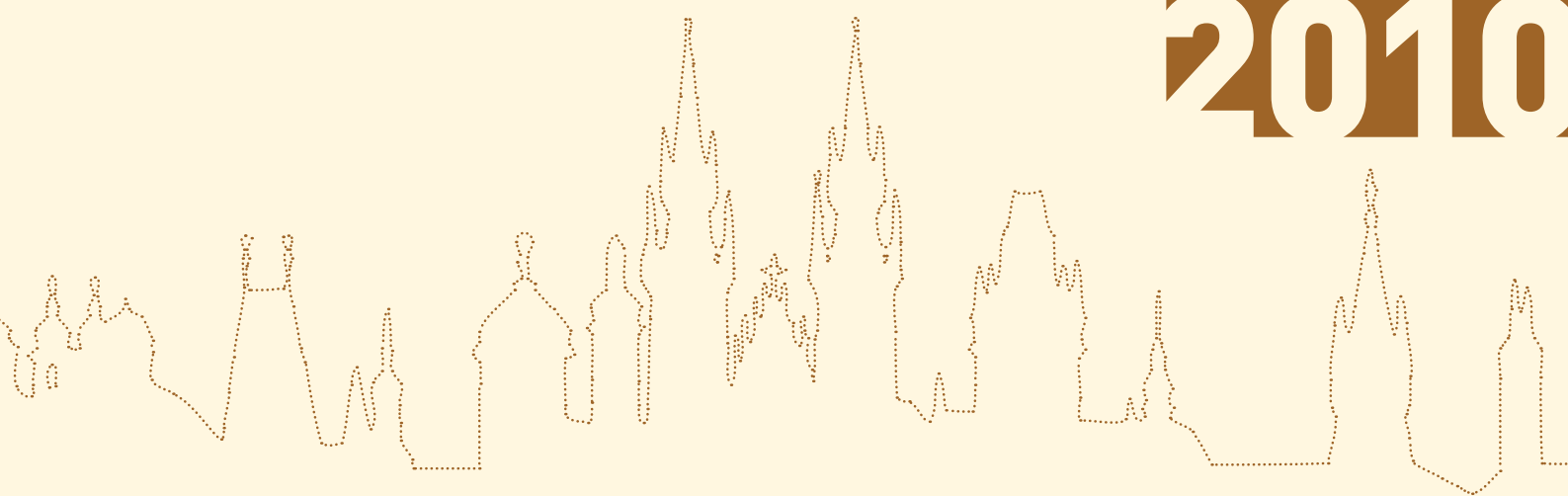


výroční  
zpráva  
2010



**PRAŽSKÁ  
INFORMAČNÍ  
SLUŽBA**

příspěvková organizace hl. m. Prahy



# KDO JSME



## P r a ž s k á i n f o r m a č n í s l u ž b a

### **Pražská informační služba (PIS),**

příspěvková organizace hlavního města Prahy, byla založena 1. 1. 1958 jako samostatné kulturně-informační a vzdělávací zařízení, které vzniklo za účelem podpory cestovního ruchu v Praze. Jako jedna z nejstarších organizací svého druhu v Evropě slouží turistům i občanům hlavního města. PIS nabízí profesionální služby v turistických informačních centrech na nejfrekventovanějších místech Prahy, denně aktualizované a přehledné informace z kulturního dění v metropoli, zajištění kvalitních služeb v oblasti příjezdového cestovního ruchu, pražské vlastivědné vycházky a ucelené vzdělávací kurzy o historii i současnosti města pro laickou i odbornou veřejnost.

PIS dále spravuje a zpřístupňuje některé památky v majetku hlavního města Prahy. Patří mezi ně Prašná brána, Staroměstská mostecká věž, Malostranská mostecká věž, Zvonice chrámu sv. Mikuláše, Petřínská rozhledna

a Zrcadlové bludiště na Petříně. V areálu zámku Ctěnice PIS provozuje nejen výstavní prostory s Kočárovou, ale také hotel s restaurací, kavárnou a architektonicky ceněným parkem.

PIS za své služby turistům získala mnohá ocenění. V letech 2009 i 2010 se stala například nejlepším informačním centrem či držitelem titulu nejlepší turistický portál ve Středočeském kraji. Účastní se zasedání European Cities Marketing, spolupracuje se svými zahraničními protějšky, je členem A.T.I.C České republiky, aktivně komunikuje a kooperuje se všemi městskými částmi hlavního města.

Efektivnost, ekonomický zřetel a podpora cestovního ruchu jsou základní kritéria v řízení organizace.

### **Sídlo organizace**

Arbesovo nám. 70/4, 150 00 Praha 5

Tel.: 221 714 714

e-mail: pis@pis.cz

[www.praguewelcome.cz](http://www.praguewelcome.cz)

### **Ředitelství**

Ing. Lucie Ramnebornová

Tel.: 221 714 300-2

e-mail: director@pis.cz

# ÚVODNÍ SLOVO ŘEDITELKY ORGANIZACE



S velkým potěšením mohu konstatovat, že Pražská informační služba (PIS) v roce 2010 dosáhla jednoho z nejlepších ekonomických výsledků za poslední desetiletí své činnosti. Tento skvělý úspěch by nebyl možný bez aktivní podpory a spolupráce Magistrátu hlavního města Prahy a také bez zaměstnanců PIS, kteří svojí prací přispívají ke zkvalitnění turistických služeb v metropoli. Oběma jmenovaným patří můj velký dík a uznání za profesionalitu. Výborného ekonomického výsledku docílila PIS i přes velkou zátěž, kterou s sebou nese provoz ubytovacího a gastronomického komplexu v areálu Ctěnice. V této souvislosti se PIS v nejbližší době nevyhne přijetí zásadního rozhodnutí o budoucnosti tohoto areálu.

Dobrou zprávou pro Prahu i všechny její obyvatele je trend postupného ožívání cestovního ruchu, který v předcházejícím roce 2009 zaznamenal strmý pád. Krize pomalu odeznívá a do Prahy se vrací turisté. Pražská informační služba se jim snaží nabídnout co nejkvalitnější služby i objektivní informační servis. V červnu loňského roku jsme spustili nový tematický webový portál [www.praguewelcome.cz](http://www.praguewelcome.cz). Věříme, že první unikátní ucelená prezentace hlavního města Prahy, připravená pro turisty v deseti jazycích, včetně například čínštiny a japonštiny, napomůže kontinuálnímu rozvoji cestovního ruchu.

Turistické trendy se mění velmi rychle a my chceme jít s nimi. Po vzoru velkých evropských měst plánujeme v roce 2011 modernizaci našich informačních center a rozšíření webového portálu o přímý on-line prodej, pomocí kterého si turisté budou moci plánovat pobyt v naší metropoli ještě z pohodlí svého domova.

Pražská informační služba také neustále pracuje na zkvalit-

nění služeb pro domácí i zahraniční návštěvníky. Proto jsme připravili a v roce 2010 zrealizovali speciální informační sekce. Předmětem našeho zájmu byla jednak církevní turistika, dále pak soubor informací a mapa pro gay komunitu. K oběma tématům vznikl tištěný materiál i webová prezentace. V současné době například inovujeme program školení městské policie a její připravenosti pro potřeby cestovního ruchu. Za tímto účelem PIS chystá přehledné „mini“ brožurky s potřebnými informacemi pro snadné a rychlé využití. Jsme připraveni stejné služby nabídnout i hotelovému personálu a dalším organizacím, které jsou v kontaktu s turisty.

Novým nastupujícím trendem světového incomingu, s jehož pomocí evropské země lákají turisty, je gastroturistika. Jak chutná Praha? To je otázka, kterou jsme si v PIS položili a na kterou dnes hledáme s veřejností odpověď. Unikátní soutěží Jak chutná Praha chceme hlavnímu městu vrátit zapomenutý gurmánský věhlas a turistům důvod, proč Prahu navštívit a proč se do ní vracet.

Všechny tyto kroky realizuje Pražská informační služba s maximálním ohledem na efektivnost svých činností. Proto i v průběhu roku 2010 došlo ke snížení počtu zaměstnanců. Zátěží v personální politice PIS však byl a je zámecký areál Ctěnice, jehož pracovní síla byla vázána na investice evropských fondů a povinnost dodržení určitého počtu pracovníků.

V roce 2010 cestovní ruch v Praze udělal první krok z krize. Pražská informační služba se bude každodenní činností i svými jedinečnými projekty snažit, aby ani v roce 2011 neztratil dech a znovu dynamicky posiloval.

# NEJOBSÁHLEJŠÍ TURISTICKÝ PORTÁL

  
Pražská  
informační  
služba



V červnu 2010 Pražská informační služba spustila nový komplexní turistický informační portál [www.praguewelcome.cz](http://www.praguewelcome.cz) v deseti jazykových mutacích - kromě ostatních světových jazyků obsahuje i japonskou a čínskou verzi. Půl roku po zahájení provozu jsme na našich stránkách přivítali 390 000 návštěvníků.

Předlohou a inspirací se při tvorbě tohoto webového portálu stal informační systém Vídně a Londýna. Moderní portál obsahuje řadu interaktivních nástrojů, pomocí nichž si uživatelé mohou mimo jiné sestavit vlastní program procházek městem i s výpočtem ujetých či nachozených kilometrů. Interaktivní mapa také umožňuje například výpočet ceny taxislužby na definované trase nebo určení zajímavých cílů v požadované lokalitě.

Na informačním portálu se nachází také sekce **Infocentrum B2B**, určená zejména pro média a odborníky v cestovním ruchu, kde lze například objevit kongresové možnosti hlavního města, či si zajistit odběr pravidelného zpravodaje o novinkách v Praze. Komunikační sítě Facebook, Twitter a YouTube jsou též

součástí této ucelené tematické prezentace.

**Portál obsahuje velké množství objektivních a průběžně aktualizovaných informací o Praze** – kalendář akcí a událostí, adresáře firem, státních, městských i kulturních institucí, služeb (zejména turistických), pražské památky, včetně praktických informací pro turisty, dopravní informace, základní informace o České republice a jejích památkách aj. Koncem r. 2010 byly na web přidány nové sekce zaměřené na gay komunitu a církevní turistiku.

Statistická čísla webového portálu Pražské informační služby ukazují, že stránky využívají lidé z celého světa. **Dodnes je navštívili uživatelé ze 165 zemí.** V průměru se celých sedmdesát procent uživatelů na stránky [www.praguewelcome.cz](http://www.praguewelcome.cz) či [www.praguewelcome.com](http://www.praguewelcome.com) vrací. Turistický portál je koncipován pro širokou veřejnost, což se potvrdilo i v praxi, protože je navštěvován napříč generacemi, nejvíce pak věkovou skupinou 25 - 54 let.



**PRÁŽSKÝ KALENDR**

Nejnávštěvovanější pomůcky

**LIBYTOVNĚNÍ**

více

**RESTAURACE**

více

**KALENDRÁŘ AKCI**

Název akce, místo konání

-- vyberte typ akce --

Datum

Hledat

Moje akce

**Co se děje v Praze** vše

**Soutěž**

**Jak chutná Praha**

13. 1. 2011  
\* **Festivity**

13. 1. 2011  
\* **Koncerty**

13. 1. 2011  
\* **Výstavy**

13. 1. 2011  
\* **Masivní dělné vycházky Prahou za poznáním**

[Kompletní přehled akcí najdete v kalendáři akcí.](#)

**Nepřehlédněte**

**KURZY PRO PRŮVODCE PRAHOU již od 15.2.2011**

Kurz KČD 4 je akreditován MŠMT jako rekvalifikační kurz pro činnost průvodců/průvodčyné cestovního ruchu. Po splnění zkušební absolventi obdrží osvědčení s celostátní platností.

**Chcete strávit Valentína na romantickém zámku?**

Zveme vás na zámek Čtáňovice.

Dožasně uzavřené! Malestranská moštěcká

**ROZVOJ**

**Rok 2011 – rok sv. Anny**

Ing. Lucie Ramešková  
- reditelka FIS

Bývá zvykem na začátku nového roku popřít. Kamarádům i všem blízkým hojně zdraví a štěstí. Proto bych i já vřela...

**Jak chutná Praha?**

Prážská informační služba - Informace pro Vás

Prážská informační služba (PIS) ve spolupráci s Asociací českých cestovních kancelářů a agentur a Pražským...

**Krise cestovního ruchu pomínula**

Prážská informační služba - Informace pro Vás

Do Prahy v minulém roce zavítalo téměř pět milionů turistů. Vše měl čelit miliony zahraničních návštěvníků a...

**Průvodce Prahou**

**Interaktivní průvodce**

**Praha v kostce**

**Cestujeme po Praze**

Zorientujte se u pražské MHD

Vypočet ceny taxi

Seznam stanic MHD Taxi Fair Place

**Jak se neztratit**

Interaktivní mapa Prahy

Interaktivní průvodce

Informační centra

**REKLAMA**

**Zámek Čtáňovice**

**INFORMACE**

O Praze

O České republice

Zahraniční návštěvníci

Užitečné odkazy

Kalendář

Blog

**PRŮVODCE**

Interaktivní mapa

Interaktivní průvodce

Praha v kostce

Jak se neztratit?

Praha Vám na míru

Multimédia

**AKTIVITY**

Kalendář akcí

Nakupování

Volný čas venku

**SLUŽBY**

Ubytování

Restaurace

Doprava

Rezervace online

Adresář

Speciální akce

**O NÁS**

Prážská informační služba

Naše služby

Infocentra

Veřejné zakázky

Volná místa

Kontakty

**INFOCENTRUM B2B**

Úvodní stránka

Cestovní ruch servis

Media servis

Info servis

**INFORMUJEME**

**HODINÁRSKEHO**

www.hodinarskeho.cz

6. března 2011 (Pondělí) - úterý 2011

Prážská informační služba - Informace pro Vás

**Úmrtí Pavla Hradimského**

Od 5. do 29. 3. 2011 probíhá v Praze v Křižovnické radnice výstava pod názvem "Úmrtí Pavla Hradimského".

Následující

**Dopravní info**

Přehled aktuální dopravní situace v Praze

Více informací

**Infolinka**

Informace: Po - Pá 9 - 12, 13-16  
tel. 221 714 444

Pišemné dotazy: [tourinfo@pis.cz](mailto:tourinfo@pis.cz)

**POČASÍ**

Dneš: 6/10 °C

Noc: 1/-3 °C

Dnes

# INFORMUJEME TELEFONICKY, PÍSEMNĚ, OSOBNĚ I ON-LINE V NĚKOLIKA SVĚTOVÝCH JAZYCÍCH



Shromažďujeme a průběžně aktualizujeme rozsáhlé informační databáze zaměřené zejména na pražskou kulturu, památky, turismus, praktické a všeobecné faktografické informace. České i zahraniční veřejnosti je poskytujeme prostřednictvím

- **call-centra**
- **turistických informačních center**
- **webových stránek**
- **tištěných materiálů**
- **e-mailem**

**Zajišťujeme provoz pěti turistických informačních center (TIC) na nejfrekventovanějších místech Prahy.** Ročně naši zaměstnanci zodpoví téměř půl milionu dotazů týkajících se kultury, cestovního ruchu, služeb i volnočasových aktivit v hlavním městě. Zájemci zde mohou mimo jiné získat vstupenky na kulturní akce, okružní jízdy Prahou či výlety do okolí města, slevovou kartu Prague Card, koupit si mohou také MP3 Audio Guide v osmi jazykových mutacích. K dispozici je návštěvníkům zdarma velké množství map, letáků kulturního charakteru a ostatních informativních brožur o Praze v sedmi jazykových mutacích.

V roce 2009 i 2010 jsme za naše služby poskytované v turistických informačních centrech získali prestižní profesní ocenění v celorepublikové soutěži o „Nej TIC roku“. Samozřejmostí pro nás je, že všechna naše centra mají certifikát „i“, kterým Asociace Turistických Informačních Center ČR (A.T.I.C.) označuje splnění nároků na kvalitu. Dále naše TIC vyhovují certifikaci agentury CzechTourism pro oficiální turistická informační centra (OTIC).

**Dlouhodobě spolupracujeme s vyššími odbornými školami cestovního ruchu a v rámci vysokoškolského programu Leonardo Da Vinci dáváme i zahraničním studentům možnost splnit si v našich informačních centrech odbornou praxi.**

**Podílíme se na tvorbě informačních brožur Magistrátu hlavního města Prahy.** V roce 2010 jsme aktualizovali a pro tisk zpracovali tyto publikace: Plán města, Památky a kultura, Dopravní plán, Ubytování, Praha odpočinková, Pražský kulturní čtvrtletník, které vycházejí v několika jazykových mutacích a mimo jiné slouží pro propagaci hlavního města na zahraničních i domácích veletrzích a dalších významných akcích s me-



zinárodní účastí; v Praze jsou k dispozici návštěvníkům v turistických informačních centrech.

**Zaměřujeme se na tvorbu specializovaných map a on-line programů pro specifické skupiny turistů.** V roce 2010 Pražská informační služba jako první vydala unikátní mapu pro gaye. Česká republika se tak díky Pražské informační službě zařadila po bok zemí jako je Německo, Rakousko, Švýcarsko či Velká Británie, které už podobnou brožuru vydaly. Tímto krokem chceme do Prahy přilákat velmi lukrativní skupinu turistů.

**Vydáváme tematické brožury.** K příležitosti oslav 800 let od narození Anežky České, které proběhnou v letošním roce, jsme zpracovali jedinečnou brožuru s informacemi o nejvýznamnějších pražských církevních památkách s cílem podpořit církevní turistiku u nás.

**Vydáváme nejobsáhlejší tematický měsíční Přehled kulturních pořadů v Praze.** Časopis vychází nepřetržitě již od roku 1953, součástí Pražské informační služby se stal v roce 1958. Po celou dobu své existence je jeho hlavní úlohou informovat

čtenáře o kulturní nabídce v hlavním městě. Přehled představuje programy divadel a filmovou nabídku, koncerty, kluby, kulturní střediska, včetně těch zahraničních, nabídku galerií, výtavy, muzea, pražskou vlastivědu, pořady pro děti a mládež, vzdělávání a další. Přináší také zajímavé rozhovory a zasloužené úvodníky od renomovaných autorů. V roce 2010 přistoupila PIS k důležitému kroku. Z důvodu zvýšení prodejnosti Přehledu kulturních pořadů v Praze jsme snížili cenu a tím také remitendu, která je jedním z důležitých ukazatelů pro objednatelů inzerce.



# PRAHA, PRAGUE, PRAG, PRAGA, 布拉格, ПРАГА



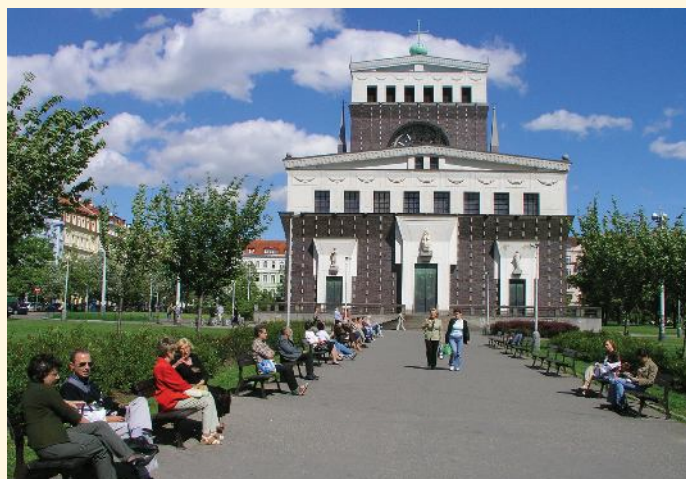
**Jedním z důležitých úkolů Pražské informační služby je zajištění propagace turistických možností Prahy pro tour-operátory, cestovní kanceláře, média a širokou turistickou veřejnost.** Součástí činnosti PIS je informovat o všech aktualitách, udržovat kontakt s vydavateli průvodcovských publikací, kooperovat se zástupci CzechTourismu v zahraničí, přinášet aktuální trendy v turistickém ruchu a jejich využití pro Prahu a úzce spolupracovat se zástupci odborných asociací.

**Představujeme turistické možnosti Prahy na celé řadě mezinárodních veletrhů či workshopů,** ať již samostatně se stánkem hlavního města Prahy či v rámci celorepublikové kampaně, tzn. ve spolupráci s CzechTourismem. V roce 2010

jsme se účastnili největších evropských veletrhů, které se konaly například v Londýně, Berlíně, Madridu, Miláně, Paříži, Vídni, Zürichu nebo Stuttgartu. Díky vysoké odborné a jazykové připravenosti našich zaměstnanců jsme v roce 2010 zajistili celkem 25 veletrhů a 6 dalších propagačních akcí.

Praha byla díky Pražské informační službě propagována také v rámci mezinárodních organizací jako je ECM (European Cities Marketing) a Stars of Central Europe (CEE – Central European Experience), které umožňují propagaci Prahy i na vzdálených mimoevropských trzích.





## Praha pro odborníky

**Pořádáme profesní kurzy pro průvodce.** Naši posluchači získávají znalosti z oboru české historie a dějin umění se zaměřením na Prahu, památky pod ochranou UNESCO v ČR i ve světě, podrobné znalosti významných pražských památek a pražské topografie, geografie cestovního ruchu či metodiky i techniky cestovního ruchu. Rekvalifikační studijní program je akreditován Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR. Námi vyškolený průvodce je schopen poskytnout výklad i pro náročné klienty.

Po složení zkoušky absolventi obdrží osvědčení s celostátní platností. Z pověření Magistrátu hlavního města Prahy vydáváme průvodcovské odznaky. V minulém roce jsme slavnostně předali 78 těchto odznaků úspěšným absolventům, takže celkový počet oprávněných průvodců dosáhl již 2 387.

**Pražská informační služba je jedinou organizací v hlavním městě, která nabízí celoživotní vzdělávání průvodců působících v oblasti příjezdového cestovního ruchu.** Zprostředkováváme možnost pravidelného doplňování znalostí, aktualizaci informací a poznávání nově otevřených památek. V roce 2010 jsme zaznamenali největší zájem o návštěvy nově otevřené Bílkovy vily, Malostranské besedy, Rožmberského paláce Pražského hradu, archeologických výzkumů v Praze apod.

**Pro zájemce z řad odborné veřejnosti připravujeme průvodcovský měsíčník Zpravodaj pro průvodce Prahou,** který je rozesílán elektronicky a k dispozici je i na webu PIS.

## Praha pro veřejnost

Naším hlavním cílem je seznamovat pražskou i celorepublikovou veřejnost s krásami Prahy, její minulostí i současností. Znamená to zejména upozorňovat na nově otevřené a zpřístupněné památky a významná výročí, opětovně připomínat staré tradice, zajímavou formou přiblížit historické a umělecké poklady města a jeho pozoruhodnosti.

**Již tradičně byly v roce 2010 nabízeny komentované prohlídky ve významných historických objektech a uměleckých scénách,** např. v Národním divadle, Stavovském divadle, Státní opeře Praha, Rudolfinu, NKP Vyšehrad a dalších. Jsme si ale vědomi, že památná místa nezačínají Starým Městem a nekonečí Vyšehradem. Za naši pozornost stojí i Zbraslav, Divoká Šárka nebo Obora Hvězda. Díky spolupráci s městskými částmi můžeme provést Pražany v rámci našich vlastivědných vycházek po celé Praze a připomenout jim zapomenutá místa. Naši nabídku rozšiřujeme o nově nabízené cizojazyčné vycházky.

Dále jsme zajišťovali průvodcovskou službu během velmi vyhledávaných Dnů otevřených dveří v Poslanecké sněmovně a Senátu PČR, Primátorské rezidenci či v Obecním domě. Úspěšně se rozvíjela také spolupráce s pražskými městskými částmi na přípravě Dnů evropského kulturního dědictví.

**V rámci populárně-vzdělávacího projektu Pražská univerzita pro každého pořádáme cykly odborných a popularizačních přednášek i vycházek, zaměřené na historii a dějiny umění v Praze.** Přednášky a navazující vycházky spolu vzájemně tematicky korespondují. Tyto projekty, které úspěšně pořádáme již osmým rokem, jsou určeny „pro každého“ z široké pražské i mimopražské veřejnosti. Přednášky a setkávání probíhají vždy od září ve dvouseměstrálních cyklech. Ty zahrnují dvě dvouhodinové akce měsíčně - přednášku a navazující vycházku. Zabýváme se například tématy: Praha v toku dějin, Významné šlechtické rody, Tisíciletá historie klášterů v Praze, Židé v historii Prahy, Architektura je umění prostoru aneb osobnosti architektury od poloviny 19. do 21. století a Středověk kolem nás aneb středověk trochu jinak.

Pražská informační služba se podílela na odborném zajištění akcí Oslavy Prahy a Architecture Week.

# ZÁMECKÝ AREÁL CTĚNICE



Magistrát hlavního města Prahy svěřil v roce 1995 Pražské informační službě do správy zámecký areál Ctěnice, který spadá do katastrálního území Vínůř v Praze 9.

Původní písemné zmínky o tvrzi Ctěnice se datují do poloviny 13. století. Pozoruhodný zámecký areál vzniklý z původní středověké tvrze si zachoval svojí původní hospodářskou funkci téměř až do konce 20. století. Po druhé světové válce patřil celý objekt Státnímu statku hl. m. Prahy, který využíval objekt k hospodářským aktivitám a zámek v pozdější době jako ubytovnu. Absence jakýchkoli investic zapříčinila celkové chátrání zámku, přilehlých budov i celého objektu.

Díky Pražské informační službě byly jednotlivé části bývalého hospodářského dvora postupně s ohledem na zachování historického dědictví rekonstruovány. V období 2007 – 2009

byla provedena poslední etapa rekonstrukce. Zámecký areál, včetně parku, návštěvnické expozice a Kočárovny byl doplněn o ubytovací zařízení tříhvězdičkové kategorie vytvořené z bývalé sýpky, dále o přednáškovou místnost, restauraci a kavárnu. Celý komplex byl uveden do provozu a byla také zajištěna jeho úplná celoroční využitelnost. Finanční prostředky na tuto akci byly zabezpečeny z dotací HMP a fondů EU. Počátek stavebních prací a strategické rozhodnutí o investicích bylo učiněno za zcela jiné ekonomické situace a zejména s jinými předpoklady potřeb ubytovacích kapacit v Praze. Oproti původním záměrům Pražská informační služba provozuje celý areál včetně hotelu a restaurace sama, což PIS finančně zatěžuje. V tomto případě jde o činnost spadající mimo kmenové působení organizace.

V závěrečné fázi projektu ubytovacího a gastronomického provozu ve Ctěnicích bylo k naplnění monitorovacích kritérií

# Romantic Chateau Ctěnice



(JPD2) nutno vytvořit také 14 nových pracovních míst. Jejich počet musí být po celou dobu udržitelnosti (tj. do srpna 2011) zachován, i když z hlediska efektivity provozu není tento stav vůbec ideální. PIS v březnu 2009 žádala Ministerstvo pro místní rozvoj ČR o snížení počtu těchto pracovních pozic v ekonomické efektivity. MHMP sice k žádosti vydal kladné stanovisko, avšak Ministerstvo pro místní rozvoj ČR žádost na základě vyjádření Ministerstva financí ČR zamítlo.

Ztráta gastro a hotelového provozu v roce 2010...4,4 mil. Kč  
Ztráta celého areálu za rok 2010...9,9 mil. Kč

Z uvedených skutečností je zřejmé, že nad dalším osudem zámeckého areálu Ctěnice visí velký otazník. Pražská informační služba, vedena hlediskem efektivity provozu, bude nucena zvážit další postup poté, kdy skončí podmínka udržitelnosti, tzn. od září 2011.

# PIS JAKO SPRÁVCE PAMÁTEK



Pražská informační služba (PIS) je organizace pověřená Magistrátem hlavního města Prahy ke správě historických památek města, konkrétně Staroměstské mostecké věže, Malostranské mostecké věže, Prašné brány, Petřínské rozhledny, Zrcadlového bludiště na Petříně, Zvonice chrámu sv. Mikuláše, zámeckého areálu Ctěnice a dosud veřejnosti nepřístupné Novomlýnské vodárenské věže.

Celoroční provoz památek spojený s náročnou každodenní údržbou, ostrahou objektů, zajišťováním činnosti kustodů a průvodců, sezonními pracemi, až po náležitou propagaci, odváděl PIS od jejího hlavního úkolu, kterým je sběr a poskytování informací a zejména pak propagace města i podpora turistického ruchu. Proto PIS v roce 2009 přistoupila k výběrovému řízení na externího provozovatele sedmi pražských památkových objektů.

Vybraný externí provozovatel uhradil Pražské informační služ-

bě na základě roční smlouvy padesát milionů korun. Stalo se tak v době, kdy celosvětová ekonomická krize způsobila výrazný pokles cestovního ruchu, avšak činnost PIS na památkových objektech jí dotčena nebyla. To byl také jeden z důvodů, jenž sehrál roli při rozhodnutí o pokračování v pronájmu.

Před uzavřením nové smlouvy s externím provozovatelem jsme se chtěli přesvědčit, zda je s objekty nakládáno profesionálně a s náležitou úctou, neboť některé z nich jsou národními kulturními památkami. Proto byl na památkových objektech proveden audit složený z odborníků PIS, zástupců hlavního města Prahy a orgánů státní památkové péče. Ten neshledal, že by byly jakkoli dotčeny zájmy státní památkové péče a nenašel ani závady vedoucí k poškození památek. Naopak, díky příkladné spolupráci památkové péče a PIS byly provedeny expertní posudky na záchranu dioramatického obrazu Boj se Švédy na Karlově mostě v Zrcadlovém bludišti. Dále byly shledány problematické nátěry trámů v krovech Prašné brány, Staroměstské i Malostranské mostecké věže.



Kromě důkladného auditu, který byl na památkách proveden, si nechala Pražská informační služba zpracovat průzkum veřejného mínění u renomované společnosti STEM/MARK. Z jeho závěrů vyplývá, že naprostá většina návštěvníků památek hodnotí jejich současnou správu kladně. To potvrzuje i zvýšení návštěvnosti na jednotlivých objektech.

Teprve poté přistoupila Pražská informační služba k vypsání nového výběrového řízení, z něhož vzešel provozovatel, který nabídl dokonce padesát pět milionů korun, což je o 10% více oproti předchozímu období. Uvedená částka garantuje Pražské informační službě z provozu památek každoroční stabilní příjem a zisk, jehož výše přesahuje o více než 30% zisky PIS za minulého vedení. Zároveň však provozovatel nemůže na objektech provádět žádné svévolné zásahy. Vše podléhá souhlasu PIS, který je vydán vždy až po souhlasném stanovisku příslušného orgánu státní památkové péče. Magistrát hlavního města Prahy má prostřednictvím PIS právo veta v cenové

politice vstupného tak, aby objekty zůstaly i nadále dostupné široké veřejnosti.

Nový provozovatel památkových objektů současně přebírá veškerou zodpovědnost za bezpečnost návštěvníků, kvalitu prezentace památkových objektů, údržbu, úklid a všechny ostatní služby.

Nad rámec smlouvy se externí provozovatel zavázal provádět investice, které by PIS ze svého rozpočtu nemohla financovat. Jednou z nich je například zdražile obnovená pozorovatelna StB ve Zvonici chrámu sv. Mikuláše na Malé Straně nebo aktuálně dokončená rekonstrukce suterénu Staroměstské mostecké věže, díky které byl tento gotický prostor veřejnosti zpřístupněn po více než padesáti letech.

# PIS V ROCE 2011



Do roku 2011 vstupuje Pražská informační služba s velmi důležitým úkolem: všemi způsoby podpořit další rozvoj příjezdového cestovního ruchu, ať již formou smysluplného destinačního managementu či podpůrných projektů, které pomohou Prahu zviditelnit.

## **Gastronomie**

Unikátním projektem Jak chutná Praha vrátíme naší metropoli zapomenutý gurmánský a gastronomický věhlas. Tak jako si vybavíme Itálii, když zavoní pizza, chceme, aby si turisté zapamatovali Prahu díky vůni její původní kuchyně, do níž mimo jiné patřil chřest, candát, losos i šneci. Soutěž vyhlášená 19. 1. 2011, která bude probíhat v první polovině roku, pořádáme ve spolupráci s Pražským kulinářským institutem i Asociací českých cestovních kancelářů a agentur. Obracíme se na českou veřejnost, aby nám pomohla najít pravé pražské recepty. Zapojením restaurací, cukráren i kaváren, které budou neúspěšnější recepty připravovat, provoníme turistům Prahu její nezapomenutelnou kuchyní. Více informací naleznete na [www.jakchutnapraha.cz](http://www.jakchutnapraha.cz).

## **E-shop**

Na jaře tohoto roku rozšíříme náš webový portál o přímý on-line prodej. Ubytování, průvodcovské služby, vstupenky na kulturní a společenské akce i další volnočasové aktivity si tak turisté budou moci plánovat a nakoupit ještě před příjezdem do metropole, z pohodlí svého domova.

## **Služby**

V současné době inovujeme program školení městské policie, aby její připravenost odpovídala potřebám cestovního ruchu.

Kromě podrobných informací o památkách a cestovním ruchu od nás účastníci získají i „mini“ brožurku do kapsy, v níž rychle naleznou všechny důležité informace. Jsme připraveni stejné služby nabídnout i hotelovému personálu a dalším organizacím, které jsou v kontaktu s turisty. Budeme pokračovat v mnohem intenzivnější spolupráci s odborníky v cestovním ruchu.

## **Přehled kulturních pořadů v Praze**

Pražská informační služba připravuje v roce 2011 širší využití měsíčníku pro propagaci a inzerci. Příkladem může být spolupráce se společností Sony Music.

## **Oprava památek**

V roce 2011, k příležitosti oslav 120 let od slavnostního otevření Petřínské rozhledny a Zrcadlového bludiště, budou rekonstruovány prostory bludiště a restaurován významný dioramatický obraz Bitva se Švédy na Karlově mostě, který je v něm umístěn.

## **Nové výstavy na pražských věžích**

V návaznosti na co nejlepší využití svěřených památkových objektů připravuje PIS spolu s vybraným provozovatelem nové výstavní projekty v interiérech památek. V Malostranské mostecké věži to bude výstava „Pražský adept“, věnovaná alchymii Rudolfínského období, nová expozice se připravuje i do Pražské brány.

## **Pražská vlastivěda**

Pro širokou celorepublikovou i metropolitní veřejnost připravuje PIS v roce 2011 řadu poznávacích cyklů a výrazné motivační slevy pro předprodej pražských vlastivědných vycházek.

# HOSPODAŘENÍ V ROCE 2010

## HLAVNÍ ČINNOST

PIS v roce 2010 vytvořila výnosy ve výši 64,5 mil. Kč, tedy rozpočet byl oproti předpokladům překročen o 6%. Na základě zřizovací listiny je Pražské informační službě svěřeno do správy několik památkově chráněných objektů ve vlastnictví HMP, mimo jiné také několik národních kulturních památek. Vzhledem k podstatnému poklesu cestovního ruchu v předchozích letech, nákladnosti provozu těchto objektů a také z důvodu všestranného využití památek, přikročila PIS se souhlasem MHMP k externí správě provozu svěřených objektů na zkušební dobu jednoho roku od 1. 8. 2009 a následně od 1.8.2010 na dobu neurčitou. Funkčnost tohoto modelu činnosti není sice dostatečně dlouhá pro konečné zhodnocení, v každém případě však již dnes můžeme konstatovat, že došlo k zatraktivnění, většímu zpřístupnění a zviditelnění památek pro tuzemskou i zahraniční turistickou veřejnost. Současně došlo k citelnému odlehčení technické a administrativní zátěže v souvislosti se správou předmětných objektů, tedy k dramatickému poklesu celkových nákladů. V neposlední řadě došlo k přenosu řady povinností a odpovědností na správce, což PIS dává možnost více se soustředit na očekávanou podstatu její činnosti - podporu turistického ruchu v Praze. Tímto rozhodnutím navíc PIS získala stálý příjem bez ohledu na pokles cestovního ruchu v Praze. Výnosy z prodeje vstupenek byly tvořeny pouze ze vstupenek do zámecké expozice a Kočárovny ve Ctěnicích, které tvoří pouze přibližně 1% tržeb za vstupné.

### Výnosy PIS k 31. 12. 2010 byly 64,5 mil. Kč a jsou tvořeny zejména těmito položkami:

- Tržby plynoucí ze smlouvy s externím provozovatelem  
**52,1 mil. Kč**
- Tržby z hotelového a gastroprovozu Ctěnice  
**7,7 mil. Kč**
- Tržby za vycházky, Pražská univerzita  
**1,8 mil. Kč**
- Dlouhodobé pronájmy  
**1,3 mil. Kč**
- Tržby z přípravy a doškolování průvodců  
**1,0 mil. Kč**
- Tržby za vstupné  
**0,4 mil. Kč**
- Ostatní výše neuvedené  
**0,2 mil. Kč**



Tržby z hotelového a gastroprovozu ve Ctěnicích dosáhly nárůstu o 73% oproti minulému roku, kdy však byl tento provoz otevřen až od 1. 4. 2009. Stále je tento areál velkou zátěží pro celou PIS. Ztráta areálu za rok 2010 činila -9,9 mil. Kč, z toho hotelový a gastroprovoz - 4,4 mil. Kč.

Celkové náklady dosáhly 74,5 mil. Kč, tedy 92% upraveného rozpočtu. Náklady na provoz celého zámeckého areálu tvoří téměř 25% všech nákladů v hlavní činnosti. Je tedy zřejmé, že bez přímé podpory zřizovatele se tento areál v následujícím období neobejde.

## DOPLŇKOVÁ ČINNOST

Tržby v doplňkové činnosti dosáhly 90% naplnění rozpočtu, zejména je patrný pokles v oblasti incomingu, což je dáno převážně nepříznivou hospodářskou situací v ČR a okolních státech. Náklady na doplňkovou činnost v souvislosti se sníženými tržbami úměrně dosáhly 91% původně plánovaných. Nejvýraznější položkou hospodaření v doplňkové činnosti je vydávání tematického měsíčníku Přehled kulturních pořadů v Praze. Výsledkem hospodaření v doplňkové činnosti je zisk ve výši 389 tis. Kč.

**ROZBOR HOSPODAŘENÍ za rok 2010 - hlavní činnost**

| Organizace:                             | Schválený | Upravený | Skutečnost   | %      | Skutečnost | vtis. Kč |
|---|-----------|----------|--------------|--------|------------|----------|
| <b>Pražská informační služba</b>        | rozpočet  | rozpočet | k 31.12.2010 | plnění | 2009       | Index    |
|   | 2010      | 2010     |              | k UK   |            | 2010/09  |
| <b>TRŽBY celkem</b>                     | 60,645    | 60,645   | 64,529       | 106    | 69,077     | 0.93     |
| z toho: ze vstupného                    | 660       | 660      | 414          | 63     | 39,903     | 0.01     |
| z prodeje služeb                        | 1,400     | 1,400    | 1,834        | 131    | 1,371      | 1.34     |
| ostatní výnosy                          | 58,585    | 58,585   | 62,281       | 106    | 27,802     | 2.24     |
| <b>NÁKLADY celkem</b>                   | 80,991    | 81,071   | 74,456       | 92     | 96,574     | 0.77     |
| Spotřebované nákupy                     | 7,584     | 7,584    | 6,656        | 88     | 15,464     | 0.43     |
| z toho: spotřební materiál              | 4,725     | 4,725    | 3,564        | 75     | 5,550      | 0.64     |
| drobný hmotný majetek                   | 400       | 400      | 627          | 157    | 7,456      | 0.08     |
| spotřeba energie                        | 2,448     | 2,448    | 2,244        | 92     | 2,448      | 0.92     |
| ostatní                                 | 11        | 11       | 221          | 2,009  | 11         | 20.09    |
| <b>Služby</b>                           | 20,939    | 21,019   | 21,674       | 103    | 25,758     | 0.84     |
| z toho: výkony spojů                    | 600       | 600      | 620          | 103    | 1,159      | 0.53     |
| nájem a služby (nebyt.pr.)              | 1,623     | 1,623    | 1,551        | 96     | 2,045      | 0.76     |
| úklid                                   | 980       | 980      | 1,032        | 105    | 1,543      | 0.67     |
| náklady na leasing                      |           |          |              |        |            |          |
| opravy a udržování                      | 5,200     | 5,200    | 7,997        | 154    | 8,200      | 0.98     |
| cestovné                                | 900       | 900      | 744          | 83     | 741        | 1.00     |
| náklady na reprezentaci                 | 40        | 40       | 85           | 213    | 26         | 3.27     |
| ostatní                                 | 11,596    | 11,676   | 9,645        | 83     | 12,044     | 0.80     |
| <b>Osobní náklady</b>                   | 34,253    | 34,253   | 31,263       | 91     | 40,141     | 0.78     |
| z toho: ostatní osobní náklady          | 3,600     | 3,600    | 1,862        | 52     | 6,610      | 0.28     |
| mzdové náklady                          | 22,133    | 22,133   | 21,072       | 95     | 23,395     | 0.90     |
| zákonné soc. pojištění                  | 7,457     | 7,457    | 7,364        | 99     | 9,049      | 0.81     |
| zák. soc. náklady (FKSP)                | 443       | 443      | 421          | 95     | 468        | 0.90     |
| ostatní                                 | 620       | 620      | 544          | 88     | 620        | 0.88     |
| <b>Daně a poplatky</b>                  | 39        | 39       | 35           | 90     | 28         | 0.41     |
| (s výjimkou daně z příjmů)              | 39        | 39       | 35           |        | 28         | 1.25     |
| <b>Ostatní náklady</b>                  | 3,213     | 3,213    | 1,329        | 41     | 3,238      | 0.41     |
| z toho: úroky                           | 0         | 0        | 0            |        | 0          |          |
| manka a škody                           | 0         | 0        | 2            |        | 11         | 0.18     |
| jiné ostatní náklady                    | 3,213     | 3,213    | 1,327        | 41     | 3,227      | 0.41     |
| <b>Odpisy</b>                           | 6,606     | 6,606    | 6,000        | 91     | 5,386      | 1.11     |
| z toho: z budov a staveb                | 2,540     | 2,540    | 2,539        | 100    | 2,539      | 1.00     |
| zařízení                                | 4,066     | 4,066    | 3,461        | 85     | 2,846      | 1.22     |
| <b>Daň z příjmů</b>                     | 8,357     | 8,357    | 7,499        | 90     | 6,560      | 1.14     |
| <b>HOSP. VÝSL. (+ zisk, - ztrata)</b>   | -20,346   | -20,426  | -9,927       | -      | 1,698      |          |
| <b>Použití RF, krytí doplň činností</b> |           |          |              |        |            |          |
| <b>NEINVESTIČNÍ PŘÍSPĚVEK</b>           | 20,346    | 20,426   | 9,927        | 49     | 27,498     | 0.36     |
| <b>Počet zaměstnanců</b>                | 75        | 75       | 65           | 81     | 75         | 0.87     |



**ROZBOR HOSPODAŘENÍ za rok 2010 - doplňková činnost**

|                                       |          | v tis. Kč    |
|---------------------------------------|----------|--------------|
| ORGANIZACE                            | Rozpočet | Skutečnost   |
| <b>Pražská informační služba</b>      | 2010     | k 31.12.2010 |
| <b>TRŽBY celkem</b>                   | 11,448   | 10,250       |
| <b>NÁKLADY celkem</b>                 | 10,849   | 9,861        |
| Spotřebované nákupy                   | 469      | 174          |
| z toho: spotřební materiál            | 90       | 42           |
| drobný hmotný majetek                 | 20       | 26           |
| spotřeba energie                      | 147      | 77           |
| ostatní                               | 32       | 29           |
| <b>Služby</b>                         | 6,069    | 6,220        |
| z toho: výkony spojů                  | 100      | 119          |
| nájem a služby (nebyt. pr.)           | 90       | 91           |
| úklid                                 | 90       | 56           |
| náklady na leasing                    | 0        | 0            |
| opravy a udržování                    | 100      | 51           |
| cestovné                              | 15       | 4            |
| náklady na reprezentaci               | 0        | 7            |
| ostatní                               | 5,674    | 5,892        |
| <b>Osobní náklady</b>                 | 3,233    | 2,552        |
| z toho: ostatní osobní náklady        | 270      | 49           |
| mzdové náklady                        | 2,099    | 1,799        |
| zákonné soc. pojištění                | 760      | 619          |
| zák. soc. náklady (FKSP)              | 42       | 36           |
| ostatní                               | 62       | 49           |
| <b>Daně a poplatky</b>                | 5        | 3            |
| (s výjimkou daně z příjmů)            | 5        | 3            |
| <b>Ostatní náklady</b>                | 801      | 469          |
| z toho: úroky                         | 0        | 0            |
| manka a škody                         | 0        | 2            |
| jiné ostatní náklady                  | 801      | 467          |
| <b>Odpisy</b>                         | 123      | 298          |
| z toho: z budov a staveb              | 0        | 0            |
| zařízení                              | 123      | 298          |
| <b>Daň z příjmů</b>                   | 149      | 145          |
| <b>HOSP. VÝSL. (+ zisk, - ztráta)</b> | 599      | 389          |
| <b>Počet zaměstnanců</b>              | 8        | 6            |

## PRAŽSKÁ INFORMAČNÍ SLUŽBA 2010 V ČÍSLECH

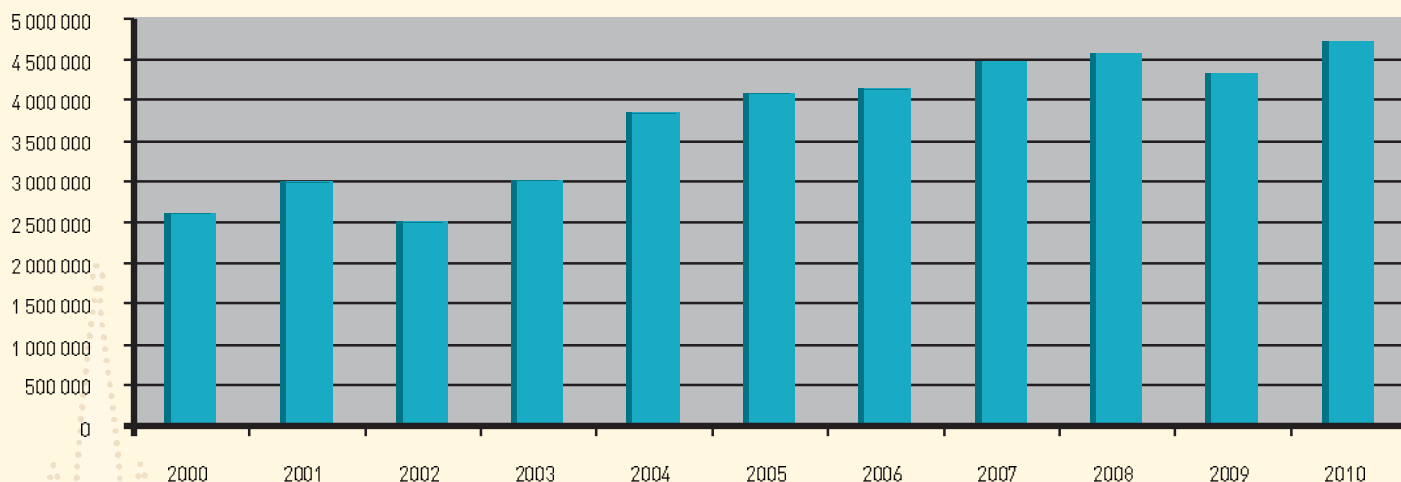


- 5 informačních center v Praze
- 505 852 zodpovězených dotazů v informačních centrech
- 408 počet pořádaných vycházek (průvodcovských akcí) Prahou
- 180 akcí v rámci vzdělávacího cyklu Pražská univerzita
- 69 akcí v rámci projektu celoživotního vzdělávání průvodců
- 1412 účastníků kurzů doškolování průvodců pořádaných PIS
- 11 kurzů pro průvodce v rámci akreditovaného kurzu
- 78 vydaných odznaků průvodců, garantujících průvodcovskou kvalifikaci
- 390 000 unikátních návštěvníků webového portálu od spuštění v červnu 2010
- 165 různých zemí, z nichž lidé přichází na náš portál
- 71 průměrný počet zaměstnanců na HPP
- 10 705 průměrný náklad měsíčníku Přehled kulturních pořadů v Praze
- 2 730 stálých předplatitelů
- 860 akcí zajištěných dispečinkem průvodců
- 25 veletrhů s účastí PIS
- 11,7% podíl příspěvku MHMP na výnosech PIS

## CESTOVNÍ RUCH V PRAZE 2010

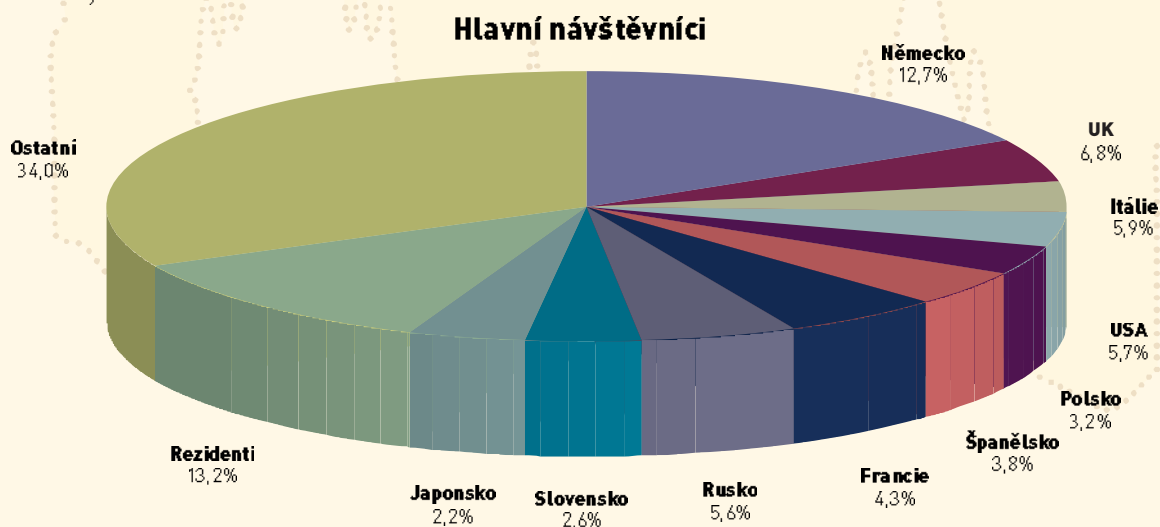
### Počet hostů:

Do Prahy přijelo v roce 2010 celkem 4 733 701 návštěvníků, což je ve srovnání s předcházejícím rokem nárůst o 8,9 %. Rezidenti tvořili z tohoto počtu celkem 13,2%. Průměrná délka pobytu v Praze byla za tři čtvrtletí 2,55 noci, tzn. 3,5 dne.



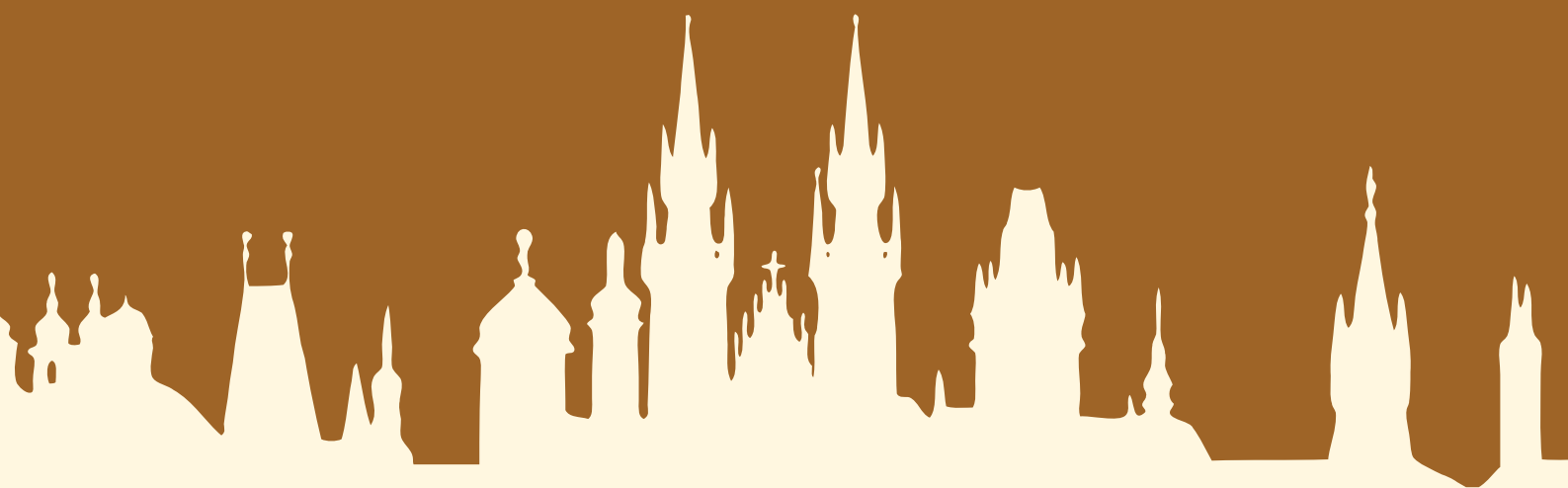
### Turisté podle zemí:

Do Prahy přijelo nejvíce hostů z Německa, kteří tvořili z celkového počtu návštěvníků 12,7%. Návštěvníci z Velké Británie se podíleli na cestovním ruchu v Praze 6,6%, avšak jejich celkový počet poklesl téměř o 7,6%. Vysoký pokles hostů z Itálie o více než 8,4% byl vynahrazen naopak nárůstem turistů z USA, Francie, Japonska, Slovenska, Dánska a zejména Ruska, kde Praha zaznamenala navýšení o 31%.





Pražská  
informační  
služba



**Pražská informační služba**  
Arbesovo nám. 70/4, 150 00 Praha 5  
[www.praguewelcome.cz](http://www.praguewelcome.cz)  
Text and foto © Pražská informační služba 2011  
Graphic design and production © Resort 2011