Приложение № 4 към чл. 24, ал. 2

***А. Минимални задължителни и препоръчителни изисквания за качество на предоставяните услуги в ТИЦ***

**I. Отношение на персонала и комуникация с потребителите**

I.1. Документи, свързани с обслужването на персонала

**A) Задължителни изисквания:**

1. В ТИЦ има разписана процедура за обслужване на посетителите.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма.**

I.2. Контакт (взаимодействие) между клиент и обслужващ персонал

**А) Задължителни изисквания:**

1. В обявеното работно време ТИЦ е отворен и на разположение на посетителите е минимум един служител.

2. Обслужването на посетителите се осъществява от обучени служители.

3. Персоналът е обучен в посрещане на посетители с цел качествено информационно обслужване чрез:

3.1. иницииране на разговор чрез поздрав;

3.2. демонстриране на търпение;

3.3. демонстриране на учтивост и предразполагане на посетителите;

3.4. оказване на приоритетно внимание на посетителите пред административна и друга дейност.

4. В присъствие на посетители служителите на ТИЦ не водят лични разговори и не консумират храни и напитки.

5. При контакт по телефона служителите използват задължителни реквизити в комуникацията.

6. При контакт чрез имейл, чат, социална мрежа или сайт служителите използват задължителни реквизити в комуникацията.

7. При запитване, което се отнася за друг регион или област, за което ТИЦ не разполага с информация, посетителят трябва да бъде пренасочен към съответен друг ТИЦ от Националната мрежа или друга компетентна институция.

8. 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 поставените от страна на посетителите изисквания.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма.**

I.3. Изисквания към външния вид на служителите

**А) Задължителни изисквания:**

1. Всеки служител носи бадж с логото на сертифицирания ТИЦ, име – собствено и фамилно, и длъжност.

**Б) Препоръчителни изисквания:**

1.Служителите в ТИЦ може да спазват стандарт за облекло или да носят униформа.

I.4. Надеждност на предоставяната информация при контакт

**А) Задължителни изисквания:**

1. Предоставяната информация е актуална.

2. Предоставяната информация е вярна.

3. Предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична като съдържание с тази в базите данни на ТИЦ.

4. 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.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма.**

**II. Наличен персонал и изисквания към персонала**

II.1. Общи изисквания към персонала

**А) Задължителни изисквания:**

1. В ТИЦ е налично щатно разписание.

2. В ТИЦ са налични длъжностни характеристики за щатните бройки:

2.1. длъжностните характеристики са в съответствие с нормативната база: Националната класификация на професиите и длъжностите, за образователно ниво и квалификация;

2.2. длъжностните характеристики се актуализират в съответствие с измененията в организацията и технологичните нововъведения.

3. Служителите в ТИЦ, които работят пряко с посетителите, владеят писмено и говоримо английски език.

**Б) Препоръчителни изисквания:**

1. Минимум един служител в ТИЦ владее друг чужд език.

II.2. Подбор на персонала в ТИЦ

**А) Задължителни изисквания:**

1. В ТИЦ е налична процедура за подбор и назначаване на персонала.

2. Назначенията се извършват въз основа на подбор на персонала.

3. Компетентностният профил при подбора, например владеене на чужди езици, екскурзоводски умения и др., се определя въз основа на идентифициране на основните групи потребители (националност, търсени услуги, туристически продукти, рекреационни дейности и др.) и техните очаквания за информационно обслужване.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма.**

II.3. Обучения и развитие на персонала\*

**А) Задължителни изисквания:**

1. В ТИЦ се провежда въвеждащо обучение за новопостъпващите служители (независимо дали са платени, или доброволци).

2. В ТИЦ се провеждат общи текущи обучения за служителите:

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.

**Б) Препоръчителни изисквания:**

1. В ТИЦ се провеждат специализирани текущи обучения за служителите и доброволците.

2. В ТИЦ са предвидени дейности за професионално развитие на персонала.

\*Изискванията на раздел II.3. „Обучения и развитие на персонала“ стават задължителни след получаването на сертификатa за ТИЦ.

**III. Управление и обучение на доброволците\***

**А) Задължителни изисквания:**

1. Приеманите за работа в ТИЦ доброволци са обект на подбор в съответствие със задачите, които те ще изпълняват.

2. Набирането на доброволци се осъществява по правилата на процедурите за подбор на персонала. Неприложимите елементи се изключват.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма.**

\*Изискванията на раздел III „Управление и обучение на доброволците“ стават задължителни след получаването на сертификатa за ТИЦ.

**IV. Управление на качеството в ТИЦ**

**А) Задължителни изисквания:**

1. Качеството в ТИЦ се управлява.

2. Персоналът в ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно чрез оценителна карта в установена форма.

3. Работата с посетителите в ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно.

4. Работата с партньорите на ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно.

5. Състоянието на инфраструктурата и оборудването в ТИЦ се оценява минимум 1 път годишно.

6. ТИЦ има книга за похвали и оплаквания и води регистър на оплакванията.

**Б) Препоръчителни изисквания:**

1. ТИЦ обобщава резултатите от процедурите по управление на качеството в доклад минимум един път годишно.

2. ТИЦ прилага методиката за бенчмарк анализ и въвежда в дейността си добрите практики на други ТИЦ от Националната мрежа и в чужбина.

***Б. Минимални задължителни и препоръчителни изисквания за качество на предоставяните услуги в сезонен ТИЦ***

**I. Отношение на персонала и комуникация с потребителите**

I.1. Документи, свързани с обслужването на персонала

**A) Задължителни изисквания:**

1. В сезонния ТИЦ има разписана процедура за обслужване на посетителите.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма**

I.2. Контакт (взаимодействие) между клиент и обслужващ персонал

**А) Задължителни изисквания:**

1. В обявеното работно време сезонният ТИЦ е отворен и на разположение на посетителите е минимум един служител.

2. Обслужването на посетителите се осъществява от обучени служители.

3. Персоналът е обучен в посрещане на посетители с цел качествено информационно обслужване чрез:

3.1. иницииране на разговор чрез поздрав;

3.2. демонстриране на търпение;

3.3. демонстриране на учтивост и предразполагане на посетителите;

3.4. оказване на приоритетно внимание на посетителите пред административна и друга дейност.

4. В присъствие на посетители служителите на центъра не водят лични разговори и не консумират храни и напитки.

5. При контакт по телефона служителите използват задължителни реквизити в комуникацията.

6. При контакт чрез имейл, чат, социална мрежа или сайт служителите използват задължителни реквизити в комуникацията.

7. При запитване, което се отнася за друг регион или област, за което центърът не разполага с информация, посетителят трябва да бъде пренасочен към съответен друг ТИЦ от мрежата или друга компетентна институция.

8. За избягване на обвинения, че центърът работи в полза на определен туристически обект, при запитване на посетителите се предлага набор от сходни продукти, които отговарят на изискванията на посетителите.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма.**

I.3. Изисквания към външния вид на служителите

**А) Задължителни изисквания:**

1. Всеки служител носи бадж с логото на сертифицирания ТИЦ, име – собствено и фамилно, и длъжност.

**Б) Препоръчителни изисквания:**

1. Служителите в ТИЦ може да спазват стандарт за облекло или да носят униформа.

I.4. Надеждност на предоставяната информация при контакт

**А) Задължителни изисквания:**

1. Предоставяната информация е актуална.

2. Предоставяната информация е вярна.

3. Предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична като съдържание с тази в базите данни на ТИЦ.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма.**

**II. Наличен персонал и изисквания към персонала**

II.1. Общи изисквания към персонала

**А) Задължителни изисквания:**

1. Служителите в ТИЦ, които работят пряко с посетителите, владеят писмено и говоримо английски език.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма.**

II.2. Подбор на персонала в сезонния ТИЦ

**А) Задължителни изисквания:**

1. Назначенията се извършват въз основа на подбор на персонала.

2. Компетентностният профил при подбора, например владеене на чужди езици, екскурзоводски умения и др., се определя въз основа на идентифициране на основните групи потребители (националност, търсени услуги, туристически продукти, рекреационни дейности и др.) и техните очаквания за информационно обслужване.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма.**

II.3. Обучения и развитие на персонала\*

**А) Задължителни изисквания:**

1. В сезонния ТИЦ се провежда въвеждащо обучение за новопостъпващите служители.

**Б) Препоръчителни изисквания:**

1. В сезонния ТИЦ се провеждат специализирани текущи обучения за служителите и доброволците.

\*Изискванията на раздел II.3. „Обучения и развитие на персонала“ стават задължителни след получаването на сертификат за ТИЦ.

**III. Управление и обучение на доброволците\***

**А) Задължителни изисквания:**

1. Приеманите за работа в ТИЦ доброволци са обект на подбор в съответствие със задачите, които те ще изпълняват.

2. Набирането на доброволци се осъществява по правилата на процедурите за подбор на персонала. Неприложимите елементи се изключват.

**Б) Препоръчителни изисквания: няма.**

\*Изискванията на раздел III „Управление и обучение на доброволците“ стават задължителни след получаването на сертификат за ТИЦ.