



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

CzechTourism

Kategorizace organizací destinačního managementu

Technický předpoklad

Platnost: od XX.XX. 2017
Verze 1 / 2017

Obsah

1. Východiska	[2]
2. Základní pojmy a terminologie	[3]
3. Role organizací destinačního managementu (DMO) v řízení destinace	[4]
4. Definice kategorií organizací destinačního managementu (DMO)	[5]
5. Požadavky na kategorie organizací destinačního managementu (DMO)	[6]
6. Proces certifikace	[15]
7. Certifikační komise - organizační zajištění	[16]

1. Východiska

Kategorizace organizací destinačního managementu (dále jen Kategorizace) byla vytvořena za účelem certifikace organizací destinačního managementu. Kategorizace je zpracována ve formě normy, která definuje minimální požadavky pro činnost organizací destinačního managementu. Kategorizace vymezuje kategorie organizací destinačního managementu a stanovuje pro ně závazné požadavky, na základě jejichž splnění může být organizace certifikována. Požadavky jsou definovány způsobem, aby co nejlépe zohledňovaly rozdílné předpoklady a potenciál cestovního ruchu v ČR. Kategorizace především upravuje podmínky pro vznik, zaměření a činnosti organizací cestovního ruchu a pro jednotlivé kategorie stanovuje další podstatné podmínky certifikace.

Hlavním cílem Kategorizace je zkvalitnit výkon a efektivitu činností v oblasti destinačního managementu v České republice a přispět ke zvýšení kvality a efektivity realizovaných marketingových aktivit na domácím a zahraničním trhu, a to prostřednictvím vytvoření pravidel pro činnost organizací destinačního managementu.

Role vybraných subjektů v rámci Kategorizace:

- **Ministerstvo pro místní rozvoj (MMR)** – ústřední organ státní správy, který na základě svěřených kompetencí ve věcech cestovního ruchu garantuje platnost této Kategorizace.
- **Agentura CzechTourism** – je ze strany MMR pověřena výkonem všech činností souvisejících s touto kategorizací. Je odpovědná za její podporu a rozvoj.
- **Kraje** – jako vyšším územním samosprávným celkům jsou dle zákona č. 129/2000 Sb. o krajích svěřeny vybrané kompetence, které v samostatné působnosti zahrnují rovněž rozvoj cestovního ruchu na svém území. Pro tyto účely mají kraje definovány své rozvojové záměry ve schválených strategických dokumentech. Požadavky této Kategorizace jsou s těmito kompetenci v souladu. Nedílnou součástí požadavků Kategorizace je vydání jejich Souhlasného stanoviska s certifikací vybraných kategorií organizací destinačního managementu.

Předpoklady platnosti Kategorizace:

- Platnost Kategorizace je stanovena na 3 roky od schválení jejího znění. Toto období představuje úvodní Pilotní fázi, po kterou bude provedeno vyhodnocení a její případné úpravy. V rámci pilotní fáze mohou probíhat také dílčí průběžné úpravy.
- Předpokladem platnosti je schválení Kategorizace Ministerstvem pro místní rozvoj ČR a oficiální vyhlášení jejího finálního znění na webových stránkách CzechTourism. Schválení Kategorizace předchází její projednání s Asociací krajů ČR, další odbornou a profesní veřejností.
- Důležitým předpokladem jsou rovněž platné metodické postupy, na které Kategorizace odkazuje:
 - Metodický postup tvorby strategických dokumentů v turismu
 - Manuál tvorby produktu cestovního ruchu
 - Metodický postup pro systém sledování ukazatelů o vývoji destinace
 - Metodický postup pro jednotnou marketingovou komunikaci v rámci ČR
 - Metodický postup pro hodnocení spokojenosti organizací destinačního managementu
- V období pilotní fáze může agentura CzechTourism tyto metodické postupy na základě projednání s MMR vhodným způsobem upravit.

2. Základní pojmy a terminologie

Pojem	Definice
Branding destinace	Označuje proces řízení jednotné značky destinace. Rozumí se jím nejen logo a značka, ale hlavně podstata toho, jak návštěvníci vnímají a jak se ztotožňují s danou destinací, která je v rámci dané značky komunikována, případně jaká služba je návštěvníkům poskytována.
Certifikace organizací destinačního managementu	Nezávislý a nestranný proces definovaný touto normou, na jehož základě je ověřována míra shody a naplnění požadavků a kritérií stanovených tímto technickým předpokladem organizacemi destinačního managementu. Jejím výsledkem je získání certifikátu a možnost jeho používání stanoveným způsobem.
Destinace	Cílové místo (případně oblast) cestování se specifickou nabídkou atraktivit a infrastruktury cestovního ruchu, která je přirozeným celkem s předpoklady a potenciálem pro rozvoj cestovního ruchu.
Destinační management	Soubor technik, nástrojů a opatření používaných při koordinovaném plánování, organizaci, komunikaci, rozhodovacím procesu a regulaci cestovního ruchu v dané destinaci. Výsledkem takového procesu jsou udržitelné a konkurenceschopné produkty cestovního ruchu, společné sdílené logo, značka kvality, společný (sdílený) informační - rezervační systém, tvorba cenové politiky, provádění výzkumu a sběru statistických dat z oblasti cestovního ruchu, iniciace partnerství soukromého a veřejného sektoru cestovního ruchu i podpora profesních spolků, sdružení a organizací.
Kategorie organizací destinačního managementu	Homogenní skupiny zohledňující územní působnost, charakter a zaměření organizací destinačního managementu, které jsou definovány pro potřeby jejich certifikace.
Kategorizace	Proces, na jehož základě probíhá pro potřeby certifikace rozdělení jednotlivých organizací destinačního managementu do jednotlivých kategorií.
Organizace destinačního managementu (dále DMO)	Organizace, která zajišťuje koordinaci, kooperaci a komunikaci poskytovatelů služeb cestovního ruchu na daném území (destinaci) za účelem efektivnějšího řízení cestovního ruchu. Na základě využívání nástrojů destinačního managementu je jejím úkolem udržitelným způsobem prosazovat tuto destinaci a její produkty na trhu. Tato organizace může založit fond turismu.
Partner / partnerství	Je subjekt, který je členem DMO či participuje na její činnosti, vložil vklad / příspěvek / službu / produkt ve prospěch činnosti DMO za účelem očekávaných přínosů z její činnosti. Partnerství bude v případě plnění prostřednictvím poskytnutí finančního příspěvku nebo vkladu do fondu turismu prokázáno na základě předložení dokladu s uvedením uskutečnění takového plnění. V případě participace na činnosti DMO formou spolupráce / dílčí služby / produktu bude doložen písemný záznam o realizaci takového plnění.
Produkt cestovního ruchu	Kombinace různých služeb a věcí (statků) veřejnoprávní i soukromoprávní povahy v destinaci, vytvořená zejména k uspokojení potřeb návštěvníka. Míra komplexnosti a provázanosti produktu může být různá, od konkrétních produktových balíčků (paketů), přes vytváření řetězců služeb až po marketingové pojetí produktu.
Standard DMO	Standard určuje jaká minimální kritéria musí daná kategorie organizace destinačního managementu splnit, aby mohla být dle této normy certifikována.
Technický předpoklad / norma pro DMO	Dokument agentury CzechTourism, ve kterém jsou definovány požadavky ve formě kritérií a závazných postupů na formu a činnost organizací destinačního managementu v České republice.
3K platforma	Vhodná funkční platforma pro kooperaci, koordinaci a komunikaci za účelem podpory rozvoje cestovního ruchu v destinaci.

3. Role DMO v řízení destinace

Východiska:

Organizace destinačního managementu představuje na daném území (destinaci) klíčový subjekt vytvořený za účelem efektivnějšího řízení cestovního ruchu.

Jejím úkolem je na základě principu destinačního managementu strategicky plánovat a řídit marketingové aktivity s cílem propojovat nabídku destinace s její poptávkou. Výsledkem je udržitelný rozvoj destinace, ve které jsou uspokojeny potřeby jejich návštěvníků, participujících podnikatelů a zvýšena kvalita života rezidentů.

3K jako základní princip destinačního managementu:

- ✓ **Komunikace** – soustavná vzájemná výměna informací mezi subjekty cestovního ruchu v destinaci.
- ✓ **Koordinace** - zajištění věcného, finančního, časového a prostorového souladu organizace realizovaných aktivit v destinaci jednotlivými subjekty cestovního ruchu.
- ✓ **Kooperace** – spolupráce mezi subjekty cestovního ruchu v destinaci, na jejímž základě vznikají synergické efekty ve formě přidané hodnoty pro spolupracující subjekty.

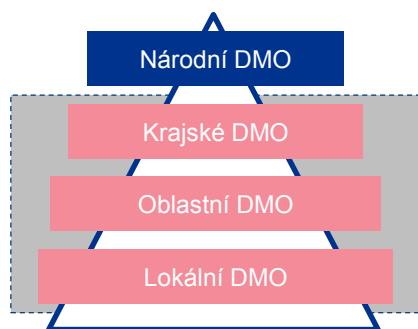


4. Definice kategorií DMO

Pro účely této Kategorizace jsou pro organizace destinačního managementu definovány následující kategorie, které vycházejí především z územní působnosti, charakteru a zaměření těchto společností:

- **Lokální organizace destinačního managementu (lokální DMO)**
 - právnická osoba působící na místní nebo lokální úrovni v působnosti oblastní nebo krajské DMO. Organizace je založena nikoliv za účelem dosažení zisku a hlavním předmětem její činnosti je koordinace aktivit cestovního ruchu na tomto území.
- **Oblastní organizace destinačního managementu (oblastní DMO)**
 - právnická osoba působící na úrovni většího logického kulturně nebo geograficky vymezeného území splňující minimální podmínky pro její založení. Organizace je založena nikoliv za účelem dosažení zisku a hlavním předmětem její činnosti je koordinace aktivit cestovního ruchu na tomto území.
- **Krajská organizace destinačního managementu (krajská DMO)**
 - právnická osoba působící na úrovni kraje České republiky v oblasti cestovního ruchu. Organizace je založena či spoluzaložena krajským úřadem dle aktuálního znění zákona č. 129/2000 Sb., o krajích a zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze nikoliv za účelem dosažení zisku a hlavním předmětem její činnosti je koordinace aktivit cestovního ruchu na tomto území.
- **Národní organizace destinačního managementu (národní DMO) - Česká centrála cestovního ruchu - CzechTourism**
 - právnická osoba působící na úrovni celé České republiky v oblasti cestovního ruchu. Organizace založena Ministerstvem pro místní rozvoj ČR, jejímž úkolem je zajištění propagace České republiky a vyvíjení soustavné činnosti k vytváření image České republiky jako destinace cestovního ruchu na zahraničním a domácím trhu a svou činností přispívat k rozvoji odvětví cestovního ruchu v ČR.

Hierarchie organizací destinačního managementu a jejich typická působnost v území:



Předmětem certifikace v rámci normy jsou všechny kategorie organizací destinačního managementu vyjma národní DMO

Kategorie organizace destinačního managementu	Typická úroveň působnosti
Lokální DMO	obec, město, mikroregion (svazek obcí) - místní destinace
Oblastní DMO	kulturně nebo geograficky vymezené území
Krajská DMO	Kraj - krajská destinace
Národní DMO	Stát – destinace Česká republika

5. Požadavky na kategorie DMO

Požadavky Kategorizace na kategorie organizací destinačního managementu jsou definovány ve 4 tematických oblastech. Tyto požadavky byly stanoveny zejména s ohledem na rozdílné výchozí podmínky pro činnost organizací destinačního managementu a jejich působení v území tak, aby dle této Kategorizace mohly získat certifikaci organizace destinačního managementu s různými předpoklady, které skutečně efektivně přispívají k rozvoji destinačního managementu v České republice. Jejich výsledkem bude logická a funkční struktura pokrývající území ČR.

Požadavky Kategorizace na certifikaci organizací destinačního managementu



Zdroj: vlastní zpracování KPMG

5. Požadavky na kategorie DMO

5.1. Požadavky přijatelnosti

√ povinný požadavek
x nerelevantní

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Splnění definice DMO	√	√	√	√
Zřizovatel	Obec/podnikatel/NNO	Obec/podnikatel/NNO	Kraj	Stát - MMR
Právní forma	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spolek (doporučená právní forma)/ ▪ Ústav/ ▪ Zájmové sdružení právnických osob/ ▪ Obecně prospěšná společnost/ ▪ Obchodní korporace (s.r.o., a.s.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spolek (doporučená právní forma)/ ▪ Ústav/ ▪ Zájmové sdružení právnických osob/ ▪ Obecně prospěšná společnost/ ▪ Obchodní korporace (s.r.o., a.s.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spolek (doporučená právní forma)/ ▪ Ústav/ ▪ Obecně prospěšná společnost/ ▪ Zájmové sdružení právnických osob/ ▪ Obchodní korporace (s.r.o., a.s.)/ ▪ Příspěvková organizace (jen pilot) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spolek/ ▪ Ústav/ ▪ Příspěvková organizace
Geograficky homogenní území a území ohraničené katastrálním územím obcí	√	√	√	√
Území působnosti se nepřekrývá s územím shodné kategorie DMO	√	√	√	√
Stanovisko kraje/oblasti ⁽¹⁾	√	√	x	x
Certifikace DMO dle ČSKS ⁽²⁾	√	√	√	√
Počet obcí nebo rozloha ⁽³⁾	Min. 1 nebo x	Min. 20 nebo min. 600 km ²	x	x
Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v území působnosti DMO ⁽⁴⁾	Min. 1	Min. 3	x	x
Počet lůžek a přenocování ⁽⁵⁾	x	Min. 2 000 a min. 200 000	x	x
Podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace ⁽⁶⁾	Min. 30%	Min. 30%	x	x

Poznámky:

- (1) Kraj (krajská DMO) vydává souhlasné stanovisko vždy oblastní DMO a dále lokální DMO pouze v případě, že působí v území, ve kterém není oblastní DMO. Oblastní destinační společnost vydává souhlasné stanovisko lokální destinační společnosti za předpokladu, že ta působí na jejím území. Vydané stanovisko za kraj (krajskou DMO)/oblast obsahuje písemný komentář zahrnující podstatné informace určené pro potřeby certifikace příslušné organizace destinačního managementu. Kraj/oblast může stanovit pro vydání souhlasného stanoviska další podmínky. Kraj/oblast nesmí neodůvodněně bránit nebo omezovat vznik, činnost nebo oprávněné zájmy podřízené kategorie organizace destinačního managementu. Takové jednání může být důvodem pro neudělení či odebrání certifikace této organizaci.
- (2) Při první žádosti musí DMO implementovat ČSKS do 6 měsíců od získání certifikace a dále jej udržovat. Svůj závazek dokládá čestným prohlášením při žádosti o certifikaci v rámci této Kategorizace.
- (3) Počet obcí je evidenčním údajem pro potřeby certifikace. V případě, že DMO prokazuje tento požadavek prostřednictvím rozlohy, musí uvést všechny obce, které leží v její působnosti.
- (4) Prokázáno na základě platné certifikace Asociace turistických informačních center ČR. TIC v působnosti DMO musí být jejím členem nebo mít uzavřenou platnou smlouvu o spolupráci/partnerství.
- (5) Kontrolováno na základě průběžného sběru statistických dat (ideálně ČSÚ) - sledovány jsou kapacity ubytovacích zařízení a průměrné počty hostů v těchto zařízeních za poslední 3 roky.
- (6) Může být prokázáno účastí podnikatelského/neziskového sektoru v dozorčí radě společnosti, dozorčí radě fondu, případně představenstvu nebo jiném kolektivním řídicím a kontrolním orgánu společnosti.

5. Požadavky na kategorie DMO

5.2. Požadavky na strategické plánování a řízení

 √ povinný požadavek
x nerelevantní

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Sřídědobý strategický dokument ⁽⁷⁾	√	√	√	√
Operativní strategický dokument ⁽⁸⁾	√	√	√	√
Funkční 3K platforma ⁽⁹⁾	√	√	√	√
Počet aktivních partnerů celkem ⁽¹⁰⁾	Min. 25	Min. 75	Min. 25	Min. 100
z toho počet obcí ⁽¹¹⁾	Min. 1	Min. 20 / všechny obce v území DMO		
z toho počet aktivních partnerů z oblastí NNO a soukromého sektoru	Min. 20	Min. 30	X	X
Zavedený systém sledování ukazatelů cestovního ruchu o vývoji destinace ⁽¹²⁾	√	√	√	√

Poznámky:

- (7) Platný dokument (strategie, koncepce, program rozvoje) zpracovaný s využitím Metodického postupu tvorby strategických dokumentů v turismu agentury CzechTourism.
- (8) Platný dokument (akční plán, marketingový plán, plán činnosti) s uvedením konkrétních rozvojových záměrů na období alespoň 12 měsíců.
- (9) Prokazatelná funkční platforma pro spolupráci, koordinaci a kooperaci partnerů vytvořena na úrovni příslušné kategorie DMO např. poradní sbor (kolegium) DMO s prokazatelnou činností.
- (10) Aktivní partnerství znamená prokazatelnou spolupráci na konkrétní aktivitě realizované DMO v posledních 12 měsících prokázanou dokumentem ve vazbě na konkrétní předmět spolupráce (členství, příspěvek do fondu turismu, společný produkt, marketingová aktivita, činnost realizovaná s prokazatelnou účastí partnerů v působnosti organizace destinačního managementu apod.).
- (11) V případě obchodních korporací musí obec v působnosti DMO vlastnit část jejich podílu, přičemž celkový podíl těchto obcí musí dosáhnout alespoň 30%.
- (12) Systém sledovaných ukazatelů pro kategorie DMO stanoví ve zvláštním metodickém postupu agentura CzechTourism. Získané údaje je DMO povinná poskytovat bezúplatně agentuře CzechTourism.

5.3. Požadavky na produkty cestovního ruchu a marketingové aktivity

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Definovaný systém produktů cestovního ruchu na úrovni destinace ⁽¹³⁾	√	√	√	√
Aktivní realizace marketingových aktivit v destinaci ⁽¹⁴⁾	√	√	√	√
Funkční a pravidelně aktualizované internetové marketingové nástroje ⁽¹⁵⁾	√	√	√	√
Jednotný branding marketingových aktivit cílených na příjezdový turismus ⁽¹⁶⁾	√	√	√	√

Poznámky

- (13) Produkty vytvořené na základě metodického postupu CzechTourism - Manuál tvorby produktu cestovního ruchu. Produkty musí být prokazatelně rozvíjeny či musí být dán závazek k jejich rozvoji.
- (14) Prokazatelná realizace marketingových aktivit za posledních 12 měsíců, a to na základě principu partnerství doložené konkrétními výsledky činnosti (společný produkt, marketingová aktivita, činnost realizovaná s prokazatelnou účastí partnerů v působnosti organizace destinačního managementu).
- (15) Funkční a pravidelně aktualizované elektronické marketingové nástroje využívající síť Internetu.
- (16) Marketingové aktivity zaměřené na příjezdový cestovní ruch musí být koordinovány s agenturou CzechTourism a být realizovány na základě Metodického postupu pro jednotnou marketingovou komunikaci v rámci ČR agentury CzechTourism.

5. Požadavky na kategorie DMO

5.4. Požadavky na zaměření a činnost

- Organizace destinačního managementu by měla vykonávat činnosti v souladu s jejím posláním. Z toho důvodu bylo definováno základní zaměření činnosti a doporučený seznam aktivit, které by měly organizace destinačního managementu vykonávat v návaznosti na požadavky 5.1-5.3 této Kategorizace. Součástí jsou také činnosti, které se pro činnost dané kategorie organizace destinačního managementu nedoporučují.
- Tyto činnosti jsou v rámci Kategorizace definovány zvláště pro každou kategorii organizace destinačního managementu. Prokázání způsobu naplnění těchto požadavků je na příslušné organizaci destinačního managementu žádající o certifikaci.

I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Hlavní zaměření činnosti			
<ul style="list-style-type: none"> Tvorba produktů (produktové balíčky) cestovního ruchu na úrovni lokální/místní destinaci Realizace marketingových aktivit destinace zaměřených primárně na domácí cestovní ruch nebo v případě příjezdového cestovního ruchu na nejbližší přeshraniční oblasti/partnerská města 	<ul style="list-style-type: none"> Tvorba produktu (tematické balíčky) cestovního ruchu na úrovni oblasti ve spolupráci s lokální DMO Realizace marketingových aktivit primárně zaměřených na domácí cestovní ruch nebo v případě příjezdového cestovního ruchu na přeshraniční region 	<ul style="list-style-type: none"> Tvorba regionálních produktů CR ve spolupráci s oblastními DMO Koordinace marketingových aktivit a podpory rozvoje cestovního ruchu na území kraje jak v oblasti domácího cestovního ruchu tak příjezdového cestovního ruchu se zaměřením na blízké trhy 	<ul style="list-style-type: none"> Tvorba nadregionálních a národních produktů cestovního ruchu ve spolupráci s krajskými a oblastními DMO Všeobecná podpora rozvoje cestovního ruchu v ČR Koordinace marketingových aktivit primárně zaměřených na příjezdový cestovní ruch a koordinační úloha v rámci marketingu domácího cestovního ruchu
Doporučené činnosti			
<ul style="list-style-type: none"> Aplikace požadavků z této kategorizace na území místní destinace Aktivní B2B spolupráce s partnery na lokální úrovni (podnikatelé, samospráva, NNO, rezidenti atd.) Aktivní spolupráce s oblastní DMO (koordinace aktivit, poskytování dat a informací atd.) a ostatními kategoriemi DMO v jimi požadovaných oblastech Koordinace nabídky cestovního ruchu v destinaci, jejíž výsledkem jsou definované a rozvíjené produkty cestovního ruchu a podpora tvorby konkrétních programů (balíčků) pro návštěvníky destinace 	<ul style="list-style-type: none"> Aplikace požadavků z této kategorizace na území oblasti a stanovení pravidel pro nižší kategorie DMO Aktivní B2B spolupráce s partnery na oblastní úrovni (podnikatelé, samospráva, NNO, rezidenti atd. – kolektivní a individuální organizace) Úzká aktivní spolupráce s lokálními a krajskými DMO (koordinace aktivit, poskytování dat a informací atd.) a národní DMO v požadovaných oblastech Koordinace nabídky cestovního ruchu v destinaci, jejíž výsledkem jsou definované a rozvíjené produkty cestovního ruchu a programy pro návštěvníky destinace 	<ul style="list-style-type: none"> Aplikace požadavků z této kategorizace na území kraje a stanovení pravidel pro nižší kategorie DMO Aktivní B2B spolupráce s partnery na krajské úrovni (podnikatelé, samospráva, NNO další subjekty – především kolektivní organizace) Aktivní spolupráce s národní, oblastními a lokálními DMO včetně spolupráce se sousedními krajskými DMO Koordinace nabídky na úrovni kraje vytvářením krajských / nadregionálních produktů CR jejich spojováním do tematických balíčků krajské destinace 	<ul style="list-style-type: none"> Aplikace požadavků z této kategorizace na území ČR a stanovení pravidel pro nižší kategorie DMO Aktivní B2B spolupráce s partnery na národní úrovni (profesní asociace, klíčové národohospodářské podniky, veřejné instituce, mezinárodní organizace, výzkumné, poradenské instituce, média z ČR a zahraničí) Aktivní spolupráce s krajskými DMO a zástupci oblastních a vybraných lokálních destinačních společností Podpora konkurenceschopnosti cestovního ruchu a jeho udržitelného rozvoje

5. Požadavky na kategorie DMO

I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Doporučené činnosti (pokračování)			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vytváření informačního a servisního místa pro návštěvníky ve spolupráci s TIC a dalšími subjekty zahrnující zejména pravidelnou aktualizaci informací o nabídce destinace ▪ Kultivace potenciálu destinace (spolupráce na rozvoji infrastruktury, atraktivit cestovního ruchu a dalších investic, podpora turistické dostupnosti, péče o předpoklady a rozvoj udržování potenciálu cestovního ruchu) ▪ Aktivní realizace marketingových aktivit v souladu s doporučeným zaměřením činnosti, podpora jednotného brandingu destinace, podpora místních akcí a spolupráce na akcích regionálního významu, aktivní využívání marketingových nástrojů ▪ Poradenství subjektům v destinaci, podpora osvětových a vzdělávacích aktivit, podpora rozvoje kvality v destinaci, vlastní pravidelné vzdělávání a rozvoj ▪ Sledování efektivity realizovaných aktivit, sběr doporučených dat a informací a jejich sdílení na úrovni destinace a ostatním kategoriím DMO 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vytváření informačního a servisního místa pro návštěvníky ve spolupráci s TIC na území oblasti a dalšími subjekty zahrnující zejména pravidelnou aktualizaci informací o nabídce destinace ▪ Kultivace potenciálu destinace (infrastruktura, podpora turistické dostupnosti, péče o předpoklady a rozvoj udržování potenciálu cestovního ruchu) zejména v případě, že na území nepůsobí lokální DMO ▪ Aktivní realizace marketingových aktivit v souladu s doporučeným zaměřením činnosti, podpora jednotného brandingu destinace, podpora a spolupráce na akcích místního a regionálního významu, aktivní využívání vhodných marketingových nástrojů ▪ Poradenství subjektům v destinaci, podpora osvětových a vzdělávacích aktivit, podpora rozvoje kvality v destinaci, vlastní pravidelné vzdělávání a rozvoj ▪ Sledování efektivity realizovaných aktivit, sběr doporučených dat a informací a jejich sdílení na úrovni oblasti a ostatním kategoriím DMO 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vytváření informačního a servisního místa pro subjekty na území kraje – tvorba databází bodů zájmu, turistických zajímavostí a poskytovatelů služeb ve spolupráci s oblastními a lokálními DMO a územím, na kterém žádná DMO nepůsobí ▪ Koordinace marketingových aktivit na území kraje v návaznosti na podporu jednotného brandu ▪ Aktivní realizace marketingových aktivit v souladu s doporučeným zaměřením činnosti – propagace území kraje s využitím vhodných marketingových aktivit a nástrojů ▪ Organizace eventů celokrajského charakteru konferencí a seminářů ▪ Sledování efektivity realizovaných aktivit ▪ Sledování vývoje cestovního ruchu na úrovni kraje (vybraná marketingová šetření) ▪ Specifické vzdělávací aktivity realizované s ohledem na potřeby kraje ▪ Podpora zvyšování kvality služeb zejména stávajících klasifikačních a certifikačních systémů 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koordinace a zastřešení nabídky cestovního ruchu na národní úrovni ve spolupráci s B2B partnery (zaměření na mezinárodní, národní, nadregionální produkty) včetně vytváření národních platform pro její koordinaci ▪ Tvorba a podpora jednotného brandu cestovního ruchu na úrovni ČR ▪ Aktivní realizace marketingových aktivit v souladu s doporučeným zaměřením činnosti - propagace území ČR včetně turistických destinací a regionálních produktů s využitím vhodných marketingových aktivit a nástrojů ▪ Vznik a podpora zahraničních zastoupení ▪ Poradenství a informační servis pro subjekty cestovního ruchu ▪ Sledování efektivity realizovaných aktivit, sběr dat a informací na národní úrovni (marketingové výzkumy a vybraná statistická šetření) ▪ Organizace eventů, konferencí a seminářů ▪ Vzdělávací činnost ve spolupráci s B2B partnery ▪ Rozvoj ČSKS a podpora národních klasifikačních a certifikačních systémů
Nedoporučené činnosti			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizace své činnosti bez koordinace a vazby na strategii nadřazené kategorie destinační společnosti zejména v oblasti marketingu (branding, produkty, web, marketingové aktivity) ▪ Opomíjení oprávněných zájmů svých partnerů v destinaci 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizace své činnosti bez koordinace a vazby na strategii nadřazené kategorie destinační společnosti zejména v oblasti marketingu ▪ Opomíjení oprávněných zájmů svých partnerů 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vytvářet samostatně produkty na úrovni lokální a oblastní destinace ▪ Realizace své činnosti bez koordinace a vazby na strategii příjezdového cestovního ruchu nadřazené kategorie DMO zejména v oblasti marketingu ▪ Opomíjení oprávněných zájmů svých partnerů 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vytváření produktů samostatně na úrovni lokální, oblastní a krajské destinace ▪ Opomíjení oprávněných zájmů svých partnerů

5. Požadavky na kategorie DMO

5.5 Požadavky na hodnocení spokojenosti

- Kategorie I., II. a III. organizací destinačního managementu se musí každý rok zúčastnit nezávislého hodnocení spokojenosti s jejich činností. Toto hodnocení je zaměřeno na spokojenost členů/partnerů s činností této organizace. Jeho cílem je poskytnutí zpětné vazby o kvalitě vykonávaných aktivit vůči jejím členům/aktivním partnerům, pro které je zřízena.

5.5.1. Způsob zajištění nezávislého hodnocení spokojenosti

- Nezávislé hodnocení spokojenosti garantuje agentura CzechTourism, a to na základě jednotného metodického postupu pro celou Českou republiku. Tento metodický postup je stanoven způsobem, aby umožňoval průběžné sledování vývoje spokojenosti za delší časové ucelené období.
- Metodický postup musí umožňovat vzájemné srovnání úrovně spokojenosti organizací destinačního managementu a organizací destinačního managementu poskytovat účinnou zpětnou vazbu pro jejich zlepšování.
- Hodnocení spokojenosti probíhá vždy při první žádosti organizace destinačního managementu o certifikaci a poté minimálně jednou ročně. Hodnocení spokojenosti je povinnou součástí požadavků na certifikaci organizací destinačního managementu.

5.5.2 Proces a výsledky hodnocení spokojenosti

- Organizace destinačního managementu předají agentuře CzechTourism spolu se žádostí o certifikaci platné kontakty na partnery/ spolupracující či jiné subjekty v destinaci v alespoň v minimálním počtu pro dané kategorie. Aktualizovaný seznam aktivních partnerů jsou povinni agentuře CzechTourism zasílat každý rok před provedením opakovaného hodnocení spokojenosti způsobem určeným agenturou CzechTourism. Organizace destinačního managementu musí poskytnout maximální součinnost pro provedení průzkumu.
- Agentura CzechTourism dle stanoveného metodického postupu provede nezávislé hodnocení spokojenosti, jehož výsledkem je zpráva o jeho výsledcích, která je zaslána organizaci destinačního managementu, které slouží jako zpětná vazba o její činnosti. Tato zpráva je také jedním z podkladů při rozhodování certifikační komise k udělení certifikace a také slouží jako případný podnět pro rozhodování o její platnosti.
- Jako součást procesu hodnocení agentura CzechTourism vytvoří vhodnou komunikační platformu pro případné sdělení podnětů, připomínek nebo stížností partnerů / spolupracujících subjektů certifikovaných organizací destinačního managementu. Se získanými informacemi je povinná nakládat jako s důvěrnými a řádně je ověřovat zejména v případě, že na jejich základě bude certifikační komise rozhodovat o platnosti certifikace organizace destinačního managementu.
- Za každý rok zpětně agentura CzechTourism vypracuje Souhrnnou zprávu, která shrnuje vývoj z hodnocení spokojenosti všech certifikovaných organizací destinačního managementu na území ČR. Agentura CzechTourism na závěry uvedené v této zprávě reaguje vhodnými opatřeními.
- Organizace destinačního managementu, které prokázaly za uplynulé období vysokou úroveň spokojenosti nebo u nich došlo k významnému zlepšení v hodnocení spokojenosti může agentura CzechTourism zvýhodnit při vzájemné spolupráci.

5. Požadavky na kategorie DMO

5.6 Požadavky na vzdělávání a odborné kompetence

- Certifikované Kategorie I., II. a III. organizací destinačního managementu se musí každý rok povinně účastnit povinného odborného vzdělávání za účelem rozvoje svých profesních kompetencí. Odborné vzdělávání je stanoveno v rozsahu minimálně 16 vzdělávacích hodin za jeden kalendářní rok.
- Odborné vzdělávání zajišťuje agentura CzechTourism, která vede seznam doporučených vzdělávacích akcí, které jsou určeny pro certifikované organizace destinačního managementu. Odborné vzdělávání je zaměřeno zejména na:
 - informovanost o aktivitách agentury CzechTourism (setkání koordinátorů, Fórum cestovního ruchu, tematické a odborné konference atd.),
 - rozvoj odborných dovedností (školení trenérů Českého systému kvality služeb, odborná školení dle aktuální nabídky agentury CzechTourism).
- Agentura CzechTourism může také na seznam vzdělávacích akcí po dohodě s kraji (krajskými DMO) nebo profesními sdruženími začlenit jimi organizované vzdělávací akce.
- Nad rámec minimálního rozsahu 16 vzdělávacích hodin může agentura CzechTourism v odůvodněných případech vybrané vzdělávací akce certifikovaným organizacím destinačního managementu nařídit jako povinné.
- Agentura CzechTourism může vybrané vzdělávací akce zpoplatnit s výjimkou těch, které budou povinně nařízeny.

5.6.1 Prokázání vzdělávání

- Agentura CzechTourism nebo subjekt jehož vzdělávací akce byla zařazena na oficiální seznam, vystaví doklad pracovníkovi organizace destinačního managementu o absolvování odborného vzdělání s uvedením vzdělávací akce a počtem absolvovaných hodin.
- Absolvování povinného rozsahu odborného vzdělávání se prokazuje v rámci obnovy certifikace předložením dokladu o účasti pracovníků certifikované organizace destinačního managementu na vzdělávací akci v požadovaném rozsahu, která je uvedená na oficiálním seznamu doporučených vzdělávacích akcí agentury CzechTourism. Předložený doklad o absolvování odborného vzdělávání nesmí být starší než 12 měsíců od data předložení žádosti o obnovu certifikace.
- Pro organizace destinačního managementu, které žádají o svoji první certifikaci, se požadavky bodu 5.6 této Kategorizace nevztahují.

5. Požadavky na kategorie DMO

5.7. Způsob naplnění požadavků

- Veškeré požadavky uvedené v bodech 5.1, 5.2, 5.3 a 5.5 této Kategorizace jsou pro žadatele o certifikaci povinné a jejich naplnění je podmínkou pro její získání. Požadavky uvedené v bodě 5.4 této Kategorizace jsou doporučené a budou vždy důkladně posuzovány v rámci žádosti o certifikaci s ohledem na zaměření a specifika příslušné organizace destinačního managementu. Požadavky uvedené v bodě 5.6 jsou povinné pouze při obnově platnosti certifikace.
- Splnění požadavků uvedených v bodech 5.1 – 5.6 této Kategorizace se prokazuje způsobem uvedeným v bodě 6 této Kategorizace. V případě nejasností při výkladu některého z požadavků Kategorizace podává oficiální vysvětlení agentura CzechTourism. Pro jednotlivé požadavky Kategorizace může agentura CzechTourism vydat oficiální metodické vysvětlení, které uveřejní na svých webových stránkách.
- Naplnění všech požadavků posuzuje certifikační komise. Kategorizace s ohledem na specifický výkon činnosti organizací destinačního managementu obsahuje také požadavky, které mají charakter subjektivních kritérií. Vyhodnocení těchto kritérií je objektivizováno jejich posouzením v rámci certifikační komise, která má pravomoc rozhodnout o míře a způsobu jejich naplnění. Činnost certifikační komise je definována v bodě 7 této Kategorizace.
- V případě, že certifikační komise shledá v procesu hodnocení, že dané kritérium nebylo naplněno nebo bylo naplněno pouze částečně je v její kompetenci organizaci destinačního managementu nedoporučit k certifikaci. V případě nenaplnění některého z požadavků uvedených zejména v bodech 5.1 – 5.6 této Kategorizace může certifikační komise udělit časově ohraničenou výjimku, kterou je povinna řádně odůvodnit.
- V rámci posuzování způsobu naplnění požadavků Kategorizace bude dále certifikační komisí ověřováno zda:
 - Informace uvedené v žádosti odpovídají skutečnosti, nejsou účelově přizpůsobovány nebo se nezakládají na pravdě,
 - Předmětem žádosti o certifikaci není organizace destinačního managementu, která nezastupuje přirozené turistické území s dostatečnými selektivními, realizačními a lokalizačními předpoklady a odpovídající úrovní potenciálu cestovního ruchu,
 - Neexistují jiné zvlášť významné důvody, které brání v udělení certifikace.
- Správnost naplnění požadavků uvedených v bodech 5.1 – 5.6 žadatel potvrzuje čestným prohlášením, které je součástí žádosti o certifikaci.

Upozornění

- Kategorizace DMO nezavazuje k finanční podpoře poskytnuté z národních/krajských zdrojů na podporu činnosti certifikovaných DMO. Stát/kraj může rozhodnout o způsobu podpory v návaznosti na dané kategorie DMO v podmínkách jednotlivých dotačních programů. Pro pilotní období se doporučuje zaměřit případnou finanční podporu na všechny kategorie DMO vyjma lokální úrovně DMO.

6. Proces certifikace

Kategorizace je v kompetenci agentury CzechTourism, která zajišťuje kompletní proces certifikace. Certifikaci mohou získat pouze **vymezené kategorie organizací destinačního managementu definované v části č. 4 této normy vyjma kategorie IV - Národní DMO**. Pro kategorii IV Národní DMO stanovuje požadavky na činnost Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, které je povinno její činnost pravidelně vyhodnocovat v souladu s platnou Konceptí státní politiky cestovního ruchu a dalšími úkoly, které stanovuje pro její činnost.

V případě, že bude mít organizace destinačního managementu zájem o certifikaci provede kroky dle tohoto postupu:

- Žadatel si opatří platnou verzi Kategorizace, která je dostupná v elektronické podobě na webových stránkách www.czechtourism.cz, případně na vyžádání v papírové podobě na informačním středisku agentury CzechTourism, Vinohradská 46, 120 41 Praha 2.
- Žádost o certifikaci může organizace destinačního managementu podávat ve třech termínech v kalendářním roce k 31. březnu, k 31. červenci a k 30. listopadu.
- Žadatel vyplní formulář žádosti o certifikaci, který je v elektronické podobě dostupný na webových stránkách www.czechtourism.cz. Prostřednictvím tohoto formuláře žadatel nejprve provede návrh na zařazení do příslušné kategorie organizace destinačního managementu a dále postupuje dle požadavků uvedených v bodě 5 této Kategorizace.
- Informace uvedené v tomto formuláři společně s žádostí o certifikaci, která tvoří její závaznou přihlášku, odešle v elektronické podobě prostřednictvím tohoto formuláře agentuře CzechTourism.
- Za správnost a přesnost uvedených informací odpovídá žadatel o certifikaci. Nepřesně uvedené nebo záměrně zkreslené informace jsou důvodem pro neudělení certifikace.
- Na základě žádosti bude žadateli vygenerována faktura za certifikaci, kterou žadatel uhradí na účet CzechTourism. V pilotním období Kategorizace bude certifikace organizací destinačního managementu bezplatná.

Kategorie DMO	Výše poplatku za certifikaci	Pilotní období certifikace
Lokální destinační společnost	7.500,-	0,-
Oblastní destinační společnost	15.000,-	0,-
Krajská destinační společnost	20.000,-	0,-

- Agentura CzechTourism přijme žádosti, zpracovává je a připravuje k projednání v certifikační komisi. Zpracování žádostí pro rozhodování certifikační komise zahrnuje kontrolu formálních náležitostí. Nesplnění formálních náležitostí je důvodem pro vyřazení z procesu certifikace.
- Vyřízení žádosti musí v proběhnout ve lhůtě do 90 dní od oficiálních termínů pro podání žádosti. Případné odvolání k výsledkům certifikace je možné do 10 pracovních dnů od oznámení výsledků certifikace žadateli, a to pouze řediteli agentury CzechTourism. Proti rozhodnutí ředitele agentury CzechTourism se není možné dále odvolat. Žadatel může v takovém případě podat novou/opravenou žádost o certifikaci až v dalším roce.
- Po splnění všech podmínek vztahujících se k certifikaci bude žadateli zaslán certifikát, kterým je oprávněn se po dobu jeho platnosti prokazovat. Platnost certifikátu je stanovena na **období 1 roku od data rozhodnutí o certifikaci DMO**.

7. Certifikační komise - organizační zajištění

- Členové certifikační komise jsou jmenováni ředitelem agentury CzechTourism na funkční období 3 let. Počet členů certifikační komise je stanoven na 7 členů. Členem může být pouze fyzická osoba a toto členství není zastupitelné. Ředitel agentury CzechTourism může se souhlasem MMR kdykoliv člena certifikační komise odvolat.
- Činnost Certifikační komise se řídí statutem a jednacím řádem, který je povinna certifikační komise schválit.
- Certifikační komise na návrh MMR a CzechTourism si je povinná zvolit svého předsedu, který řídí její jednání.
- Certifikační komise se schází alespoň 3 krát ročně.
- Certifikační komise rozhoduje o jednotlivých úkonech nadpoloviční většinou všech svých přítomných hlasů a je usnášeníschopná v počtu minimálně nadpolovičním počtu svých stálých členů. V odůvodněných případech může rozhodovat také korespondenčně. Z jednání je pořizován zápis.
- Certifikační komise rozhoduje zejména o:
 - návrhu udělení/neudělení certifikace žadateli
 - návrhu odebrání certifikace
 - návrhu na změnu kategorie oblastní/lokální DMO
 - stížnosti zainteresované strany (člen DMO, MMR, kraj atd.) na způsob práce certifikované DMO
 - dočasném udělení výjimky při nesplnění některého z povinných parametrů certifikace
 - návrhu na změnu metodiky této Kategorizace, které vyplynou ze zkušeností z procesu certifikace
 - ostatních záležitostech souvisejících s procesem certifikace
- Certifikační komise může požádat formou odborného stanoviska externí subjekt o potřebné chybějící informace pro její rozhodování.
- Sekretariát certifikační komise zajišťuje agentura CzechTourism.
- Certifikační komise může požádat prostřednictvím sekretariátu doplnění informací žadatele. V odůvodněných případech může pozvat žadatele na jednání komise k bližšímu vysvětlení předložené žádosti.
- Výsledkem jednání certifikační komise je Zpráva o způsobu naplnění požadavků Kategorizace zahrnující způsob naplnění požadavků Kategorizace a návrh na přidělení příslušné kategorie organizace destinačního managementu. Na návrh předsedy certifikační komise uděluje certifikaci dané organizaci destinačního managementu CzechTourism, prostřednictvím rozhodnutí ředitele agentury CzechTourism.
- V případě zjištění porušení podmínek Kategorizace nebo obdržení stížnosti člena/partnera na certifikovanou DMO může certifikační komise rozhodnout o prověření platnosti certifikace. Na základě výsledků tohoto prověření certifikační komise rozhodne o vhodném způsobu nápravy nedostatků nebo v krajním případě o odebrání certifikace.

CzechTourism

ČCCR – CzechTourism
Vinohradská 46,
120 41 Praha 2
tel. +420 221 580 486
jmeno@czechtourism.cz
www.czechtourism.cz



Autorský tým KPMG ČR

Doc. Ing. Zdeněk Tůma, CSc.
Mgr. Ondřej Špaček
Ing. Radek Chaloupka
Mgr. Jan Sedlář

KPMG Česká republika s.r.o.
Pobřežní 1a
186 00 Praha 8
Česká republika

Tel: + 420 222 123 668
Fax + 420 222 123 100