



# **PŘÍLOHA Č.2**

## **PRIORITY OPATŘENÍ STRATEGIE VČ. KPI**

**Zpracoval: Ing. Jaromír Polášek**

**NÁVRHOVÁ ČÁST STRATEGIE ŘÍZENÍ CESTOVNÍHO  
RUCHU MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE 2021-2025**

## Oblast SYSTÉM

### Priorita 1 – Nastavení rolí

#### Cíl 1.1: Definování rolí jednotlivých úrovní

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
1.1.1	Dořešení kompetencí mezi MSK a MST	Vyřešení možných duplicit v činnostech úřadu MSK a krajské DMO, aktualizace činností MST dle Rámcové smlouvy s MSK	2023	MSK, MST	Dodatek rámcové smlouvy	1
1.1.2	Provázání spolupráce MST a TO	Vyřešení vazeb mezi MST a certifikovanými oblastními DMO formou smluvního vztahu obsahujícího zejména licence, rozsahy spolupráce včetně dopadů do financování ze strany MSK	2023	MSK, MST, TO	Smlouva mezi MST a TO	6
1.1.3	Role samosprávy a DMO	Vyřešení nesouladů mezi rozvojem cestovního ruchu na samosprávné a odborné úrovni – tzn. motivace většího zapojení obcí do TO, vazba krajské samosprávy i dalších subjektů na strategické směřování destinačního managementu	2022-2025	MSK, MST, TO, obce	Akce zaměřené na zapojení obcí do TO  Počet obcí nově zapojených do činností DMO	12  50

### Cíl 1.2: Promítnutí rolí do dotačních programů MSK

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
1.2.1	Úprava dotačního programu „Podpora systému destinačního managementu turistických oblastí	Změna vazeb turistických oblastí na další úrovně DM, zahrnutí motivačních prvků a principů měření efektivity	2023-2024	MSK	Aktualizace dotačních pravidel	1
1.2.2	Zhodnocení stávajících programů v oblasti cestovního ruchu	V souladu s kompetencemi doplnění dotačních programů o vazby na jednotlivé úrovně DM (např. provázání podpory TIC na spolupráci s DM, vazba dotačního programu podpora cestovního ruchu na strategické produkty CR, apod.)	2023-2024	MSK	Vyhodnocení stávajících programů v oblasti cestovního ruchu  Nová pravidla dotačních titulů v oblasti cestovního ruchu	4  4

### Cíl 1.3: Koordinace činností aktérů cestovního ruchu

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
1.3.1	Podpora multilevel komunikace	Podpora projektů a eventů zaměřených na koordinaci činností různých úrovní řízení cestovního ruchu – vzdělávací akce, školení, společná příprava produktů a projektů	2022-2025	MSK, MST, TO, obce, vzdělávací instituce a další subjekty	Počet multilevel eventů s podporou MSK  Projekty/produkty kombinující různou úroveň pyramidy řízení	8  5
1.3.2	Podpora přípravy společných produktů a projektů	Vytvoření motivačního nástroje pro spin-off projekty v oblasti cestovního ruchu (např. nabídka zapojení výsledku zapojení do činností MST a TO)	2022-2025	MSK	Projekty mimo cestovní ruch s výrazným dopadem do cestovního ruchu	4

## Priorita 2 – Vzdělávání

### Cíl 2.1: Vzdělávání stávajících pracovníků v cestovním ruchu

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
2.1.1	Podpora vzdělávacích projektů v oblasti CR	Podpora vzdělávání na oblastní a místní úrovni	2023-2025	MSK, MST, TO, vzdělávací instituce	Celokrajský vzdělávací projekt v oblasti cestovního ruchu  Podpořené projekty vzdělávání na oblastní a místní úrovni	1  6

### Cíl 2.2: Získání nových pracovníků v oblasti cestovního ruchu

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
2.2.1	Zahraniční pracovníci	Podporovat získávání nových zaměstnanců do provozů v oblasti cestovního ruchu ze zahraničí ve spolupráci s národními orgány a institucemi	2023-2025	MST, ÚP	Zaměstnanci cizí státní příslušnosti v oblasti cestovního ruchu	200

### Cíl 2.3: Propojování vzdělávacích subjektů s praxí

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
2.3.1	Multioborové propojení	Motivace zapojení žáků a studentů do praxe v oblasti cestovního ruchu i mimo přímý obor (např. architektura, informatika, regionální rozvoj)	2022-2025	MST, vzdělávací instituce	Praxe žáků studentů studující jiné obory v cestovním ruchu  Navázaná partnerství se vzdělávacími subjekty	50  10
2.3.2	Využití studentů pro subjekty cestovního ruchu	Zvýšit zapojení studentů do praxí, stáží, brigád a absolventských prací pro provozy cestovního ruchu	2022-2025	MST, TO, vzdělávací instituce	Stáže a brigády studentů v organizacích cestovního ruchu  Absolventské práce zaměřené na cestovní ruch ve spolupráci s MST/MSK/TO	50  10

## Priorita 3 – Kvalita

### Cíl 3.1: Podpora zvyšování kvality služeb subjektů cestovního ruchu

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
3.1.1	Zapojení kvality služeb do dotačních programů	Dotační programy MSK zahrnou do hodnocení i vliv projektu na kvalitu služeb (např. zapojení subjektů dle nezávislého hodnocení, řešení standardizace, zvýšení komfortu návštěvníků, atp.)	2023	MSK	Upravené programy MSK	4
3.1.2	Motivace soukromých subjektů ke zvyšování kvality služeb	Podpora subjektů řešící kvalitu služeb a systematická podpora zavádění kvality služeb do provozů	2022-2025	MSK, MST, TO	Zavedené kritérium kvality do hodnocení programů	4
3.1.3	Jazyková připravenost subjektů CR	Motivace k poskytování služeb zejména v polštině a angličtině pro celou nabídku destinace na blízkých trzích, případně na vzdálených trzích	2022-2025	MSK, MST, TO, podnikatelé, NNO	Zavedení podmínek jazykové vybavenosti do programů a spolupráce	5

### Cíl 3.2: Zavedení systému sledování kvality na úrovni poskytovatelů služeb a atraktivit

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
3.2.1	Monitoring zpětné vazby na kvalitu služeb	Vytvoření systému na sledování hodnocení kvality služeb formou zpětné vazby a hodnocení dle online platforem (booking, tripadvisor, facebook places, atd.)	2022-2025	MST, TO	Softwarový monitoring hodnocení kvality	1
3.2.2	Reporting kvality služeb	Sběr a sledování zpětné vazby na kvalitu služeb v regionu – roční report – zpětné vazby na region, vyhodnocení monitoringu	2022-2025	MST, TO	Roční report kvality na úrovni TO a MSK	4

## Priorita 4 – Měření a efektivita

### Cíl 4.1: Měření výkonosti destinace

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
4.1.1	Nastavení KPI destinací	Vytvoření sady indikátorů, které se budou sledovat po celou dobu platnosti koncepce	2022	MSK, MST, TO	Vytvořená sada indikátorů	1
4.1.2	Monitoring KPI	Roční report plnění KPI za kraj a oblasti	2022-2025	MST, TO	Roční report plnění KPI	4
4.1.3	Zapojení KPI do dotačních programů	Zahrnutí KPI do dotačních programů na činnost DM a financování MST	2023	MSK	Upravený dotační titul	1
4.1.4	Napojení systému sledování KPI na národní úroveň	Zajištění kompatibility KPI na sledované ukazatele Institutu turismu agentury Czechtourism	2022-2023	MSK, MST, Czechtourism	Roční evaluace KPI Czechtourism	4

### Cíl 4.2: Sledování účinnosti marketingových nástrojů

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
4.2.1	Software na sledování marketingových nástrojů	Pořízení software na sledování účinnosti online nástrojů – sezónní vyhodnocení účinnosti a reakcí	2022-2025	MST, TO	Licence na monitoring marketingových nástrojů	1
4.2.2	Nastavení průběžných cílů v oblasti marketingových cílů	Tvorba a evaluace marketingových strategií a plánů na úrovni kraje i oblastní	2022-2025	MSK, MST, TO	Vytvořené roční marketingové strategie/plány na úrovni kraje	4
					Vytvořené roční marketingové plány na úrovni TO	24
					Evaluace marketingových plánů/strategií	28

---

## Oblast DESTINACE

---

### Priorita 5 – Rozvoj infrastruktury cestovního ruchu

#### Cíl 5.1: Rozvoj základní infrastruktury cestovního ruchu

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
5.1.1	Mapování a monitoring základní infrastruktury	Pro rozvoj cestovního ruchu je důležité monitorování kapacit a stavu základní infrastruktury s ohledem na potřeby zákazníků	2022-2025	MST, TO	Vytvořená databáze stávající základní infrastruktury cestovního ruchu (kapacita/stav)  Monitoring kapacit – roční aktualizace	1  3



### Cíl 5.2: Rozvoj doprovodné infrastruktury cestovního ruchu

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
5.2.1	Mapování a monitoring doprovodné infrastruktury	Pro rozvoj cestovního ruchu je důležité monitorování kapacit a stavu doprovodné infrastruktury s ohledem na potřeby zákazníků	2022-2025	MST, TO	Vytvořená databáze stávající doprovodné infrastruktury cestovního ruchu (kapacita/stav)  Monitoring kapacit – roční aktualizace	1  3
5.2.2	Databáze potřeb doprovodné infrastruktury	Pro další rozvoj cestovního ruchu je nutné vytvořit databázi projektů na rozvoj doprovodné infrastruktury CR, která bude sloužit jako podklad pro projektovou přípravu	2023-2025	MSK, MST, TO, obce, NNO	Vytvoření projektové databáze chybějící infrastruktury	1
5.2.3	Podpora rozvoje doprovodné infrastruktury	Pro zajištění udržitelného rozvoje je nezbytné budovat chybějící doprovodnou infrastrukturu ve vazbě na opatření 5.2.2	2023-2025	MSK, obce, soukromí investoři	Podpora přípravy projektů na doprovodnou infrastrukturu CR	20

### Cíl 5.3: Zlepšení orientace a značení

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
5.3.1	Obnova stávajícího značení	Pro udržení orientace návštěvníků je důležité udržet stávající turistické značení (pěší, cyklo, hipo, atp.)	2022-2025	MSK	Obnova turistického značení	1500 km
5.3.2	Zpracování cyklogenerelu MSK	Pro systematický rozvoj cykloturistické infrastruktury je důležitý strategický dokument v této oblasti pro další plánování rozvoje cyklodopravy – i ve vazbě na odbor dopravy	2023	MSK, MST	Zpracovaný cyklogenerel	1
5.3.3	Podpora značení	Pro orientaci návštěvníků je důležité systematické značení na úrovni atraktivit i doprovodné infrastruktury (parking, atd.). V rámci intravilánu obcí je toto řešeno obcemi a městy, nicméně kraj může sehrát roli významného koordinátora. Zároveň je nutné přenést informace i do online a monitorovat aktuálnost dat	2022-2025	MSK, MST obce	Vytvořená pozice koordinátora  Počet páteřních tras cyklodopravy	1  3

### Cíl 5.4: Inovace v infrastruktuře cestovního ruchu

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
5.4.1	Inovace pro udržitelný CR	Podpora inovativních projektů a pilotních projektů	2022-2025	MSK, MST, TO, obce	Partnerství v inovativních projektech  Modul inovace v grantových programech	10  4
5.4.2	Podpora elektromobility	V návaznosti na předchozí projekty podpora projektů s prvky elektromobility (nabíjecí stanice, e-bike infrastruktura, atd.)	2022-2025	MSK, MST, TO, obce	Modul elektromobilita v grantových programech	4
5.4.3	Inovace pro náhradu pracovní síly	Podpora automatizace, inovace v procesech nahrazující chybějící personál v provozech cestovního ruchu	2022-2025	MSK, MST, TO, obce	Zapojení do pilotních projektů automatizace	5

**Cíl 5.5: Přecházení přetížení částí destinace**

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
5.5.1	Zmapování a monitoring přetíženosti míst	Zavedení systému sběru dat a jejich vyhodnocování v ročním intervalu sledující potenciál vzniku přetížených lokalit	2024-2025	MST, TO	Systém sběru dat  Roční vyhodnocení dat	1  2
5.5.2	Snížení zatížení stávajících míst	Realizace projektů snižujících riziko přetížení lokalit, tzn. zejména vstupní brány, terminály, projekty pro rozproštění návštěvníků, atd.	2023-2025	MSK, obce, podnikatelé	Počet projektů snižujících riziko přetížení lokalit	5

**Priorita 6 – Cesta k celoroční destinaci – marketing destinace**

Pozn.: přesun do online

**Cíl 6.1: Stabilizace destinace na domácím trhu**

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
6.1.1	Vytváření a rozvoj produktů CR	Vytváření produktů CR pro celoroční využití se zacílením na domácí návštěvníky	2022-2025	TO, MST	Produktové portfolio za celé území pro DCR  Počet produktů CR promováných na domácím trhu	1  12
6.1.2	Společný marketing	Podpora společných produktů na úrovni více TO se společným marketingem, zejména v online prostředí	2022-2025	TO, MST	Počet společných produktů více TO	6

**Cíl 6.2: Zvýšení znalosti destinace na blízkých trzích**

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
6.2.1	Tvorba produktů a úprava stávajících pro blízké trhy	Tvorba produktové nabídky pro blízké trhy zejména pro polský a slovenský trh. Tato nabídka musí zahrnovat služby, které jsou jazykově připravené na kompletní odbavení zákazníka v daném jazyce. Nabídka bude vycházet z podkladů vytvořených ve spolupráci s TO	2022-2025	MST, TO	Počet produktů pro blízké trhy	5
6.2.2	Marketingové nástroje pro blízké trhy	Výrazné posílení zejména online kanálů a b2b zejména na polský, slovenský a německý trh	2022-2025	MST	Roční cíle v online kampaních ve formě marketingového plánu	4

**Cíl 6.3: Využití potenciálu letiště na vzdálených trzích**

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
6.3.1	Propagace destinace na vzdálených trzích dostupných díky leteckým linkám letiště Ostrava	Kooperace s Letištěm Leoše Janáčka Ostrava na propagaci destinace na cílových destinacích pod značkou „Ostrava region“ včetně úpravy marketingových nástrojů	2022-2025	MSK, MST, Letiště Ostrava	Počet produktů ve spolupráci s letištěm  Počet kampaní ve spolupráci s letištěm	1  4
6.3.2	Tvorba produktů pro vzdálené trhy	Speciální produkty pro cílové trhy s ohledem na marketingové aktivity Czechtourism a Letiště Ostrava	2022-2025	MSK, MST, Letiště Ostrava	Počet produktů pro vzdálené trhy	3

## Priorita 7 – Spolupráce v destinaci

### Cíl 7.1: Spolupráce na základě pravidel

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
7.1.1.	Formalizace spolupráce jednotlivých úrovní DMO	Vytvoření Smlouvy o spolupráci mezi MST a TO, definující práva a povinnosti, zejména s ohledem na tvorbu produktů, společný marketing, zvýšení efektivity prostředků a sídlení informací	2022	MSK, MST, TO	Vytvořený návrh smlouvy o spolupráci	1
7.1.2	Formalizace mezikrajové spolupráce	Vytvoření formalizované formy spolupráce se sousedními kraji definující kompatibilitu u přeskražových destinací	2023	MSK, MST, TO	Memorandum s okolními kraji	2

### Cíl 7.2: Vytvoření společné mediabanky

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
7.2.1.	Realizace jednotné mediabanky	Vytvoření jednotné fotobanky a videobanky regionu včetně smluvního zajištění spolupráce na obsahovém plnění této mediabanky	2022-2024	MSK, MST, TO	Vytvořená mediabanka	1
7.2.2	Motivace k využití jednotné mediabanky	Úprava spolupráce se zahrnutím oboustranných povinností o využití a plnění mediabanky	2022-2024	MST	Metodika zapojení mediabanky do programů a spolupráce	1

**Cíl 7.3: Vizualní kompatibilita destinace**

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
7.3.1	Vizuální identita regionu	Úprava a sjednocení vizuálního stylu pro cestovní ruch na úrovni kraje, krajské destinace a turistických oblastí	2022-2023	MSK, MST, TO	Vizuální styl pro cestovní ruch kraje  Nové/upravené vizuální styly TO	1  6
7.3.2	Vizuální kompatibilita regionu	Využití jednotné vizuální identity subjekty cestovního ruchu vč. Webových prezentací, karet apod. (infocentra, služby, doprovodná infrastruktura, atd.)	2023-2025	MSK, MST, TO, obce, podnikatelé	Aplikace vizuální identity dalšími subjekty	20

**Cíl 7.4: Rozvoj brandu destinace**

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
7.4.1	Budování image regionu	Podpora projektů a produktů na změnu vnímání destinace jako dobré značky v cestovním ruchu	2022-2025	MSK, MST, TO	Počet produktů přímo zaměřených na vnímání destinace	5
7.4.2	Posilování brandu destinace	Spojování brandu s partnery v území i mimo něj tak, aby bylo dosaženo zvýšení znalosti o brandu a vnímání značky	2022-2025	MSK, MST, TO	Počet partnerství na brandu	10

## Oblast FINANCI

### Priorita 8 – Harmonizace finančních nástrojů

#### Cíl 8.1: Změna nastavení dotačních prostředků MSK

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
8.1.1	Úprava programu podpory oblastním DMO	Úprava programu v souladu s Národním programem podpory cestovního ruchu v regionech, zahrnutí motivační složky, zahrnutí nových práv a povinností vyplývajících ze smluvních vztahů	2023-2024	MSK	Upravený dotační program kraje	1
8.1.2	Úprava dalších programů podpory v oblasti cestovního ruchu	Úprava programů ve smyslu zahrnutí společného brandingů, využití dat a marketingu, podpory inovací a dalších opatření této koncepce	2022-2025	MSK	Upravený dotační program kraje	5

#### Cíl 8.2: Efektivní využití externích prostředků

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
8.2.1	Koordinace projektové přípravy	Koordinace projektů v celém území je nezbytná pro efektivní využití prostředků z národních i evropských zdrojů. Vytvořením koordinačního místa dojde ke zjednodušení přípravy projektů pro jednotlivé žadatele a zároveň k omezení duplicit	2022-2025	MSK, MST	Definování koordinátora projektů	1
8.2.2	Databáze projektových záměrů	Elektronický nástroj pro sledování aktuálních projektových záměrů a jejich aktualizace	2022-2025	MSK	Vytvořený systém monitoringu projektových záměrů	1

**Cíl 8.3: Podpora práce s místním poplatkem z ubytování**

Opatření č.	Název opatření	Popis opatření	Termín	Odpovědnost	KPI	Cílová hodnota
8.3.1	Podpora zavádění místního poplatku z ubytování	Podpora zavádění místního poplatku z ubytování v relevantních místech ve formě seminářů a příkladů dobré praxe	2022-2025	MSK, MST, obce	Počet akcí	5
8.3.2	Reinvestice místního poplatku z ubytování do oblasti CR	Vytvoření motivačního nástroje pro reinvestici místního poplatku z ubytování do CR např. formou bodového zvýhodnění u podpory projektů, případně další možnosti motivace	2023-2025	MSK, MST obce	Vytvořený motivační nástroj	1