

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE
FAKULTA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ
KATEDRA APLIKOVANÉ EKOLOGIE

**HODNOCENÍ PŘÍNOSU INFORMAČNÍCH CENTER
PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ A OCHRANU PROSTŘEDÍ
SLAVKOVSKÉHO LESA**
BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí práce: Ing. Milan Maršálek

Konzultant: doc. RNDr. Emilie Pecharová, Csc.

Bakalant: Jaroslav Ksandr

2014

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra aplikované ekologie

Fakulta životního prostředí

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Ksandr Jaroslav

Územní technická a správní služba - kombinované Karlovy Vary

Název práce

Hodnocení přínosu informačních center pro regionální rozvoj a ochranu prostředí Slavkovského lesa

Anglický název

The evaluation of the contribution of information centers for regional development and environmental protection of the Slavkovsky forest

Cíle práce

Úkolem bakalanta je vyhodnocení aktuálního stavu turistických informačních center v oblasti Slavkovského lesa. Na základě podkladů, vlastního šetření a metodických postupů práce dojde ke zhodnocení a diskusi nad jejich přínosem pro udržitelný regionální rozvoj a ochranu prostředí.

Metodika

Zásady pro vypracování BP: Úvod • Literární rešerše (cestovní ruch, informační centra, certifikace; ochrana přírody a krajiny v ČR a EU; environmentální vzdělání a osvěta) • Cíle práce (vyhodnocení aktuálního stavu turistických informačních center v oblasti Slavkovského lesa a zhodnocení jejich přínosu k trvale udržitelnému rozvoji) • Metodický postup (anketní a terénní šetření - analýza aktuálního stavu IC na základě kritérií trvalé udržitelnosti) • Charakteristika zájmového území (Slavkovský les, lázeňský trojúhelník) • Výsledky (vyhodnocení anketního a terénního šetření - aktuální stav turistických informačních center v oblasti, zhodnocení jejich přínosu a doporučení pro budoucí udržitelný vývoj) • Diskuze (význam informačních center pro udržitelný regionální rozvoj a ochranu prostředí) • Závěr

Harmonogram zpracování

- březen 2013 - zadání BP
- duben/květen 2013 - sběr a příprava podkladů
- červen 2013 - vypracování metodiky
- září 2013 - vypracování literární rešerše
- červenec/srpen/září 2013 - sběr dat a realizace dotazníkového šetření
- průběžně - konzultace práce a zpracování výsledků
- zápočet za ZS 2013/14 bude udělen za finálně vypracovanou rešerši práce a dílčí výsledky
- zápočet za LS 2013/14 bude udělen za předem schválenou a řádně odevzdanou práci
- duben 2014 - odevzdání BP

Rozsah textové části

30 - 40 stran

Klíčová slova

certifikace, cestovní ruch, lázeňství, udržitelný rozvoj

Doporučené zdroje informací

Kolektiv autorů. Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2014 – 2020. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2013. 91 p.

Kuchař, O. et al. Abeceda turistického informačního centra. Praha : Asociace turistických informačních center České republiky, 2006. 14 p.

Pásková, M. et Zelenka, J. Výkladový slovník cestovního ruchu. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2002. 488 p.

Sysel, J. Cestovní kancelář, cestovní agentura a informační středisko v cestovním ruchu. Praha: Vysoká škola hotelová Praha 8, 2010. 50 p.

Vedoucí práce

Maršálek Milan, Ing.

Konzultant práce

doc. RNDr. Emilie Pecharová, CSc.

Elektronicky schváleno dne 19.11.2013

prof. Ing. Jan Vymazal, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 18.12.2013

prof. Ing. Petr Sklenička, CSc.

Děkan fakulty

V Praze dne 18.12.2013

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně pod vedením Ing. Milana Maršálka a že jsem uvedl všechny literární prameny, ze kterých jsem čerpal.

V Sokolově.....

.....

Poděkování:

Děkuji tímto vedoucímu práce Ing. Milanu Maršálkovi a konzultantovi práce doc. RNDr. Emilii Pecharové, Csc za veškerou pomoc, rady a připomínky při vypracování této bakalářské práce. Dále děkuji mé rodině za trpělivost, kterou se mnou měla.

V Sokolově.....

.....

Abstrakt

Bakalářská práce je zaměřena na zhodnocení aktuálního stavu vybraných turistických informačních center, jejich přímé působení na udržitelnost regionálního rozvoje a ochranu životního prostředí v lokalitě CHKO (chráněná krajinná oblast) Slavkovský les. Analytická část je zaměřena na vyhodnocení výsledků dotazníkového terénního šetření, srovnávacího hodnocení vybraných informačních center a v neposlední řadě zpracování SWOT analýzy. Výsledky jednotlivých vyhodnocení jsou použity k návrhu a doporučení k vylepšení či změně služeb pro klienty turistických center. Práce nestranně pohlíží na aktuální stav vybraných turistických informačních center, jejich činnosti a působení směrem k cílovému návštěvníkovi lokality CHKO Slavkovský les. Dále bakalářská práce poukazuje na důležitost a potřebu existence Turistických informačních center (dále také TIC nebo Infocentrum), rozvoje turistického ruchu a ochrany životního prostředí Slavkovského lesa.

Klíčová slova

- certifikace
- cestovní ruch
- lázeňství
- udržitelný rozvoj
- CHKO Slavkovský les

Abstract

This thesis is focused on the evaluation of the current situation of some selected tourist information centres, their direct effect on the sustainability of regional development and also environmental protection in the PLA (nature conservation area) Slavkovsky forest. The analytical part is oriented on the evaluation of results of the field survey questionnaire, comparative evaluation of selected information centres and finally processing of the SWOT analysis. The results of each evaluation are used to design and also like an advice for improvement or for making changes in services for clients of tourist centres. The work looks on a present condition of selected tourist information centres, their activities and action toward the target visitor of the protected area Slavkovsky forest. Then this bachelor thesis points out the importance and need of being of the Tourist information centres (as well as TIC or Tourist Information) tourism development and environmental protection of Slavkovsky forest.

Key words

- certification
- tourism
- spa
- sustainable development
- a protected area Slavkovsky forest

Seznam použitých zkratk

ATIC – Asociace turistických informačních center

EU – Evropská unie

EVVO – Environmentální vzdělávání, výchova a osvěta

HDP – Hrubý domácí produkt

CHKO – Chráněná krajinná oblast

MMR – Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

MŽP – Ministerstvo životního prostředí

NP – Národní park

NPP – Národní přírodní památka

NPR – Národní přírodní rezervace

PP – Přírodní památka

PR – Přírodní rezervace

TIC – Turistické informační centrum

S.R.O. – Společnost s ručením omezeným

UNWTO – Světová organizace cestovního ruchu

ÚSES – Územní systém ekologické stability

WTTC – Světová rada cestování a cestovního ruchu

Obsah

1. Úvod.....	11
2. Cíle práce	12
3. Literární rešerše.....	13
3.1. Vymezení pojmu cestovní ruch	13
3.2. Charakteristika cestovního ruchu	13
3.3. Druhy cestovního ruchu.....	14
3.4. Formy cestovního ruchu	15
3.5. Služby v cestovním ruchu.....	17
3.6. Turistické informační centrum (TIC)	18
3.6.1. Funkce TIC	18
3.6.2. Klasifikace TIC	19
3.6.3. Činnost TIC.....	20
3.6.4. Databáze TIC	20
3.7. Vybavení TIC	21
3.7.1. Zpětná vazba	21
3.7.2. Certifikace TIC	21
3.8. Ochrana životního prostředí	23
3.8.1. Ochrana přírody a krajiny v ČR.....	23
3.8.2. Ochrana přírody a krajiny v EU.....	24
3.8.3. Environmentální vzdělávání a osvěta	24
3.9. Trvale udržitelný rozvoj	26
4. Metodika	29
4.1. Sběr dat.....	29
4.2. Terénní šetření	29
4.3. Analýza dat.....	29
4.4. SWOT analýza.....	29
4.5. Vyhodnocení výsledků	30
5. Charakteristika zájmového území.....	31
5.1. Kulturně – historické hodnoty	34
5.2. Flóra a vegetace	35
5.3. Fauna	37
6. Výsledky	39
6.1. Vybraná Turistická informační centra	39
6.1.1. TIC – Horní Slavkov.....	39
6.1.2. TIC – Locket.....	41

6.1.3. TIC – Kynšperk nad Ohří.....	42
6.1.4. TIC – Cheb.....	44
6.1.5. TIC – Mariánské Lázně.....	45
6.2. Výsledky anketního šetření	47
6.3. SWOT analýza.....	52
7. Diskuze	55
8. Závěr	57
9. Přehled literatury a použitých zdrojů.....	58
10. Přílohy.....	61

1. Úvod

Téma turistická informační centra v lokalitě Slavkovský les a jejich přínos pro regionální rozvoj jsem si zvolil z důvodu mého zájmu o danou oblast, ve které v současné době žiji. Není mi lhostejný současný stav životního prostředí, který je součástí života obyvatel zmíněné lokality a také zájemců z řad turistů, kteří mají zájem uvedenou oblast osobně navštívit a dozvědět se co nejvíce informací spojených se zdejším turistickým ruchem. Každý z nás rád navštěvuje a objevuje nová místa, kde můžeme trávit volný čas a čerpat pozitivní energii, a proto je důležité a potřebné turistická informační centra budovat, protože tam je možnost o takových místech zjistit dostupné informace. Turistický ruch je velkým přínosem pro ekonomický, sociální a environmentální rozvoj regionu. Ale může mít také negativní vliv na životní prostředí, a to v případě nedodržování nebo porušování pravidel, zásad a nařízení, která jsou podstatná pro udržitelný vývoj. Zde hrají velkou roli turistická informační centra, jejichž úkolem je poskytovat maximální informace o navštívené oblasti. Je naší povinností chránit a nepoškozovat chráněná území, kam patří i lokalita Slavkovského lesa. Plánování rozvoje turistického ruchu v daném území musí vycházet z možností a potenciálu jednotlivých měst a obcí. Musí být využívány zdroje, které jsou pro danou oblast specifické a vyskytují se v oblasti CHKO Slavkovský les. Protože CHKO Slavkovský les leží na pomyslném trojúhelníku Karlových Varů, Mariánských Lázní a Františkových Lázní, je prioritou pro tuto oblast lázeňství a s ním spojený cestovní ruch. Jako lákadla této oblasti mohu uvést nepřeberné množství kulturních a historických památek, zachované a nedotčené přírodní parky a rezervace, zákonem chráněné druhy rostlin a zvíře. V této oblasti není jen přírodně zachovaná krajina, ale i krajina poznamenaná průmyslovou a dolovou činností. Jako příklad zde mohu uvést sokolovskou pánev, která je typickým příkladem devastované krajiny po zásahu člověkem, tedy těžební činností. Velké zdroje hnědého uhlí byly a jsou prioritou pro zaměstnanost lidí, ale na druhou stranu docházelo k účelovému devastování krajiny povrchovými doly v okolí Sokolova. V současné době již dochází k postupnému útlumu těžební činnosti a k následné rekultivaci a revitalizaci dolového území. Povrchové doly jsou zasypávány skrývkovým materiálem nebo napouštěny vodou z povrchových zdrojů. Jedním z cílů plánu obnovy krajiny po revitalizaci je vybudování míst s rekreačním záměrem. Tato bakalářská práce se zabývá turistickými informačními centry a jejich vlivem na regionální rozvoj. Literární rešerše je úvodem do celé problematiky a objasňuje základní pojmy. Provedené dotazníkové šetření hodnotí služby pro klienty informačních center, a zda činnost TIC napomáhá rozvoji turistického ruchu v regionu Slavkovský les.

2. Cíle práce

Hlavním cílem mé bakalářské práce je zhodnocení aktuálního stavu turistických informačních center v oblasti Slavkovského lesa.

Dílčí cíle práce:

- anketní šetření mezi návštěvníky vybraných turistických informačních center pomocí dotazníku, a to v Mariánských Lázních, Horním Slavkově, Lokti, Kynšperku nad Ohří a Chebu,
- vyhodnocení a srovnání kvality služeb těchto turistických informačních center.
- SWOT analýza stavu již zmíněných infocenter a v její návaznosti doporučení ke zlepšení jejich přínosu pro regionální rozvoj a ochranu prostředí Slavkovského lesa.

3. Literární rešerše

3.1. Vymezení pojmu cestovní ruch

Za cestovní ruch je označován pohyb lidí mimo jejich vlastní prostředí do míst, která jsou vzdálena od místa jejich bydliště, za různými účely, vyjma migrace a výkonu normální denní práce (Jakubíková, 2012).

Podle Hladké (1997) je cestovní ruch charakterizován těmito pohyby obyvatel:

- a) opuštění místa trvalého bydliště,
- b) dočasný charakter pobytu mimo místo trvalého bydliště,
- c) výkon určitých činností, ale i pasivní odpočinek.

Cestovní ruch je zařazen do nevýrobních činností, do terciárního sektoru, do sektoru služeb. Cestovní ruch zaznamenal díky technickému a hospodářskému rozvoji především ve 20. století velký rozkvět (Mourek, 2003).

Vystoupil (2010) předpokládá další rozmach cestovního ruchu s možnými negativními důsledky především v chráněných krajinných oblastech, v nichž leží většina turisticky atraktivních středisek, a to v důsledku investorských tlaků.

Vystoupil (2010) se dále zabývá otázkou řízení a organizace rozvoje cestovního ruchu, které je v současné době v České republice realizováno buď na centrální, krajské nebo lokální úrovni a je uplatňováno pomocí státní a krajské politiky, jejich koncepcemi, programy rozvoje cestovního ruchu, alokací omezených finančních prostředků, organizací a činností turistických regionů a oblastí, znovuzakládáním turistických spolků, novou rolí měst a obcí, moderní výukou a v současné době významnou podporou rozvoje cestovního ruchu z fondů Evropské Unie.

Cestovní ruch je a bude i důležitým zdrojem financí pro ochranu kulturních a přírodních atraktivit a památek (Zelenka, 1995).

Dynamický rozvoj domácího i mezinárodního cestovního ruchu je dlouhodobý a stabilní. Během posledních šedesáti let rostl mezinárodní cestovní ruch (měřeno příjezdy) v průměru cca 4,5 % ročně (MMR, 2013).

3.2. Charakteristika cestovního ruchu

Jedná se o odvětví, které se dynamicky rozvíjí v celosvětovém měřítku a představuje jedno z nejvýznamnějších odvětví světové ekonomiky. Odhady UNWTO – Světová organizace cestovního ruchu (2011) a WTTC – Světová rada cestování a cestovního ruchu (2012) uvádějí asi pětiprocentní přímý podíl cestovního ruchu na celosvětovém HDP. V rámci Evropy, jež je vyzrálou destinací s velmi vysokou intenzitou cestovního ruchu, lze v nejbližších letech

očekávat jak stagnaci (týká se Evropy západní), tak rozvoj a vyšší přírůstky do státních rozpočtů (týká se střední a východní Evropy, tedy i České republiky). Situace na evropském trhu cestovního ruchu je klíčová pro vývoj cestovního ruchu u nás. Na jedné straně je Česká republika významně závislá na příjezdech z cizích zemí, na druhé straně je výrazným prvkem evropské nabídky cestovního ruchu (MMR, 2013).

Česká republika patří mezi země s vhodnými přírodními i kulturně-historickými předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu a zároveň pro něj vytváří potřebné společensko-ekonomické podmínky (Hladká, 1997).

Cestovní ruch přináší vedle známých pozitivních efektů (příležitosti pracovní, rozvoj služeb cestovního ruchu, úprava vzhledu obcí apod.) i efekty negativní (Binek a kol., 2011).

Oblíbenou alternativou cestovního ruchu je zelený cestovní ruch, který souvisí s cestovním ruchem na venkově. Povaha této formy cestovního ruchu je šetrná k životnímu prostředí s malým nebo žádným dopadem na cílové destinace (Jafari, 2000).

Dle Budowského (1976) se turismus a cestovní ruch stal důležitou součástí života, potřeb lidí a životního stylu, přesto je zde nutnost přistupovat k rozvoji udržitelného turismu co nejšetrněji a s maximálním ohledem na životní prostředí. Z analýz vyplývá, že pokud bude věnována maximální pozornost ekologickým zásadám a nařízením, které řídí využívání přírodních zdrojů, lze očekávat v oblasti cestovního ruchu skvělou budoucnost.

Goeldner a Ritchie (2006) definují cestovní ruch jako procesy, činnosti a výsledky vyplývající z vztahů a interakcí mezi turisty, hostitelskými vládami, hostitelskými komunitami a okolním prostředím, které se podílejí na získávání a hostování návštěvníků.

3.3. Druhy cestovního ruchu

Cestovní ruch je možné rozčlenit podle následujících hledisek (Czechtourism, 2013):

A. místo realizace

a) domácí cestovní ruch - zahrnuje aktivity spojené s účastí občanů dané země na cestovním ruchu v rámci jejího území,

b) zahraniční cestovní ruch

- souhrn aktivit spojených s příjezdem občanů ze zahraničí do dané země - příjezdový cestovní ruch (incoming),

- souhrn aktivit spojených s občany ze zahraničí danou zemí projíždějících - tranzitní cestovní ruch,

- souhrn aktivit spojených s výjezdem občanů dané země do zahraničí - výjezdový cestovní ruch,

c) vnitrostátní cestovní ruch - aktivity spojené s domácím a příjezdovým cestovním ruchem,

d) národní cestovní ruch - aktivity spojené s domácím a výjezdovým cestovním ruchem,

e) světový cestovní ruch - veškerý cestovní ruch spojený s překročením hranic,

B. vztah k platební bilanci

a) příjezdový cestovní ruch - aktivity spojené s příjezdem občanů ze zahraničí do dané země - aktivní cestovní ruch (dovoz deviz),

b) tranzitní cestovní ruch - aktivity spojené s tranzitem zahraničních osob přes danou zemi - část aktivního cestovního ruchu,

c) výjezdový cestovní ruch - aktivity spojené s výjezdem občanů dané země do zahraničí - pasivní cestovní ruch (vývoz platebních prostředků),

C. délka pobytu

a) krátkodobý cestovní ruch - do 3 dnů (zahrnuje 2 přenocování),

b) dlouhodobý cestovní ruch - déle než 3 dny a kratší než 1 rok nebo 6 měsíců,

D. způsob zabezpečení

a) organizovaný cestovní ruch - účast zajišťována prostřednictvím cestovní kanceláře nebo jiného zprostředkovatele,

b) neorganizovaný cestovní ruch - účast si zajistí účastník sám.

3.4. Formy cestovního ruchu

Formy cestovního ruchu vycházejí ze zaměření cestovního ruchu na uspokojování určitých konkrétních potřeb účastníka. Jednotlivé formy cestovního ruchu obvykle kladou zvláštní požadavky na způsob realizace a zabezpečení služeb, na jejich rozsah a kvalitu (Hladká, 1997):

a) rekreační - primární forma cestovního ruchu, spojená s obnovou duševních a fyzických sil účastníka cestovního ruchu,

b) kulturně-poznávací - spojená s rekreační formou, cílem je návštěva historických objektů a kulturních akcí,

c) lázeňsko-léčebná - rekreační a léčebné pobyty v lázních,

d) sportovně-rekreační - sportovně zaměřené pobyty (vodní sporty, cykloturistika, lyžování, pěší turistika),

e) formy cestovního ruchu spojené s profesními motivy - např. kongresová turistika, aktivity spojené s účastí na veletrzích a výstavách, obchodní cesty a incentivní turistika (= turistika za odměnu, za poznáním nebo např. pobyty delegátů hrazené cestovní kanceláří v místě, kde budou později provádět turisty),

f) seniorská - velmi důležitá pro Českou republiku, ve světě má tento typ turistiky značnou dynamiku, senioři jsou vyhledávaná turistická klientela,

g) mládežnická - klientela s perspektivou pozdějších opakovaných cest,

h) venkovská turistika, agroturistika, ekoturistika - význam regionálně, s ohledem na ekologickou a regenerační funkci pro lidi,

i) cestovní ruch mimo veřejné formy - chataři, chalupáři (v České republice velmi časté, je to tradice s kořeny z dob první republiky) nebo bezplatné ubytování u příbuzných a známých,

j) ostatní formy cestovního ruchu - náboženská, lovecká, dobrodružná, nákupní, industriální turistika.

Nejšetrnější varianta turistiky, která nejen nepoškozuje životní prostředí, biologickou i kulturní diverzitu, ale naopak může být přínosem, představuje především alternativní turistika. Takové se říká šetrná, udržitelná, měkká, soft, rozptýlená apod. (Kolářová, 2004).

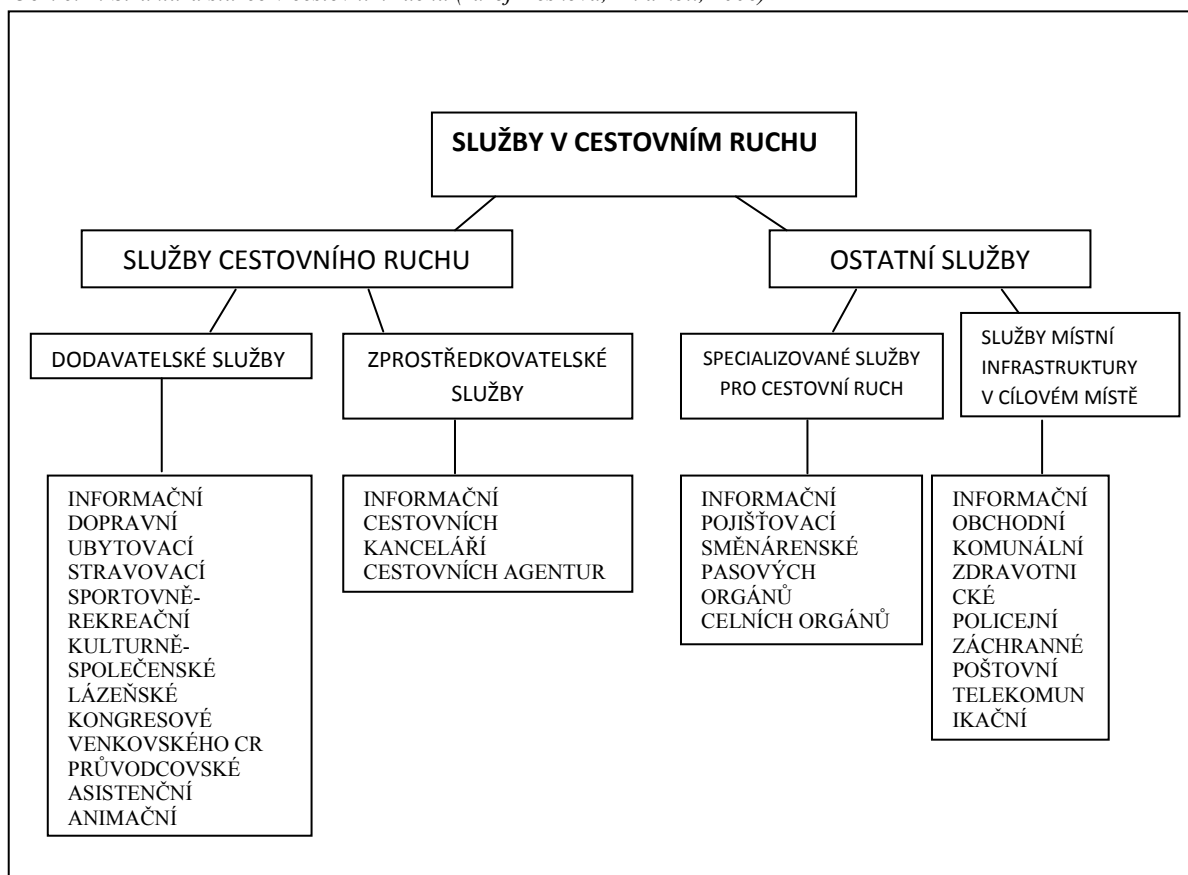
Cestovní ruch přináší také blahodárny odpočinek, který má nemalý význam pro uchování zdraví a pro obnovu pracovní síly (Pourová, 2002).

Agroturistika znamená turistický či rekreační pobyt na venkově, na rodinných farmách, jejichž hlavní náplní je poznávání alternativního způsobu života v přímém kontaktu s přírodou, účast na zemědělských činnostech a aktivní odpočinek (Pásková, Zelenka, 2002).

3.5. Služby v cestovním ruchu

Služby v cestovním ruchu se člení takto:

Obr. č. 1: Struktura služeb v cestovním ruchu (zdroj Hesková, M. a kol., 2006)



Služby cestovního ruchu jsou službami komplexními. Pro spokojenost uživatelů služeb je tedy nezbytná spolupráce mezi jednotlivými subjekty podnikatelskými i nepodnikatelskými a také koordinace činností v daném prostoru a čase. Protože se cestovní ruch vždy váže ke konkrétnímu místu, obci, městu, regionu či státu, jeho nabídka do značné míry souvisí s kvalitou a schopnostmi veřejné správy (Jakubíková, 2012).

Cestovní ruch je jedním z ukazatelů životní úrovně obyvatelstva. Má celou řadu společenských funkcí, např. obnovu duševních a fyzických sil – odpočinek, účelné využití volného času, slouží jako nástroj vzdělávání a kulturní výchovy člověka aj.

Dle Kandampulliho, Moka a Sparkse (2001) je mnohem složitější kontrolovat kvalitu služeb cestovního ruchu než hmotného zboží. Zejména vlastnosti jako nehmotnost a nemožnost skladování služeb je činí obtížnými pro testování. Služby cestovního ruchu jsou tedy obvykle nakupovány bez předchozího testování jejich kvality.

Dle Vosoby (2003) je v sektoru služeb důležité uvědomit si sílu prvního dojmu. Zákazník je schopen si svůj názor udělat již po několika prvních minutách, a především, že tento názor je pak velmi těžké změnit. Taktéž je důležitá i závěrečná zkušenost, která ovlivní budoucí rozhodnutí zákazníků o opakovaném využití služby, či naopak.

Heskett, Sasser Jr. a Hart (1993) ve své publikaci hovoří o silném vlivu lidského faktoru v oblasti služeb cestovního ruchu a snaží se najít co nejefektivnější cestu ke zlepšení kvality služeb.

3.6. Turistické informační centrum (TIC)

Turistické informační centrum (dále také TIC nebo Infocentrum) je účelové zařízení poskytující v oblasti svého působení (město, region, turistická oblast) komplexní informace o všech službách souvisejících s cestovním ruchem (Kuchař, 2006).

Zároveň však turistická informační centra poskytují informace a služby, které nemusí mít přímou souvislost s cestovním ruchem. Jedná se především o služby a informace pro občany místa, ve kterém informační centrum působí. V posledních letech dochází ke stále těsnějšímu propojení informačních center se státní správou či místní samosprávou, zvláště v těch obcích, kde je TIC zřizováno jako vlastní organizační složka či příspěvková organizace místní samosprávy, a poskytuje některé služby a informace příslušného samosprávného úřadu pro občany (např.: vydávání žádostí a formulářů, správa webových portálů obce apod.). V souvislosti s tímto rozšířením by bylo zřejmě vhodnější používat označení Informační centrum (ATIC ČR, 2013).

Hlavní činností TIC je bezplatné poskytování informací veřejnosti v souladu s filozofií zákona č. 106/99 Sb. o svobodném přístupu k informacím, a to v rozsahu a kvalitě specifikované pro příslušnou kategorii turistického informačního centra (Sysel, 2008).

3.6.1. Funkce TIC

TIC plní následující funkce:

1. Shromažďuje informace na základě jím stanovených zásad dokumentační činnosti a vytváří komplexní databanku cestovního ruchu dané oblasti. Databanka obsahuje turistické, kulturní a všeobecné informace, tj. informace o oblasti svého působení, atraktivitách, ubytovacích a stravovacích možnostech, dopravě, obchodní síti, kulturních či sportovních programech. Základní podmínkou tvorby databanky je soustavnost, její úplnost a aktuálnost.

2. Poskytuje všemi dostupnými formami veřejnosti informace uložené v databance.

3. Nabízí další služby související s cestovním ruchem (např. může působit jako cestovní agentura), nesmí ale dojít k narušení komplexnosti, objektivitě a kvality poskytovaných informací. Tyto služby mohou být přiměřeně zpoplatněny.

4. Poskytuje bezplatné verbální informace minimálně v jednom světovém jazyce, je otevřeno po celý rok či v sezoně, minimálně pět dnů v týdnu a je připojeno k internetové síti.

5. Prezentuje destinaci cestovního ruchu na odborných akcích, veletrzích, bývá obvykle členem různých sdružení, např. ATIC (ATIC ČR, 2013).

3.6.2. Klasifikace TIC

Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism se dohodla s Asociací turistických informačních center České republiky na sjednocení certifikačního procesu TIC v České republice a vytvoření Jednotné klasifikace turistických informačních center České republiky. Nová certifikace TIC je v platnosti od 30. dubna 2013. Hlavním důvodem pro její vytvoření bylo odstranění duplicity ve formě dvou největších a existujících certifikačních schémat na území České republiky zahrnujících většinu TIC a současně vytvoření technického standardu a metodiky využitelné pro systémy a modely managementu kvality jako je např. ISO. Pro potřeby jednotné klasifikace je definován minimální standard a další požadavky pro zařazení TIC do příslušných tříd (CzechTourism, 2013).

Minimální standard služeb TIC

Metodika pro certifikaci TIC stanovuje jednak závazné, jednak doporučené požadavky pro TIC. Mezi závazné požadavky patří lokalizace a navigace k TIC, informace o TIC směrem k veřejnosti, činnost TIC, databáze TIC, vybavení TIC a zpětná vazba (ATIC ČR, 2013).

Lokalizace a navigace k TIC

TIC sídlí na veřejně přístupném místě, na místě přirozené koncentrace turistů, má bezbariérový přístup nebo umožňuje obsluhu imobilních jiným způsobem. K objektu TIC jsou vždy na hlavních příjezdových komunikacích umístěny směrovky navigující potenciální návštěvníky a turisty k TIC (ATIC ČR, 2013).

Informace o TIC směrem k veřejnosti

TIC je viditelně označeno písmenem „i“. Certifikované TIC je označeno samolepkou jednotné klasifikace TIC ČR. U vstupu do TIC je na viditelném místě uveden jeho plný název. U vstupu do TIC je na viditelném místě uvedena otevírací doba TIC v českém jazyce a v jazyce skupiny převažujících zahraničních návštěvníků.

Kritéria pro jednotné značení

A. TIC shromažďuje informace na základě jím stanovených zásad dokumentační činnosti a vytváří komplexní databanku cestovního ruchu dané oblasti. Databanka obsahuje turistické, kulturní a všeobecné informace, tj. informace o oblasti svého působení, jejích atraktivitách, ubytovacích a stravovacích možnostech, dopravě, obchodní síti, kulturních, sportovních programech. Základní podmínkou tvorby databanky je soustavnost a její úplnost a aktuálnost.

B. TIC poskytuje jemu všemi dostupnými formami veřejnosti informace uložené v databance.

C. TIC může při výkonu své činnosti také nabízet další služby související s cestovním ruchem (např. působit jako cestovní agentura), jestliže nenaruší komplexnost, objektivitu a kvalitu poskytovaných informací.

D. TIC je otevřeno po celý rok či v sezóně, otevírací doba činí min. 5 dnů v týdnu a poskytuje bezplatné verbální informace minimálně v jednom světovém jazyce. Je připojeno k internetové síti. (CzechTourism, 2013)

Obr. č. 2: Označení turistického informačního centra



TIC je prezentováno na internetových stránkách vlastních nebo zřizovatele. Tato prezentace je pravidelně aktualizována a vyhovuje z hlediska přístupnosti. Certifikovaná TIC mají na viditelném místě umístěn platný certifikát JK TIC (ATIC ČR, 2013).

3.6.3. Činnost TIC

V případě zpoplatněných služeb TIC je vytvořen seznam služeb s ceníkem, který je v TIC umístěn na viditelném místě k nahlédnutí.

Personál turistického informačního centra má k dispozici dokument Kvalitativní parametry obsluhy klientů, návštěvníků turistických center v posledním aktualizovaném znění (ATIC ČR, 2013).

3.6.4. Databáze TIC

TIC má vlastní informační databázi v elektronické podobě, u které provádí průběžnou průkaznou aktualizaci.

Struktura údajů subjektů v informační databázi obsahuje minimálně název, adresu, telefon, email a web. Informace jsou poskytovány minimálně v následujícím rozsahu:

- a) turistické informace (památky, sportoviště a rekreační areály, ubytovací zařízení a restaurace, kulturní objekty),
- b) informace o místních službách (obchody, služby, firmy, taxislužby, banky, směnárny ap.) a tísňových tel. linkách,
- c) přehled o nejbližších institucích a zařízeních (úřady, lékárny, nemocnice, policie, hasiči ap.),

d) přehled o kulturních a sportovních akcích v místě působnosti,

e) dopravní informace.

Aktualizace každého subjektu v databázi je prováděna minimálně jednou ročně v průběhu celého roku dle sezónnosti a v reakci na změny (ATIC ČR, 2013).

3.7. Vybavení TIC

Vybavení a zázemí TIC je na takové úrovni, aby pracovníkům umožňovalo kvalitní poskytování informací. TIC je vybaveno minimálně počítačem, tiskárnou se skenerem/kopírkou, telefonní linkou.

TIC má přístup na internet (výjimkou jsou ta TIC, kde nelze z geografických či technických důvodů připojení zajistit). TIC je vybaveno aktuálními propagačními materiály, jejichž obsahová náplň odpovídá rozsahu oblasti působnosti TIC.

V TIC je k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa ČR a příslušného definovaného regionu, či oblasti působení TIC. V prostorách TIC jsou vhodné doplňky s turistickou tematikou. TIC zajišťuje dostupnost základních informací o místě svého působení i v mimopracovní době (např. vývěsky, externí informační boxy, veřejně přístupné boxy na letáky, informační tabule, atd.). Základními informacemi jsou míněny plán města/obce/místa a tel. kontakt na nouzové služby (ATIC ČR, 2013).

3.7.1. Zpětná vazba

TIC eviduje počet klientů (návštěvníků) písemným, nebo elektronickým záznamem, případně zajišťuje motivační šetření cestovního ruchu v místě svého působení. Zákazník má možnost vyjádřit svá přání/pochvaly/stížnosti prostřednictvím papírového dotazníku, návštěvní knihy, e-mailem, nebo prostřednictvím rozhraní webové prezentace TIC. Tato dokumentace je archivována pro případ provedení certifikace subjektu (ATIC ČR, 2013).

3.7.2. Certifikace TIC

Jednotná klasifikace TIC je v pravomoci a odpovědnosti ATIC ČR a CzechTourism. TIC jsou rozdělena do tří tříd – A, B, C (ATIC ČR, 2013).

Standard pro třídu A

- splňuje minimální standard služeb,
- otevřeno je celoročně, 7 dní v týdnu s výjimkou 24.12, 25. 12. a 1. 1., min. 60 hodin týdně
- poskytuje informace alespoň ve 2 světových jazycích, vyžadována je aktivní znalost obou jazyků,

- výstup z vlastní elektronické databáze je zpřístupněn na internetu (web TIC nebo zřizovatele),
- umožňuje veřejnosti přístup na internet (zpoplatněný nebo bezplatný),
- zajišťuje průvodcovskou službu,
- disponuje nabídkou turistických produktů,
- zprostředkovává ubytovací služby (např. disponuje rezervačním systémem),
- má zpracován interní systém pro řízení kvality poskytovaných služeb, který pravidelně vyhodnocuje,
- pracovníci TIC mají minimálně středoškolské vzdělání, nejméně 1 pracovník TIC má prokazatelné vzdělání nebo 5 let praxe v oblasti cestovního ruchu,
- nejméně 2 pracovníci TIC se alespoň 1 x ročně účastní vzdělávacího programu ATIC ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu. Účast na vzdělávání je prokazatelná podpisem účastníka v prezenční listině, získáním certifikátu, apod.

Standard pro třídu B

- splňuje minimální standard služeb,
- otevřeno je celoročně minimálně 5 dní v týdnu, min. 40 hodin týdně, v hlavní turistické sezóně je otevřeno minimálně 6 dní v týdnu, min. 45 hodin týdně,
- poskytuje informace alespoň ve 2 světových jazycích, přičemž jeden z nich může být na úrovni pasivní znalosti,
- umožňuje veřejnosti přístup na internet (zpoplatněný nebo bezplatný),
- zprostředkovává průvodcovskou službu,
- pracovníci TIC mají minimálně středoškolské vzdělání,
- nejméně 1 pracovník TIC se alespoň 1 x ročně účastní vzdělávacího programu ATIC ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu. Účast na vzdělávání je prokazatelná podpisem účastníka v prezenční listině, získáním certifikátu, apod.

Standard pro třídu C

- splňuje minimální standard služeb,
- otevřeno je sezónně nebo celoročně minimálně 5 dní v týdnu, min. 30 hodin týdně,

- poskytuje informace min. v 1 světovém jazyce.

3.8. Ochrana životního prostředí

3.8.1. Ochrana přírody a krajiny v ČR

Dle ministerstva pro životní prostředí obecná ochrana přírody a krajiny představuje ochranu krajiny, rozmanitosti druhů, přírodních hodnot a estetických kvalit přírody, ale také ochranu a šetrné využívání přírodních zdrojů. Týká se nejšířších zájmů, největší plochy území státu a největšího okruhu subjektů. Je zajišťována prostřednictvím zákona č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, v platném znění, který rozlišuje obecnou ochranu přírody a krajiny ve třech úrovních – obecná ochrana územní, obecná ochrana druhová a obecná ochrana neživé části přírody a krajiny.

Ochrana životního prostředí zahrnuje činnosti, jimiž se předchází znečišťování nebo poškozování životního prostředí, nebo se toto znečišťování nebo poškozování omezuje a odstraňuje. Zahrnuje ochranu jeho jednotlivých složek, ale i ochranu životního prostředí jako celku (Němčanský, 1996).

Obecná ochrana územní, tzn. ochrana krajiny, poskytuje zákonnou ochranu celému území České republiky. Využívá k tomu několika nástrojů – územní systémy ekologické stability, významné krajinné prvky, krajinný ráz a přírodní park a přechodně chráněné plochy.

Obecná ochrana druhová chrání všechny druhy rostlin a živočichů před zničením, poškozováním a dalšími činnostmi, které by mohly vést k ohrožení těchto druhů na bytí. Dalšími, neméně důležitými nástroji obecné ochrany druhové je ochrana volně žijících ptáků a ochrana dřevin rostoucích mimo les. Obecná ochrana neživé části přírody a krajiny poskytuje ochranu jeskyním, přírodním jevům na povrchu, které s jeskyněmi souvisejí (např. krasové závrtky, škrapy, ponory, vývěry krasových vod) a paleontologickým nálezům.

Jedním z nejvýznamnějších nástrojů ochrany přírody a krajiny je ochrana území, která se provádí prostřednictvím zvláště chráněných území. Ta se podle zákona o ochraně přírody a krajiny vyhláší na přírodovědecky či esteticky významných nebo jedinečných územích. Za taková území se považují nejčastěji lokality s unikátní nebo reprezentativní biologickou rozmanitostí, a to na úrovni druhů, populací i společenstev, dále území s jedinečnou geologickou stavbou, území reprezentující charakteristické prvky krajinného rázu kulturní krajiny a území významná z hlediska vědeckého výzkumu.

Cílem ochrany nejčastěji bývá udržení nebo zlepšení dochovaného stavu území nebo ponechání území či jeho části samovolnému vývoji. Zákon č. 114/1992 Sb. o ochraně přírody a krajiny, vymezuje šest kategorií zvláště chráněných území, národní parky (NP), chráněné krajinné oblasti (CHKO), národní přírodní rezervace (NPR), přírodní rezervace (PR), národní přírodní památky (NPP) a přírodní památky (PP).

Kromě zákona o ochraně přírody a krajiny tvoří legislativní rámec v oblasti této problematiky Státní program ochrany přírody a krajiny ČR, který vláda přijala v roce 1998. Jeho aktualizace byla schválena vládou usnesením č. 1497 z 30. listopadu 2009. Součástí programu je i problematika chráněných území. Aktualizace konstatuje, že plošné zastoupení chráněných území odpovídá v České republice celosvětovému i evropskému standardu. V roce 2008 bylo v České republice celkem 2234 chráněných oblastí o celkové rozloze 1 248 800 ha (MŽP, 2013).

Studium životního prostředí, jeho ochrany a tvorby je důležitou činností pro život lidí, tak i pro budoucnost dalšího života na Zemi. Cílem a úkolem je v současnosti i hledání a vytváření podmínek pro tzv. trvale udržitelný rozvoj (Wittlingerová, Jonáš 1999).

3.8.2. Ochrana přírody a krajiny v EU

Vstupem ČR do Evropské unie k 1. květnu 2004 byly do zákona o ochraně přírody a krajiny transponovány základní předpisy Evropské unie pro oblast ochrany přírody a krajiny. Tyto předpisy tvoří systém Natura 2000, což je soustava chráněných území, které na svém území vytvářejí podle jednotných principů všechny státy Evropské unie. Vytvoření soustavy Natura 2000 ukládají dva nejdůležitější právní předpisy EU na ochranu přírody:

- směrnice Rady 92/43/EHS, o ochraně přírodních stanovišť, volně žijících živočichů a planě rostoucích rostlin,
- směrnice Rady 2009/147/EC (nahrazuje směrnicí 79/409/EHS) o ochraně volně žijících ptáků na území České republiky.

Cílem této soustavy je zabezpečit ochranu těch druhů živočichů, rostlin a typů přírodních stanovišť, které jsou z evropského pohledu nejcennější, nejvíce ohrožené, vzácné či omezené svým výskytem jen na určitou oblast (MŽP, 2013).

3.8.3. Environmentální vzdělávání a osvěta

Environmentální vzdělávání, výchova a osvěta (EVVO) a environmentální poradenství jsou významnými preventivními nástroji Státní politiky životního prostředí ČR. Úkolem EVVO je vést občany k takovému myšlení a jednání, které je v souladu s principy udržitelného rozvoje, k vědomí odpovědnosti za udržení kvality životního prostředí a k úctě k životu ve všech jeho formách (MŽP, 2013).

Environmentální vzdělávání je především nezbytným nástrojem v procesu celoživotního učení. Jeho přínosy jsou získané znalosti včetně nejnovějších poznatků výzkumu a vědy, nových legislativních norem, metod práce s veřejností anebo s konkrétními cílovými skupinami, aplikace znalostí a využívání zkušeností v odborné, profesní i soukromé sféře.

Hlavním úkolem výchovy je systematické působení na mladou generaci (včetně dětí předškolního věku) za účelem přijetí hodnot a jednání nezbytného pro ochranu a péči o životní prostředí. Úkoly osvěty jsou zejména v rovině informativní a jsou zaměřené na dospělou populaci a obecně na veřejnost (MŽP, 2013).

Environmentální vzdělávání, výchova a osvěta (EVVO) má v České republice dlouhodobou tradici. Koncepční podpora environmentálního vzdělávání se ale výrazně posunula až na konci devadesátých let. Významným mezníkem bylo v říjnu 2000 přijetí základního strategického dokumentu zajišťujícího dlouhodobý rozvoj EVVO v ČR - Státního programu environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty v České republice. Dokument stručně uvádí čtenáře do problematiky a definuje nezbytnou terminologii. Posouvá pojetí výchovně vzdělávacího procesu z roviny ekologie jako vědy o vztazích mezi organismy a prostředím do roviny environmentální, kde jsou základem systémové souvislosti v kontextu stále se zrychlujícího antropocentrického ovlivňování přírodního prostředí, stanovuje cíle, nástroje a úkoly dělené dle cílových skupin (MŽP, 2013).

Od roku 2004 se environmentální výchova stává součástí Rámcově vzdělávacích plánů pro předškolní vzdělání, pro základní a střední školy.

EVVO v předškolním vzdělávání

Již v RVP (Rámcově vzdělávací programy) pro předškolní vzdělávání je v části Dítě a svět záměrem vzdělávacího úsilí pedagoga v environmentální oblasti založit u dítěte elementární povědomí o okolním světě a jeho dění, o vlivu člověka na životní prostředí – počínaje nejbližším okolím a konče globálními problémy celosvětového dosahu – a vytvořit elementární základy pro otevřený a odpovědný postoj dítěte (člověka) k životnímu prostředí.

EVVO je realizována pomocí seznamování se s místem a prostředím, ve kterém dítě žije a vytvářením pozitivního vztahu k němu, pochopení, že změny způsobené lidskou činností mohou prostředí chránit a zlepšovat, ale také poškozovat a ničit, vytvoření povědomí o vlastní souvazečnosti se světem, s živou a neživou přírodou, lidmi, společností, planetou Zemí.

Vzdělávání v tomto období je uskutečňováno pozorováním životních podmínek a stavu životního prostředí, poznáváním ekosystémů (les, louka, rybník apod.), ekologicky motivovanými herními aktivitami (ekohrami), smysluplnými činnostmi přispívajícími k péči o životní prostředí a okolní krajinu, pracovními činnostmi, pěstitelskými a chovatelskými činnostmi, činnostmi zaměřenými k péči o školní prostředí, školní zahradu a blízké okolí.

Očekávaným výstupem, tedy tím, co dítě zpravidla na konci předškolního období dokáže, je pomáhat pečovat o okolní životní prostředí (dbát o pořádek a čistotu, nakládat vhodným

způsobem s odpady, starat se o rostliny, spoluvytvářet pohodu prostředí, chránit přírodu v okolí, živé tvory apod.).

EVVO v základním vzdělávání

RVP pro základní vzdělávání vymezuje environmentální výchovu jako tzv. průřezové téma. Průřezová témata reprezentují aktuální problémy současného světa a stávají se významnou a nedílnou součástí základního vzdělávání. Průřezové téma Environmentální výchova vede jedince k pochopení komplexnosti a složitosti vztahů člověka a životního prostředí, tj. k pochopení nezbytnosti postupného přechodu k udržitelnému rozvoji společnosti a k poznání významu odpovědnosti za jednání společnosti i každého jedince. Umožňuje sledovat a uvědomovat si dynamicky se vyvíjející vztahy mezi člověkem a prostředím při přímém poznávání aktuálních hledisek ekologických, ekonomických, vědeckotechnických, politických a občanských, hledisek časových (vztahů k budoucnosti) i prostorových (souvislostí mezi lokálními, regionálními a globálními problémy), i možnosti různých variant řešení environmentálních problémů. Vede jedince k aktivní účasti na ochraně a utváření prostředí a ovlivňuje v zájmu udržitelnosti rozvoje lidské civilizace životní styl a hodnotovou orientaci žáků.

EVVO v RVP pro střední vzdělávání - gymnaziální

Stejně jako u RVP pro základní vzdělávání je environmentální výchova v RVP pro gymnázia zpracována jako průřezové téma v podobě problémových otázek, přičemž každá otázka v sobě zahrnuje řadu dílčích problémů. Důležitým aspektem je nejen vlastní obsah výuky, ale i používané prostředky a působení prostředí. Významnou součástí realizace průřezového tématu je proto např. ekologizace provozu a prostředí školy, zaměření na řešení problémů v obci a okolí a na spolupráci s různými partnery mimo školu (VÚP, 2004).

Žák by měl v rámci tohoto průřezového tématu pochopit, že člověk z hlediska své existence potřebuje využívat životní zdroje ve svůj prospěch, ale vždy tak, aby nedošlo k nevratnému poškození životního prostředí, měl by projevovat pokoru a úctu k hodnotám, které neumí vytvořit člověk, oceňovat hodnotu přírody, vnímat místo, v němž žije a změny, které v něm probíhají, a cítit zodpovědnost za jeho další vývoj, a to nejen z hlediska životního prostředí.

3.9. Trvale udržitelný rozvoj

Udržitelný rozvoj je cílený proces změn v chování lidské společnosti k sobě samé i ke svému okolí (krajině a jejím zdrojům), směřující ke zvyšování současného i budoucího potenciálu uspokojování lidských potřeb a aspirací s ohledem na možnosti (limity) krajiny a jejich zdrojů. Udržitelný rozvoj znamená především rovnováhu – rovnováhu mezi třemi

základními oblastmi našeho života - ekonomikou, sociálními aspekty a životním prostředím. Pro princip udržitelného rozvoje je charakteristické, že se všechny tři rozměry vzájemně ovlivňují. Je důležité, aby se žádný z těchto tří pilířů v dlouhodobém časovém horizontu neupřednostňoval. Upřednostnění ekonomického pilíře zpravidla způsobuje přetížení využití území, narůst objemu odpadů a dopravní problémy. Např. přílišný rozvoj turistických oblastí může vést až k jejich znehodnocení a následnému kolapsu. Upřednostnění sociálního pilíře může ohrozit konkurenceschopnost v tvrdé ekonomické soutěži mezi regiony. Upřednostnění environmentálních hledisek, např. v přehnaně ochrannářském přístupu k území, může způsobit ekonomické umrtvení, spojené s vylidňováním a stagnací regionu. V krátkodobém časovém horizontu je možné přijímat operativní opatření, upřednostňující některý z faktorů pro řešení naléhavých ekonomických, sociálních nebo ekologických problémů. Vždy je ale nutné zvážit dlouhodobé důsledky těchto opatření (Mezřický, 2005).

Environmentální pilíř

Za silné stránky stavu životního prostředí v ČR z hlediska udržitelnosti lze v současné době mimo jiné považovat existenci sítě zvláště chráněných území s různým stupněm ochrany a projektování a vymezení Územního systému ekologické stability (ÚSES) jako nástroje obecné ochrany přírody a krajiny. V oblasti ochrany životního prostředí pak přistoupení k většině celosvětových a regionálních environmentálních úmluv, u některých s velmi účinnou a efektivně prosazovanou implementací (MMR, 2007).

Za slabé stránky stavu životního prostředí v ČR z hlediska udržitelnosti je nutno považovat to, že na fungování ekosystémů ani na stavu kulturní krajiny se dosud ve větším rozsahu pozitivně neprojevovalo snížení produkovaného znečištění ani postupná revitalizační opatření, dále to, že krajinný ráz je doposud významně ovlivněn necitlivou lidskou činností, urbanizací a suburbanizací a péče o kulturní krajinu není dostatečná. Také druhová skladba i věková a prostorová struktura lesů je v některých oblastech nepříznivá a lesní půdy byly místy dlouhodobě kumulativně degradovány (MMR, 2008).

Ekonomický pilíř

Cestovní ruch představuje v současné době jedno z nejprogresivnějších odvětví světové ekonomiky. Jeho příjmy jsou vyšší než příjmy z naftového a automobilového průmyslu (Stříbrná, 2005).

Česká republika patří mezi země s vhodnými přírodními i kulturně-historickými předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu a zároveň pro něj vytváří potřebné společensko-ekonomické podmínky (Hladká, 1997).

Ekonomický pilíř je úzce spjat s environmentálním a sociálním, jeden bez druhého nemůže existovat. Člověk, příroda a ekonomická stránka tvoří celek.

Každá země má své vlastní silné stránky a potenciál, který umožňuje rozvoj turistických míst (Turtureanu, 2006).

Cestovní ruch je právem označován za největší migraci v dějinách lidstva, kterou provádí každoročně více než 12% světové populace. Je podporována po celém světě pro svůj velký potenciál přinášet příjmy a ekonomický růst. Turistika se rozšiřuje velmi expanzivně a předpokládá se, že v příštích 10 letech se její objem nejspíš zdvojnásobí (Budeanu, 2007).

Sociální pilíř

Sociální rozměr je běžně uznáván jako nejslabší „pilíř“ udržitelného rozvoje, zejména pokud jde o jeho analytické a teoretické základy. Sociální rozvoj respektuje potřeby všech.

Schopnosti a sociální kapitál jsou potřebné k realizování myšlenky, jak uvést do rovnováhy antropogenní činnost a životní prostředí, s využitím koncepcí a studií o přírodních zákonech, které člověk musí striktně respektovat. Ne vždy se podaří tyto myšlenky zrealizovat. Veškerá pozorování, analýzy a studie jsou prospěšné pro společnost, životní prostředí a trvale udržitelný rozvoj (M. Lehtonen - Ecological economics, 2004).

4. Metodika

4.1. Sběr dat

Bakalářská práce je tvořena dvěma částmi, teoretickou a analytickou. Základem pro teoretickou část se staly informace získané zpracováním dokumentů pro území Chráněné krajinné oblasti Slavkovský les, dále Státní program ochrany přírody a krajiny a Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014 – 2020.

4.2. Terénní šetření

Samotné terénní šetření probíhalo v červenci, srpnu a září 2013. V tomto období jsem navštívil a oslovil turistická informační centra v oblasti Slavkovského lesa – Mariánské Lázně, Horní Slavkov a Loket. Další byla turistická informační centra Cheb a Kynšperk nad Ohří, která se nacházejí již za hranicemi oblasti Slavkovský les. Tato konkrétní Infocentra jsem si vybral proto, že jsem považoval za vhodné srovnat Infocentra v menší a větší obci, Infocentra provozovaná obcí a soukromými osobami, Infocentra uvnitř Slavkovského lesa a mimo tuto oblast a Infocentra ve městech s převahou kulturně-historických hodnot a s převahou přírodních hodnot. Pracovníky těchto turistických informačních center jsem požádal o spolupráci. Jednak měli nabízet k vyplnění návštěvníkům informačního centra dotazník, jednak měli sami poskytnout informace k vyplnění „Hodnotícího listu kvality služeb TIC.

4.3. Analýza dat

Analytická část práce spočívala ve vyhodnocení dat získaných prostřednictvím ankety (viz kapitola Výsledky anketního šetření). Anketní metoda byla využita jako průzkum veřejného mínění v rámci terénního šetření a z jejích výstupů byla vypracována SWOT analýza. Anketa byla zaměřena na zjištění aktuálního stavu turistických informačních center ve Slavkovském lese z hlediska kritérií trvalé udržitelnosti.

4.4. SWOT analýza

Samotná SWOT analýza jako komplexní metoda kvalitativního hodnocení spočívá v klasifikaci a ohodnocení jednotlivých faktorů, které jsou rozděleny do čtyř základních skupin. Jedná se o faktory vyjadřující silné (strengths) a slabé (weaknesses) vnitřní stránky analyzovaného subjektu a faktory, které vyjadřují příležitosti (opportunities) a hrozby (threats) jako vlastnosti prostředí vnějšího (Středoevropské centrum pro finance a management 2013).

4.5. Vyhodnocení výsledků

Z výsledků vyplývajících z jednotlivých SWOT analýz byl na základě aktuálního stavu informačních center zhodnocen přínos těchto center pro oblast Slavkovského lesa a dále byla navržena doporučení pro budoucí udržitelný vývoj.

5. Charakteristika zájmového území

Geografický trojúhelník Slavkovského lesa je ve svých „vrcholech“ ohraničen třemi lázeňskými místy - Karlovými Vary, Mariánskými Lázněmi a Františkovými Lázněmi. Na znaku chráněné krajinné oblasti Slavkovský les kraluje zákonem chráněná léčivka arnika chlumní (Arnica montana).

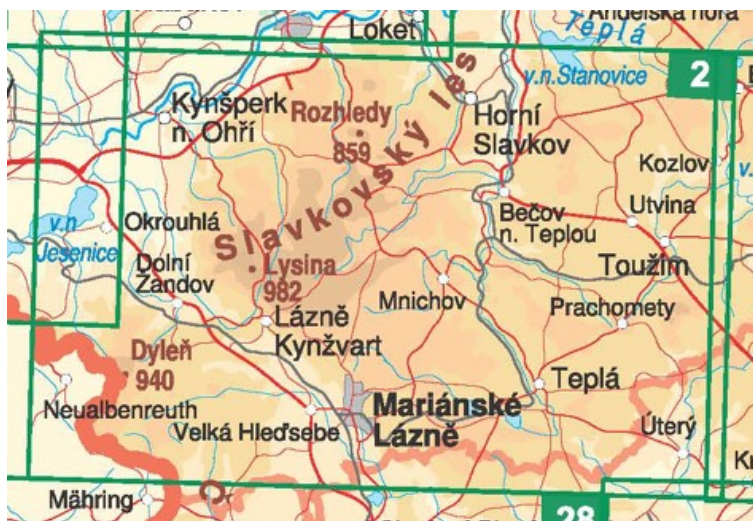
Obr. č. 3: znak CHKO Slavkovský les (arnika chlumní, AOPK ČR, 2014)



Tmavě zelená barva tří kopců na znaku symbolizuje tmavou zeleň rozlehlých lesních komplexů, které pokrývají chráněnou krajinnou oblast. Tři kopce představují tři nejvyšší vrcholky – vrch Lesný (983 m. n. m.), vrch Lysinů (982 m. n. m.) a vrch Kružný (863 m. n. m.).

Oblast Slavkovského lesa náleží z větší části ke krušnohorské oblasti Českého masivu. Leží na její jihovýchodní hranici styku s oblastí středočeskou (tepelské krystalinikum). Vlastní hranice je dána linií hlubinného litoměřického zlomu, jehož průběh je na povrchu patrný z protažení tělesa amfibolitů, tvořících součást tohoto tělesa. Jižní hranice probíhá přibližně podél linie mariánskolázeňského zlomu ve výrazně morfologické sníženině. Západní a severozápadní hranice sleduje svah masivu Slavkovského lesa podél krušnohorského zlomového pásma, místy zasahuje i na okraj pánevní výplně. Severovýchodní okraj oblasti zasahuje svým cípem na okraj Doupovských hor. (Arnika special, 5/1995, správa Chráněné krajinné oblasti Slavkovský les, M. Lázně).

Obr. 4: poloha CHKO Slavkovský les v ČR (zdroj Galerie map.cz, 2014)



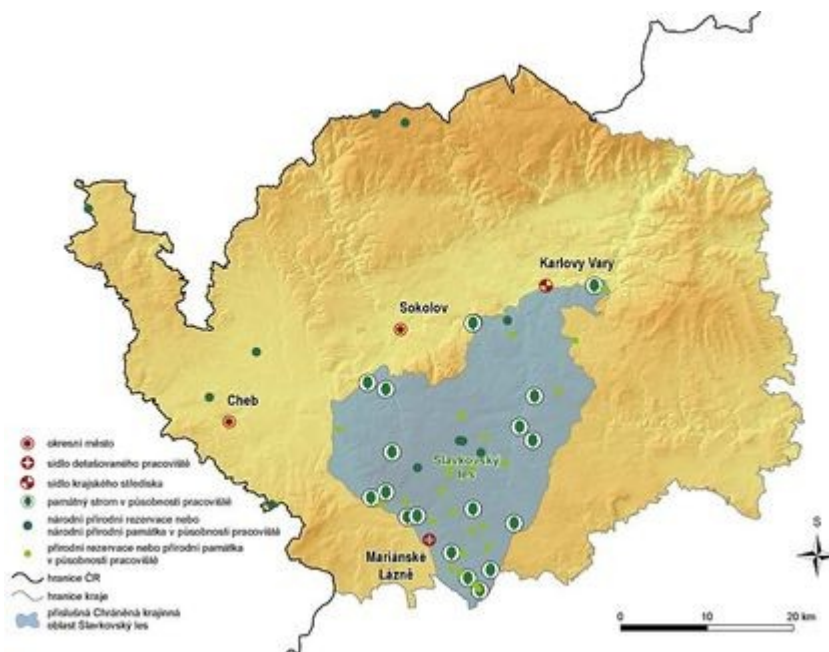
CHKO Slavkovský les byla zřízena v r. 1974 na ploše 640 km². Pozoruhodností tohoto území jsou doznívající projevy vulkanické činnosti v podobě bohatých výronů plynů, podmiňujících vznik minerálních pramenů a mofet. Na území CHKO je evidováno na 350 minerálních zřidel – při nejvýznamnějších vznikly světoznámé Mariánské Lázně i sousední méně významné Lázně Kynžvart. V obou případech se jedná o vývěry studených kyselek, sycených oxidem uhličitým či sirovodíkem. Zdejší pramenné oblasti přímo souvisejí s rozlehlými rašeliništi vrchovištního typu se vzácnou flórou i faunou, cenné rostliny se vyskytují i na výchozech hadcových skal. Na území Slavkovského lesa je i řada maloplošných chráněných území se zvláštním režimem. Rozsáhlé lesy dnes tvoří převážně smrkové monokultury, z původních bučin s příměsí jedle se dochovaly jen nepatrné zbytky (např. v přírodní rezervaci Holina). Osídlení Slavkovského lesa je spojeno se dvěma kolonizačními vlnami – zemědělskou, která se dotkla jen okrajových částí, a hornickou, spojenou s dobýváním drahých a barevných kovů. Územím procházela původní hranice mezi Čechami a Chebskem (do jejího připojení k českému království ve 14. století), významnou strážní funkci tu plnil zejména hrádek v Teplé, později tepelský klášter, a královský hrad Kynžvart, značnou roli hrála i zemská brána v dnešním Dolním Žandově, střežící významnou stezku od Plzně přes Teplou do Chebu. Také Kynšperk nad Ohří, založený ve 13. století pod starším hradem chebských ministeriálů, měl významnou strážní polohu na rozhraní Chebska a Sedlecka. Jádrem Slavkovského lesa, hornaté a porostlé pralesovitým lesem, zůstávalo dlouho neobydlené, s výjimkou údolí Teplé, kde postupně vzniklo několik osad a především hrad a město Bečov nad Teplou. Hustější osídlení bylo možné zaznamenat na Tepelsku, zejména zásluhou kolonizační činnosti tepelského kláštera.

Od 14. století, ale zejména ve 2. polovině 15. století a po celé století 16. se na území Slavkovského lesa stále rozšiřuje hornická činnost, spojená zejména s těžbou stříbra (Michalovy hory, Prameny) a cínu (Horní Slavkov, Krásno, Prameny), v menší míře i jiných rud. Rozhodující podíl na těžbě měli hlavně Pluhové z Rabštejna, majitelé zdejšího panství, kteří z výnosů dolů pohádkově bohatli. Po otevřeném vystoupení proti Habsburkům ve válce šmalkaldské jim byl majetek konfiskován a ponechán v držení císaře. Okolní hluboké lesy se staly nezbytnou zásobárnou dřeva pro důlní činnost, proto v nich byl zákaz jakékoli činnosti včetně zakládání nových osad. Skutečnou katastrofou byla pro zdejší oblasti třicetiletá válka. Švédská vojska vyplenila klášter i město Teplá, dobyla a poničila kynžvartský hrad. Převážně protestantští horníci museli pro víru opustit zemi, což vedlo k postupnému úpadku těžby cínu. Obyvatelstvo bylo donuceno hledat si jiné zdroje obživy, rozvíjela se řemesla, zemědělství, obchod. V roce 1792 vznikla v Horním Slavkově první porcelánka v Čechách, objevují se sklárny, brusírny kamene apod. To už se však ke slovu hlásí nový zajímavý obor činnosti – lázeňství. Již koncem 18. století se poblíž Křížového

a Mariina pramene nedaleko Úšovic usazují první osadníci a díky nezměrnému úsilí majitele zdejšího území – premonstrátského kláštera v Teplé – se původně téměř nedostupná bažinatá krajina mění v půvabné lázeňské město, které se brzy stává vyhledávaným letoviskem, navštěvovaným významnými osobnostmi z celého světa. Po roce 1822 zakládají v sousedství Metternichové Lázně Kynžvart, lázeňská zařízení rostou i u města Prameny. V srdci Slavkovského lesa, při lesním rybníku Kladská, zřizuje kníže Schonburg-Waldenburg půvabný lovecký areál se zámečkem.

Po vzniku ČSR v roce 1918 se zdejší, převážně němečtí obyvatelé snaží o odtržení pohraničního území a vytvoření samostatného útvaru zvaného Deutsch-Böhmen. Nacionalistické vášně znovu planou ve druhé polovině 30. let pod vlivem stále sílícího henleinovského hnutí, vývoj vrcholí odtržením Sudet (včetně popisované oblasti) a jejich připojením k Německu. Po skončení války v roce 1945 a odsunu německých obyvatel přicházejí na Mariánskolázeňsko noví osídlenci české národnosti. Řada obcí však zůstává z větší části neobydlená, kus území je navíc vyčleněn jako vojenský prostor. Výsledkem je úplný zánik některých sídel ve Slavkovském lese (město Litrbachy - Čistá, vsi Chalupy, Vranov, Ostrov, Týmov, Smrkovec), jen torzo zůstává z městečka Prameny. V nově zřízeném hraničním pásmu v oblasti Dyleně mizí vsi Nové Mohelno a Slatina.

Obr. č. 5: poloha CHKO Slavkovský les v Karlovarském kraji (zdroj Správa CHKO Slavkovský les, M. Lázně)



V rámci CHKO Slavkovský les jsou vyhlášena maloplošná zvláště chráněná území:

- Národní přírodní rezervace:
 - Kladské rašeliny
 - Pluhův bor
- Národní přírodní památky:
 - Jan Svatoš
 - Křížky
- Přírodní rezervace:
 - Holina
 - Planý vrch
 - Prameniště Teplé
 - Rašeniliště u Myslivny
 - Smrad'och
 - Údolí Teplé
 - Vlček
 - Žižkův vrch
- Přírodní památky:
 - Homolka
 - Koňský pramen
 - Moučné pytle
 - Pístovská louka
 - Sirňák

5.1. Kulturně – historické hodnoty

Množství kulturně - historických památek není v popisované oblasti nijak zvlášť vysoké, mnohé z nich však patří k lokalitám mimořádného významu. Platí to především o premonstrátském klášteře Teplá, založeném vladykou Hroznatou v roce 1193. Klenotem naší románské architektury je klášterní kostel Zvěstování Panny Marie, trojlodní síňová stavba s dvouvětvým průčelím z let 1193-1232, později upravovaná goticky a barokně (interiér). Románského založení byl i kostel ve Vysoké a hrad v Kynšperku nad Ohří. Gotika se přihlásila výstavbou hradů v Bečově nad Teplou (konec 13. století), Kynžvartu (1. polovina 13. století), neznámého hradu na Lazurové hoře (13. století), Boršengrýnu (kolem 1393), Kageru (také Kolová, pol. 14. století) a strážními tvrzemi-strážišti u Těšova a Kladské. Původně gotické, později přestavované byly kostely v Trstěnicích, Horním Slavkově a Dolním Žandově, pozdně gotické jsou i hornoslavkovská zvonice, boží muka a některé domy v historickém jádru města. Renesance zanechala své stopy jen v úpravách bečovského

hradu, ve stavbě kostela v Kostelní Bříze, městského zámku v Kynšperku nad Ohří a v měšťanských domech v Horním Slavkově, Krásnu a Teplé. Podstatně delší je výčet barokních památek. K významnějším patří zámek v Bečově nad Teplou, přestavba klášterního areálu v Teplé (Kr. Dienzenhofer), zámek v Chodové Plané, kostely v Pístově, Kynšperku nad Ohří, Horním Slavkově (špitální), městu Teplá (děkanský, špitální, kaple na Spielbergu), Michalových horách, Mnichově, Bečově nad Teplou, Dolním Žandově, Ovesných Kladrubech a Třech Sekerách (s klasicistními prvky), dále radnice v Bečově nad Teplou, Michalových Horách a Mnichově, sloupy v Teplé, Horním Slavkově a Bečově nad Teplou. Méně významné jsou pak zámky v Kamenném Dvoře, Kostelní Bříze a Hamrníkách. V historických jádrech měst se dochovaly i některé barokní domy. Klasicismus a empír přinesly řadu objektů v Mariánských Lázních (lázeňské budovy, kolonády, hotely), Lázních Kynžvart, klasicistní je radnice v Krásnu, empírový pak kostel v Milíkově a městské domy v Bečově nad Teplou. Mimořádně významnou empírovou památkou je metternichovský zámek v Kynžvartu, doplněný o přírodně krajinářský park s řadou dalších objektů (čajovna, panský dvůr, zahradnictví). Romantismus a historismus zanechal významné památky v podobě lázeňských a hotelových objektů v Mariánských Lázních, ve stejném duchu jsou stavěny i mariánskolázeňské kostely (novobyzantský katolický, pseudorománský evangelický, pseudogotický anglikánský a rusko-byzantský pravoslavný) a městské divadlo, kaplička Lásky aj. Novogotickou podobu má lovecký zámek Berchenbogen u Trstěnic, v alpském stylu byl vystavěn lovecký zámek se srubem a kaplí v Kladské, novogotické jsou Nové lázně v Lázních Kynžvart, novorománské kostely v Krásnu a Boněnově atd. Pozoruhodnou ukázkou architektonického citění je dřevěná lesní kaple v kynžvartském zámeckém parku.

Kdysi početnou židovskou komunitu v některých obcích na Mariánskolázeňsku připomínají židovské hřbitovy, často již středověkého založení, například v Drmoulu, Kynšperku nad Ohří, Úbočí, Poutnově, Krásné Lípě, Chodové Plané aj. V oblasti najdeme i několik rozhleden. Turistům přístupné jsou vyhlídkové věže v Mariánských Lázních (Hamelika) a na Krásenském vrchu, uzavřená zůstává rozhledna na Dyleni. (Mariánskolázeňsko a Slavkovský les, Petr David, Vladimír Soukup a kol., Praha, 1998)

5.2. Flóra a vegetace

Pohled dnešního návštěvníka oblasti upoutá rozsáhlý komplex lesů v okolí Kladské a mozaiková krajina Tepelska. V jejím srdci se nachází Kladské rašeliniště. Vrchovištní rašeliniště vznikala v pohořích bohatých na srážky po ústupu ledovce (před necelými 10 000 lety), proto se mocnost rašeliny počítá na metry (8 m na bývalém Krásenském rašeliništi). Život rašeliniště začíná a končí s rozvojem rašeliníků, mechorostů s neukončeným růstem. Zatímco horní část neustále dorůstá, dolní postupně odumírá. Volná plocha rašeliniště postupně zarůstá lesem – nejdříve tvořeným borovicí blatkou (*Pinus uncinata*) a po ní smrkem

ztepilým (*Piceaabies*). Současná Kladská rašeliniště se nacházejí právě v této konečné fázi. Pouze nemnohé rostliny se dokázaly přizpůsobit životu na rašeliništi: masožravá rosnatka okrouhlolistá (*Droserarotundifolia*), kyhanka sivolistá (*Andromeda polifolia*), klikva žoravina (*Oxycoccuspalustris*), šicha černá (*Empetrumnigrum*), suchopýr pochvatý (*Eriophorumvaginatum*).

Nejen rašeliniště svými specifickými stanovištními podmínkami vytváří zcela ojedinělý biotop, ale i hadcový hřeben táhnoucí se severovýchodně od Mariánských Lázní je díky chemicko-fyzikálním vlastnostem hadce (nadbytek hořčíku a nedostatek vápníku) neopakovatelným biotopem, který hostí osobitou flóru. Na takzvaných Mnichovských hadcích rostou: kapradiny sleziník klamný (*Aspleniumadulterinum*) a sleziník hadcový (*Aspleniumcuneifolium*) - endemit, rožec kuřičkolistý (*Cerastiumalsinifolium*), horská plavuň – vranec jedlový (*Huperziaselago*). Druhy běžně rostoucí na jiných stanovištích tvoří na hadcích trpasličí formy (nanismy) – například světlíky (*Euphrasiasp.*). Kromě skalní vegetace zastihneme na hadcích společenstva keříků: vřesovec pleťový (*Ericaherbacea*), zimostrázek alpínský (*Polygaloideschamaebuxus*), borůvka (*Vacciniummyrtillus*), vlohyně (*Vacciniumuliginosum*), brusinka (*Rhodococcusvitis-idaea*) a vřesovcové bory s borovicí lesní (*Pinussylvestris*) vogtlandského typu. Dále hvozdík lesní (*Dianthusseguerii*), silenka obecná (*Sileneinflata*), prha arnika (*Arnica montana*), která se stala předlohou pro znak CHKO, svízel sudetský (*Galium sudeticum*), drobná kapradina vratička měsíční (*Botrychiumlunaria*), atd.

V CHKO zastihneme skalní výchozy z hadce, ale i z žuly (např. Svatošské skály) a amfibolitu. Právě na amfibolitových skalách v kaňonu řeky Teplé roste vzácná kapradinka skalní (*Woodsiaailvensis*).

S původními lesními porosty se dnes setkáme pouze vzácně, jedná se především o zbytky květnatých a bikových bučin (např. v PR Holina u Lázní Kynžvart) s kyčelnicí devítilistou (*Denteriaenneaphyllos*), kokoříkem přeslenitým (*Polygonatumverticillatum*), mařinkou vonnou (*Galium odoratum*), věsenkou nachovou (*Prenanthespurpurea*), rozrazillem horským (*Veronicamontana*), ječmenkou evropskou (*Elymuseuropaeus*) a o podmáčené smřčiny (např. v NPR Kladské rašeliny).

Protože CHKO je pramennou oblastí, nejčastěji se zde setkáme s mokřadní vegetací, která patří na území CHKO ke společenstvům s největší druhovou diverzitou a její zástupci se řadí mezi aktuálně nejohroženější druhy. Orchideje (vstavačovité – *Orchideaceae*) zastupují: prstnatec májový (*Dactylorhizamajalis*) a Fuchsův (*D.Fuchsii*), korálice trojklanná (*Corallorhizatrifida*), atd.

Ke kulturní středoevropské krajině od středověku neodmyslitelně patří rybníky a s nimi vodní a pobřežní vegetace. Vodní rostliny zastupují bublinatky, lapající drobné vodní organismy do měchýřků. V CHKO rostou dva druhy: bublinatka jižní (*Ultriculariaaustralis*)

a vzácnější bublinatka menší (*Utricularia minor*). Z rdestů je zde roste chráněný rdest alpský (*Potamogetonalpinus*), na hladině plovoucí okřehek menší (*Lemna minor*). Pobřežní rostliny: vzácný zevar nejmenší (*Sparganiumminimum*), bahnička bahenní (*Eleocharispalustris*), četné ostřice (*Carexsp.*). Ruderální společenstva – rumišť s merlíkem (*Chenopodiumsp.*), kopřivami (*Urticasp.*), silniční příkopy s ovsíkem vyvýšeným (*Arrhenatherumelatius*) a krabilicí zlatou (*Chaerophyllummaureum*). Mnohé z těchto ruderálních druhů představují díky svým konkurenčním schopnostem a široké ekologické adaptabilitě nebezpečí pro květenu četných přirozených a polopřirozených stanovišť. V CHKO je takovým druhem neslavně proslulý bolševník velkolepý (*Heracleummantegazzianum*). (Arnika special, 5/1995, Správa chráněné krajinné oblasti Slavkovský les, M. Lázně).

5.3. Fauna

Na území CHKO Slavkovský les žije velké množství druhů živočichů. Ze zpěvných ptáků jsou to např. sýkora koňadra (*Parus major*), sýkora modřinka (*Paruscaeruleus*), sýkora uhelníček (*Parusater*) a brhlík lesní (*Sitta europia*). Na velkou vzdálenost září červená bříška hýlů obecných (*PyrrhulaPyrrhula*) a žluté hlavy samců strnada obecného (*Emberizacitrinella*). V posledních letech není vzácností uslyšet hluboký hlas krkavce velkého (*Corvuscorax*).

Zasněžená krajina je protkaná stopami zajíců (*Lepuseuropaeus*), srnců (*Capreoluscapreolus*) a lišek (*Vulpesvulpes*), u krmelců se stále častěji objevují jeleni evropského (*Cervuselaphus*) i prasata divoká (*Susscrofa*).

V mrazivých nocích probíhá tok výra velkého (*Bubo bubo*), ozývá se i houkání kalouse ušatého (*Asiootus*), puštíka obecného (*Strixaluco*), sýce rousného (*Aegoliusfunereus*) či jednoduché pískání kulíška nejmenšího (*Glaucidiumpasserinum*).

Na území CHKO je celá řada zimovišť netopýrů, z nichž zejména zimoviště v jižní části se řadí mezi nejvýznamnější v západních Čechách.

Již koncem zimy na nezamrzlých vodách pozorujeme některé ptáky, kteří územím pouze protahují při své cestě k hnízdištím ležícím severněji. Jsou to např. hohol severní (*Bucephalaclangula*), ostralka štíhlá (*Anasacuta*), hvízdák euroasijský (*Anaspenelope*), lžičák pestrý (*Anaschlypeata*), morčák velký (*Mergusmerganser*) či husa polní (*Anserfabelis*). Po celou zimu se zde vyskytují skorec vodní (*Cincluscinclus*), ledňáček říční (*Alcedoatthis*) a volavka popelavá (*Ardeacinerea*), atd.

Při oteplování svá zimoviště opouštějí obojživelníci. Již v průběhu března zastihneme při rozmnožování první jedince skokana hnědého (*Ranatemporaria*), později vzácnějšího

skokana ostronosého (*Rana arvalis*), ropuchu obecnou (*Bufo bufo*). Běžně se setkáme s čolkem obecným (*Triturus vulgaris*), vzácněji nalezneme čolka velkého (*Triturus cristatus*) a mloka skvrnitého (*Salamandra salamandra*).

Po dlouhé cestě z afrických zimovišť přilétají čápi: čáp černý (*Ciconia nigra*), čáp bílý (*Ciconia ciconia*), který dává přednost hnízdění v blízkosti lidských sídel.

Na výslunných místech se vyhřívají ještěrka obecná (*Lacerta agilis*) a zmije obecná (*Viperaberus*) a v okolí vod užovku obojkovou (*Natrix natrix*). Slepýše křehkého (*Anguis fragilis*) je možno zahlédnout v křovinách a lesích.

Na hladině vodních nádrží během celého roku pozorujeme např. poláka chocholačku (*Aythya fuligula*) a labuť velkou (*Cygnus olor*), vzácněji i poláka velkého (*Aythya ferina*), kopřivku obecnou (*Anas strepera*), potápku malou (*Podiceps nigricollis*).

V intenzivně obhospodařovaných vodních nádržích převažuje chov kapra obecného (*Cyprinus carpio*), méně početná je štika obecná (*Esox lucius*), okoun říční (*Perca fluviatilis*), naopak běžná je plotice obecná (*Rutilus rutilus*) či cejn velký (*Abramis brama*).

Čisté potoky obývají pstruh obecný (*Salmo trutta m. fario*), pstruh duhový (*Salmo gairdneri*), siven americký (*Salvelinus fontinalis*), lipan podhorní (*Thymallus thymallus*). Za zmínku stojí i výskyt střevele potoční (*Phoxinus phoxinus*), mihule potoční (*Lampetra planeri*) a raka říčního (*Astacus astacus*).

Z drobných savců je třeba zmínit rejska černého (*Neomys anomalus*), bělozubce šedého (*Crociduras aveolens*) a lšíka lískového (*Muscardinus avellanarius*). Občas nalezneme i drobná kulovitá hnízda z trav, která jsou zavěšena na stéblech. Jejich obyvatelé myšku drobnou (*Micromys minutus*), však spatříme pouze výjimečně.

V blízkosti Karlových Varů leží nejzápadnější známá kolonie sysla obecného (*Citellus citellus*). Tento druh se probouzí ze zimního spánku začátkem dubna a často již v srpnu do něho upadá.

Výskyt vydry říční (*Lutra lutra*) byl potvrzen nálezy stop, za pozornost stojí i dosud jediné zatoulání největšího savce, losa evropského (*Alces alce*), na území oblasti.

Z vzácnějších dravých ptáků se stále častěji objevuje luňák červený (*Milvus milvus*) a luňák hnědý (*Milvus migrant*), vzácně i orel mořský (*Haliaeetus albicilla*).

Koncem léta a začátkem podzimu tažní ptáci odlétají do zimovišť na jihu, v lesích se ozývá troubení jelenů. Zralé jeřabiny přitahují hejna drozdů kvíčal (*Turdus pilaris*) i zimní hosty ze severu – brkoslavy severní (*Bombycilla garrulus*). (Arnika special, 5/1995, Správa chráněné krajinné oblasti Slavkovský les, M.Lázně).

6. Výsledky

Chráněná krajinná oblast Slavkovský les se nachází na pomyslném geografickém trojúhelníku Karlových Varů, Mariánských a Františkových Lázní. V této oblasti je možnost navštívit Turistická informační centra, a to v Mariánských Lázních, Teplé, Toužimi, Horním Slavkově, Lokti, Sokolově, Březové a Habartově. Mým úkolem bylo zhodnotit TIC v Mariánských Lázních, Horním Slavkově, Lokti, které jsou přímo na území Slavkovského lesa. A v Kynšperku nad Ohří a Chebu, které se nacházejí v bezprostřední blízkosti CHKO Slavkovský les.

6.1. Vybraná Turistická informační centra

6.1.1. TIC – Horní Slavkov

Turistické informační centrum nacházející se v budově muzea Horní Slavkov nabízí celoročně informace o zajímavostech v okolí města Horní Slavkov a turistické oblasti Západočeské lázně.

Obr. č. 6: TIC-Horní Slavkov (foto autor)



Nabízené služby:

- veřejný internet
- prodej: pohlednice, publikace, mapy, výrobky z porcelánu a různé upomínkové předměty
- rezervace
- informace o možnostech ubytování, stravování
- turistické informace
- vyhledávání spojů
- průvodcovská činnost
- úschovna
- kopírovací a faxové služby

Provozní doba: celoročně

středa-neděle: 9.00-12.00 13.00-17.00

zavírací dny: pondělí a úterý

Dostupnost:

- vzdálenost vzdušnou čarou: 11 km jižně od Karlových Varů
- vlakem
- autobusem
- pěšky
- na kole
- autem

Kritéria ekonomická - právní forma: příspěvková organizace

- rozpočet na rok: 600 tis. Kč

- počet zaměstnanců: 1 zaměstnanec

- jazyková vybavenost: němčina, angličtina

- certifikace: ATIC ČR, klasifikační třída C

- dotace EU: ne

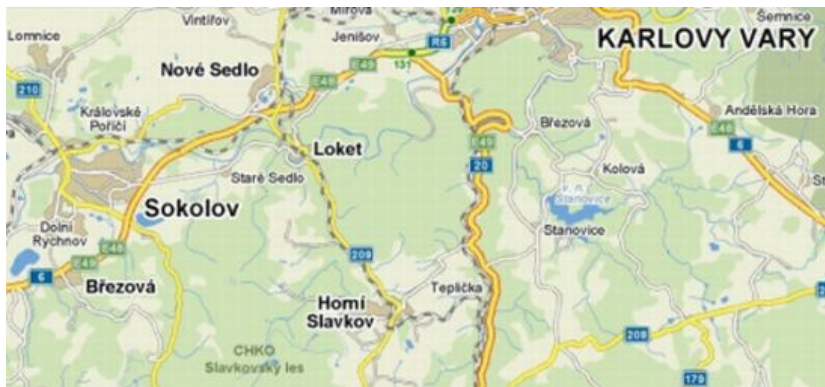
Kritéria sociální - návštěvnost za rok: cca 900 návštěvníků

Kritéria environmentální - vydavatelská činnost (vlastní): ne

- spolupráce s životním prostředím: ne

- akce pro veřejnost: přednášky v Městském kulturním středisku

Obr. č. 7: výřez mapy CHKO Slavkovský les (zdroj PLANstudio, 2005)



6.1.2. TIC – Loket

Infocentrum – směnárna Goethe Tour je soukromé informační centrum (informace od zaměstnankyně p. Hlavsové), které provozuje a nabízí různé služby pro turisty, včetně ubytování ve firemních hotelích v Lokti. Dle mého zjištění nepatří místní infocentrum mezi oficiální „íčková“ infocentra, z důvodu nesplnění daných kritérií, např. absence připojení k internetové síti nebo veřejného WC.

Obr. č. 8: TIC - Loket (foto autor)



Provozní doba:

duben – prosinec

pondělí – neděle: 10 – 12 13 – 17 hod.

leden – březen

úterý – neděle: 10 – 12 13 – 17 hod.

Dostupnost:

- autem, autobusem (parkoviště a autobusová zastávka jsou vzdáleny cca 250 m od infocentra)
- pěšky
- na kole
- vlakem

Kritéria ekonomická - právní forma: fyzická osoba

- rozpočet na rok: nezjištěno

- počet zaměstnanců: 2 zaměstnanci
- jazyková vybavenost: němčina, angličtina, ruština
- certifikace: ne
- dotace EU: ne

Kritéria sociální - návštěvnost za rok: cca 325 návštěvníků za 1den ve 4.-10. měsíci

Kritéria environmentální - vydavatelská činnost (vlastní): propagační materiály

- spolupráce s životním prostředím: ne
- akce pro veřejnost: ne

Obr. č. 9: mapka umístění TIC-Loket (zdroj Google Map, 2014)



6.1.3. TIC – Kynšperk nad Ohří

Místní turistické infocentrum se nachází v samotném centru Kynšperka nad Ohří nedaleko autobusového nádraží, odkud je cesta k infocentru značena směrovými tabulkami.

Obr. č. 10: TIC - Kynšperk nad Ohří (foto autor)



Nabízené služby:

- informace o turistických možnostech
- prodej upomínkových předmětů
- kopírovací, laminovací a faxové služby
- vyhledání autobusových a vlakových spojů
- provoz veřejného internetu
- prodej vstupenek přes portály TicketArt, TicketPortal, TicketStream, Karlovarská vstupenka
- prodej autobusových jízdenek přes portál AMS

Provozní doba: celoročně

pondělí – pátek: 9 – 12 13 – 17hod.

sobota: 13 – 17hod.

Dostupnost:

- autem
- autobusem
- vlakem
- pěšky
- na kole

Kritéria ekonomická - právní forma: příspěvková organizace

- rozpočet na rok: 660 tis. Kč

- počet zaměstnanců: 2 zaměstnanci

- jazyková vybavenost: němčina, angličtina

- certifikace: ATIC ČR, klasifikační třída A

- dotace EU: ne

Kritéria sociální - návštěvnost za rok: cca 1100 návštěvníků

Kritéria environmentální - vydavatelská činnost (vlastní): propagační materiály

- spolupráce s životním prostředím: ne

- akce pro veřejnost: výstavy, přednášky

6.1.4. TIC – Cheb

Turistické informační centrum najdeme v centru Chebu na náměstí Krále Jiřího z Poděbrad 31, blízko známého a turisty vyhledávaného Špalíčku (soubor měšťanských domů). Cesta z různých směrů k infocentru je značena orientačními tabulemi.

Obr. č. 11: TIC-Cheb (foto autor)



Nabízené služby:

- veřejný Internet
- prodej: průvodců, brožur, pohlednic a upomínkových předmětů, rybářských povolenek pro cizince, vstupenek do Západočeského divadla, Produkčního centra, kina Art, klubu Na Rampě, do amfiteátru v Lokti, přes síť Ticketportal, na Loketské kulturní léto a do Divadla v Karlových Varech
- rezervace
- informace o možnostech ubytování, stravování
- turistické informace
- vyhledávání spojů
- průvodcovská činnost
- úschovna
- kopírovací a faxové služby

Provozní doba: celoročně

pondělí - pátek 9.00-17.00

sobota - neděle 9.00-12.30 13.00-17.00

Parkování: placené parkoviště na náměstí, stojan na kola před infocentrem

Dostupnost:

- vlakem
- autobusem
- pěšky
- na kole
- autem

Kritéria ekonomická - právní forma: příspěvková organizace

- rozpočet na rok: nezjištěno
- počet zaměstnanců: 4
- jazyková vybavenost: angličtina, němčina, ruština
- certifikace: ATIC ČR, klasifikační třída A
- dotace EU: ne

Kritéria sociální - návštěvnost za rok: cca 100 tis. návštěvníků

Kritéria environmentální - vydavatelská činnost (vlastní): propagační materiály, mapy

- spolupráce s životním prostředím: ne
- akce pro veřejnost: přednášky, výstavy, semináře

6.1.5. TIC – Mariánské Lázně

Místní turistické informační centrum najdeme v samotném centru města. Do centra města k TIC se můžeme dopravit městskou hromadnou dopravou (autobus, trolejbus) z autobusového nebo vlakového nádraží, které jsou vedle sebe. Cesta k TIC je značena směrovými orientačními tabulemi.

Obr. č. 12: TIC-Mariánské Lázně (foto autor)



Nabízené služby:

- informace o turistických zajímavostech v regionu
- informace o dopravních spojích
- přehled o kulturních a sportovních akcích
- sestavování pobytových programů
- nabídka map, průvodců, publikací, pohledů, suvenýrů
- průvodcovské služby
- prodej vstupenek
- organizace jednodenních výletů
- zprostředkovávání ubytování
- veřejný internet
- bezbariérový vstup

Ostatní služby:

- Servis Point DHL, prodej autobusových jízdenek v síti AMS, půjčování aut – zprostředkování, úschovna zavazadel.

Provozní doba:

březen - listopad: denně 9 - 18 hod.

prosinec - únor: denně 9 - 17 hod.

Dostupnost:

- autem
- autobusem
- vlakem
- na kole
- pěšky

Kritéria ekonomická - právní forma: s.r.o. (společnost s ručením omezeným)

- rozpočet na rok: nezjištěno

- počet zaměstnanců: 7 zaměstnanců

- jazyková vybavenost: němčina, angličtina, ruština

- certifikace: ATIC ČR, klasifikační třída A

- dotace EU: ne

Kritéria sociální - návštěvnost za rok: cca 63 tis. návštěvníků

Kritéria environmentální -vydavatelská činnost (vlastní): ne

- spolupráce s životním prostředím: Společnost přátel přírody

Čmelák

- akce pro veřejnost: organizace přednáškových akcí

V rámci dotazníkového šetření byli osloveni návštěvníci turistických informačních center, a to formou místního šetření v jednotlivých informačních centrech. Při tomto šetření byly získány odpovědi od 110 respondentů, z nichž největší část tvořili návštěvníci TIC v Lokti (34 % dotázaných).

Cílem šetření bylo v první části dotazníku mimo jiné zjistit strukturu návštěvníků, hlavní důvody návštěvy, délku pobytu a způsob dopravy po Slavkovském lese. Druhá část dotazníku byla zaměřena na hodnocení turistického informačního centra z hlediska dostupnosti a spokojenosti s poskytnutými službami. Dále byli návštěvníci v této části dotazníku požádáni o vyjádření názoru na rozšíření služeb turistických informačních center – zda by v rámci poskytování služeb uvítali např. úschovnu zavazadel, dětský koutek, průvodce, půjčovnu kol, WC a možnost účasti na seminářích a školení. Na závěr dotazníku měli návštěvníci zhodnotit úroveň propagace cestovního ruchu v regionu prostřednictvím turistického informačního centra a rovněž kvalitu služeb nabízených v konkrétním turistickém informačním centru.

V rámci dotazníkového šetření zaměřeného na kritéria udržitelnosti pak byli osloveni pracovníci samotných turistických informačních center v regionu Slavkovského lesa. V oblasti ekonomických kritérií byli dotazováni na právní formu TIC, roční rozpočet, počet zaměstnanců, jazykovou vybavenost, certifikaci a dotace z EU. Kritérium sociální zahrnovalo průzkum návštěvnosti za rok. Z hlediska environmentálních kritérií pak byla zjišťována vlastní vydavatelská činnost, spolupráce s životním prostředím a akce TIC realizované pro veřejnost.

6.2. Výsledky anketního šetření

Provedené anketní šetření nemá statistickou hodnotu. Jak jsem již výše zmínil, anketního šetření se zúčastnilo celkem 110 respondentů (viz. Tabulka č. 1). Z nich 53 % tvořily ženy. Nejvíce dotazníků vyplnili návštěvníci loketského informačního centra (34 % ze všech vyplněných dotazníků), nejméně návštěvníci informačního centra v Mariánských Lázních (11 % ze všech vyplněných dotazníků).

Tabulka č. 1: Počet respondentů rozděleno na muže a ženy (zdroj anketní šetření)

TIC	Počet dotazníků	Muži	Ženy
Horní Slavkov	27	16	11
Cheb	21	9	12
Kynšperk nad Ohří	13	7	6
Loket	37	18	19
Mariánské Lázně	12	2	10
Celkem	110	52	58

Do anketního šetření se zapojili převážně mladí lidé ve věku od 15 do 30 let (52 %) a lidé středního věku (19%) (viz. Tabulka č. 2). Nejméně dotazníků vyplnili lidé ve věku 61 let a více, dle mého názoru je to z důvodu malé ochoty či nedůvěry k takovému způsobu dotazníkového hodnocení.

Tabulka č. 2: Věkové členění respondentů (zdroj anketní šetření)

TIC	věk 0 - 19	věk 20 - 30	věk 31 - 40	věk 41 - 50	věk 51 - 60	věk 61 +
Horní Slavkov	5	7	4	4	5	2
Cheb	2	6	2	4	3	4
Kynšperk nad Ohří	4	3	1	2	3	0
Loket	12	11	3	9	0	1
Mariánské Lázně	5	2	1	2	1	1
Celkem	28	29	11	21	12	8

Tabulka č. 3: V jakém seskupení respondenti přijeli (zdroj anketní šetření)

TIC	Jednotlivec	Rodina	Skupina
Horní Slavkov	10	14	3
Cheb	3	10	8
Kynšperk nad Ohří	3	5	5
Loket	3	21	13
Mariánské Lázně	4	7	1
Celkem	23	57	30

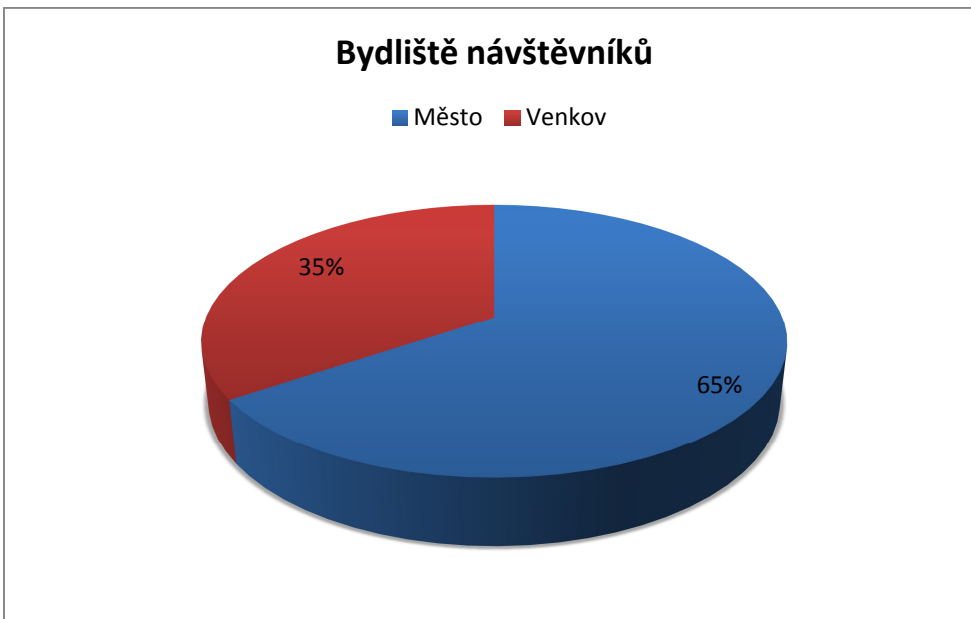
Do regionu přicestovalo 52 % dotázaných s rodinou, 27 % pak s jinou skupinou osob (viz. Tabulka č 3). Vzhledem k převažující věkové struktuře dotazovaných a době sběru dat (červen - srpen) se zřejmě jednalo o rodiny s dětmi a školní či studentské kolektivy v rámci školních výletů či vzdělávacích akcí.

Nejvíce návštěvníků pocházelo z Karlovarského kraje (51 %), druhou nejpočetnější skupinou byli lidé ze Středočeského kraje (10 %). Následoval Plzeňský kraj (8 %), Jihočeský (7 %) a Ústecký (6 %). Nejméně návštěvníků přijelo z Jihomoravského kraje (1%).

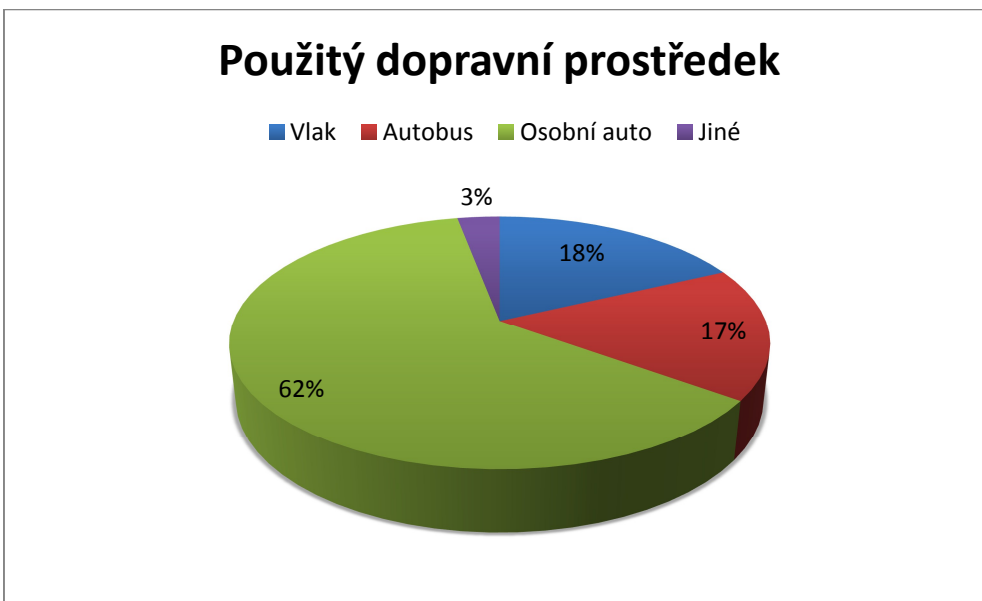
Obr. č. 13: Struktura návštěvníků podle místa bydliště (zdroj anketní šetření)



Obr. č. 14: Struktura návštěvníků dle kritéria město – venkov (zdroj anketní šetření)



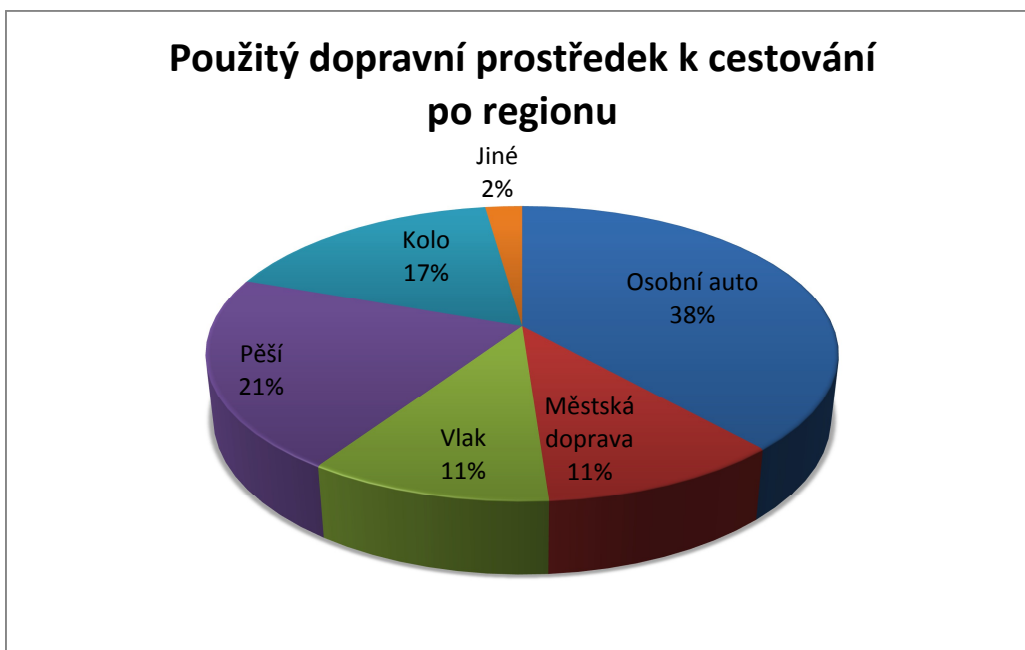
Obr. č. 15: Struktura návštěvníků podle použitého dopravního prostředku do regionu (zdroj anketní šetření)



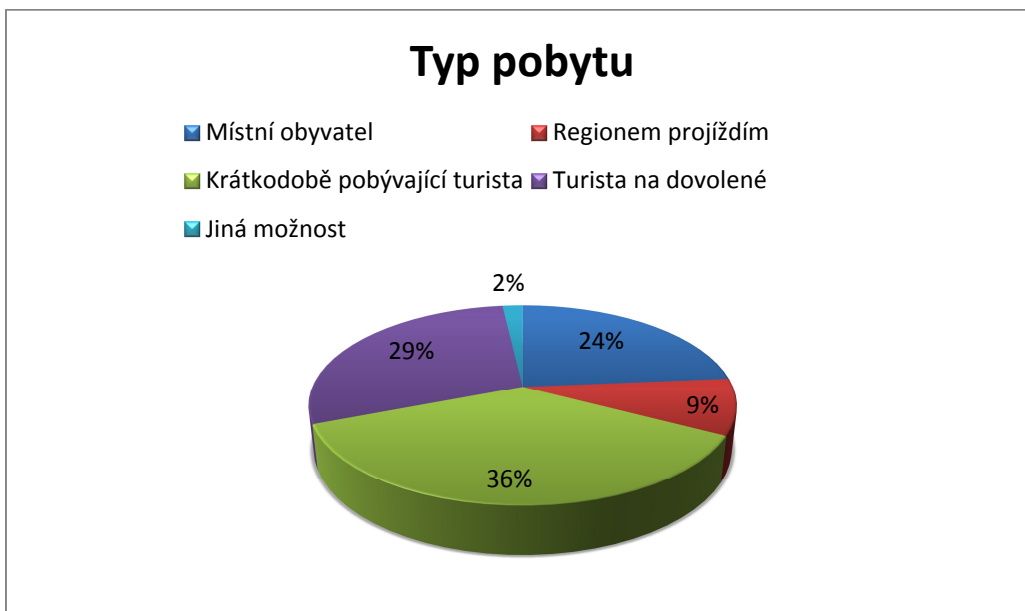
Návštěvníci nejčastěji využívali k dopravě do Slavkovského lesa osobní automobily (62 %), prostředky hromadné dopravy pak byly využívány téměř rovnocenně (vlak 18 %, autobus 17 %).

Pro cestování po regionu pak návštěvníci v největší míře opět využívali osobní automobily (38 %), zároveň však ve větší míře jezdili na kole (17 %), či chodili pěšky (11 %). Někteří návštěvníci uváděli kombinaci několika dopravních prostředků.

Obr. č. 16: Struktura návštěvníků podle využitého dopravního prostředku k cestování po regionu (zdroj anketní šetření)

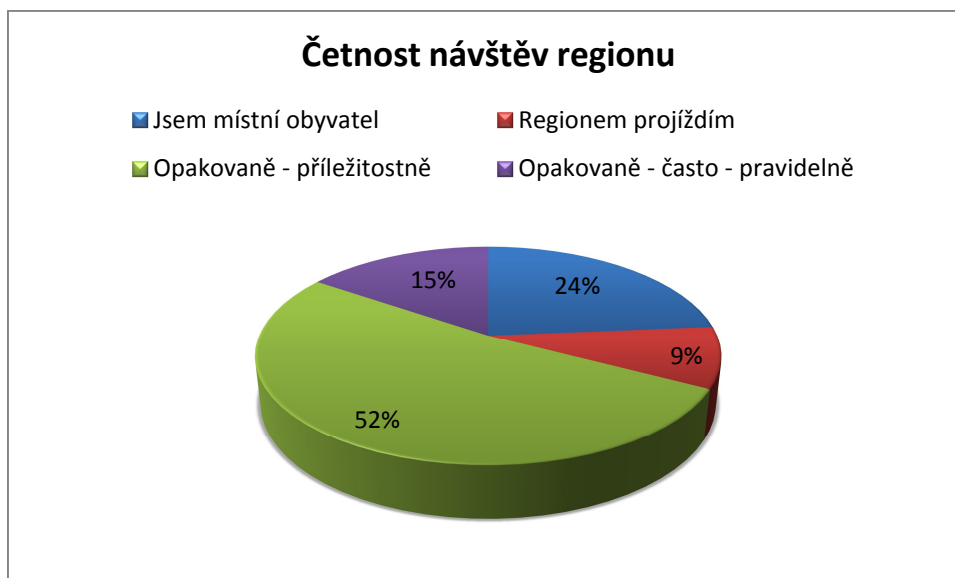


Obr. č. 17: Struktura návštěvníků podle druhu pobytu v regionu (zdroj anketní šetření)



Nejvíce návštěvníků turistických center tvořili místní obyvatelé (36 %), více než polovinu návštěvníků pak buď krátkodobě pobývající turisté, či turisté na delší dovolené.

Jak naznačuje následující graf, dvě třetiny návštěvníků se do regionu opakovaně vrací (52 % návštěvníků příležitostně, 15 % návštěvníků opakovaně).



6.3. SWOT analýza

SWOT analýza (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) je metoda používaná k prezentaci analytických poznatků o nejrůznějších objektech zkoumání. Jejím principem je výstižná a pokud možno vyčerpávající a objektivní charakteristika silných a slabých stránek zkoumaného objektu a jeho možných příležitostí a ohrožení. SWOT analýzu jsem zde zaměřil na témata Cestovní ruch, Ochrana přírody a krajiny, Turistická informační centra a Vybavení TIC.

Tabulka č. 4: SWOT analýza Cestovního ruchu (zdroj autor)

Cestovní ruch	
Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> ○ přínos finančních prostředků ○ výstižná reklama, propagace zájmového území ○ návštěvnost 	<ul style="list-style-type: none"> ○ úroveň ubytování ○ vysoké ceny ubytování ○ úroveň dopravy, málo spojů
Hrozby	Příležitosti
<ul style="list-style-type: none"> ○ počasí, spíše chladné a proměnlivé ○ znečištění životního prostředí ○ kriminalita, vandalismus 	<ul style="list-style-type: none"> ○ obnova, oprava památek ○ programy pro turisty ○ nové trasy cyklostezek

Tabulka č. 5: SWOT analýza Ochrany přírody a krajiny (zdroj autor)

Ochrana přírody a krajiny	
Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> ○ osvěta, vzdělávací programy ○ prevence a ochrana proti škůdcům ○ množství přírodního bohatství, pestrá a rozmanitá příroda 	<ul style="list-style-type: none"> ○ nedostatek finančních prostředků ○ malá ochota lidí podílet se na ochraně přírody ○ vysoké ceny palivového dříví
Hrozby	Příležitosti
<ul style="list-style-type: none"> ○ biotické a abiotické faktory ○ vandalismus a s ním spojené ničení přírody ○ průmysl, doprava, stavebnictví – negativní vliv na životní prostředí 	<ul style="list-style-type: none"> ○ brigádníci – výsadba nových stromků ○ mladí ochránci přírody-akce Brontosaurus ○ finanční podpora velkých průmyslových podniků na rekultivaci devastovaného území

Tabulka č. 6: SWOT analýza Turistického informačního centra (zdroj autor)

Turistická informační centra	
Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> ○ dostupnost informací ○ bezplatné získání informací ○ poradenství, nabídka služeb 	<ul style="list-style-type: none"> ○ nedostatek finančních prostředků ○ množství informačních center ○ omezené množství nabízených služeb
Hrozby	Příležitosti
<ul style="list-style-type: none"> ○ nepřesná informovanost ○ neprofesionální vystupování ○ nedostatečné značení k infocentrům 	<ul style="list-style-type: none"> ○ pracovní místa, sezónní brigády ○ výlety, poznávání nových zajímavých míst ○ nabídka sezónních kulturních akcí

Tabulka č. 7: SWOT analýza Vybavení TIC (zdroj autor)

Vybavení TIC	
Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> ○ propagační materiály ○ přístup k internetu ○ jazyková vybavenost 	<ul style="list-style-type: none"> ○ nedostatek financí na modernizaci ○ nedostatek kvalifikovaného personálu ○ ne vždy přístup k internetu
Hrozby	Příležitosti
<ul style="list-style-type: none"> ○ vandalismus – úmyslné ničení zařízení ○ zvyšování nákladů z důvodu růstu cen energií ○ snižování financí z rozpočtu na vybavení 	<ul style="list-style-type: none"> ○ možnost firem, nabízejících internetové připojení, získat nová odběrná místa ○ zakoupení suvenýrů ○ prodej vstupenek na kulturní akce

7. Diskuze

Turistická informační centra mají velký význam nejen pro obyvatele zmíněné lokality, ale také pro turisty, kteří přijíždějí do oblasti CHKO Slavkovský les poprvé nebo periodicky z různých důvodů. Otázkou je, jaké služby mohou zákazníkovi místní infocentra nabídnout? Nabízených služeb pro klienty turistických infocenter je v dnešní době velké množství a stále se v rámci možností a zájmu rozšiřují. Mojí úlohou bylo zjistit, jaké služby nabízí, jak se informační centra liší různými kritérii nabízených služeb, a to pomocí sestaveného Hodnotícího listu kvality služeb formulovaného pro zaměstnance TIC, a dotazníkového šetření mezi návštěvníky vybraných Turistických informačních center. Terénní dotazníkové šetření a vyhodnocení služeb jsem provedl v Turistickém informačním centru v Mariánských Lázních, v Horním Slavkově, v Lokti, v Kynšperku nad Ohří a Chebu. Dle mého zjištění je nabídka služeb pro návštěvníky velmi podobná a rozmanitá, ale jisté rozdíly se při hodnocení kritérií vybraných infocenter přeci jen objevily. Liší se například v určitých absencích, jako je například stojan na jízdní kola nebo veřejné WC, či upravenost vstupu do turistického informačního centra. Tyto nedostatky jsem zjistil například v Turistickém informačním centru v Lokti. Dalším nedostatkem v loketském infocentru je již v této době zrušené internetové připojení pro návštěvníky. Důvodem ke zrušení internetového připojení je údajně, dle zjištěné odpovědi od zaměstnankyně p. Hlavsové, vyhodnocení možnosti zneužití webové kamery, jejíž zorný úhel směřoval do prostoru k peněžní pokladně, a jiná alternativa nastavení či polohování, vzhledem k malému vnitřnímu prostoru informačního centra, zde není. Absence internetového připojení, stojanu na kola či veřejného WC pro klienty, jsou důvody (dle ATIC ČR), proč Loketské infocentrum nemá „íčkové“ označení ani certifikaci. Je zde zřejmé, že místní infocentrum certifikaci asi nežadá, a to možná z důvodu, že je v Lokti jediné, má strategickou polohu a o turisty z ČR či ze zahraničí, nemá nouzi. Používání jízdních kol při cestování po regionu Slavkovský les se stává stále vyhledávanějším způsobem (dle zjištění z dotazníkového šetření je to 17%). Tento způsob cestování má pozitivní vliv nejen na zdraví cykloturistů, ale také na životní prostředí, které je stále více zatěžováno automobilovou dopravou. Proto stojany na jízdní kola jsou u infocenter potřebné pro cykloturisty, kteří potřebují využít jejich služeb. Absenci stojanů na jízdní kola jsem zjistil nejen v Lokti, ale také v Kynšperku nad Ohří. V ostatních třech hodnocených infocentrech byly k dispozici. Dle mého názoru náklady na pořízení stojanů na jízdní kola pro cykloturisty nejsou tolik finančně zatěžující, aby to negativně ovlivnilo chod Turistického informačního centra, oproti výstavbě například záchytného parkoviště pro automobilovou dopravu. V Karlovarském kraji, do kterého spadá i oblast CHKO Slavkovský les, je investováno mnoho finančních prostředků z rozpočtu měst, obcí a v nemalé míře i Evropské unie na výstavbu cyklostezek. Tato síť cyklostezek je následně propagována a doporučována

místními informačními centry a tím tato propagace, dle mého názoru, je velice prospěšná a zcela evidentně nápomocná k ochraně životního prostředí, zároveň k trvale udržitelnému regionálnímu rozvoji. Dalším informačním centrem, kde není možnost použít internetové připojení je TIC Horní Slavkov, kde tento nedostatek bude vyřešen během roku 2014 (informace sdělil zaměstnanec p. Heppner).

Velkým pozitivem pro návštěvnost informačních center je bezbariérový vstup pro tělesně postižené občany. Z hodnocených center nemá bezbariérový vstup pouze Horní Slavkov. Myslím si, že tento nedostatek by také mohl být v blízké budoucnosti odstraněn, protože Pluhův dům, kde sídlí místní turistické infocentrum, je zároveň muzeum města Horní Slavkov, které je turisty každým rokem vyhledáváno.

8. Závěr

Úkolem mé bakalářské práce bylo zhodnocení přínosu Turistických informačních center na regionální rozvoj a ochranu životního prostředí. Turistická informační centra jsou účelová zařízení, která poskytují lidem všeobecné informace o zájmových oblastech, o ubytování, stravování, o kulturních akcích, o dopravě a v neposlední řadě o možnostech, kde nejlépe trávit volný čas při návštěvě tohoto regionu. Dále v těchto informačních centrech můžeme získat propagační tištěné materiály o navštívené lokalitě, zakoupit různé mapy okolí, suvenýry, upomínkové předměty včetně pohlednic a velice oblíbených turistických známek. Kromě výše jmenovaných služeb je zde také možnost kopírování, využití internetového připojení či faxové služby nebo směnárny. Mezi další služby patří pořádání přednášek, workshopů, výstav, seminářů a taktéž spolupráce s různými zájmovými organizacemi. Jako příklad zde uvádím TIC v Mariánských Lázních, které spolupracuje se Společností přátel přírody Čmelák, jejíž hlavní činností je pořádání různých akcí zaměřených na ochranu a obnovu životního prostředí Slavkovského lesa. Dostupnost těchto nabízených služeb na „jednom místě“ je pro návštěvníky velice přínosná a má pozitivní vliv na návštěvnost. Každým rokem do oblasti přijíždí více turistů, jak je zřejmé ze statistiky návštěvnosti jednotlivých informačních center. Spokojenost zákazníků s dostupností Turistických informačních center dle dotazníkového terénního šetření je nadprůměrná, ze 110 respondentů označilo 91 jako velmi vyhovující. Některé služby jsou zdarma a jiné za poplatek. Veškeré služby jsou účelově využívány. Největší zájem ze strany turistů je získání podrobných informací o regionu. Při zpracování bakalářské práce jsem hovořil se zaměstnanci zmíněných turistických infocenter, velice pozitivně hodnotím jejich vstřícný přístup k odpovědím na mé otázky a podání potřebných informací. Personál turistických informačních center je odborně vyškolen a jazykově vybaven, což má nemalý vliv na návštěvnost ze strany zahraničních turistů. Vstřícný přístup zaměstnanců informačních center ke klientům je tak velkým plusem pro další perspektivní rozvoj turistického ruchu. S turistickým ruchem bezprostředně souvisí i přínos finančních prostředků, což je významný ekonomický faktor pro budoucí regionální rozvoj a ochranu životního prostředí. Turistická informační centra patří mezi nejdůležitější články propagace města, okolního regionu i celého státu.

9. Přehled literatury a použitých zdrojů

- AOPK ČR, 1998: Plán péče CHKO Slavkovský les. Agentura ochrany přírody a krajiny, Praha, on line:
<http://www.slavkovskyles.ochranaprirody.cz/res/data/105/014413.pdf>, cit 17.1.2014
- Arnika special, 5/1995: Správa chráněné krajinné oblasti Slavkovský les, Mariánské L.
- BUDOWSKI G., 1976: Tourism and Environmental conservation: Conflict,
<http://journals.cambridge.org/action/displayAbstract?fromPage=online&aid=5939852>
- BINEK J., SVOBODOVÁ H., CHABIČOVSKÁ K., HOLEČEK J., 2011: *Synergie ve venkovském prostoru: paradoxy rozvoje venkova: kritické zhodnocení bariér, nástrojů a šancí rozvoje venkova*. GaREP, Brno, 63 s.
- BUDEANU A., 2007: *International Journal of Consumer Studies.*, Vol. 31 Issue 5, p. 499 -508, 10p.
- DAVID P., SOUKUP V. a kol., 1998: Mariánskolázeňsko a Slavkovský les, Praha.
- GOELDNER C. R. et RITCHIE J. R. B., 2006: *Tourism. Principles, Practices, Philosophies*. 10th Edition. Hoboken: John Wiley & Sons., 589 p.
- HLADKÁ J., 1997: *Technika cestovního Ruchu*. Grada Publishing, Praha.
- HESKETT J. L., SASSER W. E. JR., HART CH. W. L., 1993: *Služby – cesta k úspěchu*. 1.vyd.: Victoria Publishing, Praha, 273 s.
- HESKOVÁ, M. a kol., 2006: *Cestovní ruch pro VOŠ a VŠ*, Nakladatelství učebnic Forutna, 222 s.
- JAFARI J., 2000: *Encyclopedia of tourism*. Routledge, New York, 683 s. /online/, cit. 7.2.2014. Dostupné z: <http://www.scribd.com/doc/21130231/Encyclopedia-of-Tourism>.
- JAKUBÍKOVÁ D., 2012: *Marketing v cestovním ruchu*. Grada Publishing, a.s., Praha 320 s.
- KANDAMPULLI J., MOK C., SPARKS B., 2001: *Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure*. 1st Edition. The Haworth Press, Binghamton, 339 p.
- KOLÁŘOVÁ H., 2004: Šetrná turistika. Centrum pro otázky životního prostředí Univerzity Karlovy, Praha [online]. [cit. 2011-21-10]. Dostupné z: <http://www.czp.cuni.cz/enviwikidata/hk/Turistika>
- KUCHARŮ O. et al., 2006: *Abeceda turistického informačního centra*. Asociace turistických informačních center České republiky, Praha, 14 p.
- MEZŘICKÝ V. a kol., 2005: *Environmentální politika a udržitelný rozvoj*, Portál Praha., 208 s.

- LEHTONEN M., 2004: Ecological economics. [Http://www.google.com](http://www.google.com), cit. 16.1.2014
- MMR, 2013: Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2014 – 2020. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2013, 91 p.
- MMR, 2008: Cestovní ruch pro všechny. *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR: Praha 89 s.*
- MOUREK D., 2003: Cestovní ruch a životní prostředí. Centrum pro otázky životního prostředí Univerzity Karlovy, Praha.
- NĚMČANSKÝ M., 1996: *Agroturistika*. Slezská univerzita, OPF, Karviná, 158 s.
- PÁSKOVÁ M, ZELENKA J., 2002: Výkladový slovník cestovního ruchu. Ministerstvo pro místní rozvoj, Praha, 448 s.
- POUROVÁ M., 2002: *Agroturistika*. Credit, Praha, 123 s.
- STŘÍBRNÁ M., 2005: Venkovská turistika a agroturistika. Profi Press, Praha, 65 s.
- SYSEL J., 2008: Cestovní kancelář, cestovní agentura a informační středisko v cestovním ruchu, Praha 50 s.
- TURTUREANU A., 2006: The Contribution of Rural Tourism to the Sustainable Development of the Rural Areas. *Acta Universitatis Danubius Oeconomica*, vol. 2, no. 1. [online]. [cit. 17.1.2014]. Dostupné z: <http://www.journals.univdanubius.ro/index.php/oeconomica/article/view/31>
- VOSOBA P., 2003: Dokonalé služby. Co chtějí zákazníci. 1. vyd. Grada, Praha. 164 s.
- VYSTOUPIL J. a kol., 2010: Urbanismus a územní rozvoj. Vývoj cestovního ruchu v ČR a jeho prostorové organizace v letech 1990-2009, Ústav územního rozvoje, Brno s. 209.
- WITTLINGEROVÁ Z., JONÁŠ F., 1999: Ochrana životního prostředí. Česká zemědělská univerzita, Praha.
- ZELENKA J., 1995: *Metodický a faktografický průvodce cestovním ruchem*. Gaudemus, Hradec Králové, 157 s.

Další internetové zdroje

www.aticcr.cz

www.cheb.cz

www.czechtourism.cz

www.kisml.cz

www.kynsperk.cz/infocentrum

www.loket.cz

www.mzp.cz

<http://www.galerie-map.cz/?pkod=turist002&q=>

10. Přílohy

Příloha č. 1 – Dotazník terénního šetření (dvoustranný, zdroj autor)



Název Informačního centra: Turistické informační centrum (TIC) Mariánské Lázně.

Prosím o vyplnění dotazníku zaměřeného na turistická informační centra Karlovarského kraje a hodnocení jejich služeb. Výsledky dotazníku budou použity výhradně pro potřeby zpracování bakalářské práce na ČZU v Praze, Fakulty životního prostředí.

Instrukce k vyplnění – zakroužkujte prosím zvolenou odpověď, případně svou odpověď napište. Vyplněný dotazník odevzdejte pracovníkovi infocentra. Děkuji Vám předem za Váš věnovaný čas a spolupráci Jaroslav Ksandr.

1. část – Údaje návštěvníka

1. Pohlaví

1. Muž 2. Žena

2. Kolik Vám je let? (doplňte)

43

3. Přijel/a jste do regionu Slavkovský les jako?

1. jednotlivec 2. rodina 3. skupina přátel

4. V kterém kraji žijete?

Doplňte ...JIHOČESKEM

5. Ke které skupině z pohledu počtu obyvatel svého bydliště patříte?

1. venkov 2. město

6. Jakým dopravním prostředkem jste přijeli do regionu Slavkovský les?

1. vlak 2. autobus 3. Osobní auto 4. Jiné

7. Jaký dopravní prostředek používáte k cestování po regionu Slavkovský les?

1. Osobní auto 2. Městskou dopravu 3. Vlák 4. Pěší 5. Jízdní kolo 6. Jiné

8. Jak dlouhou dobu v regionu Slavkovský les pobýváte?

1. Jsem místní obyvatel 2. Pouze projíždím regionem 3. Krátkodobě pobývající turista (konkrétní cíl návštěvy) 4. Turista na dovolené (ubytován v regionu) 5. Jiná možnost – jaká?

9. Jak často navštěvujete region Slavkovský les?

1. Jsem místní nebo z nedalekého okolí 2. Jsem zde poprvé 3. Opakovaně - příležitostně 4. Opakovaně – často- pravidelně

2. část - hodnocená kritéria

10. Bylo TIC snadno dostupné?

1. Ano 2. Ne

11. Za jakým účelem jste navštívil/a toto TIC ? (můžete označit více možností)

1. Zjištění konkrétních informací o regionu/lokalitě 3. Nákup pohlednic, suvenýrů, map
 2. Zjištění informací o ubytování, stravování 4. Využití služeb IC (WC, občerstvení, internet)
 5. Jiné (doplňte)

12. Dostali jste to, kvůli čemu jste do TIC přišli ?

1. Ano 2. Částečně 3. Ne

13. Co si myslíte, že by mělo TIC nabízet za služby (vyberte všechny položky, které byste využili)

	Zdarma	Placeno
1. <input checked="" type="checkbox"/> Úschovna zavazadel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. <input type="checkbox"/> Občerstvení (pitná voda, káva, čaj)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. <input checked="" type="checkbox"/> WC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. <input checked="" type="checkbox"/> Veřejný internet	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. <input type="checkbox"/> Dětský koutek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. <input checked="" type="checkbox"/> Kopírování, skenování, tisk	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. <input type="checkbox"/> Průvodce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. <input type="checkbox"/> Možnost účasti na seminářích, školení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. <input checked="" type="checkbox"/> Stojany na kola	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. <input type="checkbox"/> Půjčovna kol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Ohodnoťte kritéria uvedená v tabulce (zakroužkujte hodnotu v tabulce)

	velmi dobře	spíše dobře	spíše špatně	velmi špatně	nedokážu posoudit
1. Jak hodnotíte propagaci cestovního ruchu v regionu prostřednictvím TIC?	1	<input checked="" type="radio"/> 2	3	4	5
2. Jak hodnotíte kvalitu služeb nabízených v TIC?	<input checked="" type="radio"/> 1	2	3	4	5

15. Chcete být seznámen s výsledkem?

1. Ano 2. Ne

Kontakt (email):

Příloha č. 2 – Hodnoticí list kvality služeb TIC

TIC - Loket	Ano	Ne
Exteriér TIC		
1. Jsou výlohy/vstupní prostory a bezprostřední okolí TIC čisté a upravené ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Lákal/a TIC ke vstupu, ihned zvenku zaujalo ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Bezbariérový vstup?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interiér a vybavenost TIC		
4. Bylo prostředí na TIC čisté a upravené ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Bylo TIC vybaveno dostatečným množstvím letáků, propagačních materiálů pro zákazníky (zdarma nebo k zakoupení) ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Vyskytovaly se na TIC materiály (plakáty, letáky) na akce, které již proběhly ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Bylo TIC vybaveno přístupem na internet?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7a. Byl přístup na internet zdarma?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Bylo TIC vybaveno WC?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8a. Je k dispozici u TIC stojan na kola?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9. Certifikace?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
První dojem zákazníka		
10. Cítil/a jsem se na TIC vítán/a	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Vyskytl se při obsluze některý z níže uvedených nedostatků ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pracovník TIC		
12. Pracovník byl zdvořilý (pozdravil, rozloučil se)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Pracovník byl vstřícný, přátelský	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Pracovník mi věnoval dostatek času	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Z pracovníka bylo patrné, že ho jeho práce baví	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Navržené řešení odpovídalo mým požadavkům, byl/a jsem s navrženým řešením spokojen/a	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Pracovník můj dotaz zodpověděl jasně a srozumitelně	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Pracovník na mne působil jako odborník, měl přehled o regionu, o možnostech pro turisty	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Pracovník dokázal atraktivně představit navržený cíl, dokázal by turistu k návštěvě nalákat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Pracovník s Vámi udržoval během jednání oční kontakt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Pracovník byl v komunikaci aktivní (sám se ptal, jestli ještě něco nepotřebujete, nečekal na Váš další dotaz)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Pracovník naslouchal Vašemu dotazu se zájmem, zajímal se o Vaše potřeby	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Pracovník Vám popřál při rozloučení pěkný pobyt/pěkný den (případně použil jinou zdvořilostní frázi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Doporučil/a byste využití služeb tohoto TIC svým známým ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subjektivní dojmy		
25. Doporučil/a byste tohoto TIC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Datum: 19. 3. 14'

Příloha č. 3 – Návštěvnost infocentra Mariánské Lázně (zdroj KISML, 2014)

