



**Výroční zpráva za rok 2018**

**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](mailto:info@krkonose.eu), [SvataKarla@muvrchlabi.cz](mailto:SvataKarla@muvrchlabi.cz)  
**www:** [www.mestovrchlabi.cz](http://www.mestovrchlabi.cz), [www.krkonose.eu](http://www.krkonose.eu)

**Otevírací doba RTIC Krkonoše:**

Letní sezona: (červen – září)

Po–Pá 8.00 – 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

Mezisezона: (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. 2019 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)
- Aleš Mühlbach, Stanislav Heczko a Ondřej Mejsnar zajišťovali prohlídky klášterního kostela sv. Augustina v průběhu letních prázdnin.
- Ita Cyrusová, Květa Poslušná, Lidmila Kučerová zajišťovaly prohlídky s průvodcem po městě.
- Veronika Polmová 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 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 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. Certifikát je platný do r. 2020.

### **Zákon č. 106/1999 Sb., O svobodném přístupu k informacím, Zpráva za rok 2018**

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. 2018 do 31. 12. 2018:

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 2018

### 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 2019**, v elektronické podobě, distribuce emailem, na webových stránkách [www.krkonose.eu](http://www.krkonose.eu), na [www.mestovrchlabi.cz](http://www.mestovrchlabi.cz), [www.hkregion.cz](http://www.hkregion.cz), [www.liberecky-kraj.cz](http://www.liberecky-kraj.cz), [www.kudyznudy.cz](http://www.kudyznudy.cz) ad.
- Sestavení **Kalendáře událostí Vrchlabí 2019**, v elektronické podobě, distribuce emailem, na webových stránkách [www.mestovrchlabi.cz](http://www.mestovrchlabi.cz).
- Každý měsíc sestavení **TOP akcí v regionu Krkonoše**, jsou pravidelně zveřejňovány na [www.krkonose.eu](http://www.krkonose.eu), [www.hkregion.cz](http://www.hkregion.cz), [www.liberecky-kraj.cz](http://www.liberecky-kraj.cz), [www.kudyznudy.cz](http://www.kudyznudy.cz) a na [www.facebook.com/Krkonose.eu](https://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, 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](http://www.mestovrchlabi.cz), [www.muvrchlabi.cz](http://www.muvrchlabi.cz), [www.kudyznudy.cz](http://www.kudyznudy.cz), [www.hkregion.cz](http://www.hkregion.cz), [www.liberecky-kraj.cz](http://www.liberecky-kraj.cz), [www.krkonose.eu](http://www.krkonose.eu), 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, 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](http://www.mestovrchlabi.cz) (5 jazykových mutací). V roce 2018 byly webové stránky obohaceny zejména o nově vzniklou hřbitovní stezku.
- Vytvrzalá **péče o kalendář událostí a aktuality**, kalendář se promítá na [www.mestovrchlabi.cz](http://www.mestovrchlabi.cz) i na [www.muvrchlabi.cz](http://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 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 naše území.
- **Správa Facebookového profilu** – [www.facebook.com/Krkonose.eu](http://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.
- **Pravidelné vkládání na Facebookový profil Města Vrchlabí** – [https://www.facebook.com/mesto.vrchlabi/?ref=br\\_rs](https://www.facebook.com/mesto.vrchlabi/?ref=br_rs). Vkládání aktuálních informací, pozvánek, upoutávek, fotografií, zajímavostí, akcí, ad.
- **Občasné uveřejňování informací na facebookovém profilu 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](http://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.
  - Doplnili jsme technické vybavení RTIC čtečkou karet pro zákazníky k veřejnému PC.
  - Účastnili jsme se Mystery shoppingu organizovaném Asociací TIC – utajená kontrola poskytovaných služeb.
  - Zajistili jsme nový informační panel s cyklotematikou na náměstí Míru.
  - Vytvořili jsme naučnou stezku „Za paměti Vrchlabí“ s infopanelem a letáčky s mapkou po místním hřbitově.
  - Pracovnice infocentra se zúčastnily školení s modelovými situacemi „Komunikace s problematickým zákazníkem“.
  - Rozšířili jsme možnost vybírání dovolené a přesčasových hodin zajištěním kvalifikovaných brigádníků na hlavní turistickou sezonu.
- V lednu 2018 jsme provedli revizi vize a plánu opatření a prodloužili tak platnost certifikátu II. stupně Českého systému kvality služeb. Platnost certifikátu je do 28. 2. 2020.







## PREZENTACE VRCHLABÍ A KRKONOŠ

- Příprava prezentace města Vrchlabí do tištěného průvodce **Krkonoše** nakladatelství Soukup & David; korektury nových textů k turistickým informacím o městě a blízkém okolí
- Článek „Vrchlabí – město tří radnic“ publikovaný v rámci seriálu o radnicích v časopise **Veřejná správa** (č. 18/2018)
- Článek o pracovníkovi infocentra v časopise **TIM – turistický informační magazín** (č. 9-10/2018)
- Pravidelné příspěvky s aktualitami z regionu i města do **Newsletteru Labské stezky**
- Turistické i provozní aktuality uveřejňované ve vrchlabském měsíčníku **PULS**
- Článek o nově vzniklé hřbitovní stezce ve **Špindlerovských novinách**
- Účast v soutěži „**Infocentrum roku 2018**“ s prezentací IC na webu KAM po Česku (4. místo v KHK)
- Účast v soutěži „**Kapesní kalendářik roku 2018**“ pořádané Pohádkovou akademií (2. místo v ČR)
- Prezentace na webových stránkách [www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/10096/vrchlabi/](http://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/10096/vrchlabi/)

www.mvcr.cz/vespra

VÝZNAČNÉ ČESKÉ, MORAVSKÉ A SLEZSKÉ RADNICE (86.) 31

### Vrchlabí: Město tří radnic

Dvanáctistupňové město považované za vstupní bránu Krkonoš se může pochlubit třemi budovami spojenými se svou správou.



Stará radnice Vrchlabí 2018

NOVÁ RADNICE

Jiří Chum

Budova takzvané staré radnice je jedním ze zdejších nejstarších měšťanských domů a stavebních památek. Přizemí je zděné, roubené patro podpírají čtyři pískovcové sloupy s hlavicemi tesanými do jónského tvaru. Zvláštností domu je, že je do ulice obrácen podloubím při podélné straně. Správe města sloužila budova po přestavbě od konce 16. století, kdy ji městská rada získala i s pozemkem od truhláře Hanse Heldena, do roku 1737. Přizemí bylo dále upraveno počátkem 19. století, vrchní roubené patro je ze čtyřicátých let 17. století.

Funkci této budovy převzal objekt dokončený (1737) stavitel Janem Jiřím Seehakem v barokním slohu a patřící k prvním kamenným budovám ve městě. Stavba má řitkové průčelí, v přízemí tvořené pětiosým podloubím, zakončené věžičkou s bání a hodinami. V průčelí je rovněž zavěšen zvon, na který se zvonilo na poplach i při slavnostních příležitostech. Věž stráženu (1801) za zimní bouře obnovil syn tehdejšího purkmistra Josef Lamb, mladý mistr klempířský. Shromážděním obce sloužil velký sál v patře, přízemí zajišťoval výčep. Kolem roku 1848 bylo přízemí využito jako hospoda a sídlo Národní gardy, počátkem dvacátého století tu byla zprostředkovatelna práce, později opět restaurace. Nyní je v přízemí regionální turistické informační centrum Krkonoše a ve vyšších patrech kanceláře městského úřadu. Při rozsáhlé rekonstrukci (1927) byla budova upravena novorenesančně podle návrhu městského architekta Hanse Knolla, poslední rekonstrukce proběhla v devadesátých letech 20. století.

Městský úřad má k dispozici ještě jednu půvabnou budovu: zámek. Stavbu započal (1546) Kryštof Gendorf z Gendorfů, postavena byla v renesančním slohu podle schématu italského kastelu, tedy malé pevnosti či tvrze. Na dostavě zámku pracoval pravděpodobně Itál Carlo Valmadi. Původně obklopoval stavbu dvanact metrů široký vodní příkop, přes který se do zámku vstupovalo třemi mosty. Pro návštěvníky je nyní volný přístup pouze do vstupní haly, kde je možno vedle interierem zdobených dveří a dřevěných lavic spatřit obrazy posledních ulovených krkonošských medvědů. Z původního zařízení zbyvá nejzachvější památka – renesanční kachlová kanna v bývalém rytířském, nyní ve velkém zasedacím sále. Reprezentační prostory zámku je možné navštívit s průvodcem v letních měsících, v rámci prohlídek památek města. ■

Za odbornou spolupráci děkujeme Mgr. Jiřímu Loudovi, odbornému pracovníkovi Krkonošského muzea, a paní Kate Šutkové, DiS, zástupkyni ředitelky RTIC Krkonoše.

Zámek MÚ (radnice) Vrchlabí 2018



NOVÁ RADNICE



### ROZHOVOR

**Rádi bychom vám představili jednoho pracovníka, který poskytuje informace v Regionálním turistickém informačním centru Krkonoše, Vrchlabí.**



■ **Prosím, představte se nám krátko. Odkud pocházíte, jak dlouho pracujete v informačním centru?**  
Jmenuji se Karla Svátá, cestovní ruch mám vždy lákat jako obor a přirození. Je jsem ho nikdy nestudovala, pokračoval se mi získat práci v infocentru, přímo ve Vrchlabí – bránu Krkonoš. Původně pocházím z jiné části republiky, z malého městečka Krutých hor,

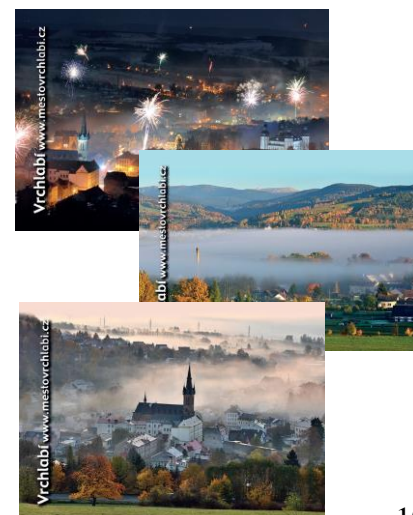
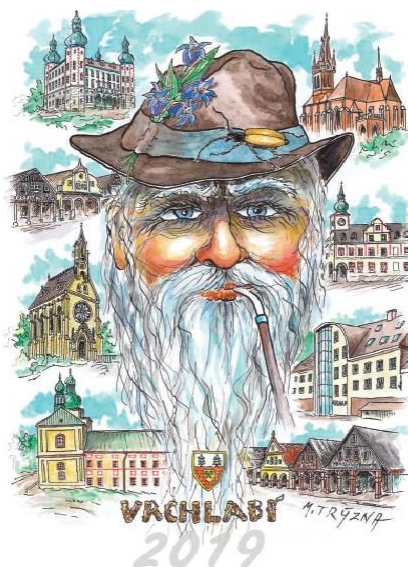
a v Krkonoších žiji od svých 10 let. Dobrá Lánov, kde bydlím, je malé město, tam turistů mám nepočítat, zato ve Vrchlabí v letní sezóně se dříve v infocentru nezapomíná. Pracuji zde 4 roky.  
■ **Představte čtenářům magazín vaší práce v informačním centru.**  
Práce v infocentru je velice všestranná. Ať už za víkendy přijde z jakéhokoli dotazem turistů či místní obyvatel, musíme být neustále připraveni a chvilku hlava „lovit“ odpověď v paměti nebo i na internetu a s úsměvem jim být schopni poradit a pomoci. Nejvíce však žádají návštěvníci radu či doporučení k turistice, cykloturistice v regionu. Ničím práce je nejen podávat informace, ale také nabízet prodej suvenýrů a občerstvení předem, knih, pohlednic, map atd. Dále slouží jako předprodej vstupenek, kopirování, tisk, nebo směna Eur jsou velmi populární. Také pracujeme s několika webovými portály, kam zadáváme informace, aktualizujeme je ve Vrchlabí i v regionu, typy na výlet, plánujeme celoroční kalendář akcí Krkonoše a vlníme sezónní přehledy.  
■ **Začítá jste nějakou turistickou síťku ve své práci?**

■ **Při kurzovních dotazích jsem začala, ať už telefonicky, mailově či osobně. Tak například mám nezapomenutelné chvíle – kdy jede autobus na Svatou Annu Svatou se lze dostat pouze přílepy či lanovkou, kdy letos bude padat sníh i během v červnu, má hodně snít na Vánoce, či Silvestr, kdy je nejlepší přijít fotit zlaté lety na stromech na podzim, než spadnou... nebo jde o pozvání různých předem (většinou nejlepších soukromých) a po-doporučení kde se dají koupit a podobať pátrací akce. Někdy by se nám operativě hodila větší koule, anebo alespoň rosenka se 100% předpovědí.  
■ **Jaké je vaše oblíbené místo ve vašem okolí, které není tak známé, ale stojí za návštěvu?**  
Ráda se dívám z vrchu Lábe, lábeň je velmi krásný pohled je například z Prácheň, Broumova, nebo Böhmských bud. Okolo vody je vždy příjemná procházka, a to je další má oblíbená – pod Lábe ve Vrchlabí ke kapličky sv. Anny se studánkou.  
■ **Jaké je vaše oblíbené regionální produkt?**  
Mám ráda kávu, tak tedy čerstvé pražené kávy z trumovské rodné pražírny Vělků.  
■ **Jak by měla pokračovat do vašeho informačního centra, potmějme mástka?**  
Horské nabídko se spojujeme kulturního i sportovního výtah, letci v údolí Lábe a s pohádkovými vyhlídkami z přelichých vršků do krajiny, to je Vrchlabí, máim ho ráda, a stále je vidět, že peníze se investují do obnovy budov a oprav hlavních ulic i lokality. Pro mě, přijete a uvítám samé @, každý si tu najde své.**

ZÁŘÍ-RÜEN 2018

## MARKETINGOVÉ AKTIVITY PRO VRCHLABÍ

- Vydali jsme tři **kapesní kalendářiky na rok 2019** s podzimním pohledem na město Vrchlabí z Harty, silvestrovský pohled na centrum města, podzimní pohled na centrum města v mlze (umístil se na 2. místě v soutěži kalendáříků), které byly určeny k distribuci zdarma.
- Využili jsme dříve získaných kreseb Vrchlabí p. Trýzny a vytvořili jsme **nástěnný kalendář na rok 2019** s vyobrazením historických památek města s popisem v českém a anglickém jazyce.
- Vydali jsme **turistický deník** s vlastním krkonošským zimním motivem Sněžných jam, určený k prodeji (sběratelská edice pro nalepování tur. samolepicích vizitek).
- Na letní turistickou sezonu 2018 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 2018–2019 vznikla obdobná elektronická brožura se zimní nabídkou, distribuce totožná s letní verzí.
- Dotiskli jsme **propagační materiál Vrchlabí – Kulturní srdce Krkonoš** (o Morzinu a Vivaldim).
- Nově zrekonstruované náměstí Míru je dalším místem, kde jsme získali možnost prezentovat **v prosklené vitrině** infocentrum, propagovat místní akce a sezónní turistické nabídky jako Krkonošské cyklobusy, vycházkové okruhy, naučné stezky, zimní a letní nabídku Vrchlabí.
- **Zrealizovali jsme projekt** na základě žádosti o dotaci z grantového programu firmy Škoda Auto: **Stezka k výročí 110 let autovýroby ve Vrchlabí**, resp. Vycházkový okruh po hřbitově „Za paměti Vrchlabí“ (info panel, letáčky s plánkem trasy a popisem jednotlivých zastavení, označení jednotlivých míst na hřbitově, QR kódy s odkazem na rozšířené texty na webu města). Proběhly tři komentované prohlídky s tvůrcem textů.
- Spolupráce s městem Kowary, jejichž zástupci přijeli natáčet dokument v létě v centru města na lávce přes Labe a v zimě na téma „**Aktivní turistika ve Vrchlabí**“ o možných zimních sportovních aktivitách.
- Vytvoření **informačního panelu na nábřeží Marie Kubátové** k tématu Labe a spisovatelce Marii Kubátové s odkazy přes QR kódy na web města. Zároveň info panelu – Zima na nám. Míru. (foto viz strana č. 12)



## 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 2018. Podklady byly sebrány a zpracovány ve spolupráci s ostatními krkonošskými informačními centry a poskytovateli různých služeb cestovního ruchu do celokrkonošských propagačních materiálů Krkonošská sezona 2018, Krkonošské cyklobusy 2018, Kalendář událostí na rok 2018 a 2019, Kalendář akcí v Krkonoších, Krkonošské výhledy, 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.
- Vydali jsme ke 100. výročí založení ČSR **výroční turistickou známku** se samolepkou.
- V dubnu 2018 infocentrum oslavilo **10 let od otevření**. Za tuto dobu bylo obslouženo více než **čtvrt milionu návštěvníků** tuzemských i zahraničních.

## 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.

- 16. – 17. 3. 2018 Jablonec nad Nisou – Euroregion Tour 2018
- 23. 6. 2018 Maloúpský jarmark



## PROVOZ INFOCENTRA, VZDĚLÁVÁNÍ, ODBORNÉ PRAXE, DOTACE

- V letní sezoně jsme **rozšířili otevírací dobu** v týdnu již od 8h a to i z důvodu jedné podmínky dotace Královéhradeckého kraje.
- Z důvodu potřeby jazykové vybavenosti byly pro zaměstnankyně zajištěny **jazykové kurzy**. Kurzy angličtiny probíhaly individuálně na jaře a na podzim 2018.
- Vzdělání v sektoru cestovního ruchu a jeho novinek jsme podpořili svou účastí na **školeních** v Potštejně – Mistři komunikace, v Lysé nad Labem – GDPR a infocentrum, Liberec – Copywriting, Praha – Komunikace s problematickým zákazníkem, Brno – Travelbakers – Městská turistika.
- V dubnu jsme se účastnili **členského fóra Asociace turistických informačních center ČR** v Hranicích na Moravě a v říjnu v Kutné Hoře.
- V červnu jsme se účastnili **setkání podkrkonošských infocenter** v Holovousích.
- V září jsme se zúčastnili **X. konference podpory cestovního ruchu** v Hradci Králové s několika unikátními přednáškami odborníků v CR.
- V prosinci jsme se také účastnili **Setkání informačních center Libereckého kraje**, jehož obsahem bylo projednávání možnosti získání dotace pro infocentra z LBK.
- Na podporu úpravy lyžařských tratí ve Vrchlabí a okolí pro zimní sezonu 2017/2018 i 2018/2019 jsme se stali **prodejním místem lyžařských známek TJ SVS Krkonoše**, a to bez nároku na marži.
- Na podporu **Ligy proti rakovině** jsem se zapojili jako prodejní místo kytiček v Český den proti rakovině, bez nároku na odměnu.
- V roce 2018 jsme požádali a získali **dotaci Královéhradeckého kraje** na podporu činnosti turistických informačních center **ve výši 39.000 Kč**, ze které jsme zakoupili kovové regály do skladu na propagační materiály, čtečku karet do PC, pořídili jsme elektronický sčítač návštěvníků za podpory programového vybavení A.T.I.C.. Z důvodu hygienického i estetického jsme vymalovali celé infocentrum a prostor skladu s novými regály. Dále jsme uhradili individuální jazykové kurzy zaměstnanců a část dotace pokryla mzdové náklady na letní výpomoc brigádníka v infocentru.
- **Zrealizovali jsme projekt** na základě žádosti o dotaci z grantového programu firmy Škoda Auto: **Stezka k výročí 110 let autovýroby ve Vrchlabí** s finanční spoluúčastí Města Vrchlabí, resp. Vycházkový okruh po hřbitově „Za pamětí Vrchlabí“ (info panel, letáčky s plánkem trasy a popisem jednotlivých zastavení, označení jednotlivých míst na hřbitově). V roce 2018 proběhly tři průvodcované prohlídky s tvůrcem textů.
- Splnili jsme povinnosti organizace dle Zákona o **elektronické evidenci tržeb**, a to především díky komisnímu prodeji zboží.
- Splnili jsme povinnosti organizace dle GDPR.

Foto ke str. 10 – infopanel na nábřeží M. Kubátové



## KOORDINACE INFOCENTER

- Trvale **rozdíváme 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. Též 1x za rok pozveme na setkání i podkrkonoská infocentra do Krkonoš a představíme místa a možnosti, které mohou doporučovat.
- Organizujeme **pravidelné porady** pracovníků krkonoských infocenter a v mimosezoně i výjezdních porad spojených s poznáním novinek a různých i okrajových míst Krkonoš. Výjezdní porady se uskutečnily:
  - 27. března – Kurz 1. pomoci ve vrchlabské nemocnici
  - 24. dubna – Poznávací cesta Horní Brannou - naučná stezka, expozice v zámku, bývalý špitál, Harrachova hrobka, cyklostezka
  - 3. května - Školení “Jak se odlišit v cestovním ruchu“, Travelbakers
  - 29. května – Poznávací cesta Vrchlabím – prohlídka nově opravené sakristie a klášterního kostela sv. Augustina s výkladem, prohlídka klášterních zahrad, náslapné stezky a naučné geostezky u rybníčku KRNApu
  - 19. června – Poznávací cesta do Špindlerova Mlýna – okružní jízda vláčkem po městě, procházka Mlynářovými okruhy
  - 12. září – Poznávací cesta pro polské a české podnikatele a pracovníky infocenter do polské části Krkonoš, konference „15 let společně“ na zámku Wojanów
  - 20. září – Poznávací cesta spolu s podkrkonoskými infocentry – Janské Lázně – Stezka korunami stromů, Velká Úpa – Herní krajina Pecka
  - 6. listopadu – Poznávací cesta do Rokytnice nad Jizerou – téma zpracování statistiky návštěvnosti; prohlídka radniční věže, Muzeua a Galerie Kravín ve Františkově, výstup na vyhlídku na Stráži
  - 4. prosince – Vrchlabí, Turistika a aktivní dovolená 2019
- 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.



## PRŮVODCOVSKÉ SLUŽBY, TVORBA TURISTICKÉ NABÍDKY

**Prohlídky zdejšího klášterního kostela** nabízí RTIC Krkonose už od letních prázdnin 2009. V roce 2018 jsme klášterní kostel veřejnosti otevřeli od 1. 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 a polském jazyce. Vstupné bylo dobrovolné. Pro všechny zde byly připraveny k zapůjčení zalaminované textové informace o klášterním kostele v českém, německém, anglickém i polském jazyce, leták klášterního kostela, leták nově vzniklé naučné stezky místního hřbitova, vizitka RTIC a pohlednice kláštera.

V roce 2018 za období dvou měsíců klášterní kostel navštívilo 2.296 osob, z toho bylo 1277 českých návštěvníků, 758 německy mluvících návštěvníků a 85 holandských, 61 polských a 115 ostatních návštěvníků. Na dobrovolném vstupném bylo v různých měnách vybráno celkem 16.093 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,-

Rok 2018 byl z hlediska návštěvnosti nižší než předchozí ročník, může být ovlivněno ztíženým přístupem přes centrum rekonstruovaného nám. Míru, 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, zámekem a Morzinskou 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 35 prohlídek pro celkem 267 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,-
2018	35	267	13.050,-





## PŘIPRAVUJEME:

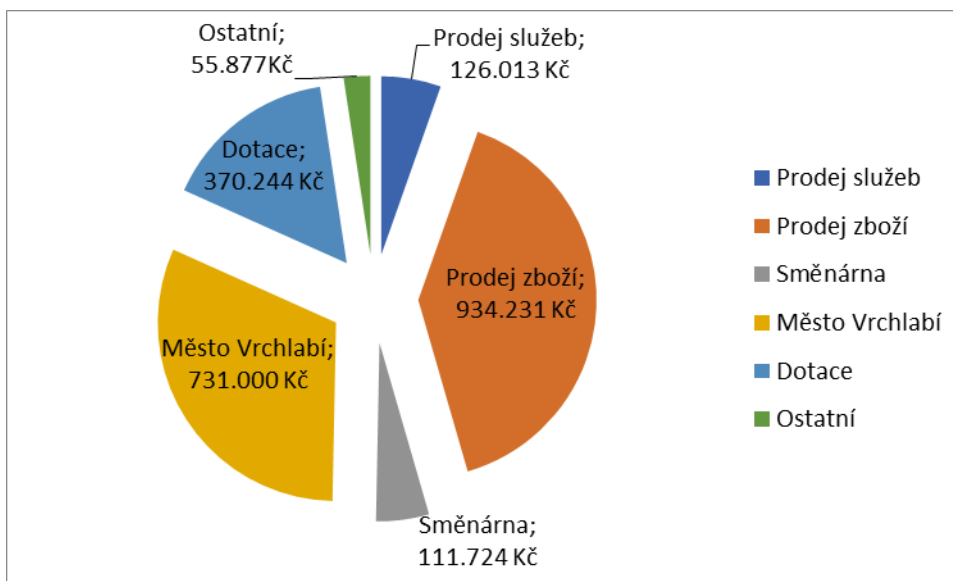
- Vytvoření **nových propagačních předmětů** pro návštěvníky infocentra a města Vrchlabí, např. záložku do knihy s fotografiemi památek města, turistické razítko s Krakonošem, vrchlabské kalendářiky, trhací kalendář města Vrchlabí na 2020 ad.
- Tvorba a tisk **plakátů, letáků** s informací o mobilní aplikaci Vrchlabí.
- **Prohlídky klášterního kostela sv. Augustina 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. Časy prohlídek budou upraveny dle častých požadavků turistů a kvůli lepší obslužnosti průvodcem (posunutí o 1hodinu dříve na 11h, 13h, 15h).
- Pokračování komentovaných **prohlídek hřbitovní stezky**, větší promo za spolupráce se Škoda Auto.
- Pořízení **pracovního stejnokroje** pracovníkům RTIC, pro lepší orientaci 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 2018.
- **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 2019.
- Podání žádosti o zařazení do **hry s Děčkem České televize**.
- Doplnění **cizojazyčných překladů** na turistický portál Vrchlabí.
- **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.
- Spolupráce na **tvorbě** zadních stran skleněných vitrín na náměstí Míru, dále pak na info **panelu** s historií náměstí a další s osobnostmi města.
- Vydání nové **trhací orientační mapy** Vrchlabí k propagaci zdarma.
- Založení **FB stránky** RTIC Krkonoše pro větší prezentaci samotných služeb a nabídky suvenýrů, novinek, atraktivit.





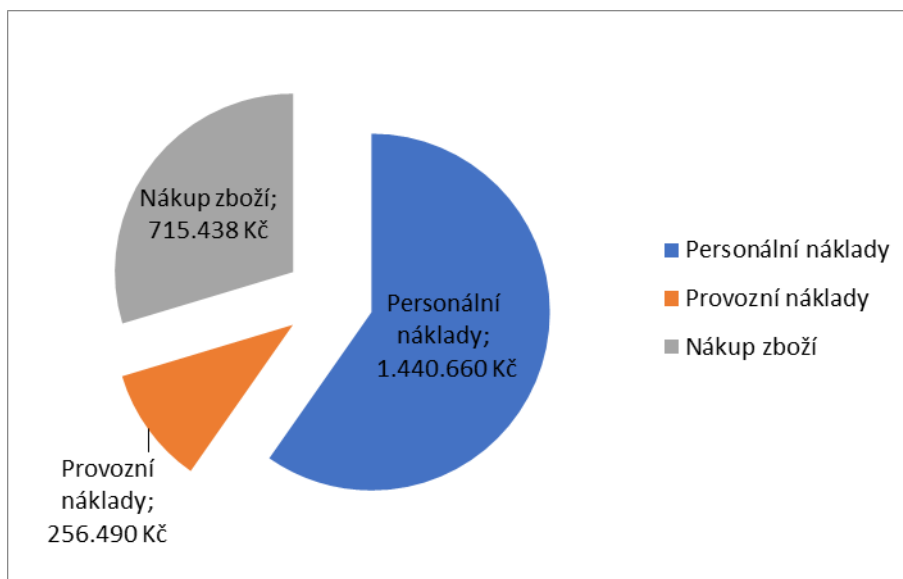
## Hospodaření RTIC Krkonoše

### VÝNOSY/PŘÍJMY RTIC KRKONOŠE



Výnosy RTIC Krkonoše za rok 2018 činí celkem **2.329.089 Kč bez DPH**.

### NÁKLADY RTIC KRKONOŠE



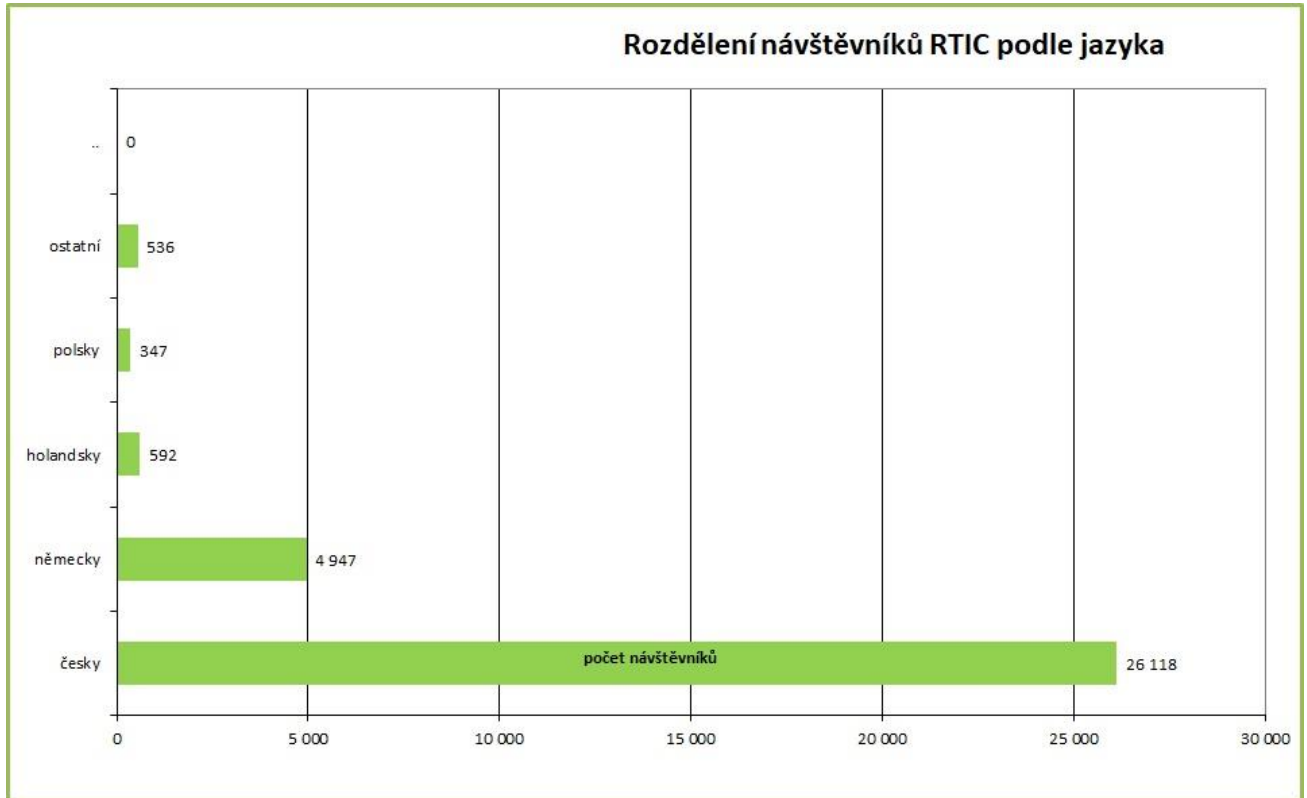
Náklady RTIC Krkonoše za rok 2018 jsou celkem **2.412.588 Kč bez DPH**.

Hospodářský výsledek organizace k 31. 12. 2018 je **-83.499 Kč bez DPH**, bude kryt z rezervního fondu.

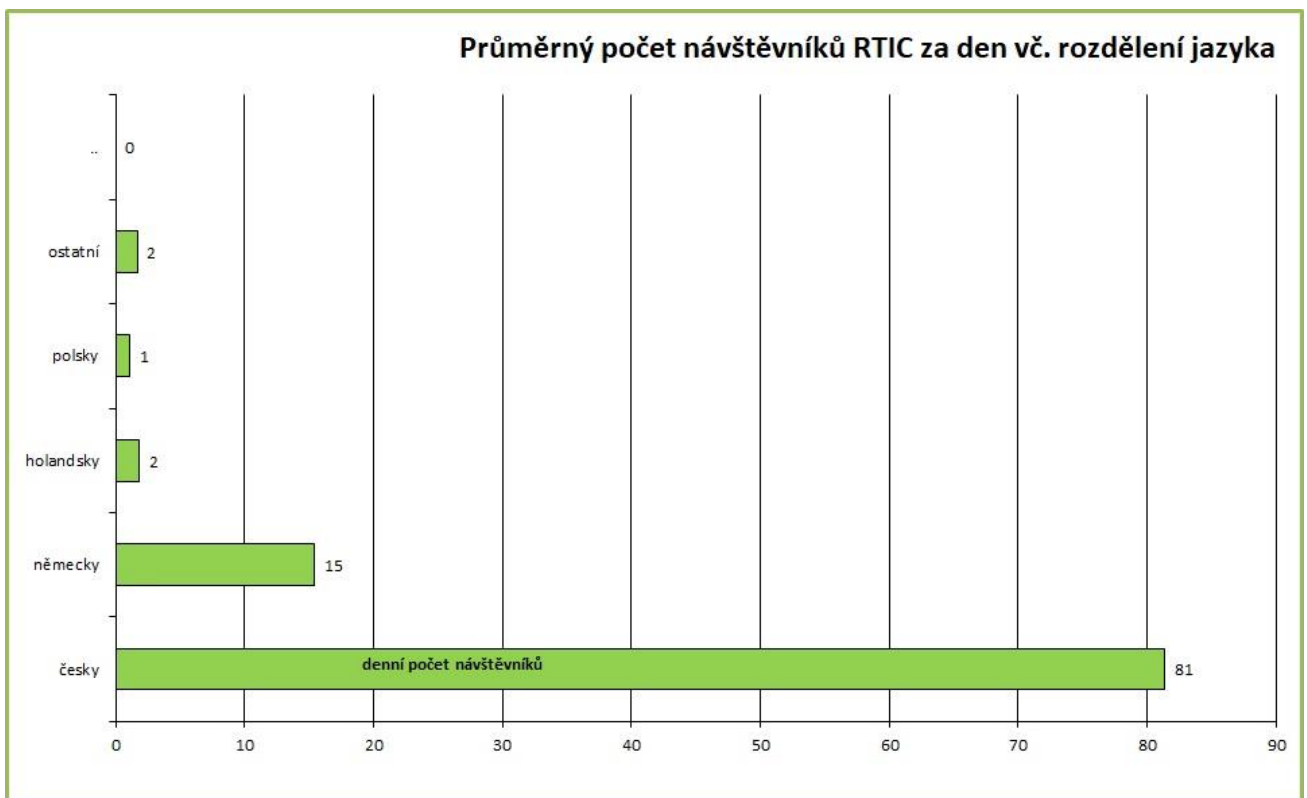
**STATISTIKA NÁVŠTĚVNOSTI RTIC KRKONOŠE Z PODROBNĚ VEDENÉ EVIDENCE**

- Za rok 2018 navštívilo informační centrum 32.540 návštěvníků,
  - v roce 2017 – 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 80 %,
  - německy 15 %,
  - holandsky 1,8 %,
  - polsky 1 %,
  - a ostatních (francouzsky, rusky, anglicky apod.) 1,65 %.

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 %
<b>Celkem</b>	<b>289.989</b>				



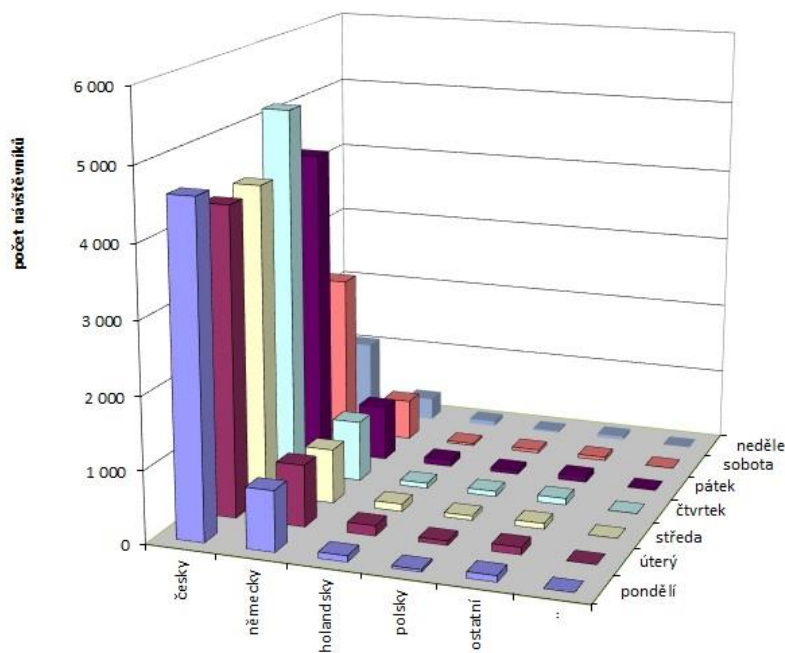
Celkový počet návštěvníků za rok 2018 je 32.540 osob.



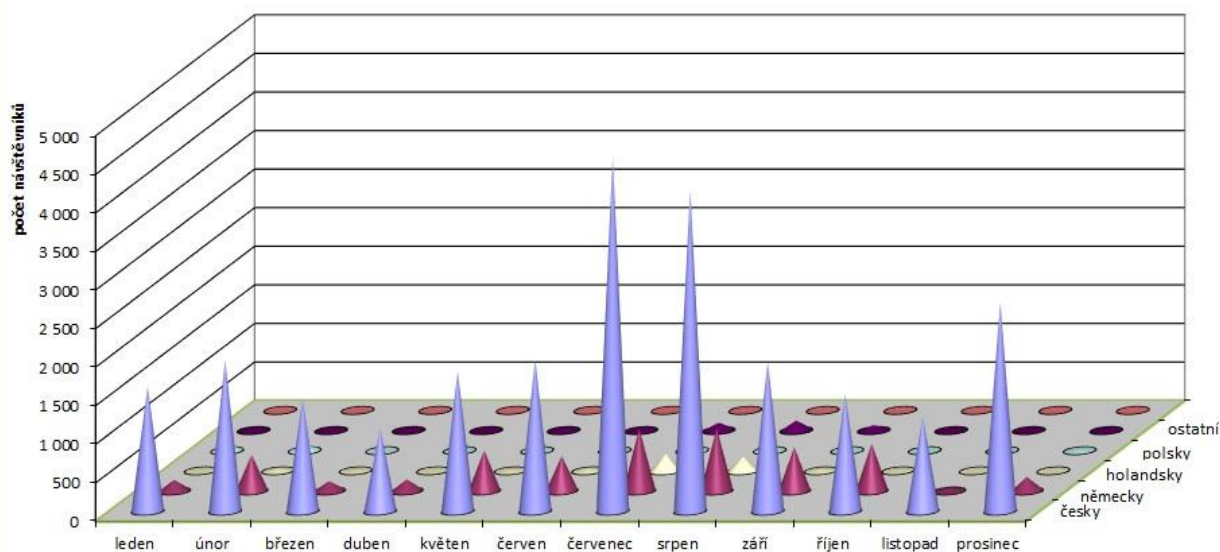
Průměrný denní počet návštěvníků v roce 2018 je 101 osob. Úbytek o 9 osob denně oproti roku 2017.

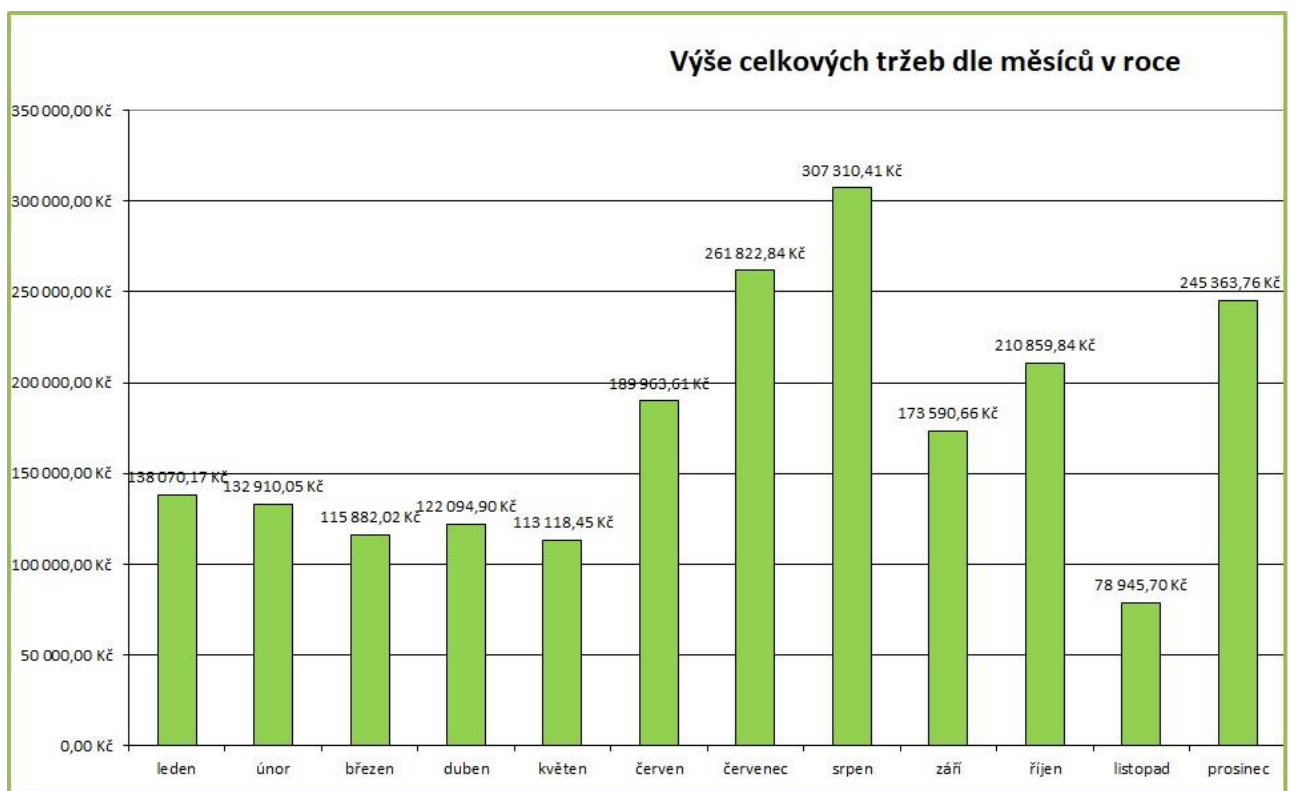
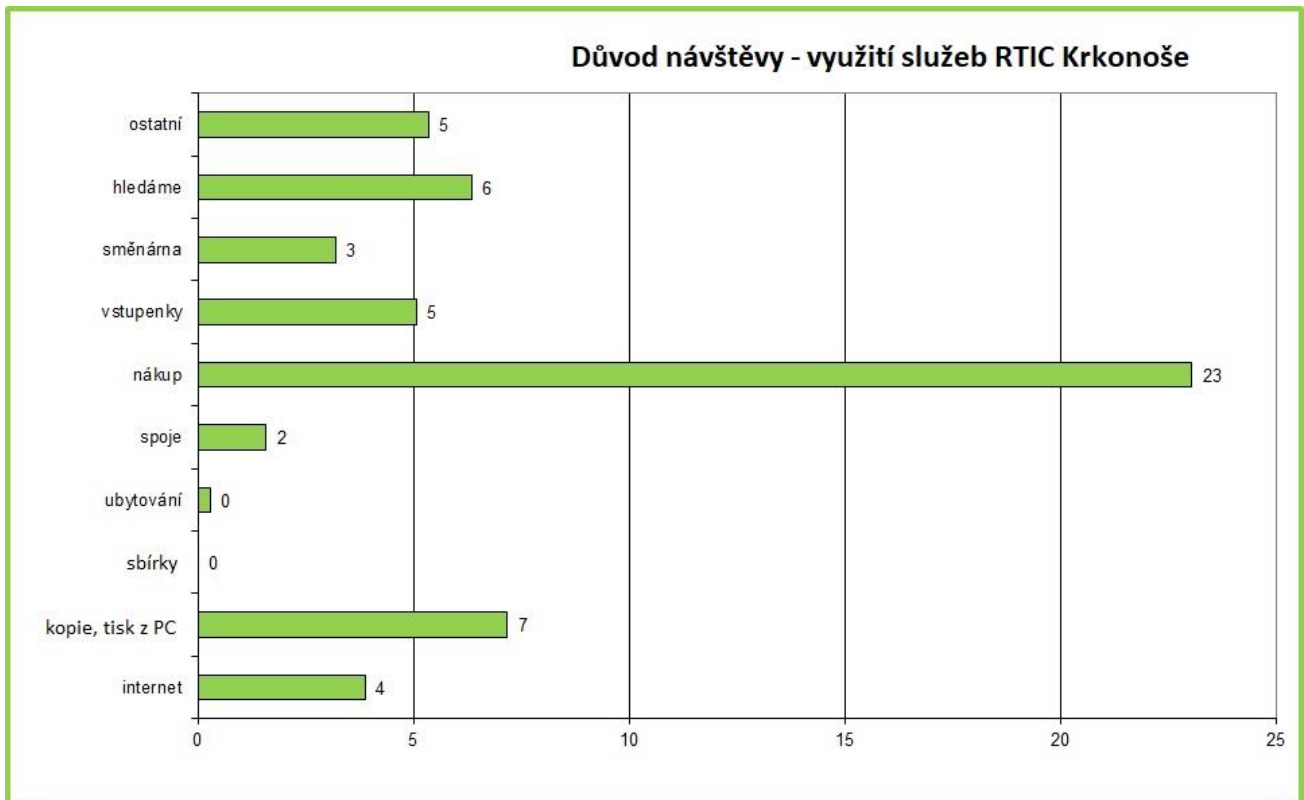


**Návštěvnost dle dnů v týdnu**



**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,
- kopírování černobílé i barevné do velikosti A3,
- skenování a zasílání na email,
- laminování do vel. 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,
- 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 25 (<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,
- prodej tradičních produktů krkonošských výrobců,
- prezentace vlastních propagačních materiálů v RTIC Krkonoše,
- a další...

Zpracovala: Karla Svatá, DiS.  
Ve Vrchlabí, 14. března 2019