ZPRÁVA O ČINNOSTI SPOLEČNOSTI DOMINIK CENTRUM S.R.O. V ÚČETNÍM A DAŇOVÉM OBDOBÍ FO_9 (od 1.7. 2011 do 30.6. 2012)

Zpracováno pro potřeby jednání řádné valné hromady společnosti dne 20.12. 2012

a) KULTURNÍ PROJEKTY

- **32. Smetanovské dny 2012** – únor a březen 2012

  Přestože město Plzeň neudělilo pořadateli festivalu žádnou dotaci, tak v rámci 32. ročníku festivalu klasické hudby Smetanovské dny bylo pro veřejnost uspořádáno celkem:

  - 12 koncertů
  - 2 záznamy operních představení Metropolitní opery New York
  - 2výstavy
  - 7 filmových představení
  - 1 vědecké mezioborové symposium

  Festival celkem navštívilo 2.015 diváků.

- **25. festival českých filmů Finále** – duben 2012

  V průběhu šesti dnů bylo na 115 projekcích uvedeno 128 filmů v 9 tématických sekcích. Na festivalu se akreditovalo 486 osob, z toho 83 novinářů a 50 zahraničních hostů. Zbývající akreditace byly určeny členům poroty, studentům, členům filmových klubů a veřejnosti. Festival významně podpořilo Město Plzeň, Plzeňský kraj, Státní fond ČR pro podporu a rozvoj státní kinematografie a Ministerstvo kultury ČR *(www.filmfestfinale.cz)*.

b) Provoz INFORMAČNÍHO CENTRA MĚSTA PLZNĚ

V období FO_9 navštívilo ICMP 87.315 návštěvníků, kteří vznesli 59.836 dotazů.

- 41% návštěvníků bylo místních občanů
- 21% bylo českých občanů
- ze zahraničních návštěvníků převažují jednoznačně Němci (62%), před anglicky mluvícími turisty (24%)
- 18% návštěvníků si koupilo nějaký upomínkový předmět
- 29% požadovalo informace o místopisu
- 54% se dotazovalo na kulturní, sportovní nebo společenské akce
- 31% požadovalo informace o pamětihodnostech
- 18% o dopravě
- 12% o ubytování
- 76 % vyžadovalo propagační materiály

Informační centrum města Plzně v tomto roce prošlo kontrolou (mystery shoping) ze strany agentury Czech Tourism s výborným hodnocením (viz příloha zprávy jednatele) a zároveň bylo vyhlášeno Asociací turistických a informačních center ČT jako nejlepší infocentrum v Plzeňském kraji (viz příloha zprávy jednatele).

c) Komerční projekty

V FO_9 společnost připravila a realizovala řadu reklamních a marketingových aktivit pro komerční klienty. Podle obratu patřil mezi největší zákazníky společnosti

Plzeňský Prazdroj, a.s., pro který naše společnost mimo jiné zajišťovala program PRAZDROJ LIDEM (produkční, logistické zajištění a PR komunikace v Plzni). Společnost realizovala pro Okresní hospodářskou komoru Plzeňsko akce „Stavba roku Plzeňského kraje 2011" a 4. ročník „Veletrhu investičních, stavebních a realitních příležitostí Finpex 2011". Největší podíl práce jsme věnovali přípravě největší outdoorové akce v Plzni – PilsnerFest 2011 (dvoudenní akce v prostorách pivovaru, kterou navštívilo cca 47 tis diváků). PilsnerFest jsme organizovali na základě vyhraného výběrového řízení z prosince 2009, kde Plzeňský Prazdroj hledal organizátora na budoucí tři ročníky. Mezi další naše zákazníky patřila Česká spořitelna, Unicredit Bank, ...

d) <u>Měšťanská beseda</u>

DOMINIK CENTRUM s.r.o. vyhrála výběrové řízení vypsané městem Plzní na provozování a zajištění kulturního obsahu objektu Měšťanská beseda a od 1.1. 2009 se stala provozovatelem tohoto objektu. V FO_9 se naše energie soustředila především na:

a) zefektivnění provozu objektu zejména v oblasti úspory energií a lidských zdrojů (úklidové práce, ...)
b) realizaci kulturních produkcí - celkem 761 kulturních akcí a z toho:
   a. 171 akcí pro předškolní a školní děti
   b. 59 akcí pro mládež
   c. 49 akcí pro seniory
   d. 30 koncertů klasické hudby
   e. 83 koncertů jazz, folklor, folk a country hudby
   f. 32 divadelních představení
   g. 341 filmových projekcí
c) krátkodobý pronájem všechny prostory v objektu (plesy, školení, taneční ...)

e) Komentář k hospodaření společnosti v období FO_9

Celkové výnosy společnosti činily 61,69 mil. Kč a skládaly se z:

- dotací na různé projekty ve výši 6,72 mil. Kč
- prodeje zboží ve výši 0,91 mil. Kč
- prodeje služeb ve výši 53,81 mil. Kč
- ostatních příjmů ve výši 0,25 mil. Kč

Celkové náklady činily 61,63 mil. Kč a skládaly se z:

- osobních nákladů ve výši 10,74 mil. Kč
- materiálu a energie ve výši 6,75 mil. Kč
- oprav ve výši 0,67 mil. Kč
- služeb ve výši 42,13 mil. Kč
- nákupu zboží ve výši 0,70 mil. Kč
- odpisy majetku ve výši 0,20 mil. Kč
- ostatní výdaje ve výši 0,44 mil. Kč

Mimo uvedené výnosy společnost obdržela dary v celkové výši 0,55 mil. Kč. Tyto dary byly použity na krytí výdajů spojených s realizovanými akcemi společnosti ve stejné výši. Na základě Českého účetního standardu č. 012 odst. 2 byly výdaje ve výši 0,55 mil.Kč hrazeny přímo z účtu 378 Jiné závazky - dary.

Hospodářský výsledek společnosti je zisk ve výši 0,06 mil. Kč.

Dary, dotace a příspěvky na činnost a na projekty v období FO_9 činily:

a) od Města Plzně 3,90 mil. Kč
b) od Plzeňského kraje 1,25 mil. Kč,
c) od Ministerstva kultury ČR 0,75 mil. Kč,
d) ostatní 0,82 mil. Kč.

V Plzni, 11.10. 2012

Ing. Ivan Jáchim
jednatel společnosti DOMINIK CENTRUM s.r.o.

Service Excellence Report

Váš výkon

Výborný



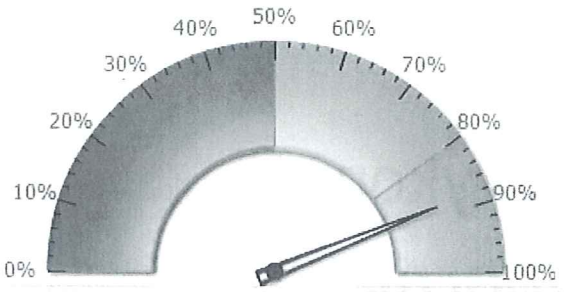
88%

Copyright © 2009

Report generovaný: 2012-08-24 18:35

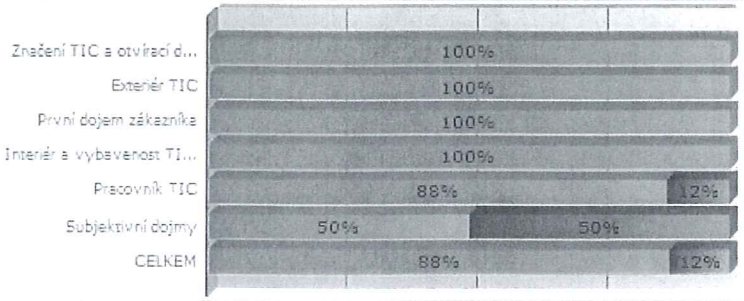
250 - OTIC - Informační centrum, nám. Republiky 41, Plzeň, 301 16 2012-07

Skóre průzkumu



88%

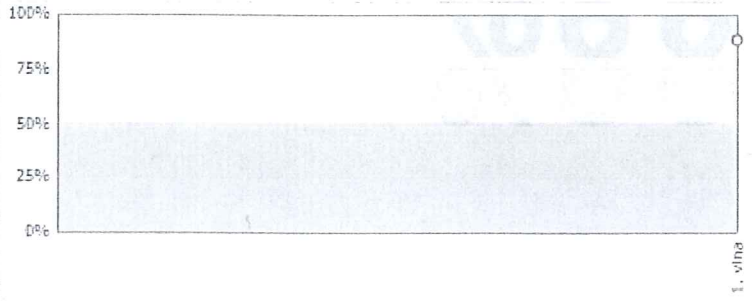
Shrnutí dle sekce



	Stávající	Předešlý	Rozdíl
Značení TIC a otvírací d...	100%	-	-
Exteriér TIC	100%	-	-
První dojem zákazníka	100%	-	-
Interiér a vybavenost TI...	100%	-	-
Pracovník TIC	88%	-	-
Subjektivní dojmy	50%	-	-
CELKEM	88%	-	-

Předešlý: Předešlá kampaň

Celkový trend



Vaše pořadí

	Stávající	Předešlý	Rozdíl
Společnost celkem	257 (z 391)		-

Your rank for the current campaign (1. vlna) is 257 out of 391.

Stávající: 1. vlna
Předešlý:

Copyright © 2009

Report generovaný: 2012-08-24 18:35

250 - OTIC - Informační centrum, nám. Republiky 41, Plzeň, 301 16 2012-07

Provedení podle otázky

Sekce/Otázky	Stávající 1. vlna	Celkem
Značení TIC a otvírací doba	100%	100%
0. Bylo možné na TIC provést kontrolní návštěvu ?	Ano	-
00. Bylo TIC v době Vašeho příchodu otevřeno ?	Ano	100%
0b. Typ TIC	OTIC (vyplňuje se Zápis z kontroly)	-
1. Bylo snadné TIC v daném místě/městě nalézt ?	Ano	100%
2. Bylo TIC zvenku označeno symbolem "I" ?	Ano	100%
3. Bylo Vám ihned jasné, že jde o TIC, že jste zde správně ?	Ano	-
4. Byla viditelně vyvěšena otvírací doba TIC ?	Ano	100%
5. Byla návštěva provedena	Ani jedno z uvedeného	-
Exteriér TIC	100%	100%
6. Nachází se v blízkosti TIC stojany na kola ?	Ano	-
7. Jsou výlohy/vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené ?	Ano	100%
8. Lákalo TIC ke vstupu, ihned zvenku zaujalo ?	Ano	100%
První dojem zákazníka	100%	100%
10. Cítil/a jsem se na TIC vítán/a	Ano	100%
11. Na TIC jsem se dobře orientoval/a ?	Ano	-
15. Byl na TIC z Vašeho pohledu dostatek pracovníků vzhledem k počtu zákazníků?	Ano	-
16. Vyskytl se při obsluze některý z níže uvedených nedostatků ?	Nic z uvedeného	100%
Interiér a vybavenost TIC	100%	100%
17. Bylo prostředí na TIC bylo čisté a upravené ?	Ano	100%
18. Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení) ?	Rozhodně souhlasím	100%
19. Bylo zboží/propagační materiály jasně označeny cenovkou/cedulkou zdarma ?	Ano	-
19a. Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly ?	Ne	100%
20. Byly zákazníkovi k dispozici papír a tužka ?	Ano	-
21. Celková výzdoba, propagační materiály v TIC lákají k návštěvě regionu, dělají danému místu dobrou reklamu	Rozhodně souhlasím	-
Pracovník TIC	88%	88%
22. Byl pracovník vhodně oblečen a upraven ?	Ano	-
23.Konzumoval pracovník jídlo v přítomnosti zákazníků ?	Ne	100%
24.1. Pracovník byl zdvořilý (pozdravil, rozloučil se)	Rozhodně souhlasím	100%
24.2. Pracovník byl vstřícný, přátelský	Rozhodně souhlasím	100%
24.3.Pracovník mi věnoval dostatek času	Rozhodně souhlasím	100%
24.4. Z pracovníka bylo patrné, že ho jeho práce baví	Rozhodně souhlasím	100%
25.1. Navržené řešení odpovídalo mým požadavkům, byl/a jsem s navrženým řešením spokojen/a	Rozhodně souhlasím	100%
25.2. Pracovník můj dotaz zodpověděl jasně a srozumitelně	Rozhodně souhlasím	100%
25.3. Pracovník na mne působil jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty	Rozhodně souhlasím	100%

Sekce/Otázky	Stávající 1. vlna	Celkem
25.4. Pracovník dokázal atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat	Spíše souhlasím	50%
25b.1. Pracovník s Vámi udržoval během jednání oční kontakt	Ano	100%
25b.2. Pracovník byl v komunikaci aktivní (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)	Ano	100%
25b.3. Pracovník naslouchal Vašemu dotazu se zájmem, zajímal se o Vaše potřeby	Ano	100%
25b.4. Pracovník POUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídit, to nemohu najít apod.)	Ne	-
25b.5. Pracovník Vám popřál při rozloučení pěkný pobyt/pěkný den (případně použil jinou zdvořilostní frázi)	Ne	0%
Subjektivní dojmy	50%	50%
26. Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým ?	Spíše ano	50%
27. Celkově ohodnoťte toto TIC	2	50%
CELKEM	88%	88%

Copyright © 2009

Report generovaný: 2012-08-24 18:35

CzechTourism MS

Lokalita: 250 - OTIC - Informační centrum - nám. Republiky 41, Plzeň, PL 301 16

Průzkum celkem: 88.37% (38 / 43)

Značení TIC a otvírací doba — 100.00% (4 / 4)

0. Bylo možné na TIC provést kontrolní návštěvu ?

Ano

00. Bylo TIC v době Vašeho příchodu otevřeno ? 1/1

Ano

0b. Typ TIC

OTIC (vyplňuje se Zápis z kontroly)

1. Bylo snadné TIC v daném místě/městě nalézt ? 1/1

Ano

2. Bylo TIC zvenku označeno symbolem "I" ? 1/1

Ano

3. Bylo Vám ihned jasné, že jde o TIC, že jste zde správně ?

Ano

4. Byla viditelně vyvěšena otvírací doba TIC ? 1/1

Ano

5. Byla návštěva provedena

Ani jedno z uvedeného

Exteriér TIC — 100.00% (2 / 2)

6. Nachází se v blízkosti TIC stojany na kola ?

Ano

7. Jsou výlohy/vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené ? 1/1

Ano

8. Lákalo TIC ke vstupu, ihned zvenku zaujalo ? 1/1

Ano

8a. Proč, z jakého důvodu

Upravené prostory.

První dojem zákazníka — 100.00% (4 / 4)

10. Cítil/a jsem se na TIC vítán/a 1/1

Ano

11. Na TIC jsem se dobře orientoval/a ?

Ano

12. Jak dlouho jste čekal/a na obsloužení ? Celým číslem v minutách.

0

13. Kolik zde bylo pracovníků v době Vašeho příchodu ?

3

14. Kolik zde bylo zákazníků v době Vašeho příchodu ?

1

15. Byl na TIC z Vašeho pohledu dostatek pracovníků vzhledem k počtu zákazníků?

Ano

16. Vyskytl se při obsluze některý z níže uvedených nedostatků ? 3/3

Nic z uvedeného

Interiér a vybavenost TIC — 100.00% (4 / 4)

17. Bylo prostředí na TIC bylo čisté a upravené ? 1/1

Ano

18. Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení) ? 2/2

Rozhodně souhlasím

19. Bylo zboží/propagační materiály jasně označeny cenovkou/cedulkou zdarma ?

Ano

19a. Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly ? 1/1

Ne

20. Byly zákazníkovi k dispozici papír a tužka ?

Ano

21. Celková výzdoba, propagační materiály v TIC lákají k návštěvě regionu, dělají danému místu dobrou reklamu

Rozhodně souhlasím

Pracovník TIC — 88.00% (22 / 25)

22. Byl pracovník vhodně oblečen a upraven ?

Ano

23.Konzumoval pracovník jídlo v přítomnosti zákazníků ? 1/1

Ne

Přístup pracovníka k zákazníkovi

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
24.1. Pracovník byl zdvořilý (pozdravil, rozloučil se)	◉	○	○	○
24.2. Pracovník byl vstřícný, přátelský	◉	○	○	○
24.3.Pracovník mi věnoval dostatek času	◉	○	○	○
24.4. Z pracovníka bylo patrné, že ho jeho práce baví	◉	○	○	○

Odbornost pracovníka

	Rozhodně souhlasím	Spíše souhlasím	Spíše nesouhlasím	Rozhodně nesouhlasím
25.1. Navržené řešení odpovídalo mým požadavkům, byl/a jsem s navrženým řešením spokojen/a	◉	○	○	○
25.2. Pracovník můj dotaz zodpověděl jasně a srozumitelně	◉	○	○	○
25.3. Pracovník na mne působil jako odborník, měl přehled o regionu, o	◉	○	○	○

možnostech pro turisty				
25.4. Pracovník dokázal atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat	○	◉	○	○

Komunikační dovednosti

	Ano	Ne
25b.1. Pracovník s Vámi udržoval během jednání oční kontakt	◉	○
25b.2. Pracovník byl v komunikaci aktivní (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)	◉	○
25b.3. Pracovník naslouchal Vašemu dotazu se zájmem, zajímal se o Vaše potřeby	◉	○
25b.4. Pracovník POUŽÍVAL při jednání se zákazníky negativní formulace (např. to nelze zjistit, zařídit, to nemohu najít apod.)	○	◉
25b.5. Pracovník Vám popřál při rozloučení pěkný pobyt/pěkný den (případně použil jinou zdvořilostní frázi)	○	◉

Subjektivní dojmy — 50.00% (2 / 4)

26. Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým ? 1/2

Spíše ano

26a. Zdůvodněte Vaše hodnocení

Jednání bylo stručné a výstižné.

27. Celkově ohodnoťte toto TIC 1/2

2

27a. Zdůvodněte Vaše hodnocení

Pracovník vše vysvětlil.

Průzkum celkem: 88.37% (38 / 43)

Asociace turistických informačních center České republiky

Palackého nám. 160, 572 01 Polička
Tel.: 461 724 326, fax: 461 724 867,
office@aticcr.cz, www.aticcr.cz

V Poličce dne 1.10.2012

Soutěž „Informační centrum 2012“

Dobrý den,

s potěšením vám tímto oznamuji, že se Vaše informační centrum stalo vítězem soutěže popularity turistických informačních center "Informační centrum 2012" ve vašem kraji. Soutěž pořádala naše asociace A.T.I.C. ČR s VLP a.s. vydavatelem Deníku (dříve Deníky Bohemia) a agenturou CzechTourism na webových stránkách www.denik.cz/infocentra.

Tímto si Vás dovoluji pozvat na slavnostní vyhlášení soutěže, které se uskuteční ve čtvrtek 11. října 2012 v Poděbradech v Kongresovém a kulturním centru Lázeňská kolonáda v 19:00 hodin.

Slavnostní vyhlášení proběhne v rámci společenského večera při členském fóru A.T.I.C. ČR.

Večerní program: společenský večer v **Kongresovém a kulturním centru Lázeňská kolonáda**

19:00	**zahájení společenského večera a slavnostní vyhlášení soutěže „Informační centrum 2012“**
19:30	raut, k tanci a poslechu bude hrát hudební skupina Pól
22:00	tradiční íčkařská tombola
24:00	ukončení společenského večera

Sdělte mi prosím do středy **3. října 2012**, zda-li se vyhlášení zúčastníte a pokud ano, kdo převezme ocenění. Děkuji a jsem s pozdravem.

.....
Mgr. Jan Matouš
sekretariát A.T.I.C. ČR