



Program hospodárskeho a sociálneho rozvoja mesta Vysoké Tatry

Príloha: CESTOVNÝ RUCH

15. december 2005

Pripravila: TiRA - Tatranská informačná a rozvojová agentúra

Vízia cestovného ruchu Vysokých Tatier do roku 2015

(návrh na verejnú pripomienkovanie)

Vysoké Tatry – dobre dostupná a kvalitne riadená celoročná cieľová (konečná) destinácia cestovného ruchu národného a medzinárodného významu, východoeurópsky najvýznamnejšia, ktorá je charakterizovaná:

- ❖ rôznorodosťou celoročnej ponuky foriem a produktov cestovného ruchu, zameraných najmä na relaxáciu, rekreáciu, kúpeľníctvo, poznávanie, aktívne trávenie voľného času, vidiecky , incentívny ale i vysokohorský cestovný ruch,
- ❖ vysokou kvalitou poskytovaných služieb a profesionalitou poskytovateľov služieb,

Vysoké Tatry – kde sa návštevníci a turisti nikdy nenudia, výnimočná:

- ❖ pestrosťou, malebnosťou, zachovalosťou a jedinečnosťou prírodného prostredia
- ❖ nekonečnou učebnicou vzácnej flóry a fauny
- ❖ rozmanitosťou ponuky a známosti kúpeľov
- ❖ rozmanitosti a bohatstva folklóru (goralský a liptovský) a tradícií (salašníctva, bylinárstva, včelárstva) a zachovanosti ľudovej architektúry
- ❖ architektonickou zvláštnosťou odkazu veľkých slovenských architektov-Jurkovič,E.Kramára
- ❖ genézou poznávania prostredia a jeho opisovania spojené s historickými osobnosťami Slovenska (Kežmarských intelektuálov)
- ❖ ako najospevovanejšia, najmaľovanejšia , najopísavanejšia časť Slovenska

Širšie znenie vízie cestovného ruchu Vysokých Tatier pre rok 2015

Vysoké Tatry – dobre dostupná – destinácia využívajúca svoju polohu v blízkosti diaľničného ťahu smer západ – východ, ktorý ponúka výborné a rýchle napojenie na dobre vybudovanú sieť miestnych komunikácií a bezproblémové premiestňovanie sa medzi turistickými cieľmi v regióne Tatier. Ponúka taktiež výborné prepojenie na železničnú sieť národnej siete rýchlovlakov a lokálne výborne fungujúcu TEŽ, kde je napojenie i na atraktívne a netradičné formy prepravy, ale i formy prepravy zabezpečujúce prepojenie do susedného Poľska. Kľúčový význam má pre rozvoj oblasti dobre fungujúca moderná letecká preprava založená na maloprepravcoch , dobre napojená na dopravný systém regiónu.
kvalitne riadená destinácia - s dobre fungujúcim destinačným manažmentom, marketingovo zastrešujúcim aj podtatranskú oblasť na princípoch partnerskej spolupráce zainteresovaných strán a ich silnej orientácii na cieľového klienta a dobre spolupracujúcimi so susednými krajinami a turistickými regiónmi, destinačným manažmentom

rešpektovaným v národnom meradle, určujúcim vývojové trendy, spôsoby trávenia voľného času, kreovanie atrakcií a organizácie marketingu z veľkej miery čerpané z klastra cestovného ruchu Vysoké Tatry

celoročná, cieľová (konečná) destinácia cestovného ruchu – miesto, cieľ dovolení, kde klient trávi dlhodobé pobyty, pravidelne sa opakujúce v každom období roka,
národného a medzinárodného významu- t.j. cieľového miesta zameraného jak na domáceho tak na zahraničného klienta, klienta zo štátov Európskej únie,
východoeurópsky najvýznamnejšia – destinácia hrajúca prím nielen v návštevnosti z okolitých krajín ale je lídrom v návštevnosti a najatraktívnejšou destináciou východnej Európy z ostatných častí sveta,
charakterizovaná:

K rôznorodosťou celoročnej ponuky, foriem a produktov cestovného ruchu, teda produktov komplexne pokrývajúcich dopyt hlavných cieľových skupín návštevníkov a turistov ťažiacich z pestrosti a rôznorodosti atraktív v regióne,
zameraných najmä na relaxáciu, rekreáciu, kúpeľníctvo – ťažiacich najmä z prírodného prostredia a vidieckeho charakteru
poznávanie najmä prírodných , folklórnych, historických a sakrálnych a s tým spojených gastronomických špecifikácií regiónu
aktívne trávenie voľného času, založená najmä na využívaní prírodných krás a atraktív
vidiecky (spojený s vidieckym charakterom osídlenia) a **incentívny** (spojený s prírodnými a folklórnymi atraktivitami a ubytovacími kapacitami v horskom a vidieckom prostredí) **vysokohorský** (ponúkajúci široký sortiment možností na pobyt a pohyb vo vysokohorskom skalnatom (alpskom) prostredí) **cestovný ruch**,

K vysokou kvalitou poskytovaných služieb – založenej na dobre fungujúcom systéme certifikácie a štandardizácie služieb spojených s cestovným ruchom ale i aktívnym prístupom k príprave podnikateľského prostredia
a profesionalitou poskytovateľov služieb – vychádzajúci z koordinovaného systému profesnej prípravy a riadenia celoživotného vzdelávania

Vysoké Tatry –

kde sa návštevníci a turisti nikdy nenudia

- teda destinácia ponúkajúca potrebnú vybavenosť centier cestovného ruchu a dostatok možností a aktivít na trávenie voľného času identifikovaných cieľových skupín **výnimočná:**

K pestrosťou, malebnosťou, zachovalosťou a jedinečnosťou prírodného prostredia- najmä Vysokotatranského masivu lákajúcich milovníkov nepoškodenej prírody s blízkych a vzdialených cieľových trhov.

K nekonečnou učebnicou vzácné flóry a fauny - jedinečná databáza poznávania a edukačných možností z množstva náučných chodníkov a edukačne spracovaných ciest vo vysokohorskom prostredí ale i v podhorí najmä vo vybudovaných poznávacích centrách voľného času.

K rozmanitosťou ponuky a známosti kúpeľov - reprezentované bohatou ponukou zmodernizovaných kúpeľných domov, ponúkajúcich množstvo programov a produktov nielen v rámci liečebnej starostlivosti horných ciest dýchacích ale celého množstva indikácií chorôb, obohatené o preventívne programy v rámci wellness a fitness pobytov a profesionálneho cestovného ruchu.

K rozmanitosti a bohatstva folklóru (goralský, liptovský) vrátane súvisiacich kultúrnych, historických a gastronomických zvláštností tradícií v prezentovaných novobudovaných centrách salašníctva a zachovanosti ľudovej architektúry v prezentovaných remeselných dvoroch ľudových výrobcov, zvyklostí, gastronómie, tanca a profesionálnej prezentácie regiónov z ich jedinečnosťami do pokladnice slovenskej klenotnice.

K architektonickou zvláštnosťou odkazu veľkých slovenských architektov - Jurkovič, E. Kramára - Jurkovič ako najcennejšie bohatstvo architektúry mimoriadne obohacujúce toto horské prostredie a Eugen Kramár ako príklad funkcionalizmu v architektúre účelových horských stavieb.

K genézou poznávania prostredia a jeho opisovania spojené s historickými osobnosťami Slovenska (Kežmarských intelektuálov) - ako prvých vedeckých pojednaní vysokohorského prostredia od prvých zmienok o tzv. snehových horách, kde aktivity iniciovala najmä Kežmarská intelektuálna obec.

K najospevovanejšia, najmaľovanejšia, najopiso- vanejšia časť, Slovenska - tento obrovský súbor piesní, malieb, fotografií, básní, prózy, bájok v komplexe vytvárajúci jedinečný pohľad na Vysoké Tatry.

Globálny cieľ: I.

Cestovný ruch spolu s kúpeľníctvom sa stanú rozhodujúcou hybnou silou miestnej ekonomiky, kde rozvoj bude založený na aktívnej ponuke prírodného, kultúrno – historického potenciálu Vysokých Tatier v nepretržitom rozširovaní a skvalitňovaní služieb a ich poskytovateľov

Špecifické ciele strategických rozvojových oblastí :

A.1. Budovanie a prispôsobenie infraštruktúry a budovanie a reanimácia supraštruktúry cestovného ruchu potrebám náročného a vzdelaného účastníka cestovného ruchu

B.2. Budovanie produktovej ponuky cestovného ruchu v línii vývoja trendov 21. storočia

C. 3. Prepracovanie systému kvality služieb vrátane asertivity a empatie prozákazníckeho poskytovateľa služieb

D.4. Marketing a marketingová komunikácia v cestovnom ruchu

E. 5. Rozvoj ľudských zdrojov pre cestovný ruch a systém riadenia edukačných činností

F. 6. Systém riadenia v cestovnom ruchu

Priorita A 1.

A.1.1. Budovanie a prispôsobovanie infraštruktúry

Základom dobrého uspokojovania potrieb klientov je zaistenie zodpovedajúcej úrovne infraštruktúry daného sektoru. Oblasť infraštruktúry cestovného ruchu zahŕňa jednak oblasť dopravenej infraštruktúry – najmä tej ktorá má význam pre cestovný ruch, **dostupnosť** je jeden z rozhodujúcich rozvojových faktorov pre kvalitné fungovanie cestovného ruchu. (patria sem napríklad parkoviská, dojazdy k atrakciám cestovného ruchu, lanovky, cyklotrasy, hipo a pešie trasy, lyžiarske bežecké cesty) Funkčné využitie niektorých druhov dopravnej infraštruktúry nebráni budovať tieto ako jedinečné atrakcie v komplementarite na hlavnú supraštruktúru cestovného ruchu

A.1.1.1. OPATRENIE :

Kvalitné napojenie regiónu Vysokých Tatier na medzinárodné diaľničné a cestné ťahy na tento účel využiť tiež **propagačné záchytné parkoviská** vedľa hlavných napojení (najmenej tri) pre využitie tranzitu západ - východ s profesionálne spracovaným vizuálnom lákajúcich informácií pro – tatrasky orientovaných.

AKTIVITA: Spracovanie štúdie pre lokalizáciu a vizuálnu a obsah záchytných parkovísk tranzitu

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T., Mesto Poprad VUC Prešov, Regionálna správa ciest, Slovenská diaľničná spoločnosť, Ministerstvo dopravy.

INDIKÁTOR:

Vizualizácia tranzitných parkovísk	3 x
Parkovacích miest celkom	80 miest
Parkovacích miest pre autobus celkom	9 miest

A.1.1.2. OPATRENIE:

V záujme cestného prepojenia budúcej perspektívne sa rozvíjajúcej oblasti – podhoria a v nadväznosti na pripravované lesoparky a perspektívne atrakcie v oblasti podhoria vybudovať **západo-východné prepojenie medzi obcami** podhoria doplnené o **úzkokoľajnú železničku** spájajúcu lesoparky.

AKTIVITA : Spracovať projekt malého dopravného prepojenia podhoria s prepojením na pripravované lesoparky s využitím pre obce podhoria a budovanie atrakcií popri železničnej trati.

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T., obce podhoria, TEŽ, VÚC Prešov, Železnica Č. Balog, Vlakové Depo Vrútky – združenie historických vlakov

INDIKÁTOR :

8m široká miestna komunikácia	26 km
Úzkokolejný železničný zvršok	30 km

A.1.1.3. OPATRENIE:

Vybudovať systém dobre fungujúcich lyžiarskych bežeckých tratí na v hlavných strediskách sústredeného cestovného ruchu- Štrbské pleso vnútorný okruh, Starý Smokovec –vnútorný okruh a vonkajší okruh, Tatranská Lomnica vnútorný okruh a vonkajší okruh. Systém tratí založený na báze kvalitného technického zabezpečenia, značenia, s prepojením na čiastočne platenú službu v kompetencii destinačného manažmentu. Trate budovať s cieľom pre využitie so psím záprahom, prípadne záprahom na lyžiach za koňom

AKTIVITA: Spracovať projektovú dokumentáciu trasovania verejných lyžiarskych tratí s projektom zabezpečenia prevádzky a doplnkových informácií o trati (prevýšenie, km okruhov, náročnosť a pod.)

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T., obce podhoria, TANAP, Lesy SR, Horská záchranná služba, Zväz technických a športových činností SR, Ministerstvo vnútra SR

INDIKÁTOR:

Rôzny rozsah okruhov tratí	15 okruhov
Originálny systém platenej prevádzky	1 komplex

A.1.1.4. OPATRENIE:

V záujme lepšieho využitia leteckej prepravy najmä pre domácich návštevníkov využiť priestor letiska Poprad –Tatry na dobudovanie aeronautického centra (animačný trenažér parašutistického športu s využitím novej atrakcie bodyflyingu) . Tento druh infraštruktúry patrí k jednoznačným atrakciám v regióne Slovenska a okolitých štátov s mimoriadne širokým záberom záujemcov so soft. adrenalinovým zameraním vrátane telesne postihnutých osôb.

AKTIVITA: Spracovať projekt a architektonickú štúdiu výstavby aeronautického centra

SPOLUPRÁCA : Mesto V.T., mesto Poprad, Letisko Poprad –Tatry, podnikateľ.

INDIKÁTOR:

Veža trenažera 10 m vysoká	1 komplex
Minimálna návštevnosť	15 tis. / rok
Celoročná atrakcia za každého počasia	1 komplex

A 1.1.5. OPATRENIE :

Dobudovať systém cestného značenia o hnedé tabule atrakcií a zaujímavostí od Liptovského Hrádku až po Lysú poľanu, tento systém zaviesť aj na Poľskej strane tatier.

AKTIVITA : Spracovanie pokladov pre zadanie na realizáciu a schválenie mestským zastupiteľstvom

SPOLUPRÁCA : Mesto V.T. odbor dopravy, Tira, ZCR,

INDIKÁTOR:

Odsadenie tabúl pri ceste - veľká uputávka 4 tabule (Skanzen, hrad, zámok, TANAP, múzeum)
Osadenie tabúl - malá uputávka - 10 tabúl
(Jaskyne, architektonická pamiatka, múzeum, symbolický cintorín, obora, a pod.)

A 1.1.6. OPATRENIE :

Prehodnotiť ponuku a rozsah značkových turistických ciest, kde za minulých 50 rokov nedošlo takmer k zmenám. Ponuku trás obohatiť o nové trasy s akcentom na existujúce vybudované avšak neprístupné chodníky. Rozšíriť ponuku turistických trás o trasy s časovou dostupnosťou do max 5 hodín. Súbežne s týmto opatrením kreovať tematické cesty podľa atrakcií a záujemcov – cesta pašerákov koní, cesta zlatokopov, cesta Deda Pradeda, cesta do jaskyne netopierov, po starých pašeráckych cestách, putovanie za najhlbším, najširším, najdlhším, najvyšším vodopádom, plesom, najšpinavším kútom, cesty na báze zemských kľúčov (listina zaručených podzemných pokladov predávaná ľahkoverným hľadačom pokladov, cesty s obsahom (soft dobrodružstva).

AKTIVITA : Spracovanie štúdie putovaní ,trás, ciest , chodníkov, tematických chodníkov

SPOLUPRÁCA : Mesto V.T. , TANAP, Štátna ochrana prírody, Štátne lesy, TIRA, Záujmové združenia – horských vodcov, ochrancov prírody, horolezcov, Horská záchranná služba, ZCR, VÚC.

INDIKÁTOR:

Značkových chodníkov dostupnosť do 5 hodín	3 trasy
Značkových chodníkov a doplnení ostatných	4 trasy
Tematických chodníkov so značením - atrakcie	4 trasy

A 1.1.7. OPATRENIE :

Spracovanie tematického okruhu Poľsko – Slovenskej spolupráce po cestách tradícií pre oblasť Podhale – Gorce - Spišská Magura-Tatry . Pôjde o spracovanie ľudového dedičstva malých ľudových izieb tradícií ľudovej kultúry, rezbárov a záujemcov zberačov tradičného inventáru a mobiliáru, doplnené o drevené kostoly – sw. Elžbiety – Trybsz, kostol Šw.Trójcy zo 14. storočia, kostol sw. Michala Archaniola – Debno, kostol sw. Mrcina zo 16 storočia – Krempachy, Červený kláštor, a podľa výskumu ponuky územia. Súbežne s týmto prieskumom zozbierať informácie o zberateľských vášniach jednotlivcov pre ponuku turistických atrakcií zaujímavých a začleniť do marketingovej komunikácie regiónu na oboch stranách hranice.

AKTIVITA : Spracovanie katalógu putovania po cestách tradícií – „Na szlakach tradycji“, Tatry-Podhale.

SPOLUPRÁCA : Mesto V.T. , Mesto Zakopane, obce v sledovanom území , Štátny pamiatkový ústav, TIRA, ZCR, VÚC.

INDIKÁTOR:

40 km okruh s min. 10 tradičnými atrakciami

1

okruh

A 1.1.8. OPATRENIE :

Spracovanie štúdie trasovania predĺženia TEŽ do severovýchodnej časti tatier a ďalej budovať projekt cezhraničnej spolupráce s Poľskom a predĺženie železnice do Zakopaného.

Navrhovaným opatrením dôjde k plynulej integrácii Severovýchodnej častí tatier do investorsky zaujímavého územia.

AKTIVITA : Spracovanie štúdie trasovanie a štúdie uskutočniteľnosti rozvoja TEŽ v trase T- Lomnica - Zakopané

SPOLUPRÁCA : Mesto V.T. , Mesto Zakopane, obce v sledovanom území , Mesto Spišská Belá, VÚC. TEŽ, Min. dopravy pôšt a telk., TIRA

INDIKÁTOR:

Štúdia trasovania I komplet

Štúdia uskutočniteľnosti 1 komplet

A1.1.9. OPATRENIE :

Systémovo zabezpečiť monitoring dopravnej zaťaženia Vysokých Tatier, úlohu riešiť kontinuálne s poľskou časťou Tatier, previazať výsledky na generálny dopravný plán riadenia dopravy a tým zabezpečiť kontinuálne dopravné plánovanie. Monitoring plánovať s perspektívou na 5 rokov aby došlo k primeranému porovnaniu v intervale 365 dní (pravidelné vopred určené termíny monitoringu s presne stanovenými bodmi hodnotenia migrácie).

AKTIVITA : Vypracovať kompaktný monitorovací systém dopravného zaťaženia.

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Mesto Zakopane, obce v sledovanom území , Regionálna správa ciest

INDIKÁTOR :

Systém s minimálnym počtom 5 x dvojdňových meraní dopravného zaťaženia / ročne

A1.1.10. OPATRENIE :

Spracovať projekt dopravného zabezpečenia záchytnými parkovými plochami na páte vstupu do centier sústredeného cestovného ruchu a previazanosťou na lesoparky s dobudovaným systémom piknikových plôch s fungujúcimi ohniskami a prístreškami na báze poplatkov a prípravy danej služby (systémová prevádzka). Záchytné parkoviská spracovať s akcentom na organizovanie veľkých športových podujatí a zapracovať návrh do Generálneho plánu dopravy

AKTIVITA : Vypracovať kompletný návrh záchytných parkovísk a piknikových plôch

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Regionálna správa ciest, TANAP. Štátne lesy, VÚC.

INDIKÁTOR :

Systém odstavných parkovísk – minimálne 3 x Piknikových prístreškov s ohniskami 10 x

A.1.2. Budovanie a reanimácie supraštruktúry cestovného ruchu

Budovanie kvalitnej prepracovanej supraštruktúry cestovného ruchu – ubytovacie a stravovacie zariadenia doplnené o systém doplnkových služieb a informačného systému s priestorovou orientáciou. Hodnotné objekty reanimovať na zariadenie kategórie hotel vo vysokej triede , ostatné reanimované objekty nielen zmena dizajnu ale i reanimácie účelu na kategórie hotel v triede *** a kategórie penzión minimálne v triede ** uprednostniť triedu ***. Prepracovať systém doplnkového bodovania pre ubytovacie zariadenia v záujme motivovať prevádzkovateľov a investorov budovať doplnkové služby , systém nastaviť tak aby bolo výhodou v krátkej dostupnosti spolupracovať so susedom a vzájomne sa dopĺňať. Ak nemá vybudované vlastné doplnkové služby , bude nútený kooperovať aby si udržal svoju triedu (vyššiu triedu). Budovanie a prebudovanie supraštruktúry cestovného ruchu je nutné vykonať pri rešpektovaní ekologických limitov, v reanimácii uprednostniť tzv. zelené objekty – supraštruktúrne zariadenia s prepracovaným systémom environmentálnych opatrení vo výstavbe, pri prevádzke, pri proekologickom prístupe k zákazníkom.

A1.2.1. OPATRENIE :

Spracovať architektonickú víziu zástavby centier sústredeného cestovného ruchu na jej základe spracovať harmonogram postupných zmien, reanimácie a obnovy objektov so zameraním na budovania nových ubytovacích kapacít a budovania nových doplnkových služieb pri rešpektovaní ekologických limitov, pritom odstrániť ekologicky , funkčne škodlivé a nevhodené prevádzky. Išlo by o vytvorenie nového centra medzi centrálnym parkovisko a hotelom FIS na Štrbskom Plese, vybudovanie a prehodnotenie nového centra v Starom Smokovci a zahustenie zástavby najmä v Tatranskej Lomnici ako miesta najvhodnejšieho na realizáciu objektivej výstavby. Architektonickú víziu treba prepojiť s projektom číslo A1.2.7.Databáza podnikateľských nehnuteľností.

AKTIVITA : Vypracovať architektonickú víziu s cieľom postupnými úpravami pretvoriť centrá záujmových oblastí a eliminovať hmotové a architektonické disproporcie.

Analýza mestských priestorov a zadefinovanie kolíznych miest z hľadiska funkčného , vizuálneho a pod. Určenie dôležitosti jednotlivých zásahov.

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Štátna ochrana prírody, Štátna ochrana pamiatok, ZCR. TIRA,

externý spracovatelia dokumentácie, Vysoká škola B.Štiavnica(ing.Jančura)

INDIKÁTOR :

Architektonická vízia podľa miest minimálne 3 x
Analýza kolíznych miest minimálne 3 x

A.1.2.2. OPATRENIE :

Oživenie Starého Smokovca vybudovaním **obchodného centra s prekrytím nádvoría** - v celoročnej prevádzke za každého počasia na základe **komplexu drevostavieb**, ubytovania , reštaurácie, kaviarne, obchody, butiky, malých prevádzok, remeselného dvora a pod. v jednom komplexe obohateného o vizuálne ľudové atrakcie – mlyn, mostíky, pavlače, kamenné hradby .

AKTIVITA : Spracovanie tendrovej štúdie a obchodný zámer pre potencionálnych investorov

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Štátna ochrana prírody, TIRA,TANAP, externý spracovatelia dokumentácie, Vysoká škola B.Štiavnica(ing.Jančura)

INDIKÁTOR :

Tendrová štúdia komplexu 1 vizualizácia
Obchodný zámer centra – kvantifikácia kapacít 1x

A.1.2.3. OPATRENIE :

Ochrana pamiatkového fondu systémom vhodných opatrení s podporou pozitívnych aktivít, zabezpečiť maximálne možné zachovanie autentických súčastí územia, ktoré sú nositeľmi pamiatkových hodnôt. Najhodnotnejšie stavby prepojiť s opatrením A 1.1.5. a opatrením A 1.2.7.

AKTIVITA : Ochrana pamiatok na základe medzinárodných štandardov napr. UNESCO, spracovanie súborného systému opatrení vecných , časových, finančných.

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Štátna ochrana prírody, TIRA,TANAP, Pamiatkový ústav, okolité obce podľa dotknutia

INDIKÁTOR :

Súbor opatrení ochrany pamiatok 1 súbor

A.1.2.4. OPATRENIE :

Vytvoriť formou súťaže – propagovať a realizovať program Permanentnej **očistky Vysokých Tatier**, kde so zapojením miestneho obyvateľstva, majiteľov a nájomcov objektov identifikovať najviac vnímané špaticie prostredia – stanoviť priority a harmonogram ich odstránenia, zabezpečiť akcii mediánu podporu.

AKTIVITA : Navrhnuť funkčný program identifikácie a likvidácie špaticíčov, vyhodnocovanie aktivity a propagáciu aktivity

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Štátna ochrana prírody, TANAP, miestne ekologické a ochrannárske združenia, Štátne lesy

INDIKÁTOR :

Zlikvidovanie minimálne 4 objektov(špaticíčov) /rok

A.1.2.5. OPATRENIE :

„Slovensko propaguj cez taty, pomáha to Tatrám“

Idea tohto opatrenia pozostáva z komplexného systému budovania jednoznačných atrakcií na báze Slovak gold v cestovnom ruchu. Prostredníctvom najznámejších architektur ľudových stavieb Slovenska , miestnej gastronómie, miestnych činností a atrakcií vytvoriť obrovský animovaný živý skanzen, ktorý by v komplexe vydal obraz Slovenska, v skutočnosti by šlo o Slovenskú truhlicu (**TATRANSKÝ SÚSEK**) zabudovaný v Smokoveckom lesoparku pozostávajúci z nasledovných činností:

Liptovský dvor – sústava objektov – múzeum ovčiarkej kultúry, tradičné Liptovské remeslá a prezentácia zručností doplnené o galériu Liptovských maliarov a umelcov(na Liptove je sústredených najviac maliarova a umelcov po Bratislave)

Čičmianky dvor- s jedinečnou architektúrou doplnený o gastronomické zariadenie a múzeum a prezentáciu Strážovských vrchov.

Goralský dvor- s prezentáciou goralskej a tatranskej kultúry

Oravsko-hruštínsky dvor - remeslá

Kremnický banický dom doplnený o múzeum mincí, predaj mincí, tradičnej gastronómie, remesiel

Socha dom – Štúrovo – tradičná architektúr južného slovenska spojená s výstavou, a páliovou gastronómiou spod slamenej strechy

Hrušovský dvor – múzeum ľudových bábik, krojov

doplnení o **Plachtinské vinné pivničky**

Tatranský susek – budovať ako celoročnú atrakciu S možnosťou umožniť živú animáciu (minimálne pre zavedenie do života prevádzkovateľov z daného-prezentovaného regiónu.

AKTIVITA : Spracovať štúdiu uskutočniteľnosti daného zámeru – tatranský susek , spracovať lokálny program daného zámeru vo variantách

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T., TIRA, Krajnotvorba,

INDIKÁTOR :

Lokálny program 2 varianty
Štúdia uskutočniteľnosti 1 komplex

A.1.2.6. OPATRENIE :

Podľa vzoru opatrenia A.1.2.5 vybudovať **remeselné dvory (komplex) rómskej kultúry**, rómskych remesiel ,spevov a tanca ale tiež gastronómie – (zhromaždiť všetky jedlá v názve cigánske napr. rebierko, kapsa , špíz, šunka po cigánsky a pod.) s celoročnou prevádzkou v záujem riešiť rómsku problematiku a jej využitie pre atrakcie cestovného ruchu so zapojením miestnych Rómov. Rómsky susek budovať ako jedinečné neopakujúcu sa atrakciu pre tento región aj ako pilotný projekt pre čiastočné riešenie rómskej problematiky.

AKTIVITA : Spracovanie architektonickej štúdie Rómskych dvorov s obchodným a ekonomickým zámerom

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Štátna ochrana prírody, TIRA,TANAP, Pamiatkový ústav, okolité obce podľa dotknutia, Úrad rómskej problematiky,- p.Orgovánová, Rómsky parlament p. Patkoló)

INDIKÁTOR :

Rómske dvory – štúdia 1 komplex
Ekonomická štúdia 1 materiál

A.1.2.7. OPATRENIE :

Prepracovať plán voľných plôch na podnikanie a zaviesť centrálnu databázu nielen pripravených plôch ale plochy aktívne pripravovať. Taktiež vytvoriť databázu podnikateľských nehnuteľností. Takýmto prístupom k problematike dôjde k vytvoreniu priaznivej propodnikateľskej atmosféry v regióne. Taktiež cielenou politikou získavať nových investorov pre región ale najmä vytvorenie nových pracovných miest a dôjde k vhodnému doplneniu a diverzifikácii miestnej ekonomiky.

AKTIVITA : Databáza pripravených plôch a aktívna príprava plôch na podnikanie pre nové príležitosti a pasportizácia nehnuteľností na podnikanie

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Štátna ochrana prírody, TANAP, miestne ekologické a ochranárske združenia, Štátne lesy, ZCR, Iné združenia podnikateľov, TIRA,

INDIKÁTOR :

Centrálna databáza parciel 1 x komplex
Centrálny pasport nehnuteľností 1 x komplex

A.1.2.8. OPATRENIE :

Uprednostniť v budovaní novej supraštruktúry budovanie regionálnej siete agroturistických zariadení a zoskupení tzv. zelených penziónov najmä v podhorí . v tejto kategórii zariadení preferovať nižšie ubytovacie triedy zariadení so systémom výhodnosti ubytovať sa v danej triede prepracovaný na systém zliav a predností najmä v sezónnom období, pri zahájení menezovania regiónu v oblasti návštevnosti , keď dnešný ad hoc systém bude pri zvýšenej návštevnosti neúnosný. Opatrenie je nutné prepracovať s opatrením A 1.2.7.

AKTIVITA : Spracovanie urbanistickej štúdie navrhovaných kategórií zariadení – agroturistické areály a zoskupenia zelených penziónov podľa zaťažnosti jednotlivých oblastí, navrhnúť ich lokalizáciu a previazanosť v záujme spoločného budovania doplnkových služieb

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Štátna ochrana prírody, TANAP, Štátne lesy, ZCR, Iné združenia podnikateľov, TIRA, Krajinotvorba, VŠ B.Štiavnica Obce podhoria.

INDIKÁTOR :

Spracovanie štúdie 1 x komplex
Vybudovanie lôžkovej kapacity minimálne 1 tis.

A.1.2.9. OPATRENIE :

Pripraviť vzorový podnikateľský plán obce prezentovať ho starostom obcí za účelom podporiť malými pôžičkami nevyčerpatelnú slovenskú národu niečo budovať (na kolene) a tým presvedčiť podhorie o nutnosti zapojenosti do systému cestovného ruchu a poskytovateľov služieb, nakoľko daný segment chýba, a vybudovať- prebudovať malé kapacity v podhorí, nevyužívanej časti domov

podkroví domov, miest nad hospodárskymi objektmi a pod. Taktiež zapojiť v podnikateľskom pláne nevyhnutnosť parkových úprav obcí a okolí obcí v celom podtatranskom regióne.

AKTIVITA : Spracovanie vzorového podnikateľského plánu obce pre oblasť doplnenia malých ubytovacích kapacít , prehodnotiť formy financovania s bankami a prezentovať plán s patričnou propagáciou medzi miestnym obyvateľstvom

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , prírody, , ZCR, Iné združenia podnikateľov, TIRA, VŠ B.ŠTIAVNICA Obce podhoria, občania podhoria, obce príkladom budovanie podobných kapacít

INDIKÁTOR :

Vzorový podnikateľský plán obce 1 plán
Usporiadanie seminárov prezentácie 3 akcie
Vybudovanie lôžkovej kapacity min- 200 / 2 roky

A.1.3.0. OPATRENIE :

Vytvoriť príklad úspešného investora v regióne, ktorý pritiahne ďalších investorov. Za týmto účelom prepracovať systém databáz opatrenie A 1.2.7. ale aj vytipovať a osloviť vhodných investorov v vysokým potenciálom úspešnosti v tejto aktivite .

Išlo by o investorov pre oblasť ☐ ubytovacích a stravovacích zariadení hotely (prevádzkovatelia hotelov, sietí zariadení atd.), ☐ centra voľného času (prevádzkovatelia takýchto centier v zahraničí) ☐ športové areály (investori a prevádzkovatelia takýchto areálov aj v zahraničí)

AKTIVITA : Vykonať aktívny prieskum trhu doma aj v okolitých štátoch potenciálnych investorov pre jednotlivé uvedené aktivity

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , TITA, UMB B.Bystrica Investičný poradca(organizácia)

INDIKÁTOR :

Vyhodnotenie prieskumu 1 hodnotenie
Potenciálny investor – vyhľadany 10 investorov

A.1.3.1 . OPATRENIE :

Vybudovať priestorový orientačný a komunikačný systém pre návštevníkov a miestnych obyvateľov. Systém prepracovať - previazať s prvkami miestnej drobnej záhradnej architektúry (autobusové zástavky, pramene vzácnosti v intraviláne a pod.)

Vizualizácia jednotlivých prvkov prepracovaná do svetelných a nesvetelných informácií spracovať tak aby sa jednotlivé reklamné nosiče - informácie sami o sebe stali atrakciou.

AKTIVITA : Spracovať architektonické návrhy formou súťaže na vybudovanie tohoto systému značenia, nosičov značenia, nosičov máp doplnených prvky záhradnej architektúry – typické len pre Tatry.

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , TANAP, Štátne lesy, ZCR, TIRA, Slovenská agentúra pre životného prostredia – program obnova dediny

INDIKÁTOR :

Vizuálny návrh systému	1 x komplex
Objekty drobnej architektúry	10 typov

A.1.3.2 . OPATRENIE :

Spracovať komplexný materiál ako podklad pre záväzné prijatie a systém akčného uplatňovania štandardov rozvoja cestovného ruchu na základe rozsiahlej diskusie odborníkov a zainteresovaných inštitúcií. Veľmi dôležitým nástrojom plánovania cestovného ruchu je vypracovanie štandardov rozvoja a dizajnu zariadení cestovného ruchu. Je to dôležitý krok v plánovaní rozvoja cestovného ruchu, pretože štandardy ovplyvňujú nielen spokojnosť návštevníkov, ale aj celkovú kvalitu a charakter životného prostredia. Ak sa stanú súčasťou územných plánov strediska cestovného ruchu, ich dodržiavanie sa stane z hľadiska súčasnej legislatívy právne záväzné.

Uplatňovanie štandardov rozvoja cestovného ruchu je významný nástroj realizácie cieľov rozvoja cestovného ruchu. WTO (Svetová organizácia turizmu) , rok1983 - odporúča pri tvorbe plánov rozvoja cestovného ruchu nasledovné štandardy:

- štandardy využitia rekreačných plôch
- štandardy hustoty rozvoja
- štandardy výšky budov
- štandardy vzdialenosti medzi budovami
- štandardy pomeru medzi celkovou rozlohou poschodí a rozlohou strediska
- štandard zastavanej plochy
- štandardy parkovacích plôch
- štandardy – ostatné
- štandardy dizajnu zariadení cestovného ruchu

AKTIVITA : Spracovať návrh štandardov pre širokú diskusiu pre Vysoké Tatry podľa jednotlivé oblasti osobitne s navrhovanou kvantifikáciou ukazovateľov a pritom sa pridrižovať odporúčaní WTO

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Štátna ochrana prírody, TANAP, Štátne lesy, ZCR, TIRA, Slovenská agentúra pre životného prostredia, Obce podhodia, Mesto Poprad, VŠ B.Štiavnica.

INDIKÁTOR :

Komplex prijatých štandardov	1 x komplex
Systém implementácie štandardov	1 prijatý návrh
Systém kontroly a sankcií	1 prijatý návrh
Časový plán prehodnocovania indikátorov	1x plán

A.1.3.3 . OPATRENIE :

Vybudovať retenčné nádrže pre rybolov a duálne využitie opatrenia - pre zabezpečenie rozvoja rybolovu a miestnej potravinovej základne najmä pre prevádzky reštauračného stravovania a rozšírenie ponuky návštevníkom a miestnych obyvateľov s možnosťou ísť si zachytať ryby, resp. rozvíjať športový rybolov .Systém prepracovať – a vybudovať systém dobre fungujúcej služby v blízkom podhodí.

AKTIVITA : Spracovať lokálny program so zabudovaním retenčných nádrží na rybolov, spracovať podnikateľský zámer ,vykonať aktívne vyhľadávanie investora

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. , Štátne lesy, ZCR, Slovenský rybársky zväz, miestne združenia rybárov

INDIKÁTOR :

Lokálny program s graf. návrhom	2 návrhy
Podnikateľský plán	1 plán

A.1.3.4 . OPATRENIE :

Zreparovať stav mestského pamiatkového fondu t.j. 256 pamiatok evidovaných v meste Kežmarok . Prijat' nevyhnutné opatrenia na ich začlenenie medzi využiteľné atrakcie podtatranského regiónu , vytvoriť plán reanimácie a časového plánu aktivít, doplniť pamiatky o aktivity Kežmarských intelektuálov z histórie v záujme vybudovať edukačno poznávacie múzeum „ 100 rokov prác o TATRÁCH, vo fotografii, obrazoch, výskumoch prostredia, filatelií, mincovníctva. Prostredníctvom historického potenciálu aktívne integrovať mesto Kežmarok do tatranského priestoru atrakcií.

AKTIVITA : Spracovať stav objektov, ich historického významu a možnosti historickej reanimácie pre atrakcie cestovného ruchu. Vybudovať poznávaco náučné múzeum a prepojiť ho s existujúcim mestským múzeom , vypracovať plán aktívneho marketingu múzei.

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T. ,Mesto Kežmarok, Múzeum Kežmarok, Pamiatkový ústav SR, Tira, ZCR, Združenia a zberatelia historických artefaktov

INDIKÁTOR :

Reanimačný plán	1 plán
Časový plán sezónnych akcií	1 plán

B.2. Budovanie produktovej ponuky cestovného ruchu v línii vývoja trendov 21. storočia

Jedná sa o prípravu produktu a produktových balíčkov v súlade s identifikáciou marketingových celkov (oblastí sústredeného cestovného ruchu a subregióny) s cieľovými skupinami turistov a návštevníkov Vysokých Tatier s rešpektovaním trendov účastníka cestovného ruchu (viď príloha č.0 – účastník cestovného ruchu) ale i prieskumov návštevníkov okolitých regiónov – potencionálnych klientov. Jedná sa o nasledovné zábery a opatrenia:

B.2.1. OPATRENIE:

Inovácia existujúcich a tvorba nových produktov/ produktových balíčkov zameraných na relaxáciu, kúpeľníctvo, kúpeľné a ozdravné pobyty, preventívno ozdravné pobyty so systémom bonusov pre platby zdravotnej starostlivosti tiež (fitness a wellness pobyty a pod.

AKTIVITA : Spracovať vhodné kombinácie služieb v oblasti relaxácie a kúpeľnej starostlivosti, vykonať prieskum záujmu a takýto typ balíčka s akcentom celoročného využívania balíčka, cenovej výhodnosti balíčka a komplexnosti balíčky variovať.

SPOLUPRÁCA: ZCR, TIRA, Podnikateľské združenia, Kúpele, Destilačný manažment

INDIKÁTOR :

Preskúmané balíčky služieb 5 variant
Propagačná kampaň (vybraté balíky) 2 balíky

B.2.2. OPATRENIE:

Inovácia existujúcich a tvorba nových produktov/ produktových **balíčkov zameraných na poznávanie – historických, kultúrnych a architektonických atraktivít.** Pri tvorbe a formovaní ponukového balíka kultúrnych pamiatok už existujú novokoncipované historické cesty prezentujúce umelecko-historické, národno – historické, technicko – historické pamiatky, archeologické a etnografické lokality a inštitúcie sústreďujúce hnutelné kultúrne pamiatky, spolu s prírodnými skvostami môžu veľmi napomôcť tvorbe dobrej značky Vysokých Tatier . Tu bude nutné sa zamerať na 256 pamiatkových objektov mestskej kultúrnej rezervácie – mesta Kežmarok taktiež mesta Spišská Belá a Poprad Historická vývoj Vysokých Tatier , historický vývoj hotelierstva, budovania OHDZ, spoznávanie folklóru gorolov a Liptova, historických skanzenov ľudovej architektúry Podbanské , Vlkolíneec a pod.

AKTIVITA : Spracovať vhodné kombinácie historických ciest, inštitúcií združujúcich hnutelné pamiatky, ojedinelé atrakcie, a kultúrno - historické pozoruhodnosti okolitých miest . Vykonať primárny prieskum atraktívnosti skladby a záujmu o ponuku.

SPOLUPRÁCA: ZCR, TIRA, Podnikateľské združenia, Mesto V.T., mesto Kežmarok, mesto Poprad, kultúrne inštitúcie a úrady regiónu a destinačný manažment

INDIKÁTOR :

Preskúmané balíčky kult. pamiatok 5 variant
Propagačná kampaň (vybraté balíky) 2 balíky

B.2.3. OPATRENIE:

Inovácia existujúcich a tvorba nových produktov/ produktových **balíčkov zameraných na aktívne pobyty a športové aktivity** zamerané najmä na Pešiu turistiku v kombinácii horského a podhorského terénu
Cykloturistiku a cykloputovanie
Zimné športy – zjazdové a bežecké lyžovanie vrátane psieho a konského záprahu, tiež skiering
Športové lietanie v kombinácii bodyfyingom a pod.

AKTIVITA : Spracovať vhodné kombinácie služieb v oblasti relaxácie a aktívneho trávenia dovolenky zamerané na športové a pohybové aktivity.

SPOLUPRÁCA: ZCR, TIRA, Mesto V.T., Destinačný manažment, Záujmové zväzy športovcov.

INDIKÁTOR :

Preskúmané balíčky služieb 10 variant
Propagačná kampaň (vybraté balíky) 5 balíky

B.2.4. OPATRENIE:

Inovácia existujúcich a tvorba nových produktov/ produktových **balíčkov zameraných na profesne orientované aktivity.**

Obchodné jednanie a ciele služobných pobytov
Vzdelávacie akcie konferencie a semináre ponuku kombinovať nielen v komerčných hoteloch ale i kúpeľných zariadeniach

Incentívne pobyty spojené s poznávaním významných pamiatok a miestneho folklóru ale i horské pobyty a pod.

Vhodné kombinácie a variácie všetkých záujmových balíčkov služieb.

AKTIVITA : Spracovať vhodné kombinácie pobytov a typov klientov a záujemcov.

SPOLUPRÁCA: ZCR, TIRA, Mesto V.T., Destinačný manažment,

INDIKÁTOR :

Preskúmané balíčky služieb 10 variant
Propagačná kampaň (vybraté balíky) 10 balíky

C. 3. Prepracovanie systému kvality služieb vrátane asertivity a empatie poskytovateľa služieb

Kvalita produktov (vrátane služieb) podlieha medzinárodnej štandardizácii kvality služieb vychádzajúcej z medzinárodných noriem ISO 9004 – 2. Pre posúdenie kvality ako prvku úspechu podniku slúžia okrem noriem aj audit kvality a certifikácia. Úsilie a politika kvality potrebuje byť konkretizovaná systémom kvality. Za účelom optimalizácie investície do kvality služieb sa zostavujú v manažérskych systémoch postupy, ktoré súvisia s tromi marketingovými „R“

- budovanie vzťahov so zákazníkom (relationship)
- dlhodobé udržiavanie zákazníkov (relation)
- úprava vzniku chýb a omylov (recover)

Pre posúdenie kvality ako prvku úspechu strediska cestovného ruchu patria **znaky kvality strediska regiónu cestovného ruchu** - čistota, spoľahlivosť a presnosť, poriadok a bezpečnosť, dodržiavanie príslubov v prospektoch a katalógoch, správanie sa miestneho obyvateľstva a podnikateľov, stav životného prostredia, pestrosť primárnej a sekundárnej ponuky.

Najdôležitejším znakom merania kvality je subjektívny pocit – resp. subjektívne hodnotenie zákazníkom – preto je kvalita najdôležitejším faktorom ďalšieho rozvoja cestovného ruchu u nás, ako aj vo svete.

Keďže **kvalita služieb** sa dá len veľmi ťažko merať, mali by podniky poskytujúce služby rešpektovať minimálne päť hľadísk kvality služieb, ktoré môže identifikovať zákazník:

Spoľahlivosť – t.j. poskytnúť spoľahlivo a presne a bezchybne to čo sa sľúbilo

Serióznosť, t.j. skúsenosti, zdvorilosť pracovníkov a ich schopnosť vyvolať dôveru a istotu.

Dojem t.j. fyzická vybavenosť zariadenia, estetickosť prostredia, vrátane vzhľadu a upravenosti pracovníkov

Orientácia na zákazníka, t.j. miera ako sa venuje individuálna pozornosť zákazníkom
Zodpovednosť – poskytovať im služby včas, efektívna komunikácia

Na strane **ponuky** je nevyhnutné venovať pozornosť nasledovným skupinám znakov služieb:

- technická vybavenosť (štandardy vybavenosti), estetickosť prostredia, kapacitné možnosti,
- pracovníci, ich počet, odborná kompetencia a jej rozvíjanie, motivovanosť efektívna komunikácia (ochota pomáhať zákazníkovi a poskytovať im služby zdvorilosť, presnosť, empatie ap)
- pracovné postupy pri poskytovaní služieb (štandardy poskytovania jednotlivých služieb)

V súčasnosti je okrem ceny, kvalita najdôležitejším faktorom ďalšieho efektívneho rozvoja cestovného ruchu.

Kvalita služieb je schopnosť svojimi vlastnosťami uspokojovať potreby a očakávania zákazníka. Definovanie služieb pomocou podstatných znakov umožní hodnotiť ich kvalitu. Znakom kvality sa stáva **užitočná vlastnosť**.

C.3.1.1. OPATRENIE:

Vytvoriť **program hodnotenia podniku služieb** na základe piatich základných merateľných znakov kvality podniku (spoľahlivosť, serióznosť, dojem, orientácia na zákazníka, zodpovednosť) zavedenie systému celoročného hodnotenia a systému vyhodnotenia výsledkov vrátane ich medializácie uprednostniť pri hodnotení systému kvality podniku princíp súťaživosti medzi podnikmi . Tento rating kvality podnikov služieb vykonávať na báze dobrovoľnosti

AKTIVITA : Spracovať systém hodnotenia kvality podniku služieb , spracovať systém prezentácie s vysokou mierou motivácie pre účasť na programe, vizuálne prvky zapojenia sa do programu, spôsob vyhodnotenia s cieľom spájať hodnotenie kvality služieb s honorom v cestovnom ruchu.

SPOLUPRÁCA: ZCR, TIRA, Mesto V.T., Destinačný manažment, Odborné zväzy a združenia

INDIKÁTOR :

Systém hodnotenia -rating kvality	1 variant
Propagačná kampaň (systému kvality)	1 set
Medializácie kampane	2x /rok
Vyhodnocovacia spoločná akcia	1x /rok

C.3.1.2. OPATRENIE:

V záujme rozvoja a **štandardizácie kvality** základných služieb najmä **ubytovacích služieb** a služieb stravovania vytvoriť nový štandard poskytovateľa služieb podľa kategórií zariadení, **zaviesť nové kategórie – typológiu** s akcentom zdokonaľiť vyhlášku 419/ 2003 – kategorizácia ubytovacích zariadení a klasifikačné znaky na ich zaradenie do tried s cieľom zaviesť ekologické správanie sa zariadenia, a s akcentom na budovanie doplnkových služieb

AKTIVITA : Vypracovať program certifikácie služieb s mimoriadne podrobnou prepracovanou štruktúrou

hodnotenia týchto bodov,- rozšírení kategórií poskytovateľov so zameraním na menej náročné poskytovanie služieb – zavedenie ekologických limitov pre poskytovateľov a povinnosť budovať doplnkové služby.

SPOLUPRÁCA: TIRA ZCR, Mesto V.T., Destinačný manažment, Odborné zväzy a združenia.

INDIKÁTOR :

Tatranské štandardy ubytovacích služieb	1 sada
Tatranské štandardy stravovacích služieb	1 sada
Ekologický poskytovateľ služieb	1 program/ 2 varianty člen/nečlen
Systém uplatnenia v marketingu zariadení a strediska – značenie na objektoch v katalógoch	top ten a pod
	1x /rok

C.3.1.3. OPATRENIE:

Spracovať systém štandardizácie kvality strediska- **rating kvality strediska cestovného ruchu**, systém vyhodnotiť a zaviesť typológiu. Po prieskume verejnej mienky o systéme kvality strediska uviesť do praxe strediska . Vypracovať systém 10 bodového hodnotenia (SCR A+, SCR A-, SCR B+ a pod.

AKTIVITA : Vypracovať jednotný systém hodnotiacich znakov strediska cestovného ruchu, systém prihlasovania sa do systému hodnotenia, systém zverejňovania výsledkov

SPOLUPRÁCA: TIRA ZCR, Mesto V.T., Destinačný manažment, Združenie miest a obcí

INDIKÁTOR :

Rating kvality strediska CR	1 hodnotenie /2/ roky
-----------------------------	-----------------------

C.3.1.4. OPATRENIE:

V záujme rozvoja a **štandardizácie kvality doplnkových služieb** cestovného ruchu ako sú služby horských vodcov, informačné služby, komplementárne služby k základným službám prepracovať návrhy na zlepšenie kvality poskytovanej služby najmä s profesnými zväzovými služieb , prípadne rozvinúť programy vzdelávania pre daný segment doplnkových služieb napr. OHZ Zorganizovať medzinárodnú konferenciu k danej téme s cieľom získať jadro poznatkov a spracovaní na medzinárodnej úrovni , údaje zhromaždiť v zborníku štandardizácie doplnkových služieb.

AKTIVITA : Zostaviť skupinu odborníkov na služby vypracovať štandardy kvality pre doplnkové služby cestovného ruchu. Štandardy navrhnuť do aplikačnej roviny s odbornými združeniami a riadiacim orgánom na národnej úrovni.

SPOLUPRÁCA: TIRA, ZCR, Mesto V.T., Destinačný manažment, Odborné zväzy a združenia, VŠ UMB B.Bystrice

INDIKÁTOR :

Medzinárodná konferencia k téme	1 konf.
Návrh štandardov pre doplnkové služby	3 druhy sl.

C.3.5. OPATRENIE:

Zatiaľ najobjektívnejším meradlom systému kvality je subjektívny názor zákazníka. Za týmto účelom je nutné zaviesť permanentný systém zisťovania názorov zákazníka analyticky po strediskách sústreďeného cestovného ruchu, zisťovanie kvality strediska poskytovania služby ale i zisťovania profilu zákazníka, výdavkov, motivácie a pod. Permanentné zisťovanie spokojnosti zákazníka zaviesť aj u klientov zariadení zapojených do systému kvality.

AKTIVITA :Vybudovať systém permanentného monitoringu spokojnosti zákazníkov. Monitorovať spokojnosť v službách strediska cestovného ruchu, s službách ubytovacích a stravovacích, v doplnkových službách. Systém budovať tak aby bol podľa zberu údajov dobre čitateľný a porovnateľný.

SPOLUPRÁCA: TIRA, ZCR, Mesto V.T., Destinačný manažment, VŠ UMB B.Bystrice

INDIKÁTOR :

Systém monitoringu podľa stredísk	1 kompl.
Hodnotenie kvality – správa	2 x / rok

D.4. Marketing a marketingová komunikácia v cestovnom ruchu

Marketingová pozícia miesta, kde je dobrá a pestrá ponuka v cestovnom ruchu ako cieľovej destinácie pre trávenie kvalitnej dovolenky, miesta ktoré je prístupné investorom a pozitívnym prostredím pre podnikanie a poctivým imidžom pre zákazníka s cieľom dosiahnuť trvalý rast prosperity regiónu.

D.4.1.1. OPATRENIE:

Vypracovať **globálnu marketingovú stratégiu** mesta Vysoké Tatry vrátane jednoznačne definovaných cieľových skupín, priorít v marketingu mesta, spôsobov prezentácie a propagácie, zaviesť systém spolupráce a komunikácie medzi organizáciami v cestovnom ruchu pri realizácii stratégie. Budovať jasnú predstavu marketingu v cestovnom ruchu na všetkých úrovniach a stotožniť sa s tým.

AKTIVITA : Vypracovať zadanie na okamžité spracovanie globálnej marketingovej a komunikačnej stratégie mesta Vysoké Tatry. Určiť zodpovednú inštitúciu za jej spracovanie. Dokument spracovať ako otvorený pre postupné doplnenie podľa pokroku v prebudovávaní strediska a dopĺňaní služieb – zmene ponuky.

SPOLUPRÁCA: TIRA, ZCR, Mesto V.T., Destinačný manažment,

INDIKÁTOR :

Dokument GMAKS	1 dokument
Súbor propagačných materiálov	1 súbor

D.4.1.2. OPATRENIE:

Budovať imidž vysokých Tatier na nových zásadách k čomu by mal byť vytvorený nový koncept **budovania európskej značky** vysokých Tatier (

logo, vizuálny štýl, zásady používania značky) taktiež komunikačné aktivity – informačná kampaň o cestovnom ruchu, trvalá verejná diskusia, prínos cestovného ruchu v aktivitách Vysokých Tatier, budovanie systému spätnej väzby. Trvalý program osvetvy i výchovy k pozitívnemu prístupu k návštevníkom regiónu. Budovať pozíciu interného marketingu – marketingová komunikácia s obyvateľmi a inštitúciami v regióne, objasňovanie významu rozvoja cestovného ruchu.

AKTIVITA : Spracovať značku strediska so zásadami používania, vybudovať systém interného marketingu.

SPOLUPRÁCA: TIRA, ZCR, Mesto V.T., Destinačný manažment,

INDIKÁTOR :

Grafický vizuál strediska	1 komplet
Workshop s občanmi	2 ročne

D.4.1.3. OPATRENIE:

Aktívne **budovať vonkajšie vzťahy** na nových zásadách. Zapojiť Vysoké Tatry do vzťahov medzi strediskami podobného charakteru v Európe (prehodnotiť doterajšiu spoluprácu. Budovať kooperačné vzťahy, realizovať misie podnikateľov , misie turoperátorov, aktívne vyhľadávanie oblastí potenciálnych vážnych záujemcov o návštevu Vysokých Tatier ,obdobný sumár vzťahov budovať aj v rámci republiky.

AKTIVITA : Spracovať návrh budovania vonkajších vzťahov so sadou odporúčaní na jednotlivé aktivity. ako sú prezentačné dni mesta V. Tatry, misie, a pod.

SPOLUPRÁCA: TIRA, ZCR, Mesto V.T., Destinačný manažment,

INDIKÁTOR :

Komunikačná stratégia	1 komplet opatrení
Časový plán aktivít	1x polročne

E. 5. Rozvoj ľudských zdrojov pre cestovný ruch a systém riadenia edukačných činností

E.5.1.1. OPATRENIE:

Prieskum vzdelávacích potrieb Kežmarok, Poprad Vypracovanie kompetenčných modelov pre nové profesie

E.5.1.2. OPATRENIE:

Prípraviť návrh na koncepciu **učenia sa celého regiónu** – najmä pre oblasť cestovného ruchu

- celoživotné vzdelávanie
- večerné študovne
- vzdelávanie pomocou mobilného vzdelávacieho centra
- v stálej sieti škôl zaviesť predmet budujúci vzťah k regiónu a spoluobčanom a návštevníkom regiónu.

E.5.1.3. OPATRENIE:

Zvyšovanie **profesnej úrovne** pracovníkov v cestovnom ruchu – pôjde o verejný aj súkromný sektor.

- stáže v zahraničí a ich aktívne získavanie
- získavanie interkultúrnych zručností prac. V CR (interkultúrna kompetencia) – budovanie zručností nevyhnutných na úspešné a efektívne komunikovanie medzi príslušníkmi rôznych kultúr.
- tréningové programy pre verejný a súkromný sektor
- rekvalifikácia pracovníkov pre CR s nižšou kvalifikáciou – získanie certifikátu

E.5.1.4. OPATRENIE:

CENTRUM VZDELÁVANIA - vybudovať prostredníctvom celého spektra vzdelávacích aktivít.

Na štátnej úrovni vytvoriť legislatívu a podnikateľskú klímu

Sem by som zahrnul aj animačné aktivity.

F. 6. Systém riadenia v cestovnom ruchu

Služby cestovného ruchu poskytuje veľké množstvo malých poskytovateľov vo verejnom a súkromnom sektore strane ponuky. Na strane dopytu a najmä zahraničných turistov potrebujú informácie pre správnu kombináciu služieb. Vzniká tu akútna potreba prostredníka, taktiež je nutné pre funkčnosť systému vytvoriť tzv. partnerstvo na spoločný postup a prístup podnikateľskej sféry a miestnej samosprávy.

F.6.1.1. OPATRENIE:

Vybudovať stabilnú a profesne vedenú organizáciu destinačného manažmentu, zaistiť príslušné operačné zázemie.

AKTIVITA : Spracovať náplň činností destinačného manažmentu a na ich báze vybudovať inštitúciu pre trvalý rozvoj a profesné riadenie destinácie Vysoké Tatry. Zaistiť akceptačné memorandá rozhodujúcich hráčov v regióne.

SPOLUPRÁCA: TIRA, Mesto V.T., rozhodujúci hráči regiónu

INDIKÁTOR :

Memorandá – podľa určenia 1 komplet
Stanovy novej inštitúcie 1 / stanovy

F.6.1.2. OPATRENIE:

Prijať komplex zásad pre budovanie destinačného manažmentu:

- možnosť širokej zainteresovanosti – zapojenia zainteresovaných verejných i súkromných subjektov v regióne
- spolupráca medzi existujúcimi územnými/administratívnymi, záujmovými a inými celkami
- odbornosť, akčnosť a nenáročnosť systému
- akceptovateľnosť zo subjektov cestovného ruchu – verejného a súkromného sektora s dotknutými subjektami TANAP, Štátne lesy SR
- spoločné marketingové záujmy so susednými krajinami a národnou stratégiou rozvoja cestovného ruchu

AKTIVITA : Spracovať systém zásad, vzťahov a kompetencií pre riadenie strediska cestovného ruchu

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T.,

INDIKÁTOR :

Systém zásad a kompetencií 1 komplet

F.6.1.3. OPATRENIE:

Vybudovať systém reprezentačných informačných centier, centrálne lokalizovaných v strediskách Št. pleso, St. Smokovec, T. Lomnica ako základný nástroj aktívneho riadenia strediska a centra priameho kontaktu so zákazníkom, formovanie nového prístupu k zákazníkom, nástroj aktívneho animovania stredísk a oblastí, tiež východiskový bod budovania ostatných aktivít zlepšujúcich prostredie stredísk a ich život.

AKTIVITA : Spracovať návrh realizácie opatrenia pre vybudovanie informačných a akčných stredísk pre prijatie mestským zastupiteľstvom.

SPOLUPRÁCA: Mesto V.T.,

INDIKÁTOR :

Objekty centier nového riadenia 3 objekty

PRÍLOHA:

Kritériá ekologicky úsporného cestovného ruchu

Kritériá na rozpoznanie prístupu organizátorov pobytov a zájazdov:

- doprava počas dovolenky na bicykli, kanoe, pešo,
- príchod do cieľového miesta a odchod z neho prostriedkami verejnej dopravy,
- cestovanie v malých organizovaných skupinách
- ubytovanie v malých pre krajinu typických zariadeniach, ktoré obhospodaruje miestne obyvateľstvo
- školenie sprievodcov o ochrane prírody, krajiny a kultúrnych pamiatok,
- podniková (vnútorná) starostlivosť úspory energií, vody a o odpad,
- zber papiera a používanie reciklovaného papiera

Nad rámec týchto kritérií sa správajú tí, ktorých súčasťou podnikateľskej filozofie a podnikateľskej kultúry je aj ekologická koncepcia.