****

**SPRÁVA O ČINNOSTI AiCES**

**za obdobie od 10/2018– 9/2019**

**Správa pre: Valné zhromaždenie AiCES, 23. október 2019, Poprad**

***Asociácia informačných centier Slovenska (AICES****) je dobrovoľné, nepolitické, odborné a záujmové združenie fyzických aj právnických osôb, pôsobiacich v oblasti informácií a cestovného ruchu.*

***Sídlo:******Námestie mieru č. 1, 031 01 Liptovský Mikuláš***

***Ciele:***

* *Ochraňovať práva a oprávnené záujmy informačných centier na Slovensku.*
* *Podporovať a skvalitňovať činnosť informačných centier s cieľom propagovať Slovensko v záujme rozvoja zahraničného a domáceho 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  a podpora rastu asociácie prostredníctvom systémov kvality (profesijné štandardy).*
* *Zvyšovať odbornú úroveň a informovanosť svojich členov.*
* *Monitorovať, sumarizovať a budovať sektor informačných centier Slovenskej republiky.*
* *Stať sa centrom  informačnej siete cestovného ruchu v Slovenskej republike smerujúcej k obojstrannému toku informácií, ktoré pokrývajú potreby  návštevníkov (turistov), obyvateľov miest, obcí, samospráv.  a podnikateľských subjektov pôsobiacich v cestovnom ruchu.*

***Základná činnosť:***

* *Zaisťuje pravidelné stretnutia svojich členov a spoločné podujatia (kolokviá).*
* *Prezentuje informačné centrá na verejnosti (web, sociálne siete, printové materiály, tlačové konferencie, partnerské organizácie (NDS, a.s., Weby Group).*
* *Zaisťuje vzdelávanie svojich členov.*
* *Presadzuje záujmy svojich členov v medzinárodnej oblasti (Krajiny V4).*
* *Posilňuje postavenie kvalifikovanej pracovnej sily pre sektor informačných centier prostredníctvom  NSP a NSK.*
* *Podieľa sa na tvorbe koncepcií, stratégií, legislatívnych úpravách, ktoré sa týkajú cestovného ruchu a činnosti informačných centier.*
* *Navrhuje a podieľa sa na tvorbe analýz, metodiky, štandardov, noriem a predpisov pre informačné centrá.*
* *Predkladá štátnym a neštátnym inštitúciám vlastné návrhy a požiadavky na riešenie problematiky informačných centier.*
* *Asociácia je administrátorom certifikácie technických (profesijných) noriem informačných centier pre Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu (SSKS CR).*

**Schválený plán činnosti asociácie pre rok 2019 na Valnom zhromaždení AiCES, 12.10.2018 v Nitre:**

1. **Profesijný (technický) štandard pre činnosť TIC**

Pokračovanie v zavedení do praxe prostredníctvom metodickej pomoci „tútorov“, ktorí sú pridelení jednotlivým členom AICES z radov Správnej a Dozornej rady AICES.

1. **Výhodné partnerstvá AiCES**

Vytváranie a udržiavanie výhodných partnerstievzameraných na prípravu financovanie spoločných projektov, zameraných na podporu členskej základne

1. **Školenia pracovníkov TIC**

* Efektívna online komunikácia s partnermi a zákazníkmi (3x)
* Správne postupy pri efektívnej prevádzke TIC (3x)

Školenie by zabezpečovali  2 - 3 lektori a zopakovali by  2 školiace témy pre západoslovenský, stredoslovenský a východoslovenský kraj. V prvom polroku by sa zrealizovalo školenie „Efektívna online komunikácia s partnermi a zákazníkmi“ (3x) a v druhom polroku „Správne postupy pri efektívnej prevádzke TIC“ ( 3x).

Cieľovou skupinou pre každé školenie 20 TIC ( max 30-35 pracovníkov). Celkovo by sa vyškolilo počas celého roka 2x  100 pracovníkov TIC.

1. **Aktualizácia Metodickej príručky pre TIC – vypracovanie dokumentu**

Praktický manuál pre prácu na prevádzke TIC zosúladený s Profesijným (technickým) štandardom pre činnosť TIC.

1. **Databázový software**

Získanie dotácie, prípadne donora na vyhotovenie jednotného databázového software slúžiaceho na spracovanie, expedíciu a archivovanie informácií z jednotlivých destinácií cestovného ruchu (oblasti záujmu TIC). Nakoľko informačné centrá v súčasnosti pracujú s rozdielnymi a vo veľkej miere zaostalými softwarmi, nie je možné generovať dáta pre potreby kompetentných inštitúcií na miestnej, regionálnej a národnej úrovni.

1. **Realizácia súťaže popularity TIC pre rok 2019**

Rozšírenie Súťaže popularity TIC, ktorá prebieha v Čechách niekoľko rokov, aj pre našich členov. Zriadila sa doména Kam po Slovensku, ktorá umožní posielať hlasy počas letnej turistickej sezóny 2019 jednotlivým TIC, ktorí sú členmi AiCES.

1. **Podporiť zdieľanú propagáciu u svojich členov (web stránky, sociálne siete)**

**DOSIAHNUTÉ VÝSLEDKY k 30.9.2019:**

1. **Profesijný (technický) štandard pre činnosť TIC**

K optimálnemu fungovaniu TIC neodmysliteľne patrí splnenie podmienok uvedených v dokumente s názvom Profesijný (technický) štandard pre činnosť TIC. Na jeho dodržiavanie u členov Asociácie dozerá jej vedenie už počas troch rokov prostredníctvom pridelených tútorov. Do budúcnosti sa plánuje kontrola štandardu fungovania TIC dvomi spôsobmi.

**Prvú úroveň tvorí:**

-         **Podrobný dotazník** pre dodržiavanie štandardu, ktorý bude používať správna a dozorná rada pri kontrole TIC uchádzajúcich sa o certifikát a taktiež pri prijímaní nových členov do Asociácie. Tento typ dotazníka kontroluje kompletné dodržiavanie Profesijného (technického) štandardu pre činnosť TIC, teda štandard v plnom rozsahu a jeho administrácia bude pre stálych certifikovaných členov Asociácie určená podľa potrieb (napr. legislatívne zmeny, výrazné zníženie štandardu členov a pod.).

Pre uchádzačov o členstvo v AiCES je spracovaná prihláška v elektronickej podobe umiestnená na www.aices.sk, ktorú môžu vyplniť spolu s dotazníkom.

**Druhú, nižšiu úroveň tvorí:**

* **Pasportizačný dotazník**, skrátená forma Podrobného dotazníka na max 10 otázok. Výber otázok bude vedenie Asociácie zohľadňovať podľa aktuálnych potrieb pre prezentáciu Asociácie smerom k odbornej alebo laickej verejnosti. Tento typ dotazníka sa v zvyčajnom období v tomto roku nerealizoval, vzhľadom na úpravu stanov Asociácie. Najbližší termín administrácie bude členom oznámený vedením Asociácie po stanovení jej plánu úloh a aktivít pre ďalšie obdobie.

Pasportizácia nebola tento rok realizovaná z dôvodu úprav stanov AiCES.

1. **Výhodné partnerstvá AiCES**
2. **Partnerstvo s Ministerstvom dopravy a výstavby SR – Sekciou cestovného ruchu**

Výsledkom spolupráce so Sekciou CR MDaV SR je pomoc pri realizovaní:

* financovania projektu zameraného na zvyšovanie kvality služieb a ľudských zdrojov v TIC (vzdelávanie pracovníkov TIC),
* účasti a spolufinancovanie odborného kolokvia pre TIC,
* oslovenia turistických informačných centier pre zber štatistických údajov o domácich a zahraničných návštevníkov jednotlivých destinácii CR.
* záštita ministra dopravy a výstavby SR nad súťažou popularity „Turistické informačné centrum roku 2019“,
* poskytnutie bezplatných máp „Pamiatky UNESCO“.

1. **Partnerstvo s Národnou diaľničnou spoločnosťou**

* **Participovanie NDS a.s. na modernizácií transparentného portálu informačných centier** [**www.aices.sk**](http://www.aices.sk), vyhovujúcim najnovším štandardom a požiadavkám trhu cestovného ruchu, poskytuje domácim a zahraničným návštevníkom dôležité informačné body a návody, ako sa ďalej dostať k turistickým informačným centrám, ktoré poskytujú kvalitné a overené informácie z cestovného ruchu.
* **Tlač letákov AiCES a prezentácia TIC na diaľničných prechodoch**

V marci 2019 bola zrealizovaná aktualizácia kontaktných údajov členskej základne a dotlač letákov v počte 10 tis. ks s Národnou diaľničnou spoločnosťou (NDS). Distribuované boli na diaľničných priechodoch Brodské, Čunovo, Jarovce. Pokiaľ mali niektoré TIC záujem o dotlač takýchto letákov vo vlastnej réžii, bolo možné získať tlačový súbor od p. Krivosudskej z NDS.

Stále trvá možnosť prezentovať sa na týchto hraničných priechodoch vlastnými propagačnými materiálmi, prípadne videospotom. V prípade záujmu je potrebné sa obrátiť na p. Denisu Krivosudskú, Odbor marketingu a služieb verejnosti – Oddelenie Informačno-predajných miest, e-mail: [denisa.krivosudska@ndsas.sk](mailto:denisa.krivosudska@ndsas.sk), telefón +421 2 58 31 1538.

1. **Partnerstvo s A.T.I.C. ČR**

Uskutočnilo sa viacero pracovných rokovaní ohľadne spoločných postupov pri rozvíjaní sektorov TIC v Českej republike a na Slovensku. Najvýznamnejším spoločným podujatím bola súťaž o najpopulárnejšie TIC za rok 2019. Zriadením domény „kamposlovensku“ mohla AiCES zrealizovať 1. ročník ankety „Turistické informačné centrum roka 2019“ pre slovenské informačné centrá. Priebeh a pravidlá súťaže boli postavené na know-how A.T.I.C. Českej republiky, ktorá v Čechách usporiadala už niekoľko ročníkov, spoločne s vydavateľstvom Kam po Česku.

Opäť bola našej členskej základni poskytnutá možnosť zapojiť sa do 6. ročníka súťažnej prehliadky turisticko-propagačných materiálov TURISTPROPAG organizovanej partnerskou asociáciou (A.T.I.C. ČR).

S českými partnermi A.T.I.C. ČR a Kam po Česku sme sa dohodli pre rok 2020 pokračovať v Súťaži popularity TIC, ktorá prebieha v Čechách niekoľko rokov, aj pre našich členov a tak využiť zriadenú doménu „kamposlovensku“, ktorá umožní posielať hlasy počas letnej turistickej sezóny 2020 jednotlivým TIC, ktorí sú členmi AiCES. Svoj hlas budú môcť posielať domáci a zahraniční návštevníci TIC, ktoré majú v obľube, ktoré im pomohlo, prípadne príjemne prekvapilo na cestách po Slovensku. Víťazné informačné centrá by mali byť slávnostne vyhlásené a ocenené opäť na VII. ročníku Kolokvia AiCES v roku 2020.

1. **Ďalšie návrhy partnerstva**

Správna rada AiCES vytvorila mediálnu platformu pre prezentáciou partnerských subjektov, spoločných projektov a samotnej činnosti TIC, zameraných na väčšiu transparentnosť činnosti nielen jednotlivých turistických informačných centier, ale i  AiCES“.

* Súčasní partneri

TheBriks, Panogo, SAV , Compass , MDV SR, Sekcia CR, NDS, A.T.I.C. Česká republika a DBart

* Rozpracované partnerstvá

Asociácia organizácií cestovného ruchu, Regiojet, Leo express , Ubytovanie.sk, RTVS Rozhlas

1. **Školenia pracovníkov TIC**

Školenia sa uskutočnili v jarnom a jesennom termíne na témy:

* Efektívna komunikácia a prezentácia produktov a služieb TIC (3x)
* Efektívna online komunikácia s partnermi a zákazníkmi (3x)

Školenie zabezpečovali  2 lektori a zopakovali sa 2 školiace témy pre západoslovenský, stredoslovenský a východoslovenský kraj. V prvom polroku na jar sa zrealizovalo školenie „Správne postupy pri efektívnej prevádzke TIC“ ( 3x) a v druhom polroku „Efektívna online komunikácia s partnermi a zákazníkmi“ (3x).

Cieľovou skupinou pre každé školenie bolo v priemere 23 pracovníkov TIC .

Zameranie jarnej časti školeniabolo na **„Efektívnu komunikáciu a prezentáciu produktov a služieb TIC“** a obsahovala:

* posilnenie komunikácie a prezentácia produktov a služieb TIC
* nadchnúť návštevníka pre kúpu produktov TIC
* motivácia návštevníka k návšteve turistických atrakcií a podujatí
* posilnenie spoločenského vnímania dôležitosti TIC a ich pracovníkov pre rozvoj cestovného ruchu
* zdieľanie skúsenosti

Zameranie jesennej časti školenia bolo na „**Efektívnu online komunikáciu s partnermi a zákazníkmi TIC**“

a obsahovala:

* dôvody školení 2018, z čoho sa vychádzalo a aká bola spätná väzba
* súčasné trendy marketingu a možné očakávané smerovanie do budúcna (marketing, Google trendy, ekológia, rôzne formy znižovania dopadov na životné prostredie,znižovaním tlačených materiálov)
* porovnanie stavu webov zúčastnených frekventantov školení so situáciou pred rokom
* zopakovanie, na čo slúži online propagácia na internete a aké sleduje ciele
* zopakovanie hodnoty značky TIC < > AiCES · prečo byť dohľadateľný vo vyhľadávačoch a aké z toho plynú následnosti - návštevnosť, konverzia a jej dôležitosť (tvrdé dáta), opakovaná návštevnosť
* rôzne bezplatné nástroje na zviditeľňovanie sa na internete (Google Moja firma, Facebook, Instagram, Canva, iné...), vrátane študijných materiálov a odborných skupín
* Google Moja firma - príklady z praxe TIC, ktoré to používajú
* obsah na FB, IG, YT... – pritiahnutie pozornosti, návštevnosti fanúšikov
* Ako vyťažiť čo najviac zo sociálnych sietí (práca s facebookom, instagramom, youtube, inými sieťami...) - aké hashtagy používať a prečo

Obsah školení bol nastavený na základe záverov Analytickej štúdie Sektoru TIC na Slovensku (MDa V SR).

1. **Aktualizácia Metodickej príručky pre TIC – vypracovanie dokumentu**

Aktualizácia metodickej príručky bola plánovaná v roku 2019. Ministerstvo dopravy však zadalo objednávku na jej aktualizáciu už v decembri 2018 s termínom vyhotovenia do konca roka 2018. na základe tejto objednávky bol zhotovený praktický manuál pre prácu na prevádzke TIC – Metodická príručka pre prácu v TIC zosúladený s Profesijným (technickým) štandardom pre činnosť TIC: <https://aices.sk/na-stiahnutie/>

1. **Databázový software**

Nakoľko informačné centrá v súčasnosti pracujú s rozdielnymi a vo veľkej miere zaostalými softwarmi, nie je možné generovať dáta pre potreby kompetentných inštitúcií na miestnej, regionálnej a národnej úrovni a preto bola vypracovaná a požiadavka ohľadom financovania a zaslaná na MDV SR, Sekciu CR. Zdroje na financovanie zo strany ministerstva sa však nenašli. Na základe prehodnotenia požiadavky na softvér a zistenia reálneho záujmu členov o takýto software sa budú hľadať iné možnosti pre databázový software.

1. **Realizácia súťaže popularity TIC pre rok 2019**

Cieľom ankety bola motivácia TIC k zvyšovaniu kvality služieb, zabezpečenie medializácie a zviditeľnenia činnosti jednotlivých TIC, ako aj samotnej AiCES doma i v zahraničí. Anketa Informačné centrum roku 2019 prebiehala od 21.6.2019. Hlasovanie bolo ukončené 31. 8. 2019 o 24.00 hod. Anketa Informačné centrum roku 2018 zahŕňala všetky turistické informačné centrá združené v AiCES, ktoré sa do súťaže zapojili. Hlasovanie prebiehalo na stránke *kamposlovensku.sk* a *aices.sk***,** ako aj z portálu vydavateľstva pre Slovensko. Medializácia prebiehala na web stránkach a sociálnych sieťach AiCES, vydavateľstva Kam po Česku, vo vydaní magazínu OPEN Czechia v rozsahu 1 strany (vychádza pre poľský a slovenský trh v náklade 10 000 výtlačkov). V rámci súťaže boli prezentovaní aj partneri AiCES, ktorí prebrali záštitu nad finančným zabezpečením súťaže. K dátumu 15. 9. 2019 bol AiCES zo strany vydavateľstva, ako prevádzkovateľa súťaže, doručený súbor obsahujúci prehľad výsledkov jednotlivých TIC v ankete a štatistické dáta získané z výsledkov hlasovania. Následne bola sformulovaná záverečná tlačová správa pre verejnosť a zaslaná vydavateľstvu Kam po Česku a pred VZ AiCES aj slovenským médiám. Na Kolokviu AiCES budú ocenené prvé 3 informačné centrá za každý región (západoslovenský, stredoslovenský a východoslovenský) a absolútny víťaz súťaže. Ocenení budú aj ôsmi hlasujúci, ktorí budú vylosovaní.

1. **Podporiť zdieľanú propagáciu u svojich členov (web stránky, sociálne siete)**

Zefektívneniu zdieľanej propagácie AiCES by malo pomôcť zriadenie redakčnej rady (Ing. Rastislav Hudec, Andy Bogdanyiová a tútori zo SR a DR AiCES), ktorej členovia v súčasnosti zabezpečujú dodávanie námetov na články, administrovanie samotného webu, FB a Instagramu.

Pre lepšiu korporátnu komunikáciu bol vypracovaný logomanuál AiCES, krátke vídeá a banery, ktoré budú sprístupnené na webe AiCES a využívané v propagácií AiCES.

1. **Ďalšia činnosť Správnej a Dozornej rady AiCES**
2. **Politika členskej základne**

Správna a Dozorná rada AiCES sa zaoberala politikou členskej základne (riadni a mimoriadni členovia, rozšírenie základne). V apríli 2018 bola spracovaná ponuka výhod členstva pre oslovenie potenciálnych členov, s benefitmi členstva v AICES a výhodami, ktoré pre nich členstvo prináša. Zo strany AiCES boli týmto listom oslovené novovzniknuté TIC na Slovensku, TIC patriace pod Oblastné a krajské organizácie CR a krajské mestá.

AiCES sa zaoberala možnosťou prijatia malých sezónnych TIC, ktoré nespĺňajú technický štandard, ale poskytujú informačné služby. Z tohto dôvodu členovia Dozornej rady AiCES spracovali doplnenie a zmenu stanov tak, aby umožňovali prijímať TIC, ktoré nemôžu splniť profesijný štandard, ale i napriek tomu poskytujú služby TIC.

Tak isto je potrebné do budúcnosti riešiť otázku výšky členského u riadnych a mimoriadnych členov a výšku poplatkov pre TIC, ktoré majú viaceré pobočky.

1. **Osvedčenia o členstve a splnení minimálneho štandardu služieb TIC**

Osvedčenia o členstve a splnení minimálneho štandardu služieb TIC vydala asociácia svojim členom začiatkom marca 2019.

V Liptovskom Mikuláši, 10.októbra 2019

PaedDr. Ivona Fraňová, PhD.

prezidentka AICES

príloha č. 1 k zápisu z VZ AiCES 23.10.2019