



---

## **Metodika činnosti informačních středisek působících v turistickém regionu Krkonoše a spolupracujících s krkonošským svazkem měst a obcí**

Metodika informačních středisek v turistickém regionu Krkonoše (dále regionu), která provozují svoji činnost ve spolupráci s krkonošským svazkem měst a obcí (dále Svazek), je výsledkem několikaleté společné práce pracovníků infocenter i Svazku.

Jde o informační střediska zřizovaná obcemi nebo soukromé subjekty, která tím, že jsou certifikovaná agenturou CzechTourism, tvoří součást systému cestovního ruchu České republiky. Jejich pracovníci se pravidelně účastní jednání Pracovní skupiny pro společnou propagaci Krkonoš zřízenou Svazkem.

Informační střediska mají charakter veřejné služby a jejich hlavním úkolem je ve svém rajonu zajistit propagaci a bezplatné poskytování turistických informací návštěvníkům a přispívat ke spokojenosti návštěvníků regionu s nabízenými službami ve svém rajonu, k vyrovnání sezónní návštěvnosti a rovnoměrné, celoroční obsazenosti ubytovacích kapacit ve svém okolí.

### **Obsah činnosti informačních středisek:**

#### **1) Sběr kvalitních informací:**

- a) zmapováním svého okolí, oslovením subjektů cest. ruchu a seznámením se s jejich nabízenými službami,
- b) vytvořením databáze základních informací rajonu své působnosti např. kontaktů lékařů, policie, autoservisů, obecních či městských úřadů,
- d) vytvořením databáze o ubytovacích kapacitách, stravovacích možnostech a službách pro potřeby turistického ruchu ve svém rajonu,
- e) databází jiných služeb, důležitých obchodů a firem,
- f) získáním a zpracováním informací o zajímavostech v celých Krkonoších a podrobně ve svém okolí - muzea, rozhledny, památky, turistické a naučné stezky, cyklotrasy, lyžařské běžecké cesty a sjezdové tratě, bobové dráhy a další možnosti aktivní využití volného času, kulturní, společenské a sportovní akce, atd.

#### **2) Jakým způsobem oslovit subjekty související s cestovním ruchem:**

- a) místním tiskem
- b) osobní návštěvou
- c) písemnou formou
- d) pomocí podpory měst a obcí, Svazku, Krajského úřadu, CzechTourismu
- e) internetem

#### **4) Úkolem informačního střediska je:**

- a) spolupracovat s obecním nebo městským úřadem,
- b) spolupracovat s dalšími informačními středisky v regionu,
- c) spolupracovat s informačními středisky i mimo turistický region, např. v rámci Královéhradeckého a Libereckého kraje,
- d) spolupracovat ve své lokalitě s poskytovateli služeb cestovního ruchu
- e) zajišťovat jednotný dohodnutý postup informačních středisek vůči návštěvníkům, dodržovat vysokou kvalitu služeb, dbát na řádné označení informačních středisek podle smluvního ujednání a certifikace s CzechTourism,
- f) každoročně seznamovat poskytovatele služeb a obec nebo město s výsledky své práce pro místo i rajon svého působení.

#### **6)Co má informační středisko nabízet:**

- a) všeobecné informace pro návštěvníky i trvale žijící občany - o dopravě, počasí, přírodě, kulturních zajímavostech, společenských akcích, volnočasových aktivitách, cyklotrasách, cyklobusech, lyžařských a sněhových podmínkách, naučných stezkách, rozhlednách, apod.
- b) turistické informace o službách, které poskytují podnikatelské a jiné subjekty - např. informace Krkonošské horské služby, o možnostech ubytování v hotelích, penzionech, kempech, o cenových podmínkách ve sportovních a lyžařských areálech, o půjčovnách lyží a horských kol, o možnostech poznávacích vycházek a turistických výletů, využití kvalifikovaných průvodců,
- c) doplňkové výdělečné služby – např. zprostředkovávat ubytování, provozovat směnárnu, nabízet inzerci, kopírování, internet, fax, návrhy výletů do okolí, apod.

#### **8)Vzájemná spolupráce a propojenost informačních středisek:**

- a) vedoucí informačních středisek se schází pravidelně jednou měsíčně na poradách pracovní skupiny pro společnou propagaci Krkonoš,
- b) předávání a získávání informací informačního centra z návazných obcí svého příslušného rajonu (rajonizace infocenter tvoří přílohu tohoto materiálu),
- c) zpracování informací svého rajónu si zajišťuje každé informační středisko samostatně,
- d) zpracované informací mimo svůj rajón získává informační středisko od partnerských informačních středisek, členů pracovní skupiny pro společnou propagaci Krkonoš Svazku,
- e) informační střediska spolu komunikují a zasílají si informace a náměty prostřednictvím internetu.

#### **10)Komu informační středisko nabízí své služby:**

- a) návštěvníkům města, obce, rajonu i regionu
- b) místním obyvatelům

#### **11)Zajištění kvalitní propagace obcí, svazku a upevňování pozice informačních středisek:**

- a) kvalitním vykonáváním informační služby ke spokojenosti návštěvníků, místních obyvatel a subjektů podnikajících v cestovním ruchu, obce, příslušných krajů a CzechTourism,
- b) aktivním podílem na realizaci projektů Svazku v oblasti cestovního ruchu, vytvářením Fondu cestovního ruchu pro rozvoj Krkonoš a Eurofondu Krkonoš zajišťujících financování společných projektů,
- c) aktivním podílem na práci podporující především rozvoj cestovního ruchu v obci vytvářením propagačních materiálů, předáváním informací informačním médiím, aktualizací webových stránek, organizací kulturních a sportovních akcí, apod.

### 13) Subjektům provozujícím výdělečné služby v cestovního ruchu jsou nabízeny tyto varianty propagace:

- a) řádková informace v interní databázi - informační středisko je povinné poskytnout všem zdarma,
- b) služby nad rámec povinné informace – zpoplatněný balíček služeb pro konkrétní podnikatelské subjekty,  
- prezentace na vlastních webových stránkách (nebo na stránkách obce či města),  
řádková inzerce v katalogích služeb distribuovaných zdarma, obrázková inzerce v katalogu služeb, distribuce vlastních propagačních materiálů, vystavení propagačních materiálů v informačním středisku, apod. V tomto případě nelze určit rozsah zpoplatněných balíčků a stejnou cenu ve všech informačních střediscích, kvůli velikosti a významu rekreační oblasti, ve které se informační středisko nachází,
- c) výměna propagačních materiálů informačního střediska (o jeho výdělečných službách) s provozovatelem výdělečných služeb. Oba subjekty si navzájem budou propagovat své služby bezplatně.

### 15) Vztah vůči ubytovatelům a zájemcům o ubytování

- a) Informační středisko musí poskytnout informaci o ubytování zájemci zdarma. Pokud ale samo nabízí zprostředkování ubytování, nejprve doporučuje zájemci svou službu, neboť tím zájemci usnadní zajištění ubytování. Pokud však samo informační středisko nemůže tuto službu zajistit poskytne zájemci, pokud o to požádá, kontakt na ubytovatele.

### 17) Financování informačních středisek

- a) informační služba informačních středisek je veřejnou službou a proto musí být převážně financována z veřejných prostředků, aby byla zajišťována kvalitně a v plném rozsahu,
- c) dále je financována z vlastních aktivit informačního střediska - zprostředkováním služeb, drobného prodeje, směnárny, apod.,
- d) platbami od podnikatelských subjektů za rozšířené služby – balíčky služeb (kromě základní informace v interní databázi, která je definována jako bezplatná),
- e) podporou od Svazku, respektivě krajských úřadů, či dalších subjektů za dohodnuté služby, sběr jimi vyžádaných informací nebo jejich rozšiřování v rámci svého rajonu.

### 18) Informační středisko veřejně prospěšnou činností

Informační střediska jsou nejdůležitějším článkem propagace města a okolního regionu. Přínos takovéto služby je pro obec a podnikatele podnikající nejen v cestovním ruchu ekonomický a pro návštěvníka nezbytnou službou, aby byl spokojen a do regionu se opakovaně vracel.

Má-li tomu tak skutečně být a informační střediska mají naplňovat své metodické pokyny, neobejdou se bez pomoci obcí v místě své působnosti. Pomoc spočívá v tom, že by informační střediska měla mít statut **veřejně prospěšné činnosti** a ze strany obce či kraje jim byly vytvořeny podmínky nezbytné k provozování této činnosti.

- informační střediska v rekreačních oblastech potřebují ke své činnosti a pro své návštěvníky 2–4 parkovací místa s krátkodobým zastavením.
- oficiální značení informačního střediska by nemělo být považováno za komerční reklamu, ale mělo by být umožněno ze strany obce vyvěšení zdarma
- uvádění kontaktu na rajonové informační středisko v informačních a propagačních materiálech obcí zdarma
- apod.

Josef Bůš, Pavel Klapuš a Klára Kroupová

20. října 2005