

# C. NÁVRHOVÁ ČÁST

## PROGRAM ROZVOJE CESTOVNÍHO RUCHU TURISTICKÉ OBLASTI KRKONOŠE

### **Priorita 1**

#### **Zvýšení nabídky programů a produktů cestovního ruchu**

- 1.1 Programy letního cestovního ruchu
- 1.2 Programy zimního cestovního ruchu
- 1.3 Programy podporující prodloužení sezóny
- 1.4 Programy zaměřené na specifické cílové skupiny návštěvníků

### **Priorita 2**

#### **Rozvoj a zkvalitnění služeb a podpora podnikatelů v oblasti cestovního ruchu**

- 2.1 Podpora malého a středního podnikání v cestovním ruchu
- 2.2 Certifikace služeb
- 2.3 Vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu

### **Priorita 3**

#### **Zlepšení infrastruktury cestovního ruchu**

- 3.1 Modernizace a výstavba infrastruktury pro volný čas (sport, kultura, zábava)
- 3.2 Rozvoj turistické dopravní infrastruktury a zlepšení dopravní obslužnosti
- 3.3 Výstavba, modernizace a rekonstrukce ubytovacích a gastronomických zařízení
- 3.4 Zlepšení infrastruktury pro pohyb v přírodě

### **Priorita 4**

#### **Zefektivnění marketingu cestovního ruchu**

- 4.1 Prodej programů cestovního ruchu a propagace regionu
- 4.2 Vytvoření integrovaného regionálního informačního a rezervačního systému

### **Priorita 5**

#### **Posílení organizační struktury**

- 5.1 Vytvoření funkčního systému řízení a koordinace aktivit cestovního ruchu v turistickém regionu Krkonoše a zajištění jeho profesionalizace
- 5.2 Posílení významu a zvýšení kvality služeb v krkonošských turistických informačních centrech
- 5.3 Podpora činnosti místních spolků a sdružení v oblasti cestovního ruchu

**Strategická vize (cíl):**

**Krkonoše – nejznámější a nejnavštěvovanější horská oblast v České republice.  
Citlivě rozvinout soulad moderních forem cestovního ruchu s neopakovatelnou krásou  
a hodnotou zdejší přírody a krajiny**

**Hlavní teze strategické vize:**

- Turistická oblast Krkonoše je ve střední Evropě ojedinělá a má nadnárodní význam,
- Unikátní příroda chráněná regulami Krkonošského národního parku je nejvýznamnějším magnetem pro cestovní ruch
- Jednoznačný pocit vlastní turistické a regionální identity,
- Místní obyvatelstvo podporuje rozvoj cestovního ruchu v regionu, který mu zajišťuje možnost zaměstnání a seberealizace,
- Dobrá spolupráce všech zainteresovaných subjektů působících v cestovním ruchu,
- Stále se zlepšující kvalita služeb a nabízených forem trávení volného času – tvorba nových atraktivních programů a produktů cestovního ruchu,
- Dostatečně široké infrastrukturní zázemí pro všechny skupiny návštěvníků lokalizované s ohledem na ochranný režim národního parku,
- Orientace návštěvnosti v regionu, nejen na zimní sezónu, ale na návštěvnost v průběhu celého roku.
- Rozmělnění náporu návštěvníků z nejpřetíženějších horských středisek do dalších atraktivních oblastí,
- Podpora rostoucího zájmu o pobyt v klidné a čisté krajině krkonošského podhůří.

**Pozn. Všechna navrhovaná opatření a aktivity jednotlivých priorit by měly být v souladu se zásadami trvale udržitelného života a ochrany přírody a krajiny, které jsou pro turistický region Krkonoše zvláště významné.**

## **PRIORITA 1: ZVÝŠENÍ NABÍDKY PROGRAMŮ A PRODUKTŮ CESTOVNÍHO RUCHU**

### **Opatření 1.1: Programy letního cestovního ruchu**

#### **Cíle:**

- Zvýšit celkovou návštěvnost
- Přispět ke zrovnoměrnění územního rozložení návštěvnosti
- Přispět ke zrovnoměrnění návštěvnosti z časového hlediska (sezónnost)
- Důsledněji uplatňovat stávající nástroje regulace návštěvnosti s ohledem na zájmy životního prostředí

**Zdůvodnění:** Krkonoše jsou tradičním regionem pěší turistiky ve středohorském terénu. Období letních dovolených je jedním ze dvou vrcholů turistické návštěvnosti regionu. Dominantní aktivitou návštěvníků je pěší turistika, přičemž vyhledávaná místa a trasy jsou významně soustředěny do centrální horské části.

Územní a časová koncentrace návštěvnosti je potenciálním zdrojem problémů ve vztahu k životnímu prostředí i návštěvnosti jako takové (pocit přelidněnosti). Cílem opatření je proto navrhnout takové programy cestovního ruchu, které by přispěly k zrovnoměrnění návštěvnosti a současně zvýšily celkovou atraktivitu regionu. Je založeno na předpokladu, že v současné fázi vývoje cestovního ruchu je vedle samotné existence atraktivních lokalit podstatné (1) jejich "zpřístupnění" formou zapojení do komplexnějších turistických programů, dále (2) existence infrastruktury umožňující jejich dostupnost, (3) pravidla regulující jejich návštěvnost a (4) jejich marketing (informace, propagace). Z toho také vyplývá, že výsledek opatření závisí také na realizaci dalších opatření programu, především budování turistické infrastruktury (potřebné pro realizaci programů – viz Priorita 3) a marketingu (Priorita 4).

Cílem aktivit sdružených v opatření 1.1 je vytvoření široké nabídky programů pro trávení volného času. Tato nabídka by měla lákat k cestě do regionu i návštěvníky, kteří zde již byli a myslí si, že region znají (tradiční místa), měla by přivést návštěvníky do míst, která jsou méně navštěvována a odlehčit tak místům vysoké koncentrace návštěvníků a prodloužit nabídku i na dobu mimo hlavní letní sezónu. Nabídka programů trávení volného času by se měla stát i nástrojem regulace návštěvnosti (především s ohledem na zájmy životního prostředí).

Při koncipování turistických programů na místní i regionální úrovni (i jejich marketingu – viz priorita 4) hrají významnou roli turistická informační centra, úspěšnost vlastní realizace programů však ve většině případů závisí na kvalitě služeb poskytovaných jejich provozovateli – podnikateli.

#### **Aktivity naplňující opatření:**

- 1.1.1 Vytvořit návrhy doporučených turistických pěších tras (okruhů), včetně východisek a cílových míst a způsobů dopravy na tato místa. Trasy rozdělit do více kategorií podle náročnosti. *(Pro jednotlivé okruhy zpracovat tematicky ucelené propagační materiály –Priorita 4.)*
- 1.1.2 Vytvořit seznam doporučených cykloturistických okruhů, diferencovaných podle jejich náročnosti, včetně návrhů způsobu dopravy do jejich východisek .

- 1.1.3 Pro jednotlivé turistické i cykloturistické trasy vypracovat jednoduché informační materiály (popis trasy, popis významných míst, náročnost, délka, převýšení, schematická mapka, možnosti dopravy, ubytování a občerstvení, půjčovny kol...). Zvýšit povědomí o vytvořených okruzích jejich pojmenováním (okruh hraběte Harracha, Kolem Černé hory...).
- 1.1.4 Na turistických odpočívkách umístit vedle informací o místě informace o trasách místem procházejících.
- 1.1.5 Běžím v Krkonoších! Vytvořit nabídku doporučených tras pro běh s informacemi o délce, převýšení, terénu, výchozích místech apod.
- 1.1.6 Vytvořit nabídku doporučených motoristických a kombinovaných (auto + pěší nebo cyklistický výlet) tras, včetně praktických informací, zejména do krkonošského podhůří a k časově dostupným turistickým zajímavostem a atraktivitám i ve vzdálenějším okolí.
- 1.1.7 Vytvořit vícedenní programy kombinací jednodenních aktivit. Program by měl být kombinací pěších a cyklistických výletů, poznávání zajímavých míst, rekreace a relaxace a nabídky možností pro kulturní a sportovní vyžití. Výběrem vhodných aktivit vytvořit různé kombinace pro různé segmenty návštěvníků (mladí lidé, rodiny s dětmi...). Prioritně vytvářet týdenní moduly. Některé nosné programy zpracovat ve dvou alternativách v závislosti na počasí (den X, varianta "pěkně", varianta "deštivo").
- 1.1.8 Vytvořit vícedenní programy typu "poznáváme Krkonoše" pro pěší i cyklisty s možností přenocování v různých místech.
- 1.1.9 "Zpřístupnit" zajímavá místa v podhorské části regionu formou jejich pojmenování a uvedení informací (v terénu i v informačních materiálech) o jejich historii, přírodní hodnotě, vazbě na významné osobnosti apod. (historicky významná místa, místa známá z literatury, památné stromy, sakrální stavby aj.).
- 1.1.10 Vytvořit katalog možností trávení volného času (koupání, sportovní zařízení, muzea, výstavy, pravidelné kulturní a zábavné akce...). Z katalogu čerpat nabídku při tvorbě jednotlivých místních programů cestovního ruchu.
- 1.1.11 Začlenit programy regionu do nadregionálních programů (zajistit návaznost na trasy a aktivity v okolí turistického regionu Krkonoše).

***Cílové skupiny:***

Návštěvníci, podnikatelé v cestovním ruchu

***Zúčastněné subjekty:***

Provozovatelé zařízení a služeb, Krkonoše - svazek měst a obcí, TIC (iniciátoři místních turistických programů), provozovatelé ubytovacích zařízení, cestovní kanceláře, Správa KRNAP, Klub českých turistů.

## Opatření 1.2: Programy zimního cestovního ruchu

### Cíl:

- Zvýšení návštěvnosti
- Rozšíření nabídky forem trávení volného času

**Zdůvodnění:** Zimní sezóna je stále hlavní turistickou sezónou v Krkonoších. Nejvyhledávanější aktivitou je sjezdové lyžování, snowboarding a zimní lyžařská turistika. Image turistického regionu v zimní sezóně je posilován konáním prestižních sportovních závodů. Krkonoše využívají výhodné polohy ve značné vzdálenosti od konkurenčních regionů s vyšší nabídkou lyžařských terénů (Alpy), což je objektivní příčinou vysoké návštěvnosti regionu ze strany zahraničních (Německo, Polsko, Nizozemí aj.) i domácích hostů.

Slabou stránkou je silná závislost na klimatických podmínkách. Ta je zesilována jinou slabou stránkou regionu, totiž v mnoha místech stále nedostatečnou nabídkou možností trávení volného času vedle dominantního lyžování. Další slabou stránkou turistického regionu je dosud slabá (nedostatečná) spolupráce provozovatelů zařízení a služeb, která tak celkově omezuje přístupnost těchto služeb ze strany hostů a má tak celkově negativní dopad na celé odvětví cestovního ruchu v regionu (*dosud nebylo dosaženo dohody provozovatelů lyžařských areálů na jednotném skipasu v celých Krkonoších, nebo alespoň v jednotlivých turistických oblastech turistického regionu Krkonoše*).

Cílem opatření je proto připravit nabídku programů, které by jednak měly roli doplňkových programů k lyžování (resp. lyžování by bylo součástí těchto programů), jednak by byly alternativou v případě nepříznivého počasí nebo nepříznivého stavu sněhové pokrývky. Je zřejmé, že příprava těchto programů je silně závislá na existující infrastruktuře. Jinou metodou částečné eliminace rizika, že hosté dají přednost jiným regionům z důvodu nejistých sněhových podmínek, je smluvní spolupráce s těmito středisky při uznávání skipasů.

Značná část návštěvníků (cca 60%) očekává od zimní dovolené právě jen sjezdové lyžování a o jiné aktivity nemá velký zájem. Zhruba 40% pak má zájem o lyžařskou turistiku. Pro tuto skupinu se nabízí možnost zpracování vícedenních programů putování Krkonošemi na lyžích po upravovaných trasách. Poptávka po komplexnějších programech proto bude v zimní sezóně menší než v letní. Atraktivitu regionu zvýší i programy propojující lyžování v různých lokalitách, nabízející unikátní možnosti lyžařské turistiky na upravovaných trasách, zlepšení jejich dopravní propojenosti skibusy, a nabídka doplňkových a alternativních forem trávení volného času.

### Aktivity naplňující opatření:

- 1.2.1 Průběžně zajišťovat kvalitní značení a udržování lyžařských turistických tras a okruhů, včetně propojení jejich nástupních míst veřejnou dopravou (program "Krkonoše – lyžařský běžecký ráj"). Pojmenovat trasy a navrhnout různé okruhy pro různé skupiny uživatelů. Vytvořit systém informování veřejnosti o aktuálním stavu tratí.
- 1.2.2 Zajistit dopravní propojení lyžařských areálů a hlavních středisek veřejnou dopravou (ski busy). Vytvořit společný „Superskipas Krkonoše“. To z pohledu klientů rozšíří možnosti volby sjezdových tratí (program „Poznáváme Krkonoše na sjezdových nebo běžeckých lyžích“) povede ke zvýšení konkurence mezi provozovateli lyžařských areálů, ubytovacích a stravovacích zařízení s očekávaným efektem na zvýšení kvality služeb.

- 1.2.3 Vytvořit nabídku programů lyžařských škol včetně možností dalšího aktivního využití volného času po skončení lyžování (jednodenní i týdenní) pro různé skupiny klientů (děti, dospělí- začátečníci, senioři).
- 1.2.4 Vytvořit týdenní programy se zaměřením na lyžování pro různé skupiny klientů (kombinace sjezdového lyžování ve více areálech, lyžařská škola pro děti, plavání, sauna, večerní kulturní program, nabídka zájezdu v odpočinkových dnech nebo v případě špatného počasí atd.).
- 1.2.5 Vytvořit katalog možností trávení volného času v zimní sezóně (nabídka sportovních a kulturních zařízení a dalších atraktivit), z katalogu čerpat nabídku pro tvorbu jednotlivých místních programů.
- 1.2.6 Vytvořit "Krkonošský kalendář sportovních, kulturních a společenských akcí" s konkrétní nabídkou těchto akcí a praktickými informacemi (čas, adresa, telefon, www, přístupnost apod.).

***Cílové skupiny:***

Návštěvníci, podnikatelé v cestovním ruchu

***Zúčastněné subjekty:***

Provozovatelé služeb a zařízení, lyžařských areálů, provozovatelé ubytovacích zařízení, TIC (iniciátoři místních turistických programů), Krkonoše - svazek měst a obcí, regionální destinační management, cestovní kanceláře, Správa KRNP, Klub českých turistů.

### **Opatření 1.3: Programy podporující prodloužení sezóny**

#### **Cíl:**

- Zvýšení využití kapacity ubytovacích zařízení a služeb v době mimo obě hlavní sezóny
- Vytvoření image Krkonoš jako turistického regionu pro celoroční rekreaci
- Zvýšení celkové návštěvnosti

#### **Zdůvodnění:**

Problémem cestovního ruchu v Krkonoších jako regionu s dominantní specializací na turistiku a sportovní aktivity je sezónní oscilace návštěvnosti. Je zřejmé, že tuto sezónnost, jejíž objektivní příčina je v klimatických poměrech, nelze zcela odstranit, vhodnou nabídkou programů (vycházející z existující infrastruktury), zaměřených na specifické segmenty návštěvníků, lze však její negativní dopady významně snížit.

Programy v jarní a podzimní mezisezóně je vhodné zaměřit jednak na specifické skupiny návštěvníků jako jsou školní a mládežnické kolektivy, senioři, profesní a zájmové skupiny (kongresová a vzdělávací turistika), léčebné a rehabilitační pobyty apod., jednak na kombinaci aktivit méně závislých na povětrnostních podmínkách (indoor aktivity).

#### **Aktivity naplňující opatření:**

- 1.3.1 Vytvořit nabídku programů kombinujících poznávání regionu s nenáročnou pěší turistikou a cykloturistikou, resp. návštěvou širšího krkonošského okolí, včetně míst na polské straně regionu, apod.
- 1.3.2 Připravit regionální nabídku programů pro školní kolektivy s částečně připraveným programem (školy v přírodě, ekologická výchova, poznávání přírody s průvodcem, přednáška a vycházka zaměřená na poznání historie území, uměleckou tvorbu v regionu apod.).
- 1.3.3 Připravit programy se zaměřením na gastroturistiku, včetně exkurzí do míst výroby místních produktů.
- 1.3.4 Připravit nabídku poznávacích programů (po stopách významných osobností, cesta zapadlých vlastenců, po evropských bojištích apod.).
- 1.3.5 Připravit nabídku programů zaměřených na poznání přírody s odborným průvodcem (ve spolupráci se Správou KRNP, středisky ekologické výchovy, školami apod.).
- 1.3.6 Podporovat pořádání sportovních a dalších soutěží v regionu ve vedlejších sezónách (cyklistika, terénní běhy atd.).
- 1.3.7 Podporovat pořádání kulturních a historických akcí, festivalů a happeningů.
- 1.3.8 Vytvořit a propagovat nabídku možností pro pořádání kurzů, seminářů a konferencí (incentivní turistika). Nabízet celkovou kapacitu zařízení odpovídajícího standardu ve více střediscích pro pořádání velkých mezinárodních akcí.
- 1.3.9 Připravit nabídku programů zaměřených na poznání historie industrializace v regionu (návštěva technických památek, ukázka provozu zařízení, doprovodná expozice).
- 1.3.10 Vytipovat turisticky atraktivní úseky silnic a navrhnout po nich mototuristické trasy a okruhy, a to i do sousedních turistických regionů (Český Ráj, Východní Čechy).

1.3.11 Vybrat atraktivní úseky železniční sítě a využít cestu těmito úseky jako součást turistických programů (tratič vedené členitým terénem s náspy, zářezy, viadukty a tunely...)

***Cílové skupiny:***

Návštěvníci, podnikatelé v cestovním ruchu

***Zúčastněné subjekty:***

Krkonoše - svazek měst a obcí, TIC, provozovatelé zařízení a služeb cestovního ruchu, dopravci, Správa KRNAP, města a obce, Klub českých turistů, neziskové organizace.



**Opatření 1.4: Programy zaměřené na specifické cílové skupiny návštěvníků****Cíl:**

- Vytvořit nabídku atraktivních forem trávení volného času pro zájmově vyhraněné skupiny

**Zdůvodnění:**

Cílem opatření je rozšířit nabídku pro zájmově vyhraněné skupiny. Prostřednictvím nabídky široké škály lázeňských, rehabilitačních, školicích, poznávacích, seznamovacích apod. pobytů bude možné současně snížit sezónní výkyvy návštěvnosti. Současně bude možné tyto pobyty s tematickým programem lokalizovat v rovnováze jak do horské části regionu, tak do podhůří. Specifické místo těmito programy má rozvoj lázeňství

**Aktivity naplňující opatření:**

- 1.4.1 Podporovat rozvoj lázeňství, programů zaměřených na zlepšení zdraví a rehabilitačních programů. Prioritně v obcích, která mají statut lázeňského místa, nebo o něj usilují.
- 1.4.2 Vytvořit nabídku školicích a happeningových programů pro různé cílové skupiny (pracovní kolektivy, zájmové a profesní skupiny apod.).
- 1.4.3 Vytvořit nabídku programů zaměřených na agroturistiku a ekoturistiku (v podhorské oblasti).
- 1.4.4 Vytvořit programy zaměřené na léčebnou funkci jízdy na koni (hippoterapie).

**Cílové skupiny:**

Návštěvníci, podnikatelé v cestovním ruchu

**Zúčastněné subjekty:**

Krkonoše svazek měst a obcí, TIC, provozovatelé ubytovacích zařízení a služeb, cestovní kanceláře, Správa KRNP, lázeňská místa, města a obce usilující o statut lázeňského místa

**PRIORITA 2: ROZVOJ A ZKVALITNĚNÍ SLUŽEB A PODPORA PODNIKATELŮ V OBLASTI CESTOVNÍHO RUCHU****Opatření 2.1: Podpora malého a středního podnikání v cestovním ruchu****Cíl:**

- Zlepšit podmínky pro podnikání v cestovním ruchu v regionu
- Zvýšit připravenost podnikatelů na přípravu projektů a spolupráci s veřejným sektorem
- Posílit vazbu podnikatelů k regionu

**Zdůvodnění:**

Cílem většiny opatření tohoto programu je vytvoření prostředí příznivého pro podnikání v oblasti cestovního ruchu. Opatření a aktivity, které usilují o zvýšení návštěvnosti, rozvoj infrastruktury, snížení závislosti na klimatických podmínkách atd. – to vše nepřímo přispívá k rozvoji podnikání. Smyslem tohoto opatření je vedle nepřímých nástrojů specifikovat aktivity zaměřené přímo na malé a střední podnikatele v regionu. Tyto aktivity mohou být především charakteru organizačního nebo v oblasti poradenství a informací.

Výsledkem by mělo být posílení partnerství mezi podnikateli a veřejnou správou v regionu (public–private partnership) s efektem zlepšení spolupráce při přípravě konkrétních projektů a zvýšení absorpční kapacity turistického regionu pro přijetí finanční podpory z externích zdrojů (programy regionální politiky EU a ČR).

**Aktivity naplňující opatření:**

- 2.1.1 Iniciovat založení regionálního profesního zájmového sdružení podnikatelů v cestovním ruchu.
- 2.1.2 Podporovat vytváření partnerství veřejného a soukromého sektoru v oblasti podnikatelských aktivit (obce a města, podnikatelé ve službách, dopravě, řemeslníci, zemědělci, provozovatelé sportovních a kulturních zařízení a další).
- 2.1.3 V rámci partnerství podnikatelské sféry a veřejné správy soustavně zajišťovat dostupnost informací o programech podpory rozvoje cestovního ruchu (regionální politika na úrovni krajů Královéhradeckého a Libereckého, ČR, EU).
- 2.1.4 Podporovat přípravu kvalitních projektů (informace o podmínkách grantů, možnostech partnerské spolupráce, včetně přeshraniční spolupráce s Polskem, podpora přípravy předprojektové a projektové dokumentace – studie proveditelnosti apod.).
- 2.1.5 Specificky podporovat podnikatelské subjekty a záměry usilující o spojení výrobní činnosti v regionu a šetrné turistiky (biofarmy, ekoturistika a agroturistika). Podporovat certifikaci těchto zařízení a jejich produktů.
- 2.1.6 Podporovat místní iniciativy a aktivity (řemeslné trhy, jarmarky, produkce a prodej místních řemeslných a zemědělských produktů, výroba suvenýrů a upomínkových předmětů apod.).

**Cílové skupiny:**

Malí a střední podnikatelé

**Zúčastněné subjekty:**

Krkonoše-svazek měst a obcí, Regionální hospodářské komory, Regionální agrární komory, malí a střední podnikatelé, města a obce, zájmové svazy podnikatelů

## Opatření 2.2: Certifikace služeb

### **Cíl:**

- Zvýšení kvality služeb
- Zvýšení spokojenosti hostů s pobytem v regionu

### **Zdůvodnění:**

Přestože kvalita poskytovaných služeb je v případě některých poskytovatelů na velmi vysoké úrovni, celkový standard služeb pro cestovní ruch je v Krkonoších dosud významně nižší než v zahraničních střediscích srovnatelného významu. Toho hodnocení se empiricky prokázalo i v průběhu dotazníkového šetření, kdy respondenti poměrně často označili mezi největšími problémy regionu nedostatečnou kvalitu služeb a nesoulad mezi kvalitou a cenou služby. Obecnou příčinou tohoto problému je preference (ze strany některých podnikatelů) zájmu o růst vlastního podniku (ve výjimečných případech i krátkodobého zisku) nad zájmy dlouhodobého rozvoje cestovního ruchu v regionu.

Metodou, která v tržním prostředí může snížit negativní dopady tohoto rozporu mezi zájmy jednotlivce a regionu, je certifikace služeb. Návštěvníci vyhledávají certifikovaná zařízení, protože logo certifikace na dveřích nebo webových stránkách tohoto podniku zajišťuje odpovídající standard služeb a omezuje riziko nepříjemným překvapením. Podnikatelé mají zájem o získání certifikace, protože ta jim zajišťuje klienty a zvýhodňuje je před konkurenčními zařízeními, která nejsou certifikována. Pro získání certifikace musí jejich zařízení plnit podmínky, předepsané příslušnou profesní organizací. Podmínky musí být stanoveny tak, aby pro podnikatele se zájmem o rozvoj vlastního podniku byly reálně dosažitelné a současně aby klientům zaručovaly standard služeb. Například v případě cykloturistiky návštěvník ví, že v certifikovaném zařízení může očekávat stojany na kola, bezplatné půjčení nářadí, nákup základních náhradních dílů, širší nabídku nealkoholických nápojů apod.

V rámci regionu mohou být podmínky certifikace upraveny (zpravidla zpřísněny) tak, aby odpovídali místním podmínkám. Graficky (logem) pak musí být označeno, že je jedná o certifikační program garantovaný regionální autoritou (Kvalita služeb zaručena!).

### **Aktivita naplňující opatření:**

- 2.2.1 Vypracovat program certifikace služeb v turistickém regionu Krkonoše. V rámci programu rozdělit certifikaci na jednotlivé typy služeb (ubytování, stravování, cykloturistika, lyžování a lyžařská turistika apod.).
- 2.2.2 Podporovat úsilí podnikatelů v oblasti cestovního ruchu o získávání certifikátů kvality ISO.
- 2.2.3 Zajistit návaznost a informovanost o certifikačních programech v turistickém regionu Krkonoše na existující a návštěvníkům známé certifikační programy v ČR a v zemích, odkud přijíždí nejvíce hostů (Německo, Polsko, Nizozemí).
- 2.2.4 Ve spolupráci s externí agenturou organizačně zajistit jednotlivé certifikační programy (stanovení a zveřejnění podmínek, pravidel, logo, termíny, komise apod.).
- 2.2.5 Vytvořit systém motivačních nástrojů pro zapojení podnikatelů pro programů certifikace služeb.
- 2.2.6 Uspořádat exkurzi pro podnikatele do certifikovaných zařízení v zahraničí.
- 2.2.7 V programech certifikace uplatňovat platné normy včetně norem EU a WTO a využívat zahraniční zkušenosti.



***Cílové skupiny:***

Návštěvníci, podnikatelé

***Zúčastněné subjekty:***

Krkonoše-svazek měst a obcí, podnikatelé, Regionální hospodářská komora, profesní spolky a zájmová sdružení podnikatelů, externí agentura, místní neziskové organizace

### **Opatření 2.3: Vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu**

#### **Cíl:**

- Zvýšení kvality služeb
- Zvýšení spokojenosti návštěvníků s pobytem v regionu

#### **Zdůvodnění:**

Závažným problémem cestovního ruchu v ČR je nedostatečná profesionalizace odvětví. Existující systém vzdělávání manažerů, pracovníků v cestovním ruchu i zaměstnanců veřejné správy není koordinován. To se odráží jak v poměrně nízkých průměrných mzdách zaměstnanců v odvětví, tak v nedostatečné kvalitě poskytovaných služeb. Specifickým problémem Krkonoš jako turistického regionu s vysokým podílem zahraničních návštěvníků je nedostatečná jazyková vybavenost pracovníků v cestovním ruchu.

Opatření je zaměřeno na vytvoření prostředí motivujícího manažery i zaměstnance v cestovním ruchu ke zvyšování kvalifikace. Zásadní koncepční otázky systému profesního vzdělávání však musí být řešeny na celostátní úrovni.

#### **Aktivity naplňující opatření:**

- 2.3.1 Vytvoření systému vzdělávání pro podnikatele v cestovním ruchu.
- 2.3.2 Zavedení systému garantovaných rekvalifikačních kurzů.
- 2.3.3 Vytvoření systému pravidelného školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu
- 2.3.4 Příprava a realizace kurzů jazykového vzdělávání pro pracovníky v cestovním ruchu.
- 2.3.5 Vytvoření systému výměnných stáží v zahraničí pro pracovníky i manažery.
- 2.3.6 Stanovení požadované úrovně jazykové vybavenosti pro pracovníky v zařízeních cestovního ruchu.
- 2.3.7 Rozšíření spolupráce s vysokými školami (obory studia zaměřené na cestovní ruch) při praxi studentů, zpracovávání ročníkových a diplomových prací i realizaci výzkumných projektů.

#### **Cílové skupiny:**

Pracovníci v cestovním ruchu (manažeři, provozovatelé zařízení, zaměstnanci), pracovníci ve veřejné správě zabývající se oblastí cestovního ruchu

#### **Zúčastněné subjekty:**

Podnikatelé v oblasti cestovního ruchu, zaměstnanci, pracovníci ve veřejné správě, základní a střední školy v regionu, vysoké školy připravující odborníky pro oblast cestovního ruchu, úřady práce.

**PRIORITA 3: ZLEPŠENÍ INFRASTRUKTURY CESTOVNÍHO RUCHU****Opatření 3.1: Modernizace a výstavba infrastruktury pro volný čas (sport, kultura, zábava)****Zdůvodnění:**

Slabou stránkou turistického regionu Krkonoše je nedostatek nabídky možností pro trávení volného času mimo dominantní formy trávení volného času (lyžování, pěší turistika). Vzhledem k "outdoorové" povaze těchto aktivit to zvyšuje závislost odvětví na počasí. Přestože nabídka možností trávení volného času je již v současnosti poměrně pestrá (alespoň hodnotíme-li turistický region jako celek) a převyšuje nabídku možností trávení volného času v některých jiných oblastech cestovního ruchu v ČR, neodpovídá však významu, který turistický region Krkonoše má v ČR a zaostává za nabídkou regionů obdobného významu v zahraničí.

Turistický region buduje svoje image jako region sportu a turistiky - aktivní dovolené. Opatření je proto zaměřeno na zlepšení infrastruktury pro sporty v přírodě, ale současně i pro indoorové sporty jako rozšíření nabídky i jako alternativa v případě nepříznivého počasí. Další aktivity jsou zacíleny na zlepšení infrastruktury pro kulturu a zábavu jako doplňkových aktivit, zvyšujících pestrost nabídky forem trávení volného času v regionu.

**Cíl:**

- Rozšířit nabídku možností trávení volného času
- Prodloužit průměrnou dobu pobytu
- Přilákat náročnou klientelu
- Snížit závislost nabídky programů na počasí

**Aktivity naplňující opatření:**

- 3.1.1 Zpracování "generelu" doprovodné infrastruktury cestovního ruchu jako studie mapující existující nabídku sportovních, kulturních a zábavních zařízení v rámci celého turistického regionu Krkonoše a hodnotící potenciální poptávku po jednotlivých typech zařízení, a to jak na regionální, tak i lokální úrovni.
- 3.1.2 Rozšířením stávajících a výstavbou nových zařízení zvýšit nabídku možností plavání a souvisejících aktivit (relaxační bazén, sauna, tobogán apod.) v krytých plaveckých areálech.
- 3.1.3 Budovat víceúčelová sportovní hřiště, tenisové a volejbalové kurty.
- 3.1.4 Zpřístupnit existující lokality letní rekreace u vody (parkování, WC, sprcha apod.), včetně rekonstrukce koupališť a rozšíření jejich nabídky aktivit.
- 3.1.5 Významně rozšířit nabídku indoorových sportovních zařízení (tělocvičny, fit centra, squash, lezecké stěny, bowling atd.).
- 3.1.6 Rozšířit nabídku kulturních a společenských zařízení (tanec, divadlo, kulturní pořady, výstavy, galerie apod.)
- 3.1.7 Rozšířit nabídku muzeí, skanzenů, "heritage centers", přístupných technických památek, objektů opevnění, rodných domů významných osobností apod., včetně netradičních forem expozic.
- 3.1.8 Opravit kulturní a technické památky a další historicky a kulturně významné stavby a místa.

- 3.1.9 S ohledem na místní předpoklady preferovat lokalizaci nově budovaných zařízení v podhorské oblasti.
- 3.1.10 Výstavba nových a rekonstrukce stávajících sportovních areálů v místech, kde to rozvojové dokumenty a limity ochrany přírody umožňují.

***Cílové skupiny:***

Návštěvníci, obyvatelé regionu, provozovatelé zařízení, podnikatelé v cestovním ruchu

***Zúčastněné subjekty:***

Majitelé a provozovatelé zařízení, Krkonoše-svazek měst a obcí, mikroregiony v krkonošské oblasti, města a obce, vlastníci nemovitostí, sportovní a turistické kluby a oddíly, zájmové organizace, místní neziskové organizace.

**Opatření 3.2: Rozvoj turistické dopravní infrastruktury a zlepšení dopravní obslužnosti****Cíl:**

- Zlepšit dopravní přístupnost regionu
- Zlepšit dopravní propojení středisek v regionu veřejnou dopravou
- Snížit ekologickou zátěž dopravy na životní prostředí
- Zvýšit bezpečnost dopravy

**Zdůvodnění:**

Předpokladem atraktivity Krkonoš pro cestovní ruch je jejich členitý horský a vrchovinný reliéf. Ten současně vytváří bariéru jak pro dopravní spojení regionu s okolními centry, tak uvnitř regionu pro spojení měst a obcí. Cílem opatření je proto výrazně zlepšit tento stav a snížit negativní dopad komplikované dopravní polohy na životní prostředí, jehož kvalita je dalším předpokladem rozvoje cestovního ruchu v regionu.

Vývoj dopravní sítě regionu byl v zásadě dokončen již v 19. století a její konfiguraci není žádoucí měnit. Výjimkou by mělo být napojení regionu a rychlostní komunikaci R11, obchvaty některých obcí a případně drobné prodloužení kolejové dopravy. Značné investice si však vyžádá rekonstrukce existující sítě (silniční i železniční), a to především v zájmu zvýšení bezpečnosti dopravy a snížení jejího dopadu na životní prostředí. Specifickou pozornost je třeba věnovat rekonstrukci dopravních zařízení sloužících výhradně cestovnímu ruchu, tj. především lanovek a vleků.

Hlavní přínos opatření ke zlepšení dopravní přístupnosti středisek a jejich vzájemného propojení se očekává prostřednictvím zvýšení nabídky veřejné dopravy, a to takové, která bude respektovat specifika požadavků na turistickou dopravu v regionu (ski busy, cyklobusy) vytvoření a provozování integrované dopravy v regionu, včetně jeho širší návaznosti. Zvýšení atraktivity veřejné dopravy musí být podpořeno optimálními frekvencemi spojení a kulturou cestování (čistota, pohodlí, čekárny, služby).

**Aktivity naplňující opatření:**

- 3.2.1 Zpracovat generel dopravy turistického regionu, specifikující existující problémy, navrhuující způsoby jejich řešení, hodnotící potřebnost změn dopravní sítě (nové komunikace, obchvaty obcí apod.) a stanovující významové priority jednotlivých investičních akcí.
- 3.2.2 Navrhnout a zajistit provozování integrovaného systému turistické dopravy v regionu.
- 3.2.3 Realizace projektu „Autobus kolem Krkonoš“, který řeší hlavní problémy letní turistické dopravy v Krkonoších pro nejbližší období.
- 3.2.4 Rozšíření vozovek v potřebných úsecích, zejména hlavních příjezdových tras do Krkonoš, budování obchvatů intravilánů obcí a realizace dalších opatření na zvýšení bezpečnosti a plynulosti dopravy.
- 3.2.5 Posouzení stavu systému naváděcího značení od hraničních přechodů na severu republiky (Německo, Polsko) a z vnitrozemí od velkých sídelních center (Praha, Hradec Králové) do Krkonoš.
- 3.2.6 Řešení nevyhovujícího víkendového spojení Prahy s některými krkonošskými centry (Horní Mísečky, Benecko a další).
- 3.2.7 Modernizace autobusových i vlakových nádraží jako bran do regionu, propojujících dálkové linky s místní veřejnou dopravou do jednotlivých středisek.
- 3.2.8 Zvýšení atraktivity veřejné dopravy formou nabídky vyššího počtu spojů a vyššího komfortu cestování i pro návštěvníky kraje a turisty (integrovaný dopravní systém, „zelené“ autobusové linky, SKI busy). Zvýšení počtu parkovacích míst, vytvoření



- systému bezpečných záchytných parkovišť spíše lokalizovaných v podhůří a jejich propojení se systémem tzv. „zelených“ autobusových linek, ski busy, vlaky a dalšími prvky integrovaného systému veřejné dopravy v turistickém regionu.
- 3.2.9 Zlepšit technický stav vleků a lanovek a celkově modernizovat turistická přepravní zařízení, řešit kompatibilitnost odbavovacích systémů a dalších zařízení nezbytných pro rozvoj lyžování.
  - 3.2.10 Zvážit možnost propojení některých lyžařských středisek sjezdového lyžování prostřednictvím sjezdovek a vleků.
  - 3.2.11 Zavedení a v širším území koordinace organizačních a logistických center pro turisticky zatížená území (alternativa k budování nových parkovacích ploch)
  - 3.2.12 Širší využití potenciálu železniční dopravy pro rozvoj cestovního ruchu (železnice zpřístupňuje řadu horských středisek, možnosti přepravy jízdních kol, úschovny, půjčovny atd.)
  - 3.2.13 Soustavné budování cyklostezek (bezpečných komunikací s vyloučením motorové dopravy) v intravilánech měst a obcí a jejich propojení s cyklotrasami spojujícími jednotlivá střediska a cykloturistické cíle.
  - 3.2.14 Zvýšení prostupnosti státní hranice s Německem a Polskem (koordinovat s procesem vstupu do EU a následným otevřením hranic).

***Cílové skupiny:***

Návštěvníci, místní obyvatelé

***Zúčastněné subjekty:***

Krkonoše-svazek měst a obcí, krajské úřady Královéhradeckého a Libereckého kraje, města, obce, přepravci, Správa KRNAP

**Opatření 3.3: Výstavba, modernizace a rekonstrukce ubytovacích a gastronomických zařízení****Cíl:**

- Zvýšení návštěvnosti
- Zvýšení atraktivity regionu pro náročnou klientelu
- Zvýšení standardu ubytovacích a stravovacích služeb

**Zdůvodnění:**

Krkonoše jsou v rámci ČR turistických region s poměrně vysokou kapacitou ubytovacích a stravovacích zařízení. Negativním aspektem dlouhé tradice cestovního ruchu je značné stáří zařízení, jehož důsledkem je v případě nedostatečného provádění modernizace vybavenost neodpovídající požadavkům současných klientů. Prioritní pozornost je proto v rámci opatření věnována podpoře rekonstrukcí existujících zařízení, směřujících ke zvýšení standardu poskytovaných služeb, a dále výstavbě nových zařízení, především takových, která rozšíří nabídku existujících typů ubytovacích a stravovacích zařízení. Specifický zájem je přitom o rozšíření nabídky luxusních zařízení pro náročnou klientelu, která mohou představovat nejen významný finanční přínos pro region, ale současně zlepšují celkové image turistického regionu.

**Aktivity naplňující opatření:**

- 3.3.1 Výstavba nových, rekonstrukce a rozšíření existujících ubytovacích zařízení v obcích, a místech, kde to rozvojové plány umožňují.
- 3.3.2 Rozšíření nabídky typů ubytovacích zařízení o některé dosud méně časté formy (např. apartmány).
- 3.3.3 Zvýšit standard vybavenosti ubytovacích zařízení, připravenost na náročnou zahraniční i tuzemskou klientelu
- 3.3.4 Dostavba, rekonstrukce a rozšíření zařízení poskytujících gastronomické služby.
- 3.3.5 Výstavba a modernizace kempů a autokempů v příhodných lokalitách.
- 3.3.6 Při návrzích rekonstrukcí a výstavby nových zařízení respektovat krajinný ráz, místní tradiční specifika urbanismu a architektury.

**Cílové skupiny:**

Návštěvníci, majitelé a provozovatelé ubytovacích a stravovacích zařízení

**Zúčastněné subjekty:**

Majitelé a provozovatelé ubytovacích a stravovacích zařízení, města a obce, Krkonoše.-*svazek měst a obcí*

### **Opatření 3.4: Zlepšení infrastruktury pro pohyb v přírodě**

#### ***Cíl:***

- Rozšíření nabídky turistických tras pro pohyb v přírodě
- Prodloužení průměrné doby pobytu
- Regulace pohybu návštěvníků s ohledem na zájmy životního prostředí a podpory malých a středních podnikatelů zejména v podhorské části Krkonoš

#### ***Zdůvodnění:***

Hlavní aktivitou návštěvníků turistického regionu zůstane i v budoucnu pohyb v přírodě – pěšky, na kole, na lyžích. Pro tyto tradiční aktivity je v Krkonoších již dvě staletí budována infrastruktura ve formě značení usnadňujícího orientaci, vytyčování a úprava lyžařských běžeckých tras a sjezdovek, zpřístupňování cílů (vyhlídky, rozhledny), budování míst pro odpočinek apod. Tyto trasy současně představují podstatnou náplň pro přípravu turistických programů (priorita 1). Hlavním cílem opatření je pokračování tradice turistického zpřístupňování horské a podhorské krkonošské krajiny, a to včetně budování infrastruktury pro "nové" formy turistického pohybu v krajině jako je cykloturistika, jízda na koni a apod. Obliba těchto nových aktivit současně vyvolává poptávku po doprovodných službách s potenciálem pro rozvoj drobného podnikání.

Údržba a rozšiřování sítě značených tras přispěje ke zvýšení celkové atraktivity území, rozšíří nabídku turistických programů a forem trávení volného času a tak přispěje k prodloužení průměrné doby pobytu hostů. Současně má potenciální příznivý dopad na životní prostředí: jednak rozšíření nabídky tras může vést ke snížení návštěvnosti nejvíce frekventovaných míst, jednak vlastní navrhování doporučovaných tras bude vedeno tak, aby se vyhnulo lokalitám s nejhodnotnějšími ekosystémy.

#### ***Aktivity naplňující opatření:***

- 3.4.1 Zpracování generelu cykloturistiky jako předpoklad vytvoření optimální sítě cyklistických komunikací v turistickém regionu Krkonoše.
- 3.4.2 V souladu s generelem dořešit systém značení v celém regionu s přihlédnutím k již existujícímu značení cyklotras v oblasti Krkonošského národního parku a potřebné návaznosti do Podkrkonoší. V popisech tras rozlišit trasy na úseky sjízdné i pro silniční kola a jen pro horská kola, a provést významovou hierarchizaci tras (Krkonošská cyklocesta, Objezd Krkonoš, Dlouhé sjezdy, místní a mikroregionální trasy a okruhy).
- 3.4.3 Zajistit napojení na významné mezinárodní a státní cykloturistické trasy (Labská trasa, Krkonoško-jizerská magistrála aj.).
- 3.4.4 Napojení cykloturistických tras na cyklostezky vedoucí intravilány měst a obcí.
- 3.4.5 Na začátek cest vedoucích územím zvláště chráněným v KRNAP s nežádoucím pohybem cyklistů umístit vysvětlení proč dále není možno na kole pokračovat, zařízení k bezpečné úschově kol případně jednoduchá technická zařízení ztěžující vjezd cyklistů.
- 3.4.6 Udržovat značení pěších i cyklistických turistických tras, případně zvážit možnost rozšíření tras na základě požadavků ze strany subjektů vytvářejících turistické programy (možnost tvorby okruhů).
- 3.4.7 Navrhnout a vyznačit síť stezek pro jízdu na koních, prioritně v podhorské oblasti.
- 3.4.8 Rozšířit síť naučných stezek, včetně údržby a aktualizace tematického obsahu stezek (stezky monotematické – zaměřené na poznání přírody, historie, osobnosti,

- literárního díla, bitvy apod. – i všeobecné lokální, zaměřené na poznání specifického území).
- 3.4.9 Podporovat budování drobné turistické infrastruktury na křižovatkách cest a jiných významných místech (lavička, stůl, stojan na kola, odpadkový koš, přístřešek, stojan na mapu apod.). Při jejich budování preferovat přírodní materiály (dřevo) a zachovat jednotný vizuální vzhled v rámci turistického regionu, případně s typickým stylovým označením jednotlivých tras, okruhů, případně turistických zón.
- 3.4.10 Poskytnout podporu majitelům značených úseků cest na jejich údržbu a opravy, pokud cestu udržují specificky pro potřebu turistiky.
- 3.4.11 Na značených trasách umístit informace o turisticky významných objektech v blízkosti tras.

***Cílové skupiny:***

Návštěvníci

***Zúčastněné subjekty:***

Města a obce, Klub českých turistů, neziskové organizace, majitelé cest, Správa KRNAP, Horská služba Krkonoše, Krkonoše-svazek měst a obcí

## **PRIORITA 4: ZEFEKTIVNĚNÍ MARKETINGU CESTOVNÍHO RUCHU**

### **Opatření 4.1: Prodej programů cestovního ruchu a propagace regionu**

#### ***Cíl:***

- Zvýšení návštěvnosti
- Posílení pozitivního image regionu
- Oslabení vnitřní konkurence

#### ***Zdůvodnění:***

Propagace nabídky je obvykle první oblastí, v níž se rozvíjí spolupráce mezi jednotlivými subjekty. V turistickém regionu Krkonoše existuje dlouhá tradice pozitivních příkladů spolupráce při propagaci nabídky regionu. Významným krokem pro posílení spolupráce bylo vytvoření Fondu pro společnou propagaci Krkonoš. Potenciál pro prohloubení spolupráce jednotlivých aktérů a středisek byl zesílen založením sdružení Krkonoše - svazek měst a obcí“ a také uznáním Krkonoš za specifický turistický region.

Opatření je zaměřeno na další prohloubení spolupráce v oblasti marketingu, tedy posílení již započatých trendů, a zefektivnění činnosti. Toho může být dosaženo především ve třech oblastech: (1) preference propagace celého regionu a jeho komplexní nabídky před propagací jednotlivých zařízení a středisek, (2) preference propagace turistických programů a produktů (balíčků), tj. aktivit, před "pouhou" propagací míst, a (3) preference marketingu zaměřeného na vymezené segmenty trhu (skupiny návštěvníků vymezené na základě věku, rodinného statutu, příjmů, místa bydliště apod.) před plošnou propagací. Zefektivnění marketingu by mělo být dosaženo vytvořením jednotného grafického provedení propagačních materiálů (corporate identity).

#### ***Aktivita naplňující opatření:***

- 4.1.1 Marketingová podpora prioritních projektů cestovního ruchu v regionu.
- 4.1.2 Vytvoření marketingového plánu, stanovujícího střednědobé cíle v oblasti prezentace a propagace regionu a specifikujícího metody a prostředky jejich dosažení a průběžně jej aktualizovat.
- 4.1.3 V rámci marketingového plánu stanovit každoroční priority vymezené jako konkrétní úkoly a zajišťovat jejich realizaci.
- 4.1.4 V rámci Pracovní skupiny pro marketing Krkonoš koordinovat propagační aktivity v jednotlivých marketingových oblastech Krkonoš, resp. v krkonošských mikroregionech. Maximálně využívat interní (Fond cestovního ruchu Krkonoš), i externí zdroje (granty krajů, Ministerstva pro místní rozvoj ČR a pod., i Evropské unie) dostupné pro přípravu propagačních materiálů a marketing regionu.
- 4.1.5 Vytvořit logo regionu a to používat jako prestižní značku na "oficiálních" propagačních materiálech (schválených Pracovní skupinou pro marketing).
- 4.1.6 Vytvořit jednotný grafický návrh propagačních materiálů – tzv. corporate identity (grafické prvky, formát a barva papíru, styly písma atd., totéž používat v tištěné i elektronické formě).
- 4.1.7 Zajištění spolupráce s jednotlivými TIC v regionu, včetně infocenter Správy KRMAP, při propagaci nabídky lokálních a regionálních turistických programů a produktů (např. série propagačních a informačních materiálů o nabídce určitých typů programů v jednotlivých turistických zónách).

- 4.1.8 Propagovat nabídku regionálních programů a produktů zaměřených na jednotlivé skupiny návštěvníků.
- 4.1.9 Aktivně se účastnit na významných veletrzích cestovního ruchu, buď jako samostatní vystavovatelé nebo ve spolupráci s krajskými úřady i CzechTourism.
- 4.1.10 Podporovat zpracování inovativních forem propagace.
- 4.1.11 Do propagačních materiálů různých typů začlenit aspekt životního prostředí (kvalita přírodního prostředí Krkonoš je jejich hlavní atraktivitou, proto stojí za to do regionu přijet, ale je potřebné tomu také přizpůsobit chování).
- 4.1.12 Vytvořit systém spolupráce s médii (informovat o nových programech a produktech, o připravovaných akcích apod.).
- 4.1.13 Při propagaci regionu spolupracovat s partnery na polské straně.
- 4.1.14 Zkvalitnit a rozšířit dostupné informace o regionu prostřednictvím periodika „Krkonošská sezóna“
- 4.1.15 Vytvořit kvalitní internetovou prezentaci turistického regionu v rámci regionálního informačního systému ERGIS
- 4.1.16 Koordinace a řízení cenové politiky, kvality značky, certifikačních opatření, reklamních kampaní, apod.

***Cílové skupiny:***

Podnikatelé, obce

***Zúčastněné subjekty:***

Krkonoše- svazek měst a obcí a jeho pracovní skupiny, Správa KRNP, Regionální hospodářská komora, lokální turistická sdružení, Turistická informační centra v regionu, Czech Tourism

**Opatření 4.2: Vytvoření integrovaného regionálního informačního a rezervačního systému****Cíl:**

- Zvýšení návštěvnosti
- Zvýšení konkurenceschopnosti turistického regionu

**Zdůvodnění:**

Dostupnost informací je v současné fázi vývoje cestovního ruchu jedním z rozhodujících faktorů úspěchu v konkurenci turistických destinací. Nestačí "objektivně" kvalitní nabídka atraktivit a programů, ale je potřebná také síť informací jednoduše dosažitelná jednotlivými segmenty potenciálních návštěvníků. S cílem posílení dostupnosti informací o nabídce regionu a možnosti pohotové on-line rezervace služeb na regionální úrovni je navrhováno toto opatření.

Budování regionálního informačního a rezervačního systému je navrhováno ve třech fázích: (1) vybudování regionální databáze informací o regionu (a vytvoření systému jejich aktualizace), (2) vytvoření regionálního turistického informačního systému a (3) vytvoření regionálního turistického rezervačního systému. Výsledkem bude stav, kdy host si bude moci zjistit informace o existující nabídce a okamžitě si rezervovat požadované služby (prostřednictvím internetu nebo telefonu), čímž dojde k jeho/jejímu "přiblížení" k rekreaci v regionu, neboť odpadne nejistota spojená s hledáním vhodného poskytovatele, stanovením ceny, nutnost zprostředkování apod.

**Aktivita naplňující opatření:**

- 4.2.1 Zajistit realizaci již zpracovaného projektu regionálního turistického informačního a systému (ERGIS) – doplnit jej o systém rezervací služeb v cestovním ruchu, významové priority, pravidla přístupu, způsob aktualizace, harmonogram postupu.
- 4.2.2 Vytvořit pravidla financování provozu celého komplexu ERGIS.
- 4.2.3 Vytvoření databáze informací o subjektech, místech, programech, aktivitách atd. ve stanoveném rozsahu informací (tj. vybudování regionální turistické databáze).
- 4.2.4 Zajištění a kontrola aktualizace informací v systému ERGIS.
- 4.2.5 Zajistit návaznost ERGIS Krkonoše na národní systémy informací z cestovního ruchu.
- 4.2.6 Stanovit vazbu a možný způsob integrace se systémem na polské straně Krkonoš.

**Cílové skupiny:**

Podnikatelé, návštěvníci, obce

**Zúčastněné subjekty:**

Krkonoše – svazek měst a obcí, TIC, podnikatelé, provozovatelé ubytovacích, stravovacích, kulturních, sportovních a dalších zařízení a služeb, přepravci, Správa KRNAP, partneři na polské straně Krkonoš, Czech Tourism.

## **PRIORITA 5: POSÍLENÍ ORGANIZAČNÍ STRUKTURY**

### **Opatření 5.1: Vytvoření funkčního systému řízení a koordinace aktivit cestovního ruchu v turistickém regionu Krkonoše a zajištění jeho profesionalizace**

#### **Cíl:**

- Zvýšení konkurenceschopnosti turistického regionu Krkonoše odbornými kvalitami členů pracovních skupin a vytvořením profesionálního destinačního managementu
- Koncentrace dostupných zdrojů a efektivita při jejich využívání.

#### **Zdůvodnění:**

Cestovní ruch prošel v uplynulých desetiletích vývojem, během něhož se stal významným hospodářským odvětvím s vysokou mírou konkurence a vysokým stupeň organizace (viz analytická část). Pro úspěch regionu v mezinárodní konkurenci dnes nestačí jen samotná existence atraktivních míst a infrastruktury, ale je nezbytná koordinace a řízení rozvoje odvětví na "nadlokální" úrovni, spolupráce subjektů z různých sektorů ekonomiky, společná prezentace regionu apod. Specifickým rysem cestovního ruchu ve srovnání s jinými hospodářskými odvětvími je významná role místní veřejné správy, která za předpokladu přijetí cestovního ruchu za prioritní směr rozvoje území má k dispozici poměrně širokou škálu nástrojů na zvýšení konkurenceschopnosti daného regionu.

V Krkonoších jako v jednom z nejvýznamnějších regionů cestovního ruchu v ČR již byly podniknuty první kroky ke vzniku funkčního systému koordinace a řízení aktivit. Vznik efektivní struktury je však teprve v počáteční fázi a vyžádá si ještě značné úsilí a čas. Většina aktivit je dosud realizována individuálními aktéry, případně jejich účelovými a dočasnými sdruženími. Klíčovým krokem byl vznik svazku *Krkonoše – svazek měst a obcí* a přiznání statutu turistického regionu (jako jedné z 15 specifických oblastí cestovního ruchu v ČR).

Základem organizační struktury bude Rada Svazku a pracovní skupiny (viz stávající pracovní skupiny pro společný marketing Krkonoš a projekty v oblasti cestovního ruchu). Ty se budou opírat o malý, kvalifikovaný profesionální tým regionálního destinačního managementu v čele s výkonným manažerem. Ten bude zodpovědný Radě Svazku měst a obcí Krkonoše jako demokratickému orgánu, od něhož bude také dostávat zadání prioritních úkolů.

Členy pracovních skupin budou pracovníci TIC, představitelé odborů regionálního rozvoje měst s rozšířenou působností, představitelé podnikatelského prostředí z oblastí Krkonoše východ, střed a západ, zástupci mikroregionů (Horní Labe, Žacléřsko, Jilemnicko, Podkrkonoší, Východní Krkonoše), představitelé neziskových organizací, zástupci KRNAP, odborníci a další. Je žádoucí, aby činnost pracovních skupin postupně vyústila do založení regionální turistické organizace, sdružující uvedené subjekty. Členy regionální turistické organizace se mohou stát také profesní a zájmové svazy (např. hospodářské komory). Perspektivně lze uvažovat o vytvoření lokálních sdružení cestovního ruchu, na úrovni mikroregionů. Lokální sdružení budou v daném území sdružovat podnikatele, místní TIC, veřejnou správu, neziskové organizace a další subjekty cestovního ruchu.

Regionální destinační management bude tvořen specialisty na jednotlivé oblasti cestovního ruchu (marketing, zpracování dat, management projektů apod.). Významnou součástí jeho činnosti bude inicializace, zpracování a management rozvojových projektů. Jeho činnost bude financována z části příspěvky Svazku měst a obcí a z části z příjmů vyplývajících z realizace vlastních projektů. Při regionálním destinačním managementu budou působit také odborné komise (např. komise pro certifikaci).



**Aktivity naplňující opatření:**

- 5.1.1 Zajištění realizace již přijatého systému koordinace cestovního ruchu v Turistickém regionu Krkonoše.
- 5.1.2 Postupné vytvoření malého, odborně kvalifikovaného profesionálního týmu regionálního destinačního managementu, včetně zázemí pro jeho činnost, stanovení pravidel pro jeho práci a financování.
- 5.1.3 Vytvoření širší organizační základny regionální turistické organizace v rámci sdružení Krkonoše - svazek měst a obcí. Přijetí pravidel rozhodování, práv a povinností členů a vnitřní struktury této organizace v rámci Svazku, včetně obdobného řešení v krkonošských mikroregionech, resp. oblastech.
- 5.1.4 Výběr několika projektů, jejichž realizaci považuje regionální turistická organizace za prioritní a které je současně možné realizovat s dostupnými prostředky a od kterých je možné očekávat viditelné výsledky v krátkém čase, a realizace těchto pilotních projektů týmy pracovních skupin Svazku. Realizace těchto projektů s celoregionálním dopadem současně poslouží jako impuls pro rozšíření zájmu a tím i podpory společných krkonošských turistických projektů i Fondu cestovního ruchu Krkonoš.
- 5.1.5 Vytvoření databáze projektových záměrů v oblasti cestovního ruchu a jejich klasifikace z hlediska připravenosti, významu pro rozvoj regionu a potenciálu získání prostředků na jejich realizaci z externích zdrojů (především v rámci programů regionální politiky krajů, ČR a EU).
- 5.1.6 Destinační management bude zajišťovat zpracování odborných koncepčních studií (generel dopravy, koncepce rozvoje cykloturistiky apod.), zpravidla ve spolupráci s externím konzultantem. Na základě priorit, stanovených regionální turistickou organizací, následně zajistí kroky, vedoucí k implementaci cílů stanovených těmito studii.
- 5.1.7 Institucionalizovat systém mezinárodní spolupráce formou pravidelných setkávání (na úrovni Rady Svazku, destinačního managementu, TIC apod.) a realizací přeshraničních projektů.
- 5.1.8 Sběr informací, tvorba a pravidelná aktualizace databází subjektů působících v cestovním ruchu, zavedení systému monitorování

**Cílové skupiny:**

Podnikatelé, města a obce, neziskové organizace

**Zúčastněné subjekty:**

Krkonoše-svazek měst a obcí, Správa KRNAP, Horská služba Krkonoše, podnikatelé, regionální hospodářská komora provozovatelé služeb, města a obce, neziskové organizace, CzechTourism, krajské úřady.

**Opatření 5.2: Posílení významu a zvýšení kvality služeb v krkonošských turistických informačních centrech****Cíl:**

- Vytvořit ze sítě TIC základní kostru organizace a řízení cestovního ruchu v regionu.
- Rozšířit a zkvalitnit nabídku služeb TIC
- Posílit vzájemnou spolupráci TIC a zlepšit podmínky pro jejich činnost

**Zdůvodnění:**

V turistickém regionu je v současnosti poměrně hustá síť turistických informačních center. Ta se však značně liší z hlediska rozsahu a kvality poskytovaných služeb, z hlediska rozsahu území, o němž poskytují informace, i z hlediska cílů, s nimiž byly založeny (a které odrážejí zájmy jejich zřizovatele). Nedostatečná je spolupráce mezi jednotlivými TIC.

Opatření navrhuje vytvořit z TIC hierarchickou síť profesionálních informačních středisek, tvořících základní územní prvky organizační struktury řízení a koordinace společného marketingu cestovního ruchu v území a současně poskytujících informace o nabídce regionu návštěvníkům a propagujících tuto nabídku. Tato dvojí funkce předpokládá aktivní působení TIC především při koncipování a přípravě turistických programů a také koordinační roli při přípravě rozvojových záměrů a projektů.

Síť by měla být organizována hierarchicky, tj. vedle lokálních TIC v jednotlivých místech a turistických zónách bude vytvořeno jedno regionální TIC s působností pro celý turistický region, které bude koordinovat činnost jednotlivých místních TIC a bude zodpovědné za přípravu turistických produktů na úrovni celého regionu a bude mít také významnou roli při přípravě regionálních projektových záměrů a projektů. Posílena bude také výměna informací o turistické nabídce a programech mezi jednotlivými TIC, opět s klíčovou rolí regionálního TIC.

**Aktivita naplňující opatření:**

- 5.2.1 Posílit místní TIC jako základní organizační prvek turistického mikroregionu z hlediska personální kapacity i technického vybavení.
- 5.2.2 Posílit vzájemnou spolupráci TIC v působnosti měst a obcí, soukromých TIC i TIC Správy KRNP a Horské služby Krkonoše.
- 5.2.3 Zkvalitnit a rozšířit služby poskytované TIC prostřednictvím standardizace jejich služeb (zapojení do celostátního programu standardizace).
- 5.2.4 Vybudovat a zajistit provoz regionálního turistického informačního a poradenského centra (RTIC).
- 5.2.5 Zajistit vytvoření operativního systému informačního propojení všech TIC v regionu (ERGIS).
- 5.2.6 Vytvořit funkční systém předávání a sdílení informací a spolupráce mezi lokálními TIC a regionálním TIC.
- 5.2.7 Posílit roli TIC při práci s Fondem cestovního ruchu Krkonoš, zejména v oblasti zajištění dostupnosti prostředků Fondu pro malé a střední podnikatele v daném území, při iniciování a koordinaci společných projektů více subjektů i při propagaci Fondu a pracovních skupin mezi podnikatelskými subjekty v oblasti působnosti TIC.
- 5.2.8 Podporovat aktivitu TIC při vytváření nabídky lokálních a regionálních programů cestovního ruchu a jejich marketingu.
- 5.2.9 Posílit roli TIC při budování regionálního turistického informačního systému turistického regionu Krkonoše.

- 5.2.10 Vytvořit systém průběžného zvyšování kvalifikace a získávání zahraničních zkušeností pracovníků TIC.
- 5.2.11 Posilovat spolupráci mezi podnikateli v cestovním ruchu, veřejnou správou, neziskovými organizacemi, Správou KRNAP, Horskou službou Krkonoše a TIC, zvláště při přípravě programů, při přípravě rozvojových projektů a vzájemné informovanosti o nich

***Cílové skupiny:***

Pracovníci TIC, návštěvníci

***Zúčastněné subjekty:***

TIC, Krkonoše – svazek měst a obcí, Asociace turistických informačních center ČR, podnikatelé v cestovním ruchu, města a obce, neziskové organizace, Správa KRNAP, Horská služba Krkonoše.

**Opatření 5.3: Podpora činnosti místních spolků a sdružení v oblasti cestovního ruchu****Cíl:**

- Vytvoření funkčního partnerství subjektů působících v cestovním ruchu
- Omezit nežádoucí konkurenci a posílit kapacitu pro přípravu větších společných rozvojových projektů

**Zdůvodnění:**

Základem organizace subjektů cestovního ruchu by měla perspektivně být lokální sdružení, vzniklá na základě geografické blízkosti, z níž vyplývá také podobnost podmínek a blízkost zájmů. V Krkonoších existuje dlouhá tradice místní spolupráce. Současně zde existují také problémy nedostatečné spolupráce podnikatelů a místní veřejné právy, obava z místní konkurence, neochota poskytovat informace aj. Tyto problémy pak ztěžují přípravu větších projektů, které nelze realizovat bez partnerství většího počtu subjektů, a ve svém důsledku tak omezují rozvoj regionu jako celku.

Cílem opatření je vytvoření podmínek pro prohloubení spolupráce na lokální a oblastní úrovni. Charakter, velikost i organizační struktura místních spolků a sdružení může být rozdílná s ohledem na místní podmínky, na již existující spolupráci a v závislosti na aktivitě konkrétních subjektů a osob. Součástí lokálního sdružení by vždy mělo být TIC, které může být i jádrem tohoto spolku a zpravidla na něm bude ležet největší zodpovědnost za přípravu místních turistických programů a jejich marketing.

**Aktivity naplňující opatření:**

- 5.3.1 Vytvoření místních a lokálních turistických sdružení a spolků v jednotlivých turistických zónách Turistického regionu Krkonoše.
- 5.3.2 Podpora zapojení místních subjektů do činnosti sdružení – podnikatelů, samosprávy, občanských sdružení, škol, obyvatel.
- 5.3.3 Činnost sdružení zaměřit na přípravu lokálních programů, zapojení turistické zóny do přípravy a realizace regionálních programů, příprava a management lokálních rozvojových projektů, provádění místních průzkumů (jak v oblasti návštěvnosti, tak i stavu životního prostředí, historie apod.), marketing programů, propagace regionu, koordinace kalendáře sportovních, kulturních a společenských akcí aj.
- 5.3.4 Zajištění těsné spolupráce místního sdružení s místním TIC, které může být součástí spolku.

**Cílové skupiny:**

Podnikatelé, místní samospráva, občanská sdružení, obyvatelé

**Zúčastněné subjekty:**

Podnikatelé, města a obce, místní TIC, neziskové organizace, Krkonoše – svazek měst a obcí, okrsky Horské služby Krkonoše, okrsky Správy KRNAP.

**Strategická vize (cíl):**  
**Krkonoše – nejznámější a nejnavštěvovanější horská oblast v České republice.**  
**Citlivě rozvinout soulad moderních forem cestovního ruchu s neopakovatelnou**  
**krásou a hodnotou zdejší přírody a krajiny**

