

## **SPRAWOZDANIE MERYTORYCZNE Z DZIAŁALNOŚCI LUBELSKIEJ REGIONALNEJ ORGANIZACJI TURYSTYCZNEJ W 2020 ROKU**

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna w 2020 roku realizowała założenia statutowe mające na celu promocję Regionu Lubelskiego jako atrakcyjnej destynacji turystycznej. LROT kontynuowała działalność Lubelskiego Ośrodka Informacji Turystycznej i Kulturalnej oraz punktu informacji turystycznej w Porcie Lotniczym Lublin. Podjęła 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. LROT realizowała inicjatywy zmierzające do podnoszenia wiedzy, umiejętności komunikacyjnych i marketingowych oraz integracji środowisk turystycznych. Podejmowane działania wpłynęły na poprawę wizerunku regionu i profesjonalizację komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej o regionie poprzez aktywną współpracę z Polską Organizacją Turystyczną, regionalnymi i lokalnymi organizacjami turystycznymi, a także dziennikarzami, blogerami oraz poprzez media społecznościowe.

W związku z ogólnoswiatową pandemią COVID-19, wprowadzanymi przez Rząd RP i rządy innych krajów obostrzeniami w poruszaniu się, prowadzeniu działalności gospodarczej, konieczności zachowywania nadzwyczajnych środków bezpieczeństwa higienicznego Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna zmuszona była do stałego monitorowania sytuacji, dostosowywania zadań i sposobu ich realizacji do aktualnych warunków.

### **BIURO LROT**

#### **1. DZIAŁALNOŚĆ ORGANÓW STATUTOWYCH I ROZWÓJ ORGANIZACYJNY**

##### **1.1 Walne Zebrania LROT**

1. Pierwotnie Walne Zebranie Członków LROT miało odbyć się w terminie 19 marzec 2020 roku, ale ze względu na sytuację epidemiologiczną związaną z COVID-19 zostało odwołane.

2. Dnia 30 czerwca 2020 roku odbyło się Walne Zebranie Członków LROT. Podczas spotkania przedstawiono sprawozdanie merytoryczne oraz finansowe z działalności LROT w 2019 roku. Zaprezentowane zostały również plany i budżet LROT i LOITiK na rok 2020. Podczas zebrania podjęto następujące uchwały:

- w sprawie przyjęcia sprawozdania merytorycznego za 2019 rok,
- w sprawie udzielenia absolutorium Zarządowi LROT za okres prowadzonej przez niego działalności w okresie sprawozdawczym za 2019 rok,
- w sprawie zatwierdzenia bilansu oraz rachunku zysków i strat,
- w sprawie przeznaczenia zysku za rok 2019,
- w sprawie zatwierdzenia planów działalności na 2020 rok oraz przyjęcia budżetu na 2020 rok,



- w sprawie zmiany wysokości rocznej składki członkowskiej w LROT dla Gminy Lublin.

W trakcie Walnego Zebrania zostały przeprowadzone również wybory uzupełniające do Zarządu LROT, które były spowodowane złożeniem rezygnacji z funkcji przez pana Dariusza Donicę, pana Damiana Miechowicz i pana Piotra Franaszka. W drodze tajnego głosowania do Zarządu LROT zostali wybrani: pani Joanna Liberadzka-Duras, pan Bartłomiej Kazimierczak oraz pani Teresa Brzezińska-Wójcik.

### **1.2 Posiedzenia Zarządu LROT**

1. Pierwsze Zebranie Zarządu LROT miało miejsce 7 stycznia 2020 r. podczas, którego zaprezentowano plany działalności oraz plan budżetu LROT i LOITiK na 2020 rok. W trakcie zebrania podjęto uchwałę o przystąpieniu do członkostwa w LROT trzech podmiotów: Gmina Miasto Lubartów, Starostwo Powiatowe we Włodawie, Muzeum Torebek i Misiów z Bochofnicy. Omówiono sprawy związane z bieżącą działalnością LROT oraz wyznaczono termin Walnego Zebrania Członków LROT na dzień 19 marca 2020 roku.

2. Drugie Zebranie Zarządu odbyło się 27 stycznia 2020 r., w trakcie którego przyjęto uchwały dotyczące przyjęcia planu działalności i budżetu LROT i LOITiK na 2020 rok oraz w sprawie przystąpienia do LROT nowego członka – Fundacja „Media World Cup”.

3. W dniu 18 lutego 2020 r. odbyło się trzecie Zebranie Zarządu, podczas którego zostało przedstawione sprawozdanie finansowe i merytoryczne LROT za 2019 rok, podjęto również uchwały w sprawie zatwierdzenia bilansu oraz rachunku zysków i strat za 2019 rok, w sprawie przeznaczenia zysku za rok 2019, w sprawie przyjęcia sprawozdania merytorycznego za 2019 rok oraz w sprawie przyjęcia nowego podmiotu w poczet członków LROT – Lokalnej Organizacji Turystycznej Roztocze.

4. W dniu 25 marca 2020 odbyło się czwarte Zebranie Zarządu w formie wideokonferencji, które było związane z decyzją Gminy Lublin o rezygnacji z członkostwa w LROT. Wynikiem zebrania było pismo skierowane do Prezydenta Miasta Lublin, Radnych Miasta Lublin oraz lokalnych mediów.

5. Piąte Zebranie Zarządu odbyło się w dniu 3 kwietnia 2020 roku w formie wideokonferencji, podczas którego omówiono sytuację związaną z rezygnacją Gminy Lublin z członkostwa w LROT. Przyjęto uchwałę dotyczącą rezygnacji Dariusza Donicy z funkcji wiceprezesa i członka zarządu LROT.

6. Szóste Zebranie Zarządu LROT odbyło się w dniu 9 kwietnia 2020 roku w formie wideokonferencji. Spotkanie było związane z decyzją Gminy Lublin o rezygnacji z członkostwa w LROT.

7. Siódme Zebranie Zarządu odbyło się w dniu 18 maja 2020 roku w formie wideokonferencji, które dotyczyło aktualizacji planów i budżetu LROT na 2020 rok związaną z pandemią COVID-19. Podjęto uchwałę w sprawie przyjęcia rezygnacji Damiana Miechowicza z funkcji wiceprezesa i członka zarządu LROT.

8. W dniu 3 czerwca 2020 roku odbyło się ósme Zebranie Zarządu LROT w formie wideokonferencji. Spotkanie było związane z rezygnacją dwóch wiceprezesów Dariusza Donicy i Damiana Miechowicza z członkostwa w LROT, w związku z czym zarząd miał utrudnioną realizację zadań statutowych. Podczas zebrania podjęto uchwałę w sprawie wyboru nowego wiceprezesa, którym został Robert Mazur.



9. Dziewiąte zebranie zarządu odbyło się w dniu 10 czerwca 2020 roku. Podczas zebrania omówiono kampanię promocyjną #KierunekLubelskie. Podjęto uchwałę w sprawie przystąpienia do LROT nowego członka – Hotel Mercure Lublin Centrum DWP Unia Sp. z o.o. Sp. k. Ustalono również termin Walnego Zebrania Członków LROT na dzień 30 czerwca 2020 roku.

10. W dniu 29 czerwca odbyło się dziesiąte zebranie zarządu, podczas którego omówiono przebieg Walnego Zebrania Członków LROT oraz przekazano informacje na temat kampanii #KierunekLubelskie.

11. Jedenaste zebranie zarządu odbyło się w dniu 7 lipca 2020 roku, podczas którego nastąpiło ukonstytuowanie Zarządu Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej.

12. W dniu 24 września 2020 roku odbyło się dwunaste zebranie zarządu w trakcie, którego podjęto uchwałę w sprawie zatwierdzenia „Regulaminu Udzielania Zamówień Publicznych o wartości nieprzekraczającej kwoty wskazanej w art. 4 pkt 8 Ustawy – Prawo Zamówień Publicznych”. Podjęto również uchwałę o przyjęciu w poczet członków LROT dwóch podmiotów – Hotel Ibis w Tomaszowie Lubelskim oraz Innovative Events z Krynicy. Zarząd przyjął uchwałę o zmianie siedziby LROT.

### 1.3 Kadra LROT

BIURO LUBELSKIEJ REGIONALNEJ ORGANIZACJI TURYSTYCZNEJ – 6 pełnych etatów, 1 - 0,4 etatu

LUBELSKI OŚRODEK INFORMACJI TURYSTYCZNEJ I KULTURALNEJ – 7 pełnych etatów, 1 – 1/2 etatu

Stan zatrudnienia na dzień 31 grudnia 2020 r. wynosi 11,9 etatu.

### 1.4 CZŁONKOSTWO W STOWARZYSZENIU

Obecna liczba członków Stowarzyszenia na dzień 31 grudnia 2020 roku wynosi 96, w tym samorządy – 13, uczelnie wyższe – 3, stowarzyszenia – 10, biura turystyczne – 20, hotele i ośrodki turystyczne – 23, firmy turystyczne – 25 oraz instytucje kultury – 2.

## 2. DZIAŁANIA PROMOCYJNE

### 2.1 Akcja promocyjna #LubelskiePoczekaj

Facebookowa kampania #LubelskiePoczekaj była wspólnym działaniem Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej i Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubelskiego, które miało na celu zminimalizować negatywne skutki ograniczenia w prowadzeniu działalności gospodarczej w związku z pandemią koronawirusa. Komunikacja oparta była na prezentacji w formie zdjęć, ciekawych miejsc wraz z krótkim i podanym w atrakcyjnej formie opisem oraz filmów, które realizują przekaz o następującej treści: odkrywaj, poznaj, zaplanuj, #LubelskiePoczekaj. Zachęcając tym samym do odkrywania, poznawania i planowania odwiedzin w województwie lubelskim, gdy już będzie to możliwe. Pierwszy film został opublikowany na oficjalnym profilu LROT w mediach społecznościowych 20 marca 2020 r. W sumie opublikowanych zostało 12 filmów promujących różne części i miejsca atrakcyjne turystycznie w województwie lubelskim. Materiały cieszyły się dużym zainteresowaniem odbiorców, a sama akcja okazała się być inspiracją dla innych miejsc i regionów, które również chętnie promowały swoje atrakcje turystyczne pod podobnym hasztagiem.



## 2.2 Akcja promocyjna #WybierzVoucher

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna aktywnie włączyła się w promocję akcji Ministerstwa Rozwoju i Polskiej Organizacji Turystycznej **#WybierzVoucher**, której celem jest wsparcie branży turystycznej. Pod hasłem „Zmień termin – nie rezygnuj!” potencjalni turyści są zachęceni do korzystania z voucherów, które będą ważne przez 1 rok od wykupionej usługi. LROT poinformowała swoich członków o przedsięwzięciu, zachęcając do dołączenia do akcji. Na podstawie zebranych danych, LROT stworzyła na swoich stronach internetowych zakładkę promującą usługi i podmioty oferujące vouchery turystyczne. Dodatkowo, akcja była promowana na portalach w mediach społecznościowych.

## 2.3 Akcja promocyjna #KierunekLubelskie

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Lubelskiego zrealizowała szeroką kampanię promocyjną dotyczącą atrakcyjności turystycznej województwa lubelskiego pn. **#KierunekLubelskie**. Kampania opracowana została głównie z myślą o turystach indywidualnych, którzy w związku z obowiązującą sytuacją epidemiologiczną poszukują nowych miejsc do bezpiecznej podróży. Dlatego dostosowując założenia kampanii do nowych zasad obowiązujących w branży turystycznej, działania opierały się na zbudowaniu przekonania, że Lubelskie posiada bezpieczną przestrzeń, która daje możliwość kontaktu z naturą, zwiedzania ciekawych, nieoczywistych miejsc, a także do aktywności i rekreacji.

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna opracowała materiały audiowizualne i materiały audio, tj. dwanaście filmów 1-minutowych, telewizyjny spot 30-sekundowy oraz radiowy spot 30-sekundowy, promujące Lubelszczyznę jako atrakcyjną destynację turystyczną. W ramach zadania powstały trzy 1-minutowe filmy promujące całe województwo lubelskie, ukazujące potencjał turystyczny i możliwości jakie czekają na turystów oraz dziewięć 1-minutowych filmów, ukazujących konkretne części naszego regionu, tak aby turysta udając się do wybranego miasta czy miejsca poznał inne atrakcje czekające na niego w odległości około 50 kilometrów. Poszczególne krainy, przedstawione w filmach to: Lubelskie (cały region, trzy filmy), Roztocze Zachodnie z Lasami Janowskimi, Roztocze Środkowe z Zamościem, Kraina Lessowych Wąwozów (dwa filmy), W pobliżu Lublina, Polesie z Chełmem, Ziemia Łukowska, Ziemia Hrubieszowska i Wielokulturowy Nurt Bugu.

Wszystkie filmy promocyjne zostały opublikowane w serwisie internetowym YouTube na kanale Lubelskie Travel. Informacje o kampanii promocyjnej **#KierunekLubelskie** oraz materiały audiowizualne zostały również umieszczone na stronach internetowych zarządzanych i administrowanych przez LROT tj.: [www.lrot.pl](http://www.lrot.pl) oraz [www.lubelskietravel.pl](http://www.lubelskietravel.pl), [www.lublintravel.pl](http://www.lublintravel.pl), na których utworzona została dedykowana zakładka **#KierunekLubelskie**. Każdy film promocyjny wzbogacony został o przykładowe programy pobytu, a także listy noclegów, obiektów gastronomicznych oraz punktów informacji turystycznych, opracowane przez pracowników Lubelskiego Ośrodka Informacji Turystycznej i Kulturalnej. Ponadto, wszystkie materiały



były również sukcesywnie publikowane w mediach społecznościowych na Facebooku (Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna i Informacja Turystyczna w Lublinie) oraz Instagramie. Każdy post opatrzony został ciekawym opisem z załączonymi propozycjami pobytu, tak aby każdy potencjalny turysta otrzymywał cały pakiet informacji o danym obszarze naszego województwa, co bez wątpienia ułatwiało planowanie podróży. Kampania internetowa miała na celu dotarcie do jak największej liczby odbiorców, dlatego do każdego postu została wykupiona reklama, skierowana do konkretnej grupy docelowej, a jej głównym celem był duży zasięg treści i szeroka promocja w sieci. Z danych wynika, że zasięg postów promowanych wynosi około 8 mln, dodatkowo zasięg postów udostępnianych to ponad 4 mln.

Ponadto, reklama #KierunekLubelskie została opublikowana na głównej stronie portali [www.wp.pl](http://www.wp.pl) oraz [www.interia.pl](http://www.interia.pl). Reklama ukazała się również w magazynie lubelskim LAJF oraz magazynie pokładowym Polonus „Świat podróże i kultura”, a także na antenie Radia Lublin. Dodatkowo, filmy #KierunekLubelskie wyświetlono w TVP3 Lublin w programie „Poranek między Wisłą i Bugiem”, do których zostali zaproszeni również członkowie LROT. Materiały promujące kampanię zostały przekazane do Polskiej Organizacji Turystycznej, Zagranicznych Ośrodkom Polskiej Organizacji Turystycznej, a także do członków Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej. Dzięki działaniom Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubelskiego kampania promocyjna była również szeroko promowana w mediach regionalnych i ogólnopolskich m.in. w programie śniadaniowym w telewizji publicznej.

#### **2.4 VI Lubelski Rajd Rowerowy – Centralny Szlak Rowerowy Rostocza**

W dniu 29 sierpnia 2020 r. zorganizowany został **VI Lubelski Rajd Rowerowy Centralny Szlak Rowerowy Rostocza**. Wydarzenie organizowane jest co roku i ma na celu promocję walorów turystycznych i szlaków rowerowych województwa lubelskiego oraz popularyzację aktywnej formy turystyki. W tegorocznej edycji wzięło udział 150 uczestników. Trasa VI Lubelskiego Rajdu Rowerowego prowadziła przez Centralny Szlak Rowerowy Rostocza, dzięki czemu uczestnicy pokonując dystans około 51 km poznali krajobrazy tej wyjątkowej krainy naszego województwa. Rajd rozpoczął się w Parku Zwierzyńczyk w Zwierzyńcu, natomiast meta zlokalizowana została w Suścu przy Rezerwacie nad Tanwią. Po drodze uczestnicy odwiedzili takie miejscowości jak: Florianka, Górecko Kościelne, Majdan Sopocki i Józefów. Na całej trasie rajdu uczestnikom towarzyszył przewodnik z Lubelskiego Ośrodka Informacji Turystycznej i Kulturalnej, który przedstawiał najważniejsze informacje dotyczące walorów turystycznych, historie i ciekawostki o odwiedzanych miejscach. Po posiłku przygotowanym przez nowego Członka Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej – Hotel Ibis Styles Tomaszów Lubelski, zorganizowany został konkurs z atrakcyjnymi nagrodami.

W pierwszym etapie do wygrania były nagrody, ufundowane przez podmioty, tj. bilety wstępu do Archipelagu Rostocze oraz trzy vouchery na wycieczki do Lwowa z Biuro Turystyczne Quand. W decydującej fazie konkursu nagrodą główną był rower trekkingowy ufundowany przez LROT oraz UMWL, a także zestawy profesjonalnych sakw rowerowych. Upominki otrzymali także najmłodszy uczestnicy Rajdu. Zwycięzcom



osobiście pogratulował Wicemarszałek Województwa Lubelskiego Michał Mulawa.

## **2.5 Obiekt Bezpieczny Higienicznie**

LROT włączyła się aktywnie w promocję akcji „Obiekt Bezpieczny Higienicznie” – programu autocertyfikacji realizowanego przez POT. Informacje o certyfikowanych obiektach były na bieżąco publikowane i aktualizowane na stronach internetowych i profilach społecznościowych prowadzonych przez LROT. Dodatkowo, LROT przeprowadziła wizyty sprawdzające w obiektach biorących udział w programie „Bezpieczny Obiekt” na zlecenie POTu. Podstawowym celem wizyty ankietera w obiekcie było sprawdzenie, czy dany obiekt rzeczywiście wprowadził zalecenia GIS i MR, których stosowanie zadeklarował, przystępując do programu „Bezpieczny Obiekt”. Drugim równie istotnym celem była edukacja, przekazanie wiedzy, jak zastosować w praktyce zalecenia GIS i MR.

## **2.6 Polski Bon Turystyczny**

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna włączyła się aktywnie w promowanie Polskiego Bonu Turystycznego. Na stronach internetowych LROT [www.lrot.pl](http://www.lrot.pl) oraz [www.lubelskietravel.pl](http://www.lubelskietravel.pl) powstała nowa zakładka dedykowana obiektom noclegowym oraz atrakcjom turystycznym z województwa lubelskiego, w których można zrealizować płatność Polskim Bonem Turystycznym. Działanie zostało przygotowane przy współpracy z Polską Organizacją Turystyczną i jest odpowiedzią na oczekiwania turystów, którzy mieli trudność w uzyskaniu informacji dotyczących poszczególnych regionów turystycznych. Obecnie w jednym miejscu znajdują się oferty obiektów z całego województwa lubelskiego, które akceptują Polski Bon Turystyczny. Naszym celem jest promowanie przedsiębiorców branży turystycznej Lubelszczyzny, jak również dostarczanie turystom odpowiednich narzędzi do planowania podróży. Lista obiektów, podzielona na różne części województwa, np. Roztocze, Lublin czy Polesie, ułatwia turystom wyszukiwanie interesujących ich propozycji zgodnie z preferowanym miejscem wypoczynku. Opisy obiektów, oprócz podstawowych informacji i danych zawierają również spis udogodnień i rozwiązań dla rodzin z dziećmi, czy też podróżujących z pupilami. Lista będzie stale aktualizowana o kolejne miejsca biorące udział w programie Polski Bon Turystyczny do marca 2022 r.

## **2.7 Turystyczna Szkoła**

LROT zrealizowała działania w ramach projektu Polskiej Organizacji Turystycznej „Turystyczna Szkoła”. W ramach zadania zarekomendowała pięć szkół podstawowych z regionu, które uczestniczyć będą w projekcie. Przeprowadzono wizję lokalną z rekomendowanych szkół i sporządzono z niej raport w formie prezentacji. Dodatkowo, przygotowany został program edukacyjny dotyczący regionu, zawierający propozycję działań, konkursów i zajęć dla dzieci. W 2021 r. w zarekomendowanych szkołach przygotowana zostanie strefa regionu, w ramach której odbędą się multimedialne zajęcia edukacyjne oraz konkursy wiedzy o regionie.

## **2.8 „Roztocze – tutaj naturalnie odpoczywam” – Turystyczna Marka Roztocze**



Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna zrealizowała projekt „Roztocze – tutaj naturalnie odpoczywam”, dofinansowany ze środków Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii.

Głównym celem projektu było opracowanie spójnej strategii kreacji, wdrożenia i rozwoju marki Roztocze jako elementu niezbędnego dla zrównoważonego zarządzania turystyką i promocją destynacji turystycznej. Działanie zostało zrealizowane we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Lubelskiego oraz Urzędem Marszałkowskim Województwa Podkarpackiego. Najważniejszą ideą projektu jest zbudowanie w świadomości znaczenia współpracy pomiędzy podmiotami branży turystycznej i właścicielami/zarządcami atrakcji turystycznych na Roztoczu w procesie promocji marki dla zwiększenia ilości turystów odwiedzających krainę.

Niezbędnymi elementami do opracowania spójnej strategii kreacji i rozwoju marki Roztocze było przeprowadzenie ankietyzacji wśród turystów odwiedzających Roztocze oraz organizatorów turystyki i rekreacji działających na tym terenie, jak również stworzenie bazowych dokumentów tj.: „Audyt Turystyczny polskiej części Roztocza w województwach lubelskim i podkarpackim” oraz „Badania wtórne ruchu turystycznego na obszarze Roztocza”. W ramach projektu została przeprowadzona certyfikacja obiektów noclegowych, gospodarstw agroturystycznych, lokali gastronomicznych i atrakcji turystycznych z terenu Roztocza zarówno w województwie lubelskim jak i podkarpackim.

Do tego działania została powołana Kapituła Certyfikująca, która przeprowadziła weryfikację zgłoszeń, a następnie wizje lokalne w zgłoszonych obiektach i atrakcjach turystycznych. W procesie certyfikacji zostało wyłonionych 60 laureatów certyfikacji: 10 obiektów gastronomicznych, 10 obiektów noclegowych, 10 gospodarstw agroturystycznych oraz 30 atrakcji turystycznych. Są to „Miejsca marki Roztocze”, oznakowane specjalnymi tabliczkami, które stanowią będą podpowiedź dla turystów indywidualnych, a także pomogą zbudować rozpoznawalność marki w świadomości potencjalnych turystów.

Wprowadzenie certyfikacji oraz oznakowanie obiektów i atrakcji turystycznych umożliwi rozwój marki turystycznej Roztocze i tworzenie spójnych ofert turystycznych dla organizatorów turystycznych. Efektem projektu jest szeroka promocja certyfikowanych obiektów za pomocą dedykowanej strony internetowej ([www.roztoctravel.pl](http://www.roztoctravel.pl)), aplikacji mobilnej, jak również na profilach w mediach społecznościowych. Dodatkowo, opracowana została mapa i folder promujące markę Roztocze, zawierające informacje o wszystkich obiektach i atrakcjach turystycznych, które pozytywnie przeszły proces certyfikacji.

## **2.9 Targi krajowe i zagraniczne**

W 2020 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 prezentowała potencjał turystyczny Regionu Lubelskiego na Międzynarodowych Targach



Turystycznych we Wrocławiu. 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. Tegoroczne stoisko wyposażone było w piec, w którym wypiekane były lubelskie cebularze, przygotowane dla odwiedzających.

#### Targi Zagraniczne

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna była organizatorem regionalnego stoiska w ramach narodowego stoiska organizowanego przez Polską Organizację Turystyczną na targach IMTM TLV. To najważniejsza tego typu impreza branżowa w Izraelu, odbywająca się pod patronatem Izraelskiego Ministerstwa Turystyki.

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.

### **3. INNE DZIAŁANIA**

#### **3.1 Projekty ERASMUS+**

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna w 2020 r. pozyskała dofinansowanie na realizację dwóch zadań w ramach projektów ERASMUS +

1. Projekt Kompetencja Aktywnego Seniora Storytelling 55+ – partnerstwo z organizacją z Włoch i Słowenią.
2. Projekt Europejskie Doświadczenia w Działaniach Regionalnych – projekt polegający na mobilnościach pracowników, kadry LROT, czyli wyjazdach na job shadowing do organizacji zagranicznych do państw członków Unii Europejskiej i ma na celu wzmocnienie potencjału organizacji.

#### **3.2 Szlak Architektury Drewnianej**

LROT we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Lubelskiego rozpoczął realizację Szlaku Architektury Drewnianej w województwie lubelskim. Wstępny projekt szlaku przewiduje uwzględnienie 35 obiektów, a jego realizacja planowana jest na najbliższe lata. W ramach wstępnych działań opracowano główne założenia projektu "Oznakowanie turystycznego Szlaku Architektury Drewnianej", koncepcję działań informacyjno-promocyjne, a także została określona ilość tablic i znaków drogowych. Ponadto, dokonano wstępnego rozeznania rynku i oszacowano budżet. W trakcie są również prace przygotowawcze niezbędne do realizacji zadania, dotyczące np. danych właścicieli i zarządców dróg, na których planuje się wykonanie turystycznych znaków drogowych, opisanie skrzyżowań znajdujących się w pobliżu obiektów.

LROT przystąpiła do działań mających na celu pozyskanie zewnętrznych środków finansowych na realizację





tego zadania.

#### 4. DZIAŁANIA NA RZECZ BRANŻY TURYSTYCZNEJ PODCZAS PANDEMII COVID-19

##### 4.1 Postulat o objęcie przedsiębiorców turystycznych w Tarczy Antykryzysowej

W marcu 2020 r. Zarząd LROT skierował list do Pani Minister Jadwigi Emilewicz, w którym postulował o rozszerzenie założeń Tarczy Antykryzysowej i objęcie nią również przedsiębiorców turystycznych, z uwzględnieniem osób samozatrudnionych w turystyce oraz pracowników, którzy stracili źródło dochodu. Treść listu została udostępniona zarówno na stronach internetowych jak również w mediach społecznościowych LROT.

##### 4.2 Bezpłatne porady prawne dla członków LROT

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna przygotowała dla Członków Stowarzyszenia narzędzie w postaci bezpłatnych porad prawnych. Z pomocy mogli skorzystać przedsiębiorcy, którzy chcieli otrzymać informacje o możliwościach i sposobach uzyskania dostępnego wsparcia na poziomie krajowym i regionalnym. Członkowie LROT przesyłali swoje zapytania na dedykowany adres e-mail: [poradyprawne@lrot.pl](mailto:poradyprawne@lrot.pl), które były na bieżąco konsultowane przez prawnika. Działanie cieszyło się dużym zainteresowaniem wśród członków LROT.

##### 4.3 Informowanie

Na stronach internetowych i w mediach społecznościowych administrowanych przez LROT publikowane są i stale aktualizowane informacje dotyczące sytuacji epidemiologicznej w kraju, wprowadzanych obostrzeń dla branży turystycznej. Ponadto, publikowane są zbiorcze informacje dotyczące możliwości pozyskiwania pomocy finansowej oraz przygotowywane są zestawienia dostępnych form wsparcia dla przedsiębiorców w województwie lubelskim.

#### 5. ZARZĄDZANIE ORAZ AKTUALIZACJA STRON INTERNETOWYCH ORAZ PORTALI SPOŁECZNOŚCIOWYCH

##### 5.1 Nowoczesne strony internetowe

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna zarządza nowoczesnymi portalami internetowymi, które 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
<a href="http://www.lrot.pl">www.lrot.pl</a>	Aktualizacja informacji na temat działalności LROT, bazy danych Członków LROT, wydarzeń.	Strona zawiera informacje o atrakcjach turystycznych Lubelskiego oraz działalności Stowarzyszenia.
<a href="http://www.lublincard.eu">www.lublincard.eu</a>	Strona promująca Lubelską Kartę Turysty, opis i zasady działania Karty.	Strona zawiera informacje o Lubelskiej Karcie Turysty, Partnerach i Punktach Partnerskich Karty Turysty.



www.roztoctravel.pl	Aktualizacja informacji na temat oferty certyfikowanych obiektów i atrakcji turystycznych marki Roztocze. Dodawania informacji ogólnych dotyczących terenu Roztocza.	Strona promująca certyfikowane obiekty i atrakcje turystyczne – Miejsca Marki Roztocze
www.renianslubelski.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”

## 5.2 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**.

Nazwa	Aktywność	Liczba obserwujących
LROT (Facebook)	Informacje dot. atrakcji w regionie, oferty turystycznej, wydarzeń kulturalnych, działalności LROT	9425
Lubelska Karta Turysty (Facebook)	Informacje na temat Karty Turysty oraz Partnerów i Punktów Partnerskich Karty.	3629
Roztocze Travel	Informacje dot. certyfikowanych obiektów i atrakcji turystycznych – Miejsc Marki Roztocze	1485

## 6. WSPÓŁPRACA Z MEDIAMI

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna prowadzi stałe działania, które mają na celu komunikację dotyczącą atrakcyjności turystycznej województwa lubelskiego. W 2020 roku dzięki naszym działaniom region reklamowany był w następujących mediach: Wiadomości Turystyczne, Lajf, Dziennik Wschodni, TVP Lublin, Radio PLUS, Radio CENTRUM, Radio Lublin, Radio Złote Przeboje.

W magazynie „All Inclusive – luksusowy magazyn o podróżach” w wydaniu jesień-zima 2020 znajduje się obszerny artykuł o województwie lubelskim, który powstał przy współpracy z Lubelską Regionalną



Organizacją Turystyczną.

## **7. DZIAŁALNOŚĆ KONFERENCYJNA I SZKOLENIA**

### **7.1 Ogólnopolskie Obchody Światowego Dnia Turystyki – 28 września 2020 r.**

Udział Pawła Wójcika Prezesa LROT w Światowych Dniach Turystyki w Poznaniu.

### **7.2 Forum Regionalnych i Lokalnych Organizacji Turystycznych z udziałem Dyrektorów Zagranicznych Ośrodków Polskiej Organizacji Turystycznej – 7 grudnia 2020 r.**

Udział Pawła Wójcika Prezesa LROT oraz Doroty Lachowskiej Dyrektora Biura LROT w 8 Forum Regionalnych i Lokalnych Organizacji Turystycznych z udziałem Dyrektorów Zagranicznych Ośrodków Polskiej Organizacji Turystycznej w formie online.

## **8. UDZIAŁ, KONSULTACJE W TEMATYCZNYCH GRUPACH ROBOCZYCH**

### **8.1 Tematyczna Grupa Robocza RPO WL na lata 2021-27.**

### **8.2 Polska Wschodnia Plus.**

### **8.3 Grupa Robocza Wiślana Trasa Rowerowa.**

### **8.4 Konsultacje w sprawie Strategii Rozwoju Województwa Lubelskiego.**

## **9. SZKOLENIA, WEBINARIA, SPOTKANIA BRANŻOWE ZORGANIZOWANE PRZEZ LROT**

### **9.1 Polskie Marki Turystyczne – spotkanie w siedzibie LROT**

W styczniu Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna była gospodarzem spotkania na temat promocji Polskich Marek Turystycznych w województwie lubelskim – Miasto Lublin oraz LOT Kraina Lessowych Wąwozów. Podczas spotkania doprecyzowano zasady współpracy pomiędzy LROT a laureatami konkursu „Polskie Marki Turystyczne”. W spotkaniu wzięli udział: Prezes Polskiej Organizacji Turystycznej – Robert Andrzejczyk, Jacek Janowski – Dyrektor Departamentu Promocji Turystyki Krajowej, Teresa Buczak – Dyrektor Departamentu Strategii i Marketingu, Renata Pawłowska-Maciak – Dyrektor Departamentu Komunikacji Internetowej, Prezes Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej Paweł Wójcik, Dyrektor LROT Dorota Lachowska, przedstawiciele Urzędu Miasta Lublin - Dyrektor Marcin Kęćko i Kierownik Agata Patoleta oraz Dyrektor Biura Lokalnej Organizacji Turystycznej Krainy Lessowych Wąwozów Wiesław Czerniec.

### **9.2 Spotkanie branżowe dla członków LROT**

18 lutego 2020 r. w Lubelskim Centrum Konferencyjnym odbyło się spotkanie warsztatowe członków Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej, służące prezentacji prowadzonej przez nich działalności i nawiązaniu współpracy z partnerami z regionu.

Poznanie działalności turystycznej prowadzonej przez samorządy i przedsiębiorców z branży turystycznej w naszym regionie jest istotnym czynnikiem w nawiązywaniu partnerstw i poszerzaniu własnej oferty. Było to pierwsze z cyklu planowanych spotkań branżowych skierowanych do członków LROT, jednak ze względu na panującą sytuację organizacja kolejnych została zawieszona.



### **9.3 Spotkanie warsztatowe branży turystycznej – „Lublin i Lubelskie jako produkt turystyczny – aktualizacja 2020”**

LROT wraz z Lubartowską 77, Lubelskim Centrum Konferencyjnym była współorganizatorem spotkania warsztatowego branży turystycznej – „Lublin i Lubelskie jako produkt turystyczny – aktualizacja 2020”. Celem spotkania było wypracowanie taktycznego i operacyjnego planu działania na najbliższe miesiące. Spotkanie służyło również zacieśnianiu współpracy lubelskich firm i pasjonatów w zakresie obsługi ruchu turystycznego.

### **9.4 Szkolenie dla Punktów Informacji Turystycznej**

W dniu 9 grudnia 2020 roku odbyło się szkolenie dla punktów informacji turystycznej województwa lubelskiego pod tytułem „Turysta w sieci – skuteczna komunikacja poprzez portale społecznościowe”. Szkolenie zostało zorganizowane przez Lubelską Regionalną Organizację Turystyczną przy współpracy z Polską Organizacją Turystyczną. Ze względu na pandemię COVID-19 szkolenie odbyło się w trybie on-line na platformie ZOOM. Obsługę techniczną szkolenia zapewniło Lubelskie Centrum Konferencyjne. W szkoleniu wzięły udział 32 osoby z punktów informacji turystycznej oraz przedstawiciele samorządów z terenu województwa lubelskiego, m. in. Sosnowica, Chełm, Kazimierz Dolny, Krasnobród, Zamość, Radzyń Podlaski, Lublin, Puławy, Lubartów, Janów Lubelski, Łęczna, Susiec, Tomaszów Lubelski, Wojciechów, Hrubieszów, Lubycza Królewska, Urszulin. Szkolenie składało się z trzech paneli. Na wstępie uczestników szkolenia powitał pan Paweł Wójcik, Prezes Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej. Pierwszy panel poprowadziła pani Dorota Lachowska, Dyrektor Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej. Wygłosiła prelekcję na temat „Pracownik informacji turystycznej wobec potrzeb współczesnego turysty”. Drugi panel pod tytułem „Zasady tworzenia i przygotowywania fotografii mobilnej do publikacji w mediach społecznościowych” poprowadził pan Jarosław Marciuk, właściciel firmy Duolook Media, pasjonat nowych mediów, który pracuje w branży turystycznej od 20 lat. Trzeci panel dotyczył zagadnienia „Jak pisać żeby nas czytano – content marketing turystyczny, strategia i dystrybucja treści” poprowadził go pan Marcin Nowak, geograf, dziennikarz, bloger turystyczny, specjalista ds. marketingu turystycznego i nowych mediów, autor bloga turystycznego „Gdziewyjechać.pl – Wędrowne Motyle”. Szkolenie cieszyło się dużym zainteresowaniem wśród uczestników. Dostarczyło im cały szereg przydatnej wiedzy w pracy z turystami, informacji na temat jak właściwie tworzyć zdjęcia w celu wykorzystania ich na portalach społecznościowych oraz jak pisać posty na portale społecznościowe, aby były chętnie czytane przez użytkowników.

### **9.5 Konferencja „Dobre praktyki w promocji i zarządzaniu markami terytorialnymi”**

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna w dniu 22.12.2020 r. zorganizowała konferencję online pt. „Markowe destynacje turystyczne – przykłady dobrych praktyk” w ramach projektu „Dobre praktyki w promocji i zarządzaniu markami terytorialnymi” realizowanego przez Forum Regionalnych Organizacji Turystycznych we współpracy z Regionalnymi Organizacjami Turystycznymi.



Konferencja przeprowadzona została na platformie ZOOM oraz w formie streamingu na Facebooku na profilu Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej. Na platformie ZOOM udział w konferencji wzięło 40 osób, natomiast na Facebooku konferencję śledziło 26 osób. Konferencja składała się z czterech paneli. Moderatorem i jednym z prelegentów był pan Hubert Gonera. Na wstępie uczestników szkolenia powitał pan Paweł Wójcik, Prezes Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej, pani Dorota Lachowska Dyrektor LROT oraz pan Rafał Szlachta Prezes Polskiej Organizacji Turystycznej.

Pierwszy panel poprowadziła pani Agnieszka Puszczewicz Dyrektor Chorwackiej Wspólnoty Turystycznej w Polsce. Pani Agnieszka wygłosiła prelekcję na temat „Chorwacja – organizacja wspólnot turystycznych i eVisitor”. Drugi panel pod tytułem „Ponad marketing – holistyczne zarządzanie destynacją i jej marką w oparciu o zasady zrównoważonej turystyki” poprowadziła pani Marta Mills, niezależny specjalista ds. zrównoważonej turystyki. Trzeci panel dotyczył zagadnienia „Marka obszarów recepcji turystycznej kluczem do komercjalizacji”, który poprowadził pan Hubert Gonera Dyrektor Zarządzający LandBrand. Czwarty panel poprowadziła pani Magdalena Florek z Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu na temat „Jak komunikować markę destynacji po pandemii”. Na zakończenie konferencji odbyła się dyskusja.

#### **9.6 Spotkanie on-line z przedstawicielami Portu Lotniczego Lublin**

LROT uczestniczyła w organizacji spotkania przedstawicieli lubelskich biur podróży z Dyrektorem Handlowym Portu Lotniczego Lublin Markiem Pierścińskim oraz Prezesem Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej Pawłem Wójcikiem. Celem spotkania było omówienie i skonsultowanie planów lotniska oraz siatki połączeń na 2021 rok. Uczestnicy spotkania wypełnili ankiety, które będą stanowić cenną informacją przy planowaniu działań Portu Lotniczego Lublin na 2021 r.

#### **10. 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.

#### **11. LUBELSKA KARTA TURYSTY**

Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna w roku 2020 prowadziła wszelkie działania związane z funkcjonowaniem Lubelskiej Karty Turysty.

##### **Zakres działań promocyjnych LKT**

W roku 2020 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](http://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 oraz na stronach: [www.lublintravel.pl](http://www.lublintravel.pl), [www.lubelskietravel.pl](http://www.lubelskietravel.pl), [www.lrot.pl](http://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.

#### **12. WYDAWNICTWA LROT**

- Katalog Ofert Turystycznych 2020/2021 w trzech językach (styczeń 2020),
- Folder promujący markę Roztocze, zawierający informacje o wszystkich certyfikowanych obiektach i atrakcjach turystycznych w ramach projektu „Roztocze – tutaj naturalnie odpoczywam”
- Mapa zawierająca informacje o wszystkich certyfikowanych obiektach i atrakcjach turystycznych w ramach projektu „Roztocze – tutaj naturalnie odpoczywam”

#### **13. 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:

- 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 i webinarach,
- współpraca przy promocji akcji Obiekt Bezpieczny Higienicznie, Polski Bon Turystyczny, akcji #WybierzVoucher, realizacji projektu Turystyczna Szkoła.



#### 14. 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.

- przygotowanie konferencji pt. „Dobre praktyki w promocji i zarządzaniu markami terytorialnymi”,
- 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 2020 roku

##### Działania stałe:

- Lubelski Ośrodek Informacji Turystycznej i Kulturalnej 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 2020 roku LOITiK odwiedziło niemal 50 tysięcy osób. 1200 razy udzielono informacji telefonicznie, odpowiedziano na ponad 500 wiadomości e-mailowych oraz niemal 200 za pośrednictwem mediów społecznościowych.
- Lubelski Ośrodek Informacji Turystycznej i Kulturalnej posiada **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.
- Prowadzenie Biura Obsługi **Lubelskiej Karty Turysty**. Administracja strony internetowej lublincard.eu oraz profilu Facebook; projektowanie, wydruk i dystrybucja materiałów promocyjnych; kontakt z Partnerami.
- 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. Audioprzewodnik można pobrać także w formie aplikacji (w 2020 roku z oferty skorzystało 1200 osób).

- Prowadzenie **przechowalni bagażu** (w 2020 roku z usługi skorzystało 80 osób).
- Prowadzenie całorocznej **wypożyczalni rowerów** (30 wypożyczeń w 2020 roku).
- 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, m. in. **Informator turystyczny województwa lubelskiego**, obszerny artykuł o województwie lubelskim w magazynie podróżniczym **All Inclusive**, konsultacja artykułów na temat regionu na blogu **Cel w podróży**.

## Pozostałe działania

### 1. Usługi przewodnickie

**Lublin w samo południe** – 18 weekendowych spacerów po Lublinie z przewodnikiem, w każdą sobotę i niedzielę wakacji. Usługa świadczona w języku polskim i angielskim. W 2020 roku z oferty skorzystało 130 osób (*lipiec – sierpień*).

### 2. Wydarzenia turystyczne i kulturalne

- Wystawa fotografii #LublinTravel 2019 (do marca 2020)** - do końca lutego odwiedzający Lubelski Ośrodek Informacji Turystycznej i Kulturalnej mogli oglądać pokonkursową wystawę fotografii, złożoną z najlepszych zdjęć związanych z tematyką Unii Lubelskiej.
- Organizacja **Wieczoru z piosenką turystyczną (luty 2020)** – impreza polegającej na wspólnym śpiewaniu piosenek znanych z turystycznych szlaków. W wydarzeniu wzięło udział 50 osób.
- LROT Dzieciom! (czerwiec 2020)** – z okazji Dnia Dziecka zorganizowano zabawę polegającą na narysowaniu własnej interpretacji sceny z legendy o Leszku Czarnym i przesłaniu jej e-mailem. Uczestnicy otrzymali nagrody w postaci komiksów.
- Oko na Lublin – warsztaty fotograficzne (sierpień 2020)** – pięciodniowe zajęcia fotograficzne, podczas których dzieci nauczyły się patrzeć na miasto nieszablonowo, okiem artysty, dostrzegać jego piękno oraz zdobyć wiedzę na temat zasad i technik kreatywnej fotografii. Zajęcia prowadzone były zarówno w LOITiK, jak i w terenie, pod okiem profesjonalnego fotografa i animatorów kultury. Wydarzenie odbywało się w ramach akcji „Lato w mieście”, przy wsparciu finansowym Gminy Lublin.
- Realizacja **konkursu fotograficznego #LublinTravel 2020 (listopad – grudzień 2020)**, będącego promocją walorów turystycznych miasta. Tematem przewodnim była architektura. Do konkursu wpłynęło ponad 100 zdjęć.

### 3. Strony internetowe i media społecznościowe

- 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 26 000. W 2020 roku opublikowano ponad 2000 postów, które dotarły do 14 milionów osób.
- Informacja turystyczna w Lublinie (Facebook),
  - Lubelska Regionalna Organizacja Turystyczna (Facebook),
  - Lublin Karta Turysty (Facebook),
  - Lubelskie Travel (Grupa Facebook),
  - Roztocze Travel (Facebook),
  - Lubelskie Travel (Twitter),
  - Lubelskie Travel (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 90 artykułów oraz poinformowano o około 500 wydarzeniach.
- d) **Założenie grupy Facebook „Lubelskie Travel”**, będącej platformą prezentacji zdjęć z regionu lubelskiego, dla turystów-fotografów – zarówno amatorów, jak i zawodowców. Grupa skupia już ponad 300 członków.

#### 4. Stworzenie sklepu internetowego [www.sklep.lublincard.eu](http://www.sklep.lublincard.eu)

Budowa sklepu internetowego oraz rozpoczęcie sprzedaży online pamiątek z Lublina i regionu, takich jak: koszulki, torby, gadżety, przewodniki, albumy, mapy a także wydawnictwa dla najmłodszych Lubelskiej Regionalnej Organizacji Turystycznej.

#### 5. Forum Informacji Turystycznej

- a) Pracownik LOITiK jest **członkiem Zarządu FIT na kadencję 2020-2021**.
- b) Uczestnictwo w **obradach Zarządu Forum Informacji Turystycznej** w siedzibie Polskiej Organizacji Turystycznej w Warszawie (*16 lipca 2020*), zebraniu online (*8 grudnia 2020*) oraz w Walnym Zgromadzeniu Forum Informacji Turystycznej (*11 grudnia 2020*).
- c) Współautorstwo **„Podręcznika obsługi turysty”** – wydawnictwa Polskiej Organizacji Turystycznej, będącego uporządkowaniem i uzupełnieniem wiedzy osób pracujących w punktach informacji turystycznej, studentów oraz uczestników szkoleń zawodowych.
- d) Stworzenie rekomendowanego **regulaminu dla pracowników oraz klientów certyfikowanych punktów informacji turystycznej podczas pandemii COVID-19**,



w konsultacji z Głównym Inspektorem Sanitarnym.

## 6. Współpraca z Polską Organizacją Turystyczną

- a) **Turystyczne Mistrzostwa Blogerów – konsultacja i wsparcie przy gromadzeniu i tworzeniu materiałów oraz promocja działań reprezentującej województwo lubelskie Celiny Lisek**, prowadzącej blog **Cel w podróży**. Lubelskie zajęło wysokie 4 miejsce, wśród 16 regionów z całej Polski. Łączny zasięg promujących region materiałów w Internecie przekroczył 1 mln. Artykuły i posty były prezentowane na terenie całego kraju.
- b) **Turystyczna Szkoła – przygotowanie 10 programów wycieczek oraz pomocy edukacyjnych dla dzieci i młodzieży**, w ramach projektu Polskiej Organizacji Turystycznej, pod patronatem Ministerstwa Edukacji Narodowej. Wspólnie z partnerami POT przygotowała bazę pomocy edukacyjnych do przeprowadzania wirtualnych lekcji z atrakcjami turystycznymi i regionami turystycznymi. Zebrane propozycje mogą służyć nauczycielom szkół podstawowych i średnich podczas lekcji zdalnych, a także stacjonarnych. Celem jest zainspirowanie uczniów do podróżowania i pokazanie im ciekawych miejsc na terenie kraju.
- c) **Contact Center** – uczestnictwo w projekcie **Contact Center** (obsługa ogólnokrajowej infolinii turystycznej), koordynowanym przez Polską Organizację Turystyczną.
- d) **Współpraca z Zagranicznymi Ośrodkami Polskiej Organizacji Turystycznej**, w celu promocji regionu za granicą – dostarczanie zdjęć, filmów, informacji.

## 7. Podnoszenie kompetencji pracowników Lubelskiego Ośrodka Informacji Turystycznej i Kulturalnej poprzez uczestnictwo w szkoleniach i webinarach:

- a) **Działania marketingowe w dobie kryzysu związanego z pandemią COVID-19** – Polska Organizacja Turystyczna (28 maja 2020).
- b) **Dostępność w kulturze – audiodeskrypcja** – dwudniowe szkolenie zorganizowane przez Stowarzyszenie „Otwieracz” i Galerię Labirynt (14-15 września 2020).
- c) **Media społecznościowe w projektach kulturalnych** – Szkolenie dotyczyło wykorzystywania mediów społecznościowych jako narzędzia promocji instytucji, organizacji czy wydarzeń, organizowane przez Centrum Spotkania Kultur (5-6 listopada 2020).
- d) **Turysta w sieci – skuteczna komunikacja poprzez portale społecznościowe** – współorganizacja i uczestnictwo w szkoleniu dla punktów informacji turystycznej z województwa lubelskiego, zorganizowanym przez Lubelską Regionalną Organizację Turystyczną we współpracy z Polską Organizacją Turystyczną (9 grudnia 2020).
- e) **Miasto Zamość i jego atrakcje turystyczne** – szkolenie online zorganizowane przez Zamojskie Centrum Informacji Turystycznej i Historycznej (14 grudnia 2020).
- f) **Markowe destynacje turystyczne** – webinarium zorganizowane przez Lubelską Regionalną Organizację Turystyczną oraz Forum Regionalnych Organizacji Turystycznych (22 grudnia 2020)

## 8. 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 2020 roku udzielano informacji dla m.in.: TVP Lublin (Panorama Lubelska, Między Wisłą a Bugiem), Radio Lublin, Radio Puls, Radio Złote Przeboje, Radio Tok FM, Radio Centrum, Radio ESKA, Dziennik Wschodni, Kurier Lubelski.

## 9. Obsługa punktu informacji turystycznej w Porcie Lotniczym Lublin

Obsługa turystów, sprzedaż pamiątek, wydawnictw, map i Lubelskiej Karty Turysty, dystrybucja bezpłatnych broszur na temat Lublina i Regionu Lubelskiego. Godziny otwarcia punktu są dostosowane do aktualnego rozkładu lotów.

## 10. Funkcjonowanie podczas pandemii COVID-19

- Podczas pandemii koronawirusa COVID-19, Lubelski Ośrodek Informacji Turystycznej i Kulturalnej z wielką uwagą i zaangażowaniem przystosował swoją pracę do panujących zasad bezpieczeństwa. Wśród podjętych działań należy wyróżnić:
  - **Opracowanie regulaminu i zasad bezpiecznego funkcjonowania Ośrodka** – zarówno dla pracowników jak i odwiedzających – w konsultacji z Głównym Inspektoratem Sanitarnym, Forum Informacji Turystycznej oraz Polską Organizacją Turystyczną.
  - Odpowiednie **oznakowanie Ośrodka** w języku polskim i angielskim, aktualnymi regulaminami dot. panujących zasad bezpieczeństwa.
  - **Przeszkolenie pracowników**, zgodnie z ustalonym regulaminem.
  - **Obsługa w maseczkach lub przyłbicach i rękawiczkach**, zamontowanie odpowiednich **osłon** na lady.
- a) **Lubelskie Poczeka / Lubelskie Will Wait – akcja zainicjowana przez LOITiK już 15 marca, jako pierwsza w Polsce.** Z czasem kolejne regiony i miasta prowadziły podobne kampanie prezentując swój potencjał turystyczny (m.in. Gdańsk, Poznań, Łódź, Toruń, Warszawa, Świętokrzyskie). Po serii **20 postów** pokazujących i opisujących najciekawsze miejsca naszego województwa, zamieszczanych na stronach LROT i Informacja turystyczna w Lublinie, we współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Lubelskiego powstały krótkie filmy na temat potencjału turystycznego regionu. Akcja cieszyła się dużym zainteresowaniem odbiorców, którzy dzięki podjętym działaniom mogli poznać mniej i bardziej znane miejsca, planując przyjazd, gdy będzie to już możliwe.
  - b) **Informacja turystyczna na temat miasta i regionu była stale dostępna** dla interesantów. W okresach braku możliwości obsługi bezpośredniej, informacja udzielana była drogą mailową oraz poprzez media społecznościowe. Poza tym, turyści mieli cały czas dostęp do podświetlanego, zewnętrznego kasetonu z planem miasta i informacją o zabytkach w języku polskim i angielskim oraz do stale aktualizowanych informacji na stronach internetowych. Możliwy był także zakup pamiątek i wydawnictw, poprzez sklep internetowy **www.sklep.lublincard.eu**.



- c) Od czasu wprowadzenia obostrzeń w ramach walki z COVID-19 w Polsce, w mediach społecznościowych i stronach internetowych **opracowano i zamieszczono 60 postów i artykułów o tematyce hotelarsko-restauracyjnej**. Informacje zawierały aktualną ofertę obiektów noclegowych i gastronomicznych z Lublina i regionu. **Na Instagramie powstała wyróżniona zakładka #NaWynos**, zawierająca aktualne oferty gastronomiczne z Lublina i regionu. Działania są kontynuowane.
- d) LOITiK aktywnie przyłączał się do wspierania ogólnopolskich inicjatyw wspierających branżę, takich jak: **#ZamowNaWynos, #ZmienTerminNieOdwołuj, #WybierzVoucher**
- e) Stałe dostarczanie aktualnej informacji na temat:
- **bieżących ograniczeń,**
  - **dostępności muzeów w Lublinie i regionie,**
  - **możliwości wirtualnego zwiedzania muzeów i innych atrakcji,**
  - **oferty wydarzeń online lubelskich instytucji kultury.**

#### 11. Pozostałe działania:

- a) Współpraca z **Zespołem Szkół Ekonomicznych im. A. i J. Vetterów** w Lublinie przy **realizacji programu „Erasmus+”**. W ramach projektu Erasmus+ „Poznajmy się i nasz potencjał turystyczny” w Lubelskim Ośrodku Informacji Turystycznej i Kulturalnej przygotowano sytuacyjny filmik z udziałem uczniów ze szkół we Francji, Hiszpanii oraz Polski.
- b) **Przygotowano tłumaczenia planu turystycznego Lublina** wraz z opisem kilkudziesięciu zabytków na język: **angielski, niemiecki, francuski i hiszpański**. Zaktualizowano także polską wersję.
- c) **Zgromadzenie danych statystycznych** dot. liczby odwiedzających w muzeach i atrakcjach Lublina oraz województwa za rok 2020.
- d) Prowadzenie bieżących **badania statystycznych** na temat ilości i struktury narodowościowej turystów odwiedzających punkty informacji turystycznej w Lublinie.

