



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
Европейски фонд за
регионално развитие



Оперативна програма “Регионално развитие” 2007-2013

www.bgregio.eu

Инвестираме във Вашето бъдеще!

Проектът се финансира от Европейския фонд за регионално развитие и от държавния бюджет на Република България



Туристическите информационни центрове – усмихнатото лице на дестинацията

Концепция за статута, организацията, дейността и
формирането на национална мрежа от ТИЦ в България



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”

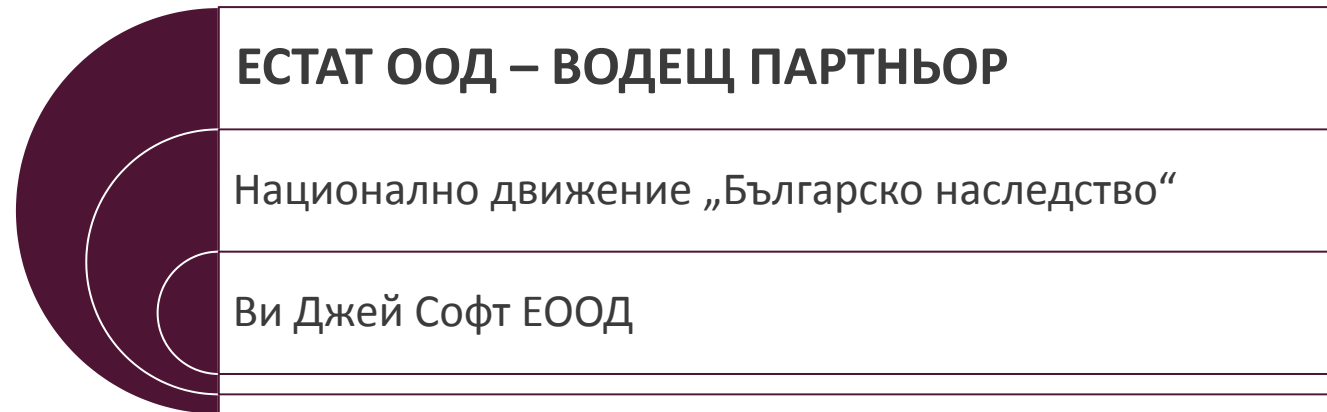
ЗА ПРОЕКТА

- **Проект:** „Създаване на мрежа от туристически информационни центрове (ТИЦ), функционираща въз основа на единни стандарти“
- **Възложител:** Министерство на икономиката и енергетиката (директен бенефициент)
- **Финансиране:** Оперативна програма „Регионално развитие“ 2007-2013 г., Схема за безвъзмездна финансова помощ „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване“
- **Стойност:** 637 020 лева
- **Цел:** Подобряване на информационното обслужване на туристите и маркетинга на туристическите дестинации в България и подпомагане на информационното осигуряване на туристическата политика

ЗА ПРОЕКТА

- **Обществена поръчка:** “Анализ на състоянието на туристическите информационни центрове (ТИЦ) в България и създаване на предпоставки за тяхното развитие като национална мрежа посредством разработването на единни насоки и предложения за тяхното регламентиране“
- **Изпълнител:**

Обединение „ТИЦ“ в състав:



ЗА ПРОЕКТА

• Цели на проекта:

Чрез:

Анализ на
ТИЦ в
България

Анализ на
ТИЦ в
чужбина

Анализ на
законовата
рамка

Да се регламентират
статута, организацията и
дейността на ТИЦ в
България

Да бъдат разработени
единни насоки (стандарти)
за работа на ТИЦ

Да бъдат създадени
предпоставки за свързване
на ТИЦ в национална
мрежа и с ЕСТИ

Да бъде изработен
Наръчник за работа на ТИЦ

СЪСТОЯНИЕ НА ТИЦ

Резултати от проучване



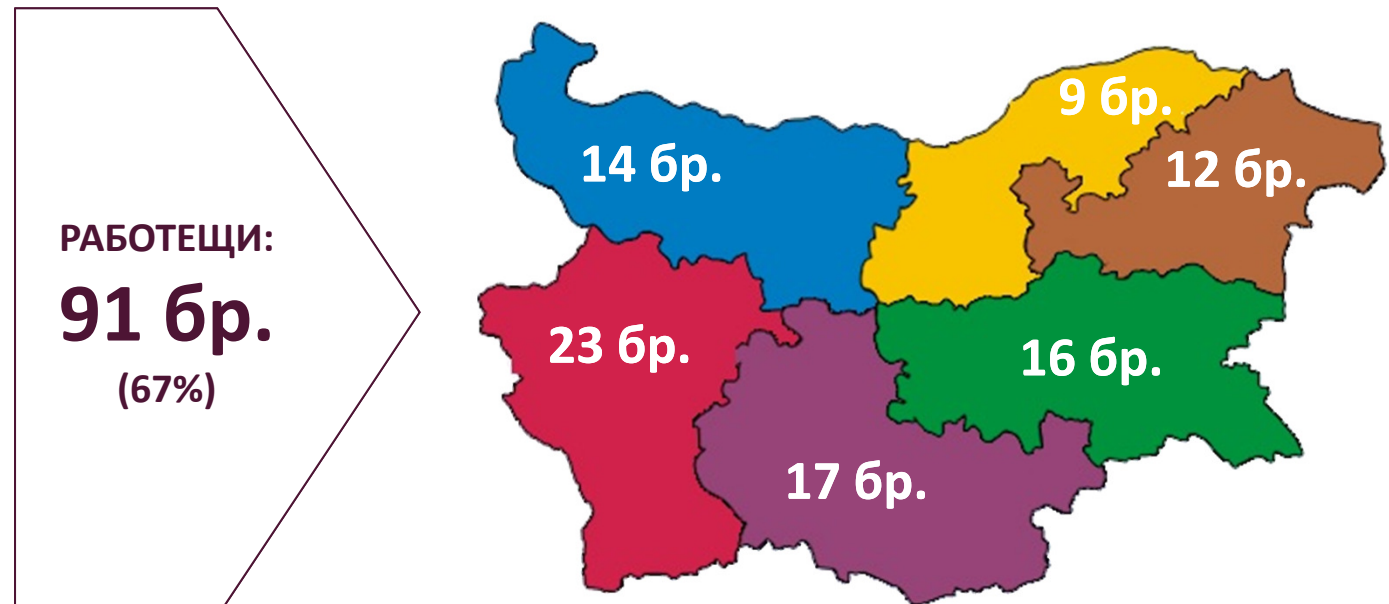
ТИЦ, гр. Велико Търново

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”

СЪСТОЯНИЕ НА ТИЦ

Преброяване

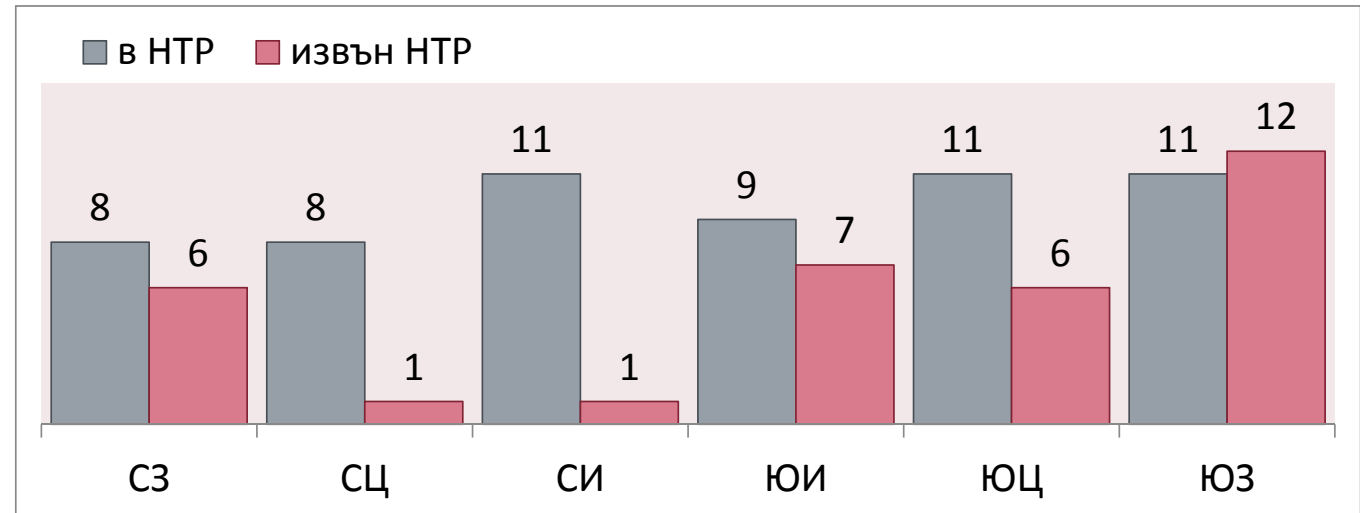
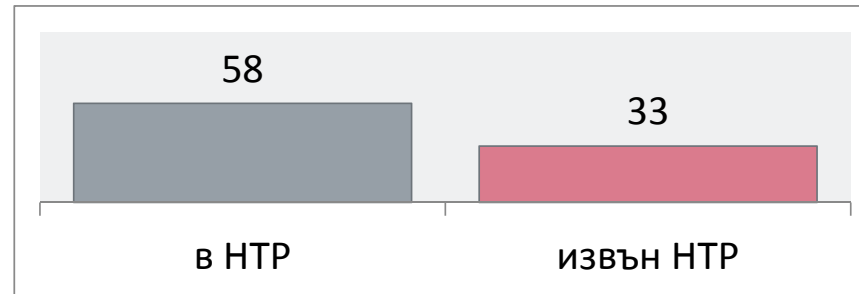
- **ОБЩО намерени: 136 бр.**
- **ОТ ТЯХ:**
 - Не работят/ не съществуват/ пред закриване/ няма връзка: 38 бр.
 - Предстои откриване: 2 бр.



СЪСТОЯНИЕ НА ТИЦ

Преброяване

- Сред работещите 91 бр. ТИЦ:

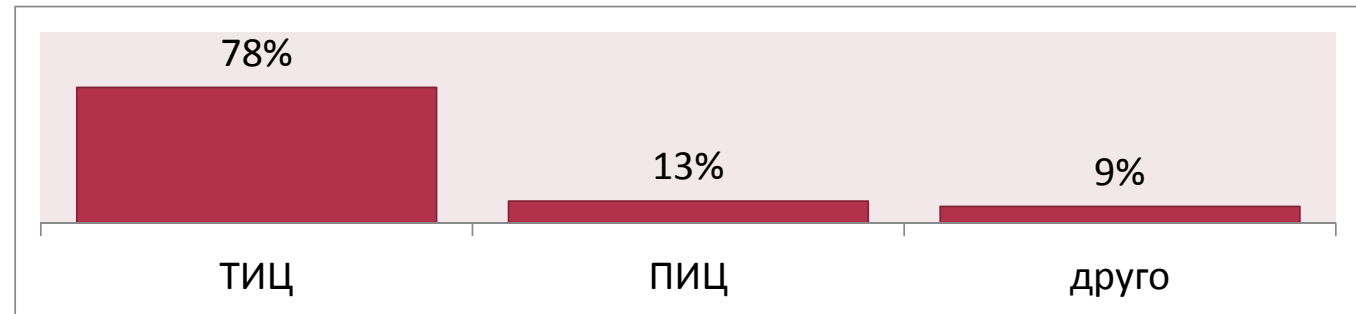


СЪСТОЯНИЕ НА ТИЦ

Основни резултати от
проучването

База: 64 центъра

Видове ТИЦ



Година на създаване

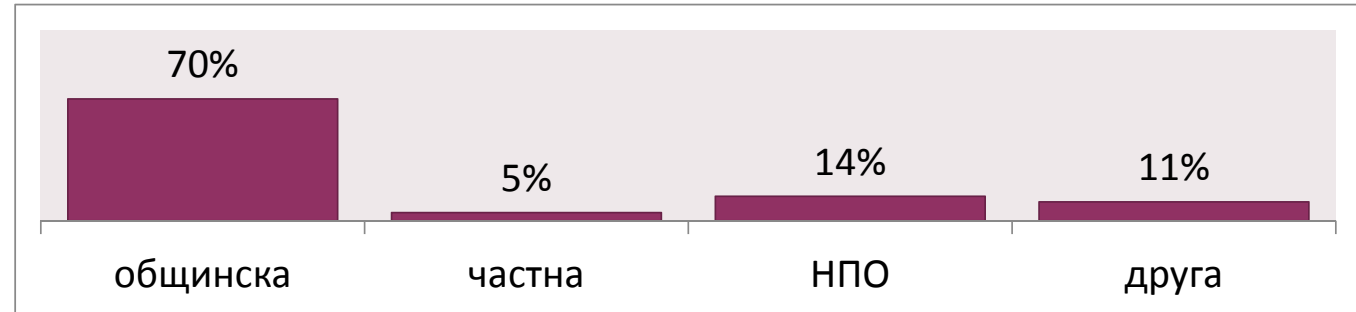


СЪСТОЯНИЕ НА ТИЦ

Основни резултати от
проучването

База: 64 центъра

Собственост



Местоположение

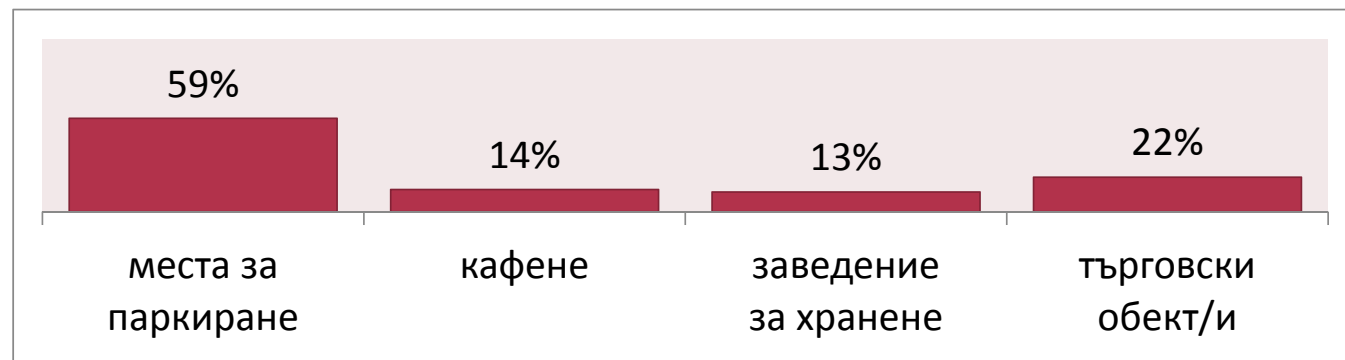


СЪСТОЯНИЕ НА ТИЦ

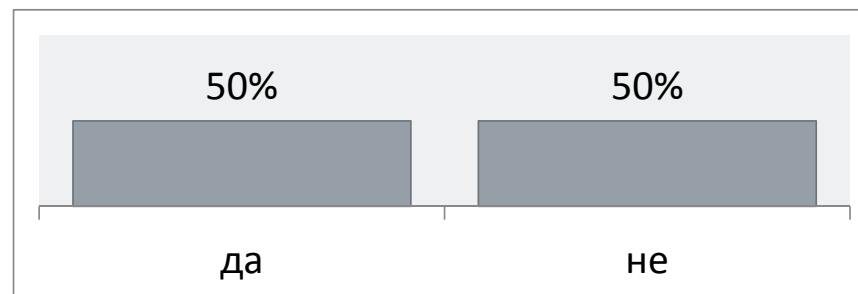
Основни резултати от
проучването

База: 64 центъра

Удобства



Статистика за посещенията



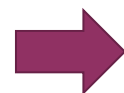
СЪСТОЯНИЕ НА ТИЦ

Основни резултати от
проучването

База: 64 центъра

Посетители /екстраполирани данни/

797 000
души



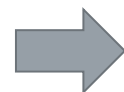
Общ брой посетители за 2013 г.

8 800
души



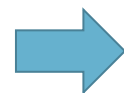
Среден брой посетители на център
за 2013 г.

730
души



Средномесечен брой посетители
на център за 2013 г.

33
души



Среднодневен брой посетители на
център за 2013 г. (на база раб.дни)

СЪСТОЯНИЕ НА ТИЦ

Основни резултати от
проучването

База: 64 центъра

Служители

- **Общ брой:**
 - **Средно: 2-ма** [един в 38%, двама в 26%, трима и повече в 30%]
- **От тях:**
 - **Поне един с образование в областта на туризма:** 41% от ТИЦ
 - В регистрираните в НТР: 44%
 - В нерегистрираните в НТР: 37%
 - **Поне един с професионален опит в туризма:** в 56% от ТИЦ
 - **Поне един владеещ свободно чужд език:** в 78% от ТИЦ
- **Доброволци:**
 - **Доброволчески труд се използва в 41% от ТИЦ**

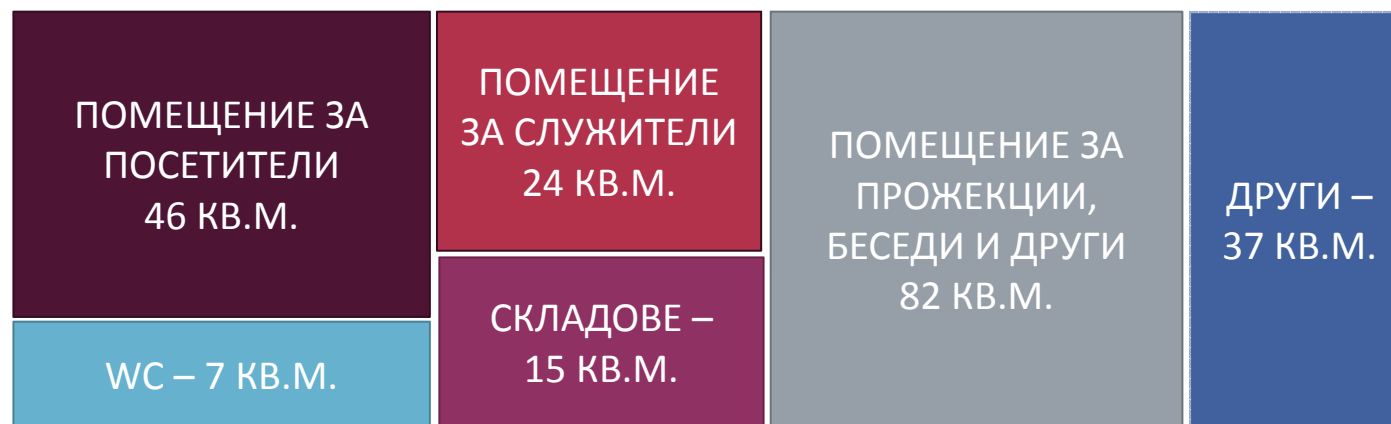
СЪСТОЯНИЕ НА ТИЦ

Основни резултати от
проучването

База: 64 центъра

Помещения

- **Среден брой : 4-5**
 - Едно – 13%;
 - Две и три – 33%;
 - Четири и пет – 23%;
 - Шест и повече – 30%;
- **Средна площ: 89 кв.м.**
 - Малки ТИЦ (до 50 кв.м.) – 41%;
 - Средни ТИЦ (между 51 и 100 кв.м.) – 39%;
 - Големи ТИЦ (над 101 кв.м.) – 20%



СЪСТОЯНИЕ НА ТИЦ

Основни резултати от
проучването

База: 64 центъра

Услуги



КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България



ТИЦ, гр. Вършец

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”

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

ЦЕЛИ НА КОНЦЕПЦИЯТА

- по-добро **регламентиране** на дейността и правилата за работа на ТИЦ
- **унифициране** на подхода към потребителите
- превръщане на ТИЦ в изразител на визията и **основен комуникатор** на туристическото послание на дестинацията на национално и местно НИВО

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

МИСИЯ

Мисията на българския ТИЦ е да разкрива и удовлетворява информационните потребности на потенциалните и действителните посетители на България, превръщайки ги в лоялни туристи на дестинацията

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

ВИЗИЯ

- ТИЦ е **входното усмихнато лице на дестинация България**
- ТИЦ е **дизайнерски обект** на видно място и достъпен за всички гости
- ТИЦ е доставчик на **висококачествени информационни туристически услуги**, осигуряващ топло гостоприемство на посетителите на България
- В ТИЦ работят **висококвалифицирани кадри** със знания, умения и мотивация за откриване и задоволяване на информационните потребности на посетителите, превръщайки ги в искрени и верни приятели на България
- ТИЦ използва на **най-съвременни информационни технологии**, повишаващи качеството на информационната услуга и привлекателността на туристическата оферта
- ТИЦ работи в **партньорство с местния туристически бизнес, местната общност и местните власти** за развитието на туристическата конкурентоспособност на регионите
- ТИЦ се **разпознава от туристическия бизнес, държавата, общините и обществеността** в страната като ефикасен и ефективен фактор за повишаване на конкурентоспособността на България като туристическа дестинация

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

- Да работи за **увеличаване на броя, продължителността на престоя и на приходите** от посетителите
- Да **повишава удовлетвореността** на посетителите и да създава лоялни туристи и повторни посещения;
- Да **съдейства за планирането и резервирането на посещенията** до и в рамките на България и да улеснява движението в страната
- Да **подпомага националните маркетингови кампании** чрез предоставяне и разпространяване на информация за забележителностите
- Да **работи в сътрудничество с местния бизнес и общността** за развитие на дестинациите и създаване на регионални конкурентни предимства
- Да **осъществява мониторинг на туризма** с цел информационно осигуряване на националната туристическа политика

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

СТАТУТ И СОБСТВЕНОСТ – ВАРИАНТ 1

- Силно организационно, оперативно и финансово присъствие на държавата в информационната и маркетинговата дейност

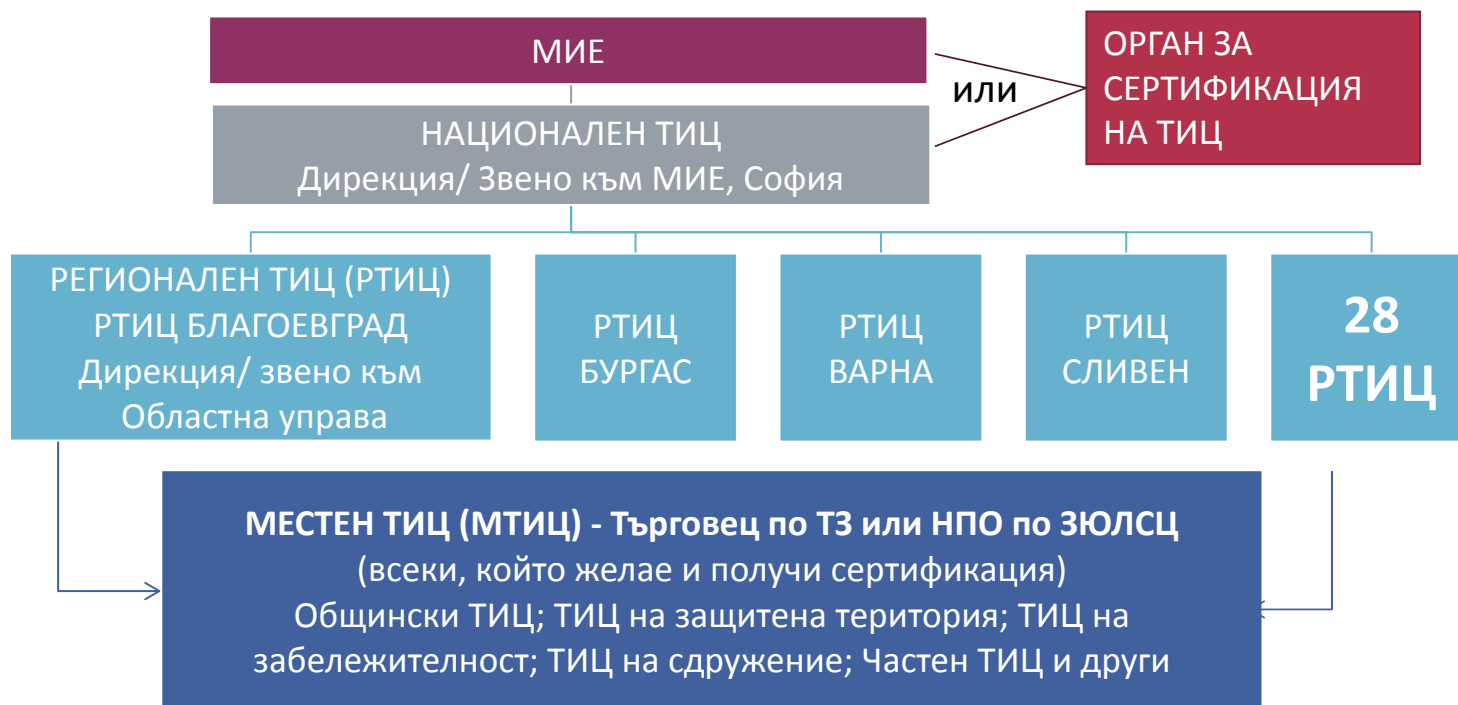


Схема за безвъзмездна финансова помощ BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване” по договор №BG161PO001/3.3-01/2008/001-07 за проект “Създаване на мрежа от туристически информационни центрове (ТИЦ), функционираща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

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

СТАТУТ И СОБСТВЕНОСТ – ВАРИАНТ 2

- Силно присъствие на общините и различните неправителствени организации в информационната и маркетинговата дейност

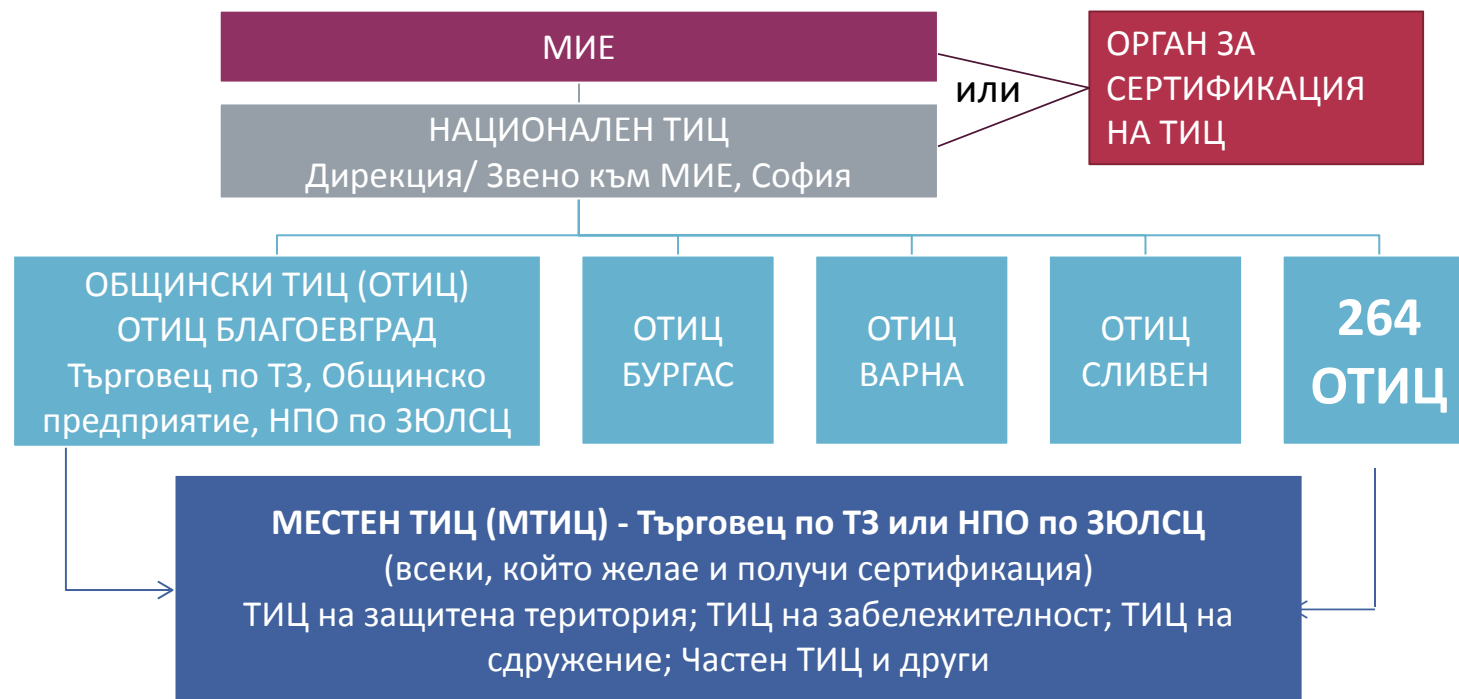


Схема за безвъзмездна финансова помощ BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване” по договор №BG161PO001/3.3-01/2008/001-07 за проект “Създаване на мрежа от туристически информационни центрове (ТИЦ), функционираща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

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

ВИДОВЕ ТИЦ



В зависимост от:

- Позиционирането (ТИЦ и ПИЦ)
- Териториален обхват (НТИЦ, ОТИЦ, МТИЦ)
- Регистрация в НТР и сертификация
- Площ (малък, среден и голям)
- Работно време (целогодишен, сезонен)

Това разграничение между видовете има за цел да ги дефинира по-ясно, но не заляга в Концепцията и Единните насоки за работа на ТИЦ, тъй като по същество функциите им не се различават

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

УПРАВЛЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА

Оптимален вариант за
функциониране на голям ТИЦ

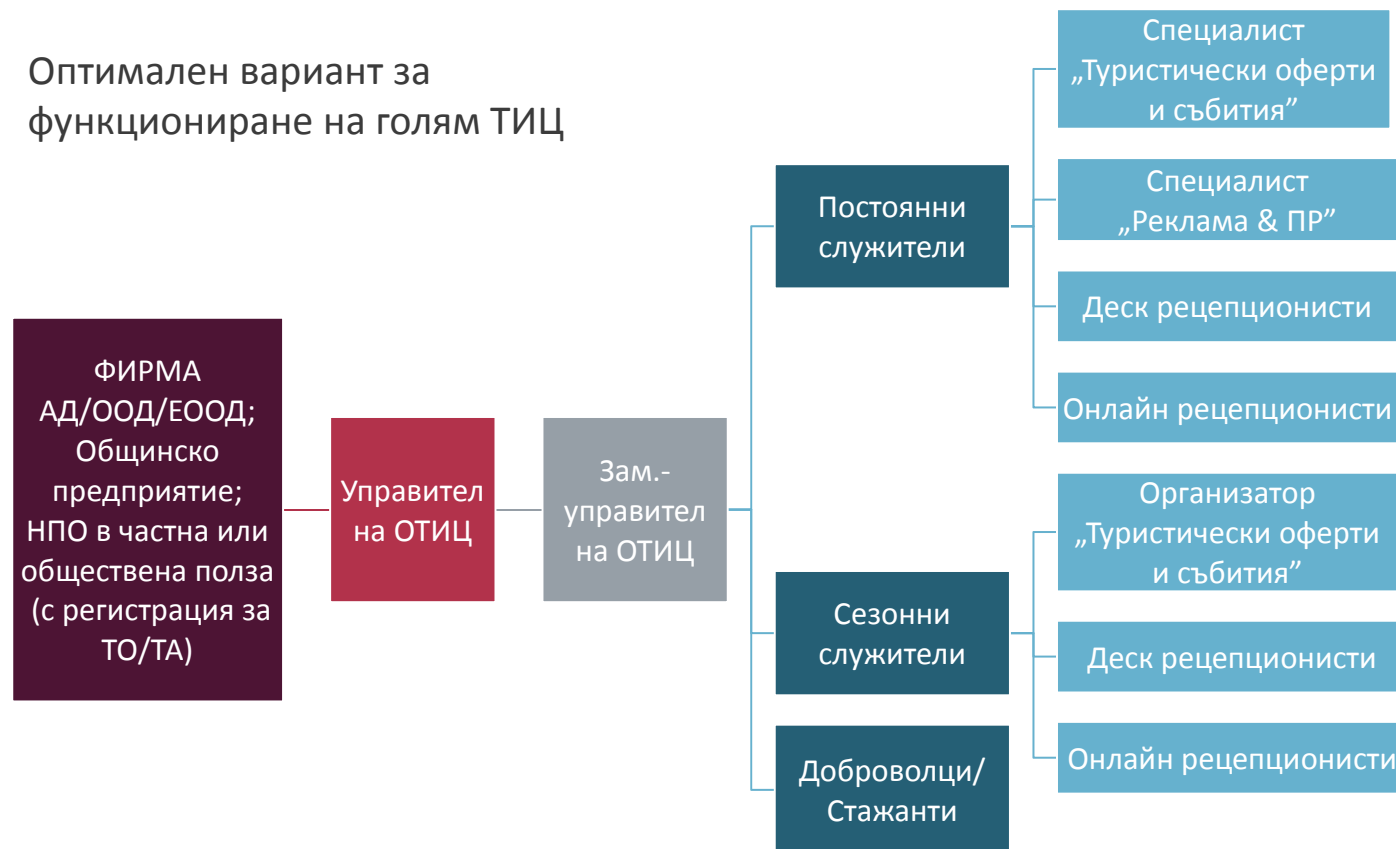


Схема за безвъзмездна финансова помощ BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване“ по договор №BG161PO001/3.3-01/2008/001-07 за проект “Създаване на мрежа от туристически информационни центрове (ТИЦ), функционираща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

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

УПРАВЛЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННА СТРУКТУРА

- **Минимум:**
 - Управител;
 - Специалист „Туристически оферти и събития“;
 - Рецепционист (може да съвместява деск и онлайн функциите).
- **Броят на служителите следва да се определя от броя обслужвани посетители годишно, като средно в ТИЦ бъдат наети:**
 - **1-2 души** на пълно работно време
 - още **3 души** на почасова заетост
 - средно **1-2 сезонни служители**
 - между **1 и 2 доброволци**

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

ОБУЧЕНИЯ НА ПЕРСОНАЛА

- **Текущо застъпени** в процеса на функциониране на ТИЦ
- Включват **персонала на всички нива**, включително и доброволците

ЦЕЛ

Подобряване на знанията, усъвършенстване на уменията и оттам – по-добро и ефективно обслужване на посетителите

- **Три вида:**
 - **Въвеждащо** – при встъпване в длъжност за изясняване на отговорностите, представяне осигуряване на информация за прилаганите в центъра процедури и физическата работна среда;
 - **Текущо** – за опресняване/ подобряване на знанията и уменията, свързани с обслужването на посетителите и работата на ТИЦ
 - **Дейности за професионално развитие** – участия в събития, квалификационни обучения, менторска дейност и други

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

ОСНОВНИ ФУНКЦИИ И ДЕЙНОСТИ НА ТИЦ /1

ИНФОРМАЦИОННА



- Създаване и управление на база данни за ресурси, обекти и оферти в дестинацията
- Предоставяне на информация (на място, онлайн) на посетители, местен бизнес, население
- Разпространяване на новини за дестинацията

РЕКЛАМНА/ ПРОМОЦИОНАЛНА



- Медийни участия (публикации в пресата, ТВ-участия и др.)
- Участие в туристически изложения и борси
- Разработване на рекламни материали
- Електронен маркетинг

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

ОСНОВНИ ФУНКЦИИ И ДЕЙНОСТИ НА ТИЦ /2

ТЪРГОВСКА



- Местни занаяти и продукти
- Сувенири, печатни материали за района, карти
- Продукти/ услуги, произвеждани извън сектора на туризма - билети и др.
- Други

РЕЗЕРВАЦИОННА



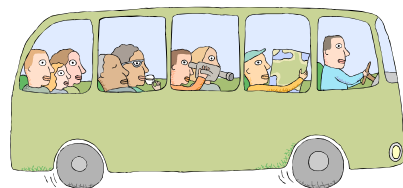
- Ежедневна актуализация на наличността за:
 - Места за настаняване
 - Места за хранене;
 - Туристически забележителности
 - Събития и прояви
 - Други

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

ОСНОВНИ ФУНКЦИИ И ДЕЙНОСТИ НА ТИЦ /3

РАЗРАБОТВАНЕ НА ТУРИСТИЧЕСКИ ПРОДУКТИ



- Създаване и актуализиране на база данни за туристическите забележителности
- Проучване на потребностите
- Разработване на продукти според търсенето
- Разпространяване на информация и комерсиализация на продуктите

ОБРАЗОВАТЕЛНА



- Проучване на потребностите от образователни продукти/ услуги за местния бизнес
- Разработване на образователни продукти/ услуги, вкл. по заявки на потребителите
- Организиране на обучения, семинари, събития за бизнеса и за общността
- Разпространяване на информация и други

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

ОСНОВНИ ФУНКЦИИ И ДЕЙНОСТИ НА ТИЦ /4

ПОДКРЕПА ЗА РАЗВИТИЕ НА МЕСТНИЯ ТУРИЗЪМ



- Участие в планирането на развитието на туризма, членства в НПО в туризма
- Съвместно с местната власт, бизнес и общност:
 - Извършване на дейности за развитие на ТИЦ при туристически обекти
 - Организация на събития в дестинацията
 - Организация и координация на маркетингови кампании за дестинацията

МОНИТОРИНГ



- Статистика за посещаемост и интереси
- Създаване, управление и поддръжка на бази данни за посещаемостта
- Наблюдение на туристическото търсене и предлагане по набор от индикатори
- Провеждане на проучвания

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

МЕХАНИЗМИ ЗА НАБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

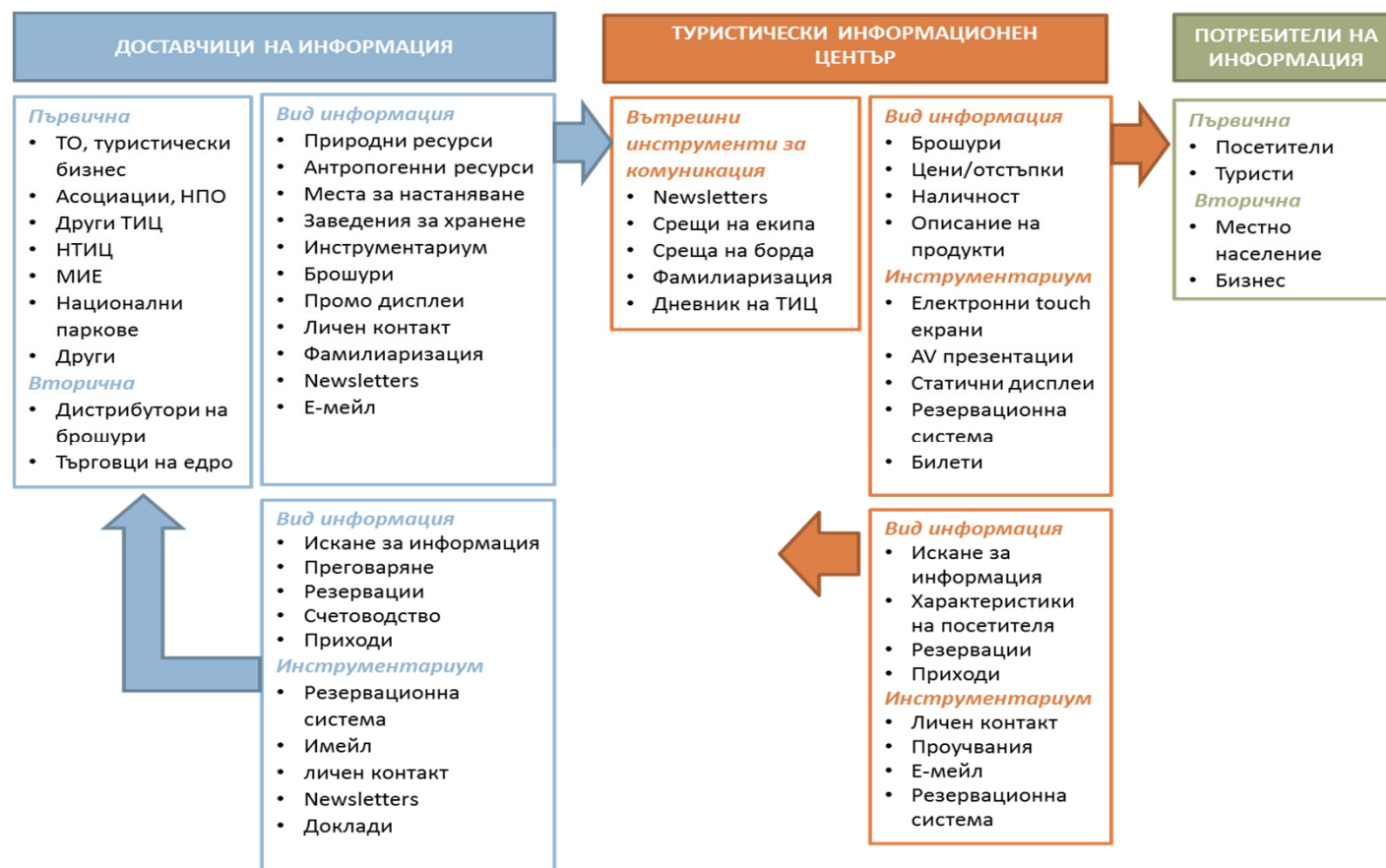


Схема за безвъзмездна финансова помощ BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване“ по договор №BG161PO001/3.3-01/2008/001-07 за проект “Създаване на мрежа от туристически информационни центрове (ТИЦ), функционираща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

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

ВИДОВЕ НАБИРАНА ИНФОРМАЦИЯ /1

- Предопределя се от функциите на ТИЦ:

ИНФОРМАЦИОННА

- За територията и населеното място
- Природни ресурси
- Антропогенни ресурси
- Места за настаняване
- Заведения за хранене
- Търговски центрове
- Развлечения
- За ТО, за ТА
- Туристически места
- Транспорт
- Календар на събитията
- Друга

РЕКЛАМНА/ ПРОМОЦИОНАЛНА

- Туристически продукти и услуги
- Национални символи
- Природни ресурси
- Антропогенни ресурси
- Места за настаняване
- Заведения за хранене
- За ТО, за ТА
- Дестинации
- Транспорт
- Календар на събитията
- Друга

РЕЗЕРВАЦИОННА

- Места за настаняване
- Заведения за хранене
- Транспорт
- Календар за културни и спортни събития
- Друга

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

ВИДОВЕ НАБИРАНА ИНФОРМАЦИЯ /2

- Предопределя се от функциите на ТИЦ:

ОБРАЗОВАТЕЛНА

- Информация за различни видове образователни програми, семинари, лектории в областите на природозащитата, историята, археологията, културата и други
- Информация за провеждане на стажантски/студентски и ученически практически ориентирани програми в различни области
- Други

РАЗРАБОТВАНЕ НА ТУРИСТИЧ. ПРОДУКТИ

- Организиран събития
- Екскурзии и пикници
- Дегустация на вина и местна кухня
- Анимационни програми
- Занаятчийски/ арт дейности
- Друга

В ПОДКРЕПА НА ОБЩНОСТТА

- ТИЦ при туристически обекти
- Календар на събитията
- Маркетингови кампании на туристически предприятия
- Маркетингови кампании на туристически сдружения
- Маркетингови кампании на местната власт
- Друга

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

ВИДОВЕ НАБИРАНА ИНФОРМАЦИЯ /3

По етапи на пътуването:



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”

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

БИЗНЕС МОДЕЛ

ТИЦ функционира като туристическо предприятие, основната икономическа цел на което не е печалбата, а покриването на разходите за качествено информационно обслужване на действителните и потенциалните посетители в съответната туристическа дестинация



Бюджетът на ТИЦ е основен финансово-икономически документ

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

ИЗТОЧНИЦИ НА ФИНАНСИРАНЕ

- Финансиране от **собствени приходи** от продажби на сувенири и оказване на платени туристически услуги (екскурзоводски, резервационни и др.), членски такси, субсидии по проекти и други (ТИЦ на НПО в частна или обществена полза);
- Финансиране от **общинския бюджет** в рамките на постъпленията от туристическия данък (особено за общинските ТИЦ);
- Финансиране от **държавния бюджет** на проектна основа – сертифицираните ТИЦ кандидатстват ежегодно с проекти за финансиране от държавния бюджет;
- Финансиране от различни **европейски фондове** и донорски програми на проектна основа;
- **Дарения и завещания.**

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

НАЦИОНАЛНА МРЕЖА ОТ ТИЦ

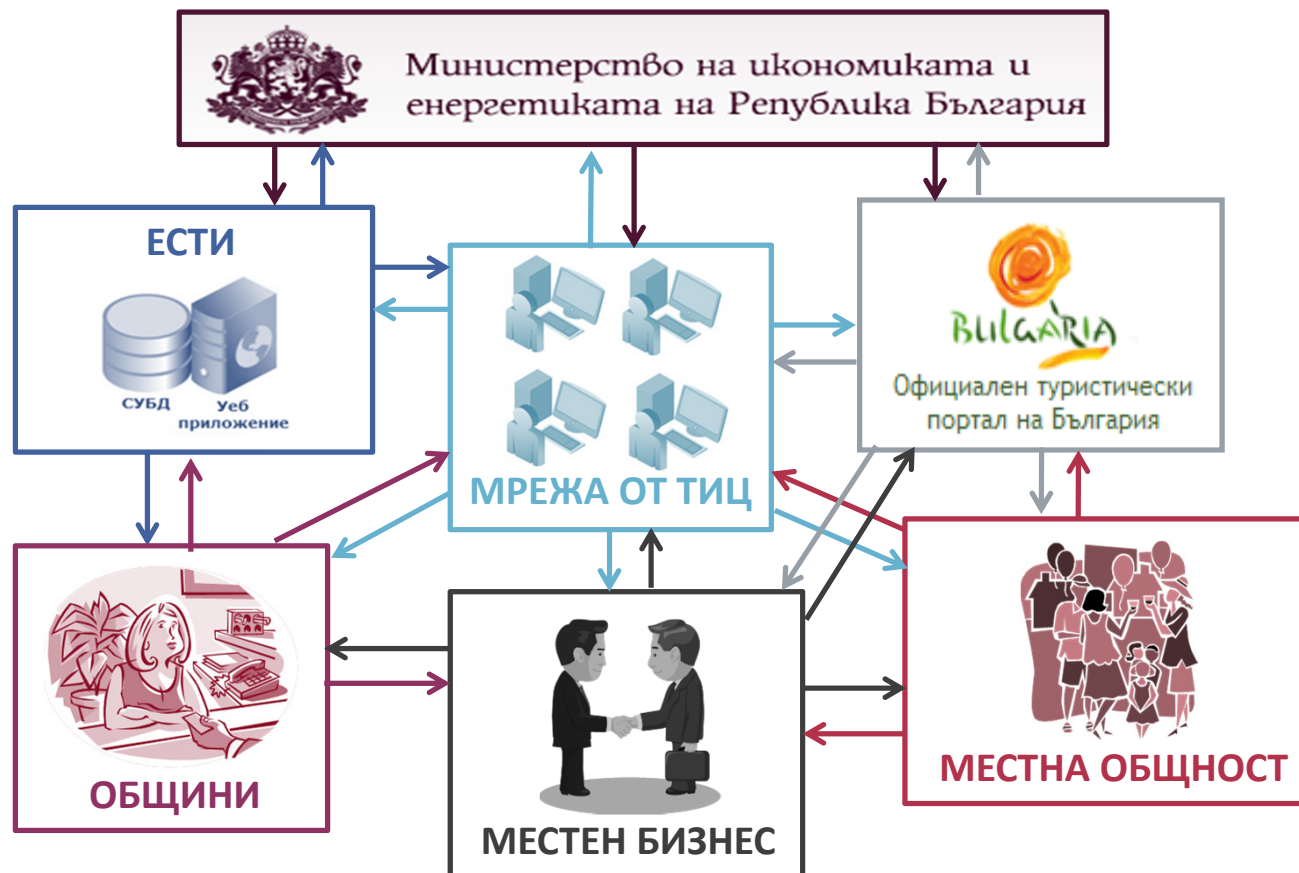


Схема за безвъзмездна финансова помощ BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване” по договор №BG161PO001/3.3-01/2008/001-07 за проект “Създаване на мрежа от туристически информационни центрове (ТИЦ), функционираща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

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

БРАНДИНГ

- Брандингът е **важен елемент на маркетинговата дейност** в туризма на всички пространствени нива – от национално до локално
- **ТИЦ – основно маркетингово средство** на локално равнище и активен участник в разработването на туристически бранд чрез:
 - Разработване и поддържане на база данни за туристическите атракции и други елементи на туристическото предлагане
 - Ролята на организационен център, който координира и обменя професионални възможности
- Необходимо е **местният бизнес да участва активно** в тази дейност като предоставя актуална, навременна и детайлна информация

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО /1

- **Програма за сертификация на ТИЦ** – оценка на съответствието с Единните стандарти за работа на ТИЦ
 - Задължителна сертификация за НТИЦ, РТИЦ/ ОТИЦ
 - Доброволна сертификация за МТИЦ

ЦЕЛ

Да превърне центровете в най-доброто място за безпристрастно и пълноценно обслужване на посетителите в съответната туристическа дестинация

- Мрежата от сертифицирани ТИЦ ще се нарича **Национална мрежа от ТИЦ**
- Отличителен знак - по примера на всички останали държави **стилизирана буква „i“** – международно признат символ за „информация“

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО /2

- **За ТИЦ:**
 - Използване на знака и елементите на бранд България
 - Популяризация в официалните източници
 - Представяне на Националната мрежа от ТИЦ на международни туристически изложения
 - Участие в регулярни специализирани обучения
 - Възможност за приложение на инструменти за самооценка
 - Подобряване на имиджа и репутацията на ТИЦ
- **За посетителите:** трайно подобряване на туристическото обслужване и повишаване на общата удовлетвореност
- **За общините:** повишаване на разпознаваемостта на дестинацията, привличане на лоялни посетители
- **Други,** включително финансова подкрепа, в зависимост от възможностите на държавата да осигури финансиране

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО /3

- Структура на управление

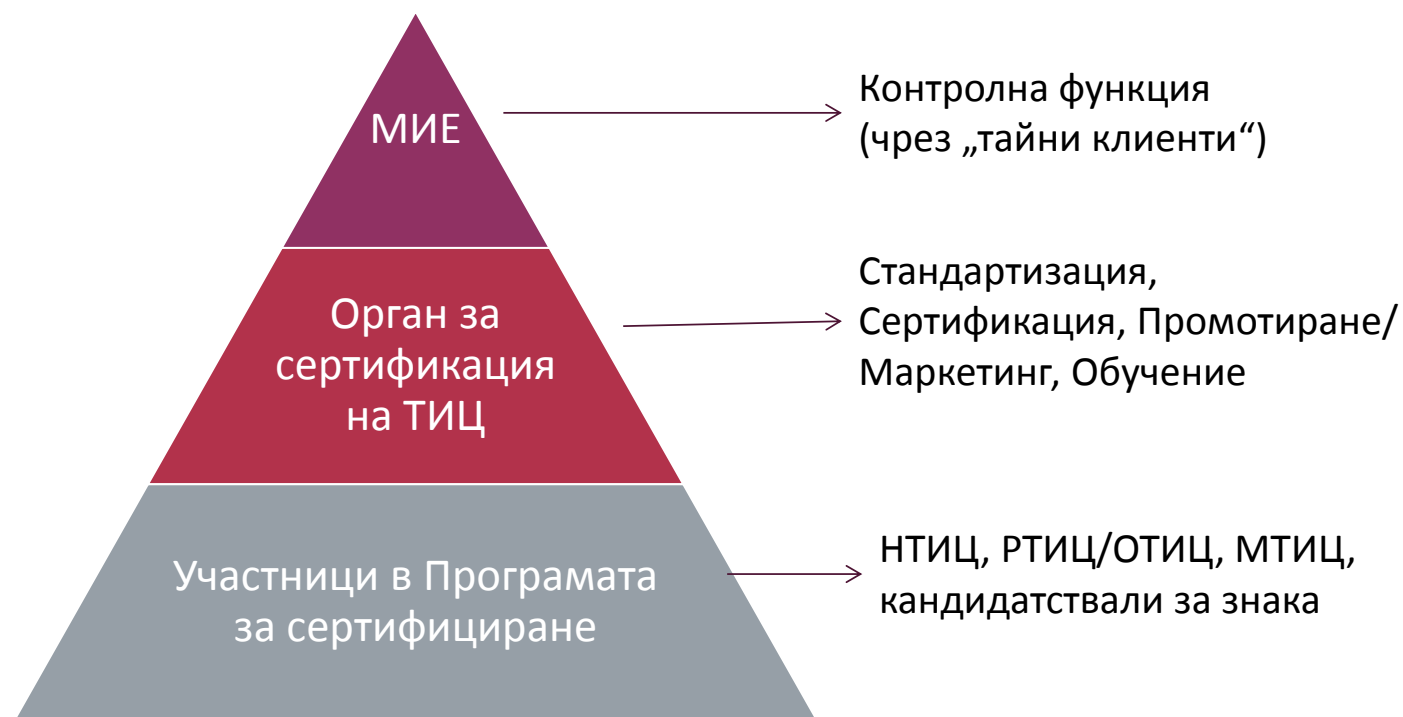


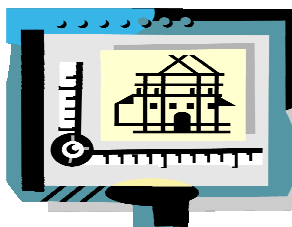
Схема за безвъзмездна финансова помощ BG 161PO001/3.3-01/2008 „Подкрепа за ефективен национален маркетинг на туристическия продукт и подобряване на информационното обслужване“ по договор №BG161PO001/3.3-01/2008/001-07 за проект “Създаване на мрежа от туристически информационни центрове (ТИЦ), функционираща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

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО /4

- Сертификацията на ТИЦ се извършва на база на оценката на съответствието с **единните насоки за работа на ТИЦ (стандарти)**
- Единните насоки ще бъдат съставени от критерии (изисквания) в **три големи области:**



достъпност,
оформление,
оборудване



функциониране
и финансиране



качество на
обслужването

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

- Всички ТИЦ трябва да предоставят информация на потребителите и на операторите за това **как, къде, кога и на чие внимание да предоставят обратна връзка за впечатленията си.**
- Обратната информация (и положителна, и отрицателна - оплаквания), трябва да се възприема като **регулиращ механизъм за доброто и ефективно управление на ТИЦ**
- **Популярни методи:**
 - Книги за мнения
 - Анкетни карти за самостоятелно попълване, вкл. от водачи на групи
 - Чек-лист/екзит-интервюта
 - Външни изследвания
 - Задаване на въпроси от служителите при обслужване
 - Други

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

НАБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОСЕТИТЕЛИТЕ

- Информацията за посетителите е важна за:
 - **За ТИЦ** - за предоставяне на *персонализирана услуга* според конкретните нужди на клиента;
 - **За местния бизнес** – конкретна, актуална и надеждна информация за търсенията на посетителите, възможност за идентифициране на пазарни ниши и разработка на нови продукти
- **Минимален пакет информация**, която трябва да се регистрира и анализира:
 - Брой посетители
 - Типове посетители
 - Специфика на търсенето/ заявките и възможност ТИЦ да удовлетвори заявката
 - Брой запитвания за резервации и брой направени резервации
 - Предоставяни специализирани услуги и продукти
 - Осъществени продажби на дребно

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ТУРИСТИЧЕСКИ ПРЕДПРИЯТИЯ

ОТ СТРАНА НА ТИЦ

- Реклама;
- Разпространение на тур.оферти;
- Продажба на продукти;
- Организиране на краткосрочни маркетингови обучения за служители;
- Представяне на предприятията по туристически борси и изложения;
- Включване на предприятията от дестинацията в посрещането и обслужването на експедиентски групи;
- Организиране на комуникационни кампании по представянето на отделно предприятие в ТИЦ

ОТ СТРАНА НА ПРЕДПРИЯТИЕТО

- Разпространяване на информация за ТИЦ в своите обекти и сред своите клиенти;
- Предоставяне на рекламно-информационни материали за разпространение в ТИЦ;
- Финансово и ин-кайнд подпомагане на маркетинговите и комуникационните кампании на ТИЦ

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

ДОБРОВОЛЧЕСТВО

- Към настоящия момент **няма правна рамка** за осъществяване на доброволческа дейност в България
- **Принципи:**
 - Доброволчеството винаги е въпрос на избор и не трябва да се обвързва с получаване на ползи или възнаграждения;
 - Доброволчеството е в полза на местната общност и на самия доброволец;
 - Доброволчеството не трябва да бъде използвано като предварително условие за получаване на платена работа;
 - Доброволчеството е законен начин гражданите да участват в дейностите в тяхната общност и др.
- **Доброволецът:**
 - Има конкретни права и задължения
 - Трябва да бъде обучаван
 - Трябва да работи при спазване на изискванията за безопасност

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация, дейност и формиране на национална мрежа от ТИЦ в България

ОТНОШЕНИЯ С ДЪРЖАВНИЯ ОРГАН ЗА ТУР. ПОЛИТИКА

- Нормативно регламентиране в ЗТ на **туристическите райони и организациите за тяхното управление**:
 - териториални йерархично-управленски структури
 - следва да извършват дейности за създаване и поддържане на партньорски мрежи чрез осигуряване на информационен обем между партньорите
- Ключов **инструмент за повишаване информираността** на всички субекти, пряко и косвено свързани с развитието на туризма на регионално и местно ниво са РТИЦ и МТИЦ
- Те **създават и поддържат информационни бази** от данни в две посоки:
 - за нуждите на управлението
 - за обслужване на туристите
- Местната власт има **координираща роля**.

КОНЦЕПЦИЯ

Статут, организация,
дейност и формиране
на национална мрежа
от ТИЦ в България

СТРАТЕГИЧЕСКИ ДОКУМЕНТИ НА ТИЦ

- Наръчник за работа на ТИЦ
- Маркетингова стратегия за дейността на ТИЦ и Програма за изпълнение на стратегията
- Годишен план за действие на ТИЦ с раздели: Маркетинг план, Оперативен план, Организационен план, Финансов план, и приложения:
 - Насоки за формулиране на **краткосрочни и дългосрочни цели**
 - Модел на **план за действие**, който е в съответствие с целите и подпомага удовлетворяването на изискванията в стандартите
 - Модел на **годишен финансов план и отчет**
- Бизнес план на ТИЦ
- Насоки за **техническо осигуряване** на ТИЦ и свързването им в мрежа и с ЕСТИ
- Насоки за **развитие на личните и професионалните качества** на работещите в ТИЦ
- Методика за **бенчмарк анализ**

ДИСКУСИЯ

ВАЖНИ ВЪПРОСИ

- **СТАТУТ** – собственост и правна форма – кои са най-удачните?
- **ФИНАНСИРАНЕ** – как участват държавата и общините?
- **СЕРТИФИЦИРАНЕ** – необходимо ли е? По какви критерии? Какви са ползите?
- **РАБОТА В МРЕЖА** – кой да участва? Какви да са изискванията за включване?
- **ОБЩА РЕЗЕРВАЦИОННА СИСТЕМА** – Има ли нужда? Каква система да се използва?
- **ДИГИТАЛИЗАЦИЯ** – Какво е значението ѝ за бъдещото развитие на ТИЦ?



www.bulgariatravel.org

Този документ е създаден в рамките на договор №BG161PO001/3.3-01/2008/001-07 за проект “Създаване на мрежа от туристически информационни центрове (ТИЦ), функционираща въз основа на единни стандарти”, осъществяван финансовата подкрепа на Оперативна програма „Регионално развитие” 2007 – 2013 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от изпълнителя – Обединение „ТИЦ“, и от бенефициента – Министерство на икономиката и енергетиката, и при никакви обстоятелства не може да се счита, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

Министерство на икономиката и енергетика

България, 1052 София, ул. "Славянска" 8
тел. центр.: +359 2 940 7001, факс: +359 2 987 2190
e-mail: e-docs@mee.government.bg
www.mee.government.bg