

4

ПРИЛОЖЕНИЕ

ЕДИННИ НАСОКИ ЗА СТАНДАРТИЗИРАНЕ НА РАБОТАТА НА ТИЦ

Единните насоки/ стандарти за работа на ТИЦ представляват **документ, определящ набор от изисквания, спецификации или характеристики, които трябва да регламентират и унифицират начина на работа на туристическите информационни центрове в България, така че ТИЦ да разкриват информационните потребности и да предоставят качествено обслужване на действителните и потенциалните посетители и туристи на България и на дестинацията по местонахождение на центъра.**

За разработката на единните насоки/ стандарти са взети предвид или са използвани следните информационни източници и документи:

- Концепцията за статута, организацията, дейността и формирането на Националната мрежа на ТИЦ в България, изработена в рамките на Дейност 1 на настоящия проект;

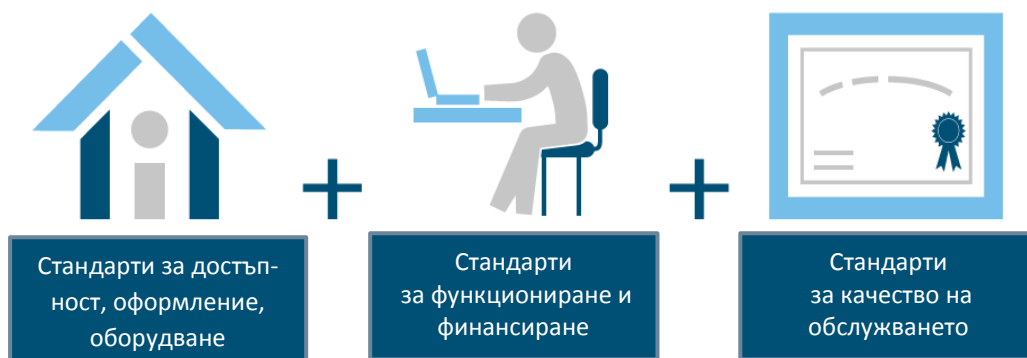
- Международните практики на ТИЦ в държави с различна степен на развитие и виждания по отношение на ролята на центровете за националната туристическа политика в областта на туристическата информация – основно Австралия, Англия, Франция, Южно-африканска република, Испания и Япония, но също и в Чехия и Латвия, обобщени в доклад по Дейност 1 Б, изготвен в рамките на този проект;
- Правен анализ за регламентиране на статута, функциите и дейността на ТИЦ и Националната мрежа на ТИЦ, изготвен по Дейност 6 на настоящия проект;
- Доклад за оценка на нуждите и разработване на насоки за техническо осигуряване на ТИЦ за свързването им в мрежа и с единната информационна система (ЕСТИ), изготвен по Дейност 5 на настоящия проект;
- Международен стандарт ISO/FDIS 14785 – Туристически информационни офиси – Туристически информационни и рецептивни услуги – изисквания („Tourist information offices – Tourist information and reception services – Requirements“) – работен документ, предоставен от МИЕ;
- Дефиницията за стандарт на Международна организация за стандартизация (ISO), публикуван на интернет страницата на организацията - <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>;
- Дефиницията за качество на Британския институт за стандарти (British Standards Institute, BSI 4778:BSI Handbook 22: 1983), която се използва като концептуална рамка за разработването на основните (минимални) изисквания за качеството на обслужване в ТИЦ и която определя качеството като: „Съвкупността от свойства и характеристики на продукт или услуга, които могат да задоволят дадена потребност“. Доколкото в сферата на туристическото обслужване качеството се създава в процеса на предоставяне на услугата/те - най-често чрез взаимодействие между клиента и обслужващото лице/а, то качествена услуга е тази, която създава удовлетвореност у клиента, който получава обслужване според очакванията си. Тези представи стоят в основата на разбирането за качеството като „съответствие между очакванията на клиента и възприятията му по време на обслужването“(Parasuraman, A. Et al, 1985);
- Пакетът от принципи за качество в туризма, предложен на 20 февруари 2014 г. от Европейската комисия, който има за цел да подпомогне доставчиците на туристически услуги да промотират качеството си и да повишат доверието на потребителите. Една от четирите области, в които фокусират принципите е

постигане на качество в информационното осигуряване на туристите (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2014:0085:FIN:EN:PDF>);

- Сертификационни/ акредитационни критерии/ изисквания/ стандарти, част от сертификационните/ акредитационните схеми или проекти от подобен тип, прилагани в Австралия, Англия, Франция, ЮАР, Испания, Япония, Чехия и Латвия.

СТРУКТУРА НА ЕДИННИТЕ НАСОКИ/ СТАНДАРТИТЕ

Единните насоки/ стандартите са организирани в три групи:



Всеки стандарт съдържа набор от критерии. Представянето на критериите е организирано по следния начин:

Критерий – общо изискване

Обосновка/ обяснение – защо е необходим този критерий

Подкритерии – детайлни изисквания, касаещи конкретни елементи

Въпроси за установяване на съответствието с критерия/ подкритериите, които дават и насоки за изпълнението на критерия

Общият пакет от критерии осигурява **унифицирано качество на обслужване в ТИЦ**, което ще повиши удовлетвореността на туристите и, в дългосрочен план, ще подобри общата позиция на дестинацията на световния туристически пазар.

Критериите са два вида:

- **Задължителни** – за получаване на сертификация и включване в Националната мрежа на ТИЦ;

- **Препоръчителни** – за подпомагане на работата на ТИЦ и подобряване на информационното обслужване в още по-висока степен.

За да може един ТИЦ да се сертифицира, той трябва да изпълни **всички задължителни критерии в програмата** и да заяви при кандидатстването за сертификация кои препоръчителни критерии желае да изпълнява. Заявените препоръчителни критерии се превръщат в задължителни, като за връчване на сертификат е необходимо да се постигне пълно съответствие с всички задължителни и заявените препоръчителни критерии. Всички критерии трябва да бъдат покрити към момента на сертификацията. По време на извършване на проверката на място е възможно Органът за сертификация да даде задължителни предписания на кандидатстващия ТИЦ за покриване на дадени изисквания, които трябва да бъдат изпълнени в определен срок, за да се финализира процеса по сертификация.

ДЕФИНИЦИИ

При изработката на единните насоки/ стандарти са възприети следните дефиниции:

- **ТИЦ:** „ТИЦ е сертифициран туристически обект, където се извършва информационното обслужване на действителните и потенциалните посетители и туристи на България и на дестинацията по местонахождение на центъра“ (дефиницията се отнася и до български центрове, действащи извън страната);
- **Посетител:** „лице, което осъществява контакт (лично или по друг начин) с ТИЦ“¹.

¹ Бележка: използвана е дефиницията в Международен стандарт ISO/FDIS 14785 „Туристически информационни офиси – Туристически информационни и рецептивни услуги – изисквания“ (работен документ), преводът е на Обединение „ТИЦ“

ЕДИННИ НАСОКИ/ СТАНДАРТИ ЗА ДОСТЪПНОСТ, ОФОРМЛЕНИЕ И ОБОРУДВАНЕ НА ТИЦ

ВЪВЕДЕНИЕ

„Има само една възможност да се създаде добро първоначално впечатление!“

Единните насоки адресират преодоляването на големите различия между отделните туристически информационни центрове по отношение на тяхното разположение, обозначаване, екстериорно и интериорно оформление, оборудване и работно време, които оказват значително влияние върху обема на посещенията, качеството на обслужването, комфорта на туристите и тяхната удовлетвореност от обслужването.

КРИТЕРИИ

КРИТЕРИЙ 1 : МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И ДОСТЪПНОСТ

Обосновка: Местоположението на центровете е от ключово значение по отношение на броя посетители, които могат да обслужват. Критерият адресира разположението на ТИЦ в населеното място като отчита спецификите на конкретната дестинация и изискванията на посетителите.

Подкритерии, показатели и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	1.1. ТИЦ е разположен на място, което привлича или е с потенциал да привлича посетители (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">Къде е разположен центърът – в центъра на населеното място, до туристически обект (включително природен/ национален парк и други), до централен път, в рамките на транспортен терминал или на друго място с голям туристопоток?
Подкритерии и показатели	1.2. Информация за местоположението на ТИЦ с указания как да се стигне до него е включена във всички информационни материали, включително в интернет страницата (ако има) (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">В информационните ви материали и на интернет страницата на ТИЦ (ако има интернет страница) има ли точен адрес на ТИЦ – област, община, населено място, пощенски код, улица/ булевард, номер, указания за входа (ако са необходими)?В информационните ви материали и на интернет страницата на ТИЦ (ако има интернет страница) има ли карта с местонахождението на ТИЦ или подробни указания как се стига до него от няколко ключови места в населеното място (например, от летището, от гарата, от главния път)?

Подкритерии и показатели	1.3. До ТИЦ се стига лесно, независимо какъв транспорт се използва (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Може ли всеки посетител да стигне лесно до вас, независимо дали пътува с автомобил, с влак, със самолет или се придвижва с велосипед?
Подкритерии и показатели	1.4. За достъпа до ТИЦ не се плаща такса (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Центърът намира ли се в рамките на обект, за посещението на който се плаща входна такса? Ако се намира в рамките на такъв обект – възможно ли е посетителите да ползват ТИЦ, без да заплащат таксата за обекта?
Подкритерии и показатели	1.5. ТИЦ е достъпен за хора с увреждания (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> Ако входът на ТИЦ е разположен на приземно ниво, няма прагове или стъпала с височина над 5 мм; Ако входът е над приземното ниво, има рампа за инвалиди, достигаща до входа. За рампи с дължина под 1520 мм, наклонът трябва да е не по-остър от 1:8 от дължината. При по-дълги рампи следва да се осигури по-плавен наклон, например 1:14 или още по-полегат. Ако има изтривалка, то тя е вградена в самия под. Свободно поставената изтривалка създава опасност и затруднява придвижването на хора с инвалидни колички, както и на трудноподвижни лица. Широчината на отваряне на входната врата е най-малко 800 мм. Ако вратите са изцяло стъклени, имате обезопасителна маркировка върху вратата на ниво между 900 и 1000 мм.
Подкритерии и показатели	1.6. ТИЦ разполага с минимум 2 места за паркиране, от които 1 е за инвалиди и е обозначено със съответния знак (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> С колко места за паркиране разполага центърът? Ако няма, можете ли да осигурите поне 2 места за паркиране на разстояние от центъра, което може да се измине пеша за не повече от 2-3 минути? С колко места за паркиране за инвалиди разполага центърът? Ако няма, можете ли да осигурите поне 1 инвалидно място за паркиране на разстояние от центъра, което е достъпно за инвалидна количка и може да се измине за не повече от 1 минута? Инвалидното място обозначено ли е с международно признатия знак за инвалидно място (инвалидна количка)? За посетителите с велосипеди можете ли да осигурите възможност за паркиране на велосипеда пред центъра, както и да го обезопасите – например, чрез привързване за близък стълб с катинар за заключване на велосипед (наличен в ТИЦ)?
Подкритерии и показатели	1.7. ТИЦ е на място, което позволява взаимодействие с други бизнеси (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Опитайте се за създадете партньорства с други бизнеси за привличане на повече посетители, например: <ul style="list-style-type: none"> С кафенета и заведения за хранене в близост, които да ползвате, включително, ако се налага посетителите да изчакат; С търговски обекти, в които да можете да препратите посетителите, в случай, че нямате право да извършвате търговска дейност; С места за настаняване, които биха желали ТИЦ да ги рекламира; С други обекти по ваша преценка.

Стр. 6

Схема за безвъзмездна финансова помощ BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване” по договор №BG161PO001/3.3-01/2008/001-07 за проект “Създаване на мрежа от туристически информационни центрове (ТИЦ), функционираща въз основа на единни стандарти”

КРИТЕРИЙ 2: УКАЗАТЕЛНИ ТАБЕЛИ

Обосновка: ТИЦ трябва да бъде едновременно забележим и подканващ. Затова е необходимо да са налични ясни указания за достигане до ТИЦ в и извън населените места, които да са разположени така, че лесно да ориентират посетителите към най-близкия център. Това ще осигури по-голям поток от посетители към ТИЦ.

Подкритерии, показатели и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	2.1. Указателни табели за местоположението на ТИЦ са поставени на основните входни точки на населеното място, както и в рамките на населеното място – на главни пътища и основни пресечки, водещи към ТИЦ (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">Уверете се, че:<ul style="list-style-type: none">На основните входни точки на населеното място, в което е разположен вашият ТИЦ има указателни табели, които информират за местоположението муВ рамките на населеното място има налични указателни табели за местоположението на ТИЦ.Могат ли посетителите да стигнат до центъра, следвайки само указателните табели?
Подкритерии и показатели	2.2. Указателните табели са унифицирани и указват най-прекия път до ТИЦ (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">Уверете се, че:<ul style="list-style-type: none">Информацията на табелите е в съответствие с изискваниятаИнформацията на указателните табели е кратка и яснаПътните знаци в околността са ефективни, видими и в добро състояниеТабелата може ли да бъде прочетена от движещ се автомобил или автобус?Указва ли табелата най-прекия път до ТИЦ?
Подкритерии и показатели	2.3. Указателните табели включват знака за сертифициран център (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">Включва ли табелата знака за сертифициран център?Знакът отговаря ли на стандартите за изписването му?
Подкритерии и показатели	2.4. Входът на ТИЦ е ясно означен с табела по установена форма (изискванията се предоставят при сертификацията) (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">Входът на ТИЦ вижда ли се ясно?В непосредствена близост до входа на сградата, в която е разположен ТИЦ, има ли поставена указателна табела, съдържаща информация за сертифицирания ТИЦ?Ако не е в самостоятелна сграда, има ли означение, което показва откъде се влиза?Ако не е в самостоятелна сграда, има ли табели и на входа на сградата, и на входа на центъра?

КРИТЕРИЙ 3 : НАИМЕНОВАНИЯ И ОЗНАЧЕНИЕ НА ТИЦ

Обосновка: Наименованието и означението на сертифицираните ТИЦ ги идентифицират като туристически обекти, работещи по единни национални стандарти на обслужване. Прилагането на унифицирани изисквания за означаване на центровете (лого, слоган, табела) ще свърже визуално ТИЦ в мрежа. Това ще осигури лесна ориентация на потребителите за центровете, в които може да бъде получена качествена и достоверна туристическа информация.

Подкритерии, показатели и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	3.1. Официалното наименование на центъра е „Туристически информационен център“ и името на населеното място (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">• Наименованието на центъра съдържа ли текста „Туристически информационен център“ и името на населеното място?• Официалното наименование на центъра включено ли е във всички означения и документи на центъра?• Наименованието на центъра съвпада ли с наименованието на регистрирания в Националния туристически регистър ТИЦ?
Подкритерии и показатели	3.2. ТИЦ е означен със знака за сертифициран център – стилизирано „i“ и надпис „Туристически информационен център“ (изписаната и визуализирана табела се връчва при сертификация) (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">• Указателната табела на сградата, в която е разположен ТИЦ съдържа ли знака за сертифициран ТИЦ?• Знакът за сертифициран ТИЦ поставен ли е в близост до входа на центъра и на видно място вътре в центъра?• Знаците за ТИЦ поставени ли са в съответствие с националните разпоредби за поставяне на знаци?• Всички разходи, свързани със знаците за сертификация, се поемат от ТИЦ, включително поставяне на нови знаци и подмяна на старите
Подкритерии и показатели	3.3. Означението на ТИЦ е видимо (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">• Надписът на ТИЦ върху сградата, в която е разположен, ясно ли се вижда от всички посоки, които водят до центъра?• Логото на сертифициран ТИЦ вижда ли се ясно от всички посоки, които водят до центъра?
Подкритерии и показатели	3.4. ТИЦ има табела с работното време и телефони за информация извън работно време и при спешни случаи (полиция/ бърза помощ), разположена на прозореца на центъра (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">• Табелата вижда ли се ясно отвън?• Табелата посочва ли пълното работно време на центъра – работни и почивни дни, часове?• На табелата има ли телефони за информация в извън работно време и ясно изписан телефон за спешни случаи (тел.112)?
Подкритерии и показатели	3.5. ТИЦ разполага с карта, разположена извън помещенията (на стена, прозорец или указателна табела), на която е посочено местоположението му спрямо другите обекти

	(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Картата поставена ли е на едно от посочените места? • Видна ли е? • Посочено ли е на картата къде се намира посетителят в момента?

КРИТЕРИЙ 4 : ОРГАНИЗАЦИЯ НА ВЪТРЕШНОТО ПРОСТРАНСТВО

Обосновка: Ефективно функциониране на ТИЦ означава правилно и в достатъчна степен използване на всички ресурси, в т.ч. човешки, за постигане на визията и мисията на центъра. За хармоничната организация на работата, улесненото придвижване на посетителите и достъпа им до информационните ресурси, както и за осигуряване на комфортна работна среда на служителите, особено значение има използването на оптимална съвкупност от помещения, тяхната площ и разпределение в рамките на сградата. По този начин се гарантира висока ефективност при обслужването на потребителите и се постига оптимизиране на издръжката на обекта.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	4.1. В ТИЦ има минимум следните помещения/ ясно обособени зони: помещение/ зона за обслужване на посетители; помещение/ зона за служители; тоалетна (може да бъде и в близост) (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<p>помещение/ зона за обслужване на посетители</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> - Обособена е самостоятелна зона за обслужване на посетителите на ТИЦ - Зоната е достъпна за всички - В зоната за обслужване е разположен информационен щанд (рецепция), който е достъпен за всеки посетител и се състои минимум от едно работно място. - Организацията на зоната позволява да бъде извършван контрол и наблюдение от позицията на работното място - В зоната има осигурена площ и пространство за разполагане на стоки и дисплеи за информационни материали - Обособено е място с компютър за ползване само от посетителите на ТИЦ - Осигурени са площи на стената, видими ясно от всички места в зоната за посетители, на които могат да бъдат поставени екрани - Обособено е място/ пространство за консултиране на посетителите - Осигурено е пространство за свободно придвижване на посетителите между дисплеите и стойките с информационни материали - Осигурено е достатъчно място за запознаване на посетителите с информационните материали <p>помещение/ зона за служители</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> - Обособена е отделна зона/помещение, до което имат достъп само служителите на ТИЦ - В зоната има обособени работни места за всички служители на центъра - В зоната е създадена благоприятна среда за срещи на екипа на ТИЦ и за обсъждания на дейността на центъра

	<ul style="list-style-type: none"> - В зоната е отделено достатъчно и подходящо място за съхраняване на документацията от дейността и от архива <p><i>тоалетна</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> - В близост до рецепцията на ТИЦ има указателна табела за разположението на тоалетната - Мястото на тоалетната е обозначено с указателна табела, разположена на видно място в ТИЦ - Ако ТИЦ не разполага със самостоятелна тоалетна, има обществена тоалетна или в друго заведение, което да се ползва от посетителите на ТИЦ на разстояние от 3 минути пеша? - При наличие на тоалетна/санитарен възел има наличие на унисекс зона пред тоалетните, позволяваща на придружителите от другия пол да помагат на хора с увреждания без да изпитват притеснение.
Подкритерии и показатели	<p>4.2. ТИЦ може да има и други помещения като зала/зона/помещение за прожекции, беседи и срещи, зона за търговска дейност, зона със седящи места, зона за отдых за служители, помещение за съхраняване на багаж, складово помещение, зона за деца и други по преценка и според нуждите на ТИЦ</p> <p>(ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Какви и колко други помещения има в центъра? <p><i>Складово помещение</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> - Обособено е отделно помещение/зона, по възможност, достъпна само за служителите на ТИЦ - В зоната е осигурено място за поставяне на стелажи и специфични стойки за информационните материали на ТИЦ - Осигурено е място за шкаф за съхраняване на документацията на ТИЦ - Осигурено е проветряване на въздуха в помещението/зона за складиране с цел осигуряване на благоприятни условия за съхранение на складираните предмети - Помещението е сухо, чисто и подредено. Стоките и материалите, съхранявани там не могат да бъдат повредени вследствие на влага, мръсотия или нагъване/смачкване - Мястото е достатъчно за съхранение на стоки/материали, които да покрият нуждите на ТИЦ минимум за 3 месеца с цел намаляване на разходите за доставка • Зоната със седящи места става задължителна, ако е необходимо посетителите в центъра да изчакват повече от 3 минути, за да бъдат обслужени. Зоната със седящи места трябва да е видима от рецепцията на ТИЦ • При наличие на помещение за съхраняване на багаж: <ul style="list-style-type: none"> - Осигурени ли са клетки със самостоятелно заключване за индивидуално съхраняване на багаж на посетители? - Помещението за съхраняване на багаж на посетители е разположено на място, което се наблюдава от служител в ТИЦ или от охранителна камера?
Подкритерии и показатели	<p>4.3. Зоните са означени със съответните табели. Местата, до които посетителите нямат достъп са означени изрично</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Вътре в центъра има указателни табели, които насочват посетителя при влизането му? • Означени ли са тоалетната, търговските площи (ако има), помещенията, до които потребителите нямат достъп?

Подкритерии и показатели	4.4. В ТИЦ се поддържа се висок стандарт на чистота (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Има ли осигурено постоянно почистване/ хигиенизиране на всички прилежащи на центъра помещения и сгради? • Поканват ли се по подходящ начин/чрез надпис в хумористичен стил/ или свързан с непорочната чистота на природата/ посетителите на ТИЦ да поддържат високо ниво на чистота и хигиена? • Наличните мебели, стелажи, оборудване в ТИЦ почистват ли се съгласно установената процедура/установена форма на технология на процеса/? • Посочените за събиране на отпадъци места в помещенията вътре и извън сградата на ТИЦ почистват ли се по установената форма?
Подкритерии и показатели	4.5. Пространството в ТИЦ е оформено така, че да позволява свободно придвижване с инвалидна количка (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • В свободните площи в центъра, вкл. в „кръстопътните зони“ възможно ли е свободно завъртане на инвалидна количка? • Достатъчна ли е широчината на отворите на вратите в сградата и помещенията за свободно преминаване на инвалидна количка?

КРИТЕРИЙ 5: ВЪТРЕШНО ОСВЕТЛЕНИЕ, ОТОПЛЕНИЕ, ВЕНТИЛАЦИЯ

Обосновка: Подходящото осветление в помещенията на ТИЦ е необходимо условие за лесен достъп до информационните материали за посетителите, в т.ч. и до дисплеите, експозициите, компютърните системи, но и предпоставка за спокойно придвижване в отделните зони и в сервизните помещения. Свежият въздух и подходящите температурни условия са важни за комфорта на служителите на работното място. Те осигуряват комфорт и на посетителите, което ги мотивира да прекарат повече време в ТИЦ и да ползват повече услуги.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	5.1. В ТИЦ са покрити минималните изисквания, свързани с условията и безопасността на труда по ЗЗБУТ (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Съгласно изискванията на ЗЗБУТ, всяка организация трябва да сключи договор със служба по трудова медицина. В рамките на този договор организацията има право на такъв тип консултации • Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> - Осветителните тела са луминесцентни със степен на защита IP>21 - Външните осветители и тези в тоалетната и склада са със степен на защита IP 54. - Електрооборудването (ел. осветителни тела и контакти) в ТИЦ е с минимална IP-защита
Подкритерии и показатели	5.2. Осветлението покрива всички обособени зони във вътрешното пространство (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Осветителната уредба обхваща ли цялата сграда, в която е разположен ТИЦ? • Във всички обособени зони във вътрешното пространство на центъра осигурен ли е достъп до светлина? • Има ли обособени зони във вътрешното пространство на ТИЦ, в които е осигурен достъп само до дневна (естествена) светлина?

	<ul style="list-style-type: none"> • Ако наличната система на осветлението не покрива някоя зона във вътрешното пространство на ТИЦ, възможно ли е да бъде осигурен локален източник на светлина за тази зона? • Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> - Ако осветителната уредба е предназначена да обхване цялата сграда, максималната осветителна мощност общо за цялата сграда, разделена на нейната разгърната застроена площ, не трябва да надхвърля 11 W/m² - Ако осветлението се инсталира в отделна зона или част от сграда, максималната осветителна мощност, консумирана в зоната, разделена на нейната разгърната застроена площ, за осветеност от 100 лукса, не трябва да надхвърля 2.3 W/m²/100 lux - Независимо от това дали осветителната уредба е предназначена да обхване цялата сграда или осветлението е инсталирано в отделна зона или част от сградата, в която е разположен ТИЦ, тя трябва да отговаря на нормите, въведени в Европейския съюз за този вид помещения.
Подкритерии и показатели	<p>5.3. Броят на осветителните тела и разположението им във всички обособени зони осигурява свободен и безпрепятствен достъп във всички помещения на ТИЦ</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Наличното състояние на осветителната система достатъчно ли е за да се осъществява свободен и безпрепятствен достъп до всички помещения на ТИЦ? • Има ли необходимост от поставяне на допълнителни осветителни тела , за да се подобри свободния и безпрепятствен достъп до всички помещения на ТИЦ? • Ако има необходимост от поставяне на допълнителни осветителни тела , за да се подобри свободния и безпрепятствен достъп до всички помещения на ТИЦ, моля посочете за кои се отнася. • Наличните осветителни тела осигуряват ли добра видимост на входа на центъра от мястото на рецепцията? • Ако наличните осветителни тела не осигуряват добра видимост на входа на ТИЦ от мястото на рецепцията могат ли да бъдат инсталирани допълнителни локални осветителни тела? • Осветлението достатъчно ли е да осигури ориентация на хората с увреждания без да се създава опасност от заслепяване?
Подкритерии и показатели	<p>5.4. Броят на осветителните тела и разположението им във всички обособени зони осигурява свободен и безпрепятствен достъп до информацията, която се предоставя в ТИЦ</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Наличното състояние на осветителната система достатъчно ли е за да се осъществява свободен и безпрепятствен достъп до информацията, която се предоставя в ТИЦ? • Има ли необходимост от поставяне на допълнителни осветителни тела , за да се подобри свободния и безпрепятствен достъп до информацията, която се предоставя в ТИЦ? • Ако има необходимост от поставяне на допълнителни осветителни тела , за да се подобри свободния и безпрепятствен достъп до информацията, която се предоставя в ТИЦ, моля посочете за кои зони се отнася. • Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> - В изложбените помещения декоративните осветителни тела са монтирани с дълго рамо и са насочени към таблата, разположени на стените, за осигуряване на оптимална светлина
Подкритерии и показатели	<p>5.5. ТИЦ има инсталирана уредба за отопление/ централизирано отопление (задължителна за ТИЦ работещи през зимата) за осигуряване на температура</p>

	в съответствие с изискванията на Наредба № 7 от 23.09.1999 г. за минималните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд на работните места и при използване на работното оборудване (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> Инсталираната уредба за отопление осигурява необходимата температура в помещенията на ТИЦ, съгласно Наредбата за минималните изисквания за микроклимата на работните места В ТИЦ, работещи през зимата, задължително има инсталирана уредба за отопление, която осигурява температура в помещенията на ТИЦ съгласно изискванията, посочени в Наредбата за минималните изисквания за микроклимата на работните места
Подкритерии и показатели	5.6. ТИЦ има инсталирана уредба за охлаждане на въздуха (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> Инсталираната уредба за охлаждане на въздуха осигурява температура в помещенията на ТИЦ съгласно изискванията, посочени в Наредбата за минималните изисквания за микроклимата на работните места . В ТИЦ, работещи през лятото, задължително има инсталирана уредба за охлаждане, която осигурява температура в помещенията на ТИЦ съгласно изискванията на Наредбата за минималните изисквания за микроклимата на работните места
Подкритерии и показатели	5.7. Повечето помещения на ТИЦ могат да бъдат вентилирани естествено през отваряеми прозорци (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Всички прозорци в помещенията на ТИЦ ли се отварят? Проветряват ли помещенията минимум 1 път дневно? Ако прозорците стоят отворени по-дълго, в състояние ли сте направите така, че да не става течение между помещенията? Отварянето на прозорците обезопасено ли е така, че те да не затварят внезапно (например при вятър) и да не пречат на преминаването на служители и посетители?

КРИТЕРИЙ 6 : Дизайн

Обосновка: Впечатлението от ТИЦ е важен елемент от общото впечатление от дестинацията. Критерият представя насоки по отношение на цветовото оформление на центъра и възможностите за ползване на други знаци и символи.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	6.1. ТИЦ са свежо боядисани в приятни цветове (няма изисквания за конкретни цветове) (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Освежавате ли цветовете на стените и таваните в ТИЦ минимум веднъж на 2 години? Получавате ли оплаквания от служители, че цветовете в ТИЦ пречат на работата им?
Подкритерии и показатели	6.2. ТИЦ е в синхрон с естествената среда и/или архитектурата с културно-историческо значение в района (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)

Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Уверете се, че сградата/ частта от сградата, която ползва ТИЦ не е в противоречие ли е с обстановката наоколо. Такива проблемни области могат да бъдат например: <ul style="list-style-type: none"> алуминиева/ PVC дограма в сграда с културно-историческо значение; ярки или несъответстващи на основния цвят на сградата външни цветове; допълнителни означения (извън официалните за сертифициран ТИЦ или други нормативно определени означения) във вид и цветове, нарушаващи естествения изглед на сградата; светлинни ефекти и други.
Подкритерии и показатели	6.3. Цветовете вътре в ТИЦ са съобразени със спецификите на сградата, в която се намира и не противоречат на външния изглед (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Уверете се, че избраните цветове са в съответствие с общия изглед на мястото и околността.
Подкритерии и показатели	6.4. Мисията и визията на ТИЦ са изложени на видно и централно място в помещенията (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Разполага ли ТИЦ с унифицирана за всички сертифицирани ТИЦ табела с мисията? Поставена ли е на място, което е видно и за посетителите, и за служителите? Ангажирани ли са служителите с постигане на мисията и визията на ТИЦ?
Подкритерии и показатели	6.5. ТИЦ ползват официалното лого на България в документите и информационните си брошури (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Използването на официалното лого на България се осъществява при спазване на графичните стандарти, публикувани на адрес http://www.mi.government.bg/bg/themes/oficialno-logo-na-balgariya-274-308.html

КРИТЕРИЙ 7 : ОБЗАВЕЖДАНЕ

Обосновка: Подходящо подбраната като дизайн и технически параметри мебелировка във всяка от зоните на центъра осигурява комфорт на посетителите, което е предпоставка да прекарат по-дълго време в ТИЦ и да ползват повече услуги. Ергономичната среда, местата за работа, за работни срещи и за съхраняване на документацията осигуряват добри условия за труд и по-висока ефективност на служителите.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	6.6. ТИЦ задължително разполага със следното обзавеждане: <ul style="list-style-type: none"> 6.6.1. Модул за рецепция с плот за обслужване на посетителите, който се състои от минимум едно работно място 6.6.2. Обособено работно място за всеки служител в ТИЦ (включително и за доброволци, ако има), включващо минимум бюро или маса с необходимата височина и ергономичен стол 6.6.3. Посетителски столове за минимум 2 посетители (броят на столовете трябва да бъде увеличен при по-голям брой посетители) 6.6.4. Минимум един дисплей за рекламни материали на хартиен носител 6.6.5. Информационно табло за текущите и предстоящи събития в
--------------------------	---

	<p>туристическата дестинация</p> <p>6.6.6. Общи шкафове за съхраняване на материали и работна документация – броят им се определя според нуждите (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<p><i>Модул за рецепция</i></p> <ul style="list-style-type: none"> В зоната за обслужване на посетители има ли инсталиран модул за рецепция за обслужване на посетителите? Инсталираният в зоната за обслужване на посетители модул за рецепция достатъчно голям ли е като площ, за да осигури минимум едно работно място? Налична ли е по-ниска част на рецепцията (височина около 850 мм), позволяваща на човек в инвалидна количка да направи своите запитвания. <p><i>Посетителски столове за минимум 2 посетители</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Има ли достатъчен брой посетителски столове във вашия ТИЦ? Имате ли в наличност и в добро експлоатационно състояние най-малко осем места за сядане на посетители? <p><i>Дисплеи за рекламни материали на хартиен носител</i></p> <ul style="list-style-type: none"> В помещението за посетители в центъра има ли разположени дисплеи/стойки за информационни и рекламни материали на хартиен носител? Дисплеите за информационни и рекламни материали имат ли осигурена площ за поддръждане на приоритетните в зависимост от туристическия сезон/наличие на събития информационни материали? Дисплеите за информационни материали брандирани ли са съгласно изискванията за сертифициран ТИЦ? Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> Височината и широчината на дисплеите за рекламни и информационни материали на хартиен носител са подходящи за видимото им и ясно поддръждане и за съхраняването им в добър външен вид в процеса на използването им. Информационните материали и картите, разположени на дисплеите са достъпни за хората в неравностойно положение. <p><i>Информационно табло за текущите и предстоящи събития</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Осигурено ли е на видимо място в зоната за посетители информационно табло в размер и вид по установена форма за текущите и предстоящи събития в туристическата дестинация и в съседните райони? Инсталирано ли е в ТИЦ информационно електронно табло в размер и вид по установена форма за текущите и предстоящи събития в туристическата дестинация и в съседните райони? Информационното табло съдържа ли информация на български и на английски език? <p><i>Шкафове за съхраняване на материали и документация</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Шкафовете за съхранение на работна документация разположени ли са в закрито помещение без достъп от посетителите на ТИЦ? Шкафовете за съхраняване на работна документация разположени ли са на сухо и чисто място, достъпно само до служителите на ТИЦ, отговарящо на стандартите за осигуряване на безопасни и здравословни условия на работа? <p><i>Място за поставяне на връхни дрехи и чадъри за служители</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Могат ли удобно и сигурно служителите в ТИЦ да оставят своите връхни дрехи и чадъри по време на работния ден? Мястото за поставяне на връхни дрехи достатъчно ли е, за да могат да се възползват всички служители на ТИЦ?
Подкритерии и показатели	<p>6.7. ТИЦ може да разполага и със следното обзавеждане:</p> <p>6.7.1. Шкаф/ контейнер/ чекмедже за документи за всеки служител в ТИЦ</p>

	<p>6.7.2. Маса за консултации на посетители с минимум 4 места (възможно е да е бъде също и ниска маса с мека мебел)</p> <p>6.7.3. Заседателна маса с минимум 6 места</p> <p>6.7.4. За ТИЦ със зали за прожекции, лектории, експозиции - стифиращи столове за посетители</p> <p>6.7.5. За ТИЦ с търговска дейност – щанд/ове, стелажи, маси и други за продажба на сувенири, информационни материали, карти, книги и други местни стоки и продукти</p> <p>6.7.6. Място за поставяне на връхни дрехи и чадъри за служителите</p> <p>6.7.7. Място за поставяне на връхни дрехи и чадъри за посетителите</p> <p>6.7.8. Автоматичен инвалиден подежник, движещ се по стълбищно рамо - външен монтаж, или количка за трудноподвижни хора</p> <p>(ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<p><i>Маса за консултации на посетители</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Уверете се, че масата за предоставяне на консултации за посетители е подходяща най-малко за 4 лица, като нейната височина е достъпна за лицата в инвалидна количка? <p><i>Стифиращи столове за посетители</i></p> <ul style="list-style-type: none"> В залата за лектории и прожекции има осигурено максималното за размерите на залата (по установена форма/наредба) количество стифиращи столове Стифиращите столове могат да бъдат използвани и в другите помещения на ТИЦ при необходимост <p><i>Автоматичен инвалиден подежник</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Сградата, в която е разположен ТИЦ има ли стълби? Ако има стълби извън и в сградата на ТИЦ, осигурен ли е автоматичен инвалиден подежник, движещ се по стълбищно рамо-външен монтаж или количка за трудноподвижни хора? <p><i>Щанд/ове, стелажи, маси и други за продажба на стоки и продукти</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Зоната за извършване на търговска дейност видима ли е от работното място на рецепционния деск? Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> Зоната за извършване на търговска дейност се поддържа в чист и приветлив вид Височината на щанда в зоната на търговска дейност е достъпна за посетители в инвалидна количка. <p><i>Място за поставяне на връхни дрехи и чадъри за служители и посетители</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Могат ли удобно и сигурно служителите и посетителите в ТИЦ да оставят своите връхни дрехи и чадъри по време на престоя си в центъра? Мястото за поставяне на връхни дрехи достатъчно ли е, за да могат да се възползват минимум четири посетителя и всички служители на ТИЦ?

КРИТЕРИЙ 8: ОБОРУДВАНЕ

Обосновка: Успешното изпълнение на функциите на ТИЦ в условията на интензивно използване на информационни технологии за осигуряване и достъп на информационни ресурси в туризма зависи от правилно формирания пакет оборудване. Той дава възможност центровете да предлагат набор от компютъризирани информационни услуги, които са от особена важност за потребителите и са фактор за формиране на удовлетвореността им. Цялата конфигурация – хардуер, системен и приложен софтуер, комуникационни

технологии и човешки фактор, трябва да работи в непрекъснат и надежден режим. Изискванията към това техническо решение могат да бъдат описани със следните градивни компоненти: надеждност, достъпност, разпределение на натоварването, сигурност, бързодействие и лесно възстановяване на системата при евентуален срив. Критерият адресира необходимостта всеки ТИЦ, участващ в Националната мрежа, да има минимално хардуерно обезпечение, така че да е възможно оперирането в мрежата (и с ЕСТИ, когато това стане възможно), респективно и унифициран софтуерен пакет, който ще работи върху описания минимален хардуер.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

За връзката с ЕСТИ

Подкритерии и показатели	<p>8.1. Наличие на поне една компютърна конфигурация – десктоп компютър и монитор или преносим компютър (лаптоп) с поне следните минимални технически параметри:</p> <p>8.1.1. инсталирана функционираща операционна система (например MS Windows XP/Vista/7/8 или подходяща Linux-базирана дистрибуция с лесен и интуитивен графичен потребителски интерфейс)</p> <p>8.1.2. 1GB RAM, 1.1 Ghz процесор, 120GB HDD</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Разполага ли ТИЦ с поне една такава конфигурация? Препоръчителен вариант: Наличие на повече от една компютърна конфигурация – десктоп компютър и монитор или преносим компютър (лаптоп) с описаните минимални или по-високи технически параметри: <ul style="list-style-type: none"> инсталирана съвременна операционна система (например MS Windows 7/8 или подходяща Linux-базирана дистрибуция с лесен и интуитивен графичен потребителски интерфейс); 2-4GB RAM, 2+Ghz процесор, 250-500GB HDD
Подкритерии и показатели	<p>8.2. Наличие на интернет свързаност със скорост не по-малка от 2 Mbps</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Имате ли интернет в ТИЦ? Каква е скоростта на връзката – попитайте доставчика?
Подкритерии и показатели	<p>8.3. ТИЦ разполага с:</p> <p>8.3.1. Емейл адрес на ТИЦ (структуриран по идентичен начин, част от общ специализиран домейн) – например, tic_blagoevgrad@bulgariatravel.org</p> <p>8.3.2. Телефонна връзка – фиксирана и/или мобилна линия, с телефонен секретар или гласова поща със записано съобщение;</p> <p>8.3.3. Минимум един служител със средно или високо ниво на компютърна грамотност, обучен за работа с всички налични технически средства и софтуерното решение за ЕСТИ</p> <p>8.3.4. Ръководство за работа с клиентската част на ЕСТИ (когато клиентската част на ЕСТИ бъде налична)</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> С какво от изброеното разполага ТИЦ? Има ли поне един обучен служител, който може да работи с оборудването?

Подкритерии и показатели	8.4. Наличие на интернет свързаност със скорост между 6-10Mbps (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Каква е скоростта на връзката – попитайте доставчика?

За обслужване на потребителите

Подкритерии и показатели	<p>8.5. ТИЦ задължително разполага с:</p> <p>8.5.1. Компютърни конфигурации (desktop с монитор или лаптоп) за всеки от постоянно наетите служители в ТИЦ, поне един от които отговаря на минималните изисквания за връзка с ЕСТИ</p> <p>8.5.2. Минимум един принтер</p> <p>8.5.3. Електронен касов апарат (ако има право да извършва търговска дейност)</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • С какво от изброеното разполага ТИЦ? • Има ли поне един обучен служител, който може да работи с оборудването?
Подкритерии и показатели	<p>8.6. ТИЦ може да разполага също и с:</p> <p>8.6.1. Мултимедиен проектор</p> <p>8.6.2. Минимум една компютърна конфигурация (desktop с монитор или лаптоп) с връзка с интернет, предоставен за свободно ползване на посетителите в ТИЦ</p> <p>8.6.3. Минимум едно мултифункционално устройство принтер/ факс/ скенер/ копирна машина</p> <p>8.6.4. Устройство за плащане с дебитни/кредитни карти</p> <p>8.6.5. Мултимедийна система за интерактивно представяне на туристическа информация</p> <p>8.6.6. Мултимедиен екран</p> <p>8.6.7. Безплатен Wi-Fi</p> <p>8.6.8. Телевизор и система за кино (DVD)</p> <p>8.6.9. Специализирана система, предназначена за ползване от посетителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация, управлявана чрез допир до екрана</p> <p>8.6.10. Термометър и барометър до главния вход</p> <p>8.6.11. Устройство за електронно изпращане на минимална туристическа информация: карта на региона, работно време, важни телефонни номера, информация за климатичните условия (за посетители със смарт телефони)</p> <p>(ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • С какво от изброеното разполага ТИЦ?
Подкритерии и показатели	<p>8.7. ТИЦ задължително разполага с аптечка със средства за оказване на първа медицинска помощ. В ТИЦ има документиран процес за оказване на първа помощ</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Следите ли регулярно аптечката да е оборудвана с всичко необходимо, а продуктите в нея да са в срок на годност? • Уверете се, че вашата процедура за оказване на първа помощ включва: <ul style="list-style-type: none"> - Указания за номерата на спешните телефони на службите – например, Бърза помощ, полиция, Планинска спасителна служба, най-близко

	болнично заведение; - Указания за действие в зависимост от видимите симптоми по отношение на позицията на пострадалия, дишане, задушаване, спиране на сърцето, кръвотечение, шок, отравяне, изгаряния, счупвания, навяхвания и размествания на кости, топлинно изтощение и топлинен удар, преохлаждане (хипотермия), припадъци, диабет и други.
--	--

КРИТЕРИЙ 9: СИГУРНОСТ

Обосновка: Осигуряването на безопасността на ТИЦ, на служителите и на посетителите е от ключово значение за обслужването. Критерият определя изисквания по отношение на външното осветление, наблюдението и охраната на помещенията и лицата, както и процедурите по отношение на евакуацията при авария. Това подобрява условията на работа, дава чувство за сигурност, както на служителите, така и на посетителите, и осигурява спокойна среда за получаване на достоверна информация за туристическата дестинация.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	9.1. За осигуряване на сигурността ТИЦ разполага задължително с: 9.1.1. външно осветление, осигуряващо лесната му разпознаваемост и достъп 9.1.2. противопожарно оборудване (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<i>външно осветление</i> <ul style="list-style-type: none"> Осветлението на района, в който е разположен ТИЦ улеснява ли достъпа до центъра? Достатъчно осветен ли е входа на сградата, в която е разположен ТИЦ, както и самия вход на ТИЦ? Видима ли е ясно указателната табела с наименованието на ТИЦ в продължение на 24 часа в денонощието? Ако указателната табела с наименованието на ТИЦ не е достатъчно видима в продължение на 24 часа в денонощието, има ли възможност да се осигури допълнително локално осветление, за да стане видима добре? Видима ли е в степен за ползване в продължение на 24 часа в денонощието от извън сградата на ТИЦ минимално изискуемата информация за предоставяне от ТИЦ (виж критерий 11)? <i>противопожарно оборудване</i> <ul style="list-style-type: none"> В ТИЦ е налице пожарогасител Наличният пожарогасител е достатъчен (по национален стандарт) за осигуряване на минималната безопасност по предназначение Пожарогасителят е в изправна форма Служителите в ТИЦ са обучени да ползват наличния пожарогасител Извършва се регулярно тестване на изправността на пожарогасителя по установена форма
Подкритерии и показатели	9.2. За осигуряване на сигурността ТИЦ може да разполага също и с: 9.2.1. система (камера) за денонощно видеонаблюдение 9.2.2. СОТ 9.2.3. евакуационно осветление (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в	<i>система (камера) за денонощно видеонаблюдение</i>

помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Камерата за денонощно видео наблюдение е в изправност по установен стандарт/форма. Информацията от системата за денонощно видеонаблюдение се ревизира / обсъжда по установена процедура и протоколите са налични. <p>СОТ</p> <ul style="list-style-type: none"> Уверете се, че: <ul style="list-style-type: none"> СОТ е инсталиран и се експлоатира съгласно инструкциите на системата. СОТ се ползва само от лицата, имащи право . СОТ е в изправна връзка с обслужващата фирма.
Подкритерии и показатели	9.3. В ТИЦ е налична и поставена на видно място схема на помещенията с означени изходи и локацията на материалите за оказване на първа помощ и пожарогасителите (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Налична ли е актуална схема за организацията на помещенията в сградата на ТИЦ с означени изходи? Поставена ли е на видимо място във вътрешната част в близост до входа на ТИЦ ясна схема на организацията на помещенията с означени изходи? Налична ли е актуална информация за локализацията на материалите за оказване на първа помощ? Поставена ли е на видимо място във вътрешната част в близост до входа на ТИЦ и до рецепцията ясна информация за локализацията на пожарогасителя?
Подкритерии и показатели	9.4. Оборудването и системите за електрификация, топлофикация и охлаждане на въздуха (ако ги има) се поддържат в изправно състояние и се използват според предназначението си (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Извършвани ли са технически прегледи на системите за електрификация, топлофикация и охлаждане на въздуха през последните 12 месеца? Спазват ли се изискванията за безопасност (по съответния национален стандарт) на функциониране и използване на системите за електрификация, топлофикация и охлаждане на въздуха? Съхранява ли на сигурно и достъпно за обслужващите фирми документацията за инсталиране и функциониране (ако е предоставена) на системите за електрификация, топлофикация и охлаждане на въздуха?
Подкритерии и показатели	9.5. На видно място, в близост до телефонния апарат на ТИЦ, е налична информация за спешни телефонни номера (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Информацията за спешни случаи, като евакуация при пожар, здравословен проблем, наводнение и др., включва най-малко следните обществени телефонни номера: тел. 112, тел. на управителя на ТИЦ, тел. и карта на местен евакуационен център, тел. 11800 – телефонни справки

КРИТЕРИЙ 10 : РАБОТНО ВРЕМЕ

Обосновка: Периодите на функциониране и работното време на ТИЦ са съобразени с посещаемостта и туристопотока и осигуряват изискванията и потребностите на посетителите. Независимо от това, ТИЦ трябва да осигури непрекъсната информационна услуга с цел привличане на потенциални посетители в дестинацията и обслужване на местни нужди при необходимост.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	10.1. ТИЦ изготвя един път годишно собствена схема за работно време по сезони и по дни от седмицата, според посещаемостта. За работното време са информирани всички служители на ТИЦ 10.1.1. В периодите, в които работи с пълно работно време ТИЦ задължително е отворен минимум 40 часа на седмица, 6 дни в седмицата (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Работното време на ТИЦ е по установена процедура. Информацията за работното време, разположена на видно извън сградата на ТИЦ място, може ли да удостовери, че той е отворен минимум 40 ч. седмично, 6 дни в седмицата? Информацията за работното време, която се съобщава чрез нарочния телефонен секретар на ТИЦ, може ли да удостовери, че той е отворен минимум 40 ч. седмично, 6 дни в седмицата?
Подкритерии и показатели	10.2. ТИЦ с повече от двама служители може също: 10.2.1. Да е отворен минимум 54 часа на седмица, 6 дни в седмицата 10.2.2. При по-голяма натовареност през активния сезон и в дни със събития в дестинацията, водещи до повишаване честотата на посещенията, да работи с удължено работно време, включително в събота и неделя (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Спазено ли е изискването за работното време на ТИЦ? Служителите на ТИЦ достатъчно ли са на брой в периодите на удължено работно време на ТИЦ?
Подкритерии и показатели	10.3. Информацията за работното време на ТИЦ е най-малко на български и на английски език и е: 10.3.1. Поставена на видимо място на външната страна на сградата на ТИЦ; 10.3.2. Посочена е в брошурите за масово разпространение 10.3.3. Упоменава се в автоматичните съобщения на телефонния секретар 10.3.4. Посочена е на интернет страницата на ТИЦ (ако има страница) (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Изпълнени ли са всички изисквания за предоставяне на информация за работното време? Може ли всеки действителен и потенциален посетител на ТИЦ да намери лесно информация за работното време на ТИЦ?

КРИТЕРИЙ 11: ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ ИЗВЪН РАБОТНО ВРЕМЕ

Обосновка: Осигуряването на достоверна, разнообразна и качествена туристическа информация за посетителите на ТИЦ 24 часа в денонощието показва декларирано отношение на уважение към посетителя и грижа за нуждите му. Осигуряването на наличие на пакет от минимална информация, разположена на външната фасада на сградата на Центъра ще позволи на посетителите на дестинацията да се ориентират, в случай, че ТИЦ не работи в момента на тяхното посещение.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	<p>11.1. ТИЦ предоставя 24-часов достъп до информация, разположена така че да бъде ясно видима от извън сградата на ТИЦ. Информацията включва най-малко:</p> <p>11.1.1. Карта на района, в който е разположен ТИЦ</p> <p>11.1.2. Информация за места за настаняване</p> <p>11.1.3. Списък с телефони за спешни случаи</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • На входа на центъра или на входа на сградата, в която е разположен ТИЦ, има ли налична информация включваща най-малко места за настаняване и карта на района, в който е разположен ТИЦ? • Информацията видима ли е за посетителите извън сградата през цялото денонощие? • Посочили ли сте информация (име, точен адрес, актуален телефон за контакт) за местата за настаняване в радиус от 5 км от ТИЦ? • На входа на ТИЦ, или на входа на сградата, в която е разположен ТИЦ, има ли ясно видима през цялото денонощие информация за тел. 112 като единен европейски номер за спешни случаи, както и телефонни номера за бърза помощ, пожарна и полиция (150, 160 и 166), и за местна пътна помощ. • Информацията най-малко на български и на английски език ли е?
Подкритерии и показатели	<p>11.2. ТИЦ може да разполага с интерактивно табло/екрани за предоставяне на туристическа информация след работно време, разположено на видно място на фасадата на сградата или в близост до входа на ТИЦ</p> <p>(ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Интерактивното табло свързано ли е с базите данни на ТИЦ, така че винаги да предоставя актуална и вярна информация на посетителите? • На видно място ли е поставено интерактивното табло/екран за предоставяне на туристическа информация? • Екранът на таблото достатъчно голям ли е?

ЕДИННИ НАСОКИ/ СТАНДАРТИ ЗА ФУНКЦИОНИРАНЕ И ФИНАНСИРАНЕ НА ТИЦ

ВЪВЕДЕНИЕ

„ТИЦ трябва да бъде управляван като предприятие, чиято цел е покриването на разходите за качествено информационно обслужване на действителните и потенциалните посетители в съответната туристическа дестинация“

Единните насоки/ стандарти адресират функционирането и финансирането на ТИЦ, като се спират конкретно на управлението, предлаганите услуги, използваните информационни източници и налична информация, събирането на информация за потребителите, взаимодействията с външната среда, контрола и насърчаването на отговорен туризъм, начините на финансиране, механизмите за генериране на приходи и формите на мониторинг и финансово отчитане.

Стр. 22

Схема за безвъзмездна финансова помощ BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване“ по договор №BG161PO001/3.3-01/2008/001-07 за проект “Създаване на мрежа от туристически информационни центрове (ТИЦ), функционираща въз основа на единни стандарти”

ЕДИННИ НАСОКИ/ СТАНДАРТИ ЗА ФУНКЦИОНИРАНЕ НА ТИЦ

Функционирането е проява на същността на ТИЦ. От неговото регламентиране и ефективно протичане зависи изпълнението на мисията ТИЦ. Пълноценното функциониране на ТИЦ се обуславя от прозрачната и достатъчна финансова осигуреност на центъра.

КРИТЕРИЙ 1: УПРАВЛЕНИЕ

Обосновка: Ефективното управление е ключова предпоставка за постигане на ефективност на работата на ТИЦ. Критерият въвежда основни принципи и документи при управлението на центровете, които да осигурят по-добра отчетност, проследимост и възможност за краткосрочно и дългосрочно планиране. Добрата стратегия, съчетана с отлично приложение, е най-добрата гаранция за успеха на всяка компания и е признак на добро управление.

Подкритерии, показатели и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	<p>1.1. Да бъде основан и да се управлява като предприятие на държавна или общинска институция, НПО или друга организация:</p> <p>1.1.1. Функционира с правен статут на търговец по ТЗ, юридическо лице по закона за ЮЛСНЦ, СЗЗД, или общинско предприятие по ЗОС</p> <p>1.1.2. Разполага с регистрация и разрешителни като търговски обект за извършване на доставки/ продажби чрез издаване на фискална касова бележка</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">• Вашият ТИЦ е основан и се управлява като: А) предприятие на държавата? Б) предприятие на общинска институция? В) НПО? Г) друга организация?• Какъв е правният статут на вашия ТИЦ: А) търговец по ТЗ? Б) юридическо лице по закона за ЮЛСНЦ? В) юридическо лице по закона за СЗЗД? Г) общинско предприятие по ЗОС?• Разполагате ли със следните регистрации и разрешителни:<ul style="list-style-type: none">- Удостоверение за вписване в Търговския регистър към Агенция по вписванията;- Изработен печат;- Открита разплащателна сметка;- Подадена декларация за започване на дейност;- Регистриран касов апарат за регистриране и отчитане на извършваните продажби на стоки или услуги от ТИЦ чрез издаване на фискална касова бележка от фискално устройство или касова бележка от интегрирани автоматизирани системи за управление на търговската дейност, съгласно Наредба № Н-18 от 13 декември 2006 г. за регистриране и отчитане на продажби в търговските обекти чрез фискални устройства;- Регистрация в комисията за защита на личните данни – ако ще се назначава персонал или ще се обработват други лични данни /клиенти, картотеки и други/- Документ за експертиза и договор със служба по трудова медицина; - ако ще се назначава персонал /декларация, чл.15/;- Закупени книги /регистри/: ревизионна книга, книга за начален инструктаж, книга за периодичен инструктаж, книга за похвали и оплаквания, книга за

	<p>рекламации, кочан с фактури, касова книга, кочан с касови бележки, кочан със сторнировъчни бележки (ревизионната книга се регистрира в Инспекцията по труда, ако има назначен персонал);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Регистрация за извършване на туристическа и туроператорска агентска дейност; - Регистрация по Наредба за реда и условията за извършване на търговска дейност на територията на съответната община
Подкритерии и показатели	<p>1.2. Разполага с комплект от управленски документи</p> <p>1.2.1. Разполага с маркетингова стратегия за развитие на дейността на ТИЦ за период от 5 години и програма за изпълнение на стратегията по установена форма</p> <p>1.2.2. Разполага с годишен бизнес план за дейността си по установена форма</p> <p>1.2.3. Разполага с текущ маркетингов план за действие в рамките на бизнес-плана на ТИЦ</p> <p>(ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Вашият ТИЦ притежава ли пълния комплект управленски документи? • В случай, че ви липсват документи, знаете ли, че можете да намерите установените форми за изготвянето им като приложение към Наръчника за работа на ТИЦ?

КРИТЕРИЙ 2: ПРЕДЛАГАНИ УСЛУГИ

Обосновка: Предлагащите услуги материализират функционирането на ТИЦ и са средство за изпълнение на неговата мисия. Критерият дефинира видове предлагани от ТИЦ услуги и стандартите за предлагането им, така че, от една страна, да се удовлетворяват потребностите на посетителите в дестинацията, а от друга – да осигури получаването на идентично структурирана базова и специализирана информация от всички посетители на центровете в страната. Основната дейност на ТИЦ се подчинява на мотото: „Ние сме тук, за да отговорим на вашите въпроси и да ви дадем желаната и необходима информация”.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	<p>2.1. ТИЦ предлага информационни услуги (информационна функция)</p> <p>2.1.1. ТИЦ разполага с минимален информационен пакет за посетители</p> <p>2.1.2. ТИЦ предлага информационни услуги на място, по телефона и по имейл</p> <p>2.1.3. Информационните услуги, които предлага на място, по телефона и онлайн отговарят на нуждите на посетителите</p> <p>2.1.4. ТИЦ предлага информация онлайн</p> <p>2.1.5. ТИЦ разполага с информационно табло за текущите и предстоящите събития, достъпно и в извън работно време</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Основната дейност на ТИЦ се подчинява на мотото „Ние сме тук, за да отговорим на вашите въпроси и да ви дадем желаната и необходима информация”. • Уверете се, че ТИЦ: <ul style="list-style-type: none"> - Разполага с минимален информационен пакет за посетители, който включва минимум: информация за текущи и предстоящи събития, туристически атракции, възможности за настаняване, заведения и

	<p>ресторанти, възможности за придвижване, пазаруване, занимания за децата, дейности за хора с увреждания, местни продукти и занаяти, разходки, велосипедни маршрути и занимания на открито.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Информацията в пакета е вярна – изведена е от ЕСТИ или от официален източник; - Информацията в пакета е актуална; • Служителите информирани ли са, че ТИЦ разполага с такъв пакет? • Служителите обучени ли са да използват информационния пакет? • Имате ли програма за актуализация на информацията в пакета? • Имате ли правила за комуникация с потребителите на място, по телефона и по имейл? • Служителите информирани ли са за тези правила? • Служителите обучени ли са за прилагането на тези правила? • При комуникация на място, по телефона и по имейл въвели ли сте изискването служителите да уточняват в детайли конкретните изисквания и нужди на клиента, така че да му предложат вариантите, които биха гарантирали най-висока удовлетвореност? • ТИЦ предлага ли информация онлайн за настоящи и предстоящи събития и фестивали, основни забележителности, места за настаняване, специализирани маршрути според потребностите на потребителите, специални оферти, интерактивни карти, с която да е в състояние да заинтригува и привлече посетители? • Предлага ли ТИЦ актуална, вярна и изчерпателна информация за текущи и предстоящи събития, която да може да се ползва не само от туристите, но и от местните жители? • Информационното табло достъпно ли е, когато центърът е затворен? • Информацията в таблото организирана ли е така, че да се чете и възприема лесно? • На информационното табло има ли информация за събитията на чужд език?
Подкритерии и показатели	<p>2.2. ТИЦ предлага образователни услуги (образователна функция)</p> <p>2.2.1. ТИЦ провежда минимум един образователен курс на година за туроператори</p> <p>2.2.2. ТИЦ провежда минимум един образователен курс на година за хотелиери</p> <p>2.2.3. ТИЦ провежда минимум един образователен курс за на година за ученици и студенти</p> <p>2.2.4. ТИЦ вписва проведените курсове в регистър на проведените образователни курсове</p> <p>(ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Планирали ли сте поне 3 образователни курса през годината – по един за туроператори, хотелиери и студенти и ученици? • Разполагате ли с програма на курсовете, която да включва минимум: представяне на дейността на ТИЦ, нови продукти и услуги и обсъждане на възможностите за сътрудничество? • Разполага ли ТИЦ с Регистър на проведените образователни курсове, който включва минимум дата на провеждане на курса, за кого е предназначен и програма?
Подкритерии и показатели	<p>2.3. ТИЦ предлага промоционални услуги (маркетингова функция)</p> <p>2.3.1. ТИЦ организира ежегодно рекламни кампании</p> <p>2.3.2. ТИЦ представя дестинацията на туристически изложения в страната</p> <p>2.3.3. ТИЦ представя дестинацията на туристически изложения в чужбина</p> <p>2.3.4. ТИЦ представя дестинацията с репортажи и ПР статии в средствата за</p>

	масова информация (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Вашият ТИЦ има ли предвиден бюджет за извършване на промоционална дейност? Организираните ли ежегодно поне една рекламна кампания в интернет, т.ч. социалните мрежи и/или в печатните медии и/или в електронните медии (телевизия и радио)? Участвате ли в организираните от общината рекламни кампании? Подпомагате ли организирането на рекламни кампании на местни браншови организации? Съдействате ли за планирането и организирането на кампании за реклама за вашата дестинация, провеждани от чуждестранни партньори – туроператори и турагенти?
Подкритерии и показатели	<p>2.4. ТИЦ разработва собствени туристически продукти (функция разработка на туристически продукти)</p> <p>2.4.1. Разполага с разработен обиколен тур на за забележителностите в населеното място/ близката околност</p> <p>2.4.2. Разполага с разработени минимум два специализирани тура в дестинацията</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Разполагате ли с карта на най-важните забележителности в града/близката околност? Разполагате ли с паспорти по установена форма, съдържащи атрактивно, вярно и актуално описание на всяка от тези забележителности? Знаете ли, че можете да намерите установената форма за изготвянето на паспорт на забележителност като приложение в Наръчника за работа на ТИЦ? Имате ли разработен обиколен тур, който включва минимум: 3 основни забележителности в близката околност? Разполагате ли с регистриран екскурзовод, който провежда обиколния тур? Екскурзоводът обучен ли е да представя всяка забележителност по изготвения информационен паспорт? Екскурзоводът обучен ли е да предоставя идентична информация на всички посетители? Можете ли, при интерес, да осигурите ежедневно провеждане на обиколния тур? Разполагате ли с регистриран екскурзовод/и, който/които провежда/т специализираните турове? Екскурзоводът/ите обучен/и ли е/са да представя/т всяка забележителност по изготвения информационен паспорт? Екскурзоводът/ите обучен/и ли е/са да предоставя/т идентична информация на всички посетители? Можете ли, при интерес, да осигурите ежедневно провеждане на специализираните турове?
Подкритерии и показатели	<p>2.5. ТИЦ предлага търговски услуги (търговска функция)</p> <p>2.5.1. Разполага с щанд за продажба на сувенири и/или местни продукти</p> <p>2.5.2. Предлага различни сувенири и/или местни продукти</p> <p>(ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Предлагате ли поне 5 различни сувенира, които да символизират или напомнят по някакъв начин на туриста за дестинацията? (например, тениски, шапки, ключодържатели, чаши, магнити с картини от основни забележителности на съответната дестинация и други)
Подкритерии	2.6. ТИЦ предлага резервационни услуги (резервационна функция)

и показатели	<p>2.6.1. ТИЦ предлага резервации за туристически услуги и събития</p> <p>2.6.2. ТИЦ продава на билети за концерти, театри и други културни прояви</p> <p>2.6.3. ТИЦ предоставя или оперира система за онлайн резервации</p> <p>(ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Вашият ТИЦ в състояние ли е да осигури на посетителя необходимите му билети за концерти, театри и други културни прояви, от които той е заинтересован? Вашият ТИЦ разполага ли със система за онлайн резервации, с която да улеснява резервациите на посетителите? Имате ли сключен комисионен договор за продажба на билети с местната опера? Имате ли сключен комисионен договор за продажба на билети с местните театри? Имате ли сключен комисионен договор за продажба на билети с музеите в региона? Имате ли сключен комисионен договор за продажба на билети с увеселителни заведения? Имате ли сключен комисионен договор за продажба на ваучери с ТО които предлагат мероприятия и екскурзии в дестинацията?
Подкритерии и показатели	<p>2.7. ТИЦ осъществява подкрепа за развитието на туризма на местно ниво (функция подкрепа за развитието на туризма на местно ниво)</p> <p>2.7.1. Провежда ежегодна среща със заинтересованите страни в началото на всеки туристически сезон</p> <p>2.7.2. Провежда ежегодна среща със заинтересованите страни в края на всеки туристически сезон</p> <p>2.7.3. Провежда среща със заинтересованите страни преди всяка рекламна кампания</p> <p>2.7.4. Провежда среща със заинтересованите страни преди всяко участие на туристическо изложение</p> <p>2.7.5. Участва с представител в консултативния съвет по туризъм в общината</p> <p>2.7.6. Участва с представител в обществен съвет по туризъм в общината</p> <p>2.7.7. Членува в местни браншови и продуктови сдружения (ако има такива сдружения)</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Провеждате ли срещи преди началото на всеки туристически сезон със заинтересовани страни от туристическия бизнес с цел координиране на вашите действия (представители на хотелиерите, ресторантьорите, туроператорите, турагентите и други свързани с посрещането и обслужването на туристите в дестинацията) и обсъждане на готовността за започване на туристическия сезон? Провеждате ли срещи в края на всеки туристически сезон със заинтересовани страни на туристическия бизнес с цел отчитане на резултатите от сезона? Консултирате ли се с останалите страни от туристическия бизнес при планирането на рекламна кампания? Координирате ли действията си с останалите заинтересовани страни по отношение на рекламни материали, имидж и визия на региона преди всяко участие на туристическо изложение? Инициирате ли включване на точки в дневния ред на консултативния съвет / обществен съвет по туризъм в общината, свързани с инициативи и мероприятия на ТИЦ?

КРИТЕРИЙ 3 : НАБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ОБЕЗПЕЧАВАНЕ НА УСЛУГИТЕ В ТИЦ, ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ, СЪХРАНЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА

Обосновка: Информационната функция е приоритетна за ТИЦ и за целта той следва да ползва подходящи източници на достоверна, актуална и изчерпателна информация.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	<p>3.1. ТИЦ използва първични източници на информация</p> <p>3.1.1. ТИЦ събира информация от туристите</p> <p>3.1.2. ТИЦ събира информация от държавни институции</p> <p>3.1.3. ТИЦ събира информация от общински институции</p> <p>3.1.4. ТИЦ събира информация от браншови и продуктови асоциации (ако има такива на територията)</p> <p>3.1.5. ТИЦ събира информация от други ТИЦ</p> <p>3.1.6. ТИЦ събира информация от отделни туристически фирми</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Първичната информация се събира на място и пряко от изследваните единици. За разлика от вторичната информация, тази информация е събрана специално за точно определен въпрос. За ТИЦ това трябва да е един от главните източници на информация. Най-сигурни такива източници са държавни институции, общински институции, други туристически информационни центрове, браншови асоциации, туристически фирми и други. Установили ли сте взаимоотношения с институциите, организациите и компаниите, от които трябва да получавате информация? ТИЦ разполага ли с Регистър на институциите, организациите и компаниите, от които набира информация, който включва минимум: наименование на институцията, организацията, компанията; контактни данни, включително лице за контакт, регулярност на подаване на информация (напр., седмично, месечно, на тримесечие и т.н.), дата на последен контакт и подаване на информация
Подкритерии и показатели	<p>3.2. ТИЦ използва вторични източници на информация</p> <p>3.2.1. ТИЦ събира и каталогизира информация от образователни институции</p> <p>3.2.2. ТИЦ събира и каталогизира информация от издателства</p> <p>3.2.3. ТИЦ събира и каталогизира информация от проучвания на МИЕ</p> <p>3.2.4. ТИЦ събира и каталогизира информация от проучвания на НСИ</p> <p>3.2.5. ТИЦ събира и каталогизира информация от проучвания на маркетингови и социологически агенции</p> <p>(ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> ТИЦ събира ли публикации (печатни издания) на образователни и научно-изследователски центрове с туристическа информация за дестинацията? ТИЦ събира ли и притежава ли всички пътеводители за дестинацията? ТИЦ събира ли пътеписи за дестинацията? ТИЦ събира ли туристически брошури за дестинацията? ТИЦ събира ли туристически каталози за дестинацията? ТИЦ събира ли данни на НСИ за социално-икономическото развитие на региона, с цел специфициране на продукти и услуги за местния туристически бизнес? ТИЦ събира ли документи за туристическата политика на национално и регионално ниво, имащи отношение за дестинацията?

Подкритерии и показатели	<p>3.3. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за туристическите забележителности в туристическата дестинация в електронен вид и на хартия.</p> <p>3.3.1. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация минимум за: музеите, театрите, оперите, читалищата, библиотеките, културния календар, спортно-развлекателните събития, природните и културните забележителности в дестинацията</p> <p>3.3.2. ТИЦ разполага с карти на България, региона и населеното място на хартия и/или дисплей</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Базите данни в електронен вид и на хартия осигуряват леснодостъпна и надлежна информация. Уверете се, че ТИЦ разполага с актуална и детайлна информация за забележителностите в туристическата дестинация, за да може винаги да информира посетителите и туристите точно, адекватно и изчерпателно. Разполага ли ТИЦ с информация за всички изброени в критерия туристически забележителности, в т.ч.: <ul style="list-style-type: none"> За музеите – тема, локация, условия за достъп (вкл. за деца и лица с увреждания), работно време, свързани с музея събития; За културния календар и спортно-развлекателните събития – дата, място и време на провеждане, условия за достъп (вкл. за деца и лица с увреждания); За природните и културните забележителности – локация, условия за достъп (вкл. за деца и лица с увреждания), работно време, свързани със забележителностите събития Разполагате ли с актуални и точни карти на България, на региона, на населеното място/ местността на хартия и / или в електронен вид?
Подкритерии и показатели	<p>3.4. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за предлагането на туристически и свързани услуги в дестинацията</p> <p>3.4.1. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за транспортните връзки до и от дестинацията (включително rent-a-car)</p> <p>3.4.2. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за обществения транспорт в границите на дестинацията</p> <p>3.4.3. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за местата за настаняване в дестинацията</p> <p>3.4.4. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за заведенията за хранене и развлечения в дестинацията</p> <p>3.4.5. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за търговските обекти (молове и пазари) в дестинацията</p> <p>3.4.6. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за спортно-развлекателните комплекси в дестинацията</p> <p>3.4.7. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за здравните и лечебни заведения в дестинацията</p> <p>3.4.8. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за образователните заведения в дестинацията</p> <p>3.4.9. ТИЦ разполага със систематизирана в установена форма информация за полицейските управления в дестинацията</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Туристическото предлагане включва природни, климатични, културни, развлекателни и други ценности и ресурси, които са атрактивни за голям брой потребители. За развитието на туристическия сектор е необходимо да има добре изградена и модерна туристическа индустрия. Уверете се, че вашият ТИЦ разполага с изчерпателна и актуална информация за предлагането на

	<p>туристическата индустрия в дестинацията.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разполага ли ТИЦ с актуално и вярно разписание на различни видове транспорт (автобусен, жп, самолетен, морски), налични в дестинацията? • В състояние ли сте бързо и вярно да отговорите на въпрос на посетител, свързан с придвижване от и до дестинацията? • Разполагате ли с актуална и вярна схема на обществения транспорт в населеното място? • В състояние ли сте бързо и вярно да отговорите на въпрос на посетител, свързан с придвижване в населеното място? • В състояние ли сте да предложите на посетителя най-краткия маршрут до мястото, което го интересува? • Разполага ли ТИЦ с актуална и вярна информация за местата за настаняване в дестинацията, която включва минимум: наименование, местоположение, тип (например, семеен, бизнес, къща за гости, хижа, друго), контактна информация, ценови диапазон? • Разполага ли ТИЦ с актуална и вярна информация за заведенията за хранене и развлечение в дестинацията, която включва минимум: наименование, местоположение, тип (например, ресторант, механа, заведение за бързо хранене, бар, дискотека и други), контактна информация, ценови диапазон? • Разполага ли ТИЦ с актуална и вярна информация за основните търговски в дестинацията, която включва минимум: наименование, местоположение, тип (например, мол, пазар, занаятчийски център и други), контактна информация, ценови диапазон? • Разполага ли ТИЦ с актуална и вярна информация за спортно-развлекателните комплекси в дестинацията, която включва минимум: наименование, местоположение, тип (например, стадион, тенис комплекс, футболни игрища, зала за игри, казино, увеселителен парк, цирк и други), контактна информация? • Разполага ли ТИЦ с информация за местонахождението, работното време и специализацията на здравните и лечебни заведения в дестинацията? • Разполага ли ТИЦ с информация за местонахождението, специализацията и условията за достъп до образователните заведения в дестинацията. Има ли установена връзка с лице за контакт? • Разполага ли ТИЦ с координатите на полицейските управления в дестинацията?
Подкритерии и показатели	3.5. ТИЦ съхранява набраната информация в електронен вид и я архивира на външен носител минимум един път седмично (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Разполага ли ТИЦ с ясно наименовани файлове, в заглавието на които е упоменато за какво се отнасят и дата на последната актуализация? • Поддържа ли ТИЦ Регистър на архивираната информация, в който записва минимум: място на архивиране и дата на архивиране на информацията?
Подкритерии и показатели	<p>3.6. ТИЦ съхранява информация на хартия.</p> <p>3.6.1. Информацията на хартия (брошури, гайдове, пътеводители, карти и други), включително предназначенията за продажба, се съхранява в помещения, в които трудно може да бъде повредена</p> <p>3.6.2. Неактуалните информационни материали се унищожават в срок до 6 месеца от установяването на неактуалността им като се изхвърлят в контейнери за разделно събиране на отпадъци</p> <p>3.6.3. ТИЦ може да поддържа архив от неактуални информационни материали (по 1 брой)</p> <p>3.6.4. Ако ТИЦ поддържа архив от неактуални информационни материали,</p>

	посетителите нямат достъп до тях (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Имате ли определено място за съхранение на информация на хартия – склад или друго помещение, което е сухо, проветриво и организирано във вид, който позволява лесно намиране на материалите? Служителите в ТИЦ информирани ли са за политиката на ТИЦ по отношение на унищожаването на хартиени отпадъци? Разполагате ли с място, отделено от основния масив хартиени материали, в което да съхранявате архива от неактуални информационни материали? Това място ясно обозначено ли е, така че да ограничи възможността служителите на ТИЦ да предложат на посетителя неактуален информационен материал?

КРИТЕРИЙ 4: НАБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ЗАХРАНВАНЕ НА ЕСТИ (МОНИТОРИНГОВА ФУНКЦИЯ)

Обосновка: ТИЦ събира информация за потребителите за собствени нужди – с цел анализ и прецизиране на предлаганите услуги, както и за нуждите на местната и държавната администрация (включително за ЕСТИ) – с цел подпомагане на управлението на туризма в конкретната дестинацията и в страната като цяло.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	<p>4.1. ТИЦ регистрира посещенията в центъра (включително онлайн) в стандартизирана форма</p> <p>4.1.1. ТИЦ регистрира ежедневно информация минимум за: брой посетители; вид контакт (на място, по телефон, по имейл), националност (българин/ чужденец – държава на постоянно местоживееене); цел на пътуването (почивка, бизнес, обучение, посещение при роднини, друго); търсена информация в ТИЦ, похвали, предложения и оплаквания.</p> <p>4.1.2. ТИЦ регистрира поне веднъж месечно брой посетители на сайта и рубрики, които са разглеждали (ако има сайт)</p> <p>4.1.3. ТИЦ изпраща регистрираната информация, съгласно условията и сроковете в Наредбата за организация на дейността на ТИЦ (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> За да може ТИЦ да предлага качествени услуги, той трябва да познава детайлно профила на своите посетители и техните изисквания. По тази причина е много важно да изгради система за събиране на информация за посетителите. Събирането на данните за посетителите трябва да бъде съобразено с изискванията на Закона за защита на личните данни и да се предоставят за местната, регионалната и националната маркетингова дейност в туризма Отчитате ли всяко посещение в центъра веднага след обслужването на посетителя? Обобщавате ли информацията за посещенията от всеки служител в ТИЦ в края на работния ден? Осигурили ли сте механизъм, чрез който да гарантирате, че информацията за определен посетител е регистрирана само веднъж? Определили ли сте с компанията, която поддържа интернет страницата механизъм за ежеседмично предоставяне на информация за посетителите на

	сайта и рубриките, които са разглеждали?
Подкритерии и показатели	4.2. ТИЦ може да регистрира ежедневно информация също за: ползвани услуги в ТИЦ; други, по преценка и според нуждите на ТИЦ (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Регистрирате ли допълнителна информация за посетителите си?

КРИТЕРИЙ 5: ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА ТИЦ С ВЪНШНИЯ СВЯТ

Обосновка: ТИЦ следва да играе ролята на комуникатор на дестинацията спрямо заобикалящата среда с цел позициониране на нейното предлагане в информационното пространство. По тази причина взаимодействието му с външния свят е от изключителна важност.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	5.1. ТИЦ изпраща регулярно новини на ТИЦ от мрежата (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Изпращате ли минимум един път месечно новини за дестинацията към останалите членове на мрежата, както и на посетителите, заявили желание да получават новини – например, информация за културни, спортни и развлекателни събития, за промоции, за нови продукти и други? Изпращате ли минимум един път месечно новини за дестинацията към останалите членове на мрежата – например, информация за културни, спортни и развлекателни събития, за промоции, за нови продукти и други?
Подкритерии и показатели	5.2. Взаема участие в ежегодната среща на ТИЦ от мрежата (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Служителите в ТИЦ информирани ли са за ежегодната среща на ТИЦ от мрежата? В състояние ли сте да идентифицирате и споделите с колегите от други ТИЦ минимум една добра практика от работата си в последната година? Разработили ли сте кратък доклад с резултатите от срещата, в който сте изброили минимум: интересни добри практики, приложими във вашата работа, договорки и възможности за взаимодействие с ТИЦ в близки дестинации? Този доклад достъпен ли е за всички служители на центъра?
Подкритерии и показатели	5.3. Предоставя домакинство за гостуване с презентации на ТИЦ от мрежата (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> ТИЦ съдейства ли логистично и организационно на партньорски ТИЦ от мрежата за гостуване с презентации в дестинацията?
Подкритерии и показатели	5.4. Организира гостуване с презентации на партньорски ТИЦ от мрежата в райони, които имат потенциал за генериране на посетители (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Представя ли се ТИЦ с презентации на вътрешни пазари с потенциал да генерират посетители, ползвайки домакинските услуги на партньорски ТИЦ от мрежата?
Подкритерии и показатели	5.5. Осъществява комуникация с посетителите и туристическата индустрия чрез ежемесечен електронен бюлетини (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)

Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Връзката с посетителите и индустрията е от особена важност за поддържане на интереса и дейността на ТИЦ. Електронният бюлетин е евтино и ефикасно средство за поддържане на взаимоотношенията и информиране на партньорите и посетителите Разполага ли ТИЦ с актуална и вярна база данни от имейл адреси на посетители и представители на туристическата индустрия и свързани бизнеси, включваща минимум: наименование на организацията/ компанията, имейл адрес, вид бизнес? Изпраща ли ТИЦ един път месечно електронния бюлетин до имейл адресите от базата? Служителите на ТИЦ задължени ли са да предлагат на посетителите и представителите на туристическата индустрия, с които контактуват, включване в мейл листата на ТИЦ за получаване на електронен бюлетин?
------------------------	--

КРИТЕРИЙ 6 : КОНТРОЛ И НАСЪРЧАВАНЕ НА ОТГОВОРЕН ТУРИЗЪМ

Обосновка: ТИЦ трябва да бъде инициатор и лидер в утвърждаването на социално отговорни туристически практики в дестинацията с цел развитие на отговорен туризъм.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	6.1. Оказва подкрепа на местния бизнес за развитие на устойчив туризъм – промоция на местните продукти, използване на екологичен транспорт, участие в екологични инициативи на туристически фирми (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> ТИЦ трябва да се ангажира с устойчивото развитие на туризма чрез подкрепа на местния бизнес, местните продукти, устойчивия транспорт, екологични инициативи и устойчиви туроператори. Организираните ли във вашия ТИЦ изложби и презентации на местни продукти и производители? ТИЦ взаимодейства ли регулярно с местни производители, организации с екологични инициативи и устойчиви туроператори? Разполага ли ТИЦ с база данни за тези партньори, която включва минимум: наименование, вид (производител, организация, туроператор, друго), вид продукт, специфика на установените взаимоотношения, дата на последна среща/ контакт? Поставена ли е на видно място в центъра информация за посетителите за местните продукти, производители и инициативи?
Подкритерии и показатели	6.2. Наблюдава спазването на изискванията и процедурите за опазване на околната среда (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> ТИЦ трябва да осъществява мониторинг на спазване на изискванията за опазване на околната среда. Това се отнася най-вече до рециклиране на отпадъци, пестене на енергия, както и консумация на вода Въвели ли сте в ТИЦ политика за разделно събиране и рециклиране на отпадъците – например, по отношение на документи на хартия, стъклени, метални и пластмасови предмети, тонери от принтера/ите? Имате ли контейнер за събиране на изхабени батерии? Въвели ли сте в ТИЦ политика за спестяване на енергия – например, изключване на осветлението, щом няма необходимост от него или поставяне на фотоклетки за автоматично изключване, изключване на лаптопи от мрежата

	<p>в извънработно време, поставяне на енергоспестяващи крушки, максимално използване на естественото осветление, настройка на компютрите и офис оборудването да преминава в спящ режим след 5 или 10 минути без използване и други?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Въвели ли сте в ТИЦ политика за спестяване на вода – например, работещи кранове на всички чешми, кранове с ограничители на потока, водоспестяващи тоалетни казанчета? • Въвели ли сте в ТИЦ политика за спестяване на хартия – например, двустранен печат, ограничаване на печата и копирането на документи за лично ползване, насърчаване на четенето на документи от екрана на компютъра, повторно използване на едностранно отпечатани листове, покупка на рециклирана хартия от местни доставчици и други? • Служителите в ТИЦ информирани ли са за възприетите политики по отношение на опазването на околната среда? • Служителите в ТИЦ обучени ли са как да прилагат възприетите политики по отношение на опазването на околната среда? • Служителите в ТИЦ ангажирани ли са лично с възприетите политики по отношение на опазването на околната среда?
Подкритерии и показатели	<p>6.3. Организира ежегодно кампании за социална отговорност на туризма в дестинацията (социалната отговорност е ангажимент на бизнеса да се държи етично и да подпомага икономическото развитие) (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Вашият ТИЦ предвидил ли е организирането на кампании за социална отговорност на туризма? • Организирате ли срещи с големите ТО за подпомагане на домове за възрастни хора, деца с увреждания и изоставени деца? • Организирате ли кампании за подпомагане на образователните институции в областта на туризма? • Организирате ли кампании за опазване на околната среда (например, почистване на природни паркове и други)? • Организирате ли кампании за пестене на ел.енергия? (например, отбелязване на „Часът на Земята“ и други)
Подкритерии и показатели	<p>6.4. Разпространява дипляна за отговорно туристическо поведение (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Инициирате ли съвместно с местния бизнес издаването и разпространяването на дипляна за отговорно туристическо поведение? • Дипляната съдържа ли препоръки и указания към туриста за отговорно поведение по отношение на: <ul style="list-style-type: none"> - приоритетно ползване на обществен транспорт в дестинацията; - пестене на вода и електроенергия в посещаваните туристически обекти; - възможностите за разделно събиране на твърдите отпадъци
Подкритерии и показатели	<p>6.5. Участва в стратегическото планиране на развитието на дестинацията (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Участва ли ТИЦ със свой представител в разработването на плана за социално-икономическо развитие на общината (участие в работни срещи, дискусии, обсъждания)? • Участва ли ТИЦ със свой представител в разработването на програмата за развитие на туризма в общината (участие в работни срещи, дискусии, обсъждания)? • Участва ли ТИЦ със свой представител в работни срещи, дискусии, обсъждания в процеса на разработването на планове и програми за управление и развитие на защитени територии в дестинацията?

ЕДИННИ НАСОКИ/СТАНДАРТИ ЗА ФИНАНСИРАНЕ НА ТИЦ

КРИТЕРИЙ 1 : НАЧИНИ НА ФИНАНСИРАНЕ

Обосновка: Ефективното функциониране на ТИЦ изисква достатъчно финансиране. Критерият адресира възможностите за осигуряване на финансиране и начините за действие при различните опции.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	1.1. ТИЦ използва разнообразни възможности за финансиране, чрез които да осигури качествено информационно обслужване в дестинацията. 1.1.1. ТИЦ може да бъде напълно или частично финансиран от държавата 1.1.2. ТИЦ може да бъде напълно или частично финансиран от орган на местното самоуправление 1.1.3. ТИЦ може да бъде напълно или частично финансиран от регионална туристическа организация 1.1.4. ТИЦ може да бъде напълно или частично финансиран от донорски програми и спонсори (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">• Разполага ли ТИЦ с отработен механизъм и график за изготвяне и предаване на обосновано искане за ежегодно финансиране от донорската/ донорските организация/ организации?• Кандидатства ли ТИЦ с искане за финансиране пред всички възможни донорски институции (държава, община, НПО)?• Разработва ли ТИЦ проекти, с които да кандидатства за допълнително финансиране пред възможните донорски организации?• Получавате ли изцяло и в срок финансирането, независимо от източника на финансиране?

КРИТЕРИЙ 2 : МЕХАНИЗМИ ЗА ГЕНЕРИРАНЕ НА ПРИХОДИ

Обосновка: Необходимо е ТИЦ да познава конкретните механизми за генериране на приходи, за да може да си осигури достатъчно финансиране за ефективно функциониране в полза на дестинацията.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	2.1. Бюджетът за издръжка на ТИЦ се формира от един или повече източници в зависимост от статута му. Възможните източници са: 2.1.1. Финансово участие на общината или друга институция 2.1.2. Субсидии от частния бизнес в дестинацията 2.1.3. Финансиране по проекти от донорски институции 2.1.4. Генериране на приходи от търговска дейност 2.1.5. Генериране на приходи от собствени туристически продукти 2.1.6. Генериране на приходи от рекламна и маркетингова дейност 2.1.7. Генериране приходи от спонсорство и дарения 2.1.8. Други, по преценка и в зависимост от възможностите на центъра (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
--------------------------	--

Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Разполага ли ТИЦ със систематизирана информация по години, от която да е видно какъв е размерът на финансирането и делът на всеки от източниците в бюджета на ТИЦ и как се променя през годините? Какви са конкретните стъпки, които предприема ТИЦ за увеличаване на финансирането – например, контакт с община или друга институция/ организация/ компания за представяне на дейността на ТИЦ и предложение за финансово сътрудничество, разработка на проекти по оперативни програми, поддържане на партньорска мрежа/ кръг от организации, други ТИЦ, местни институции за съвместно кандидатстване за финансиране, други?
Подкритерии и показатели	2.2. ТИЦ разполага с годишен бюджет по месеци в стандартизирана форма (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Необходимо е да се изготвя годишен бюджет по месеци, защото това дава възможност да се добие представа за приходите, които ще са необходими за планираните дейности Наличен ли е в ТИЦ актуален бюджет по месеци в стандартизирана форма?
Подкритерии и показатели	2.3. ТИЦ търси възможности за финансиране и генерира приходи с основна цел покриването на разходите за качествено информационно обслужване на действителните и потенциалните посетители в дестинацията (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Информирани ли са служителите в ТИЦ за политиката на ТИЦ по отношение на формирането на приходи?

КРИТЕРИЙ 3 : МЕХАНИЗМИ И ФОРМИ ЗА ОТЧИТАНЕ

Обосновка: Освен достатъчно, финансирането на ТИЦ трябва да бъде и прозрачно. За целта е необходимо използването на унифицирани механизми и форми на финансово отчитане. Подробният отчет по месеци и за година съдържа синтезирана финансова информация, полезна за определяне на финансовите резултати и оценяване ефективността от дейността на ТИЦ.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	3.1. ТИЦ изготвя подробен отчет по месеци и за година за приходите и разходите по стандартизирана форма (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Разполага ли ТИЦ с подробен отчет по месеци и за година, изготвен по стандартизираната форма?
Подкритерии и показатели	3.2. ТИЦ оповестява годишните си финансови отчети (на интернет страницата си или по друг начин, който осигурява информираност на максимален брой заинтересовани, в случай че няма интернет страница) в максимален срок от 1 месец от датата на изготвянето им (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Разполага ли ТИЦ с окончателна, подписана и сканирана версия на финансовите си отчети, която е качена/ готова за качване на интернет страницата на ТИЦ? Разполага ли ТИЦ с копие на окончателната, подписана версия на финансовите си отчети, която е на разположение на заинтересованите страни – например, до базата данни с контакти е изпратена информация по имейл, че са готови и на разположение финансовите отчети на ТИЦ, достъпни за преглед в сградата на ТИЦ?

ЕДИННИ НАСОКИ/ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА ОБСЛУЖВАНЕ В ТИЦ

ВЪВЕДЕНИЕ

„За да спечелиш място на пазара, първо трябва да си победител на работното си място“

Обслужване „с усмивка“ отдавна не се смята за достатъчно, за да се постигне удовлетвореност у посетителя. Съвременните фирми и организации се стремят към „гарантиране на качеството на обслужването“, което свидетелства за ясно изразена съпричастност към качеството, но и за поставяне на акцент върху обслужващия персонал, който работи въз основа на ясни стандарти и създава основа за превръщане на посетителите в лоялни клиенти. Гарантираното качество на обслужване е конкурентно предимство за всяка туристическа фирма и организация.

КРИТЕРИИ

Единните насоки и стандарти за качеството на обслужване в ТИЦ целят да осигурят знаещ, обучен, проактивен и добронамерен (приятелски настроен) персонал, окуражаван за активно въвличане в процеса на предоставяне на качествена информация за местните атракции и възможности.

КРИТЕРИЙ 1: ОТНОШЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА И КОМУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Обосновка: Изискванията се отнасят към отношението и поведението на персонала при посрещане, обслужване и изпращане на клиента, при всички форми на взаимодействие с потребителите в процеса на информационно обслужване (лице в лице и дистанционно – комуникация по телефона и онлайн). Прилагането им гарантира унифицирано обслужване с предлагане на изчерпателна и точна информация и минимизиране на броя на неудовлетворените потребители.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Документи, свързани с обслужването на персонала

Подкритерии и показатели	1.1. В ТИЦ има разписана процедура за обслужване на посетителите/ клиентите (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none">Разполага ли ТИЦ с процедура за обслужване на персонала, включваща минимум:<ul style="list-style-type: none">Идентифицирани всички възможни точки на контакт с посетителите – лично, по телефона, по имейл, чрез Skype (или друга чат програма), чрез Facebook (или друга социална мрежа), чрез интернет страницата на ТИЦ);Правила за обслужване на клиентите през всички възможни точки на

	<p>контакт, които определят минимум кой осъществява обслужването, какви са стъпките при обслужването (изясняване на нуждите на потребителя, търсене на необходимата информация, проверка за надеждността на информацията, предоставяне на информацията, получаване на обратна връзка от потребителя за полезността на предоставената информация), време за отговор според точката на контакт (при личен контакт – време за изчакване), начин на обслужване (приятелски и любезно), други, според нуждите на центъра;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Указания как да се постъпи в случаите, в които ТИЦ не разполага с отговор на поставен от потребител въпрос); • Персоналът обучен ли е да спазва процедурите за обслужване на посетителите? • Проверявате ли дали служителите спазват разписаните процедури като проследявате минимум един път месечно обслужването на поне един случайно избран клиент за всяка от възможните точки на контакт и за всеки служител?
--	--

Контакт (взаимодействие) между клиент и обслужващ персонал

Подкритерии и показатели	1.2. В обявеното работно време ТИЦ е отворен, на разположение на посетителите е минимум един служител (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Обучен ли е служителят да бъде на мястото си на рецепцията – готов да посрещне клиенти, а не в друго помещение (бек-офиса)?
Подкритерии и показатели	1.3. Обслужването на посетителите се осъществява от обучени служители (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Преминали ли са всички служители, които обслужват посетители необходимите обучения за длъжността?
Подкритерии и показатели	<p>1.4. Персоналът е обучен в посрещане на посетители с цел качествено информационно обслужване чрез:</p> <p>2.1.1. Инициране на разговор чрез поздрав</p> <p>2.1.2. Демонстриране на търпение</p> <p>2.1.3. Демонстриране на учтивост и предразполагане на посетителите</p> <p>2.1.4. Оказване на приоритетно внимание на посетителите пред административна и друга дейност</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Обучени ли са служителите за придобиване на съответните умения за посрещане на клиенти като: <ul style="list-style-type: none"> - иницират разговор, поздравявайки първи влезлия клиент; - прекъсват евентуално извършвана в този момент административна работа и насочват цялото си внимание към клиента; - изслушват без прекъсване клиента, за да разберат каква информация му е нужна; - подпомагат – ако е необходимо, с допълнителни, насочващи въпроси клиента, за да изяснят точно от каква информация има нужда той; - не отклоняват вниманието си и не прекъсват разговора с клиента, в случай че телефонът позвъни; - любезно отклоняват опити на други клиенти да насочат вниманието на служителя към себе си, като ги насочват към секцията с брошури, рекламни материали или другаде (по преценка на ТИЦ, но мястото е предварително определено)

	<ul style="list-style-type: none"> - усмихват се и се държат приятелски; - приключват разговора с усмивка, като благодарят за посещението и канят клиента отново да посети центъра при нужда; • Проследяват ли регулярно дали служителите прилагат посочената по-горе практика за посрещане на клиенти?
Подкритерии и показатели	1.5. В присъствие на посетители служителите на ТИЦ не водят лични разговори и не консумират храни и напитки (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Обучени ли са служителите в присъствие на посетители да спазват тези изисквания? • Проверяват ли регулярно спазват ли се тези изисквания?
Подкритерии и показатели	1.6. При контакт по телефона служителите използват задължителни реквизити в комуникацията (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Обучени ли са служителите, които отговарят за телефонните обаждания да вдигат телефона с „Туристически информационен център, .../населеното място/, добър ден. Как бих могъл/ могла да ви помогна?“ • Обучени ли са служителите, след като предоставят нужната информация, да приключат разговора с думите „Надявам се, че съм ви бил/а полезен. На разположение съм, ако имате нужда от още информация или възникнат въпроси. Ще се радвам, ако дойдете в .../населеното място/ да посетите центъра. Желая ви приятен ден/ вечер“ • При необходимост от повече време за търсене на информация, свързана с конкретния въпрос, обучени ли са служителите да поискат телефон за обратна връзка, за да предоставят исканата информация по-късно?
Подкритерии и показатели	1.7. При контакт чрез имейл, чат, социална мрежа или сайт служителите използват задължителни реквизити в комуникацията (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Обучени ли са служителите, които отговарят за комуникацията чрез имейл, чат, социална мрежа или сайт да отговорят на зададения им въпрос като напишат „Здравейте, .../г-н, г-жо ХХХ, или никнейм на лицето, което се обръща към тях/! Благодаря, че се обръщате към нас./отговор на въпроса/. Оставаме на разположение, ако имате нужда от допълнителна информация. Поздрави, ... /стандартен подпис, включващ две имена, длъжност, адрес на ТИЦ, телефони за контакт на ТИЦ/
Подкритерии и показатели	1.8. При запитване, което се отнася за друг регион или област, за която ТИЦ не разполага с информация, посетителят трябва да бъде пренасочен към съответен друг ТИЦ от мрежата или друга институция (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Обучени ли са служителите да отговарят на запитвания, които са свързани с информация извън юрисдикцията на ТИЦ като включват минимум: благодарност за запитването, съжаление, че ТИЦ не може да предостави такава информация, препоръка към кой ТИЦ/ институция да се обърнат, контактна информация или насоки за достигане до конкретния ТИЦ/ институция?
Подкритерии и показатели	1.9. За избягване на обвинения, че ТИЦ работи в полза на определен туристически обект, при запитване на посетителите се предлага набор от сходни продукти, които отговарят на изискванията им (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Обучени ли са служителите да предлагат набор от алтернативни продукти, дори в случаите, когато посетителят изисква от тях да препоръчат продукт в определена категория?

	<ul style="list-style-type: none"> Проследява ли се дали служителите спазват тези изисквания като се проверява минимум един път месечно обслужването на поне един случайно избран клиент за всяка от възможните точки на контакт и за всеки служител?
--	--

Изисквания към външния вид на служителите

Подкритерии и показатели	1.10. Персоналът изглежда чист и спретнат (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Обучен ли е персоналът да се явява на работа в изпрани, изгладени дрехи и без излишни украшения? Проверявате ли периодично дали персоналът спазва изискването за чист и спретнат вид?
Подкритерии и показатели	1.11. Всеки служител носи бадж с логото на сертифициран ТИЦ, име, фамилия и длъжност (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Изработен ли е бадж за всеки служител, в който името и длъжността са изписани на български и английски език с достатъчно едри букви, за да могат да бъдат прочетени минимум от метър разстояние? Проверявате ли ежедневно носят ли служителите своите баджове? Дали ли сте указания къде се поставя баджът, за да е лесно видим за клиента? <ul style="list-style-type: none"> отляво или отдясно на ревера или окачен на врата
Подкритерии и показатели	1.12. Служителите в ТИЦ може да спазват стандарт за облекло или униформи (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Ако сте приели да спазвате стандарт за облекло или униформи, определили ли сте един и същи цвят – с цел разпознаваемост на служителите, на: <ul style="list-style-type: none"> блузите и ризите; панталоните и полите; саката; Ако сте приели да спазвате стандарт за облекло или униформи, предвидили ли сте подходящи униформи за топлото и студеното полугодие? Ако сте приели да спазвате стандарт за облекло или униформи, проверявате ли ежедневно дали служителите спазват установения стандарт за облекло или униформа?

Надеждност на предоставяната информация при контакт

Подкритерии и показатели	1.13. Предоставяната информация е актуална (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Използвате ли официални източници, гарантиращи актуалността на информацията (включително ЕСТИ) Актуализирате ли базите данни, които използвате регулярно – минимум един път на сезон, на полугодие или година в зависимост от типа база данни?
Подкритерии и показатели	1.14. Предоставяната информация е вярна (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Осигурявате ли се информационно само от официални източници, като: <ul style="list-style-type: none"> ЕСТИ; статистически (НСИ); административни (общински, областни, министерства и други институции на изпълнителната власт); институции на местно ниво (културни, спортни и други) регистрирани и лицензирани туристически заведения в дестинацията; други официални източници;

Подкритерии и показатели	1.15. Предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична като съдържание с тази в базите данни на ТИЦ (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Проверявате ли регулярно дали служителите предоставят информация като използват предназначения за целта информационни масиви – наличните бази данни? • Можете ли да твърдите, че когато се обадят двама различни потребители с един и същи въпрос те ще получат една и съща като обем, съдържание и изчерпателност информация?
Подкритерии и показатели	1.16. Предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е систематизирана по компоненти на туристическата дестинация и основни туристически и други услуги, предоставяни от средата (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Осигурили ли сте лесен и бърз достъп на служителите до информация чрез структурирането ѝ според основните компоненти на туристическата дестинация и основни туристически и други услуги, предоставяни от средата: <ul style="list-style-type: none"> - Информация за възможностите за настаняване в дестинацията; - Информация за възможностите за хранене в дестинацията; - Информация за туристическите атракции в дестинацията; - Информация за туристическите оферти (екскурзии, велотурове пикници и други) в дестинацията - Информация за събития (културни спортни, делови и др.) - Информация за транспортни услуги; - Информация за здравни услуги; - Информация за финансови услуги; - Друга информация

КРИТЕРИЙ 2 : НАЛИЧЕН ПЕРСОНАЛ И ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ПЕРСОНАЛА

Обосновка: Персонал, който притежава компетентностен профил, съответстващ на квалификационните изискванията за работа в сертифицирани ТИЦ е гаранция за качествено информационно обслужване на клиентите. Изискванията се отнасят до необходимия щат (брой заети лица), квалификация и отговорности на персонала. Спазването на изискванията е предпоставка за създаване на по-добра организация на работа в ТИЦ, в съответствие със специфичните нужди на центровете.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	2.1. В ТИЦ е налично щатно разписание с минимален брой длъжности (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<p>Щатното разписание на длъжностите при работодателя представлява вътрешно разпределение на работната сила, съобразно неговата структура (звена, отдели, дирекции и др.), по трудови функции и длъжностни наименования, както и съответната бройка от всяка длъжност. В него се посочват и изискванията за заемане на съответната длъжност (образование, правоспособност и др.), както и основната работна заплата.</p> <p>Щатното разписание включва минимум следните длъжности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Управител - Заместник-управител - Специалист „Туристически оферти и събития“ - Специалист „Рецепционист“ – деск

	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист „Рецепционист“ – онлайн - Специалист „Маркетинг и ПР“ • Разполага ли ТИЦ с такъв документ? • Този документ включва ли всички необходими реквизити? • Актуално ли е щатното разписание, с което разполага ТИЦ?
Подкритерии и показатели	<p>2.2. В ТИЦ са налични длъжностни характеристики за щатните места</p> <p>2.2.1. Длъжностните характеристики са в съответствие с нормативната база Националната класификация на професиите и длъжностите, за образователно ниво и квалификация</p> <p><i>Забележка: Възможно е при необходимост да се предложи въвеждането на нова длъжност /професия в Националната класификация на професиите и длъжностите</i></p> <p>2.2.2. Длъжностните характеристики се актуализират в съответствие с измененията в организацията и технологичните нововъведения</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Имате ли подробни длъжностни характеристики, включващи следните реквизити: <ul style="list-style-type: none"> - Описание на длъжността, в т.ч.: наименование, код по Националната класификация на професиите и длъжностите, 2011 г., вид заетост – постоянна, на пълно работно време, на непълно работно време, сезонна, доброволчество); срок на наемане, изпитателен срок (ако има); - Цели на длъжността; - Основни задължения и отговорности на длъжността; - Основни права на длъжността; - Взаимоотношения на длъжността с останалите длъжности (подчиненост, комуникация); - Отчетност и ниво на отговорност; - Ключови критерии за подбор, в т.ч.: образователно равнище и квалификация; опит; специализирани умения и познания, вкл. компютърни; междуличностни умения; чуждоезикови умения; • Актуализирате ли длъжностните характеристики при необходимост?
	<p>2.3. В ТИЦ има минимум двама наети служители</p> <p><i>Забележка: Това изискване ще стимулира общините да подобрят работата на общинските ТИЦ с цел сертифицирането им, като осигурят поне двама души – един управител и един рецепционист, използвайки за целта различни възможности - например, програмите за заетост.</i></p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Какви служители са наети в ТИЦ? <ul style="list-style-type: none"> - управител - заместник-управител (длъжността може и да се съвместява в зависимост от големината на ТИЦ); - специалист „Рецепционист-информатор“ - специалист „Туристически оферти и събития“? (длъжността може и да се съвместява с тази на „Рецепционист-информатор“ в зависимост от големината на ТИЦ); • Предвиждате ли използване на: <ul style="list-style-type: none"> - доброволци - служители на почасова заетост във върхов сезон - стажанти - програмите за заетост и програмите на МОН за учебни практики за назначаване допълнително служители във върховия сезон
Подкритерии	1.17. Служителите в ТИЦ, които работят пряко с посетителите владеят писмено и

и показатели	говоримо английски език (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
	<ul style="list-style-type: none"> Владеят ли служителите, които работят пряко с посетителите говоримо и писмено английски език на ниво B2 по Общата европейска езикова рамка? Ниво B2 по Общата европейска езикова рамка означава, че служителят може да разбира основното съдържание на конкретни или абстрактни теми в сложен текст, както и в дискусия на професионални теми по своята специалност, може да общува в известна степен спонтанно и не принудено при разговор с носител на езика, без напрежение за двете страни, може да се изразява ясно и подробно по широк кръг от теми, да изказва мнение и да излага предимства и недостатъци в изложението си
Подкритерии и показатели	1.18. Минимум един служител в ТИЦ владее друг чужд език (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
	<ul style="list-style-type: none"> Има ли поне един служител в ТИЦ, на пълно работно време и с постоянна заетост, който владее говоримо и писмено друг чужд език на ниво B2 по Общата европейска езикова рамка – немски, руски, френски, румънски или друг, според нуждите в зависимост от профила на посетителите в ТИЦ?

КРИТЕРИЙ 3 : ПОДБОР НА ПЕРСОНАЛА В ТИЦ

Обосновка: Чрез подбор на подходящи за дейността на ТИЦ служители се предлага обслужване, съответстващо на очакванията на посетителите и се постига високо качество на услугите. Подборът на персонала е област, върху която мениджърът има директно влияние и която е пряко свързана с качеството и ефективността на работата в ТИЦ. Наборът от изисквания касае начините за подбор на персонала и свързаните с това документи и източници на информация.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	3.1. В ТИЦ е налична процедура за подбор и назначаване на персонала (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Когато подбирате и назначавате персонал, следвате ли определена процедура, която включва минимум: <ul style="list-style-type: none"> преглед на изискванията за конкретната длъжност съгласно длъжностната характеристика публикуване на обява в източник по ваша преценка (например, на витрината на ТИЦ, в местната преса, в професионални списания, в интернет страницата на ТИЦ, в образователни институции, бюра по труда, сайтове за работа и други) или обявяване на вътрешен конкурс за позицията получаване на CV в определен формат и мотивационно писмо от кандидата оценка на компетенциите – знания, умения и опит, на база на документите му и по отношение на изискванията в длъжностната характеристика интервю с кандидата обща оценка на кандидата на база на документалния преглед и интервюто (може да бъде и по установена форма) обоснована преценка за наемане или ненаемане (описана в резюме и приложена към документите на кандидата)
Подкритерии и показатели	3.2. Назначенията се извършват въз основа на подбор на персонала. 3.2.1. Компетентностният профил при подбора, например владение на чужди езици, екскурзоводски умения и други, се определя въз основа на идентифициране на основните групи потребители (националност,

	търсени услуги, туристически продукти рекреационни дейности и други) и техните очаквания за информационно обслужване (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Знаете ли кои са вашите основни групи клиенти според тяхната националност, най-често търсени информационни услуги, поведение на място – предпочитани туристически пакети и услуги, например обиколни турове с екскурзовод, участия в културни събития и други? Поддържате ли база данни за основните групи клиенти (пазари)? Използвате ли тази информация, когато подбирате нови служители?

КРИТЕРИЙ 4: ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЕ НА ПЕРСОНАЛА

Обосновка: Обучението е ключов елемент от развитието на персонала в ТИЦ. Освен че допринася за повишаване на ефективността на работата, то е необходимо за индивидуалното развитие на служителите или доброволците. Регулярните обучения водят до повишена удовлетвореност от работата, по-малко отсъствия и текучество, по-слаба необходимост от контрол и наблюдение и по-малко грешки в осъществяването на дейността.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	4.1. В ТИЦ се провежда въвеждащо обучение за новопостъпващите служители (независимо дали са платени или доброволци) (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Въвеждащото обучение представлява процеса на въвеждане на нови служители и доброволци в дейността на организацията. То цели да изясни техните роли и отговорности, да представи колегите, механизмите за взаимопомощ и да осигури информация за прилаганите в центъра процедури и физическата работна среда. За целта се провежда среща, на която новият служител има възможност да: <ul style="list-style-type: none"> бъде представен на преките си началници; да получи правилника за работа в организацията; да бъде информиран за структурата на организацията, нейните цели и собствената си роля и позиция; да прегледа длъжностната си характеристика и да обсъди специфични задължения или изисквания; да се запознае с процедурите, свързани с управление на човешките ресурси, включително условията в офиса, правилата за комуникация, начина на измерване на представянето, начина за депозиране на оплаквания, компенсациите и ползите; да попълни необходимата документация за позицията, включително данни за лично досие; да се запознае с изискванията за здраве и безопасност на труда; да обсъди възможностите за обучение и професионално развитие; да фиксира регулярни работни срещи за обратна връзка с ръководството. Въвеждащото обучение е съпроводено от обиколка на помещенията, която дава възможност на служителя да: <ul style="list-style-type: none"> се запознае с работната среда; се запознае с колегите си. Разполагате ли с програма за въвеждащо обучение и чек лист, с който да удостоверите, че сте преминали през всички етапи?

	<p>Примерно съдържание на чек листа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Подписан е договор с новонаетия служител - Избрано е лице, което да проведе ориентацията - Новият служител е представен на останалите - Направена обиколка на помещенията, включително са посочени изрично местата за хранене и почивка - Прегледано е специалното оборудване в ТИЦ (ако има) - Обособено е работно място за новия служител и е посочено къде се намира - Обяснени са правилата за сигурността в центъра (например, нива на достъп и пароли за достъп до информация, СОТ и други) - Направен е преглед на взаимоотношенията и комуникацията в организацията – кой с кого работи, как комуникира, как и на кого се докладва - Представени са философията и мисията на ТИЦ - Представен е бизнес план на ТИЦ (за запознаване с краткосрочните и дългосрочни цели на ТИЦ) - Представени са насоките и стандартите за работа (включително Наръчник за работа на ТИЦ, Наредба за дейността на ТИЦ и стандарти, ако ТИЦ е сертифициран) - Служителят е обучен да достъпва базата данни на ТИЦ, включително в ЕСТИ - Служителят е запознат с Националната мрежа от ТИЦ и ползите от работата в мрежа - Служителят е инструктиран за спазване на изискванията за здраве и безопасност на труда - На разположение на служителя са ключови контакти – други служители, партньори, собственици и други - Предоставен е бадж с име, оформен според изискванията - Служителят е запознат с привилегиите, които може да ползва (например, отстъпки за туристически продукти при партньори и други, ако има) - Представен е стандартът за облекло (ако има) - Разяснени са процедурите при спешни случаи - Представена е политиката на ТИЦ по обслужване на клиентите - Предоставени са материали за четене, свързани с длъжността и организацията или достъп до тях, ако са част от електронна база данни на ТИЦ
Подкритерии и показатели	<p>4.2. В ТИЦ се провеждат общи текущи обучения за служителите (платени и доброволци)</p> <p>4.2.1. В ТИЦ се провеждат минимум 2 обучения годишно за запознаване с нови продукти, нови технологии, партньори, представяне на планове за развитие на ТИЦ и опресняване на изискванията по отношение на обслужването на потребителите</p> <p>(ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Разполагате ли с програма за провеждане на текущо обучение, която да включва минимум: <ul style="list-style-type: none"> - Тема на обучението - Продължителност - Структура по теми - Участници • Разполагате ли с годишен график за провеждане на общите текущи обучения?
Подкритерии и показатели	<p>4.3. В ТИЦ се провеждат специализирани текущи обучения за служителите и доброволците</p> <p>(ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)</p>
Въпроси в	<ul style="list-style-type: none"> • Специализираните текущи обучения се провеждат в зависимост от конкретните

помощ на ТИЦ	<p>нужди на ТИЦ. Те могат да покриват следните направления:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обучения, свързани с прилагане на Единните насоки за работа на ТИЦ и конкретно стандартите за достъпност, оформление, оборудване, функциониране, финансиране и качество на обслужването в ТИЦ; - Обучения, свързани конкретно с всеки от разделите в Единните насоки, в т.ч.: достъпност, оформление, оборудване; функциониране, финансиране; качество на обслужването в ТИЦ; - Обучения за работа с туристическа информация и ЕСТИ - Обмен на чуждестранен опит – обучения за работа в ТИЦ с чуждестранни лектори, които да представят добрите практики на развитите в това направление държави (организиран по инициатива и с помощта на МИЕ); - Чуждоезикови обучения; - Обучения за работа с информационни и комуникационни технологии; - Обучения за работа с интернет и социални мрежи; - Обучения за осъществяване на ПР дейности и организация на събития; - Други, според нуждите и по преценка на ТИЦ
Подкритерии и показатели	4.4. В ТИЦ са предвидени дейности за професионално развитие на персонала (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Предвидили ли сте минимум едно от следните за всеки от служителите в ТИЦ: <ul style="list-style-type: none"> - Обучения по туризъм и свързани дисциплини (включително дистанционни); - Участия в асоциации, комисии и други организации в сферата на туризма; - Участия в конференции, форуми и презентации, свързани с туризъм; - Менторска дейност – за колеги в сферата на туризма с по-ограничен опит; - Организация на местни събития с участието на местния бизнес за детайлно запознаване с местните продукти и адекватното им предлагане; - Друго

КРИТЕРИЙ 5 : УПРАВЛЕНИЕ И ОБУЧЕНИЕ НА ДОБРОВОЛЦИТЕ

Обосновка: Използването на доброволчески труд, независимо от липсата на правна рамка, е практика в редица туристически фирми и организации у нас и в чужбина. Този труд е особено ценен в периоди на върхова посещаемост, когато числеността на постоянния и временно нает персонал не позволява качествено обслужване. Основните изисквания за използване на доброволчески труд са свързани с подбора и обучението на доброволците, за да се осигури пълноценното подпомагане на дейността на ТИЦ. Изискванията не се различават съществено от тези за подбор на постоянен или временен персонал.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	5.1. Приеманите за работа в ТИЦ доброволци са обект на подбор в съответствие със задачите, които те ще изпълняват (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Разработено ли е ясно и конкретно описание на дейността на доброволците, което да включва минимум: <ul style="list-style-type: none"> - Основни задължения и отговорности; - Основни права; - Взаимоотношения с останалите служители (подчиненост, комуникация); - Отчетност и ниво на отговорност; - Ключови критерии за подбор, в т.ч.: образователно равнище и квалификация; опит; специализирани умения и познания, вкл.

	компютърни; междуличностни умения; чуждоезикови умения;
Подкритерии и показатели	5.2. Набирането на доброволци се осъществява по правилата на процедурите за подбор на персонала. Неприложимите елементи се изключват (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Спазени ли са критериите за подбор в процеса на приемане на доброволци?

КРИТЕРИЙ 6 : УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ТИЦ

Обосновка: Всяка фирма и организация, стремяща се към постигане и поддържане на качество на обслужването трябва да може да го измерва. В практиката по управление на качеството в сферата на услугите, и конкретно в туризма, се използва инструмент за измерване на качеството на обслужването, основаващ се на съпоставяне на нуждите, респективно очакванията, на клиентите с оценката, която те дават в момента на получаване на услугата. В резултат на това се идентифицират както силните страни, така и проблемните области в дейността, което представлява база за разработване на мерки за тяхното преодоляване.

Подкритерии и въпроси в помощ на ТИЦ

Подкритерии и показатели	6.1. Качеството в ТИЦ се управлява (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Разработена ли е в ТИЦ процедура за управление на качеството, която включва минимум: <ul style="list-style-type: none"> Оценка на персонала и обобщение на резултатите – мин. 1 път годишно Оценка на работата с посетителите – минимум 1 път годишно Оценка на работата с партньорите – минимум 1 път годишно Оценка на инфраструктура и оборудване – минимум 1 път годишно
Подкритерии и показатели	6.2. Персоналът в ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно чрез оценителна карта в установена форма (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> Разработена ли е индивидуална оценителна карта, която включва минимум следните оценявани елементи от дейността на служителите <ul style="list-style-type: none"> Качество: При всяка задача произвежда прецизен продукт с минимално количество грешки и нужда от корекции. Количество: Приоритизира добре и планира правилно, така че да използва времето си ефективно. Завършва задачите навреме и запазва постоянно ниво на работата си в периоди на завишени обеми и промени. Моли за помощ, ако има нужда, за да гарантира спазването на сроковете. Присъствие: Може да се разчита на него/ нея, идва навреме, точен/ точна е при необходимост от спазване на фиксиран час, не отсъства от работа. Комуникация: Комуникира ефективно – и писмено, и устно, с екипа и с ръководителите. Слуша, разбира и се изразява добре. Гъвкав и адаптивен член на екипа. Взаимоотношения в работата: Подкрепя решенията в отдела/ фирмата и е наясно и обвързан с целите на отдела/ фирмата. Наясно е със задълженията и отговорностите на другите членове на екипа. Участва в обучението на нови членове на екипа. Иновация: Готовност за опит и прилагане на нови и различни подходи за

	<p>постигане на целите на отдела/ фирмата. Използва креативност, въображение и информация, за да разработва идеи. Стреми се към непрекъснати подобрения.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Инициативност: Работи без да има необходимост от постоянно наблюдение, изпълнява задачите самостоятелно, сам/ а се натоварва с определени задачи, които биха допринесли за развитието на фирмата. Стреми се към непрекъснати подобрения. - Познания за работата: В течение е на новостите в областите, свързани с работата му/ ѝ, осигурява и приема конструктивни забележки. Стреми се към непрекъснато повишаване на квалификацията си. - Спазване на документираните правила: Спазва документираните изисквания, попълва редовно и навреме всички документи, отнасящи се до заемащата от него/ нея длъжност. Търси възможности за подобрения в правилата и процедурите, които да улеснят работата и да подобрят ефективността - Попълва се само за ръководителите: Управлява ефективно екипа, демонстрира лидерство, осигурява възможности за развитие на екипа. Работи за развитието на ТИЦ и туристическата дестинация. • Попълва ли се оценителната карта за всеки служител минимум 1 път годишно (например, през декември или януари)? • Обобщават ли се резултатите от оценителните карти на всички служители? • Използват ли се резултатите от оценката в процеса на планиране на обученията в ТИЦ? • Организируют ли се специализирани обучения по отношение на критериите, които не са покрити в достатъчна степен?
Подкритерии и показатели	6.3. Работата с посетителите в ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Провеждате ли минимум един път годишно проучване за оценка на удовлетвореността сред посетителите на ТИЦ по установена форма, което съдържа въпроси минимум за : <ul style="list-style-type: none"> - Удовлетвореност от предоставените услуги по видове услуги; - Удовлетвореност от работата с персонала на ТИЦ; - Удовлетвореност от получените информационни материали; - Удовлетвореност от търговската зона; - Удовлетвореност от интериора и външния вид на ТИЦ; - Удовлетвореност от оборудването в ТИЦ; - Удовлетвореност от чистотата в ТИЦ; - Удовлетвореност от организацията на достъпа за хора с увреждания; - Препоръки и предложения; • Информирани ли са служителите на ТИЦ за резултатите от проучването? • Предприети ли са мерки за повишаване на качеството по отношение на аспектите с по-ниска удовлетвореност – например, провеждане на обучения, въвеждане на допълнителни или прецизиране на съществуващи процедури и други?
Подкритерии и показатели	6.4. Работата с партньорите на ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Провеждате ли минимум един път годишно проучване за оценка на удовлетвореността от работата с ТИЦ сред партньорите на ТИЦ по установена форма, което съдържа въпроси минимум за : <ul style="list-style-type: none"> - Удовлетвореност от партньорските взаимоотношения по видове взаимоотношения (например, предлагане на услуги, търговска и резервационна дейност, проектна дейност и други); - Удовлетвореност от работата с персонала на ТИЦ;

	<ul style="list-style-type: none"> - Оценка на приноса на ТИЦ за развитието на туристическата дестинация; - Оценка на приноса на ТИЦ за местната общност; - Оценка на приноса на ТИЦ за развитието на местния туристически бизнес; - Препоръки и предложения за развитие; • Информирани ли са служителите на ТИЦ за резултатите от проучването? • Предприети ли са мерки за повишаване на качеството по отношение на аспектите с по-ниска удовлетвореност – например, провеждане на обучения, въвеждане на допълнителни или прецизиране на съществуващи процедури и други?
Подкритерии и показатели	6.5. Състоянието на инфраструктурата и оборудването в ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Правите ли оценка на състоянието на инфраструктурата и оборудването в ТИЦ по установена форма поне веднъж годишно, която съдържа въпроси минимум за: <ul style="list-style-type: none"> - Общо състояние на сградата; - Състояние на означенията на ТИЦ; - Състояние на инсталациите – електроинсталация, канализация, топлофикация, газификация, климатизация или друго (каквото има), и необходимост от ремонти или подмяна; - Необходимост от външни ремонти (фасада, покрив, двор, паркинг и други); - Необходимост от вътрешни ремонти в помещенията на ТИЦ; - Състояние на оборудването по видове техника (компютри, монитори, периферия, киоски и други /каквото има/) и необходимост от ремонт или подмяна; - Състояние на мебелировката и необходимост от ремонт или подмяна. • Информирани ли са служителите на ТИЦ за резултатите от проучването? • Предприети ли са мерки за подобрене на елементите в незадоволително състояние? • Използвате ли тези оценки за обосновка за искане за финансиране?
Подкритерии и показатели	6.6. ТИЦ обобщава резултатите от процедурите по управление на качеството в доклад минимум един път годишно (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Обобщавате ли резултатите от всички проведени проучвания в доклад за оценка на дейността, който да ви послужи при изготвяне на годишните стратегически документи на ТИЦ? • Годишният доклад за оценка на дейността основание ли е за предприемане на мерки, свързани с подобряването на качеството на работа с посетители и партньори? • Запознати ли са служителите на центъра с годишния доклад за оценка? • Ангажирани ли са с подобряване на дейността по отношение на аспектите с ниски оценки?
Подкритерии и показатели	6.7. ТИЦ има книга за похвали и оплаквания и води регистър на оплакванията (ЗАДЪЛЖИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<ul style="list-style-type: none"> • Разполагате ли с книга за похвали и оплаквания, която да е поставена на видно място в ТИЦ? • Информирате ли посетителите, че могат да впишат мнението си в книгата? • Водите ли регистър на оплакванията, в който вписвате минимум: <ul style="list-style-type: none"> - Оплаквания от книгата за похвали и оплаквания; - Устни оплаквания, включително негативни мнения, изказани от посетители или партньори пред служители или доброволци на ТИЦ; - Писмени оплаквания, постъпили по поща, електронна поща, интернет

	<p>страница, социална мрежа или по друг начин;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оплаквания във връзка с дейността на ТИЦ, постъпили от други източници. • Правите ли анализ на оплакванията, който да включва минимум обобщаването им по теми и честота на постъпване? • Предприемате ли конкретни мерки, които записвате в регистъра, по отношение на всяка от тематичните области, в които са постъпили оплаквания? • Проследявате ли оплакванията по теми и честота в динамика (през определен период от време, например, 6 месеца), за да установите има ли подобрение в конкретната тематична област, в която сте предприели мерки?
Подкритерии и показатели	6.8. ТИЦ прилага методиката за бенчмарк анализ и въвежда в дейността си добрите практики на други ТИЦ от Националната мрежа и в чужбина (ПРЕПОРЪЧИТЕЛЕН КРИТЕРИЙ)
Въпроси в помощ на ТИЦ	<p>Бенчмаркингът представлява сравняване на качеството на обслужване в ТИЦ с това на други ТИЦ за идентифициране на добри практики</p> <ul style="list-style-type: none"> • Прилагате ли методиката за бенчмарк анализ минимум един път годишно? • Информирани ли са служителите на ТИЦ за резултатите от анализа? • Прилагате ли в дейността си добри практики на други ТИЦ?