



Výroční zpráva za rok 2016

Regionální turistické informační centrum

KRKONOŠE



Zřizovatel: Město Vrchlabí
Předkládá: Bc. Klára Hančová – ředitelka



Název: Regionální turistické informační centrum Krkonoše
Sídlo: Krkonošská 8, 543 01 Vrchlabí
IČO: 751 32 699
DIČ: CZ 751 32 699
Tel.: 499 405 744, 499 405 732
Fax: 499 405 744
Email: info@krkonose.eu, HancovaKlara@muvrchlabi.cz
www: www.mestovrchlabi.cz, www.krkonose.eu

Otevírací doba RTIC Krkonoše:

Letní sezona: (červen – září)

Po–Pá 9.00 – 17.00

So–Ne 9.00 – 14.00

Zimní sezona: (vánoční svátky – únor)

Po–Pá 9.00 – 17.00

So–Ne 9.00 – 14.00

Mezisezona: (říjen – prosinec, březen – květen)

Po–Pá 9.00 – 17.00

So 9.00 – 12.00

Ne zavřeno



Právní forma: Příspěvková organizace
Zřizovatel: Město Vrchlabí

Vznik: Zastupitelstvo města Vrchlabí na svém 9. zasedání konaném dne 21. 11. 2007 rozhodlo na základě ust. § 84 odst. 2 písm. e) zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů o zřízení této příspěvkové organizace města Vrchlabí.

Zahájení činnosti:

- Regionální turistické informační centrum Krkonoše bylo zřízeno Městem Vrchlabí k 1. 1. 2008.
- K 1. 4. 2008 byly převzaty stávající prostory městského informačního centra ve Vrchlabí po předchozím provozovateli.
- Dne 22. 4. 2008 byl oficiálně zahájen provoz RTIC Krkonoše.

Rozšíření doplňkové činnosti RTIC Krkonoše: Zastupitelstvo města Vrchlabí na svém 6. zasedání konaném dne 23. 9. 2015 schválilo změnu Zřizovací listiny, kterou byly nahrazeny dosud ve zřizovací listině uvedené doplňkové činnosti, a vydání úplného znění zřizovací listiny.

Zápis do obchodního rejstříku, vedeného Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 1058 ze dne 26. listopadu 2008.

Plátcovství DPH: příspěvková organizace je od 1. 8. 2009 plátcem DPH.



Organizační struktura:

Statutárním orgánem organizace je ředitelka Bc. Klára Hančová. Ředitele organizace jmenuje a odvolává rada města. Podepisování za organizaci se děje tak, že ředitelka připojí k názvu organizace svůj vlastnoruční podpis.

Zaměstnanci organizace:

- Bc. Alena Jahodová
- Karla Svatá, DiS. (zástup za mateřskou a rodičovskou dovolenou A. Cejnarové)
- Bc. Alena Cejnarová (na mateřské a rodičovské dovolené)
- Bc. Hana Jonová (vedení účetnictví)
- Ondřej Mejsnar, Johanka Mewaldová a Eliška Mewaldová zajišťovali prohlídky klášterního kostela, Magdaléna Kynčlová zajišťovala prohlídky po městě a o sezoně částečně vypomáhala v infocentru (s víkendovým provozem)

Hlavní činnost:

Hlavním účelem organizace je vytváření podmínek pro poskytování turistických informací reálným i potenciálním návštěvníkům města Vrchlabí a regionu Krkonoše a vytváření dalších předpokladů pro rozvoj cestovního ruchu na daném území.

Takto stanovený účel pak organizace zajišťuje především prostřednictvím těchto předmětů činnosti:

- Prezentace Vrchlabí a regionu na veletrzích a výstavách v ČR a zahraničí a na dalších akcích cestovního ruchu.
- Tvorba a distribuce propagačních materiálů o Vrchlabí a regionu (v různých jazykových mutacích).
- Tvorba prezentací do odborných časopisů, novinových článků a tvorba fotobanky pro propagační účely.
- Aktualizace údajů v rámci Vrchlabí a regionu v propagačních materiálech a na internetu.
- Aktivní účast na marketingových pracovních schůzkách infocenter v turistickém regionu Krkonoše.
- Sběr informací o kulturních, společenských, sportovních a dalších akcích a jejich propagace.
- Místo vyvěšení a sběru anket, dotazníků, informace Města Vrchlabí pro občany, vyvěšování letáků a plakátů v prostoru infocentra.
- Poskytování informací o historii, památkách, zajímavostech města Vrchlabí.
- Poskytování informací o sportovním vyžití ve Vrchlabí a okolí.
- Poskytování informací o kulturním a společenském vyžití a možnostech vzdělávání.
- Poskytování informací o firmách, obchodech, službách, společnostech, zdravotnických zařízeních.
- Poskytování informací o Městském úřadu, jeho odborech a příspěvkových organizacích.
- Poskytování informací o možnostech stravování, ubytování a doplňkových rekreačních službách.
- Poskytování informací o dopravních spojích (autobusy a vlaky).
- Poskytování informací o kulturních, sportovních a společenských akcích.



- Poskytování informací o telefonních číslech, PSČ, aktuálním stavu počasí, sněhovém zpravodajství, stavu tras či sjezdovek, sjízdnosti silnic.
- Poskytování informací o možnostech výletů, o hraničních přechodech.
- Sestavování měsíčního přehledu akcí kulturních, sportovních a společenských akcí.
- Rozesílání aktualit a přehledu akcí emailem pro všechny zájemce.
- Sestavování a pravidelná aktualizace přehledu obchodů, firem a podnikatelů.
- Vydávání a aktualizace přehledu ubytování, stravování, kulturních zařízení a škol, přehledu sportovních zařízení.
- Vytváření souborů, příp. letáků turisticky zajímavých témat.
- Zpracování a vkládání dat na různé turistické a návštěvnické webové servery.
- Tvorba statistiky návštěvnosti.
- Vyplňování dotazníků vztahujících se k Vrchlabí a jeho okolí pro statistická šetření, ale i pro katalogy a souborné informace.
- Další činnosti týkající se turistického ruchu ve Vrchlabí a regionu.

Doplňkové činnosti:

- 1) Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona.
 - 2) Prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin.
 - 3) Směnárenská činnost.
- ➔ Členem Asociace turistických informačních center České republiky od 11. listopadu 2008.
 - ➔ Certifikace RTIC Krkonoše dle Jednotné klasifikace turistických informačních center České republiky od 10. září 2013. Na klasifikaci se podílí agentura CzechTourism a ATIC (Asociace turistických informačních center České republiky). Infocentru byl udělen certifikát klasifikační třídy B (kategorie A je zpravidla přidělována jen infocentřům v top destinacích jako je Praha, Karlovy Vary, Český Krumlov, apod.). Certifikát je platný 2 roky. Obnoven a udělen na další 2 roky byl 8. 9. 2015.
 - ➔ Certifikace Českého systému kvality služeb I. stupně byla RTIC Krkonoše udělena Ministerstvem pro místní rozvoj 12. 12. 2013. Žádost o certifikaci II. stupně byla na konci listopadu 2016 odeslána, požadavky standardu na druhý stupeň byly splněny.

Zákon č. 106/1999 Sb., O svobodném přístupu k informacím, Zpráva za rok 2016

V souladu s ustanovením §18 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (dále jen zákon), vydává Regionální turistické informační centrum ve Vrchlabí následující výroční zprávu.

V období od 1.1.2016 do 31.12.2016:

1. nebyla podána žádná žádost o informace dle zákona, nebylo vydáno žádné rozhodnutí o odmítnutí žádosti,
2. nebyla podána žádná odvolání proti rozhodnutí,
3. nebylo vedeno žádné soudní řízení o právech a povinnostech podle zákona,
4. nebyly poskytnuty žádné výhradní licence,
5. nebyla podána žádná stížnost podle § 16a zákona na postup při vyřizování žádosti o informace.



Aktivity v roce 2016

KULTURNÍ, SPORTOVNÍ A SPOLEČENSKÉ AKCE

- Celoroční sběr kulturních, sportovních a společenských akcí ve Vrchlabí, a také sběr akcí za celý turistický region Krkonoše ve spolupráci s dalšími cca 20 krkonošskými informačními centry.
- Sestavení **Kalendáře událostí Krkonoše 2017**, v elektronické podobě, distribuce emailem, na webových stránkách www.krkonose.eu, na www.mestovrchlabi.cz, www.hkregion.cz, www.liberecky-kraj.cz, www.kudyznudy.cz ad.
- Každý měsíc sestavení **TOP akcí v regionu Krkonoše**, jsou pravidelně zveřejňovány na www.krkonose.eu, www.hkregion.cz, www.liberecky-kraj.cz, www.kudyznudy.cz a na www.facebook.com/Krkonoše.eu, Twitter a Google+, pravidelně rozesílány do celého regionu i mimo něj, na desítky emailových adres.
- Každý měsíc zpracování **přehledu akcí ve Vrchlabí**. Souhrn je využíván pro vrchlabský měsíčník PULS, na webové stránky města Vrchlabí a Krkonoš, na emailové adresy krkonošských infocenter. Tištěná podoba se objevuje ve dvou prosklených vitrínách na Krkonošské ulici a je rozesílán do cca 8 infocenter v blízkých městech.
- Všechny akce jsou v průběhu roku doplňovány na tyto servery: www.mestovrchlabi.cz, www.muvrchlabi.cz, www.kudyznudy.cz, www.hkregion.cz, www.liberecky-kraj.cz, www.krkonose.eu, ad.
- **Předprodej vstupenek** pro akce konané ve Vrchlabí i mimo něj. Předprodej zajišťujeme pro KD Střelnice, Ticketstream, Steam production, Rádio Černá hora ad.



INTERNETOVÉ PREZENTACE, MODERNÍ TECHNOLOGIE, SOCIÁLNÍ SÍTĚ...

- **Pravidelná aktualizace** a rozvíjení webové prezentace na www.mestovrchlabi.cz (5 jazykových mutací). V roce 2016 byly webové stránky obohaceny zejména o přehled ubytovacích možností ve Vrchlabí, o téma Vivaldi a jeho spojitost s Vrchlabím a o tipy na různé výlety.
- Vytvrvalá **péče o kalendář událostí**, který se promítá na www.mestovrchlabi.cz i na www.muvrchlabi.cz
- Každý měsíc vydáváme a rozesíláme **pravidelný newsletter**, který obsahuje novinky z území a přehled největších akcí v regionu. Vzniká v českém i polském jazyku a je distribuován na více jak 2600 emailových adres.
- Aktualizace **mobilní aplikace** Průvodce po Krkonoších (2x ročně).
- Aktualizace mapových podkladů a mobilní aplikace firmy Daruma – mluvící mapa na nám. TGM
- Naplňování **datových skladů Královéhradeckého a Libereckého kraje** za území turistického regionu Krkonoš. Pozice supervizora zahrnuje kontrolu dat, zajištění pravidelné předsezonní aktualizace a vkládání aktualit a akcí za naše území.
- **Správa Facebookového profilu** – www.facebook.com/Krkonose.eu. Pravidelné vkládání aktuálních informací, pozvánek, upoutávek, fotografií, zajímavostí, tipů na výlety, akcí, ad. Na facebook vkládáme každý měsíc TOP akce v Krkonoších, newsletter a průběžně zajímavé novinky a aktuality z Vrchlabí a Krkonoš. Obdobný obsah sdílíme i přes Google+ a Twitter.
- **Uveřejňování informací na facebookových profilech Město Vrchlabí a ATIC ČR**
- **Databáze informací** – pravidelná aktualizace databáze turistických informací za Vrchlabí, za region Krkonoše – 2x ročně, před letní a zimní sezonou. Databáze obchodů a služeb ve Vrchlabí – aktualizace dle probíhajících změn min. 1x ročně.
- Zadávání aktuálního stavu **sněhu a běžeckých lyžařských tratí ve Vejsplších každé ráno do půl osmé** na webové stránky www.holidayinfo.cz, odkud jsou centrálně informace distribuovány na stovky až tisíce míst po celé ČR, jsou k dispozici všem návštěvníkům webových stránek, ale také jsou tyto informace přebírány do televizních a rozhlasových sněhových zpravodajství. Především informace o stavu tratí, úpravě, sněhu, počasí, atd.
- Návštěvníkům infocentra je k dispozici **wi-fi s připojením na internet zdarma 24 hodin denně a 7 dní v týdnu**, tedy i mimo otevírací dobu infocentra. Wi-fi po přihlášení automaticky přesměruje prohlížeč na stažení mobilní aplikace. Lze se připojit na internet.
- **Naplňování webových stránek** www.krkonose.eu. Pravidelné vkládání informací, aktualit, tiskových zpráv, novinek z města i regionu, kulturních, sportovních a společenských akcí, ad.



ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY SLUŽEB

- V rámci certifikace v Českém systému kvality služeb jsme pracovali na zlepšení pracovního prostředí a služeb pro návštěvníky v mnoha ohledech.
 - Pracovnice infocentra pravidelně navštěvovaly individuální kurzy německého a anglického jazyka,
 - řešili jsme možnost získání platebního terminálu do infocentra,
 - zpracovali nový interní systém předprodeje vstupenek s ohledem na platbu kartou,
 - zajistili navigaci do infocentra po městě v rámci městského navigačního systému,
 - zpracovali systém pravidelného a dobře rozloženého vybírání dovolené a přesčasových hodin,
 - rozšířili nabídku sortimentu drobných kancelářských potřeb k prodeji.
- V listopadu 2016 jsme provedli revizi vize a plánu opatření a prodloužili platnost certifikace pro RTIC Krkonoše.



TIŠTĚNÁ PREZENTACE, TEXTOVÉ PODKLADY

- Provedli jsme monitoring a zpracovali a aktualizovali **přehled ubytování ve Vrchlabí**, přehled kempů a tábořišť v Krkonoších, přehled kongresových míst vhodných pro kongresovou turistiku, souhrn míst večerní zábavy a diska, přehled venkovské turistiky, ad.
- Zpracovali jsme **souhrnné informační materiály** o akcích a aktualitách z Vrchlabí a regionu na téma Léto s dětmi, Dny evropského dědictví, Jazzový listopad, Skibusy v Krkonoších, Přehled lyžařských středisek v Krkonoších, Masopust v Krkonoších, Letní provoz lanovek, Kempy v Krkonoších. Tyto materiály jsou uveřejňovány na webových stránkách a rozesílány emailem.
- Ve spolupráci s „Česko jede“ jsme vytvořili **dvoudenní itinerář** včetně pozvánky a tištěného letáku na cyklovýlet Prohlídka Vrchlabí a výlet lanovkou na Žalý.
- Zpracovali jsme přehled **navigačního systému** ve Vrchlabí včetně návrhu rozcestníků a obsahu jednotlivých ukazatelů.
- Ve spolupráci se ZŠ Školní, Vrchlabí s panem Vodnárkem jsme korigovali a distribuovali nově vzniklé **vrchlabské questy** „S Gendorfem centrem města“ a „S Gendorfem až na Kačák“.
- V odborném tisku TTG byla otištěna informace o RTIC v sekci Dobré zprávy z regionů.
- Provedli jsme aktualizaci a korekturu tištěné brožury k Labské cyklostezce „Elberadweg“.
- Naplnili jsme aktuálními informacemi a fotografiemi z Vrchlabí a okolí nově vzniklý webový portál Bzunda.cz.

TIPY NA AKTIVNÍ VIKEND v Královéhradeckém kraji

pro:  vypracovala:  Spojte víkendový pobyt s poznáním města a s jedním výletem na kole po okolí...

VRCHLABÍ

Prohlídka Vrchlabí a výlet lanovkou na Žalý



1. den

Malebné horské město Vrchlabí, v dávných dobách ves horníků, hutníků a sklářů, je právem nazýváno „branou Krkonoš“. Horské středisko nabízí v letní sezóně množství cyklistických tras a vyhlídkových míst. Místečko na pomezí našich nejvyšších hor skrývá ale i unikáty jako je **dům se sedmi štíty** nebo novou ekologicky šetrnou budovu nazývanou **KRTEK**, která slouží pro environmentální vzdělávání správy **KRNAP**. Kому ještě zbydou štíty, může se odpoledne vydat **lanovkou na vrch Žalý**, kde stojí nejstarší kamenná rozhledna.



Augustiniánský klášter s rastrovými zahradami

1. den • PRAKTICKÉ INFORMACE

Doprava – z Hradce Králové nejrychleji vlaky s přestupem ve Staré Pace a v Kunčičkách nad Labem **Ubytování s certifikací Cyklisté vítáni** – Wellness hotel Gendorf, útulný rodinný hotel U Zvonu, pension Kozb v centru Vrchlabí **Infocentra** – Návštěvní centrum KRNAP, Regionální turistické informační centrum Krkonoše **Zajímavosti** – zámek Vrchlabí a zámekský park, Dům se sedmi štíty, Děkanský chrám sv. Vavřince, Augustiniánský klášter, Krkonošské muzeum, rozhledna Přední Žalý **Koupání** – přírodní koupaliště Vejsplachy **Sportovní využití** – přírodní koupaliště Vejsplachy, rafting na Labi

Detailní informace ke stažení na www.ceskojede.cz > cyklotipy v Královéhradeckém kraji

Po hřebenech z Černé hory do Vrchlabí



Z vrchlabského autobusového nádraží vás cyklobus dopraví na **Hofmanovy budovy** odtud sejdete na stanici kabinkové lanovky a vyjedete i s kolem na **Cernou horu** (1 299 m). Čeká vás **příjemná horská a podhorská trasa** s velmi dlouhým sjezdem, s řadou krásných výhledů na **Krkonoše** a okolí, s velkým množstvím „občerstvovacích“ míst a příjemným návratem zpět do Vrchlabí.

2. den • PRAKTICKÉ INFORMACE

Obtížnost – 2 (lehká až středně náročná) **Délka** – 33 km **Nastoupané metry** – 441 **Vhodné kolo** – krosové/trekkingové, horské **Doporučená přeprava dětí** – vozík, sedačka, dětské kolo **Doprava** – žel. st. Vrchlabí, zast. cyklobusu – Janské Lázně, Lánov **Zajímavosti** – Rozhledna Černá hora, televizní vysílač Černá hora, Vyhlídková věž na Černohorském rašeliníšti, zvonkohra na kostele sv. Josefa, obora s jeleny **Doporučené mapy** – SHOCart 1 : 60 000 – Cykloturistická mapa 104 Krkonoše, SHOCart 1 : 100 000 – Turistická mapa 204 Krkonoše, SHOCart 1 : 50 000 – Voděňádlná mapa Krkonoše, KČT 1 : 50 000 – Turistická mapa 22 Krkonoše



Daší tipy lze nalézt na www.hkregion.cz
Trasy v GPX ke stažení na ceskojede.cz > cyklotipy

Tato schématická mapa slouží pouze jako orientační plánec, před cestou se prosím vybaťte kvalitní mapou nebo GPS.

ČESKO JEDE – Tipy na aktivní víkend v Královéhradeckém kraji. Vydal: Královéhradecký kraj, Pivovarské nám. 1245, 500 03 Hradec Králové, www.hkregion.cz • Zpracoval: Asociace měst pro cyklisty, Wellnerova 3, 779 00 Olomouc • www.cyklomesta.cz, www.ceskojede.cz, www.dobramesta.cz • **Mapové schémata**: vytvořena na základě podkladů od firmy Machovský mapy s.r.o.
• Přetiskování jakékoli části tohoto materiálu je možné jen s výpovědním souhlasem vydavatele • **Texty**: Miroslava CHVALOVSKÁ, Miroslav RŮŽIČKA, Tomáš MERTA, Ilka VRTELÁOVÁ • **Foto**: archiv města Vrchlabí, archiv KRNAP, archiv SMO Krkonoše • **Složba**: Martina MONČOVÁ • **Uzávěrka**: 30. 12. 2015

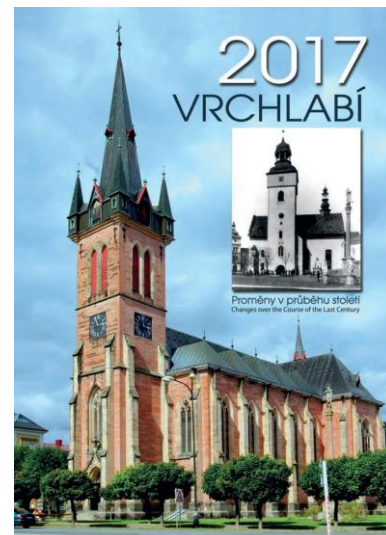
PREZENTACE VRCHLABÍ A KRKONOŠ, LEKTORSKÁ ČINNOST

- Presentace na semináři pro odborníky v cestovním ruchu „**Poznejte regiony České republiky 2016**“ v Praze v Hotelu Jalta na Václavském náměstí. Pod taktovkou agentury CzechTourism už je úspěšně mnoho let konán tento cyklus seminářů. RTIC Krkonoše zahájil hned první seminář v pořadí, dne 8. března 2016 a v rámci 60 minut představil nabídku města a regionu vč. novinek pro nadcházející sezonu.
- V říjnu 2016 navštívila RTIC **delegace z Gruzie** v rámci své zahraniční cesty za dobrou praxí. Absolvovali exkurzi včetně předání informací o široké nabídce služeb RTIC, účastníky zaujala spolupráce s regionálními výrobci.
- Účast na třídenní **Studijní cestě do Dánska** v lednu 2016 se zástupci města Vrchlabí, ze které výstupem bylo zvýšení úsilí v rámci téma Vivaldi + Vrchlabí.



MARKETINGOVÉ AKTIVITY PRO VRCHLABÍ

- Vydali jsme **nástěnný kalendář na rok 2017** s fotografiemi pana Stejskala, které ukazují pohledy na Vrchlabí dnešní a historické, vydáno v nákladu 530 kusů a vše prodáno.
- Vydali jsme **sadu kapesních kalendářů** s neobvyklými pohledy na Vrchlabí (zámek, zámecká kaple, pohled na město a pohled přes hrobky na klášter), které byly určeny na distribuci zdarma.
- Vydali jsme **pohlednici** Krkonošského pohádkového betlému, část určena na prodej a část k propagaci.
- K propagaci i prodeji vydána **samolepka** určená k nalepení na vozidlo „Máme rádi Vrchlabí“.
- Na letní turistickou sezonu 2016 jsme vydali **elektronickou brožuru** shrnující bohatou turistickou nabídku města. Elektronická brožura byla distribuována přes web, facebook, emailem na okolní informační centra, newsletterem, cíleným emailem na všechny vrchlabské ubytovatele a vytištěná k dispozici v infocentru, na vývěskách na Krkonošské ulici, v klášterním kostele apod.
- Na zimní turistickou sezonu 2016 – 2017 vznikla obdobná elektronická brožura se zimní nabídkou, distribuce totožná s letní verzí.
- Vydali jsme propagační **leták na téma Vivaldi a Vrchlabí** s názvem „Vrchlabí – Kulturní srdce Krkonoš“. Leták vznikl v české, německé a anglické jazykové mutaci a anglická verze byla odeslána do Dánska, kde byla přislíbena distribuce v rámci studijní cesty.
- Na webové stránky www.mestovrchlabi.cz jsme nově zpracovali a umístili téma Vivaldi a Vrchlabí.
- V prvním čtvrtletí jsme se věnovali **online reklamě** ve vyhledávačích Google a Seznam, abychom zviditelnili webový portál www.mestovrchlabi.cz.
- Zpracovali jsme a zajistili vydání **nového propagačního leporela** Vrchlabí s novými fotografiemi a texty v pěti jazykových mutacích.
- Zapojili jsme se do **velké prázdninové soutěže České televize Děčko – soutěže DIV** a stali jsme se jedním z herních stanovišť, kde turisté získali leták s herním textem a jednoduchou šifrou, která je provedla po městě a kterou jsme pro ně vytvořili.



Krkonošská 8, 543 01 Vrchlabí

Tel.: +420 499 405 744

E-mail: info@krkonose.eu

www.mestovrchlabi.cz

www.krkonose.eu



- Ve spolupráci s Matrikou Města Vrchlabí jsme vydali **nové desky pro svatebčany** se slavnostní tematikou.
- Od výtvarníka Miloše Trýzny jsme získali **autorská práva na jeho kresby** budov a zajímavostí Vrchlabí, po dohodě s ním jsme některé zajímavosti nechali i domalovat. Výtvarná díla předpokládáme využívat zejména v propagaci a prezentaci Vrchlabí, ať už v tištěných či v elektronických výstupech.
- Zajistili jsme **dotisk parkovacích kotoučů** s informací o Vrchlabí, které jsou určené k prodeji.
- Zaktualizovali jsme **ceduli** o letní nabídce Vrchlabí a běžeckých lyžařských tratích, která je umístěna u Římskokatolické fary.
- Připravili jsme a nechali zpracovat **nový poutač** – stojan A před klášterní kostel, který zve na prohlídku v době otevření kostela.
- Vytvoření **nových propagačních předmětů** pro návštěvníky infocentra a města Vrchlabí, jako např. čokolády s fotografií Vrchlabí, funkční členky, šátky a čepice s motivem Krkonoš, nové turistické vizitky např. s Krkonošským pohádkovým betlémem, domem se sedmi štíty, plátěnou tašku s fotkou zámku, placku se špendlíkem se znakem města, pletené ponožky „od babiček“ a další drobné upomínkové předměty.
- V roce 2016 byla zahájena spolupráce s režisérkou Libuší Rudinskou na tvorbě **dokumentárního propagačního filmu** „Čtvero ročních období na Vrchlabsku, podle Vivaldiho“. Ze strany RTIC byly poskytnuty podklady, tipy na krásné výhledy na město a organizační pomoc při zajišťování povolenek vjezdu do Krnapu a po městě do zákazů vjezdu, umístění kamery na časosběry, apod.



OPERACE VRCHLABÍ

Správní agenti si drží formu. Pokud máte chuť, můžete se zúčastnit operace Vrchlabí. Zvládnete navštívit všechna 4 zastavení a vyluštit tajemku?

PŘÍSNĚ TAJNĚ

V tajemce je ukryto jméno českého šlechtického rodu, párodem z Balle, který se v 17. století usadil v Čechách, poté co získal Vrchlabí. Řešerami jím z tohoto rodu byl Václav. Měsíčník umění, kterému svěřil nejlepší cykly houslových koncertů – Čtvero ročních období – věnoval sam Krkono Vrchlabí. Vydejte se podle mapy po okolí a získejte potřebná písmena. Vyluštit tajemku není nutné pro účasti v soutěži. Zastavte roboty!

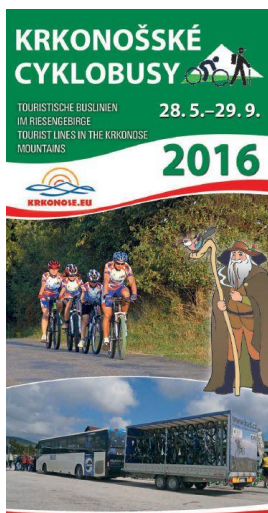
1 0 2 3 4

- 1 Před budovou informačního centra, která je zároveň historickou budovou nové radnice, vede vespříčích dveří nejdelší doloženo postel. Z názvu číslice napíše do tajemky poslední písmeno.
- 2 Na konci zajímavé klášterní zahrady, kterou projdete, uvidíte zajímavou stavbu pokrytou mechem. Které zvířátko dalo název budově, ve které je Krkonošské centrum environmentálního vzdělávání? Z názvu zvířátka použijte druhé písmeno.
- 3 Kolik věší má zámek, který nechal roku 1546 postavit Kryštof Gendorf z Gendorfů? Z názvu číslice použijte poslední písmeno.
- 4 Komu je zasvěcen novogotický „bevený“ kostel s věží vysokou 60 m? Zapíšte šesté písmeno jména tohoto patrona knihovny.



MARKETINGOVÉ AKTIVITY NA ÚROVNI REGIONU

- Regionální infocentrum dlouhodobě spolupracuje na projektu **Krkonošských cyklobusů**, je informačním místem a místem distribuce propagačních materiálů turistům i ostatním informačním centřům.
- **Sběr podkladů a věcná a textová korektura propagačních materiálů** v turistickém regionu Krkonoše, které vydal Svazek Krkonoše v roce 2016. Podklady byly sebrány a zpracovány ve spolupráci s ostatními krkonošskými informačními centry a poskytovateli různých služeb cestovního ruchu do celokrkonošských propagačních materiálů Krkonošská sezona 2016, Krkonošské cyklobusy 2016, leták o Krakonošovi, Kalendář událostí na rok 2016 a 2017, ad.
- RTIC se aktivně podílí na vzniku **nového rezervačního systému** pro webové stránky regionu, ale také dalších webových stránek měst a obcí.
- Rozvíjíme projekt Pohádkové Krkonoše, kde jsme se v průběhu roku **osobně podíleli na některých prezentacích** na místních akcích, např. Křížlický minifestival, Studenecká polévka, ad.
- Udržujeme a aktualizujeme „**pohádkové aktivity**“ jako jsou questy ve Studenci a Vítkovicích a geofunové trasy v Krkonoších.
- Aktivně jsme se zapojili do tvorby **regionální Strategie cestovního ruchu**.



Všechny autobusy jsou vybaveny na přepravu 15-30 kol.
Alle Busse sind zum Transport von 15 bis 30 Rädern ausgerüstet.
Each bus can take from 15 to 30 bicycles.





PROVOZ INFOCENTRA, VZDĚLÁVÁNÍ, ODBORNÉ PRAXE, DOTACE

- Z důvodu potřeby jazykové vybavenosti byly pro zaměstnankyně zajištěny **jazykové kurzy**. Kurzy angličtiny probíhaly individuálně na podzim 2016.
- V rámci výstavy Euroregiontour v Jablonci nad Nisou jsme se zúčastnili **semináře k filmové turistice** s informacemi z dobré praxe.
- V létě jsme využili nabídky firmy Seznam.cz na **školení práce s administrátorským rozhraním pro zadávání online reklam ve vyhledávači Sklik** a také se účastnili přednášky o Elektronické evidenci tržeb organizované Fórem cestovního ruchu.
- V listopadu jsme se zúčastnili **konference cestovního ruchu** Travevolution v Brně se čtyřmi unikátními přednáškami.
- V dubnu a říjnu jsme se účastnili **členského fóra ATIC ČR** v Hradci nad Moravicí a Mariánských Lázních.
- Na podporu úpravy lyžařských tratí ve Vrchlabí a okolí pro zimní sezonu 2015/2016 i 2016/2017 jsme se stali **prodejním místem lyžařských známek** a placek TJSVS Krkonoše, a to bez nároku na marži.
- Zúčastnili jsme se celostátního anonymního šetření k prověření činnosti a služeb informačních center tzv. **Mystery Shoppingu**.
- V roce 2016 jsme požádali a získali **dotaci Královéhradeckého kraje** na podporu činnosti turistických informačních center **ve výši 43.500,- Kč**, ze které jsme zakoupili množství stojánek a stojanů na propagační materiály, stojan A na plakáty před IC, skříňku pro úschovu trezoru, policový regál do zázemí IC, digitální nástěnné hodiny s venkovním teploměrem, notebook, kancelářskou židli. Dále jsme uhradili část mzdových nákladů na letní průvodkyni a jazykové kurzy zaměstnanců.
- V červenci 2016 jsme požádali o **dotaci do česko-polského fondu mikroprojektů Euroregionu Glacensis** s projektem „Zpřístupnění kulturních a historických atraktivit měst Vrchlabí a Kowary“. Dotaci ve výši **19.445 Eur**, tedy cca 525.015 Kč jsme získali. Společně s Městem Kowary tak budeme v roce 2017 realizovat množství marketingových aktivit, např. popisné cedulky na 16 pamětihodností města (tvorba a umístění, leták), vytvoření malého návštěvnického okruhu (venkovní cedule, propagační materiál, quest, pexeso, omalovánky), tématické vycházkové okruhy (vznik okruhů, letáky) cedule města Vrchlabí (výroba, instalace, mobilní aplikace).

PRŮVODCOVSKÉ SLUŽBY, TVORBA TURISTICKÉ NABÍDKY

Prohlídky zdejšího klášterního kostela nabízí RTIC Krkonoš už od letních prázdnin 2009. V roce 2016 jsme klášterní kostel veřejnosti otevřeli od 1. července do 30. srpna, a to od úterý do neděle od 10 do 15 hod. Provoz byl zajištěn třemi průvodci – pracovníky infocentra. Brigádníci zajišťovali otevření objektu, jeho hlídání, poskytnutí informací návštěvníkům a pro zájemce krátké prohlídky v českém, německém a anglickém jazyce. Vstupné bylo dobrovolné. Pro všechny zde byly připraveny k zapůjčení zalaminované informace o klášterním kostele v českém, německém, anglickém i polském jazyce, leták klášterního kostela, letní turistická nabídka a pohlednice.

V roce 2016 za období dvou měsíců klášterní kostel navštívilo 3.042 osob, z toho bylo 2124 českých návštěvníků, 768 německy mluvících návštěvníků a 92 holandských, 48 polských a 10 ostatních návštěvníků. Na dobrovolném vstupném bylo v různých měnách vybráno celkem 16.548 Kč.

Rok	Návštěvnost	ČR	Německo	Vstupné dobrovolné
2009	2296	56 %	33 %	14.070,-
2010	2832	62 %	27 %	9.004,-
2011	2005	69 %	23 %	13.763,-
2012	1948	62 %	24 %	17.835,-
2013	1915	61 %	27 %	19.610,-
2014	2583	56 %	32 %	20.273,-
2015	1881	63 %	31 %	13.104,-
2016	3042	70 %	25 %	16.548,-

Návštěvnost kláštera je pořád výrazná, z čehož vyplývá potřeba zajišťovat otevření kláštera během letních měsíců pro turisty. Rok 2016 byl z hlediska návštěvnosti vyšší než předchozí ročník, protože celková návštěvnost Vrchlabí v tento rok vzrostla. Výše vybraného dobrovolného vstupného je ovlivněná souběžným otevřením kostela sv. Vavřince veřejnosti.

Pro dětské návštěvníky nabízíme malou soutěž s otázkami a následnou drobnou odměnou.



Prohlídky vrchlabských památek s průvodcem. V červenci a srpnu jsme připravili pro turisty i místní obyvatele opět jako v předchozích letech prohlídky po vrchlabských památkách s průvodcem. Pracovnice RTIC, které tyto prohlídky zajišťovaly personálně, návštěvníky provedly kostelem sv. Vavřince, klášterním kostelem v Augustiniánském klášteře, zámek a Morzínskou kaplí.

Prohlídky nabízíme v pondělí a ve čtvrtek v konkrétních hodinách (12:00, 14:00, 16:00) pro 2 - 20 osob v českém, německém a anglickém jazyce. Za období prázdnin se uskutečnilo 41 prohlídek pro celkem 403 osob. Prohlídky vrchlabských památek s průvodcem nabízí RTIC Krkonoše i mimo letní prázdniny, avšak po předchozím objednání konkrétního termínu.

Rok	Počet prohlídek	Počet osob	Vybrané vstupné
2009	16	117	3.320,-
2010	27	178	6.260,-
2011	25	181	7.240,-
2012	21	149	5.500,-
2013	30	168	8.155,-
2014	27	149	5.462,-
2015	25	190	9.080,-
2016	41	403	20.150,-



AKCE CESTOVNÍHO RUCHU, VELETRHY A VÝSTAVY

RTIC Krkonoše se osobně účastnilo na několika veletrzích a výstavách cestovního ruchu financovaných Svazkem měst a obcí Krkonoše, a to s nabídkou propagačních materiálů a informací za celé Krkonoše a také za město Vrchlabí.

- 18. – 21. 2. ČR – mezinárodní veletrh Holiday World v Praze
- 18. – 29. 3. ČR – EUROREGIONTOUR Jablonec nad Nisou
- 21. - 24. 4. ČR – Regiony České republiky Lysá nad Labem
- 7. – 8. 5. Polsko – prezentace na Piknik nad Odrou ve Štětíně
- 17. 9. ČR – Dožínky Hradec Králové





KOORDINACE INFOCENTER

- Trvale **rozdvíjíme spolupráci informačních center** v Krkonoších, zajišťujeme pravidelné setkávání pracovníků infocenter, prohlubujeme jejich informovanost o celokrkonoských aktivitách a schopnost tyto informace šířit dál. Vytváříme platformu jejich vzájemné výměny informací a propagačních materiálů. Jsme distribučním místem propagačních a informačních materiálů a koordinátorem toku informací napříč Krkonošemi.
- Organizujeme **pravidelné porady** pracovníků krkonošských infocenter a v mimosezóně i výjezdních porad spojených s poznáním novinek a různých i okrajových míst Krkonoš. Výjezdní porady se uskutečnily:
 - 3. května – Trutnov – Lhota, Trutnov Trails
 - 20. září – Špindlerův Mlýn, výjezd lanovkou na Plán a Mechovou pěšinkou zpět
 - 7. prosince – Jilemnice, prohlídka výstav Krkonošského muzea, budova pivovaru
- Pracovní skupina je složená převážně ze zástupců více jak 20 turistických informačních center z celého pohoří a podhůří. Na poradách informačních center dochází mj. ke vzájemné výměně propagačních materiálů, poznatků ale také zkušeností. RTIC se též intenzívně věnuje spolupráci s obdobnými partnery v polské části hor. Zvláště pak v Kowarech a Jelení Hoře. Funguje také jako komunikační uzel pro sousední partnery z Českého ráje, Jizerských hor a Podzvičinska.
- Regionální turistické informační centrum Krkonoše je členem **Asociace turistických informačních center** od roku 2008. V roce 2013 proběhla nová certifikace informačních center podle metodiky Jednotné klasifikace TIC ČR, ve které bylo RTIC klasifikováno třídou B. Zástupci infocentra se pravidelně účastní jednání členského fóra, které se koná 2x ročně v různých koutech ČR a také různých typů školení, která jsou z odborného pohledu velmi prospěšná.

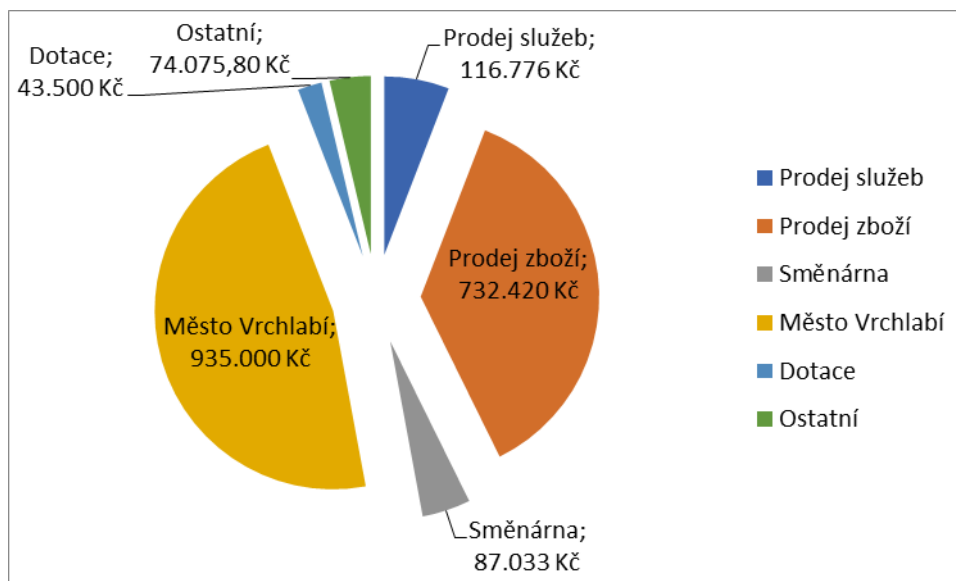


PŘIPRAVUJEME:

- **Realizaci získané dotace** z česko-polského fondu mikroprojektů Euroregionu Glacensis s projektem „Zpřístupnění kulturních a historických atraktivit měst Vrchlabí a Kowary“. Dotace ve výši **19.445 Eur**, tedy cca 525.015 Kč. Společně s Městským úřadem Kowary tak budeme v roce 2017 realizovat množství marketingových aktivit, např. popisné cedulky na 16 pamětihodností města (tvorba a umístění, leták), vytvoření malého návštěvnického okruhu (venkovní cedule, propagační materiál, quest, pexeso, omalovánky), tematické vycházkové okruhy (vznik okruhů, letáky) cedule města Vrchlabí (výroba, instalace, mobilní aplikace).
- Vytvoření **informační cedule na autobusové nádraží** ve Vrchlabí s informací o dostupnosti centra města a jeho bohatou nabídkou.
- **Žádost o dotaci** z grantového programu firmy Škoda Auto na projekt: **Stežka k výročí 110 let autovýroby ve Vrchlabí**, resp. Vycházkový okruh po hřbitově „Za paměti Vrchlabí“. Následná i případná realizace projektu.
- **Organizace podzimního dvoudenního členského fóra Asociace turistických informačních center ČR (ATIC)** ve Vrchlabí. Setkání pracovníků TIC z celé ČR.
- Splnění povinnosti organizace dle Zákona o elektronické evidenci tržeb.
- Organizační i účetní zajištění **platebního terminálu** pro platbu kartou návštěvníků RTIC.
- Začlenění Vrchlabí do **nového rezervačního systému** Krkonoš, zpracování dat a komunikace s ubytovateli.
- Vytvoření **nových propagačních předmětů** pro návštěvníky infocentra a města Vrchlabí, např. nový turistický deník, plátěná taška s Krakonošem, ad.
- **Prohlídky vrchlabského klášterního kostela a prohlídky vrchlabských památek s průvodcem** během letních prázdnin každé pondělí a čtvrtek. Prohlídky budou zajišťovány v českém, německém a anglickém jazyce.
- Tradiční otevření klášterního kostela pro veřejnost během letních měsíců.
- **Spolupráce s Královéhradeckým krajem** v rámci grantových schémat na podporu činnosti a vybavení informačních center. Žádost o příspěvek z dotačního titulu na provoz infocentra.
- **Databáze informací** – infocentrum musí disponovat množstvím turistických i neturistických dat, z čehož vychází nutnost mít databáze na mnoha úrovních (pamětihodnosti, služby, aktivity, akce, obchody, trasy, dopravní informace, apod.). Tvorba takovýchto databází je však dlouhodobou záležitostí s nutností stálé aktualizace. Právě mezisezóny jsou optimální pro vytváření a aktualizaci těchto databází. Každou mezisezonu obohacujeme naše zdroje o další informace.
- **Denní aktualizace dat** na www.holidayinfo.cz, běžecké lyžování ve Vrchlabí, aktuální úprava lyžařských běžeckých tratí. V uplynulé sezoně jsme dosáhli 97 % hlášení.

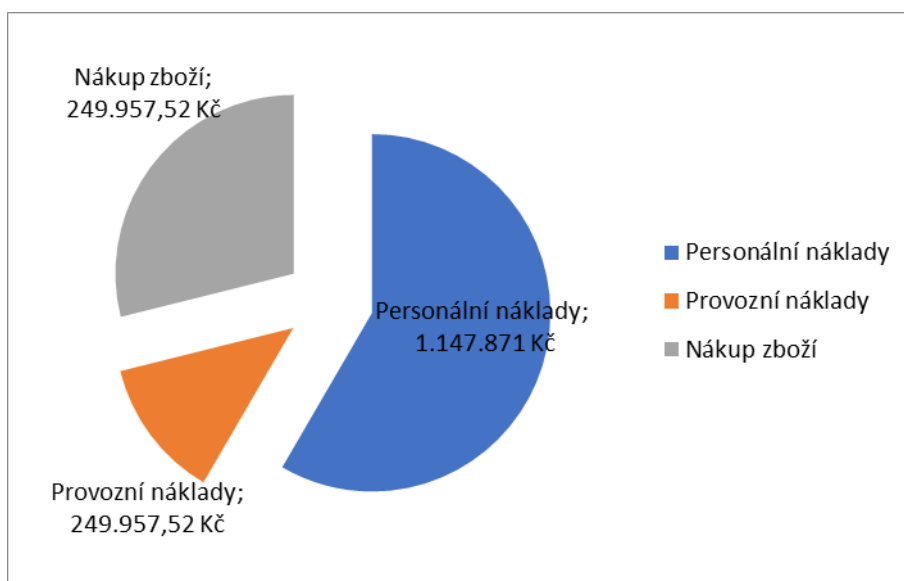
Hospodaření RTIC Krkonoše

VÝNOSY RTIC KRKONOŠE



Výnosy RTIC Krkonoše za rok 2016 činí celkem **1.988.804,80 Kč bez DPH**.

NÁKLADY RTIC KRKONOŠE



Náklady RTIC Krkonoše za rok 2016 jsou celkem **1.965.543 Kč bez DPH**.
Hospodářský výsledek organizace k 31. 12. 2016 je **23.261,80 Kč bez DPH**.

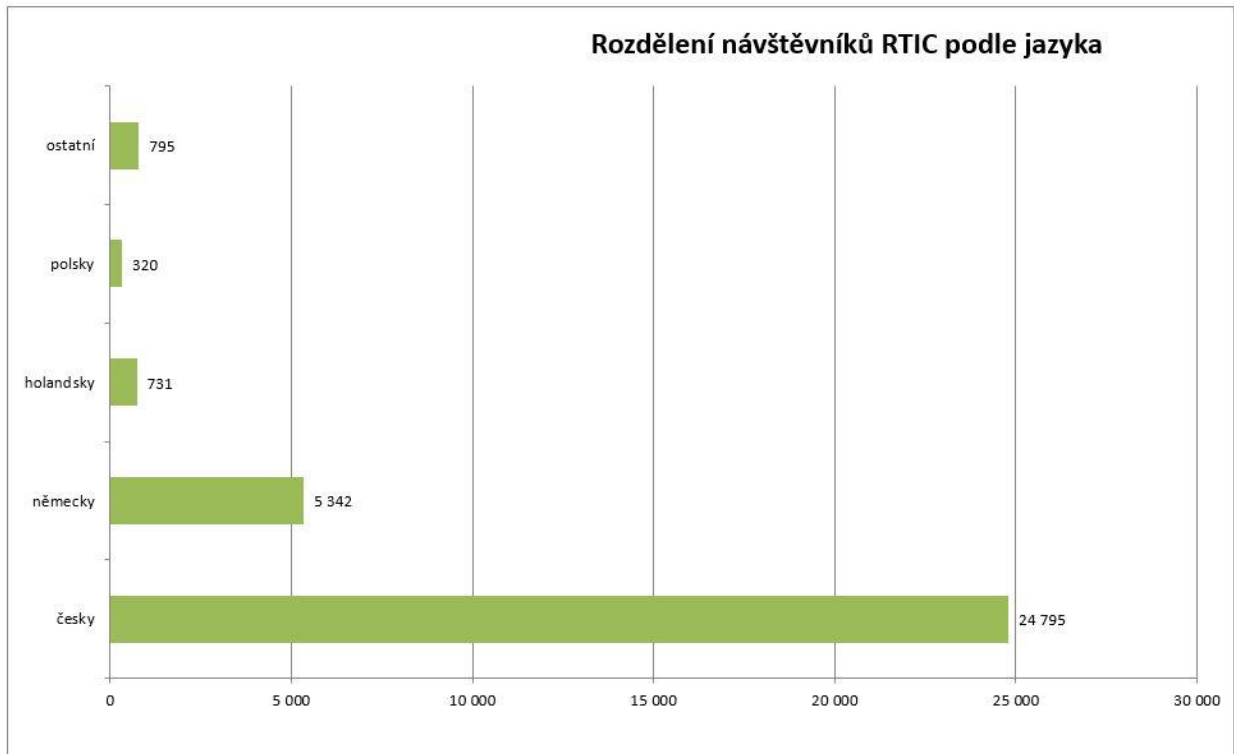


STATISTIKA NÁVŠTĚVNOSTI RTIC KRKONOŠE Z PODROBNĚ VEDENÉ EVIDENCE

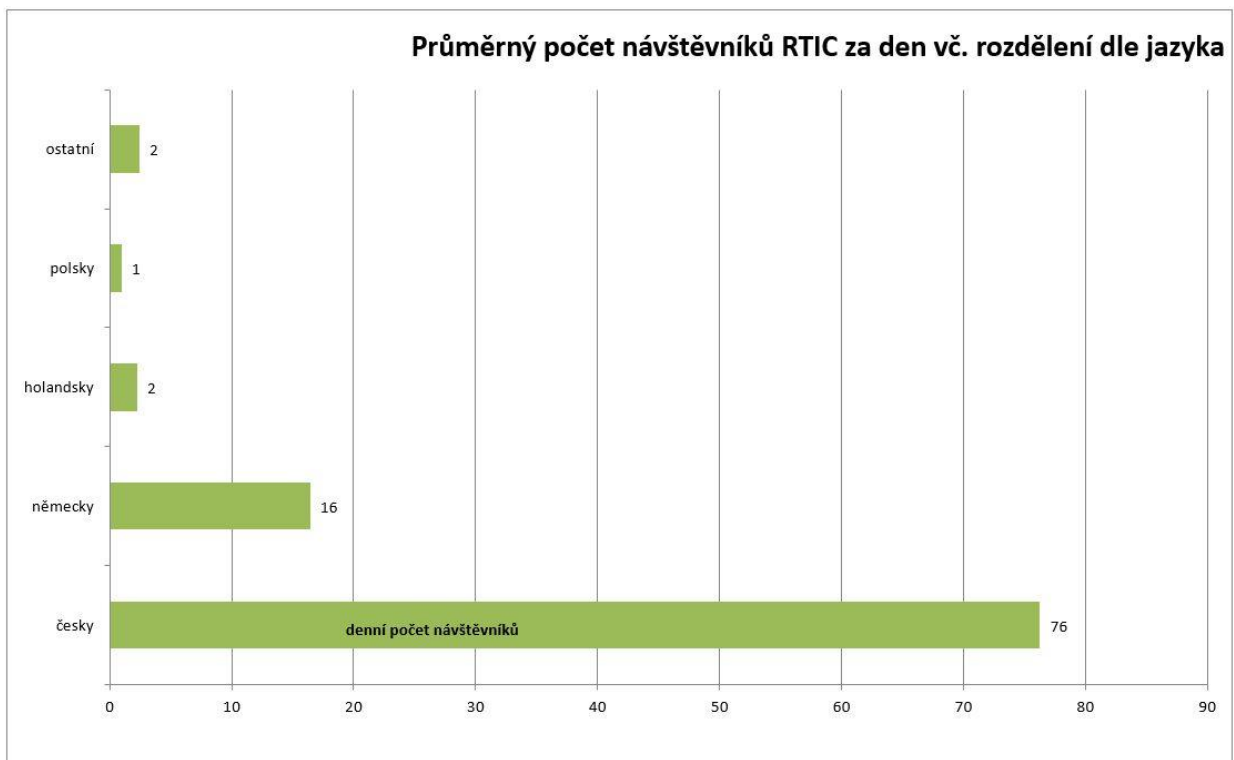
- Za rok 2016 navštívilo informační centrum 31.986 návštěvníků,
 - v roce 2015 – 26.519 návštěvníků,
 - v roce 2014 – 23.879 návštěvníků,
 - v roce 2013 – 23.649 návštěvníků,
 - v roce 2012 – 22.598 návštěvníků,
 - v roce 2011 – 23.119 návštěvníků,
 - v roce 2010 – 23.035 návštěvníků.

- Z toho mluvících:
 - česky 77,5 %,
 - německy 17 %,
 - holandsky 2,3 %,
 - polsky 1 %,
 - a ostatních (francouzsky, rusky, anglicky apod.) 2,2 %.

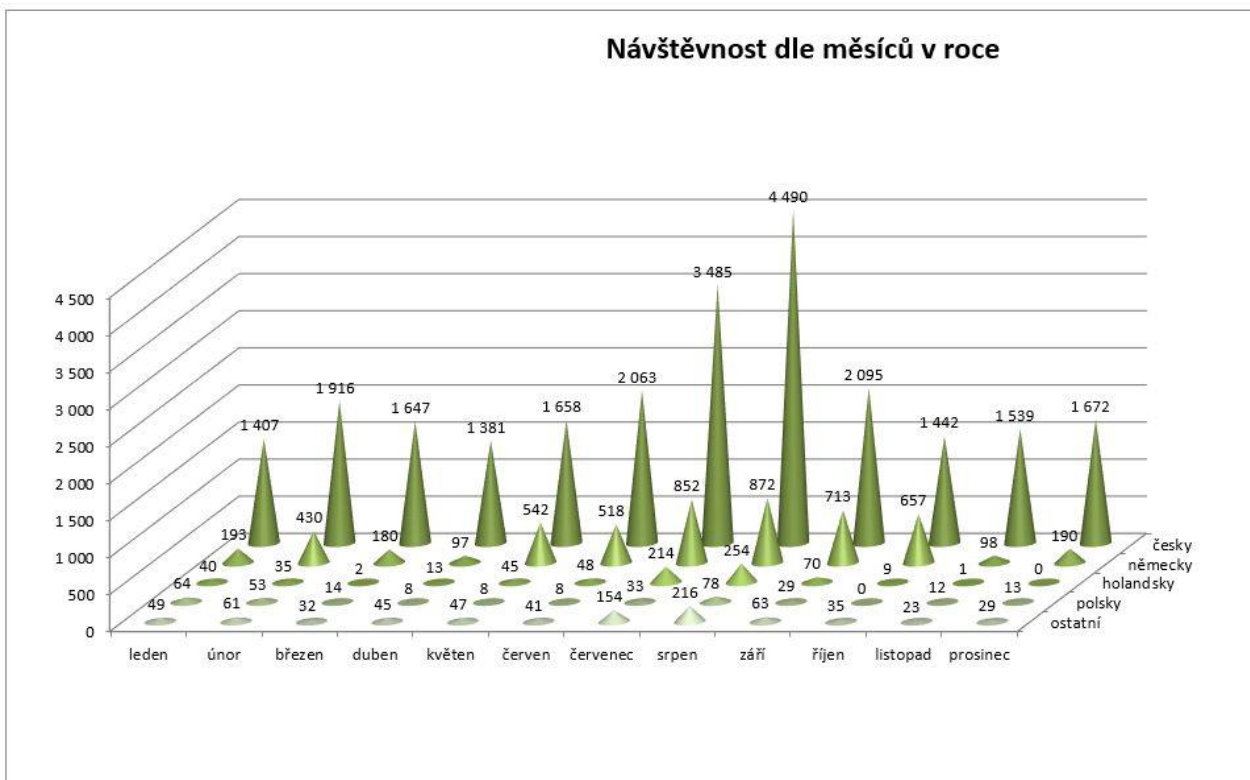
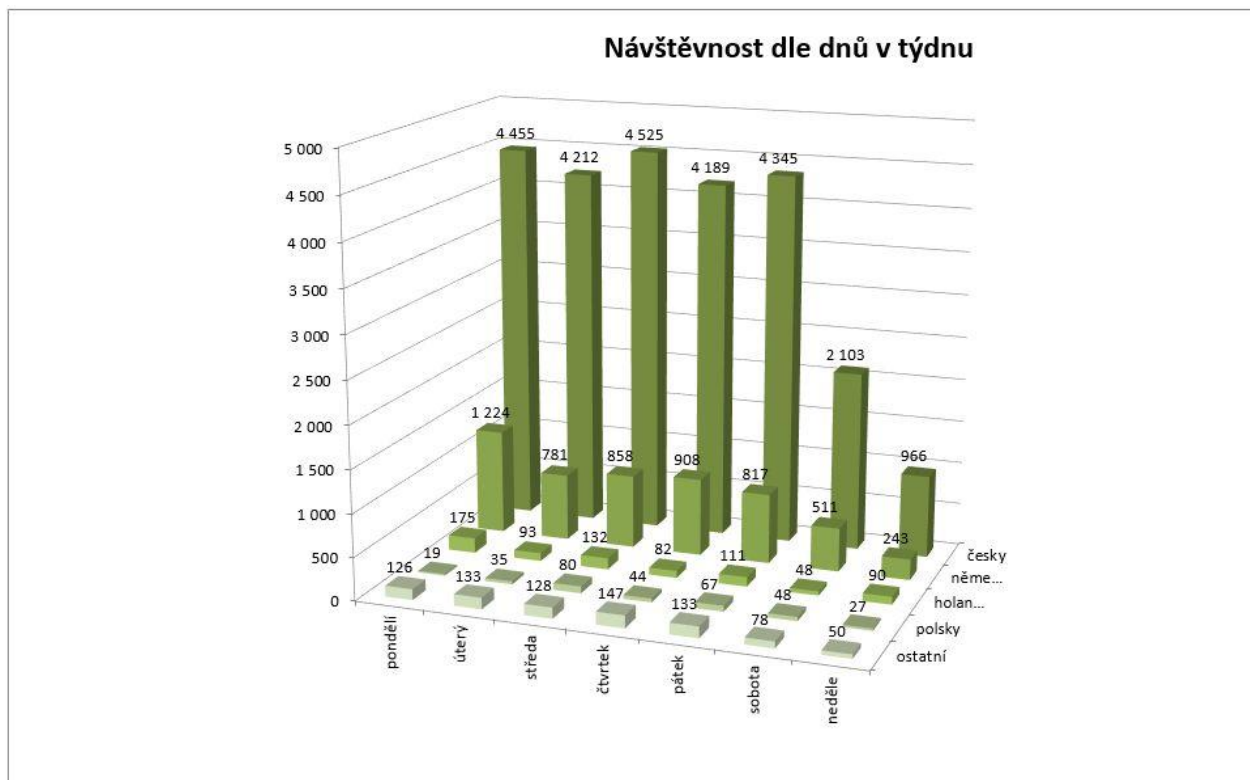
Rok	Počet návštěvníků	Česky mluvící	Německy mluvící	Polsky mluvící	Ostatní
2008	22.887	49,90 %	33,5 %	1,05 %	15,55 %
2009	24.062	62,59 %	25,53 %	1,01 %	10,87 %
2010	23.035	67,25 %	23,66 %	1,06 %	8,03 %
2011	23.119	72,81 %	19,97 %	1,02 %	6,20 %
2012	22.597	72,40 %	19,71 %	0,73 %	7,16 %
2013	23.649	72,39 %	21,24 %	0,70 %	5,67 %
2014	23.879	76,08 %	17,92 %	0,99 %	5,01 %
2015	26.519	75,30 %	18,57 %	0,95 %	5,18 %
2016	31.986	77,52 %	16,70 %	1,00 %	4,78 %
Celkem	221.733				

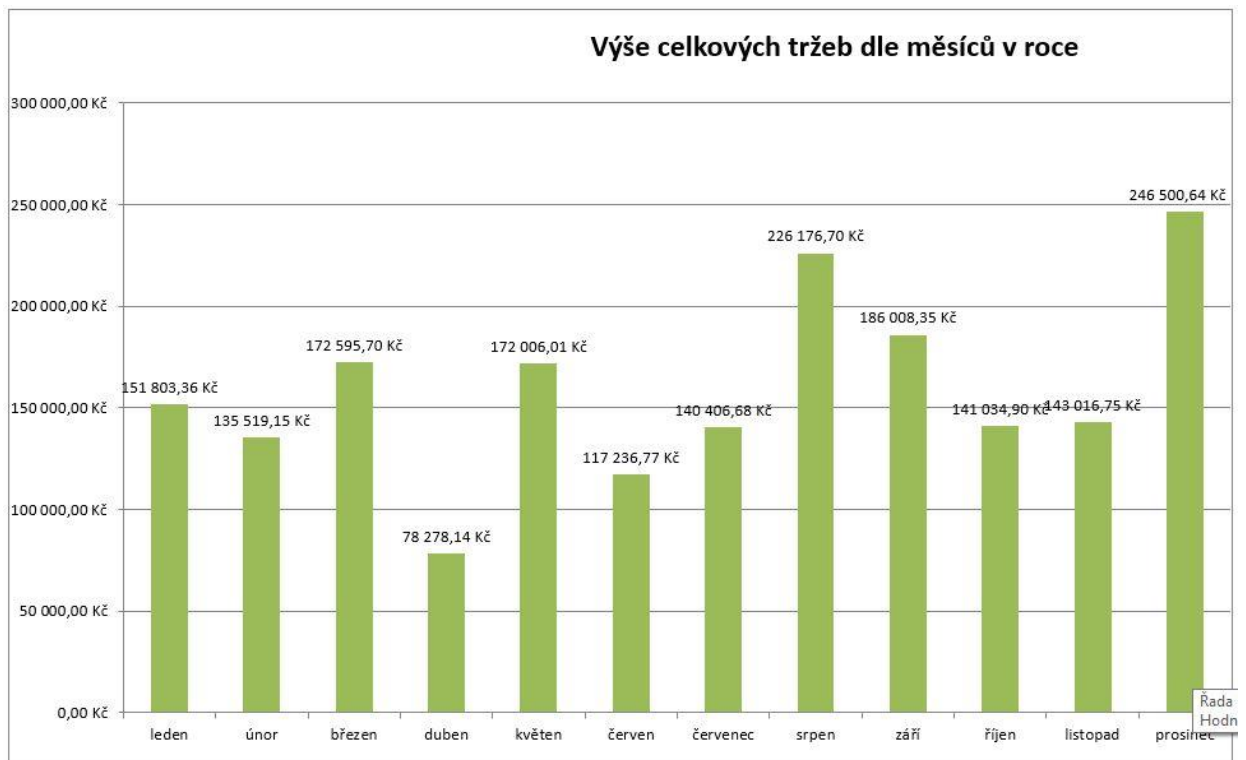
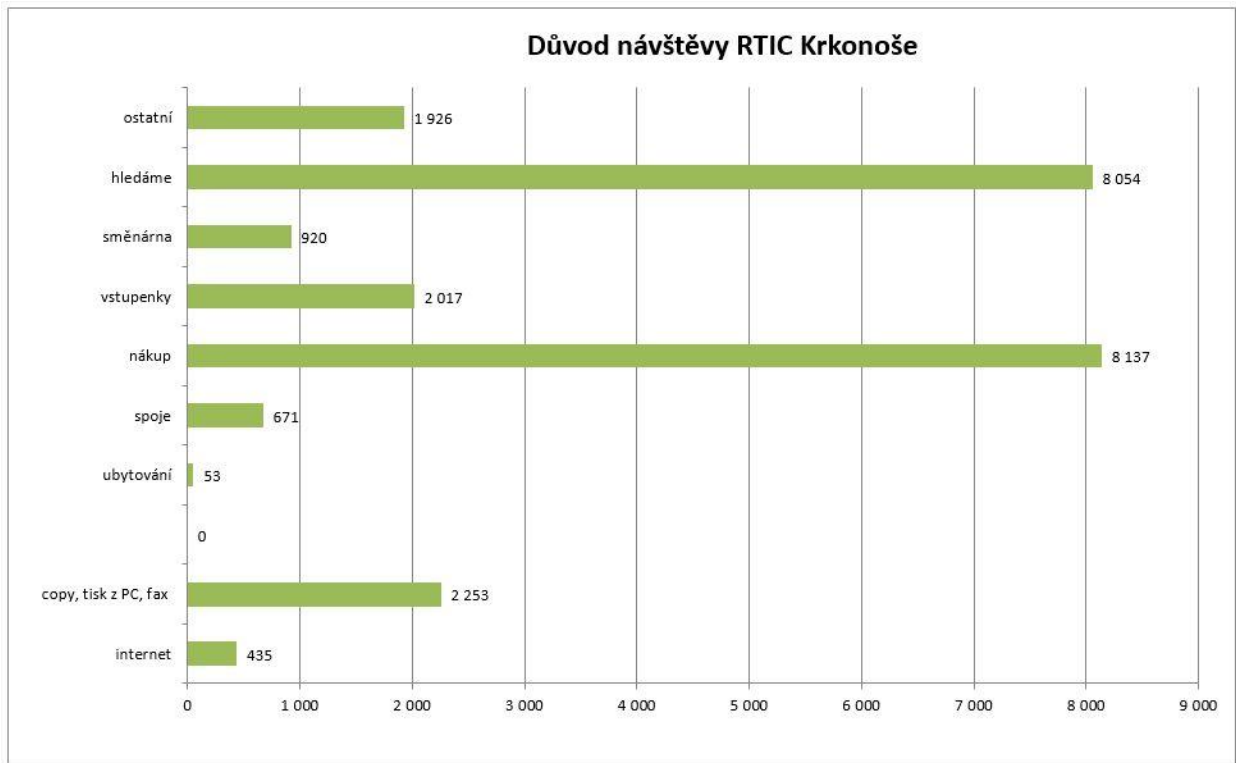


Celkový počet návštěvníků za rok 2016 je 31.986 osob.



Průměrný denní počet návštěvníků v roce 2016 je 97 osob. Nárůst o 15 osob denně oproti roku 2015.







OBČANŮM A NÁVŠTĚVNÍKŮM NABÍZÍME:

- aktuální turistické informace všech typů,
- propagační materiály o městě Vrchlabí i o celém regionu,
- prodej pohlednic, knih, brožur, map, suvenýrů, ad.,
- předprodej vstupenek na kulturní, sportovní a společenské akce,
- zjišťování jízdních řádů,
- internet pro veřejnost, wifi zdarma v infocentru i jeho okolí,
- kopírování černobílé i barevné do velikosti A3,
- faxování, skenování a zasílání na email,
- laminování,
- tisk a kroužkovou vazbu,
- zprostředkování ubytování,
- zprostředkování a tipy na výlety a adrenalinové zážitky, apod.,
- směnářenské služby,
- prohlídky zdejšího klášterního kostela,
- prohlídky vrchlabských památek s průvodcem,
- zapůjčení sachů na náměstí,
- a další...



PODNIKATELŮM NABÍZÍME:

- zapojení do rezervačního systému ubytování napojeného na webové stránky s možností zasílání poptávek - software Deskline,
- konzultace při tvorbě propagačních materiálů a realizaci dalších marketingových aktivit,
- informace o trendech v cestovním ruchu, semináře, konference, fórum cest. ruchu, apod.,
- možnost distribuce informací a propagačních materiálů všem infocentrům v regionu,
- prezentace Vrchlabí a okolních obcí na veletrzích a dalších akcích cestovního ruchu,
- zajištění prvního kontaktu návštěvníků s městem – v létě a v zimě sedmidenní otevírací doba, v mimosezóně šestidenní,
- neustálý sběr a aktualizace informací v rámci celého Vrchlabí a regionu Krkonoše a distribuce informací dále,
- turistické informace všech typů včetně jejich aktualizace na webových stránkách,
- prodej tradičních produktů krkonošských výrobců,
- prezentace vlastních propagačních materiálů v RTIC Krkonoše,
- a další...

Zpracovala: Bc. Klára Hančová
Ve Vrchlabí, 22. března 2017