zařízení a restaurace, kulturní objekty)
 - informace o místních službách (obchody, služby, firmy, taxislužby, banky, směnárny ap.) a tísňových tel. linkách
 - přehled o nejbližších institucích a zařízeních (úřady, lékárny, nemocnice, policie, hasiči ap.)
 - přehled o kulturních a sportovních akcích v místě působnosti
 - dopravní informace

ZÁVAZNÉ POŽADAVKY

- 14] Aktualizace každého subjektu v databázi je prováděna minimálně 1 krát ročně v průběhu celého roku dle sezónnosti a v reakci na změny.

Vybavení TIC

- 15] Vybavení a zázemí TIC je na takové úrovni, aby pracovníkům umožňovalo kvalitní poskytování informací. TIC je vybaveno minimálně počítačem, tiskárnou se skenerem/kopírkou, telefonní linkou. TIC má přístup na internet (výjimkou jsou ta TIC, kde nelze z geografických či technických důvodů připojení zajistit).
- 16] TIC je vybaveno aktuálními propagačními materiály, jejichž obsahová náplň odpovídá rozsahu oblasti působnosti TIC. Propagační materiály jsou pečlivě srovnány. Zpoplatněné propagační materiály jsou zřetelně označeny cenovkou.
- 17] V TIC je k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa ČR a příslušného definovaného regionu, či oblasti působení TIC. V prostorách TIC jsou vhodné doplňky s turistickou tematikou. TIC zajišťuje dostupnost základních informací o místě svého působení i v mimopracovní době (např. vývěsky, externí informační boxy, veřejně přístupné boxy na letáky, informační tabule, atd.). Základními informacemi jsou miněny plán města/obce/místa a tel. kontakt na nouzové služby.

Zpětná vazba

- 18] TIC eviduje počet klientů (návštěvníků) písemným, nebo elektronickým záznamem, případně zajišťuje motivační šetření cestovního ruchu v místě svého působení. Pro TIC, kterým bylo agenturou CzechTourism na základě Smlouvy o převodu práv k užití díla (dále jen Smlouva) resp. Dodatku k této Smlouvě poskytnuto oprávnění k užívání Systému monitoringu návštěvnosti TIC, platí povinnost dodržovat všechna ustanovení týkající se Systému monitoringu návštěvnosti TIC ze Smlouvy resp. Dodatku k této Smlouvě vyplývající po dobu platnosti této Smlouvy.
- 19] Zákazník má možnost vyjádřit svá přání/pochvaly/stížnosti prostřednictvím papírového dotazníku, návštěvní knihy, e-mailem, nebo prostřednictvím rozhraní webové prezentace TIC. Tato dokumentace je archivována pro případ provedení certifikace subjektu.



DOPORUČENÍ VHODNÝCH OPATŘENÍ PRO PROVOZ TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER

DOPORUČENÉ POŽADAVKY K JEDNOTLIVÝM BODŮM MINIMÁLNÍHO STANDARDU

- 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 sociálních sítí k prezentaci nabídky TIC.
- 7] Personál TIC identifikovat cedulkou se jménem. Toto označení viditelně umístit na oděvu pracovníka, nebo na jeho pracovním místě.
- 11] Respektovat v činnosti TIC a jeho pracovníků pravidla a doporučení z pohledu udržitelného rozvoje cestovního ruchu, viz dokument "Požadavky na provoz, znalosti a komunikaci pracovníka TIC s klienty" dle A.T.I.C. ČR.
- 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.
- 18] Využívat systém monitoringu návštěvnosti TIC prostřednictvím elektronického rozhraní zajišťovaného agenturou CzechTourism.
- 19] Mít pro návštěvníky volně k dispozici, nebo na požádání, tužku a papír.

3.2] KLASIFIKAČNÍ TŘÍDY

STANDARD PRO TŘÍDU C

- splňuje minimální standard služeb
- otevřeno je sezónně nebo celoročně minimálně 5 dní v týdnu, min. 30 hodin týdně
- poskytuje informace min. v 1 světovém jazyce

STANDARD PRO TŘÍDU B

- splňuje minimální standard služeb
- otevřeno je 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
- poskytuje informace alespoň ve 2 světových jazycích, přičemž jeden z nich může být na úrovni pasivní znalosti
- umožňuje veřejnosti přístup na internet (zpoplatněný nebo bezplatný)
- zprostředkovává průvodcovskou službu
- pracovníci TIC mají minimálně středoškolské vzdělání
- nejméně 1 pracovník TIC se alespoň 1 x ročně 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.

STANDARD PRO TŘÍDU A

- splňuje minimální standard služeb
- otevřeno je celoročně, 7 dní v týdnu s výjimkou 24.12, 25.12. a 1.1., min. 60 hodin týdně
- poskytuje informace alespoň ve 2 světových jazycích, vyžadována je aktivní znalost obou jazyků
- výstup z vlastní elektronické databáze je zpřístupněn na internetu (web TIC nebo zřizovatele)
- umožňuje veřejnosti přístup na internet (zpoplatněný nebo bezplatný),
- zajišťuje průvodcovskou službu
- disponuje nabídkou turistických produktů
- zprostředkovává ubytovací služby (např. disponuje rezervačním systémem)
- má zpracován interní systém pro řízení kvality poskytovaných služeb, který pravidelně vyhodnocuje
- pracovníci TIC mají minimálně středoškolské vzdělání, nejméně 1 pracovník TIC má prokazatelné vzdělání nebo 5 let praxe v oblasti cestovního ruchu
- nejméně 2 pracovníci TIC se alespoň 1 x ročně 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

PROCES CERTIFIKACE

Jednotná klasifikace turistických informačních center je v pravomoci a odpovědnosti A.T.I.C. ČR a agentury CzechTourism.

4.1] UDĚLOVÁNÍ, OBNOVOVÁNÍ A ODNÍMÁNÍ CERTIFIKÁTŮ

Pro kladné vyřízení žádosti je třeba v klasifikaci pro danou třídu vyhovět všem povinným požadavkům minimálního standardu a příslušné třídy. Udělování, obnovování a odnímání Certifikátů provádí certifikační komise na základě vlastního rozhodnutí podloženého certifikační kontrolou provedenou A.T.I.C. ČR (jím pověřenými a oprávněnými osobami) dle jednotné klasifikace TIC v ČR. Přidělení je platné, rozhodnou-li o něm v hlasování 4/5 členů certifikační komise.

4.2] CERTIFIKÁT

Certifikát vydává A.T.I.C. ČR ve spolupráci s CzechTourism na základě rozhodnutí společné certifikační komise. Certifikát je nepřenosný, nestává se majetkem žadatele, ale je propůjčen žadateli po dobu platnosti jeho udělení. V případě ukončení provozování činnosti certifikovaného turistického informačního centra, pozbývá Certifikát platnost a provozovatel TIC je povinen certifikát vrátit certifikační komisi prostřednictvím sekretariátu A.T.I.C. ČR. Certifikát nenahrazuje potvrzení členství v profesní organizaci A.T.I.C. ČR. O členství rozhoduje výhradně rada A.T.I.C. ČR.

OBSAH CERTIFIKÁTU

Certifikát obsahuje klasifikační třídu, datum vydání, platnost, název a adresu turistického informačního centra, logo a název CzechTourism, logo a název A.T.I.C. ČR, podpisy statutárních zástupců A.T.I.C. ČR a CzechTourism a text o splnění standardu služeb. Vizualní styl Certifikátu se řídí design manuálem JK TIC ČR, viz. kapitola 8.3.

PLATNOST CERTIFIKÁTU

Platnost certifikátu je stanovena na období 2 let a počíná běžet datem rozhodnutí o přidělení certifikátu. Platnost certifikátu končí uplynutím 2leté lhůty od jeho vydání, či v lhůtě kratší, rozhodne-li tak certifikační komise z důvodu zjištění a neodstranění nedostatků provozu TIC (neplnění minimálního standardu a klasifikační třídy).

4.3] SYMBOL CERTIFIKOVANÉHO TIC

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

4.4] CERTIFIKAČNÍ KOMISE

A.T.I.C. ČR ve spolupráci s CzechTourism a Asociací krajů ČR ustanovila společnou

certifikační komisi. Komise je pětičlenná a schází se minimálně 6 x ročně v předem odsouhlasených a zveřejněných termínech umožňujících plynulě realizování certifikačního procesu TIC v ČR.

PRAVOMOCI CERTIFIKAČNÍ KOMISE

- Projednání jednotlivých žádostí o přidělení certifikace turistických informačních center.
- Řešení stížností a sporů souvisejících s certifikací na základě podkladů předaných sekretariátem A.T.I.C. ČR.
- Rozhodnutí o udělení, snížení, ponechání, nebo zvýšení klasifikace a udělení, ponechání či odebrání certifikátu, případně nápravných opatření.
- Schvalování návrhů na úpravu JK TIC ČR

SLOŽENÍ CERTIFIKAČNÍ KOMISE JE NÁSLEDUJÍCÍ:

- 2 zástupci A.T.I.C. ČR
- 1 zástupce CzechTourism
- 1 zástupce Asociace krajů ČR
- 1 nezávislý odborník

Jednání certifikační komise se může jako host účastnit také zástupce Ministerstva pro místní rozvoj bez možnosti hlasování.

PŘEDSEDA CERTIFIKAČNÍ KOMISE

Členové certifikační komise si volí ze svého středu předsedu na období trvající minimálně jednoho cyklu certifikace, tj. min. na 2 roky. Odvolání a jmenování předsedy je platné, dohodnou-li se na něm 4/5 všech členů certifikační komise. Každý člen certifikační komise má při rozhodování váhu jednoho hlasu.

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.

4.5] CERTIFIKAČNÍ KONTROLA

VYŘÍZENÍ ŽÁDOSTI O VYDÁNÍ CERTIFIKÁTU

Každé TIC, žádající o certifikaci, musí před udělením certifikace projít nezávislou certifikační kontrolou. Kontrola TIC 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

Kontrolu minimálního standardu služeb TIC a dalších požadavků na zařazení TIC do příslušné třídy provádí proškolený kontrolor, který s žadatelem dojedná termín kontroly.

Kontrolory jsou pověřeni pracovníci z řad regionálních zástupců A.T.I.C. ČR, případně další osoby, které byly příslušně proškoleny a prokáží se platným oprávněním k provedení kontroly, vydaným A.T.I.C. ČR.

V den kontroly se kontrolor dostaví do příslušného TIC, kde provede kontrolu podle schválených postupů JK TIC ČR. Na základě zjištěných skutečností a posouzení poskytovaných služeb v porovnání s vyplněným kontrolním listem je kontrolorem vypracován tzv. Protokol kontroly, který musí být podepsán zástupcem žadajícího TIC. Originál protokolu je předán certifikační komisi prostřednictvím sekretariátu A.T.I.C. ČR. Certifikační komise následně žádost projedná.

V případě zjištění nedostatků, které by bránily dokončení certifikačního procesu, je kontrolor povinen tuto skutečnost uvést v Protokolu kontroly a navrhnout kontrolovanému subjektu opravný termín, který musí být realizován nejdříve po 30 dnech a nejpozději do 4 měsíců od provedení první kontroly.

V rámci certifikace probíhá certifikační kontrola 1 x za 2 roky a průběžná kontrola 1 x ročně.

4.6] PRŮBĚŽNÁ KONTROLA

Každé TIC s osvědčením o certifikaci musí během dvouletého období platnosti certifikátu projít nezávislou průběžnou kontrolou. Pro průběžnou kontrolu platí všechna pravidla stejně jako pro certifikační kontrolu s tím, že na konci kontroly je rozhodnutí certifikační komise o ponechání certifikátu, nebo jeho odebrání, snížení či zvýšení klasifikace.

4.7] CERTIFIKAČNÍ POPLATEK

Certifikační poplatek hradí TIC, která nejsou členy profesní organizace A.T.I.C. ČR. Certifikační poplatek nehradí členové A.T.I.C. ČR. U nich je součástí ročního členského příspěvku A.T.I.C. ČR. Žadatel o certifikaci, který není členem A.T.I.C. ČR se podáním žádosti o přidělení Certifikátu zavazuje k úhradě nákladů za certifikaci ve výši: 2.500,- Kč/rok. Tato částka je splatná na základě faktury vystavené A.T.I.C. ČR se splatností 14 dnů.

V případě druhého a dalšího opakování certifikační kontroly, nebo průběžné kontroly v období po již provedené certifikační kontrole, nebo z důvodu neplnění povinností kontrolovaného subjektu, je stanoven sankční poplatek ve výši 1 000,- Kč za každé opakování.

V rámci Jednotné klasifikace turistických informačních center České republiky (dále jen JK TIC) mohou od udělení Certifikátu žádat provozovatelé turistických informačních center, přičemž nemusí být členem A.T.I.C. ČR.

POPIS CERTIFIKAČNÍHO PROCESU

V případě zájmu o Certifikát je nutné postupovat následovně:

- 1] Žadatel (TIC) si opatří platnou verzi Jednotné klasifikace TIC ČR (k dispozici na www.aticcr.cz, sekretariátu A.T.I.C. ČR, nebo CzechTourism).
- 2] Žadatel (TIC) na www.aticcr.cz nebo www.czechtourism.cz vyplní a zašle Přihlášku k certifikaci.
- 3] Vyplněná přihláška přijde e-mailem na sekretariát A.T.I.C. ČR a osobu pověřenou kontrolou TIC v příslušném kraji (lokalitě). Žadateli přijde na adresu v záhlaví dotazníku potvrzení, že dotazník byl odeslán.
- 4] Žadatelům, kteří nejsou členy A.T.I.C. ČR, vystaví sekretariát fakturu na certifikační poplatek. Ten uhradí žadatel v rámci 14 denní lhůty splatnosti.
- 5] Ve lhůtě do 30 dní od podání přihlášky si kontrolor sjedná návštěvu TIC. Kontrolu provede poté, co si ověří, že žadatel má uhrazen certifikační poplatek.
- 6] Na kontrole odsouhlasí kontrolor správnost odpovědí v přihlášce a vyplní Protokol kontroly, který podepíše na znamení souhlasu zástupce (pracovník) kontrolovaného TIC.
- 7] Kontrolor předá Protokol kontroly zahrnující návrh zařazení žadatele do příslušné třídy ke schválení certifikační komisí.
- 8] Certifikační komise posoudí dodané podklady a rozhodne o udělení, snížení, ponechání, nebo zvýšení klasifikace a udělení, ponechání či odebrání certifikátu, případně nápravných opatření. Protokol kontroly a přihlášku k certifikaci předá zástupci sekretariátu A.T.I.C. ČR.
- 9] Sekretariát A.T.I.C. ČR zašle žadateli certifikát a označení (samolepku) certifikovaného subjektu v JK TIC ČR.
- 10] Žadatel vyvěsí, nebo umístí udělený certifikát na vhodném místě v provozovně informačního centra a na svých webových stránkách.
- 11] Žadatel viditelně umístí samolepku certifikovaného TIC při vstupu do TIC.



6] ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ UDĚLENÍ CERTIFIKÁTU

ZÁZEMÍ

Zázemí pro certifikační komisi, tj. prostory pro jednání, organizaci setkání, vč. pozvánek, pořízení a distribuce zápisů zabezpečuje agentura CzechTourism.

SDÍLENÍ VÝSLEDKŮ

Aplikaci CRM pro sdílení výsledků zabezpečuje agentura CzechTourism.

UPOZORNĚNÍ NA KONEC PLATNOSTI CERTIFIKÁTU

Agentura CzechTourism zajišťuje software pro upozorňování certifikovaných subjektů, že se blíží konec platnosti jejich certifikátu s výzvou, aby se přihlásili k certifikaci.

EVIDENCE ČEKATELŮ

Evidenci čekatelů a certifikovaných turistických informačních center, shromažďování podkladů, případných stížností, organizace kontrol a předání podkladů certifikační komisi zabezpečuje sekretariát A.T.I.C. ČR.

MYSTERY SHOPING

Mystery shopping je forma utajené kontroly hodnotící kvalitu obsluhy informačního centra a poskytované služby dle předem stanovených kritérií a nároků na poskytnutí služby. Mystery shopping je bezplatným benefitem pro ta certifikovaná turistická informační centra, která si o něj zažádají. Organizaci Mystery shoppingu, vč. jeho vyhodnocení, administrace a nákladů s ním spojených zabezpečuje CzechTourism. K Mystery shoppingu je možné se přihlásit prostřednictvím přihlášky k certifikaci JK TIC ČR.

FINANCOVÁNÍ

Financování procesu certifikace probíhá odděleně, dle stanoveného organizačního zabezpečení. Pro pokrytí nákladů spojených s certifikační kontrolou, tj. fyzickou kontrolou plnění podmínek provozu TIC, evidenci čekatelů apod. slouží certifikační poplatek. Výše certifikačního poplatku je stanovena částkou 2 500,- Kč za rok pro nečleny A.T.I.C. ČR. Poplatek u členů A.T.I.C. ČR je součástí ročního členského příspěvku A.T.I.C. ČR.



TIC vytváří podmínky pro maximální součinnost s provozovateli systému
Jednotné klasifikace turistických informačních center České republiky A.T.I.C. ČR
a agenturou CzechTourism.

POVINNOSTI CERTIFIKOVANÝCH TIC

- a] nahlásit jakékoliv změny kontaktních údajů (adresa, e-mail, atp.) do 15 dnů
na e-mail: office@aticcr.cz (sekretariát A.T.I.C. ČR)
- b] odpovědět na obdržený e-mail od provozovatele systému
(A.T.I.C. ČR a agentury CzechTourism) do 5 pracovních dnů od jeho obdržení
- c] nahlásit zrušení provozu TIC do 15 dnů od zjištění, nejpozději však 15 dnů
před ukončením činnosti

Pracovníci TIC pravidelně aktualizují základní údaje o TIC v integrační databázi
agentury CzechTourism / A.T.I.C. ČR, do které je jim umožněn přístup po
uskutečněné certifikaci.

TIC pomáhají propagaci národních témat propagovaných agenturou
CzechTourism formou distribuce tematického tištěného materiálu v provozovně
TIC v rozsahu dle svých možností.

8.1] ELEKTRONICKÁ PŘIHLÁŠKA K CERTIFIKACI

Na webové adrese www.aticcr.cz v Jednotné klasifikaci turistických informačních center (JK TIC) je umístěn vstup do elektronické přihlášky k certifikaci služeb turistických informačních center (TIC). Elektronická přihláška vyžaduje vyplnění identifikačních údajů a informací o TIC, jeho zřizovateli a provozovateli, členství v A.T.I.C. ČR, provozní době a dorozumívacích jazycích zaměstnanců. V přihlášce jsou uvedeny otázky na plnění základního minimálního standardu služeb a otázky na definování dalších služeb, které TIC nabízí. Je zde také uveden požadavek na realizaci Mystery shoppingu žadatele agenturou CzechTourism. Po vyplnění odpovědí a jejich odeslání obdrží kontrolor, žadatel a sekretariát A.T.I.C. ČR odkaz na přihlášku. Prostřednictvím odkazu si kontrolor přihlášku otevře, vytiskne a dostaví se s ní k vlastní kontrole TIC, kde stanoví zařazení do příslušné třídy A, B nebo C, případně zapíše nedostatky a stanoví opravné lhůty na jejich odstranění (viz 8.2. Protokol kontroly).

Na konci dotazníku je umístěna tabulka s údaji o tom, kdy byla přihláška převzata, kdo byl pověřen kontrolou a kdy byla kontrola provedena, kdy byl udělen certifikát a jaká je jeho platnost. Tuto část přihlášky již žadatelé nevyplňují, vyplní ji pověřená osoba a podepíše předseda certifikační komise.

8.2] PROTOKOL KONTROLY TURISTICKÉHO INFORMAČNÍHO CENTRA



Jednotná klasifikace turistických informačních center ČR **CzechTourism**

8.2. Protokol kontroly turistického informačního centra

Název informačního centra:	
Adresa provozovny TIC:	
Kontaktní osoba / vedoucí:	Certifikát kategorie:

Stanovisko kontrolora:

Informace v elektronickém dotazníku souhlasí s kontrolou	ANO	NE				
Zájem případných odlišností						
Turistické informační centrum splňuje:						
základní minimální standard	ANO	NE	klasifikaci do kategorie	ANO	A / B / C	NE
Nedostatek brání/zalazení TIC minimálně do kategorie C (menovité)				časová lhůta pro odstranění nedostatků		

Návrh na certifikaci

Turistické informační centrum žadatele **spĺňuje / nesplňuje** podmínky pro udělení certifikátu

Pro žadatele navrhuji zařazení do kategorie: **A B C** pro léta: 20 až 20

Certifikovanému subjektu je navrženo odebrání certifikátu do:

Jméno kontrolora:

Dne:

Podpis:

Stanovisko certifikovaného subjektu:

Jméno pracovníka přítomného kontrole:

S provedenou kontrolou souhlasím:

ANO

NE

K provedené kontrole nemám / mám (podmínkou správné) následující výhrady:

Dne:

Podpis:

8.3] DESIGN MANUÁL JK TIC ČR

8.3.1] LOGOTYP OZNAČENÍ TURISTICKÉHO INFORMAČNÍHO CENTRA

Turistické informační centrum je označeno písmenem bílého i v zeleném poli dle následujících schémat a barevností. Při označení je akceptován zde uvedený logotyp doplněný symbolem ® za patou písmene i. Standardním rozměrem logotypu označení TIC je čtverec o velikosti 50 x 50 cm, dle místních podmínek se velikost může pohybovat v rozmezí 40 x 40 cm až 60 x 60 cm.



LOGOTYP A DEFINICE TVAROVÝCH POMĚRŮ A UŽITÝCH BAREV



DEFINICE BAREV:

zelená		CMYK	bílá		CMYK
cyan.....	100%		cyan.....	0%	
magenta.....	0%		magenta.....	0%	
yellow.....	100%		yellow.....	0%	
black.....	0%		black.....	0%	

folie zelená:

- JAC 76 074
- INTERADHESIVE GREEN 20
- SERISIGM 250 46
- ORACAL 061 GREEN VERT

folie bílá:

- JAC 72 080
- INTERADHESIVE WHITE 11
- PMF 512
- SILPLOTTER 300



8.3.2] CERTIFIKÁT PRO CERTIFIKOVANÉ TURISTICKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM



Jednotná klasifikace
turistických informačních
center České republiky

CERTIFIKÁT

klasifikační třída



**Informační centrum
agentury CzechTourism**

Vinohradská 46, Praha 2

Výše uvedené turistické informační centrum splňuje standard služeb
dle Jednotné klasifikace turistických informačních center České republiky.

Datum vydání **21. 6. 2012**

Platnost do **20. 6. 2014**

Jméno Příjmení
generální ředitel České centrály cestovního ruchu –
CzechTourism

Jméno Příjmení
prezident Asociace turistických informačních center
České republiky

CzechTourism





**8.3.3] OZNAČENÍ TURISTICKÉHO INFORMAČNÍHO CENTRA
CERTIFIKOVANÉHO DLE JK TIC NA VSTUPU ČI V JEHO
BLÍZKOSTI**



8.4] POŽADAVKY NA PROVOZ, ZNALOSTI A KOMUNIKACI PRACOVNÍKA TIC S KLIENTY

Pracovníci TIC musí dodržovat určité postupy při obsluze návštěvníků informačních center. Cílem je vysoká kvalita poskytování informací, proto jsou definovány tzv. kvalitativní parametry obsluhy návštěvníků TIC pracovníky TIC.

A] VŠEOBECNÁ PRAVIDLA

PŘÍSTUPNOST

TIC by mělo být přístupné všem skupinám turistů a návštěvníků bez nežádoucích bariér. Při obsluze musí být brán zřetel na skupiny se sníženou mobilitou, těhotné ženy, rodiče s dětmi, důchodce, zdravotně postižené, atd. Zřizovatelům TIC se doporučuje maximalizovat opatření pro zpřístupnění TIC všem těmto skupinám klientů v oblasti mobility, bezpečnosti, vizualizace, samoobslužnosti, značení a dostupnosti informací.

PROSTORY PROVOZOVNY TIC

Pracovníci TIC zabezpečují, aby prostory provozovny byly čisté, materiály a zboží přehledně vystavené a označené cedulkou zdarma, nebo cenovkou. Vystavené propagační materiály musí být průběžně doplňované, materiály propagující akce po jejich uskutečnění včas odstraněny.

OBLEČENÍ A CELKOVÁ ÚPRAVA PRACOVNÍKA TIC

Oblečení volí pracovník tak, aby odpovídalo ročnímu období, tepelným podmínkám interiéru, společenským konvencím a nevyvolávalo negativní, či jinak emocionálně motivované reakce. Celková úprava pracovníka by měla navozovat a dotvářet pozitivní vnímání informačního prostoru.

OBSLUHA NÁVŠTĚVNÍKA, KLIENTA

Pořadí návštěvníků: Dodržovat pořadí příchozích návštěvníků. V případě vyzvánění telefonu vyhodnotit situaci, dokončit obsluhu zákazníka v TIC. Pokud to situace v TIC umožní, pracovník přijme hovor, klienta na telefonu včlení před dalšího návštěvníka v TIC. Po ukončení hovoru pokračuje obsluha návštěvníků v daném pořadí dle příchodu do TIC.

ZNALOSTI PRACOVNÍKA TIC

Pracovník dokáže z paměti poskytnout

a] informaci o největších zajímavostech v místě a okolí
(název, lokalizaci - jak se do místa dostat, co je tam zajímavé)

b] tip na výlet do okolí (pěší a na kole)

- c] základní historické informace o místě a místopisné informace (má přehled o ulicích ve městě (obci), o vzdálenostech mezi místy v oblasti apod.)

ZODPOVĚDNÝ TURISTA A CESTOVATEL

TIC poskytuje mimo jiné informace o kulturním dědictví a kulturních tradicích České republiky s důrazem na existující krajové rozdíly tak, aby byla podpořena pestrost nabídky cestovního ruchu České republiky vůči přijíždějícím turistům a návštěvníkům s cílem zlepšování vnímání této nabídky, naší kultury a jejího respektování. Pro tyto účely se doporučuje prezentovat lidové umění, folklór, architektonické dědictví a regionální výrobky a produkty. Současně TIC na vyžádání informuje o základních normách, předpisech a pravidlech nutných pro realizaci pobytu v České republice.

PRÁVA SPOTŘEBITELŮ

TIC na požádání klienta zjistí a podá informace, které konkretizují všeobecné podmínky a zvyklosti související s poskytováním služeb na území České republiky a to v rozsahu kontaktních údajů pro vyřizování stížností ve věci ochrany spotřebitelů, všeobecných obchodních podmínek, hlavních rysech poskytované služby, termínech plnění, zárukách a ceně služby.

POVĚDOMÍ O ŽIVOTNÍM PROSTŘEDÍ

Provoz TIC by měl být realizován tak, aby v žádném svém ohledu neohrožoval, ani neomezoval životní prostředí. Z tohoto důvodu se doporučuje, aby TIC mělo zpracován management životního prostředí v oblasti zdrojů a spotřeby. Zejména se jedná o používání recyklovaných materiálů, energetickou náročnost provozu, využívání zdrojů vody, atd. TIC informuje návštěvníky místa svého působení o možnostech použití služeb a výrobků, které mají pozitivní vliv na udržitelný rozvoj cestovního ruchu a ochranu životního prostředí. K základním informacím patří informace o způsobu likvidace odpadu, existenci chráněných území, výrobě ekologických produktů, bio a ekofarmách. V neposlední řadě také poskytuje informace o místních vyhláškách a platné legislativě vztahující se k problematice životního prostředí v místě působení TIC.

B] KOMUNIKACE OSOBNÍ

POZDRAV

Pracovník vždy odpoví na pozdrav, osloví klienta a v průběhu hovoru udržuje oční kontakt.

CHOVÁNÍ

Pracovník TIC je vstřícný a přívětivý, vede rozhovor a usměrňuje jej, pomáhá s vyjasněním otázky. Otázku v případě nejasností upřesňuje, naslouchá a projevuje

účast a zájem na zodpovězení dotazu. Pracovník nekritizuje klienta za jeho výběr a současně neodpovídá negativně (to nejde, to nemohu, to neznám). Těmto situacím se snaží zabránit nabídkou jiné alternativy.

VYJASŇOVÁNÍ DOTAZU

Pracovník je trpělivý, respektuje návštěvníka a jeho verbální a nonverbální komunikaci, nesmí zpochybnit či zesměšnit klienta.

POSKYTNUTÍ INFORMACE

Personál podává jasné a správné odpovědi na otázky a potřeby návštěvníka. Poskytuje aktualizované a ověřené informace.

- a] Pokud nemá pracovník TIC požadovaná data k dispozici, musí poskytnout návštěvníkovi informaci s kontaktem, vč. osoby a místa (tištěnou, nebo písemnou formou), kde lze požadované informace získat.
- b] V případě změny programu v pobytu návštěvníka (zrušení akce, uzavření památkového objektu apod.) musí pracovník navrhnout návštěvníkovi alternativu turistického vyžití odpovídající jeho potřebě a možnostem destinace.

POZNÁMKY

V informačním centru musí být k dispozici návštěvníkovi čistý papír (velikosti alespoň A5) a propiska (tužka), které umožní, aby si návštěvník učinil poznámky.

SOUKROMÉ TELEFONOVÁNÍ

Za přítomnosti veřejnosti není vhodné soukromě telefonovat. V případě kolize s přítomností návštěvníka, je třeba hovor neprodleně ukončit. Není přípustné zahajovat hovor v přítomnosti klienta.

STŘET S JINOU ČINNOSTÍ

Při zajišťování administrativních úkonů nezbytných pro chod TIC, dá pracovník vždy přednost obsluze návštěvníka a poté se k zajištění administrativy vrátí. Pracovníci neřeší své problémy před klienty.

PITÍ, ODPOČINEK

Pro případný odpočinek a pití volí pracovník TIC dobu, kdy v TIC nejsou návštěvníci, nebo jich je v TIC co nejméně. Pro konzumaci jídla jsou využívány neveřejné prostory TIC

OSLOVENÍ KLIENTA PŘI ODCHODU

Pracovník se s klientem rozloučí a dle kapacitních možností a vhodnosti popřeje příjemný pobyt v regionu.

CJ KOMUNIKACE TELEFONICKÁ

POZDRAV

Pracovník TIC při telefonování pozdraví a do telefonu se ohlásí označením organizace zajišťující službu, svým jménem a otázkou směřující k cíli volajícího. Tedy např.: Dobrý den, Kulturní a informační centrum Komořany u telefonu Jan Novák. S čím vám mohu pomoci?

CHOVÁNÍ

Pracovník TIC je vstřícný a přívětivý, vede rozhovor a usměřňuje jej, pomáhá s vyjasněním otázky. Otázku v případě nejasností upřesňuje, naslouchá a projevuje účast a zájem na zodpovězení dotazu. Pracovník postupuje tak, aby měl jistotu, že klient sdělené informace pochopil.

VYJASŇOVÁNÍ DOTAZU

Pracovník je trpělivý, respektuje a nijak nekomentuje dotazy klienta, i kdyby byly nepřesné a zavádějící.

POSKYTNUTÍ INFORMACE

Personál podává jasné a správné odpovědi na otázky a potřeby návštěvníka jako při přímém kontaktu. Poskytuje aktualizované a ověřené informace. Při vyhledávání informací musí být s volajícím udržen kontakt, aby věděl, že se pro něj informace vyhledává a je účastníkem hovoru (minimálně každých třicet vteřin).

- a] Pokud nemá pracovník TIC požadovaná data k dispozici, musí poskytnout návštěvníkovi informaci o kontaktu, osobě, místě, kde lze požadované informace získat, případně volajícímu nabídne, že mu zavolá později, nebo že mu informace sdělí prostřednictvím elektronické pošty. Pro tuto alternativu vyžádá pracovník TIC na klientovi telefonní číslo, případně e-mailovou adresu.
- b] V případě změny programu v pobytu návštěvníka (zrušení akce, uzavření památkového objektu apod.) musí pracovník navrhnout návštěvníkovi alternativu turistického vyžití.

STŘET S JINOU ČINNOSTÍ

Při zajišťování administrativních úkonů nezbytných pro chod TIC, dá pracovník přednost obsluze návštěvníka a poté se k zajištění administrativy vrátí. Nového klienta, který přišel do TIC během hovoru, upozorní obsluha na probíhající telefonický hovor a požádá o posečkání.



Vydalo:
Ministerstvo pro místní rozvoj ČR
a Asociace turistických informačních center ČR
ve spolupráci s agenturou CzechTourism.
©duben 2013

Spolufinancováno z fondů EU, z Integrovaného operačního programu
Grafická úprava: Veronika Rochová, Deft design
Tisk: H.R.G. Litomyšl

www.aticcr.cz, www.czechtourism.cz, www.mmr.cz



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁS ROZVOJ



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



CzechTourism