

Metodická príručka pre turistické informačné kancelárie

Autor:

Asociácia informačných centier Slovenska

Texty: Jana Piatková

Foto: archív informačných centier (členov AICES)

Dátum vyhotovenia: November 2010

Obsah:

1	POJEM TURISTICKÁ INFORMAČNÁ KANCELÁRIA A JEJ POZÍCIA V OBLASTI CESTOVNÉHO RUCHU	3
2	MATERIÁLNO-TECHNICKÉ VYBAVENIE TIK	4
	2.1 Priestory a poloha TIK.....	4
	2.2 Označenie prevádzky	4
	2.3 Materiálno-technické vybavenie	4
	2.4 Výpočtová a telekomunikačná technika	5
	2.5 Požiadavky na zamestnancov TIK	5
3	PRÁVNE FORMY TIK	6
	3.1 Verejnoprávne subjekty (príspevkové a rozpočtové organizácie)	6
	3.2 Súkromné právne subjekty pôsobiace v oblasti cestovného ruchu	6
4	ZDROJE FINANCOVANIA.....	6
5	NÁPLŇ ČINNOSTI TIK.....	7
	5.1 Poskytovanie informácií	7
	5.2 Zhromažďovanie a spracúvanie informácií	7
	5.3 Propagácia	8
	5.4 Motivácia miestneho obyvateľstva k cestovnému ruchu	9
6	ROZSAH POSKYTOVANÝCH PLATENÝCH A NEPLATENÝCH SLUŽIEB	9
	6.1 Minimálny rozsah informačných služieb poskytovaných bezplatne	9
	6.2 Odporúčané bezplatné služby nad rozsah minimálnych služieb.....	10
	6.3 Minimálne služby TIK poskytované za úhradu	10
	6.4 Odporúčané služby poskytované návštevníkom za úhradu	10
7	PRÍKLADY JEDNOTLIVÝCH PRÁVNÝCH FORIEM TURISTICKÝCH INFORMAČNÝCH KANCELÁRIÍ.....	11
	7.1 <u>Turistická informačná kancelária</u> ako oddelenie Mesta	11
	7.2 <u>Turistická informačná kancelária</u> ako príspevková organizácia	12
	7.3 <u>Turistická informračná kancelária</u> ako súkromná organizácia	13
	7.4 <u>Turistická informačná kancelária</u> ako občianske združenie.....	14
8	PREHĽAD SÚVISIACICH PRÁVNÝCH NORIEM	15
9	ASOCIÁCIA INFORMAČNÝCH CENTIER SLOVENSKA (AICES).....	17
	9.1 Predmet činnosti AICES	17
	9.2 Výhody členstva v AICES	17
	9.3 Možnosť vstupu do AICES	18
10	ZOZNAM TURISTICKÝCH INFORMAČNÝCH KANCELÁRIÍ - ČLENOV AICES.....	18

1 POJEM TURISTICKÁ INFORMAČNÁ KANCELÁRIA A JEJ POZÍCIA V OBLASTI CESTOVNÉHO RUCHU

Vo vyspelých krajinách cestovného ruchu a postupne aj na Slovensku sú miestne a regionálne turistické informačné kancelárie neodmysliteľnou súčasťou vybavenosti miest, stredísk a regiónov cestovného ruchu.

Turistická informačná kancelária (TIK) je účelové zariadenie, ktoré zabezpečuje zber, aktualizáciu a bezplatné poskytovanie informácií v oblasti cestovného ruchu (CR). Jej poslaním je vytvárať komplexnú a stále aktuálnu ponuku CR v oblasti svojho pôsobenia.

Význam TIK pre mesto a región spočíva v schopnosti poskytnúť domácemu obyvateľstvu, turistickej klientele či obchodným cestujúcim neustále aktuálnu ponuku firiem, služieb CR a možností na strávenie voľného času. Tým napomáha zvýšeniu predaja služieb, produktov cestovného ruchu a rozvoju podnikania na danom území. V rámci týchto služieb sa TIK stali nielen vstupnými bránami do miest, obcí a regiónov, ale aj výstupnými, pretože samosprávy, vyššie územné celky, či štát majú možnosť prostredníctvom nich získať najlepší prieskum trhu. To, čo v danom území chýba, o čo je najväčší záujem, ktoré služby treba skvalitniť a ktorých podpora zo strany kompetentných orgánov už nie je potrebná, vedia TIK na základe svojej každodennej práce kvalitne zhodnotiť. Ďalším prepojením so samosprávou, VÚC a štátom je oblasť propagácie. Vydávanie propagačných materiálov, určovanie ich množstva a kvality z hľadiska potreby, tvorba internetových stránok, propagácia na výstavách cestovného ruchu, workshopoch, tlačových konferenciách a v médiách.

Pre domácich či zahraničných návštevníkov je TIK ideálne miesto, ktoré im pomôže zorientovať sa v stredisku, v ktorom plánujú stráviť istý čas, prípadne im môže pomôcť pri ich cestách z jedného do druhého strediska CR a môže prispieť aj k tomu, že účastník zostane istý čas v mieste, ktoré chcel pôvodne len precestovať. TIK môžu teda v podstatnej miere ovplyvniť rozhodovanie účastníkov CR a tým predávať produkt miesta, regiónu alebo krajiny cestovného cieľa.

Zastrešujúcou neziskovou organizáciou TIK je **Asociácia informačných centier Slovenska (AICES)**, ktorej členmi sú turistické a mestské informačné kancelárie najrôznejšej organizačnej štruktúry a formy - od rozpočtových, príspevkových až po súkromné organizácie. Asociácia má za cieľ chrániť a presadzovať oprávnené záujmy svojich členov, podporovať a skvalitňovať činnosť informačných kancelárií a propagovať Slovensko v záujme rozvoja domáceho a aktívneho CR.

Vzhľadom k chýbajúcej legislatíve, ktorá by upravovala vznik a činnosť TIK, vznikla v spolupráci Ministerstva hospodárstva SR a AICES táto metodická príručka. Má za úlohu ozrejmiť význam turistických informačných kancelárií a tiež pomôcť novovznikajúcim TIK pri ich zriaďovaní a tvorbe náplne činnosti. Obsah a odporúčania vyplývajú z vnútorných stanov AICES a dlhoročných skúseností jednotlivých TIK.



2 MATERIÁLNO-TECHNICKÉ VYBAVENIE TIK

2.1 Priestory a poloha TIK

Na prevádzkovanie TIK je najvýhodnejší priestor, ktorý je umiestnený na prízemí budovy najlepšie v centre mesta (obce), s prístupom priamo z ulice, alebo na mieste, kde je v oblasti, o ktorej TIK poskytuje informácie, najväčšie sústredenie návštevníkov. Vzhľadom k požiadavkám živnostenského úradu je nevyhnutné na vchodové dvere umiestniť informácie o prevádzkovateľovi. Priestor TIK je vhodné poistiť proti vlámaniu a živelným udalostiam.



2.2 Označenie prevádzky

Oficiálne označenie turistickej informačnej kancelárie nie je na Slovensku schválené žiadnou záväznou normou ani inak určené. Zvyčajne sa preto používa malé písmeno "i" v modrom alebo zelenom poli.

Členovia Asociácie informačných centier Slovenska (AICES) používajú jednotné označenie TIK, ktoré si sami schválili v rámci vnútorných stanov. Je ním biele malé "i" v zelenom kruhovom poli a pod ním nápis AICES. Toto označenie je určitým znakom kvality poskytovaných služieb, ktorú AICES garantuje a je chránené ochrannou známkou.



Viditeľné označenie TIK a navigácia k TIK, ktorá by mala byť zabezpečená prostredníctvom jednotného mestského informačného systému sú veľmi dôležité.

2.3 Materiálno-technické vybavenie

- informačný pult (prvý kontakt so zákazníkom)
- rokovacie miesto pre styk s klientom (samostatné sedenie so stolíkom, kde je možné venovať sa zákazníkovi samostatne a dlhší čas)
- kancelárska technika (priama telefónna linka, fax, kopírovacie zariadenie, TV + prehrávač)
- tabuľa s prehľadom - ponukou práve sa konajúcich podujatí
- na viditeľnom mieste tabuľa s vyznačením informačných okruhov a služieb poskytovaných v TIK, mapa miesta, regiónu a mapa Slovenska

- miesto na prezeranie propagačných materiálov
- stojan na bezplatné propagačné materiály
- predajné regály
- predajný pult s pokladňou
- zázemie pre zamestnancov
- v súčasnej dobe sa odporúča prevádzkovať samostatného interiérového prípadne exteriérového infokiosu (pomocou ktorého si môžu klienti samostatne vyhľadať informácie, alebo ho využiť mimo prevádzkovej doby TIK).



2.4 Výpočtová a telekomunikačná technika

Počítače s príslušenstvom (tlačiareň, scanner, CD/DVD napáľovačka), priame telefónne linky, fax, internet a e-mailová pošta s on-line pripojením sú základom pre kvalitné a rýchle poskytovanie informácií. K softvérovému vybaveniu patrí interný databázový program, ktorý je východiskovou databázou pre poskytovanie informácií, vnútroštátne a medzinárodné autobusové a vlakové spojenia v elektronickej forme, balík OFFICE programov a pod.

2.5 Požiadavky na zamestnancov TIK

Zamestnanci TIK prichádzajú do priameho kontaktu so zákazníkom a sú vizitkou nielen informačnej kancelárie, ale aj oblasti ktorú propagujú. Minimálne požiadavky na prácu na prevádzke TIK sú nasledovné:

- úplné stredoškolské vzdelanie s maturitou humanitného alebo ekonomického smeru
- absolvovanie kurzu sprievodcu cestovného ruchu a kurzu sprievodcu po danom mieste/regióne
- ovládanie cudzích jazykov (minimálne 2 svetové jazyky)
- práca s PC
- prehľad o aktuálnom spoločenskom dianí v tuzemsku a zahraničí
- prehľad o službách cestovného ruchu, vrátane ich organizačno-technického zabezpečovania a poskytovania
- základné poznatky o vývoji a súčasnom stupni rozvoja kultúry a umenia na Slovensku v európskom a svetovom kontexte
- poznatky o Slovensku, Európe a ostatných kontinentoch z hľadiska geografie cestovného ruchu
- základné poznatky o cestovnom ruchu, jeho doterajšom vývoji a predpokladanom rozvoji najmä z hľadiska ekonomických a mimoekonomických účinkov
- komunikatívnosť
- priateľské správanie
- kultivované vystupovanie
- flexibilitnosť.

3 PRÁVNE FORMY TIK

Právna forma zriadenia TIK nie je legislatívne určená. V náplni činnosti TIK však vždy zostane rozhodujúci rozsah a kvalita poskytovaných služieb v hlavnej činnosti a nie právna forma existencie TIK. Z tohto dôvodu v súčasnosti existujú viaceré právne formy zriadenia TIK. Sú to najmä:

3.1 Verejnoprávne subjekty (príspevkové a rozpočtové organizácie)

Pri súčasnej organizácii cestovného ruchu v štáte a legislatívou neupravenej formy postavenia TIK a jej financovania je to najefektívnejšia a najviac produktívna forma fungovania TIK. TIK je v oboch prípadoch napojené na rozpočet samosprávy (štátu) a má popri tom možnosť čiastočne podnikat' v doplnkových službách, avšak nie za účelom zisku, ale za účelom znižovania nákladov na jej hlavnú činnosť. Taktiež je oprávnené čerpať financie z finančných zdrojov Európskej únie.



3.2 Súkromné právne subjekty pôsobiace v oblasti cestovného ruchu

Môžu mať podobu všetkých existujúcich ziskových aj neziskových právnych foriem, právnických či fyzických osôb (fyzická osoba, spoločnosť s ručením obmedzeným, družstvo, nadácia, občianske združenie). Zabezpečenie financovania bezplatných (verejnoprospešných služieb) môžu riešiť v spolupráci so samosprávou, formou zmluvy o financovaní týchto služieb, formou bezplatného prenájmu priestorov prevádzky a.p. Nevýhodou ziskovej právnej formy TIK je problém pri získavaní finančných prostriedkov z fondov EÚ, ktoré definujú TIK ako neziskovú organizáciu.

Ďalším negatívnym aspektom môže byť zložitejšia komunikácia a presadenie sa v danom území pri spolupráci s obchodnými partnermi, z hľadiska vnímania TIK ako podnikateľského subjektu viac za konkurenciu, ako koordinátora a zastrešovateľa verejnoprospešných služieb.

4 ZDROJE FINANCOVANIA

Hlavné zdroje financovania:

- príspevok z mestského rozpočtu.

Vedľajšie zdroje financovania:

- z vlastnej podnikateľskej činnosti (sprievodcovská činnosť, predpredaj lístkov, maloobchodný predaj, inzercia, zmluvy o spolupráci s podnikateľmi)
- sponzori
- nenávratné finančné prostriedky zo štátneho rozpočtu a EÚ granty. Tu je ale potrebné upozorniť, že tieto prostriedky je možné získať na zriadenie, prípadne rozšírenie a rekonštrukciu TIK, nie však na prevádzkové náklady.

Nakol'ko hlavnou činnosťou TIK je bezplatné poskytovanie informácií, je potrebné túto činnosť vyfinancovať. Jednou z foriem je poskytnutie podpory zo strany mesta alebo obce v ktorej sa TIK nachádza, formou finančného príspevku svojej vlastnej

príspevkovej alebo preddavkovej organizácii. Ďalšou je poskytnutie podpory formou bezplatného prenájmu podnikateľským subjektom, prípadne príspevkom do miestneho združenia, ktoré je prevádzkovateľom TIK. Časť zdrojov môže plynúť aj z vlastnej doplnkovej činnosti (pozri body 6.3 - 6.4) a z príspevkov subjektov profitujúcich z činnosti TIK, t.j. podnikateľov v cestovnom ruchu.

5 NÁPLŇ ČINNOSTI TIK

Hlavnou náplňou činnosti je zber, aktualizácia a bezplatné poskytovanie informácií. Ďalej tvorba ponuky cestovného ruchu, tvorba a distribúcia propagačných materiálov, prezentácia formou internetových stránok, zabezpečovanie prezentácií na výstavách a veľtrhoch cestovného ruchu, workshopoch, tlačových konferenciách a v médiách. Dôležitou stránkou činnosti je spolupráca s miestnymi subjektami pôsobiacimi v oblasti cestovného ruchu, podnikateľskou sférou a miestnym obyvateľstvom v oblasti zvyšovania ich zainteresovanosti v cestovnom ruchu.



Vedľajšou náplňou činnosti TIK je poskytovanie ďalších, doplnkových služieb (uvedených v bode 6).

5.1 Poskytovanie informácií

Hlavnou činnosťou TIK je bezplatné poskytovanie informácií verejnosti. Informácie z databanky poskytuje zamestnanec TIK osobne, telefonicky, písomnou formou, alebo elektronicky. Zamestnanec nevystupuje ako súkromná osoba, ale zastupuje celý pracovný kolektív TIK a v styku so zahraničným zákazníkom je reprezentantom celej krajiny. Zákazník veľakrát nevie presne formulovať svoje požiadavky, preto musí byť zamestnanec TIK schopný usmerniť zákazníka tak, aby tento presne sformuloval svoju požiadavku.

5.2 Zhromažďovanie a spracúvanie informácií

TIK zhromažďuje informácie a vytvára komplexnú databanku cestovného ruchu v danej oblasti pri dodržiavaní určitých postupov práce s informáciami. Databanka obsahuje turistické informácie a ostatné služby v danej oblasti (minimálne ako je uvedené v bode 6.1). Niektoré TIK zriadené samosprávou poskytujú aj informácie o podnikoch a firmách v meste. Základnou podmienkou tvorby databanky je sústavnosť, úplnosť a aktuálnosť. Turistická informačná kancelária zhromažďuje, spracúva a priebežne overuje informácie na základe vopred stanovených zásad dokumentačnej činnosti tak, aby databanka poskytovala aktuálny, objektívny a komplexný prehľad o možnostiach cestovného ruchu v oblasti jeho pôsobenia.

Informácie sú čerpané a zhromažďované zo všetkých dostupných zdrojov:

- tlačené informácie - informačné materiály, denná tlač, časopisy, knihy, reklamná tlač
- ostatné médiá – internet, televízia, rozhlas

- telefonická alebo písomná požiadavka u príslušných organizácií, inštitúcií, firiem a pod.
- návšteva tlačových konferencií, výstav a veľtrhov CR, kultúrnych a spoločenských akcií, účasť v združeníach CR
- osobný kontakt v teréne.

Získané informácie sa dokumentujú, vyberajú sa z nich faktografické informácie, ktoré môže klient TIK požadovať. Informácie sa musia spracovať a usporiadať do pevného systému tak, aby sa dali rýchlo nachádzať. Minimálna štruktúra jednotlivých položiek v komplexnej databanke by mala byť: názov prevádzkovateľa, kontaktná osoba, ulica, popisné číslo, PSČ, mesto, telefón, prevádzkový čas, ponuka. Uložené informácie je treba neustále aktualizovať. Ide o informácie, ktoré starnú a tým sa znehodnocujú, iné však naopak starnutím získavajú, čo musí posúdiť zamestnanec TIK. Každodenná práca zamestnancov musí byť presná a dôkladná, aby jej výsledok smeroval k hlavnému cieľu, a to, aby boli informácie pravdivé a maximálne uspokojili zákazníka.



5.3 Propagácia

V rámci zákonom prenesených kompetencií zo štátnej správy na samosprávu, samosprávne celky zodpovedajú za stratégiu, marketing, propagáciu a štatistiku danej oblasti. Preto aj propagáciu vykonáva TIK v súlade so strategickým plánom rozvoja CR v meste a územnom samosprávnom kraji a zabezpečuje ju viacerými formami. Jednou z nich je tvorba a distribúcia bezplatných propagačných a informačných materiálov.

Vydávanie týchto materiálov býva financované buď čiastkou z rozpočtu informačného centra, ktorá je na účel propagácie (v prípade mestských informačných centier) zvyčajne vyčlenená v rozpočte (príspevku) od zriaďovateľa. Ďalšou možnosťou vydania propagačného materiálu je združovanie finančných prostriedkov od miest, obcí, podnikateľov a zainteresovaných subjektov, ktoré majú v materiáli zabezpečenú prezentáciu, prípadne z finančných prostriedkov z projektov získaných na propagáciu.

Materiály sú distribuované priamo prostredníctvom informačných kancelárií a pri účasti na výstavách cestovného ruchu. Účasť na výstavách CR zabezpečuje informačná kancelária buď formou vlastného výstavného stánku (za mesto, prípadne región), alebo formou spoluúčasti s inými organizáciami CR. Môžu to byť priamo podnikatelia v danom mieste alebo regióne, prípadne spoluúčasťou v stánku územného samosprávneho kraja a spoluúčasťou vo výstavnom stánku Slovenskej agentúry pre cestovný ruch v Banskej Bystrici (www.sacr.sk).

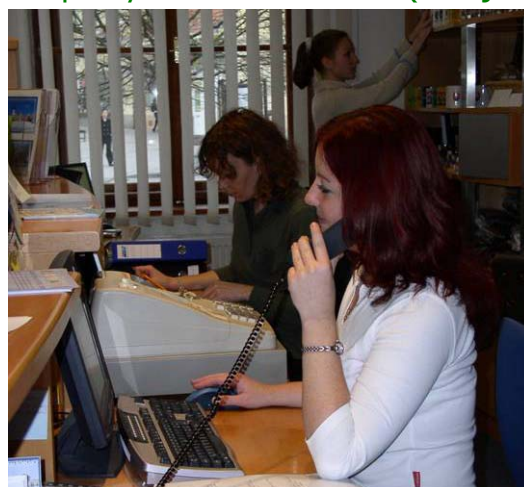
Ďalšia forma propagácie je zabezpečovaná spoluprácou s médiami (tlačové konferencie, rozhlas, televízia, inzercia v tlači a odborných publikáciách, spracovaním a aktualizáciou internetových stránok). Tiež propagácia prostredníctvom spokojných návštevníkov a ich odporúčaní ďalším potenciálnym klientom má svoje nezastupiteľné miesto.

5.4 Motivácia miestneho obyvateľstva k cestovnému ruchu

Motivácia miestneho obyvateľstva k cestovnému ruchu je čoraz dôležitejšia. Ide napríklad o účasť miestnych obyvateľov na rôznych podujatiach organizovaných v stredisku, s cieľom ich častejšieho zapájania sa do účasti v cestovného ruchu vo vlastnej krajine. Dôležitá je aj práca so študentmi v oblasti regionálnej výchovy (napr. Svetový deň CR, Svetový deň sprievodcov CR, Slávnosti založenia mesta a pod.).

6 ROZSAH POSKYTOVANÝCH PLATENÝCH A NEPLATENÝCH SLUŽIEB

Okrem neplatených služieb, ktorými je bezplatné poskytovanie informácií (ako je uvedené v bode 5), poskytuje TIK aj platené doplnkové služby. Na tieto si musí zriaďovateľ TIK vybaviť na živnostenskom úrade živnostenský list na všetky činnosti, ktoré prevádzkuje samostatne, vo vlastnom mene, na vlastnú zodpovednosť, za účelom dosiahnutia zisku a za podmienok stanovených živnostenským zákonom. Hlavná činnosť TIK nespadá pod živnostenský zákon a preto pri nej nie je podmienka získania živnostenského oprávnenia.



6.1 Minimálny rozsah informačných služieb poskytovaných bezplatne

- 6.1.1 Prírodný potenciál - horstvo, vodstvo, chránené územia (národné prírodné rezervácie, prírodné rezervácie, chránené areály, prírodné pamiatky, parky), prírodné výtvory, fauna, flóra.
- 6.1.2 Kultúrno-historický a folklórny potenciál, národné kultúrne pamiatky, mestské pamiatkové rezervácie, rezervácie ľudovej architektúry, sakrálne pamiatky.
- 6.1.3 Možnosti rekreačných činností v oblasti.
- 6.1.4 Ubytovacie zariadenia - názov, kategória, kontakt.
- 6.1.5 Stravovacie zariadenia - názov, kategória, kontakt.
- 6.1.6 Rekreačné zariadenia - druh, názov, kontakt.
- 6.1.7 Športové zariadenia - druh, názov, kontakt.
- 6.1.8 Kultúrno-spoločenské zariadenia, múzeá, galérie, knižnice, kiná, divadlá, výstavné sieni - názov, kontakt, podujatia a akcie, ktoré sa v nich konajú.
- 6.1.9 Podujatia - športové a kultúrne akcie, jarmoky, kongresy, veľtrhy, výstavy, púte, folklórne slávnosti, atď.
- 6.1.10 Kontaktné adresy - polícia, nemocnica, lekárne, ministerstvá, zastupiteľstvá SR v zahraničí, zastupiteľstvá iných štátov v SR.
- 6.1.11 Miestne, alebo oblastné nariadenia.
- 6.1.12 Informácie o možnostiach dopravného spojenia v meste i mimo neho, optimálne cestovné spojenia a trasy, osobné horské dopravné zariadenia - typ, poloha.
- 6.1.13 Informácie poskytnúť aj pomocou fotokópie orientačného plánu mesta, resp. mapy oblasti, či SR.

6.2 Odporúčané bezplatné služby nad rozsah minimálnych služieb

- 6.2.1 Podrobné informácie o ubytovacích zariadeniach - ceny, kapacity, ponuka služieb, prospekty.
- 6.2.2 Podrobnejšie informácie o stravovacích zariadeniach - prevádzkový čas, gastronomické špeciality, gastronomické akcie.
- 6.2.3 Informácie o súkromnej taxislužbe, o súkromných autobusových dopravcoch.
- 6.2.4 Podrobné informácie o rekreačných zariadeniach - prevádzkový čas, ponúkané služby, kapacity, podujatia.
- 6.2.5 Podrobné informácie o športových zariadeniach - podujatia, pravidelné aktivity pre verejnosť.
- 6.2.6 Informácie o možnostiach výletov do okolia, prehliadky pamätihodností mesta, ktoré organizujú cestovné kancelárie alebo iné spoločnosti zaoberajúce sa cestovným ruchom.
- 6.2.7 Informácie o zmenárenských a bankových službách - prevádzková doba, kontakt.
- 6.2.8 Informácie o možnostiach preventívno-kúpeľných pobytov.
- 6.2.9 Informácie o možnostiach prenájmu áut, športových potrieb a pod.
- 6.2.10 Poskytovanie hospodárskych informácií - kontakty a predmet činnosti súkromných spoločností a podnikateľov.



6.3 Minimálne služby TIK poskytované za úhradu

- 6.3.1 Obchodná činnosť s propagačnými materiálmi, turistickými mapami a mapami mesta (obce), turistickými sprievodcami, knihami zameranými na CR.
- 6.3.2 Poskytovanie informácií nad základný rozsah, dôležitý na základnú orientáciu klienta. Za základný rozsah informácií sa považujú tri kontaktné adresy. Vyšší počet poskytnutých kontaktov sa poskytuje za úhradu.

6.4 Odporúčané služby poskytované návštevníkom za úhradu

- 6.4.1 Sprostredkovanie a rezervovanie ubytovania.
- 6.4.2 Sprostredkovanie odborného sprievodcu CR, miestnych sprievodcov, horských vodcov, sprievodcov po hradoch, zámkoch, jaskyniach.
- 6.4.3 Predpredaj vstupeniek na rôzne podujatia.
- 6.4.4 Predpredaj cestovných lístkov, leteniek.
- 6.4.5 Zmenárenské služby.
- 6.4.6 Prekladateľské a tlmočnicke služby.
- 6.4.7 Inzertná služba.
- 6.4.8 Kopírovacie a faxové služby, scanovanie.
- 6.4.9 Vylepovanie plagátov.
- 6.4.10 Predaj poistenia záchranu v horách.
- 6.4.11 Služby reklamnej agentúry.
- 6.4.12 Tvorba a organizovanie turistických produktov (TIK môže pri výkone svojej činnosti pôsobiť ako cestovná agentúra, v zmysle platného zákona).

7 PRÍKLADY JEDNOTLIVÝCH PRÁVNÝCH FORIEM TURISTICKÝCH INFORMAČNÝCH KANCELÁRIÍ

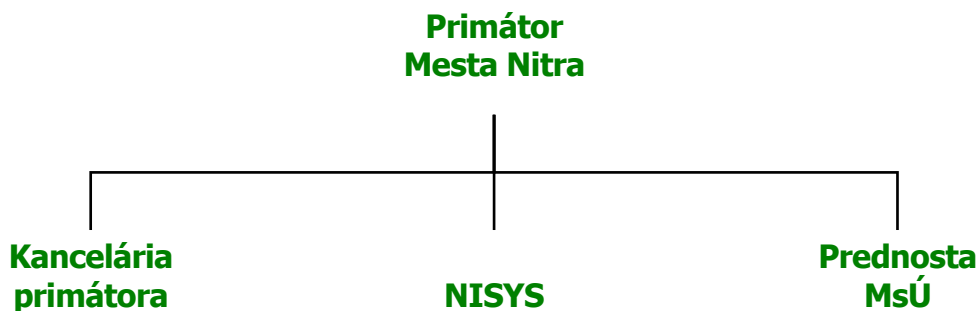
7.1 Turistická informačná kancelária ako oddelenie Mesta

NISYS - Mestské a turistické informačné centrum

Štefánikova 1
949 01 Nitra

7.1.1 Právna forma:

Oddelenie Mesta Nitra s nasledovným začlenením do organizačnej štruktúry:



7.1.2 Hlavná činnosť (HČ):

NISYS v rámci prenesených kompetencií za Mesto Nitra zodpovedá za marketing cestovného ruchu, propagáciu, štatistiku a analýzu v oblasti cestovného ruchu, a taktiež vytváranie partnerstva medzi subjektami pôsobiacimi v regióne v oblasti cestovného ruchu. Patrí sem:

- zber, aktualizácia a bezplatné poskytovanie informácií o: kultúrno – historických pamiatkach, ubytovacích a stravovacích zariadeniach, kultúrnych podujatiach, športe a relaxe v regióne Nitra, podnikoch na území mesta Nitry, vlakových a autobusových spojoch
- spolupráca s partnerskými mestami mesta Nitra a propagácia mesta prostredníctvom 9 partnerských miest
- napĺňanie a aktualizácia internetovej stránky mesta Nitra www.nitra.sk a www.nisys.sk, zabezpečovanie celkovej propagácie mesta doma i v zahraničí
- edičná činnosť propagačných a informačných materiálov o meste, reprezentačných publikácií, príležitostná inzercia v tlači a publikáciách cestovného ruchu, príprava textov a poskytovanie fotografií vydavateľom publikácii o cestovnom ruchu
- poskytovanie propagačných materiálov domácim a zahraničným návštevníkom, poskytovanie propagačných materiálov pri organizovaní konferencií a sympózií v meste Nitra - poskytovanie informácií, propagačných materiálov a zabezpečenie prehliadky mesta zahraničným touroperátorom a novinárom
- účasť na výstavách a veľtrhoch cestovného ruchu na Slovensku i v zahraničí
- komunikácia s tlačou, usporadúvanie tlačových konferencií pri významných podujatiach mesta, zasielanie informácií regionálnym novinám, pravidelná komunikácia s časopismi zameranými na CR, v prípade záujmu spracovanie článkov o meste, príležitostná platená inzercia v tlači, príležitostné rozhlasové šoty v N-Rádiu,

Slovenskom rozhlase, Rádiu Expres, príležitostné šoty v regionálnej TV Central, spracovanie informácií pre zahraničné televízie

- aktualizácia podkladov pre mapy, sprievodcov, Zlaté stránky...., zasielanie informácií na www.kultura.sk, www.VasCas.sk, komunikácia s televíziou, barterová výmena (inzerca v Zlatých stránkach, Cestovnom lexikóne..)
- práca s verejnosťou: organizovanie kultúrnych podujatí v spolupráci s oddelením kultúry, športu, vzdelávania a sociálnych vecí, organizovanie prednášok a exkurzií pre školy, Deň otvorených dverí (oboznámenie sa s prácou v informačnej kancelárii – určené pre školy a širokú verejnosť) - regionálna výchova mládeže
- spolupráca so SACR, Slovenskými inštitútmi a veľvyslanectvami SR v zahraničí, poskytovanie informácií a propagačných materiálov všetkým informačným centrom Slovenska - zabezpečenie celoslovenskej propagácie (NISYS je člen AICES)
- vydávanie kultúrno-spoločenského mesačníka a zasielanie školám, univerzitám, knižniciam, informačným kanceláriám na Slovensku a partnerským mestám Nitry.



7.1.3 Vedľajšia hospodárska činnosť (VHČ):

Predaj upomienkových a darčkových predmetov, máp, pohľadníc, publikácií o meste a Slovensku, sprievodcovský servis, predaj vstupeniek cez Ticket Portál, faxová služba, kopírovacia služba, vylepovanie plagátov.

7.1.4 Zdroje financovania:

- rozpočet NISYS v rámci samostatnej kapitoly mesta
- vedľajšia hospodárska činnosť s účelom zníženia nákladov HČ
- finančné prostriedky z grantov- určené hlavne na propagáciu.

7.2 Turistická informačná kancelária ako príspevková organizácia

Informačné centrum Mesta Liptovský Mikuláš

Námestie mieru 1

031 01 **Liptovský Mikuláš**

7.2.1 Právna forma:

Príspevková organizácia Mesta. Zriadená je Mestom Liptovský Mikuláš na základe zriaďovacej listiny, v ktorej je vymedzený základný (hlavný) predmet činnosti. Uznesením Mestského zastupiteľstva má organizácia nad rámec hlavnej činnosti vymedzený v zriaďovacej listine, udelený súhlas na vykonávanie vedľajšej hospodárskej (podnikateľskej) činnosti.

7.2.2 Hlavná činnosť (HČ):

- zber, aktualizácia a bezplatné poskytovanie informácií o: inštitúciách, podnikoch a firmách v meste, nariadeniach mesta a mestských oznamoch, ubytovacích a stravovacích zariadeniach mesta a regiónu, službách, kultúrnych pamiatkach,

- prírodných atraktivitách, športových aktivitách a relaxe, kultúrnych a športových podujatiach, autobusových a vlakových spojeniach, a.p.
- tvorba pobytových programov pre rôzne typy klientely (letné a zimné pobytové programy a programy pre mimosezónne obdobia, ponúkané klientom v tlačenej forme aj prostredníctvom internetu)
 - napĺňanie a aktualizácia internetovej stránky mesta www.mikulas.sk a www.icm.mikulas.sk a ďalších spolupracujúcich regionálnych, celoštátnych a medzinárodných internetových stránok
 - edičná a propagačná činnosť (vydávanie a distribúcia propagačných materiálov, výroba propagačných predmetov)
 - spracúvanie aktuálnych týždenných a mesačných prehľadov kultúrnych a športových podujatí v meste a regióne a ich prezentácia v médiách a prostredníctvom internetu
 - propagácia formou reklám v celoslovenských a zahraničných propagačných materiáloch a v médiách
 - účasť na výstavách CR a tlačových konferenciách, koordinácia subjektov CR pri vydávaní spoločných propagačných materiálov a spoločnej propagácii na výstavách CR
 - spolupráca so SACR, Slovenskými inštitútmi a veľvyslanectvami SR v zahraničí a turistickými informačnými kancelármi na Slovensku a v Čechách.

7.2.3 Vedľajšia hospodárska činnosť (VHČ):

Na základe živnostenského listu prípadne koncesnej listiny v rámci VHČ, ICM zabezpečuje: sprostredkovanie ubytovania, zmenáreň, sprievodcovskú, faxovú a inzertnú službu, obchodnú činnosť, poistenie záchranu v horách a predpredaj vstupeniek na kultúrne podujatia.

7.2.4 Zdroje financovania:

- financovanie hlavnej činnosti - je zabezpečené príspevkom z rozpočtu mesta, schváľovaným každoročne Mestským zastupiteľstvom podľa potrieb a rozsahu činnosti organizácie. Súčasťou príspevku sú priame náklady na hlavnú činnosť, vrátane účelových finančných prostriedkov na zabezpečenie edičnej a propagačnej činnosti a investícií
- vedľajšia hospodárska činnosť za účelom zníženia nákladov HČ.

7.3 Turistická informačná kancelária ako súkromná organizácia

Turistické informačné centrum Rajecká Pohoda

Osloboditeľov 90
013 13 Rajecké Teplice

7.3.1 Právna forma:

Fyzická osoba oprávnená podnikat' na základe živnostenského listu podľa Živnostenského zákona č. 455/1991. Bez príspevku mesta, či združenia cestovného ruchu v regióne.

7.3.2 Hlavná činnosť (HČ):

V zmysle platného zákona pôsobí Turistické informačné centrum Rajecká Pohoda ako cestovná agentúra, aby z príjmov z tejto



činnosti mohla ako súkromná organizácia zabezpečiť samotnú činnosť turistického informačného centra, najmä jeho neplatené služby. Je to hlavne:

- zber, aktualizácia a bezplatné poskytovanie informácií o: ubytovacích a stravovacích zariadeniach, službách súvisiacich s cestovným ruchom, kultúrnych pamiatkach, prírodných zaujímavostiach, kultúrnych a športových podujatiach v regióne, autobusových a vlakových spojeniach
- propagácia prostredníctvom vlastnej internetovej stránky www.rajeckapohoda.sk, jej napĺňanie a aktualizácia. Na stránke sú uverejnené najdôležitejšie získané informácie o regióne Rajecká dolina, a je zároveň hlavným nástrojom propagácie popri platenej inzercii v printových médiách, v rozhlase, či TV
- edičná a propagačná činnosť, spolupráca pri tvorbe propagačných materiálov a projektoch zameraných na podporu rozvoja CR a tiež vydávanie vlastných propagačných materiálov v menšom objeme (bezplatne distribuovaných, ale aj predajných)
- spoluúčasť na výstavách CR.

7.3.3 Vedľajšia hospodárska činnosť (VHČ):

Na základe živnostenského listu najmä sprostredkovanie ubytovacích a stravovacích služieb v Rajeckej doline, tvorba vlastných produktov podľa požiadaviek klientov a maloobchodná činnosť v podobe predaja suvenírov, máp, pohľadníc, telefónnych kariet, známok, či rôznych upomienkových predmetov. Prenájom športových potrieb (požičovňa bicyklov, skateboardov, chodúľov), faxová služba, predpredaj vstupeniek na kultúrne podujatia, sprostredkovanie sprievodcovských služieb, na základe koncesnej listiny zabezpečuje zmenárenskú činnosť.

7.3.4 Zdroje financovania:

- hlavná i vedľajšia hospodárska činnosť je financovaná výlučne z vlastnej podnikateľskej činnosti.

7.4 Turistická informačná kancelária ako občianske združenie

Združenie turizmu Terchová

Ul. Sv. Cyrila a Metoda 96
013 06 Terchová

7.4.1 Právna forma:

Združenie turizmu Terchová je občianske združenie. Svoju hlavnú činnosť prevádzkuje na základe stanov združenia. Členom združenia môže byť každá fyzická a právnická osoba a v súčasnosti je ňou obec Terchová a podnikatelia v CR v okolitej oblasti.

7.4.2 Hlavná činnosť (HČ):

- zber, aktualizácia a bezplatné poskytovanie informácií o: ubytovacích a stravovacích zariadeniach, službách v cestovnom ruchu, prírodných atraktivitách, športových možnostiach, o kultúrnych a športových podujatiach vrátane ich spoluorganizácie v regióne Malá Fatra – Vrátna–Terchová
- propagácia členov združenia prostredníctvom internetovej stránky www.ztt.sk
- edičná a propagačná činnosť, výroba propagačných materiálov, tlač informačných letákov

- propagácia členov združenia na výstavách CR.

7.4.3 Vedľajšia hospodárska činnosť (VHČ):

Sprostredkovanie ubytovania , predaj suvenírov, predaj máp a turistickej literatúry, zabezpečovanie poistenia záchrany v horách , ale aj ostatné poistenie ako (budovy, autá....), predpredaj vstupeniek na rôzne kultúrne podujatia, sprostredkovanie rôznych jednodňových výletov , relaxačných pobytov. VHČ realizuje na základe živnostenského oprávnenia.

7.4.4 Zdroje financovania:

- prevažne z vlastných zdrojov a to: predaj suvenírov, sprostredkovanie ubytovania, provízia z poisťovacích služieb. Tieto zdroje pokrývajú veľkú časť výdavkov združenia ako sú mzdy, náklady spojené s prevádzkou kancelárie, náklady na veľtrhy cestovného ruchu....
- príspevok obce vo forme bezplatných priestorov a náklady s tým spojené (energie atď.)
- členské príspevky v združení
- sponzorské príspevky.

K tejto právnej forme založenia TIK treba poznamenať, že aj napriek tomu, že je založená ako občianske združenie, podstatnú časť príjmov netvoria členské príspevky, ktoré by v tomto prípade mali byť zdrojom financovania hlavnej činnosti (bezplatných služieb).

Financovanie je teda nutné zabezpečovať aj z iných zdrojov. Preto je táto forma existencie v súčasných legislatívnych podmienkach Slovenska (kde je účasť v združeniach dobrovoľná) veľmi obmedzená, neistá a náročná na existenciu.

8 PREHĽAD SÚVISIACICH PRÁVNÝCH NORIEM

1./ 47/1992 Občiansky zákonník (úplné znenie)

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=ob%EDiansky+z%EDkonn%EDk&ti=yes&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

2./ 513/1991 Obchodný zákonník

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=obchodn%FD+z%EDkonn%EDk&ti=yes&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

3./ 167/1991 Zákonník práce (úplné znenie)

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=%09Z%EDkonn%EDk+pr%EDce+%28%FApln%ED+znenie%2C+ako+vypl%FDva+z+neskor%9A%EDch+zmien+a+doplnen%ED%29&ti=yes&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

4./ 455/1991 Živnostenský zákon
106/2002 (úplné znenie)

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=%8Eivnostensk%FD+z%E1kon+455%2F1991&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

279/2001(novela)

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=kategoriz%E1cia+ubytovac%EDch+zariaden%ED&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

5./ 313/2001 Zákon o verejnej službe

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=Z%E1kon+o+verejnej+slu%9Ebe&ti=yes&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

6./ 366/1999 Zákon o daniach z príjmov

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=Z%E1kon+o+dani+z+pr%EDjmov&ti=yes&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

7./ 222/2004 Zákon o dani z pridanej hodnoty

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=Z%E1kon+o+dani+z+pridanej+hodnoty&ti=yes&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

8./ 431/2002 Zákon o účtovníctve

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=Z%E1kon+o+%FA%E8tovn%EDctve&ti=yes&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

9./ 457/1992 Devízový zákon

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=Dev%EDzov%FD+z%E1kon&ti=yes&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

10./ 281/2001 Zákon o zázadoch

<http://www.zbierka.sk/ciastka.asp?ro=2001&cc=117>

novela 186/2006 k Zákonu o zázadoch

<http://www.zbierka.sk/ciastka.asp?ro=2006&cc=69>

11./ 128/2002 Zákon o ochrane spotrebiteľa

<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=z%E1kon+o+ochrane+spotrebite%BEa&ti=yes&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

12./ 419/2001 Vyhláška o kategorizácii ubytovacích zariadení
<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?typ=meno&slovo=kategoriz%EDcia+ubytovac%EDch+zariaden%ED&zbn=Vyh%BEadanie&op=AND&vz=8&rocnik=all>

13./ Regionalizácia CR
<http://www.economy.gov.sk/index/go.php?id=983>

14./ Národný rozvojový plán
<http://www.build.gov.sk/povodne/index.php?sekcia=Docs/Nrp/nrp>

15./ UNWTO
<http://www.unwto.org/>

16./ 18/1996 Zákon NR SR o cenách
<http://www.zbierka.sk/search-res.asp?ti=no&slovo=18%2F1996&zbn=Vyh%BEadanie>

9 ASOCIÁCIA INFORMAČNÝCH CENTIER SLOVENSKA (AICES)
Námestie mieru 1, 031 01 Liptovský Mikuláš
Tel.:044/551 45 41 Fax:044/551 44 48 e-mail: info@infoslovak.sk
www.infoslovak.sk

Vznikla 1. júna 1994 v Liptovskom Mikuláši ako dobrovoľné, nepolitické, odborné a záujmové združenie fyzických a právnických osôb pôsobiacich v oblasti informácií a cestovného ruchu.

9.1 Predmet činnosti AICES

Podľa platných stanov, v záujme dosiahnutia cieľov Asociácie budú jej orgány najmä:

- chrániť práva a oprávnené záujmy členov Asociácie
- podporovať činnosť svojich členov v záujme propagácie Slovenskej republiky najmä v oblasti cestovného ruchu
- spolupracovať s orgánmi štátnej správy a samosprávy, fyzickými a právnickými osobami doma i v zahraničí v oblasti informácií a cestovného ruchu
- vykonávať dohľad nad úrovňou poskytovaných základných informačných služieb Asociácie a podporovať jej rast
- koordinovať činnosť členov Asociácie najmä v oblasti vzájomnej výmeny informácií.

9.2 Výhody členstva v AICES

9.2.1 Logo AICES

- získanie práva umiestnenia loga AICES na svojej TIK, ktoré je známkou kvality, čo zvyšuje jeho imidž a prestíž u klientov, keďže sa s týmto logom stretávajú u viacerých TIC a na produktoch AICES doma i v zahraničí
- získanie práva používať logo AICES vo svojich materiáloch.

9.2.2 Jednotné servisné telefónne číslo 16186

- možnosť využívania jednotného päťmiestneho telefónneho čísla 16 186. Túto možnosť má len jedno IC v rámci UTO. Pri pridelení platí pravidlo: t.č. 16 186, získava IC, ktoré vzniklo v rámci UTO ako prvé. Pri rozhodovaní súčasne medzi viacerými IC dostáva túto možnosť subjekt, ktorý je zriadený samosprávou.

9.2.3 Propagácia a reklama:

- www stránka (s kontaktom na TIK a presmerovaním na www stránku TIK)
- tlačené propagačné materiály (zoznamy členov, bulletin AICES)
- výstavy cestovného ruchu doma i v zahraničí - spoločná prezentácia
- publikovanie v tlači, rozhlase a TV.

9.2.4 Poradenstvo pri zakladaní a formovaní informačného centra v oblasti náplne a systému práce.

9.3 Možnosť vstupu do AICES

Záujemca o vstup do AICES zaplatí pri podaní prihlášky poplatok 33,- €, ktorý bude po prijatí za člena AICES považovaný za zápisné. Každý člen AICES je povinný po prijatí za člena zaplatiť členský príspevok 165,- € každoročne.

TIK sú povinné všetkým zákazníkom poskytovať služby a informácie neskreslene a objektívne na rovnakej úrovni a za rovnakých vnútorných podmienok. Činnosť členov AICES musí byť v súlade s metodickými pokynmi a podmienkami členstva v AICES.



10 ZOZNAM TURISTICKÝCH INFORMAČNÝCH KANCELÁRIÍ - ČLENOV AICES – aktuálny zoznam na www.infoslovak.sk