

SPRAWOZDANIE MERYTORYCZNE Z DZIAŁALNOŚCI LUBELSKIEJ REGIONALNEJ ORGANIZACJI TURYSTYCZNEJ W ROKU 2019

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna w 2019 roku realizując założenia statutowe prowadziła aktywne działania mające na celu promocję Regionu Lubelskiego jako atrakcyjnej destynacji turystycznej. Podjęto szereg działań uwzględniających dotarcie do szerokiego grona turystów z rzetelną i pełną informacją o atrakcjach, bazie noclegowej i gastronomicznej, markowych produktach turystycznych, dostępności komunikacyjnej, kulturze i historii Lubelszczyzny. Realizowano inicjatywy zmierzające do podnoszenia wiedzy, umiejętności komunikacyjnych i marketingowych oraz integracji środowisk turystycznych. Pracowano nad poprawą wizerunku regionu i profesjonalizacją komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej o regionie poprzez aktywną współpracę z Polską Organizacją Turystyczną, regionalnymi i lokalnymi organizacjami turystycznymi, a także dziennikarzami, blogerami, touroperatorami oraz poprzez media społecznościowe. Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna w 2019 roku wsparła patronatami liczne wydarzenia mające na celu rozwój turystyki w naszym regionie (np. XVI Złot Plejad”, „International Health Tourism Forum – Lublin 2019”). LROT kontynuowała działalność Lubelskiego Ośrodka Informacji Turystycznej i Kulturalnej, punktu informacji turystycznej w Porcie Lotniczym Lublin oraz punktu informacji turystycznej w Centrum Spotkania Kultur profesjonalizując obsługę turystów. Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna z okazji 15-lecia działalności, otrzymała Odznakę Honorową „ZASŁUŻONY DLA WOJEWÓDZTWA LUBELSKIEGO”. To najwyższe odznaczenie przyznawane przez Zarząd Województwa Lubelskiego odebrał Pan Paweł Wójcik, prezes Regionalnej Organizacji Turystycznej z rąk Pana Zdzisława Szweda Członka Zarządu Województwa Lubelskiego, podczas tegorocznego Forum POT-ROT-LOT w Janowie Podlaskim, które odbyło się w dniach 26-26.11.2019 r.

BIURO LROT

1. DZIAŁALNOŚĆ ORGANÓW STATUTOWYCH I ROZWÓJ ORGANIZACYJNY

1.1 WALNE ZEBRANIA LROT (3)

1. Dnia 25 stycznia 2019 roku odbyło się pierwsze Walne Zebranie Członków LROT. Podczas spotkania przedstawiono sprawozdanie z działalności LROT w 2018 roku oraz plany na rok 2019. Podjęto również uchwałę w sprawie zatwierdzenia planów działalności na 2019 rok oraz przyjęcia budżetu na 2019 rok.
2. Drugie Walne Zebranie Członków LROT odbyło się 25 marca 2019 roku. Podczas spotkania zostały przeprowadzone wybory do:
Zarządu LROT: Anna Mochniej, Dariusz Donica, Dorota Lachowska, Robert Mazur, Marek Pomietło, Damian Miechowicz, Piotr Franaszek
Komisji Rewizyjnej: Arkadiusz Piwkowski, Andrzej Kudlicki, Krystyna Radzik
Rady Programowej: Piotr Franaszek, prof. dr hab. Andrzej Świeca, prof. dr hab. Bogusław Sawicki, doc. Henryk Stefanek, dr hab. Dariusz Słapek, dr hab. Adam Wilczewski
Przyjęto uchwały dotyczące zatwierdzenia bilansu oraz rachunku zysków i strat za rok 2018, podjęto uchwałę w sprawie przeznaczenia zysków za rok 2018, oraz udzielono absolutorium Zarządowi za okres prowadzonej przez niego działalności w okresie sprawozdawczym za rok 2018.
3. Trzecie Walne Zebranie Członków LROT odbyło się 25 lipca 2019 roku. Podczas spotkania zostały przeprowadzone wybory uzupełniające do Zarządu LROT, w wyniku których prezesem zarządu LROT został reprezentant Województwa Lubelskiego Pan Paweł Wójcik. Podjęto uchwałę o rozszerzeniu składu Zarządu do 9 osób.
Zarząd LROT: Paweł Wójcik, Dariusz Donica, Dorota Lachowska, Robert Mazur, Marek Pomietło, Damian Miechowicz, Piotr Franaszek, Justyna Stachowicz, Wiesław Czerniec
Rozstrzygnięto również konkurs z projektu obywatelskiego „Współpraca procentuje”.

1.2 POSIEDZENIA ZARZĄDU LROT (8)

1. Pierwsze zebranie miało miejsce w dniu 17 stycznia 2019 r. podczas, którego omówiono plany dotyczące Lubelskiego Ośrodka Informacji Turystycznej i Kulturalnej oraz sprawy związane z Walnym Zebraniem w dniu 25 stycznia 2019 r. Kontynuowano rozmowy dotyczące planów działalności LROT w 2019 roku, które zostały przedstawione na poprzednim Zebraniu Zarządu w dniu 20 grudnia 2018 r.
2. Drugie Zebranie Zarządu odbyło się 25 stycznia 2019 r., na którym przyjęto uchwały dotyczące rezygnacji z funkcji prezesa Pana Dariusza Donicy, w sprawie wyboru na prezesa Pana Roberta Mazura
3. W dniu 1 marca 2019 r. odbyło się trzecie Zebranie Zarządu, podczas którego zostały przyjęte uchwały w sprawie zatwierdzenia bilansu oraz rachunku zysków i strat za 2018 rok, przeznaczenia zysku za rok 2018, przyjęcie rezygnacji z członkostwa w LROT Lokalnej Organizacji Turystycznej Roztocze, przyjęcie

w poczet członków LROT Przedsiębiorstwa Produkcyjno-Handlowego YARD Sp. z o.o. (In Between Hotel).

4. W dniu 1 kwietnia 2019 r. odbyło się czwarte Zebranie Zarządu, podczas którego nastąpiło ukonstytuowanie się Zarządu Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej.
5. Piąte Zebranie Zarządu odbyło się w dniu 3 czerwca 2019 r., podczas którego omówiono bieżącą działalność LROT oraz założenia przyjęte przez Walne Zebranie LROT. Przyjęto uchwałę dotyczącą rezygnacji z członkostwa w LROT Gminy Wola Uhruska.
6. Szóste Zebranie Zarządu LROT odbyło się w dniu 3 lipca 2019 r. Podczas spotkania podjęto uchwałę w sprawie rezygnacji Anny Mochniej z funkcji Prezesa i Członka Zarządu LROT. Podjęto uchwałę w sprawie rezygnacji z członkostwa w LROT przez AMW HOTELE Sp. z o.o. (Hotel Huzar). Omówiono również bieżącą działalność LROT.
7. Siódme Zebranie Zarządu odbyło się w dniu 9 sierpnia 2019 roku, które dotyczyło ukonstytuowania się Zarządu LROT, po wyborach uzupełniających.
8. W dniu 26 września 2019 roku odbyło się ósme Zebranie Zarządu LROT. Podczas spotkania omówiono współpracę w ramach projektu Cycling Media World Cup Lubelskie 2020 oraz bieżącą działalność LROT.

1.3 POSIEDZENIE LUBELSKIEJ KAPITUŁY TURYSTYCZNYCH ZNAKÓW DROGOWYCH (2)

1. W dniu 5 czerwca 2019 roku miało miejsce zebranie Kapituły Drogowych Znaków Turystycznych, którego celem było zaopiniowanie wzorów tablic E-9 wskazujących dojazd do Muzeum i Miejsca Pamięci w Bełżcu – Niemieckiego Nazistowskiego Obozu Zagłady.
2. W dniu 25 listopada 2019 roku odbyło się drugie zebranie Kapituły Drogowych Znaków Turystycznych, którego celem było zaopiniowanie wybranych obiektów turystycznych, turystycznymi znakami drogowymi, znajdujących się w bezpośrednim sąsiedztwie Centralnego Szlaku Rowerowego Roztocza Kraśnik – Zwierzyniec – Hrebenne.

1.4 KADRA LROT

BIURO LUBELSKIEJ REGIONALNEJ ORGANIZACJI TURYSTYCZNEJ – 5 etatów.

Dodatkowo w 2019 roku była zatrudniona jedna osoba na umowo-zlecenie na okres 3,5 miesiąca.

W 2019 roku LROT pozyskała 2 stażystki oraz 1 praktykanta.

LUBELSKI OŚRODEK INFORMACJI TURYSTYCZNEJ I KULTURALNEJ – 8 etatów.

Dodatkowo w 2019 roku była zatrudniona jedna osoba na umowo-zlecenie na okres 6 miesięcy do obsługi punktu LOITiK w Centrum Spotkania Kultur.

1.5 CZŁONKOSTWO W STOWARZYSZENIU

Obecna liczba członków Stowarzyszenia na dzień 31 grudnia 2019 roku wynosi 88, w tym samorządy – 11, uczelnie wyższe – 3, stowarzyszenia i fundacje – 8, biura turystyczne – 20, hotele i ośrodki turystyczne – 21, firmy turystyczne – 23 oraz instytucje kultury – 2.

2. DZIAŁANIA PROMOCYJNE

2.1 X LUBELSKIE TARGI TURYSTYCZNE – 24-26 maja 2019

W dniach 24-26 maja 2019 w Lublinie na Starym Mieście odbyły się X Lubelskie Targi Turystyczne. Była to doskonała okazja do prezentacji atrakcji turystycznych, oferty kulturalnej oraz bazy gastronomiczno-noclegowej naszego regionu, przedstawienia oferty Członków LROT. Na X Targach Turystycznych gościliśmy biura podróży, lokalne organizacje turystyczne, przedstawiciele miast, gmin, starostw i powiatów (np. Zamość, Chełm, gmina Mielnik, powiat Łęczyński, Starostwo Powiatowe w Nowym Sączu, gmina Parczew), Hajduszoboszlo. Podczas trwania targów odbyło się spotkanie z Bartkiem Szaro prowadzącego bloga „Paragon z podróży” oraz z rysownikiem panem Tomaszem Wilczkiewiczem. Odbył się również koncert „Czarnych Lwów z Przedmieścia”, koncert młodzieży ze Szkoły Muzycznej w Lublinie, warsztaty prowadzone przez Karuzelę Sztuki oraz pokazy tanga. Wydarzenie cieszyło się bardzo dużym zainteresowaniem wśród turystów, mieszkańców miasta Lublin oraz gości z Regionu Lubelskiego. Dzięki plenerowej formie mieszkańcy miasta oraz goście zainteresowani turystyką, kulturą i kulinariami mogli uczestniczyć w kiermaszu nieodpłatnie. Osoby odwiedzające X Lubelskie Targi Turystyczne miały okazję wziąć udział w licznych konkursach.

2.2 AKCJA PROMOCYJNA „1000 POCZTÓWEK Z LUBELSZCZYZNY”

Mieszkańcy Lublina i odwiedzający Lublin turyści mogli stać się ambasadorami naszego regionu poprzez wysłanie pocztówki do znajomych, rodziny, kogoś kogo zapragną zachęcić do odwiedzenia Lubelszczyzny. Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna przygotowała specjalne pocztówki, które wraz ze znaczkiem należało odebrać podczas X LUBELSKICH TARGÓW TURYSTYCZNYCH na Starym Mieście w Lublinie w dniu

24.05.2019r. na stoisku Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej. 1000 osób miało możliwość wysłania pozdrowień z Lubelszczyzny do rodziny i znajomych bezpłatnie.

2.3 X LUBELSKA GALA TURYSTYKI – 3.10.2019

3 października 2019 r., w Centrum Spotkania Kultur, po raz dziesiąty, z okazji Światowego Dnia Turystyki, odbyła się X Lubelska Gala Turystyki. Gospodarzami wydarzenia byli: Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna oraz Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego w Lublinie. Wydarzenie obejmowało panel merytoryczny oraz uroczyste wręczenie nagród w konkursie na „Najlepszy Produkt Turystyczny Województwa Lubelskiego 2019”. W części merytorycznej dr hab. Magdalena Florek z Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu wystąpiła z prezentacją dotyczącą budowania doświadczenia marki destynacji turystycznej. Pani Renata Pawłowska-Maciak, dyrektor Departamentu Komunikacji Internetowej POT przedstawiła prezentację dotyczącą certyfikowanych produktów turystycznych jako magnes przyciągającego turystów, a Pani Dorota Skwarek z Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubelskiego, przedstawiła zagadnienia związane z turystyką w Strategii Rozwoju Województwa Lubelskiego 2020-2030.

Panel merytoryczny zamknęło wystąpienie Sekretarza Stanu w Ministerstwie Inwestycji i Rozwoju – Pana Artura Sobonia dotyczące wspierania inwestycji w sektorze turystyki w makroregionie Polski Wschodniej. W części uroczystej, z okazji przypadającej w 2019 r. 15-tej rocznicy działalności Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej, przekrój działalności LROT zaprezentowali: Pan Paweł Wójcik – prezes LROT i Pani Dorota Lachowska – dyrektor biura LROT. Następnie zostały zaprezentowane wszystkie zgłoszone w konkursie „Najlepszy Produkt Turystyczny Województwa Lubelskiego 2019” produkty turystyczne oraz wręczone, przez Zbigniewa Wojciechowskiego – Wicemarszałka Województwa Lubelskiego, Renatę Pawłowską-Maciak – dyrektor Departamentu Komunikacji Internetowej POT oraz Pawła Wójcika – Prezesa LROT, nagrody i wyróżnienia. Uczestnikami wydarzenia byli przedstawiciele władz samorządowych, lokalnych organizacji turystycznych, branży turystycznej, uczestnicy i sympatycy konkursu.

Specjalnymi gośćmi Gali byli artyści z Fundacji Sztukmistrze.

2.4 FORUM POT-ROT-LOT 26-27.11.2019

W dniach 26 i 27 listopada 2019 r. odbyło się Forum POT-ROT-LOT – najważniejsze wydarzenie branży turystycznej, w którym uczestniczyli przedstawiciele Polskiej Organizacji Turystycznej, Regionalnych i Lokalnych Organizacji Turystycznych, jak również dyrektorzy Zagranicznych Ośrodków Polskiej Organizacji Turystycznej. Tegoroczne forum, zorganizowane przez Polską Organizację Turystyczną w partnerstwie z Urzędem Marszałkowskim Województwa Lubelskiego i Lubelską Regionalną Organizacją Turystyczną odbyło się w Hotelu „Zamek Biskupi” w Janowie Podlaskim. Dwudniowe wydarzenie było okazją do wymiany doświadczeń, omówienia nowych strategii i założeń związanych z promocją turystyczną, ale także do zapoznania się z bogatą ofertą turystyczną Lubelszczyzny. Na stoisku promocyjno-informacyjnym, obsługiwanym przez pracowników Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej oraz Lubelskiego Ośrodka Informacji Turystycznej i Kulturalnej, uczestnicy forum mogli zapoznać się ofertami i działalnością członków LROT oraz publikacjami na temat walorów województwa lubelskiego. O potencjale turystycznym naszego regionu opowiedzieli prezes Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej, Paweł Wójcik oraz Dorota Lachowska, dyrektor Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej. Nie zabrakło również muzycznego elementu promocji województwa lubelskiego. Najstarsza w Polsce Orkiestra Symfoniczna im. Karola Namysłowskiego w Zamościu pod batutą Dyrektora Tadeusza Wicherka zaprezentowała uczestnikom różnorodny repertuar, tworzony od przeszło stulecia.

2.5 TARGI KRAJOWE I ZAGRANICZNE

W 2019 roku Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna uczestniczyła w krajowych i zagranicznych targach turystycznych.

Targi Krajowe

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna przy współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Lubelskiego wzięła udział w następujących targach:

- Tour Salon, Poznań 1-3 luty;
- Targi Turystyczne WYPOCZYNEK, Toruń 13-14 kwiecień;
- Targi Turystyki Weekendowej ATRAKCJE REGIONÓW, Chorzów 17-19 maj;
- Lubelskie Targi Turystyczne, Lublin 24-26 maj;
- Targi World Travel Show, Nadarzyn 18-20 październik;

Zakres prac przy udziale w wyżej wymienionych targach obejmował poinformowanie członków LROT o możliwości czynnego udziału w targach, zebranie materiałów informacyjnych od członków LROT,

przygotowanie materiałów promocyjnych dotyczących Lublina i Województwa Lubelskiego, wydelegowanie pracowników do obsługi stoiska targowego.

Targi Zagraniczne

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna była organizatorem regionalnego stoiska w ramach narodowego stoiska organizowanego przez Polską Organizację Turystyczną podczas następujących targów turystycznych:

- IMTM Tel Aviv, Izrael 12-13 luty;
- ITB Berlin, Niemcy 6-10 marzec;
- Otdych 2019 Mińsk, Białoruś 3-6 kwiecień;
- WTM London 2019, 4-6 listopad.

Zakres prac przy organizacji stoiska regionalnego obejmował wybór powierzchni wystawienniczej, konsultacje z POT dotyczące wystroju stoiska, poinformowanie członków LROT o możliwości czynnego udziału w targach, zebranie materiałów informacyjnych od członków LROT, przygotowanie materiałów promocyjnych dotyczących Lublina i Województwa Lubelskiego, transport materiałów do magazynu POT lub bezpośredni na miejsce targów, wydelegowanie pracowników do obsługi stoiska targowego, opłacenie kosztów stoiska i udziału w targach.

2.6 ORGANIZACJA KONKURSU NA NAJLEPSZY PRODUKT TURYSTYCZNY WOJEWÓDZTWA LUBELSKIEGO

Dziesiąty raz Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna zorganizowała regionalny etap konkursu na „Najlepszy Produkt Turystyczny Województwa Lubelskiego 2019” w ramach ogólnopolskiego organizowanego przez Polską Organizację Turystyczną XVII edycji konkursu „Najlepszy Produkt Turystyczny – Certyfikat POT”. Głównym celem konkursu było wyłonienie najbardziej atrakcyjnych produktów turystycznych Regionu Lubelskiego, ich promocja, a także wspieranie inicjatyw na rzecz rozwoju turystyki regionalnej. Produkty dotyczyły pięciu kategorii: wydarzenie, impreza, obiekt, obszar, szlak. W okresie od 17 lipca do 29 sierpnia wpłynęło 37 zgłoszeń do konkursu. Od dnia 29 sierpnia do 10 września 2019 r. członkowie Kapituły, w tajnym głosowaniu, wybrali produkty wyróżnione i laureatów. W dniach: 2 - 9 września na funpagu LROT najlepszy produkt wybrali Internauci. Spośród 37 nadesłanych zgłoszeń Kapituła konkursu wyróżniła 5 produktów: Jarmark Holeński w Holi; Muzeum Sił Powietrznych w Dęblinie; Festiwal Kazimiernikejszyn w Kazimierzu Dolnym; Łubinowe Wzgórze Eko Resort & Natural SPA w Łąkach; Szturm Twierdzy Zamość w Zamościu. Wyróżnienie specjalne otrzymało wydarzenie Good Morning, Dęblin w Dęblinie. Zwycięzcą w Głosowaniu Internautów zostało wydarzenie: **Szturm Twierdzy Zamość w Zamościu**. W roku 2019 Kapituła konkursu „Najlepszy Produkt Turystyczny Województwa Lubelskiego 2019” wyłoniła i rekomendowała do etapu ogólnopolskiego trzy produkty:

I Miejsce otrzymała **Letnia Akademia Filmowa w Zwierzyńcu**

II miejsce otrzymały **Magiczne Spotkania z Naturą – Poleski Park Narodowy**

III miejsce w Konkursie otrzymały **Międzynarodowe Zawody Balonowe w Nałęczowie**

2.7 ORGANIZACJA PROJEKTU BUDŻETU OBYWATELSKIEGO PT. „WSPÓŁPRACA PROCENTUJE”

W 2019 r. LROT po raz trzeci zrealizowała projekt, w ramach którego podmioty zrzeszone miały możliwość otrzymania dotacji na realizację swoich przedsięwzięć. Wielkość środków finansowych przeznaczona na realizację projektów wynosiła 30.000 zł, w tym alokacja przeznaczona była łącznie na 6 projektów o wartości max. 5.000 zł każdy. Od 5 do 15 lipca trwało zgłaszanie projektów do realizacji. Zgłosił się jeden podmiot. 25 lipca 2019 r. w czasie trwania Walnego Zebrania członków LROT Pan Marek Pomietto zaprezentował projekt do realizacji: „Turystyka kajakowa w kalendarzach na 2020 rok”. W ramach realizacji zostały opracowane i wydrukowane kalendarze na 2020 rok promujące turystykę kajakową i rowerową nad Bugiem. Kalendarze są bezpłatnie dystrybuowane wśród uczestników różnych konferencji, forów i warsztatów z branży turystycznej.

2.8 V LUBELSKI RAJD ROWEROWY – 31.08.2019

W sierpniu 2019 r. odbył się V Lubelski Rajd Rowerowy na trasie LUBLIN – BYSTRZYCA – ZAWIEPRZYCE – KIJANY – LUBLIN. Celem rajdu była popularyzacja aktywnej formy turystyki na terenie województwa lubelskiego, a także promocja szlaków rowerowych oraz walorów turystycznych Lubelszczyzny. Podczas rajdu uczestnicy poznali następujące miejsca: Zawieprzyce – wieś z ruinami zamku na wysokiej skarpie Wieprza, Pliszczyn, Bystrzyca i Kijany. Dla uczestników przygotowany został również konkurs wiedzy dotyczącej zwiedzonych miejsc. Na zakończenie trasy, trzy osoby z najlepszym wynikiem w konkursie otrzymały nagrody. Zapewniona została opieka służb medycznych i ratunkowych, serwis rowerowy oraz odpowiednia ochrona wydarzenia. W imprezie wzięło udział 122 uczestników. Wydarzenie zostało objęte

Honorowym Patronatem Marszałka Województwa Lubelskiego Jarosława Stawiarskiego, Prezydenta Miasta Lublin Krzysztofa Żuka, Prezesa Polskiej Organizacji Turystycznej Roberta Andrzejczyka, Starosty Łęczyńskiego Krzysztofa Niewiadomskiego, Wójta Gminy Spiczyn Doroty Szczęsnej oraz Wójta Gminy Wólka Edwina Gortata.

2.9 PROMOCJA WOJEWÓDZTWA LUBELSKIEGO PODCZAS ŚWIĘTA NIEPODLEGŁOŚCI W MIŃSKU – 11.11.2019

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna na zlecenie i we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Lubelskiego przeprowadziła szereg działań promujących potencjał gospodarczy oraz walory turystyczne województwa lubelskiego w ramach prezentacji Lubelszczyzny podczas obchodów Święta Niepodległości, organizowanych przez Ambasadę Rzeczypospolitej Polskiej w Mińsku na Białorusi. Przygotowane zostało stoisko promocyjne województwa lubelskiego z produktami regionalnymi i produktami "Marka Lubelskie", gdzie uczestnicy wydarzenia (ponad 1 000 osób) m.in. przedstawiciele białoruskich władz, nauki, kultury, mediów, biznesu i środowisk niezależnych, dyplomaci, a także licznie zgromadzona mniejszość polska na Białorusi, mieli okazję poznać tradycyjne przysmaki kuchni regionalnej. Przy każdym produkcie został ustawiony tabliczki informacyjne, również w języku rosyjskim, z podpisem produktów regionalnych oraz z logo producenta. Działania te miały na celu kreowanie dobrego wizerunku regionu pod kątem potencjalnych inwestorów i kontrahentów.

2.10 SZLAK ARCHITEKTURY DREWNIANEJ

W dniu 11 marca 2019 LROT wzięła udział w Komisji Edukacji, Kultury i Sportu Sejmiku Województwa Lubelskiego, podczas której został przedstawiony projekt „Szlak Architektury Drewnianej Województwa Lubelskiego”. Została przedstawiona prezentacja przygotowana przez Panią Dyrektora Dorotę Lachowską przy współpracy z Wojewódzkim Konserwatorem Zabytków Panem Dariuszem Kopciowskim. W 2019 roku zostały opracowane założenia projektu, określono zakres prac, przygotowano budżet projektu oraz określono możliwości pozyskania zewnętrznych środków finansowych na jego realizację.

2.11 SEJMIK TURYSTYCZNY – 20.02.2019

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna była współorganizatorem Sejmiku Turystycznego, który odbył się 20 lutego 2019 w Centrum Spotkania Kultur. Debata o przyszłości turystycznej Lubelszczyzny była okazją do wymiany poglądów i doświadczeń na temat rozwoju turystyki w naszym regionie. Wprowadzenie do rozmów zapewnili: Mariusz Sagan - Dyrektor Wydziału Strategii i Obsługi Inwestorów Lublin, Leszek Zegzda - Małopolska Organizacja Turystyczna, Dorota Lachowska - Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna, Monika Rybczyńska - Travel Channel Polska.

3. ZARZĄDZANIE ORAZ AKTUALIZACJA STRON INTERNETOWYCH ORAZ PORTALI SPOŁECZNOŚCIOWYCH

3.1 NOWOCZESNE STRONY INTERNETOWE

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna zarządza nowoczesnymi portalami internetowymi: zostały stworzone z myślą o turystach, touroperatorach, osobach zainteresowanych Regionem Lubelskim, planujących zwiedzić Miasto Lublin oraz województwo lubelskie, a także członkach Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej. Na stronach znajdują się informacje m. in. o wydarzeniach, zabytkach, noclegach, bazie gastronomicznej oraz o środkach komunikacji.

Nazwa	Aktywność	Charakterystyka
www.lrot.pl	Aktualizacja informacji na temat działalności LROT, bazy danych Członków LROT, wydarzeń.	Strona zawiera informacje o atrakcjach turystycznych Lubelskiego oraz działalności Stowarzyszenia.
www.lublincard.eu	Strona promująca Lubelską Kartę Turysty, opis i zasady działania Karty.	Strona zawiera informacje o Lubelskiej Karcie Turysty, Partnerach i Punktach Partnerskich Karty Turysty.
www.renesanslubelski.pl	Aktualizacja treści.	Strona zawiera informacje dotyczące szlaku renesansu lubelskiego: oznakowanych obiektów posiadających charakterystyczne cechy renesansu Lubelskiego, galerię zdjęć, mapę do pobrania w formie PDF oraz QR aplikacji mobilnej.
www.polesie-turystyka.pl	Aktualizacja i zamieszczanie treści	Informacje na temat Polesia
www.culture-lab.pl	Aktualizacja i zamieszczanie treści	Strona projektu „CULTURE-LAB”

3.2 MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

LROT jest stale obecna na Facebooku, Instagramie i Twitterze. Wszystkie strony są na bieżąco aktualizowane z najwyższą dbałością o atrakcyjność treści. Łączna liczba obserwujących działalność LROT w mediach społecznościowych to ponad **14 000 osób**.

Zasięg postów umieszczanych od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 roku na profilu LROT na Facebooku wyniósł ponad **925 000 wyświetleń**.

Nazwa	Aktywność	Liczba obserwujących
LROT (Facebook)	Informacje dot. atrakcji w regionie, oferty turystycznej, wydarzeń kulturalnych, działalności LROT	6395
Lubelska Karta Turysty (Facebook)	Informacje na temat Karty Turysty oraz Partnerów i Punktów Partnerskich Karty.	3660

4. ORGANIZACJA STUDY PRESS I STUDY TOUR

Lp.	Ilość osób	Termin	Kraj	Typ
1	1	23.03.2019	Holandia	Dziennikarz z Lonely Planet
2	50	19-22.06.2019	Chiny, Tajwan, USA, Grecja, Holandia, Włochy, Ukraina, Polska, Norwegia, Kanada, Japonia, Turcja, Izrael, Korea Południowa, Belgia, Czechy, Hiszpania, Niemcy, Wielka Brytania	Dziennikarze
3	8	26-29.09.2019	Węgry	Touroperatorzy
4	2	30.11.2019	Korea	Dziennikarze telewizyjni
5	25	14-15.11.2019	Polska	Członkowie LROT

1. Wizyta dziennikarza z Holandii mająca na celu aktualizację przewodnika Lonely Planet. Pracownicy Lubelskiego Ośrodka Informacji Turystycznej i Kulturalnej oprowadzili dziennikarza po najważniejszych miejscach i zabytkach Miasta Lublin oraz udzielili niezbędnych informacji do aktualizacji przewodnika turystycznego.
2. Pomoc przy realizacji wydarzenia Media World Cup 2019. Edycja promowała Lubelszczyznę jako idealne miejsce na aktywne wakacje. Zostały zorganizowane dwie tury zwiedzania Lublina po najważniejszych atrakcjach turystycznych. Dziennikarze odwiedzili również Zamość, Rostocze i Kazimierz Dolny.
3. Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna przy współpracy z Polskimi Liniami Lotniczymi LOT oraz Urzędem Miasta Zamość zorganizowała wizytę studyjną dla touroperatorów z Węgier, która obejmowała zwiedzanie Lublina, Zamościa, Kazimierza Dolnego, Kozłówki, Zwierzyńca oraz Rostoczańskiego Parku Narodowego.
4. W dniach 30.10 – 01.11.2019 w Lublinie miała miejsce wizyta koreańskich dziennikarzy stacji telewizyjnej Korean Broadcasting System. Wizyta zorganizowana została przez Centrum Współpracy Międzynarodowej i Referat ds. Turystyki Urzędu Miasta Lublin przy współpracy z Polska Agencją Prasową i przy wsparciu Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej. Była ona częścią szerszego projektu, podczas którego powstał materiał o Polsce jako atrakcyjnej destynacji turystycznej, w nawiązaniu do trzydziestej rocznicy nawiązania stosunków dyplomatycznych pomiędzy Rzeczpospolitą Polską a Republiką Korei. Podczas wizyty w Lublinie koreańscy goście odkrywali najciekawsze zabytki Lublina. W programie znalazło się między innymi zwiedzanie Starego Miasta, którego mury kamienic do dziś skrywają ślady wielowiekowej historii, a elementy tradycji i dziedzictwa stanowią inspirację i źródło wielu wydarzeń kulturalnych odbywających się w mieście.

Efekt wizyty jest film o Lublinie zamieszczony na Youtube:

<https://www.youtube.com/watch?v=m4xOrhhXANI&fbclid=IwAR27S12gBn55KD3SbT6scffFQdkk5RpfNaoDxXljW8EmH1crrOfyF0ymn>

5. W listopadzie członkowie Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej zwiedzili tereny Krainy Lessowych Wąwozów. Uczestnicy poznali ofertę turystyczną takich miejsc jak: Końskowola - serce polskiego szkółkarstwa - Muzeum Czartoryskich w Puławach - Muzeum Kowalstwa Wojciechów - Kazimierz Dolny - SPA Nałęczów - Werandki - Poniatowa - Pustelnia - Ryby / Zajazd Rybacki - Opole Lubelskie gmina - Kuźnia Wojciechów Roman Czerniec i Agroturystyka u Kowalowej. Dzięki wizycie studyjnej członkowie LROT pozyskali wiele informacji na temat miejscowych atrakcji oraz sposobu funkcjonowania organizacji skupiającej 8 gmin zachodniej części Lubelszczyzny. Wymiana doświadczeń była możliwa dzięki bezpośrednim spotkaniom z przedstawicielami lokalnych samorządów, m.in. Burmistrz Nałęczowa Wiesław ParDYka, Artur Markowski Wójt Gminy Wojciechów, Wójt Gminy Końskowola Stanisław Gołębiowski oraz Zastępca Burmistrza Poniatowej Aneta Poniatowska. Nabywanie wiedzy o walorach turystycznych regionu oraz nawiązywanie współpracy pełnią kluczową rolę w procesie tworzenia i promocji oferty turystycznej, dlatego Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna w przyszłym roku planuje zorganizować kolejne wizyty studyjne w różnych częściach województwa.

5. WSPÓŁPRACA Z MEDIAMI

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna prowadzi stałe działania, które mają na celu komunikację dotyczącą atrakcyjności turystycznej województwa lubelskiego. W 2019 roku dzięki naszym działaniom region reklamowany był w następujących mediach: Wiadomości Turystyczne, Lajf, Dziennik Wschodni, Lonely Planet, TVP Lublin, Radio PLUS, Radio CENTRUM, Radio Lublin, Radio Złote Przeboje, itp.

6. DZIAŁALNOŚĆ KONFERENCYJNA I SZKOLENIA

a) Konferencja – Warszawa 08.01.2019

Udział w konferencji „Ogólnopolski dzień informacyjny dotyczący programu Erasmus+”.

b) Spotkanie Kapituły Certyfikat POT – Warszawa 13.03.2019

Udział Dyrektor Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej Doroty Lachowskiej w obradach Kapituły XVI edycji konkursu na „Najlepszy Produkt Turystyczny - Certyfikat Polskiej Organizacji Turystycznej”.

c) IX Gremium Ekspertów Turystyki – Gdańsk 27-29.03.2019

Udział Dyrektor Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej Doroty Lachowskiej w IX Gremium Ekspertów Turystyki połączone z „Konferencją Nowe Trendy w Turystyce”.

d) V Forum Promocji Turystycznej – Wrocław 9-11.04.2019

Udział Dyrektor Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej Doroty Lachowskiej w V Forum Promocji Turystycznej jako prelegent.

e) Szkolenie dla Punktów Informacji Turystycznej – Zamość 25.04.2019

Dyrektor Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej Dorota Lachowska wzięła udział i przeprowadziła prezentację podczas szkolenia dla Punktów Informacji Turystycznej „Zamość i Roztocze wspólny Produkt Turystyczny”.

f) Posiedzenie Zarządów Województw Podkarpackiego i Lubelskiego – Lubaczów 08.05.2019

W Muzeum Kresów w Lubaczowie odbyło się posiedzenie Zarządów Województw Podkarpackiego i Lubelskiego. Podczas spotkania Dyrektor Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej Dorota Lachowska opowiedziała o turystyce na Roztoczu.

g) Konferencja „Rekonstrukcje historyczne jako produkt turystyczny” – Zamość 30.05.2019

Dyrektor Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej Dorota Lachowska wzięła udział i przeprowadziła prezentację podczas organizowanej przez Miasto Zamość, Instytut Historii Uniwersytetu Rzeszowskiego oraz Polską Organizację Turystyczną konferencji naukowo-branżowej „Rekonstrukcje historyczne jako produkt turystyczny”.

h) Warsztaty – Warszawa 14.06.2019

Udział w warsztatach szkoleniowych organizowanych przez Polską Organizację Turystyczną „Zrównoważona Turystyka – wyzwania, bariery, sukcesy”.

i) Udział Prezesa LROT Pawła Wójcika w Gali ogłoszenia wyników w ramach projektu „Polskie Marki Turystyczne” 16.09.2019.

j) Światowy Dzień Turystyki 27-28.09.2019

Udział Pawła Wójcika Prezesa LROT i Doroty Lachowskiej Dyrektor LROT w Światowych Dniach Turystyki w Chorzowie.

k) I Lubelskie Forum Turystyki 22-23.10.2019

Przygotowanie i przedstawienie prezentacji dotyczącej „Markowych produktów turystycznych województwa lubelskiego” przez Pawła Wójcika prezesa LROT i Dorotę Lachowskiej dyrektor LROT.

l) Konferencja w Nałęczowie 28.10.2019

Udział Pawła Wójcika Prezesa LROT i Doroty Lachowskiej Dyrektor LROT w konferencji zorganizowanej przez LOT Kraina Lessowych Wąwozów nt. „ Kraina Lessowych Wąwozów jako Polska Marka Turystyki”.

m) Konferencja w Zamościu 24.10.2019

Udział Pawła Wójcika Prezesa LROT i Doroty Lachowskiej Dyrektor LROT w konferencji zorganizowanej przez Miasto Zamość oraz Zamojskie Centrum Informacji Turystycznej i Historycznej w Zamościu odnośnie Podsumowania Sezonu Turystycznego 2019.

n) Szkolenie – Gołdap 6-8.11.2019

Udział pracowników LROT w spotkaniu projektowym Członków Sieci Eden zorganizowanym przez Polską Organizację Turystyczną, podczas którego odbyły się praktyczne warsztaty w zakresie inwentyki i tworzenia innowacji na potrzeby turystyki zrównoważonej prowadzone przez Adama Mikołajczyka międzynarodowego eksperta w dziedzinie Marketingu miejsc.

7. SZKOLENIA ZORGANIZOWANE PRZEZ LROT

a) Szkolenie dla Członków LROT „Skuteczny marketing turystyczny” – 25.01.2019

Szkolenie zorganizowane dla członków Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej było prowadzone przez Katarzynę i Macieja Marczewskich prowadzących blog „Ruszaj w drogę”. Szkolenie miało na celu wzmocnienie kompetencji dotyczących przygotowania i promowania ofert turystycznych.

b) Spotkanie promocyjne – Mińsk 05.04.2019

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna przy współpracy z Rootka Tours i Projekt Shtetl Routes zorganizowała podczas Targów Otdych 2019 w Mińsku promocję rosyjskojęzycznego wydania przewodnika „Szlakami sztetli. Podróż przez zapomniany kontynent”. Przewodnik to wydane przez Ośrodek Brama Grodzka kompendium wiedzy na temat małych miasteczek pogranicza Polski, Ukrainy i Białorusi.

c) Szkolenie „Turysta w Lublinie – wsparcie dla pracowników branży turystycznej” – 06.06.2019

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna zorganizowała szkolenie dla członków LROT mające na celu podniesienie kwalifikacji z zakresu obsługi turysty / klienta. Główne tematy prelekcji to: „Jakość obsługi w turystyce – podstawy” oraz „Lublin i Lubelszczyzna – najważniejsze informacje niezbędne w obsłudze turysty”.

d) Szkolenie dla Punktów Informacji Turystycznej – 22.11.2019 r.

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna we współpracy z Polską Organizacją Turystyczną zorganizowała szkolenie dla pracowników punktów informacji turystycznej mające na celu podniesienie kwalifikacji z zakresu obsługi klienta. W szkoleniu wzięli udział przedstawiciele m.in. z Lublina, Chełma, Puław, Zamościa, Krasnobrodu, Zwierzyńca, Tomaszowa Lubelskiego, Biłgoraja, Józefowa, Kazimierza Dolnego, Wojciechowa, Łęcznej, Włodawy, Sosnowicy oraz Firleja. Warsztaty odbyły się pod hasłem „Wiedza a jakość obsługi klienta w turystyce”, a tematem prelekcji był potencjał przyrodniczy oraz kulturowy województwa lubelskiego w tworzeniu produktów turystycznych. O „Jakości obsługi turysty w informacji turystycznej” opowiedziała Dyrektor Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej Dorota Lachowska. Ostatnią częścią szkolenia była wizyta w Muzeum Wsi Lubelskiej w Lublinie, które w tym roku otrzymało rekomendację Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej do Złotego Certyfikatu Polskiej Organizacji Turystycznej. Szkolenie cieszyło się dużym zainteresowaniem uczestników, co jest determinantem do organizacji kolejnych tego typu przedsięwzięć.

8. TABLICE INFORMACYJNE

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna przeprowadziła audyt wewnętrzny tablic informacyjnych na szlakach turystycznych w naszym regionie. Na tej podstawie, została przygotowana dokumentacja tablic, które zostały zniszczone lub skradzione. Rozpoczął się również proces montażu tablic, które ze względu na trwający remont nie mogły być zamontowane w terminie wcześniejszym. Procedury obejmują zarówno druk szklanych tablic, jak również pozyskanie stosownych pozwoleń.

9. LUBELSKA KARTA TURYSTY

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna w roku 2019 prowadziła wszelkie działania związane z funkcjonowaniem Lubelskiej Karty Turysty.

Zakres działań promocyjnych LKT

W roku 2019 Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna podjęła szereg działań mających na celu popularyzację i promocję Lubelskiej Karty Turysty:

- stworzenie aktualnych materiałów promocyjno-informacyjnych,
- aktualizowanie strony www.lublincard.eu.
- promocja Karty w Lubelskim Ośrodku Informacji Turystycznej i Kulturalnej (ulotki, plakaty oraz rekomendacja ze strony pracowników informacji),
- promocja na Facebooku na platformach: Lubelska Karta Turysty, LOITiK, LROT, Piwnica Pod Fortuną oraz na stronach: www.lublin.eu, www.lublintravel.pl, www.lubelskietravel.pl, www.lrot.pl,
- dystrybucja ulotek (punkty informacji, hotele, restauracje, firmy),
- współpraca z gestorami bazy noclegowej,
- reklama Karty w Infokioskach,
- promocja Karty Turysty na lotnisku (plakaty),
- promocja Karty Turysty na tarach turystycznych,
- działania promocyjne w trakcie wydarzeń kulturalnych, targowych, wystawienniczych organizowanych w Lublinie.

Zakres działań związanych ze współpracą z Partnerami i Punktami Partnerskimi:

- pozyskanie nowych Partnerów Karty,
- cykliczny kontakt z Partnerami i Punktami Partnerskimi w zakresie szkoleń dla pracowników z zasad obsługi Karty oraz w sprawie zapotrzebowania na materiały reklamowe Karty,
- monitorowanie obsługi LKT poprzez badanie "tajemniczego klienta",
- pozyskiwanie nowych punktów partnerskich.

Pozyskiwanie funduszy z Projektu ERASMUS +

Do Fundacji Rozwoju Systemu Edukacji został złożony projekt pt. „Europejskie doświadczenia w działaniach regionalnych”. Wniosek pozytywnie przeszedł ocenę merytoryczną, jednak nie uzyskał odpowiedniej liczby punktów by zdobyć dofinansowanie. Po wprowadzeniu zmian zgodnych z uwagami ekspertów, wniosek zostanie złożony ponownie.

WYDAWNICTWA LROT

- komiks „Unia Lubelska 1569. Opowieść inspirowana historią”,
- Katalog Ofert Turystycznych 2020/2021.

10. WSPÓŁPRACA Z POLSKĄ ORGANIZACJĄ TURYSTYCZNĄ

Ważnym partnerem LROT jest Polska Organizacja Turystyczna. Wspólnie realizowanych jest wiele inicjatyw cyklicznych, konferencji, szkoleń i dedykowanych kampanii promocyjnych. Wybrane wspólne inicjatywy:

- współpraca z ZOPOT, przygotowanie komunikatów promujących miasto Lublin i Lubelszczyznę oraz rozesłanie ich do wszystkich Zagranicznych Ośrodków Polskiej Organizacji Turystycznej,
- konkurs na Najlepszy Produkt Turystyczny - konkurs ma na celu wyłonienie najbardziej atrakcyjnych, nowatorskich i przyjaznych dla turystów produktów turystycznych oraz ich popularyzację, a także wspieranie inicjatyw regionalnych i lokalnych, których efektem jest tworzenie produktów turystycznych,
- forum POT – ROT – LOT – spotkanie Polskiej Organizacji Turystycznej z przedstawicielami Regionalnych i Lokalnych Organizacji Turystycznych, w związku z omówieniem współpracy i wspólnych przedsięwzięć,
- targi, wystawy i wizyty dziennikarskie m.in. ITB Berlin, WTM Londyn,
- wymiana informacji na stronach internetowych oraz w mediach społecznościowych,
- budowanie systemu Contact Center Infolinii Turystycznej zapewniającej pomoc turystom polskim i zagranicznym, infokioski,
- szkolenie dla pracowników punktów informacji turystycznej,
- udział w konferencjach, szkoleniach, galach (Spotkanie Kapituły – Certyfikat POT; Warsztaty „Zrównoważona turystyka – wyzwania i sukcesy”; Szkolenie nt. „Kompetencje w zakresie promocji w mediach społecznościowych ze szczególnym uwzględnieniem prowadzenia profili firmowych na Facebooku i Instagramie”; Gala wręczania nagród „Polskie Marki Turystyczne”, spotkanie projektowe członków Sieci Eden),
- pomoc przy realizacji spotu reklamowego o najważniejszych miastach Polski; zdjęcia w Lublinie realizowano w dniu 10.09.2019.

11. WSPÓŁPRACA Z FORUM REGIONALNYCH ORGANIZACJI TURYSTYCZNYCH

Forum Regionalnych Organizacji Turystycznych skupia 16 Regionalnych Organizacji Turystycznych. Forum zostało powołane w celu wzmocnienia roli ROT-ów wśród organizacji działających na rzecz rozwoju turystyki w Polsce.

- aktywna praca przy wypracowywaniu stanowisk FROT w sprawie tzw. „Białej Księgi”,
- współpraca i wymiana wiedzy w ramach ROT,
- udział w zarządzie FROT,
- udział w spotkaniach i zebraniach.

Lubelski Ośrodek Informacji Turystycznej i Kulturalnej

Zadania zrealizowane w 2019 roku

Ośrodek wykonuje zadania związane z kompleksową obsługą klienta w zakresie informacji turystycznej: wyszukiwanie, gromadzenie, przetwarzanie oraz udostępnianie informacji turystycznej zgodnie z potrzebami klientów. Przekazywanie wiadomości zarówno na temat Lublina jak i województwa lubelskiego oraz całego kraju, w językach: polskim, angielskim, niemieckim, rosyjskim i hiszpańskim. Udzielanie informacji telefonicznej, za pośrednictwem poczty e-mail oraz mediów społecznościowych. W 2019 roku LOITiK odwiedziło **105 000 turystów**.

- Lubelski Ośrodek Informacji Turystycznej i Kulturalnej otrzymał **cztery gwiazdki** – najwyższą ilość w polskim systemie certyfikacji informacji turystycznej.
- Dystrybucja **materiałów promujących** Lublin i Lubelskie, oraz ofert turystyki przyjazdowej LROT, wydawnictw i ulotek z zakresu turystyki, rekreacji i kultury.
- Dostępność **7 dni w tygodniu**, przez 358 dni w roku.
- Prowadzenie **sprzedaży pamiątek, wydawnictw i map** dotyczących Lublina i Lubelszczyzny, realizacja zamówień, ciągły rozwój oferty sprzedaży.
- Sprzedaż oraz pełnienie funkcji Biura Obsługi **Lubelskiej Karty Turysty**. Administracja strony internetowej lublincard.eu oraz profilu Facebook; promocja LKT w Internecie; projektowanie, wydruk i dystrybucja materiałów promocyjnych; pozyskiwanie nowych Partnerów; kontakt z Partnerami; organizacja szkoleń dla Partnerów LKT.
- Udostępnianie **audioprzewodników** - w Lubelskim Ośrodku Informacji Turystycznej i Kulturalnej znajduje się 40 urządzeń, umożliwiających spacer po jednym z sześciu tematycznych szlaków Lublina: Wielokulturowy, Jagielloński Unii Lubelskiej, Pamięci Żydów Lublina, Zabytków Architektury, Znanych Lublinian i Staromiejski. Zwiedzanie jest dostępne w pięciu wersjach językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej, ukraińskiej i rosyjskiej (1100 wypożyczeń w 2019 roku).
- Prowadzenie **przechowalni bagażu** (w 2019 roku z usługi skorzystało 120 osób).
- Prowadzenie całorocznej **wypożyczalni rowerów** (50 wypożyczeń w 2019 roku).
- Uczestnictwo w projekcie **Contact Center** (obsługa ogólnokrajowej infolinii turystycznej), koordynowanym przez Polską Organizację Turystyczną.
- Obsługa **Infokiosków**.
- **Współpraca z branżą turystyczną, instytucjami kultury oraz samorządem** w zakresie pozyskiwania informacji oraz promocji w Internecie oferty turystycznej i kulturalnej Lublina i Regionu Lubelskiego.
- **Konsultacja merytoryczna** w zakresie wydawnictw promocyjnych.

Pozostałe działania:

1. USŁUGI PRZEWODNICKIE

- a) Orowadzanie po Lublinie uczestników projektu **ProVaHealth** realizowanego przez Urząd Miasta Lublin dla Klastra Lubelska Medycyna (*maj 2019*).
- b) Realizacja dwóch wycieczek z przewodnikiem po Lublinie dla uczestników **Media World Cup Series 2019** – 30 dziennikarzy z 19 krajów świata, biorących udział w Rowerowych Mistrzostwach w Zamościu i Kazimierzu Dolnym (*czerwiec 2019*).
- c) Przeprowadzenie 8 wycieczek z przewodnikiem i animatorem w stroju koziołka pt. **Szlakiem legend lubelskich**, dla dzieci z lubelskich szkół i przedszkoli. W spacerach udział wzięło łącznie 200 uczestników (*cały rok*).
- d) **Lublin w samo południe** – 25 weekendowych spacerów po Lublinie z przewodnikiem, w każdą sobotę i niedzielę wakacji. Usługa świadczona w języku polskim i angielskim. W 2019 roku z oferty skorzystało 500 osób (*lipiec – sierpień 2019*).

- e) Przygotowanie oferty i realizacja **wycieczki po Lublinie dla 80 profesorów Szkoły Głównej Handlowej** w Warszawie (*lipiec 2019*).
- f) Obsługa przewodnicka (3-dniowa) wizyty studyjnej **dziennikarzy z Węgier** (*wrzesień 2019*).
- g) **I Lubelskie Forum Turystyki** – oprowadzanie po Lublinie dwóch grup uczestników (*październik 2019*).
- h) Oprowadzanie po lubelskim Starym Mieście delegacji Urzędu Miasta Lublin z **telewizji z Korei Południowej – Korean Broadcasting System**, (*październik 2019*).
- i) Przygotowanie programu **wizyty studyjnej** w Regionie Lubelskim dla stowarzyszenia **SPATA**, zrzeszającego polonijne biura podróży w USA.

2. WYDARZENIA TURYSTYCZNE I KULTURALNE

- a) Wernisaż pokonkursowej **wystawy fotografii #LublinTravel 2018** (*styczeń 2019*), prezentowała 21 spośród 82 zgłoszonych do konkursu zdjęć, przedstawiających atrakcyjność turystyczną Lublina. Tematem były zarówno interesujące miejsca, jak i wydarzenia.
- b) Organizacja **Wieczorów z piosenką turystyczną** (*lut, maj, listopad*), czyli imprez polegających na wspólnym śpiewaniu piosenek znanych z turystycznych szlaków. W trzech edycjach zrealizowanych w 2019 roku wzięło udział łącznie ponad 200 osób.
- c) **Zima w mieście** (*lut 2019*) – realizacja własnych propozycji imprez w ramach wydarzenia organizowanego przez Urząd Miasta Lublin: dwie edycje **Warsztatów rysunku z Tomaszem Wilczkiewiczem „Unia Lubelska”**. Dzieci mogły zapoznać się z tajnikami warsztatowymi rysunku oraz miały możliwość stworzenia własnych dzieł. Motywem przewodnim była Unia Lubelska.
- d) **Sezon Lublin** – współpraca z Urzędem Miasta Lublin przy ósmej edycji imprezy. Pełnienie funkcji **Biura Obsługi Sezonu Lublin**. Biuro funkcjonowało od 11 kwietnia do 5 maja, codziennie w godzinach od 9.00 do 17.00 i było stale obsługiwane przez dwóch pracowników LOITiK. Informacja na temat programu wydarzeń przekazywana była bezpośrednio, e-mailowo oraz telefonicznie, za pomocą trzech telefonów. Zapisy prowadzono poprzez dedykowany system internetowy oraz osobiście w BOSL. W ciągu 25 dni funkcjonowania Biura, obsłużono 1600 interesantów.
- e) **Sezon Lublin** – zgłoszenie i realizacja imprez turystycznych i kulturalnych w ramach wydarzenia (łącznie ok. 400 uczestników):
 - **Unia Lubelska – poza protokołem** (2 edycje) – prelekcja i spacer odkrywające wiele ciekawostek związanych z niezwykle ważnym wydarzeniem w dziejach miasta, kraju i całej Europy.
 - **Dzieci poznają historię Lublina** (2 edycje) – wydarzenie rodzinne dedykowane dzieciom, składające się ze spaceru po Starym Mieście i warsztatów twórczych w LOITiK.
 - **Lubelskie zagadki z audioprzewodnikiem – gra miejska** – wypożyczając urządzenie w Lubelskim Ośrodku Informacji Turystycznej i Kulturalnej, uczestnicy gry otrzymali kartę pytań, odnoszącą się do Jagiellońskiego Szlaku Unii Lubelskiej. Osoby, które prawidłowo wykonały zadania podczas spaceru, otrzymały pamiątkowy dyplom.
 - **Wieczór z piosenką turystyczną**.
- f) **Światowy Dzień Dojazdu Rowerem do Pracy** – LOITiK partnerem wydarzenia organizowanego przez Porozumienie Rowerowe – wręczanie rowerowych gadżetów osobom odwiedzającym w tym dniu Ośrodek na rowerze, (*maj 2019*).
- g) **Noc Kultury** – Lubelski Ośrodek Informacji Turystycznej i Kulturalnej był otwarty do godz. 22.00; udzielanie informacji na temat programu wydarzenia (*czerwiec 2019*).
- h) LOITiK partnerem gry miejskiej **450 lat Unii Lubelskiej, czyli przedszkolak na tropie kluczy, historii i współpracy się uczy**, organizowanej przez lubelskie przedszkola. W okresie od maja do czerwca Ośrodek odwiedziło 47 grup przedszkolnych (*maj-czerwiec 2019*).
- i) **Carnaval Sztukmistrzów 2019** - organizacja i obsługa zewnętrznego punktu informacji turystycznej na placu Łokietka, we współpracy z Urzędem Miasta Lublin. Podczas trzech dni obsłużono ok. 1500 osób (*26-28 lipca 2019*).
- j) **Carnaval Sztukmistrzów 2019** – opracowanie i przeprowadzenie **Questu „Tajemnice Lublina”** dostępnego na stoisku promocyjnym wydarzenia. W Queście wzięło udział prawie 500 osób (*26-28 lipca 2019*).
- k) **Promocja przewodników turystycznych o Lublinie** autorstwa Ireny Kowalczyk – spotkanie z autorką w Lubelskim Ośrodku Informacji Turystycznej i Kulturalnej, podczas **Jarmarku Jagiellońskiego** (*sierpień 2019*).

- l) Współpraca przy organizacji **V Lubelskiego Rajdu Rowerowego Lublin – Zawieprzycze** – próbny objazd trasy, pilotaż i zabezpieczenie Rajdu (*sierpień 2019*).
- m) Realizacja **konkursu fotograficznego #LublinTravel 2019**, będącego promocją walorów turystycznych miasta. Współpraca z Zagranicznymi Ośrodkami POT w Londynie i Amsterdamie przy promocji wydarzenia. Główny post z albumem zdjęć konkursowych dotarł do 60 000 osób, wywołując 10 000 reakcji (*październik – listopad 2019*).
- n) Organizacja **pokonkursowej wystawy fotografii #LublinTravel 2019** w LOITiK – tematem przewodni to Unia Lubelska (*grudzień 2019*).
- o) **Mikołajki z lubelskim koziołkiem** - mikołajkowy spacer dla dzieci, w towarzystwie przewodnika i animatora w stroju lubelskiego koziołka (*grudzień 2019*).
- p) **Festiwal Bożego Narodzenia – Świąteczna kartka z Lublina** – organizacja warsztatów świątecznych w Lubelskim Ośrodku Informacji Turystycznej i Kulturalnej, we współpracy z Urzędem Miasta Lublin i Karuzelą Sztuki. Przeprowadzono dwie edycje wydarzenia, będącego połączeniem warsztatów fotograficznych oraz zajęć plastycznych (*grudzień 2019*).

3. STRONY INTERNETOWE I MEDIA SPOŁECZNOŚCIOWE

- a) Lubelski Ośrodek Informacji Turystycznej i Kulturalnej administruje strony internetowe: **www.lublintravel.pl** oraz **www.lubelskietravel.pl**. Obsługa obejmuje tworzenie i aktualizowanie bazy danych oraz umieszczanie informacji na temat aktualnych wydarzeń odbywających się w mieście i regionie. Strony są dostępne w językach: polskim, angielskim, niemieckim i rosyjskim.
- b) Promocja i popularyzacja walorów turystycznych oraz oferty kulturalnej Lublina i województwa lubelskiego w mediach społecznościowych **Facebook, Instagram, Twitter**. Łączna liczba polubień stron to 14 000. Posty publikowane w 2019 roku dotarły do 2 milionów osób.
 - Informacja turystyczna w Lublinie (Facebook),
 - Lublin Karta Turysty (Facebook),
 - Lubelskie Travel (Facebook),
 - Lubelskie Travel (Twitter),
 - LublinTravel (Instagram).
- c) Tworzenie **regularnych artykułów** na temat nadchodzących wydarzeń kulturalnych oraz oferty turystycznej w Lublinie i Regionie Lubelskim. Artykuły udostępniane są na stronach internetowych oraz portalach społecznościowych, w językach polskim i angielskim. Łącznie stworzono ponad 60 autorskich artykułów oraz poinformowano o około 500 wydarzeniach.
- d) Stworzenie i rozpowszechnienie **zakładki „Asystent kibica”** na stronach internetowych www.lublintravel.pl i www.lubelskietravel.pl, dedykowanej kibicom odwiedzającym Lublin podczas piłkarskich Mistrzostw Świata U20 Polska 2019. Zakładka była dostępna w języku polskim i angielskim.
- e) Promocja wydarzeń, zamieszczanie artykułów i postów dotyczących **jubileuszu 450-lecia Unii Lubelskiej**.
- f) **Modernizacja strony internetowej** – działania modernizacyjne mające na celu zwiększenie dostępności i lepsze pozycjonowanie strony w Internecie.

4. DZIAŁALNOŚĆ WYDAWNICZA

- a) Aktualizacja i dodruk **planów turystycznych Lublina** w wersji polskiej (12000 szt.).
- b) Aktualizacja i dodruk **map Szlaku Renesansu Lubelskiego** w wersji polskiej (1800 szt.) i angielskiej (200 szt.).
- c) **Wydanie komiksu „Unia Lubelska 1569 – Opowieść inspirowana historią”**, z rysunkami Tomasza Wilczkiewicza (500 szt.).

5. PROMOCJA PODCZAS TARGÓW TURYSTYCZNYCH

Obsługa stoisk promocyjnych Lublina i Regionu Lubelskiego na dwunastu imprezach targowych w kraju i zagranicą:

- a) **Tour Salon Poznań** (*1-3 lutego 2019*),
- b) **IMTM Tel Aviv** (*12-13 lutego 2019*),
- c) **ITB Berlin** (*6-10 marca 2019*),
- d) **MTT Otdych Mińsk** (*3-8 kwietnia 2019*),
- e) **Targi turystyczne „Wypoczynek” w Toruniu** (*13-14 kwietnia 2019*),
- f) **Targi Turystyczne Atrakcje Regionów w Chorzowie** (*17-19 maja 2019*),
- g) **X Lubelskie Targi Turystyczne** (*24-26 maja 2019*),

- h) **World Travel Show Nadarzyn – stoisko Lubelskie** (18-20 października 2019),
- i) **World Travel Show Nadarzyn – stoisko Polskich Marek Turystycznych** (18-20 października 2019) – obsługa stoiska promocyjnego Urzędu Miasta Lublin,
- j) **World Travel Market Londyn** (4-6 listopada 2019),
- k) **TT Warsaw** (21-23 listopada 2019).

6. OBSŁUGA STOISK PROMOCYJNYCH LUBLINA I REGIONU PODCZAS KONFERENCJI I OKAZJONALNYCH WYDARZEŃ:

- a) **Ogólnopolski Festiwal Piosenki Studenckiej i Turystycznej Bakcynalia** – organizacja i obsługa stoiska w ACK Chatka Żaka i Radio Lublin, promującego Lublin i region (październik 2019).
- b) **I Lubelskie Forum Turystyki** w Lubelskim Centrum Konferencyjnym (22-23 października 2019).
- c) **Narodowy Dzień Niepodległości – Ambasada RP na w Mińsku** – promocja turystyczna, kulinarna i gospodarcza regionu (listopad 2019).
- d) **VII Forum POT-ROT-LOT** w Janowie Podlaskim (26-27 listopada 2019).
- e) **Konferencja "Doing Business Together"** w Lubelskim Centrum Konferencyjnym, zorganizowana przez Polsko-Włoską Izbę Gospodarczą oraz UMWL (listopad 2019).

7. FORUM INFORMACJI TURYSTYCZNEJ:

Uczestnictwo w **obradach Zarządu Forum Informacji Turystycznej**, w siedzibie Polskiej Organizacji Turystycznej w Warszawie (26 marca i 8 października) oraz w Walnym Zgromadzeniu Forum Informacji Turystycznej (4-6 grudnia). Pracownik LOITiK został wybrany do Zarządu FIT na kolejną kadencję 2020-2021.

8. SZKOLENIA, PREZENTACJE, KONFERENCJE:

- a) Realizacja szkolenia „**Turysta w Lublinie – wsparcie dla pracowników branży turystycznej**” (6 czerwca).
- b) **Prezentacje na temat działalności Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej i Lubelskiego Ośrodka Informacji Turystycznej i Kulturalnej** dla studentów UMCS, KUL oraz uczniów Zespołu Szkół Ekonomicznych im. A. i J. Vetterów (łącznie 6 spotkań).
- c) Prezentacja na temat oferty turystycznej województwa lubelskiego podczas **spotkania z delegacją z Chin** w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Lubelskiego.
- d) Organizacja **konferencji prasowej** dotyczącej **X Lubelskich Targów Turystycznych** oraz akcji 1000 pocztówek z Lubelszczyzny.

9. PODNOSZENIE KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW LUBELSKIEGO OŚRODKA INFORMACJI TURYSTYCZNEJ I KULTURALNEJ POPRZEZ UCZESTNICTWO W SZKOLENIACH:

- a) **Skuteczny Marketing Turystyczny** (Lublin, LROT),
- b) **Zamość i Roztocze – wspólny produkt turystyczny** (Miasto Zamość),
- c) **Warsztaty rozwijające kompetencje w zakresie promocji w mediach społecznościowych** ze szczególnym uwzględnieniem prowadzenia profili firmowych na Facebooku i Instagramie (Warszawa, siedziba Facebook),
- d) **Instagram, a promocja wydarzeń kulturalnych** (Lublin, Inkubator Kultury),
- e) **Wizyta studyjna w Krainie Lessowych Wąwozów** (Nałęczów, LROT),
- f) **Wiedza a jakość obsługi klienta w turystyce** (Lublin, LROT – POT),
- g) **Teraźniejszość i przyszłość Informacji Turystycznych w Europie** (Toruń, Poznańska LOT),
- h) **Szkolenie z języka migowego** – jednodniowe szkolenie organizowane przez Polski Związek Głuchych Oddział w Lublinie (Lublin).

10. WSPÓŁPRACA Z MEDIAMI:

- a) Lubelski Ośrodek Informacji Turystycznej i Kulturalnej jest stale obecny w lokalnych i ogólnopolskich mediach, informując o bieżących wydarzeniach w zakresie kultury i turystyki w Lublinie oraz regionie.
- b) W 2019 roku udzielano informacji dla m.in.: TVP Lublin (Panorama Lubelska, Między Wisłą a Bugiem), Radio Lublin, Radio Puls, Radio Tok FM, Radio Centrum, Radio ESKA, Dziennik Wschodni, Kurier Lubelski, Nowy Tydzień w Lublinie, Polsat News.

11. OBSŁUGA PUNKTÓW INFORMACJI TURYSTYCZNEJ:

- a) w Porcie Lotniczym Lublin,
- b) w Centrum Spotkania Kultur (styczeń – czerwiec 2019).

12. POZOSTAŁE DZIAŁANIA:

- a) **Aktualizacja treści audioprzewodników** bezpłatnie dostępnych w LOITiK – Szlak Staromiejski, w pięciu wersjach językowych.
- b) **Przygotowanie i wdrożenie aplikacji mobilnej** dostępnej w systemie Android oraz iOS, umożliwiającej poznanie najważniejszych zabytków Lublina podczas spaceru po zaproponowanym szlaku staromiejskim.
- c) **Aktualizacja przewodnika Michelin** – części dotyczącej Lublina. Spotkanie w LOITiK z dziennikarzem z USA.
- d) Udzielenie informacji na temat oferty turystycznej Lubelszczyzny dla portalu internetowego **polenjournal.de**.
- e) Artykuł o Lubelszczyźnie w holenderskim wydaniu **Lonely Planet** – opracowanie artykułu na temat walorów przyrodniczych oraz turystyki aktywnej w województwie lubelskim, we współpracy z Zagranicznym Ośrodkiem Polskiej Organizacji Turystycznej w Amsterdamie.
- f) Współpraca z **Zespołem Szkół Ekonomicznych im. A. i J. Vetterów** w Lublinie przy **realizacji programu „Erasmus+”**.
- g) Sprzedaży okazjonalnych **publikacji i pamiątek** dot. Jubileuszu 450 lat Unii Lubelskiej (m.in. wydawnictwa, kalendarz, gra planszowa).
- h) Wykonanie okazjonalnej **pieczętki dla turystów**, z oficjalnym logo 450 lat Unii Lubelskiej.
- i) **Zgromadzenie danych statystycznych** dot. liczby odwiedzających w muzeach i atrakcjach Lublina oraz województwa za rok 2018.
- j) Prowadzenie bieżących **badania statystycznych** na temat ilości i struktury narodowościowej turystów odwiedzających punkty informacji turystycznej w Lublinie.