

Implementační manuál

Kategorizace organizací destinačního managementu

1. 11. 2017

KPMG Česká republika s.r.o.

listopad 2017

Autorský tým:

Doc. Ing. Zdeněk Tůma, CSc.

Mgr. Ondřej Špaček

Ing. Radek Chaloupka

Mgr. Jan Sedlář

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

Kontrola a schválení dokumentu

Provedené revize

Verze	Autor	Datum	Revize

Důležité upozornění KPMG

Práce na přípravě technického předpokladu pro DMO jsme započali 1. června 2017 a ukončili 1. listopadu 2017. Od tohoto data jsme neučinili jakékoliv aktualizace této zprávy o jakékoliv další události či okolnosti. V průběhu přípravy analýzy jsme vycházeli z primárních a sekundárních zdrojů. Primárními zdroji byly informace získané z dotazníkového šetření a řízených rozhovorů, které byly realizovány v návaznosti na vytváření této studie. Sekundárními zdroji byly podklady poskytnuté zadavatelem, veřejně dostupné informace vztahující se problematice destinačního managementu a odborné publikace zaměřené na tuto problematiku. Tyto zdroje jsme rovněž doplnili našimi dlouholetými zkušenostmi z oblasti cestovního ruchu, regionálního rozvoje, systémů řízení kvality a technické normalizace ve službách cestovního ruchu.

Musíme zdůraznit, že naše doporučení a závěry vycházejí z předložené metodické dokumentace platné ke dni dokončení analýzy. V případě jejich změny doporučujeme zvážit aktualizaci zde uváděných závěrů. KPMG se spoléhala na správnost, úplnost, pravdivost a přesnost informací, které obdržela. Obchodní ani žádné jiné informace nám poskytnuté nebyly nezávisle ověřovány.

Tento dokument se odkazuje na „Analýzu KPMG“; jedná se o případy, kdy jsme provedli analytické postupy na základě dostupných informací, abychom byli schopni dodat výsledná data. Nicméně nelze vyloučit případné nesrovnalosti či zkreslení informací způsobené záměrným poskytnutím nepravdivých dat zdrojovými subjekty. Tato práce nebyla předmětem auditu a neobsahuje tak stanovisko nezávislého auditora.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

Obsah

0	Účel a způsob používání implementačního manuálu	1
0.1	Platnost implementačního manuálu a jeho aktualizace	1
0.2	Kontakty, způsob uveřejnění	1
A	MANUÁL PRO ŽADATELE	2
1	Účel	3
2	Základní pojmy	3
3	Základní náležitosti procesu certifikace a získání informací	4
4	Volba kategorie DMO a oprávnění žadatelé	5
5	Ověření požadavků Kategorizace	7
5.1	Formální požadavky přijatelnosti	7
5.2	Kvalitativní požadavky na strategické plánování a řízení	15
5.3	Kvalitativní požadavky na produkty cestovního ruchu a marketingové aktivity	20
5.4	Kontextové požadavky na zaměření a činnost	24
5.5	Rozvojové požadavky na hodnocení spokojenosti	26
5.6	Rozvojové požadavky na vzdělávání a odborné kompetence	27
6	Žádost o výjimku	29
7	Žádost o certifikaci - vyplnění a odeslání přihlášky	30
7.1	Termíny podání žádosti	30
7.2	Cena za certifikaci	30
8	Proces hodnocení žádosti	32
8.1	Doplnění informací v rámci procesu hodnocení	32
8.2	Informace o výsledku certifikace	32
8.3	Odvolání k výsledku hodnocení	33
9	Podmínky platnosti certifikace	34
9.1	Zánik platnosti certifikace	34
10	Obnova platnosti certifikace	35
	Přílohy – seznam	36

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

B	MANUÁL PRO HODNOTITELE	37
1	Účel	38
2	Organizační zajištění procesu hodnocení	38
2.1	Agentura CzechTourism	38
2.2	Certifikační komise	38
2.3	Odborné stanovisko	39
3	Proces hodnocení	40
3.1	Hodnocení formálních náležitostí	40
3.2	Věcné hodnocení	47
3.3	Zpráva o způsobu naplnění požadavků kategorizace	48
3.4	Certifikát	49
4	Kontrola	50
	Přílohy - seznam	51

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

0 Účel a způsob používání implementačního manuálu

Implementační manuál Technického předpokladu Kategorizace organizací destinačního managementu (dále jen Implementační manuál) je pomůckou pro žadatele, kteří usilují o získání certifikace v rámci Kategorizace organizací destinačního managementu (dále jen Kategorizace). Implementační manuál dále poskytuje oporu pro provádění hodnocení předložených žádostí o certifikaci.

Implementační manuál se skládá ze dvou samostatných částí, kterými jsou:

- A. Manuál pro žadatele
- B. Manuál pro hodnotitele

Pro lepší názornost informací uvedených v manuálu je jeho součástí navigační grafika se symboly.



V této navigační liště jsou detailněji vysvětleny dílčí požadavky, které vyplývají z Kategorizace. Vysvětlen je zde celkový kontext požadavků tak, by byl zachován účel, pro který jsou tyto požadavky součástí Kategorizace.



V této navigační liště jsou uvedeny ilustrativní příklady, případně návody, které slouží k vysvětlení dílčího požadavku Kategorizace.



V této navigační liště je uvedeno, jakým způsobem mají být prokázány jednotlivé požadavky stanovené v rámci Kategorizace při žádosti organizace o certifikaci. Souhrn požadavků, které jsou zde uvedeny, tvoří povinnou součást přihlášky k certifikaci.

0.1 Platnost implementačního manuálu a jeho aktualizace

Platnost Implementačního manuálu je dána platností Kategorizace, která je stanovena na období 3 let od schválení jejího znění. Toto období představuje úvodní Pilotní fázi, po kterou bude prováděno vyhodnocení a její případné úpravy. V rámci pilotní fáze mohou probíhat také její dílčí průběžné úpravy.

V případě, že dojde k jakékoliv změně Kategorizace, musí být aktualizován i tento Implementační manuál. Jeho aktualizace může být provedena také v případě, že si to vyžádá upřesnění informací, které jsou v tomto manuálu uvedeny.

Organizace destinačního managementu (dále jen DMO), které byly certifikovány na základě informací uvedených v tomto Implementačním manuálu, se řídí jeho původním zněním po dobu platnosti certifikace.

0.2 Kontakty, způsob uveřejnění

Implementační manuál je oficiálním dokumentem České centrály cestovního ruchu – CzechTourism, který je v platném znění uveřejněn na webových stránkách www.czechtourism.cz. Další informace k procesu certifikace mohou být podány na níže uvedených kontaktech:

Kontakty

Jméno

Tel:

Česká centrála cestovního ruchu - CzechTourism
Vinohradská 46, 120 41 Praha 2

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

A Manuál pro žadatele

Kategorizace organizací destinačního managementu

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

1 Účel

Manuál pro žadatele o certifikaci v rámci Kategorizace organizací destinačního managementu (dále jen Manuál pro žadatele) je určen jako pomůcka pro DMO, které usilují o získání certifikace v rámci Kategorizace. V manuálu jsou praktickým způsobem uvedeny potřebné informace, které DMO usnadní proces certifikace a žadatele provede všemi náležitostmi, které je nezbytné pro získání certifikace v rámci této Kategorizace splnit.

2 Základní pojmy

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 stanovenými 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 atrakтив 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 (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 potvrzujícího 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 organizace destinačního managementu	Standard určuje, jaká minimální kritéria musí daná kategorie organizace destinačního managementu splnit, aby mohla být dle této normy certifikována.
Technický předpoklad/norma pro organizace destinačního managementu	Dokument agentury CzechTourism, ve které jsou definovány požadavky ve formě kritérií a závazných postupů na formu a činnost organizací destinačního managementu v České republice.

CzechTourism

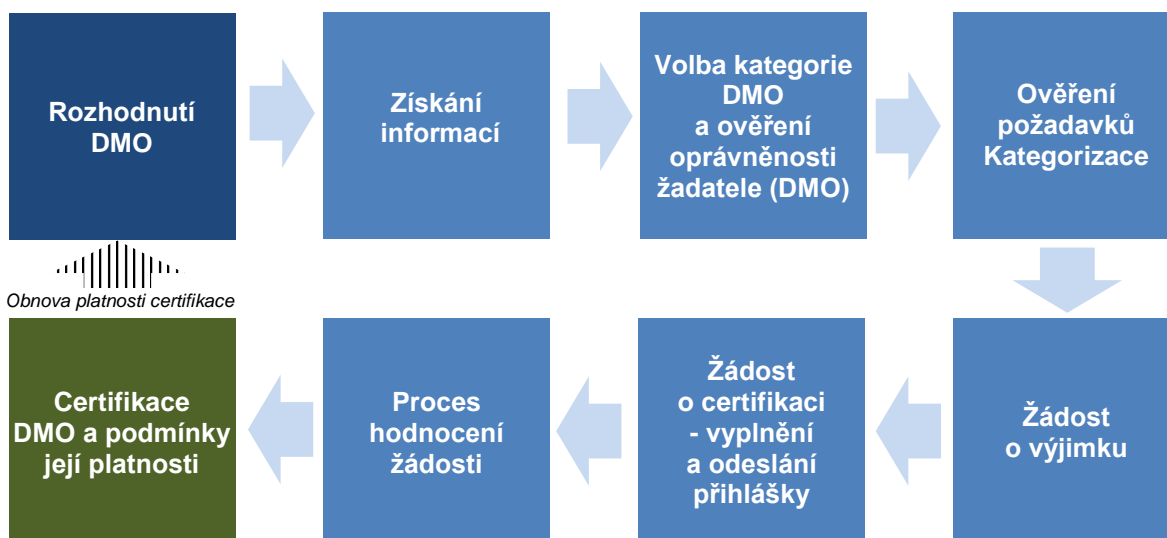
Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

3K platforma

Vhodná funkční platforma pro kooperaci, koordinaci a komunikaci subjektů cestovního ruchu v destinaci za účelem podpory rozvoje cestovního ruchu, v rámci které dochází k výměně informací nezbytných pro koordinaci aktivit cestovního ruchu.

3 Základní náležitosti procesu certifikace a získání informací

Proces získání certifikace DMO se skládá z několika základních kroků.



Základním informačním zdrojem pro žadatele o certifikaci v rámci Kategorizace jsou následující legislativní předpisy, platné dokumenty Kategorizace a doporučené metodické postupy:

- Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení)
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)
- Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (nový občanský zákoník)
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (starý občanský zákoník)
- Zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech
- Zákon č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a o změně a doplnění některých zákonů
- Zákon č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla)
- Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů
- Kategorizace organizací destinačního managementu
- Implementační manuál Kategorizace organizací destinačního managementu
- Metodické postupy (uvedeny ve formátu pdf na webových stránkách CzechTourism)
 - 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
- Webové stránky CzechTourism
- Další podmínky stanovené nadřazenou kategorií destinačního managementu

CzechTourism

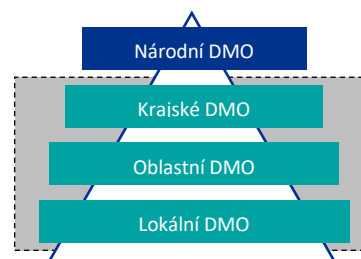
Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

4 Volba kategorie DMO a oprávnění žadatelé

Žadatel, který má zájem získat certifikaci v rámci Kategorizace, by měl nejdříve zvážit výběr dané kategorie DMO a zjistit zda může být oprávněným žadatelem. Kategorizace definuje 4 kategorie DMO.

V rámci Kategorizace jsou definovány tyto kategorie:

- Lokální organizace destinačního managementu
- Oblastní organizace destinačního managementu
- Krajská organizace destinačního managementu
- Národní organizace destinačního managementu



Zdroj: Kategorizace DMO

Pro každou kategorii DMO, jsou požadovány výchozí podmínky, ze kterých vyplývá, zda je subjekt oprávněným žadatelem v rámci Kategorizace.

- **Lokální organizace destinačního managementu**
 - Dle Kategorizace se jedná o právnickou osobu, která působí na místní nebo lokální úrovni v působnosti oblastní nebo krajské DMO. Organizace musí být založena nikoliv za účelem dosažení zisku a hlavním předmětem její činnosti je koordinace aktivit cestovního ruchu na tomto území. Je však žádoucí aby poskytovala určité služby za úplaty a pokrývala svůj provoz v rámci více-zdrojového financování.



Co když lokální DMO nepůsobí v rámci oblastní nebo krajské DMO?

Žadatelem o certifikaci může být pouze taková lokální DMO, která má působnost v rámci **certifikované oblastní nebo krajské DMO**. V území, ve kterém doposud neexistuje oblastní nebo krajská DMO nebo v době žádosti o certifikaci nejsou oblastní/krajské DMO certifikovány, musí tato organizace předložit společně se žádostí Stanovisko příslušného kraje, na jehož území se nachází. V případě, že se tato DMO nachází na území více krajů, je nutné předložit souhlas všech krajů.

Další informace k tomuto stanovisku jsou uvedeny v bodu č. 6.1.6.

- **Oblastní organizace destinačního managementu**
 - Dle Kategorizace se jedná o právnickou osobu působící na úrovni většího logického kulturně nebo geograficky vymezeného území splňujícího minimální podmínky pro její založení, které jsou uvedeny v bodech 5.1 – 5.5 Kategorizace. Organizace musí být založena nikoliv za účelem dosažení zisku a hlavním předmětem její činnosti je koordinace aktivit cestovního ruchu na tomto území. Je však žádoucí aby poskytovala určité služby za úplaty a pokrývala svůj provoz v rámci více-zdrojového financování.
- **Krajská organizace destinačního managementu**
 - Dle Kategorizace se jedná o právnickou osobu působící na úrovni kraje České republiky v oblasti cestovního ruchu. Organizace je založena či spoluzaložena krajským úřadem dle zákona zákon 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.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

**Jak prokázat účel organizace v případě obchodních korporací?**

V případě, že je žádost o certifikaci podávána společností s ručením omezeným (s.r.o.) nebo akciovou společností (a.s.) musí taková společnost prokázat, že případný zisk z jejího hospodaření je výhradně použit zpět na financování hlavní činnosti. To tato společnost prokáže společenskou smlouvou, stanovami své DMO nebo jiným vhodným dokumentem, ze kterého splnění účelu vyplývá.

V případě, že jsou tyto dokumenty v aktuální podobě vloženy na portálu www.justice.cz, nemusí je žadatel fyzicky předkládat společně se žádostí. V rámci procesu hodnocení budou tyto údaje ověřeny kontrolou na tomto portále.



Žadatel v rámci žádosti o certifikaci uvede:

- Název/Obchodní jméno
- Sídlo
- IČO
- Právní forma
- Kontaktní osoba – hlavní výkonný manažer organizace
 - Jméno a příjmení (titul)
 - Pozice
 - E-mail
 - Telefon

Jako přílohu žádosti žadatel předloží ověřenou kopii z obchodního rejstříku, která není starší než 30 dní. V případě obchodních korporací další dokumenty, pokud nejsou vloženy v portálu www.justice.cz

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

5 Ověření požadavků Kategorizace

Požadavky Kategorizace na kategorie organizací destinačního managementu jsou definovány ve 4 tematických oblastech. Každá z těchto tematických oblastí má stanoveny speciální požadavky, které jsou v rámci žádosti o certifikaci prokazovány odlišně.



5.1 Formální požadavky přijatelnosti

Formální požadavky mají v rámci Kategorizace charakter kritérií přijatelnosti. V rámci žádosti o certifikaci je nezbytné doložit prokázání těchto kritérií. V případě, že nejsou formální požadavky prokázány v dostatečném rozsahu, je to důvodem pro vyřazení z dalšího procesu certifikace.

5.1.1 Splnění definice DMO

Všechny kategorie DMO jsou povinny prokázat splnění definice DMO. Jejich činnost musí soustavně podporovat 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 jejich úkolem udržitelným způsobem prosazovat tuto destinaci a její produkty na trhu.

V rámci žádosti o certifikaci žadatel nepředkládá žádné dokumenty. Splnění definice je v rámci procesu certifikace prověřováno prostřednictvím ostatních kritérií.

5.1.2 Zřizovatel

Kategorizace stanovuje požadavky na to, jaký subjekt může být zřizovatelem (zakladatelem) DMO.

V případě žádosti o certifikaci **Lokální/Oblastní DMO** musí být jejím zřizovatelem vždy alespoň jeden z těchto subjektů:

- Obec nebo svazek obcí dle zákona č. 128/2000 Sb., zákon o obcích (obecní zřízení)
- Hlavní město Praha dle zákona č. 131/2000 Sb., zákon o hlavním městě Praze
- Obchodní korporace
- Zájmové sdružení právnických osob
- Nadace nebo jiná forma neziskové organizace stanovená občanským zákoníkem

V případě žádosti o certifikaci **Krajské DMO** musí být vždy alespoň jedním ze zřizovatelů/zakladatelů kraj, který je zřízen v souladu se zákonem č. 129/2000 Sb., zákon o krajích (krajské zřízení).

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

**Může být zřizovatelem fyzická osoba?**

Nic nebrání tomu, aby také fyzická osoba nebo podnikající fyzická osoba (živnostník) byl zakladatelem/zřizovatelem DMO. Při žádosti o certifikaci však musí být vždy alespoň jedním ze zakladatelů právnická osoba vymezena v souladu s bodem 6.1.2 Manuálu pro žadatele.

**Žadatel o certifikaci prokazuje splnění tohoto požadavku předložením svých zakladatelských dokumentů dle právní formy žadatele.**

V případě, že jsou tyto dokumenty v aktuální podobě vloženy na portálu www.justice.cz, nemusí je žadatel fyzicky předkládat společně se žádostí. V rámci procesu hodnocení budou tyto údaje ověřeny kontrolou na tomto portále.

5.1.3 Právní forma DMO

Pro jednotlivé kategorie DMO jsou v rámci Kategorizace povoleny pouze vybrané právní formy. Žadatelem o certifikaci pro **Lokální/Oblastní DMO** mohou být pouze subjekty s následující právní formou:

- **Spolek** – založený v souladu s novým občanským zákoníkem (doporučená právní forma)
- **Ústav** - založený v souladu s novým občanským zákoníkem
- **Zájmové sdružení právnických osob** – založené v souladu se starým občanským zákoníkem
- **Obecně prospěšná společnost** – založená v souladu se zákonem o obecně prospěšných společnostech
- **Společnost s ručením omezeným** - založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích
- **Akciová společnost** - založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích

**Proč je doporučenou právní formou DMO Spolek?**

Spolek je flexibilní právní forma, která je z dostupných právních forem nejvhodnější platformou pro navazování partnerství mezi subjekty veřejného, soukromého a neziskového sektoru při činnosti na úrovni destinace. Výhodou je jeho snadné založení, požadavky na jeho operativní řízení a možnost financování jeho činnosti prostřednictvím členských příspěvků. Spolky nemají ze zákona povinnost ověřit účetní závěrku auditorem a nemusejí vydávat výroční zprávu.

Žadatelem o certifikaci pro **Krajské DMO** mohou být subjekty s následující právní formou:

- **Spolek** – založený v souladu s novým občanským zákoníkem (doporučená právní forma)
- **Ústav** - založený v souladu s novým občanským zákoníkem
- **Zájmové sdružení právnických osob** – založené v souladu se starým občanským zákoníkem
- **Obecně prospěšná společnost** – založená v souladu se zákonem o obecně prospěšných společnostech
- **Společnost s ručením omezeným** - založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích
- **Akciová společnost** - založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

- **Příspěvková organizace** – založená v souladu se zákonem o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů (pouze v pilotním období)



Žadatel o certifikaci prokazuje splnění tohoto požadavku předložením svých **zakladatelských dokumentů dle právní formy žadatele**.

V případě, že jsou tyto dokumenty v aktuální podobě vloženy na portálu www.justice.cz, nemusí je žadatel fyzicky předkládat společně se žádostí. V rámci procesu hodnocení budou tyto údaje ověřeny kontrolou na tomto portále.

5.1.4 Geograficky homogenní území a území ohraničené katastrálním územím obcí

Kategorizace stanovuje požadavek, že každá DMO musí být jednoznačně geograficky vymezena. Území, na kterém se DMO nachází, musí být homogenní a ohraničené katastrálním územím jednotlivých obcí. Území DMO musí být přirozeným kulturním a geografickým celkem s předpoklady a potenciálem pro cestovní ruch, který umožňuje jeho další systematický rozvoj v oblasti cestovního ruchu včetně marketingové podpory a zaměření na vhodné cílové skupiny.



Jaké zdroje je možné využít pro stanovení vhodného území?

Vhodným zdrojem pro správné stanovení geograficky a kulturně homogenního a ohraničeného území je rajonizace území z hlediska potenciálu cestovního ruchu a výzkum potenciálu. Aktuální rajonizace cestovního ruchu byla v roce 2017 provedena na základě výzkumného úkolu MMR Masarykovou univerzitou v Brně. Jejím výsledkem je klasifikace krajiny z hlediska předpokladů cestovního ruchu a stanovení typologie středisek cestovního ruchu.¹

Zmapování a hodnocení potenciálu (souhrn selektivních, lokalizačních a realizačních předpokladů) by měla provádět každá DMO na území své destinace. Zdrojem pro provádění výzkumu potenciálu mohou být studie hodnocení a využití potenciálu cestovního ruchu Ústavu územního rozvoje v Brně nebo primární výzkum realizovaný DMO.



Žadatel o certifikaci prokazuje splnění tohoto požadavku předložením **Mapy území DMO v takovém měřítku**, ze kterého je patrné, že hranice DMO korespondují s hranicemi katastrálního území obcí, které tvoří spojitě vnější hranice katastrálního území. Z mapy musí také vyplývat, že destinace kopíruje přirozené geografické celky.

5.1.5 Území působnosti DMO se nepřekrývá s územím shodné kategorie DMO

Kategorizace stanovuje požadavek, jehož cílem je, aby se území působnosti DMO nepřekrývalo s území působnosti jiné DMO stejné kategorie. Tento požadavek je vymezen obdobně jako bod 6.1.4 prostřednictvím katastrů obcí. Není proto možné, aby stejné katastrální území bylo součástí dvou DMO stejné kategorie.



Může být jedna obec součástí dvou DMO stejné kategorie?

Tato situace může nejčastěji nastat na hranicích mezi jednotlivými Lokálními/Oblastními DMO, kdy jedna obec může mít zájem být součástí obou DMO.


Pokud obec leží na hranici mezi dvěma Lokálními/Oblastními DMO její katastrální území musí být oficiálně začleněno pouze do jedné DMO.

¹ Výsledky této rajonizace jsou ve formě mapových podkladů dostupné na webovém portálu www.risy.cz

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

Pokud chce tato obec participovat na činnosti DMO, na jejímž území neleží, může s ní uzavřít např. smlouvu o partnerství nebo jiným způsobem participovat na společných aktivitách.

 Žadatel o certifikaci prokazuje splnění tohoto požadavku předložením **Mapy území DMO v takovém měřítku**, ze kterého bude patrné, že hranice DMO korespondují s hranicemi katastrálního území obcí, které tvoří spojitě vnější hranice katastrálního území. Územní překryvy budou také prověřeny subjektem, který vydává Stanovisko dle bodu 6.1.1. a v rámci procesu hodnocení.


5.1.6 Stanovisko kraje/oblasti

Formálním požadavkem Kategorizace je předložení platného **Stanoviska**. Povinnost předložit Stanovisko vychází ze stávajících kompetencí krajů a obcí v oblasti cestovního ruchu, které vyplývají z platné legislativy. Jeho cílem je rovněž zavést do procesu certifikace princip subsidiarity, na jehož základě je zajištěn přenos rozhodování a odpovědnosti na co nejnižší úroveň řízení cestovního ruchu.

Stanovisko musí v rámci žádosti o certifikaci vždy doložit **Lokální/Oblastní DMO**.

Tabulka č. 1: Odpovědnost za vydání Stanoviska

Kdo vydává Stanovisko	Komu je Stanovisko vydáváno
<ul style="list-style-type: none"> Kraj nebo Certifikovaná krajská DMO 	<ul style="list-style-type: none"> Oblastní DMO Lokální DMO (pouze v případě, že v území nepůsobí Oblastní DMO)
<ul style="list-style-type: none"> Certifikovaná oblastní DMO 	<ul style="list-style-type: none"> Lokální DMO

 **Co když vyšší kategorie DMO není certifikována?**

Stanovisko může vydat pouze **certifikovaná DMO/kraj**. V prvním roce platnosti certifikace bude proto vydávat Stanovisko pro **Lokální/Oblastní DMO** výhradně kraj.

V dalších letech platnosti Kategorizace bude uplatněn postup uvedený v **Tabulce č. 1**. Kraj má v rámci své samostatné působnosti právo rozhodnout o tom, zda si pravomoc vydání Stanoviska ponechá nebo ji bude delegovat na **certifikovanou Krajskou DMO**.

Stanovisko je předkládáno dle vzoru, který je uveden v **příloze č. 2 Manuálu pro žadatele**. Pro vydávání Stanoviska mohou být stanoveny další podmínky. Toto Stanovisko obsahuje písemný komentář zahrnující podstatné informace určené pro potřeby certifikace příslušné DMO, a to zejména:

- Požadavky, které musí žadatel o Stanovisko naplnit
- Důvody nevydání kladného stanoviska

Ten, kdo Stanovisko vydává, nesmí neodůvodněně bránit nebo omezovat vznik, činnost nebo oprávněné zájmy nižší kategorie DMO. Takové jednání může být důvodem pro neudělení či odebrání certifikace Krajské/Oblastní DMO. Toto platí i v případě, že toto Stanovisko vydává kraj. V případě, že DMO leží na území více krajů/oblastí, musí být doloženo Stanovisko od všech těchto krajů/oblastí.

Subjekt, který je požádán o vydání stanoviska musí toto stanovisko vydat vždy, a to ve lhůtě do 30 dní od obdržení jeho žádosti!

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

**Jaké požadavky může stanovit subjekt, který vydává Stanovisko?**

Subjekt, který vydává Stanovisko, může stanovit jakékoliv relevantní požadavky na činnost nižší kategorie DMO. Tyto požadavky však nesmí být v rozporu s požadavky Kategorizace ani se zaměřením a účelem činnosti DMO. Požadavky stanovené ve Stanovisku by měly být stanoveny tak, aby umožňovaly v daném území systematicky dlouhodobě rozvíjet cestovní ruch.

Subjekt, který vydává Stanovisko, může také vydat **záporné Stanovisko**. Vydání záporného stanoviska musí být řádně odůvodněno. Žádost o certifikaci může předložit i DMO, která kladné stanovisko nezískala a zároveň požádat certifikační komisi o prověření důvodů nevydání kladného Stanoviska.

**Příklady důvodů nevydání kladného Stanoviska**

- Žadatel nerespektuje platný systém řízení cestovního ruchu stanovený krajem
- Činnost DMO není realizována v souladu se strategickým dokumentem nadřazeného subjektu (kraj, oblastní DMO)
- Na vymezeném území působnosti žadatele již působí jiná DMO
- Území DMO nepokrývá přirozenou geograficky/kulturně vymezenou oblast
- DMO s nadřazeným subjektem nespolupracuje, nekomunikuje a dostatečně nekoordinuje aktivity
- Žadatel soustavně neplní další podmínky stanovené Krajem/vyšší kategorií DMO



Žadatel o certifikaci prokazuje splnění tohoto požadavku předložením platného Stanoviska, které je zpracováno v souladu s přílohou č. 2 tohoto Manuálu pro žadatele. Toto Stanovisko slouží pro potřeby podání žádosti DMO o certifikaci. Jeho platnost je proto stanovena na 6 měsíců od data jeho vydání.

5.1.7 Certifikace DMO dle ČSKS

Kategorizace se po svém schválení a zahájení procesu certifikace stane technickým předpokladem Českého systému kvality služeb (ČSKS). DMO, která bude implementovat ČSKS, musí předložit platný certifikát Kategorizace. Formální kritéria Kategorizace stanovují, že pro získání Kategorizace musí organizace předložit platnou certifikaci ČSKS. Případný nesoulad požadavků vyplývajících z této Kategorizace může nastat při první žádosti o certifikaci DMO nebo v případě ukončení platnosti ČSKS v dalším období. Cílem této úpravy je, aby všechny certifikované DMO byly zároveň certifikovány v rámci ČSKS.

**Jak je řešen případný nesoulad požadavků vyplývajících z Kategorizace?**

DMO, která nemá v době žádosti o certifikaci platný certifikát ČSKS nebo tento certifikát pozbyl platnosti, se musí formou čestného prohlášení dle vzoru uvedeného v příloze č. 3 Manuálu pro žadatele zavázat, že do 6 měsíců od data předložení své žádosti v rámci Kategorizace, podá žádost o certifikaci v rámci ČSKS a poskytne veškerou součinnost proto, aby tento certifikát získala.

V případě, že tento postup daná DMO nedodrží, pozbývá certifikace dle této Kategorizace platnosti.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017



Žadatel o certifikaci se prokazuje platným certifikátem ČSKS, přičemž rozhodným dnem pro posouzení platnosti certifikace ČSKS je den podání přihlášky o certifikaci v rámci Kategorizace. Pokud DMO nemá v den podání žádosti platnou certifikaci ČSKS, předloží čestné prohlášení dle vzoru uvedeného v příloze č. 3. Manuálu pro žadatele.

5.1.8 Počet obcí nebo rozloha

Kategorizace stanovuje minimální požadavky na počet obcí nebo rozlohu území, kterým je území DMO tvořeno. Tento požadavek se primárně vztahuje na Oblastní DMO, zčásti pak i na Lokální DMO.

Oblastní DMO - způsob prokázání požadavků

- **Počet obcí** - DMO předloží v žádosti seznam minimálně 20 obcí, které se nacházejí na jejím území.
- **Rozloha území** - DMO uvede v žádosti rozlohu svého území v km². V případě, že bude DMO prokazovat tento požadavek rozlohou je tato DMO povinna předložit současně seznam všech obcí, které leží v tomto území, a to bez ohledu zda jsou nebo nejsou členem DMO.

**Proč musí DMO předložit v případě splnění požadavku na rozlohu také seznam obcí?**

Požadavek na rozlohu je pomocným kritériem v území, ve kterém se nachází nižší počet obcí s obvykle větším katastrálním územím (např. pohraniční oblasti, horské a podhorské regiony).

Prokázání požadavku pouze prostřednictvím kritéria rozlohy nesmí vést k tomu, že bude certifikována taková DMO, která sice působí na vymezeném území a splňuje minimální podmínky na rozlohu, ale na jejíž činnosti se nepodílí obce.

Lokální DMO – způsob prokázání požadavků

- **Počet obcí** - DMO uvede v žádosti minimálně 1 obec, která se nachází na jejím území



Žadatel o certifikaci se prokazuje seznamem s uvedením minimálního počtu obcí nebo uvedením rozlohy včetně všech obcí, které jsou v tomto území uvedeny. V případě, že Oblastní DMO prokazuje tento požadavek rozlohou, musí v tomto seznamu uvést všechny obce, které leží na jejím území.

5.1.9 Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v území působnosti DMO

V působnosti **Lokální/Oblastní DMO** musí být minimální počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center (TIC). Lokální DMO musí prokázat, že na jejím území se nachází alespoň jedno oficiálně certifikované TIC. Oblastní DMO musí prokázat, že na svém území má alespoň tři oficiálně certifikovaná TIC. Oficiální certifikací TIC se pro potřeby Kategorizace rozumí výhradně platná certifikace dle Jednotné klasifikace turistických informačních center ČR, jejímž nositelem je Asociace turistických informačních center ČR.


TIC, kterým je prokazován tento požadavek Kategorizace, musí být v době podání žádosti členem této DMO nebo mít uzavřenou alespoň partnerskou smlouvu s vymezením předmětu spolupráce.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.


Listopad 2017



Proč by měla být TIC certifikována dle Českého systému kvality služeb (ČSKS)?

Přestože certifikace TIC dle ČSKS není povinným požadavkem Kategorizace DMO, měla by být TIC, kterými budou DMO prokazovat požadavek na minimální počet TIC ve své působnosti, certifikována také v rámci Českého systému kvality služeb.

TIC patří mezi základní infrastrukturu a součást informačního systému cestovního ruchu každé destinace. TIC jsou také často prvním místem kontaktu návštěvníka s destinací, což často rozhoduje o vnímání úrovně kvality. Využívání moderních systémů řízení kvality přispívá nejen k profesionalizaci TIC, ale představuje dlouhodobou garanci zvyšování úrovně kvality poskytovaných služeb.



Žadatel o certifikaci prokáže splnění tohoto požadavku uvedením přehledu spolupracujících TIC včetně následujících údajů:

- Oficiální název TIC
- Adresa TIC
- Datum získání certifikace

Splnění požadavků bude ověřeno kontrolou na webových stránkách Asociace turistických informačních center.


Žadatel rovněž může v rámci certifikace předložit kopie platných certifikátů ATIC ČR.

5.1.10 Počet lůžek a přenocování

Formálním požadavkem Kategorizace pro **Oblastní DMO** je prokázání minimálního počtu lůžek a počtu přenocování na území této kategorie DMO. Požadavky jsou sledovány jako průměr dosažených hodnot za poslední tři roky zpětně od data podání žádosti o certifikaci. Oba požadavky musí být splněny současně.

Žadatel prokáže splnění tohoto požadavku jedním z těchto způsobů:

- **Na základě dat Českého statistického úřadu (ČSÚ)**
 - kapacity hromadných ubytovacích zařízení (HUZ) – průměr za poslední tři roky v působnosti Oblastní DMO
 - návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení (HUZ) - průměr za poslední tři roky v působnosti Oblastní DMO



Jak získat data o HUZ za své území?

Data o HUZ poskytuje ČSÚ. V některých případech nemusí být k dispozici údaje za vymezené území oblastní DMO. V tom případě může žadatel využít tyto způsoby:

- **Veřejná databáze ČSÚ** – na webových stránkách ČSÚ je možné provést vlastní výběr dat za vymezené území. Tento výběr se provádí ve veřejné databázi <https://vdb.czso.cz/> v části vlastní výběr. Zde je možné provést výběr na základě obcí, jejichž katastrální území tvoří území oblastní DMO.
- **Informační služba ČSÚ** – krajské správy ČSÚ mohou na základě žádosti Oblastní DMO poskytnout informace za dané období a v potřebné struktuře.

- **Na základě dat získaných vlastním sběrem a šetřením**
 - v případě, že DMO dlouhodobě sbírá data o svém území a může tak věrohodně prokázat minimální počty všech lůžek a přenocování na svém území alespoň za tři roky zpětně, může v rámci žádosti předložit data získaná na základě tohoto výzkumu. Tento výzkum musí být věrohodný a ověřitelný.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

**Co znamená věrohodný a ověřitelný sběr dat?**

Předložená data musí být věrohodná a ověřitelná. Z toho důvodu musí být společně s těmito daty předložena také metodika jejich sběru. Minimální počet lůžek a přenocování může pokrývat jak hromadná, tak individuální ubytovací zařízení vyjma ubytování u příbuzných a známých a ubytovací kapacity nabízené v rámci sdíleného ubytování.

V rámci procesu hodnocení budou agenturou CzechTourism data ověřována na základě porovnání získaných dat z posledních výsledků Plošného statistického sčítání ubytovacích zařízení, které MMR provádělo v roce 2012 s přihlédnutím k aktuálním trendům a dosaženému rozvoji turistické oblasti od doby provádění tohoto sčítání.

**Způsob výpočtu hodnot (příklad)**

Žadatel o certifikaci předkládá žádost v roce 2017. Výpočet hodnot bude probíhat z posledních známých statistických dat (ČSÚ/vlastní šetření).

$$\text{Počet lůžek} = \frac{\text{Počet lůžek 2016} + \text{počet lůžek 2015} + \text{počet lůžek 2014}}{3}$$

$$\text{Počet přenocování} = \frac{\text{Počet přenocování 2016} + \text{počet přenocování 2015} + \text{počet přenocování 2014}}{3}$$

Výsledný údaj je údajem, který je žadatel povinen předložit v rámci žádosti o certifikaci.



Žadatel o certifikaci předloží statistické údaje s požadovanými údaji o počtu lůžek a přenocování za poslední tři roky zpětně od podání žádosti o certifikaci. K těmto datům uvede jejich zdroj. V případě, že dokládá tato data vlastním výzkumem, předloží společně s nimi i stručný popis metodického postupu jejich sběru.

5.1.11 Podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace

Lokální/oblastní DMO musí v rámci žádosti o certifikaci doložit, že na jejich rozhodování mají vliv podnikatelské a neziskové subjekty. Tento podíl musí tvořit alespoň 30% a obecně je možné jej doložit jako podíl podnikatelského nebo neziskového sektoru v dozorčí radě společnosti, dozorčí radě fondu, případně představenstvu nebo jiném kolektivním řídicím a kontrolním orgánu společnosti. Způsob prokazování minimálního podílu se liší podle právních forem DMO takto:


CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

Právní forma	Způsob naplnění požadavku	Doklady
Spolek	statutární orgán (předseda), kontrolní komise, rozhodčí komise apod.	stanovy + výpis z obchodního rejstříku
Ústav	ředitel, správní rada, dozorčí rada apod.	zakladací listina + výpis z obchodního rejstříku
Zájmové sdružení právnických osob	kolegium/rada/představenstvo, dozorčí rada/ revizní komise apod.	zakladatelská smlouva + výpis z obchodního rejstříku
Obecně prospěšná společnost	správní rada, statutární orgán (ředitel), dozorčí rada apod.	zakladatelská smlouva + výpis z obchodního rejstříku
Společnost s ručením omezeným	jednatel, dozorčí rada apod.	společenská smlouva + výpis z obchodního rejstříku
Akčiová společnost	představenstvo/statutární ředitel, dozorčí rada/správní rada apod.	stanovy + výpis z obchodního rejstříku



Příklad – výpočet podílu podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na řízení


Oblastní DMO, jejíž právní forma je Spolek, usiluje o získání certifikace v rámci Kategorizace. Jejími orgány jsou představenstvo, které má 5 členů a kontrolní komise se 3 členy. Výpočet podílu se provede takto:

$$(5 \text{ členů představenstva} + 3 \text{ členové kontrolní komise}) * 0,3 = 2,4 \text{ (3 členové)}$$

V případě, že není výsledkem celé číslo, provede se zaokrouhlení na celé číslo nahoru. V případě této DMO představují minimální podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na řízení organizace 3 členové.

Žadatel pro potřeby žádosti předloží písemný seznam všech osob, které se podílejí na vedení DMO. Tento seznam bude obsahovat:

- Jméno osoby
- Název a IČO subjektu, který osoba zastupuje
- Označení, zda se jedná o subjekt veřejný, neziskový nebo privátní.



Žadatel o certifikaci doloží tento požadavek tím, že na základě výše uvedených dokumentů **vytvoří seznam ve formě samostatného dokumentu obsahující všechny osoby s vlivem na rozhodování ve své DMO**. V tomto seznamu zřetelně označí, jaké osoby zastupují v této DMO neziskový sektor a jaké osoby zastupují podnikatelský sektor. U těchto osob žadatel uvede název subjektu, který tyto členové zastupují.

Žadatel jiné dokumenty nepředkládá. V rámci procesu hodnocení mohou být v případě pochybností dožádány relevantní dokumenty.

5.2 Kvalitativní požadavky na strategické plánování a řízení

Kvalitativní požadavky na **strategické plánování a řízení** jsou v rámci Kategorizace závazné a je nezbytné je naplnit. V rámci procesu hodnocení je u nich ale vždy posuzována míra a způsob jejich naplnění ve vazbě na metodické postupy a ustanovení Kategorizace. Posouzení způsobu a míry naplnění těchto požadavků probíhá v rámci procesu hodnocení.

V případě, že jsou tyto požadavky naplněny pouze formálně nebo splněny jen částečně, může být způsob naplnění těchto požadavků označen jako nedostatečný. Nenaplnění požadavků může vést k vyřazení z dalšího procesu certifikace.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

5.2.1 Střednědobý strategický dokument

Žadatel je povinen předložit platný strategický dokument (strategie, koncepce, program rozvoje, vize rozvoje atd.), který splňuje obvyklé náležitosti pro tvorbu strategických dokumentů. DMO může pro jejich zpracování využít doporučený **Metodický postup tvorby strategických dokumentů v turismu agentury CzechTourism**. Strategický dokument musí být zpracován pro celé území působnosti a pro úroveň dané DMO, které má být předmětem certifikace. Současně se tato DMO musí na zpracování dokumentu podílet. Obsahem dokumentu musí být priority a opatření reflektující střednědobý/dlouhodobý rozvoj tohoto území v oblasti cestovního ruchu.

Strategický dokument, který je v rámci žádosti o certifikaci předkládán, musí být **platný ještě alespoň 12 měsíců od data podání žádosti o certifikaci**. Požadavek na dobu platnosti strategického dokumentu vychází z bodu 6.2.2., který se vztahuje k operativnímu strategickému dokumentu.

**Co když má žadatel strategický dokument zpracován z minulosti?**

To obecně není problém. Doporučený Metodický postup tvorby strategických dokumentů je obecný návod pro tvorbu strategií v cestovním ruchu, který připouští různé formy jejich zpracování. Pokud byl v minulosti strategický dokument připraven odpovědně, není problém jej v rámci žádosti o certifikaci předložit. Riziko nenaplnění tohoto požadavku je v tomto případě velmi nízké. Při aktualizaci tohoto strategického dokumentu se však doporučuje, aby pro aktualizaci byl využit doporučený metodický postup.



Žadatel o certifikaci předloží společně se žádostí střednědobý/dlouhodobý Strategický dokument, který má platnost ještě minimálně 12 měsíců od data podání žádosti. Z dokumentu musí být patrné, že je strategickým dokumentem zpracovaným pro celé území působnosti DMO. Obsah dokumentu musí reflektovat střednědobý/dlouhodobý rozvoj tohoto území v oblasti cestovního ruchu.

5.2.2 Operativní strategický dokument

Žadatel je povinen předložit platný operativní strategický dokument např. akční plán, marketingový plán, plán činnosti s uvedením konkrétních rozvojových záměrů na období alespoň 12 měsíců. Dokument musí být zpracován pro území působnosti DMO, které má být předmětem certifikace. Obsahem dokumentu musí být priority a opatření reflektující střednědobý/dlouhodobý rozvoj tohoto území v oblasti cestovního ruchu.

Žadatel může pro zpracování tohoto dokumentu využít Metodický postup tvorby strategických dokumentů v turismu agentury CzechTourism. Pro splnění tohoto požadavku však také postačí jednoduchý pracovní dokument žadatele, ze kterého budou patrné činnosti, které hodlá žadatel v příštích 12 měsících realizovat.

**Jaký operativní strategický dokument je nejvhodnější předložit?**

Cílem Kategorizace není vytvářet účelové dokumenty pro potřeby certifikace DMO. Žadatel může proto předložit jednoduchý pracovní dokument obsahující základní činnosti na období alespoň 12 měsíců. Požadavek na takový dokument může naplnit také Akční plán, který je výsledkem zavedeného Českého systému kvality služeb (ČSKS).

Předložený dokument však musí obsahovat minimálně tyto informace: jaká aktivita bude realizována, v jakém termínu, jaký je rozpočet, jaké je místo realizace a kdo je za ní odpovědný.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017



Žadatel o certifikaci předloží společně se žádostí operativní strategický dokument s výhledem činnosti na období minimálně 12 měsíců, který je platný ještě alespoň 6 měsíců od data předložení žádosti. Z dokumentu musí být patrné, že se jedná o dokument zpracovaný pro území působnosti žadatele o certifikaci.

5.2.3 Funkční 3K platforma

Požadavkem Kategorizace je naplnění principu komunikace, kooperace a koordinace, které jsou základem pro efektivní destinační spolupráci. Tento požadavek DMO doloží prokazatelnou existencí 3K platformy, která je vytvořená na úrovni příslušné kategorie DMO. 3K platforma musí být aktivní a pro potřeby žádosti o certifikaci musí být schopná doložit svojí činnost alespoň za posledních 12 měsíců zpětně od data podání žádosti.

Pro potřeby žádosti DMO specifikuje podobu své 3K platformy v destinaci v rozsahu:

- Název 3K platformy
- Odkaz na web se základními informacemi o 3K platformě (účel, zaměření atd.)
- Celkový počet členů (není nutné vypisovat jmenovitě, v rámci žádosti stačí uvést počet a poskytnout rámcovou informaci, jaké subjekty jsou členy této platformy)
- Počet setkání/interakcí za posledních 12 měsíců

V případě pochybností v rámci procesu certifikace o činnosti 3K platformy si může certifikační komise vyžádat zápisy z jednání či jiné záznamy prokazující její činnosti za posledních 12 měsíců od data podání žádosti.

Vhodné příklady 3K platform

3K platforma by měla umožňovat pravidelnou komunikaci aktérů v destinaci, vytvářet podmínky pro koordinaci a kooperaci subjektů:

Mezi vhodné platformy, které může DMO vytvořit, patří:

- Stálé kolegium cestovního ruchu složené z aktérů v destinaci
- Stálá pracovní skupina cestovního ruchu zahrnující aktéry cestovního ruchu v destinaci
- Pravidelná jednání, kulaté stoly nebo zasedání na úrovni aktérů destinace
- Interní komunikační síť (intranet) s možností webové diskuze a sdílení aktuálních informací o dění v destinaci

Co znamená aktivní činnost funkční 3K platformy?

Činnost 3K platformy by měla být především pravidelná s frekvencí jednání odpovídající potřebám destinace. Za dostatečné však nemůže být považováno nepravidelné jednání nebo jednání občasné např. v rozsahu 1 – 2 setkání ročně. 3K platforma by se rovněž měla zabývat praktickými otázkami cestovního ruchu v destinaci, svou činností přispívat ke zkvalitnění podmínek pro jeho rozvoj a být schopná uskutečňovat konkrétní společné dohody nebo rozhodnutí.



Žadatel o certifikaci předloží v rámci své žádosti informace o 3K platformě, které zahrnují:

- Název 3K platformy
- Odkaz na web se základními informacemi o 3K platformě (účel, zaměření atd.)
- Celkový počet členů
- Počet setkání / interakcí za posledních 12 měsíců

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

5.2.4 Počet aktivních partnerů celkem

Kvalitativním požadavkem Kategorizace je doložení minimálního počtu aktivních partnerů pro danou kategorii DMO. Cílem tohoto požadavku je prokázat, že DMO v území skutečně pracuje na bázi partnerství. Aktivní partnerství znamená prokazatelnou spolupráci na konkrétní aktivitě realizované DMO v posledních 12 měsících prokázanou dokumentem ve vazbě na konkrétní předmět spolupráce:

- **Členství** – jakýkoliv člen DMO je považován současně za partnera
- **Finanční podpora (příspěvek do fondu turismu)** – finanční příspěvek v jakékoliv finanční výši je považován za důkaz partnerství
- **Společný produkt cestovního ruchu** – aktivní participace subjektu na rozvoji produktu cestovního ruchu destinace
- **Marketingová aktivita** - spolupráce na B2B, B2C marketingové kampani, veletrhu, rozvoji sociálních sítí atd.
- **Ostatní činnosti** – jedná se o činnosti, které jsou prokazatelně realizovány za účasti subjektů v destinaci za účelem podpory cestovního ruchu, které jsou v působnosti organizace destinačního managementu

Pro potřeby Kategorizace byl rovněž nově definován pojem partner, který je uveden v bodě 2 tohoto Manuálu pro žadatele.

Kategorizace stanoví minimální požadavky na počet doložených aktivních partnerů v posledních 12 měsících takto:

Požadavek Kategorizace	Lokální DMO	Oblastní DMO	Krajská DMO	Národní DMO
Počet aktivních partnerů celkem	Min. 25	Min. 50	Min. 25	Min. 100
z toho počet obcí	Min 1	Min 15 nebo všechny obce v území DMO*		
z toho počet aktivních partnerů z oblasti NNO a soukromého sektoru	Min. 20	Min. 30	X	X

(*) DMO, která prokazuje požadavek 6.1.8 rozlohou, musí prokázat partnerství se všemi obcemi na svém území

Pro potřeby certifikace DMO žadatel předloží:

- Seznam aktivních partnerů (název/jméno partnera, adresu, odpovědnou osobu, která může podat informace o partnerství)
- Označí druh partnera (obec, ostatní veřejný, neziskový, privátní sektor)
- Uvede aktivitu, na které spolupracoval
- Uvede informaci, čím může partnerství doložit

Níže uvedený přehled uvádí možnosti doložení partnerství dle právní formy partnera.

Právní forma	Způsob naplnění požadavku	Doklady
Spolek	zakladatel / člen / partner na základě platné partnerské smlouvy s uvedením s vymezením předmětu spolupráce	stanovy, rozhodnutí přijetí za člena dle Stanov, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.
Ústav	Zakladatel / partner na základě platné partnerské smlouvy s vymezením předmětu spolupráce	zakládací listina, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.


CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

Zájmové sdružení právnických osob	zakladatel / člen / partner na základě platné partnerské smlouvy s vymezením předmětu spolupráce	zakladatelská smlouva, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.
Obecně prospěšná společnost	zakladatel / člen / partner na základě platné partnerské smlouvy s vymezením předmětu spolupráce	zakladatelská smlouva, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.
Společnost s ručením omezeným	společník - alespoň 30 % podíl této společnosti musí vlastnit obce / partner na základě platné partnerské smlouvy s vymezením předmětu spolupráce	společenská smlouva, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.
Akciová společnost	akcionář - alespoň 30 % podíl této společnosti musí vlastnit obce / partner na základě platné partnerské smlouvy s vymezením předmětu spolupráce	stanovy, partnerská smlouva, memorandum o spolupráci atd.

Doklady, kterými je možné doložit partnerství, nejsou v rámci žádosti předkládány! V rámci procesu hodnocení mohou být tyto doklady v případě pochybností vyžádány, případně mohou být využity kontakty na partnery k podání reference.

Kontakty na aktivní partnery uvedené v rámci tohoto požadavku, budou v rámci žádosti o certifikaci využity rovněž pro provedení hodnocení spokojenosti partnerů s činností DMO dle bodu 5.4 Kategorizace.




Žadatel o certifikaci v příloze žádosti předloží dokument s těmito informacemi:

- Seznam aktivních partnerů (název/jméno partnera, adresu, odpovědnou osobu, která může podat informace o partnerství)
- Označí druh partnera (veřejný, neziskový, privátní sektor)
- Uvede aktivitu, na které spolupracoval
- Uvede informaci, čím může partnerství doložit

5.2.5 Zavedený systém sledování ukazatelů cestovního ruchu o vývoji destinace

Povinným požadavkem Kategorizace je také zavedený **Systém sledování ukazatelů o vývoji destinace**. Zavedení systému sledování ukazatelů o vývoji destinace se řídí zvláštním Metodickým postupem pro sledování ukazatelů o vývoji destinace. Dle tohoto metodického postupu daná kategorie DMO zavede požadovanou úroveň sledování ukazatelů o vývoji destinace. Data bude vkládat do Marketingového informačního systému (MIS) agentury CzechTourism. Vybrané informace o jejím vývoji v souladu s tímto metodickým postupem uveřejní na svých webových stránkách.



Co je Marketingový informační systém (MIS) agentury CzechTourism?

Marketingový informační systém je nástroj, který umožňuje prezentaci vybraných dat a usnadňuje jejich analýzu. Hlavním cílem MIS je poskytovat informace nejen subjektům působícím v cestovním ruchu, ale i studentům a zájemcům z jiných oborů. Systém podporuje systematické shromažďování dat a jejich analýzu, a v neposlední řadě poskytuje zpětnou vazbu pro marketingové aktivity.

V MIS může DMO provést svou registraci a po dohodě s CzechTourism si zde zřídit svůj profil, v rámci kterého může prezentovat data o své destinaci.

Více informací je k dispozici na adrese <https://mis.czechtourism.cz/> nebo požadovanou informaci podá zástupce Institutu turismu agentury CzechTourism.

S ohledem na časovou a finanční náročnost sběru dat stanovuje metodický postup pouze minimální úroveň dat, které by měla DMO o svém území sbírat. Požadavky na rozsah a kvalitu dat budou zvyšovány postupně.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017



Žadatel o certifikaci v rámci své žádosti zavede dle Metodického postupu pro sledování ukazatelů o vývoji destinace pro svou kategorii DMO minimální úroveň sledovaných dat o své destinaci, které bude vkládat do MIS agentury CzechTourism.

V pilotní fázi lze doložit také odkazem na webové stránky s požadovanými daty nebo poskytnutím dat v elektronické podobě (datový soubor MS Excel).

5.3 Kvalitativní požadavky na produkty cestovního ruchu a marketingové aktivity

Kvalitativní požadavky na **produkty cestovního ruchu a marketingové aktivity** jsou v rámci Kategorizace závazné a je nezbytné je naplnit. V rámci procesu hodnocení je u nich ale vždy posuzována míra a způsob jejich naplnění ve vazbě na metodické postupy a ustanovení Kategorizace. Posouzení způsobu a míry naplnění těchto požadavků probíhá v rámci procesu hodnocení.

V případě, že jsou tyto požadavky naplněny pouze formálně nebo splněny jen částečně, může být způsob naplnění těchto požadavků označen jako nedostatečný. Nenaplnění požadavků může vést z vyřazení z dalšího procesu certifikace.

5.3.1 Definovaný systém produktů cestovního ruchu na úrovni destinace

Povinným požadavkem Kategorizace je definovaný systém produktů na úrovni destinace. Navržené produkty destinace by měly splňovat všeobecnou definici produktu cestovního ruchu. Pro jejich navržení je vhodné využít metodický postup, kterým je aktualizovaný **Manuál tvorby produktu cestovního ruchu**. Definované produkty na úrovni destinace musí vycházet ze střednědobého strategického dokumentu destinace.

Produkty cestovního ruchu musí být prokazatelně DMO rozvíjeny. Tento rozvoj bude posuzován v rámci žádosti o certifikaci, přičemž bude sledováno:

- Zda součástí Operativního strategického dokumentu jsou marketingové aktivity, které rozvíjí stanovený systém produktů na úrovni destinace
- Zda DMO aktivně za posledních 12 měsíců realizovala marketingové aktivity, které rozvíjely stanovený systém produktů na úrovni destinace
- Zda internetové marketingové nástroje DMO rozvíjí stanovený systém produktů na úrovni destinace.

V rámci žádosti o certifikaci žadatel předloží informaci o tom, jaké produkty cestovního ruchu jsou na úrovni destinace rozvíjeny. V případě, že jsou tyto produkty součástí již schváleného platného střednědobého strategického dokumentu, uvede žadatel tuto informaci v rámci žádosti. Informaci o produktech cestovního ruchu v rámci destinace je možné předložit také prostřednictvím odkazu na webové stránky, na kterém jsou uveřejněny potřebné informace.



Žadatel o certifikaci v rámci žádosti předloží informaci o svých produktech cestovního ruchu v destinaci, a to následujícím způsobem:

- Střednědobý strategický dokument, ve kterém bude systém produktů definován nebo
- Odkaz na webové stránky s informacemi o systému produktů destinace a jejich podpoře a rozvoji

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

5.3.2 Aktivní realizace marketingových aktivit v destinaci

Kvalitativním požadavkem Kategorizace je také aktivní realizace marketingových aktivit. V rámci žádosti o certifikaci jsou sledovány marketingové aktivity realizované v **posledních 12 měsících od data žádosti o certifikaci**. V tomto období musí žadatel prokázat, že DMO byly realizovány na principu partnerství na úrovni destinace marketingové aktivity s prokazatelnými výstupy/výsledky. Realizované marketingové aktivity žadatel doloží na základě:

- Zprávy o činnosti DMO za příslušné období a/nebo
- Výroční zprávy za příslušné období v případě, že v ní jsou tyto údaje uvedeny
- Jiného dokumentu DMO, ve kterém budou požadované informace uvedeny

V rámci předložení informace o realizovaných marketingových aktivitách žadatel uvede:

- Název marketingové aktivity
- Účel marketingové aktivity
- Způsob (forma) zapojení partnerů v rámci destinace
- Dosažené výstupy/výsledky

**Jaký je rozdíl mezi výstupy/výsledky marketingových aktivit?**

Marketingové aktivity, které budou žadatelem dokládány, mohou být realizovány pouze v posledních 12 měsících. Výsledky (splnění účelu) marketingových aktivit se může projevit až s delším časovým posunem. V rámci žádosti proto dostačuje, když žadatel předloží marketingové aktivity s konkrétními výstupy (např. uskutečnění fam tripu nebo press tripu), aniž by uvedl dosažený výsledek taktové aktivity. Pokud je však výsledek marketingové aktivity znám, měl by jej žadatel uvést.

**Vhodné příklady marketingových aktivit**

Marketingové aktivity jsou všechny činnosti, které DMO vyvíjí s cílem oslovit návštěvníky/zákazníky a/nebo zvýšit atraktivitu své destinace. Realizace marketingových aktivit by měla být v souladu se střednědobým strategickým dokumentem. Způsob jejich realizace by měl být naplánován v rámci operativního strategického dokumentu.

Mezi vhodné marketingové aktivity může patřit:

- Vytvoření a rozvoj nového produktu cestovního ruchu
- Marketingové kampaně (B2C, B2B, C2C atd.),
- Marketingové a komunikační nástroje
 - elektronické marketingové nástroje (web, turistická karta, sociální sítě, mobilní aplikace, QR kódy, atd.)
 - prezentační tiskoviny a edice
 - veletrhy, výstavy, prodejní akce
 - press tripů, fam tripů a workshopy
 - činnost turistického informačního centra
 - partnerský marketing
 - ambasador program atd.



Žadatel o certifikaci v rámci žádosti předloží informaci o realizaci marketingových aktivit na území své destinace, a to následujícím způsobem:

- Zprávou o činnosti DMO za příslušné období a/nebo
- Výroční zprávou za příslušné období v případě, že v ní jsou tyto údaje uvedeny, případně
- Jiným dokumentem DMO, ve kterém budou požadované informace uvedeny.

V rámci předložení informace o realizovaných marketingových aktivitách žadatel uvede:

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

- Název marketingové aktivity
- Účel marketingové aktivity
- Způsob (forma) zapojení partnerů v rámci destinace
- Dosažené výsledky / výstupy

5.3.3 Funkční a pravidelně aktualizované internetové marketingové nástroje

Povinným požadavkem Kategorizace jsou funkční a pravidelně aktualizované internetové marketingové nástroje, které slouží k oslovení návštěvníků destinace. V rámci žádosti o certifikaci je požadováno uvedení odkazu alespoň na jeden internetový marketingový nástroj, který je DMO pravidelně aktualizován. Pro potřeby certifikace může být doložen jeden z těchto internetových marketingových nástrojů:

- webové stránky destinace s informacemi o nabídce cestovního ruchu
- webový kalendář akcí/aktivit destinace (také jako součást webových stránek)
- profil destinace na sociální síti (např. Facebook, Twitter, Instagram, kanál Youtube) s informacemi o nabídce cestovního ruchu
- mobilní aplikace destinace s aktuálními informacemi o nabídce cestovního ruchu

Pro potřeby žádosti o certifikaci stačí poskytnout internetový odkaz na vybraný marketingový nástroj.

Co znamenají aktualizované internetové marketingové nástroje?

Internetové marketingové nástroje musí obsahovat pravidelně aktualizované a komplexní informace o nabídce cestovního ruchu v destinaci. V rámci žádosti bude posuzováno, zda:

- uvedené informace odpovídají turistické nabídce destinace a nabízeným produktům
- informace jsou pravidelně aktualizovány a doplňovány
- nejsou uvedeny zastaralé nebo zmatečné informace

Aktualizace internetových marketingových nástrojů by měla probíhat dle potřeby, přičemž minimální období pro aktualizaci je doporučeno takto:

- webové stránky – 1x týdně
- webový kalendář akcí - 3 x týdně
- sociální síť – 3 x týdně
- mobilní aplikace – 3 x týdně



Žadatel o certifikaci v rámci žádosti uvede internetový odkaz na alespoň jeden internetový marketingový nástroj s aktualizovanými informacemi o nabídce cestovního ruchu destinace.

5.3.4 Jednotný branding marketingových aktivit cílených na příjezdový turismus

Kategorizace vyžaduje, aby certifikované DMO respektovaly principy jednotného brandingu marketingových aktivit cílených na příjezdový cestovní ruch. Cílem tohoto požadavku je sjednotit marketingové aktivity v oblasti cestovního ruchu za hranicemi České republiky. Minimální požadavky na jednotný branding jsou upraveny zvláštním **Metodickým postupem pro jednotnou marketingovou komunikaci v rámci ČR vydaném agenturou CzechTourism**.

Z tohoto metodického postupu mimo jiné vyplývá, že:

- marketingové aktivity zaměřené na příjezdový cestovní ruch by měly být koordinovány s agenturou CzechTourism

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

- jsou stanoveny minimální požadavky na co-branding marketingových aktivit realizovaných v zahraničí

**Jak budou posuzovány požadavky na koordinaci marketingových aktivit?**

Koordinace marketingových aktivit nemůže být z principu absolutní. Smyslem je především vzájemná informovanost o tom, jaké marketingové aktivity cestovního ruchu jsou realizovány v zahraničí. Vzájemná informovanost může přinést synergie a přispět ke zvýšení účinnosti (efektivity) marketingových aktivit v zahraničí.

V případě, že DMO marketingové aktivity v zahraničí aktivně realizuje, měla by agentura CzechTourism tuto informaci poskytnout v rámci pravidelného reportingu.

V rámci první žádosti o certifikaci **potvrdí žadatel svůj závazek na plnění požadavků vyplývajících z Metodického postupu pro jednotnou marketingovou komunikaci v rámci ČR formou čestného prohlášení dle vzoru uvedeného v příloze č. 4 Manuálu pro žadatele.** Tento závazek zahrnuje pravidelný reporting marketingových aktivit zaměřených na příjezdový cestovní ruch a minimální požadavky na co-branding.

Při obnově platnosti certifikace budou prověřeno, zda DMO:

- provádí pravidelný reporting marketingových aktivit zaměřených na příjezdový cestovní ruch na základě analýzy informací, které má agentura CzechTourism k dispozici z pravidelného monitoringu
- plní požadavky na co-branding marketingových aktivit realizovaných v zahraničí na základě výsledků případné námtkové kontroly realizované v průběhu platnosti certifikace u konkrétní DMO.

V případě zjištění, že DMO v průběhu posledních 12 měsíců neplní požadavky vyplývající z Metodického postupu pro jednotnou marketingovou komunikaci v rámci ČR, znamená to nesplnění tohoto požadavku Kategorizace DMO. Výsledkem tak je nenaplnění podmínek Kategorizace DMO a neprodloužení platnosti certifikace.



Žadatel o certifikaci v rámci své první žádosti a při obnově certifikace předloží:

- čestné prohlášení dle vzoru uvedeného v příloze č. 4 Manuálu pro žadatele, kterým potvrdí DMO svůj závazek na plnění požadavků vyplývajících z Metodického postupu pro jednotnou marketingovou komunikaci v rámci ČR na další období.

V průběhu certifikace a při obnově její platnosti bude pověřováno, zda žadatel plní požadavky vyplývající z Metodického postupu pro jednotnou marketingovou komunikaci v rámci ČR. Mimo čestného prohlášení žadatel jiné dokumenty pro potřeby žádosti nedokládá.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

5.4 Kontextové požadavky na zaměření a činnost

Kontextové požadavky Kategorizace vyjadřují rámec doporučených a nedoporučených činností, které by DMO měla v destinaci vykonávat. Důvodem jejich začlenění do Kategorizace je možnost posouzení činnosti DMO nejen z pohledu jednotlivých kritérií uvedených v bodech 5.1 a 5.2 Kategorizace, ale především z pohledu její celkové činnosti, zaměření a konkrétních přínosů pro rozvoj cestovního ruchu v destinaci. Na základě kontextových požadavků je také posuzováno, zda žádost jako celek nenaplnuje výše uvedená kritéria pouze formálně bez ohledu na potřeby dané destinace. V rámci těchto požadavků je také posuzováno, zda nejsou DMO vykonávány nedoporučené činnosti, které brání efektivnímu rozvoji destinační spolupráce.

Z tohoto důvodu nejsou kontextové požadavky v rámci žádosti o certifikaci prověřovány každý samostatně, ale vždy jako celek, tedy v kontextu dané žádosti a situace konkrétní DMO.

Tabulka č. 2 Kontextové požadavky Kategorizace

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 destinace 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, jejímž 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, jejímž 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
<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 	<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 	<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 	<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

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

<ul style="list-style-type: none"> infrastruktury, atraktivit cestovního ruchu a dalších investic, podpora turistické dostupnosti, péče o předpoklady (potenciál) 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"> Kultivace potenciálu destinace (infrastruktura, podpora turistické dostupnosti, péče o předpoklady (potenciál) 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"> 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"> 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) Ve své činnosti by DMO neměla uplatňovat selektivní přístup 	<ul style="list-style-type: none"> Realizace své činnosti bez koordinace a vazby na strategii nadřazené kategorie destinační společnosti zejména v oblasti marketingu Ve své činnosti by DMO neměla uplatňovat selektivní přístup 	<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 Ve své činnosti by DMO neměla uplatňovat selektivní přístup 	<ul style="list-style-type: none"> Vytváření produktů samostatně na úrovni lokální, oblastní a krajské destinace Ve své činnosti by DMO neměla uplatňovat selektivní přístup

Pro potřeby žádosti žadatel krátce popíše svou činnost a zaměření v rozsahu cca 500 znaků. V rámci žádosti o certifikaci prokazuje žadatel soulad kontextových požadavků zejména prostřednictvím požadavků uvedených v bodech 5.1, 5.2 Kategorizace. Pro potřeby hodnocení kontextových požadavků budou využity zejména tyto dokumenty:

- Výpis z obchodního rejstříku
- Zakladatelské dokumenty
- Střednědobý a operativní strategický dokument
- Informace o 3K platformě
- Statistická data a informace získaná na základě jejich sledování v destinaci
- Zpráva o činnosti DMO za příslušné období a/nebo výroční zpráva za příslušné období
- Odkaz na internetové marketingové nástroje
- Výsledky monitoringu marketingových aktivit na podporu příjezdového cestovního ruchu
- Další informace získané v rámci žádosti o certifikaci DMO

Žadatel rovněž může dle svého uvážení pro potřeby hodnocení předložit další dokumenty, na základě kterých je možné posoudit činnost této DMO.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

**Příklad - závaznost doporučených a nedoporučených činností kategorií DMO**

Kontextové požadavky jsou doporučeným seznamem aktivit, které by měla DMO vykonávat a které naopak nikoliv.

V případě, že bude lokální DMO zřízena v místě s vysokým významem pro rozvoj příjezdového cestovního ruchu (např. místa UNESCO, NP, intenzivní turistická destinace), je zřejmé, že činnost takové DMO bude zaměřena především na marketingové aktivity v rámci příjezdového cestovního ruchu. Pokud jsou tyto aktivity realizovány v souladu se základními strategickými dokumenty a koordinovány s nadřazenou kategorií DMO, naplňuje taková DMO hlavní zaměření své činnosti, přestože hlavní zaměření činnosti lokální DMO je primárně na domácí cestovní ruch.



Žadatel o certifikaci v rámci žádosti o certifikaci **popíše v rozsahu cca 400 - 500 znaků** své zaměření a základní činnost.

Nad rámec již předložených dokumentů a informací v rámci plnění požadavků Kategorizace v bodech 5.1 a 5.2, **není povinen předkládat další dokumenty**.

Dle svého uvážení může žadatel předložit další dokumenty, na základě kterých je možné posoudit činnost této DMO.

5.5 Rozvojové požadavky na hodnocení spokojenosti

Cílem požadavků na hodnocení spokojenosti je poskytnout DMO zpětnou vazbu o tom, zda DMO vykonávají svou činnost v destinaci v souladu s očekáváními a k prospěchu svých partnerů a dalších subjektů. Výsledky hodnocení organizací destinačního managementu mají poskytovat potřebné informace pro vlastní zlepšování. Provedení hodnocení je povinnou součástí požadavků na certifikaci DMO.

Provedení hodnocení spokojenosti je garantováno agenturou CzechTourism, a to na základě zvláštního „**Metodického postupu pro hodnocení spokojenosti organizací destinačního managementu**“. Tento metodický postup je stanoven způsobem, aby umožňoval průběžné sledování vývoje spokojenosti za delší časové ucelené období. Jeho součástí jsou pravidla pro provedení hodnocení a vzor dotazníků, na jehož základě toto hodnocení probíhá.

Pro potřeby žádosti o certifikaci DMO zašle tyto informace, pro provedení hodnocení:

- Podepsaný souhlas s provedením hodnocení dle vzoru uvedeného v příloze č. 5 Manuálu pro žadatele
- Seznam s platnými kontakty na partnery / spolupracující či jiné subjekty v destinaci alespoň **v minimálním počtu pro dané kategorie** dle vzoru uvedeného v příloze č. 5 Manuálu pro žadatele. V případě, že těchto kontaktů nebude alespoň 100, agentura CzechTourism doplní vzorek respondentů, alespoň na 100 platných kontaktů tak, aby mohl výzkum proběhnout v požadované kvalitě.

**Jaké subjekty je vhodné pro potřeby seznamu poskytnout?**

Pro potřeby hodnocení je vhodné poskytnout alespoň 100 kontaktů na tyto subjekty:

- Obce, které se nacházejí v územní působnosti DMO
- Partneři DMO
- Spolupracující subjekty
- Členové 3K platformy
- Další poskytovatelé služeb a provozovatelé atraktivit v destinaci

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

Na základě provedeného výzkumu DMO obdrží spolu s vyhodnocením žádosti o certifikaci výsledky provedeného hodnocení. Výsledky hodnocení konkrétní DMO jsou zaslány pouze hodnocené DMO a dále jsou využívány jen pro potřeby procesu hodnocení.

V agregované podobě budou využity výsledky tohoto hodnocení agenturu CzechTourism pro vypracování Souhrnné zprávy za činnost DMO v České republice.

**Jak zvýšit přidanou hodnotu hodnocení pro činnost DMO?**

Kvalita hodnocení je závislá na celkovém počtu respondentů a zaměření jejich činnosti, které se do hodnocení zapojí. Čím širší bude vzorek respondentů, tím lépe bude výsledek průzkumu odrážet úroveň spokojenosti subjektů v destinaci, a tím přesnější lepší zpětnou vazbu DMO získá.

DMO může pro potřeby hodnocení zaslat kontaktů více nebo po dohodě s agenturou CzechTourism umístit odkaz na prováděný výzkum na webové stránky své destinace případně výzkum jiným způsobem propagovat např. prostřednictvím sociálních sítí, nebo jiných vhodných komunikačních platforem.



Žadatel o certifikaci v rámci žádosti o certifikaci předloží:

- Podepsaný souhlas s provedením hodnocení dle vzoru uvedeného v příloze č. 5 Manuálu pro žadatele
- Seznam s platnými kontakty na partnery / spolupracující či jiné subjekty v destinaci v minimálním počtu pro dané kategorie dle vzoru uvedeného v příloze č. 5 Manuálu pro žadatele. Žadatel přitom bere na vědomí, že pokud nebude uvedeno v tomto seznamu alespoň 100 kontaktů, agentura CzechTourism tento seznam doplní o další respondenty na tuto minimální úroveň pro provedení výzkumu.

5.6 Rozvojové požadavky na vzdělávání a odborné kompetence

Cílem požadavků na vzdělávání a odborné kompetence je DMO poskytnout možnost pro rozvoj svých odborných kompetencí, vzdělávání a zajistit účinný proces přenosu informací především z národní a krajské úrovně na nižší úroveň organizací destinačního managementu.

Splnění požadavků se prokazuje vždy za posledních 12 měsíců zpětně. Z tohoto důvodu není splnění těchto požadavků Kategorizace relevantní pro žadatele, kteří žádají o svoji první certifikaci. Požadavky se vztahují pouze pro organizace, které žádají o obnovu certifikace ve druhém nebo dalším roce.

Požadavky na odborné vzdělávání jsou stanoveny **v rozsahu minimálně 16 vzdělávacích hodin za jeden kalendářní rok pro každou DMO.** Certifikované DMO si mohou vybírat z nabídky odborného vzdělávání, a to ze **Seznamu doporučených vzdělávacích akcí**, který je v aktuální podobě dostupný na webových stránkách CzechTourism.

**Na koho se vztahuje minimální počet 16 vzdělávacích hodin?**

Tento počet se vztahuje vždy na organizaci destinačního managementu. Každá organizace může prokázat minimální rozsah těchto požadavků prostřednictvím jednoho nebo více svých pracovníků, kteří se v uplynulých 12 měsících účastnili vzdělávací akce uvedené na oficiálním Seznamu doporučených vzdělávacích akcí.

Nezáleží přitom, zda pracovník DMO, který se účastnil vzdělávací akce v době podání žádosti o certifikaci v této DMO, pracuje či nikoliv. Rozhodujícím dokladem pro prokázání vzdělání je předložení platného dokladu se všemi minimálními náležitostmi.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

Vzhledem k tomu, že doklad o účasti na vzdělávací akci bude vystaven a předán konkrétní osobě je doporučeno, aby každá DMO měla k dispozici minimálně kopii tohoto dokladu pro potřeby prokázání minimálního rozsahu vzdělávání.

Počet 16 hodin je stanovený jako minimální. Je v zájmu každé DMO, aby v praxi věnovala vzdělávacím a rozvojovým aktivitám svých pracovníků větší časový prostor.

Agentura CzechTourism nebo subjekt, jehož vzdělávací akce byla zařazena na oficiální Seznam doporučených vzdělávacích akcí, vystaví pracovníkovi DMO doklad o jeho absolvování. Tento doklad musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- název vzdělávací akce,
- název pořadajícího subjektu vzdělávací akce
- jméno účastníka vzdělávací akce
- název DMO, která účastníka na vzdělávací akci vyslala
- počet absolvovaných hodin vzdělávací akce
- datum konání vzdělávací akce
- datum vystavení dokladu

Žadatel v rámci žádosti o certifikaci:

- uvede název vzdělávací akce a počet absolvovaných vzdělávacích hodin

Pro potřeby případné kontroly uchová kopie dokladů prokazující účast na vzdělávací, které obsahují minimálně všechny výše uvedené náležitosti.

Jaké typy vzdělávacích akcí budou uvedeny na oficiálním seznamu?

Na seznamu mohou být uvedeny akce, které jsou vždy schváleny agenturou CzechTourism. Organizátory těchto akcí mohou být:

- Agentura CzechTourism nebo jím pověřený subjekt
- Kraj nebo krajská DMO nebo jím pověřený subjekt
- Profesionální sdružení v případě, že se jedná o tematické školení vztahující se k problematice činnosti a zaměření DMO

Tematicky se může jednat o následující akce:

- informovanost o aktivitách agentury CzechTourism a krajů (setkání koordinátorů, Fórum cestovního ruchu, tematické a odborné konference na národní nebo krajské úrovni atd.)
- rozvoj odborných dovedností (školení trenérů Českého systému kvality služeb, odborná školení dle aktuální nabídky agentury CzechTourism nebo krajů/krajských DMO)



Žadatel o certifikaci v rámci žádosti o certifikaci:

- uvede název vzdělávací akce a počet absolvovaných vzdělávacích hodin

Pro potřeby případné kontroly uchová kopie dokladů k příslušné vzdělávací akci o absolvovaném vzdělání, který obsahují minimálně všechny výše uvedené náležitosti.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017


6 Žádost o výjimku

Žadatel o certifikaci má právo požádat o **časově ohraničenou výjimku z jakéhokoliv požadavku pro kategorie DMO, které jsou uvedené v bodech 5.1 – 5.6 Kategorizace**. Možnost udělení výjimky je součástí bodu 5.7 Kategorizace.

Důvodem zavedení institutu výjimek je usnadnění procesu zavádění nové Kategorizace do praxe a překlenutí období, ve kterém bude docházet k přizpůsobování DMO jejím požadavkům. Institut výjimek tak umožňuje získat certifikaci především těm organizacím destinačního managementu, které byly zřízeny podle dřívějších právních předpisů nebo za jiných podmínek před platností Kategorizace. Institut výjimek tak není primárně určen pro nově zřízené DMO, které mají k dispozici platné znění Kategorizace a mohou se těmto požadavkům přizpůsobit.

Žadatel o certifikaci může o výjimku požádat, prostřednictvím formuláře, který je uveden v příloze č. 6 tohoto Manuálu pro žadatele. V žádosti o výjimku musí být vždy uvedeny tyto informace:

- Identifikace žadatele
- Identifikace požadavku Kategorizace, pro který je výjimka požadována
- Časové období, na které je o výjimku zažádáno (maximálně na období tří let od data vydání certifikace)
- Odůvodnění žádosti o výjimku
- Uvedení nápravného opatření žadatele vedoucího k naplnění daného požadavku Kategorizace.




Jaké jsou další podmínky pro udělení výjimky?

Žadatel nemůže v žádném případě požádat o trvalou výjimku z žádného bodu Kategorizace. Výjimky jsou vždy pouze dočasným nástrojem pro řešení neplnění stanovených požadavků. Ve výjimečných a zvláště odůvodněných případech může žadatel požádat o výjimku z daného požadavku Kategorizace opakovaně.

V případě, že je žadateli vydána časově ohraničená výjimka s platností delší, než je platnost vydaného certifikátu, žadatel toto doloží v rámci žádosti o obnovu certifikace. V tom případě je požadavek, pro který byla vydána tato výjimka, považována v rozsahu výjimek za splněný.

Rozhodnutí o udělení výjimky je výhradně v pravomoci certifikační komise, která má právo rozhodnout o tom, zda je žádost o výjimku oprávněná. Certifikační komise má právo změnit podmínky udělení výjimky (úprava lhůty platnosti výjimky, změna podmínek platnosti výjimky atd.). Výsledkem rozhodnutí certifikační komise může být také zamítnutí žádosti o výjimku, jehož důsledkem může být vyřazení z dalšího procesu certifikace.



V případě, že žadatel o certifikaci bude chtít využít institut výjimek pro některý z vybraných požadavků 5.1 – 5.6 Kategorizace, vyplní formulář s žádostí o poskytnutí výjimek uvedený v příloze č. 6 Manuálu pro žadatele.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

7 Žádost o certifikaci - vyplnění a odeslání přihlášky

Žádost o certifikaci se podává prostřednictvím vyplněné přihlášky, kterou je Žádost o certifikaci. Žádost o certifikaci je nedílnou přílohou č. 1 tohoto Manuálu pro žadatele.

webový formulář (elektronické podání)

Žadatel se na webových stránkách CzechTourism www.czechtourism.cz zaregistruje do Elektronického systému Kategorizace. V tomto systému vyplní žádost o certifikaci, které je zde umístěna ve formě webového formuláře. Při vyplňování náležitosti přihlášky k certifikaci je doporučeno postupovat dle tohoto Manuálu pro žadatele. Vyplněnou přihlášku se všemi náležitostmi potvrdí svým elektronickým podpisem a v elektronické podobě prostřednictvím elektronického systému odešle k hodnocení.

Potvrzení o (podání) doručení žádosti o certifikaci se vygeneruje automaticky.

Žadatel zodpovídá za to, že veškeré informace uvedené v žádosti odpovídají skutečnosti, nejsou účelově přizpůsobovány nebo se nezakládají na pravdě. Žadatel bere na vědomí, že nepřesné uvedené nebo záměrně zkreslené informace jsou důvodem pro neudělení certifikace.

7.1 Termíny podání žádosti

Pro žádost o certifikaci jsou v rámci Kategorizace stanoveny nejzazší termíny jejího podání (doručení) agentuře CzechTourism, a to k 31. 3., k 31. 7. a k 30. 11. Tyto termíny jsou dny, které představují ukončení daného období příjmu žádostí. Termíny jsou také rozhodující z hlediska lhůt v rámci procesu hodnocení žádosti, neboť tyto lhůty se počítají nikoliv o data podání žádosti, ale právě od stanovených termínů ukončení příjmu žádostí v daném období viz bod 9.3.

V případě, že bude žádost doručena nejdéle do jednoho ze stanovených termínů, bude se jí agentura CzechTourism zabývat v následujícím období a nejdéle po provedení hodnocení bude žadateli oznámen výsledek certifikace.



Kdy je doporučeno podat žádost o certifikaci?

Žádost o certifikaci je doporučeno podat ke konci daného období pro příjem žádostí cca 10 – 30 dní před ukončením termínu pro podání žádosti. Žádost obsahuje mnoho aktuálních informací o činnosti DMO. Přestože dokládání požadavků Kategorizace se vztahuje k datu podání žádosti, mohou neaktuální či jinak rozporné informace uvedené v přihlášce, může vést k dožádání informací v rámci hodnocení.

7.2 Cena za certifikaci

Za provedení certifikace DMO je stanoven poplatek. Výše poplatků je uvedena v tabulce č. 3, přičemž v pilotním období je certifikace od poplatku osvobozena.

Tabulka č. 3 – Náklady na provedení certifikace

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

Zdroj: Kategorizace

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

Poplatek za provedení certifikace je splatný na základě faktury, která je žadateli o certifikaci vygenerována na základě podání jeho žádosti v rámci elektronického systému Kategorizace. Poplatek za certifikaci musí být uhrazen v termínu do 30 dní od data vystavení faktury. V případě, že poplatek za certifikaci není žadatelem uhrazen včas nebo vůbec, není agentura CzechTourism povinná provést úkony související s certifikací a ani žadateli poskytnout informaci o výsledku jeho žádosti.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

8 Proces hodnocení žádosti

Za proces hodnocení žádosti odpovídá agentura CzechTourism a k tomu vytvořená nezávislá Certifikační komise. Předmětem hodnocení jsou výhradně oficiálně zaslané žádosti způsobem stanoveným kategorizací a tímto Manuálem pro žadatele.

Hodnocení probíhá ve dvou fázích:

- a) Kontrola přijatelnosti a formálních náležitostí - provádí pověřený pracovník agentury CzechTourism v rámci zpracování, přípravy a kontroly žádosti
- b) Věcné hodnocení - provádí výhradně nezávislá Certifikační komise

Podrobný způsob provedení hodnocení je uveden v **Manuálu pro hodnocení Kategorizace DMO**, který je základním dokumentem, podle kterého provádí hodnocení žádostí agentura CzechTourism a Certifikační komise.

8.1 Doplnění informací v rámci procesu hodnocení

Žadatel není oprávněn bez předešlé výzvy jakýmkoliv způsobem doplňovat nebo měnit informace uvedené v žádosti po termínu odeslání žádosti k hodnocení. K doplnění informací může být žadatel vyzván pouze v případě, že agentura CzechTourism nebo Certifikační komise usoudí, že doplnění informací je nezbytné pro provedení řádného hodnocení. V případě, že žádost obsahuje nekompletní nebo nepřesné informace, není povinností agentury CzechTourism ani Certifikační komise žadatele vyzvat k jejich doplnění nebo upřesnění.

Žadatel může být agenturou CzechTourism vyzván k doplnění informací pouze v těchto případech:

- Jednou v případě kontroly formálních náležitostí
- Jednou v případě hodnocení kvality na základě žádosti Certifikační komise

Případná výzva k doplnění je žadateli zasílána výhradně agenturou CzechTourism, a to v písemné podobě. Agentura CzechTourism pro doplnění informací stanoví přiměřenou lhůtu. V odůvodněných případech může Certifikační komise v rámci hodnocení kvality pozvat zástupce žadatele na jednání komise k bližšímu vysvětlení předložené žádosti.

Maximální délka procesu hodnocení je 90 kalendářních dní. Tato lhůta se počítá vždy od posledního dne pro příjem žádosti o certifikaci.

8.2 Informace o výsledku certifikace

Žadatel vždy obdrží Zprávu o způsobu naplnění požadavků kategorizace, jejímž výsledkem může být:

a) Splnění podmínek Kategorizace a udělení certifikace

V případě, že žadatel splní podmínky certifikace, obdrží platný certifikát. V případě, že byla žadateli udělena certifikace podmíněčně na základě žádosti o výjimku, obdrží navíc písemnou informaci o podmínkách platnosti certifikace.

b) Nesplnění podmínek Kategorizace a neudělení certifikace

V případě, že žadatel nesplní podmínky certifikace, obdrží informaci s odůvodněním, proč mu nebyla certifikace udělena. Součástí tohoto odůvodnění může být v případě nesplnění podmínek pro danou kategorii DMO návrh na certifikaci DMO v jiné kategorii. Na základě informací uvedených v této zprávě se může žadatel odvolat způsobem stanoveným v bodě 8.3 Manuálu pro žadatele.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

Zpráva o způsobu naplnění požadavků výsledku kategorizace je žadateli zasílána vždy písemnou formou. Společně s touto zprávou žadatel obdrží certifikát, který jej opravňuje se svou certifikací navenek prokazovat.

8.3 Odvolání k výsledku hodnocení

Žadatel se dle ustanovení bodu 6 Kategorizace může k výsledkům certifikace odvolat. Odvolání k jejím výsledkům musí být provedeno v písemné podobě a musí být adresováno k rukám ředitele agentury CzechTourism.

Žadatel se může **odvolat nejdéle do 10 kalendářních dnů od data doručení informace o výsledku certifikace**. Ředitel agentury CzechTourism žádost o odvolání prověří a ve lhůtě **do 10 kalendářních dnů od obdržení odvolání rozhodne o jeho oprávněnosti**. V případě, že je žádost o odvolání zamítnuta není možné se dále k rozhodnutí odvolat. Žadatel v tom případě může předložit zcela novou žádost o certifikaci nejdříve po uplynutí 12 měsíců.

V případě, že je odvolání shledáno jako oprávněné, je žádost **předána k přehodnocení a v termínu do 30 kalendářních dnů, musí být rozhodnuto o jejím výsledku**.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

9 Podmínky platnosti certifikace

Platnost certifikace je stanovena na období 1 roku (12 kalendářních měsíců) od data vystavení certifikátu.

V době platnosti certifikace je certifikovaná DMO povinna dodržovat veškeré podmínky stanovené kategorizací a agenturou CzechTourism. Plnění podmínek platnosti certifikace stvrzuje žadatel na základě čestného prohlášení, které je součástí Žádosti o certifikaci.

9.1 Zánik platnosti certifikace

V případě zjištění porušení podmínek Kategorizace 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. V případě, že je certifikační komisí shledáno natolik závažné porušení podmínek, zpracuje komise podnět k odebrání certifikace a předá jej k rozhodnutí řediteli agentury CzechTourism.

Platnost certifikace Českého systému kvality služeb zaniká zejména v těchto případech:

- pokud DMO po uplynutí 12 měsíců od udělení certifikátu nepodá žádost o obnovení platnosti certifikace
- pokud DMO do 6 měsíců nepodá dle bodu 6.1.7 žádost o certifikaci v rámci Českého systému kvality služeb a nepodnikne veškerou možnou součinnost pro její získání
- pokud lokální/oblastní DMO soustavně neplní požadavky stanovené ve vydaném Stanovisku kraje/oblasti, může ten, kdo stanovisko vydal, dát podnět k přezkoumání platnosti certifikace certifikační komisí
- pokud DMO dlouhodobě a opakovaně neplní požadavky na pravidelný reporting marketingových aktivit zaměřených na příjezdový cestovní ruch
- pokud je na činnost DMO podána stížnost, certifikační komise provede přezkoumání a rozhodne, zda DMO i nadále plní požadavky Kategorizace
- pokud DMO dlouhodobě neplní jiné požadavky vyplývající z Kategorizace nebo jiným hrubým způsobem porušuje stanovené podmínky certifikace

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

10 Obnova platnosti certifikace

Žádost o obnovu platnosti certifikace může žadatel podat nejdříve po uplynutí 12 měsíců od poslední žádosti o certifikaci. Žádost je podávána způsobem uvedeným v bodě 8 tohoto manuálu.

**Příklad - žádost o obnovu certifikace**

Certifikovaná DMO podala svoji první žádost o certifikaci k 30. 11. Platný certifikát získala v termínu do 90 dnů např. 12.2. Novou žádost o certifikaci může DMO podat nejdříve po uplynutí 12 měsíců od termínu zahájení hodnocení původní žádosti, tedy k 30.11.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

Přílohy – seznam

Nedílnou součástí Manuálu pro žadatele jsou jeho přílohy.

- [1] Žádost o certifikaci – elektronický formulář ve formátu MS Excel
- [2] Vzor stanoviska (kraj, krajská/oblastní DMO)
- [3] Vzor čestného prohlášení - certifikace v rámci ČSKS
- [4] Vzor čestného prohlášení – pravidelný monitoring aktivit zaměřených na příjezdový cestovní ruch
- [5] Formulář pro zaslání seznamu subjektů pro provedení hodnocení spokojenosti a souhlas s jeho provedením
- [6] Vzor žádosti o výjimku

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

B Manuál pro hodnotitele

Kategorizace organizací destinačního managementu

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

1 Účel

Manuál pro hodnotitele o certifikaci v rámci Kategorizace organizací destinačního managementu (dále jen Manuál pro hodnotitele) je určen jako pomůcka pro agenturu CzechTourism, která zajišťuje administraci procesu hodnocení. V manuálu je uvedeno jakým způsobem mají být posuzovány požadavky Kategorizace organizací destinačního managementu (dále jen Kategorizace DMO) tak, aby hodnocení bylo objektivní, nezávislé a nestranné.

Je doporučeno, aby Manuál pro hodnotitele byl podkladem pro zpracování žádosti jednotlivými DMO.

2 Organizační zajištění procesu hodnocení

Za proces hodnocení dle Kategorizace DMO je odpovědná agentura CzechTourism, která k tomu dostala pověření od Ministerstva pro místní rozvoj. Ministerstvo pro místní rozvoj poskytuje na zajištění procesu certifikace potřebné technické a finanční prostředky.

Organizační zajištění procesu hodnocení zahrnuje:

- Sekretariát – agentura CzechTourism
- Certifikační komise

2.1 Sekretariát - agentura CzechTourism

Sekretariát Kategorizace DMO je zajištěn prostřednictvím agentury CzechTourism, která pověří vybraného pracovníka agentury administraci procesu hodnocení žádostí o certifikaci. Sekretariát v rámci hodnotícího procesu zajišťuje hodnocení formálních náležitostí dle bodu 3.1 Manuálu pro hodnotitele a administrativně zajišťuje činnost certifikační komise.

Sekretariát zajišťuje zejména tyto činnosti:

- administrace procesu certifikace
- komunikace s žadatelem o certifikaci
- administrace činnosti Certifikační komise a komunikace s jejími členy
- komunikace s MMR a kraji (konzultace při vydání Stanoviska)
- komunikace s ostatními odbornými útvary CzechTourism, které se podílí na kategorizaci DMO:
 - Institut turismu - bod 5.2.5, bod 5. 5. a bod 5.6
 - Odbor strategie a marketingové komunikace - bod 5.3.4
 - Odbor ředitele – Zpráva o výsledku naplnění požadavků kategorizace, odvolání atd.
 - Ostatní odborné útvary v případě potřeby
- Administrace odborných stanovisek pokud o ně certifikační komise požádá
- Ostatní záležitosti související s procesem certifikace

2.2 Certifikační komise

Požadavky na činnost Certifikační komise jsou definovány v bodě 7 Kategorizace DMO. V souvislosti s požadavky uvedenými v tomto bodě je agentura CzechTourism povinna zajistit ustavení Certifikační komise a její činnost v procesu certifikace. Činnost Certifikační komise je zajištěna prostřednictvím Sekretariátu.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

Certifikační komise má charakter odborného (expertního) subjektu, který je schopen relevantně posoudit, zda předložené žádosti o certifikaci splňují podmínky Kategorizace DMO. Certifikační komise se na procesu hodnocení podílí zajištěním věcného hodnocení dle bodu 3.2. Manuálu pro hodnotitele.

Agentura CzechTourism proto při ustavení Certifikační komise dbá na to, aby Komise byla složena tak, aby:

- členové měli potřebné odborné kompetence a zkušenosti
- v Komisi měli zastoupení všechny úrovně kategorií DMO
- členové nebyli zastoupeni ve vedení lokálních/oblastních/krajských DMO nebo se jiným způsobem podíleli na jejich rozhodování
- členové nevykonávali žádnou funkci v politické straně nebo v politickém hnutí
- členové nebyli v jiném střetu zájmů, který by jim mohl bránit ve výkonu činnosti

Na důkaz své nestrannosti a nepodjatosti je povinen každý člen Certifikační komise podepsat prohlášení o nepodjatosti a mlčenlivosti.

Při obsazování členů certifikační komise musí být kladeny vysoké nároky především na odbornost a zkušenost jejich členů. Je doporučeno, aby alespoň jeden člen certifikační komise měl vždy jednu z těchto odborných kompetencí:

- komplexní znalost destinačního managementu a marketingu
- komplexní znalost geografie cestovního ruchu České republiky
- komplexní znalost technické normalizace a systému řízení kvality
- komplexní znalost systému veřejné správy v ČR ve vazbě na ukotvení sektoru cestovního ruchu
- komplexní znalost neziskového a soukromého sektoru

2.2.1 Odborné stanovisko

V souladu s bodem 7 Kategorizace DMO může Certifikační komise požádat prostřednictvím Sekretariátu o zpracování odborného stanoviska. Sekretariát může pro vypracování odborných stanovisek vybrat na základě veřejné zakázky subjekt, který bude tato stanoviska zpracovávat nebo využije nezávislé experty, jejichž databázi pro vypracování odborných stanovisek vytvoří.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
 KPMG Česká republika s.r.o.
 Listopad 2017

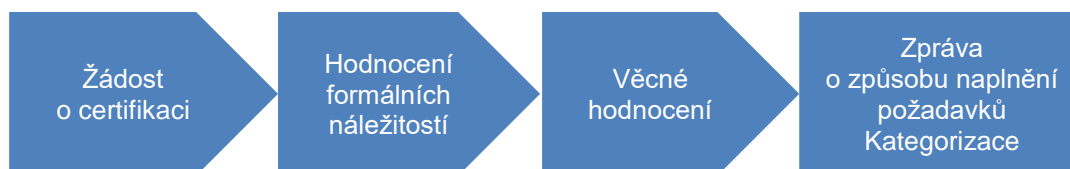
3 Proces hodnocení

Cílem procesu hodnocení je provedení objektivního, nezávislého a nestranného hodnocení předložených žádostí o certifikaci v rámci Kategorizace DMO. Na základě hodnocení je ověřováno, zda žadatel o certifikaci po formální a věcné stránce naplnil požadavky stanovené v kategorizaci.

Proces hodnocení se skládá ze dvou základních kroků:

- Hodnocení formálních náležitostí
- Věcné hodnocení

Schéma č. 1 - Proces hodnocení



Proces hodnocení musí být dokončen do 90 dní od ukončení oficiálních termínů pro podání žádosti.

3.1 Hodnocení formálních náležitostí

Pověřený pracovník agentury CzechTourism provede kontrolu formálních požadavků předložené žádosti. Tato kontrola bude provedena na základě kontrolního seznamu, který obsahuje požadavky Kategorizace DMO.

**Kontrolní seznam
 Požadavky Kategorizace DMO**

Název žadatele: Hodnotitel: Datum:

Formální požadavky přijatelnosti

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano/ne	Shoda Ano/ne	Poznámka
4	Volba kategorie DMO	Zda žadatel uvedl, o jakou kategorii DMO žádá	N/A		
	Existující právnická osoba	Ověřená a platná kopie z obchodního rejstříku (OR) - ne straší, než 30 dní od data žádosti Má žadatel uvedeny veškeré relevantní údaje na portálu www.justice.cz nebo je předložil společně se žádostí?	N/A		
	Informace o právnické osobě	Jsou uvedeny požadované údaje? • Název/Obchodní jméno • Sídlo • IČO • Právní forma	N/A		
	Kontaktní osoba	Jsou uvedeny požadované údaje? • Kontaktní osoba – hlavní výkonný manager organizace o Jméno a příjmení (titul) o Pozice	N/A		

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

		<ul style="list-style-type: none"> ○ E-mail ○ Telefon 			
	Ověření účelu organizace	V případě a.s. nebo s.r.o. ověřit zda případný zisk z hospodaření je výhradně využit na hlavní činnost	N/A		
5.1.1	Splnění definice DMO	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologie bod 2 Kategorizace DMO • Kontextové požadavky 5.4. • Další informace poskytnuté DMO • Kontrola sekundárních zdrojů (např. webové stránky DMO) 	N/A		Ověřováno certifikační komisí
5.1.2	Zřizovatel	<p>Na základě výpisu z OR nebo na justici.cz ověřit, zda je zřizovatelem DMO alespoň jedna z níže uvedených právnických osob</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kraj dle zákona č. 129/2000 Sb. o krajích • Obec nebo svazek obcí dle zákona č. 128/2000 Sb., zákon o obcích (obecní zřízení) • Hlavní město Praha dle zákona č. 131/2000 Sb., zákon o hlavním městě Praze • Obchodní korporace • Zájmové sdružení právnických osob • Nadace nebo jiná forma neziskové organizace stanovená občanských zákoníkem 	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí
5.1.3	Právní forma (lokální/oblastní DMO)	<p>Na základě výpisu z OR nebo na justici.cz ověřit, zda DMO má jednu z těchto právních forem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spolek – založený v souladu s novým občanský zákoníkem (doporučená právní forma) • Ústav - založený v souladu s novým občanský zákoníkem • Zájmové sdružení právnických osob – založené v souladu se starým občanským zákoníkem • Obecně prospěšná společnost – založená v souladu se zákonem o obecně prospěšných společnostech • Společnost s ručením omezeným - založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích • Akciová společnost - založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích 	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí
	Právní forma (krajská DMO)	<p>Na základě výpisu z OR nebo na justici.cz ověřit, zda DMO má jednu z těchto právních forem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spolek – založený v souladu s novým občanský zákoníkem (doporučená právní forma) • Ústav - založený v souladu s novým občanský zákoníkem • Zájmové sdružení právnických osob – založené v souladu se starým občanským zákoníkem • Obecně prospěšná společnost – založená v souladu se zákonem o obecně prospěšných společnostech • Společnost s ručením omezeným - založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích • Akciová společnost - založená v souladu se zákonem o obchodních korporacích • Příspěvková organizace – založená v souladu se zákonem o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů (pouze pilot) 	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		
5.1.4	Geograficky homogenní území a území ohraničené katastrálním územím obcí	Je předložena mapa území DMO v měřítku, ze které je patrné, že hranice DMO korespondují s hranicemi katastrálního území obcí?	N/A		Ověřováno certifikační komisí

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

5.1.5	Území působnosti DMO se nepřekrývá s územím shodné Kategorie DMO	Je předložena mapa území DMO v měřítku, ze které je patrné, že hranice DMO korespondují s hranicemi katastrálního území obcí? Bylo vydáno kladné Stanovisko dle bodu 6.1.5, ze kterého vyplývá, že DMO byla tímto subjektem schválena ve svých hranicích?	Pokud nespĺňuje, je předložen formulář č. 6?	Ověřováno certifikační komisí
5.1.6	Stanovisko kraje/oblasti	Bylo vydáno stanovisko dle přílohy č 2 Manuálu pro žadatele, přičemž toto stanovisko není starší než 6 měsíců? Stanovisko bylo vydáno jako: <ul style="list-style-type: none"> • kladné - jsou stanoveny podmínky platnosti Stanoviska? • záporné - jsou uvedeny důvody pro nevydání kladného stanoviska? 	V případě, že bylo vydáno záporné, byl předložen formulář č. 6?	Ověřováno certifikační komisí
5.1.7	Certifikace DMO dle ČSKS	Byl v den žádosti o certifikaci předložen platný certifikát ČSKS? V případě, že nebyl předložen platný certifikát bylo předloženo čestné prohlášení dle vzoru uvedeného v příloze č. 3 Manuálu pro žadatele.	N/A	
5.1.8	Počet obcí nebo rozloha (oblastní DMO)	Je předložen seznam s minimálním počtem 20 obcí? Pokud prokazuje DMO požadavek prostřednictvím rozlohy je uvedena rozloha, která není menší než 600km ² a současně je přiložen seznam, který obsahuje všechny obce na vymezeném území? Byla provedena kontrola dle předložené mapy v souladu s bodem 5.1.3 a 5.1.4 a nezávislé ověření prostřednictvím volně dostupných mapových podkladů (mapy.cz; googlemaps.com atd.)	Pokud nespĺňuje, je předložen formulář č. 6?	Ověřováno certifikační komisí
	Počet obcí nebo rozloha (lokální DMO)	Je předložen seznam s minimálně jednou obcí?	N/A	Ověřováno certifikační komisí
5.1.9	Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v území působnosti DMO (oblastní DMO)	Jsou uvedena v žádosti alespoň 3 turistická informační centra (TIC), která se nachází na území DMO? Obsahuje informace o TIC alespoň tyto náležitosti: <ul style="list-style-type: none"> • Oficiální název TIC • Adresa TIC • Datum získání certifikace Na základě webových stránek www.aticcr.cz ověřit zda jsou TIC oficiálně certifikovaná. Jsou TIC, kterým je prokazován tento požadavek členem/partnerem DMO. Ověřit v rámci bodu 5.2.4	Pokud nespĺňuje, je předložen formulář č. 6?	Ověřováno certifikační komisí
	Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v území působnosti DMO (lokální DMO)	Je uvedeno v žádosti alespoň 1 turistické informační centrum (TIC), která se nachází na území DMO? Obsahuje informace o TIC alespoň tyto náležitosti: <ul style="list-style-type: none"> • Oficiální název TIC • Adresa TIC • Datum získání certifikace Na základě webových stránek www.aticcr.cz ověřit zda jsou TIC oficiálně certifikovaná. Je TIC, kterým je prokazován tento požadavek členem/partnerem DMO. Ověřit v rámci bodu 5.2.4	Pokud nespĺňuje, je předložen formulář č. 6?	Ověřováno certifikační komisí
5.1.10	Počet lůžek a přenocování (oblastní DMO)	Je uvedena informace, jakým způsobem je prokazován tento požadavek? Jedná se o Data ČSÚ nebo vlastní sběr dat a šetření? Jsou uvedeny minimální počty min 2 000 ubytovacích zařízení a 200 000 přenocování? Jsou tyto hodnoty správně vypočteny jako průměr za poslední 3 roky?	Pokud nespĺňuje, je předložen formulář č. 6?	Ověřováno certifikační komisí

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

		V případě, že je požadavek prokazován vlastním výzkumem ověřit ve spolupráci s Institutem turismu jeho věrohodnost.			
5.1.11	Podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace	Je předložen seznam obsahující všechny osoby s vlivem na rozhodování v DMO a u každé osoby je zřetelně označen jaký sektor zastupuje? Ověřeno na základě kontroly dokladů na portálu www.justice.cz nebo na základě předložených dokladů žadatele.	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí

Kvalitativní požadavky na strategické plánování a řízení

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano/ne	Shoda Ano/ne	Poznámka
5.2.1	Střednědobý strategický dokument	Je předložen střednědobý strategický dokument (Strategie, Koncepce, Program rozvoje atd.), který je platný ještě alespoň 12 měsíců od data podání žádosti? Je dokument speciálně zpracovaný pro území působnosti žadatele? Jsou obsahem dokumentu priority a opatření reflektující střednědobý/dlouhodobý rozvoj území působnosti DMO?	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí
5.2.2	Operativní strategický dokument	Je předložen operativní strategický dokument s výhledem na 12 měsíců (Marketingový plán, akční plán, jiný pracovní dokument atd.), který je platný ještě cca 6 měsíců od data podání žádosti? Je dokument zpracovaný pro území působnosti žadatele? Je z dokumentu patrné jaké činnosti chce DMO v následujících 12 měsících realizovat?	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí
5.2.3	Funkční 3K platforma	Je předložena informace o 3K platformě zahrnující tyto informace: <ul style="list-style-type: none"> Název 3K platformy Odkaz na web se základními informacemi o 3K platformě (účel, zaměření atd.) Celkový počet členů Počet setkání / interakcí za posledních 12 měsíců Na základě předložených informací ověřit, zda je 3K platforma funkční. Ověřit frekvenci jednání. V případě pochybností vyžádat zápisy z jednání 3K platformy.	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí
5.2.4	Počet aktivních partnerů celkem (Krajská DMO)	Je uveden seznam, na kterém je uveden alespoň minimální počet 25 partnerů? Tento seznam obsahuje: <ul style="list-style-type: none"> název/jméno partnera, adresu, odpovědnou osobu, která může podat informace o partnerství Označení druhu partnera (veřejný, neziskový, privátní sektor) Aktivita, na které spolupracoval Informace, čím může partnerství doložit Ověřit, zda jsou informace věrohodné a v případě pochybností zvážit vyžádání dokladů o partnerství.	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí
	Počet aktivních partnerů celkem (Oblastní DMO)	Je uveden seznam, na kterém je uveden alespoň minimální počet 50 partnerů, z čehož <ul style="list-style-type: none"> Je na seznamu minimálně uvedeno 15 obcí nebo všechny obce pokud je prokázán požadavek 5.1.8. na základě rozlohy DMO 	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

		<ul style="list-style-type: none"> Je na seznamu minimálně uvedeno 30 partnerů z oblasti NNO a soukromého sektoru <p>Tento seznam obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> název/jméno partnera, adresu, odpovědnou osobu, která může podat informace o partnerství Označení druhu partnera (veřejný, neziskový, privátní sektor) Aktivita, na které spolupracoval Informace, čím může partnerství doložit <p>Ověřit, zda v případě, že žadatel má právní formu obchodní korporace, vlastní obce v působnosti DMO alespoň 30% podílu v této organizaci?</p> <p>Ověřit, zda jsou informace věrohodné a v případě pochybností zvážit vyžádání dokladů o partnerství.</p> <p>Ověřit, zda jsou mezi partnery TIC, kterým je prokazován požadavek 5.1.9.</p>			
	Počet aktivních partnerů celkem (Lokální DMO)	<p>Je uveden seznam, na kterém je uveden alespoň minimální počet 25 partnerů, z čehož</p> <ul style="list-style-type: none"> Je na seznamu minimálně uvedena minimálně 1 obec, na jejíž území se DMO nachází Je na seznamu minimálně uvedeno 20 partnerů z oblasti NNO a soukromého sektoru <p>Tento seznam obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> název/jméno partnera, adresu, odpovědnou osobu, která může podat informace o partnerství Označení druhu partnera (veřejný, neziskový, privátní sektor) Aktivita, na které spolupracoval Informace, čím může partnerství doložit <p>Ověřit, zda v případě, že žadatel má právní formu obchodní korporace, vlastní obce v působnosti DMO alespoň 30% podílu v této organizaci?</p> <p>Ověřit, zda jsou informace věrohodné a v případě pochybností zvážit vyžádání dokladů o partnerství.</p> <p>Ověřit, zda je mezi partnery TIC, kterým je prokazován požadavek 5.1.9.</p>	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí
5.2.5	Zavedený systém sledování ukazatelů cestovního ruchu o vývoji destinace	<p>Ověřit ve spolupráci s Institutem turismu, zda má DMO zavedený požadovaný systém sledování ukazatelů cestovního ruchu o vývoji destinace.</p> <p>Má DMO vytvořený svůj vlastní profil v rámci MIS? Jsou data vložena do MIS v souladu s požadavky vyplývajícími z metodického postupu pro sledování ukazatelů o vývoji destinace pro svou kategorii DMO?</p> <p>Je v pilotním období využít jiný způsob předložení dat (MS Excel, webové stránky)? Je předložení alternativního způsobu dat dostatečné?</p>	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

Kvalitativní požadavky na produkty cestovního ruchu a marketingové aktivity

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano/ne	Shoda Ano/ne	Poznámka
5.3.1	Definovaný systém produktů cestovního ruchu na úrovni destinace	<p>Je informace o produktech cestovního ruchu DMO uvedena ve střednědobém strategickém dokumentu nebo je uveden odkaz na webové stránky s potřebnými informacemi?</p> <p>Ověřte v předložené dokumentaci (5.2.1, 5.2.2, 5.3.2, 5.3.4) zda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se skutečně jedná o produkt cestovního ruchu • součástí Operativního strategického dokumentu jsou marketingové aktivity, které rozvíjí stanovený systém produktů na úrovni destinace • DMO aktivně za posledních 12 měsíců realizovala marketingové aktivity, které rozvíjely stanovený systém produktů na úrovni destinace • internetové marketingové nástroje DMO rozvíjí stanovený systém produktů na úrovni destinace. 	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí
5.3.2	Aktivní realizace marketingových aktivit v destinaci	<p>Je předložena informace o realizaci marketingových aktivit na území své destinace, a to jedním z následujících způsobů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zpráva o činnosti DMO za příslušné období a/nebo • výroční zpráva za příslušné období obsahující požadované údaje • jiný dokument DMO, ve kterém jsou požadované informace uvedeny. <p>V rámci předložené informace o realizovaných marketingových aktivitách ověřte, zda je uveden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Název marketingové aktivity • Účel marketingové aktivity • Způsob (forma) zapojení partnerů v rámci destinace • Dosažené výsledky / výstupy <p>Ověřte, zda byly marketingové aktivity realizovány v posledních 12 měsících.</p> <p>Posuďte výstupy/výsledky marketingových aktivit.</p>	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí
5.3.3	Funkční a pravidelně aktualizované internetové marketingové nástroje	<p>Je uveden internetový odkaz na alespoň jeden internetový marketingový nástroj s aktualizovanými informacemi o nabídce cestovního ruchu destinace?</p> <p>Ověřte aktuálnost informací uváděných v rámci internetových marketingových nástrojů.</p> <p>Posuďte, zda informace uváděné na internetových marketingových nástrojích odpovídají nabídce destinace (produktům cestovního ruchu).</p>	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí
5.3.4	Jednotný branding marketingových aktivit cílených na příjezdový cestovní ruch	<p>Je předloženo čestné prohlášení dle vzoru uvedeného v příloze č. 4 Manuálu pro žadatele.</p> <p>Při obnově platnosti certifikace ověřte, zda plní DMO požadavky vyplývající z metodického postupu pro jednotnou marketingovou komunikaci v rámci ČR, a to zejména</p> <ul style="list-style-type: none"> • provádí pravidelný reporting marketingových aktivit zaměřených na příjezdový cestovní ruch • plní požadavky na co-branding marketingových aktivit realizovaných v zahraničí 	Pokud nesplňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu

KPMG Česká republika s.r.o.

Listopad 2017

Kontextové požadavky

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano/ne	Shoda Ano/ne	Poznámka
5.4	Kontextové požadavky	<p>Je uveden popis základní činnosti a zaměření DMO v rozsahu cca 400 - 500 znaků.</p> <p>Na základě níže uvedených bodů ověřte naplnění kontextových požadavků Kategorizace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Výpis z obchodního rejstříku • Zakladatelské dokumenty • Střednědobý a operativní strategický dokument • Informace o 3K platformě • Statistická data a informace získaná na základě jejich sledování v destinaci • Zpráva o činnosti DMO za příslušné období a/nebo výroční zpráva za příslušné období • Odkaz na internetové marketingové nástroje • Výsledky monitoringu marketingových aktivit na podporu příjezdového cestovního ruchu • Další informace získané v rámci žádosti o certifikaci DMO <p>V rámci ověřování kontextových požadavků posuďte celkový kontext činnosti organizace, zaměřte se na to, zda nebyly požadavky 5.2 – 5.3 naplněny pouze formálně.</p> <p>V případě pochybností si vyžádejte od žadatele dodatečné informace.</p>	Pokud nespĺňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí

Rozvojové požadavky na hodnocení spokojenosti

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano/ne	Shoda Ano/ne	Poznámka
5.5	Rozvojové požadavky na hodnocení spokojenosti	<p>Je součástí podepsaný souhlas s provedením hodnocení dle vzoru uvedeného v příloze č. 5 Manuálu pro žadatele?</p> <p>Byl předložen seznam s platnými kontakty na partnery / spolupracující či jiné subjekty v destinaci v minimálním počtu pro dané kategorie dle vzoru uvedeného v příloze č. 5 Manuálu pro žadatele.</p> <p>V případě, že ano, předejte požadované údaje Institutu turismu pro provedení hodnocení spokojenosti partnerů.</p>	Pokud nespĺňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí

Rozvojové požadavky na vzdělávání odborné kompetence

Č.	Požadavek	Co ověřit	Výjimka Ano/ne	Shoda Ano/ne	Poznámka
5.6	Rozvojové požadavky na vzdělávání odborné kompetence	<p>Je doložen minimální požadovaný počet 16 vzdělávacích hodin?</p> <p>U vzdělávací akce byl uveden název vzdělávací akce a počet absolvovaných vzdělávacích hodin?</p> <p>Je vzdělávací akce, kterou je pokazován tento požadavek uvedena na oficiálním seznamu vzdělávacích akcí agentury CzechTourism? Ověřte kontrolou oficiálního seznamu.</p> <p>Ověřte na základě informace, která je vedena s oficiálním seznamem vzdělávacích akcí, zda byl uchazečům dané DMO vydán certifikát?</p> <p>V případě pochybností si vyžádejte kopie certifikátů o absolvovaném vzdělání žadatele.</p>	Pokud nespĺňuje, je předložen formulář č. 6?		Ověřováno certifikační komisí

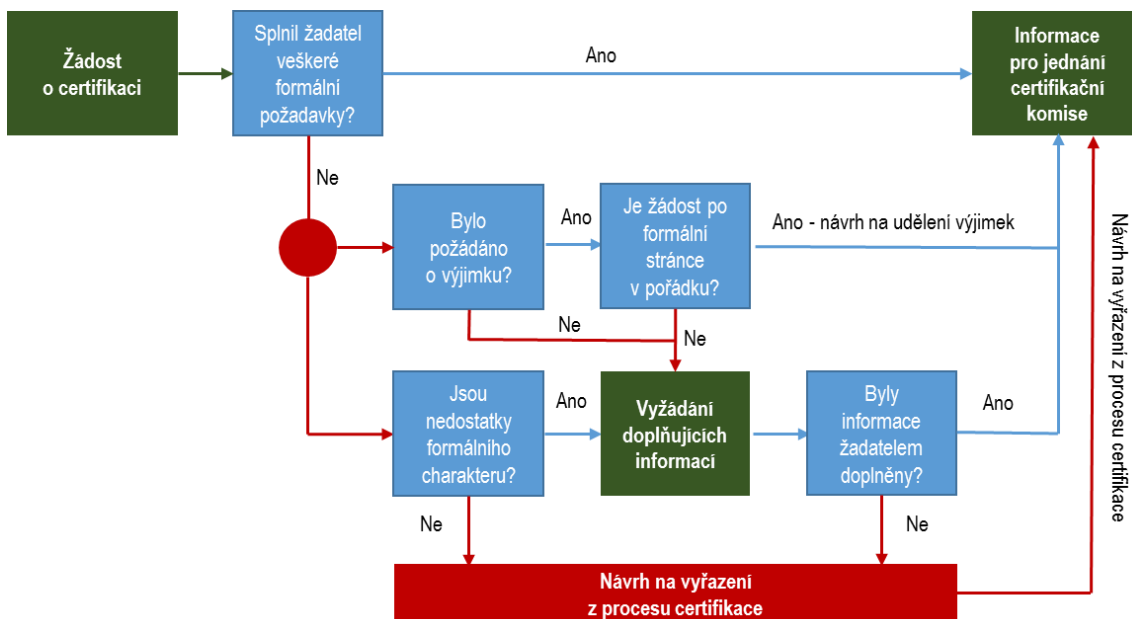
CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
 KPMG Česká republika s.r.o.
 Listopad 2017

3.1.1 Procesní postup pro hodnocení formálních náležitostí

Proces hodnocení formálních náležitostí představuje přesně definovaný postup, ve kterém mohou nastat různé situace. Procesní postup pro provedení hodnocení formálních náležitostí je definován v následujícím postupu.

Schéma č. 2 – Procesní postup pro provedení hodnocení formálních náležitostí



V rámci procesu hodnocení formálních náležitostí, může být žadatel jednou písemně požádán o doplnění informací uvedených v žádosti. Agentura CzechTourism v tom případě stanoví přiměřenou lhůtu pro doplnění informací.

Výsledkem hodnocení formálních náležitostí bude vždy Informace pro jednání certifikační komise, kterou připravuje pověřený pracovník agentury CzechTourism. Tato informace bude obsahovat vyplněný kontrolní list dle bodu 4.1, ze kterého bude zřejmé, jakým způsobem byly žadatelem požadavky Kategorizace DMO naplněny. Součástí informace bude seznam žádostí v členění na organizace, které:

- naplnily veškeré požadavky Kategorizace DMO prověřované v rámci kontroly formálních náležitostí
- požádaly o výjimku/y z požadavků Kategorizace DMO
- neprošly hodnocením formálních náležitostí a je navrhováno jejich vyřazení z procesu certifikace

Pověřený pracovník připraví potřebnou dokumentaci pro věcné hodnocení certifikační komisí.

3.2 Věcné hodnocení

Věcné hodnocení provádí Certifikační komise, a to na základě výstupu, který obdrží z hodnocení formálních náležitostí.

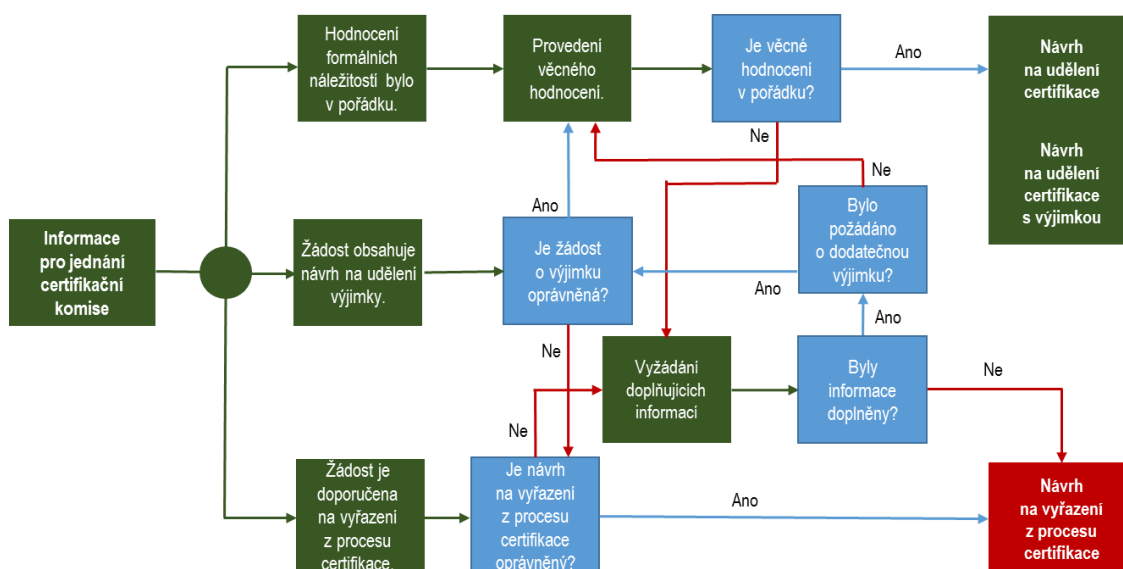
CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
 KPMG Česká republika s.r.o.
 Listopad 2017

Věcné hodnocení probíhá dle tohoto postupu:

- **Zaslání podkladů** - členové certifikační komise obdrží výstup z hodnocení formálních náležitostí alespoň 5 pracovních dnů před jednáním certifikační komise tak, aby si mohli jednotlivé žádosti o certifikaci prostudovat.
- **Jednání certifikační komise** – členové certifikační komise rozhodují o jednotlivých žádostech o certifikaci dle předložené informace z kontroly formálních náležitostí a provádějí věcné hodnocení jednotlivých žádostí. Certifikační komise provádí hodnocení dle následujícího postupu:

Schéma č. 3 – Procesní postup pro provedení věcného hodnocení



Věcné hodnocení provádí členové certifikační komise tím, že na jednání ověří soulad naplnění požadavků Kategorizace DMO. U požadavků, které nebudou Certifikační komisí shledány jako naplněné, si mohou písmenně vyžádat doplňující informace, případně si na jednání certifikační komise pozvat žadatele. Agentura CzechTourism v tom případě stanoví přiměřenou lhůtu pro doplnění informací, případně oznámí žadateli termín jednání certifikační komise a zašle mu pozvánku.

Certifikační komise může také využít svého práva a v případech, kdy se jedná o komplikovanou žádost, formou odborného stanoviska požádat externí subjekt o provedení hodnocení. Toto odborné stanovisko následně slouží jako podklad pro dokončení věcného hodnocení dané žádosti.

Výsledkem jednání Certifikační komise je vždy Zpráva o způsobu naplnění požadavků kategorizace, která je vypracována ke každé žádosti o certifikaci. Tato zpráva je předána ke schválení řediteli agentury CzechTourism. Na základě této Zprávy je žadateli vydán certifikát, který je dokladem platnosti certifikace.

3.3 Zpráva o způsobu naplnění požadavků kategorizace

Zpráva o způsobu naplnění požadavků kategorizace je výstupem z procesu hodnocení, a je zpracována ke každé žádosti o certifikaci. Vzor zprávy je uveden v příloze č. 1 Manuálu pro žadatele.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

Zpráva o způsobu naplnění požadavků kategorizace obsahuje tyto náležitosti:

- Identifikace žádosti o certifikaci (číslo žádosti, název a adresa subjektu, IČO subjektu, právní forma DMO, kontaktní údaje)
- Kategorie DMO
- Závěr z hodnocení
 - Certifikace udělena
 - Certifikace udělena podmíněčně (na základě výjimky)
 - Certifikace neudělena
- Odůvodnění hodnocení
 - Nesrovnalosti s požadavky kategorizace
 - Udělené výjimky a podmínky jejich platnosti
 - Důvody pro neudělení certifikace
- Datum platnosti certifikace pokud byla certifikace udělena
- Datum vystavení zprávy
- Podpis předsedy certifikační komise a podpis ředitele agentury CzechTourism

Zpráva je v písemné podobě odeslána žadateli o certifikaci. Na základě Zprávy se může žadatel odvolat nejdéle do 10 kalendářních dnů od data doručení o výsledku certifikace. Odvolání je prověřeno ve lhůtě do 10 kalendářních dnů od obdržení odvolání a rozhodnutí o jeho oprávněnosti dle bodu 8.3 Manuálu pro žadatele.

3.4 Certifikát

Spolu se zprávou o způsobu naplnění požadavků kategorizace vystaví agentura CzechTourism certifikát, kterým se může certifikovaná DMO prokazovat.

Grafickou podobu certifikátu navrhne agentura CzechTourism. Certifikát musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- Číslo certifikátu
- Identifikace toho, kdo certifikát vydává (název, logo)
- Identifikace toho, komu je certifikát určen
- Název - Kategorizace organizací cestovního ruchu
- Kategorie DMO, pro kterou byla certifikace udělena
- Datum vydání a doba platnosti
- Podpis ředitele agentury CzechTourism

Na certifikát se neuvádí jiné podmínky platnosti ani informace o výjimkách.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
 KPMG Česká republika s.r.o.
 Listopad 2017

4 Kontrola

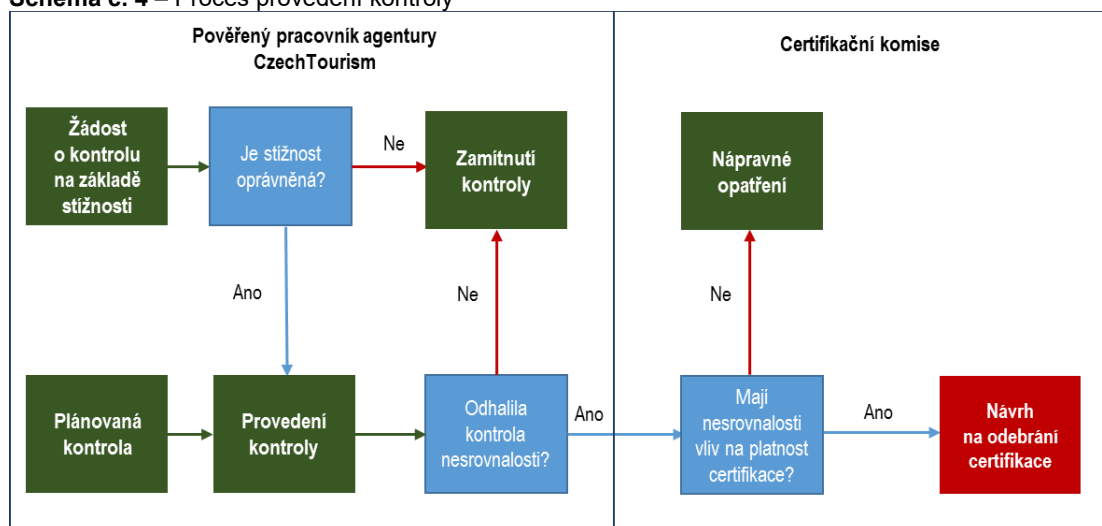
Certifikované organizace mohou být v průběhu platnosti certifikace podrobeny kontrole. Kontrola se certifikovaným organizacím oznamuje vždy písemně alespoň 5 pracovních dní před jejím zahájením. Realizovány mohou být dva druhy kontrol:

- Kontrola na základě stížnosti (agentura CzechTourism se zabývá pouze písemnými podněty, které obdrží prostřednictvím k tomu vytvořené informační platformy dle požadavku 5.5.2 Kategorizace)
- Plánovaná kontrola

Proces administrace kontrol provádí především pověřený pracovník agentury CzechTourism. O nesrovnalostech, které byly zjištěny v rámci kontroly rozhoduje Certifikační komise, která navrhuje:

- Nápravná opatření
- Odebrání certifikace

Schéma č. 4 – Proces provedení kontroly



Z každé kontroly je vytvořen Protokol o kontrole, který obsahuje výsledky kontroly a případný způsob řešení nesrovnalostí. Vzor protokolu o kontrole je uveden v příloze č. 2 Manuálu pro hodnotitele.

Certifikované DMO se výsledek kontroly oznamuje písemně dopisem ředitele agentury CzechTourism.

CzechTourism

Implementační manuál - Kategorizace organizací destinačního managementu
KPMG Česká republika s.r.o.
Listopad 2017

Přílohy

Nedílnou součástí Manuálu pro hodnotitele jsou jeho přílohy.

- [1] Zpráva o způsobu naplnění požadavků kategorizace
- [2] Protokol o provedení kontroly