



Výroční zpráva za rok 2019

Regionální turistické informační centrum

KRKONOŠE



Zřizovatel: Město Vrchlabí
Předkládá: Karla Svatá, DiS., zástupce ředitele



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, SvataKarla@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, od 2/2018 na mateřské a rodičovské dovolené zastoupená Karlou Svatou, DiS. Ředitele organizace jmenuje a odvolává rada města. Podepisování za organizaci se děje tak, že ředitelka/zástupce připojí k názvu organizace svůj vlastnoruční podpis.

Zaměstnanci organizace:

- Karla Svatá, DiS. (od 23. 2. 2018 zástup za mateřskou a rodičovskou dovolenou K. Hančové)
- Bc. Alena Cejnarová (na rodičovské dovolené)
- Dagmar Vokatá od 18. 9. 2017 (zástup za mateřskou a rodičovskou dovolenou A. Cejnarové)
- Alena Mrkvová od 15. 2. 2018 (zástup za K. Svatou, zástupce ředitele)
- Bc. Hana Jonová (vedení účetnictví)
- Anna Pokorná, Aleš Mühlbach, Kateřina Vyklická zajišťovali prohlídky klášterního kostela sv. Augustina v průběhu letních prázdnin.
- Ita Cyrusová, Květa Poslušná, Lidmila Kučerová zajišťovaly prohlídky s průvodcem po městě.
- Jan Kotyk, Veronika Růžičková o sezoně částečně vypomáhali v infocentru (s víkendovým provozem) a zajišťovali prohlídky města v cizím jazyce.



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 a vývěsných plochách na Krkonošské ulici.
- 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 a předprodeji vstupenek na tyto akce.
- Poskytování informací o telefonních číslech, PSC, 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.
- 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.
- Umožnění praxe studentům v oboru cestovního ruchu.
- 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 infocentrum v top destinacích jako je Praha, Karlovy Vary, Český Krumlov apod.). Certifikát je platný 2 roky. Obnoven a udělen na další 2 roky byl 10. 9. 2019.
- Certifikace Českého systému kvality služeb I. stupně byla RTIC Krkonoše udělena Ministerstvem pro místní rozvoj 12. 12. 2013. Certifikace ČSKS II. stupně byla RTIC Krkonoše udělena k 1. březnu 2017. Certifikát je platný do r. 2020 s každoroční obnovou.

Zákon č. 106/1999 Sb., O svobodném přístupu k informacím, Zpráva za rok 2019

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. 2019 do 31. 12. 2019:

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 2019

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 2020**, v elektronické podobě, distribuce emailem, na webových stránkách www.krkonose.eu, na www.mestovrchlabi.cz, www.hkregion.cz, www.liberecky-kraj.cz ad.
- Sestavení **Kalendáře událostí Vrchlabí 2020**, v elektronické podobě, distribuce emailem, na webových stránkách www.mestovrchlabi.cz.
- 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/Krkonose.eu, použití do Newsletteru Krkonoše, 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.
- Každý měsíc zasílání upravených plakátů akcí KADu pro vložení do **el. busů na monitory**.
- Sestavování sezónních přehledů za region/město – Advent v Krkonoších/Vrchlabí, Letní provoz lanovek, Léto s dětmi, Skiareály v Krkonoších, Provoz skibusů v Krkonoších, Zima ve Vrchlabí, Léto ve Vrchlabí.
- Všechny akce jsou v průběhu roku doplňovány na tyto servery: www.mestovrchlabi.cz, www.muvrchlabi.cz, www.krkonose.eu, www.kudyznudy.cz, www.hkregion.cz, www.liberecky-kraj.cz, , ad.



- **Předprodej vstupenek** pro akce konané ve Vrchlabí i mimo něj. Předprodej zajišťujeme pro KD Střelnice, Ticketstream, DDM Pelíšek/TS Oliver, White Rhino Committee, DETO Promotion, Krkonošské pivní slavnosti, Štěrbova vila na Přehradě Les Království, Bonita image (letní kino), MP agency, Bojiště, s.r.o., Spolek SÚVA, Enduro Martinice, Pekařová Lidmila, ad.



INTERNETOVÉ PREZENTACE, MODERNÍ TECHNOLOGIE, SOCIÁLNÍ SÍTĚ...

- **Pravidelná aktualizace** a rozvíjení webové prezentace na www.mestovrchlabi.cz (5 jazykových mutací). V roce 2019 byly webové stránky obohaceny zejména o informace k mobilní aplikaci, komentovaným prohlídkám, veřejnému WC, historii nám. Míru spojené s nově osazenou tabulí.
- Vytvrvalá **péče o kalendář událostí a aktuality**, kalendář se promítá na www.mestovrchlabi.cz i na www.muvrchlabi.cz.
- Každý měsíc spolupracujeme se Svazkem na vydávání **pravidelného newsletteru**, který obsahuje novinky z území a přehled největších akcí v regionu. Vzniká v českém i polském jazyce a je distribuován na více jak 5000 emailových adres.
- Aktualizace **mobilní aplikace Průvodce po Krkonoších** (2x ročně).
- Naplňování **datových skladů Královéhradeckého a Libereckého kraje** za území turistického regionu Krkonoš. Pozice supervizora zahrnuje kontrolu dat, zajištění pravidelné předsezonní aktualizace a vkládání aktualit, akcí a tipů na výlet za území regionu.
- **Pravidelné vkládání na Facebookový profil Města Vrchlabí** – https://www.facebook.com/mesto.vrchlabi/?ref=br_rs. Vkládání aktuálních informací, pozvánek, upoutávek, fotografií, zajímavostí, akcí, ad.
- **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.
- 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 turistické 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.



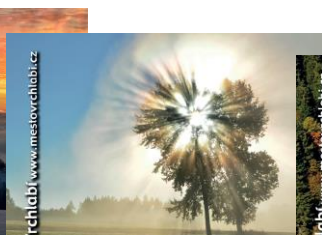
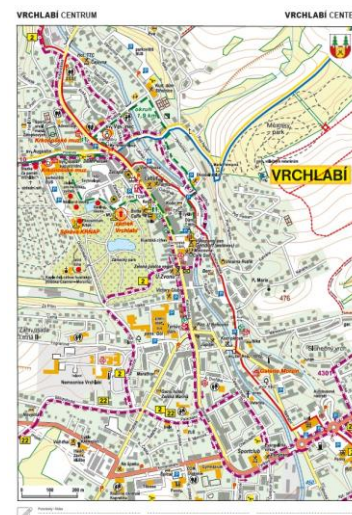
ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY SLUŽEB

- 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 anglického jazyka a polského jazyka.
 - Doplnili jsme technické vybavení RTIC (z většiny díky získání 2 krajským dotacím) novou multifunkční tiskárnou (náhrada odepsané staré), čtečkou čárových kódů, laserovou tiskárnou příruční do kanceláře ředitele, zálohovacím USB diskem, novými klávesnicemi k PC pro zaměstnance, stolním ventilátorem, „A“ stojan k venkovnímu použití při otevření klášterního kostela.
 - Zajistili jsme nový informační panel s historií náměstí Míru.
 - Vydali jsme novou trhací oboustrannou mapu Vrchlabí, zdarma pro turisty.
 - Vyhlásili jsme letní vědomostní soutěž týkající se historie budov, osobností a míst a Vrchlabí.
 - Zajistili jsme obnovu značení naučného (zeleného) okruhu městem KČT.
 - Pracovnice infocentra se zúčastnily školení s modelovými situacemi „Psychologie reklamy – živá reklama, reakce/emoce“, prezentace „Regionální produkt – podpora, propagace“.
 - Rozšířili jsme možnost vybírání dovolené a přesčasových hodin zajištěním kvalifikovaných brigádníků na hlavní turistickou sezonu.
- V lednu 2019 jsme provedli revizi vize a plánu opatření a prodloužili tak platnost certifikátu II. stupně Českého systému kvality služeb. Platnost certifikátu je na rok tedy do 28. 2. 2020.
- V září došlo opět k obnově certifikátu v rámci jednotné klasifikace A.T.I.C. třídy B.



MARKETINGOVÉ AKTIVITY PRO VRCHLABÍ

- Vydali jsme tři **kapesní kalendáříky na rok 2020** se zimním pohledem z Kněžického vrchu, stromem v Hartě, rozhlednou Žalý, které byly určeny k distribuci zdarma.
- Vydali jsme **nové turistické vizitky** (sběratelská edice) s osobností města – Kryštofem Gendorfem z Gendorfu, Historické Vrchlabí.
- Vydali jsme **papírovou knižní záložku** s fotografiemi města po obou stranách jako odměnu za kvíz pro děti při komentovaných prohlídkách a při Mezinárodním dni informací.
- Nechali jsme vytvořit **turistické razítko** s Krakonošem.
- Na **letní** turistickou sezonu 2019 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, v hale zámku, na vývěskách na Krkonošské ulici, v klášterním kostele apod.
- Na **zimní** turistickou sezonu 2019–2020 vznikla obdobná elektronická brožura se zimní nabídkou, distribuce totožná s letní verzí.
- Vydali jsem **propagační materiál** (leták, plakát) k mobilní aplikaci a prohlídkám města Vrchlabí ve dvou jazykových mutacích.
- Vznikla nová **trhací mapa** Vrchlabí – detail centra a na druhé straně celé město, k distribuci zdarma.
- Vytvořili jsme **informační panel na náměstí Míru** s historií k tomuto místu ve 4 jazykových mutacích a s odkazy přes QR kódy na turistický web města. (foto viz strana č. 12)
- Pro zaměstnance a brigádníky jsme nechali vyrobit **pracovní stejnokroje** – trička, košile s logem infocentra a na některých s obrázkem zámku na zádech. (foto viz strana č. 3)
- Zajištění **polepu zadních stran** vitrín úředních desek na nám. T.G.M. kresbami památek města.



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 centrům.
- **Sběr podkladů a věcná a textová korektura propagačních materiálů** v turistickém regionu Krkonoše, které vydal Svazek Krkonoše v roce 2019. Podklady byly sebrány a zpracovány ve spolupráci s ostatními krkonošskými informačními centry a poskytovateli různých služeb cestovního ruchu do celo-krkonošských propagačních materiálů Krkonošská sezona 2019 (zimní, letní), Krkonošské cyklobusy 2019, Kalendář událostí na rok 2019 a 2020, Krkonoše neznámé – kam na výlet, Krkonoše na kole – cyklo-brožura, Pojizerský pacifik, zimní – lyžařská trhačí mapa, ad.
- Spolupracujeme při vydávání pravidelných **měsíčních newsletterů**.
- Udržujeme a aktualizujeme „**pohádkové aktivity**“ jako jsou questy ve Studenci a Vítkovicích a geofunové trasy v Krkonoších.
- Pravidelně přispíváme **rozhovory** o novinkách a pozvánkami do Vrchlabí a regionu – Český **rozhlas** Hradec Králové, Radiožurnál.
- Zapojili jsme se do celostátní akce „dne otevřených dveří v IC“ od A.T.I.C. konané k **Mezinárodnímu dni informací**.
- V létě přivítalo RTIC 300 000. návštěvníka.

AKCE CESTOVNÍHO RUCHU, VELETRHY

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

- 15.–16. 3. 2019 Jablonec nad Nisou – Euroregion Tour 2019
- 21.–22. 2. 2019 Praha – Holiday World



PROVOZ INFOCENTRA, VZDĚLÁVÁNÍ, ODBORNÉ PRAXE, DOTACE

- Z důvodu potřeby jazykové vybavenosti byly pro zaměstnankyně zajištěny **jazykové kurzy**. Kurzy angličtiny probíhaly individuálně na jaře a na podzim 2019, skupinovou výukou pak kurzy polštiny.
- Vzdělání v sektoru cestovního ruchu a jeho novinek jsme podpořili svou účastí na **školeních a seminářích** v Lysé n. L.; Vrchlabí – Facebook a další soc. sítě, Trutnov – Regionální produkt – prezentace a podpora, Trutnov – Turistika věc společná – konference, Hradec Králové – Psychologie reklamy – jak působí na emoce, Dolánky – Produktová fotografie, copywriting, soc. sítě.
- V dubnu jsme se účastnili **členského fóra Asociace turistických informačních center ČR** v Luhačovicích a v říjnu v Praze.
- V listopadu jsme se také účastnili **Setkání informačních center Libereckého kraje**, jehož obsahem bylo školení produktové fotografie, copywritingu.
- Na podporu úpravy lyžařských tratí ve Vrchlabí a okolí pro zimní sezonu 2018/2019 i 2019/2020 jsme opět byli **prodejním místem lyžařských známek TJ SVS Krkonoše**, a to bez nároku na marži.
- Na podporu místní organizace **Depozitum bastet z.s.** pro záchranu koček jsme se stali oficiálním místem veřejné sbírky.
- V 12/2018 jsme požádali a získali **dotaci Královéhradeckého kraje pro rok 2019** na podporu činnosti turistických informačních center **ve výši 38.000 Kč**, ze které jsme zakoupili čtečku čárových kódů ke zboží, stolní laserovou tiskárnu, kancelářský materiál, vydali papírovou záložku s fotografiemi města na propagaci. Dále jsme uhradili individuální jazykové kurzy zaměstnanců, členský poplatek ATIC, a částečně byly pokryty mzdové náklady na letní výpomoc brigádníka v infocentru.
- V roce 2019 jsme požádali a získali **dotaci Libereckého kraje pro rok 2019** na podporu činnosti turistických informačních center **ve výši 31.990 Kč**, ze které jsme zakoupili USB externí disk, klávesnice k PC, stolní ventilátor, „A“ stojany. Vydali jsme propagační leták a plakát na mobilní tur. aplikaci městem a prohlídky s průvodcem, kapesní kalendářiky. Nechali jsme vyrobit turistické razítko s Krkonošem, stejnokroje zaměstnancům a brigádníkům. Dále jsme uhradili skupinový jazykový kurz zaměstnanců, překlady textů na tur. webové stránky.
- Splnili jsme povinnosti organizace dle **Zákona o elektronické evidenci tržeb**.
- Splnili jsme povinnosti organizace dle **GDPR**.



Foto ke str. 10 – infopanel na nám Míru – historie náměstí

KOORDINACE INFOCENTER

- Trvale **rozvíjíme spolupráci informačních center** v Krkonoších, zajišťujeme pravidelné setkávání pracovníků infocenter, prohlubujeme jejich informovanost o celo-krkonošských 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. Též 1x za rok pozveme na setkání i podkrkonošská infocentra do Krkonoš a představíme místa a možnosti, které mohou doporučovat.
- Organizujeme **pravidelné porady** pracovníků krkonošských infocenter a v mimořádné i výjezdní porady spojené s poznáním novinek a různých i okrajových míst Krkonoš. Výjezdní porady se uskutečnily:
 - 26. března – Poznávací cesta Vysoké nad Jizerou – Kramářova vila, divadlo, loutkové divadlo
 - 25. dubna – Poznávací cesta Harrachov – procházka městem, Ski muzeum
 - 23. května – představení Vrchlabí – Krkonošské muzeum, kostel sv. Vavřince – komentovaná prohlídka, památky města
 - 13. června – Poznávací cesta Příchovice U čápa – Muzeum Jára Cimrmana, vyhlídková věž, procházka lesoparkem
 - 24. září – Poznávací cesta Trutnov – Středisko volného času
 - 29. října – Poznávací cesta Liberec – iQLANDIA, setkání i s podkrkonošskými infocentry
 - 3. prosince – Vrchlabí – prezentace Skiresortu Černá hora – Pec, geolokační hra Skryté příběhy
- 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 intenzivně 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 pro práci RTIC.





PRŮVODCOVSKÉ SLUŽBY, TVORBA TURISTICKÉ NABÍDKY

Prohlídky zdejšího klášterního kostela sv. Augustina nabízí RTIC Krkonose už od letních prázdnin 2009. V roce 2019 jsme klášterní kostel veřejnosti otevřeli od 2. července do 31. srpna, a to od úterý do neděle od 10 do 15 hod. Provoz byl zajištěn čtyřmi průvodci – pracovníky infocentra. Brigádníci zajišťovali otevření objektu, jeho hlídání, poskytnutí informací návštěvníkům a pro zájemce krátké prohlídky v českém, německém, anglickém jazyce. Vstupné bylo dobrovolné. Pro všechny zde byly připraveny k zapůjčení laminované textové informace o klášterním kostele v českém, německém, anglickém i polském jazyce, leták klášterního kostela, leták naučné stezky místního hřbitova, vizitka RTIC a pohlednice kláštera.

V roce 2019 za období dvou měsíců klášterní kostel navštívilo 2.584 osob, z toho bylo 1867 českých návštěvníků, 577 německy mluvících návštěvníků a 59 holandských, 48 polských a 33 ostatních návštěvníků. Na dobrovolném vstupném bylo v různých měnách vybráno celkem 16.931 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.-
2017	2562	71 %	19 %	14.129.-
2018	2296	56 %	33 %	16.093.-
2019	2584	72 %	22 %	16.931.-

Rok 2019 byl z hlediska návštěvnosti vyšší než předchozí ročník, návštěvnost kláštera je tedy opět výrazná, z čehož vyplývá potřeba zajišťovat otevření kláštera během letních měsíců pro turisty i nadále. 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 Morzinskou kaplí.

Prohlídky nabízíme v pondělí a ve čtvrtek v konkrétních hodinách (11:00, 13:00, 15:00) pro 2–20 osob v českém, německém a anglickém jazyce. Za období prázdnin se uskutečnilo 56 prohlídek pro celkem 534 osob. Zvýšení o polovinu oproti předešlému roku přisuzujeme větší propagaci vydanými informačními letáky a inzercí v tur. časopise KAM. 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.-
2017	42	299	14.950.-
2018	35	267	13.050.-
2019	56	534	26.100.-





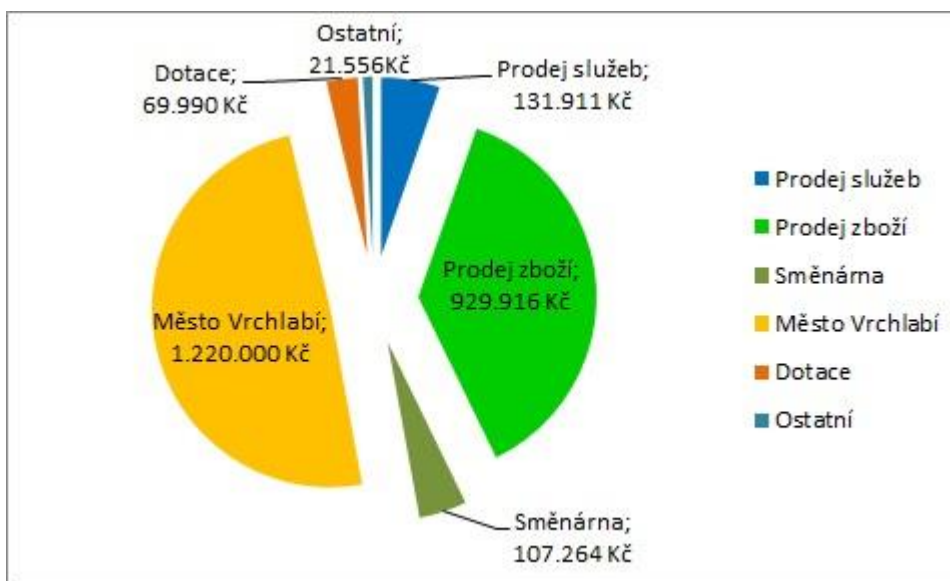
PŘIPRAVUJEME NA 2020:

- Vytvoření **nových propagačních předmětů** pro návštěvníky infocentra a města Vrchlabí, např. turistické razítko s osobností města Kryštofem Gendorfem z Gendorfu jako doplnění k vydané tur. vizitce, vrchlabské kapesní kalendářiky, stolní kalendář města Vrchlabí na 2021 s historickými fotografiemi města, látkovou tašku ad.
- Tvorba a tisk **letáku** s informací o Karlu Halířovi (hudebníkovi), dotisk letáku na prohlídky města s rozšířenou jaz. mutací, tvorba letáku k běžeckému areálu Vejsplachy.
- **Prohlídky klášterního kostela sv. Augustína 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 celý týden kromě pondělí. Změna časů prohlídek ve 2019 se osvědčila, takže budou stejně ponechány (na 11 h, 13 h, 15 h).
- Výměna technického zařízení – **PC pro veřejnost**, z důvodu nefunkčnosti; pořízení **tiskárny** čárových kódů na označení zboží (doplnění ke čtečce kódů).
- Zvelebení **prostoru RTIC** – oprava podlahové krytiny, vylepšení dětského koutku, nové vybavení k vystavení zboží na pultu, pořízení pošt. Schránky.
- Slavnostní přivítání 333 333. **návštěvníka**.
- **Spolupráce s Královéhradeckým krajem** v rámci grantových schémat na podporu činnosti a vybavení informačních center. Žádost o příspěvek z dotačního titulu na provoz infocentra byla podána v prosinci 2019.
- **Spolupráce s Libereckým krajem** v rámci grantových schémat na podporu rozvoje cestovního ruchu. Žádost o příspěvek z dotačního titulu na provoz infocentra byla podána v lednu 2020.
- Podání žádosti o zařazení do **hry s Děčkem České televize**.
- Doplnění **cizojazyčných překladů** na turistický portál Vrchlabí; větší propagace regionálními produkty.
- **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 mezisezony jsou optimální pro vytváření a aktualizaci těchto databází. Každou mezisezonu obohacujeme naše zdroje o další informace.
- Občasné příspěvky o činnosti RTIC, novinkách **do měsíčníku PULS**.
- Spolupráce na **tvorbě** zadních stran skleněných vitrín na náměstí Míru, dále pak na **informačního panelu** s osobnostmi města.



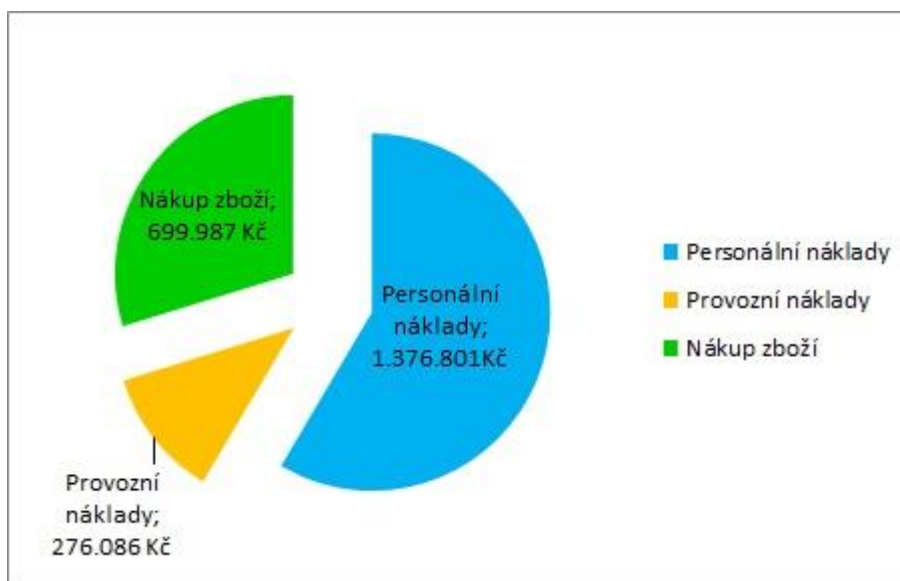
Hospodaření RTIC Krkonoše

VÝNOSY/PŘÍJMY RTIC KRKONOŠE



Výnosy RTIC Krkonoše za rok 2019 činí celkem **2.480.637 Kč bez DPH.**

NÁKLADY RTIC KRKONOŠE



Náklady RTIC Krkonoše za rok 2019 jsou celkem **2.352.874 Kč bez DPH.**

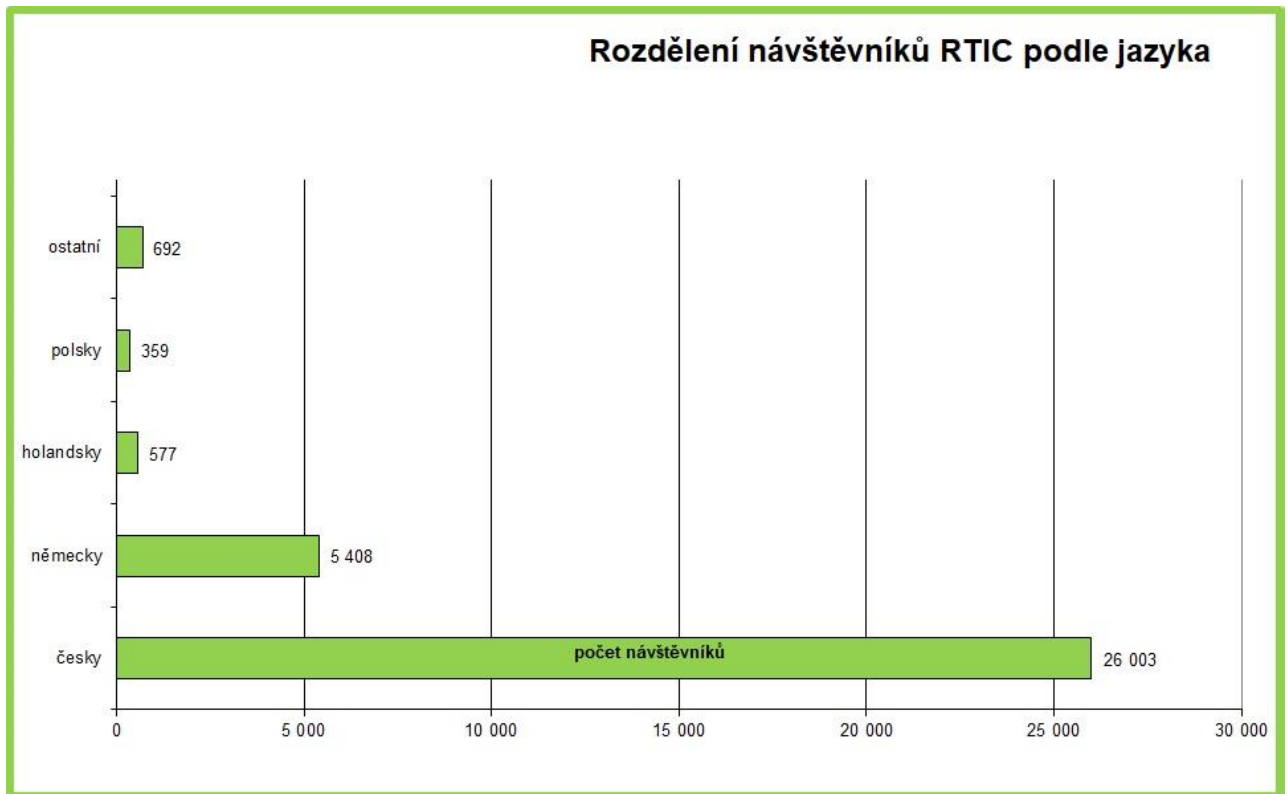
Hospodářský výsledek organizace k 31. 12. 2019 je **127.763 Kč bez DPH**, bude rozdělen do rezervního fondu a fondu odměn.

**STATISTIKA NÁVŠTĚVNOSTI RTIC KRKONOŠE Z PODROBNĚ VEDENÉ EVIDENCE**

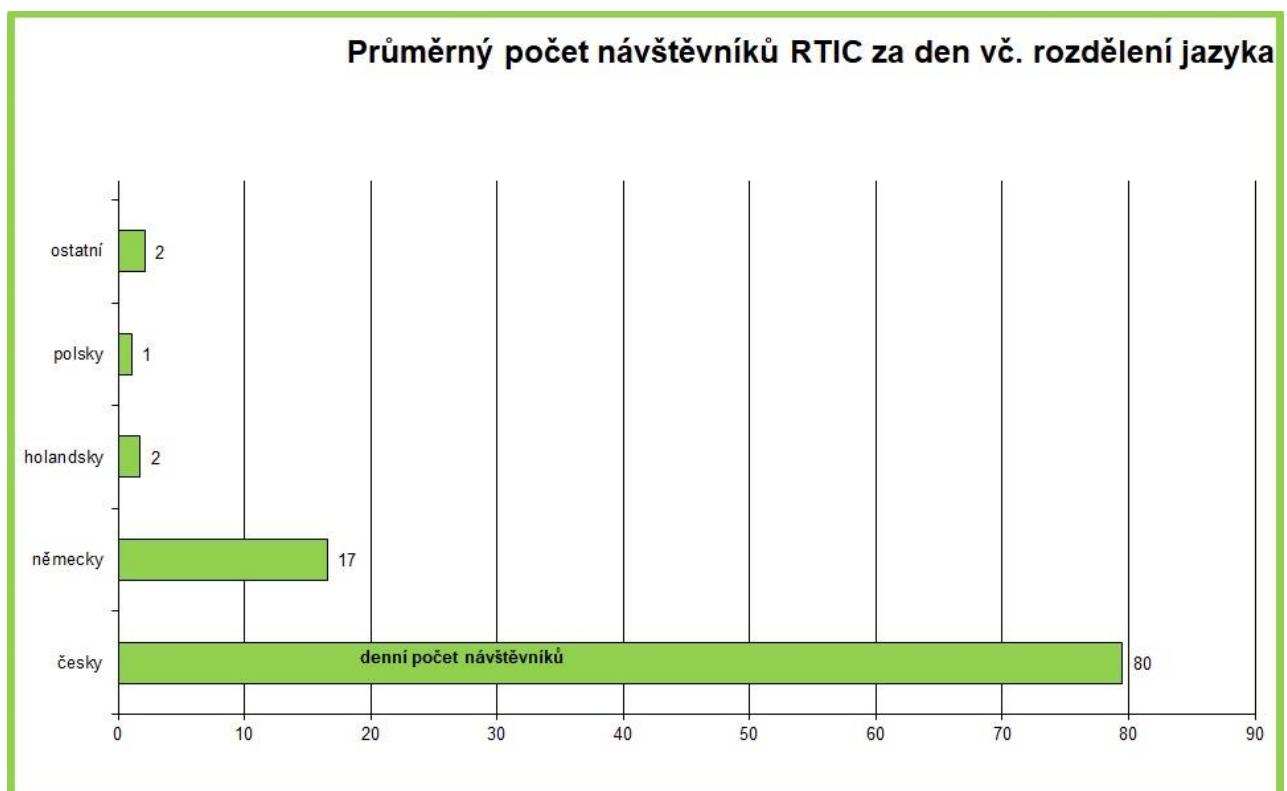
- Za rok 2019 navštívilo informační centrum 33.039 návštěvníků,
 - v roce 2018 – 32.540 návštěvníků,
 - v roce 2017 – 35.716 návštěvníků,
 - v roce 2016 – 31.986 návštěvníků.

- Z toho mluvících:
 - česky 79 %,
 - německy 16 %,
 - holandsky 1,8 %,
 - polsky 1,1 %,
 - a ostatních (francouzsky, rusky, anglicky apod.) 2,1 %.

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 %
2017	35.716	77,89 %	16,35 %	1,39 %	4,37 %
2018	32.540	80,26 %	15,20 %	1,07 %	1,65 %
2019	33.039	78,70 %	16,37 %	1,09 %	3,84 %
Celkem	323.028				



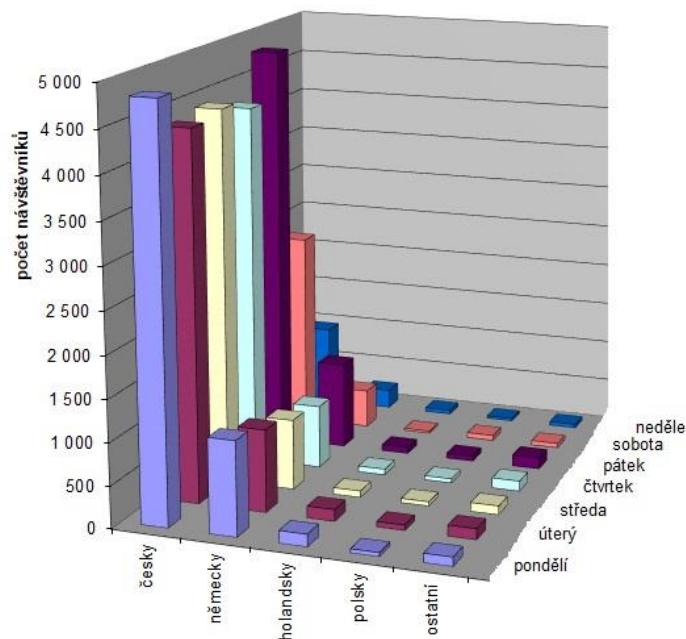
Celkový počet návštěvníků za rok 2019 je 33.039 osob.



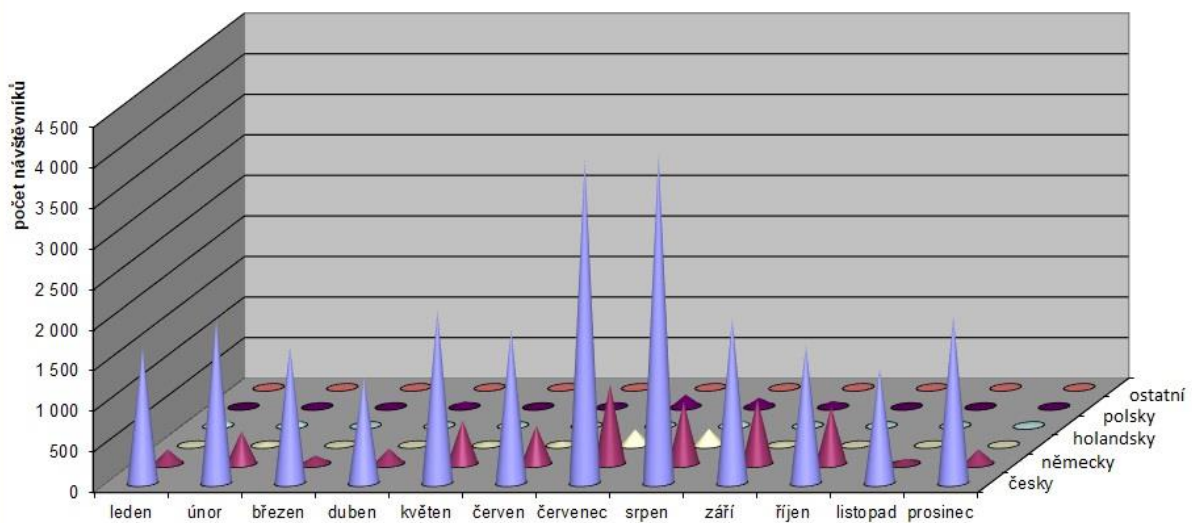
Průměrný denní počet návštěvníků v roce 2019 je 102 osob. Nárůstek o 1 osobu denně oproti roku 2018.

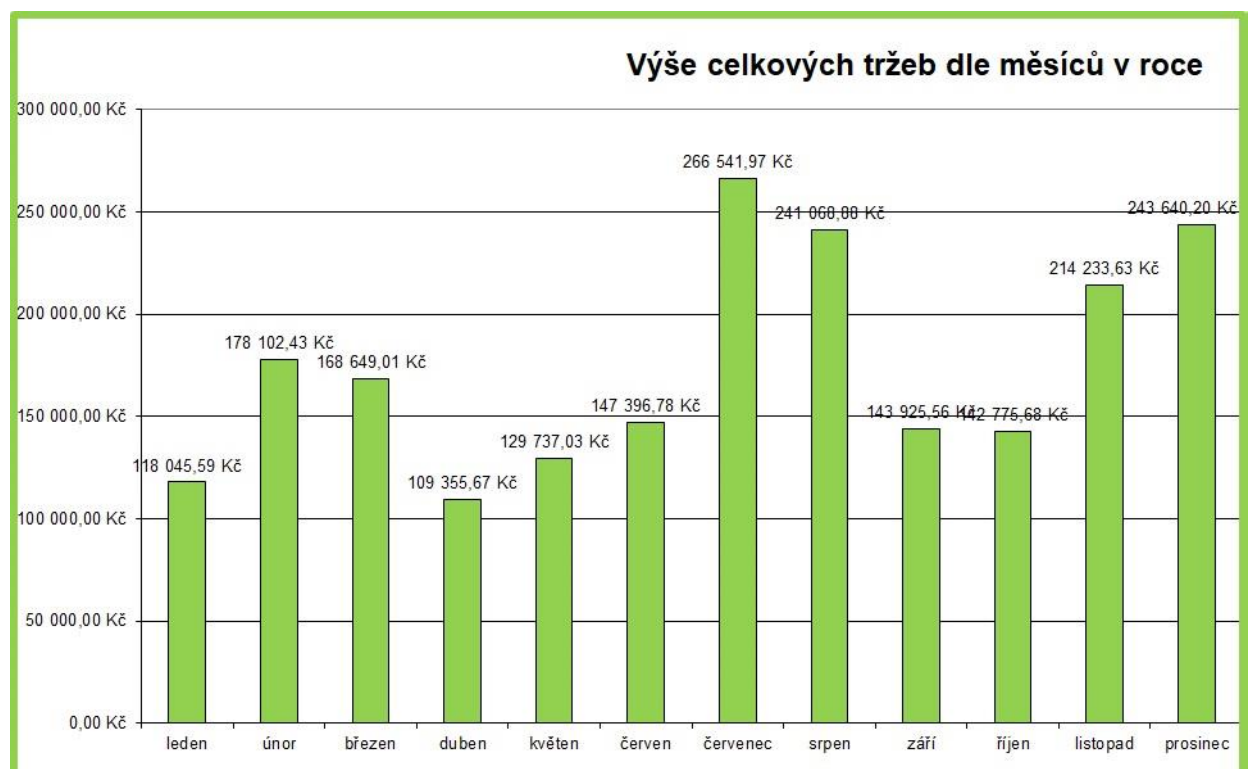
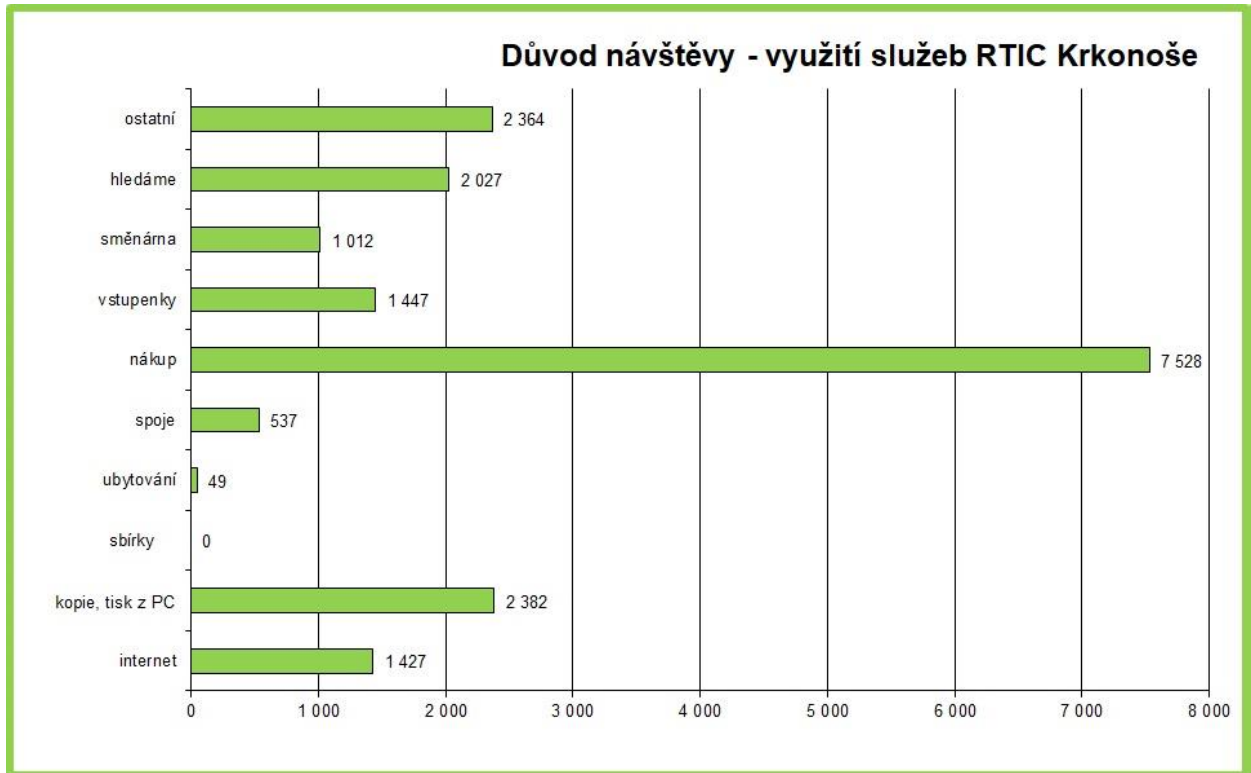


Návštěvnost dle dnů v týdnu



Návštěvnost dle měsíců v roce







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,
- tisk a kopírování černobílé i barevné do velikosti A3,
- skenování a zasílání na email,
- laminování do vel. A3,
- kroužkovou vazbu,
- zprostředkování ubytování,
- zprostředkování a tipy na výlety a adrenalinové zážitky apod.,
- směnárenské služby,
- prohlídky zdejšího klášterního kostela,
- prohlídky vrchlabských památek s průvodcem,
- a další...



PODNIKATELŮM NABÍZÍME:

- zapojení do rezervačního systému ubytování napojeného na webové stránky s možností zasílání poptávek, z 54 oslovených ubytovacích zařízení ve Vrchlabí se zapojilo 36 (<http://accom.holidayinfo.cz/cs/accomregs/vrchlabi>)
- 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 mimosezoně 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 místních, regionálních i krajových,
- prodej tradičních produktů krkonošských výrobců, podpora certifikovaných regionálních produktů,
- prezentace vlastních propagačních materiálů v RTIC Krkonoše,
- a další...