

Výroční zpráva za rok 2009

**Regionální turistické informační centrum
KRKONOŠE**



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

Otevírací doba RTIC Krkonoše:

Letní sezona: (červen – září)

Po–Pá 9.00 – 18.00

So–Ne 10.00 – 15.00

Zimní sezona: (vánoční svátky – únor)

Po–Pá 9.00 – 17.00

So–Ne 10.00 – 15.00

Mezisezona: (říjen – prosinec, březen – květen)

Po–Pá 9.00 – 17.00

So 10.00 – 13.00

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 1.3.2008 byla do funkce ředitelky příspěvkové organizace Města Vrchlabí jmenována Klára Kroupová.
- 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: Rada města Vrchlabí na svém 21. zasedání konaném dne 16. 7. 2008 schválila rozšíření doplňkové činnosti příspěvkové organizace Regionální turistické informační centrum Krkonoše o směnářenskou činnost.

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

Plátcovství DPH: příspěvková organizace se od 1.8.2009 stala plátcem DPH.

Organizační struktura:

Statutárním orgánem organizace je ředitelka Bc. Klára Kroupová. 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,
- Ing. Alena Bedrníková,
- Petra Kobrová (tč. na mateřské dovolené)
- Alena Slachová (brigádně na dohodu o provedení práce, zajišťuje prohlídky klášterního kostela, prohlídky po městě a o sezoně částečně vypomáhá s víkendovým provozem v infocentru)

Účetnictví organizace externě vede: Bc. Hana Jonová

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.

Doplňkové činnosti:

- 1) specializovaný maloobchod a maloobchod se smíšeným zbožím
 - 2) zprostředkování obchodu a služeb
 - 3) reklamní činnost a marketing
 - 4) kopírovací práce
 - 5) zpracování dat, služby databank a správa sítí
 - 6) provozování cestovní agentury
 - 7) činnost podnikatelských, finančních, organizačních a ekonomických poradců
 - 8) pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí
 - 9) směnářská činnost (rozšíření ze dne 16.7.2008)
- ☛ Dne 11. listopadu 2008 bylo RTIC Krkonoše na 9. jednání Rady Asociace přijato za člena Asociace turistických informačních center České republiky a infocentru udělena kategorie B (kategorie A je zpravidla přidělována jen infocentřům v top destinacích jako je Praha, Karlovy Vary, Český Krumlov, apod.).

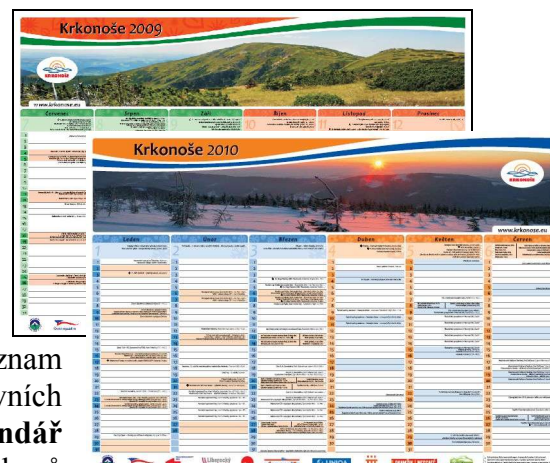
Marketingové činnosti realizované RTIC Krkonoše

- Na přelomu roku 2008 a 2009 byl za finanční podpory Města Vrchlabí vytištěn **propagační materiál Vrchlabí**. Tento image materiál podává základní informaci o dění, nabídce a zajímavostech města, byl vydán ve formátu A3 – výsledný formát 1/3 A4, v počtu 10 tis. kusů česko –německé verze a 10 tis. kusů anglicko – polské verze.



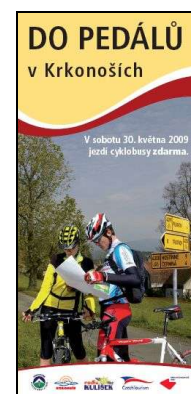
- RTIC Krkonoše také spolupracovalo na vydání turistických novin **Krkonošská sezona** pro zimu 2008/2009, pro léto 2009 a zimu 2009/2010, zejména v editaci textů, redakčních pracích, sběru inzerce a jazykových korekturách.

- Na rok 2009 byl ve spolupráci se Svazkem měst a obcí Krkonoše sestaven seznam regionálních kulturních, společenských a sportovních akcí a posléze vytištěn **Kalendář událostí Krkonoše 2009** v nákladu 5 tis. kusů v mutacích české, německé, polské a anglické.



- Během podzimu 2009 byl ve spolupráci se Svazkem měst a obcí Krkonoše sestaven seznam regionálních kulturních, společenských a sportovních akcí na rok 2010 a posléze vytištěn **Kalendář událostí Krkonoše 2010** v nákladu 5 tis. kusů v mutacích české, německé, polské a anglické.

- Organizace cykloturistické akce na vrchlabském náměstí „**Do pedálů v Krkonoších**“. Otevření turistické sezony ve Vrchlabí a celých Krkonoších proběhlo dne 30. května 2009. Krkonošské cyklobusy jezdily celý den zdarma, připravené byly cyklovýlety, soutěže, ceny pro děti i dospělé. Návštěvnost akce byla bohužel ovlivněna nepřízní počasí.



- Od října 2009 do ledna 2010 soustavně probíhaly přípravné práce na vzniku tzv. mluvící mapy, která byla k 1. únoru 2010 osazena na náměstí T.G.M. ve Vrchlabí. Garantem dodání podkladů pro **Zvukový informační nosič Daruma City Voice ve Vrchlabí** bylo Regionální turistické informační centrum Krkonoše. Jednalo se o kompletní zpracování podkladů pro vytvoření aktuálního mapového podkladu města Vrchlabí, vyznačení turistických i dopravních tras, zajímavostí, institucí, dodání kompletních obrazových podkladů a textových podkladů pro vytvoření zvukových spotů.
- Během roku bylo průběžně zpracováno několik reklamních inzerátů pro Město Vrchlabí, resp. v kooperaci s panem místostarostou Konvalinou do různých tištěných periodik, (např. Místní zlaté stránky, Poznávejme kraje České republiky, Průvodce Soukup&David, apod.).
- Od prosince 2008, kdy byly spuštěny nové webové stránky Města Vrchlabí na www.muvrchlabi.cz, jsou průběžně doplňovány a aktualizovány údaje související s cestovním ruchem ve městě a jeho okolí.
- **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. Ke kompletní databázi bude zapotřebí ještě alespoň dvou mezisezon.
- V roce 2009 probíhal **sběr podkladů pro nově vznikající brožury** za území Krkonoš a Podkrkonoší, jejichž vydání připravuje Královéhradecký kraj. Jednalo se zejména o tři brožury Relaxace v Krkonoších a Podkrkonoší, Gastrospeciality a tradiční výrobky Krkonoš a Podkrkonoší, Ekoturistika, agroturistika a hipoturistika v Krkonoších a Podkrkonoší. Podklady byly sebrány a zpracovány ve spolupráci s ostatními informačními centry a poskytovateli různých služeb uvedených v jednotlivých brožurách.



- **Realizace projektu „Společná propagační kampaň města Vrchlabí a Kowary“** ve výši 21.293 Euro. V listopadu 2008 byla zpracována a podána žádost o grant z Operačního programu přeshraniční spolupráce 2007 – 2013 Česká republika – Polská republika pro realizaci mikroprojektů. Žádost byla úspěšná a projekt bude realizován od května 2009 do května 2010. Obsahem tohoto projektu je:

- zpracování studie naučné stezky Vrchlabím,
- vyznačení naučné stezky Vrchlabím,
- vytvoření propagačního materiálu k naučné stezce,
- vytvoření mapy města ve formě tištěné trhací mapy,
- revitalizace uvítacích cedulí na příjezdových komunikacích do Vrchlabí,
- vytvoření venkovních velkoplošných map města
- pořízení drobných upomínkových předmětů (tužky, žetony do nákupních košíků, bločky, kalendářiky, papírové tašky, deštníky).

V roce 2009 probíhaly pouze přípravné práce, především ve vztahu k naučné stezce a jejímu vyznačení a komunikaci ve směru k městu Kowary. Většina aktivit bude probíhat až v roce 2010.

- Realizace získané zakázky na zajištění **publicity projektu „Přístavba a stavební úpravy kulturního domu Střelnice“**. V prosinci 2008 byla předložena nabídka na výzvu na zajištění publicity uvedeného projektu. RTIC Krkonoše tuto zakázku v hodnotě 148 tis. Kč získalo a v roce 2009 ji pro Město Vrchlabí realizovalo. Realizace spočívala:

- ve výrobě billboardu umístěného na stavbu,
- vypracování a uveřejnění informací o projektu na webových stránkách města,
- průběžná aktualizace informací na webových stránkách,
- vytvoření a osazení pamětní desky na budovu,
- informace (2x) o projektu v místním zpravodaji PULS
- slavnostní otevření KD Střelnice po skončení rekonstrukce objektu, které proběhlo 5. ledna 2010.



- Realizace získané zakázky na zajištění **publicity projektu „Čisté horní Labe“**. V březnu 2009 byla předložena nabídka na splnění veřejné zakázky malého rozsahu „Čisté horní Labe – zajištění publicity“. RTIC Krkonoše tuto zakázku v hodnotě 38.290,- Euro získalo a od dubna 2009 ji pro Město Vrchlabí realizuje. Realizace spočívá:

- v kompletním zajištění slavnostního zahájení projektu,
- v kompletním zajištění slavnostního zakončení projektu,
- ve vytvoření tří druhů propagačních materiálů,
- vytváření pravidelných tiskových zpráv a informací v místním tisku po dobu celého projektu.
- vytvoření a zajištění placených reklam v odborných titulech,
- vytvoření a naplnění webových stránek projektu,
- zpracování několika informačních billboardů.



- V dubnu 2009 byla předložena nabídka na splnění veřejné zakázky zadané v otevřeném nadlimitním řízení „Zajištění vyhotovení propagačních brožur“ pro Královéhradecký kraj. Nabídku předložila firma UNIPRESS v zastoupení sdružení firem tiskárny Unipress, Turnov a reklamní agentury Entre, Praha. RTIC Krkonoše figuruje v této zakázce jako subdodavatel pro editaci podkladů předaných objednatelem, sjednocení stylistické stránky celého obsahu brožur a jazykové korektury v celkové hodnotě 717.985,- Kč. Tato nabídka bohužel nebyla úspěšná a projekt tedy nebyl realizován.
- **Prohlídky zdejšího klášterního kostela** během letních prázdnin 2009. Od 1. 7. do 31. 8. byl klášterní kostel otevřen pro veřejnost každý den, ve všední den od 10 do 17, o víkendech od 10 do 15 hod. Byly zde najatí studenti střední Hotelové školy ve Vrchlabí, kteří si tak plnili povinnou praxi. Studenti zajišťovali otevření objektu, jeho hlídání, poskytnutí informací návštěvníkům a pro zájemce i krátké prohlídky v českém, německém a anglickém jazyce. Vstupné bylo dobrovolné. Pro všechny zde byly připraveny zalaminované informace o klášterním kostele k zapůjčení v českém, německém, anglickém i polském jazyce. Za toto období klášterní kostel navštívilo 2.300 osob, z toho bylo 55 % českých návštěvníků, 33 % německy mluvících návštěvníků a 12 % ostatních. Na dobrovolném vstupném bylo v různých měnách vybráno celkem cca 14 tis. Kč.

- **Prohlídky vrchlabských památek s průvodcem.** V červenci a srpnu téměř každé pondělí probíhaly prohlídky po vrchlabských památkách (kostel sv. Vavřince, Tři domky – Krkonošské muzeum, klášterní kostel sv. Augustina, zámek) s průvodcem z řad pracovníků RTIC Krkonoše. Tato služba byla nabízena v určitých časech pro 2 - 25 osob v českém, německém a anglickém jazyce. Za období prázdnin se uskutečnilo 15 prohlídek pro celkem 75 osob. Prohlídky vrchlabských památek s průvodcem nabízí RTIC Krkonoše i mimo letní prázdniny, avšak po předchozím objednání a domluvení termínu.



- **Naplňování webových stránek www.muvrchlabi.cz a www.krkonoše.eu.** Informace z oblasti cestovního ruchu nejsou uveřejněny zatím v kompletní podobě. Je nutné tyto webové stránky ještě obohatit a také pravidelně aktualizovat. V období vánoc 2009 byl spuštěn nový obsah a design webových stránek [krkonoše.eu](http://www.krkonoše.eu). RTIC Krkonoše dlouhodobě spolupracovalo na vytvoření struktury obsahu, navrhnutí grafického designu, vypracování obsahové náplni, překlady webových stránek, apod. Aktualizace dat a vývoj stránek je vytvářen ve spolupráci se Svazkem Krkonoše.



Účast RTIC Krkonoše na veletrzích a výstavách cestovního ruchu financovaných Svazkem měst a obcí Krkonoše

- Technické zajištění a osobní účast na Mezinárodním veletrhu cestovního ruchu Vacantie v Utrechtu v Nizozemsku, 12.–18.1.2009.
- Osobní účast na Mezinárodním veletrhu cestovního ruchu Regiontour v Brně, 15.–18.1.2009.
- Technické zajištění a osobní účast na Mezinárodním veletrhu cestovního ruchu HolidayWorld v Praze, 5.–8.2.2009.
- Technické zajištění a osobní účast na Presentaci regionální nabídky v Trutnově na akci cestovního ruchu pro širokou veřejnost „Dračí rej“ – 20.2.2009
- Technické zajištění a osobní účast na Regionálním veletrhu cestovního ruchu Dovolená a region v Ostravě, 13.–15.3.2009.
- Technické zajištění a osobní účast na Mezinárodním veletrhu cestovního ruchu TS Poznaň v Polsku, 21.–24.10.2009.



Prezentace RTIC Krkonoše v partnerském městě Baunatalu

- RTIC Krkonoše prezentovalo město Vrchlabí a region Krkonoš od 2. do 7. prosince 2009 na vánočních trzích Nikolausmarkt v Baunatalu – partnerském městě. Byly rozdávány propagační materiály Vrchlabí a Krkonoš a prodávány drobné propagační předměty, které jsou tématicky svázané s našim územím (sošky Krakonoše, kalendáře, medovina, oplatky, apod.).



RTIC Krkonoše a regionální spolupráce

V roce 2009 dále pokračovala organizace porad Pracovní skupiny pro marketing Krkonoš, která je složena převážně ze zástupců více jak 20 turistických informačních center z celého pohoří. V rámci těchto porad dochází mj. ke vzájemné výměně propagačních materiálů, poznatků a 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.



Uvedená pracovní skupina působí pod záštitou Svazku měst a obcí Krkonoše, který sídlí ve Vrchlabí. Ten sdružuje rovných 40 větších i menších municipalit a plní úlohu regionální organizace cestovního ruchu. Na této bázi tak vrchlabské infocentrum získává své pevné místo i v koordinačních strukturách a odborných prioritách cestovního ruchu obou dotčených krajů, tj. Královéhradeckého a Libereckého. Prostřednictvím Svazku Krkonoše se zapojuje i do celorepublikových aktivit státní organizace CzechTourism, která spadá pod pražské Ministerstvo pro místní rozvoj. Jedná se např. o prezentaci místních atraktivit v projektu Kudy z nudy (www.kudyznudy.cz), kterým český stát povzbuzuje domácí cestovní ruch.



Na podzim 2009 byla ve spolupráci s agenturou CzechTourism **provedena kontrola oficiálně značených turistických informačních center** v Krkonoších. Jednalo se celkem o 19 informačních center, která byla osobně navštívena. Formou pohovoru zde byla provedena kontrola hodnocených kritérií a kontaktů.

Dotační tituly a granty

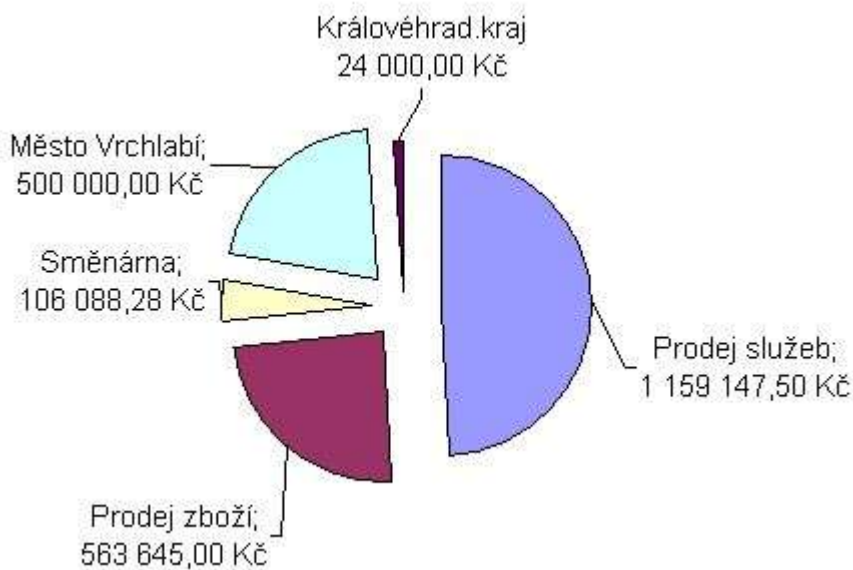
- V červenci 2008 bylo požádáno o poskytnutí podpory na činnost informačního centra z Královéhradeckého kraje. Podpora ve výši **23.000,- Kč** byla řešena darovací smlouvou. Závěrečnou zprávou bylo v dubnu 2009 předloženo a vyúčtováno využití darovaného obnosu na úpravu webových stránek Města Vrchlabí v sekci turistického ruchu.
- V květnu 2009 bylo požádáno o poskytnutí podpory na činnost informačního centra z Královéhradeckého kraje. Podpora ve výši **24.000,- Kč** byla řešena darovací smlouvou. Závěrečná zpráva bude vyhotovena v dubnu 2010 a doloženo využití darovaného obnosu na úpravu webových stránek turistického regionu Krkonoše.
- V listopadu 2008 byla zpracována a podána žádost o grant z Operačního programu přeshraniční spolupráce 2007 – 2013 Česká republika – Polská republika pro realizaci mikroprojektů. Žádost byla podána ve spolupráci s polským krkonošským městem Kowary na projekt „Společná propagační kampaň města Vrchlabí a Kowary“ ve výši **21.293 Euro**. Žádost byla úspěšná a projekt bude realizován od května 2009 do května 2010.
- V rámci spolupráce s Krkonoše – svazkem měst a obcí se RTIC Krkonoše podílelo na organizaci a realizaci projektu Do pedálů v Krkonoších. Současně také spolupracovalo na tvorbě turistických novin Krkonošská sezona nejen sběrem dat a korekturou textů, ale také fakturací inzerentům v novinách a úhradou souvisejících nákladů.

Připravuje se:

- Prohlídky vrchlabského klášterního kostela a prohlídky vrchlabských památek s průvodcem během letních prázdnin.
- 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. Ke kompletní databázi bude zapotřebí ještě alespoň dvou mezisezon.
- Naplňování webových stránek www.muvrchlabi.cz a www.krkonose.eu. Informace z oblasti cestovního ruchu nejsou uveřejněny zatím v kompletní podobě. Je nutné tyto webové stránky ještě obohatit a také pravidelně aktualizovat.
- Realizace projektu „Společná propagační kampaň města Vrchlabí a Kowary“ ve výši 21.293 Euro v období květen 2009 – květen 2010.
- Realizace zajištění publicity k projektu „Čisté horní Labe“.

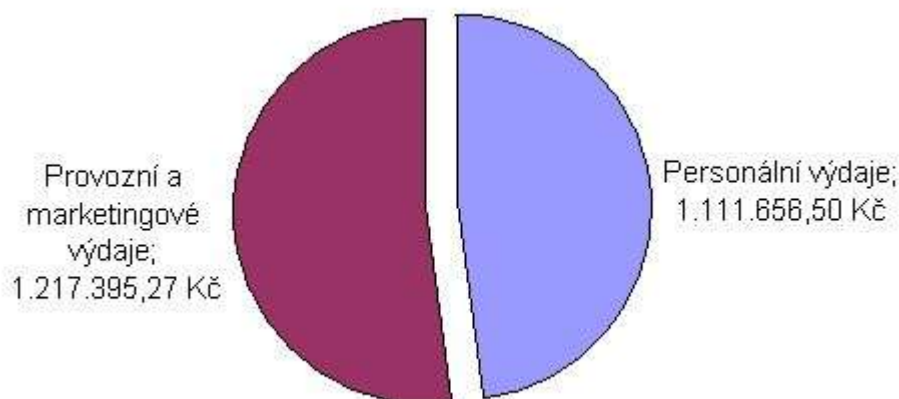
Hospodaření RTIC Krkonoše

Příjmy RTIC Krkonoše



Příjmy RTIC Krkonoše za rok 2009 jsou celkem 2.352.880,78 Kč.

Výdaje RTIC Krkonoše



Výdaje RTIC Krkonoše za rok 2009 jsou celkem 2.329.051,77 Kč.

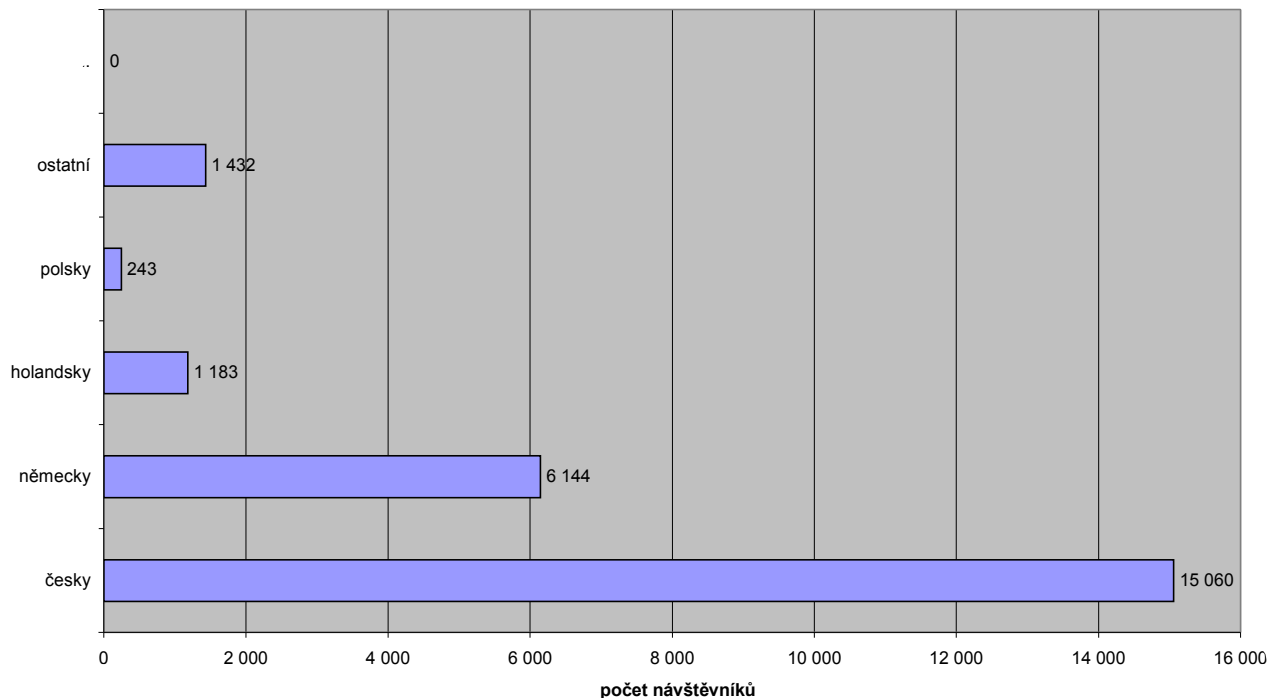
Hospodářský výsledek organizace k 31. 12. 2009 je 23.829,01 Kč.

Statistika návštěvnosti RTIC Krkonoše z podrobně vedené evidence

- Za rok 2009 navštívilo informační centrum 24.062 návštěvníků.
- Z toho česky mluvících 63 %, německy 25 %, holandsky 5 %, polsky mluvících 1 % a ostatních (francouzsky, rusky, anglicky, apod.) 6 %.
- **30ti tisíciho návštěvníka** od otevření RTICu v dubnu 2008 jsme přivítali 7. května 2009. Třiceti tisící návštěvnice, paní Jana Pasková z Vrchlabí, byla drobnými dárky a informačními materiály potěšena.

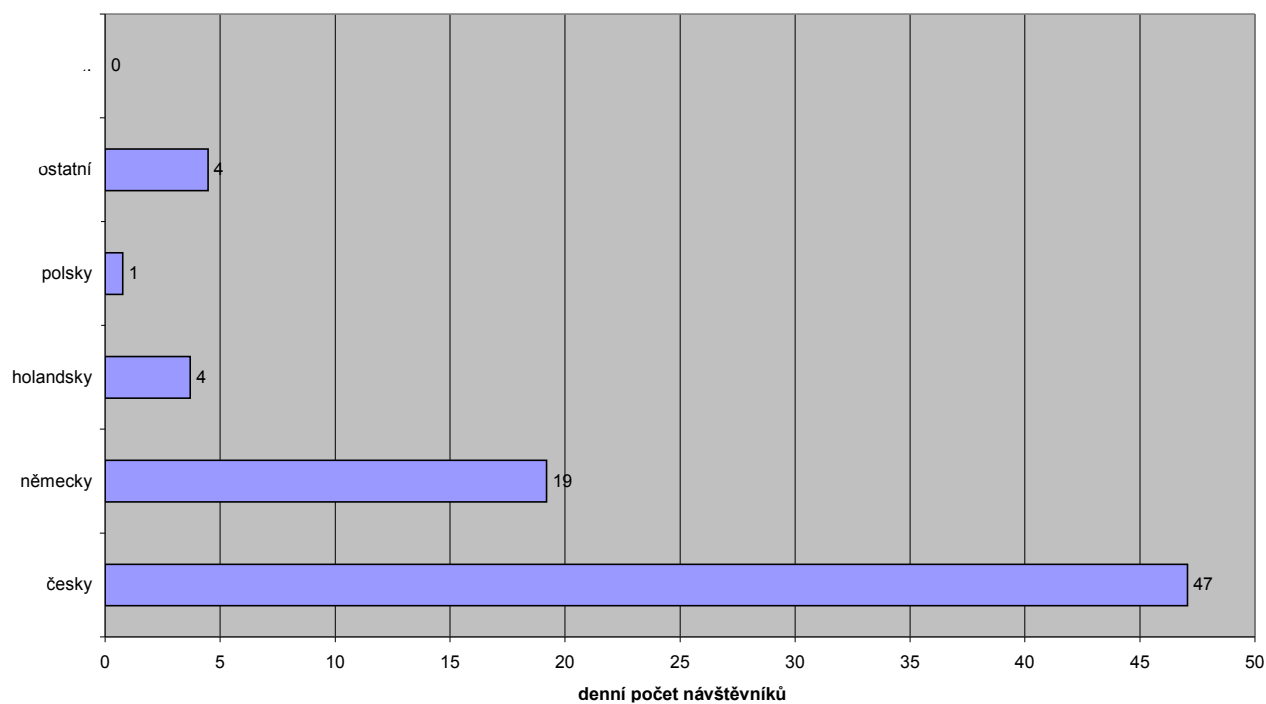


Rozdělení návštěvníků RTIC dle jazyka



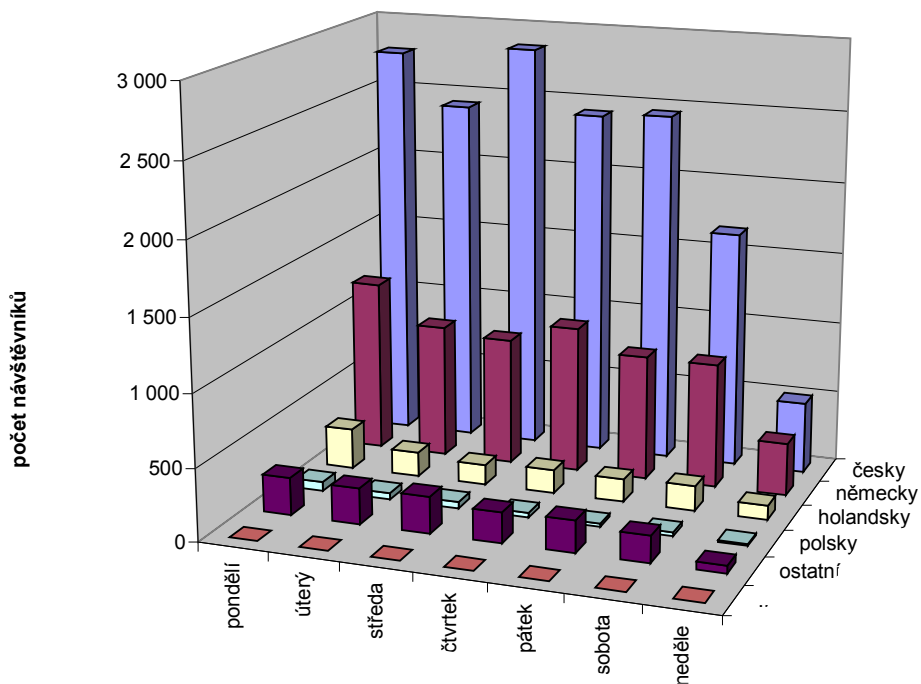
Celkový počet návštěvníků za rok 2009 je 24.062 osob.

Průměrný počet návštěvníků za den vč. rozdělení dle jazyka

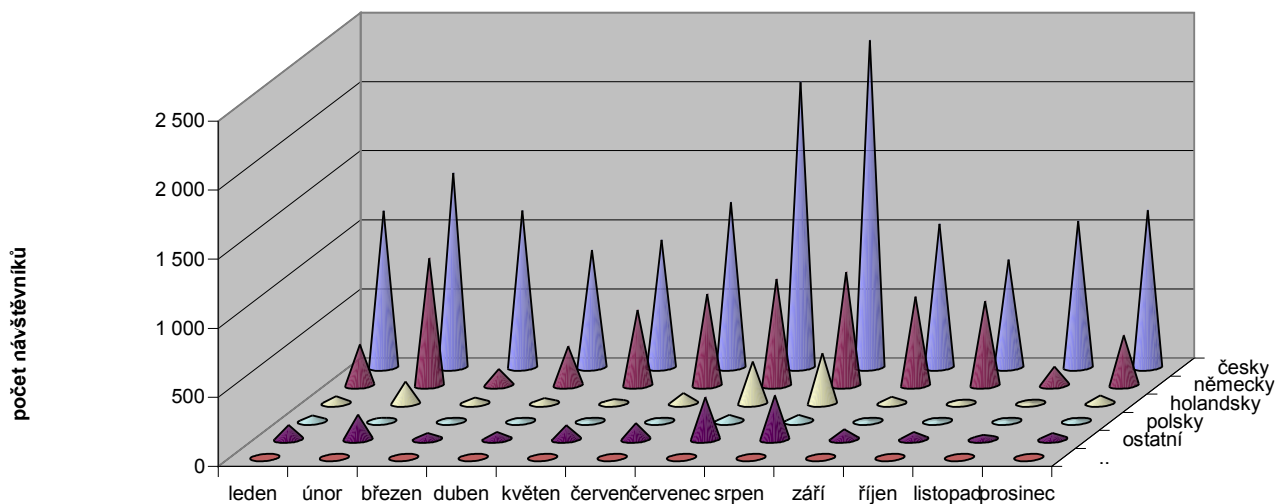


Průměrný denní počet návštěvníků v roce 2009 je 75 osob.

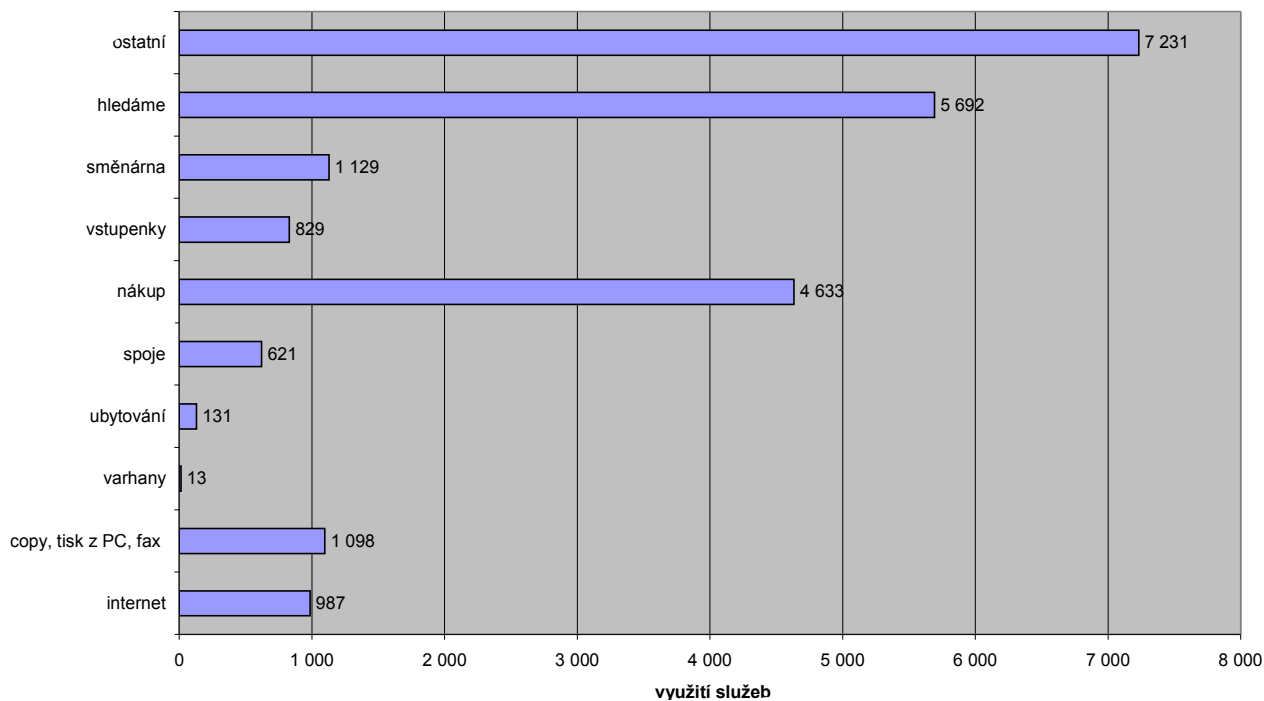
Návštěvnost dle dnů v týdnu



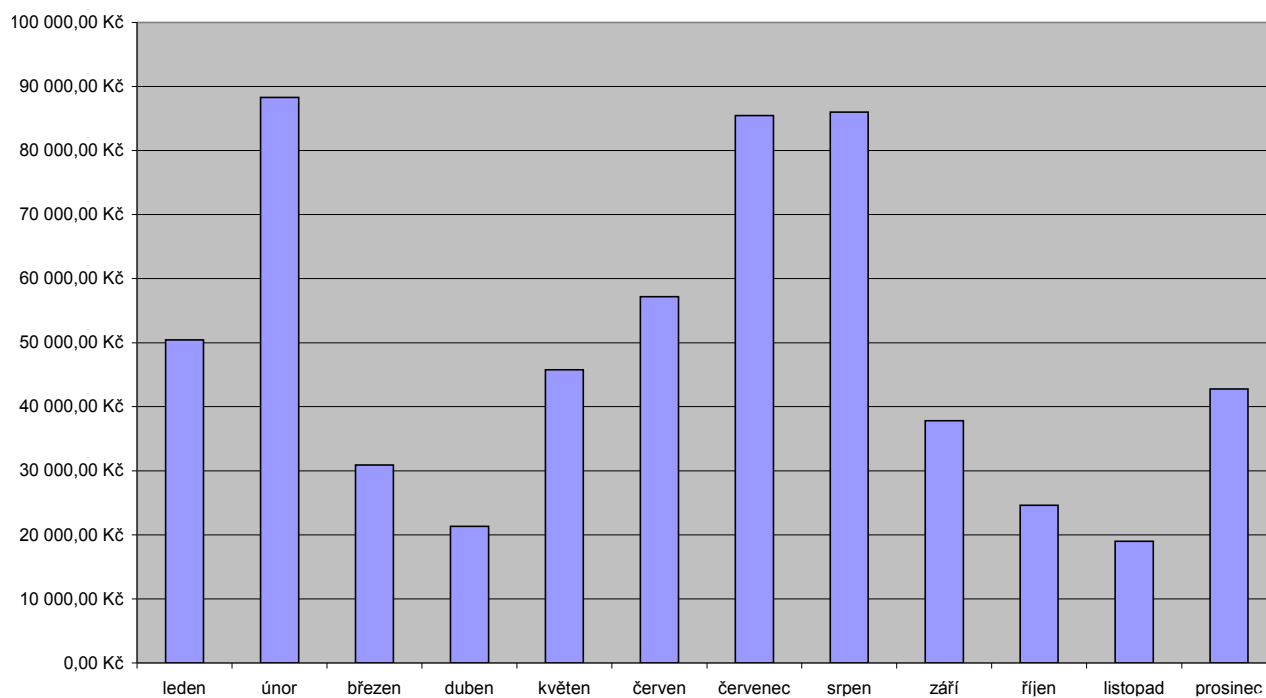
Návštěvnost dle měsíců v roce



Důvod návštěvy RTIC



Výše celkových tržeb 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,
- kopírování,
- faxování,
- tisk a kroužkovou vazbu,
- zprostředkování ubytování,
- zprostředkování a tipy na výlety a adrenalinové zážitky, apod.,
- směnárenské služby,
- a další...

Podnikatelům nabízíme:

- zapojení do rezervačního systému ubytování napojeného na webové stránky s možností objednávky online - 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 mimosezoně šestidenní,
- neustálý sběr a aktualizace informací v rámci celého Vrchlabí a regionu Krkonoše a distribuce informací dále,
- turistické informace všech typů vč. jejich aktualizace na webových stránkách,
- prodej tradičních produktů krkonošských výrobců,
- prezentace vlastních propagačních materiálů v RTIC Krkonoše,
- a další...

Zpracovala: Bc. Klára Kroupová
Ve Vrchlabí, 24. dubna 2010.