



Katowice, 30 maja 2016 r.

**SEKRETARZ
MIASTA KATOWICE**

BRM.0012.1.7.2016.PS

Szanowna Pani
Krystyna Siejna
Przewodnicząca Rady Miasta Katowice

Informacja na posiedzenie Komisji Rewizyjnej Rady Miasta Katowice dot. obsługi RCIT

Regionalne Centrum Informacji Turystycznej (dalej RCIT) mieszczącej się przy pl. Kwiatowym, pod adresem Rynek 13 funkcjonuje od 2006 roku. Prowadzone jest przez Wydział Promocji Urzędu Miasta Katowice, w imieniu którego od początku roku 2015 działa firma zewnętrzna – Multimedia World, Polska Organizacja Turystyczna i Górnośląski Oddział PTTK w Katowicach.

Ogólna liczba turystów z Polski, którzy odwiedzili Regionalne Centrum Informacji Turystycznej w 2015 roku wyniosła 27 042 osób, w tym najwięcej, bo ponad 96% z województwa śląskiego, w dominującej liczbie 26 092; pozostała niecałkowicie 4% stanowili odwiedzający z województw: mazowieckiego (313), małopolskiego (140), pomorskiego (112) i z dolnośląskiego (85), wielkopolskiego (54), łódzkiego (48), opolskiego (30), podkarpackiego (30), kujawsko-pomorskiego (30), lubelskiego (28), zachodnio-pomorskiego (28), wielkopolskiego (15), warmińsko-mazurskiego (15), lubuskiego (12) i podlaskiego (10). Wśród odwiedzających z Polski przeważają zapytania o kulturę (17 451), a w dalszej kolejności o lokalne atrakcje turystyczne - 1 861, turystyk aktywne - 1 704, turystyk industrialne - 2 192, turystyk kulturalne - 2 183 oraz sakralne - 1 161.

Liczba turystów zagranicznych ogółem wyniosła 2 488, z czego 527 osób stanowili Niemcy, co stanowi 21% ogólnej liczby odwiedzających z zagranicy, następnie w liczbie 324 Wielkiej Brytanii, 209 Hiszpanie, 177 Czesi, 162 Francuzi, 129 Holendrzy, 135 Włosi, 100 Ukraińcy i 82 Rosjanie. Szwedzi w liczbie 53, podobnie Amerykanie (USA) - 53, Belgowie - 51, Turcy - 47, Finowie - 39, Słowacy - 38, Japończycy - 37, Węgry - 33, Austriacy - 32 oraz Litwini - 26, Białorusini - 26, Szwajcarzy - 24, Portugalczycy - 23, Chińczycy - 23.



Biorąc pod uwagę rosnące zainteresowanie Miastem, od połowy ubiegłego roku przyjęto formę mającą na celu wyjście naprzeciw oczekiwaniom turystów i mieszkańców. Postanowiono nie tylko wydłużyć w sposób znaczny godziny otwarcia RCIT ale także umożliwić korzystanie z niego w niedziele.

W tym celu, na okres drugiego półrocza 2015 roku wyłoniono na próbę podmiot obsługujący ózewntrzną firmę ó której pracownicy mieli sprostać rosnącym oczekiwaniom w zakresie działalności Centrum.

Ponieważ formę tę ta się sprawdziła, w dniu 1 lutego 2016 r. Wydział Promocji ogłosił postępowanie przetargowe celem wyłonienia wykonawcy, który zrealizuje usługę dot. Obsługi Regionalnego Centrum Informacji Turystycznej, a w dniu 11 lutego 2016 r. podpisano umowę z Wykonawcą ó Multimedia Worldö.

Zakres usługi określony w umowie obejmuje m.in.

- 1) udzielanie informacji wszystkim odwiedzającym punkt w zakresie walorów turystycznych, bazy noclegowej, kulturalnej i sportowej dzielnic Miasta i regionu,
- 2) sprzedaż materiałów promocyjno-informacyjnych (albumów, folderów, map itp.) dotyczących Katowic i regionu wszystkim zainteresowanym,
- 3) sprzedaż gadżetów z Katowic, certyfikowanych/zatwierdzanych przez Wydział Promocji UM Katowice
- 4) sprzedaż internetowych gadżetów z Katowic w ramach osobnej strony internetowej, która prowadzona jest w 3 językach (polski, angielski, niemiecki),
- 5) dystrybucję bezpiecznych miejskich materiałów promocyjnych (czasopism, folderów, mapek, broszur itp.)
- 6) zbieranie informacji dotyczących aktualnego stanu bazy turystycznej, usług, kultury, sportu itd. w Katowicach,
- 7) nawiązanie i utrzymywanie współpracy i kontaktów ze szkołami wyższymi kształcącymi w dziedzinie turystyki
- 8) dodatkowo w przypadku dużych wydarzeń miejskich o charakterze gospodarczo ó kulturalno ó sportowym (niezależnie od działania RCIT przy Rynku 13), zorganizowanie mobilnego Regionalnego Centrum Informacji Turystycznej (zwane dalej mobilnym RCIT), które ka dorazowo znajdować się ó bliżej tego wydarzenia, dla którego zostanie utworzone.

Postawione Wykonawcy w umowie wymogi gwarantujemy innymi zapewnieniem co najmniej dwóch osób obsługujących się dwoma językami obcymi w tym obowiązkowo biegłym językiem angielskim oraz drugim językiem (niemieckim, francuskim, hiszpańskim, rosyjskim, czeskim) co najmniej na poziomie komunikatywnym, a także jednej osoby posiadającej certyfikat 3 stopnia kursu



nauczycielskiego języka migowego. Istotne jest także posiadanie min. 5 miesięcznego doświadczenia w obsłudze informacji turystycznej.

Na mocy umowy wykonawca zobowiązany do zapewnienia osób pracujących w trybie zmianowym od poniedziałku do piątku w godz. od 9.00 do 19.00, w soboty w godz. od 9.00 do 17.00, w niedziele w godz. od 9.00 do 13.00, przy czym w trakcie trwania wanych wydarzeń gospodarczo i kulturalno - sportowych odbywających się na terenie Katowic (jak na przykład Mistrzostwa świata w Hokeju na Lodzie, Intel Extreme Masters itp.) Miasto zobowiązuje wykonawcę do zapewnienia obsługi RCIT w uzgodnieniu z Wydziałem Promocji, nawet do godziny 22:00.

Ponadto w trakcie tego typu wydarzeń pracownicy RCIT Katowice równoległe do punktu stacjonarnego prowadzą swoją działalność wspierając działania miasta w zakresie informacji turystycznej i promocji. Podczas imprez poza siedzibą RCIT osoby korzystające z RCIT mają mobilny dostęp do internetu oraz mogą korzystać z pomocy pracowników RCIT w zakresie wyszukiwania informacji w internecie.

Od lutego 2016 r. pracownicy RCIT Katowice przygotowują cotygodniowy program wydarzeń o charakterze gospodarczo, kulturalno, sportowym i publikują go na prowadzonej przez siebie stronie internetowej pod adresem www.katowice.slaskie.travel.

Do plusów obecnej działalności RCIT Katowice możemy zaliczyć :

- stał się zespół doskonały swojej wiedzy z zakresu obsługi klientów i wiedzy o Katowicach,
- dłuższe otwarcie punktu w tygodniu i w soboty, a także otwarcie punktu w niedziele i wita - przekłada się to na wzrost odwiedzających Katowice w celach typowo turystycznych.
- bliższe współpracę z lokalną Organizacją Turystyczną, która zaowocowała prowadzeniem strony internetowej www.katowice.slaskie.travel
- wydawanie cotygodniowego biuletynu kulturalnego, który posiada już swoich stałych odbiorców.

RCIT prowadzi również sprzedaż okolicznościowych pamiątek z logo Katowic (np. koszulki, pocztówki, ścieżki). W celu poprawienia wizerunku wszyscy pracownicy posiadają jednolite stroje z logo miasta i lokalnej Organizacji Turystycznej oraz specjalne stroje podczas obsługi wydarzeń poza siedzibą Centrum.

Z poważaniem

