

Slovníček výrazů používaných v souvislosti s koordinací projektů na podporu rozvoje cestovního ruchu v Pardubickém kraji

verze 1.4

Autor a odpovědná osoba za obsah a aktualizace:

Vít Pechanec, tel. 603 799 819, info@wmp.cz

Datum vzniku prvotní verze : 27.6.2006

Datum vzniku aktuální verze: 23.11.2006

Následující přehled výrazů není konečným výčtem a zároveň nemá za ambici stanovit dogmatický výklad. Jedná se o „živý“ dokument, který v první verzi vznikl na základě vžitě terminologie v souvislosti s provozováním turistického serveru CZeCOT.com a doplněn výklady slovníku Cestovní ruch autorů Pásková a Zelenka (dále jen „slovník“). Na základě návrhů a připomínek bude průběžně aktualizován a doplňován.

Má za cíl sjednotit používané výrazy v komunikaci mezi jednotlivými aktéry v rámci poradního orgánu cestovního ruchu Pardubického kraje.

Administrační rozhraní – systém pro správu údajů (administraci) v portálu

Administrátor – osoba ustanovená pro správu údajů v administračním rozhraní

Administrátor zařízení – administrátor zařízení cestovního ruchu

Administrátor infocentra – administrátor informačního centra

Akce – konání – v rámci portálu záznam v kalendáři akcí definovaný obsahem, místem a časem (v základní struktuře)

Atrakce cestovního ruchu – uměle vytvořená atraktivita cestovního ruchu s cílem zisku od jeho návštěvníků či zatraktivnění destinace (např. vodní či tématické parky, muzea voskových figurín apod.)

Atraktivita cestovního ruchu (turistická atraktivita) – součást přírody (jeskyně, vodopád. apod.) nebo objekt (památky, muzeum, sportoviště, rozhledna apod.), který účastník cestovního ruchu navštěvuje s cílem prohlídky, využití či shlédnutí. V širším výkladu může také zahrnovat konanou akci.

Body – ohodnocení úkonů všech administrátorů daného informačního centra provedených v administračním rozhraní portálu v rámci správy okolí

Bod zájmu (POI – point of interest) – geografický bod zařízení cestovního ruchu

Certifikace označuje proces udělení certifikátu

Certifikát – potvrzení, že daný produkt, postup či poskytnutá služba vyhovuje daným standardům

Cestující – osoba cestující z jednoho místa do druhého (rozdělení na návštěvníky a ostatní cestující – cesta do zaměstnání, do školy, migrace apod.)

Informační centrum / středisko (IC / IS) – zařízení poskytující informace a případně služby návštěvníkům, rezidentům a jiným uživatelům nejen osobně ale i dostupnými technickými prostředky (telefon, e-mail, www apod.)

Inspirativní turistický program – v souvislosti s projektem produkty je termín užíván pro programy s detailně zpracovanými údaji (itinerář, atraktivita, aktivity a služby, turistické cíle), který je možné dále rozpracovat do podoby zájezdu/produktu nebo zajistit jeho dílčí služby.

Kalendář akcí – systém na shromažďování a zpřístupňování o konaných akcích všeho druhu (kulturní, společenské, sportovní, výstavy apod.)

Kategorie – druh zařízení cestovního ruchu daného typu (např. pro ubytovací zařízení: hotel, hotel garní, pension, motel apod.)

Kategorizace – rozdělení zařízení cestovního ruchu do kategorií dle jejich zaměření, v souvislosti s informačními centry se termín užívá také pro rozdělení do tříd

Klasifikace – souhrn požadavků na šíři poskytovaných služeb, jazykovou vybavenost a vybavenost zařízení

Místní cestovní ruch Pardubického kraje (Východních Čech) – cestovní ruch realizovaný rezidenty na území Pardubického kraje (Východních Čech)

Muzeum - (dle Slovníku) veřejná sbírka umělecky, kulturně-historicky, přírodně a jinak hodnotného materiálu

Návštěvník – jakákoliv osoba cestující do jiného místa než je místo jejího obvyklého pobytu na dobu nepřevyšující 12 po sobě jdoucích měsíců, přičemž účel návštěvy je jiný než výkon činnosti odměňované z navštíveného místa

Okolí správy / smluvní území – definování rozsahu okolí (výčet obcí) určené ke správě (sběru a aktualizaci dat)

Organizace cestovního ruchu (společnost destinačního managementu – DMC) – organizace zaměřená na management destinace v oblasti vytváření a prosazení destinace a jejích produktů na trhu cestovního ruchu a realizující záměry destinačního managementu.

Památka – (dle Slovníku) hmotný nebo nehmotný objekt nebo jev spojený s minulostí Země, přírody nebo lidstva. Dělíme je na kulturní (historické, technické, archeologické, architektonické, duchovní dědictví) a přírodní.

Portál - turistický portál Východních Čech

Produkt cestovního ruchu – (dle Slovníku) souhrn veškeré nabídky soukromého či veřejného subjektu podnikajícího v cestovním ruchu nebo cestovní ruch koordinující

Program – časový výčet (itinerář) atraktivit, aktivit a služeb cestovního ruchu doporučený návštěvníkům

Příjezdový cestovní ruch Pardubického kraje (Východních Čech) – cestovní ruch do Pardubického kraje (Východních Čech) realizovaný turisty a návštěvníky z území mimo Pardubický kraj (Východních Čech) (jak zahraničními tak českými)

Rezervační systém – software, který provádí rezervaci služeb ať již lokálně (v rámci 1 subjektu či zařízení cestovního ruchu) nebo na počítačové síti (intranet, Internet)

Služba cestovního ruchu – služba poskytovaná turistům, návštěvníkům a cestujícím (často se provádí členění na základní a doplňkové)

Standard – požadavek / kritérium na poskytovanou službu, vybavenost, produkt či postup

Standardizace – obecné označení procesu stanovení standardů

Střediska – části zařízení poskytující daný druh služeb (gastronomické, ubytovací, kongresové apod.)

Správa okolí – správa informací cestovního ruchu v definovaném okolí (informačního střediska)

Supervizor – administrátor s právem aktivovat/vytvářet další administrátory (jakýsi hlavní administrátor)

Svěřené území - území, které má pověřené oblastní TIC na dohled či koordinaci (např. bude tam distribuovat propagační materiály, provádět kontrolu TIC ve svěřeném území, metodicky pomáhat apod.)

Téma – v souvislosti s projektem produkty je termín užíván pro hlavní a dílčí marketingová témata (okruhy). Každé hlavní téma obsahuje několik dílčích témat, které jsou dále rozčleněny na různé varianty inspirativních programů. Každý program může být ještě dále zpracován jako konkrétní zájezd (turistický produkt nebo akční nabídka). Na příkladu hlavního tématu 2: Aktivní dovolená a relaxace uvádíme ukázkou členění:

HLAVNÍ TÉMA: 2. AKTIVNÍ DOVOLENÁ A RELAXACE

→ **Dílčí téma: 2.1. Po vodě i u vody**

→ *Turistický program: 2.1.1. Vodácký víkend na Tiché Orlici*

→ *Turistický produkt (zájezd), akční nabídka*

Tisková zpráva – v souvislosti s portálem je termín užíván pro zprávy vkládané do Turistického informačního servisu (pozvánky na aktuální akce, reportáže, informace o novinkách apod.)

Třída – rozdělení služby, produktu či zařízení cestovního ruchu dle šíře poskytovaných služeb, jazykové vybavenosti a vybavenosti zařízení

Turista – dle WTO: cestující, který se zdrží v navštíveném místě alespoň 24 hodin za účelem využití volného času a v tom místě přespí v hromadném nebo soukromém ubytovacím zařízení

Turistická oblast – území definované dle metodiky agentury CzechTourism České centrály cestovního ruchu

Turistický region – území definované dle metodiky agentury CzechTourism České centrály cestovního ruchu, člení se do turistických oblastí (existují nečleněné turistické regiony)

Turistické informační centrum / středisko (TIC / TIS) – informační centrum v cestovním ruchu

Turistický informační servis – systém umožňující vkládat (tiskové) zprávy do databáze, připojovat je na územní celky (obce, ulice apod.), objekty, akce, témata apod. a zpřístupňovat je pomocí portálu jeho uživatelům

Typ zařízení – typ zařízení cestovního ruchu dle převažující poskytované služby (ubytovací, gastronomické, kulturní, sportovní, lázeňské, kongresové, dopravní, atraktivita, informační středisko)

Verifikace dat - kontrola správnosti sběru a aktualizace dat Turistickými informačními centry ve smluvním území

Zájezd/produkt – v rámci projektu je tímto termínem označován obchodovatelný turistický program poskytovatelem turistického produktu (CK, CA, hotel, ...).

Zájezdem se podle litery zákona rozumí: předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc,

a) doprava,

b) ubytování,

c) jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu.

Prodej zájezdu a zprostředkování zájezdu mohou uskutečňovat pouze subjekty vymezené zákonem č. 159/1999 Sb.

Základní údaje střediska – stanovený rozsah údajů u střediska: název, adresa, telefon, fax, e-mail, www)

Zařízení cestovního ruchu – objekt, ve kterém jsou poskytovány služby cestovního ruchu (definovaný územním vymezením – např. adresním bodem či GPS souřadnicí), dělí se do typů a následně do kategorií (kvalitativně do tříd).

Zástupný administrátor – administrátor, který není zástupcem administrovaného zařízení, ale je mu svěřena funkce administrátora provozovatelem zařízení

Zřizovatel - subjekt, který založil jiný subjekt - organizaci či společnost za účelem vykonávání zadané činnosti (např. k provozování informačního centra, organizace cestovního ruchu apod.)

Příloha – definice dle různých autorit:

Definice produktů cestovního ruchu – dle A. M. Morrisona

Morrison uvádí pod pojmem **produkt** (produkt odvětví cestovního ruchu): termín mix výrobek/služba k popisu záběru služeb a/nebo výrobků, které jednotlivá organizace poskytuje zákazníkům. Upozorňuje na skutečnost, že marketing pohostinství a cestovního ruchu představuje zvláštní větev marketingu, která má své vlastní, jedinečné požadavky. Většina obchodníků zahrnuje lidi, sestavování balíků služeb (tvoření packagů) a programovou specifikaci packagů (programování) do výrobku (product).

Definice produktů cestovního ruchu – dle Agentury CzechTourism

Produktem cestovního ruchu se rozumí obchodovatelná nabídka zajištění programu a potřeb nebo služeb pro jeho uskutečnění (včetně nebo s možností variantního výběru) (např. zapůjčení sportovních potřeb a ochranných pomůcek pro aktivní prožitky, prodej map a tištěných průvodců, zajištění odborného výkladu nebo služba lektora či instruktora, doprava nebo zajištění podmínek pro vlastní dopravu apod.).

Programem je aktivní nebo pasivní činnost určená pro využití ve volném čase. Program a vše s ním související lze běžně objednat, případně vzájemně mezi sebou kombinovat.

Produktem domácího cestovního ruchu jsou dlouhodobé i krátkodobé programy sportovní, kulturní, odborné, tématické. Jsou organizovány přímo v místě konání a jsou nabízeny jednotlivcům i skupinám, individuálně nebo s průvodcem či lektorem. Mohou být vázány na určitý region a sezónu a pravidelně se opakovat, mohou být také nadregionální a s variabilními komponenty (stavebnicová konstrukce, prvky volí klient), bez ohledu na sezónu (aktivní – sportovní dovolená).

Definice produktů cestovního ruchu – dle výkladového slovníku cestovního ruchu

Produkt cestovního ruchu se rozumí souhrn veškeré nabídky soukromého či veřejného subjektu podnikajícího v cestovním ruchu nebo cestovní ruch koordinujícího. Jedná se o zboží (suvenýry, knižní průvodce, mapy apod.) či služby (ubytování, stravování, doprava, služby průvodců apod.), specifikem služby je osobní poskytování, nemožnost skladovat služby, omezená životnost, častá je platba předem za produkt, který není možné předem vyzkoušet.

Produkt CR může dosahovat různé úrovně komplexnosti od poskytnutí či zprostředkování jednotlivé služby (např. dopravy) přes komplex služeb (package, zájezd) až po destinaci jako ucelenou nabídku atraktivit, služeb a potenciálních zážitků.

Package – „balík“ služeb CR, termín používaný pro dvě nebo více služeb rezervovaných nebo zakoupených podle přání zákazníka za jednu cenu, resp. pro předem připravený soubor služeb. Jedním z typů package je zájezd. Při nabídce package a jeho realizaci je typická vertikální i horizontální kooperace různých podnikatelských subjektů. Častým tvůrcem package jsou touroperátoři, letecké společnosti, hotely a hotelové řetězce, package jsou typickou součástí masového CR. Mezi nejčastější package patří poznávací a pobytové zájezdy (moře, hory). Vytváření package je nástrojem pro vyrovnávání sezónnosti (víkendové, mimo sezónní package za zvýhodněnou cenu), pro prodej obtížně samostatně uplatnitelných služeb.

Zájezd – předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin, nebo když zahrnuje ubytování přes noc: doprava, ubytování, jiné služby cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu, nebo jejichž cena tvoří alespoň 20% souhrnné ceny zájezdu.