

Forma patvirtinta
Druskininkų savivaldybės administracijos direktoriaus
2015 m. sausio 30 d. įsakymu Nr. V35-103

PATVIRTINTA

(Įstaigos vadovas)

(vardas, pavardė)

VIEŠOJI ĮSTAIGA DRUSKININKŲ TURIZMO IR VERSLO INFORMACIJOS CENTRAS, 152090338

2018-ŪJŲ METŲ VEIKLOS PLANAS

BENDROJI DALIS

Viešoji įstaiga Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centras (toliau - Centras) yra Viešųjų įstaigų įstatymo nustatyta tvarka įsteigtas pelno nesiekiantis ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo, kurio tikslas - tenkinti viešuosius interesus, vykdant visuomenei naudingą veiklą. Centras įsteigtas 1995 m. rugpjūčio 9 d. ir sėkmingai vysto savo veiklą jau 20 metų. Centro įkūrimo tikslas buvo rinkti, kaupti ir nemokamai teikti informaciją apie turizmo paslaugas, lankomus objektus ir vietas, rengti, leisti ir platinti informacinius bei kartografinius leidinius apie objektus ir vietas, turizmo paslaugas. Organizuojami pažintiniai infoturai Lietuvos ir užsienio šalių atstovams, leidžiami informaciniai leidiniai, teikiamos verslo konsultacijos, dalyvaujama verslo misijose, parodose ir vykdomos kitos rinkodarinės priemonės.

Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centras, vykdydamas savo veiklą, įgyvendina Druskininkų savivaldybės strateginio planavimo dokumentus:

1. Druskininkų savivaldybės plėtros 2014-2020 m. strateginį planą.
2. Druskininkų savivaldybės 2016-2018 metų strateginio veiklos plano 2 programos „Turizmo plėtros programa“ 01 tikslo „Formuoti kurorto unikalumą ir išskirtinumą bei didinti tarptautinį žinomumą tikslinėse rinkose“ 01 uždavinio „Formuoti kurorto įvaizdį, skleisti ir nemokamai informuoti“ 01 priemonę „Kurorto įvaizdžio formavimas, sklaida ir nemokamas informacijos teikimas“.

2017 m. 1-9 mėn. duomenimis, bendras atvykstančių turistų skaičiaus sudarė 0,7 proc. augimą lyginant su 2016 m. tuo pačiu laikotarpiu. Statistinių duomenų analizė rodo, kad naudojamos rinkodarinės priemonės buvo veiksmingos ir užtikrino Rusijos, Lenkijos, Vokietijos, Estijos, Izraelio ir kitų šalių turistų srautų didėjimą. 2016-2017 m. 1-9 mėn. statistiniais duomenimis, turistų srautų mažėjimas pastebimas iš Baltarusijos ir Latvijos. Siekiant išlaikyti esamas rinkas ir stabilizuoti/padidinti turistų srautą iš anksčiau paminėtų šalių, būtina atkreipti dėmesį į pozityvios informacijos apie Lietuvą ir Druskininkus sklaidimą, ypač pasitelkiant šių šalių žiniasklaidos priemones. Tikslinga būtų investuoti į užsakomuosius straipsnius Baltarusijos bei Latvijos spaudoje, skleisti informaciją Lenkijoje, kadangi būtent šios šalies turistų skaičius padidėjo tik 0,2 proc. Taip pat svarbu organizuoti šių šalių spaudos atstovų infoturus. Norint plėtoti Druskininkų žinomumą ir kurorto įvaizdį, svarbu yra kurti naujus turizmo produktus, todėl bendradarbiaujant su Lenkijos partneriais, numatomas dalyvavimas 2016-2020 metų laikotarpio

ES struktūrinių fondų pasienio projektuose, kuriuos įgyvendinant bus skatinamas turistų susidomėjimas.

Siekiant palaikyti sistemingą rinkodarą ir kitose Druskininkų tikslinėse rinkose: Baltarusijoje, Latvijoje, Vokietijoje, Izraelyje tikslinga būtų naudoti e-rinkodaros numatomas priemones. E-rinkodaros priemonių taikymas padėtų išnaudoti visas ryšių ir informacinių technologijų galimybes, siekiant pritraukti turistus ir teikti jiems reikalingas paslaugas internete. Tikslui pasiekti būtų finansuotinos e-rinkodaros veiklos, skirtos objektų lankomumui ir žinomumui didinti, vykdyti ir plėsti rinkodarą internete, naudojant mobiliąsias technologijas, reklama el. paštu, televizijoje ir kitose viešojo informavimo priemonėse. E-rinkodaros informavimo priemonių rezultatas būtų pasiekiamas prioritetinių šalių turistams, kurie sudaro pagrindinį Druskininkų atvykstamojo turizmo srautą. Druskininkų kurorto žinomumui didinti numatomas tolimesnis Centro dalyvavimas šių šalių turizmo parodose, verslo misijose, turizmo firmų infoturuose.

2016 – 2018 metais tikslinga būtų nukreipti papildomas rinkodaros priemones į naujas, greitai augančias rinkas. Perspektyviausios tarp Europos šalių šiuo metų yra Estijos, Norvegijos, Švedijos, Suomijos ir Olandijos rinkos. Pastebima tendencija, kad šių šalių gyventojai kiekvienais metais keliauja vis dažniau, taip pat auga kelionei išleidžiamos pinigų sumos dydis. Kitą vertus, kompleksinės rinkodaros vykdymas minėtose rinkose reikalauja žymiai didesnių išlaidų, negu Rytų Europos regione. Šiam tikslui įgyvendinti, būtų ieškomas papildomas finansavimas iš ES struktūrinių fondų ir siaurės Europos šalių finansinių mechanizmų, kuris galėtų padengti dalį numatomų išlaidų.

Centro numatytų veiklų įgyvendinimui būtinas bendradarbiavimas su Druskininkų savivaldybe, turizmo paslaugų teikėjais, Valstybiniu turizmo departamentu, Lietuvos turizmo informacijos centrų asociacija, Lietuvos kurortų asociacija bei kitomis turizmo sektoriaus institucijomis.

Centro 2018 m. veiklos planas – tai nuosekliai išdėstytų ir tarpusavyje suderintų turizmo rinkodaros veiksmų visuma, nukreipta pasiekti numatytus ilgalaikius turizmo rinkodaros tikslus. Šio plano dėka būtų sudarytos palankios sąlygos generuoti turistų srautus į Druskininkus.

METINIO VEIKLOS PLANO TIKSLŲ, UŽDAVINIŲ, PRIEMONIŲ, VEIKLŲ IR JŲ RODIKLIŲ BEI ATSAKINGŲ VYKDYTOJŲ LOGINĖ STRUKTŪRA

Turizmo sektorius ir jo plėtojimas - viena iš pagrindinių Druskininkų kurorto plėtos krypčių. Sėkminga turizmo sektoriaus veikla ir plėtojimas priklauso nuo aktyvios rinkodaros, kurorto įvaizdžio formavimo, patikimos informacijos, todėl reikalinga numatyti pokyčius, įvertinti atvykstančių turistų charakteristikas, vykdyti jų apklausas, atlikti prioritetinių kurorto turizmo rinkų tyrimus.

Veiklos plano 01 tikslo kodas	Veiklos plano 01 tikslo pavadinimas „Formuoti kurorto unikalumą ir išskirtinumą bei didinti tarptautinį žinomumą tikslinėse rinkose“
Veiklos plano 01 tikslo „Formuoti kurorto unikalumą ir išskirtinumą bei didinti tarptautinį žinomumą tikslinėse rinkose“ aprašymas	
Sėkmingai plėtoti viešąjį turizmo infrastruktūrą, išnaudojant turimus išteklius bei plečiant teikiamų paslaugų spektrą. Sistemingai vykdyti turizmo informacijos sklaidą ir rinkodaros strategiją. Didinti kurorto žinomumą tikslinėse rinkose, stiprinant konkurencingumą ne tik Lietuvoje, bet ir užsienyje.	

Veiklos plano 01 tikslo 01 uždavinio kodas	Veiklos plano 01 tikslo 01 uždavinio pavadinimas „Formuoti kurorto įvaizdį, skleisti ir nemokami informuoti“					
Veiklos plano 01 tikslo 01 uždavinio „Formuoti kurorto įvaizdį, skleisti ir nemokami informuoti“ aprašymas						
Sėkmingas turizmo sektoriaus plėtojimas priklauso nuo aktyvios rinkodaros, kurorto įvaizdžio formavimo, patikimos informacijos. Reikalinga įvertinti atvykstančių turistų charakteristikas, vykdyti jų apklausas, atlikti prioritetinių kurorto turizmo rinkų tyrimus.						
01 uždavinio 01 priemonės kodas	01 uždavinio 01 priemonės pavadinimas „Kurorto įvaizdžio formavimas, sklaida ir nemokamos informacijos teikimas“					
01 uždavinio 01 priemonės „Kurorto įvaizdžio formavimas, sklaida ir nemokamos informacijos teikimas“ aprašymas						
Priemonę įgyvendina Druskininkų turizmo ir verslo informacijos centras. Šia priemone siekiama skatinti turizmo paslaugų plėtrą bei smulkų ir vidutinį verslą Druskininkų savivaldybėje. Priemonę įgyvendinat renkama, kaupiama ir nemokamai teikiama informacija apie turizmo paslaugas, lankomus objektus ir vietas, rengiami, leidžiami ir platinami informaciniai bei kartografiniai leidiniai, atliekamos turistų apklausos, rinkų tyrimai, Druskininkų kurortas reprezentuojamas tarptautinėse turizmo parodose, kontaktų mugėse, rengiami infoturais, administruojamas Druskininkų kempingas. Teikiama teorinė ir praktinė pagalba smulkaus ir vidutinio verslo atstovams: rengiami mokymai, seminarai pradedantiesiems verslininkams.						
Indėlio pasiekimo vertinimo kriterijai						
Kodas	Kriterijus	Matavimo vienetas	2017 m. faktas	2018 m. planas	2019 m. planas	2020 m. planas
P-01-01-01-01-01	Druskininkų kurorto turizmo išteklių viešinimas reklama	Vnt.	103	116	138	161
P-01-01-01-01-02	Informacinių leidinių rengimas ir platinimas	Objektų skaičius	502	505	508	514
P-01-01-01-01-03	Verslo konsultacijos interesantams	Val.	110	110	110	110
P-01-01-01-01-04	Turizmo ir verslo parodos bei mugės	Vnt.	20	18	19	20
P-01-01-01-01-05	Centro lankytojų skaičius	Vnt.	22 295	22 300	22 400	22 400
01 priemonės P-01-01-01-01-01 veiklos kodas	01 priemonės P-01-01-01-01 pavadinimas „Druskininkų kurorto išteklių viešinimas“					

01 priemonės P-01-01-01-01-01 „Druskininkų kurorto išteklių viešinimas“ aprašymas ir vykdytojai						
<p>01. Naujų ir esamų turizmo objektų informacijos viešinimas ir reklamavimas žiniasklaidos priemonėse: Druskininkų kurorto teikiamų paslaugų ir naujų atsiradusių objektų viešinimas žiniasklaidoje, internete bei kitokių priemonių pagalba. Vykdytojai – direktorius, vyr. vadybininkas, rinkodaros ir informacijos vadybininkas.</p> <p>02. Informacijos atnaujinimas centro interneto svetainėje info.druskininkai.lt., naujienlaiškių siuntimas: Pastovus informacijos atnaujinimas centro interneto svetainėje info.druskininkai.lt bei Centro paskyrose socialiniuose tinkluose. Aktualios informacijos apie Druskininkus vertimas (pagal poreikį) į užsienio kalbas, siuntimas naujienlaiškiais turizmo įmonėms, bei pavieniams naujienlaiškių prenumeratoriams. Vykdytojas – turizmo informacijos vadybininkas.</p> <p>03. Žiniasklaidos atstovų ir kelionių organizatorių infoturų organizavimas: Kurorto reklamos tikslais organizuojami Lietuvos ir užsienio šalių žurnalistų infoturai po Druskininkus. Siekiant rasti naujų partnerių verslo objektams, organizuojami Lietuvos ir užsienio kelionių organizatorių infoturai. Vykdytojas – direktorius, rinkodaros ir informacijos vadybininkas, turizmo informacijos vadybininkas.</p>						
Proceso vertinimo kriterijai						
Kodas	Kriterijus	Matavimo vienetas	2017 m. faktas	2018 m. planas	2019 m. planas	2020 m. planas
P-01-01-01-01-01-01	Straipsniai pristatantys bei reklamuojantys Druskininkų kurortą	Vnt.	17	18	19	20
P-01-01-01-01-01-02	Pastovus informacijos atnaujinimas centro interneto svetainėje info.druskininkai.lt. , naujienlaiškių siuntimas	Vnt.	50	60	80	100
P-01-01-01-01-01-03	Žiniasklaidos atstovų ir kelionių organizatorių infoturai	Vnt.	21	31	32	33
01 priemonės P-01-01-01-01-02 veiklos kodas	01 priemonės P-01-01-01-01-02 pavadinimas „Informacinių leidinių skaičius“					
01 priemonės P-01-01-01-01-02 „Informacinių leidinių rengimas ir platinimas“ aprašymas ir vykdytojas						
<p>01. Bendradarbiavimas su esamais ir naujais turizmo paslaugų teikėjais: Bendradarbiavimas su turizmo paslaugų teikėjais renkant informaciją apie Druskininkų kurorto turizmo objektų teikiamų paslaugų įvairovę. Surinktos informacijos kaupimas, sisteminimas ir atnaujinimas. Vykdytojas – rinkodaros ir informacijos vadybininkas, turizmo informacijos vadybininkas.</p> <p>02. Informacinių ir kartografinių leidinių, pristatančių Druskininkų kurorto turizmo išteklius, leidyba: Kasmet atnaujinama informacija apie Druskininkų apgyvendinimo, gydymo, maitinimo objektus, laisvalaikio paslaugas, edukacines programas. Nauji objektai ir turizmo maršrutai pažymimi miesto ir apylinkių žemėlapiuose. Leidiniai platinami turizmo parodose, renginių metu, per partnerius (turizmo firmas), dalinami Centro lankytojams. Tiražas yra apskaičiuojamas</p>						

išplatinimui per vienerius metus. Vykdytojas – direktorius, vyr. finansininkė, rinkodaros ir informacijos vadybininkas, turizmo informacijos vadybininkas.

03. Dalyvavimas nacionalinės paramos, ES fondų, Druskininkų VVG vietos plėtros strategijos bei kituose projektuose skatinančiuose bendradarbiavimą su tikslinių rinkų partneriais ir plečiant rinkodaros priemones: Siekiant plėsti rinkodaros veiklą, atnaujinti Centro techninę bazę, bei ieškoti inovatyvių technologijų informacijos sklaidai, ieškoma papildomų lėšų iš įvairių finansavimo mechanizmų. Vykdytojas – direktorius, vyr. finansininkė, verslo vadybininkas.

Proceso vertinimo kriterijai

Kodas	Kriterijus	Matavimo vienetas	2017 m. faktas	2018 m. planas	2019 m. planas	2020 m. planas
P-01-01-01-01-02-01	Bendradarbiavimas su turizmo paslaugų teikėjais	Objektų skaičius	502	505	508	514
P-01-01-01-01-02-02	Informacinių leidinių skaičius	Vnt.	5	3	4	4
P-01-01-01-01-02-03	Dalyvavimas nacionalinės paramos, ES fondų, Druskininkų VVG vietos plėtros strategijos bei kituose projektuose	Vnt.	0	1	1	1

01 priemonės veiklos kodas

01 priemonės P-01-01-01-01-03 pavadinimas „Verslo konsultacijos interesantams“

01 priemonės P-01-01-01-01-03 „Verslo konsultacijos interesantams“ aprašymas ir vykdytojas

01. Verslumo skatinimas ir ugdymas Druskininkų savivaldybėje: Įvairių informacinių sklaidos renginių, seminarų, mokymų turizmo paslaugų sferos darbuotojams ir pradedantiesiems verslininkams organizavimas. Vykdytojas – direktorius, vyr. finansininkė, verslo vadybininkas.

02. Nemokamos informacijos ir konsultacijų teikimas pradedantiesiems verslininkams: Informacijos teikimo, konsultavimo, paslaugos padės sklandžiau pradėti verslą asmenims, ketinantiems įkurti verslą, skatins ir ugdys verslumą Druskininkų savivaldybėje. Atsirast naujų darbo vietų, mažės nedarbas, plėsis paslaugų spektras, gerės jų kokybė, didės įmonių konkurencingumas Druskininkų savivaldybėje (įmonių inovatyvumas, produktyvumas, produktų ir paslaugų kokybė, eksporto augimas ir pan.). Vykdytojas – direktorius, vyr. finansininkė, verslo vadybininkas.

Proceso vertinimo kriterijai

Kodas	Kriterijus	Matavimo vienetas	2017 m. faktas	2018 m. planas	2019 m. planas	2020 m. planas
P-01-01-01-01-03-01	Įvairūs informaciniai sklaidos renginiai, seminarai, mokymai	Vnt.	12	7	8	9
P-01-01-01-01-03-02	Nemokamos informacijos ir konsultacijų teikimas	Val.	110	110	110	110

01 priemonės P-01-01-01-01-04 veiklos kodas	01 priemonės P-01-01-01-01-04 pavadinimas „Turizmo ir verslo parodos bei mugės“					
01 priemonės P-01-01-01-01-04 „Turizmo ir verslo parodos bei mugės“ aprašymas ir vykdytojas						
<p>01. Prioritetinių šalių rinkų tyrimo ir Druskininkų kurorto turizmo statistikos apžvalgos analizės vykdymas: Rinkų tyrimai padeda pasirinkti sėkmingą kurorto rinkodaros strategiją, bei įvertinti miesto teikiamų paslaugų kokybę ir poreikius. Taikomi du pagrindiniai tyrimų būdai:</p> <p>a) Paslaugų gavėjų nuomonės tyrimas anketavimo pagalba (anketų pildymo, interneto svetainės apklausos būdais).</p> <p>b) Turistų srautų dinamikos ir rinkų tendencijų tyrimai, pasitelkiant vietos ir verslo konsultavimo įmonių paslaugomis.</p> <p>Vykdytojas – rinkodaros ir informacijos vadybininkas, turizmo informacijos vadybininkas.</p> <p>02. Dalyvavimas tarptautinėse parodose ir verslo misijose: Dalyvavimas parodose ir verslo misijose Lietuvoje ir užsienio šalyse, pristatant Druskininkų kurorto turizmo išteklius bei užmezgant kontaktus su turizmo verslo atstovais. Vykdytojas – direktorius, vyr. vadybininkas, turizmo informacijos vadybininkas.</p> <p>03. Reklaminių akcijų tikslinėse rinkose vykdymas: Tai kurorto viešinimas Lietuvos ir užsienio šalių spaudoje, interneto svetainėse, socialiniuose tinkluose, radijuose bei televizijose. Vykdytojas – vyr. vadybininkas, rinkodaros ir informacijos vadybininkas, turizmo informacijos vadybininkas.</p> <p>04. Suvenyrų su Druskininkų kurorto atributika įsigijimas ir platinimas: Suvenyrų platinimas užsienyje turizmo parodų metu ir Druskininkų kurorto svečiams. Vykdytojas – vyr. vadybininkas, vyr. finansininkas, rinkodaros ir informacijos vadybininkas, turizmo informacijos vadybininkas.</p>						
Proceso vertinimo kriterijai						
Kodas	Kriterijus	Matavimo vienetas	2017 m. faktas	2018 m. planas	2019 m. planas	2020 m. planas
P-01-01-01-01-04-01	Rinkų tyrimas pagal statistinius duomenis	Vnt.	4	4	4	4
P-01-01-01-01-04-02	Tarptautinės turizmo parodos ir verslo misijos.	Vnt.	20	19	20	21
P-01-01-01-01-04-03	Reklaminės akcijos tikslinėse rinkose	Vnt.	3	4	4	4
P-01-01-01-01-04-04	Suvenyrų su Druskininkų kurorto atributika įsigijimas	Vnt.	4910	3000	3300	3450
01 priemonės P-01-01-01-01-05 veiklos kodas	01 priemonės P-01-01-01-01-05 pavadinimas „Centro lankytojų skaičius“					
01 priemonės P-01-01-01-01-05 veikla „Centro lankytojų skaičius“ aprašymas ir vykdytojas						
<p>01. Nemokamos informacijos teikimas ir platinimas: Nemokamos informacijos teikimas, platinimas įvairiais kanalais bei formomis apie Druskininkų kurorto turizmo paslaugas, lankomus objektus, vietas, naujus atsiradusius turizmo objektus, kultūros renginius, kainas, akcijas, specialius pasiūlymus, transporto ir turistinio inventoriaus nuomą ir kitą turistui aktualią informaciją: žodžiu Centro patalpose Gardino g. 3, M. K. Čiurlionio g. 65; telefonais +370 313 60 800, +370 313 51 777 ir faksu +370 313 52984; pašto ir IT pagalba information@druskininkai.lt; interneto svetainėje info.druskininkai.lt; parodų, verslo misijų, infoturų metu; kitais teisėtais būdais. Vykdytojas – vyr.</p>						

vadybininkė, rinkodaros ir informacijos vadybininkas, verslo vadybininkas, turizmo informacijos vadybininkas.

02. Turistų poreikių analizavimas ir vertinimas bei Druskininkų kurorto turizmo statistikos apžvalgos, turizmo plėtros rezultatų analizės rengimas: Turistų anketavimo rezultatai analizuojami ir vertinami atsižvelgiant į rinkos segmentus (turistai iš Lietuvos/užsienio, atvykstantys darbo dienomis/savaitgaliais ir kt.). Turistų srautų analizė atliekama kas ketvirtį, keturis kartus metuose. Šiai veiklai įgyvendinti panaudojami Valstybinio statistikos departamento teikiami duomenis. Vykdytojas – turizmo informacijos vadybininkas, verslo vadybininkas.

03. Centro infrastruktūros ir organizacinės technikos atnaujinimas: Druskininkų kempingo priežiūra ir atnaujinimas: poilsio zonų ir gyvenamųjų namelių renovacija, naujų paslaugų kūrimas, einamieji remonto darbai. Centro materialinės bazės gerinimas didins Centro veiklos efektyvumą, spartins darbą, galingesnė ir naujesnė kompiuterinė technika leis greičiau ir plačiau pasiekti turistus, išsiųsti didesnius informacijos srautus. Vykdytojas – direktorius, vyr. vadybininkas, ūkvedys.

04. Centro darbuotojų kvalifikacijos kėlimas: Plėtoti turizmo paslaugų sektoriaus žmogiškuosius gebėjimus, kelti turizmo sektoriaus darbuotojų kvalifikaciją. Vykdytojas – direktorius, vyr. vadybininkas, vyr. finansininkas, verslo vadybininkas, rinkodaros ir informacijos vadybininkas, turizmo informacijos vadybininkas.

Proceso vertinimo kriterijai

Kodas	Kriterijus	Matavimo vienetas	2017 m. faktas	2018 m. planas	2019 m. planas	2020 m. planas
P-01-01-01-01-05-01	Lankytojai kuriems suteikta informacija	Žm.	22 295	17 000	17 500	18 000
P-01-01-01-01-05-02	Druskininkų kurorto turizmo statistikos apžvalgos	Vnt.	4	4	4	4
P-01-01-01-01-05-03	Centro atnaujintų priemonių skaičius	Vnt.	1	2	2	3
P-01-01-01-01-05-04	Centro darbuotojų mokymai	Vnt.	11	8	8	8

Veiklos plano priedas – metinio veiklos plano biudžetas

Direktorius

Rimantas Palionis

Specialistas,
atsakingas už veiklos plano parengimą

Margarita Micevičienė

SUDERINTA:

Savivaldybės administracijos
atsakingas darbuotojas

Parašas

Vardas, pavardė

