

## Výroční zpráva za rok 2017



Destinační a informační agentura Františkovy Lázně, zapsaný ústav

Nádražní 208/5, 150 01 Františkovy Lázně IČO 03957721

## Obsah zprávy:

1. Činnost destinační agentury a turistického informačního centra
2. Spektrum nabízených služeb, jejich rozsah a návštěvnost v roce 2017
3. Členství s Asociací TIC ČR, certifikace Czech Tourism  
Dále se dva naši pracovníci účastnili školení pořádaného asociací A.T.I.C. a to konkrétně o Obsahovém marketingu a využití infografiky v cestovním ruchu.  
Klasifikační třída A předpokládá splnění těchto podmínek
4. Spolupráce s partnery v oblasti cestovního ruchu v rámci Karlovarského kraje
5. Spolupráce s některými aktéry CR ve městě Františkovy Lázně a okolí, aktivní účast na organizaci a zajištění akcí městských organizací a místních firem
6. Propagace města Františkovy Lázně
7. Dotace z programu Cestování dostupné všem Ministerstva pro místní rozvoj - akce „Svěží a přívětivé Františkolázeňsko – nabídka nových produktů domácího cestovního ruchu“

### 1. Činnost destinační agentury a turistického informačního centra

Spolupráce s partnery v oblasti cestovního ruchu v rámci Karlovarského kraje, správa webového portálu, správa kulturního kalendáře, průběžná administrace pracovníky infocentra.

Spolupráce s jednotlivými aktéry cestovního ruchu ve městě Františkovy Lázně a okolí, aktivní účast na organizaci a zajišťování akcí městských organizací a místních firem, publikační činnosti, spolupráce s médii, propagace celé destinace, aktivní prezentace na turistických webech tuzemských i zahraničních.

Dotace - Zajištění tvorby vícejazyčných propagačních materiálů a prezentace místních turistických cílů a lázeňství.

Stále využívaná dotace z programu Ministerstva pro místní rozvoj ČR, 2. výzva roku 2015, program Cestování dostupné všem, podpořena byla akce „Svěží a přívětivé Františkolázeňsko – nabídka nových produktů domácího cestovního ruchu“

- a. Kola, hole NW – zprovoznění půjčovny
  - b. Dětský koutek – k dispozici v prostorách infocentra
  - c. Montáž map, cedulí a tisk materiálů
2. Dotace z programu Ministerstva pro místní rozvoj ČR, 2. program Cestování dostupné všem, akce „Svěží a přívětivé Františkolázeňsko – nabídka produktů domácího cestovního ruchu“. Konkrétně dále půjčujeme kola pořízená z dotace, provozujeme

dětský koutek, nechali jsme vytisknout tiskoviny pořízené v rámci dotace a stále využíváme informační tabule.

3. Během roku jsme pokračovali ve spolupráci s místními podnikateli a pokračovali v propagaci destinace.
4. V roce 2017 byla slečna Agnieszka Piotrowska jmenována ředitelkou

## 2. Spektrum nabízených služeb, jejich rozsah a návštěvnost v roce 2017

V průběhu roku 2017 byly zajištěny atraktivní služby turistům. A to následující:

- Zkvalitnění služeb „copy centra“ – tiskárna od společnosti Ricoh
- Půjčovna městských kol a ochranných pomůcek
- Půjčovna NW holí
- Funkční dětský koutek (hračky a sociální zázemí pro maminky)
- Propagace destinace na LCD obrazovce v prostorách infocentra
- Spolupráce s knihovnou FL – hosté mají možnost vracet zapůjčené knihy v infocentru
- Prodej nového sortimentu: Keramika Nový Drahov, sběratelské magnetky „Sestav si svůj svět“, Trička „ I love Fr.L“, Plátěné tašky s tematikou Františkových Lázní, Knihy Morový rok od Vladimíra Bruzeňáka a Josefa Macke, svíčky s tematickým svícem Františkovy lázně
- Správa webového kulturního kalendáře města
- Vydávání občasníku Takové jsou Frantovky!
- Aktualizace orientačního systému města
- Provozovna úschovny
- Zprostředkování průvodcových služeb
- Pro doplnění uvádím ostatní, již dříve zavedené služby turistický servis pro návštěvníky města, podávání informací ve třech cizích jazycích (německý, anglický, polský)
- vyhledávání a prezentace tipů na výlety do okolí
- poskytování a prodej turistických a cykloturistických map, prodej turistických suvenýrů, zejména pohlednic, známek, vizitek, průvodců, turistických publikací, regionálních publikací a upomínkových předmětů
- informace o ubytovacích a stravovacích zařízeních a ostatních službách ve městě a nejbližším okolí
- ucelený přehled kulturních a sportovních akcí v celém karlovarském kraji, důležitá telefonní čísla a praktické informace z celého regionu
- bezplatný přístup na internet
- možnost zapůjčení zvukového průvodce městem
- informace o veřejné a soukromé dopravě - ČD, Pendolino, Egronet, Vogtlandbahn, Oberpfalzbahn, místní spoje, taxi, atd.

- mobilní aplikace – QR kód dostupný na materiálech, na webu a v prostorách infocentra
- nepřetržitá správa internetového portálu [www.frantiskovy-lazne.info](http://www.frantiskovy-lazne.info)  
Zapojujeme se do prezentace regionálních akcí jak v prostorách infocentra, tak i na našich internetových stránkách (např. běžecké akce, charitativní akce, akce městských příspěvkových organizací, akce soukromých firem, atd.)
- nepřetržitá správa facebookových stránek Františkovy Lázně a Infocentrum Františkovy Lázně
- předprodej vstupenek do Divadla Boženy Němcové a na akce Městského muzea Františkovy Lázně
- prodej vnitrostátních i mezinárodních jízdenek společnosti Regio Jet
- prodej vstupenek v síti Colosseum a Ticketportal
- prodej výletů, včetně průvodcovských služeb pro místní cestovní kancelář I.d.ee- Reisen
- vydání propagačních materiálů s mapy a tématikou cestovního ruchu ve Františkových Lázních a okolí
- Prezentace města na českých i německých internetových stránkách, v regionálním tisku, rozhlasu a televizi na obou stranách hranice (např. Chebský deník, Mladá fronta )
- Prezentace města a aktivní spolupráce s internetovém portálu [regionzapad.cz](http://regionzapad.cz) a [jedemedolazni.cz](http://jedemedolazni.cz). V rámci spolupráce informujeme o blížících se kulturních akcích ve Františkových Lázních a okolí.
- Propagace města na turistických portálech a publikacích ( napr. v „Obrazovym atlasu regionů a turistických zajímavostí v ČR“ od Klubu Českých Turistu či na turistickém informačním portálu [cestujemepocr.cz](http://cestujemepocr.cz).)
- Realizovali jsme také prezentace v německých turistických novinách Kreuz und quer durch Tschechien na léto 2017.
- Spolupráce s organizacemi a propagátory cestovního ruchu a kultury, zejména s příslušným úřadem kraje, Českou centrálou cestovního ruchu (Czech Tourism), s Euregiem Egrensis, členství v A.T.I.C. (Asociace turistických informačních center).
- Zdarma je poskytována aktualizovaná „trhací“ mapka Františkových Lázní a blízkého okolí, která byla vytvořena na základě vysoké poptávky
- Aktualizované propagační materiály města ve dvou jazycích.
- Účast na Německo-českých dnech přátelství v rámci kterých byly prezentované Františkovy Lázně.

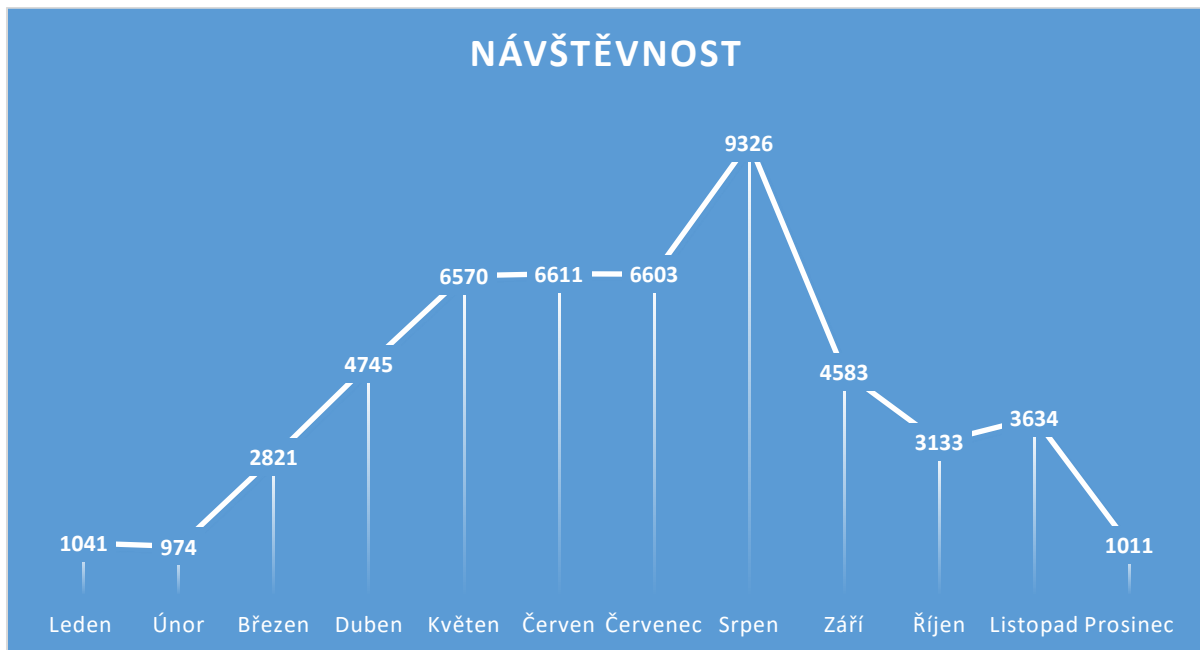
Otvírací doba: po-pá 8:00 - 17:00

So-ne 8:00-12:00, 12:30-17:00

Kontakt: Tel.: 355 440 060, 778 736 298, 354 694 449

web: [www.frantiskovy-lazne.info](http://www.frantiskovy-lazne.info) Email: [info@frantiskovy-lazne.info](mailto:info@frantiskovy-lazne.info)

Návštěvnost informačního centra za rok 2017.



V návaznosti na návštěvnost Destinační a informační agentura v roce 2017 získala 2. místo v soutěži o Informační centrum roku 2017 Karlovarského kraje. Soutěž byla organizovaná Asociací turistických informačních center České republiky a vydavatelstvím KAM po Česku



### 3. Členství s Asociací TIC ČR, Certifikace Czech Tourism

Františkolázeňské Turistické informační centrum získalo v červnu 2015 certifikát klasifikační třídy A. Certifikace agenturou Czech Tourism, který je zárukou ověřené kvality služeb a kvalifikované práce zaměstnanců. S cílem nadále zvyšovat kvalitu práce bylo zahájeno školení ze strany asociace ČKS (Český systém kvality služeb), v budoucnu tedy uvažujeme o zavedení standardních postupů Interního systému kvality služeb. V červnu loňského roku proběhla kontrola z A.T.I.C.u, během které byl obhájen certifikát klasifikační třídy A.

Klasifikační třída A předpokládá splnění těchto podmínek:

<http://www.aticcr.cz/jednotna-klasifikace-turisticky-ch-informac-nich-center-cr/dshttp://www.aticcr.cz/jednotna-klasifikace-turisticky-ch-informac-nich-center-cr/ds-1087/p1=19161087/p1=1916>



Dále se dva naši pracovníci účastnili školení pořádaného asociací A.T.I.C. a to konkrétně o Obsahovém marketingu a využití infografiky v cestovním ruchu.



#### 4. Spolupráce s partnery v oblasti cestovního ruchu v rámci Karlovarského kraje.

- Pokračuje spolupráce s Karlovarským krajským úřadem, odborem cestovního ruchu, který nás v počáteční fázi činnosti výrazně podpořil poskytnutím značného množství kvalitních propagačních materiálů pro domácí i zahraniční turisty a návštěvníky našeho lázeňského města
- Stále probíhá připojení informací o činnosti TIC Františkovy Lázně na webový portál Živý kraj, v provozu je také stále kalendář akcí pro Františkovy Lázně s možností administrace v rámci portálu Živý kraj, tj. všechny místní akce jsou viditelné v celém regionu a naopak, zároveň propojení s portálem Kudy z nudy
- Spolupracujeme s ostatními TIC v kraji, jmenovitě s Infocentrem Karlovy Vary, TIC Sokolov, Mariánské Lázně a především TIC města Cheb
- Aktivně se účastníme akcí Karlovarského krajského úřadu – odboru CR, jako jsou konference, workshopy regionálních infocenter, mezinárodní konference CR zaměřené na rozvoj CR v území

TIC Františkovy Lázně na portálu Živý kraj

<http://www.zivykraj.cz/cz/naplanujte-si-svou-navstevu/turisticka-informacni-centra?strana=2>

Funkční kalendář pro celý kraj

<http://kalendar.frantiskovy-lazne.info/cz/akcevypris#vypis>

5. Spolupráce s některými aktéry CR ve městě Františkovy Lázně a okolí, aktivní účast na organizaci a zajištění akcí městských organizací a místních firem

- Aktivně spolupracujeme s podnikateli v cestovním ruchu ve městě a jeho okolí, snažíme se s nimi zajistit spolupráci při vydávání propagačních prospektů a prezentaci na domácích i zahraničních veletrzích. Informujeme je o potřebách turistů, snažíme se zjišťovat novinky týkající se změn v provozech hotelů, restaurací a pensionů
- V roce 2017 jsme úspěšně vydali 3 čísla časopisu Takové jsou Frantovky!
- Několikrát během roku u nás probíhal předprodej vstupenek na akce pořádané Městským muzeem Františkovy Lázně
- Od zahájení činnosti nepravidelně propagujeme činnost destinační agentury a TIC na stránkách Františkolázeňských listů vydávaných společností Lázně Františkovy Lázně a.s., dále našeho webu a v občasníku Takové jsou Frantovky!, na portálu seznam.cz, regionzapad.cz, jedemedolazni.cz.
- Pokračuje spolupráce v předprodeji vstupenek do městského kulturního střediska (MKS)
- Aktivní spolupráce s domem dětí a mládeže ve Františkových Lázních. Aktuálně v prostorách informačního centra probíhá výstava výrobků dětí, které se zúčastnili příměstského tábora při DDM „Ohlédnutí za prázdninovými zážitky Malých výtvarníků a Lovců mamutů“





- V měsíci květnu proběhla akce pro děti „ Zvířecí občánci“ na Americe, kterou jsme pořádali. Děti společně s námi přivítali nové mláďátka v minizoo.
- V červenci infocentrum společně s městem organizovalo akce pod názvem „Uvítání prázdnin“ při jejíž příležitosti proběhlo několik vystoupení např. agility psích mazlíčků ze psí školy v Kopanínách, jízda na koni, malování na obličej a další.
- Během leta jsme se aktivně účastnili při organizaci významných akcí města. Takových jako například Zahájení lázeňské sezony „Co kdyby Goethe potkal Strausse“, či festival Kresleného humoru, který se nesl v duchu vtipů v kreslené formě, a také ve splnění světového rekordu hromadného kreslení vtipu.
- V listopadu dále proběhla akce z názvem „Literární Františkovy Lázně“, která se nesla v literárním duchu a kterou prováděly koncerty, dobročinný běh, či happeningový vlak literátů a muzikantů. Aktivně jsme se účastnili přípravě festivalu.
- Celý rok byly aktivně propagovány všechny akce příspěvkových organizací či akcí, které se konaly ve Františkových Lázních.

## 6. Dotace z programu Cestování dostupné všem Ministerstva pro místní rozvoj – akce „Svěží a přívětivé Františkolázeňsko – nabídka nových produktů domácího cestovního ruchu“

Destinační a informační agentura spolupracovala s Městem Františkovy Lázně při zajišťování podpory neinvestičních akcí, které zlepšují podmínky pro cestovní ruch v oblasti. V letních měsících 2015 jsme se zapojili do 2. výzvy MMR ČR Cestování dostupné všem. Získali jsme dotaci ve výši 50% hodnoty celé akce, tedy 500 tis. Kč. V rámci akce byla celkem do května 2016 vynaloženo bezmála 1 mil. Kč na podporu domácího cestovního ruchu. V současné době

byla dotační část již vyčerpána, vyúčtována. Ze strany ministerstva byla dotační část schválena a proplacena v plné výši v roce 2016. V roce 2017 stále úspěšně využíváme služeb z dotace a setkáváme se s příznivými ohlasy návštěvníků.



MĚSTO  
FRANTIŠKOVY LÁZNĚ  
MINISTERSTVO  
PRO MÍSTNÍ  
ROZVOJ ČR

Svěží a přívětivé Františkolázeňsko

## Nabídka nových produktů domácího cestovního ruchu



**Na jaře 2016 budou pro všechny návštěvníky města připraveny nové vyznačené trasy:**



**FRANTIŠKOVA VESELÁ CESTA**

**zábavná, hravá, interaktivní, především pro malé děti, rodiče a děti a dětské skupiny**

Trasa bude mít dvě varianty. Jednu kralují po dětských hřištích ve městě i blízkém okolí. Druhou delší, vhodnou především pro mladší školní děti. Naučná stezka bude provládnutá přes obrovskou expozici zvířat v blízkém Múzeu Amerika s výkyvy pro lamy, kačny, sovce a sněžné mřavy, ponky a kory. Dále povede okolo vesničského fitness parku a bezprostřední blízkosti dětských hřišť. Součástí trasy bude i zastávka u pozorovacího molu na rybníku Amerika a návštěva multifunkčního sportovního areálu u Labutího jezírka. Celá stezka se zaměřuje především na původ rostlin i živočichů. Dětem nabídne poučení i zábavu.



**OD FRANTIŠKA NA HRAD**

**zábavná, naučná, interaktivní, vhodná pro větší a zájmovější dětské skupiny**

Provede z centra Františkových Lázní až k hradu Seeburg. Bude navazovat na stávající naučnou stezku, která popisuje historii obce, osídlování podhradí a nověji říčenad. Informační tabule jí nmyí velmi pěkné popisy historii objektu. Náročnější varianta trasy povede kolem zagonálního přírodního úkazu, sopky Komorní hářka. Celá stezka se zaměřuje především na historii města Františkovy Lázně a hradu Seeburg. Dále na informace o Komorní hářce. Dětem nabídne poučení i zábavu.



**FRANTIŠKŮV VÝLET PO PRAMENECH**

**osazená trasa především pro aktivní seniorey 60+, ale zároveň i pro všechny ostatní návštěvníky města a okolí (vhodná i pro vypravěče naučné walkingu, běžecké, seniořské výlety apod.)**

Je připravena jako celkem náročný okruh, který vede po jednotlivých pramenech v okolí města Františkovy Lázně.

Zároveň budou zaktualizovány a nově vyznačeny obilžené srdčkové trasy.

**TRADIČNÍ „SRDČKOVÉ TRASY“**

- Cervená - Amerika - Jadrán 5,3 km
- Zelená - Načička 4,5 km
- Žlutá - Rozhledna 3 km
- Modrá - Komorní hářka 6,7 km
- Oranžová - Parkový okruh 2,2 km

Jde o zajímavé turistické stezky, které slouží také jako technii kúra při léčebné léčbě. Nově budou doplněny a infomovány, na vhodné místa budou umístěny stojany na kola a turistická odpočívadla.

**Motivace je pro všechny stejná, udělat něco pro své zdraví a jako bonus zážitek, zábava, poučení.**



Všechny novinky budou v rámci kampaně „U nás se chodí, jezdí a běhá po rovině“ zveřejněny na webu TIC Františkovy Lázně a v tištěné formě.

Informace k krajině Vám ochotně sdělí pracovníci TIC Františkovy Lázně. Můžete nás také kontaktovat na e-mailu [info@frantiskovy-lazne.cz](mailto:info@frantiskovy-lazne.cz) a telefonicky.

Turistické informační centrum  
Machova 9/273, 351 01 Františkovy Lázně  
tel: +420 326 631 840 | +420 355 910 100 | +420 778 740 240  
info@frantiskovy-lazne.cz | www.frantiskovy-lazne.cz

Informace a měření o turistických činnostech můžete získat také v turistických kancelářích a informačních střediscích v okolí Františkovy Lázně. Více informací získáte na autobusové zastávce Sloupek, Agropark, půlčerná kolibáčů a další zastávky.

Praktické rady, tipy a informace získáte také v TIC Františkovy Lázně a v turistických kancelářích v okolí Františkovy Lázně.

Obrazová část: M. P. 100, 110, 120, 130, 140, 150, 160, 170, 180, 190, 200, 210, 220, 230, 240, 250, 260, 270, 280, 290, 300, 310, 320, 330, 340, 350, 360, 370, 380, 390, 400, 410, 420, 430, 440, 450, 460, 470, 480, 490, 500, 510, 520, 530, 540, 550, 560, 570, 580, 590, 600, 610, 620, 630, 640, 650, 660, 670, 680, 690, 700, 710, 720, 730, 740, 750, 760, 770, 780, 790, 800, 810, 820, 830, 840, 850, 860, 870, 880, 890, 900, 910, 920, 930, 940, 950, 960, 970, 980, 990, 1000.

Jeden z výstupů projektu 2016: plakát pro jarní kampaň „U nás se chodí, jezdí a běhá po rovině“ Všechny výstupy akce jsou zveřejněny na webu destinační agentury v sekci projekty.

Františkovy Lázně, 27.2.2018

Zpracovala: Agnieszka Piotrowska

10