

Návrh koncepčného riešenia poskytovania turistických informačných služieb v komerčných priestoroch členov BTB

Východisko:

Hlavné mesto Bratislava poskytovalo v minulosti cez svoje príspevkové organizácie (BIS, BKIS) turistické informačné služby v niekoľkých uzlových bodoch – v centre mesta v TIC na Klobučnickej, ďalej na hlavnej železničnej stanici, v osobnom prístave, na letisku. V súvislosti s prechodom práv a povinností z BKIS na BTB prevzal v r. 2012 BTB fungujúce TIC na Klobučnickej a provízórne fungujúce informačné miesto na letisku M.R. Štefánika, z ktorého sa neskôr stalo riadne fungujúce TIC. Neskôr boli BTB rôznymi spôsobmi spolupráce podporené komerčné subjekty, ktoré poskytovali informácie turistom a nachádzali sa v prístavoch v Bratislave a vo Viedni, ako i na Viedenskej ceste /Bike point/.

Informovanosť návštevníkov mesta je dôležitá najmä v kľúčových bodoch s vysokou frekvenciou turistov: Hlavná stanica a jej okolie, železničná stanica v Petržalke, prístav, autobusová stanica, medzinárodná križovatka dôležitých cyklo trás, ako aj novo vybudované priestory nad podzemnými garážmi nad hradom.

Riešenie:

BTB zabezpečí formou spolupráce (transparentným partnerským mechanizmom) a metodickým usmerňovaním bude iniciovať záujem privátnych subjektov o prevádzkovanie informačných centier, ktoré budú v priestoroch realizovať vlastnú podnikateľskú činnosť zameranú na predaj služieb (a suvenírov) turistom. Takáto spolupráca BTB a subjektu bude postavená na zmluvnom základe s jasne stanovenými pravidlami a formou pomoci. Do úvahy pripadajú miesta na dôležitých vstupných dopravných bodoch, resp. v lokalitách záchytných parkovísk hromadnej dopravy osôb.

System partnerstva a spolupráce musí byť upravený jasnými pravidlami (viď nižšie). Predmetom zmluvy môžu byť aj nefinančné formy vzájomnej pomoci.

Metodický postup návrh partnerskej spolupráce na zabezpečenie informačných služieb v komerčných informačných centrách:

1. BTB má záujem podporiť informovanosť turistov o Bratislave ako turistickej destinácii a o produktoch svojich členov.
2. BTB disponuje obmedzenou vlastnou sieťou informačných centier a vidí potenciál v možnostiach zapojenia partnerov, ktorí majú možnosti osloviť dostatočný počet turistov s existujúcim alebo potenciálnym záujmom o Bratislavu.
3. BTB vníma tento spôsob ako finančne efektívny a rýchly spôsob „promovania“ Bratislavy a jej turistických aktivít nielen na území mesta Bratislavy ale aj mimo neho.

4. Význam spolupráce: V prípade, že je tento spôsob podpory finančne efektívnejší ako pri vlastných infocentrách BTB. T.j. finančný vklad BTB je adekvátny priemerným nákladom na prevádzku. Celkový rozpočet na propagáciu BTB je významne nižší ako by bol, ak by BTB samostatne takýto priestor prevádzkovala.

Na základe vyššie uvedeného BTB prijíma nasledovné pravidlá spolupráce:

1. Záujemca o udelenie príspevku musí prevádzkovať priestory, ktoré slúžia **aj ako informačné centrum** a predajné centrum produktov primárne členov, ale aj nečlenov BTB, vrátane jeho vlastných produktov. Pôsobí v ňom zaučený pracovník, ktorý dokáže poskytovať fundované informácie o Bratislave a jej produktoch cestovného ruchu, vrátane sprievodovských služieb.
2. Pre všetkých partnerov BTB pri spolupráci v prevádzkovaní informačného centra u komerčného subjektu **je záväzný základný minimálny štandard** pre činnosť turistických informačných centier – členov AICES /<http://www.aices.sk/minimalny-standard-pre-tic.phtml?id3=66452> , s výnimkou umiestnenia smerovníkov a počtu informačných pracovníkov.
3. Pracovník takéhoto IC musí ovládať minimálne anglický jazyk, na komunikačnej úrovni. Na rozdiel od minimálneho štandardu AICES – stačí jeden pracovník. Pracovník musí byť označený menovkou.
4. Informačné centrá zaradené do partnerskej siete musia byť viditeľne označené „I.čkom“ a prípadne aj logom BTB, podľa dohody s BTB. Minimálne raz za kvartál musia mať informačné stretnutie s vedúcou TIC na Klobočnickej ulici, ktorá im poskytne aktuálne novinky.
5. Informačné centrum musí ležať na prístupovom bode do Bratislavy alebo v Bratislave na dôležitom koridore turistov (napr. pešia zóna v Starom meste, prístav, letisko, železnica, autobusová stanica, cyklistická trasa, prístupovým bodom sa rozumie aj Letisko Viedeň a pod....).
6. V takomto partnerskom „Informačnom centre“ musí byť viditeľne zverejnený zoznam poskytovaných informácií a služieb v mieste samotnej prevádzky ako aj na webovom sídle komerčného subjektu.
7. Technická základňa: Informačné centrum musí mať primeranú veľkosť klientskej zóny, aby vystavilo a poskytlo k odberu letáky, mapy a ďalšie informačné prostriedky organizácie BTB a jej členov, prospekty členov BTB musia byť jasne viditeľné.
8. Informačné centrum musí mať prístup na internet, tlačiareň a musí byť vybavené počítačom/tabletom.
9. Partnerské Informačné centrum (IC) musí byť otvorené min. v priemere 6 dní v týždni, minimálne 40 hodín. Musí zohľadňovať sezónnosť.
10. Partnerské IC musí v prípade zmluvnej dohody zabezpečiť i predajnosť turistickej karty Bratislava City Card.
11. V prípade obmedzeného rozpočtu budú prioritne k spolupráci vyberané tie komerčné subjekty, spĺňajúce vyššie uvedené kritériá , ktoré dosahujú vyšší pomer informačné služby/iné služby

(napr. predajné), sú prevádzkované členmi BTB a slúžia primárne pre predaj produktov členov BTB.

12. Výber partnerských subjektov a výšku finančného plnenia zo strany BTB schvaľuje na základe zaslaného návrhu o spoluprácu pri splnení horeuvedených kritérií každoročne predstavenstvo BTB, max. dvakrát ročne, pred letnou a zimnou turistickou sezónou.
13. Navrhovateľ spolupráce pri prevádzkovaní IC musí v žiadosti čestne prehlásiť, že spĺňa kritéria tohto koncepčného riešenia.
14. Prevádzkovateľ zabezpečuje štatistický prehľad návštevnosti IC, ktorý mesačne zasiela predsedovi predstavenstva BTB. Prehľad musí obsahovať minimálne tieto údaje: minimálne počet návštevníkov, národnosť a „predmet záujmu“.
15. Najneskôr do 5.novembra daného roka musí partnersky spolupracujúci subjekt prevádzkujúci IC vo svojej komerčnej prevádzke zaslať predstavenstvu BTB vyhodnotenie práce za uplynulých 10 mesiacov, za účelom vyhodnotenia a prípravy rozpočtu na ďalší rok.
16. Zmluvné finančné plnenie zo strany BTB bude vyplatené do konca príslušného kalendárneho roka, na základe protokolu podľa predchádzajúcich bodov 1. až 14. Následne musí príjemca príspevku najneskôr do 15.januára poslať vyhodnotenie za celý predchádzajúci rok.
17. Sankcie za nedodržanie horeuvedených bodov zmluvnej spolupráce budú uvedené v Zmluve o spolupráci.
18. BTB má právo uskutočniť mystery shopping, či prevádzkovateľ postupuje podľa horeuvedených schválených pravidiel.
19. BTB recipročne, okrem finančného plnenia, zabezpečí prezentáciu partnerských IC prevádzkovaných u komerčných subjektov na svojej webovej stránke, v tlačенých propagačných materiáloch, a v ďalšej online komunikácii doma i v zahraničí.
20. BTB pripraví a zabezpečí výrobu propagačných materiálov, brožúr, letákov a máp o destinácii Bratislava a zabezpečí možnosť ich prevzatia v zmysle dohodnutých zmluvných podmienok.

Bratislava,

Na základe schváleného Uznesenia P-BTB č 4/07042016

Ing. Alžbeta Melicharová
Predsedníčka predstavenstva BTB

Mgr. Peter Petrovič
Podpredseda predstavenstva BTB