

Kategorizace organizací destinačního managementu

Technický předpoklad

schváleno 16. 10. 2024

účinnost od 1. 1. 2025

Obsah

1. Východiska	[3]
2. Základní pojmy a terminologie	[4]
3. Role organizací destinačního managementu (DMO) v řízení destinace	[5]
4. Definice kategorií organizací destinačního managementu (DMO)	[6]
5. Požadavky na kategorie organizací destinačního managementu (DMO)	[7]
6. Proces certifikace	[16]
7. Certifikační komise - organizační zajištění	[18]

1. Východiska

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

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

Role vybraných subjektů v rámci Kategorizace:

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

Předpoklady platnosti Kategorizace:

- Platnost Kategorizace je stanovena na dobu 3 let od schválení jejího znění. Dílčí úpravy Kategorizace mohou podle potřeby probíhat již v průběhu platnosti Kategorizace.
- Předpokladem platnosti je schválení Kategorizace Ministerstvem pro místní rozvoj ČR a oficiální vyhlášení jejího finálního znění na webových stránkách CzechTourism, www.czechtourism.cz (sekce Certifikace DMO). Schválení Kategorizace předchází její projednání s Asociací krajů ČR, další odbornou a profesní veřejností.
- Důležitým předpokladem jsou rovněž platné metodické postupy, na které Kategorizace odkazuje:
 - Metodický postup tvorby strategických dokumentů v turismu,
 - Manuál tvorby produktu cestovního ruchu,
 - Pravidla pro užívání destinační značky Czech Republic agentury CzechTourism,
 - Metodický postup pro systém sledování ukazatelů o vývoji destinace,
 - Metodický postup pro hodnocení spokojenosti organizací destinačního managementu.
- Agentura CzechTourism může tyto metodické postupy vhodným způsobem průběžně upravovat.

2. Základní pojmy a terminologie

Pojem	Definice
Branding destinace	Označuje proces řízení jednotné značky destinace. Rozumí se jím nejen logo a značka, ale hlavně podstata toho, jak návštěvníci vnímají a jak se ztotožňují s danou destinací, která je v rámci dané značky komunikována, případně jaká služba je návštěvníkům poskytována.
Certifikace DMO	Nezávislý a nestranný proces definovaný touto normou, na jehož základě je ověřována míra shody a naplnění požadavků a kritérií stanovených tímto technickým předpokladem organizacemi destinačního managementu. Jeho výsledkem je získání certifikátu a možnost jeho používání stanoveným způsobem.
Destinace	Cílové místo (případně oblast) cestování se specifickou nabídkou atraktivit a infrastruktury cestovního ruchu, které 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 řízení cestovního ruchu v daném území, udržitelné a konkurenceschopné produkty cestovního ruchu, společně sdílené logo, 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 (např. AOČR či správy chráněn. území apod.).
Kategorie DMO	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 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.
Produkt cestovního ruchu	Kombinace různých služeb a věcí (statků) veřejnoprávní i soukromoprávní povahy v destinaci, vytvořená zejména k uspokojení potřeb návštěvníka. Míra komplexnosti a provázanosti produktu může být různá, od konkrétních produktových balíčků (paketů), přes vytváření řetězců služeb až po marketingové pojetí produktu.
Standard DMO	Standard určuje, jaká minimální kritéria musí daná kategorie DMO splnit, aby mohla být dle této normy certifikována.
Technický předpoklad / norma pro DMO	Dokument agentury CzechTourism, ve kterém jsou definovány požadavky ve formě kritérií a závazných postupů na formu a činnost organizací destinačního managementu v České republice.
3K platforma	Vhodná funkční platforma pro kooperaci, koordinaci a komunikaci subjektů cestovního ruchu, případně i návazných odvětví a složek veřejné správy v destinaci za účelem podpory rozvoje turismu a návazně rozvoje regionu. V rámci platformy dochází k výměně informací nezbytných pro koordinaci aktivit cestovního ruchu.

5. Požadavky na kategorie DMO

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



5. Požadavky na kategorie DMO

5.1 Požadavky přijatelnosti

√ závazný požadavek
x nerelevantní

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
5.1.1. Splnění definice DMO	√	√	√	√
5.1.2. Zřizovatel / Zakladatel	Obec / podnikatel / NNO	Obec / podnikatel / NNO	Kraj	Stát - MMR
5.1.3. Právní forma	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spolek (doporučená právní forma) / Ústav / ▪ Zájmové sdružení právnických osob / ▪ Obecně prospěšná společnost / ▪ Obchodní korporace (s.r.o., a.s.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spolek (doporučená právní forma) / ▪ Ústav / ▪ Zájmové sdružení právnických osob / ▪ Obecně prospěšná společnost / ▪ Obchodní korporace (s.r.o., a.s.) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spolek (doporučená právní forma) / ▪ Ústav / ▪ Obecně prospěšná společnost / ▪ Zájmové sdružení právnických osob / ▪ Obchodní korporace (s.r.o., a.s.) / ▪ Příspěvková organizace 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spolek / ▪ Ústav / ▪ Obchodní korporace (s.r.o., a.s.) / ▪ Příspěvková organizace (pouze pokud byla založena před r. 2018)
5.1.4. Geograficky homogenní a přirozeně vymezené území ohraničené katastrálními hranicemi obcí	√	√	√	√
5.1.5. Počet obcí nebo rozloha ⁽¹⁾	Min. 1 nebo x	Min. 20 nebo min. 600 km ²	x	x
5.1.6. Území působnosti se nepřekrývá s územím shodné kategorie DMO	√	√	√	√
5.1.7. Počet lůžek a přenocování ⁽²⁾	x	Min. 2 000 a min. 200 000	x	x
5.1.8. Stanovisko kraje / oblasti ⁽³⁾	√	√	x	x
5.1.9. Počet oficiálně certifikovaných turistických informačních center v územní působnosti DMO ⁽⁴⁾	Min. 1	Min. 3	x	x
5.1.10. Podíl podnikatelských a NNO subjektů s vlivem na rozhodování organizace ⁽⁵⁾	Min. 34 %	Min. 34 %	x	x

Poznámky:

- (1) Počet obcí je evidenčním údajem pro potřeby certifikace. V případě, že DMO prokazuje tento požadavek prostřednictvím rozlohy, musí uvést všechny obce, které leží v její působnosti.
- (2) Kontrolováno na základě průběžného sběru statistických dat (ideálně ČSÚ) – sledovány jsou kapacity ubytovacích zařízení a průměrné počty hostů v těchto zařízeních za poslední 3 roky.
- (3) K založení nové DMO je vždy nezbytné získat souhlasné stanovisko nadřazené certifikované DMO působící na daném území. Certifikovaná krajská DMO / Kraj vydává souhlasné stanovisko oblastní DMO, certifikovaná oblastní DMO vydává souhlasné stanovisko lokální DMO. Výjimkou je pouze situace, kdy na daném území není oblastní DMO založena nebo certifikovaná. V takovém případě pak pro lokální DMO vydává souhlasné stanovisko přímo certifikovaná krajská DMO / kraj. Vydané stanovisko za krajskou / oblastní DMO obsahuje písemný komentář zahrnující podstatné informace určené pro potřeby certifikace příslušné DMO. Kraj / krajská nebo oblastní DMO nesmí neodůvodněně bránit nebo omezovat vznik, činnost nebo oprávněné zájmy podřízené kategorie DMO. Takové jednání může být důvodem pro neudělení či odebrání certifikace této organizaci.
- (4) Prokázáno na základě platné certifikace Asociace turistických informačních center ČR. TIC v působnosti DMO musí prokázat spolupráci, být uvedena v seznamu partnerů.
- (5) Může být prokázáno účastí podnikatelského / neziskového sektoru ve správní či výkonné radě / v představenstvu a v dozorčí radě / kontrolní komisi, případně v jiném kolektivním řídicím a kontrolním orgánu společnosti.

5. Požadavky na kategorie DMO

5.2 Požadavky na strategické plánování a řízení

√ závazný požadavek
x nerelevantní

Kritérium	I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
5.2.1. Střednědobý strategický dokument + prvky strategie komplexní udržitelnosti ⁽⁷⁾	√	√	√	√
5.2.2. Operativní prováděcí dokument (záměry s prvky komplexní udržitelnosti) ⁽⁸⁾	√	√	√	√
5.2.3. Funkční 3K platforma ⁽⁹⁾	√	√	√	√
5.2.4. Počet aktivních partnerů celkem (podle nové definice partnerství) ⁽¹⁰⁾	Min. 50	Min. 100	Min. 30	Min. 100
z toho počet obcí ⁽¹¹⁾	Min. 1	Min. 20 (všechny obce v území DMO v případě, že je oblast vymezena rozlohou a obcí v území působí méně než 20)		
z toho počet aktivních partnerů z oblasti NNO a soukromého sektoru	Min. 35	Min. 60	X	X
5.2.5. Zavedený systém sledování ukazatelů cestovního ruchu o vývoji destinace ⁽¹²⁾	√	√	√	√
5.2.6. Zdroje pro činnost DMO principy komplexní udržitelnosti ⁽¹³⁾	Min. 1.000.000 Kč ročně Min. 1 zaměstnanec/pracovník v objemu práce 0,75 FTE	Žádosti podané: V r. 2025: Min. 1.500.000 Kč ročně a min. 1 zaměstnanec / pracovník v objemu práce 1 FTE V r. 2026: Min. 2.000.000 Kč ročně a min. 2 zaměstnanci / pracovníci v objemu práce 1,5 FTE Od r. 2027: Min. 3.000.000 Kč ročně a min. 2 zaměstnanci / pracovníci v objemu práce 2 FTE	X	X

Poznámky:

- 7) Platný dokument (strategie, koncepce, program rozvoje) zpracovaný s využitím Metodického postupu tvorby strategických dokumentů v turismu agentury CzechTourism vč. prvků strategie komplexní udržitelnosti.
- 8) Platný dokument (akční plán, marketingový plán, plán činnosti...) s uvedením konkrétních rozvojových záměrů s prvky komplexní udržitelnosti na období alespoň 12 měsíců.
- 9) Prokazatelná funkční platforma pro spolupráci, koordinaci a kooperaci partnerů vytvořená na úrovni příslušné kategorie DMO, např. poradní sbor (kolegium) DMO s prokazatelnou činností.
- 10) Aktivní partnerství znamená prokazatelnou spolupráci na konkrétní aktivitě realizované DMO v posledních 12 měsících, prokázanou dokumentem ve vazbě na konkrétní předmět spolupráce (členství, příspěvek do fondu turismu, společný produkt, marketingová aktivita, činnost realizovaná s prokazatelnou účastí partnerů v působnosti organizace destinačního managementu apod.).
- Partnerem DMO je:**
ČLEN - subjekt, který je členem DMO - subjekt opakovaně / průběžně / každoročně vkládá příspěvek / službu / produkt využívaný k podpoře činnosti DMO. Subjekt je uveden v evidenci členu DMO, která je uvedena na webových stránkách DMO.
PARTNER – subjekt, který není členem DMO, ale soustavně / průběžně s DMO komunikuje, s DMO spolupracuje, např. se podílí finančně či prostřednictvím poskytnutých služeb / zboží na aktivitách / činnostech / záměrech / projektech DMO. Důkazem potvrzující partnerství s DMO je smlouva / dohoda / memorandum o spolupráci / případně čestné prohlášení podepsané statutárním zástupcem DMO (čestné prohlášení může obsahovat potvrzení partnerství s více subjekty).
- Partnerem DMO není:**
KLIENT – subjekt, který si objednal službu zajištěnou DMO a uhradil za ni odpovídající finanční obnos. Jedná se např. o propagaci subjektu na materiálech připravených DMO, uvedení prezentace subjektu na on-line platformách (web, sociální média) provozovaných DMO. Klientem je subjekt, který za realizované plnění uhradil DMO odměnu za zajištěnou službu a zároveň takový subjekt neposkytl jiné nadstandardní plnění ve prospěch destinační spolupráce. Takový subjekt není aktivním účastníkem aktivit / činností / záměrů / projektů destinační spolupráce zajišťovaných DMO.
- 11) DMO, která prokazuje požadavek rozlohou, protože počet obcí na vymezeném území je nižší než 20, musí prokázat aktivní partnerství se všemi obcemi na svém území. V případě obchodních korporací musí obec v působnosti DMO vlastnit část jejich podílu, přičemž celkový podíl těchto obcí dosahuje alespoň 30 %.

5. Požadavky na kategorie DMO

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Poznámky:

- 12) Povinný systém sledovaných ukazatelů pro kategorie DMO je stanoven v Implementačním manuálu. Ve zvláštním metodickém postupu agentury CzechTourism je dále k dispozici doplnění tohoto systému za účelem zajištění komplexní informační a datové základy nutné / vhodné pro práci DMO. Získané údaje DMO poskytuje bezúplatně agentuře CzechTourism.
- 13) Zdroje pro činnost DMO – nástroj komplexní udržitelnosti – finanční zdroje a personální zajištění činnosti DMO - pro výkon destinačního managementu a marketingu jsou potřebné dostatečné zdroje, a to jak finanční, tak lidské. Účelem požadavku je ověřit, zdali DMO disponuje dostatečnými zdroji využitelnými k rozvoji destinační spolupráce a k zajištění alespoň základního destinačního marketingu.

Splnění požadavku bude ze strany DMO prokázáno předložením příjmového rozpočtu organizace ve struktuře:

- příjmy z členských závazků / příspěvků,
- příjmy od partnerů organizace,
- příjmy od příslušného kraje (provozní podpora, podpora projektů či aktivit, spolufinancování apod.),
- příjmy z národní úrovně (např. z národního programu podpory, z agentury CzechTourism apod.),
- příjmy z dotačních titulů či podpůrných programů (z dotací, grantů apod.),
- příjmy od soukromých a neziskových společností bez účelu (sponzoring, nezištná podpora apod.),
- příjmy z vlastní činnosti (příspěvky na aktivity od nečlenů a nepartnerů DMO, provoz turistické či jiné infrastruktury, poskytování služeb apod.) a
- ostatní příjmy.

Rozpočet příjmů je předkládán za předcházející kalendářní rok.

Počet zaměstnanců / pracovníků DMO prokáže DMO formou čestného prohlášení, ve kterém bude zaznamenáno, kolik pracovníků se v aktuálním roce kontinuálně věnuje destinačnímu managementu a destinačnímu marketingu v rámci aktivit a činnosti DMO. U každého pracovníka bude zaznamenán rozsah pracovního úvazku, objemu hodin, který je touto osobou věnováno práci pro DMO. Objem práce je přepočítáván na plné roční pracovní úvazky (tzv. FTE), které odpovídají pracovní době 8 hod / pracovní den.

5.3 Požadavky na produkty cestovního ruchu a marketingové aktivity

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

Poznámky

- 13) Produkty vytvořené na základě metodického postupu CzechTourism - Manuálu tvorby produktu cestovního ruchu. Produkty musí být prokazatelně rozvíjeny či musí být dán závazek k jejich rozvoji vč. prvků strategie komplexní udržitelnosti.
- 14) Prokazatelná realizace marketingových aktivit za posledních 12 měsíců, a to na základě principu partnerství, doložená konkrétními výsledky činnosti (společný produkt, marketingová aktivita, činnost realizovaná v působnosti DMO s prokazatelnou účastí partnerů). Marketingové aktivity musí obsahovat prvky strategie komplexní udržitelnosti
- 15) Funkční a pravidelně aktualizované elektronické marketingové nástroje využívající síť internetu. Prezentovány musí být také prvky strategie komplexní udržitelnosti.
- 16) Marketingové aktivity zaměřené na příjezdový cestovní ruch musí být realizovány na základě Metodického postupu Pravidla pro užívání destinační značky #VisitCzechia agentury CzechTourism..

5. Požadavky na kategorie DMO

5.4 Požadavky na zaměření a činnost

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

I. Lokální DMO	II. Oblastní DMO	III. Krajská DMO	IV. Národní DMO
Hlavní zaměření činnosti			
<ul style="list-style-type: none"> Tvorba produktů (produktové balíčky) cestovního ruchu na úrovni lokální / místní destinace. Realizace marketingových aktivit destinace zaměřených primárně na domácí CR nebo, v případě příjezdového CR, na nejbližší přeshraniční oblasti / partnerská města. 	<ul style="list-style-type: none"> Tvorba produktů (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 CR ve spolupráci s krajskými a oblastními DMO. Všeobecná podpora rozvoje CR v ČR. Koordinace marketingových aktivit primárně zaměřených na příjezdový CR a koordinační úloha v rámci marketingu domácího CR.
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 CR v destinaci, jejímž výsledkem jsou definované a rozvíjené produkty CR 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 a 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 DMO. Podpora konkurenceschopnosti cestovního ruchu a jeho udržitelného rozvoje.

5. Požadavky na kategorie DMO

5.5 Rozvojové požadavky na hodnocení spokojenosti

- Oblastní a krajská DMO se musí každý rok zúčastnit nezávislého hodnocení spokojenosti s její činností. Toto hodnocení je zaměřeno na spokojenost členů / partnerů s činností této organizace. Jeho cílem je poskytnutí zpětné vazby o kvalitě vykonávaných aktivit vůči jejím členům / aktivním partnerům, pro které je zřízena.
- 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 mají organizacím destinačního managementu poskytovat potřebné informace pro vlastní zlepšování. Provedení hodnocení je povinnou součástí požadavků na certifikaci DMO.

5.5.1 Způsob zajištění nezávislého hodnocení spokojenosti

- 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 tak, aby umožňoval průběžné sledování vývoje spokojenosti za delší časové ucelené období. Jeho součástí jsou pravidla pro provedení hodnocení a vzor dotazníků, na jejichž základě toto hodnocení probíhá.
- Metodický postup musí umožňovat vzájemné srovnání úrovně spokojenosti DMO a poskytovat účinnou zpětnou vazbu pro jejich zlepšování.
- Hodnocení spokojenosti probíhá vždy při každé žádosti DMO a je povinnou součástí požadavků na certifikaci DMO.

5.5.2 Proces a výsledky hodnocení spokojenosti

- DMO předají agentuře CzechTourism v rámci žádosti o certifikaci platné kontakty na partnery / spolupracující či jiné subjekty v destinaci v alespoň v minimálním počtu pro dané kategorie. Aktualizovaný seznam kontaktů DMO agentuře CzechTourism zasílá každý rok před provedením opakovaného hodnocení spokojenosti způsobem k tomu agenturou určeným. DMO pro provedení průzkumu poskytuje maximální součinnost.
- Agentura CzechTourism dle stanoveného metodického postupu provede nezávislé hodnocení spokojenosti, jehož výsledkem je zpráva o jeho výsledcích, která je zaslána příslušné DMO, které slouží jako zpětná vazba o její činnosti. Tato zpráva je také jedním z podkladů při rozhodování Certifikační komise k udělení certifikace.
- Se získanými informacemi je agentura CzechTourism povinná nakládat jako s důvěrnými a řádně je ověřovat zejména v případě, že na jejich základě bude Certifikační komise rozhodovat o udělení certifikace DMO.

5. Požadavky na kategorie DMO

5.6 Rozvojové požadavky na vzdělávání a odborné kompetence

- Certifikované DMO musí každý rok absolvovat odborné vzdělávání za účelem rozvoje svých profesních kompetencí. Odborné vzdělávání je stanoveno v rozsahu minimálně 32 vzdělávacích hodin pro krajskou DMO, 24 vzdělávacích hodin pro oblastní DMO a 16 vzdělávacích hodin pro lokální DMO za jeden kalendářní rok. Účast na vzdělávacích akcích se vykazuje za posledních 12 měsíců při podání žádosti o recertifikaci.
- **Každá organizace může prokázat min. rozsah těchto požadavků prostřednictvím jednoho nebo více svých pracovníků.**
- Při dokládání v rámci žádosti se uvádí pouze:
 - název vzdělávací akce, organizátor vzdělávací akce, datum akce a počet absolvovaných hodin.
- Další doklady nejsou vyžadovány.
- **Příklady organizátorů akcí:**
 - agentura CzechTourism,
 - kraje, města nebo organizace destinačního managementu,
 - profesní sdružení či asociace,
 - další organizátoři vzdělávacích akcí.
- **Příklady vzdělávacích akcí:**
 - setkání koordinátorů agentury CzechTourism,
 - konference Fórum cestovního ruchu,
 - tematické a odborné konference,
 - odborná setkávání a předávání zkušeností,
 - odborná školení a další vzdělávací akce.
- V odůvodněných případech může agentura CzechTourism označit vybrané vzdělávací akce za závazné, a to i nad rámec minimálního počtu hodin.
- Na DMO, které žádají o první certifikaci, se požadavky bodu 5.6 této Kategorizace nevztahuje.

5. Požadavky na kategorie DMO

5.7 Způsob naplnění požadavků

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

Upozornění

- Kategorizace DMO nezakládá nárok na finanční podporu z národních / krajských zdrojů. Stát / kraj však může rozhodnout o způsobu podpory v podmínkách jednotlivých dotačních programů, v návaznosti na danou kategorii DMO. Doporučuje se zaměřit případnou finanční podporu na všechny kategorie DMO s výjimkou DMO na lokální úrovni.

6. Proces certifikace

Kategorizace je v kompetenci agentury CzechTourism, která zajišťuje kompletní proces certifikace. Certifikaci mohou získat pouze **vymezené kategorie DMO definované v části č. 4 kromě I. kategorie – Lokální DMO a IV. kategorie – Národní DMO.**

Pro I. kategorii – Lokální DMO mohou pro organizace působící na jejich území případně stanovit požadavky na činnost příslušné kraje (mohou, avšak nemusí, využít požadavky stanovené tímto dokumentem). Pro IV. kategorii stanovuje požadavky na činnost Ministerstvo pro místní rozvoj, které její činnost pravidelně vyhodnocuje v souladu s platnou Konceptí státní politiky cestovního ruchu a dalšími úkoly, které stanovuje pro její činnost.

V případě, že organizace destinačního managementu bude mít zájem o certifikaci, provede následující kroky:

- Žadatel si opatří platnou verzi Kategorizace, která je dostupná v elektronické podobě na webových stránkách www.czechtourism.cz.
V případě nejasností se může žadatel obrátit na e-mail dmo@czechtourism.cz.
 - Žádost o certifikaci může DMO podávat průběžně s tím, že ve čtyřech termínech v kalendářním roce, k 31. březnu, k 30. červnu a k 30. září a 31. prosinci budou vždy žádosti předány k vyhodnocení.
 - Žadatel vyplní formulář žádosti o certifikaci, který je v elektronické podobě dostupný na webových stránkách www.czechtourism.cz. Prostřednictvím tohoto formuláře žadatel nejprve zvolí zařazení do příslušné kategorie DMO (oblastní, krajská) a dále postupuje dle požadavků uvedených v registračním formuláři dle bodu 5 Kategorizace.
 - Potvrzení o podání žádosti o certifikaci přijde žadateli automaticky na e-mail, který vyplnil v registračním formuláři (kontaktní osoba).
 - Žadatel zodpovídá za to, že veškeré informace uvedené v žádosti odpovídají skutečnosti a nejsou účelově přizpůsobovány. Žadatel bere na vědomí, že nepřesně uvedené nebo záměrně zkreslené informace jsou důvodem pro neudělení certifikace.
 - Certifikát v rámci prvotní certifikace může být DMO poskytnut nejdříve 366. kalendářní den po datu založení DMO.
- Informace uvedené v registračním formuláři, který tvoří samotnou žádost o certifikaci, odešle žadatel v elektronické podobě agentuře CzechTourism.
- Za správnost a přesnost uvedených informací odpovídá žadatel o certifikaci. Nepřesně uvedené nebo záměrně zkreslené informace jsou důvodem pro neudělení certifikace.
- Získání certifikace je pro organizace destinačního managementu bezplatné, a to do doby než bude rozhodnuto jinak. Případné stanovení poplatků za certifikaci bude upřesněno a zveřejněno na webových stránkách Kategorizace www.czechtourism.cz
- Agentura CzechTourism přijímá žádosti, zpracovává je a připravuje k projednání v Certifikační komisi. **Zpracování žádostí zahrnuje:**
 - Kontrolu formálních náležitostí a komunikaci s žadateli ve věci doplnění formálních nedostatků. Nesplnění formálních náležitostí je důvodem pro vyřazení z procesu certifikace.
 - Zajištění věcného hodnocení pro každou žádost o certifikaci, které zahrnuje tvorbu odborného stanoviska externím zpracovatelem.
 - Kompletaci a přípravu podkladů pro jednání Certifikační komise, která rozhoduje o udělení / neudělení certifikace.
- Po splnění všech podmínek vztahujících se k certifikaci a rozhodnutí o udělení certifikace bude žadateli zaslán certifikát, kterým je oprávněn se po dobu jeho platnosti prokazovat. Platnost certifikátu je stanovena na období 1 roku, v případě splnění zvláštních podmínek uvedených v bodě 6.1 na období 3 let od data rozhodnutí o certifikaci DMO. V případě včasného podání žádosti o recertifikaci (obnovení certifikátu) je platnost certifikátu automaticky prodloužena do rozhodnutí Certifikační komise.
- Případné odvolání k neudělení certifikace je možné do 10 pracovních dnů od oznámení výsledků certifikace žadateli, a to pouze písemně řediteli agentury CzechTourism. Proti rozhodnutí ředitele agentury CzechTourism se není možné dále odvolat. Žadatel může v takovém případě podat novou žádost o certifikaci nejdříve 12 měsíců od data posledního rozhodnutí Certifikační komise.

6.1. Zvláštní podmínky platnosti certifikace

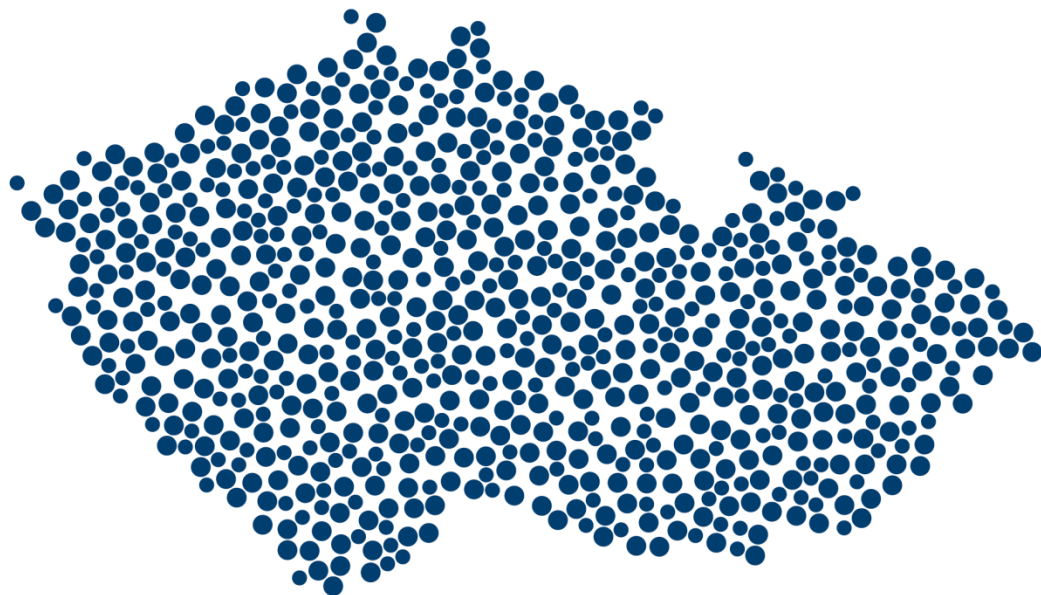
- Platnost certifikace je primárně stanovena na období 1 roku.
- V případě, že DMO splní zvláštní podmínky Kategorizace, může Certifikační komise prodloužit platnost certifikace na období 3 roků od data jejího získání. Certifikační komise může stanovit platnost certifikace na 3 roky za těchto podmínek:
 - DMO je profesionální organizací, která dlouhodobě dosahuje pozitivních výsledků
 - DMO je držitelem certifikace alespoň 2 roky, přičemž během tohoto období DMO plnila veškeré požadavky certifikace. Pro posouzení délky certifikace DMO je rozhodující datum rozhodnutí Certifikační komise o získání certifikace zahajující období trvalého držení certifikátu.
 - Žádost DMO o recertifikaci dosáhla při hodnocení alespoň 85 bodů s výsledkem hodnocení „bez výhrad“.
 - Výsledkem hodnocení žádosti o recertifikaci není stanovení žádné výjimky dle bodu 5.7 této Kategorizace.
- DMO, která na základě rozhodnutí Certifikační komise získá certifikaci na období 3 roky, je povinná plnit tyto podmínky:
 - Plnit veškeré požadavky vyplývající z této Kategorizace vyjma těch požadavků, které nejsou zvláštními podmínkami certifikace stanoveny jinak.
 - V průběhu platnosti certifikace musí DMO vždy před uplynutím každých 12 měsíců platnosti certifikace informovat agenturu CzechTourism o způsobu naplňování a změnách plnění vybraných požadavků Kategorizace. O těchto skutečnostech DMO podává informaci prostřednictvím formuláře své žádosti na webových stránkách www.czechtourism.cz.
 - Podání informace před uplynutím každých 12 měsíců o způsobu naplňování požadavků certifikace se vztahuje na požadavky: 5.1.7, 5.2.2, 5.2.3, 5.2.6, 5.3.2, 5.5 a 5.6.
 - Podání informace před uplynutím každých 12 měsíců za předpokladu, že u naplňování těchto požadavků došlo ke změně, se vztahuje k těmto požadavkům: 5.1.2, 5.1.3, 5.1.4, 5.1.5, 5.1.6, 5.1.9, 5.1.10, 5.2.1, 5.2.4, 5.2.5, 5.3.1, 5.3.3 a 5.3.4
 - Na ostatní požadavky se povinnost informovat agenturu CzechTourism nevztahuje.
 - Plnit uložená nápravná opatření a doporučení vyplývající z procesu hodnocení a podat o způsobu naplnění těchto požadavků zprávu před uplynutím 12 měsíců.
 - Po třech letech od získání certifikace je DMO povinná předložit standardní žádost o recertifikaci splňující požadavky této Kategorizace.

Další podmínky zvláštních podmínek certifikace:

- Rozhodnutí o stanovení platnosti certifikace na 3 roky je výhradně v kompetenci Certifikační komise, přičemž toto rozhodnutí není nárokové. Proti rozhodnutí Certifikační komise se tak není možné odvolat.
- V případě, že DMO nebude plnit zvláštní podmínky certifikace, budou tato zjištěná projednána na nejbližším jednání Certifikační komise, která může rozhodnout o zkrácení platnosti certifikace na standardní období, případně jejím odebrání.

7. Certifikační komise - organizační zajištění

- Členové Certifikační komise jsou, po projednání návrhu členů na MMR, jmenováni ředitelem agentury CzechTourism na funkční období 3 let. Počet členů Certifikační komise je stanoven na 11 členů. Členem může být pouze fyzická osoba a toto členství není zastupitelné. Ředitel agentury CzechTourism může se souhlasem MMR kdykoliv člena Certifikační komise odvolat.
- Činnost Certifikační komise se řídí statutem a jednacím řádem, které je povinna Certifikační komise schválit.
- Certifikační komise na návrh MMR a CzechTourism je povinná zvolit svého předsedu, který řídí její jednání.
- Certifikační komise se schází alespoň 3krát ročně.
- Certifikační komise rozhoduje o jednotlivých úkonech nadpoloviční většinou hlasů, kterými disponují přítomní členi Certifikační komise. Je usnášeníschopná, jsou-li jednání přítomni členi Certifikační komise disponující nadpoloviční většinou hlasů. Zasedání certifikační komise může také probíhat distanční formou s využitím dálkového přenosu prostřednictvím informačních technologií. V odůvodněných případech může rozhodovat také korespondenčně. Z jednání je pořizován zápis.
- Certifikační komise rozhoduje zejména o:
 - návrhu udělení / neudělení certifikace žadateli,
 - návrhu odebrání certifikace,
 - návrhu na změnu kategorie oblastní / lokální DMO,
 - stížnosti zainteresované strany (člen DMO, MMR, kraj atd.) na způsob práce certifikované DMO,
 - dočasném udělení výjimky při nesplnění některého ze závazných parametrů certifikace,
 - návrzích na změnu metodiky této Kategorizace, které vyplynou ze zkušeností z procesu certifikace,
 - ostatních záležitostech souvisejících s procesem certifikace.
- Certifikační komise zadává tvorbu odborného stanoviska pro každou žádost o certifikaci u externího nezávislého zpracovatele.
- Chod a administraci Certifikační komise zajišťuje agentura CzechTourism prostřednictvím provozu Sekretariátu Kategorizace DMO.
- Certifikační komise může požádat prostřednictvím Sekretariátu doplnění informací od žadatele. V odůvodněných případech může pozvat žadatele na jednání komise k bližšímu vysvětlení předložené žádosti.
- Na základě posouzení žádosti a odborného Stanoviska Certifikační komisí a návazné diskuze členů Certifikační komise je rozhodnuto o vydání certifikátu, který je dokladem platnosti certifikace.
- Záznam z jednání Certifikační komise bude zveřejněn na webových stránkách www.czechtourism.cz.
- V případě zjištění porušení podmínek Kategorizace nebo obdržení stížnosti na certifikovanou DMO může Certifikační komise rozhodnout o prověření platnosti certifikace. Na základě výsledků tohoto prověření Certifikační komise rozhodne o vhodném způsobu nápravy nedostatků nebo v krajním případě o odebrání certifikace.



ČCCR – CzechTourism
Štěpánská 567/15,
120 00 Praha 2
tel. +420 221 580 111
dmo@czechtourism.cz
www.czechtourism.cz

Autorský tým:

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

CzechTourism