

zpráva o realizaci konceptu příjezdového cestovního ruchu

Zpráva o realizaci Konceptu příjezdového cestovního ruchu hlavního města Prahy prostřednictvím Implementačního plánu za roky 2020—2022.

prague city tourism

A nighttime photograph of the Prague skyline, featuring the illuminated spires of St. Vitus Cathedral and the Old Town Square. The Vltava River flows in the foreground, reflecting the city lights. The sky is a mix of dark blue and orange from the setting or rising sun.

Úvod

Koncepce příjezdového cestovního ruchu hlavního města Prahy byla schválena Zastupitelstvem hl. m. Prahy v říjnu 2020. Usiluje o **naplňování vize udržitelného cestovního ruchu** jako nedílné součásti kvalitního rozvoje města s důrazem na kulturní dědictví a kvalitu života Pražanů. Koncepce byla vytvořena oficiální destinační organizací hlavního města Prague City Tourism.

Tvorbě Koncepce předcházelo studium strategických a analytických dokumentů městských, státních i mezinárodních a výběr a interpretace statistických dat v cestovním ruchu. Okruhy hlavních problémů, potřeb města a možností jejich řešení byly diskutovány s představiteli hlavního města Prahy, experty Institutu plánování a rozvoje pro cestovní ruch a představiteli Prague Convention Bureau. V květnu 2020 proběhl participační proces k návrhu na úrovni všech relevantních aktérů na poli cestovního ruchu, včetně širší odborné veřejnosti. Koncepce se váže na Strategii rozvoje cestovního ruchu ČR 2021–2030, Strategický rámec České republiky a zohledňuje doporučení Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) a Organizace OSN pro vzdělání, vědu a kulturu (UNESCO).

Koncepce příjezdového cestovního ruchu je od roku 2020 naplňována **realizací 70 konkrétních projektů Implementačního plánu**, na kterých spolu s Prague City Tourism participují zejména jednotlivé odbory Magistrátu hlavního města Prahy, Regionální organizátor pražské integrované dopravy, Dopravní podnik hl. m. Prahy, Operátor ICT, Letiště Praha, Kreativní Praha či Prague Film Fund. Všechny projekty jsou na měsíční bázi monitorovány, aktualizovány a s jejich postupem je seznamována nejen dozorčí rada Prague City Tourism, Výbor pro kulturu, památkovou péči, výstavnictví a podporu cestovního ruchu Zastupitelstva hl. m. Prahy, ale také další relevantní aktéři dle zaměření jednotlivých projektů. Monitoringem postupu projektů Implementačního plánu Prague City Tourism systematicky vyhodnocuje úspěšnost naplňování Koncepce příjezdového cestovního ruchu a výsledky prezentuje aktérům cestovního ruchu, odborné i široké veřejnosti.

Níže předkládáme přehled realizovaných projektů implementačního plánu za léta 2020–2022.

přehled realizovaných projektů implementačního plánu v letech 2020—2022

Doporučení ohledně rozpočtu pro cestovní ruch v Praze

Cílem projektu bylo zajistit systematické financování kultivace cestovního ruchu. Vedení města uzavřelo memorandum s Asociací hotelů a restaurací ČR a v prosinci 2021 schválilo navýšení místního poplatku z pobytu na 50 Kč za osobu a noc s účinností od 1. ledna 2022. Hlavní město Praha se tak jako první obec v zemi zavázala k tomu, že 50 % z veškerých výnosů z poplatku z pobytu vrátí zpět do rozvoje cestovního ruchu. Výnosy využije zejména na jeho kultivaci, marketingové kampaně realizované společností Prague City Tourism nebo MICE aktivity jako jsou kongresy nebo mezinárodní konference.

Analýza oblastí možného zefektivnění dopravy pro cestovní ruch

V rámci projektu Polad' Prahu vznikl Plán udržitelné mobility Prahy a okolí, který je základním koncepčním dokumentem hlavního města pro oblast dopravy a její infrastruktury. Projekt odpovídá na otázky optimalizace masivní městské mobility včetně podpory multimodality a oblastí bezprostředně relevantních pro cestovní ruch.

Podpora cykloturistiky

Cílem projektu byla podpora cykloturistiky a vzniku nových cyklostezek, které jsou jedním z dlouhodobých cílů hlavního města. Držitelům karty Lítačka se otevřela možnost využívat sdílených kol se slevou. Navíc díky databázi Golemio jsou k dispozici data počtu průjezdů cyklistů na vybraných místech v Praze, která umožňují efektivnější plánování podpory cyklistiky. Té se věnuje i projekt Polad' Prahu, který počítá například s cyklistickým propojením Prahy a Středočeského kraje (např. cyklostezka podél stavby 519 Pražského okruhu), více [zde](#).

Jednotný informační systém hl. m. Prahy

Projekt Jednotný informační systém hl. m. Prahy (JIS) řeší komplexní orientační systém v Praze — veřejný, pěší, cyklistický a individuální. PCT se stalo členem jedné z pracovních skupin, v jejímž rámci se řešily potřeby a návrhy změny informačního systému v metropoli. Na základě graficko-designerské soutěže vznikly finální návrhy grafického řešení prvků informačního systému. První z nich jsou nyní na Palackého náměstí a Palmovce. V dalších letech se předpokládá kompletní nahrazení stávajících informačních prvků na území hlavního města. Více [zde](#).

Plán na řešení problémů s krátkodobými pronájemy

Projekt se zabýval problematikou krátkodobých pronájmů, kvůli nimž dochází i k vyliďňování historického centra a které významně ovlivňují trh s bydlením. Magistrát hl. m. Prahy v říjnu 2021 spustil právní poradnu pro majitele bytů, kteří se potýkají s problémy spojenými s krátkodobým ubytováním. V srpnu roku 2022 vydalo Ministerstvo pro místní rozvoj metodiku, podle které hostitel bude smět provozovat ubytování v bytě pouze tehdy, je-li k tomuto účelu byt zkolaudován. Zároveň mají poskytovatelé nově povinnost u nabídek na portálu Airbnb zveřejňovat svoje identifikační číslo organizace (IČ). Problematika bude dále legislativně řešena i v roce 2023.

Dlouhodobá spolupráce za účelem slevových výhod s Lítačkou

Hlavní ideou projektu bylo otevřít skrze Lítačku město Pražanům a zpřístupnit historické a kulturní dědictví obyvatelům Prahy. S Lítačkou mají Pražané zvýhodněné vstupné na významné pražské památky pod správou Prague City Tourism nebo do objektů všech příspěvkových organizací MHMP. Kompletní výčet slev a výhod je k dispozici [zde](#).

Dodatek o kvalitě služeb v městských pronájmech

Ve smlouvách u městských pronájmů je od roku 2020 zakotveno, že není žádoucí poskytovat v nich služby určené pouze a výhradně turistům. Navíc jev nich zohledňován účel nájmu a přínosnost požadované činnosti pro Pražany. Cílem je také pečovat o kvalitu nabízených služeb, proto jsou ve smlouvách zakotvené podmínky v souladu se strategií cestovního ruchu (např. zákaz prodeje suvenýrů vycházejících z jiných než českých tradic, cukrovinek, sex shopů, směnárny; využívání majetku v souladu s manuálem o vizuálním smogu či případné zohlednění známky udržitelného turismu v pronájmech).

Kreativní inkubátor

Cílem projektu je rozvoj kultury a inovací mimo centrum města a podpora kulturních programů. Toto by měl umožnit tzv. Kreativní inkubátor, který je v procesu studie proveditelnosti a jedná se o jeho umístění v prostoru Holešovické tržnice. Záměrem Kreativní Prahy je i vytvoření virtuálního inkubátoru ve spolupráci s Asociací vývojářů počítačových her (GDA) a FAMU.

Pozice koordinátorky městských akcí a veřejného prostoru v turistickém centru

Byla zavedena pozice koordinátorky městských akcí, která pomáhá koncepčně řídit městské akce a dbát na kontrolu kvality při tvorbě smluv. Pozici podporuje i manuál užívání veřejných prostranství. Pravidla jsou dostupná [zde](#).

Strategie pro rozvoj kulturní infrastruktury mimo centrum města

Cílem projektu Strategie pro rozvoj kulturní infrastruktury je podporovat tvorbu kulturních atraktivit i mimo centrum města. Proto byly vytvořeny nové produkty cestovního ruchu realizované mimo centrum, jako jsou například zážitkové vycházky Zažij Prahu. Strategii podpořil i dokument Kulturní politika hlavního města Prahy 22+, který se zabývá strategickým rozvojem kulturní infrastruktury mimo centrum. Zohledňuje například plánovanou stavbu Vltavské filharmonie nebo spuštění Kreativního inkubátoru v prostorách zrekonstruované holešovické tržnice.

Vzdělávací a osvětová kampaň mezi návštěvníky o limitech, pravidlech a kultuře chování v Praze

Vedle podpory domácího cestovního ruchu společnost Prague City Tourism ve spolupráci s hlavním městem a městskou částí Praha 1 připravila kampaň Enjoy Respect Prague, prostřednictvím které vkusnou formou v letech 2021 i 2022 informovala příjezdějí turisty o tom, že zejména v historickém centru platí jasná pravidla, která je třeba dodržovat především s ohledem na rezidenty. Kampaň navázala na iniciativu Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) podporující udržitelný cestovní ruch. Součástí kampaně je i [webová stránka](#) s desaterem doporučení k pobytu v hlavním městě a propagující myšlenku slow turismu. Součástí desatera je například doporučení využívat pouze služeb licencovaných průvodců, chovat se s respektem k historickým památkám, dodržovat noční klid v ulicích nebo také výzva k využívání vyznačených parkovišť pro sdílená kola, skútry či koloběžky. Kampaň je realizována také formou billboardů v prostorách Letiště Praha a venkovní inzerce v památkové rezervaci a v dalších letech bude pokračovat.

Manuál pro kultivovanou Prahu

V rámci boje proti vizuálnímu smogu vznikl Manuál pro kultivovanou Prahu, který shrnuje pravidla pro umístování reklam. Manuál jasně stanovuje pravidla u městských pronájmů, stejně tak motivuje podnikatele v soukromých pronájmech k dodržování pravidel prostřednictvím osvětové kampaně a grantových řízení. Manuál je dostupný [zde](#).

Manuál pro práci s kulturním dědictvím cílený na Pražany

S myšlenkou, že kulturní dědictví v Praze náleží zejména jejím obyvatelům vytvořila Kreativní Praha Kulturní kompas, který nabízí sadu jednoduchých a často finančně nenáročných kroků, které úřad městské části může realizovat a podpořit tím rozvoj kultury a komunitního života na svém území. Dokument je dostupný [zde](#).

Pražské kulturní fórum

Pražské kulturní fórum je platformou pro vzájemnou spolupráci, která pěstuje kulturu mimo centrum města a udržuje spolupráci mezi kulturními aktéry Prahy, správou města a politickou reprezentací. První ročník proběhl v roce 2021 a druhý ročník v roce 2022. PKF bude pokračovat i v dalších letech.

Komise pro filmové zábory

Filmový cestovní ruch generuje pro Prahu obrovské příjmy. Pro filmový průmysl zde však existuje velká byrokratická zátěž, a to především v oblasti vyřizování záborů v městských částech, kde má probíhat natáčení. Pro usnadnění vyřízení záboru byl jako první krok projektu vytvořen podrobný návod na webové stránce ve správě Kreativní Prahy. Zahrnuje průvodce požadovanými administrativními úkony, například dokumenty k žádosti o zábor, kontaktování příslušných odborů, nájemní smlouvy, poplatky, dobu trvání vyřízení žádosti, příklady akcí a vztahujících se povolení a doplňující praktické informace. Návod je k dispozici [zde](#).

Dlouhodobá marketingová kampaň #vPrazejakoDoma

Systematická podpora domácího cestovního ruchu odstartovala v roce 2020 první kampaní V Praze jako doma za dva roky přinesla své ovoce: navýšila objem domácích cestovatelů od roku 2019 o více než 10 % a poprvé od roku 2012 se stala Praha nejžádanějším cílem domácích návštěvníků. Po úspěchu kampaně V Praze jako doma v předchozích letech společnost Prague City Tourism bude v komunikaci orientovanou na domácí klientelu systematicky pokračovat. Jedná se o efektivní způsob, jak podpořit domácí turismus, který se vyznačuje jak udržitelností, tak budováním vztahu tuzemských turistů k metropoli. Podpora udržitelnosti v cestovním ruchu je také jednou z priorit Konceptu příjezdového cestovního ruchu. Kampaň je připravena i pro rok 2023 spolu s webem vprazejakodoma.cz.

Komunikační plán města vůči stakeholderům o plnění koncepce

Společnost systematicky informuje klíčové stakeholdery o cestovním ruchu v metropoli. Kromě důrazu na udržitelný turismus společnost komunikuje také dílčí projekty, naplňování Implementačního plánu, ale rovněž novinky z metropole na sociálních sítích a ve výročních zprávách. Pravidelně jejich plnění prezentuje Výboru pro kulturu, památkovou péči, výstavnictví a podporu cestovního ruchu Zastupitelstva hl. m. Prahy a hlavním partnerům v cestovním ruchu Asociaci hotelů a restaurací ČR, Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR a Hospodářské komoře ČR, a rovněž skrze tiskové zprávy a tiskové konference.

Krizový plán pro situace v cestovním ruchu spojené s pandemiemi či živelními katastrofami

V listopadu 2022 započala tvorba krizového plánu, který zavede preventivní opatření pro nežádoucí situace jako jsou pandemie, živelné katastrofy apod. Plán bude obsahovat rozlišení stupňů ohrožení a bude identifikovat opatření, která budou potenciálně aplikována a komunikována pro zachování bezpečného turismu, ochranu rezidentů i podnikatelů v cestovním ruchu. PCT na přípravě plánu spolupracuje s Metropolitní univerzitou Praha. Krizový plán bude dokončen ve třetím kvartálu roku 2023.

Přizpůsobené kapacity Pražské vlastivědy

Pražská vlastivěda, tradiční produkt Prague City Tourism pro Pražany a milovníky Prahy, přibližuje Prahu Pražanům a posiluje jejich vztah a sounáležitost s městem. V letech 2020–2022 proběhlo rozšíření nabídky Pražské vlastivědy o zážitkové vycházky Zažij Prahu, které cílí na aktivní Pražany a zve je mimo běžné turistické trasy a mimo centrum. Novinkou jsou rovněž Retro vycházky, které jsou velmi populární.

Strategie řízení koncepce a udržitelného cestovního ruchu

Koncepce příjezdového cestovního ruchu je klíčovým dokumentem pro rozvoj udržitelného turismu v metropoli. Strategie je realizována skrze projekty Implementačního plánu, jejichž postup byl v letech 2020–2022 měsíčně monitorován a reportován dozorčí radě Prague City Tourism.

Tvorba alternativních turistických tras

Prague City Tourism od roku 2020 systematicky inovuje nabídku turistických tras a ulevuje tak přetíženému historickému centru — v roce 2022 se podařilo snížit návštěvnost centra o 7 % a naopak navýšit návštěvnost ve čtvrtích mimo památkovou zónu. Tvorbou alternativních tras společnost podporuje kultivaci atraktivních pražských lokalit mimo centrum, jako jsou například Smíchov, Karlín nebo Libeň. V souladu s tímto záměrem vznikl také nový produkt Zažij Prahu, který láká turisty na netradiční zážitky a autentický život Pražanů právě mimo běžné turistické trasy v centru.

Známka udržitelného turismu

V roce 2022 byla vypracovaná analýza s názvem Koncept zodpovědné Prahy. Ta se věnuje zhodnocení současného stavu udržitelnosti na území metropole. Součástí analýzy je i Znamka udržitelného turismu, která si klade za cíl jednak navigovat turisty, aby si vybírali produkty a služby v souladu s principy udržitelnosti, ale také podporuje podnikatele, kteří v metropoli podnikají v souladu s městskou Konceptí. Znamkou udržitelnosti je tak například ekologická či sociální udržitelnost, která zahrnuje třeba lokální výrobu, produkt pro místní stejně jako pro turisty, sociálně zodpovědnou produkci či produkt vytvořený v souladu s pravidly redukce vizuálního smogu. Na základě výsledků analýzy se v dalších letech přistoupí k realizaci jejich doporučení ve spolupráci s Asociací hotelů a restaurací ČR.

Kultivace veřejného prostoru u objektů ve správě PCT

Projekt se věnuje obnově a kultivaci kulturního dědictví pod správou Prague City Tourism. Na základě strategie Efektivní správa a využití kulturního dědictví v kontextu udržitelného rozvoje cestovního ruchu a postpandemické situace byl připraven návazný Investiční plán obnovy objektů ve správě Prague City Tourism. V letech 2020–2022 byla započata rekonstrukce turistického provozu přízemí Staroměstské radnice, příprava projektové dokumentace pro stavební povolení Pražské brány nebo otevření diskuse s Národním památkovým ústavem ve věci revitalizace Zrcadlového bludiště. Naprosto zásadní bylo představení plánů na kompletní rekonstrukci Staroměstské mostecké věže, významné památky, která se nachází ve velmi neutěšeném stavu. Ve spolupráci s Institutem plánování a rozvoje hl. m. Prahy byl vytvořen návrh revitalizace okolí Novomlýnské vodárenské věže s cílem zkvalitnit veřejný prostor v okolí této památky.

Nakopni Prahu — Pražský inovační maraton

V letech 2020–2022 proběhly první dva ročníky soutěže Nakopni Prahu, který umožňuje zájemcům soutěžit v několika oblastech a podílet se na inovaci Prahy. Součástí soutěže bylo i téma cestovního ruchu.

Accessible Prague

V Praze dlouhodobě chyběla dostatečná infrastruktura pro všechny osoby, kteří potřebují využívat bezbariérové přístupy. Na webových stránkách PCT proto v roce 2022 vznikla speciální stránka s názvem Prahou bez bariér s praktickými informacemi pro osoby se znevýhodněním. Společnost rovněž iniciovala vytvoření analýzy bezbariérových příspěvkových organizací HMP, která byla veřejnost představena v dubnu 2022 a připravila výběr komentovaných vycházek Prahou bez bariér. Mimo to bylo připraveno několik záměrů žádostí o podporu z dotačních titulů se zaměřením na navýšení přístupnosti/bezbariérovosti turistických objektů v metropoli.

Analýza dopadu rozšiřování Letiště Václava Havla Praha na udržitelnost turismu v Praze

V roce 2022 vznikla analýza dopadu rozšiřování Letiště Václava Havla, ve které je posuzován dopad rozšíření letiště o paralelní dráhu a jsou představeny argumenty z hlediska udržitelnosti.

Identifikace potřebných městských služeb pro kvalitu městských akcí

Hlavní město Praha ve spolupráci se společností Prague City Tourism spustilo v září 2022 pilotní projekt vratných kelímků pro akce konané na pražských náplavkách a na Výstavišti. Cílem je podpořit využívání udržitelné varianty nádobí místo jednorázových spotřebních plastů. Město na projekt vyhradilo 2,4 miliony korun. Po skončení testovací fáze přejde systém do plně komerční roviny bez městské podpory.

Informační kampaň se sjednoceným a uceleným obsahem

Společnost Prague City Tourism s cílem sladit informační základ pro všechny svoje komunikační kanály zajistila konzistenci všech svých komunikačních aktivit tak, aby byly v souladu s novou pozicí značky Praha včetně nového vizuálního stylu a komunikovaly směrem k turistům způsobem odpovídajícím prioritám Konceptu. To se týká zejména marketingových nástrojů, tzn. destinačních webových stránek prague.eu, tiskovin, marketingových kampaní, turistické karty Prague Visitor Pass, ale i označení turistických informačních center.

Marketingová kampaň o udržitelném turismu v Praze

Nová speciální stránka [Prahy udržitelné](#) vznikla s cílem zaujmout ohleduplné turisty, kteří budou pro metropoli přínosem. Praha chce přilákat takové zákazníky, kteří se budou v metropoli chovat s úctou k historickým památkám a k místním a zároveň se budou chovat udržitelně. Nová stránka je pravidelně aktualizována, a kromě doporučení pro zodpovědné turisty v rámci kampaně Enjoy Respect Prague udává také tipy, jak si užít pobyt v Praze co nejhleduplněji. Témata udržitelného cestování jsou také pravidelně komunikována na sociálních sítích společnosti i v jejich kampaních.

Motivační nástroj pro delší pobyt návštěvníků

Pro město jsou udržitelnější návštěvníci, kteří zůstávají v metropoli déle. Prague City Tourism proto systematicky motivuje návštěvníky metropole k delším pobytům v Praze či jejich prodloužení přímo na místě a vytvořila balíčky výhodného kombinovaného vstupného. Jedná se zejména o turistickou kartu Prague Visitor Pass, jejíž cenová politika podporuje plánování delšího pobytu návštěvníka. Karta byla spuštěna v červnu 2022. Společnost zároveň vytvořila zvýhodněné balíčky pro návštěvu více věží, případně konkrétní věže a turistické historické tramvaje.

Plán měření udržitelného turismu v Praze

Prague City Tourism kontinuálně měří udržitelnost turismu v Praze. Kromě monitorování implementace Konceptu k tomuto účelu slouží například řízení udržitelného turismu prostřednictvím systému indikátorů ETIS — European Tourism Indicator System pro udržitelný destinační management. Udržitelnost turismu je dlouhodobě měřena prostřednictvím vznikající metodiky Measuring Sustainability of Tourism. Kromě toho se PCT účastní vyhodnocení udržitelnosti destinace v rámci žebříčku Global Destination Sustainability Index, jehož následná doporučení ve spolupráci se svými partnery postupně implementuje.

Plán na zajištění dodržování pravidel pro průvodcovské služby

PCT s cílem neustále zlepšovat a zkvalitňovat poskytované služby pravidelně průběžně kontroluje průvodce, kteří spadají pod Živnostenský odbor Magistrátu hlavního města Prahy. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR v současné době provádí posouzení aktuální právní úpravy činnosti průvodců v cestovním ruchu pro případnou novelu zákona č. 159/1999 Sb., která je očekávána ke konci roku 2023.

Prague Bus Manual

Pro autobusy, které jezdí nejen centrem Prahy, vznikla na webu PCT nová webová stránka s praktickými informacemi týkajícími se parkování autobusů. Součástí stránky je také intuitivní mapa s vyznačenými parkovacími místy. Veškeré informace jsou zde zveřejněny jak v české verzi, tak ve verzích cizojazyčných.

Prague Visitor Pass

V červnu 2022 odstartovala první fáze ostrého provozu turistické karty Prague Visitor Pass, kterou pro Prague City Tourism vyvinul Operátor ICT. Karta nabízí vstup do více než 60 atrakcí včetně těch mimo dlouhodobě přetíženo centrum, dále obsahuje MHD zdarma po dobu platnosti karty, Airport Express zdarma a řadu dalších benefitů či slev. Prague Visitor Pass odráží nový přístup města k cestovnímu ruchu, kdy po pandemii usiluje o jeho obnovu v jeho udržitelné formě.

Repositioning značky Praha

Praha od roku 2020 prošla významnou změnou značky. Nová pozice značky prezentuje Prahu autentickou, prezentující svobodný život Pražanů. Nový brand Prahy byl vytvořen autorským duem Vašák—Štěpán a písmo je z dílny Tomáše Broušila. Rebranding Prahy je patrný ve všech marketingových aktivitách Prague City Tourism, v tiskovinách, marketingových kampaních, kultivovaných suvenýrech či na sociálních sítích. Od roku 2021 se připravuje komplexní změna webových stránek, která bude hotova v roce 2023.

Strategie MICE turismu

MICE turismus je klíčovým typem turismu v metropoli a PCT ho soustavně rozvíjí. V září 2021 byla vytvořena Strategie MICE turismu a její realizaci má v gesci Prague Convention Bureau.

Strategie pro rozvoj infrastruktury pro turisty

Společnost Prague City Tourism se v letech 2020 až 2022 ve spolupráci s hlavním městem Prahou a Středočeským krajem podílela na koncepčním rozvoji turistické infrastruktury. PCT se proto dlouhodobě účastnilo setkání v pracovních skupinách Řídícího výboru ITI Pražské metropolitní oblasti a nejen hodnotilo např. infrastrukturní projekty pro turisty, ale zároveň se podílelo na připomínkování dotačních výzev s cílem podpořit projekty, které jsou v souladu se strategickými zájmy města. Cílem projektu je poskytnout turistům více městského mobiliáře, veřejných toalet, úložišť zavazadel apod.

Strategie pro zajištění udržitelnosti příjezdového cestovního ruchu pro případ pandemií

V kontextu pandemie covid-19 vyvstala potřeba vytvořit opatření pro dlouhodobou udržitelnost cestovního ruchu v metropoli. V listopadu 2020 započaly práce na Strategii pro zajištění udržitelnosti a Krizovém plánu, který zpracovává Metropolitní univerzita Praha. Projekt připraví metropoli na potenciální potíže způsobené objektivními důvody. Strategie pro zajištění udržitelnosti společně s Krizovým plánem budou představeny v 3. kvartálu 2023.

Inovace průvodcovských služeb

PCT v roce 2021 zavedlo pravidelná školení svých zaměstnanců v oblasti špičkového klientského servisu. Klientský servis je klíčovou komponentou v oslovení sofistikované a bonitní klientely. Školení se týkají pracovníků turistických center a průvodců. Neustále zkvalitňování služeb se provádí také formou náhodných kontrol nebo tzv. mystery shoppingu, na jejichž základě jsou poté formulována doporučení na změny v rámci provozu PCT.

Certifikace PCT v rámci Kategorizace organizací destinačního managementu

Od roku 2020 se Prague City Tourism jako organizace destinačního managementu hl. m. Prhy v rámci Kategorizace úspěšně každoročně recertifikuje a zavazuje se tak ke kultivaci standardů v cestovním ruchu vně i uvnitř samotné organizace. Certifikaci má v gesci agentura CzechTourism. Cílem je zkvalitnit výkon a efektivitu činnosti organizačního managementu.

Rozšíření datových databází PCT

Prague City Tourism v roce 2021 a 2022 významně rozšířila datové vstupy, které využívá pro analýzu dat v cestovním ruchu, o databázi společnosti Mastercard. Ta zpracovává big data v reálném čase, například data poskytovatelů platebních karet, kapacity letů, sentimenty návštěvníků k turistické nabídce v Praze a další. Tato data byla klíčová pro nastavování plánů digitálních kampaní a jejich vyhodnocení. Společnost Prague City Tourism rovněž v tomto období začala pracovat s daty z městské databáze Golemio a úzce spolupracuje s Operátorem ICT.

VISITIS

Prague City Tourism v roce 2020 požádalo o dotaci na inovativní aplikaci VISITIS, jejímž cílem je ovlivňovat a korigovat tok cestovního ruchu v Praze a přispět k odlehčení přetížené památkové rezervaci a poskytnout turistům komplexní informace. V roce 2021 dotaci získala a započala vývoj technologického řešení. Pro lepší znalost cílových trhů byl v roce 2022 realizován humanitní a společenskovední výzkum, na němž se podílelo 11 ústavů Akademie věd ČR v čele s ústavem Sociologickým, který se zabýval tvorbou narativů pro kultivovanou klientelu a jejich hlubšími motivacemi k návštěvě Prahy. Výstupy z výzkumné zprávy společnost promítne v roce 2023 do svých marketingových aktivit.

Turistická tramvaj

Společnost od roku 2021 provozuje turistickou tramvajovou linku 42, která je obsluhována výhradně historickými vozy. Jedná se o udržitelnou variantu dopravy po Praze, která nezatěžuje již tak přetíženou silniční dopravu a současně prezentuje autentické technické kulturní památky. Tramvajová linka č. 42 jezdí z Dlačova přes Pražský hrad, Čechův most, náměstí Republiky, Václavské náměstí, odtud pak na Újezd a zpět přes Malostranskou směrem na Pohořelec. Za dobu provozu linky se tramvají svezlo 34 130 osob. V roce 2022 zavedla v historické tramvaji možnost platby kryptoměnou.

Spolupráce s Českými drahami

Spolupráce Prague City Tourism a Českých drah jakožto národního dopravce České republiky cílí na podporu domácího cestovního ruchu a šetrnější formy dopravy do Prahy. Kromě domácího cestovního ruchu je spolupráce zaměřena i na a rakouskou metropoli Vídeň.

Oživení Smetanova nábřeží

Oživení komunitního života a atraktivnější prostor na nábřeží pro místní i kolemjdoucí bylo smyslem Kreativního Smetanáku, programu Kreativní Prahy na podporu koncepčního rozvoje kultury a kreativních odvětví v Praze. PCT při této příležitosti uspořádala sérii úspěšných vycházek po okolí za zvýhodněnou cenu.

Systém PKPOK

Z důvodu efektivnějšího zpracování dat, zkvalitňování služeb a obslužnosti klientů PCT identifikovala potřebu sjednotit všechny elektronické systémy pod jednu platformu, s názvem PKPOK — Pražský turistický a destinační portál klienta a podpora obslužných kanálů. V roce 2022 byl vysoutěžen dodavatel technického řešení, společnost META IT a započal vývoj, který bude ukončen na přelomu roku 2023 a 2024.

Spolupráce TouchPoint

Prague City Tourism spolu s Letištěm Praha a národní agenturou CzechTourism podepsali memorandum jako partneři a aktéři cestovního ruchu v metropoli. Cílem memoranda je zejména podpora obnovy příjezdového cestovního ruchu po krizi způsobené pandemií Covid-19, získání a udržení kultivované a bonitní turistické klientely, propagace České republiky a Prahy v rámci spolupráce se stávajícími leteckými dopravci. Na základě tohoto memoranda proběhla v letech 2021 a 2022 kampaň Stay in Prague, která využila novou značku Prahy a oslovila digitální kampaní více než miliardu klientů.