

# VÝROČNÍ ZPRÁVA 2018

## TURISTICKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM ŽACLÉŘ

### INFOCENTRUM ŽACLÉŘ ZÍSKALO 2018 VÝBORNÉ HODNOCENÍ ČESKÉ CENTRÁLY CESTOVNÍHO RUCHU CZECH TOURISM

Česká centrála cestovního ruchu Czech Tourism spolu s Asociací turistických informačních center provedla v letní sezóně ve všech certifikovaných infocentrech v republice kontrolu kvality poskytovaných služeb metodou mystery shopping. Kontrola je prováděna z pohledu běžného zákazníka a probíhá anonymně bez předchozího ohlášení. Hodnocena jsou následující kritéria: exteriér a interiér infocentra, první dojem zákazníka (příjemnost prostředí, rychlost obslužení), profesionální vystupování pracovníka, schopnost navrhnout řešení a jeho atraktivita, aktivní přístup pracovníka. Žacléřské infocentrum získalo výborné hodnocení 100 % ve všech kritériích, zejména byl oceněn profesionální a vstřícný přístup k zákazníkovi.

### JAKÉ ÚKOLY TIC ŽACLÉŘ PLNÍ?

- TIC Žacléř obdrželo i v r. 2017 certifikaci stupně C a stalo se členem A.T.I.C. dle Jednotné klasifikace turistických informačních center České republiky od České centrály cestovního ruchu a Asociace turistických informačních center České republiky.
- Infocentrum poskytuje individuální informační služby občanům Žacléře a turistům, kteří k nám zavítají. Informuje o kulturních, společenských a sportovních akcích, tipech na výlety v blízkém i vzdálenějším okolí i sousedním Polsku, dopravním spojení, ubytovacích a stravovacích možnostech etc.
- V TIC Žacléř jsou k dispozici bezplatné informační materiály, také v cizojazyčných mutacích. V prodeji jsou nejrůznější mapy, průvodce, suvenýry, regionální výrobky, turistické známky, vizitky a místní výrobky.
- Infocentrum vydává vlastní propagační materiály – zajišťuje přípravu textů i nafocení obrazových materiálů, návrh grafiky, vydání
- Návštěvníci infocentra mohou využít bezplatný internet, kopírovací služby a bezplatné toalety.

- Město Žacléř je členem Svazku obcí Východní Krkonoše se sídlem v Trutnově a Krkonoše – svazek měst a obcí - se sídlem ve Vrchlabí. S těmito organizacemi TIC pravidelně spolupracuje a účastní se pracovních setkání. Pravidelně jsou zasílány aktuální informace o regionu, zejména o kulturních a sportovních akcích a tipech na výlety, které jsou zveřejňovány na webových stránkách [www.vychodnikrkonose.cz](http://www.vychodnikrkonose.cz) a [www.krkonose.eu](http://www.krkonose.eu).
- TIC dodává podklady pro prezentace v tištěných informačních materiálech, top akcích atd. Přispívá do turistických novin Krkonošská sezóna, které vycházejí 2x ročně.
- V rámci obou Svazků je město Žacléř se svými propagačními materiály zastoupeno na veletrzích cestovního ruchu v tuzemsku i zahraničí (Polsko, Německo) - Regiontour Brno (18. – 21. 1. 2018), Holiday World Praha (15. – 18. 2. 2018), na akci Poznejte regiony ČR Praha (16. 2. 2018), Dovolená a region Ostrava (2. – 4. 3. 2018), Infotour a cykloturistika Hradec Králové (9. – 10. 3. 2018), při Euroregiontour Jablonec nad Nisou (15. – 17. 3. 2018), For Bikes Praha (6. – 8. 4. 2018) a v zahraničí v Reisemarkt Drážďany (26. – 28. 1. 2018) i MTT Wrocław (23. – 25. 2. 2018). Krajské dny v Liberci (červen 2018), ITEP Plzeň (září 2018), Dožínky Hradec Králové (14. – 15. 9. 2018) a zahraniční Konvent a Löbau (28. – 29. 4. 2018), Piknik nad Odrou Szczecin (12. – 13. 5. 2018), Travel Show Varšava (19. – 21. 10. 2018) a TUC Lipsko (21. – 25. 11. 2018).
- Druhým rokem je TIC zapojeno do projektu Svazku Krkonoše – svazek měst a obcí s názvem Pohádkové Krkonoše a Podkrkonoší, jehož součástí je i razítkovací hra. Městské muzeum a Turistické informační centrum Žacléř se stalo jedním z razítkovacích míst a také místem, kde mohou děti po zodpovězení jednoduché otázky získat malou odměnu v podobě Krakonošova kamínku.

## **ČLENY A.T.I.C.**

TIC Žacléř je členem Asociace turistických informačních center České republiky, což je samostatné, dobrovolné profesní sdružení, nezávislé vůči vládě, zastupitelským orgánům, politickým stranám, podnikatelským subjektům a organizacím. Jako profesní

organizace informačních center (kanceláří) zajišťuje činnost v turismu, a tím pomáhá rozvoji cestovního ruchu v ČR.

A.T.I.C. ČR prostřednictvím své členské základny zajišťuje pravidelná setkání (jednání) a společné akce, odborné zájezdy, vzdělávání prostřednictvím seminářů pro pracovníky turistických informačních center v jednotlivých krajích ČR, prosazuje zájmy členů v ČR i v mezinárodní oblasti, předkládá státním i nestátním institucím vlastní návrhy a požadavky na řešení problematiky činnosti informačních center, spolupracuje s orgány státní a místní správy za účelem rozvoje cestovního ruchu a služeb obyvatelstvu v dané oblasti a řeší i další záležitosti. Připomínkami a návrhy se podílí na tvorbě norem a předpisů ve výše uvedené oblasti. V tomto roce např. GDPR v cestovním ruchu, tedy Obecné nařízení o ochraně osobních údajů.

Každoročně pořádá pracovní dvoudenní mítinky, pokaždé na jiném místě s jinou programovou náplní.

## **PRAVIDELNÁ ŠKOLENÍ A VZDĚLÁVACÍ KURZY**

- Účast na setkání **pracovní skupiny informačních center Krkonoš**, kde jsou řešeny aktuální podněty pro rozvoj turismu v tomto roce např. Krkonošská sezóna, marketingový plán, statistika návštěvnosti, rezervační systém, který Město Žacléř podporuje a místní ubytovatelé se mohou na stránkách prezentovat zdarma, změny zákonů spojené vedením IC a prodejem suvenýrů a lihovin. Zpracování akcí do Newsletteru a TOP akcí. Projekty a studijní cesty, zpracování výletů pro stránky [www.krkonoše.eu](http://www.krkonoše.eu) , spolupráce na téma „Hodnocení národních parků“.
- 26. dubna 2018 se konal v opatském sále kláštera v Broumově seminář, kterého se zástupci TIC Žacléř zúčastnili. Tématem bylo zahájení prací na **Strategii rozvoje cestovního ruchu a Strategie rozvoje geoturistiky a Národního geoparku Broumovsko**. Žacléřsko se stalo součástí Národního geoparku Broumovsko, a tím se zapojilo do destinačního managementu, který je chápán jako dlouhodobý nástroj v podpoře komunikace, spolupráce, rozvoji destinace (potenciál infrastruktury CR, návazné infrastruktury), zvyšování zaměstnanosti, zlepšování kvality života residentů, zvyšování prestiže destinace.

- **Odliš se v cestovním ruchu** - 3. 5. 2018 proběhlo školení v Krtku ve Vrchlabí pod taktovkou lektora Mgr. Pavla Pilchlera ze společnosti Travelbakers, který posluchače seznámil s odlišnými metodami, dárkovými předměty, odlišným myšlením, tvorbou – Lean canvas, behaviorálním marketingem
- **Potenciál hornických památek příhraničí pro rozvoj turistiky** - Česko-polská konference 16.-17.5. 2018, program: Česko-polská přeshraniční spolupráce v cestovním ruchu, dotační program Interreg V-A, ČR-Polsko, Ing. R. Klíma-Obor regionálního rozvoje, grantů a dotací KÚ Královéhradeckého kraje, Mgr. M. Buroň – význam technických památek pro cestovní ruch. Prohlídky: Dolu Jan Šverma, Důl Bohumír v Jívce, Staré Kopalni ve Walbrzychu, Hornické muzeum v Nové Rudě.
- **Členské fórum A.T.I.C. Kutná Hora 7. - 9. listopadu 2018** projednávána témata: software Jednotné klasifikace TIC, software sledování návštěvnosti TIC A.T.I.C. ČR, vyhodnocení mystery shoppingu TIC – CzechTourism, návštěvnost v TIC, Wi-Fi, dobíjecí stanice, prodej karet - O2, Czech Film Commission - regionální filmové kanceláře, Česká Televize Děčko - letní hra „Sežeňte ovečky“, Novinky vydavatelství MCU – novinky, Časopis TRIPY - časopis o cestovním ruchu, Cesta po dně ztracených moří v srdci Evropy, Časopis KAM KAM

## NÁVŠTĚVNOST TIC ŽACLĚŘ

Od ledna do dubna 2018 probíhala rekonstrukce prostor muzea a TIC a TIC bylo uzavřené, což se promítá do výsledných čísel návštěvnosti. Přesto byli občasní návštěvníci obslouženi. V roce 2018 navštívilo TIC 6950 návštěvníků.

NÁVŠTĚVNOST TIC									
MĚSÍC/ROK	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
LEDEN	289	324	298	342	303	366	307	517	0
ÚNOR	366	464	454	470	422	405	483	575	456
BŘEZEN	403	448	353	228	340	331	394	480	280
DUBEN	267	256	220	112	212	154	197	325	127
KVĚTEN	429	333	580	400	523	664	700	783	672
ČERVEN	401	485	802	347	749	454	395	531	548
ČERVENEC	550	903	1293	929	1174	1193	1477	1182	1316
SRPEN	681	815	1384	882	1051	1042	1391	887	1085
ZÁŘÍ	510	385	520	388	559	439	606	622	853
ŘÍJEN	278	264	299	342	485	380	448	501	787
LISTOPAD	435	132	142	69	190	90	267	0 - rekonstrukce	428
PROSINEC	250	108	134	173	315	229	344	0 - rekonstrukce	398
CELKEM	4859	4917	6479	4682	6323	5747	7009	6403	6950

STRUKTURA NÁVŠTĚVNÍKŮ IC		
2018		
MĚSÍC/ROK	cizinci v TIC	cz
LEDEN	0	0
ÚNOR	33	423
BŘEZEN	12	268
DUBEN	6	121
KVĚTEN	151	521
ČERVEN	47	501
ČERVENEC	142	1174
SRPEN	77	1008
ZÁŘÍ	48	805
ŘÍJEN	33	754
LISTOPAD	12	416
PROSINEC	18	380
CELKEM	579	6371

## DOTACE ZÍSKANÉ V ROCE 2018

- **Královéhradecký kraj** – Podpora činnosti turistických informačních center ve výši **36.000,- Kč** – Dotace byla použita na úhradu členského poplatku v Asociaci turistických informačních center ČR a na dotisk turistických katalogů, které propagují krásy žacléřského regionu a informují turisty o možnostech kulturního, sportovního i dalšího vyžití, a dotisk průvodců s vycházkovými trasami na Žacléřsku.
- **Ministerstvo životního prostředí** – Státní fond životního prostředí ČR – dotace pro obce ležící na území Správy Krnap – ve výši **971.344,-** realizace 2018-2020  
- Modernizace a rozšíření TIC

## PROPAGACE FORMOU TISKOVIN

**Žacléřsko průvodce po zajímavostech a krásách regionu** – revize, aktualizace a dotisk, vydáno v nákladu 5000 ks CZ/PL a 3000 ks DE/EN

**Všechny cesty vedou do Žacléře** – revize, aktualizace a dotisk, vycházkové trasy v Žacléři a okolí vydáno v nákladu 5000 ks CZ/PL a 2000 ks DE/EN

**Krkonoše/Jizerské hory** – pravidelné informace o výstavách a zajímavých akcích

**Veselý výlet léto 2018** – Svorností ke svobodě příspěvek věnovaný žacléřskému Sokolu

**Žacléřský Zpravodaj** – každý měsíc články do Žacléřského Zpravodaje

**Kalendář Staré Žacléřsko 2018** – 100 ks kalendáře s historickými pohlednicemi Žacléře a okolí

**Krkonošská sezona** – letní a zimní vydání, vychází v několika jazykových mutacích

**Čapek** – průvodce po zajímavých místech spjatých s Karlem, Josefem a Helenou Čapkovými

**Přijďte pobejt na akce do Krkonoš** – přehled tradičních kulturních a sportovních akcí

**Vydání pohlednic města Žacléř se zimními motivy** – 3 druhy