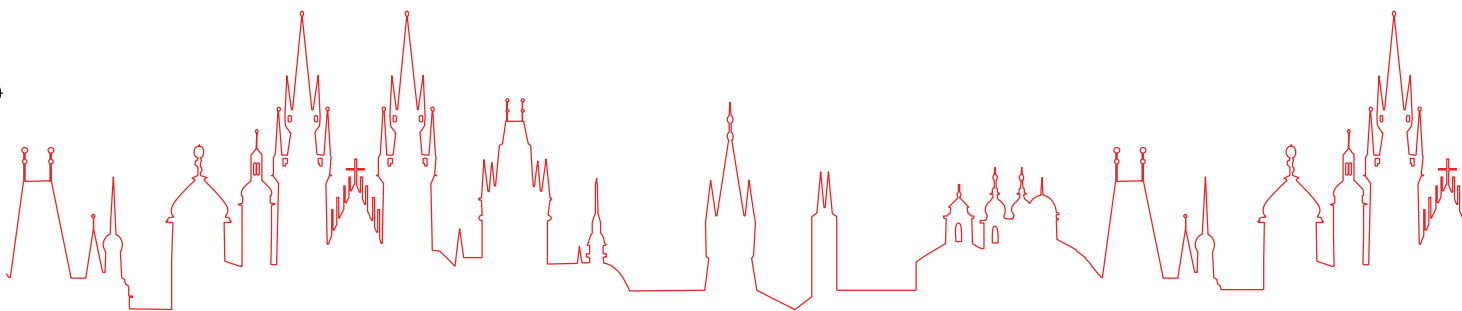




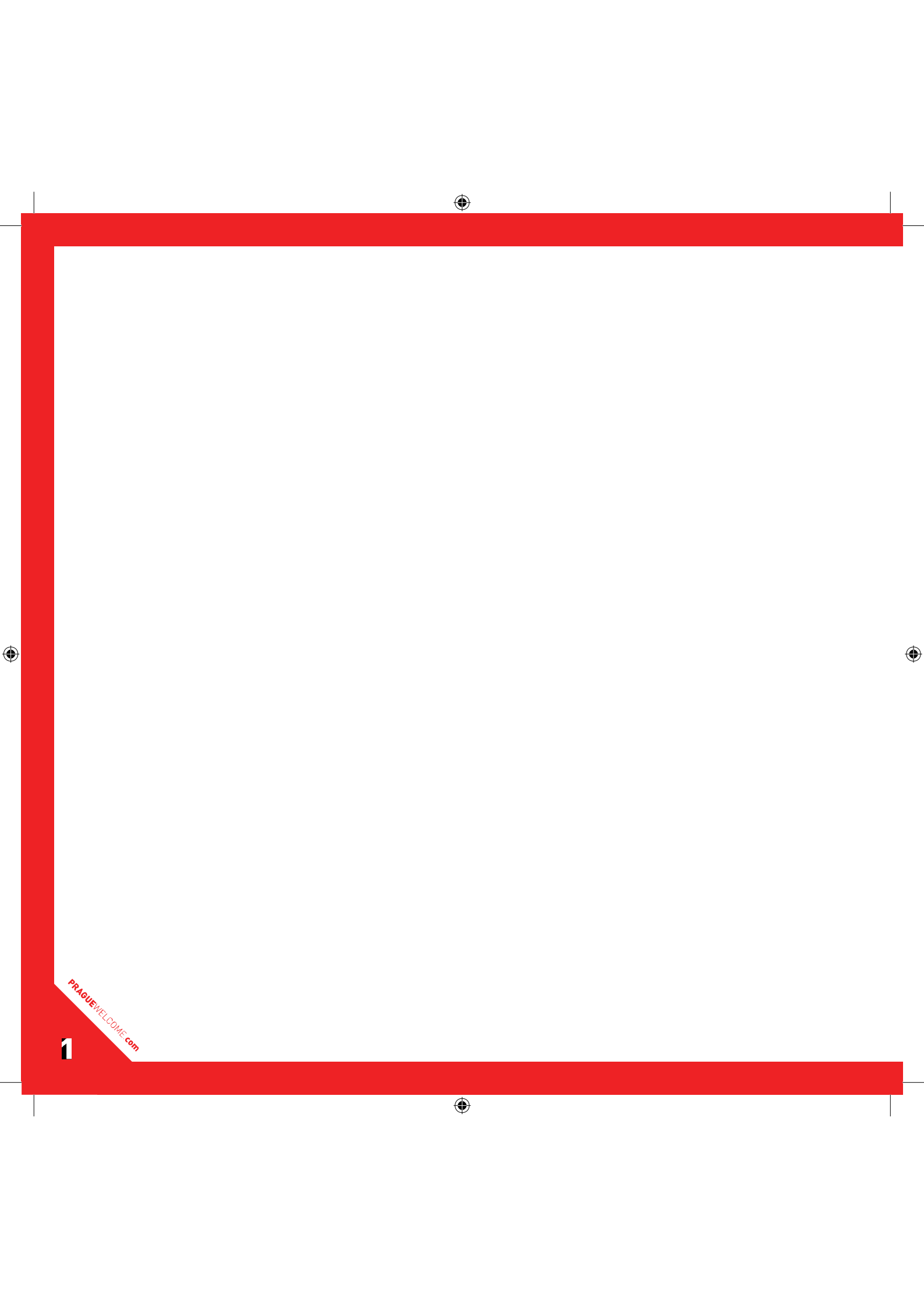
Pražská informační služba

PRAGUEWELCOME.com



VÝROČNÍ ZPRÁVA 2011





OBSAH

O NÁS	3
ÚVODNÍ SLOVO ŘEDITELKY ORGANIZACE	5
MÁME INFORMAČNÍ NÁSKOK – ZNÁME PRAHU NEJLÉPE	7
PRAHA – IDEÁLNÍ CÍLOVÁ DESTINACE	13
PEČUJEME O ODBORNÍKY V CESTOVNÍM RUCHU	14
BEZ VZDĚLÁNÍ NEMÁ ČLOVĚK BUDOUCNOST	17
PIS A PAMÁTKOVÉ OBJEKTY	18
PROJEKTY PIS 2011 A MEDIÁLNÍ AKTIVITY	21
HOSPODAŘENÍ V ROCE 2011	23
ROK 2011 V ČÍSLECH PRAŽSKÉ INFORMAČNÍ SLUŽBY	27
PRAŽSKÁ INFORMAČNÍ SLUŽBA V ROCE 2012	28
CESTOVNÍ RUCH V PRAZE 2011	29



O NÁS

Již 1. 1. 1958 byla Pražská informační služba (PIS) založena jako kulturně-informační a vzdělávací zařízení, které vzniklo za účelem podpory cestovního ruchu v metropoli se statutem příspěvkové organizace hl. města Prahy. Svého druhu jedna z nejstarších organizací v Evropě nabízí profesionální služby v turistických informačních centrech na nejfrekventovanějších místech Prahy, denně aktualizované a přehledné informace o Praze, kvalitní služby v oblasti příjezdového cestovního ruchu, pražské vlastivědné vycházky a ucelené vzdělávací kurzy o historii i současnosti města pro laickou či odbornou veřejnost.

PIS je dále pověřena správou několika památek v majetku hlavního města Prahy. Jsou to Prašná brána, Staroměstská mostecká věž, Malostranská mostecká věž, Zvonice kostela sv. Mikuláše na Malé Straně, Petřínská rozhledna, Zrcadlové bludiště, zámecký areál Ctěnice a Novomlýnská vodárenská věž.

Stěžejní činností je však bezesporu propagace a marketing Prahy pro rozvoj domácího i zahraničního cestovního ruchu.

V roce 2011 jsme si připomněli dvě důležitá výročí: uplynulo pětadvacet let od otevření historicky prvního turistického střediska v ulici Na Příkopě a dvacet let od zprovoznění prvního novodobého turistického informačního centra na Staroměstském náměstí. V této souvislosti jsme začali první etapu modernizace a úpravy designu turistických informačních center hl. města Prahy.

PIS se snaží svoji činnost neustále zlepšovat. Je členem mezinárodní organizace ECM (European Cities Marketing) či v rámci ČR působící organizace A.T.I.C. (Asociace turistických informačních center České republiky). Aktivně kooperuje se všemi profesními asociacemi cestovního ruchu a městskými částmi Prahy. Základními kritérii v činnosti a řízení organizace jsou efektivita, ekonomický zřetel a podpora turistického ruchu.



OCENĚNÍ PRO PIS V ROCE 2011 ▴

Velká cena cestovního ruchu
Nejlepší turistický portál – 3. místo
Vyhlášovateli soutěže byly Veletrhy Brno a vydavatelství C.O.T. media.

Tour Region Film 2011 (AVANT promotion)
Multimédia - 3. místo (ocenění webového portálu)
Vyhlášovatelem soutěže byl CzechTourism.

A.T.I.C. ve spolupráci s vydavatelstvím Vltava-Labe-Press
1. místo pro TIC Staroměstská radnice - kategorie kraj Praha.

SÍDLO ORGANIZACE

Arbesovo nám. 70/4, 150 00 Praha 5
Tel: +420 221 714 714
e-mail: pis@pis.cz

ŘEDITELSTVÍ

Ing. Lucie Ramnebornová
Tel: +420 221 714 300-2
e-mail: director@pis.cz



ÚVODNÍ SLOVO ŘEDITELKY ORGANIZACE



Těší mě, že Pražská informační služba v roce 2011 prohloubila svojí činností dlouholetou tradici poskytování kvalitních a spolehlivých služeb, a to nejen turistům. Fungující součinnost s MHMP na straně jedné a výrazný ohlas samostatných projektů na straně druhé jsou toho důkazem.

Základní úlohou Pražské informační služby je propagace metropole všemi dostupnými prostředky, a to jak na domácím, tak především na zahraničním trhu cestovního ruchu. Od tohoto úkolu se odvíjely naše záměry a k nim také směřovalo úsilí jednotlivých útvarů PIS i jejich zaměstnanců. Všem za to patří můj dík.

Právě z důvodu oslovení zahraničních návštěvníků doplnila Pražská informační služba svoji sebereprezentaci o nové označení, srozumitelnější mezinárodnímu publiku. Proto již běžně užíváme vedle oficiálního názvu také logo praguewelcome.com.

Jsme si vědomi, že PIS je organizace, která svým působením ovlivňuje úroveň cestovního ruchu a spokojenost návštěvníků Prahy. Ačkoli bychom Prahu rádi propagovali jako výhradně kulturní destinaci, jejíž bohatství spočívá především v architektuře a jejíž hlavní devizou jsou historické památky, není to možné. Turisté preferují zážitky. Proto je nutné nabídnout jim vedle příjemně strávených procházek také například gastronomický zážitek či nevšední kulturní program, upozornit je na nové atrakce, poskytnout jim komplexní informační servis.

V roce 2011 se Pražské informační službě podařilo realizovat mnoho unikátních projektů, z nichž bych ráda zmínila digitalizaci kartotéky informační databáze PIS v papírové podobě, která byla vytvářena již od 50. let minulého století a je ojedinělou sbírkou archiválií o Praze, další rozvoj webu www.praguewelcome.com s rekordní návštěvností internetových stránek. Podíl zahraničních uživatelů stoupl oproti roku předchozímu o 10 %.

Také vytvoření e-shopu (internetového nakupování pražské vlastivědy a ostatních našich služeb s možností platby on-line) či spolupráce s ubytovacím portálem Booking.com se setkalo s velkým ohlasem.

Využívání moderních technologií v Pražské informační službě se projevilo při modernizaci turistického informačního centra v Rytířské 31. Revoluční technologie dotykové fólie proměnila jednu z výloh infocentra na velkou interaktivní dotykovou mapu.

Pilotním programem se v roce 2011 stala instalace deseti informačních kiosků, které byly umístěny ve vybraných lokalitách středu města pro poskytnutí lepšího komfortu turistům.

V minulém roce byla zpracována komplexní příprava turistických informačních brožur pro rok 2012 a předána k realizaci na MHMP.

Jak chutná Praha a Jak peče Praha – dva gastronomické projekty, které oslovily nejen Pražany, ale i zbytek naší republiky a návštěvníky ze zahraničí, zaznamenaly u široké veřejnosti i návštěvníků Prahy velký ohlas.

Vedle toho se PIS podílela na oslavě 120 let vzniku Petřínské rozhledny, připravila soutěž Zapomenutá místa Prahy, ve které jsme se soustředili na rozšíření turistického ruchu mimo historické jádro metropole a v neposlední řadě připravila Kulturní léto s Pražskou informační službou – aneb Praha tančí, zpívá, voní a chutná. Podařilo se nám oživit centrum města spolu s poskytováním informací díky mobilnímu informačnímu stánku.

Výbornou zprávou je pro nás fakt, že se velké úsilí Pražské informační služby zúročilo významným nárůstem incomingu do Prahy. Již za tři čtvrtletí roku 2011 přijelo přibližně o 10 % turistů více. Z této skutečnosti je zřejmé, že v započaté strategii je třeba pokračovat.

Cílem pro rok 2012 bude zejména snaha rozšířit návštěvníký zájem do širšího okolí turistického centra a pokusit se prodloužit pobyt turistů v mimosezónním období. Musíme také dořešit problematiku kongresové turistiky v rámci destinačního managementu PIS.

Hlavním mottem Pražské informační služby je snaha, aby se turisté do Prahy vraceli, aby zde utráceli co nejvíce peněz za co nejkvalitnější služby a aby byli spokojenými hosty, kteří následně doporučí návštěvu naší metropole svým přátelům či rodinným příslušníkům.



MÁME INFORMAČNÍ NÁSKOK – ZNÁME PRAHU NEJLÉPE

Informujeme on-line, osobně, písemně, telefonicky i prostřednictvím tištěných brožur v několika jazykových mutacích.

Shromažďovat, třídit, aktualizovat a poskytovat informace je jedním z hlavních úkolů PIS. Základem této činnosti, která má v organizaci hlubokou tradici, je vytváření databází objektivních a denně aktualizovaných informací, které jsou poskytovány české i zahraniční veřejnosti.

INFORMAČNÍ DATABÁZE A JEJICH VYUŽITÍ

PIS disponuje rozsáhlými informačními databázemi, které jsou zdrojem pro:

- webový portál PIS (www.praguewelcome.com)
- poskytování informací v turistických informačních centrech
- obsah informačních kiosků
- projekt digitalizace kartotéky
- vydávání turistických informačních brožur
- poskytování telefonních informací
- vydávání měsíčníku Přehled kulturních pořadů v Praze

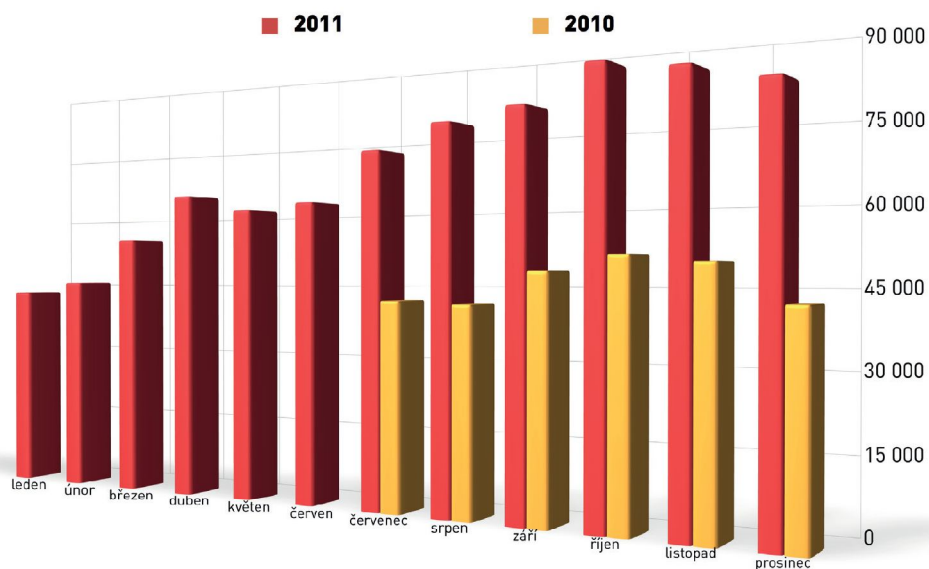
WEBOVÝ PORTÁL WWW.PRAGUEWELCOME.COM

Komplexní turistický informační portál www.praguewelcome.com je vytvářen v hlavních světových jazykových mutacích. Více než milion návštěvníků zhlédlo v loňském roce naše stránky, přestože jsme nevynakládali prostředky na webovou propagaci. Oproti srovnatelnému období roku 2010 se návštěvnost stránek zvýšila o rekordních 75 %.

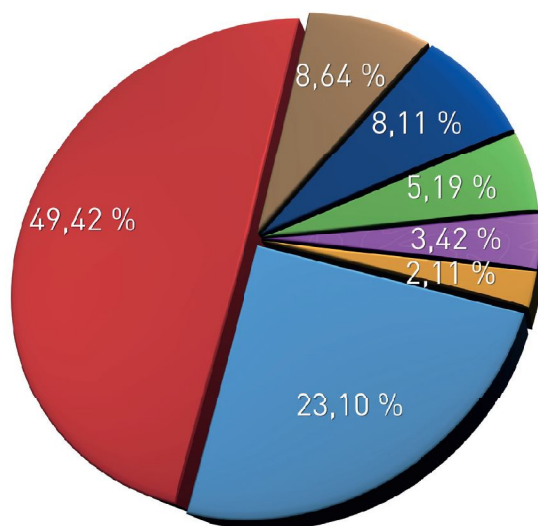
Prezentace je zaměřená na zahraniční i české návštěvníky Prahy. V průběhu roku 2011 byly na web implementovány další složité aplikace, jako např. interaktivní průvodce a interaktivní mapy, které dokáží uživatelům přehledně naplánovat návštěvu památek i zajímavých míst Prahy. To umožňuje lepší využití pobytu zejména aktivním turistům, kteří jsou pro Prahu největším přínosem. Z důvodu minimalizace nákladů spojených s novými aplikacemi a správou rezervačního ubytovacího systému byl na portál přidán externí rezervační systém Booking.com, který byl vybrán po pečlivém zvážení všech podobných on-line rezervačních systémů a po zkušenostech z jiných měst. Portál je v současnosti obohacen o další prvek - e-shop, který nabízí mj. on-line prodej různě zaměřených prohlídek Prahy s průvodcem, vlastivědné vycházky a další produkty. Prodej vlastivědných vycházek přes internet je výrazně vítán mimopražskými zákazníky, kterým umožňuje prohlídku Prahy s odborným výkladem. Součástí informačního portálu je také sekce Infocentrum B2B určená zejména pro média a odborníky v cestovním ruchu.

POROVNÁNÍ NÁVŠTĚVNOSTI WEBU

Z grafu je jasně patrná narůstající tendence návštěvníků webu. Oproti roku 2010 o neuvěřitelných 74,8%. Nárůst uživatelů je zejména ze zahraničí.



● Česká republika
● Slovensko ● Německo ● USA ● Francie ● Itálie
● ostatní



NÁVŠTĚVNOST PRAGUEWELCOME.COM PODLE ZEMÍ V ROCE 2011



TURISTICKÁ INFORMAČNÍ CENTRA JSOU TU PRO VÁS 365 DNÍ V ROCE ▴

365 dnů v roce zajišťuje PIS komplexní provoz a servis turistických informačních center (TIC) na nejexponovanějších místech metropole. Celkem pět stálých TIC je navíc v turistické sezóně doplněno mobilním stánkem. V infocentrech jsou poskytovány ucelené, objektivní a denně aktualizované informace o Praze. Zájemci mimo jiné mohou v TIC získat vstupenky na kulturní akce, okružní jízdy Prahou a výlety z města, slevovou turistickou kartu Prague Card, audioguide ve světových jazycích nebo ubytování prostřednictvím nového obchodního partnera Booking.com. K dispozici je návštěvníkům zdarma široká nabídka turistických informačních brožur o Praze a map v sedmi jazykových mutacích, letáky městských organizací i další materiály vyhledávané turisty. V roce 2011 naše TIC (Staroměstská radnice, Rytířská 31, Hlavní nádraží, Letiště Praha, Malostranská mostecká věž) navštívilo přes 1,5 milionu návštěvníků.

MODERNIZACE TIC ▴

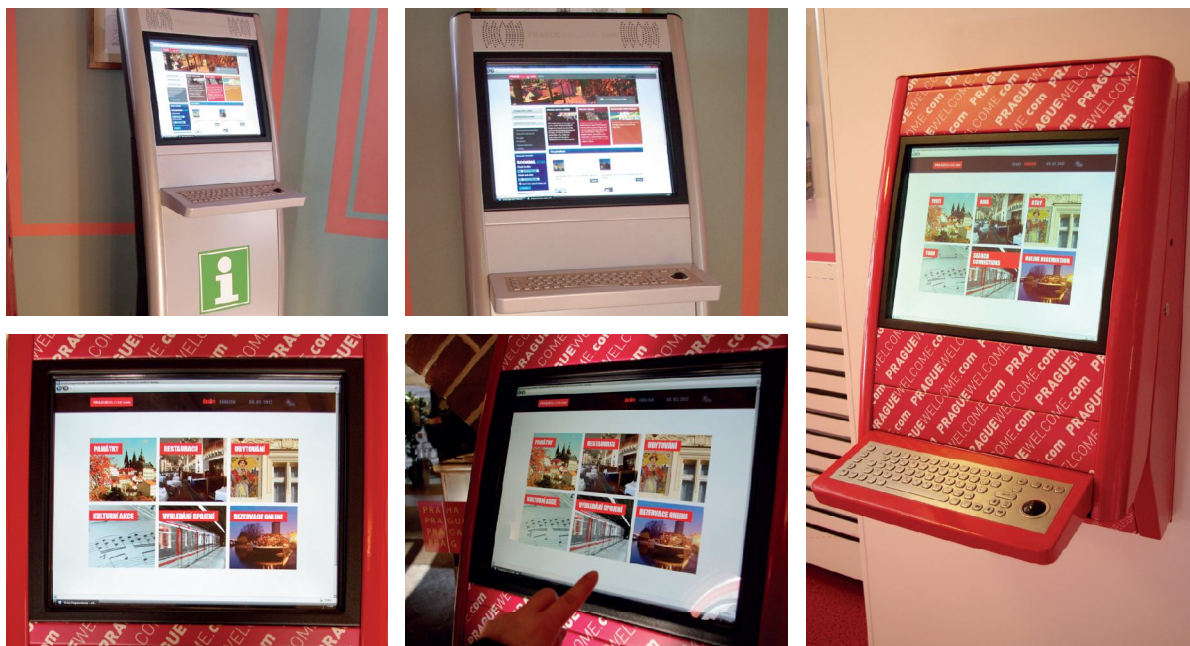
V závěru roku 2011 PIS otevřela po krátké rekonstrukci nejmodernější informační centrum v naší metropoli v ulici Rytířská 31. Jako první v Praze zde využíváme revoluční technologii dotykové fólie. Díky ní je jedna z výloh proměnná ve velkou dotykovou obrazovku (1400 mm x 1050 mm). Výkonným projektorem je pak na výlohu promítána mapa, která se mění na mapu dotykovou. Dalším zkvalitněním turistických služeb je informační kiosek, který poskytuje velké množství denně doplňovaných a aktualizovaných informací o Praze. Návštěvníky jsou dále využívány informační LED obrazovky poskytující kulturní tipy i přehled aktuálně probíhajících akcí v české a anglické jazykové mutaci.



INFORMAČNÍ KIOSKY

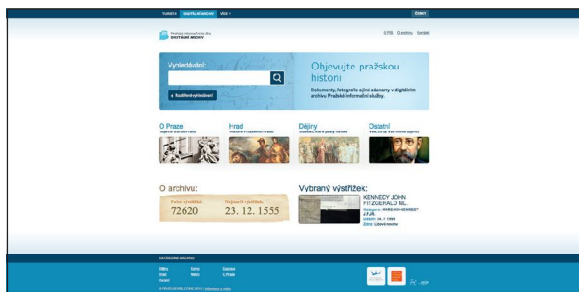
V roce 2011 PIS připravila jak pro Pražany, tak i pro domácí a zahraniční turisty zajímavou novinku. Jedná se o implementaci informačních kiosků na několika turisticky frekventovaných místech města. Cílem tohoto projektu je podpora turistického ruchu v Praze rozšířením informačního servisu. Infokiosky s dotykovou obrazovkou představují interaktivní alternativu informačních center, která jsou navíc v některých lokalitách dostupná 24 hodin denně.

Na informačním kiosku běží speciální internetová aplikace postavená nad informačními databázemi PIS. Při její tvorbě jsme vycházeli z měření využití segmentů u našich internetových stránek www.praguewelcome.com v češtině i dalších jazykových mutacích. Kiosky tak poskytují velké množství denně doplňovaných a aktualizovaných informací o Praze, zejména databázi objektů a památek, kalendář kulturních a sportovních akcí (cca 3000 akcí měsíčně), ubytování, gastronomii, dopravní spojení, on-line nákupy turistických služeb a produktů, vstupenek na akce a rovněž přístup na internet.



DIGITALIZACE KARTOTÉKY

V roce 2011 PIS spustila unikátní projekt – digitalizaci kartotéky archivních materiálů, které shromažďuje již od založení organizace. Její obsah byl průběžně doplňován i aktualizován a představuje cca 200 000 výstřižků řazených podle mezinárodního desetinného třídění. Unikátnost kartotéky spočívá v širokém záběru údajů a v dobové autenticitě informací, která již dnes není jinak dohledatelná. Největším přínosem tohoto projektu je možnost přístupu do kartotéky pro širokou veřejnost, zejména pro odborníky, média a studenty. Dosud kartotéka sloužila pouze pro interní potřeby organizace.



TURISTICKÉ INFORMAČNÍ BROŽURY

Pražská informační služba se podílí na tvorbě turistických informačních brožur určených k propagaci hl. m. Prahy. V roce 2011 jsme zaktualizovali, zpracovali a připravili pro tisk brožury Praha – město kultury, Plán města, Památky a kultura aj. Kromě toho vydáváme také tematické brožury na podporu cestovního ruchu. V r. 2011 to byly např. The Prague Information Service Directory, Jak chutná Praha, Jak peče Praha, 120 let rozhledny na Petříně aj.

TELEFONNÍ INFORMACE (CALL-CENTRUM) +420 221 714 444

Přes většinové používání moderních technologií je stále žádaná služba našeho call-centra. Počet tazatelů, který neklesá a je již několik let stabilní, signalizuje, že služba call-centra je užitečná a prospěšná. Kromě veřejnosti tuto službu využívají úřady a státní instituce, hotely, cestovní kanceláře i velvyslanectví v Praze a v neposlední řadě novináři.

PŘEHLED KULTURNÍCH POŘADŮ V PRAZE

Je měsíčníkem s nejdelší tradicí mezi pražskými kulturně-programovými časopisy, vychází již od roku 1953. Kromě široké nabídky kulturních programů přináší úvodníky renomovaných autorů, tipy na zajímavé akce, aktuální pozvánky, rozhovory či velmi populární soutěže. Časopis je pomůckou pro každodenní orientaci v pražské kultuře, ale také významným dokumentem mapujícím kvalitu a kvantitu pražské kulturní nabídky.



PRAHA – IDEÁLNÍ CÍLOVÁ DESTINACE

Praha je jednou z nejvýznamnějších světových destinací městského turismu. Ročně přijíždí více než 5 milionů turistů (5 132 042), kteří se v průměru zdrží 3,5 dne. Počet odbydených nocí již překročil magickou hranici 13 milionů (13 214 304). Praha má také nadprůměrnou kapacitu lůžek, která se blíží 83 tisícům. Většina hotelů svojí klasifikací odpovídá evropskému standardu. V roce 2011 se pražskému incomingu dařilo. Meziroční nárůst překročil 8 %.

DESTINAČNÍ MANAGEMENT

Úlohu destinačního managementu, tzn. zajištění propagace turistických možností Prahy, plní Pražská informační služba v rámci svých hlavních úkolů mimo jiné také komunikací s domácími i zahraničními médii cestovního ruchu, touroperátory aj. Slouží k tomu pravidelná spolupráce s dalšími profesními subjekty, jako jsou Asociace cestovních kanceláří, Letiště Praha, Asociace hotelů a restaurací, Asociace průvodců apod. Na mezinárodní úrovni je důležitým kontaktem European Cities Marketing a Central European Experience. Obě tyto organizace představují platformu pro propagaci i výměnu zkušeností.

V úzké koordinaci s OZV MHMP zajišťovala PIS prezentaci Prahy na veletrzích a workshopech. Využívala k tomu především spolupráci s CzechTourismem. V roce 2011 bylo zabezpečeno celkem 18 akcí, mezi něž patřily nejvýznamnější veletrhy ITB Berlín, WTM Londýn, IMEX Frankfurt, BIT Milano či FITUR Madrid. Specifickými akcemi byly Svatováclavské slavnosti ve Vídni, Street Party v Bruselu či akce Praga lubi Pragu ve Varšavě.

Avšak PIS se stará o cestovní ruch také v praktické rovině.

DISPEČINK PRŮVODCŮ

Poskytuje služby českých i cizojazyčných průvodců, překladatelů, tlumočnicků a hostesek, doplňkově zajišťuje ubytování pro skupinové zájemce, případně další incomingové služby. V roce 2011 zajistil dispečink celkem 1 057 akcí, což je o 197 akcí (23 %) více než v roce 2010. Celkově bylo odprovázeno více než 18 000 turistů. Mezi V.I.P. klienty patřili například hosté prezidentské kanceláře, primátora hl. města Prahy, poslanecké sněmovny či některých ministrů. Dispečink průvodců spolupracoval pravidelně se 130 průvodci v 16 jazycích. Nejvytíženější byli průvodci v angličtině, němčině, italštině, ruštině, francouzštině a polštině. Oddělení překladů a tlumočení zpracovalo v roce 2011 celkem 462 zakázek při spolupráci se stálým týmem 20 překladatelů či tlumočnicků.

PEČUJEME O ODBORNÍKY V CESTOVNÍM RUCHU

Jednou z velmi důležitých činností Pražské informační služby je příprava a organizace kurzů pro průvodce cestovního ruchu se zaměřením na Prahu. Kurz je akreditován MŠMT ČR jako rekvalifikační. Po složení závěrečné zkoušky absolventi obdrží osvědčení s celostátní působností. To je pak vnímáno cestovními kancelářemi jako doklad kvalitní přípravy v oblasti cestovního ruchu.

DOŠKOLOVÁNÍ PRŮVODCŮ

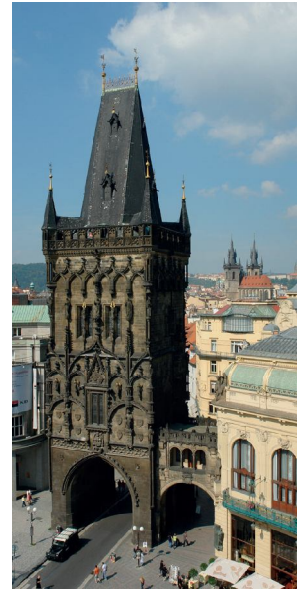
PIS je jedinou organizací v Praze, která nabízí celoživotní vzdělávání průvodců působících v oblasti cestovního ruchu. Praha je významnou a vyhledávanou turistickou destinací. Je proto nutné, aby také výklad o metropoli podávali odborně kvalifikovaní průvodci, kteří jsou seznamováni se všemi novinkami a kulturními aktivitami, jež metropole nabízí. Pražská informační služba průvodcům s kvalifikací průvodce Prahou zprostředkovává možnost pravidelného doplňování znalostí, aktualizaci informací a poznávání nově zpřístupňovaných památek. V průběhu roku 2011 bylo připraveno celkem 68 doškolovacích akcí, na nichž se podílelo 34 lektorů a jichž se zúčastnilo 1 233 průvodců. V roce 2011 se uskutečnily také 2 kurzy k získání licence Židovského muzea s celkovou účastí 47 průvodců. Další specializací byly kurzy jazykové.

Pro odborníky v cestovním ruchu vydáváme průvodcovský informační měsíčník, který je pod názvem Zpravodaj pro průvodce Prahou rozepisován elektronicky a kromě toho jej mohou zájemci získat také na webu PIS při zaregistrování.

VYDÁVÁME ODZNAKY PRŮVODCE PRAHOU

PIS je pověřena MHMP k vydávání průvodcovských odznaků. V roce 2011 bylo vydáno 91 odznaků, což znamená, že k 31. 12. 2011 garantuje město Praha téměř dva a půl tisíce průvodců oprávněných k provádění Prahou.







BEZ VZDĚLÁNÍ NEMÁ ČLOVĚK BUDOUCNOST

PROGRAMY NEJEN PRO PRAŽSKOU VEŘEJNOST

V průběhu celého roku pořádá PIS pravidelné vlastivědné vycházky a přednášky, při kterých seznamuje nejen obyvatelé Prahy s nově otevřenými a zpřístupněnými památkami, upozorňuje na významná výročí, znovu připomíná staré tradice, zajímavou formou přibližuje historické a umělecké poklady Prahy. V žádném případě však nejde jen o tradice. V roce 2011 byly nově zařazeny vlastivědné vycházky na kole a další akce, kde dochází ke spojení poznání s aerobní aktivitou - nordic walking. Téměř se zdvojnásobila nabídka pravidelných akcí pro děti otevřením nového cyklu Zábavný dějepis. Od počátku roku byl posilován význam předprodeje akcí na internetu. Na konci roku 2011 dosáhl předprodej rekordních 42 %, roční průměr však byl 28 % (v r. 2010 9 %).

MÁME VÝBORNÉ PRŮVODCE A LEKTORY

Jednou z největších předností PIS je spolupráce s velmi kvalitními průvodci a lektory jak na programovaných, tak i objednaných pražských vycházkách. V roce 2011 jsme využili ke spolupráci celkem 40 externích lektorů a specializovaných průvodců. Uspořádali jsme celkem 391 programovaných vlastivědných vycházek s počtem 12 547 účastníků a 91 speciálně objednaných vlastivědných akcí, které absolvovalo 4 982 zájemců.

PRAŽSKÁ UNIVERZITA OPRAVDU PRO KAŽDÉHO

Pro širokou veřejnost je také určen populárně-vzdělávací cyklus přednášek a vycházek Univerzita pro každého, zaměřený na dějiny a umění v Praze. Přednášky i navazující vycházky spolutematicky vzájemně korespondují. Tyto cykly, které úspěšně pořádáme již devátým rokem, jsou určeny opravdu „pro každého“ z široké pražské i mimopražské veřejnosti všech věkových kategorií. Celkem bylo v roce 2011 pořádáno 11 cyklů (153 přednášek a vycházek), na nichž se podílelo 26 odborných lektorů a které navštívilo 601 účastníků.

PIS A PAMÁTKOVÉ OBJEKTY

Z pověření Magistrátu hl. města Prahy spravuje PIS několik historických objektů, které jsou významnými národními kulturními památkami a památkově chráněnými objekty. Konkrétně je to Staroměstská mostecká věž, Prašná brána, Malostranská mostecká věž, Zvonice kostela svatého Mikuláše, Zrcadlové bludiště na Petříně a Petřínská rozhledna. Vedle těchto přístupných památek je to také zámek Ctěnice a Novomlýnská vodárenská věž, která na svoji úpravu teprve čeká.

PROČ JSME VYBRALI SLUŽBU PROVOZOVATELE

Po celý rok 2011 využívala PIS službu externího provozovatele památek, jehož výběr byl realizován již v roce 2010 na základě pečlivé přípravy a transparentního výběrového řízení. Hlavním důvodem byl fakt, že celoroční provoz objektů je spojen s náročnou každodenní údržbou, ostrahou, propagací, organizací provozu včetně výběru vstupného, úklidem a jinými pracemi, k jejichž provádění není nutná činnost interních zaměstnanců. Externí provozovatel uhradil PIS na základě smlouvy roční poplatek ve výši 55 milionů korun bez DPH. Před uzavřením smlouvy byl také proveden audit odborníky státní památkové péče. Samozřejmě i v průběhu roku 2011 bylo stále kontrolováno, zda v objektech nejsou dotčeny zájmy památkové péče, zda je s nimi nakládáno profesionálně a s respektem k potřebě historických prostor.

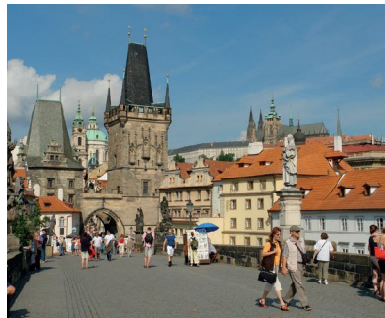
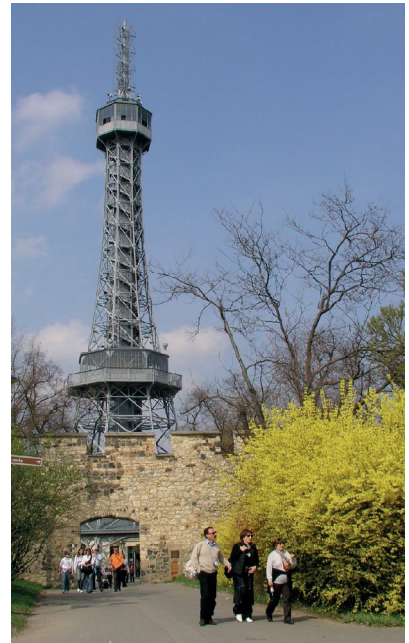
DBÁME NA OCHRANU SVĚŘENÝCH PAMÁTEK

Po celý rok 2011 byla v památkách prováděna průběžná údržba, jako například odstranění závad způsobujících zatékání do plechových střech na Petřínské rozhledně, II. etapa obnovy nátěrů rozhledny (samozřejmě po předchozím mechanickém odstranění rzi), staticky byly zajištěny některé prvky sochařské výzdoby, byly provedeny opravy vyhlídkových ochozů, nejnnutnější kamenické opravy na věžích, zejména vyspravení spár, položeny ochranné dřevěné rošty aj.

Významnou prací v roce 2011 byla také rekonstrukce Zrcadlového bludiště na Petříně. Na základě předchozích expertních posudků bylo přistoupeno k celkové rekonstrukci stavby včetně zateplení, jež zabezpečí vhodné klimatické prostředí v souvislosti s požadavkem na restaurování obrazu bratří Liebscherů „Boj Pražanů se Švédy na Karlově mostě“. Zrcadlové bludiště bylo postaveno již v roce 1891 ke krátkodobému výstavnímu účelu v rámci Jubilejní výstavy a jeho využití nebylo koncipováno jako úložiště uměleckého díla. Práce spočívaly v opravách střechy a podlahy objektu, izolace stěn a zajištění klimatizace v místnosti. Jak projekt, tak i uvedené realizace byly věcně i časově velmi náročné. Původně zvažované restaurování dioramatického obrazu tak nemohlo být v roce 2011 uskutečněno.

Ve spolupráci s provozovatelem byly v některých objektech instalovány nové expozice, například v Malostranské mostecké věži či v Prašné bráně. Při příležitosti oslav 120. výročí otevření Petřínské rozhledny byly uspořádány důstojné oslavy a vydán historický tisk.





CTĚNICE ▀

Jeden z památkových objektů, který PIS z pověření MHMP spravuje, je zámecký areál Ctěnice. V roce 2011 bylo nutno přijmout rozhodnutí, jak v budoucnu nakládat s touto památkou, jejíž provoz vyžaduje značné finanční náklady. Již předcházející období naznačilo, že správa zámku přináší mnohé nevýhody. Ekonomická ztráta celého areálu související s naplněním všech činností přesáhla již v roce 2010 9,9 mil. Kč. V té době bylo nutno v provozu pokračovat, neboť PIS byla povinná dodržovat dobu udržitelnosti projektu v rámci tzv. monitorovacího kritéria vyplývajícího z poskytnutí dotace EU. Tato povinnost však skočila v srpnu 2011, což bylo důvodem zamyslet se nad dalším osudem zámeckého areálu. Původní záměr byl koncipován s cílem budoucího pronájmu areálu, avšak i přes dvě výběrová řízení se nepodařilo žádného zájemce nalézt. Oproti původnímu záměru PIS provozovala celý areál včetně hotelu a restaurace sama, což jednak PIS extrémně zatěžovalo a navíc se zcela vymykalo z činností spadajících do kmenového působení organizace.

Z uvedených skutečností je pochopitelné, že vedena hlediskem efektivního provozu navrhla Pražská informační služba ukončit k 30. 9. 2011 všechny aktivity zámeckého objektu Ctěnice. Veškeré provozy hotelu, restaurace, kavárny a konferenčního sálu byly následně zakonzervovány, aby nedošlo k jejich poškození. Postupně byl také pro veřejnost uzavřen zámek a celý areál kromě parku.

K uzavření kočárovny (muzea kočárů) a expozice v zámku („Za císaře pána...“ - Habsburkové v českých zemích) došlo především proto, že PIS musela vrátit většinu zapůjčených předmětů jejich majitelům. Mnohé předměty byly vyžádány k navrácení již v průběhu roku 2011, což způsobilo, že v posledních měsících byla výstava pouhým torzem původního konceptu. Totéž se týkalo i vystavených kočárů. V měsících říjnu a listopadu 2011 byly při respektování výpůjčních smluv zápůjčky postupně vráceny. I tyto části objektu byly bezpečně připraveny na zazimování.

V souvislosti s novou situací v druhé polovině roku 2011 PIS opakovaně upozorňovala MHMP na nutné změny a v současné době vedení PIS čeká na rozhodnutí Zastupitelstva HMP komu a kdy má být areál zámku Ctěnice předán či zda má PIS vyhlásit výběrové řízení na provozovatele celého areálu.



PROJEKTY PIS 2011 A MEDIÁLNÍ AKTIVITY

PIS odstartovala v roce 2011 marketingovou kampaň, jejímž cílem bylo co nejvíce Prahu zviditelnit pro turisty, zároveň však využít tradičního pražského prostředí a přiblížit se Pražanům.

ZAPOMENUTÁ MÍSTA PRAHY

Cíl této akce byl jednoznačný. Usilovat o rozšíření turistického ruchu za hranice běžně navštěvovaného historického jádra Prahy, abychom ve spolupráci s různými městskými částmi podpořili kulturní život celého města. Praha není jen Pražský hrad a Karlův most. Každá městská část Prahy má návštěvníkům co nabídnout. Během podzimu jsme nasbírali na čtyři sta zapomenutých míst v kategoriích architektura, sakrální, technická a přírodní památka. V současné době webové stránky zapomenutapraha.cz slouží všem aktivním turistům jako tip na víkendový výlet. www.zapomenutapraha.cz

KULTURNÍ LÉTO S PIS

Praha a hudba, Středověk v Praze, Dobrý voják Švejk, Jak tančí Praha - to je výčet jen některých z kulturně-naučných programů, které PIS pořádala v rámci tzv. Kulturního léta s PIS. Od konce června do konce října jsme pro domácí a zahraniční návštěvníky našeho hlavního města připravili tematicky zaměřené kulturní celky na turisticky zajímavých místech. Kulturní léto s PIS probíhalo na Staroměstském náměstí, na náměstí Republiky či na Kampě. Akce byly vždy spojeny s poskytováním turistických informací a informačních materiálů.

JAK CHUTNÁ PRAHA

Cílem soutěže bylo prostřednictvím receptů, které jsme obdrželi z řad široké veřejnosti, napomoci znovuobnovení zapomenutého gurmánského a gastronomického věhlasu, kterému se Praha kdysi těšila. Takto jsme získali nejen originální recepty, ale také zajímavé příběhy s nimi spojené. Ke spolupráci jsme přizvali ředitele Pražského kulinářského institutu Romana Vaňka a viceprezidenta Asociace českých cestovních kanceláří Tomio Okamuru. Odborná porota vybrala dvacet nejlepších receptů z různých kategorií, z nichž jsme následně vytvořili česko-anglickou kuchařku *Jak chutná Praha/Taste of old Prague*. Soutěž se konala pod záštitou primátora hlavního města Prahy. www.jakchutnapraha.cz

JAK PEČE PRAHA

Věhlas českého vánočního cukroví je známý daleko za hranicemi České republiky. Soutěží *Jak peče Praha* jsme na proslulou tradici upozornili a napomohli tak gastronomii i turistickému ruchu v naší metropoli. Úkolem bylo zapojit opět širokou (nejen pražskou) veřejnost a zároveň podpořit pražské kavárny, které v rámci své nabídky propagovaly projekt a vánoční cukroví nabízely. Veřejnost nám zasílala recepty, jichž se nám sešlo na osm set. V rámci projektu PIS navázala spolupráci s přední českou cukrářkou Mirkou van Gils Slavíkovou. Ze soutěže vzešla dvojjazyčná kuchařka *Jak peče Praha/Christmas Baking in Prague*. www.jakpecepraha.cz



PRAŽSKÉ VINAŘSTVÍ ▾

Ve spolupráci s Asociací sommelierů ČR a Českým archívem vín jsme v září připravili první ročník soutěže O nejlepší pražské vinařství. V povědomí většiny z nás je oblast pěstování vinné révy spojována s teritoriem Moravy. K naší velké škodě zapomináme, že kvalitní víno produkují také vinohrady v Praze. Záměrem bylo představit městské vinice a přiblížit jejich bohatou historii sahající až do období před kralováním Karla IV. V rámci unikátní prezentace jsme představili vinice Salabku, Grébovku, Máchalku, sv. Kláru a vinici Modřanskou i Svatováclavskou.

JAK VLÁDLI LUCEMBURKOVÉ ČESKÉMU KRÁLOVSTVÍ ▾

Na začátku roku 2011 jsme uspořádali soutěž pro základní školy organizovanou k výročí 700 let nástupu Lucemburků na český trůn. Soutěž byla zacílena na kategorii školních dětí do 15 let a setkala se s velkým ohlasem.

PIS JAKO PARTNER ▾

Podpora novinářům, médiím a odborníkům v cestovním ruchu je pro nás samozřejmostí. Permanentně jsme dodávali informace a navázali nekomerční partnerství díky naší marketingové aktivitě. V roce 2011 jsme spolupracovali například s Pražským kulinářským institutem, informačním serverem iDnes.cz, celoplošnou rozhlasovou stanicí Frekvence 1, televizní stanicí Metropol, rozhlasovou stanicí Regina, Českou televizí v rámci pořadu Z metropole, měsíčníkem Travel Trade Gazette, časopisem Dresdner WochenKurier aj.

Poskytli jsme partnerství Pražskému arcibiskupství pro podporu výstavy Svatá Anežka Česká - princezna a řeholnice, Městské knihovně u příležitosti 120. výročí jejího založení, projektu Burgenstrasse, který propaguje významné pražské památky v Německu či projektu Královský průvod.

K propagaci využíváme další prostředky, zejména poskytujeme odborný doprovod zahraničním novinářům píšícím o Praze, využíváme příležitosti propagovat naše činnosti v rámci Středočeského kraje (např. Královský průvod na Karlštejn) či dalších regionů (golfové turnaje).

MÉDIA SE NA NÁS OBRACEJÍ, POTŘEBUJÍ-LI INFORMACE ▾

Pravidelné mediální výstupy jsme v loňském roce zaznamenali na poli celostátních televizních a rozhlasových stanic, ale také v tematicky zaměřených periodících, na webových stránkách či regionálních mutacích denního tisku. Mediální obraz odráží naši práci. Redaktoři a reportéři se pravidelně obracejí se svými žádostmi o odborné komentáře k tématům blízkým cestovnímu ruchu či aktuálním událostem v naší metropoli, na které fundovaní zaměstnanci vždy bez prodlení reagují.



HOSPODAŘENÍ V ROCE 2011

HLAVNÍ ČINNOST

V hlavní činnosti dosáhla PIS v roce 2011 výnosů ve výši 65,3 mil. Kč, čímž byl plánovaný rozpočet naplněn z 98 %. Důležitou součástí těchto výnosů je příjem související se správou památkových objektů ve vlastnictví HMP, které byly Pražské informační službě svěřeny na základě zřizovací listiny. Ty jsou od 1. 8. 2009 se souhlasem MHMP provozovány externě.

Externí provozovatel po celý rok úspěšně zajišťoval řadu činností, včetně zviditelňování a zatraktivňování památek pro tuzemskou i zahraniční veřejnost. Díky stabilnímu příjmu při velmi nízké technické i administrativní zátěži se mohla Pražská informační služba plně soustředit jak na uskutečnění několika náročných projektů propagace Prahy v domácím a zahraničním cestovním ruchu, tak i na zkvalitnění poskytovaných služeb. Výnosy z prodeje vstupenek, které tvoří přibližně 0,5 % všech příjmů, byly generovány pouze ze vstupného do zámecké expozice a kočárovny ve Ctěnicích. Tržby z ubytování a gastroprovozu ve Ctěnicích dosáhly téměř stejné výše jako ve srovnatelném období minulého roku.

Celkové náklady činily 83 mil. Kč, tedy 97 % upraveného rozpočtu.

Byly učiněny významné investice do rekonstrukce Zrcadlového bludiště na Petříně a na pilotní projekt informačních kiosků, jejichž instalace na turisticky nejfrekventovanějších místech Prahy zaručuje umožnění přístupu k turistickým informacím co největšímu okruhu návštěvníků metropole. Dále byly vynaloženy náklady na zkvalitnění poskytovaných služeb v souvislosti s digitalizací kartotéky novinových archivních výstřížků a modernizací turistického informačního centra v Rytířské ulici.

NÁKLADY V HLAVNÍ ČINNOSTI:

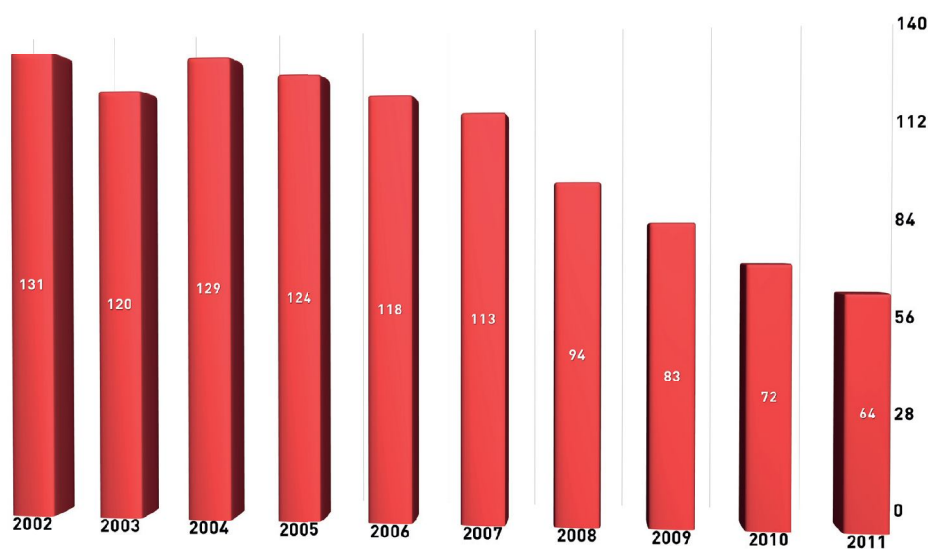
- náklady na opravy a údržbu činily 13 %
- náklady na rekonstrukci Zrcadlového bludiště na Petříně činily 8 %
- náklady na marketingové akce, propagaci Prahy a podporu cestovního ruchu činily 20 %
- osobní náklady činily 31 %

Z důvodu dlouhodobé ztrátovosti hotelu a gastroprovozu byl zámecký areál Ctěnice ke dni 30. 9. 2011 uzavřen. Stalo se tak v nejbližším možném termínu po uplynutí pětiletého monitorovacího období stanoveného podmínkami projektu financovaného z prostředků fondu EU. O dalším využití zámeckého areálu Ctěnice rozhodne počátkem roku 2012 MHMP.

DOPLŇKOVÁ ČINNOST

Tržby v doplňkové činnosti Pražské informační služby přesáhly o 16 % schválený rozpočet. Oproti plánovanému rozpočtu došlo zejména k nárůstu poskytování průvodcovských služeb – o 21 %, inzerce v Přehledu kulturních pořadů v Praze – o 10 % a k výraznému nárůstu v oblasti incomingu – o 250 % i v krátkodobém pronájmu – o 73 %. V souvislosti s dosažením vyšších než plánovaných výnosů jsou adekvátně zvýšené náklady na doplňkovou činnost (o 14 %). Nejvýraznější položkou hospodaření v doplňkové činnosti bylo i nadále vydávání tematického měsíčníku Přehled kulturních pořadů v Praze.

Výsledkem hospodaření v doplňkové činnosti je zisk ve výši 631 tis. Kč.

VÝVOJ POČTU ZAMĚSTNANCŮ 2002 - 2011

ROZBOR HOSPODAŘENÍ za rok 2011 - hlavní činnost

ORGANIZACE	Schválený rozpočet 2011	Upravený rozpočet 2011	Skutečnost k 31.12.2011	% plnění k UR	Skutečnost k 31.12.2010	v tis. Kč
						Index 2011/10
Pražská informační služba						
TRŽBY celkem	66 705	66 705	65 322	98	64 529	101
z toho: ze vstupného	350	350	349	100	414	84
z prodeje služeb	1 500	1 500	1 601	107	1 834	87
ostatní výnosy	64 855	64 855	63 372	98	62 281	102
NÁKLADY celkem	86 034	86 034	83 268	97	74 456	112
Spotřebované nákupy	9 495	9 495	7 814	82	6 656	117
z toho: spotřební materiál	5 615	5 615	2 887	51	3 564	81
drobný hmotný majetek	1 300	1 300	2 074	160	627	331
spotřeba energie	2 540	2 540	2 768	109	2 244	123
ostatní	40	40	85	213	221	38
Služby	25 583	25 583	33 405	131	21 674	154
z toho: výkony spojů	650	650	532	82	620	86
nájem a služby (nebyt.pr.)	1 700	1 700	2 141	126	1 551	138
úklid	1 300	1 300	764	59	1 032	74
náklady na leasing						
opravy a udržování	8 930	8 930	10 980	123	7 997	137
cestovné	800	800	419	52	744	56
náklady na reprezentaci	100	100	82	82	85	96
ostatní	12 103	12 103	18 487	153	9 645	192
Osobní náklady	32 955	32 955	26 456	80	31 263	85
z toho: ostatní osobní náklady	1 900	1 900	2 162	114	1 862	116
mzdové náklady	22 500	22 500	17 069	76	21 072	81
zákonné soc. pojištění	7 750	7 750	6 079	78	7 364	83
zák. soc. náklady (FKSP)	225	225	171	76	421	41
ostatní	580	580	975	168	544	179
Daně a poplatky	114	114	52	46	35	0
[s výjimkou daně z příjmů]	114	114	52	46	35	0
Ostatní náklady	1 655	1 655	1 546	93	1 329	116
z toho: úroky						
manka a škody	10	10	124		2	
jiné ostatní náklady	1 645	1 645	1 422	86	1 327	107
Odpisy	7 731	7 731	6 064	78	6 000	101
z toho: z budov a staveb	2 539	2 539	2 539	100	2 539	100
zařízení	5 192	5 192	3 525	68	3 461	102
Daň z příjmů	8 501	8 501	7 931	93	7 499	106
HOSP. VÝSL. (+ zisk, - ztráta)	-19 329	-19 329	-17 946	93	-9 927	181
Použití RF; krytí doplň činností						
NEINVESTIČNÍ PŘÍSPĚVEK	19 329	19 329	17 946	93	9 927	181
Počet zaměstnanců	65	65	40	62	65	62

ROZBOR HOSPODAŘENÍ za rok 2011 - doplňková činnost		
		v tis. Kč
ORGANIZACE	Schválený rozpočet	Skutečnost
Pražská informační služba	2011	k 31.12.2011
TRŽBY celkem	10 330	11 998
NÁKLADY celkem	9 984	11 367
Spotřebované nákupy	383	768
z toho: spotřební materiál	59	69
drobný hmotný majetek	45	101
spotřeba energie	79	115
ostatní	200	483
Služby	6 240	6 977
z toho: výkony spojů	120	141
nájem.a služby (nebyt.pr.)	91	170
úklid	57	-46
náklady na leasing	0	0
opravy a udržování	53	101
cestovné	4	42
náklady na reprezentaci	7	10
ostatní	5 908	6 559
Osobní náklady	2 620	2 416
z toho: ostatní osobní náklady	50	149
mzdové náklady	1 900	1 615
zákonné soc. pojištění	610	566
zák. soc. náklady (FKSP)	19	16
ostatní	41	70
Daně a poplatky	4	6
[s výjimkou daně z příjmů]	4	6
Ostatní náklady	431	523
z toho: úroky	0	
manka a škody	0	
jiné ostatní náklady	441	523
Odpisy	225	417
z toho: z budov a staveb	0	0
zařízení	225	417
Daň z příjmů	81	260
HOSP. VÝSL. (+ zisk, - ztráta)	346	631
Počet zaměstnanců	6	6



ROK 2011 V ČÍSLECH PRAŽSKÉ INFORMAČNÍ SLUŽBY

5	informačních center v Praze
648 433	zodpovězených dotazů v informačních centrech
482	pořádaných vlastivědných vycházek
153	akcí v rámci vzdělávacího cyklu Pražská univerzita
76	akcí v rámci projektu celoživotního vzdělávání průvodců
1 233	účastníků kurzů doškolování průvodců pořádaných PIS
11	kurzů pro průvodce v rámci akreditovaného kurzu
91	vydaných odznaků průvodců, garantujících průvodcovskou kvalifikaci
751 162	unikátních návštěvníků webového portálu
6 876 583	počet shlédnutí webových stránek
195	různých zemí, z nichž lidé přichází na náš portál
58	průměrný počet zaměstnanců na HPP
9 530	průměrný náklad měsíčníku Přehled kulturních pořadů v Praze
2 520	stálých předplatitelů Přehledu kulturních pořadů v Praze
1 057	akcí zajištěných dispečinkem průvodců
400	zapomenutých míst Prahy
800	receptů na vánoční cukroví
18	mezinárodních veletrhů s účastí PIS

PRAŽSKÁ INFORMAČNÍ SLUŽBA V ROCE 2012

I rok 2012 bude pro rozvoj příjezdového cestovního ruchu v Praze velmi důležitým rokem. Nejde jen o dosažení stabilního nárůstu v počtu turistů, ale především o motivaci návštěvníků k návratu do metropole a k prodloužení jejich pobytu. Turisté přijíždějící do Prahy jsou totiž velmi nároční v posuzování kvality služeb. Proto je do budoucna jedním z našich důležitých úkolů poskytovat služby na co nejlepší úrovni. Smysluplný destinační marketing a podpora příjezdové turistiky cílenými projekty jsou k tomu nejlepším prostředkem.

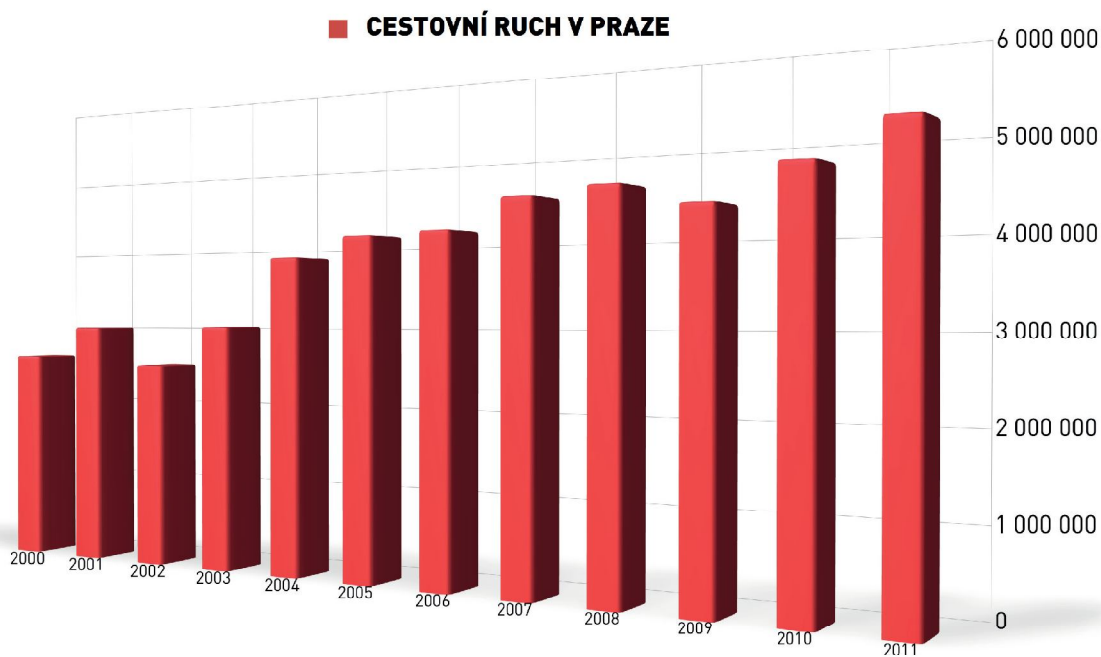
- Průzkum trhu pražského leisure tourismu je základem pro další marketing a činnost destinačního managementu – projekt, který budeme realizovat ve spolupráci s vyššími a vysokými odbornými školami cestovního ruchu.
- Webový portál - upgrade druhé verze portálu www.praguewelcome.com. Tato verze vychází ze statistických měření v chování uživatelů na webu. Je maximálně přizpůsobena jejich požadavkům, včetně sledování světových trendů designového vývoje. Současný vývoj vede k intuitivní navigaci, aby měl uživatel cestu k požadovanému výsledku co nejjednodušší.
- Před 20 lety, v roce 1992, bylo historické jádro Prahy o rozloze 866 ha zapsáno na listinu světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO. V průběhu letošního roku si toto výročí připomeneme spolu s Pražany i návštěvníky Prahy hned několikrát. V pátek 4. prosince, ve výroční den zápisu, uspořádáme „den otevřených dveří“ nejen na všech památkách hl. města Prahy, ale využijeme také odborný výklad kvalifikovaných průvodců Prahou.
- Informační kiosky v turisticky navštěvovaných lokalitách Prahy. Pokračování pilotního projektu zavedeného v roce 2011.
- Modernizace a designové sjednocení turistických informačních center. Pokračování v projektu, který započal již v roce 2011. V roce 2012 úprava TIC na Letišti Praha, na Staroměstské radnici a v Malostranské mostecké věži.
- Podpora odborné průvodcovské práce a vzdělávání průvodců pro co nejkvalitnější doprovod domácích i zahraničních návštěvníků Prahy, včetně modernizace učeben.
- Zapomenutá místa Prahy. Pokračování již započatého projektu s přípravou tištěného průvodce, který by měl na nejzajímavější cíle také upozornit.
- Historické tradice, zvyky a gastronomie velikonoční Prahy. Projekt, který upozorní na specifické tradice i gastronomické speciality související s Velikonocemi.
- Soutěže pro děti a školní kolektivy. Rudolf II. a Praha, Hudební velikáni Prahy – obě soutěže souvisí s významnými výročími roku 2012.
- Kulturní léto s Pražskou informační službou a využití mobilních informačních stánků. Pokračování již osvědčeného a zavedeného projektu, kterým PIS obohatí návštěvu Prahy o kulturní zážitek.
- Praha pro handicapované. Pro osoby se zdravotním postižením či fyzickým handicapem budeme navrhovat projekt v oblasti cestovního ruchu s cílem vytvořit ucelenou nabídku turistických produktů a informací přizpůsobených potřebám této cílové skupiny.



CESTOVNÍ RUCH V PRAZE 2011

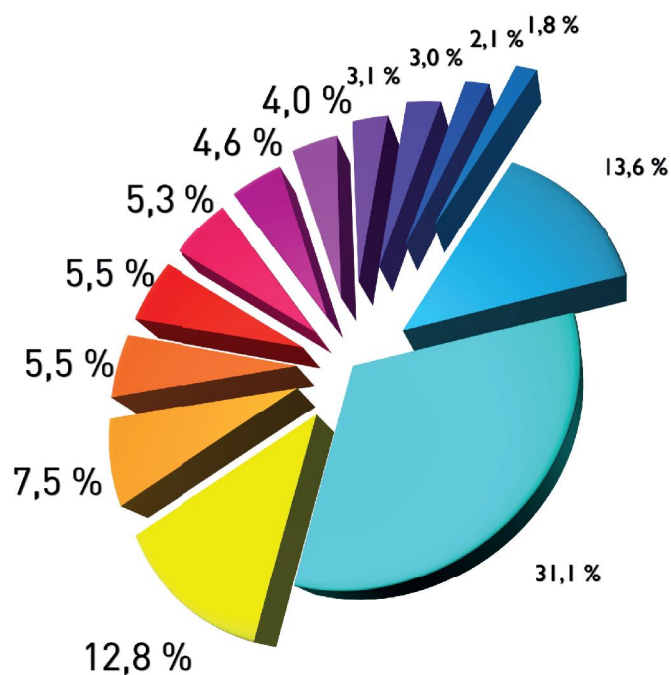
POČET HOSTŮ:

Do Prahy přijelo v roce 2011 celkem 5 132 042 turistů, což je v porovnání s rokem 2010 o 8,2 % více. Domácí návštěvníci tvořili z tohoto počtu 13,62 %. Průměrná délka pobytu zahraničních návštěvníků v Praze byla 2,7 noci, tzn. cca 3,5 dne. U domácích hostů byl průměr kratší, a to 1,8 noci.



TURISTÉ PODLE ZEMÍ:

V roce 2011 přijelo do Prahy nejvíce hostů z Německa. Meziročně se jejich počet zvýšil o 8,6 % a dosáhl celkem 655 306. Podíl Němců na příjezdech do Prahy je 12,76 %. Výrazně vzrostla také návštěvnost z Ruska (+44 %), z Francie (+16,2 %) a Španělska (+16 %), zatímco naopak turistů ze Spojeného království (-12 %) či Japonska (-9,9 %) ubylo.



Pražská informační služba

Arbesovo nám. 70/4, 150 00 Praha 5

www.praguewelcome.com

Text and foto © Pražská informační služba 2012
Graphic design and production © **RESORT.CZ 2012**



PRAGUEWELCOME.com