



SITUAČNÁ ANALÝZA PRE PROJEKT

Skvalitnenie služieb a spolupráce TIK INFOSEN Senica a TIC Velké Pavlovce (ČR)

**spolufinancovaného
z Fondu malých projektov
programu INTERREG V-A SR-ČR**



INTERREG V-A
SLOVENSKÁ REPUBLIKA
ČESKÁ REPUBLIKA



EURÓPSKA ÚNIA
EURÓPSKY FOND
REGIONÁLNEHO ROZVOJA
SPOLOČNE BEZ HRANÍC



ŽILINSKÝ
SAMOSPRÁVNÝ
KRAJ

Fond malých projektov

OBSAH

ÚVOD	3
1. VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA	4
1.1 SENICA A OKOLIE AKO DESTINÁCIA CESTOVNÉHO RUCHU.....	4
1.2 DOPRAVNÁ DOSTUPNOSŤ DESTINÁCIE SENICA A OKOLIE.....	4
1.3 ZDROJOVÉ TRHY A CIEĽOVÉ SKUPINY DESTINÁCIE SENICA A OKOLIE.....	5
2. TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM AKO DÔLEŽITÁ SÚČASŤ DESTINAČNÉHO MANAŽMENTU MESTA SENICA A OKOLIA	6
2.1 ÚLOHA TURISTICKÉHO INFORMAČNÉHO CENTRA V DESTINÁCII CESTOVNÉHO RUCHU SLOVENSKEJ REPUBLIKY	6
2.2 ANALÝZA INFORMAČNEJ KANCELÁRIE (IK) INFOSEN SENICA.....	6
2.3 S.W.O.T. IK INFOSEN SENICA	10
2.4 ZHRNUTIE SILNÝCH A SLABÝCH STRÁNOK A NOVÝCH PRÍLEŽITOSTI PRE REŠTART IK INFOSEN SENICA.....	13
2.5 ODPORÚČANIA	14
3. NÁVRH PREVÁDZKY FUNKČNÉHO TURISTICKÉHO INFORMAČNÉ CENTRA SENICA.....	16
3.1 PREVÁDZKA TIC	16
3.2 POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ.....	17
3.3 OBCHODNÁ ČINNOSŤ	18
3.4 ŠTATISTIKY A ANALÝZY	18
3.5 KOMUNIKÁCIA A PROPAGÁCIA	18
3.6 ĽUDSKÉ ZDROJE	18
3.7 INFRAŠTRUKTÚRA A ZARIADENIE TIC.....	20
4. ŠPECIFIKÁCIA NOVEJ INTERNETOVEJ STRÁNKY TURISTICKÉHO INFORMAČNÉHO CENTRA SENICA	21
5. PRÍNOS ČLENSTVA V AICES PRE IK INFOSEN SENICA.....	24
5.1 Podmienky prijatia IK INFOSEN Senica za člena Asociácie informačných centier Slovenska.	24
6. FUNKCIE NAVRHOVANÉHO TIC INFOSEN SENICA	25
7. PARTNERSKÉ TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM VEĽKÉ PAVLOVICE, ČESKÁ REPUBLIKA	26
7.1 ÚLOHA TURISTICKÉHO INFORMAČNÉHO CENTRA V DESTINÁCII CESTOVNÉHO RUCHU ČESKÁ REPUBLIKA.....	26
7.2 ANALÝZA PARTNERSKÉHO TIC VEĽKÉ PAVLOVICE.....	26
8. SKVALITNENIE SLUŽIEB A SPOLUPRÁCE IK INFOSEN SENICA (SR) A TIC VEĽKÉ PAVLOVICE (ČR)	29
PRÍLOHY	30

Situačná analýza je zameraná na krátke zhodnotenie potenciálu cestovného ruchu v meste Senica a spracovanie odporúčaní a návrhu na vytvorenie funkčného TIC a webovej stránky ako nástrojov na budovanie identity mesta Senica smerom k jeho návštevníkom.

ÚVOD

Cieľom situačnej analýzy je získať potrebné informácie pre vytvorenie funkčného modelu prevádzky turistického informačného centra, ktorá je jednou z podmienok efektívneho rozvoja Senice ako destinácie cestovného ruchu na Slovensku. Výsledky majú viesť k podpore zavedenia opatrení na zlepšenie aktuálnej situácie v cestovnom ruchu v meste Senica s cieľom profesionalizácie IK INFOSEN Senica podľa platného PROFESIJNÉHO (TECHNICKÉHO) ŠTANDARDU PRE ČINNOSŤ TURISTICKÝCH INFORMAČNÝCH CENTIER (TIC) a zedefinovanie jeho úlohy v destinačnom manažmente mesta a regiónu. Zároveň reaguje na trendy v cestovnom ruchu aplikovateľné na mesto Senica a potenciál súčasnej ponuky v tejto destinácii s možnosťou prepojenia na destináciu Hustopeče prostredníctvom partnerského TIC vo Veľkých Pavloviciach.



1. VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

1.1 SENICA A OKOLIE AKO DESTINÁCIA CESTOVNÉHO RUCHU

Mesto Senica má vynikajúcu strategickú polohu v blízkosti hraníc s Rakúskom a Českou republikou. Je zakladajúcim členom Oblastnej organizácie cestovného ruchu (OOCR) Záhorie, ktorej cieľom je vybudovať z územia Záhoria rozpoznatelnú destináciu cestovného ruchu. OOCR Záhorie je členom Krajskej organizácie cestovného ruchu - Bratislava Region Tourism.

Mesto je viac vnímané ako zázemie poskytujúce ubytovacie a stravovacie služby, pracovné príležitosti a obchod. Prevláda tu príjazdový obchodný turizmus (služobné cesty) a stále viac je tu výrazná pracovná mobilita z regiónu a zo zahraničia, ktorá prichádza do mesta s novými investormi vytvárajúcimi nové pracovné príležitosti (napr. spoločnosť Vaillant Group Heat Pump Production plánuje postaviť v Senici závod na výrobu tepelných čerpadiel).

Rekreačná oblasť Kunovská priehrada je dobrým východným bodom pre turistické a cykloturistické výlety do okolitého regiónu, ktorý ponúka široké spektrum turistických cieľov (obec Podbranc, Sobotište, Prietrž, Hlboké, Smrdáky).

Hlavné formy turizmu v Senickom okrese sú: **kúpeľný turizmus** s liečebnou funkciou (*Smrdáky*); **športový a rekreačný turizmus** (*Kunovská priehrada, Penati Golf Resort Šajdíkove Humence, pešia turistika, náučné chodníky, cyklotrasy a i.*); **vidiecky turizmus**; **chalupárstvo** ako rekreačné zázemie Bratislavy s množstvom chát a chalúp; v menšom rozsahu tzv. **obchodný turizmus** ako miesto vhodné pre služobné cesty (*najmä Senica*), semináre, workshopy a podnikové akcie; a perspektívne aj **kultúrno-poznávací turizmus** - poznávanie mesta/okresu, jeho pamiatok, tradícií, tradičnej gastronómie a podujatí (*Senica je mesto s bohatou históriou, ktorá siaha až do obdobia praveku, v jej okolí možno dohľadať kultúrno-historické pamiatky z obdobia paleolitu. Prvá písomná zmienka o meste sa datuje do roku 1256.*) Doplnkovou formou turizmu v senickom okolí je **náboženský turizmus** z dôvodu blízkeho pútnického miesta Šaštín-Stráže a perspektívnych židovských pamiatok. (Zdroj: PHSR mesta Senica 2016 – 2022).

1.2 DOPRAVNÁ DOSTUPNOSŤ DESTINÁCIE SENICA A OKOLIE

Senica má k dispozícii tri dopravné systémy – cestnú, železničnú a leteckú dopravu, ktoré sa nachádzajú priamo na území mesta.

Možnosti dopravného prepojenia s Českou republikou, Rakúskom, Bratislavou, Trnavou, vybranými časťami Slovenska a obcami Záhoria:

- **automobilovou dopravou** - blízkosť diaľnice D2; cesty 1. a 2. triedy slúžiace na dopravné prepojenie medzi sídelnými útvarmi, kraji a okresmi;
- **vlakovou dopravou** - dopravné prepojenie EuroCity a InterCity vlakmi s cieľovou stanicou Kúty; vnútroštátne dopravné prepojenie s Bratislavou, Trnavou a Kútmí osobnými vlakmi;

- **autobusovou dopravou** – prepojenie prímestskou a diaľkovou autobusovou dopravou;
- **neverejné vnútroštátne letisko** slúžiace na súkromné a športové lety. Vzdialenosť mesta k medzinárodnému letisku Bratislava je 90 km, Viedeň 160 km, Piešťany 55 km a Brno 103 km.

1.3 ZDROJOVÉ TRHY A CIEĽOVÉ SKUPINY DESTINÁCIE SENICA A OKOLIE

- **Príjazdový cestovný ruch: zdrojové trhy** - Česká republika, Rakúsko a rezidenti zahraničných partnerských miest
- **Domáci cestovný ruch: zdrojové trhy** - obyvatelia mesta, obyvatelia Bratislavského a Trnavského kraja, obyvatelia ostatných častí Slovenska
- **Cieľové skupiny destinácie Senica a okolie**
 - Rodiny s deťmi
 - Školy
 - Seniori
 - Účastníci konferencií a seminárov
 - Kúpeľní hostia
 - Pracovná mobilita
 - Odídenci z Ukrajiny
 - Prihraniční návštevníci



2. TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM AKO DÔLEŽITÁ SÚČASŤ DESTINAČNÉHO MANAŽMENTU MESTA SENICA A OKOLIA

2.1 ÚLOHA TURISTICKÉHO INFORMAČNÉHO CENTRA V DESTINÁCII CESTOVNÉHO RUCHU SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Turistické informačné centrá sú dôležitou súčasťou integrovaného informačného systému Slovenska. Turistické informačné centrum je zároveň účelovým zariadením, ktoré v rámci daného kraja, oblasti alebo obce zabezpečuje zber, spracúvanie a poskytovanie informácií z oblasti cestovného ruchu. Ďalej zabezpečuje kontinuálne informovanie obyvateľov, domácich a zahraničných návštevníkov poskytovaním informácií na základe aktualizácie ich obsahu, mapovania atraktivít daného regiónu, produktov cestovného ruchu a podujatí. TIC môžu realizovať predaj produktov a služieb cestovného ruchu danej destinácie a ich marketingovú podporu. Turistické informačné centrá sú združené v profesijnej organizácii Asociácia informačných centier Slovenska (AiCES), ich právna subjektivita je rozmanitá. Niektoré TIC sú súčasťou obce alebo jej príspevkových a rozpočtových organizácií alebo sú manažované oblastnou/krajskou organizáciou cestovného ruchu, či spoločnosťou s ručením obmedzeným, samostatne zárobkovo činnou osobou a i. Každý člen Asociácie sa musí vo svojej činnosti riadiť Profesionálnym (technickým) štandardom pre činnosť turistických informačných centier.

Vnímanie konkrétnej obce či regiónu je podmienené existujúcimi poznatkami návštevníka a dostupnými informáciami o nich. V prípade ak nepostačujú vlastné znalosti, mnoho návštevníkov si pred svojím príchodom vyhľadáva informácie z rôznych dostupných zdrojov, aby získali základné poznatky o ich cieľovej destinácii. Jedna z foriem sprostredkovania oficiálnych turistických informácií o obci, či regióne je prostredníctvom turistických informačných centier.

Poskytovaniu relevantných a aktuálnych turistických informácií predchádza ich zbieranie, zhromažďovanie, selektovanie a ukladanie. Turistické informačné centrá prostredníctvom odkomunikovaných informácií a odporúčaní inšpirujú návštevníkov k spotrebe tovarov a služieb v obci, prípadne regióne, a týmto spôsobom prispievajú k ekonomickému, sociálnemu a rekreačnému blahobytu miestnej komunity.

2.2 ANALÝZA INFORMAČNEJ KANCELÁRIE (IK) INFOSEN SENICA

Charakteristika/Typ informačného centra

IK INFOSEN Senica je charakterizovaná ako mestské informačné centrum, ktorého primárnou cieľovou skupinou sú obyvatelia a návštevníci mesta a regiónu 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. Jeho umiestnenie je vo frekventovanej časti mesta, s dobrou prístupnosťou nielen pre miestnych obyvateľov, turistov ale i potenciálnych investorov, prípadne migrantov prichádzajúcich za prácou.

IK INFOSEN SENICA KONKRÉTNE

Zriaďovateľ: Mestské kultúrne stredisko Senica

Organizačná forma: Príspevková organizácia mesta Senica

Adresa

Námestie Oslobodenia 11/17

905 01 Senica

GPS severná šírka N: 48.6799717N

GPS východná dĺžka E: 17.3669669E

Kontakt:

+421 34 65 16 459

e-mail: infosen@senica.sk

web: www.msks.sk/www.regionzahorie.sk

Otváracie hodiny

Pondelok – Piatok : 08:00 – 16:00

Sobota – Nedeľa: ZATVORENÉ

Prevádzková doba je len počas pracovných dní, cez víkend je IK zatvorená. Týždenná prevádzková doba je 37,5 h.

Samosprávny kraj

Trnavský kraj

Okres

Senica

Región

Záhorie

Počet návštevníkov v IK za rok 2022: 7095

Ponuka služieb

V súčasnosti IK ponúka služby v minimálnom rozsahu a pôsobí najmä ako miesto na predaj vstupeniek na kultúrne podujatia a nie ako turistické informačné centrum.

- Propagačné materiály o meste a okolí
- Informácie o Senici a okolí, o ubytovacích a stravovacích zariadeniach, kultúrnych a športových podujatiach
- Predaj pohľadníc, suvenírov, máp, turistických sprievodcov, kníh, DVD, CD
- Predpredaj vstupeniek na podujatia, internetový predaj vstupeniek
- Prehľad kultúrnych podujatí
- Kopírovanie, faxovanie, úschovňa batožín

Označenie a prístup k informačnej kancelárii

Informačná kancelária je situovaná v centre mesta, je dobre označená a má bezbariérový prístup, rovnako priestory. Označenie IK z hlavných prístupových bodov v meste nezabezpečuje pre motoristov a peších žiaden navigačný systém. IK je viditeľne označená symbolom "i" a aj symbolom "AiCES", napriek tomu, že v súčasnosti už nie je jej členom.

Propagačné materiály

V priestoroch IK sú k dispozícii materiály mesta Senica, OOCR Záhorie, KOOCR Trnavský kraj, KOOCR Bratislava Region Tourism, TIC Velké Pavlovice (ČR).

Priestory

IK poskytuje služby v priestoroch Mestského kultúrneho strediska Senica s bezbariérovým prístupom pre imobilných návštevníkov.

Ľudské zdroje

Prevádzku front office zabezpečujú 2 pracovníci, z ktorých jeden vykonáva funkciu pokladníka Domu kultúry. Chýba manažér IK a zodpovedný pracovník pre back office.

Činnosť IK Infosen Senica

IK nemá dostatočne spracované postupy pre prevádzku turistického informačného centra a rovnako nemá zadefinovanú konkurenčnú výhodu v rámci regiónu a Slovenska. Pracovníci spracovávajú informácie do jednoduchej databázy. Zber a aktualizáciu dát uskutočňujú pracovníci príležitostne. IK zabezpečujete zber informácií z oblasti regiónu Záhorie.

IK nevydáva vlastné propagačné materiály a ani neadministruje vlastnú webovú stránku. Pre potreby OOCR Záhorie zbiera štatistické informácie o návštevnosti IK, ale tieto údaje nevyužíva pri tvorbe produktovej ponuky mesta. Pracovníci IK sa nepodieľajú priamo na príprave podujatí a nezabezpečujú sprievodcovskú činnosť po meste a okolí.

História a súčasnosť

IK INFOSEN Senica vznikla 4. februára 1999 ako súčasť MsÚ v Senici. Neskôr z dôvodu poskytovania platených služieb prešla čiastočne s potrebou vykonávať podnikateľskú činnosť pod Rekreačné služby mesta Senica. Prevádzkovanie IK dvoma subjektmi spôsobovalo organizačné problémy a nejasnú identitu pre obyvateľov a návštevníkov mesta Senica. Zmiešané kompetencie skomplikovali možnosť uchádzať sa o pandemickú finančnú pomoc od štátu v rámci schémy de minimis. V máji 2022 sa zmenil zriaďovateľ IK a IK INFOSEN Senica bol začlenený pod Mestské kultúrne stredisko Senica. Nový zriaďovateľ plánuje zadefinovať pre IK jasnú identitu voči občanom a návštevníkom. Súčasnou úlohou IK je prezentovať pestrú ponuku produktov a atraktivít pre domácu klientelu a klientelu z blízkych prihraničných oblastí – týka sa to najmä aktivít spojených s prírodou (cykloturizmus, ekoturizmus, zážitkový turizmus, pešia turistika, vodné športy a i.). Aj keď sa IK INFOSEN Senica stal súčasťou Mestského kultúrneho strediska (MsKS) Senica, informácia o činnosti informačnej kancelárie nie je na hlavnej stránke MsKS ľahko dohľadateľná, návštevník stránky sa dostane k informácii

o činnosti IK až po viacerých preklikoch v sekcii Služby¹. IK INFOSEN Senica sa prezentuje na hlavnej stránke MsKS len ako predajca vstupeniek na kultúrne podujatia. IK INFOSEN Senica spoločne s Turistickou informačnou kanceláriou Skalica, Turistickým informačným centrom Holíč, Mestským kultúrnym a informačným centrom v Stupave, Turisticko-informačnou kanceláriou Malacky a Turistickou informačnou Kancelária Gbely pôsobia v regióne Záhorie, ktoré sú ako destinácie cestovného ruchu členmi OOCR Záhorie. Avšak, aj napriek ich zosieťovaniu v rámci destinácie Záhorie, nefunguje aktívna komunikácia medzi týmito informačnými centrami, čo sa prejavuje aj pri prezentácii spoločnej produktovej ponuky Záhoria.

Online komunikácia

Online komunikácia IK INFOSEN Senica je zmätočná. Po zmene zriaďovateľa bola až pred nedávnom zrealizovaná úprava webových stránok bývalého zriaďovateľa Rekreačné služby mesta Senica a terajšieho zriaďovateľa IK, Mestského kultúrneho strediska Senica. Na stránke MsKS dokonca nie je uvedená žiadna zmienka o skutočnosti, že IK INFOSEN Senica je súčasťou tejto organizácie. Samotné mesto Senica, rovnako OOCR Záhorie majú na svojej webovej stránke pri informácii o existencii informačnej kancelárie v Senici zabezpečené prelinkovanie na Rekreačné služby mesta Senica – predošlého prevádzkovateľa tejto informačnej kancelárie². Bežný návštevník webu túto skutočnosť pravdepodobne nevníma ako zmätočnú, avšak v záujme prezentácie mesta Senica a jej okolia ako destinácie cestovného ruchu treba uvažovať o pretransformovaní sekcie Voľný čas na <https://senica.sk/> na sekciu Návštevník – prípadne použiť iný vhodný názov, ktorý by potencionalneho turistu priamo oslovil. Pri tvorbe ponuky webovej prezentácie treba voliť inšpiratívnejšiu a kratšiu formu článkov a informácií uvedených v menu určených pre návštevníka mesta a doplniť ich o inšpiratívne fotografie, prípadne krátke videá.



¹ <http://www.msks.senica.sk/page/3451/sluzby>

² <http://www.regionzahorie.sk/materialy-podujatia-vstupenky-infosen>

2.3 S.W.O.T. IK INFOSEN SENICA

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • Výhodná poloha v centre mesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Slabé povedomie a informovanosť o existencii informačnej kancelárie a jej komplexných službách na stránke Mesta Senica a MsKS Senica; informácia na webstránke mesta s prelinkovaním na bývalého prevádzkovateľa RSMS
<ul style="list-style-type: none"> • Prírodný potenciál Senice a okolia pre vybrané formy cestovného ruchu s predpokladom tvorby produktovej ponuky pre obyvateľov a návštevníkov mesta s cieľom dosiahnutia zvýšenej návštevnosti destinácie, ako aj samotnej IK 	<ul style="list-style-type: none"> • Absencia jasnej identity Senice ako destinácie cestovného ruchu na webovej stránke www.senica.sk, ako aj v propagácii IK. Senica nemá v destinácii Záhorie zafinancovanú konkurenčnú výhodu
<ul style="list-style-type: none"> • Prostredníctvom IK sa návštevník dozvie o existujúcej ponuke v destinácii, čo môže vyvolať predĺženie jeho pobytu v destinácii a zvýšenie jeho výdavkov 	<ul style="list-style-type: none"> • Absencia pracovníka pre manažovanie cestovného ruchu na mestskom úrade, prípadne pracovníka pre back office v IK, ktorý by sa venoval destinačnému manažmentu mesta
<ul style="list-style-type: none"> • Možnosť kúpiť si vstupenky na podujatie na priamo a aj cez internet 	<ul style="list-style-type: none"> • Nedostatok know-how z oblasti CR, o monitoringu a získavaní spätnej väzby v IK
<ul style="list-style-type: none"> • Existujúca služba call centra 	<ul style="list-style-type: none"> • Absencia vlastnej produktovej ponuky CR v IK
<ul style="list-style-type: none"> • Existujúce partnerstvo s TIC Velké Pavlovice (ČR) - vzájomná propagácia, aj keď pasívna 	<ul style="list-style-type: none"> • Nedostatočná spolupráca IK s ostatnými TIC v regióne. Stratenie výhod vyplývajúcich z členstva v AiCES
<ul style="list-style-type: none"> • Tvorba databázy informácií z oblasti CR o subjektoch a službách v Senici 	<ul style="list-style-type: none"> • Absencia nových technológií/ interaktívnej formy prezentácie destinácie v informačnej kancelárii, rovnako absencia online verzie propagačných materiálov
<ul style="list-style-type: none"> • Predaj suvenírov, publikácií pohľadníc a iných drobných suvenírov 	<ul style="list-style-type: none"> • Otváracia doba nevyhovujúca potrebám návštevníka/turistu (So, Ne zatvorené). Potreba úpravy pracovnej doby počas hlavnej sezóny, poprípade v čase konania veľkých podujatí v meste
<ul style="list-style-type: none"> • Vedenie štatistiky návštevnosti 	<ul style="list-style-type: none"> • Absencia služby backoffice – získavanie spätnej väzby od

	návštevníkov, dotazníkové prieskumy, absencia služieb chat boxu
	<ul style="list-style-type: none"> Absencia ponuky (sprievodcovskej služby) výletov pre turistov ubytovaných v hotelových zariadeniach v meste a na Kunovskej priehrade

Príležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> Rast dopytu po domácom CR vyvolaný pandémiou koronavírusu 	<ul style="list-style-type: none"> Výrazná aktivizácia cestovného ruchu v konkurenčných regiónoch
<ul style="list-style-type: none"> Zapájanie sa do aktívnej spolupráce s vyšším územným celkom a OOCR a KOOCR v regióne, ako aj agentúrou Slovakia Travel, t.j. byť aktívne zapojený do rozvoja CR v destinácii, rovnako zapájanie sa do press tripov a fam tripov organizovaných vyššie uvedenými inštitúciami 	<ul style="list-style-type: none"> Zanedbávanie infraštruktúry a supraštruktúry cestovného ruchu
<ul style="list-style-type: none"> Rozvoj partnerstva subjektov na miestnej a regionálnej úrovni i partnerstiev v oblasti cezhraničnej spolupráce, zintenzívnenie spolupráce s miestnym obyvateľstvom a miestnymi podnikateľmi v cestovnom ruchu - výlety do blízkeho okolia - Kunov , Sobotište, Podbranč, Prietrž, Hlboké, Smrdáky, Sekule, Cerová, Borský Mikuláš, Šaštín – Stráže, Brezová pod Bradlom, Košariská, Holíč, Skalica, Smolenice, Častá 	<ul style="list-style-type: none"> Chýbajúca koncepcia cestovného ruchu pre mesto prehlbuje živelnosť a nízku efektívnosť v riadení destinácie
<ul style="list-style-type: none"> Oživenie tradičnej kultúry a remesiel, rozvoj regionálneho cestovného ruchu prostredníctvom produktov poznávacieho turizmu založeného na regionálnych tradíciách 	<ul style="list-style-type: none"> Nepoznaná identita mesta Senica v destinácii Záhoria znižuje záujem o jeho návštevu
<ul style="list-style-type: none"> Rozšírenie spolupráce so školami v rámci environmentálnej výchovy s cieľom zvýšenia záujmu o ochranu 	<ul style="list-style-type: none"> Neochota podnikateľských subjektov investovať do gastronómie po covidovom období

<p>prírody a poznanie histórie mesta – Náučné chodníky, Poznaj svoje mesto</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Výchova kvalifikovaného personálu IK, účasť na workshopoch a výmenných stážach s dôrazom na komunikáciu so zákazníkom a predaj tovarov a služieb s cieľom skvalitnenia a rozšírenia služieb IK pre domácu a zahraničnú klientelu. Angažovanie sezónnych pracovníkov počas hlavnej turistickej sezóny 	<ul style="list-style-type: none"> • Obsadenosť ubytovacích zariadení zvýšeným počtom prichádzajúcej pracovnej mobility do mesta
<ul style="list-style-type: none"> • Zvýšená profilácia na predaj regionálnych produktov Záhoria, orientácia skôr na kvalitu ako kvantitu produktov/suvenírov, napr. značka Kopanice regionálny produkt a i. , podpora podnikateľskej činnosti IK 	<ul style="list-style-type: none"> • Nevyužitý potenciál prihraničného mesta v poskytovaní základných služieb v oblasti cestovného ruchu
<ul style="list-style-type: none"> • Aktívna participácia na regionálnych podujatiach stredného a nadregionálneho významu – napr. Záhorácky unplugged, Senické pivné slávnosti - Štramák Fest, Deň sliviek v Gazdovskom dvore v Starej Turej a i. s cieľom prezentácie destinácie Senica a okolie na týchto podujatiach 	<ul style="list-style-type: none"> • Rast nákladov na energie a prácu, nedostatok ľudských zdrojov pre prevádzku IK
<ul style="list-style-type: none"> • Zabezpečenie distribúcie propagačných materiálov na miestach so zvýšeným pohybom návštevníkov ako sú ubytovacie, stravovacie a rekreačné zariadenia, kultúrno-spoločenské podujatia 	<ul style="list-style-type: none"> • Používanie názvu „informačná kancelária“ neumožňuje dobrú dohľadateľnosť na internete
<ul style="list-style-type: none"> • Aktívna účasť na výstavách a veľtrhoch cestovného ruchu, travel shows v regióne, na Slovensku i blízkom zahraničí 	
<ul style="list-style-type: none"> • Participácia na tvorbe návštevníckeho portálu pre mesto Senica, využívanie sociálnych sietí pri marketingovej podpore produktov, atraktivít a podujatí destinácie 	
<ul style="list-style-type: none"> • Vytípanie produktovej línie pre návštevníkove Senice – 	

Bratislavčania, obyvatelia okolia, Rakúšania, Česi, vydanie tematických letákov s ponukou pre špecifické cieľové skupiny	
<ul style="list-style-type: none"> Možnosť dobudovať technologické vybavenie IK v spolupráci s mestom, príslušnými OOCR a KOOCR 	
<ul style="list-style-type: none"> Možnosť doplniť služby IK o požičovňu, prípadne úschovňu bicyklov a predaj základných cyklistických doplnkov vzhľadom na početné cyklotrasy a cyklochodníky v okolí 	

2.4 ZHRNUTIE SILNÝCH A SLABÝCH STRÁNOK A NOVÝCH PRÍLEŽITOSTI PRE REŠTART IK INFOSEN SENICA

Obyvatelia – starousadlíci vnímajú svoje mesto ako pohodové, bezpečné s dobrou infraštruktúrou škôl, športovísk a možnosťami tráviť voľný čas v blízkom okolí mesta a v prírode. Rovnako vnímajú veľa problémov súvisiacich s údržbou verejných plôch, chodníkov a ciest. Často si myslia, že zástupcovia mesta venujú väčšiu pozornosť rozvojovým projektom, ako údržbe bežnej infraštruktúry. Novousadlíci – mladé rodiny vnímajú Senicu ako dobré miesto pre výchovu svojich detí a cítia potrebu veľa vecí v meste zmodernizovať. Často sa zhodli, že mestu chýba „GENIUS LOCI“, akýsi duch, atmosféra či kolorit miesta. V meste žije veľa obyvateľov, ktorí ako mladí odišli do väčšieho mesta a potom sa s deťmi vrátili za väčším kludom a bezpečím. Za posledných 50 rokov sa tiež prisťahovalo do Senice množstvo ľudí z okolitých obcí.

Prírodný potenciál okolia Senice a dobudovanie cyklotrás s prepojením na skvalitnené služby v meste a relatívna bezbariérovosť vytvára predpoklad pre rozvoj rekreácie aktívnych návštevníkov, rodín s deťmi, zdravotne znevýhodnených osôb a záujmových skupín (napr. milovníci fotografovania, hubári, milovníci nordic walking) . Podmienkou rozvoja rekreácie v meste je úprava, pravidelná údržba a modernizácia verejných priestorov, čistota a otvorené prevádzky v centre mesta.

Dobrá ponuka kultúrnych a športových podujatí vytvára predpoklad pre tvorbu produktovej ponuky v oblasti kultúry a aktívneho oddychu, ako aj rekreácie s prepojením na históriu, ktorú ma Senica bohatú, ale pre verejnosť nedostatočne komunikovanú.

Dlhodobu zanedbávaná infraštruktúra a supraštruktúra cestovného ruchu v Senici a okolí a neochota podnikateľských subjektov investovať do gastronómie po covidovom období znižuje konkurenčnú výhodu Senice v regióne Záhorie. Obsadenosť ubytovacích zariadení zvýšeným počtom prichádzajúcej pracovnej mobility do mesta, znižuje motiváciu podnikateľov skvalitňovať ubytovaciu infraštruktúru a znižuje záujem podieľať sa na rozvoji cestovného ruchu v regióne z dôvodu naplnenosti ubytovacích zariadení.

Tradícia a predpoklady k výraznejšiemu rozvoju cestovného ruchu sú podpriemerné, čo však môže byť výhodou pri dobre nastavenej stratégii a správnych impulzov zo strany vedenia mesta pri tvorbe nových produktov, ako súčasť produktovej ponuky Záhoria.

Dobre fungujúce kultúrne inštitúcie (Záhorské osvetové stredisko, Mestské kultúrne stredisko, Múzeum Senica) môžu byť dôležitým partnerom IK pri tvorbe originálnej produktovej ponuky mesta Senice, ako destinácie CR.

IK INFOSEN Senica je situovaná v centre mesta s dobrou prístupnosťou a pomerne dobrým označením. Prírodný potenciál Senice a okolia umožňuje pre vybrané formy cestovného ruchu tvorbu kvalitnej produktovej ponuky CR pre návštevníkov, čo umožní zvýšenie návštevnosti nielen IK, ale aj celej destinácie.

Členstvo mesta Senica v OOCR Záhorie a KOBR Bratislava Region Tourism, s perspektívou členstva v KOBR Trnavský kraj, ponúka dobré podmienky k prepojeniu kvalitnej propagácie a regulácie návštevníkov v destinácii Záhorie. Predpokladom je zadefinovanie identity mesta Senica a jej konkurenčnej výhody medzi atraktívnejšími mestami Záhoria.

V súčasnosti je IK INFOSEN Senica vnímaná ako miesto predpredaja vstupeniek a získania informácií, prevažne dopravných. Zmeny organizačných foriem IK, nejasnosť smerovania destinácie Senica a chýbajúca stratégia pre oblasť cestovného ruchu prispeli k nestabilite a nejasnosti kompetencií IK. Jasné zadefinovanie smerovania rozvoja cestovného ruchu pre mesto Senica a vytvorenie pozície manažéra cestovného ruchu s jasnými kompetenciami môže prispieť k využitiu potenciálu, ktorým IK v súčasnosti, ako súčasť príspevkovej organizácie mesta, disponuje.

2.5 ODPORÚČANIA

Pre úspešný rozvoj CR na území mesta Senica sú dôležité partnerstvá, spoločný marketing a spoločná komunikácia so zainteresovanými subjektmi z verejnej a súkromnej sféry. V záujme úspešného rozvoja CR v Senici a okolí je dôležité, aby IK INFOSEN Senica nadviazala partnerstvá s poskytovateľmi zážitku a prevádzkovateľmi atraktivít a stala sa tak aktívnym účastníkom cestovného ruchu.

Predpokladom skvalitnenia služieb je zadefinovanie jasných kompetencií IK INFOSEN, kvalifikovaný personál, zabezpečenie finančných zdrojov z rozpočtu mesta pre služby, ktoré IK poskytuje na základe spoločenskej objednávky samosprávy, štátu a podnikateľských subjektov.

Zapojenie IK do projektov cezhraničnej spolupráce umožní zamerať propagáciu mesta cielene na český trh cestovného ruchu, avšak za predpokladu jasnej identity mesta Senica v produktovej ponuke destinácie Záhorie.

Ako už bolo uvedené vyššie, prostredníctvom IK sa návštevník Senice dozvie o existujúcej ponuke, čo môže vyvolať predĺženie jeho pobytu v Senici a okolí. Z tohto dôvodu je nutné vybudovať kvalitné zázemie pre informačné služby s moderným technologickým vybavením,

ako aj doplniť informačno-navigačný systém v meste a jeho okolí spĺňajúci profesijný technický štandard pre TIC.

Projekt AiCES a brnianskej spoločnosti Ekotema Group s.r.o. #ObjavUdržateľnéSlovensko je ideálnou možnosťou pre IK INFOSEN Senica spropagovať svoju destináciu bezplatne formou inšpiratívnych článkov zameraných na prírodný, športovo-rekreačný a kultúrno-historický potenciál Senice a okolia. Predpokladom je však, aby si mesto Senica definovalo svoju identitu a jednotnú produktovú líniu, ktorá by sa prostredníctvom IK INFOSEN Senica komunikovala nielen smerom k návštevníkovi, ale aj obyvateľovi Záhoria.

Financovanie informačnej kancelárie musí byť zabezpečené z viacerých zdrojov. Náklady na hlavnú činnosť, t.z. bezplatné poskytovanie informácií pre verejnosť, je nevyhnutné hradiť z verejných zdrojov, podľa tzv. stanoveného kalkulačného vzorca, napr. príspevkom od štátu prostredníctvom príslušných oblastných a krajských organizácií cestovného ruchu, samosprávy a z výťažkov z vlastných doplnkových aktivít. Ďalšími formami príjmov sú tržby z predaja tovarov a služieb, v niektorých prípadoch je možné získať dotáciu z verejných zdrojov/grantov alebo od súkromných subjektov.

Podmienkou pre väčšiu transparentnosť a dohľadateľnosť IK na sociálnych sieťach je úprava názvu na Turistické informačné centrum. Pojem informačná kancelária v súčasnosti ešte korešponduje s názvom TIC, avšak postupne by sa mal prestať používať. Pojem „kancelária“ začal byť vnímaný ako malý, nedostatočný priestor, ktorý už nespĺňa technické normy a základný štandard, s ktorým sa subjekty AiCES stotožnili. Asociácia začala pojem turistické informačné centrum (TIC) jednotne používať v odbornej terminológii, ako aj v praxi pri označovaní prevádzok, a predovšetkým v internetovom priestore.

IK INFOSEN Senica bola po dobu svojej existencie členom profesijného združenia Asociácie informačných centier Slovenska (AiCES). V minulom roku prešla organizačnou zmenou a prestala byť jej riadnym členom, a to s podmienkou, že ak sa jej podarí reštartovať svoju činnosť ako organizačnej súčasti Mestského kultúrneho strediska, môže požiadať opätovne o členstvo. Členstvo v AiCES umožní IK sa stať súčasťou národnej integrovanej informačnej siete turistických informačných centier.

Výrazná aktivizácia cestovného ruchu v konkurenčných regiónoch sa môže stať príležitosťou zapojiť sa s jasne zdefinovanou identitou mesta Senica vychádzajúcou z jej bohatej histórie (križovatka obchodných ciest, „SENO“ dôležitá komodita pre prepriahanie koní, „Senica púl Vídne“, Hurbanovská tradícia a i.) a prírodného potenciálu v okolí mesta (bielokarpatské lúky, bylinkové zmesi pod názvom „SENO“, vzácne vtáctvo, Kunovská priehrada a i.). Tradícia a dobrá úroveň fotografických seminárov ako „Záhorácke Toskánsko“ a okolitá príroda s pestrou paletou rôznych druhov vtákov sú základom pre vytvorenie produktovej ponuky – ako napr. sprievodcovská činnosť pre organizované skupiny amatérskych fotografov a milovníkov prírody.

3. NÁVRH PREVÁDZKY FUNKČNÉHO TURISTICKÉHO INFORMAČNÉ CENTRA SENICA

Podmienkou funkčného TIC je zabezpečovať zber, spracúvanie a poskytovanie informácií v oblasti cestovného ruchu osobne, telefonicky, písomne, elektronickou formou a prostredníctvom sociálnych sietí. TIC kontinuálne informuje a zabezpečuje servis ako pre obyvateľov mesta, tak aj pre domácich a zahraničných návštevníkov. Jeho poslaním je mapovanie atraktivít, produktov CR a podujatí, vytváranie komplexnej a aktuálnej ponuky CR v danej destinácii.

3.1 PREVÁDZKA TIC

3.1.1 Umiestnenie a prístup

TIC musí byť lokalizované v 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 znevýhodnených 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.

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, alebo mobilných aplikácií. Počas hlavnej sezóny, rovnako v čase konania veľkých podujatí v meste sa odporúča nastaviť prevádzkovú dobu aj počas víkendov, prípadne sviatkov.

3.1.3 Prijímanie návštevníkov

TIC musí mať písomne spracované pravidlá (manuál) 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.

3.1.4 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).

3.2 POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ

3.2.1 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 v destinácii, 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 zdravotne znevýhodnených 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, email, web, v prípade podujatí aj žáner, 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 spojenie 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.

3.2.2 Zdroje informácií

TIC musí pravidelne komunikovať s poskytovateľmi služieb CR z verejného a súkromného sektoru v danej destinácii. Zozbierané informácie si TIC triedi a archivuje a aktualizuje minimálne 2x ročne (v sezónnom TIC raz ročne). TIC má vytvorenú vlastnú informačnú databázu v elektronickej podobe – v online verzii v rámci svojej webstránky alebo v offline 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.

3.3 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 tvorby produktovej ponuky pre obyvateľa a návštevníka mesta.

3.4 ŠTATISTIKY A ANALÝZY

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

- Počet návštevníkov
- Pôvod návštevníkov a príčinu ich návštevy
- Druh požadovanej služby
- 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.

3.5 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 spoplatnené alebo bezplatné podujatia.

3.6 ĽUDSKÉ ZDROJE

TIC musí zamestnávať minimálne 2 pracovníkov, z toho 1 musí byť v trvalom pracovnom pomere. Pracovníci ovládajú min. 1 svetový jazyk – a to 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 je výhodou. Pracovník TIC musí být zorientovaný v destinácii, musí zvládať komunikačné zručnosti (t. z. 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 výukou cudzích jazykov a v neposlednom rade s komunikačnými a prezentačnými zručnosťami. TIC si každoročne stanovuje kalendár odbornej prípravy a jej minimálny rozsah, v inom prípade sa odporúča min. dvojročný interval v odbornej príprave zameraný predovšetkým na spoznávanie destinácie a zvládanie psychologických aspektov komunikácie z dôvodu psychickej náročnosti práce.

Všeobecné predpoklady kladené na pracovníka TIC

- jazykové znalosti (angličtina povinná)
- komunikatívnosť
- ochota pracovať na sebe a učiť sa nové veci
- znalosť mesta a regiónu (základné reálie)
- ovládanie práce s PC - práca s MS Office a skúsenosti so sociálnymi sieťami, webom
- sprievodcovský vzdelávací program výhodou
- základy ekonomiky

Vzdelanie

Absolvent strednej školy, bakalár, magister so zameraním na cestovný ruch, ekonomiku, IKT

3.6.1 Pracovná náplň na jednotlivých pracovných pozíciách:

- **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, 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.

Viac ku kompetenciám tohto zamestnania:

https://www.sustavapovolani.sk/karta_zamestnania-5321-26

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

Pracovník TIC – 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.sustavpovolani.sk/karta_zamestnania-33344-26

3.7 INFRAŠTRUKTÚRA A ZARIADENIE TIC

TIC musí dodržiavať platnú legislatívu týkajúcu sa dostupnosti a bezpečnosti. Zariadenia TIC musia spĺňať všetky požiadavky špecifikované v platnej legislatíve týkajúce sa núdzových systémov a požiarnych predpisov. Súčasťou priestoru TIC musí byť aj verejná toaleta pre jeho návštevníkom, v prípade, ak to nedovoľujú priestorové a technické podmienky, zabezpečí 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 Zb.

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.

3.7.1 Materiálno – technické vybavenie a komunikačné technológie

Základné materiálno - technické vybavenie TIC tvorí PC, kancelársky software (MS OFFICE, open office...), internetové pripojenie, 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.

4. ŠPECIFIKÁCIA NOVEJ INTERNETOVEJ STRÁNKY TURISTICKÉHO INFORMAČNÉHO CENTRA SENICA

Cieľom špecifikácie je naznačiť obsah a funkčnosť internetového sídla Turistického informačného centra (ďalej TIC) Senica – potencionálneho člena Asociácie informačných centier Slovenska. Na základe tejto špecifikácie bude spracovaný cenový návrh odporúčaného softvéru pre prevádzku webstránok, ich funkcionality, administrácie, správy a údržby.

Potreba komunikačného kanálu

Z realizovanej situačnej analýzy a následných workshopov vyplynula v regióne potreba komunikačného kanálu pre návštevníkov, ktorý sústreďuje kvalitné a overené informácie o turistických cieľoch v meste a okolí na jednom mieste. V súčasnosti návštevník tieto informácie prácne dohľadáva na rôznych stránkach, bez záruky ich aktuálnosti, kvality a komplexnosti. Takáto služba aktuálne v senickom TIC absentuje.

Nový komunikačný kanál bude zároveň slúžiť na výmenu a zdieľanie informácií, ale aj na vzájomnú propagáciu partnerských miest Senici a Veľkých Pavlovíc. Prispeje k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb TIC, prinesie sumárne a aktuálne informácie o dianí v regióne a zaujímavostiach z pohľadu návštevníka. Stane sa prvým komunikačným kanálom medzi cezhraničnými TIC, na ktorom sa budú napríklad zdieľať informácie a aktuálnych podujatiach v partnerských regiónoch.

Internetové sídlo bude v správe zamestnancov TIC Senica, ktorí budú zodpovední za jeho aktualizáciu. Budú stanovené pravidlá spolupráce pri prenose informácií, možnosti prístupu do redakčného systému pre obe informačné centrá, ako aj pravidlá spoločného napĺňania a budovania obsahu.

Základné parametre webového sídla

Webová stránka by mala spĺňať základné technické a obsahové kritériá, vrátane intuitívnej administrácie obsahu, zaškolenia a prípadnej možnej podpory. Prvky obsahu a funkčnosti, ktoré by mohli byť zložitejšie na realizáciu, je potrebné individuálne dokonzultovať z pohľadu funkcionality a ich užitočnosti, prípadne vhodnosti pre napĺňanie cieľov TIC. Akékoľvek iné nápady k obsahu alebo funkcionalite, ktoré naplňajú dlhodobé ciele TIC sú vítané, no mali by byť vopred čo najpresnejšie špecifikované.

Niekoľko základných kritérií, ktoré by mala spĺňať webová stránka

- kvalitné technické prevedenie s možnosťou udržateľného a bezpečného rozširovania funkcionality a univerzálneho použitia (vizuálne prispôsobovanie pre počítače, mobilné zariadenia, atď...),
- možnosť prispôsobiteľného individuálneho obsahu pre rôzne typy zariadení,
- možnosť prepojenia stránky so sociálnymi sieťami: zdieľanie na Facebook, Twitter, WhatsUp a podobne,

- možnosť automatického načítavania príspevkov (Instagram, Facebook, Google recenzie a podobne),
- budovanie obsahu prostredníctvom blogových článkov triedených a zobrazovaných podľa rôznych neobmedzených kategórií, filtrovateľných podľa štítkov (tematické triedenie podľa typu obsahu),
- propagácia možností turizmu, prípadne ubytovania a stravovania v meste Senica a blízkom okolí,
- možnosť pravidelného informovania záujemcov o novinkách a zaujímavostiach prostredníctvom hromadných informačných e-mailov zasielaných na tematické databázy záujemcov; rozširovanie počtu odberateľov informačných e-mailov,
- dohľadateľnosť stránok na internete, automatická evidencia návštevnosti prostredníctvom nezávislých nástrojov (Google analytics),
- podpora pravidelnej návštevnosti stránok a jej dlhodobé zvyšovanie, zaškolenie do správneho spôsobu budovania obsahu (štruktúra článkov, názvoslovie dokumentov, obrázkov a podobne),
- čerstvé a overené informácie (zoraďovanie obsahu podľa aktuálnosti alebo iných kritérií, napríklad najčítanejšie články, najvyhľadávanejšie články, dôležité články a podobne),
- automatizované vyskladávanie obsahu podľa určených kritérií (napríklad na úvodnej stránke webu alebo kontextovo podľa konkrétnej tematiky časti webu – príroda, umenie, história, atď.)
- udržovania a zvyšovanie reputácie TIC v rámci mesta aj regiónu, propagácia medzi obyvateľmi, partnermi, miestnymi aj vzdialenými návštevníkmi zo Slovenska aj zahraničia,
- propagácia smerom k subjektom cestovného ruchu, k odbornej a laickej verejnosti, či smerom k strategickým partnerom, s ktorými môže mať TIC spoločný záujem skvalitňovať a podporovať miestny cestovný ruch (mesto, úrady, reštaurácie, hotely, iné subjekty).

Zámerom webových stránok je vznik kvalitného informačného portálu, ktorý bude poskytovať domácim a zahraničným návštevníkom overené a kvalitné informácie a návody súvisiace s turizmom, prípadne inými službami v regióne. Webové stránky majú slúžiť nielen ako prezentačný nástroj, ale aj ako pracovný nástroj na internú komunikáciu a ďalšiu vonkajšiu propagáciu Turistického informačného centra a jeho najzaujímavejších produktov.

Dôležité požiadavky

- systém samostatných, individuálne prispôsobiteľných článkov
- systém článkov triedených tematicky podľa obsahu a dôležitosti
- zobrazenie dôležitých dokumentov pre návštevníkov na stiahnutie
- možnosť dopytových aj registračných formulárov
- systém na publikovanie podujatí, triediteľných do kategórií podľa typu, s možnosťou štítkovania podľa ďalších vlastností podujatí (pre deti, pre dospelých, tvorivé dielne, prednášky a podobne)

Partneri a ich propagácia

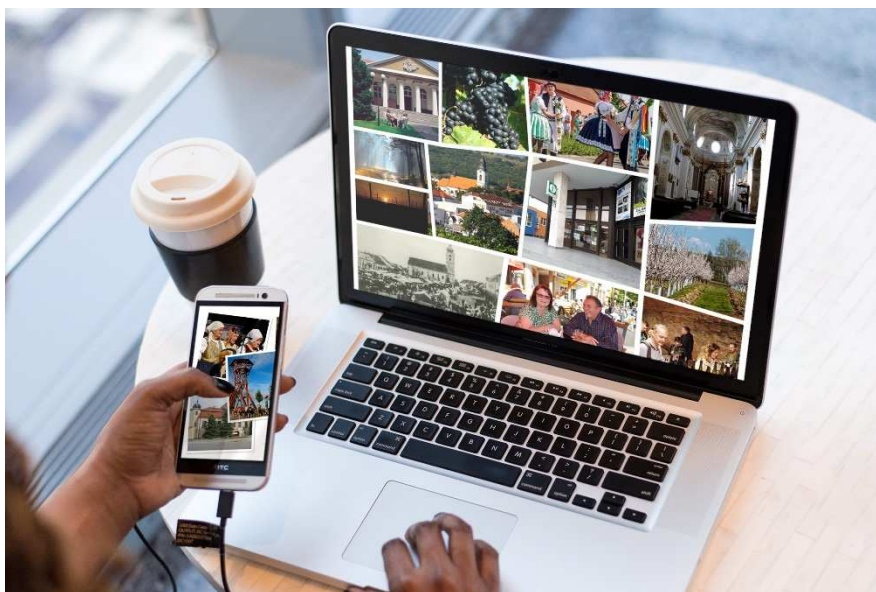
- modul partneri v spodnej časti webu (len imidžové logá)
- piktogramové odkazy na sociálne siete (Facebook, Instagram, YouTube, Google Moja firma, atď...)
- modul FB fanúšikovia
- modul FB newsfeed - pod všetkými článkami kategórie O NÁS
- iné možnosti podľa individuálnych potrieb TIC

Obsah a nástroje webu smerom k verejnosti

- top / naj produkty TIC
- tlačové správy pre miestne médiá / partnerov
- propagácia najlepších, najatraktívnejších projektov, článkov / banery na ÚVOD, aby mal návštevník viac dôvodov sa na web vrátiť (rast návštevnosti)
- možnosť mapy so zaujímavými projektami
- oceňovanie partnerov, podpora ich lojality
- newsletter pre návštevníkov, newsletter pre partnerov
- iné možnosti podľa individuálnych potrieb TIC

Funkčnosť webu

- newslettrový systém
- formulárový systém (kontakty, prihlášky na podujatia TIC a podobne)
- systém na publikovanie podujatí
- fotogaléria s vnútornou administráciou, hromadným nahrávaním fotografií, s kategóriami a inými štandardnými funkciami
- systém pre zber referencií
- možnosť viacjazyčného prevedenia webu



5. PRÍNOS ČLENSTVA V AICES PRE IK INFOSEN SENICA

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.

Informačné centrá, ktoré sú členmi AICES, musia spĺňať na príslušnej úrovni Profesionálny (technický) štandard pre činnosť informačných centier, na základe ktorého získavajú certifikát platný pre jeden kalendárny rok, aby mohli využívať značku AICES na označenie svojej prevádzky.

5.1 Podmienky prijatia IK INFOSEN Senica za člena Asociácie informačných centier Slovenska

- A. Riadnym členom AICES sa môže stať fyzická alebo právnická osoba, pôsobiaca v cestovnom ruchu, ktorá poskytuje turistické informácie v oblasti svojho pôsobenia.
- B. Zriaďovatelia, ktorí sa hlásia za člena Asociácie a prevádzkujú viaceré TIC bez právnej subjektivity sú povinní nahlasovať všetky svoje TIC, ktoré majú záujem stať sa riadnym členom.
- C. Záujemca o členstvo v AICES musí byť identifikovaný s názvom TIC a náplňou jeho činnosti.
- D. Záujemca o členstvo v AICES musí používať jednoznačne rozpoznateľný email na prevádzku TIC (napr. tic@senica.sk, info@senica.sk a pod.)
- E. Záujemca o členstvo v AICES musí používať jednoznačne rozpoznateľnú internetovú adresu pre TIC alebo destináciu cestovného ruchu (napr. www.visit.ruzomberok.sk, www.visitbanskabystrica.sk, www.regiontrnava.sk a pod.)
- F. Turistické informačné centrum (TIC) sa riadi Profesionálnym (technickým) štandardom pre činnosť turistických informačných centier – členov AICES.
- G. Záujemca o vstup do AICES prejavuje záujem podaním prihlášky a zaplatením zápisného poplatku vo výške 35 EUR. Zaplatením poplatku a potvrdením o prijatí prihlášky sa stáva čakaťom na členstvo a jeho činnosť podlieha monitorovaniu príslušných orgánov AICES. Po ukončení skúšobného obdobia v maximálnom trvaní 6 mesiacov, počas ktorého sa uskutoční kontrola jeho činnosti členom Dozornej alebo Správnej rady AICES a nezistia sa žiadne nezrovnalosti so stanovami AICES, záujemca sa schválením Správnej rady alebo Valným zhromaždením (podľa toho, čo nastane skôr) stáva riadnym členom AICES.
- H. Každý riadny člen AICES je povinný po prijatí za člena AICES zaplatiť členský príspevok 200 EUR za daný kalendárny rok.

6. FUNKCIE NAVRHOVANÉHO TIC INFOSEN SENICA

TIC INFOSEN Senica je súčasťou informačného systému mesta Senica. V rozvoji cestovného ruchu má dôležitú úlohu, a to predovšetkým v komunikácií relevantných informácií smerom k návštevníkovi a od návštevníka k inštitúciám, ktoré sú zodpovedné za realizáciu politiky cestovného ruchu na úrovni mesta a okresu SENICA (LAU1).

TIC INFOSEN Senica má nezastupiteľnú úlohu pri vytváraní pozitívnej reputácie mesta Senica a vytvárania partnerstva pre rozvoj destinácie cestovného ruchu Záhorie. 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 samosprávy a štátnej správy ako súčasť informačného systému cestovného ruchu.

TIC INFOSEN Senica má viacero funkcií v oblasti svojho pôsobenia vyjadrenej nomenklatúrou štatistickou jednotkou (LAU1 predtým NUTS4) t.j. Okres Senica.

- **INFORMAČNÁ FUNKCIA** - vyplýva z hlavnej činnosti TIC a je zameraná na zber, spracovanie, distribúciu a archivovanie informácií z oblasti cestovného ruchu na úrovni Okresu Senica (LAU1).
- **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) tj. Okres Senica.
- **ORIENTAČNÁ FUNKCIA** - umožňuje turistickému informačnému centru prostredníctvom overených informácií a znalosti destinácie pomôcť domácim i zahraničným návštevníkov vyhľadať požadované ciele svojej návštevy, prípadne poukázať na environmentálne aspekty vybraných atrakcií.
- **KONTROLNÁ FUNKCIA** - predstavuje regulovanie pohybu návštevníkov po jednotlivých atraktívnych častiach mesta a okolia a poskytuje pravidelnú spätnú väzbu turistickému informačnému centru o potrebných zmenách v navrhovaní nových trás, produktov prípadne v zavádzaní nových služieb v miestach najviac navštevovaných turistami.
- **SUBSTITUČNÁ FUNKCIA** - turistické informačné centrum sa 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 turistického informačného centra, predaj originálnych suvenírov a tematických prehliadok organizovaných lokálnymi sprievodcami TIC.

Prílohy

1. Prevádzkový poriadok TIC INFOSEN Senica
2. Komunikačný manuál TIC INFOSEN Senica
3. Environmentálna zodpovednosť TIC INFOSEN Senica

7. PARTNERSKÉ TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM VELKÉ PAVLOVICE, ČESKÁ REPUBLIKA

7.1 ÚLOHA TURISTICKÉHO INFORMAČNÉHO CENTRA V DESTINÁCII CESTOVNÉHO RUCHU ČESKÁ REPUBLIKA

Turistické informačné centrá (TIC) sú dôležitou súčasťou integrovaného informačného systému Českej republiky. TIC zabezpečuje kontinuálne informovanie obyvateľov, domácich a zahraničných návštevníkov poskytovaním informácií získaných na základe aktualizácie ich obsahu, mapovania atraktivít, produktov cestovného ruchu a podujatí daného regiónu. Turistické informačné centrá sú združené v profesijnej organizácii Asociace turistických informačních center České republiky (A.T.I.C. CZ), ich právna subjektivita je rozmanitá. Niektoré TIC sú organizačnou zložkou obce alebo jej príspevkových a rozpočtových organizácií, alebo sú súkromné subjekty. Každý člen Asociácie prejde kategorizáciou a certifikáciou podľa Jednotnej klasifikácie turistických informačních centier ČR. Jednotný certifikát je dokladom o splnení základného štandardu služieb TIC a súčasne podmienkou pre certifikáciu v rámci Českého systému kvality služieb či kľúčom k dotáciám na podporu činnosti TIC v rámci jednotlivých krajov. Zavedením tohoto certifikačného systému bol vytvorený základný predpoklad pre trvalé zvyšovanie a udržiavanie kvality poskytovaných služieb TIC v Českej republike.

7.2 ANALÝZA PARTNERSKÉHO TIC VELKÉ PAVLOVICE

Charakteristika prostredia a služieb

Velké Pavlovice stoja na čele prirodzeného zoskupenia vinárskych obcí Němčičky, Bořetice, Kobyly a Vrbice. Spoločne vytvárajú päťhviezdicu juhomoravských vinárskych obcí známych výbornými červenými vínami. TIC Velké Pavlovice je charakterizované ako oblastné informačné centrum, ktoré spĺňa na základe jednotnej certifikácie TIC Českej republiky klasifikačnú triedu B. Centrum je otvorené celoročne a podáva informácie nielen o Veľkých Pavloviciach, ale aj o mikroregiónoch Hustopečsko a Modré Hory. V období od mája do septembra má prevádzkovú dobu 6 dní v týždni (Po-So) a v období od októbra do apríla 5 dní v týždni (Po – Pia). TIC poskytuje bezplatné informácie v dvoch svetových jazykoch. Jeho primárnou cieľovou skupinou sú obyvatelia a návštevníci mesta a regiónu hľadajúci informácie aj mimo cestovného ruchu. Charakter poskytovaných informácií sa sústreďuje na informovanie miestneho obyvateľstva a návštevníkov o službách a podujatiach v regióne. Dôležitou súčasťou služieb TIC je predaj upomienkových predmetov, turistických známok a lokálnych produktov, ako aj sprostredkovanie sprievodcovských a ubytovacích služieb. V Čechách majú takéto informačné centrá už dlhodobú tradíciu, a to predovšetkým v mestách s vinohradníckou a vinárskou históriou. TIC je lokalizované v centrálnej časti mesta a má výbornú dostupnosť pre všetky skupiny návštevníkov. TIC poskytuje v rámci svojich služieb pre verejnosť aj bezplatný prístup na internet. Viac k službám TIC Velké Pavlovice³.

³ <https://www.velke-pavlovice.cz/zakladni-informace-a-kontakty-tic>

TIC VELKÉ PAVLOVICE KONKRÉTNĚ

Zriaďovateľ: Mesto Velké Pavlovice

Organizačná forma: Organizačná zložka mesta Velké Pavlovice

Adresa

Hlavní 9, 691 06 Velké Pavlovice

web: www.velke-pavlovice.cz

GPS severná šírka: 48°53'56.452"N

GPS východná dĺžka: 16°49'6.459"E

Kontakt:

+420 519 428 149

e-mail: infocentrum@velke-pavlovice.cz

web: www.velke-pavlovice.cz

Otváracie hodiny máj - september

Pondelok: 07:30 – 17:00

Utorok - Piatok: 07:30 – 19:00

Sobota: 07:30 – 17:00

Nedeľa: ZATVORENÉ

Otváracie hodiny október – apríl

Pondelok: 07:30 – 16:00

Utorok - Piatok: 07:30 – 19:00

Sobota, nedeľa: ZATVORENÉ

Kraj

Juhomoravský

Okres

Hustopeče

Mikroregión

Modré Hory

Počet návštevníkov v TIC za rok 2022: 25 664

Začlenenie v A.T.I.C. Českej republiky

Turistické informačné centrum Velké Pavlovice sa stalo dňa 12. júna 2013 nositeľom Certifikátu klasifikačnej triedy B jednotnej certifikácie turistických informačných centier ČR A.T.I.C.

Označenie a prístup k informačnej kancelárii

Informačná kancelária je situovaná v centre mesta, je viditeľne označená symbolom "i" a aj symbolom "A.T.I.C.", ktorej je riadnym členom. Označenie TIC z hlavných prístupových bodov v meste zabezpečuje pre motoristov a peších navigačný systém.

Priestory TIC

TIC poskytuje služby v samostatných priestoroch s bezbariérovým prístupom pre imobilných návštevníkov a so štýlovou oddychovou zónou. Pri budove sa nachádza parkovisko, čím je zabezpečená aj jeho dobrá dostupnosť pre cyklistov a automobilistov.

Ľudské zdroje

Prevádzku zabezpečujú 2 pracovníci, z ktorých jeden vykonáva funkciu vedúceho TIC.

Online komunikácia TIC Velké Pavlovice

Online komunikácia TIC Velké Pavlovice prebieha prostredníctvom webovej stránky mesta Velké Pavlovice⁴. TIC neprevádzkuje svoju vlastnú webovú stránku, je zadané v sekcii TURISTICKÉ INFORMAČNÉ CENTRUM s podkategóriami: Základné informácie a kontakty, Ubytovanie, Stravovanie, Športoviská, Požičovne bicyklov, Dopravné prepojenie, Mapa mesta & Modrých Hôr, TOP výletné ciele mesta Velké Pavlovice, Tipy na pešie a cyklovýlety, Tipy na výlety do okolia. Sociálne siete na propagáciu svojej činnosti TIC nevyužíva, najčastejšia zmienka o TIC sa objavuje na facebookovej stránke starostu Velkých Pavlovíc.

Zhrnutie

TIC vo Velkých Pavloviciach je tradičné, menšie informačné centrum, ktoré informuje o ponuke mesta a okolia, aj keď priamu organizáciu návštev jednotlivých vinných pivníc zabezpečuje súkromná cestovná agentúra IDEA. Informačné centrum dostatočnou mierou disponuje propagačnými materiálmi a lokálnymi upomienkovými predmetmi. V TIC si môžu návštevníci kúpiť tradičné turistické drevené známky, vizitky, pohľadnice, magnetky, mapy, pohľadnice a knižky. Informačné centrum ponúka návštevníkom bezplatný internetový kútik, kopírovaciu službu a predaj vstupeniek na kultúrne, športové a spoločenské podujatia. Prevádzku informačného centra financuje mesto Velké Pavlovice a pravidelne sa uchádza o dotáciu z programu „Podpora skvalitňovania služieb turistických informačných centier v Juhomoravskom kraji“. Pracovníci spracovávajú informácie do jednoduchej databázy. TIC navyše zabezpečuje pre agentúru Czech Tourism, štátnu príspevkovú organizáciu zriadenú Ministerstvom pre miestny rozvoj ČR, zber informácií z mikroregiónu Modré Hory. Sčítanie návštevníkov v TIC sa realizuje prostredníctvom počítača v internetovom prostredí a pomocou automatických sčítačiek inštalovaných pri vstupe do infocentra. Pracovníci TIC vydávajú vlastné propagačné materiály a rovnako si administrujú vlastnú webovú stránku.

⁴ <https://www.velke-pavlovice.cz/turisticke-informacni-centrum>

8. SKVALITNENIE SLUŽIEB A SPOLUPRÁCE IK INFOSEN SENICA (SR) A TIC VELKÉ PAVLOVICE (ČR)

Turistické informačné centrá v Českej republike a na Slovensku majú pomerne rozdielne podmienky pre svoj rozvoj a skvalitňovanie služieb.

Partnerské TIC Velké Pavlovice je členom profesijnej organizácie A.T.I.C. ČR, čo umožňuje pracovníkom centra sa pravidelne vzdelávať, vymieňať si skúsenosti medzi jednotlivými centrami nielen z oblasti skvalitňovania služieb, ale i z manažérstva kvality riadenia turistických informačných centier. Dvadsaťjedenročná existencia TIC Velké Pavlovice potvrdzuje opodstatnenosť verejnej objednávky samosprávy služieb tohto centra. Nastavenie viaczdrojového financovania TIC zo strany mesta Velké Pavlovice zaručuje jeho stabilitu a udržateľnosť. Partnerstvo s mikroregiónom Modré Hory a regiónom Pálava umožňuje efektívnejšie využívať spoločnú propagáciu a manažment mestskej destinácie Velké Pavlovice v jasne zadaných podmienkach turistickej ponuky Juhomoravského kraja.

Informačná kancelária INFOSEN Senica prešla od svojho vzniku v roku 1999 viacerými turbulenciami a zmenou zriaďovateľa. Napriek všetkým problémom má vedenie mesta snahu reštartovať informačnú kanceláriu a modernizovať jej služby a opätovne ju zaradiť do národnej siete turistických informačných centier Slovenska prostredníctvom členstva v AiCES. Výhodou je, že mesto Senica spadá do regiónu Záhorie, je členom oblastnej organizácie cestovného ruchu a je v strede záujmu dvoch krajských organizácií cestovného ruchu KOČR Turizmus regiónu Bratislava a KOČR Trnavský kraj zážitkov. Tieto podmienky vytvárajú predpoklad vhodnej integrácie mesta do ponuky destinácie Záhorie s podmienkou jasne zadaných podmienok identity a konkurenčnej výhody s okolitými mestami. Pokiaľ sa samospráva rozhodne investovať financie do rozvoja a modernizácie informačnej kancelárie a umožní vzdelávanie pracovníkov a pravidelnú výmenu skúsenosti s partnerským TIC vo Veľkých Pavliciach je možné reštartovať činnosť IK INFOSEN Senica už v krátkom čase. Hlavná ťarcha spolupráce oboch TIC bude spočívať v online prezentácii – a to na vzájomnej výmene informácií o aktuálnych podujatiach, novinkách a ich recipročnom zverejňovaní na svojich webových stránkach, postupne možno zvažovať aj produktové prepojenie oboch destinácií.

Nová webová stránka vytvára online priestor pre prezentáciu jasne definovanej identity mesta Senica s aktuálnou ponukou a službami nielen pre obyvateľov, ale i návštevníkom mesta. Súčasne s online prezentáciou by mala samospráva viac investovať do skvalitnenia infraštruktúry mesta a vytvorenia lepších podmienok pre podnikanie v oblasti služieb.

Spracovali:

PaedDr. Ivona Fraňová, PhD.

PhDr. Eva Mazuchová

Mgr. Daniel Blažko

2023

POUŽITÉ ZDROJE

- Plán hospodárskeho a sociálneho rozvoja mesta Senica na roky 2016 – 2022
- 91/2010 Z.z. Zákon o podpore cestovného ruchu
- Metodická príručka pre turistické informačné centrá (TIC) na Slovensku, 2018
- Web: www.senica.sk, zahorie.sk, www.slovakiatravel.com, www.bratislavaregion.travel
- Web: www.velke-pavlovice.cz

PRÍLOHY

- Komunikačný manuál_back office IK INFOSEN Senica
- Manuál Front Office IK INFOSEN Senica
- Environmentálna zodpovednosť IK INFOSEN Senica

Komunikačný manuál back office IK INFOSEN Senica

Postup vybavovania telefonických dopytov

1. Vždy sa snažiť **poskytnúť čo najpresnejšiu a najkomplexnejšiu informáciu v čo najkratšom čase.**
2. **Predstaviť sa:** „Dobrý deň, dovolali Ste sa do Informačnej kancelárie mesta Senica/Infosen Senica , ako Vám môžem pomôcť?“
3. Pri odpovedi **používať frázy:** „Áno, samozrejme, hneď Vám to vyhľadám v našej databáze.“, „Hneď sa na to pozriem.“, „Chvíľočku strpenia prosím.“
4. **Nepožívať frázy:** „Pozriem Vám to na internete.“, „Nepočul/a som o tom.“, „Neviem.“, „Nedá sa.“
5. **Ak je vyhľadanie požadovanej informácie prácne a časovo náročné,** použiť frázy: „Môžem Vás poprosiť zavolať neskôr?“, „Dajte mi prosím Váš telefonický kontakt a ja Vám obratom zavolám naspäť.“ a pod.
6. **Ak nemáte požadovaný druh informácie,** ale viete, kde ju možno získať, použiť frázu: „Prezrel/a som všetky dostupné zdroje, no 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.
7. Na konci hovoru je potrebné **rozlúčiť sa:** „Ďakujeme za zavolanie.“, „Prajem Vám ešte pekný deň, dopočutia.“

Postup vybavovania e-mailových dopytov

1. **Počas pracovných dní** (pondelok - piatok) zodpovedný pracovník Back Office priebežne **kontroluje došlú poštu na e-mailovej adrese infosen@senica.sk,** v prípade jeho neprítomnosti, skontroluje poštu zastupujúci kolega.
2. E-mailové dopyty je nutné **vychovať čo najskôr, najneskôr do 48 hodín od doručenia.**
3. E-maily obsahujúce **dôležité oznamy,** informácie o zmenách (napr. v organizácii MHD, otváracích hodinách turistických atrakcií), kultúrnych podujatí, a pod. **je nutné vždy bezodkladne preposlať aj ostatným pracovníkom IK.**
4. E-maily, ktorých obsah je potrebný **evidovať pre potreby IK** je nutné spracovať a založiť na príslušné miesto a nezabudnúť uviesť zdroj a dátum získania informácie.

5. E-maily, z obsahu ktorých je zrejmé, že ich vybavenie je **v kompetencii iných oddelení**, či už mestského úradu alebo Mestského kultúrneho strediska, **je potrebné bezodkladne preposlať zodpovednej osobe na príslušné oddelenie.**
6. **V prípade technických problémov s prijímaním/odosielaním pošty** je nutné informovať odosielateľa dopytu o situácii hneď ako to bude možné a ospravedlniť sa za prípadné neskoré vybavenie, ak sú v e-maili uvedené iné kontakty (telefón, fax), po zvážení naliehavosti dopytu ich treba použiť na skontaktovanie sa s odosielateľom.
7. **V e-mailovej komunikácii je nutné dodržiavať štandardné oslovenie:** Vážený pán/Vážená pani, Dear Mr/Mrs, Dear Sir/Madame, Sehr geehrter Herr/Sehr geehrte Frau, Vážený obchodný partner, atď.
8. Píšucich je potrebné po odpovedi informovať, že **v prípade ďalších otázok vás môžu kedykoľvek opätovne kontaktovať.**
9. **Na záver e-mailu** je vhodné použiť niektorú zo zdvorilostných fráz, napr. S
pozdravom, Yours sincerely, With best regards, Mit freundlichen Grüssen, atď.
10. Každý pracovník, ktorý vybavuje e-mailový dopyt sa vždy musí **podpísať** (meno, priezvisko, pracovnú pozíciu) a **uviesť** telefonický a e-mailový kontakt, ako aj **názov a adresu organizácie.**
11. V oficiálnej e-mailovej komunikácii nikdy **nepoužívať zdrobneniny, pre pisateľa nezrozumiteľné skratky ani emotikony.**
12. Na e-maily, v ktorých vás žiadajú o **zaslanie propagačných a informačných materiálov**, odpovedať odkazom na stránku www.senica.sk, kde je možné si základné materiály stiahnuť v PDF formáte, resp. si ich môžu vyzdvihnúť pri osobnej návšteve TIC.
13. **V mimoriadnych prípadoch**, napr. pri vybavovaní žiadostí o zaslanie propagačných materiálov doručených poštou alebo na telefonickú objednávku, ak pisateľ nemá možnosť vytlačiť si materiál alebo je preň ťažko čitateľný, príp. ich potrebuje na účely vzdelávania či projektu, je potrebné **pripraviť požadované materiály do obálky**, vypísať adresu, zaevidovať ju do systému Došlá a odoslaná pošta.
14. Na **e-maily, ktoré nie ste schopní v rámci vašej kompetencie vybaviť**, odpíšete s vyjadrením ľútosti a odporučíte pisateľa na osobu, organizáciu, inštitúciu, kde by jeho dopyt vedeli najlepšie zodpovedať.
15. Pracovník back office eviduje **denne** počet telefonických a emailových dopytov, tieto na záver mesiaca sumarizuje a archivuje v príslušnom súbore.

Manuál Front Office IK INFOSEN Senica

Príchod a príprava pracoviska

1. Otvoriť pracovisko – 15 minút pred začiatkom prevádzky (15 minút na tieto činnosti sa započítava do pracovného fondu)
2. Zapísať čas príchodu do dochádzkovej knihy
3. Prezliecť sa do pracovného odevu
4. Skontrolovať aktuálnosť materiálov a plagátov v stojanoch
5. Doplniť tlačoviny, propagačné letáky a brožúry
6. Odkódovať trezor – ak je tento k dispozícii, skontrolovať funkčnosť e-kasy
7. Zapnúť počítač a spustiť prípadnú prezentačnú techniku
8. Otvoriť pobočku

Ukončenie práce na pracovisku

1. Urobiť uzávierku e-kasy a platobného terminálu. Nalepiť doklad z pokladne do pokladničnej knihy a doklad z terminálu do knihy s terminálovými dokladmi, prípadne konať podľa zaužívaných a overených postupov
2. Prefotiť uzávierku terminálu a vložiť ju do obalu s dennou tržbou
3. Vypnúť počítače, prezentačnú techniku, prípadne elektrické ohrievače, rovnako skontrolovať vypnutie ostatných spotrebičov
4. Dennú tržbu uložiť do trezoru a trezor zakódovať
5. Odložiť všetky exteriérové informačné a navigačné stojany spreď IK dovnútra
6. Prezliecť sa z pracovného odevu
7. Zapísať čas odchodu do dochádzkovej knihy
8. Uzamknúť pracovisko, prípadne aj zapnúť elektronický zabezpečovací systém, ak je tento k dispozícii (15 minút na tieto činnosti započítané do pracovného fondu)

Poskytovanie informácií pre návštevníkov a mesačné štatistiky

1. Podávať **overené a aktuálne informácie** domácim a zahraničným návštevníkom, ktoré zodpovedajú možnostiam a kompetenciám pracovníkov IK, napr. o turistických atraktivitách, o dopravnom prepojení v meste a jeho okolí, zariadeniach a službách cestovného ruchu, aktuálnych kultúrnych podujatiach, ako aj o voľnočasových produktoch ponúkaných IK a jej zmluvnými partnermi
2. V prípade, ak **dopyt nespadá do kompetencie pracovníka IK**, je potrebné odkázať **klienta na príslušnú inštitúciu**.
3. Priebežne vybavovať telefonické dopyty a tiež e-mailové dopyty na infosen@senica.sk, ak nie je k dispozícii pracovník back office
4. **evidovať počet dopytov a štruktúru návštevníkov IK** a na konci mesiaca archivovať v príslušnom súbore

Predaj suvenírov, produktov a služieb CR

1. Pri nástupe na pracovisko **skontrolovať zásoby suvenírov**. V prípade potreby vyskladniť nové alebo kontaktovať dodávateľa
2. **Pri predaji produktov a služieb províznych partnerov** postupovať podľa zmluvy a platných cenníkov. Pracovník dohodne danú službu telefonicky, pre klienta vypíše voucher, zinkasuje províziu a nahodí do e-kasy, pokiaľ nie je dohodnuté inak
3. **Na konci mesiaca** skontrolovať stav zásob, výšku tržieb a zabezpečiť fakturáciu províznych predajov suvenírov a produktov a služieb cestovného ruchu
4. V ostatnom koná informačná kancelária podľa svojich zabezpečených a overených postupov



Pracovníci INFOSEN Senica si uvedomujú zodpovednosť za ochranu životného prostredia. Politika a postupy pre environmentálnu udržateľnosť sú významnou súčasťou všetkých pracovných činností. Vo svojej práci sa riadia podľa zelených princípov, pretože to dáva hospodársky aj ekologický zmysel pre celú spoločnosť.

Odporúčania pre vybrané environmentálne oblasti

A. Minimalizácia tvorby odpadu

- Minimalizácia tlače dokumentov
- Minimalizácia produkcie odpadov
- Minimalizácia tlače printových materiálov
- Využívanie mediálneho priestoru na webovej stránke, sociálnych sieťach a spolupracujúcich mobilných aplikáciách v oblasti CR
- Vytváranie dohôd s dodávateľmi tovarov na predaj (nebalíť suveníry do plastových obalov)
- Minimalizácia obalov (pri predaji nebalíť tovary do plastových obalov, ale ponúkať alternatívu v podobe papierových, príp. opätovne použiteľných látkových obalov)

B. Zabezpečenie triedenia a zhodnocovania odpadu

- Dôkladné separovanie odpadu v spoločných priestoroch IK
- Uprednostňovanie papierového a v prírode rozložiteľného jednorazového riadu pri rýchлом občerstvení a používanie trvalých riadov
- Minimalizácia plastového odpadu a balených vôd

C. Optimalizácia dopravy

- Podpora cyklo dopravy pracovníkov s využívaním bezpečných cyklostojanov pri IK
- Využívanie hromadnej dopravy pred individuálnou a pešiu chôdzu nielen do práce, ale aj v súkromí

D. Zelené obstarávanie produktov a služieb

- Tlač na certifikované papiere so značkou FSC, ktoré neznižujú kvalitu životného prostredia
- Čistenie a dezinfekcia priestorov IK ekologickými čistiacimi prostriedkami, na toaletách používať recyklovateľné papiere a utierky
- Nakupovanie veľkoobjemových čistiacich prostriedkov a tým minimalizácia odpadu z obalov

E. Využívanie zdrojov

- Šetrenie vodou a elektrinou

- Zelená infraštruktúra
- Živé rastliny v interiéri a exteriéri

F. Environmentálne povedomie

- Realizácia pravidelných komunitných projektov pre pracovníkov: napr. čistenie okolia centra, rieky, parku, účasť na cyklojazdách a pod.
- Realizácia informačných kampaní o pozitívnom postoji k životnému prostrediu.