



Evropská
komise

Evropský systém ukazatelů v oblasti cestovního ruchu

SOUBOR NÁSTROJŮ
pro udržitelné destinace

Únor 2014



*GŘ pro podniky
a průmysl*

Tento dokument byl vytvořen na popud Evropské komise jako výstup ze studie proveditelnosti evropského systému ukazatelů v oblasti cestovního ruchu pro udržitelné řízení na úrovni destinací.

Europe Direct je služba, která vám pomůže odpovědět na otázky týkající se Evropské unie.

Bezplatná telefonní linka (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*) Informace jsou poskytovány zdarma, stejně jako většina telefonních hovorů (někteří operátoři, telefonní automaty nebo hotely však mohou telefonické spojení zpoplatnit).

Mnoho doplňujících informací o Evropské unii je k dispozici na internetu. Můžete se s nimi seznámit na portálu Europa (<http://europa.eu>).

Katalogové údaje jsou uvedeny na konci této publikace.

Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie, 2014

ISBN 978-92-79-29322-1

doi:10.2769/44815

The EC has the copyright of all material used in this publication

© Evropská unie, 2014

Obsah této publikace neodráží oficiální stanovisko Evropské unie. Odpovědnost za informace a názory vyjádřené v této publikaci přísluší výhradně autorovi či autorům.

Reprodukce této publikace je povolena pod podmínkou uvedení zdroje.

Podrobnosti o Evropském systému ukazatelů v oblasti cestovního ruchu a podklady ke stažení, na něž se v souboru nástrojů odkazuje, lze najít na

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm

Printed in Italy

VYTIŠTĚNO NA RECYKLOVANÉM PAPIŘE BEZ POUŽITÍ CHLORU (PCF)

Evropský systém ukazatelů v oblasti cestovního ruchu

**SOUBOR NÁSTROJŮ
pro udržitelné destinace**

Únor 2014

Preambule

Cestovní ruch představuje významné odvětví ekonomiky Evropské unie. Přispívá k hospodářskému růstu a zaměstnanosti. Jednou z největších výzev, před níž stojíme, je ovšem posílit a zlepšit rozvoj udržitelného cestovního ruchu, a zajistit tak konkurenceschopnost tohoto odvětví do budoucna. Naším záměrem je na základě udržitelného řízení cestovního ruchu zabezpečit, abychom rozpoznali možnosti a meze svých zdrojů v oblasti rozvoje cestovního ruchu a podpořili rozvoj takového cestovního ruchu, v jehož rámci existuje rovnováha mezi optimalizací aktuálních ekonomických, ekologických a socioekonomických výhod, a přitom je zajištěna i dlouhodobá budoucnost evropského odvětví cestovního ruchu.

Naší prioritou je, aby si Evropa udržela své postavení jakožto přední turistická destinace na světě. Od roku 1990 se počet turistů, kteří přicestovali do EU ze třetích zemí, více než zdvojnásobil. K zachování svého podílu na trhu však musí odvětví cestovního ruchu EU významně zvýšit vlastní konkurenceschopnost a udržitelnost a zohlednit přitom aspekty, jako je kvalita produktů a služeb, sociální a environmentální odpovědnost, přírodní zdroje a rozmanitost kulturního dědictví a místních identit.

Konkurenceschopnost odvětví cestovního ruchu v reakci na tuto výzvu řadím od počátku svého mandátu místopředsedy Evropské komise a komisaře pro průmysl a podnikání na jedno z čelných míst svého programu a navrhl jsem soubor opatření, jež se zaměřují na zvýšení udržitelnosti a konkurenceschopnosti evropského cestovního ruchu a na jeho zviditelnění na mezinárodních trzích. Tyto kroky jsou nastíněny ve sdělení „Evropa jako přední světová destinace cestovního ruchu – nový politický rámec pro evropský cestovní ruch“, o jehož přijetí Komisi jsem se v roce 2010 důrazně zasazoval.

Mezi uvedená opatření patří: zřízení evropské značky cestovního ruchu pro systémy známkování kvality, podpora pružnější vízové politiky, přilákání většího počtu turistů v rámci EU a ze třetích zemí, vytvoření evropské charty udržitelného a odpovědného cestovního ruchu a Evropského virtuálního střediska sledování cestovního ruchu, jakož i řada opatření ke zlepšení dostupnosti služeb v oblasti cestovního ruchu a rozvoji dovedností v tomto odvětví.

Vytvoření **Evropského systému ukazatelů v oblasti cestovního ruchu pro udržitelné řízení na úrovni destinací** je jednou z klíčových iniciativ, k jejichž provedení uvedené sdělení Komisi vyzývá. Cílem Evropského systému ukazatelů je přispět ke zlepšení udržitelného řízení destinací tím, že poskytne zúčastněným stranám v oblasti cestovního ruchu jednoduchý a užitečný soubor nástrojů. Tento systém zúčastněným stranám pomůže měřit a monitorovat procesy řízení udržitelnosti a umožní jim v budoucnu sdílet pokroky a úspěchy a provádět jejich referenční hodnocení.

K vytvoření vhodné rovnováhy mezi potřebami turistů, hostitelských společenství a životním prostředím, zmírnění konfliktů a uznání vzájemné závislosti je zapotřebí zvláštní přístup k řízení destinací. V tomto ohledu spatřujeme v Evropském systému ukazatelů pro udržitelné řízení destinací jeden z nástrojů, jež mohou významně přispět k dosažení tohoto cíle; srdečně vás proto vyzývám, abyste tohoto nástroje využili a pomohli nám jej šířit.

Závěrem bych chtěl vyzdvihnout cennou podporu odborníků skupiny pro udržitelnost cestovního ruchu a poděkovat jim a také všem destinacím, v nichž byly ukazatele testovány, za úsilí, které k úspěšnému vytvoření systému vynaložili. Bez jejich času, spolupráce, odborných znalostí a promyšlených podniků by nebylo možné systém vytvořit.



Antonio Tajani

místopředseda Evropské komise odpovědný za průmysl a podnikání



Obsah

Preambule	3
Co je Evropský systém ukazatelů v oblasti cestovního ruchu?.....	7
Proč Evropský systém ukazatelů v oblasti cestovního ruchu zavádět?	8
Pokyny k používání systému: soubor nástrojů.....	9
Část 1: Řízení evropských destinací	10
Co je destinace?	10
Komu je tento soubor nástrojů určen?.....	10
Část 2: Průvodce použitím systému ukazatelů krok za krokem	12
Krok 1. Zvýšit povědomí.....	12
Krok 2. Vytvořit profil destinace	12
Krok 3. Vytvořit pracovní skupinu zúčastněných stran (PSZS)	12
Krok 4. Vymežit úlohy a odpovědnost.....	13
Krok 5. Sbírat a zaznamenávat údaje.....	14
Krok 6. Analyzovat výsledky.....	15
Krok 7. Umožnit průběžný rozvoj a trvalé zlepšování	16
Diagram: Používání systému v 7 krocích.....	17
Část 3: Základní a volitelné ukazatele	18
Přehled ukazatelů.....	18
Základní ukazatele	21
Volitelné ukazatele.....	25
Část 4: Soubor údajů k destinaci	31
Použití souboru údajů	32
Část 5: Podpůrné informace k systému	34
Glosář	34
Profil destinace	39
Šetření týkající se řízení destinace	41
Šetření týkající se podniků	45
Šetření týkající se obyvatel.....	49
Šetření týkající se návštěvníků	51
Seznam navrhovaných zúčastněných stran.....	53
Vzor zvacího dopisu.....	54

Co je Evropský systém ukazatelů v oblasti cestovního ruchu?

Evropský systém ukazatelů v oblasti cestovního ruchu je zamýšlen pro turistické destinace. Je navržen jako proces monitorování, řízení a zlepšování udržitelnosti turistických destinací, přičemž odpovědnost za něj nese a jeho vedení zajišťuje místní úroveň. Byl vytvořen na základě zkušeností z předchozích iniciativ souvisejících se systémy ukazatelů a vyladěn za pomoci zpětné vazby získané při testování v terénu v řadě různých destinací v Evropě.

Systém se skládá ze souboru ukazatelů, souboru nástrojů a souboru údajů. Je sestaven jako nástroj, který může využít a zavést každá destinace, a to bez zvláštního zaškolování. Může představovat užitečný způsob, jak sledovat výkonnost destinace, zlepšovat rozhodnutí v oblasti řízení a působit na přiměřenost politik.

Struktura stávajícího systému má 27 základních a 40 volitelných ukazatelů. Tyto ukazatele lze použít na základě dobrovolnosti, společně či v rámci zavedených monitorovacích systémů destinace. Jedná se o pružný systém. Lze jej rozšiřovat či omezovat tak, aby dostal potřebám té které destinace, zájmům místních zúčastněných stran a aby řešil problémy v oblasti udržitelnosti, před nimiž daná destinace stojí.

Základní zásadou systému ukazatelů je, že dochází ke sdílení odpovědnosti a rozhodování. Zapojit do sbírání a oznamování informací skupinu, která se schází a spolupracuje, je velmi účinný způsob, jak efektivně řídit destinaci.



Proč Evropský systém ukazatelů v oblasti cestovního ruchu zavádět?

Evropská komise dlouhodobě vyjadřuje svůj závazek podporovat udržitelný rozvoj cestovního ruchu v Evropě, přičemž doposud zavedla řadu nástrojů, jež podnikům napomáhají v řádném řízení životního prostředí, jako je např. ekoznačka EU nebo systém Společenství pro environmentální řízení podniků a auditu (EMAS).

Konkurenceschopnost cestovního ruchu je úzce spojena s jeho udržitelností, neboť kvalita turistických destinací výrazně závisí na přírodním a kulturním prostředí a na významu destinace pro místní společenství.

Udržitelnost cestovního ruchu souvisí s mnoha aspekty: odpovědné využívání přírodních zdrojů, zohlednění dopadu činností na životní prostředí (produkce odpadů, vliv na vodu, půdu a biologickou rozmanitost atd.), využívání „čistých“ energií, ochrana kulturního dědictví a neporušenosti přírody a kultury v místech turistických destinací, kvalita a trvalost vytvářených pracovních míst, vliv na místní hospodářství a také péče o klienty.

Abychom mohli tyto výzvy řešit, musíme se rozhodovat inteligentně, tedy na základě užitečných informací. Tyto informace mohou vycházet z konkrétních ukazatelů, které neměří jen jediný aspekt podnikání, jako je např. počet návštěvníků nebo denní útrata, a místo toho kombinují informace týkající se významných místních otázek. Pokud je např. klíčovým cílem destinace nebo regionu vytvářet zaměstnanost, přičemž hlavní překážkou v daném místě je voda, pak je rozumné vytvořit ukazatel, který proti sobě staví vytvořená pracovní místa a spotřebovanou vodu. Je-li odvětví cestovního ruchu s to vytvořit na jeden litr spotřebované vody řadu pracovních míst, pak bude racionální vláda takovému odvětví cestovního ruchu podporovat spíše než zemědělství či jiné odvětví, které při nedostatku uvedeného zdroje takovouto úroveň zaměstnanosti vytvořit nedokáže. Monitorováním se sledují změny v čase a získávají se informace, které pak mohou tvůrci politik využít při rozhodování.

Odvětví cestovního ruchu se má čím pochlubit a vytváření ukazatelů může destinacím pomoci podat svůj příběh přesvědčivěji, a získat od vlády větší podporu. V rámci tohoto procesu může odvětví cestovního ruchu také vymezit oblasti, v nichž se může zlepšovat, vytvořit referenční hodnoty výkonnosti a zvýšit svou udržitelnost. Měřením výkonnosti si odvětví cestovního ruchu může zajistit ústřední roli v zelené ekonomice světa s omezenými zdroji.

Motivy pro monitorování turistických destinací:

- Lepší informace pro rozhodování
- Efektivní řízení rizika
- Stanovení pořadí důležitosti projektů opatření
- Referenční hodnocení výkonnosti
- Lepší zapojení společenství a podpora zúčastněných stran v oblasti cestovního ruchu
- Příjemnější pobyt návštěvníků
- Lepší celkový hospodářský výsledek / úspora nákladů
- Vyšší hodnota na návštěvníka

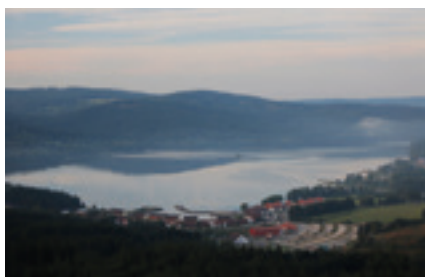
Pokyny k používání systému: soubor nástrojů

Soubor nástrojů představuje průvodce k zavedení a využívání Evropského systému ukazatelů v oblasti cestovního ruchu pro turistické destinace. Jedná se o jednoduchý nástroj, který lze snadno zavést a který má destinacím pomoci s řízením a monitorováním, aby zvýšily udržitelnost.

Soubor nástrojů se skládá ze čtyř částí. Část 1 souboru nástrojů představuje úvod do koncepce řízení udržitelnosti destinací. Část 2 představuje průvodce, v němž se krok za krokem prochází proces zavádění systému. Část 3 shrnuje základní a volitelné ukazatele. Část 4 obsahuje přehled k používání souboru údajů k destinacím, což je nástroj ke sběru údajů shromážděných zúčastněnými stranami.

Ukazatele v tomto souboru nástrojů jsou součástí integrovaného přístupu k řízení destinací. Tento postup zdůrazňuje význam spolupráce, součinnosti, průběžného hodnocení, efektivní komunikace a celostní perspektivy.

Část 5 souboru nástrojů obsahuje všechny podpůrné informace k systému.



Část 1: Řízení evropských destinací

Co je destinace?

Pro účely tohoto systému ukazatelů lze destinaci definovat takto:

- Zeměpisná oblast, která aktuálně je či by potenciálně mohla být atraktivní pro návštěvníky či turisty.
- Místo, které je uznávané a lze je snadno definovat jako návštěvnickou destinaci, či takováto oblast, přičemž toto místo či oblast disponuje řadou turistických zařízení a produktů.
- Místo, které se jako destinace propaguje, či takováto oblast.
- Místo či oblast, kde lze měřit nabídku služeb v oblasti cestovního ruchu, tedy návštěvnickou ekonomiku.
- Místo či oblast, kde se procesu řízení návštěvníků zpravidla účastní řada zúčastněných stran z veřejného i soukromého sektoru společně s hostitelským společenstvím.

Pro rozsáhlé oblasti, tj. vnitrostátní či regionální oblasti, které přímo neřídí turistické zdroje a zařízení a nepracují se zúčastněnými stranami, není tento systém vhodný.

Turistické destinace představují centrum cestovního ruchu. Údaje Eurostatu ukazují, že Evropané v roce 2011 podnikli přes jednu miliardu cest. Průměrná útrata za cestu přitom dosáhla 347 EUR; výdaje dosáhly výše 312 miliard EUR. Hospodářský efekt se projevuje v zaměstnanosti, vyšších daňových výnosech, úspěšném růstu podniků, zachování životního prostředí a ochraně kulturního dědictví. Každý turista po sobě nicméně také zanechává odpad, spotřebovává vodu a energii a ve společenstvích, která navštíví, po něm zůstává stopa. Z hlediska dlouhodobé životaschopnosti evropského cestovního ruchu je tedy nezbytné řízení destinací, které se opírá o informace a spolupráci.

Až příliš dlouho se místní tvůrci politik při monitorování cestovního ruchu ve své destinaci spoléhali na omezené spektrum statistik, jako např. počet návštěvníků, šetření zaměstnanosti a hodnocení spokojenosti návštěvníků. Tyto statistiky neprozrazují o dopadech cestovního ruchu vše. Sbíráni údajů o rozsáhlé paletě problémů souvisejících s dopadem cestovního ruchu na místní ekonomiku, společenství a životní prostředí pomůže destinacím získat přesný obrázek o skutečné situaci.

Ačkoliv jsou definice, programy, obecné zásady a regionální strategie dobře zavedeny, k dispozici je jen nemnoho nástrojů, jež místním koordinátorům destinace pomáhají činit informovaná rozhodnutí, která zlepší situaci cestovního ruchu v dané destinaci. Tuto mezeru zaplňuje tento soubor nástrojů.

Komu je tento soubor nástrojů určen?

Záměrem tohoto souboru nástrojů je pomoci zúčastněným stranám prostřednictvím Evropského systému ukazatelů v oblasti cestovního ruchu měřit a zlepšovat udržitelný rozvoj svých destinací.

Tento soubor nástrojů se zvláště zaměřuje na iniciativní osoby na místní úrovni, které chtějí něco prosadit a které mají motivaci podnitit zavedení systému v rámci své destinace. Může se přitom jednat o vyššího představitele řídicí organizace destinace, člena marketingové rady destinace, výboru pro cestovní ruch, místních či regionálních orgánů pro cestovní ruch, ministerstva cestovního ruchu, soukromého sektoru či svazu cestovního ruchu. Vzhledem k tomu, že prostředí, z něž pochází tato osoba, která prosazuje opatření, může být různé, označuje se jedinec, který vede zavádění systému ukazatelů ve své destinaci, jako **místní koordinátor destinace**.

Náplň práce místních koordinátorů destinace typicky obnáší plánování, řízení, monitorování, propagaci, marketing, může se však týkat i standardů školení a kvality. Jejich úloha je klíčová. K tomu, aby ji na sebe jedinec mohl vzít, musí mít schopnost shromažďovat a ovlivňovat zúčastněné strany,

přístup k relevantním údajům (či schopnost dostat se k těmto údajům prostřednictvím jiných osob) a musí mu být svěřeno uchování těchto údajů (některé z nich mohou být citlivé) a řídicí pravomoc určité úrovně.



Část 2: Průvodce použitím systému ukazatelů krok za krokem

Tento oddíl vás v sedmi jednoduchých krocích provede zavedením systému ukazatelů v turistické destinaci. **V tomto průvodci je vysvětleno, jak vytvořit pracovní skupinu zúčastněných stran, jak sbírat údaje a jak na základě výsledků jednat.** Evropský systém ukazatelů v oblasti cestovního ruchu byl vytvořen pro turistické destinace. Jedná se o proces monitorování, řízení a zlepšování kvality a udržitelnosti destinace, za nějž odpovědnost nese a jehož vedení zajišťuje místní úroveň.

Krok 1. Zvýšit povědomí

Když se destinace rozhodne měřit svou udržitelnost pomocí Evropského systému ukazatelů v oblasti cestovního ruchu, je důležité toto rozhodnutí sdělit co největšímu počtu osob, zejména pak místním zúčastněným stranám. Napomůže to vyšší účasti, zvýší se tak povědomí o tom, že se destinace vydala cestou udržitelného řízení cestovního ruchu, a rozšíří základna podpory opatření a kroků, jejichž přijetí může být na základě výsledků ukazatelů zapotřebí.

Místní koordinátoři destinací by měli využít všechny metody komunikace, které mají k dispozici, a zajistit, aby jejich místní orgán/obec učinil/a totéž. Sociální média mohou být užitečnou a nákladově efektivní cestou, jak rychle a jednoduše komunikovat. Je zde také přidána hodnota plynoucí z podnětí diskuse, která bude zvláště hodnotná, jakmile se pokročí se zaváděním.

Nápady k problematice komunikace:

- Zprávu o zapojení destinace do Evropského systému ukazatelů v oblasti cestovního ruchu uveďte na webové stránce organizace a v relevantních sítích sociálních médií.
- Podněcujte komentátory místního dění, např. noviny, rozhlasové stanice či diskusní fóra, aby prostřednictvím vlastních blogů apod. šířili informace.
- Partnerské organizace, zvláště ty se zájmem v místním odvětví cestovního ruchu, životním prostředím či místním společenství, budou také rády šířit zprávy svým příznivcům.

Krok 2. Vytvořit profil destinace

Klíčovým krokem při sběru dat je vymezení hranice destinace a umožnit dalším zúčastněným stranám získat celkový přehled o destinaci. Lze tak učinit pomocí *Formuláře profilu destinace*. Vyplnit formulář profilu je snadné. Obsahuje základní informace o zeměpisných poměrech, turistických zařízeních, dopravních spojeních a počtu návštěvníků v destinaci. Místní koordinátoři destinací mohou formát profilu přizpůsobit potřebám destinace. Prázdnou šablonu s návrhem některých kategorií a vyplněný vzor lze najít v části 5 souboru nástrojů.

Krok 3. Vytvořit pracovní skupinu zúčastněných stran (PSZS)

Dalším krokem je zřízení pracovní skupiny zúčastněných stran (PSZS) pro danou destinaci. **PSZS v rámci destinace spojuje organizace a jedince, kteří jsou zapojeni do odvětví cestovního ruchu a mají o něj zájem.** K získání dostatečného množství smysluplných údajů bude velmi důležité, aby v PSZS hráli aktivní úlohu zástupci **soukromého sektoru a řídicí organizace destinace** nebo orgánu cestovního ruchu. K subjektům z dalších odvětví, jež je podstatné do PSZS zapojit, patří **skupiny společenství, poskytovatelé veřejných služeb, odbory místních orgánů příslušné pro zaměstnanost, hospodářský růst, plánování, chráněné oblasti a životní prostředí.** Místní koordinátoři destinace by měli zástupce těchto a dalších relevantních odvětví nabádat k účasti tím, že zdůrazní její výhody jak pro jednotlivce, tak pro organizaci, kterou zastupuje.

V ideálním případě bude skupina dostatečně velká a bude zahrnovat pestrou kombinaci klíčových zúčastněných stran; nebude však natolik velká, aby se v ní obtížně rozhodovalo. Místní koordinátoři destinací budou usilovat o zapojení vhodného spektra lidí, kteří jsou s to získat relevantní údaje a ovlivnit politiku a kteří také mají motivaci a jsou přesvědčenými zastánci procesu. *V části 5 souboru nástrojů najdete vzorový zvací dopis do PSZS a seznam možných zúčastněných stran.*

Pokud v destinaci už existuje výbor či pracovní uskupení, jež se schází za podobným účelem, bude smysluplné pokusit se práci související s ukazateli začlenit do činnosti této stávající skupiny (vysvětlením dopadů, získáním souhlasu a v případě potřeby přizváním dalších členů).

Schůze pracovní skupiny zúčastněných stran (PSZS)

Nejúčinnějším způsobem, jak zapojit všechny významné zúčastněné strany, je pozvat je na otevřenou schůzi PSZS či na pracovní setkání. Na této akci lze představit Evropský systém ukazatelů v oblasti cestovního ruchu a vysvětlit jeho význam pro destinaci i přítomné jednotlivce. V ideálním případě se takováto schůze bude konat nedaleko od centra dané destinace.

Jedná se o příležitost poskytnout členům PSZS přehled o systému a přínosu, který z jeho zavedení destinaci poplyne. Může se ukázat, že získat vhodné zúčastněné strany ze všech relevantních oborů na zahajovací schůzi PSZS, je obtížné. Pokud jsou však ve skupině zastoupeny některé z klíčových zúčastněných stran, lze systém zavést a rozsah skupiny a shromažďovaných údajů rozšiřovat postupně.

Na schůzi by měl **místní koordinátor destinace PSZS také představit konkrétní ukazatele**, získat od zúčastněných stran zpětnou vazbu, pokud jde o nejužitečnější a nejrelevantnější ukazatele pro destinaci, a prozkoumat, nakolik jsou ke každému z ukazatelů k dispozici údaje.

Vzhledem k tomu, že na schůzi se předpokládá aktivní účast, **lze členy PSZS také požádat, aby se podělili o své znalosti a zkušenosti s konkrétními aspekty destinace.** Je důležité zúčastněným stranám naslouchat i mluvit. Důležité je také pomoci vést skupinu k pochopení procesu a přispět k dosažení dohody o tom, jak se posunout kupředu.

Krok 4. Vymežit úlohy a odpovědnost

Jedním z důležitých výsledků schůze je jasná dohoda o povinnostech jednotlivých členů PSZS a harmonogram sběru údajů, tj. která ze zúčastněných stran sbírá údaje ke kterému z ukazatelů, jak a kdy. Tento proces nejenže pomůže při stanovování pořadí důležitosti při sběru údajů pro základní ukazatele, ale vytvoří také pocit odpovědnosti za proces a ztotožnění s ním.

Následující tabulka nastiňuje, která klíčová odvětví by měla být v PSZS zastoupena, aby bylo možné sbírat údaje potřebné pro základní ukazatele. (Tabulka je pouze orientační, protože v různých destinacích existují různé organizace a povinnosti v různých oblastech.) *Podrobné informace o ukazatelích, ovšem pouze v angličtině, jsou k dispozici online na http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm.*

Seznam možných zúčastněných stran pro sběr údajů k jednotlivým ukazatelům

ZÚČASTNĚNÁ STRANA	DOTČENÉ UKAZATELE
Zástupce/zástupci soukromého sektoru, např. předseda místního sdružení hoteliérů	A.2.1, B.2.1, B.2.2, B.5.1, C.3.1, D.2.1
Řídící organizace destinace	A.1.1, A.2.1, A.3.1, A.4.1, B.1.1, B.1.2, B.2.1, B.2.2, B.3.1, C.1.1, C.2.1, C.4.1, D.1.1, D.1.2, D.8.1
Orgán cestovního ruchu	A.1.1, A.2.1, A.3.1, A.4.1, B.1.1, B.1.2, B.2.1, B.2.2, B.3.1, C.1.1, C.2.1, C.4.1, D.1.1, D.1.2, D.8.1
Marketingová agentura / agentura destinace pro vztahy s veřejností	A.4.1,
Zaměstnanci místních orgánů, kteří se zabývají zaměstnaností / ekonomickými záležitostmi	B.1.2, B.2.1, B.3.1, C.2.1, D.2.1
Vzdělávací instituce	C.2.1
Organizace místního společenství	C.1.1, D.8.1
Plánovací odbor místního orgánu	D.1.1, D.1.2, D.2.1, D.7.1, D.8.1
Organizace zabývající se zachováním místní kultury/ dědictví	C.4.1
Odbor dopravy místního orgánu	D.1.1, D.1.2, D.2.1
Pověřený pracovník místního orgánu pro oblast klimatu	D.2.1
Odbor odpadového hospodářství místního orgánu	B.3.1, D.3.2
Místní poskytovatel vodohospodářských služeb	D.4.1, D.5.1, D.9.1
Odbor místního orgánu zodpovědný za řízení zatížení hlukem	D.8.1
Místní poskytovatel elektřiny	D.6.1
Organizace zabývající se ochranou místního životního prostředí / volně žijících živočichů	D.2.1, D.7.1, D.8.1
Odbor místního orgánu odpovědný za chráněné oblasti	C.4.1, D.7.1

Povinnosti budou v zásadě jasně vyplývat z úlohy a zájmů jednotlivých členů PSZS. Např. zástupce obecního týmu pro likvidaci odpadů by měl být s to poskytnout údaje o míře recyklace, zástupce místního dodavatele elektřiny údaje o spotřebě energie atd. Jakmile PSZS od počáteční fáze sběru údajů pokročí k analýze zjištění a stanovení pořadí důležitosti kroků, měl by se **místní koordinátor destinace zaměřit na to, aby podle potřeby směřoval zúčastněné strany k dohodě o rozdělení povinností v souvislosti se stanovením cílů, prováděním opatření a plánováním toho, jak vytyčených cílů dosáhnout.**



Krok 5. Sbírat a zaznamenávat údaje

Většina údajů z ukazatelů by měla být snadno k dispozici z jednotlivých odvětví každého z členů PSZS, jejich pracovní úlohy, zájmu či by měla být dostupná prostřednictvím jiných orgánů, např. na celostátní úrovni. **Sběr údajů by měl prostě být procesem, který spojuje různé zdroje údajů v jednom místě tak, aby mohl vzniknout podrobný obraz odvětví cestovního ruchu v dané destinaci.** U některých ukazatelů budou údaje chybět nebo je bude třeba rozšířit. Tyto informace lze získat provedením šetření, z dotazníků či prostřednictvím jiného typu aktivit.

Výběr vzorových formulářů pro šetření je k dispozici v části 5 souboru nástrojů.

Lze je použít tak, jak jsou, nebo je lze přizpůsobit potřebám destinace. Je např. možné využít i existující formuláře šetření či je přidáním otázek ze šablon pozměnit. Pokud daná destinace nemá k dispozici zdroje potřebné k provedení šetření, mohou koordinátoři sbírat údaje k jiným ukazatelům a s PSZS diskutovat o tom, jak řešit otázku zdrojů nezbytných k provedení šetření, jichž bude do budoucna u těchto jiných ukazatelů zapotřebí.

Místní koordinátor destinace by měl být s to působit jako kontaktní místo pro skládání údajů z ukazatelů shromážděných PSZS. Soubor údajů k destinacím představuje jednoduchý nástroj, který má koordinátorům pomoci nahrát údaje k různým ukazatelům, jež od zúčastněných stran získají. *V části 4 souboru nástrojů lze najít přehledové informace o tom, jak používat soubor údajů, a na*

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm vlastní soubor údajů. Tento dokument umožňuje snadno zaznamenávat výsledky sběru údajů a sdílet je s PSZS.

Krok 6. Analyzovat výsledky

Jakmile zúčastněné strany sesbírají a předloží údaje k ukazatelům a jakmile jsou tyto údaje spojeny do souboru údajů k destinaci, může místní koordinátor svolat další schůzi PSZS. Skupina pak může revidovat a analyzovat výsledky, rozhodnout o stanovení nějakých realistických referenčních hodnot nebo cílů a dohodnout se na plánu k jejich dosažení. Pokud např. výsledky ukazují, že destinace má:

- nízkou úroveň ochrany biologické rozmanitosti
- nízkou úroveň zaměstnanosti žen v odvětví cestovního ruchu
- nízké procento turistických ubytovacích zařízení zapojených do šetření vodou

Místní koordinátoři destinace mohou spolu s PSZS rozhodnout, které z těchto problémů jsou hlediska dané destinace přednější a dohodnout se na přijetí opatření. *Každý z listů k ukazatelům obsahuje několik návrhů opatření, tyto jsou k dispozici na adrese*

http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm (dokumenty jsou dostupné v angličtině). Jakmile bylo stanoveno pořadí důležitosti problémů, lze problémy, jimž je třeba se věnovat nejnepříjemněji, spojit do plánu (jenž udává, u kterých z ukazatelů a problémů je třeba podniknout nějaké kroky, v jakém pořadí, kdy, jak a kdo tyto kroky podnikne).

PSZS se např. může domnívat, že nejvýznamnějším problémem destinace je šetření vodou a její zadržování. V tomto případě budou muset členové PSZS společně vytvořit akční plán k realizaci šetření vodou. Plán by mohl prosazovat poskytovatel vodárenských služeb pro destinaci, místní obdoba sdružení hoteliérů či místní koordinátor. PSZS se také může podařit dosáhnout zlepšení u více ukazatelů najednou: při komunikaci s hoteliéry o šetření vodou lze tyto také zapojit do šetření energií či do úsilí o zlepšení biologické rozmanitosti.



Krok 7. Umožnit průběžný rozvoj a trvalé zlepšování

Jakmile má PSZS k dispozici akční plán, který řeší aktuálně důležité problémy, lze se zabývat vytvořením strategie pro dlouhodobé zlepšování. PSZS by se měla zaměřit na vypracování tříletého plánu, který nastíní očekávání skupiny ohledně toho, čeho a kdy se má dosáhnout, s jasně vymezenými oblastmi odpovědnosti. Každý z členů PSZS by měl být schopen se zavázat k určitým malým zlepšením v oblasti své působnosti, jež postupně dohromady povedou k významným změnám a zlepšením.

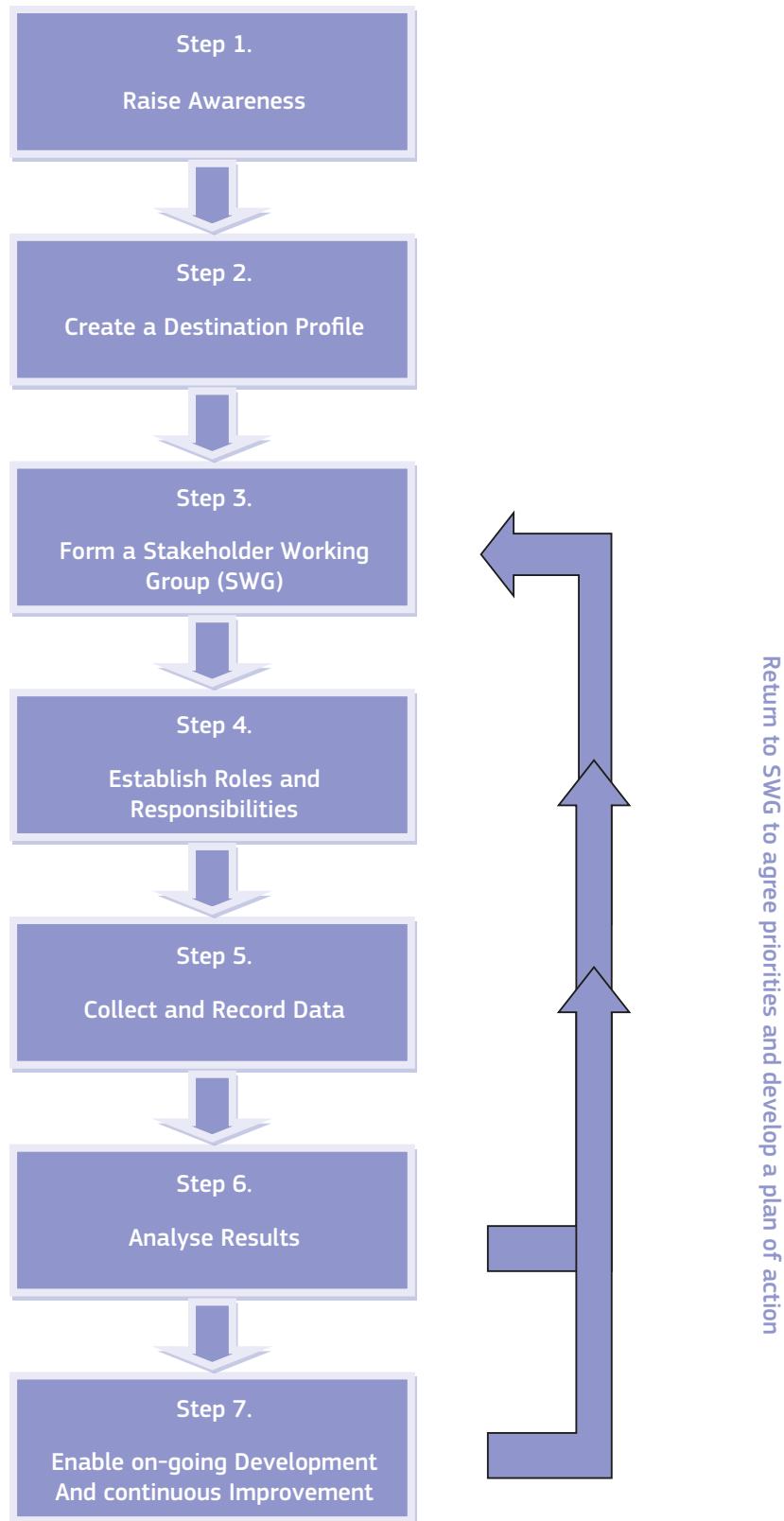
Je důležité, aby ukazatele a sbírané údaje byly pravidelně revidovány a aby došlo k zařazení nových ukazatelů, jakmile to bude možné, a to aniž by došlo k zahlcení PSZS. Rozšíření rozsahu ukazatelů pomůže získat úplnější obrázek o destinaci. Dalším problémem je, zda lze získat financování na dlouhodobou údržbu systému a na pokrytí většiny zlepšení, na sběr údajů a na jiné práce PSZS. Užitečné je probrat i otázku sdělování výsledků a případných úspěchů širším skupinám zúčastněných stran, místnímu společenství a jiným organizacím a lidem mimo vlastní destinaci a dosáhnout dohody na této komunikaci.

Jak využívání systému destinací vyzrává a objem sebraných údajů se rozšiřuje, je vhodné zahájit srovnávání pokroku destinace s mezinárodními referenčními hodnotami. Některé příklady mezinárodních referenčních hodnot jsou k dispozici na podrobných listech k ukazatelům na http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm (dokumenty jsou v angličtině). Takto lze vlastní úspěchy zasadit do širších souvislostí a zúčastněné strany motivovat k přijetí dalších opatření ke zlepšování výsledků. Navíc se takto podpoří i vzájemné sdílení znalostí mezi jednotlivými destinacemi. Záměrem přitom není vytvořit mezi destinacemi konkurenci, ale uznat, že výsledky dosažené v rámci tohoto procesu jsou klíčové z hlediska plánů na rozhodování týkajících se destinace.

Za nějaký čas by s pomocí posbíraných údajů mělo být možné vytvořit příběh destinace, který lze promítnout do marketingových a komunikačních plánů a o který se může opřít i dlouhodobá strategie a politika. PSZS pak může zohlednit různé typy turistů, které lze k návštěvě lákat, a různé možnosti, jak lze destinaci potenciálním návštěvníkům představit tak, aby se maximalizoval ekonomický přínos, který může lepší řízení a udržitelnější destinace přinést.



Diagram: Používání systému v 7 krocích



Část 3: Základní a volitelné ukazatele

Přehled ukazatelů

Část tři souboru nástrojů vymezuje a popisuje základní a volitelné ukazatele. Všechny ukazatele jsou zde přehledně představeny:

Oddíl A: Řízení destinace		
Kritéria	Kód ukazatele #	ZÁKLADNÍ ukazatele jsou podbarveny ZELENĚ a VOLITELNÉ ukazatele MODŘE
A.1 Udržitelná veřejná politika cestovního ruchu	A.1.1	Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje udržitelná strategie / akční plán cestovního ruchu s dohodnutým řešením monitorování, kontroly stavebního rozvoje a hodnocení
	A.1.1.1	Procentuální podíl obyvatel, kteří jsou spokojeni se svým zapojením do plánování rozvoje cestovního ruchu a s vlivem na ně
	A.1.1.2	Procentuální podíl destinace, který zastupuje řídicí organizace destinace
A.2 Udržitelné řízení cestovního ruchu v podnicích v tomto odvětví	A.2.1	Procentuální podíl podniků/provozů v odvětví cestovního ruchu v destinaci, které v souvislosti s opatřeními v oblasti životního prostředí / kvality / udržitelnosti / sociální odpovědnosti podniků využívají dobrovolnou ověřenou certifikaci/známku
	A.2.1.1	Počet podniků/provozů v odvětví cestovního ruchu, které zpracovávají zprávy udržitelnosti podle globální iniciativy pro podávání zpráv (GRI)
A.3 Spokojenost klientů	A.3.1	Procentuální podíl návštěvníků celkově spokojených s pobytem v destinaci
	A.3.1.1	Procentuální podíl návštěvníků na opakovaném pobytu / vracejících se návštěvníků (do 5 let)
A.4 Informace a komunikace	A.4.1	Procentuální podíl návštěvníků, kteří uvádějí, že si uvědomují snahu destinace o udržitelnost
	A.4.1.1	Procentuální podíl podniků, které prostřednictvím svých produktů, marketingu či značek informují návštěvníky o své snaze o udržitelnost

Oddíl B: Ekonomická hodnota		
Kritéria	Kód ukazatele #	ZÁKLADNÍ ukazatele jsou podbarveny ZELENĚ a VOLITELNÉ ukazatele MODŘE.
B.1 Turistické toky (objem a hodnota) v destinaci	B.1.1	Počet turistických nocí za měsíc
	B.1.1.1	Relativní příspěvek cestovního ruchu k ekonomice destinace (% HDP)
	B.1.1.2	Počet „jednodenních“ návštěvníků v hlavní sezóně a mimo ni
	B.1.1.3	Denní útrata na jednodenního návštěvníka
B.2 Výkonnost podniku/ podniků v odvětví cestovního ruchu	B.1.2	Denní útrata na turistu (ubytování, strava, další služby)
	B.2.1	Průměrná délka pobytu turistů (počet nocí)
	B.2.1.1	Průměrná délka pobytu jednodenních návštěvníků (počet hodin)
	B.2.1.2	Procentuální podíl deseti největších podniků v odvětví cestovního ruchu zapojených do řízení destinace / spolupráce při marketingu
	B.2.2	Obsazenost komerčních ubytovacích kapacit za měsíc a její průměr za rok
B.3 Rozsah a kvalita zaměstnanosti	B.2.2.1	Průměrná cena pokoje v destinaci
	B.3.1	Přímá zaměstnanost v cestovním ruchu jako procentuální podíl na celkové zaměstnanosti
	B.3.1.1	Procentuální podíl sezónních pracovních míst v cestovním ruchu
B.4 Bezpečnost a ochrana zdraví	B.3.1.2	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu poskytujících stáže pro studenty
	B.4.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, u kterých za poslední rok proběhla kontrola požární ochrany
	B.4.1.1	Procentuální podíl turistů, kteří se oficiálně obrátili na policii

Oddíl B: Ekonomická hodnota		
Kritéria	Kód ukazatele #	ZÁKLADNÍ ukazatele jsou podbarveny ZELENĚ a VOLITELNÉ ukazatele MODŘE.
B.5 Dodavatelský řetězec v odvětví cestovního ruchu	B.5.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, jež aktivně podnikají kroky k využití místního a udržitelného zboží a služeb, jakož i zboží a služeb s certifikací „spravedlivý obchod“
	B.5.1.1	Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje politika podpory místních či udržitelných produktů a služeb či produktů a služeb s certifikací „spravedlivý obchod“
	B.5.1.2	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, jež alespoň 25 % potravin získávají od místních/regionální výrobců

Oddíl C: Sociální a kulturní dopad		
Kritéria	Kód ukazatele #	ZÁKLADNÍ ukazatele jsou podbarveny ZELENĚ a VOLITELNÉ ukazatele MODŘE
C.1 Dopad na společenství / sociální dopad	C.1.1	Počet turistů/návštěvníků na 100 obyvatel
	C.1.1.1	Procentuální podíl obyvatel, kteří jsou spokojeni s cestovním ruchem v destinaci (za měsíc/sezónu)
	C.1.1.2	Počet lůžek, jež jsou k dispozici v komerčních ubytovacích zařízeních na 100 obyvatel
	C.1.1.3	Počet druhých bydlení / domů k pronájmu na 100 domů
C.2 Rovnost pohlaví	C.2.1	Procentuální podíl mužů a žen zaměstnaných v odvětví cestovního ruchu
	C.2.1.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, v nichž na pozici generálního ředitele působí žena
	C.2.1.2	Průměrná mzda žen v odvětví cestovního ruchu ve srovnání s průměrnou mzdou mužů (setříděná podle typu práce v tomto odvětví)
C.3 Rovnost / přístupnost	C.3.1	Procentuální podíl komerčních ubytovacích zařízení s pokoji, jež jsou přístupné osobám se zdravotním postižením / zapojené do uznaných programů přístupnosti
	C.3.1.1	Procentuální podíl destinace, v němž jsou k dispozici služby veřejné dopravy přístupné osobám se zdravotním postižením a osobám se zvláštními potřebami v oblasti přístupnosti
	C.3.2	Procentuální podíl návštěvnických atrakcí, které jsou přístupné osobám se zdravotním postižením / zapojené do uznaných programů přístupnosti
	C.3.2.1	Procentuální podíl návštěvníků, kteří jsou spokojeni s přístupností destinace pro osoby se zdravotním postižením či se zvláštními potřebami v oblasti přístupnosti
C.4 Ochrana a posilování kulturního dědictví, místní identity a nemovitostí	C.4.1	Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje politika nebo plán na ochranu kulturního dědictví
	C.4.1.1	Procentuální podíl obyvatel, kteří mají kladný, nebo záporný postoj k dopadu cestovního ruchu na identitu destinace
	C.4.1.2	Procentuální podíl největších akcí destinace, jež se zaměřují na tradiční/místní kulturu a nemovitosti

Oddíl D: Dopad na životní prostředí		
Kritéria	Kód ukazatele #	ZÁKLADNÍ ukazatele jsou podbarveny ZELENĚ a VOLITELNÉ ukazatele MODŘE
D.1 Snížení dopadu dopravy	D.1.1	Procentuální podíl turistů a jednodenních návštěvníků, kteří k dopravě do destinace využívají různé druhy dopravy (veřejná/soukromá a typ)
	D.1.1.1	Procentuální podíl návštěvníků využívajících k pohybu po destinaci místní dopravu / soft mobilitu / služby veřejné dopravy
	D.1.2	Průměrná délka cesty (km) turistů z domova do destinace a zpět či průměrná délka cesty (km) z předchozí destinace do destinace aktuální
	D.1.2.1	Průměrná délka cesty (km) jednodenních návštěvníků do destinace a zpět

Oddíl D: Dopad na životní prostředí		
Kritéria	Kód ukazatele #	ZÁKLADNÍ ukazatele jsou podbarveny ZELENĚ a VOLITELNÉ ukazatele MODŘE
D.2 Změna klimatu	D.2.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu zapojených do opatření ke zmírnění změny klimatu – např. kredity za kompenzaci emisí CO ₂ , nízkoenergetické systémy atd. – a do reakcí a kroků k přizpůsobování se změně klimatu
	D.2.1.1	Procentuální podíl destinace, který je součástí strategie přizpůsobování se změně klimatu či plánování v této oblasti
	D.2.1.2	Procentuální podíl turistického ubytování a infrastruktury atrakcí v „ohrožených zónách“
D.3 Odpadové hospodářství v oblasti pevných odpadů	D.3.1	Objem odpadu, který destinace vytváří (tuny na obyvatele a rok či měsíc)
	D.3.1.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, které třídí odlišné druhy odpadu
	D.3.2	Objem recyklovaného odpadu (procentuální podíl nebo objem na obyvatele a rok)
D.4 Čištění odpadních vod	D.4.1	Procentuální podíl odpadních vod, které před vypuštěním projdou čištěním alespoň na sekundární stupeň
	D.4.1.1	Procentuální podíl komerčních ubytovacích zařízení napojených na centrální kanalizaci / využívajících třetí stupeň čištění
D.5 Vodohospodářství	D.5.1	Spotřeba sladké vody na turistu a noc ve srovnání se spotřebou běžného obyvatelstva na osobu a noc
	D.5.1.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu s úspornými sprchovými hlavicemi a kohoutky / WC s dvojitým splachováním / bezvodými pisoáry
	D.5.1.2	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu využívajících recyklovanou vodu
	D.5.1.3	Procentuální podíl recyklované vody na spotřebě v destinaci
D.6 Spotřeba energie	D.6.1	Spotřeba energie na turistickou noc ve srovnání se spotřebou energie na osobu a noc u běžného obyvatelstva
	D.6.1.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, které přešly na nízkoenergetické osvětlení
	D.6.1.2	Roční množství spotřebované energie z obnovitelných zdrojů (MWh) jako procento celkové spotřeby energie
D.7 Ochrana krajiny a biologické rozmanitosti	D.7.1	Procentuální podíl destinace (plocha v km ²), na který se vztahuje ochrana
	D.7.1.1	Procentuální podíl místních podniků v odvětví cestovního ruchu, jež aktivně podporují ochranu, zachování a řízení místní biologické rozmanitosti a krajiny
	D.7.1.2	Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje plán řízení a monitorování biologické rozmanitosti.
D.8 Řízení světla a hluku	D.8.1	Destinace má zavedeny politiky, které vyžadují, aby podniky v odvětví cestovního ruchu minimalizovaly hlukovou zátěž a světelné znečištění
	D.8.1.1	Procentuální podíl destinace a obyvatel, na které se vztahují místní strategie/plány ke snížení hlukové zátěže a světelného znečištění
D.9 Kvalita vody ke koupání	D.9.1	Stupeň kontaminace na 100 ml (fekální koliformní bakterie/, campylobacter)
	D.9.1.1	Počet dnů, po které je pláž/pobřeží uzavřeno v důsledku kontaminace



Základní ukazatele

Základní ukazatele jsou výchozím bodem pro měření míry udržitelnosti cestovního ruchu ve vaší destinaci. Zpočátku se vám možná bude zdát, že získat informace o všech základních ukazatelích je obtížné. Nevadí – začněte prostě s ukazateli, pro něž údaje získat lze, a až poté se jako skupina zabývejte tím, jak do budoucna shromáždit údaje k ostatním základním ukazatelům. Základních ukazatelů je 27 a jsou rozděleny do čtyř oddílů.

Oddíl A: Základní ukazatele k řízení destinace

V případě ukazatelů v oblasti řízení destinace se klade důraz na významné otázky v procesu rozhodování a komunikace, které přispívají k udržitelnému řízení cestovního ruchu v rámci dané destinace.

A.1 Udržitelná veřejná politika cestovního ruchu

Ukazatel A.1.1

Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje udržitelná strategie/ akční plán cestovního ruchu s dohodnutým řešením monitorování, kontroly stavebního rozvoje a hodnocení

Existence plánu a příslušné politiky pro oblast rozvoje cestovního ruchu v dané destinaci je základním prvním krokem k udržitelnosti. Takový plán by měl být v ideálním případě víceletý; měl by zahrnovat záležitosti týkající se životního prostředí, sociální otázky, problematiku kvality, zdraví a bezpečnosti; měl by stanovit jasné, časově vymezené cíle; a měl by být vypracován za účasti všech dotčených zúčastněných stran. Může se stát, že stávající plán bude třeba upravit, případně jej zaměřit více na otázku udržitelnosti. Plán by měl rovněž být veřejně dostupný a měl by být předmětem komunikace směrem navenek.

A.2 Udržitelné řízení cestovního ruchu v podnicích tomto odvětví

Ukazatel A.2.1

Procentuální podíl podniků/provozů v odvětví cestovního ruchu v destinaci, které v souvislosti s opatřeními v oblasti životního prostředí / kvality / udržitelnosti / sociální odpovědnosti podniků využívají dobrovolnou ověřenou certifikaci/známku

Řídící organizace destinace nemohou udržitelné destinace vytvářet samy. Tento ukazatel se zabývá plánováním a řízením udržitelnosti na úrovni podniků, a posuzuje tedy to, do jaké míry podniky do své činnosti aktivně začleňují zásady udržitelnosti a to, zda jsou zapojeny do uznaných (či způsobilých) programů ekologické certifikace a zda používají postupy podávání zpráv o udržitelnosti.

A.3 Spokojenost klientů

Ukazatel A.3.1

Procentuální podíl návštěvníků celkově spokojených s pobytem v destinaci

Klienti tvoří vedle řídicích organizací destinace a podniků třetí zásadně důležitou složku udržitelného řízení destinace. Spokojení klienti pak zvyšují její ekonomickou hodnotu, a vytvářejí tak pracovní příležitosti.

A.4 Informace a komunikace

Ukazatel A.4.1

Procentuální podíl návštěvníků, kteří uvádějí, že si uvědomují snahu destinace o udržitelnost

Řídící organizace destinace mají příležitost zvýšit povědomí turistů o otázkách udržitelnosti a prostřednictvím propagačních materiálů marketingově zvýhodnit udržitelné podniky. Je důležité, aby propagační materiály řídicích organizací destinace i dalších organizací o otázkách udržitelnosti důsledně informovaly. Tento ukazatel má podnítit sdílení informací a komunikaci o otázkách udržitelnosti a výsledcích na tomto poli.

Oddíl B: Základní ukazatele ekonomické hodnoty

Ukazatele ekonomické hodnoty pomáhají sledovat příspěvek cestovního ruchu k hospodářské udržitelnosti v rámci destinace.

B.1 Turistické toky (objem a hodnota) v destinaci

Ukazatel B.1.1	Počet turistických nocí za měsíc
Ukazatel B.1.2	Denní útrata na turistu (ubytování, strava, další služby)

Poznámka: Destinace s malým počtem přenocujících návštěvníků, jako například parky, by měly jako ukazatel používat počet turistických dní za měsíc.

Objem cestovního ruchu a jeho hodnota jsou z hlediska hospodářské udržitelnosti dané destinace zásadně důležité. Zajištěním toho, že základní monitorování turistů bude začleněno do monitorování udržitelnosti, se přispěje k vytvoření pevného základu pro ostatní aspekty monitorování. Čím vyšší je denní útrata klientů, tím vyšší je účinnost dané turistické destinace, pokud jde o vytváření hodnoty v oblasti cestovního ruchu.

B.2 Výkonnost podniku/podniků v odvětví cestovního ruchu

Ukazatel B.2.1	Průměrná délka pobytu turistů (počet nocí)
Ukazatel B.2.2	Obsazenost komerčních ubytovacích kapacit za měsíc a její průměr za rok

Udržitelnost destinace má vliv na výkonnost jednotlivých podniků. Průměrná délka pobytu turistů udávaná v počtu nocí představuje pro podniky v odvětví ubytovacích služeb jeden z nejdůležitějších ukazatelů. Delší pobyty znamenají větší obsazenost, což je pro odvětví ubytovacích služeb druhý klíčový ukazatel. Čím déle se turisté zdrží, tím větší je návratnost investic do marketingu a prodeje i pozitivní dopad na subjekty podnikající v oblasti pohostinství.

B.3 Rozsah a kvalita zaměstnanosti

Ukazatel B.3.1	Přímá zaměstnanost v cestovním ruchu jako procentuální podíl na celkové zaměstnanosti
-----------------------	--

Mezi nejzajímavější charakteristiky cestovního ruchu z pohledu většiny vlád patří vedle přímých hospodářských zisků plynoucích z útrat návštěvníků také vytváření pracovních příležitostí. Ne všechna vytvořená pracovní místa jsou ale rovnocenná: spíše než sezónní nekvalifikovaná práce za minimální mzdu pomůže kvalitu života místních obyvatel zlepšit důstojná celoroční práce a práce nabízející odborné vzdělávání a rovnost pohlaví. Tyto ukazatele měří nejen počet vytvořených pracovních míst, ale také kvalitu zaměstnání.

B.4 Bezpečnost a ochrana zdraví

Ukazatel B.4.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, u kterých za poslední rok proběhla kontrola požární ochrany
-----------------------	---

Sledování informací o tom, u kterých nemovitostí proběhla kontrola, zlepšuje meziresortní koordinaci a pomáhá zajistit, aby se podniky systematicky nevyhýbaly kontrolám, a neohrožovaly tak bezpečnost návštěvníků.

B.5 Dodavatelský řetězec v odvětví cestovního ruchu

Ukazatel B.5.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, jež aktivně podnikají kroky k využití místního a udržitelného zboží a služeb, jakož i zboží a služeb s certifikací „spravedlivý obchod“
-----------------------	---

Napojení podniků v odvětví cestovního ruchu na místní výrobce a dodavatele zboží a služeb souvisejících s cestovním ruchem přispívá k násobnému zvýšení hospodářského přínosu cestovního ruchu pro danou destinaci. Zemědělství a rybolov představují odvětví obzvláště příhodná k tomu, aby z cestovního ruchu těžila. Tyto ukazatele podporují spravedlivá obchodní napojení na místní podniky.

Oddíl C: Základní ukazatele sociálního a kulturního dopadu

Ukazatele sociálního a kulturního dopadu se zaměřují na dopady cestovního ruchu na obyvatele a na kulturní dědictví v dané destinaci.

C.1 Dopad na společenství / sociální dopad

Ukazatel C.1.1	Počet turistů/návštěvníků na 100 obyvatel
-----------------------	--

Spokojenost obyvatel je z hlediska sociálního dopadu cestovního ruchu na určité společenství klíčovým ukazatelem. Sledování změn v míře spokojenosti a její srovnávání s objemy toku turistů může přispět ke zjištění problémů s předstihem, a ty pak lze řešit a přímo zohlednit v rozhodování při plánování.

C.2 Rovnost pohlaví

Ukazatel C.2.1	Procentuální podíl mužů a žen zaměstnaných v odvětví cestovního ruchu
-----------------------	--

Odvětví cestovního ruchu je vnímáno jako zdroj pracovních příležitostí pro muže i pro ženy. Je důležité analyzovat statistiky zaměstnanosti v odvětví cestovního ruchu podle pohlaví, přičemž je důležité, aby byly příslušné informace veřejně dostupné. Je rovněž důležité přezkoumat míru zaměstnanosti podle pohlaví a zajistit, aby v kariérním žebříčku stoupali jak muži, tak ženy.

C.3 Rovnost / přístupnost

Ukazatel C.3.1	Procentuální podíl komerčních ubytovacích zařízení s pokoji, jež jsou přístupné osobám se zdravotním postižením / zapojené do uznaných programů přístupnosti
Ukazatel C.3.2	Procentuální podíl návštěvnických atrakcí, které jsou přístupné osobám se zdravotním postižením / zapojené do uznaných programů přístupnosti

Udržitelný cestovní ruch je otevřený všem a zaměřuje se na odstraňování bariér v přístupu. Toto kritérium se týká otázky rovnosti přístupu pro osoby se zdravotním postižením. Monitorování ubytovacích zařízení a atrakcí, které přijímají opatření ve prospěch osob se zdravotním postižením, pomáhá zvyšovat povědomí o potřebě takovýchto zařízení. Informace lze dále prohloubit průzkumy spokojenosti návštěvníků s přístupností.

C.4 Ochrana a posilování kulturního dědictví, místní identity a nemovitostí

Ukazatel C.4.1	Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje politika nebo plán na ochranu kulturního dědictví
-----------------------	---

Na celém světě je kulturní identita ohrožena. Když se ničí budovy, které jsou součástí dědictví, nebo se nahrazují moderními stavbami, charakter destinace se mění. Pro atmosféru místa a hrdost místních obyvatel má zásadní význam existence politiky zaměřené na vymezení, ochranu a posilování kulturního dědictví v podobě staveb (hmotného kulturního dědictví) a dalších projevů, např. hudby (nehmotného kulturního dědictví). Je důležité pořádat festivaly a také pomocí průzkumů sledovat postoje obyvatel k dopadu cestovního ruchu na identitu destinace.

Oddíl D: Základní ukazatele dopadu na životní prostředí

Ukazatele dopadů na životní prostředí se zaměřují na prvky, jež jsou pro udržitelnost přirozeného životního prostředí dané destinace zásadně důležité.

D.1 Snížení dopadu dopravy

Ukazatel D.1.1	Procentuální podíl turistů a jednodenních návštěvníků, kteří k dopravě do destinace využívají různé druhy dopravy (veřejná/soukromá a typ)
Ukazatel D.1.2	Průměrná délka cesty (km) turistů z domova do destinace a zpět či průměrná délka cesty (km) z předchozí destinace do destinace aktuální

Doprava do dané destinace a v jejím okolí přispívá k emisím skleníkových plynů a k místnímu znečištění ovzduší v důsledku cestovního ruchu. Sledování vzdálenosti, na jakou návštěvníci cestují, a druhu dopravy, který volí, pomáhá zvyšovat povědomí o této problematice a podněcuje ke zlepšování, pokud jde o využívání ekologicky šetrných způsobů dopravy v cestovním ruchu.

D.2 Změna klimatu

Ukazatel D.2.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu zapojených do opatření ke zmírnění změny klimatu – např. kredity za kompenzaci emisí CO², nízkoeenergetické systémy atd. – a do reakcí a kroků k přizpůsobování se změně klimatu
-----------------------	--

Strategie zmírňování změny klimatu (omezení jejích dopadů) a přizpůsobování se jí (reakce na některé nevyhnutelné dopady) je třeba zohledňovat ve všech hospodářských odvětvích, především však v cestovním ruchu, kde se mnoho podniků nachází v oblastech, jež ohrožují povodně, sucho a další dopady změny klimatu. Toto kritérium vyzdvihuje, jak důležité je začlenit do udržitelného plánování a řízení cestovního ruchu povědomí o změně klimatu.

D.3 Odpadové hospodářství v oblasti pevných odpadů

Ukazatel D.3.1	Objem odpadu, který destinace vytváří (tuny na obyvatele a rok či měsíc)
Ukazatel D.3.2	Objem recyklovaného odpadu (procentuální podíl nebo objem na obyvatele a rok)

Činnosti spojené s cestovním ruchem se významně podílí na produkci pevného odpadu v destinaci. Snížení objemu pevných odpadů může a mělo by být řešeno na úrovni destinací i podniků. Mezi iniciativy ke snižování produkce odpadů patří ekonomické pobídky, recyklace, kompostování a programy opakovaného využívání odpadů.

D.4 Čištění odpadních vod

Ukazatel D.4.1	Procentuální podíl odpadních vod, které před vypuštěním projdou čištěním alespoň na sekundární stupeň
-----------------------	--

Cestovní ruch značně přispívá ke zvyšování tlaku na čistírny odpadních vod. Jedná se o problém zejména v destinacích, kde dominantní prvky představují pláže, jezera a řeky. Vypouštění odpadní voda může způsobit závažné problémy životnímu prostředí a zdravotní potíže, a pokud neprobíhá odpovídající čištění, může to na danou destinaci vrhnout negativní světlo.

D.5 Vodohospodářství

Ukazatel D.5.1	Spotřeba sladké vody na turistu a noc ve srovnání se spotřebou běžného obyvatelstva na osobu a noc
-----------------------	---

Odvětví cestovního ruchu představuje významného spotřebitele vody. Voda je pro cestovní ruch také zásadně důležitým zdrojem. Jedná se zejména o problém destinací, kde je vodních zdrojů nedostatek a kde větší využívání těchto zdrojů může způsobit potíže místním obyvatelům.

D.6 Spotřeba energie

Ukazatel D.6.1	Spotřeba energie na turistickou noc ve srovnání se spotřebou energie na osobu a noc u běžného obyvatelstva
-----------------------	---

Odvětví cestovního ruchu představuje klíčového spotřebitele energie. Srovnáním spotřeby energie u turistů a místních obyvatel lze odhalit případné plýtvání a toto srovnání je také užitečné pro účely plánování. V destinacích, kde je výroba energie závislá na fosilních palivech, se jedná o závažnou otázku v souvislosti se změnou klimatu a hospodářskou udržitelností. Sledování spotřeby energie, jejích úspor a energetické stopy odvětví cestovního ruchu představuje jedno z vodítek pro utváření programů k úspoře energie.

D.7 Ochrana krajiny a biologické rozmanitosti

Ukazatel D.7.1

Destinace má zavedeny politiky, které vyžadují, aby podniky v odvětví cestovního ruchu minimalizovaly hlukovou zátěž a světelné znečištění

Chráněná území představují z hlediska turistického produktu dané destinace klíčovou hodnotu. Velká biologická rozmanitost pomáhá zajistit udržitelnost přírodních oblastí, prospívá obrazu destinace a přitahuje turisty. Toto měřítko zdůrazňuje význam investic do ochrany krajiny a biologické rozmanitosti a úlohu odvětví cestovního ruchu při podpoře tohoto procesu.

D.8 Řízení světla a hluku

Ukazatel D.8.1

Procentuální podíl destinace (plocha v km²), na který se vztahuje ochrana

Světelné znečištění či hluková zátěž může v některých destinacích zásadně narušovat společenství místních obyvatel a představovat stresový faktor pro volně žijící živočichy. Tyto otázky mohou představovat významný problém v oblastech s čilým nočním ruchem a například odlehlými venkovskými sídly, oblastmi pro pozorování hvězd, láništi želv či klidnými horskými salašemi. V otázkách stávajícího i budoucího/navrhovaného rozvoje je třeba zohlednit politiky příbřežního/plážového osvětlení, hladinu hluku a doby omezení hluku.

D.9 Kvalita vody ke koupání

Ukazatel D.9.1

Stupeň kontaminace na 100 ml (fekální koliformní bakterie/, campylobacter)

Poznámka: O základní ukazatel se jedná pouze v destinacích s vodou ke koupání

Koupání je hlavní atrakcí mnoha evropských turistických destinací. Zajištění kvality a bezpečnosti vody v jezerech, řekách a mořích je zásadně důležité. Veškerá ohrožení, která se objeví, mohou mít značný dopad na atraktivitu destinace. Jsou také příznakem neúčinného čištění odpadních vod.

Volitelné ukazatele

Volitelné ukazatele se uplatní spíše v destinacích, jež mají zavedeny pokročilejší systémy udržitelnosti. Volitelných ukazatelů je 40 a jsou rozděleny do stejných čtyř oddílů jako ukazatele základní.

Oddíl A: Volitelné ukazatele řízení destinace

V případě ukazatelů v oblasti řízení destinace se klade důraz na významné otázky v procesu rozhodování a komunikace, které přispívají k udržitelnému řízení cestovního ruchu v rámci dané destinace.

A.1 Udržitelná veřejná politika cestovního ruchu

Ukazatel A.1.1.1

Procentuální podíl obyvatel, kteří jsou spokojeni se svým zapojením do plánování rozvoje cestovního ruchu a s vlivem na ně

Ukazatel A.1.1.2

Procentuální podíl destinace, který zastupuje řídicí organizace destinace

Z hlediska udržitelného cestovního ruchu jsou zásadně důležité konzultace i zajištění toho, že dotčená společenství budou zastoupena. Tato mají pomoci porozumět tomu, zda jsou dotčení místní obyvatelé zapojeni do plánování v oblasti cestovního ruchu, a pokud ano, zda jsou se svou účastí a

vlivem spokojeni. Podle těchto kritérií se rovněž měří, do jaké míry se s místními obyvateli počítá a jak jsou zastoupeni.

A.2 Udržitelné řízení cestovního ruchu v podnicích tomto odvětví

Ukazatel A.2.1.1	Počet podniků/provozů v odvětví cestovního ruchu, které zpracovávají zprávy udržitelnosti podle globální iniciativy pro podávání zpráv (GRI)
-------------------------	---

Účelem tohoto ukazatele je určit počet podniků, jež předložily celosvětově uznávanou zprávu o udržitelnosti.

A.3 Spokojenost klientů

Ukazatel A.3.1.1	Procentuální podíl návštěvníků na opakovaném pobytu / vracejících se návštěvníků (do 5 let)
-------------------------	--

Návštěvníci, kteří se vracejí a projevují věrnost dané destinaci, bývají často z hospodářského hlediska pro tuto destinaci přínosnější. Monitorování podílu návštěvníků na opakovaném pobytu je důležité.

A.4 Informace a komunikace

Ukazatel A.4.1.1	Procentuální podíl podniků, které prostřednictvím svých produktů, marketingu či značek informují návštěvníky o své snaze o udržitelnost
-------------------------	--

Výchova návštěvníků v otázkách udržitelnosti a souvisejících iniciativ v rámci destinace je jednou z úloh udržitelné destinace. Podle tohoto ukazatele se měří obsah informací pro návštěvníky, pokud jde o problematiku udržitelnosti.

Oddíl B: Volitelné ukazatele ekonomické hodnoty

Ukazatele ekonomické hodnoty pomáhají sledovat příspěvek cestovního ruchu k hospodářské udržitelnosti v rámci destinace.

B.1 Turistické toky (objem a hodnota) v destinaci

Ukazatel B.1.1.1	Relativní příspěvek cestovního ruchu k ekonomice destinace (% HDP)
Ukazatel B.1.1.2	Počet „jednodenních“ návštěvníků v hlavní sezóně a mimo ni
Ukazatel B.1.1.3	Denní útrata na jednodenního návštěvníka

Toto měřítko ukazuje význam cestovního ruchu pro určitou destinaci. Vysoký podíl může naznačovat hospodářskou zranitelnost plynoucí z přílišné závislosti na cestovním ruchu. Srovnání počtu jednodenních a přenocujících návštěvníků je důležité k lepšímu pochopení nákupních zvyklostí denních návštěvníků a příslušného hospodářského dopadu. Zatímco přenocující návštěvníci vynakládají za svůj pobyt větší prostředky, denní návštěvníci bývají důležití pro maloobchodníky.

B.2 Výkonnost podniku/podniků v odvětví cestovního ruchu

Ukazatel B.2.1.1	Průměrná délka pobytu jednodenních návštěvníků (počet hodin)
Ukazatel B.2.1.2	Procentuální podíl deseti největších podniků v odvětví cestovního ruchu zapojených do řízení destinace / spolupráce při marketingu
Ukazatel B.2.2.1	Průměrná cena pokoje v destinaci

Čím déle návštěvníci v dané destinaci pobývají, tím více utratí. Nárůst průměrného počtu hodin strávených na jednom místě a monitorování tohoto nárůstu představuje užitečný ukazatel výkonnosti.

Míra spolupráce je ukazatelem důvěry mezi příslušníky komunity osob zabývajících se cestovním ruchem a spolupráce jako taková zajišťuje, že budou do rozvoje udržitelného cestovního ruchu promítnuta různá hlediska. Tento ukazatel měří, do jaké míry spolu podniky v odvětví cestovního ruchu spolupracují.

Důležitý ukazatel je cena za disponibilní pokoj (REVPAR), protože bere v úvahu jak cenu za pokoj, tak obsazenost. Na úrovni destinace ukazuje, s jakým úspěchem se v dané destinaci zaplňují pokoje i to, jaké částky lze v dané destinaci za pokoj účtovat.

B.3 Rozsah a kvalita zaměstnanosti

Ukazatel B.3.1.1	Procentuální podíl sezónních pracovních míst v cestovním ruchu
Ukazatel B.3.1.2	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu poskytujících stáže pro studenty

Skutečně platné měřítko toho, jak cestovní ruch přispívá k vytváření pracovních příležitostí a jakou v této oblasti vytváří hodnotu, musí zohledňovat sezónní výkyvy zaměstnanosti. Pro kvalitu zaměstnanosti je rovněž určující úroveň kvalifikace zaměstnanců v cestovním ruchu. Na základě tohoto ukazatele lze posoudit, kolik místních podniků v odvětví cestovního ruchu pomáhá se vzděláváním další generace pracovníků s odborností v oblasti cestovního ruchu.

B.4 Bezpečnost a ochrana zdraví

Ukazatel B.4.1.1	Procentuální podíl turistů, kteří se oficiálně obrátili na policii
-------------------------	---

Udržitelná destinace má vůči svým návštěvníkům povinnost přijmout přiměřené kroky k tomu, aby jim zajistila bezpečné a zdravé prostředí pro trávení dovolené. To znamená monitorovat míru trestné činnosti páchané na turistech a rovněž míru trestné činnosti páchané turisty, aby se zajistilo, že cestovní ruch nepovede k nárůstu trestné činnosti, jež bude mít negativní dopad na místní obyvatelstvo, přinese na místní úrovni další náklady a negativně ovlivní pověst dané destinace.

B.5 Dodavatelský řetězec v odvětví cestovního ruchu

Ukazatel B.5.1.1	Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje politika podpory místních či udržitelných produktů a služeb či produktů a služeb s certifikací „spravedlivý obchod“
Ukazatel B.5.1.2	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, jež alespoň 25 % potravin získávají od místních/regionálních výrobců

Zavedení politiky na podporu odpovědného nakupování přispívá k využití kupní síly v rámci destinace, díky čemuž lze poskytnout větší nabídku místních produktů a služeb, jež splňují podmínky udržitelnosti a spravedlivého obchodu. Sortiment tvořený místními produkty zvyšuje ekonomickou hodnotu plynoucí z cestovního ruchu. Sledování tohoto údaje pomůže řídicím organizacím destinace najít cesty, jak zintenzivnit propojení mezi cestovním ruchem a místním zemědělstvím.

Oddíl C: Volitelné ukazatele sociálního a kulturního dopadu

Ukazatele sociálního a kulturního dopadu se zaměřují na dopady cestovního ruchu na místní obyvatel a na kulturní dědictví v dané destinaci.

C.1 Dopad na společenství / sociální dopad

Ukazatel C.1.1.1	Procentuální podíl obyvatel, kteří jsou spokojeni s cestovním ruchem v destinaci (za měsíc/sezónu)
Ukazatel C.1.1.2	Počet lůžek, jež jsou k dispozici v komerčních ubytovacích zařízeních na 100 obyvatel
Ukazatel C.1.1.3	Počet druhých bydlení / domů k pronájmu na 100 domů

Pravidelné zjišťování spokojenosti obyvatel představuje významné měřítko kvality pobytu návštěvníků. Pro udržitelný cestovní ruch je zásadně důležité vnímat změny v míře spokojenosti obyvatel a případně přijímat příslušné kroky.

Sledováním počtu volných lůžek v rámci určité destinace lze měřit relativní dopad cestovního ruchu na způsob života místních obyvatel.

Velké množství nemovitostí k pronájmu může změnit povahu dané destinace, a to zejména pokud počet nemovitostí k pronájmu převyší počet domů místních obyvatel. Průběžná kontrola rovnováhy mezi domy k pronájmu a domy s funkcí trvalého bydliště může pomoci řešit tuto otázku dříve, než přeroste v problém.

C.2 Rovnost pohlaví

Ukazatel C.2.1.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, v nichž na pozici generálního ředitele působí žena
Ukazatel C.2.1.2	Průměrná mzda žen v odvětví cestovního ruchu ve srovnání s průměrnou mzdou mužů (setříděná podle typu práce v tomto odvětví)

Cílem je zajistit, aby byli muži i ženy spravedlivě zastoupeni a odměňováni na pracovních pozicích různé úrovně v rámci odvětví cestovního ruchu, a to včetně řídicích pozic.

C.3 Rovnost / přístupnost

Ukazatel C.3.1.1	Procentuální podíl destinace, v němž jsou k dispozici služby veřejné dopravy, jež jsou přístupné osobám se zdravotním postižením a osobám se zvláštními potřebami v oblasti přístupnosti
Ukazatel C.3.2.1	Procentuální podíl návštěvníků, kteří jsou spokojeni s přístupností destinace pro osoby s postižením či se zvláštními potřebami v oblasti přístupnosti

Měření přístupnosti dopravy pomáhá určit možné bariéry v přístupnosti. Monitorování spokojenosti návštěvníků s přístupností pomáhá osobám zodpovědným za plánování zjistit, zda se jim daří vycházet vstříc potřebám návštěvníků.

C.4 Ochrana a posilování kulturního dědictví, místní identity a nemovitostí

Ukazatel C.4.1.1	Procentuální podíl obyvatel, kteří mají kladný, nebo záporný postoj k dopadu cestovního ruchu na identitu destinace
Ukazatel C.4.1.2	Procentuální podíl největších akcí destinace, jež se zaměřují na tradiční/místní kulturu a nemovitosti

Tento ukazatel představuje barometr dopadu cestovního ruchu na kulturu. Pořádání akcí zaměřených na místní kulturu může být účinným prostředkem ke zvýšení hrdosti místních obyvatel.

Oddíl D: Volitelné ukazatele dopadu na životní prostředí

Ukazatele dopadů na životní prostředí se zaměřují na prvky, jež jsou zásadně důležité z hlediska udržitelnosti přirozeného životního prostředí v dané destinaci.

D.1 Snížení dopadu dopravy

Ukazatel D.1.1.1	Procentuální podíl návštěvníků využívajících k pohybu po destinaci místní dopravu / soft mobilitu / služby veřejné dopravy
Ukazatel D.1.2.1	Průměrná délka cesty (km) jednodenních návštěvníků do destinace a zpět

Sledování toho, jak jsou využívány možnosti ekologicky šetrné dopravy („soft mobility“), jež snižují dopravní zatížení, může poskytnout informace pro místní dopravní politiky.

Tyto informace pomohou stanovit náklady denních návštěvníků, jež jsou lákáni z okolních oblastí, dané vzdáleností a souvisejícím dopad na životní prostředí.

D.2 Změna klimatu

Ukazatel D.2.1.1	Procentuální podíl destinace, který je součástí strategie přizpůsobování se změně klimatu či plánování v této oblasti
Ukazatel D.2.1.2	Procentuální podíl turistického ubytování a infrastruktury atrakcí v „ohrožených zónách“

Zapojení destinace jako celku do iniciativ v oblasti změny klimatu je důležité. Tímto ukazatelem se monitoruje, kolik práce ještě chybí, a to vzhledem k podpoře začlenění.

Druhý ukazatel slouží ke zvyšování povědomí o ohrožení souvisejícím se změnou klimatu.

D.3 Odpadové hospodářství v oblasti pevných odpadů

Ukazatel D.3.1.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, které třídí odlišné druhy odpadu
-------------------------	--

Sledování zapojení soukromého sektoru ukazuje, jak účinné jsou iniciativy zaměřené na zvyšování povědomí a nakolik je v této oblasti zapotřebí pobídek.

D.4 Čištění odpadních vod

Ukazatel D.4.1.1	Procentuální podíl komerčních ubytovacích zařízení napojených na centrální kanalizaci / využívajících třetí stupeň čištění
-------------------------	---

Centrální kanalizace či terciární systémy jsou, pokud jde o omezení zdrojů znečištění ve vodě, nejučinnější. Prvním krokem k nalezení řešení je zvýšit povědomí o šíři tohoto problému v dané destinaci.

D.5 Vodohospodářství

Ukazatel D.5.1.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu s úspornými sprchovými hlavicemi a kohoutky / WC s dvojitým splachováním / bezvodými pisoáry
Ukazatel D.5.1.2	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu využívajících recyklovanou vodu
Ukazatel D.5.1.3	Procentuální podíl recyklované vody na spotřebě v destinaci

Sledování zapojení podniků v odvětví cestovního ruchu do šetření vodou napomáhá vyhodnotit úspěšnost iniciativ zaměřených na šetření vodou, jejichž výsledkem je pro podniky úspora peněz.

Používání recyklované šedé vody může představovat účinnou strategii k omezení spotřeby při zavlažování zahrad. Tyto ukazatele sledují, jak široce se tyto iniciativy provádějí na úrovni podniků v odvětví cestovního ruchu a na úrovni destinací.

D.6 Spotřeba energie

Ukazatel D.6.1.1	Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, které přešly na nízkoenergetické osvětlení
Ukazatel D.6.1.2	Roční množství spotřebované energie z obnovitelných zdrojů (MWh) jako procento celkové spotřeby energie

Sledování zapojení podniků v odvětví cestovního ruchu do energetických úspor napomáhá vyhodnotit úspěšnost programů a iniciativ zaměřených na šetření energií.

Tento ukazatel sleduje, jak dalece se už daná destinace přeorientovala na obnovitelné zdroje energie.

D.7 Ochrana krajiny a biologické rozmanitosti

Ukazatel D.7.1.1	Percentage of local enterprises in the tourism sector actively supporting protection, conservation, and management of local biodiversity and landscapes.
Ukazatel D.7.1.2	Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje plán řízení a monitorování biologické rozmanitosti.

Podniky v odvětví cestovního ruchu jsou významnými příjemci investičních prostředků určených pro chráněná území, tudíž je třeba sledovat přínos tohoto odvětví v oblasti ochrany.

Jedná se o ukazatel aktivity úřadů ochrany přírody a o ukazatel ohrožení klíčových druhů.

D.8 Řízení světla a hluku

Ukazatel D.8.1.1	Procentuální podíl destinace a obyvatel, na které se vztahují místní strategie/plány ke snížení hlukové zátěže a světelného znečištění
-------------------------	---

Světelné znečištění a hluková zátěž může na obyvatele a volně žijící živočichy působit velmi rušivě. Tento ukazatel se zaměřuje na politiky, které jednotlivé destinace v této oblasti provádějí.

D.9 Kvalita vody ke koupání

Ukazatel D.9.1.1	Počet dnů, po které je pláž/pobřeží uzavřeno v důsledku kontaminace
-------------------------	--

Uzavření pláží má závažný dopad na hospodářskou životaschopnost plážových letovisek. Zveřejnění těchto informací zvyšuje povědomí o nutnosti řešit otázky související s kvalitou vody



Část 4: Soubor údajů k destinaci

Soubor údajů k destinaci je souborem aplikace Excel, jenž je k dispozici pouze v anglickém jazyce a který lze stáhnout na adrese http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/sustainable-tourism/indicators/index_en.htm. Obsahuje tytéž informace jako část 3 souboru nástrojů, ale má navíc volné místo pro zápis údajů. Po vyplnění údajů se v dalších listech souboru aplikace Excel objeví příslušné tabulky s výsledky.

Obrázek níže je snímek obrazovky s otevřeným listem s ukazateli k destinaci, který je součástí souboru údajů. Červené šipky označují čtyři hlavní listy:

Section	Criteria	Indicator Reference #	Indicator	In the Destination Monitoring this indicator	Unit of Measure	Suggested Target	Destination Results
A. Destination Management	A.1 Sustainable Tourism Public Policy	A.1.1	Percentage of the destination with a sustainable tourism strategy/action plan, with agreed monitoring, implementation and evaluation management		%		
		A.1.1.1	Percentage of residents satisfied with their involvement and their influence in the planning and development of tourism		%		
		A.1.1.2	Percentage of the destination represented by a destination management organisation		%		
	A.2 Sustainable Tourism Management in Tourism Enterprises	A.2.1	Percentage of tourism enterprises/capitalisms in the destination using a voluntary certified contribution/labeling for environmental quality/sustainability and/or CSR practices		%		
		A.2.1.1	Number of tourism enterprises/establishments with sustainability reports in accordance with Global Reporting Initiative (GRI)		%		
	A.3 Customer Satisfaction	A.3.1	Percentage of tourist that are satisfied with the overall experience in the destination		%		
		A.3.1.1	Percentage of repeat/return visitors (within 1 year)		%		
	A.4 Information and Communication	A.4.1	Percentage of official tourism information/resources with a specific section about sustainability issues		%		
		A.4.1.1	Destination visitor information (brochures and/or web-page) containing a specific section about sustainability issues		%		
	B.1 Tourism Flow (Volume & rates) at Destination		B.1.1	Number of tourist nights per month		%	
B.1.1.1			Relative contribution of tourism to the destination's economy (% GDP)		%		
B.1.1.2			Number of 'same day' visitors per month		%		
B.1.1.3			Daily spending per same day visitor		€		
B.1.2			Daily spending per tourist (accommodation, food and drinks, other services)		€		
B.1.3			Average length of stay of tourists (nights)		# of nights		
B.1.3.1			Average length of stay of same day visitors (hours)		# of hours		
B.2 Tourism Enterprise(s)	B.2.1	Percentage of tourism enterprises involved in destination management/cooperative Marketing		%			

Čtyři hlavní listy souboru údajů:

- **Poznámky pro uživatele (Notes to Readers):** pokyny k použití nástroje souboru údajů.
- **Profil destinace (Destination Profile):** stručné informace o dané destinaci.
- **Ukazatele k destinaci (Destination Indicators):** tabulka pro vkládání údajů ze základních a volitelných ukazatelů.
- **Výsledky (Results):** tabulky a grafy pro shrnutí a interpretaci shromážděných údajů.

Jakmile zúčastněné strany shromáždí a předloží údaje k ukazatelům, je třeba tyto informace zanést do souboru údajů k destinacím. PSZS pak může společně zanalyzovat výsledky, rozhodnout o několika realistických referenčních hodnotách či cílech a dohodnout se na plánu, jak jich dosáhnout.

Společně se svou PSZS můžete rozhodnout o tom, které z těchto záležitostí jsou pro vaši destinaci prioritní, a zvolit pořadí, v jakém se jimi budete zabývat. Jakmile stanovíte pořadí velmi důležitých otázek a ukazatelů, v nichž je třeba dosáhnout zlepšení, můžete zahájit přípravu akčního plánu (tj. plánu k tomu, u kterých ukazatelů a záležitostí je zapotřebí přijmout opatření, v jakém pořadí a kdy, jak a kdo má daná opatření provést).

Použití souboru údajů

Otevřete list nazvaný „**Ukazatele k destinaci**“ (**Destination Indicators**).

Zkontrolujte tyto sloupce:

- **Sloupec C, Kód ukazatele #:** *Tyto kódy použijte jako odkaz na příslušný soubor nástrojů.*
 - Buňky zvýrazněné **ZELENOU** barvou jsou základní ukazatele, buňky zvýrazněné **MODROU** barvou jsou ukazatele volitelné.
- **Sloupec D, Ukazatele:** *Vysvětlení toho, co se měří.*
 - V souvisejícím souboru nástrojů naleznete více informací o důvodu monitorování, požadavcích na údaje, jednotkách měření, termínech definovaných v glosáři, pokynech pro sběr údajů, metodě pro výpočet výsledku ukazatele, frekvenci sběru údajů, formátu podávání zpráv, o všech případných mezinárodních referenčních hodnotách, doporučeném cíli, navrhovaných opatřeních (v případě, že výsledky nedosahují stanoveného cíle) a případných dalších zdrojích.
- **Sloupec E, Monitoruje destinace tento ukazatel (Is the Destination Monitoring the Indicator):** *Toto je první místo určené pro zápis údajů*
 - Klikněte na kteroukoliv buňku ve sloupci E.
 - Vpravo dole vně buňky se objeví malá šipka rozbalovací nabídky.
 - Klikněte na šipku rozbalovací nabídky a objeví se možnosti Ano, Ne, Údaj není k dispozici (Yes, No a N/A).
 - Vyberte vhodnou odpověď.
- **Sloupec F, Jednotka měření:** *Údaj o tom, v jakých jednotkách je daná informace uvedena*
- **Sloupec G, Navrhovaný cíl:** *Každá destinace si musí stanovit vlastní cíle*
- **Sloupec H, Výsledky destinace:** *Toto je druhé místo určené pro zápis údajů*
 - Na základě výsledků z různých průzkumů či jinak nashromážděných informací zanepte příslušnou odpověď.
- **List – Výsledky monitorování (Monitoring Results):** přehled toho, kolik základních a volitelných ukazatelů je v rámci destinace monitorováno a procentuální podíl v každém oddíle.
- **List – Graf destinace (Chart Destination):** sloupcový graf znázorňující odpovědi za danou destinaci týkající se politik a opatření v rámci řady základních a volitelných ukazatelů.
- **List – Graf podniků (Chart Enterprises):** sloupcový graf znázorňující odpovědi za danou destinaci týkající se souvisejících činností podniků v rámci řady základních a volitelných ukazatelů.
- **List – Graf obyvatel (Chart Residents):** sloupcový graf znázorňující odpovědi za danou destinaci týkající se souvisejících vlivů na obyvatele v rámci řady základních a volitelných ukazatelů.

- **List – Graf dojmů návštěvníků (Chart Visitors Impressions):** sloupcový graf znázorňující odpovědi za danou destinaci týkající se souvisejících dojmů návštěvníků/turistů v rámci řady základních a volitelných ukazatelů.
- **List – Graf útrat (Chart Spending):** sloupcový graf znázorňující odpovědi za danou destinaci týkající se útraty návštěvníků/turistů v rámci řady základních a volitelných ukazatelů.
- **List – Graf času (Chart Time):** sloupcový graf znázorňující odpovědi za danou destinaci týkající se času, který v ní návštěvníci/turisté strávili, v rámci řady základních a volitelných ukazatelů.



Část 5: Podpůrné informace k systému

Glosář

1.	Přístupnost	C.3.12 C.3.2 C.3.1.1 C.3.2.1	„Přístupný cestovní ruch“ (někdy také „dostupný cestovní ruch“, „univerzální cestovní ruch“, „inkluzivní turismus“ a v některých zemích jako např. Japonsku „bezbariérový cestovní ruch“) je cestovní ruch a cestování, jež je přístupné všem lidem, postiženým i nepostiženým, mimo jiné i osobám s omezenou mobilitou, sluchem, zrakem, kognitivními, duševními či psychickými poruchami, seniorům či osobám s přechodným postižením. <i>Zdroj: Takayamské prohlášení</i>
2.	Programy přístupnosti	C.3.1 C.3.2	Uznávaný systém či organizace hodnotící přístupnost ubytování a atrakcí pro návštěvníky. Tyto programy pomáhají provozovatelům zlepšovat a propagovat úroveň přístupnosti vlastních zařízení.
3.	Počet lůžek	C.1.1.2	Měřítka ubytovací kapacity v dané destinaci.
4.	Biologická rozmanitost a ochrana krajiny	D.7.1.1	Ochrana biologické rozmanitosti: uchování či zabezpečení rozmanitosti živých organismů z různých prostředí, včetně – mezi jinými – suchozemských, mořských a dalších vodních ekosystémů a ekologických komplexů, jejichž součástí jsou. Ochrana krajiny: uchování či ochrana přírodních fyzických poměrů destinace.
5.	Monitorování biologické rozmanitosti	D.7.1.2	Cílem monitorování biologické rozmanitosti je určit, zda na určitém místě došlo ke změnám v biologické rozmanitosti. Monitorováním se hodnotí změny způsobené konkrétní událostí, či kumulativní vliv změny, k níž došlo v důsledku řady okolností, které většinou nejsou vymezeny. <i>Zdroj: Alberta Biodiversity Monitoring Institute</i>
6.	Centrální kanalizace	D.4.1.1	Systémy pro sběr a likvidaci odpadních vod se přes obydlené oblasti přepravují splašky k čistírnám odpadních vod za účelem ochrany veřejného zdraví, prevence chorob a zmírnění znečištění vod.
7.	Certifikace/označování	A.2.1	Certifikace: dobrovolný postup, v jehož rámci se hodnotí, monitoruje a poskytuje písemné osvědčení, že podnik, produkt, proces, služba či systém řízení odpovídá konkrétním požadavkům. Na základě tohoto postupu se těm, kdo splní či překročí požadované základní normy, uděluje značka či logo, které lze tržně využít. <i>Zdroj: Ecotourism & Certification, Martha Honey</i>
8.	Reakce na změnu klimatu přizpůsobováním	D.2.1	Kroky či přizpůsobení se v reakci na skutečné či očekávané dopady změny klimatu, jež se předpovídá.
9.	Strategie přizpůsobování se změně klimatu	D.2.1.1	Strategie přizpůsobování se změně klimatu: Iniciativa nebo veřejná opatření k omezení následků změny klimatu, často ve čtyřech hlavních oblastech: vytváření a šíření informací o změně klimatu a jejích dopadech; přizpůsobování norem, předpisů a fiskálních politik; potřebné institucionální změny; jakož i přímá opatření vlád a místních společenství s cílem přizpůsobit se v oblasti veřejné infrastruktury, veřejných staveb a ekosystémů. <i>Zdroj: WorldBank</i>
10.	Zmírňování změny klimatu	D.2.1	Systém aktivit a kroků, jež se zaměřují na omezení vlivu člověka na globální oteplování prostřednictvím snížení množství skleníkových plynů vypouštěných do atmosféry.
11.	Jednotka vytvářející kolonie (CFU)	D.9.1	Měřítka životaschopných buněk bakterií či hub.
12.	Komerční ubytování	B.2.2 C.1.1.2 C.3.1	Zařízení k přechodnému ubytování návštěvníků či cestovatelů přes noc. K ubytovacím zařízením obvykle patří mimo jiné penziony nabízející ubytování se snídaní, kempinky, obytné domy, vily, ekochaty, ubytování v rodině, hostely, hotely, ubytovny, chaty, motely a rezorty. <i>Zdroj: STI</i>

13.	Kontaminace	D.9.1 D.9.1.1	Kontaminace: znečištění.
14.	Marketingová spolupráce	B.2.1.2	Marketingové programy, jichž se účastní dvě a více společností, institucí či organizací.
15.	Kulturní dědictví	C.4.1	Způsob života, který se vyvinul v určitém společenství, kde se předával z generace na generaci. Hmotné kulturní dědictví: místa, předměty, stavby, lokality, krajina a přírodní prostředí. Nehmotné kulturní dědictví: zvyky, praktiky, hudba, řemesla, scénická umění, literatura, ústní tradice, jazyk a hodnoty.
16.	Denní útrata	B.1.1.3 B.1.2	Částka v místní měně vydaná na turistické služby a produkty, jako např. ubytování, dopravu, zábavu, suvenýry a stravu.
17.	Identita destinace	C.4.1.1	Distinktivní identita destinace (či značka destinace) vymezuje postavení destinace a odlišuje ji od konkurence. Vyjadřuje a postihuje všechny prvky hodnot a zážitků spojených s destinací, které vhodným způsobem prezentuje trhům, jež chce destinace oslovit.
18.	Řízení destinace		Řízení destinace může zahrnovat územní plánování, povolení k výkonu podnikatelské činnosti a omezení výstavby, předpisy týkající se životního prostředí a jiných oblastí, iniciativy sdružení podniků a řadu dalších technik, pomocí nichž lze regulovat rozvoj a denní fungování aktivit souvisejících s cestovním ruchem.
19.	Řídící organizace destinace	A.1.1.2	(ŘOD): Společnost nebo jiný subjekt (výbory pro cestovní ruch, hospodářské komory atd.), jehož činnost se zaměřuje na zvyšování intenzity cestovního ruchu v destinaci, řízení dopadů cestovního ruchu na hostitelské společenství a životní prostředí, zlepšování obrazu destinace u veřejnosti a koordinaci strategického rozvoje destinace.
20.	Informace pro návštěvníky destinace	A.4.1.1	Brožury, webové stránky, aplikace pro mobilní telefony a jiné formy tištěných i digitálních médií, jejichž účelem je informovat návštěvníky a pomoci jim naplánovat svůj pobyt v destinaci.
21.	Přímá zaměstnanost v cestovním ruchu	B.3.1	Zaměstnanost v cestovním ruchu lze měřit jako počet osob zaměstnaných v odvětvích cestovního ruchu v jakémkoliv pracovním poměru, jako počet osob zaměstnaných v odvětvích cestovního ruchu v hlavním pracovním poměru, jako počet pracovních míst v odvětvích cestovního ruchu nebo v ekvivalentech plného úvazku. <i>Zdroj: UNWTO</i>
22.	WC s dvojitým splachováním	D.5.1.1	WC s dvojitým splachováním představuje variantu splachovacího WC, u něhož se ke splachování využívají dvě tlačítka či páčky, přičemž každá z nich splachuje jiným množstvím vody, což při správném užívání snižuje její spotřebu o polovinu.
23.	Spotřeba energie	D.6.1	Množství energie jako zdroje tepla, elektřiny či surovin spotřebované v rámci určitého procesu či systému určitou organizací či společností.
24.	Ekologie/ kvalita/ udržitelnost	A.2.1	Ekologie/kvalita/udržitelnost se souhrnně používá k označení typu či klasifikace systému certifikace či označování.
25.	Zboží a služby s certifikací „spravedlivý obchod“	B.5.1 B.5.1.1	„Spravedlivý obchod“: certifikační program, který hodnotí ekonomický, sociální a ekologický dopad výroby zemědělských produktů a obchodu s nimi, a to zejména kávy, cukru, čaje, čokolády.
26.	Požární ochrana	B.4.1	Preventivní opatření přijatá k tomu, aby se zabránilo požáru, který může způsobit smrt, zranění či poškození majetku, či aby se snížila pravděpodobnost jeho vzniku.
27.	Globální iniciativa pro podávání zpráv	A.2.1.1	(GRI – Global Reporting Initiative): proces, do něhož je zapojena řada zúčastněných stran a nezávislá instituce, jejímž posláním je vytvářet a šířit celosvětově použitelné pokyny k podávání zpráv o udržitelnosti. <i>Zdroj: STI</i>
28.	Ukazatel		Kvantitativní či kvalitativní faktor či proměnná, kterou lze snadno a jednoduše využít jako prostředek k měření výsledků. <i>Zdroj: GSTC</i>
29.	Světelné znečištění	D.8.1 D.8.1.1	Nežádoucí, škodlivé či nepříjemné světlo, které je nepřiměřeně pronikavé a jehož původcem je většinou člověk. <i>Zdroj: STI</i>

30.	Místní nemovitosti	C.4.1.2	Místní nemovitosti či nemovitosti společenství jsou půda a budovy, které vlastní či řídí organizace společenství
31.	Místní koordinátor destinace		Osoba prosazující opatření na místní úrovni, která má motivaci ve své destinaci podnítit zavádění Evropského systému ukazatelů v oblasti cestovního ruchu. Může se jednat o vyššího představitele řídicí organizace destinace, člena marketingové rady destinace, výboru pro cestovní ruch, místních či regionálních orgánů cestovního ruchu, ministerstva cestovního ruchu, soukromého sektoru či svazu cestovního ruchu. Náplní práce místních koordinátorů destinace je obvykle plánování, řízení, monitorování, propagace, marketing, může se však týkat i standardů školení a kvality. Jejich úloha je klíčová. Předpokladem pro výkon takové funkce je schopnost shromažďovat a ovlivňovat zúčastněné strany, přístup k relevantním údajům (či schopnost dostat se k těmto údajům prostřednictvím jiných osob); dotčené osobě musí mu být svěřeno uchování těchto údajů (některé z nich mohou být citlivé) a řídicí pravomoc určité úrovně.
32.	Místní zboží a služby	B.5.1	Místní zboží a služby mohou snížit dopad na životní prostředí, reagovat na sociální problémy a zlepšit životní podmínky jednotlivců a společenství, jakož i snížit provozní náklady.
33.	Místní/ regionální	B.5.1.2	Oblast bezprostředně obklopující provozovnu, jež se může lišit v závislosti na míře vytížení lokality. Definice slova „místní“ ve vztahu k podnikům (tj. v okruhu 10 km, v rámci obce atd.), která se používá pro kritéria a ukazatel, by měla být zakotvena v plánovacích dokumentech, kde by také měla být zaznamenána. <i>Zdroj: GSTC</i>
34.	Místní doprava	C.3.1.1 D.1.1.1	Veřejná doprava či hromadná doprava představuje službu pro přepravu, již sdílí více cestujících, která je k dispozici široké veřejnosti a zahrnuje autobusy, trolejbusy, tramvaje, vlaky a rychlou dopravu (metro / podzemní dráhu / podzemní železnici atd.) a trajekty.
35.	Nízkoenergetické osvětlení	D.6.1.1	Osvětlení, které poskytuje obdobný světelný výkon jako tradiční osvětlení, ovšem při nižší spotřebě elektřiny (např. diody LED).
36.	Úsporné sprchové hlavice	D.5.1.1	Sprchová hlavice, s menším průtokem vody.
37.	Řídicí pozice	C.2.1.1	Jakákoliv pozice, která pro podnik zajišťuje tři následující činnosti: odpovědnost za zvyšování výkonnosti jiných a dohled nad ním, rozdělování pracovních sil, materiálů a kapitálu s cílem generovat vysokou návratnost, jakož i rozhodování. <i>Zdroj: GSTC</i>
38.	Druhy dopravy	D.1.1	Druh dopravy využitý pro cestu mezi výchozím místem a destinací; může sem patřit chůze a jízda na kole a také všechny formy motorizované dopravy.
39.	Monitorování		Průběžný přezkum a hodnocení přirozené či kulturní integrity místa, jež si klade za cíl objevovat změny jeho stavu, a to vůči referenčnímu stavu. <i>Zdroj: GDRC</i>
40.	Hluková zátěž	D.8.1 D.8.1.1	Nežádoucí, škodlivý či nepříjemný hluk, který je nepřiměřeně pronikavý. Lidem se doporučuje nevystavovat se na dobu delší než šest souvislých hodin hladině hluku vyšší než 85 decibelů. <i>Zdroj: STI</i>
41.	Obsazenost (pokojů)	B.2.2	Procentuální podíl vyjadřující, kolik z pokojů, jež jsou k dispozici, je za určité období obsazených. Počítá se vydělením počtu pokojů, jež jsou v určité době obsazeny, počtem pokojů, jež jsou za tutéž dobu k dispozici.
42.	Oficiální turistické informace	A.4.1	Marketingový a reklamní materiál schválený ŘOD, a to včetně statistiky, faktů a čísel k oblasti cestovního ruchu. Viz „informace pro návštěvníky destinace“.
43.	Recyklovaný/á/é	D.3.2	Produkty, které mohou obsahovat materiály z fáze po konečné spotřebě či materiály z fáze výroby. Pokud se ve složení produktu objevuje pouze označení „recyklovaný“ bez uvedení obsahu materiálu z fáze po konečné spotřebě, může produkt obsahovat pouze materiály z fáze výroby. <i>Zdroj: STI</i>
44.	Recyklovaná voda	D.5.1.2 D.5.1.3	Recyklovaná (neboli „šedá“) voda je původně odpadní voda (splašky), z níž se čištěním odstraní pevné látky a některé nečistoty a která následně nachází využití v zavlažování při udržitelné krajinotvorbě nebo v opětovném naplňování kolektorů.
45.	Relativní příspěvek	B.1.1.1	Vliv výdajů v oblasti cestovního ruchu na poptávku po kapitálu a pracovní síle a jeho vztah k dalším odvětvím ekonomiky v rámci hospodářské činnosti v destinaci.

46.	Obnovitelná energie	D.6.1.2	Energie vyráběná z přírodních zdrojů – např. ze slunečního svitu, větru, deště, slapových či geotermálních jevů –, která se přirozeně obnovuje, a jejíž použití nevede k destabilizaci ekosystémů. <i>Zdroj: GSTC</i>
47.	Návštěvníci na opakovaném pobytu / vracející se návštěvníci	A.3.1.1	Návštěvníci na opakovaném pobytu: počet jedinečných návštěvníků, kteří uskuteční dvě či více návštěv destinace. Vracející se návštěvníci: počet jedinečných návštěvníků, kteří se do destinace vracejí po prvotní návštěvě.
48.	Obyvatel	A.1.1.1	Obyvatelé, kteří v oblasti žili dost dlouho na to, aby se aktivně účastnili pozitivního utváření a definování svého společenství a jeho kulturní identity. <i>Zdroj: STI</i>
49.	Spokojenost obyvatel	A.1.1.1 C.1.1.1	Spokojenost obyvatel určuje kombinace vnímaného prospěchu, který identitě destinace, společenství a samotným obyvatelům plyne z cestovního ruchu.
50.	Cena za disponibilní pokoj (REVPAR)	B.2.2.1	REVPAR představuje měřítko výkonnosti v hotelnictví; vypočítá se vynásobením průměrné denní sazby za pokoj v daném hotelu (ADR) jeho obsazeností.
51.	Jednodenní návštěvníci	B.1.1.2 B.1.1.3 B.2.1.1	Návštěvníci, kteří přijedou a odjedou ve stejný den (nezůstanou přes noc), a to bez ohledu na důvod cesty.
52.	Sezónní	B.3.1.1	Kolísavý v závislosti na sezóně či ročním období nebo v mezích daných těmito faktory. Rozdělení celkové poptávky po produktu či destinaci v čase, jež se obvykle charakterizuje pojmy hlavní sezóna a období mimo hlavní sezónu, čímž se má rozlišit období vyšší než průměrné poptávky a nižší než průměrné poptávky.
53.	Druhé bydlení / domy k pronájmu	C.1.1.3	Rekreační bydlení (někdy také rekreační objekt) představuje sekundární obydlí, které členové domácnosti navštěvují především za účelem rekreace či jiné formy trávení volného času. <i>Zdroj: UNWTO</i>
54.	Sekundární stupeň čištění odpadních vod	D.4.1	Viz „centrální kanalizace“ Primárním čištěním odpadní vody se odstraňují větší plovoucí objekty, pomocí shrabování a sedimentací. Přitékající odpadní vody procházejí jedním nebo více česly a pak vstupují do lapáku písku, kde proud zpomaluje natolik, aby se písek, štěrky a jiné neorganické látky mohly usadit. V čistírnách, v nichž probíhá pouze primární čištění, se odtékající voda ošetří chlorem a vypustí se do oběhu do vodního zdroje. Kal neboli uložené větší pevné látky, se odstraní, usuší a zlikviduje. Primárním čištěním se odstraní 50 až 65 % nerozpustných látek a biologická spotřeba kyslíku (BSK) se sníží o 25 až 40 %. Samotné primární čištění se z hlediska ochrany životního prostředí a zdraví lidí nepovažuje za dostatečné. V rámci sekundárního čištění probíhají podobné procesy jako při přirozeném biologickém rozkladu. Využívají se aerobní bakterie a jiné mikroorganismy, které rozkládají organické látky na neorganický oxid uhličitý, vodu a minerály. Díky biologickým filtrům, které tvoří kamenné lože s vrstvou mikrobů, dochází k absorpci organických látek z vody. Místo těchto filtrů lze využít také procesy s aktivovaným kalem. Úroveň nerozpuštěných látek a BSK v odpadní vodě se po primárním a sekundárním čištění sníží o 90 až 95 %. Tímto stupněm čištění nelze účinně odstranit viry, těžké kovy, rozpuštěné minerály či některé chemické látky. <i>Zdroj: Encyclopedia of Public Health</i>
55.	Soft mobilita	D.1.1.1	Doprava šetrná ke klimatu, v níž se neuplatňuje motorizovaný provoz.
56.	Studentská stáž	B.3.1.2	V rámci stáže se student při práci zaučuje, a připravuje se tak na budoucí profesionální dráhu, přičemž pozice stážisty může být placená, či neplacená.
57.	Udržitelné zboží a služby	B.5.1 B.5.1.1	Udržitelné produkty a služby jsou takové produkty a služby, z nichž lze získat ekologický, sociální a ekonomický užitek a které zároveň chrání veřejné zdraví, životní podmínky a životní prostředí v průběhu celého obchodního procesu, tj. od těžby nerostných surovin až po konečnou likvidaci. <i>Zdroj: Sustainable Products Corporation</i>

58.	Udržitelný cestovní ruch		Cestovní ruch, u něhož se předpokládá, že vede k takovému řízení všech zdrojů, že lze naplnit ekonomické, sociální a estetické potřeby a zároveň zachovat kulturní integritu, klíčové ekologické procesy, biologickou rozmanitost a systémy důležité pro život. <i>Zdroj: UNWTO</i>
59.	Plán udržitelného cestovního ruchu / akční strategie udržitelného cestovního ruchu	A.1.1	Prohlášení organizace o vlastních záměrech a zásadách ve vztahu ke své celkové ekologické, sociokulturní a ekonomické výkonnosti, jež vytváří rámec pro opatření a pro nastavení ekologických, sociokulturních a ekonomických účelů, záměrů a cílů, jakož i ve vztahu k vlastním plánům řízení udržitelnosti a systémům řízení udržitelnosti.
60.	Terciární čištění odpadních vod	D.4.1.1	Viz „centrální kanalizace“ Viz „sekundární stupeň čištění odpadních vod“ Terciární čištění představuje pokročilý stupeň úpravy. Tato forma čištění může snížit úroveň nerozpuštěných látek a BSK na přibližně 1 % úrovně neošetřených splašků v původním stavu před primárním čištěním. Pokročilé čisticí procesy sestávají z řady biologických, chemických a fyzikálních mechanismů. <i>Zdroj: Encyclopedia of Public Health</i>
61.	Podnik působící v odvětví cestovního ruchu		Organizace či podnik poskytující jeden nebo více druhů služeb turistům.
62.	Turista		Návštěvník (tuzemský, příjezdový, výjezdový) je klasifikován jako turista (neboli přenocující návštěvník), pokud jeho cesta zahrnuje přenocování / pobyt přes noc. <i>Zdroj: UNWTO</i>
63.	Turistické noci	B.1.1 B.2.1	Přenocování turisty v destinaci mimo jeho domov či obvyklé místo pobytu.
64.	Tradiční/ místní kultura	C.4.1.2	Tradiční kulturou se rozumí lidské praktiky a hodnoty, jako např. náboženství, filozofie, morální normy, zákony, politika, ekonomika, společnost, historie, literatura a umění, které se po dlouhou dobu uchovaly a udržely.
65.	Návštěvník		Návštěvník je cestovatel, uskutečňující cestu do hlavní destinace mimo své běžného prostředí, na dobu kratší než jeden rok, za jakýmkoliv hlavním účelem (podnikání/ obchod, odpočinek nebo jiný osobní účel) jiným, než zaměstnání u obyvatele v navštívené zemi nebo místě. Návštěvník (tuzemský, příjezdový nebo výjezdový) je klasifikován jako turista (nebo přenocující návštěvník), pokud jeho cesta zahrnuje přenocování / pobyt přes noc, nebo jako jednodenní návštěvník (nebo výletník). <i>Zdroj: UNWTO</i>
66.	Spokojenost návštěvníků	A.3.1	Spokojenost návštěvníků určuje kombinace vnímané hodnoty a kvality, klientských očekávání a skutečné kvality pobytu. Celková spokojenost návštěvníka má zpravidla vliv na pravděpodobnost opakování návštěvy, prodloužení délky pobytu, rozsáhlejší výdaje, vyšší výnos a ústní doporučení.
67.	Ohrožená zóna	D.2.1.2	Stav, kdy je oblast vystavena konkrétnímu nebezpečí či hrozbám, jako jsou sucha, povodně, bouřky, přívalové deště, laviny, tornáda, hurikány/cyklóny, sopečné erupce, zemětřesení, vlny horka či sesuvy půdy, nebo je na tyto hrozby citlivá.
68.	Třídění odpadu	D.3.1.1	Kategorizace odpadu před jeho sběrem nebo likvidací.
69.	Bezvodé pisoáry	D.5.1.1	Pisoáry, které fungují bez funkce splachování, a nepotřebují proto přívod čisté vody.

Profil destinace

Z tohoto formuláře si zúčastněné strany mohou učinit představu o vaší destinaci. Vyplňte jej tak, aby vyhovoval vašim potřebám a podle potřeby jej upravte.

DESTINACE:			
ZEMĚ:			
HRANICE DESTINACE:			
MÍSTO:		PŘEHLED:	
Charakteristika	Vzdálenost od hlavního města země (v km)	Hlavní typy cestovního ruchu a nejoblíbenější aktivity	Pět nejoblíbenějších turistických atrakcí (včetně přírodních a kulturních atrakcí).
			1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____
ZEMĚPIS:		VZORCE POČASÍ:	
Průměrná rozloha destinace (v km ²) a hlavní fyzické charakteristiky (řeky, vrchy, zálivy, atd.).	Dominantní přírodní stanoviště (označte symbolem X, pokud je k dispozici)	Úroveň biologické rozmanitosti (rozsah různých rostlinných a živočišných druhů)	Průměrný počet hodin slunečního svitu, průměrné srážky (déšť) a průměrné sezónní teploty
	Městské: _____ Písečná/oblázková pláž: _____ Slatina/vřesoviště: _____ Zemědělská půda: _____ Les/lesnatá oblast: _____ Vysokohorské: _____ Křovinaté: _____ Poušť _____ Mokřad: _____ Ostatní (popište prosím): _____	NÍZKÁ biologická rozmanitost (malý rozsah přítomných druhů): _____ STŘEDNÍ biologická rozmanitost: _____ VYSOKÁ biologická rozmanitost (přítomnost mnoha různých rostlinných i živočišných druhů): _____	Sluneční svit: Léto: _____ počet hodin Zima: _____ počet hodin Srážky Léto: _____ mm Zima: _____ mm Teplota Léto: Den: ____ °C Noc: ____ °C Zima: Den: ____ °C Noc: ____ °C
DOPRAVNÍ SPOJENÍ:			
Vzdálenost od nejbližšího místního a mezinárodního letiště (v km)	Informace o veškerých leteckých a/nebo lodních společnostech, které přepravují návštěvníky do destinace.	Prostředky veřejné dopravy do vaší destinace (označte symbolem X, pokud je k dispozici)	Další soukromé možnosti přepravy návštěvníků do destinace
	Letecké společnosti: Lodní společnosti:	Vlak: _____ Podzemní dráha/metro: _____ Tramvaj: _____ Dálkový autobus: _____ Autobus: _____ Taxi: _____ Trajekt: _____ Jiné (popište prosím): _____	
OBYVATELSTVO:			
Počet obyvatel s trvalým bydlištěm	Hustota osídlení	Poměr obyvatel k turistům v létě/v zimě	Procentuální podíl obyvatel zaměstnaných v profesích souvisejících s cestovním ruchem.
Počet obyvatel s trvalým bydlištěm: _____	Hustota osídlení: _____ na km ²		
TURISTÉ:			
Roční počty návštěvníků celkem a podle hlavních trhů	Roční počet návštěvníků podle typu dopravy	Průměrné výdaje na turistu (na osobu/za den)	Průměrná délka pobytu

<p>Celkový počet návštěvníků za rok:</p> <p>Celkový počet jednodenních návštěvníků za rok:</p> <p>Celkový roční počet tuzemských návštěvníků:</p> <p>Trhy primárních zdrojů: (podle země a počtu návštěvníků, např. Německo – 40 000):</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p>	<p>Letecká:</p> <p>Námořní:</p> <p>Železniční:</p> <p>Osobní automobily:</p> <p>Jiná:</p>		
TURISTICKÁ VYBAVENOST:			
Přibližný počet hotelů (podle počtu hvězdiček) a pokojů v destinaci	Jiné typy ubytování, které jsou k dispozici (a jejich přibližný počet)	Přibližný počet restaurací	Přibližný počet barů (nočních klubů, hospod atd.)
<p>Hotely:</p> <p>Pokoje:</p>	<p>Víly: _____</p> <p>Byty: _____</p> <p>Hostely: _____</p> <p>Kempinky: _____</p> <p>Jiné (popište prosím): _____</p>		
VEŠKERÉ DALŠÍ RELEVANTNÍ INFORMACE O VAŠÍ DESTINACI, KTERÉ PODLE VÁS VE VÝŠE UVEDENÝCH ODDÍLECH NEBYLY ZOHLEDNĚNY:			

Šetření týkající se řízení destinace

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE ŘÍZENÍ DESTINACE

Toto šetření obsahuje seznam otázek, které můžete použít k získání informací nezbytných v souvislosti s ukazateli, jež jsou relevantní vzhledem k údajům o řízení destinace.

Můžete použít všechny otázky, nebo zvolit jen některé z nich.

Vezměte prosím na vědomí, že v šetření byly u každé otázky ponechány příslušné ukazatele, abyste měli představu o tom, jak se otázky v šetření vztahují k jednotlivým ukazatelům.

Věnujte prosím několik minut vyplnění tohoto dotazníku, abychom získali lepší představu o vaší destinaci.

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**C.1.1 Počet turistů/návštěvníků na 100 obyvatel**

Uveďte prosím celkový počet obyvatel vaší destinace:

Kolik turistů/návštěvníků přijímáte za rok?

VOLITELNÝ UKAZATEL**C.1.1.3 Počet druhých bydlení / domů k pronájmu na 100 domů**

Kolik je ve vaší destinaci domů, které slouží k trvalému obývání?

Kolik druhých bydlení / bydlení k pronájmu je ve vaší destinaci?

VOLITELNÝ UKAZATEL**A.1.1.2 Procentuální podíl destinace, který zastupuje řídicí organizace destinace**

Kolik měst a vesnic zahrnuje vaše destinace?

Zastupuje vaše řídicí organizace destinace všechna společenství ve vaší zeměpisné jurisdikci?

Ano Ne

Pokud tomu tak není, uveďte prosím společenství, která zastoupena nejsou, a stručně vysvětlete, proč tomu tak není:

VOLITELNÝ UKAZATEL**B.1.1.1 Relativní příspěvek cestovního ruchu k ekonomice destinace (v % HDP)**

Jakým procentuálním podílem přispívá cestovní ruch k ekonomice vaší destinace (v % HDP)?

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**B.3.1 Přímá zaměstnanost v cestovním ruchu jako procentuální podíl na celkové zaměstnanosti**

Kolik obyvatel je přímo zaměstnáno v odvětví cestovního ruchu?

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**B.1.1 Počet turistických nocí za měsíc**

Kolik turistických nocí bylo zaznamenáno ve vaší destinaci v minulém roce?

VOLITELNÝ UKAZATEL**C.1.1.2 Počet lůžek, jež jsou k dispozici v komerčních ubytovacích zařízeních na 100 obyvatel**

Jaký je celkový počet lůžek, jež jsou k dispozici ve vaší destinaci?

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE ŘÍZENÍ DESTINACE

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**B.2.2 Obsazenost komerčních ubytovacích kapacit za měsíc a její průměr za rok**

Uved'te prosím obsazenost ve vaší destinaci v minulém roce v jednotlivých měsících:

leden	_____
únor	_____
březen	_____
duben	_____
květen	_____
červen	_____
červenec	_____
srpen	_____
září	_____
říjen	_____
listopad	_____
prosinec	_____

VOLITELNÝ UKAZATEL**B.2.2.1 Průměrná cena pokoje v destinaci**

Jaká je průměrná sazba za pokoj ve vaší destinaci?

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**B.2.1 Průměrná délka pobytu turistů (počet nocí)**

Jaká je průměrná délka pobytu turistů (kolik nocí turisté obvykle stráví ve vaší destinaci)?

VOLITELNÝ UKAZATEL**B.2.1.1 Průměrná délka pobytu jednodenních návštěvníků (počet hodin)**

Uved'te prosím, kolik hodin stráví ve vaší destinaci jednodenní návštěvníci:

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**A.1.1 Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje udržitelná strategie/ akční plán cestovního ruchu s dohodnutým řešením monitorování, kontroly stavebního rozvoje a hodnocení**

Má vaše destinace strategii/akční plán udržitelného cestovního ruchu s dohodnutým řešením monitorování, kontroly rozvoje a hodnocení?

Ano Ne

Svou odpověď prosím vysvětlete: _____

Máte-li strategii/akční plán udržitelného cestovního ruchu, podílejí se na této strategii / akčním plánu všechna společenství ve vaší destinaci?

Ano Ne Některá

Svou odpověď prosím vysvětlete: _____

VOLITELNÝ UKAZATEL**B.5.1.1 Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje politika podpory místních či udržitelných produktů a služeb či produktů a služeb s certifikací „spravedlivý obchod“**

Je pro destinaci zavedena politika, která podporuje nákup a používání místních, udržitelných produktů či produktů a služeb s certifikací „spravedlivý obchod“?

Ano Ne

Pokud ano, podílejí se na této politice všechna společenství v rámci vaší destinace?

Ano Ne Některá

Svou odpověď prosím vysvětlete: _____

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE ŘÍZENÍ DESTINACE

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**C.4.1 Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje politika nebo plán na ochranu kulturního dědictví**

Uplatňuje vaše destinace politiku ochrany a posilování kulturního dědictví?

Ano Ne

Pokud ano, podílejí se na této politice všechna společenství v rámci vaší destinace?

Ano Ne Některá

Svou odpověď prosím vysvětlete: _____

VOLITELNÝ UKAZATEL**C.4.1.2 Procentuální podíl největších akcí destinace, jež se zaměřují na tradiční/místní kulturu a nemovitosti**

Uvedte prosím seznam (maximálně deseti) největších akcí, které proběhly ve vaší destinaci.

Označte prosím v kolonkách ty akce, které jsou založeny na tradiční/místní kultuře:

- | | |
|-----------|--------------------------|
| 1. _____ | <input type="checkbox"/> |
| 2. _____ | <input type="checkbox"/> |
| 3. _____ | <input type="checkbox"/> |
| 4. _____ | <input type="checkbox"/> |
| 5. _____ | <input type="checkbox"/> |
| 6. _____ | <input type="checkbox"/> |
| 7. _____ | <input type="checkbox"/> |
| 8. _____ | <input type="checkbox"/> |
| 9. _____ | <input type="checkbox"/> |
| 10. _____ | <input type="checkbox"/> |

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.2.1.1 Procentuální podíl destinace, který je součástí strategie přizpůsobování se změně klimatu či plánování v této oblasti**

Podílí se vaše destinace na strategickém plánování opatření v oblasti přizpůsobování se změně klimatu (např. zachycování a uchovávání vody, případně přemísťování turistických atrakcí atd.)?

Ano Ne

Pokud ano, podílejí se na této strategii všechna společenství ve vaší destinaci?

Ano Ne Některá

Svou odpověď prosím vysvětlete: _____

Jaká je celková zeměpisná rozloha vaší destinace (v km²)?

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**D.7.1 Procentuální podíl destinace (plocha v km²), na který se vztahuje ochrana**

Jaká je celková zeměpisná plocha (v km²), na kterou se v rámci destinace vztahuje ochrana?

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.7.1.2 Procentuální podíl destinace, na který se vztahuje plán řízení a monitorování biologické rozmanitosti**

Jaká je celková zeměpisná plocha (v km²), na kterou se vztahuje plán řízení a monitorování biologické rozmanitosti?

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**D.8.1 Destinace má zavedeny politiky, které vyžadují, aby podniky v odvětví cestovního ruchu minimalizovaly hlukovou zátěž a světelné znečištění**

Má vaše destinace zavedeny politiky, které vyžadují, aby podniky v odvětví cestovního ruchu minimalizovaly hlukovou zátěž a světelné znečištění?

Ano Ne

Pokud ano, podílejí se na této strategii všechny podniky v rámci vaší destinace?

Ano Ne Některé

Svou odpověď prosím vysvětlete: _____

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE ŘÍZENÍ DESTINACE

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.8.1.1 Procentuální podíl destinace a obyvatel, na které se vztahují místní strategie/plány ke snížení hlukové zátěže a světelného znečištění**

Má vaše destinace místní strategii a/nebo plány ke snížení hlukové zátěže a světelného znečištění?

Ano Ne

Pokud ano, jaký je rozsah politiky v oblasti hlukové zátěže a světelného znečištění?

Pokud ano, jaký procentuální podíl obyvatel žije v oblasti, na kterou se vztahuje tato strategie?

VOLITELNÝ UKAZATEL**C.3.1.1 Procentuální podíl destinace, v němž jsou k dispozici služby veřejné dopravy, jež jsou přístupné osobám se zdravotním postižením a osobám se zvláštními potřebami v oblasti přístupnosti**

Jaká je celková zeměpisná plocha (v km²), která disponuje službami veřejné dopravy, a která je přístupná pro cestující se zdravotním postižením ve vaší destinaci?

Šetření týkající se podniků

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE PODNIKŮ

*Toto šetření obsahuje seznam otázek, které můžete použít k získání informací nezbytných v souvislosti s ukazateli, jež jsou relevantní vzhledem k **podnikovým údajům**. Můžete použít všechny otázky, nebo zvolit jen některé z nich.*

Vezměte prosím na vědomí, že v šetření byly u každé otázky ponechány příslušné ukazatele, abyste měli představu o tom, jak se otázky v šetření vztahují k jednotlivým ukazatelům.

Informace o ukazatelích byste měli předtím, než tento dotazník použijete k provádění šetření, vymazat.

Věnujte prosím několik minut tomu, abyste nám pomohli zlepšit kvalitu naší destinace. Bude zachována důvěrnost všech odpovědí. Děkujeme vám za spolupráci.

Uveďte prosím typ vašeho podnikání:

- Ubytování
 Catering
 Poskytovatel zábavních služeb
 Poskytovatel rekreace ve volné přírodě
 Doprava
 Jiné, upřesněte prosím: _____

Uveďte prosím vaši pozici v podniku:

VOLITELNÝ UKAZATEL**B.3.1.1 Procentuální podíl sezónních pracovních míst v cestovním ruchu**

Kolik zaměstnanců máte během roku?

- _____ Počet zaměstnanců na plný úvazek
 _____ Počet zaměstnanců na částečný úvazek
 _____ Počet sezónních zaměstnanců
 _____ Počet stážistů/praktikantů
 _____ Počet jiných pracovníků, upřesněte prosím: _____

VOLITELNÝ UKAZATEL**B.3.1.2 Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu poskytujících stáže pro studenty**

Nabízí váš podnik programy interních stáží pro studenty?

- Ano Ne

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**C.2.1 Procentuální podíl mužů a žen zaměstnaných v odvětví cestovního ruchu**

Jaký počet žen a mužů pracuje ve vašem podniku?

- | Ženy | Muži | |
|-------|-------|--|
| _____ | _____ | Počet zaměstnanců na plný úvazek |
| _____ | _____ | Počet zaměstnanců na částečný úvazek |
| _____ | _____ | Počet sezónních zaměstnanců |
| _____ | _____ | Počet stážistů/praktikantů |
| _____ | _____ | Počet ostatních pracovníků, uveďte prosím konkrétně: _____ |

VOLITELNÝ UKAZATEL**C.2.1.1 Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, v nichž na pozici generálního ředitele působí žena**

Zastává funkci generálního ředitele ve vašem podniku žena, nebo muž?

- _____ Žena _____ Muž

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE PODNIKŮ

VOLITELNÝ UKAZATEL**C.2.1.2 Průměrná mzda žen v odvětví cestovního ruchu ve srovnání s průměrnou mzdou mužů (setříděná podle typu práce v tomto odvětví)**

Uveďte prosím kombinovanou měsíční hrubou mzdu vašich zaměstnanců:

Zaměstnanci na částečný úvazek	Počet žen: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____	Počet mužů: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____
Pozice na začátku kariéry / pozice na nízké kvalifikační úrovni	Počet žen: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____	Počet mužů: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____
Střední úroveň / kvalifikovaná pozice	Počet žen: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____	Počet mužů: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____
Střední řídicí pozice	Počet žen: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____	Počet mužů: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____
Vedoucí pozice	Počet žen: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____	Počet mužů: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____
Jiné, prosím upřesněte: _____ _____	Počet žen: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____	Počet mužů: # _____ Kombinovaná hrubá mzda € _____

VOLITELNÝ UKAZATEL**B.2.2.1 Průměrná cena pokoje v destinaci**

Pokud je vaším předmětem podnikání ubytování, jakou průměrnou sazbu za pokoj účtujete?

_____ Není relevantní

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**C.3.2 Procentuální podíl návštěvnických atrakcí, které jsou přístupné osobám se zdravotním postižením / zapojené do uznaných programů přístupnosti**

Jste zapojeni do uznaného programu přístupnosti (systém certifikace nebo označování, který hodnotí přístupnost ubytování a atrakcí pro návštěvníky s omezenou pohyblivostí)?

Ano Ne

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**C.3.1 Procentuální podíl komerčních ubytovacích zařízení s pokoji, jež jsou přístupné osobám se zdravotním postižením / zapojené do uznaných programů přístupnosti**

Pokud provozujete podnik v oblasti ubytování, máte pokoje uzpůsobené zvláštním potřebám návštěvníků se zdravotním postižením nebo s omezenou pohyblivostí?

Ano Ne Není relevantní

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**B.4.1 Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, u kterých za poslední rok proběhla kontrola požární ochrany**

Byla v minulém roce ve vašem podniku provedena kontrola požární ochrany?

Ano Ne

Datum kontroly: _____

VOLITELNÝ UKAZATEL**B.2.1.2 Procentuální podíl deseti největších podniků v odvětví cestovního ruchu zapojených do řízení destinace / spolupráce při marketingu**

Podílí se váš podnik na spolupráci při marketingu destinace (např. zapojení do činnosti svazů podniků v odvětví cestovního ruchu nebo účast v propagačních/reklamních programech)?

Ano Ne

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE PODNIKŮ

VOLITELNÝ UKAZATEL**A.4.1.1 Procentuální podíl podniků, které prostřednictvím svých produktů, marketingu či značek informují návštěvníky o své snaze o udržitelnost**

Je o zásadách vašeho podniku v oblasti udržitelnosti informována veřejnost (informační brožury pro návštěvníky, webové stránky atd.), tj. zařazujete do těchto materiálů zvláštní oddíl zaměřený na otázky a iniciativy v oblasti udržitelnosti?

- Ano Ne

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**A.2.1 Procentuální podíl podniků/provozů v odvětví cestovního ruchu v destinaci, které v souvislosti s opatřeními v oblasti životního prostředí / kvality / udržitelnosti / sociální odpovědnosti podniků využívají dobrovolnou ověřenou certifikaci/známku**

Má váš podnik ekologickou certifikaci nebo certifikaci v oblasti udržitelnosti (např. ISO 14.001, EMAS, ekoznačku pro oblast cestovního ruchu atd.)?

- Ano Ne

VOLITELNÝ UKAZATEL**A.2.1.1 Počet podniků/provozů v odvětví cestovního ruchu, které zpracovávají zprávy udržitelnosti podle globální iniciativy pro podávání zpráv (GRI)**

Vydává váš podnik zprávu o udržitelnosti podle globální iniciativy pro podávání zpráv (GRI)?

- Ano Ne

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**B.5.1 Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, jež aktivně podnikají kroky k využití místního a udržitelného zboží a služeb, jakož i zboží a služeb s certifikací „spravedlivý obchod“**

Jaký procentuální podíl vašich služeb a zboží (kromě potravin a nápojů) získáváte z místních zdrojů, udržitelným způsobem či jaký má certifikaci spravedlivý obchod?

- < 10 %
 10–25 %
 25–50 %
 > 50 %

VOLITELNÝ UKAZATEL**B.5.1.2 Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, jež alespoň 25 % potravin získávají od místních/regionálních výrobců**

Pokud ve vašem podniku nabízíte stravu, jaký procentuální podíl produktů se vyrábí z místních/regionálních zdrojů?

- Není relevantní
 < 10 %
 10–25 %
 25–50 %
 > 50 %

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**D.2.1 Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu zapojených do opatření ke zmírnění změny klimatu – např. kredity za kompenzaci emisí CO², nízkoenergetické systémy atd. – a do reakcí a kroků k přizpůsobování se změně klimatu**

Je váš podnik zapojen do programů zmírňování změny klimatu (např. kredity za kompenzaci emisí CO², nízkoenergetické systémy atd.)?

- Ano Ne

Pokud ano, o jaké programy se jedná? _____

Je váš podnik zapojen do některého typu opatření v oblasti přizpůsobování se změně klimatu (např. zachycování a uchovávání vody, případně přemísťování turistických atrakcí atd.)?

- Ano Ne

Pokud ano, o jaká opatření se jedná? _____

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.6.1.1 Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, které přešly na nízkoenergetické osvětlení**

Přešel váš podnik na nízkoenergetické osvětlení (např. LED)?

- Ano Ne

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE PODNIKŮ

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**D.6.1 Spotřeba energie na turistickou noc ve srovnání se spotřebou energie na osobu a noc u běžného obyvatelstva**

Pokud jste podnik působící v oblasti ubytování, jaká byla vaše spotřeba energie za poslední měsíc, o němž máte k dispozici údaje?

Pokud jste podnik působící v oblasti ubytování, kolik turistických nocí jste za dotčený měsíc zaznamenali?

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.6.1.2 Roční množství spotřebované energie z obnovitelných zdrojů (MWh) jako procento celkové spotřeby energie**

Využívá váš podnik obnovitelné zdroje energie (např. solární panely, biomasa, větrné turbíny atd.)?

Ano Ne

Pokud ano, jaký procentuální podíl energie, kterou potřebujete, tyto zdroje pokrývají?

_____ %

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.3.1.1 Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu, které třídí odlišné druhy odpadu**

Třídí váš podnik odlišné druhy odpadu?

Ano Ne

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**D.5.1 Spotřeba sladké vody na turistu a noc ve srovnání se spotřebou běžného obyvatelstva na osobu a noc**

Pokud jste podnik působící v oblasti ubytování, jaké bylo celkové množství vody spotřebované ve vašem zařízení za poslední období odečtu?

Datum prvního odečtu _____

Aktuální odečet _____ v m³

Datum prvního odečtu _____

Aktuální odečet _____ v m³

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.5.1.1 Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu s úspornými sprchovými hlavice a kohoutky / WC s dvojitým splachováním / bezvodými pisoáry**

Podílí se váš podnik na nějakých opatřeních zaměřených na šetření vodou (např. WC s dvojitým splachováním / bezvodé pisoáry, úsporné sprchové hlavice a kohoutky, kapkové zavlažování atd.)?

Ano Ne

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.5.1.2 Procentuální podíl podniků v odvětví cestovního ruchu využívajících recyklovanou vodu**

Využíváte ve vašem podniku recyklovanou vodu?

Ano Ne

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.2.1.2 Procentuální podíl turistického ubytování a infrastruktury atrakcí v „ohrožených zónách“**

Je váš podnik situován v „ohrožené zóně“ (oblast, v níž bývají často záplavy, laviny atd.)?

Ano Ne

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.7.1.1 Procentuální podíl místních podniků v odvětví cestovního ruchu, jež aktivně podporují ochranu, zachování a řízení místní biologické rozmanitosti a krajiny**

Podílí se váš podnik na nějakém druhu opatření na podporu místní biologické rozmanitosti, ochrany, zachování a řízení krajiny (např. spolupráce na vzdělávacích aktivitách k problematice ochrany životního prostředí v přírodních oblastech / na stanovištích, na sponzorských aktivitách nebo na zařízeních v přírodních parcích atd.)?

Ano Ne

Pokud ano, o jaká opatření se jedná? _____

Šetření týkající se obyvatel

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE OBYVATEL

*Toto šetření obsahuje seznam otázek, které můžete použít k získání informací nezbytných v souvislosti s ukazateli, jež jsou relevantní vzhledem k **údajům o obyvatelích**. Můžete použít všechny otázky, nebo zvolit jen některé z nich.*

Vezměte prosím na vědomí, že v šetření byly u každé otázky ponechány příslušné ukazatele, abyste měli představu o tom, jak se otázky v šetření vztahují k jednotlivým ukazatelům.

Informace o ukazatelích byste měli předtím, než tento dotazník použijete k provádění šetření, vymazat.

Věnujte prosím několik minut tomu, abyste nám pomohli zlepšit kvalitu naší destinace. Bude zachována důvěrnost všech odpovědí. Děkujeme vám za spolupráci.

VOLITELNÝ UKAZATEL

C.1.1.1 Procentuální podíl obyvatel, kteří jsou spokojeni s cestovním ruchem v destinaci (za měsíc/sezónu)

Celkově jsem velice spokojen s cestovním ruchem v mé destinaci.

	Rozhodně souhlasím	Souhlasím	Neutrální postoj	Nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
Na podzim	0	0	0	0	0
V zimě	0	0	0	0	0
Na jaře	0	0	0	0	0
V létě	0	0	0	0	0

VOLITELNÁ RELEVANTNÍ OTÁZKA

Cestovní ruch a turisté navštěvující mou destinaci jsou pro **společenství** přínosem.

Rozhodně souhlasím	Souhlasím	Neutrální postoj	Nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
0	0	0	0	0

VOLITELNÁ RELEVANTNÍ OTÁZKA

Cestovní ruch a turisté navštěvující mou destinaci jsou pro **mě** přínosem.

Rozhodně souhlasím	Souhlasím	Neutrální postoj	Nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
0	0	0	0	0

VOLITELNÝ UKAZATEL

A.1.1.1 Procentuální podíl obyvatel, kteří jsou spokojeni se svým zapojením do plánování rozvoje cestovního ruchu a s vlivem na ně

Celkově jsem se zapojením obyvatel do plánování a rozvoje cestovního ruchu a vlivem na ně velice spokojen.

Rozhodně souhlasím	Souhlasím	Neutrální postoj	Nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
0	0	0	0	0

VOLITELNÝ UKAZATEL

C.4.1.1 Procentuální podíl obyvatel, kteří mají kladný, nebo záporný postoj k dopadu cestovního ruchu na identitu destinace

Jaký vliv má podle vašeho názoru cestovní ruch na **svěbytnost a místní identitu, kulturu a kulturní dědictví** vaší destinace?

- Poškozuje je
- Pomáhá je zachovávat
- Pomáhá je zlepšovat
- Nemá na ně žádný vliv

VOLITELNÁ RELEVANTNÍ OTÁZKA

Jaký vliv má podle vašeho názoru cestovní ruch ve vaší destinaci na **kvalitu vašeho života**?

- Poškozuje ji
- Pomáhá ji zachovávat
- Pomáhá ji zlepšovat
- Nemá na ni žádný vliv

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE OBYVATEL**VOLITELNÁ DEMOGRAFICKÁ OTÁZKA**

Jaké je vaše pohlaví?

- Muž Žena

VOLITELNÁ DEMOGRAFICKÁ OTÁZKA

Jaká je vaše věková skupina?

- 15–24
 25–49
 50–64
 65–79
 80 a více

VOLITELNÁ DEMOGRAFICKÁ OTÁZKA

Jaká následující charakteristika nejlépe vystihuje váš profesní status?

- Zaměstnán na plný úvazek (30+ hodin týdně)
 Zaměstnán na částečný úvazek (<30 hodin týdně)
 Příležitostná práce
 Student
 V důchodu / penzista
 V současné době bez placeného zaměstnání

Šetření týkající se návštěvníků

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE NÁVŠTĚVNÍKŮ

Tento šetření obsahuje seznam otázek, které můžete použít k získání informací v souvislosti s ukazateli, jež jsou relevantní vzhledem k údajům o návštěvnících. Můžete použít všechny otázky, nebo zvolit jen některou z nich.

Vezměte prosím na vědomí, že v šetření byly u každé otázky ponechány příslušné ukazatele, abyste měli představu o tom, jak se otázky v šetření vztahují k jednotlivým ukazatelům.

Informace o ukazatelích byste měli předtím, než tento dotazník použijete k provádění šetření, vymazat.

Věnujte prosím několik minut tomu, abyste nám pomohli zlepšit kvalitu vašeho pobytu v naší destinaci. Děkujeme vám za spolupráci!

Datum návštěvy v naší destinaci: _____

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.1.2.1 Průměrná délka cesty (km) jednodenních návštěvníků do destinace a zpět**

Jaká je země a poštovní směrovací číslo vašeho bydliště?

Země: _____

Poštovní směrovací číslo: _____

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**D.1.2 Průměrná délka cesty (km) turistů z domova do destinace a zpět či průměrná délka cesty (km) z předchozí destinace do destinace aktuální**

Odkud jste dnes vycestovali?

Z domova Z jiné destinace: _____

(upřesněte prosím)

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**D.1.1 Procentuální podíl turistů a jednodenních návštěvníků, kteří k dopravě do destinace využívají různé druhy dopravy (veřejná/soukromá a typ)**

Jaký byl primární druh dopravy, který jste využili k cestě sem?

Vlák

Letadlo

Autobus

Auto (vlastní, od přátel, firemní)

Auto (půjčené)

Motocykl

Kolo

Chůze

Obytný přívěs / dodávka / nákladní auto

Člun/lod/trajekt

Jiný, upřesněte prosím: _____

VOLITELNÝ UKAZATEL**D.1.1.1 Procentuální podíl návštěvníků využívajících k pohybu po destinaci místní dopravu / soft mobilitu / služby veřejné dopravy**

Jaký způsob dopravy jste během svého pobytu zde použili / plánujete použít?

Kolo

Místní veřejná doprava (autobus, vlak...)

Jiný (osobní automobil, zájezdový autobus, taxi...)

ŠETŘENÍ TÝKAJÍCÍ SE NÁVŠTĚVNÍKŮ

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**B.1.1 Počet turistických nocí za měsíc**

Přenocovali jste zde?

 Ano**ZÁKLADNÍ UKAZATEL****B.2.1 Průměrná délka pobytu turistů (počet nocí)**

Pokud ano, uveďte prosím, kolik nocí jste ve zdejší destinaci strávili:

VOLITELNÝ UKAZATEL**B.1.1.2 Počet jednodenních návštěvníků v hlavní sezóně a mimo ni** Ne**VOLITELNÝ UKAZATEL****B.2.1.1 Průměrná délka pobytu jednodenních návštěvníků (počet hodin)**

Pokud ne, uveďte prosím, kolik hodin jste ve zdejší destinaci strávili:

VOLITELNÝ UKAZATEL**A.3.1.1 Procentuální podíl návštěvníků na opakovaném pobytu / vracejících se návštěvníků (do 5 let)**

Byla to vaše první návštěva v této destinaci?

 Ano Ne

Pokud ne, kolikrát jste tuto destinaci navštívili za posledních pět let?

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**B.1.2 Denní útrata na turistu (ubytování, strava, jiné služby)****VOLITELNÝ UKAZATEL****B.1.1.3 Denní útrata na jednodenního návštěvníka**Kolik jste během vašeho pobytu v této destinaci utratili **na osobu a den**? (Do částky prosím zahrňte i ubytování, dopravu v rámci destinace, stravu, výdaje na nákupy a občerstvení.)
 < 25 € 100–200 €
 25–50 € > 200 €
 50–100 €
ZÁKLADNÍ UKAZATEL**A.3.1 Procentuální podíl návštěvníků celkově spokojených s pobytem v destinaci**

Celkově jsem s návštěvou v této destinaci spokojen.

Rozhodně souhlasím	Souhlasím	Neutrální postoj	Nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
0	0	0	0	0

Máte vy nebo někdo, kdo cestuje s vámi, zdravotní postižení nebo omezenou pohyblivost?

 Ano Ne

Pokud ano, zaškrtněte prosím odpověď, která nejlépe vyjadřuje váš názor:

VOLITELNÝ UKAZATEL**C.3.2.1 Procentuální podíl návštěvníků, kteří jsou spokojeni s přístupností destinace pro osoby s postižením či se zvláštními potřebami v oblasti přístupnosti**

Tato destinace zohledňuje zvláštní potřeby návštěvníků se zdravotním postižením ve všech oblastech svého provozu (ubytování, veřejná doprava, turistické atrakce atd.).

Rozhodně souhlasím	Souhlasím	Neutrální postoj	Nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
0	0	0	0	0

ZÁKLADNÍ UKAZATEL**A.4.1 Procentuální podíl návštěvníků, kteří uvádějí, že si uvědomují snahu destinace o udržitelnost**

Jste si vědomi úsilí a iniciativ v oblasti udržitelnosti v této destinaci?

 Ano Ne

Seznam navrhovaných zúčastněných stran

Informace pro místní koordinátory destinace: vytvoření pracovní skupiny zúčastněných stran (PSZS)

Ke sběru příslušných údajů a k vytvoření smyslu pro odpovědnou správu a řízení místních záležitostí je klíčové zřídit „pracovní skupinu zúčastněných stran“ (PSZS) tvořenou zástupci řady oborů.

Příslušné zúčastněné strany by měly být pozvány na schůzku, v jejímž průběhu se dozvědí o navrhovaných ukazatelích a o systému řízení ukazatelů a budou o nich diskutovat a vyjadřovat se k nim. Schůzku by měl uspořádat místní koordinátor destinace se svými zaměstnanci a případně pod záštitou vnitrostátní nebo regionální organizace cestovního ruchu.

Schůzky by se mělo zúčastnit široké spektrum představitelů z oblasti cestovního ruchu a všech souvisejících odvětví. Navrhovaný seznam případných zúčastněných stran, které by vytvořily pracovní skupinu zúčastněných stran, je uveden níže, přičemž samostatně je k dispozici také vzor zvacího dopisu. Se vzorem zvacího dopisu můžete naložit podle vlastního uvážení a můžete jej přizpůsobit konkrétním okolnostem. Například osoby, které dobře znáte, zřejmě budete kontaktovat telefonicky nebo e-mailem, zatímco pro některé zúčastněné strany, zejména ty, které jsou z jiných oborů (dodavatelé energie a vody, policie atd.) bude asi třeba zvací dopis mírně upravit tak, aby se by zdůraznila relevantnost iniciativy pro jejich odvětví.

Tento seznam obsahuje některé návrhy. Podle vlastního uvážení pozvěte jakékoli jiné zúčastněné strany, jejichž účast je z vašeho pohledu pro vaši destinaci vhodná. V průměru tvoří skupinu zúčastněných stran obecně přibližně 15–20 lidí (v menší destinaci to bude méně).

Zástupci těchto subjektů:

- Regionální/místní organizace cestovního ruchu a společnost pro rozvoj cestovního ruchu
- Místní odbory plánování, dopravy a rozvoje venkova/města
- Odbor odpadového hospodářství (voda a pevný odpad)
- Odbor pro zásobování vodou nebo společnost dodávající vodu (místní a regionální)
- Odbor energetiky a/nebo dodavatel energie
- Policejní oddělení / bezpečnostní odbor
- Odbor lesnictví / správy chráněných oblastí nebo správy parků
- Správa letiště / přístavu (pokud je k dispozici)
- Místní svaz hoteliérů nebo podniků působících v oblasti cestovního ruchu
- Sdružení turistických průvodců, provozovatelů kempinků, majitelů karavanů, vil či bytů k pronájmu
- Příslušné nevládní organizace
- Místní obchodní komora
- Sdružení a/nebo svazy zaměstnanců v odvětví cestovního ruchu
- Příslušné akademické instituce, které se podílejí na souvisejícím výzkumu

Vzor zvacího dopisu

Datum

Vážený pane/ vážená paní/ jméno (zúčastněná strana).

V zájmu růstu odvětví cestovního ruchu a jeho udržitelného rozvoje v (název destinace) jsme se rozhodli, že využijeme nástroje pro řízení založeného na ukazatelích, který poskytuje Evropská komise. Tento nástroj, jehož název je XXXX, vychází z procesu, za nějž odpovídají a který spoluvytvářejí místní zúčastněné strany z různých relevantních oborů, které se sdruží do pracovní skupiny.

Vzhledem k tomu, že Vám v procesu provozu a řízení cestovního ruchu na místní úrovni připadá důležitá úloha, dovolujeme si Vás přizvat do pracovní skupiny zúčastněných stran (PSZS) a pozvat na její úvodní schůzi, která proběhne dne:

(datum a čas)
v (místo)

Na této schůzi Vám stručně představím systém řízení destinace a způsob, jakým jej můžeme využít k rozvoji cestovního ruchu v (název destinace). Bude k dispozici prostor k výměně názorů na to, které otázky považujete za klíčové, a budete mít možnost podílet se na stanovení prioritních oblastí, v nichž je třeba přijmout opatření.

Cestovní ruch se týká všech. K získání přesné představy o našem odvětví cestovního ruchu a o jeho interakci s různými jinými oblastmi naší místní ekonomiky, společnosti a životního prostředí nám proto napomůže skutečnost, že v PSZS bude zastoupena řada různých odborníků, kteří do její činnosti promítnou poznatky, odborné znalosti a informace ze svých vlastních odvětví. Máme velkou příležitost sejít se a společně pomoci rozvíjet cestovní ruch v té podobě, kterou bychom rádi v naší oblasti prosadili. Byli bychom velice rádi, kdybyste se na tom podíleli i vy.

Dejte mi prosím vědět, zda se schůzky budete moci zúčastnit. Velice se těším na Vaši odpověď.

S pozdravem

(vaše jméno)

ENTERPRISE & INDUSTRY MAGAZINE

The online *ENTERPRISE & INDUSTRY MAGAZINE* (http://ec.europa.eu/enterprise/magazine/index_en.htm) covers issues related to SMEs, innovation, entrepreneurship, the single market for goods, competitiveness and environment protection, industrial policies across a wide range of sectors, and more.

The printed edition of the magazine is published three times a year. You can subscribe online (http://ec.europa.eu/enterprise/magazine/print-edition/subscription/index_en.htm) to receive it in French, Spanish, German or Italian - free of charge by post.

Evropská komise

Evropský systém ukazatelů v oblasti cestovního ruchu Soubor nástrojů pro udržitelné destinace

Lucemburk: Úřad pro publikace Evropské unie

2013 – 56 s. – 21 × 29.7 cm

ISBN 978-92-79-29322-1

doi:10.2769/44815

JAK ZÍSKAT PUBLIKACE EU

Bezplatné publikace:

- jeden výtisk:
prostřednictvím stránek EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- více výtisků, plakáty či pohlednice:
v zastoupeních Evropské unie (http://ec.europa.eu/represent_cs.htm)
a v delegacích Evropské unie v zemích mimo EU (http://eeas.europa.eu/delegations/index_cs.htm);
můžete se také obrátit na síť Europe Direct na adrese http://europa.eu/europedirect/index_cs.htm
nebo na telefonní lince 00 800 6 7 8 9 10 11 (zdarma v rámci EU) (*).

(*). Informace jsou poskytovány zdarma, stejně jako většina telefonních hovorů (někteří operátoři, telefonní automaty nebo hotely však mohou telefonické spojení zpoplatnit).

Placené publikace:

- prostřednictvím stránek EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

Předplatné:

- u některého z prodejců Úřadu pro publikace Evropské unie (http://publications.europa.eu/others/agents/index_cs.htm).



Úřad pro publikace

ISBN 978-92-79-29322-1



9 789279 293221

doi:10.2769/44815