



Výroční zpráva za rok 2017

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:

- Karla Svatá, DiS.
- Bc. Alena Cejnarová (na rodičovské dovolené), na dohodu o provedení práce pomáhala s organizací Členského fóra ATIC a při realizaci dotačního titulu z Euroregionu Glacensis
- Bc. Alena Jahodová do 31. 5. 2017
- Eliška Rojtová od 22. 5. 2017 do 14. 10. 2017
- Dagmar Vokatá od 18. 9. 2017 (zástup za mateřskou a rodičovskou dovolenou A. Cejnarové)
- Bc. Hana Jonová (vedení účetnictví)
- Jan Kotyk, Magdalena Kynčlová, Anna Březíková a Ondřej Mejsnar zajišťovali prohlídky klášterního kostela sv. Augustina v průběhu letních prázdnin.
- Ing. Dana Hnyková, DiS., Květa Poslušná, Hana Jakubcová, Lidmila Kučerová zajišťovaly prohlídky s průvodcem po městě.
- Ing. Dana Hnyková, DiS. 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, PSC, aktuálním stavu počasí, sněhovém zpravodajství, stavu tras či sjezdovek, sjízdnosti silnic.
- Poskytování informací o možnostech výletů, o hraničních přechodech.
- Sestavování měsíčního přehledu 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 12. 9. 2017.
- ➡ 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.

Zákon č. 106/1999 Sb., O svobodném přístupu k informacím, Zpráva za rok 2017

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. 2017 do 31. 12. 2017:

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 2017

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 2018**, 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 2017 byly webové stránky obohaceny zejména o nový poptávkový ubytovací systém – přehled ubytování ve Vrchlabí, které umožňuje vyhledávat podle zadaných kritérií, o tipy na vycházkové okruhy, nový návštěvnický okruh a informace o nových místech pamětních desek (výstupy dotačního česko-polského projektu)
- Vyrvalá **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 4000 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 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 Twitter.
- **Občasné 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.
- 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.
 - Obnovili jsme technické vybavení kanceláře, zejména PC, rychlovač a laminovací přístroj.
 - Zajistili nový informační panel u vlakového a autobusového nádraží.
 - Rozšířili jsme možnost vybírání dovolené a přesčasových hodin zajištěním kvalifikovaných brigádníků na hlavní turistickou sezonu.
- V únoru 2017 jsme získali certifikát II. stupně Českého systému kvality služeb. Platnost certifikátu je do 28. 2. 2020.



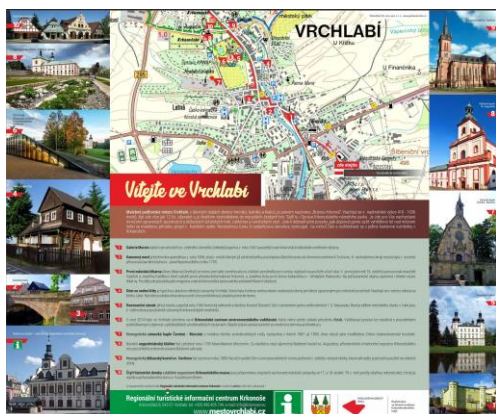
PREZENTACE VRCHLABÍ A KRKONOŠ

- Prezentace na semináři pro odborníky v cestovním ruchu „**Poznejte regiony České republiky 2017**“ 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 28. února 2017 a v rámci 60 minut představil nabídku města a regionu vč. novinek pro nadcházející sezonu.
- 5.-6. října 2017 jsme pořádali celostátní setkání pracovníků informačních center ve Vrchlabí – **Členské fórum Asociace turistických informačních center ČR** První den proběhla konference v Kulturním domě Střelnice, prohlídka s průvodcem po městě zakončená malým koncertem v klášterním kostele a společenský večer s hudbou a doprovodným programem v Kulturním domě Střelnice. Druhý den byla pro účastníky připravena exkurze dvěma autobusy po okolí Vrchlabí – prohlédli si Stezku korunami stromů, Čtyři historické domky, kostel sv. Vavřince, Krkonošské centrum environmentálního rozvoje a vrchlabský zámek.



MARKETINGOVÉ AKTIVITY PRO VRCHLABÍ

- Vydali jsme dva **kapesní kalendářiky na rok 2018** s pohledem na interiér klášterního kostela a letní vrchlabský zámek, které byly určeny k distribuci zdarma.
- Na letní turistickou sezonu 2017 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 vývěškách na Krkonošské ulici, v klášterním kostele apod.
- Na zimní turistickou sezonu 2017–2018 vznikla obdobná elektronická brožura se zimní nabídkou, distribuce totožná s letní verzí.
- Zaktualizovali jsme **ceduli** o letní nabídce Vrchlabí a běžeckých lyžařských tratích, která je umístěna u Římskokatolické fary.
- Vytvořili jsme **informační ceduli na autobusové nádraží** ve Vrchlabí s informací o dostupnosti centra města a jeho bohatou nabídkou.
- Díky rekultivaci vrchlabského nábřeží resp. Nábřeží Marie Kubátové jsme vytvořili **2 nové informační cedule**. Jednu ke kulturnímu a historickému centru a jeho nabídce a druhou k cykloturistickým možnostem a nabídce Vrchlabí.
- Podali jsme **žádost o dotaci** do grantového programu firmy Škoda Auto na projekt: **Stežka k výročí 110 let autovýroby ve Vrchlabí**, resp. Vycházkový okruh po hřbitově „Za paměti Vrchlabí“. Se žádostí jsme bohužel neuspěli, s realizací se však počítá v roce 2018 bez ohledu na získání dotace.
- V roce 2017 pokračovala 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, apod.



ZIMA ve Vrchlabí 2017/2018

KRKONOŠSKÝ POHÁDKOVÝ BETLÉM V ZÁMECKÉM PARKU

Po roce se opět v zámeckém parku ve Vrchlabí objeví krásný Krkonošský pohádkový betlém. Od loňska se rozrostl o pár vyřezaných postav a zvířat, dominantou zůstává krásná chlapčiska, ve které jsou vystaveny postýčky u šenčiček a Matkočinu. Příjďte se podívat krásnou lidské práce, přírodním materiálu, ze kterých betlém vznikl, a poklidnou vánoční atmosférou. Krkonošský pohádkový betlém vytvořil řezbář Pavel Trýma a další z uskupení REZBÁŘI K106.

Kde: zámecký park, Vrchlabí
Kdy: 2.12.2017 – únor 2018
Blíže informací: tel.: 499 405 744, info@krkonose.eu



LYŽAŘSKÉ BĚŽECKÉ TRATĚ VE VEJSPLAŠÍCH

Kilometry upravených běžeckých tratí se nacházejí v okolí rybníku Kažák v areálu Vejsplášech, na jižním okraji města. V blízkosti jsou i homologované závodiště běžecké tratě a další běžecké tratě vedoucí do Horní či Dolní Bělé, Váňovic a Kráčic a dále přes Benecko na Horní Městečky. Další běžecké stopy pro turistické běžecké lyžování jsou, v případě dobrých snežových podmínek, za městským parkem směrem do Láňova nebo Strážného.

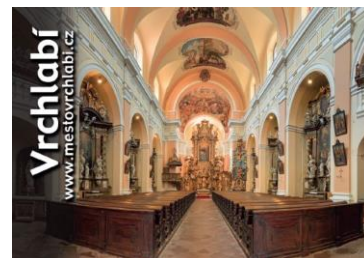
Nejbližším je okruh u nového fotbalového areálu, směrem zasněžovaný a denně osvětlený do 20 hodin. Nabízí lyžování i v době nepříznivé sněžové situace.

Vstup na tratě není nijak zpoplatněn. Na úpravu tratí ve Vejspláších však můžete přispět zakoupením lyžařské známky v hodnotě 50, 100, 250, 500 Kč, a to přímo v areálu, nebo v infocentru v budově radnice na náměstí T.G.M.

Aktuální informace o úpravě běžeckých tras v Krkonoších, získávané pomocí dat GPS z rolob, naleznete na www.lyzestopy.cz, www.nabecky.cz, www.krkonose.eu/cz/besky.



Regionální turistické informační centrum KRKONOŠE, Vrchlabí
E-mail: info@krkonose.eu, tel.: +420 499 405 744
www.mestovrchlabi.cz



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 2017. Podklady byly sebrány a zpracovány ve spolupráci s ostatními krkonošskými informačními centry a poskytovateli různých služeb cestovního ruchu do celokrkonošských propagačních materiálů Krkonošská sezona 2017, Krkonošské cyklobusy 2017, Kalendář událostí na rok 2017 a 2018, ad.
- RTIC se aktivně podílelo na vzniku **nového rezervačního systému** pro webové stránky regionu, ale také další webové stránky měst a obcí. Mimo jiné samozřejmě i pro webové stránky města Vrchlabí www.mestovrchlabi.cz.
- Spolupracujeme při vydávání pravidelných měsíčních newsletterů.
- Rozvíjíme projekt Pohádkové Krkonoše, kde jsme se v průběhu roku **osobně podíleli na některých prezentacích** na místních akcích.
- Udržujeme a aktualizujeme „**pohádkové aktivity**“ jako jsou questy ve Studenci a Vítkovicích a geofunové trasy v Krkonoších.

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. – 19. 2. ČR – mezinárodní veletrh Holiday World v Praze
- 24. 3. ČR – Snowjam, Špindlerův Mlýn





PROVOZ INFOCENTRA, VZDĚLÁVÁNÍ, ODBORNÉ PRAXE, DOTACE

- Z důvodu potřeby jazykové vybavenosti byly pro zaměstnankyně zajištěny **jazykové kurzy**. Kurzy angličtiny probíhaly individuálně na podzim 2017.
- V dubnu jsme se účastnili **členského fóra ATIC ČR** v Brně.
- V listopadu jsme se zúčastnili **konference cestovního ruchu** Travevolution v Brně s několika unikátními přednáškami odborníků v CR.
- V listopadu jsme se také účastnili Setkání informačních center Královéhradeckého a Pardubického kraje
- Na podporu úpravy lyžařských tratí ve Vrchlabí a okolí pro zimní sezonu 2016/2017 i 2017/2018 jsme se stali **prodejním místem lyžařských známek** a placek TJSVS Krkonoše, a to bez nároku na marži.
- V roce 2017 jsme požádali a získali **dotaci Královéhradeckého kraje** na podporu činnosti turistických informačních center **ve výši 41.000,- Kč**, ze které jsme zakoupili množství stojánek a stojanů na propagační materiály, mincovník do kasy, propagační tužky a tašky, které jsme využili při organizaci Členského fóra ATIC ve Vrchlabí, malé monitory resp. tablety pro návštěvníky infocentra, laminovací stroj. Dále jsme uhradili individuální jazykové kurzy zaměstnanců.
- Splnili jsme povinnosti organizace dle Zákona o **elektronické evidenci tržeb**, a to především díky komisnímu prodeji zboží.
- Organizačně i účetně jsme zkoordinovali a zajistili **platební terminál do infocentra** pro možnost platbu kartou návštěvníky RTIC.
- Nově prodáváme **jízdenky a místenky v síti RegioJet**, především díky nově zavedené lince Praha – Vrchlabí – Špindlerův Mlýn.



DOTACE

- Uspěli jsme v žádosti o **dotaci do česko-polského fondu mikroprojektů Euroregionu Glacensis** s projektem „Zpřístupnění kulturních a historických atraktivit měst Vrchlabí a Kowary“ a získali jsme dotaci ve výši **19.445 Eur**, tedy cca 525.015 Kč (při kurzu 27,- Kč/1 Euro). Předfinancování celého projektu bylo zajištěno za pomoci Města Vrchlabí díky navýšení příspěvku naší organizaci o odhadované náklady projektu 540.000 Kč. V roce 2018 bude o tuto částku, resp. dotaci ve výši 85 % snížen příspěvek organizaci.
- Společně s Městem Kowary jsme v roce 2017 v rámci této dotace zrealizovali množství marketingových aktivit.
- Vytvořili jsme **Návštěvníký okruh městem Vrchlabí**, ke kterému vznikly 3 nové cedule se stojany a které jsou umístěny na náměstí Míru, naproti klášteru a na vstupní bráně do zámeckého parku z náměstí TGM. K tomu byl vydán propagační materiál, v počtu 10 tis. kusů čj/pj a 5 tis. kusů nj/aj verze, v podobě A3 mapy centra města s popisem zajímavostí a malého kvízu, po jehož vyluštění návštěvníci mohou získat v informačním centru odměny vytvořené také z dotace – vrchlabské pexeso či omalovánky.
- Dále jsme **16 vrchlabských zajímavostí a historických pamětihodností osadili skleněnými pamětními deskami** s popisem v českém, polském a anglickém jazyku a QR kódem s překlady do německého a francouzského jazyka. K tomu jsme taktéž vydali propagační materiál A3 mapu, v počtu 10 tis. kusů se všemi čtyřmi jazykovými mutacemi v jednom a se zákresem a popisem zajímavostí a osazených pamětních cedulí.
- Vytvořili jsme nabídku **5 ks tematických vycházkových okruhů** pro návštěvníky města: Labská trasa, Od kočárů k automobilům, Po stopách Morzina a Vivaldiho, Vrchlabské kaple a kapličky, Za nejkrásnějšími výhledy. Ke každému okruhu vznikl leták velikosti A4 se zákresem a popisem trasy, který byl vytištěn v počtu 5 tis. kusů v čj+pj a 3 tis. kusů v nj+aj jazykové mutaci.
- Všechny zrealizované aktivity byly shrnuty a jsou prezentovány na **nové ceduli** umístěné na náměstí TGM v prostoru za pódiem a také **v mobilní aplikaci** města.



Vítejte ve Vrchlabí!

NÁVŠTĚVNICKÝ OKRUH MĚSTEM VRCHLABÍ

TOUR of the town of Vrchlabí	RUINDGANG durch die Stadt Vrchlabí (Wochenenda)	TRASA OKRĘŻNA po mieście Vrchlabi
navštěvníkovo prostredie (30-60 min)	week end prohlídka (30-60 minut)	navštěvníkovo prostredie (30-60 min)
KLÁŠTER a KLÁŠTĚRNÍ ZAHRAHA	ČTYŘI HISTORICKÉ DOMKY a KOSTEL SV. VAVŘINE	ZÁMEK, ZÁMECKÁ ZAHRAHA a KŘTEK
Náměstí Míru a Klášterní zahrada	Čtyři historické domky a kostel sv. Vavřína	Náměstí TGM a budova radnice

1 KLÁŠTER a KLÁŠTĚRNÍ ZAHRAHA
 Klášterní zahrada je jedním z nejkrásnějších parků v městě Vrchlabí. Její historie sahá až do 17. století, kdy ji založil klášterní opat. Park je známý svými krásnými výhledy na město a okolní krajinu. V současnosti je zde umístěna klášterní zahrada, která je přístupná veřejnosti. Vstupné je 10 Kč. Pro více informací navštivte stránku: www.klasternizahradavrchlabi.cz

2 ČTYŘI HISTORICKÉ DOMKY a KOSTEL SV. VAVŘINE
 Vrchlabí je město s bohatou historickou tradicí. Jedním z jejích hlavních památek je kostel sv. Vavřína, který byl postaven v 17. století. V blízkosti kostela se nachází čtyři historické domky, které jsou nyní využívány jako muzeum. Vstupné je 10 Kč. Pro více informací navštivte stránku: www.kostelstavrinavrchlabi.cz

3 ZÁMEK, ZÁMECKÁ ZAHRAHA a KŘTEK
 Zámek Vrchlabí je jedním z nejkrásnějších zámků v Česku. Byl postaven v 17. století a je známý svými krásnými výhledy na město a okolní krajinu. V současnosti je zde umístěna klášterní zahrada, která je přístupná veřejnosti. Vstupné je 10 Kč. Pro více informací navštivte stránku: www.zamekvrchlabi.cz

4 NÁMĚSTÍ TGM a BUDOVA RADNICE
 Náměstí TGM je jedním z hlavních náměstí v městě Vrchlabí. Na náměstí se nachází budova radnice, která je známá svými krásnými výhledy na město a okolní krajinu. Vstupné je 10 Kč. Pro více informací navštivte stránku: www.namesti-tgm-vrchlabi.cz

5

Regionální turistické informační centrum Krkonoše, Vrchlabí, v budově radnice, tel.: +420 499 405 744, www.mestovrchlabi.cz

KOORDINACE INFOCENTER

- Trvale **rozvíjíme spolupráci informačních center** v Krkonoších, zajišťujeme pravidelné setkávání pracovníků infocenter, prohlubujeme jejich informovanost o celokrkonošských 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 mimo sezóně i výjezdních porad spojených s poznáním novinek a různých i okrajových míst Krkonoš. Výjezdní porady se uskutečnily:
 - 21. března – Školení na propagaci a práci s Instagramem
 - 12. dubna – Seminář Marketing zdarma (Travelbakers)
 - 25.-26. dubna – Poznávací cesta pro české podnikatele a pracovníky infocenter do polských Krkonoš
 - 6. června – Seminář „Jak nastavit efektivní marketingovou kampaň“
 - 26. září – Jakou nabídku očekává český a polský turista ve své zemi
 - 11. října – Terénní pochůzka s pracovníky Správy KRNAP do Obřího dolu
 - 16.-17. října – Poznávací cesta pro polské a české podnikatele a pracovníky infocenter do české části Krkonoš
- 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.



PRŮVODCOVSKÉ SLUŽBY, TVORBA TURISTICKÉ NABÍDKY

Prohlídky zdejšího klášterního kostela nabízí RTIC Krkonoše už od letních prázdnin 2009. V roce 2017 jsme klášterní kostel veřejnosti otevřeli od 1. července do 27. 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 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 2017 za období dvou měsíců klášterní kostel navštívilo 2.562 osob, z toho bylo 1844 českých návštěvníků, 493 německy mluvících návštěvníků a 85 holandských, 71 polských a 69 ostatních návštěvníků. Na dobrovolném vstupném bylo v různých měnách vybráno celkem 14.129 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,-

Rok 2017 byl z hlediska návštěvnosti nižší než předchozí ročník, přesto je návštěvnost kláštera pořád 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 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 42 prohlídek pro celkem 299 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,-
2017	42	299	14.950,-



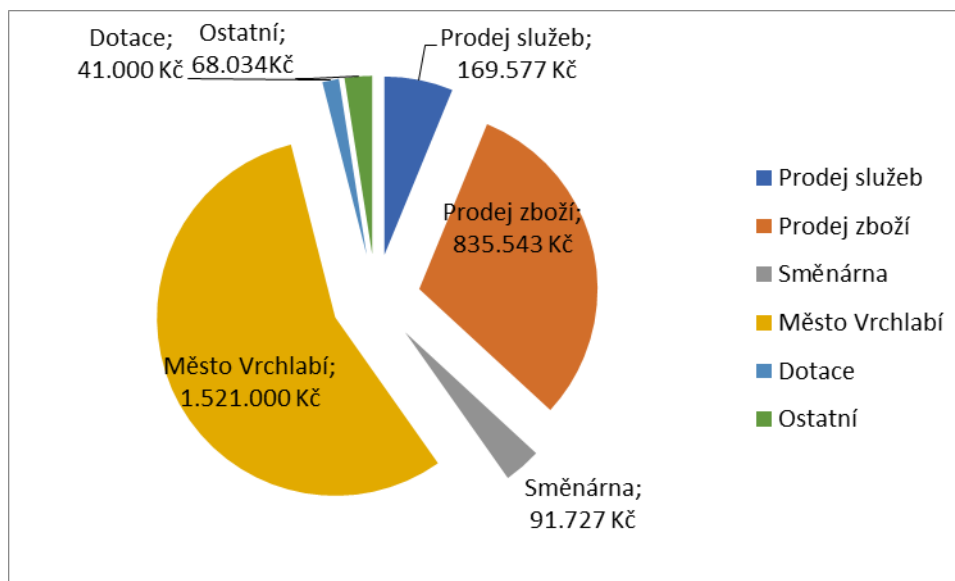


PŘIPRAVUJEME:

- Vytvoření dvou **informačních cedulí na nábřeží Marie Kubátové** k tématu vodní elektrárny a také k Marii Kubátové.
- Opakované podání **Žádosti o dotaci** z grantového programu firmy Škoda Auto na projekt: **Stezka k výročí 110 let autovýroby ve Vrchlabí**, resp. Vycházkový okruh po hřbitově „Za paměti Vrchlabí“. Následná realizace projektu.
- Splnění povinnosti organizace dle **Zákona o elektronické evidenci tržeb – směnářská činnost a předprodej vstupenek** se týká poslední vlny EET.
- Splnění povinnosti organizace dle **GDPR**.
- Dotisk propagačního materiálu Vrchlabí – Kulturní srdce Krkonoš (o Morzinu a Vivaldim).
- Vytvoření **nových propagačních předmětů** pro návštěvníky infocentra a města Vrchlabí, např. nový turistický deník, turistická vizitka k výročí roku 1918, vrchlabský kalendář, ad.
- **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.
- **Spolupráce s Královéhradeckým krajem** v rámci grantových schémat na podporu činnosti a vybavení informačních center. Žádost o příspěvek z dotačního titulu na provoz infocentra bude podána v lednu 2018.
- **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 mezisezónu obohacujeme naše zdroje o další informace.

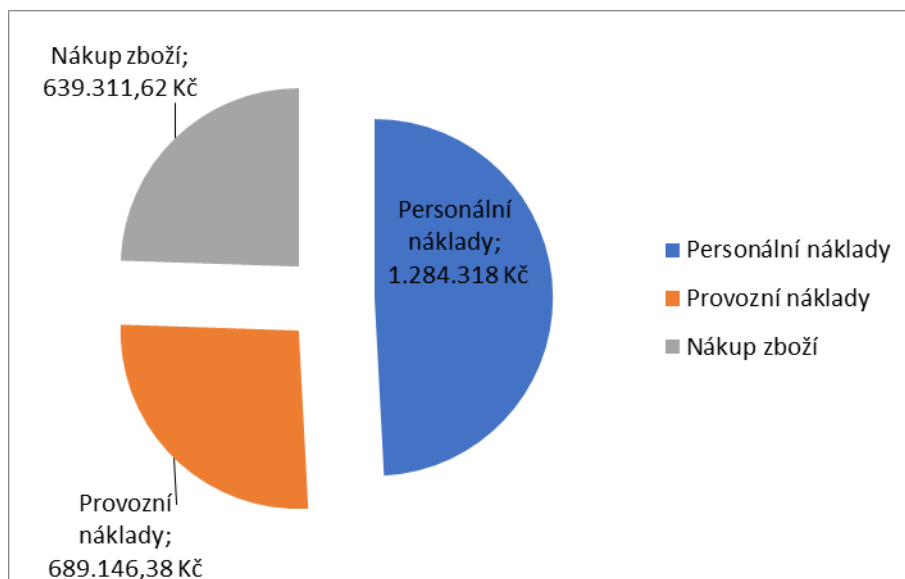
Hospodaření RTIC Krkonoše

VÝNOSY RTIC KRKONOŠE



Výnosy RTIC Krkonoše za rok 2017 činí celkem **2.726.881 Kč bez DPH.**

NÁKLADY RTIC KRKONOŠE



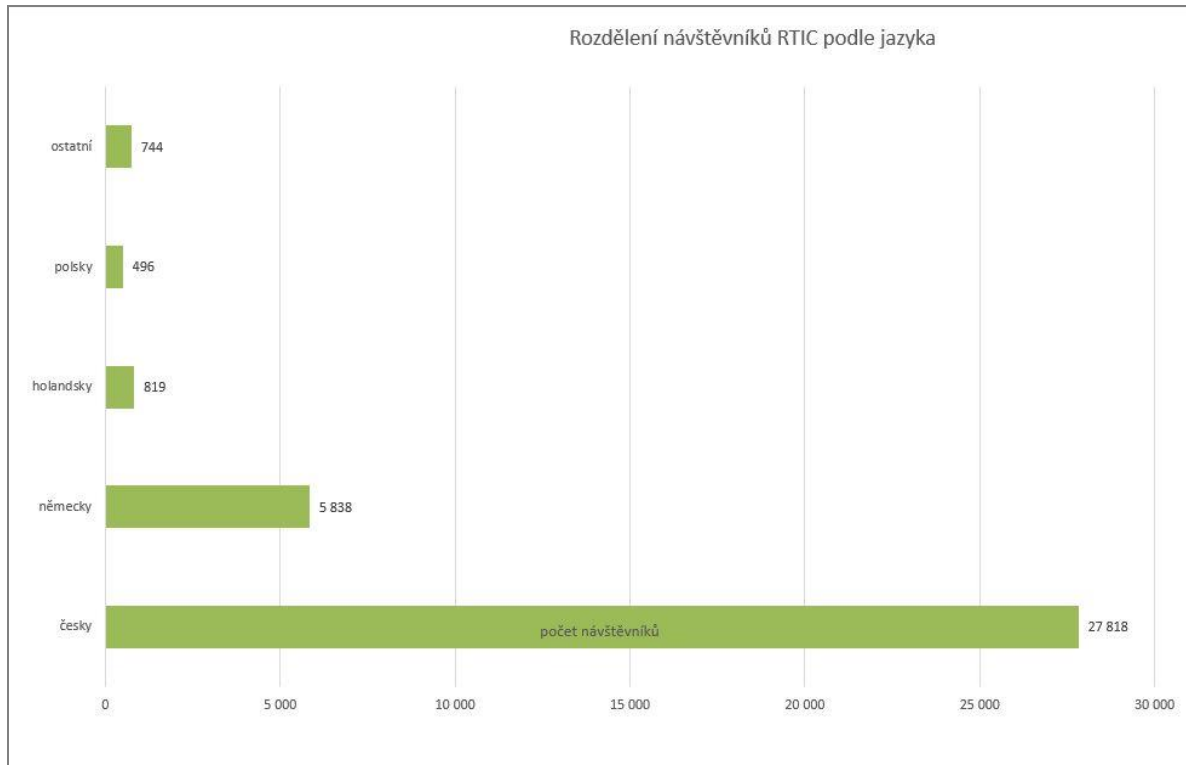
Náklady RTIC Krkonoše za rok 2017 jsou celkem **2.612.776 Kč bez DPH.**
Hospodářský výsledek organizace k 31. 12. 2017 je **114.105 Kč bez DPH.**

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

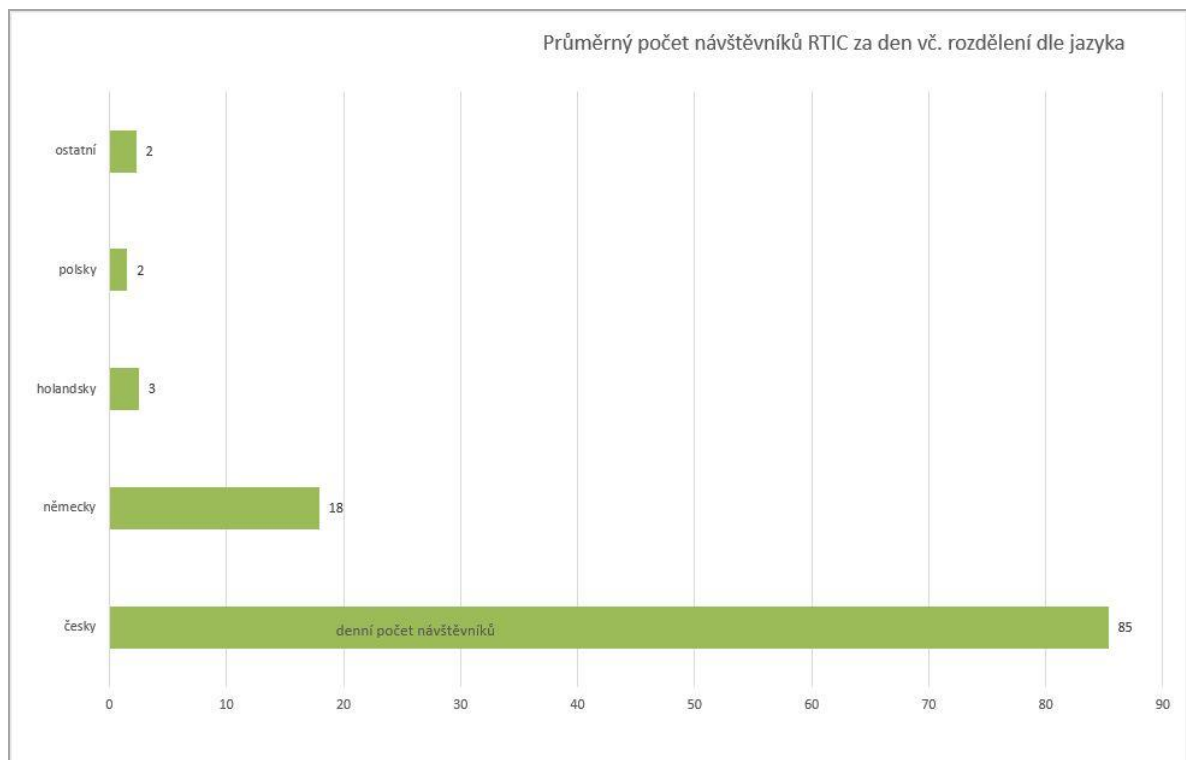
- Za rok 2017 navštívilo informační centrum 35.716 návštěvníků,
 - v roce 2016 – 31.986 návštěvníků,
 - v roce 2015 – 26.519 návštěvníků,
 - v roce 2014 – 23.879 návštěvníků,
 - v roce 2013 – 23.649 návštěvníků,
 - v roce 2012 – 22.597 návštěvníků,
 - v roce 2011 – 23.119 návštěvníků,
 - v roce 2010 – 23.035 návštěvníků.

- Z toho mluvících:
 - česky 78 %,
 - německy 16 %,
 - holandsky 2,3 %,
 - polsky 1,4 %,
 - a ostatních (francouzsky, rusky, anglicky apod.) 2,3 %.

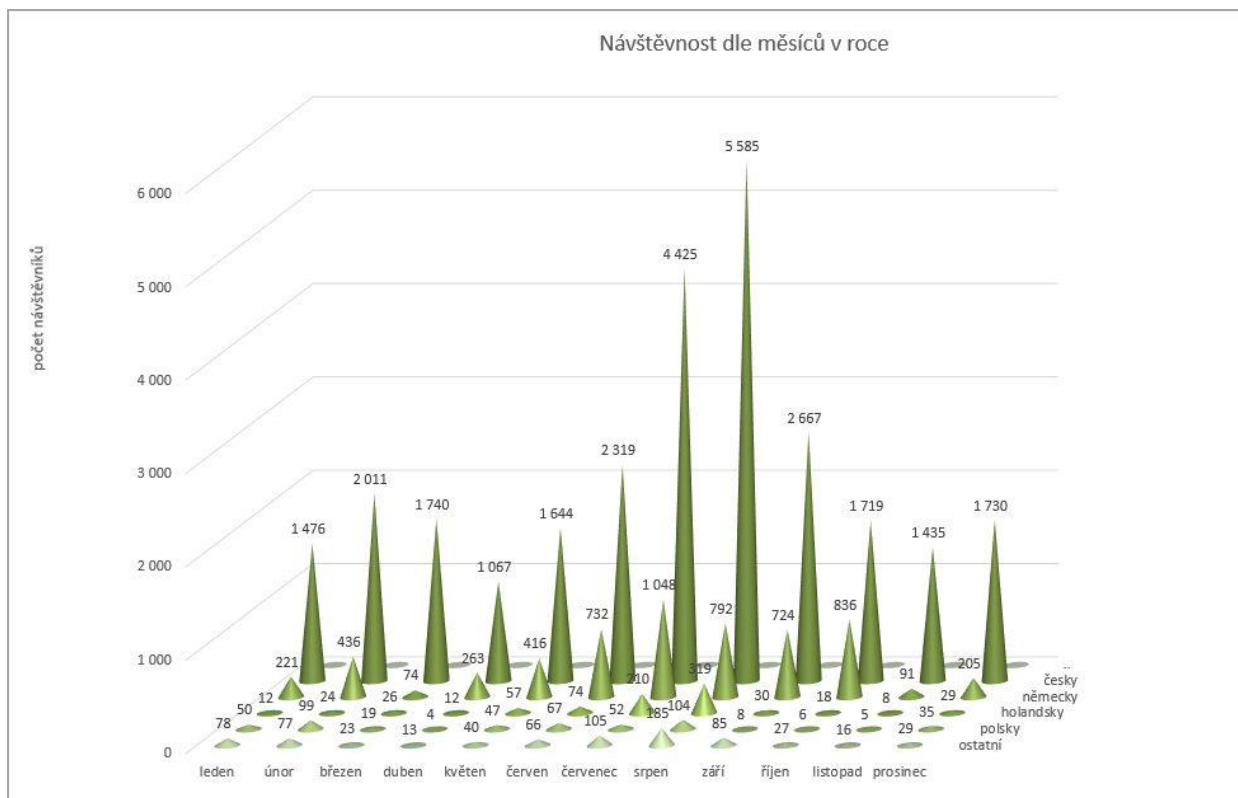
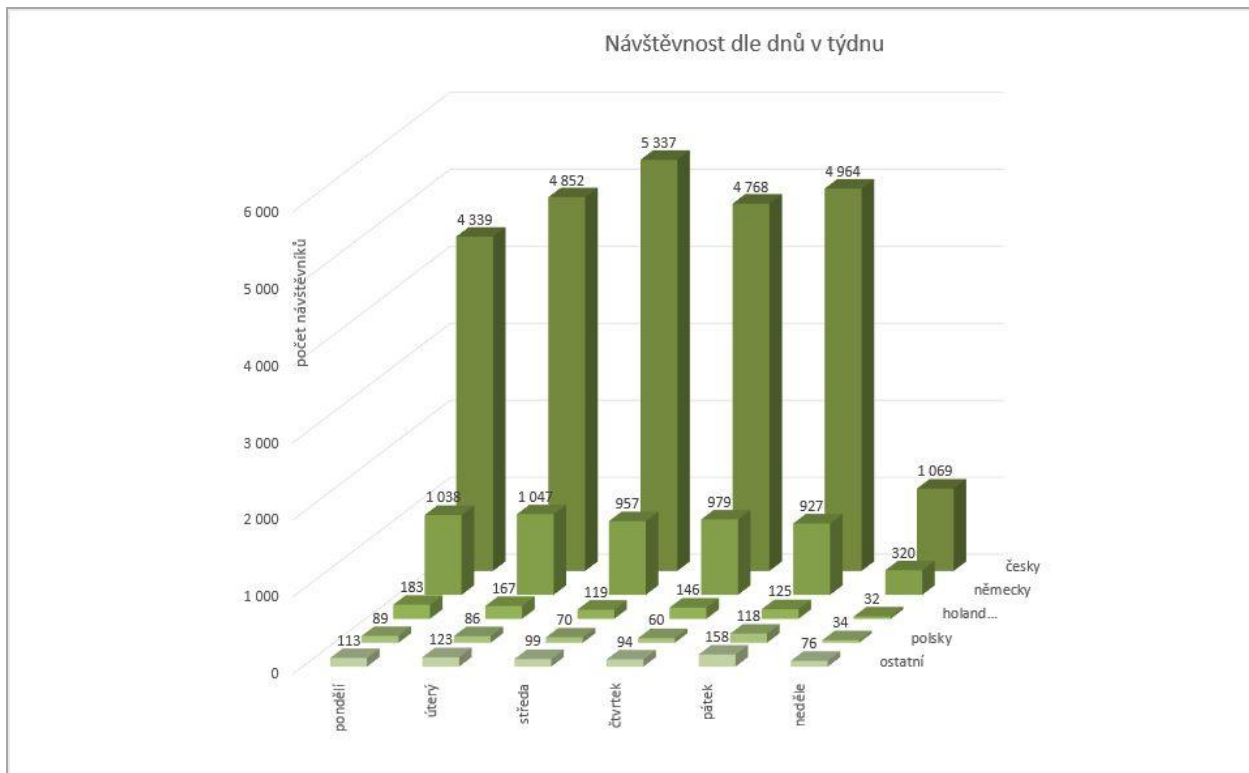
Rok	Počet návštěvníků	Česky mluvící	Německy mluvící	Polsky mluvící	Ostatní
2008	22.887	49,90 %	33,5 %	1,05 %	15,55 %
2009	24.062	62,59 %	25,53 %	1,01 %	10,87 %
2010	23.035	67,25 %	23,66 %	1,06 %	8,03 %
2011	23.119	72,81 %	19,97 %	1,02 %	6,20 %
2012	22.597	72,40 %	19,71 %	0,73 %	7,16 %
2013	23.649	72,39 %	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 %
Celkem	257.449				

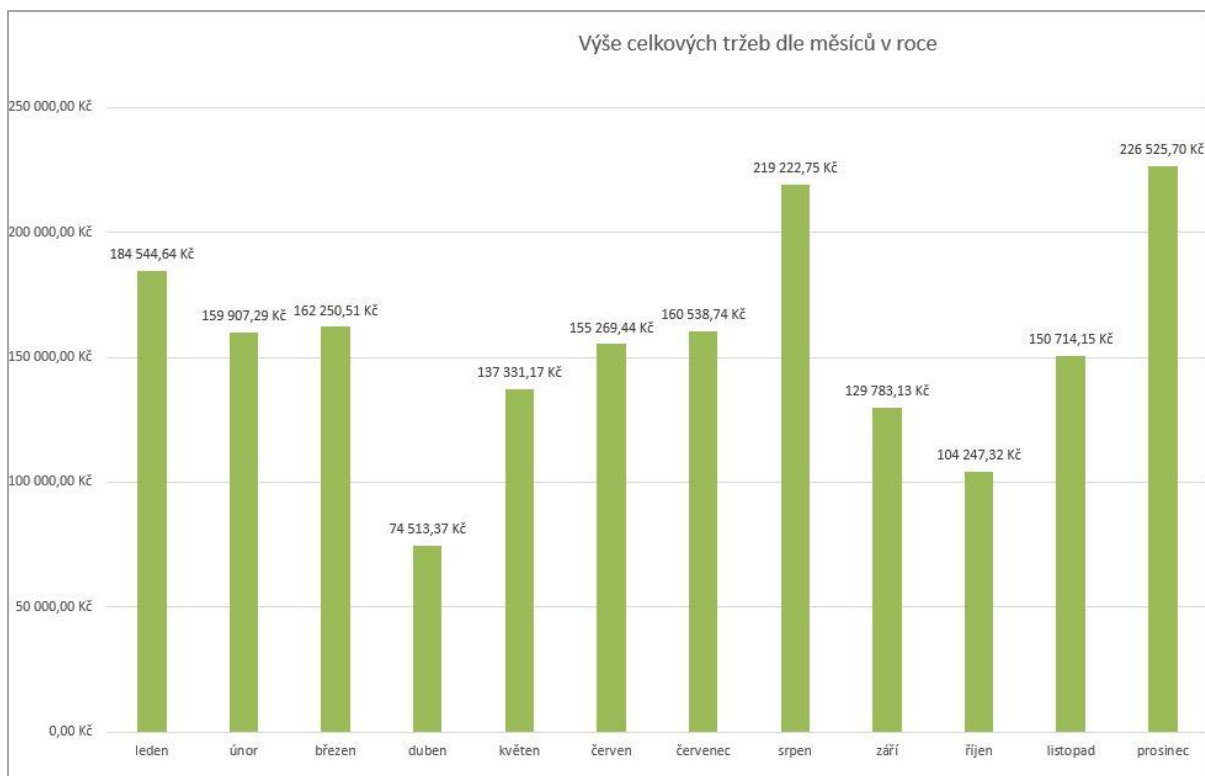
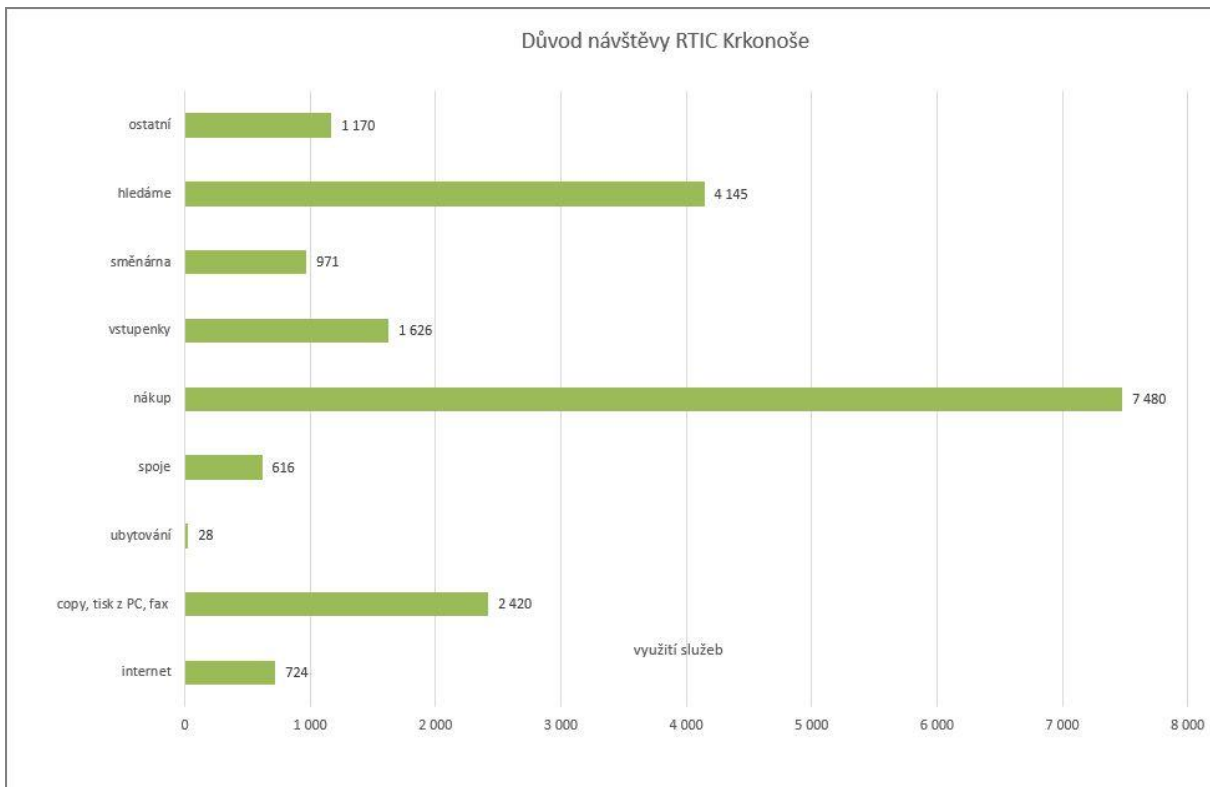


Celkový počet návštěvníků za rok 2017 je 35.716 osob.



Průměrný denní počet návštěvníků v roce 2017 je 110 osob. Nárůst o 13 osob denně oproti roku 2016.







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



PODNIKATELŮM NABÍZÍME:

- zapojení do rezervačního systému ubytování napojeného na webové stránky s možností zasílání poptávek,
- 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, 19. února 2018