

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

FAKULTA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

KATEDRA APLIKOVANÉ EKOLOGIE

**HODNOCENÍ PŘÍNOSU INFORMAČNÍCH
CENTER PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
A OCHRANU PROSTŘEDÍ KRUŠNÝCH HOR**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí práce: Ing. Milan Maršálek

Bakalantka: Klára Paloušová

2014

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE
Katedra aplikované ekologie
Fakulta životního prostředí
ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Paloušová Klára

Územní technická a správní služba - kombinované Karlovy Vary

Název práce

Hodnocení přínosu informačních center pro regionální rozvoj a ochranu prostředí Krušných hor

Anglický název

The evaluation of the contribution of information centers for regional development and environmental protection of the Ore mountains

Cíle práce

Úkolem bakalantky je vyhodnocení aktuálního stavu turistických informačních center v oblasti Krušných hor. 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 Krušných hor 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 (Krušné hory, mikroregion Západ) • 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, mikroregion, udržitelný rozvoj

Doporučené zdroje informací

David, P. et Soukup, V. Velká turistická encyklopedie – Karlovarský kraj. Praha: Knižní klub, 2010. 256 p.

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.

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 bakalářskou práci vypracovala samostatně pod odborným vedením Ing. Milana Maršálka. Dále prohlašuji, že veškeré podklady, ze kterých jsem čerpala, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

V Chodově 08. 04. 2014

.....

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda vyjádřila poděkování vedoucímu mé bakalářské práce Ing. Milanu Maršálkovi za odborné vedení, poskytnutí cenných rad, návrhů a podnětných připomínek a čas, který mi věnoval. Ráda bych také poděkovala paní Ing. Pavlíně Maříkové za odborné konzultování anketního dotazníku. A také bych chtěla poděkovat své dceři Veronice za pomoc a velkou trpělivost při vysvětlování úkonů na počítači.

V Chodově 08. 04. 2014

.....

Abstrakt

Bakalářská práce hodnotí aktuální stav turistických informačních center v lokalitě Krušné hory-západ. Místní zajímavosti, kulturní a historické památky, přírodní atraktivita a lázeňská činnost lákají každý rok množství turistů. Práce zjišťuje zájem návštěvníků Krušných hor o turistická informační centra v lokalitách Karlovy Vary, Ostrov, Jáchymov, Kraslice a Boží Dar. V analytické části jsou zpracovány výsledky anketního šetření a srovnávacího hodnocení. Na jejich základě tato práce vyhodnocuje, jaké služby nabízejí a které jsou zajímavé pro návštěvníky Krušných hor. Na podkladě těchto výsledků jsou navržena řešení pro možný rozvoj turistických informačních center.

Klíčová slova: certifikace, cestovní ruch, mikroregion, udržitelný rozvoj

Abstract

The bachelor work evaluates the actual situation of the tourist information centres in the locality of the Ore Mountains – West (Krušnéhory-západ). Local attractions, cultural and historical sights, natural attractiveness and the spa activity attract every year a number of tourists. The work looks into the interests of the Ore Mountains visitors in tourist information centres in the localities Karlovy Vary, Ostrov, Jáchymov, Kraslice and Boží Dar. In the analytical part the results of a survey and comparative assessment are compiled. On their basis the work evaluates what kinds of services are offered and which are interesting for the visitors of Ore Mountains. Solutions for possible development of the tourist information centres are designed on the basis of these results.

Key words: certification, tourism, microregion, sustainable development

1. ÚVOD	9
2. CÍLE PRÁCE.....	10
3. LITERÁRNÍ REŠERŠE	11
3.1 CESTOVNÍ RUCH	11
3.1.1 Přínos cestovního ruchu	11
3.1.2 Udržitelný rozvoj cestovního ruchu.....	12
3.1.3 Koncepce cestovního ruchu	14
3.2 TURISTICKÁ INFORMAČNÍ CENTRA	15
3.2.1 Činnost turistických informačních center	15
3.2.2 CzechTourism	16
3.3 ROZDĚLENÍ TIC	17
3.3.1 Certifikace služeb.....	18
3.4 OCHRANA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ	19
3.4.1 Natura 2000.....	19
3.4.2 Výukové programy	20
3.4.3 Kulturní krajina	20
3.4.4 Aktivity v chráněných územích	20
3.4.5 Geotagging	21
3.4.6 Program Životní prostředí	22
3.4.7 Domy přírody.....	22
3.5 ENVIRONMENTÁLNÍ VZDĚLÁVÁNÍ A OSVĚTA.....	23
3.5.1 Děti a environmentální výchova.....	23
3.5.2 Environmentální politika	23
3.5.3 Strategie vzdělávání.....	24
4. METODIKA.....	25
4.1 Anketní šetření.....	25
4.2 Srovnávací hodnocení	25
4.3 Doporučení pro budoucí rozvoj TIC	26
5. CHARAKTERISTIKA ZÁJMOVÉHO ÚZEMÍ.....	27
5.1 Krušné hory.....	27
5.2 Hydrologie.....	27

5.3 Geologické složení.....	28
5.4 Ochrana přírody	28
5.5 Aktivity v kraji	29
5.6 Vybraná informační centra	30
6. VÝSLEDKY.....	33
6.1 Dotazníkové šetření	33
6.2 Srovnávací hodnocení TIC.....	38
7. DISKUZE	42
8. ZÁVĚR	44
SEZNEM POUŽITÉ LITERATURY A DALŠÍCH ZDROJŮ	45
SEZNAM PŘÍLOH	49

1. ÚVOD

Téměř každý kraj, místo, oblast má něco zajímavého, co nás láká k odpočinku, relaxaci, sportu nebo za poznáním na výstavy, veletrhy či na léčení do lázní. Každá taková činnost je určitou formou cestovního ruchu. Cestovní ruch je velmi významným článkem hospodářství nejen u nás a je důležité jej podporovat, rozvíjet. Lidé se ve svém volném čase přesouvají do míst blízkých i vzdálených, chtějí poznat pro ně nové kultury, zvyky, krajinu, která se mění působením člověka. Potřebují někde čerpat informace, rady a návody, kam a jak se dostat, co je tam k vidění. To byl důvod vzniku turistických informačních center.

Krušné hory mají za sebou období velkého vlivu průmyslových imisí a důlních činností, které narušují krajinu a ovlivňují život v ní. Dnes už z Krušných hor nepohlížíme na zdevastovanou krajinu, jak byla často tato část české republiky prezentována. Došlo k obnově zdejší krajiny, snížení působení imisí a šetrnějšímu hospodaření v této oblasti. Vznikají zde chráněná místa, vyskytují se zde chráněné nebo vzácné rostliny a živočichové. Zdejší krajina má svým návštěvníkům co nabídnout.

Turistická informační centra působí na našem území už víc jak dvacet let. V této práci se snažím zjistit současný stav turistických informačních center, posoudit jejich působnost, nabídku a možnost ovlivnit udržitelný rozvoj v regionu a ochranu našeho prostředí.

2. CÍLE PRÁCE

Cílem bakalářské práce je vyhodnocení vybraných informačních center z hlediska jejich umístění a nabídky poskytovaných služeb.

Dílčími cíli jsou:

- realizace anketního šetření mezi návštěvníky vybraných informačních center, jaké služby očekávají a které jsou zbytečné,
- posouzení přínosu informačních center,
- doporučení pro jejich rozvoj na základě vyhodnocení ankety, srovnávacího hodnocení a podnětných doporučení respondentů.

3. LITERÁRNÍ REŠERŠE

3.1 CESTOVNÍ RUCH

Cestovní ruch je činnost osob cestujících do míst a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí po dobu ne delší než jeden ucelený rok za účelem trávení volného času, podnikání nebo za jinými účely nesouvisejícími s výkonem výdělečné činnosti v navštíveném místě (World Tourism Organization - WTO) – tak nám cestovní ruch vysvětluje jedna z definic. Formy cestovního ruchu (CR) se dělí na:

- oddychový cestovní ruch – nejmasovější (rekreační, sportovně turistický, lázeňsko léčebný, kulturně poznávací),
- zaměstnanecký cestovní ruch – (veletrhy, výstavy),
- zvláštní formy cestovního ruchu – (lov, sportovní soutěže).

(Pásková et Zelenka, 2002)

3.1.1 Přínos cestovního ruchu

Cestovní ruch je již po mnoho let nejdynamičtěji se rozvíjejícím odvětvím světové ekonomiky. Cestovní ruch ovlivňuje regionální politiku. Podílí se na tvorbě HDP, tvoří příjmy státního rozpočtu, přispívá k platební bilanci a vytváří příjem do státního rozpočtu. Umožňuje v regionech ekonomicky zhodnotit přírodní a kulturně historické atraktivity, které by jinak zůstaly nevyužity (Indrová, 2010).

Dalším přínosem CR je vytváření nových podnikatelských příležitostí a s tím je spjaté vytváření nových pracovních míst. A to i v místech, která lze velmi obtížně ekonomicky využít (horské oblasti). Pracovní místa jsou vytvářena v různých profesích, neboť CR zahrnuje různorodé služby (doprava, ubytování, stravování, turistická informační centra aj.) Pro místní obyvatelstvo může být přínosem i nové vybudování infrastruktury (Indrová, 2010).

Z ekonomického hlediska je cestovní ruch definován také jako aktivity, jejichž souhrn představuje jedno z největších a nejdynamičtěji se rozvíjejících odvětví na světě. Stává se stále významnějším faktorem a je považován za odvětví budoucnosti (Moutinho, 2000).

Podmětem pro rozvoj CR je i postupující globalizace spojená se soustředováním lidí do velkých aglomerací, s rozšiřováním moderních technologií, které umožňují bezproblémovou komunikaci a rychlé překonání vzdáleností. Budoucí rozvoj CR zajímá řadu institucí na celém světě. Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO) zpracovala na základě analýz jeho vývoje prognózu CR. V roce 2020 se odhaduje více než dvojnásobné zvýšení příjezdů v rámci mezinárodního CR. Vedle prognózy rozvoje CR do roku 2020 vytyčila UNWTO také strategii dalšího rozvoje, reagující na nové trendy.

Lze ji shrnout do následujících bodů:

- tvorba nových a diverzifikovaných produktů služeb,
- zahrnutí obcí do procesu plánování i konečného výkonu služeb,
- rozvoj partnerského vztahu mezi úřady a poskytovateli služeb,
- tvorba hodnot,
- investice do životního prostředí,
- eliminace amatérismu,
- přístup k turistům jako k hostům,
- cílený marketing a propagace.

Tato strategie zdůrazňuje snahu o jeho systematický plánovitý rozvoj, který je podložený výzkumem trhu s přihlédnutím k ochraně životního prostředí. Důraz je kladen na nutnost spolupráce úřadů s podnikateli a obcemi, s cílem rozšířit CR i mimo tradiční destinace, které jsou již přetížené. Výslednou kvalitu poskytovaných služeb mohou ovlivnit pracovníci v CR, a to svou profesionalitou a kvalifikací, proto je na ně kladen značný důraz (Indrová, 2010).

3.1.2 Udržitelný rozvoj cestovního ruchu

Velký rozvoj cestovního ruchu kromě pozitivních vlivů na ekonomiku a rozvoj regionu může být hrozbou pro devastaci životního prostředí. Podle UNWTO (2010) je udržitelný rozvoj cestovního ruchu chápán jako zajišťování potřeb účastníků cestovního ruchu takovým způsobem, který pomáhá rozvoji území s přihlédnutím k šetrnému využívání přírodních a kulturních hodnot a vede

k dlouhodobé prosperitě dané oblasti, aniž by ohrozil uspokojení potřeb budoucích generací.

Udržitelnost je jedním z atributů Koncepce státní politiky ČR v ČR (MMR ČR, 2013), cestovní ruch je vnímán jako specifické odvětví, které se skládá z pozitivních a negativních efektů a ty se mohou při nerespektování udržitelného rozvoje nekontrolovatelně projevit. A proto udržitelnost v ekonomickém, environmentálním a sociálním smyslu musí být paradigmatem všech strategií a aktivit odvětví cestovního ruchu.

Trvale udržitelný rozvoj je v našem zákoně č.17/1992 Sb. o životním prostředí definován jako rozvoj, který současným i budoucím generacím zachovává možnost uspokojovat jejich základní životní potřeby a přitom nesnižuje rozmanitost přírody a zachovává přirozené funkce ekosystémů.

Další z definic udržitelného rozvoje, když je rozvoj chápán jako ekonomicky a eticky přijatelný a zahrnující dlouhodobé etické vztahy současných generací s těmi budoucími, je následující: Udržitelný rozvoj je integrační koncept, který pokládá aspekty prostředí ve třech základních dimenzích, a to environmentální, sociální a ekonomické. Tyto dimenze jsou označovány jako pilíře trvale udržitelného rozvoje. Odpovědný rozvoj vyžaduje, aby byly zváženy všechny faktory. Kontroverzní zájmy různých zainteresovaných stran se často dostávají do konfliktu v rámci jednoho pilíře, a tak vznikají sociální konflikty, ekonomické konflikty, konflikty v oblasti životního prostředí. A proto vyvážení zájmů týkajících se jednoho pilíře jsou občas důležitější než vyvážení všech tří aspektů. Všechny tři rozměry se mohou vzájemně ovlivňovat pozitivními i negativními způsoby a je důležité usilovat o pozitivní synergii mezi nimi, což představuje zásadní úkol udržitelnosti (Hansmann, 2012).

Politický záměr se vztahuje ke zvyšování informovanosti veřejnosti a klade otázky o udržitelnosti rozvoje s cílem podpořit vhodnou alternativu udržitelné spotřeby. Politici sem obvykle začleňují ekologické reklamní kampaně, ekologicky šetrné výrobky, pořádají ekologické výukové programy a vzdělávání pro programy trvale udržitelného rozvoje. Tyto aktivity mají přimět spotřebitele k většímu zapojení do ekologicky únosného chování, k přijetí právních předpisů v oblasti životního prostředí. Programy na zvýšení vědomostí by měly stimulovat etické vědomí, řešit sociálně – ekonomické problémy a podporovat duchovní rozvoj. UNESCO hovoří

o omezení potenciálu ekonomického růstu a jeho vlivu na společnost a životní prostředí. OSN zahájila Desetiletí vzdělávání pro udržitelný rozvoj 2005 -2014 (Murphy, 2012).

Cestovní ruch má vliv na různá odvětví hospodářství dané země. Ve vyspělých zemích přispívá k rozvoji měst a vyvíjí určitý tlak na ochranu chráněných oblastí, ale bohužel také ke znečišťování atmosféry, oceánů a sladkovodních zdrojů. Význam indikátorů udržitelného rozvoje v oblasti cestovního ruchu je již dlouhodobě uznáván, ale jen málo z nich řeší skutečné dopady. Ukazatele založené výhradně na turistice mohou být neúplné, protože lidé nemusí vždy vnímat a pochopit jejich dopad. Budoucnost cestovního ruchu závisí do značné míry na protichůdných sociálních a ekonomických tlacích (Buckley, 2012).

3.1.3 Koncepce cestovního ruchu

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (MMR ČR) vypracovalo Koncepci státní politiky cestovního ruchu na období 2007 – 2013. Na základě těchto zkušeností ke konci roku 2011 začalo vypracovávat koncepci pro období 2014 – 2020. Realizace strategického dokumentu není snadná, protože cestovní ruch zahrnuje různá odvětví, která řídí veřejná správa. Kraje mají samosprávu a nemají povinnost se tímto dokumentem řídit, protože tato koncepce nemá legislativní povahu, takže je pro kraje pouze doporučením. Z toho vyplývá, že dosažení efektivity jednotlivých cílů je velmi náročné. Prostředky, které jsou investovány do tohoto odvětví, nejsou vynakládány efektivně a i sledování zpětné vazby je omezené. MMR se snaží zajistit takové podmínky pro realizaci koncepce, které povedou ke splnění společně vytyčených priorit a definování jasných vazeb na regionální politiku cestovního ruchu. Také je velmi důležité, aby odvětví cestovního ruchu získalo maximum dodatečných zdrojů z evropských fondů. Na tvorbě koncepce se mohou podílet zástupci krajů, profesní veřejnost a subjekty působící v cestovním ruchu. Jejich cílem je vytvořit dokument, který přispěje k podpoře CR v České republice (Hozdecký, 2012).

Globálním cílem koncepce na období 2014-2020 je zvýšení konkurenceschopnosti celého odvětví CR na národní i regionální úrovni a udržení ekonomické výkonnosti jako důsledek dosažení rovnováhy mezi ekonomickým, socio-kulturním, environmentálním a regionálním rozvojem (MMR ČR, 2013).

K důležitým měřítkům životní úrovně země patří podíl obyvatelstva na cestovním ruchu. Jeho rozvoj ovlivňují tři základní podmínky – bezpečnost v dané destinaci, dostatečný fond volného času obyvatelstva a přiměřené disponibilní důchody (Indrová, 2010).

Určitá lokalita je pro ČR zajímavá, pokud má potřebné zázemí. Silnice a parkoviště jsou základem, podle charakteru destinace jsou to dále vyznačené trasy pro turisty nebo cyklisty, naučné stezky zvláště v chráněných územích, rozhledny, sportovní areály, hotely a restaurace (Vítek et Pešout, 2010).

3.2 TURISTICKÁ INFORMAČNÍ CENTRA

Orientovat se ve velké nabídce různých služeb v cestovním ruchu není jednoduché. Lidé potřebují informace, které ovlivňují jejich rozhodování. Kam se podívat, co navštívit, co jim může daná oblast nabídnout. A to je důvod, proč vyhledávají turistická informační centra (TIC). Jsou to účelová zařízení poskytující v oblasti svého působení komplexní informace o všech službách souvisejících s cestovním ruchem. Jedním ze základních lidských práv je přístup k informacím, toto právo stanoví zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (Beyerová, 2010).

Informační centra byla ještě před několika lety spíše raritou. Dnes jsou stálou součástí měst i obcí. Informační centra radí turistům, přinášejí informace a místním nabízejí celou škálu doplňkových služeb. Snaží se najít nové možnosti v nabídce služeb, aby svým obyvatelům usnadnili život ve městech, obcích, a zároveň přitáhnout do oblasti více turistů, kteří se sem budou rádi vracet (Bažant, 2011).

3.2.1 Činnost turistických informačních center

Hlavní činností TIC je poskytování bezplatných informací. Důležité je informace shromažďovat, doplňovat a vytvářet komplexní databanku cestovního ruchu. Ta obsahuje turistické, kulturní a všeobecné informace (o oblasti svého působení, jejích atraktivitách, ubytovacích a stravovacích možnostech, dopravě, obchodní síti, kulturních a sportovních programech a dalších akcích podle zaměření regionu). V některých městech TIC provozují informační kiosky (také nazývané

veřejný přístupový bod k internetu – public internet access point). Data se zde dělí na off-line a on-line. Off-line obsahují informace o historii, mapu města, vycházky. On-line jsou aktuální informace o kulturním dění ve městě. Informační kiosky mohou fungovat v několika jazycích. Informace jsou zde k dispozici 24 hodin denně (Polák, 2009).

TIC by měla být na frekventovaných místech, viditelně označena a i navigace k nim by měla být srozumitelná. I to je důvod jednotného označení TIC. Jedná se o bílé „i“ na zeleném poli v základní velikosti 50 x 50 cm, dle místních podmínek se může pohybovat v rozmezí 40 x 40 cm až 60 x 60 cm (MMR ČR, 2013).

Podle M. Beyerové (2010) víc jak tři čtvrtiny TIC provozují obce (53%) a jejich příspěvkové organizace (23%). V soukromém sektoru se nejčastěji jedná o formu fyzické osoby nebo společnosti s.r.o.. Asi 83% prostor, kde jsou provozována TIC, je ve vlastnictví obcí.

Velmi důležití jsou pracovníci TIC, k jejich odborným znalostem a osobnostní vybavenosti patří: znalost práce s PC, znalost místního prostředí, rychlá orientace v databance CR, zeměpisná orientace, znalost prostředí CR a jazyková vybavenost. Důležitá vlastnost je umění jednat s klienty (Kuchař, 2005).

3.2.2 CzechTourism

Agentura CzechTourism (2005) je příspěvková organizace založená v roce 1993. Propaguje Českou republiku jako atraktivní turistickou destinaci a jejím cílem je zvyšování turistického ruchu. K dosažení tohoto cíle plní CzechTourism v koordinaci s Ministerstvem pro místní rozvoj (MMR ČR) tyto hlavní úkoly:

- zajišťování, podpora a koordinace marketingových aktivit na domácím a zahraničním trhu,
- podpora všestranného rozvoje cestovního ruchu,
- spolupráce v oblasti cestovního ruchu s orgány státní správy a samosprávy, profesními organizacemi, peněžními ústavy, školami, výzkumnými a poradenskými institucemi a analogickými zahraničními institucemi,
- příprava, organizace a provádění vzdělávací činnosti v oblasti cestovního ruchu a služeb za účelem zajištění a udržení konkurenceschopnosti subjektů cestovního ruchu na domácím a zahraničním trhu,

- vytváření příznivého image turistické destinace "Česká republika" a její prosazování na domácím a zejména zahraničním trhu,
- stanovení a rozpracování prioritních produktů, charakteristických pro destinaci Česká republika,
- podpora tvorby produktů cestovního ruchu se šetrným přístupem k životnímu prostředí,
- zabezpečování spolupráce s domácími i zahraničními novináři a médii,
- informační servis pro odvětví průmyslu cestovního ruchu v České republice, zejména vydávání odborných zpráv, jejichž náplní a obsahem budou především marketingové a regionální informace,
- spolupráce při vytváření celostátního turistického informačního systému,
- vydávání propagačních materiálů o České republice v příslušných jazykových verzích,
- spolupráce s regiony v ČR, angažovanost při vzniku přirozených oblastí cestovního ruchu, působení při jejich turistickém rozvoji a zatraktivnění,
- působení na českou veřejnost s cílem povzbudit vstřícné chování vůči zahraničním hostům a zdůraznění významu cestovního ruchu pro Českou republiku,
- zakládání zastoupení v zahraničí s cílem informovat zahraniční novináře, odbornou i nejširší veřejnost o nabídce cestovního ruchu v České republice a všestranná podpora prodeje národních produktů cestovního ruchu.

CzechTourism si také nechává každoročně zpracovávat monitoring cestovního ruchu a sestavovat různé informace přehledně podle oblastí od agentury Ipsos Tambor. Zajímají se o to, odkud turisté přijíždějí, jak dlouho se zdržují, kolik utratí, jakým způsobem se o místě dozvěděli aj. Pokud jde o typologii regionů, jsou západočeské lázně specifickou skupinou (nabízejí péči o fyzickou a duševní kondici) a turisté sem přijíždějí z větších vzdáleností, téměř 3/5 ze vzdálenosti nad 100 km a na delší pobyt, víc jak 1/3 na 3 – 7 nocí (COT BUSINESS, 2013).

3.3 ROZDĚLENÍ TIC

V České republice existuje od 30. dubna 2013 Jednotná klasifikace TIC (JK TIC), na které se dohodla agentura CzechTourism s Asociací turistických center

ČR (A.T.I.C. ČR). Podle rozsahu nabízených a poskytovaných služeb jsou TIC zařazena do kategorií A, B a C a je jim udělována certifikace, ta je platná dva roky. Všechny kategorie musí splňovat minimální standard služeb umístění, navigace a informace o TIC, databáze, vybavení TIC a zpětnou vazbu. Pak se TIC rozlišují podle provozní doby, zda mají přístup k internetu, kolika jazyky hovoří jejich pracovníci a jaké je jejich vzdělání. Také mají povinnost vzdělávání v cestovním ruchu, a to jedenkrát ročně. Kategorie A zajišťuje průvodcovskou službu, zprostředkovává ubytovací služby a má zpracován interní systém pro řízení kvality poskytovaných služeb (MMR ČR, 2013).

3.3.1 Certifikace služeb

Subjekty podnikající v ČR se snaží odlišit od konkurence nejen nabídkou a kvalitou služeb, ale i certifikací služeb udržitelného CR. Nejrozšířenější certifikace je v oblasti stravování a ubytování. Firmy ve svých propagačních materiálech rády prezentují, že právě tyto produkty mají požadovanou „zelenou“ kvalitu. Na trhu CR jsou upřednostňovány ty služby, které se mohou prokázat příslušnou garancí, certifikací či značkou. Existují tři základní pilíře udržitelnosti, ekonomický, sociální a environmentální. Do mezinárodních systémů používaných v ČR patří:

- systém hodnocení environmentálního managementu podniku podle mezinárodní normy ISO 14001; systém je zaměřen primárně na environmentální aspekty podnikání,
- program ekoznačení EU (tzv. *EU Flower*, evropská květina); tento systém je určen i pro ubytovací služby, v Evropě dosud není v porovnání s jinými systémy příliš rozšířený, jde však o systém garantovaný státní správou,
- ECEAT Quality Label; soukromá značka, která se od roku 1993 zaměřuje na ubytovací služby a věnuje se všem aspektům udržitelnosti; je vhodná i pro malé ubytovací kapacity.

Světová organizace cestovního ruchu v roce 2001 přijala dokument, jenž stanovuje zásady rozvoje CR, jeho fungování s cílem minimalizovat negativní dopady na životní prostředí a kulturní dědictví a maximalizovat přínosy CR na podporu udržitelného rozvoje a zmírnění chudoby v ekonomicky slabých

oblastech světa. Cílem dokumentu je také hledání tolerance a porozumění mezi národy (Burian et Pásková, 2010).

3.4 OCHRANA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

Zákon o ochraně přírody a krajiny 114/1992 Sb. říká, že účelem zákona je za účasti příslušných krajů, obcí, vlastníků a správců pozemků přispět k udržení a obnově přírodní rovnováhy v krajině, k ochraně rozmanitostí forem života, přírodních hodnot a krás, k šetrnému hospodaření s přírodními zdroji a vytvořit v souladu s právem evropských společenství v České republice soustavu Natura 2000. Přitom je nutné zohlednit hospodářské, sociální a kulturní potřeby obyvatel a regionální a místní poměry. Dále nám zákon vytyčuje kategorie zvláště chráněných území. Sem patří národní parky, chráněné krajinné oblasti, národní přírodní rezervace, přírodní rezervace, národní přírodní památky a přírodní památky. Jasně nám říká, jak na takovém území hospodařit, jaké aktivity se smí a nesmí provádět.

3.4.1 Natura 2000

Vstupem do Evropské unie se některé naše zákony týkající se ochrany přírody změnily, zpřísnily. Zapojili jsme se do různých projektů a jedním z nich je i Natura 2000.

Natura 2000 je soustava chráněných území evropského významu. 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. Směrnice 2009/147/ES a 92/43/EHS ve svých přílohách vyjmenovávají, pro které druhy rostlin, živočichů a typy přírodních stanovišť mají být lokality soustavy Natura 2000 vymezeny. Pro tyto druhy a typy platí přísnější kritéria než pro ostatní. Evropská komise rozděluje finanční podporu pro soustavu Natura 2000 na základě strategického plánování. To je shrnuto v Prioritní akční rámec (Priority Action Framework, PAF). Tento dokument slouží také k sestavení nových operačních programů ke zlepšení nebo zachování stavu lokalit soustavy Natura 2000. Česká republika odevzdala dokument PAF v únoru 2013 (Natura 2000, 2006).

3.4.2 Výukové programy

V České republice v roce 2004 proběhl projekt na seznámení veřejnosti s nově vznikající soustavou chráněných území Natura 2000. Výukové programy Za Naturou na túru byly úspěšné a i kladně hodnocené v Bruselu. Díky finanční podpoře z Evropského sociálního fondu a financím ze státního rozpočtu ČR v roce 2009 dostal výukový program Za Naturou na túru novou šanci. 25 výukových programů bylo připraveno pro žáky druhého stupně základních škol a pro střední školy. Nešlo o pasivní poslouchání, ale o aktivní zapojení na terénní výuce. Zájemci, kteří si chtějí vytvořit vlastní program nebo se seznámit s některými aktivitami, vyzkoušet si je, mají možnost použít internetové stránky, které byly vytvořeny v březnu 2012 (Smrtová, 2012).

3.4.3 Kulturní krajina

Krajina využívaná a ovlivňovaná člověkem se nazývá kulturní krajina. Podle Demka (1999) je definovaná v ČSN 83 7005 a je to takový typ krajiny, který ovlivňují na sebe vzájemně působící přírodní a antropogenní složky. Utváří je vliv lidské činnosti a přírodní procesy a splňují určité socioekonomické funkce.

Není možné, aby kulturní krajina existovala bez zachování biodiverzity, biologické rozmanitosti – rozmanitost druhů živých organismů, jejich populací i rozmanitost celých společenstev planě rostoucích rostlin a volně žijících živočichů, jejich abiotického prostředí a život podporujících procesů. Je důležité vyvíjet aktivní péči o současné přírodní hodnoty a vytvářet správné podmínky pro jejich další rozvoj. Od konce 70. let 20. století byla v České republice rozvíjena koncepce územního zajištění ekologické stability, skládající se z vymezení kostry ekologické stability jako souboru existujících a relativně ekologicky stabilních segmentů krajiny významných z hlediska biodiverzity a z plánování územních systémů ekologické stability (ÚSES). Výsledkem obou operací v krajině je návrh ekologické sítě (Buček, 2012).

3.4.4 Aktivity v chráněných územích

Dlouhá historie rekreace a různé druhy sportů v České republice jsou spojeny i s chráněnými územími, a proto mají orgány ochrany přírody celkem jasnou

představu, jaké aktivity provozované při rekreaci nebo sportu jsou přínosné, u kterých je negativní vliv nepatrný a kdy je zapotřebí přikročit k omezení nebo dokonce zákazům. Lidé ale vymýšlejí stále nové způsoby rekreačních a sportovních aktivit, s nimiž zatím nemají orgány ochrany přírody žádné nebo malé zkušenosti, a někdy je těžké posoudit jejich vliv na životní prostředí (Hušek et Vitek, 2010).

Lidé mají vlastní důvody, proč se chovat zodpovědně k životnímu prostředí. Negativně je ovlivňují návyky související s pohodlím, osobní preferencí a tím pak vznikají konflikty mezi udržitelným CR a chováním jedinců. Účinnost opatření zaměřených na změnu chování účastníka CR závisí na důvodech. Informativní nástroje jsou nezbytné pro vytvoření přechodu k udržitelnému turistickému chování, ale ovlivňují jen postoje k ochraně životního prostředí, neřeší nesprávné jednání turistů (Budeanu, 2007).

Ani ochránci přírody nejsou jednotní v tom, kam turisty pustit a kam už ne. Pokud se pro návštěvníky připraví dobrá naučná stezka, může turisty přilákat tam, kde je chtějí ochránci přírody mít. Naučné stezky představují danou oblast veřejnosti. Seznamují je se zajímavostmi tohoto území a mají za úkol nenásilnou formou ukázat důležitost ochrany životního prostředí. Každý region má svoji strategii rozvoje turistického ruchu a právě oblasti se stále kvalitním životním prostředím mají svou budoucnost (Růžička, 2012).

3.4.5 Geotagging

Na některých naučných stezkách se objevily piktogramy. Někteří návštěvníci se u zvláštního obrazce překvapeně zastaví a nevědí, co jim má říci. Tyto obrazce se nazývají tagy nebo také QR kódy (Quick Response Codes) a v nich jsou zakódované informace, které mohou propojit dané místo s informační sítí. K přečtení taggových kódů je zapotřebí mobilního telefonu s nainstalovanou čtečkou. Pak stačí piktogram vyfotit a jeho aplikace se postará o otevření správných webových stránek. Informace o lokalitě mohou být textové, obrazové i zvukové (Geopark, 2013).

3.4.6 Program Životní prostředí

Od roku 2007 do roku 2013 probíhá v České republice operační program Životní prostředí, který umožňuje provést různá opatření investičního i neinvestičního charakteru. Jeho cílem je zlepšit vodohospodářskou infrastrukturu, kvalitu ovzduší, nakládání s odpady, zlepšování stavu přírody a krajiny a také environmentální vzdělávání. Tento program financují fondy Evropské unie a finančně se na něm podílí stát a to minimálně 10%. Celkově na operační program Životní prostředí přispívá Evropská unie 4,92 miliard eur. Program je rozdělen na osm prioritních os, které jsou podle typu projektu rozděleny na určité oblasti životního prostředí. Česká republika může také čerpat prostředky z prioritní osy 6 (zlepšování stavu přírody a krajiny). Tato osa je zaměřena na šest oblastí:

- implementace a péče o území soustavy Natura 2000,
- podpora biodiverzity,
- obnova krajinných struktur,
- optimalizace vodního režimu krajiny,
- podpora regenerace urbanizované krajiny,
- prevence sesuvů a skalních řícení, monitorování geofaktorů a následků hornické činnosti a hodnocení neobnovitelných přírodních zdrojů včetně zdrojů podzemních vod.

(Fišer et kolektiv, 2009)

3.4.7 Domy přírody

Nejen terénní informační systémy (naučné stezky a informační panely) a tištěné materiály, ale také návštěvnická střediska s kompletní nabídkou služeb dávají ochráncům přírody možnost ukázat veřejnosti přírodu tak, aby nedocházelo k nenávratnému ničení předmětů ochrany přírody. Jde o Domy přírody. Plán na jejich realizaci je zařazen do prioritní osy 6. První Dům přírody má CHKO Třeboňsko a v červnu 2013 byl otevřen Dům přírody Kladská. (Zeman, 2013).

3. 5 ENVIRONMENTÁLNÍ VZDĚLÁVÁNÍ A OSVĚTA

Neponičené životní prostředí je důležité pro současnou i budoucí generaci lidí. A je velmi důležité, aby lidé věděli, jak se v přírodě chovat, protože přírodní zdroje nejsou neomezené. Nestátní neziskové organizace (NNO) působící v ochraně životního prostředí a udržitelného rozvoje se zaměřují na environmentální výchovu, poradenství, ochranu přírody a krajiny, na politiku životního prostředí a kampaně zaměřené na spotřebitele. Některé NNO se zajímají o udržitelný cestovní ruch a vzdělávání v oblasti udržitelného rozvoje. Ministerstvo životního prostředí tyto aktivity finančně podporuje dotacemi v rámci otevřeného výběrového řízení. Jedná se o projekty, které trvají jeden rok. Nejčastější aktivita NNO je environmentální vzdělávání, výchova a osvěta (EVVO). Organizují například veletrh ekologických programů, který je určen lektorům středisek ekologické výchovy, domům dětí a mládeže, střediskům volného času, správám NP i CHKO a některým základním školám. Konají se zde diskusní i pracovní dílny, besedy, přednášky a další aktivity. Výukové programy na ochranu životního prostředí nabízejí ekocentra po celé republice (Knappová, 2010).

3.5.1 Děti a environmentální výchova

Environmentální výchova je nejefektivnější u dětí předškolního věku. Tedy v době, kdy děti poznávají svět a osvojují si pravidla chování v prostředí, ve kterém žijí. Projekt pro malé děti připravuje například občanské sdružení Ekodomov, které se inspirovalo v Německu, Švédsku a Dánsku. Nabízejí se programy pro školky i školy (Ochrana přírody, 2009).

3.5.2 Environmentální politika

Soubor nejrůznějších opatření a prostředků, kterými se přířízení nějakého celku vědomě působí na chování lidí tak, aby svou činností nepoškozovali životní prostředí, ale podíleli na jeho ozdravení, se nazývá environmentální politika. Soubor opatření tvoří koncepce, strategie a orgány, jež zajišťují výkonnou a kontrolní činnost, která vede k dosažení vytyčených cílů v environmentální politice (Remtová, 2009).

V roce 2000 byl vládním usnesením přijat státní program environmentálního vzdělávání, výchovy a osvěty, který je zaměřen na environmentální vzdělání veřejné správy.

3.5.3 Strategie vzdělávání

Strategie vzdělávání pro udržitelný rozvoj České republiky 2008–2015., která vznikla v roce 2008 a vymezuje roli vzdělávání pro udržitelný rozvoj následovně:

- pochopení propojenosti a vzájemné souvislosti ekonomických, sociálních a environmentálních hledisek rozvoje, a to na lokální, národní i globální úrovni,
- vnímání udržitelného rozvoje jako celostního a systémového přístupu, který směřuje k ekonomicky prosperující společnosti a respektuje sociální a environmentální souvislosti a limity,
- rozvoj kompetencí (znalostí, dovedností a postojů) pro demokratické a svobodné rozhodování ve vlastním i veřejném zájmu v souladu s právem a s principy udržitelného rozvoje. (Strategie VUR ČR, 2008).

Podle Kindlmannové a Vošáhlíkové (2009), které rozdělily kompetence vzdělávání pro udržitelný rozvoj na tři skupiny, je důležité propojování různých lidských činností. Etické principy udržitelného jednání představují první skupinu, která se soustředí na dlouhodobé důsledky lidského jednání. Člověk má morální odpovědnost, a proto by měl jednat zodpovědně, uplatnit emoční inteligenci, respektovat sebe a své okolí, jednat spravedlivě. Druhá skupina zdůrazňuje vzájemné propojování nebo síťování: myslet celostně a systémově, pracovat mezioborově, spolupracovat, participovat, myslet kriticky. Motivace pro budoucnost nese název třetí skupina kompetencí. Patří sem iniciativa, chápání učení jako celoživotního procesu, předvídání následků jednání, hledání nových řešení, poznání a používání jiné technologie.

4. METODIKA

4.1 Anketní šetření

Anketní šetření patří mezi metody kvantitativního výzkumu. Tento výzkum je založen na předpokladu, že lidské chování je možné do určité míry měřit a předpokládat. Kvantitativní výzkum využívá náhodný výběr, experiment a strukturovaný sběr dat s použitím testů, dotazníků nebo pozorování (Hendl, 2005).

Dotazníkové šetření je taková technika terénního sběru informací, při které jsou potřebné informace od zkoumaných osob získávány písemně, a to prostřednictvím otázek, které jsou předtištěné ve zvláštním formuláři, dotazníku (Disman, 1969). V informačních centrech měli návštěvníci možnost vyplnit anonymní dotazník, který byl rozdělený na dvě části (viz. příloha č.1). V první části bylo devět otázek týkajících se samotného návštěvníka. Druhá část dotazníku byla zaměřena na informační centra. Dotazník byl sestaven z uzavřených, polozavřených a výčtových otázek. Podle Dismna (1969) je uzavřená otázka takovou otázkou, při které je odpověď zaznamenávána označením nejvhodnější alternativy ze seznamu předem připravených odpovědí. Polozavřená otázka je kombinací uzavřené a otevřené otázky. Pokud nevyhovuje dotazovanému žádná alternativa z navržených odpovědí, má možnost odpovědět na otázku jako otevřenou. Velmi často se používá uzavřená otázka, která má formu výčtové otázky, to znamená, že může být vybráno více než jedna vyhovující odpověď.

4.2 Srovnávací hodnocení

Na základě třech pilířů udržitelného rozvoje jsem rozdělila List srovnávacího hodnocení infocenter, na kritéria ekonomická, sociální a environmentální (viz. příloha č.2). Do ekonomických kritérií jsem zařadila: rozpočet na rok, právní formu, znalost cizích jazyků, certifikaci, celoroční provoz a otevírací dobu. Mezi sociální kritéria: návštěvnost za rok, způsob monitoringu návštěvníků, bezbariérový přístup, toalety a ostatní služby. Do environmentálních kritérií: vydavatelskou činnost a akce pro veřejnost.

Evropská unie podporuje dotacemi pět prioritních os. Osa čtvrtá je udržitelný rozvoj cestovního ruchu s těmito cíli: Moderní a atraktivní města představující hlavní hybnou sílu rozvoje regionu (s tím souvisí oblast podpory Budování a rozvoj

atraktivitu a infrastruktury CR). Druhým cílem jsou venkovské oblasti využívající místní a regionální potenciál pro zajištění plnohodnotného života obyvatel (s tím souvisí Zlepšování kvality a nabídky ubytovacích a stravovacích zařízení a Podpora marketingu tvorby a rozvoje CR) (ROP Severozápad).

Sociální prostředí jsou hodnoty, potřeby, očekávání nebo zvyky, které se ve společnosti objevují a přenášejí se z generace na generaci, ale s vývojem společnosti se neustále mění a má stále silnější vliv na oblast cestovního ruchu (Kolektiv, 2013).

Udržitelný rozvoj vytváří rámec strategie civilizačního rozvoje. Cílem udržitelného rozvoje je zajištění rovnováhy mezi třemi základními pilíři: sociálním, ekonomickým a environmentálním (MMR ČR, 2006).

4.3 Doporučení pro budoucí rozvoj TIC

V prvopočátku byla TIC zakládána z důvodů poskytování komplexních informací o službách souvisejících s cestovním ruchem. Postupně přibývaly další služby pro zákazníka. V době, kdy si každý návštěvník může už před svým příjezdem do dané lokality najít téměř veškeré informace na internetu, neboť kdo chce být vidět, musí své služby prezentovat, většina firem nabízející různé služby, aktivity má své webové stránky.

Již dnes patří k samozřejmosti, že v TIC si zákazníci koupí lístky na autobusy i vstupenky na kulturní akce. Mají možnost použít internet, využít kopírovacích, skenovacích služeb.

Pro svou udržitelnost by měla TIC rozšiřovat své služby. Při konzultaci s pracovníky TIC vyplynulo, že mezi zajímavé podněty patří směnářská činnost, protože v některých menších obcích je tato služba nedostačující. Pro návštěvníky by byla vhodná i možnost zajistit služby některého telefonního operátora a možnost doplnit si svůj kredit na telefonu. Většinu TIC spravují města nebo obce, ve kterých působí, a v dnešní době, kdy pošta ruší své pobočky v malých obcích, by bylo přínosem, kdyby tuto službu nabízela TIC.

5. CHARAKTERISTIKA ZÁJMOVÉHO ÚZEMÍ

5.1 Krušné hory

Krušné hory patří do Karlovarského kraje, jsou nejdelším pohořím u nás a do roku 1945 patřily k nejvíce osídleným pohořím Evropy. Pohoří tvoří přirozenou hranici mezi Českem a Německem, a to souvislým horským pásmem v délce 130 km táhnoucím se od Chebska až k Děčínsku. Plochý a úzký hřbet Krušných hor na německou stranu pozvolna klesá, kdežto na české straně spadá strmě do příkopové propadliny tvořené podkrušnohorskými pánvemi s výškovým rozdílem až 700 m. Krušné hory se dělí na dvě části. Na jihozápadě jde o Klínoveckou hornatinu, která je menší, ale vyšší. Na severovýchodě je to Loučenská hornatina, která zabírá větší část krušnohorského pohoří. Ve středověku se Krušným horám říkalo Český les, po odkrytí ložisek stříbra a cínu se ujal název Rudohoří. Název Krušné hory pochází od slova kruchati nebo krušiti. I obce v Krušných horách svým názvem vypovídají o tom, co se zde těžilo: Cínovec, Oloví, Měděnec. Na náhorní planině, na státní hranici s Německem v nadmořské výšce 1028 m se nachází nejvýše položené město Boží Dar. Krušným horám dominuje Klínovec s výškou 1244 m (Soukup et David, 2002).

Podnebí v Krušných horách je drsnější, s prudkými bouřemi a větry. Zima zde bývá studená, sníh padá až 100 dní v roce a jeho vrstva dosahuje výšky 4 m. Léto je zde teplé, ale krátké. Průměrná teplota na vrcholku Klínovce je 2,2°C a průměrná roční teplota v nadmořské výšce 900 m je 4,1°C. Mlha se v Krušných horách drží až 113 dní (Soukup et David, 2010; Tom, 2008).

5.2 Hydrologie

Pro Krušné hory je významná řeka Ohře, která daným územím přímo neprotéká, ale až na výjimky se ho jen dotýká. Vlévá se do ní řada říček a potoků. K největším z nich patří Lubinka, Libocký potok, Svatava, Chodovský potok, Rolava a Bystřice. Díky těžbě hnědého uhlí jsou některé toky zachytávány v uměle vybudovaných kanálech a štolách. Je zde několik přehradních nádrží, k nejvýznamnějším patří Horka na Libockém potoku, která má 130 ha, a Tatrovice na Tatrovickém potoku s rozlohou 26 ha. V lesích kolem Jáchymova se nachází rybníky, které byly zakládány k zachycování vody potřebné k propírání rud a také

sloužily k pohánění mlýnských kol nebo zařízení k drcení rud. U Horní Blatné se nachází Vlčí jáma, je to skalnatá rokle, na jejíchž stěnách jsou znát otvory štol. V Krušných horách se nalézají několik rybníků určených k rekreaci (David et kolektiv, 2000).

Fenoménem tohoto kraje jsou minerální prameny. Je to voda obohacená o rozpuštěné soli. Složení minerálních vod ovlivňuje jejich teplota. Nejteplejším pramenem je Vřídlo, které se nachází v Karlových Varech, a jeho teplota dosahuje 72,2°C. Oproti tomu v Jáchymově pramení vody s vysokým obsahem radonu, radioaktivní vody vyvěrají v bývalém dolu Svornost (Kolečko, 2003).

5.3 Geologické složení

Z geologického hlediska došlo na konci prvohor k variskému vrásnění, během kterého vzniklo horské pásmo. Na povrch pronikaly žuly a žulové porfyry. Dnes jsou k vidění jako izolovaná skaliska nebo malá skalní města. V průběhu třetihor došlo k mohutnému sopečnému výlevu čediče. Vznikl božidarský Špičák, který je nejvyšší čedičovou horou sopečného původu ve střední Evropě, a jeho vrchol se nachází v nadmořské výšce 1 115 m. Krušné hory jsou typickým příkladem kerného pohoří, které vzniklo rozlámáním povrchové části zemské kůry. Zdejší horniny jsou bohaté na kovanosné rudy – stříbro, měď, cín, olovo, železo, kobalt, nikl, uran a wolfram. V Sokolovské a Mostecké pánvi se nachází hnědé uhlí a také kaolín, který je důležitý k výrobě porcelánu a keramiky. Z tohoto důvodu zde bylo založeno mnoho porcelánek. V dnešní době už jich asi polovina nefunguje (David et Soukup, 2010).

5.4 Ochrana přírody

V Krušných horách se počátkem 60. let začalo projevovat silné znečištění ovzduší a půdy průmyslovými emisemi. Byl to ekologický problém, nastalo masové odumírání smrkových porostů. V této době začal intenzivní boj lesníků o záchranu krušnohorských lesů. Po roce 1989 vzniklo sdružení měst a obcí Krušné hory-západ, jehož cílem je oživení turistiky a rekreačních aktivit (Burachovič, 2001).

Na území Karlovarského kraje zaujímají chráněná území celkovou plochu o rozloze 645,9 km² a jsou tvořena Chráněnou krajinnou oblastí (CHKO), sedmi národními přírodními památkami (NPP), šesti národními přírodními

rezervacemi (NPR), dvaceti pěti přírodními památkami (PP) a třiceti přírodními rezervacemi (PR) (Kartografie Praha, 2009).

Slavkovský les byl vyhlášen jako CHKO v roce 1974 a rozprostírá se na ploše 610 m². Zasahuje do okresů Cheb, Sokolov a Karlovy Vary. Většinu území CHKO pokrývají rozlehlé lesy, roste zde řada zajímavých, vzácných a také chráněných druhů rostlin, např. rožec kuřičkolistý, svízel sudetský, prstenec májový, rosnatka okrouhlostá. Mezi zajímavé zástupce fauny patří vydra říční, rys ostrovid, čáp černý a sysel obecný. Mezi jednu z NPP patří Skalky skřítků, které se nacházejí na okraji Doupovských hor. Je to ojedinělá lokalita různých vulkanických produktů. V sopečné hornině se ukrývají pseudokrasové jeskynní dutiny, které jsou hluboké až 5 m. V podrostu bučin se objevují hájové druhy rostlin. Na okrajích lesa se vyskytují chráněné druhy motýlů, batolec duhový a bělopásek topolový. Velký močál je jednou z NPR ležící kousek od Nejdku, v nadmořské výšce 906 – 929 m se rozprostírá horské rašeliniště. Rostou zde rašeliník klamný, rašeliník Rusowův aj. Ve středu vrchoviště je řada hlubokých jezírek a vyskytuje se zde vzácná rosnatka anglická. Do PP patří např. Viklan, skalní blok z porfyrické žuly, který je možné rozkývat. Jsou do něj vytesány nápisy z let 1776 a 1796. Soustava ostrovských rybníků je řazena do PR a zároveň patří do NATURY 2000. Rybníky plní funkci genofondové plochy mokřadní flóry a fauny Podkrušnohoří. Při jarních a podzimních tazích zde můžeme vidět např. vodouše bahenního, vodouše tmavého a jespáka bojovného (David et Soukup, 2010).

Také v Karlovarském kraji je k vidění jedna archeologická památková rezervace, Tašovice. Zachovaly se zde pouze kamenné artefakty. V polovině 20. století zde byly odkryty stopy po dvou sídelních objektech (Zeman et kolektiv, 2005).

5.5 Aktivity v kraji

Pro návštěvníky Karlovarského kraje jsou na jeho území k vidění hrady, zámky, rozhledny a domy z období renesance, baroka i gotiky. Lázeňská architektura po sobě zanechala výrazné klasicistní a empírové celky (Kolečko, 2003)

Cestovní ruch v Krušných horách se nejvíce soustředí na zimní návštěvníky, a to jak na ty, již přijeli na delší pobyt, tak i na ty, kteří vyjeli jen na jeden den.

Nabízí se jim občerstvení, velký počet lyžařských sjezdovek i možnost zapůjčení lyžařského vybavení. Sjezdovky jsou označovány podle náročnosti. V Krušných horách se také nachází běžkařské trasy pro milovníky tohoto sportu. Mezi zimní adrenalinové sporty patří snowkiting, který se provozuje na zasněžených pláních, kdy snowboardistu táhne speciální drak dále snowtubing, sjetí sněhového koryta na speciální duši a zpět na kopec speciálním vlekem. V Krušných horách lze také provozovat takzvané musherství, což je jízda se psím spřežením (Živý kraj, 2012).

Mimo zimní měsíce je možnost sportovního vyžití také poměrně velká. Hodně rozšířeným sportem je cykloturistika. Na Boží Dar vyjíždějí cyklobusy, které návštěvníky i s kolem vyvezou přímo na Boží Dar, odtud pak mohou návštěvníci sjet zpět do údolí nebo si zvolit cestu po hřebenech. Nedaleko Horní Blatné mohou návštěvníci provozovat horolezectví v nadmořské výšce 929m a stupně obtížnosti 1-7, tedy pro začátečníky i pokročilé. Vodácká turistika na Ohři nabízí zajímavé zážitky. Řeka je osázena informačními tabulemi o blízkém okolí. Karlovarský kraj nabízí golfová a tenisová hřiště, přírodní koupaliště a umělé bazény, možnost letu balónem, lanová centra, (Živý kraj, 2012).

5.6 Vybraná informační centra

V oblasti Krušných hor jsem si vybrala pět informačních center. Byla v Karlových Varech, Ostrově, Jáchymově, Kraslicích a na Božím Daru.

Krajské město Karlovy Vary jsou nejvýznamnějším lázeňským městem u nás a leží na soutoku řek Ohře a Teplé. Podle legendy je založil Karel IV. v druhé polovině 14. století. Minerální prameny se nejdříve využívaly ke koupelím, později se přišlo na to, že jejich účinek je vyšší při jejich konzumaci. Je zde dvanáct minerálních pramenů, pět se jich nachází v Mlýnské kolonádě, která byla postavena podle projektu J. Zítka. Lázeňský cestovní ruch je charakteristický pobytem v lázních za účelem regenerace, moderním trendem jsou kondiční a preventivně zdravotní pobyty. Karlovy Vary nejsou známy jen svými prameny, ale i karlovarským porcelánem a sklem značky Moser. Karlovarský lékárník J. Becher získal unikátní recept na likér a začal jej vyrábět pod značkou Becherovka, které se říká třináctý pramen. Vřídelní kámen se využívá k výrobě suvenýru, nejznámější je karlovarská růže. Ve městě se každý rok pořádá mnoho kulturních a sportovních akcí, mezi nejvýznamnější patří mezinárodní filmový festival, Tourfilm, Karlovarský folklórní

festival a Kanoé Mattoni. Návštěvníci Karlových Varů mají možnost navštívit muzea a galerie (David et Soukup, 2010; Pásková et Zelenka, 2002).

Ostrov se nachází mezi Karlovými Vary a Jáchymovem. Byl založen ve 13. století a stal se významným bodem na křižovatce obchodních cest z Bavor a Saska. Historické jádro Ostrova bylo vyhlášeno v roce 1992 městskou památkovou zónou. Zůstal zde zachovaný původní středověký půdorys z doby založení Ostrova. Městu se říká město mladých, je zde velký počet škol a zařízení pro zájmovou činnost dětí a mládeže. Střední průmyslová škola byla až do rekonstrukce umístěna v zámku a Paláci princů, dnes je tam městská knihovna. V Letohrádku, který se nachází v zámeckém parku, je galerie umění. Mezi zajímavosti Ostrova patří dělová koule umístěná mezi okny domu, je u ní nápis připomínající bídu v třicetileté válce – bochníček chleba této velikosti stával dva zlaté (David et Soukup 2010).

Dalším městem je Jáchymov založený na počátku 16. století. Těžilo se zde stříbro a uran. Je zde mincovna, dnes muzeum, kde se razily stříbrné mince, nazývané Thal – Thaler a poté Tolar. Původní mincovna byla na hradě Freudenštejn. Důl Svornost je nejstarší funkční důl u nás, zde je možné získat informace pomocí tagu. Je také prvním dolem, kde se těžilo radium používané v lázeňství, a byly zde založeny první radonové lázně na světě. V roce 1992 byl Jáchymov vyhlášen městskou památkovou zónou. Z důvodu nedostatku místa ve svažitém terénu se domovní zástavba rozvíjela podél jáchymovského potoka. Po hradě Freudensteinu, kde byla údajně vyražena první stříbrná mince, zbyla jen tzv. Šlikova věž s částí opevnění a věž, která sloužila jako sklad střeliva pro horníky. V Jáchymově je knihovna latinské školy z roku 1624 s unikátními 232 dochovanými knihami, před rokem 1500 jich bylo vytištěno 52. K těžbě uranu bylo zapotřebí velké množství horníků, havíři sem přicházeli z důvodu velkých výdělků. Také zde byli nuceni pracovat političtí vězni, a to ve velmi tvrdých podmínkách. Na památku je zde soubor patnácti kamenů, které nesou jména koncentračních táborů a šachet na uran z éry komunistů. Pamětní kameny se nazývají Křížová cesta ke svobodě a každý rok se zde koná setkání politických vězňů (David et Soukup 2010; Křivanec, 2010; Zeman et kolektiv, 2005).

V Kraslickém průsmyku se nachází město Kraslice a jeho nadmořská výška se pohybuje od 500 do 900 metrů. Průsmykem vedla Zlatá stezka erfurtská

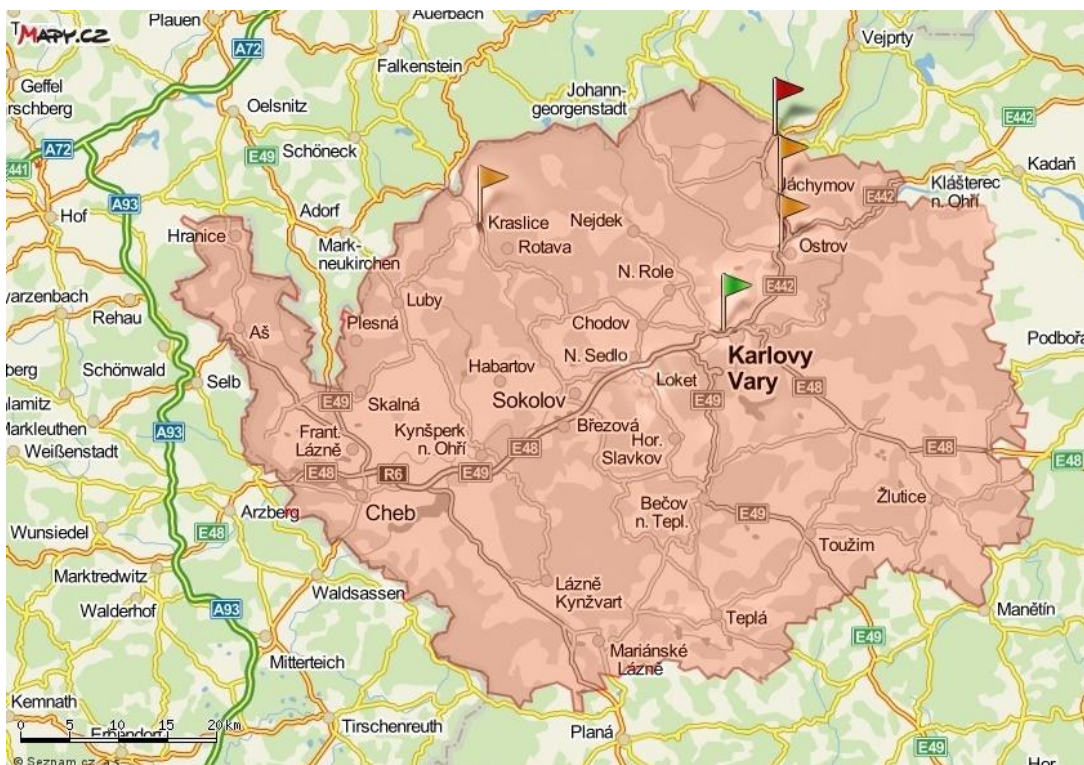
z Německa do Čech. Letopočet založení Kraslic není znám. Císař Karel IV. povýšil osadu v roce 1370 na město, chtěl zde vytvořit základnu na trase do Durynska, aby měl kutání měděných, cínových, olověných a stříbrných rud pod kontrolou. Po úpadku dolování byli lidé nuceni najít jiné způsoby obživy. Začala zde textilní produkce, zhotovování tradičních krajek, výroba hraček. A od poloviny 18. století tu začala výroba hudebních nástrojů. Bylo zde založeno několik továren na jejich výrobu, po jedné z nich Bohland a Fuchs zde zůstal areál továrny, který je technickou pamětihodností. Technická atraktivita je stavba, technické zařízení nebo technické řešení jedinečné nebo zajímavé svým provedením, vztahem k okolním stavbám, velikostí, historickým nebo současným významem. Také zde vytvořili největší tubu, která je zapsaná v Guinnessově knize rekordů. Je funkční, ale k její obsluze je zapotřebí dvou hráčů. V roce 1945 bylo ustanoveno družstvo výrobců hudebních nástrojů, a tak vznikla světoznámá značka Amati. K zajímavostem města patří Muzeum Kraslické dráhy s exponáty traťových mechanismů, návštěvidel a jiných zajímavých exponátů (AMATI, 2014; David et Soukup, 2010; Pásková et Zelenka, 2002).

Boží Dar je nejvýše položeným městem v Evropě. Byl založen v první polovině 16. století a jeho založení souvisí s těžbou cínu a stříbra. Nejprve šlo o povrchové dolování a rýžování v náplavách potoků. Po vyčerpání povrchových zásob se přikročilo k hlubinnému dolování. Kromě stříbra a cínu se v okolí Božího Daru těžila železná ruda, kobaltové a vizmutové rudy. Po skončení první světové války se stal Boží Dar místem letní turistiky a zimních sportů. Název města údajně vznikl z výroku kurfiřta Fridricha, kterému byla při jeho návštěvě nabídnuta sedačka ze stříbra. On ji odmítl větou: Tento ušlechtilý kov je Vaším chlebem, je to dar Boží. Na státní hranici s Německem stojí trojboký hraniční kámen s výsostnými znaky Saska a Českého království. Boží Dar a Horní Blatnou spojuje trasa vodního kanálu z 16. století, které se říká Blatenský příkop. Jedná se o technickou památku a podél toku je zřízena naučná stezka. Na nejvyšším vrcholu Krušných hor, Klínovci, je postavena rozhledna (Burachovič, 2001).

6. VÝSLEDKY

6.1 Dotazníkové šetření

Ke zpracování bakalářské práce jsem čerpala informace z periodik a knih v krajské knihovně Karlových Varů, dále sbíráním informací přímo v turistických informačních centrech a také na jejich internetových stránkách, kterými se informační centra prezentují. Anketní dotazník sestavený pro návštěvníky informačních center byl konzultován v sociologické laboratoři s paní ing. Maříkovou. Dotazníky jsem umístila do vybraných TIC, zde byly od června 2013 do konce září 2013. V říjnu jsem prováděla osobní průzkum u TIC. Cílem dotazníkového šetření bylo zjištění zájmů návštěvníků této lokality o služby TIC.

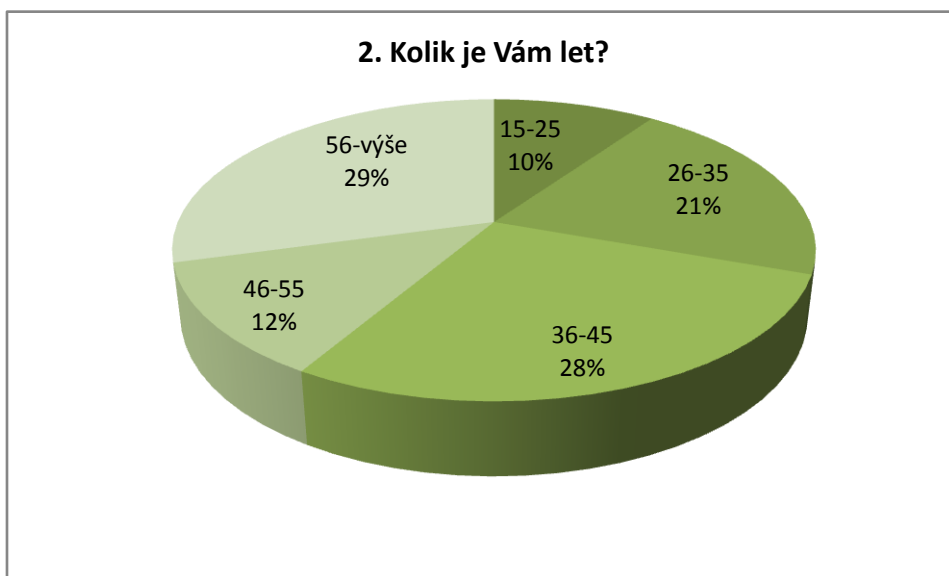


Obrázek 1: Mapa Karlovarského kraje (www.seznam.cz 2011)

Do každého TIC jsem umístila na začátku 20 dotazníků, ale vyplněných se jich vrátilo pouze 26 ze všech TIC. Dalších 56 dotazníků jsem osobně vyplnila s návštěvníky Krušných hor před TIC. Celkový počet vyplněných dotazníků tak činí 82.

Z otázky č. 1: Pohlaví vyplynulo, že nejvíce dotazníků vyplnily ženy, a to 55, mužů bylo 27.

Otázka č. 2: Kolik je vám let? Nejvíce respondentů, kteří navštívili Krušné hory, byli lidé od 56 let výše a lidé ve věku 36-45 let.



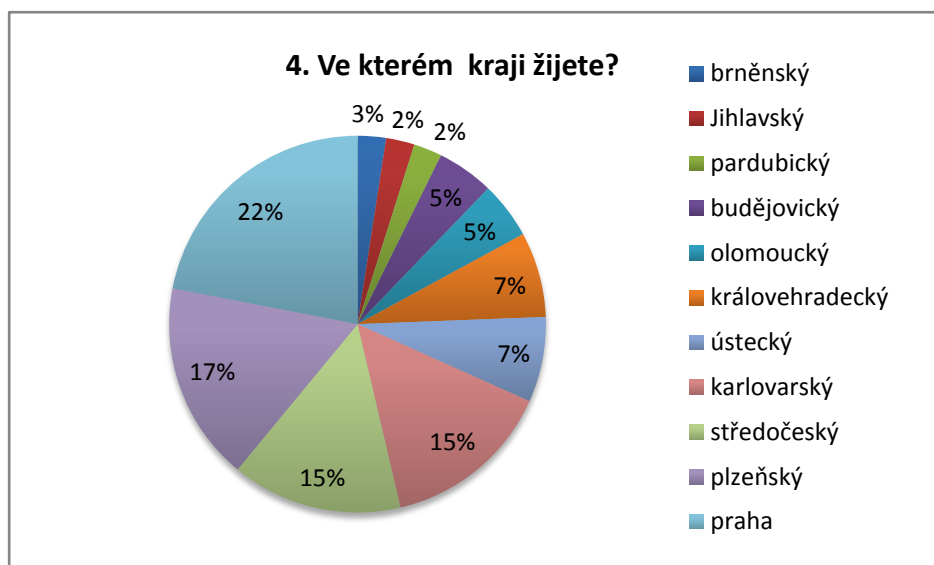
Obrázek 2: grafické znázornění výsledků č. 2 (autorka 2014)

V uzavřené otázce č. 3: Přijel/a jste do Krušných hor jako: označilo jednotlivce 13 respondentů, 31 rodinu a 37 skupinu přátel.



Obrázek 3: grafické znázornění výsledků č. 3 (autorka 2014)

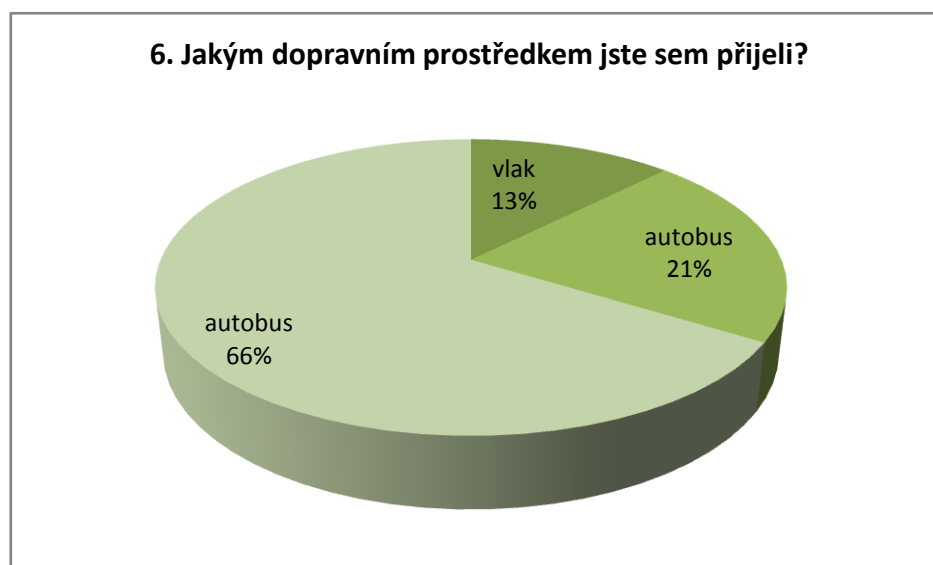
V odpovědích na otázku č. 4: ve kterém kraji žijete, bylo nejvíce respondentů z Prahy, pak následoval Plzeňský kraj a stejný počet byl vyplněn návštěvníky z kraje Středočeského a Karlovarského.



Obrázek 4: grafické znázornění výsledků č. 4 (autorka 2014)

V otázce č. 5: Ke které skupině z počtu obyvatel svého bydliště patříte, bylo 21 respondentů z venkova a 61 z města.

Otázkou č. 6 Jakým dopravním prostředkem jste sem přijeli, jsem zjistila, že autem přijelo 53 respondentů, 17 autobusem a 10 vlakem.



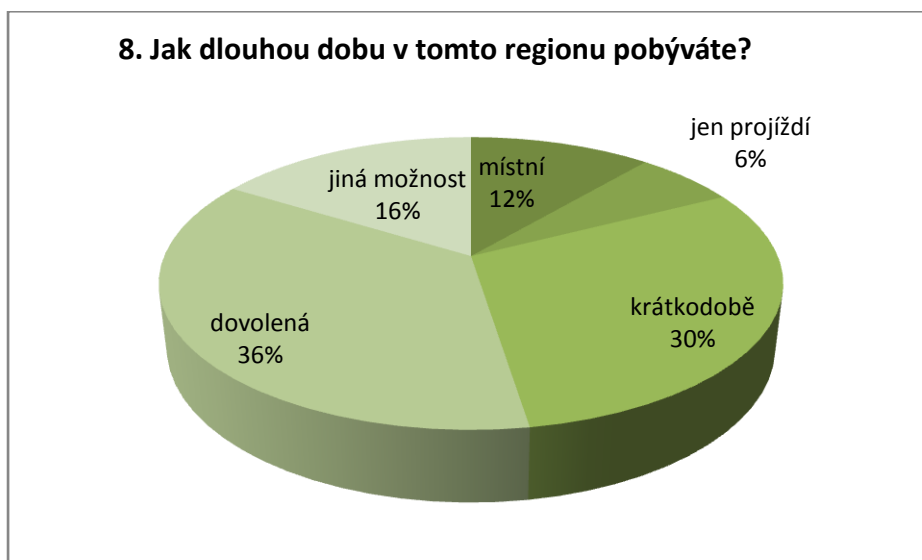
Obrázek 5: grafické znázornění výsledků č. 6 (autorka 2014)

Z otázky č. 7 Jaký dopravní prostředek používáte k cestování po tomto kraji vyplynul velký zájem o využívání auta. 43 respondentů se jím dostali do zvolené lokality, po které se pohybovali pěšky nebo na kole. Městskou dopravu a vlak využilo shodně jen 13 respondentů.



Obrázek 6: grafické znázornění výsledků č. 7 (autorka 2014)

Otázka č. 8: Jak dlouhou dobu v tomto regionu pobýváte? Místních bylo 9, těch, kteří jen projížděli 5, krátkodobě pobývajících turistů bylo 24, ubytovaných v regionu 29 a jinou možnost vepsalo 13 respondentů, a to lázeňský pobyt.



Obrázek 7: grafické znázornění výsledků č. 8 (autorka 2014)

Otázka č. 9: Jak často navštěvujete Krušné hory? Místních nebo z nedalekého okolí bylo 14, těch, kteří zde byli poprvé 24, příležitostně se sem vrací 27 respondentů a často 17.



Obrázek 8: grafické znázornění výsledků č. 9 (autorka 2014)

Ve druhé části dotazníkového šetření jsem zjišťovala dostupnost TIC (otázka č. 10). Jakosnadno dostupné bylo TIC označeno 62 osobami a špatně dostupné bylo pro 20 respondentů. Otázku č. 11 Za jakým účelem navštívili TIC zodpověděli takto: 44 jich nakupovalo pohlednice, suvenýry a mapy, zjistit informace o regionu přišlo 26 osob a využít doprovodných služeb TIC (internet) se dostavilo 14 respondentů, informace o ubytování zajímaly 12 respondentů. Zda dostali to, kvůli čemu do TIC přišli (otázka č. 12), odpovědělo 62 ano, 5 ne a 15 jen částečně. V další otázce č. 13 měli respondenti v tabulce zaškrtnout, které z nabízených služeb by v TIC chtěli a zda zdarma nebo zpoplatněné.

Tab. č. 1, vyhodnocení dotazníku – otázka č. 13 (autorka 2014)

		NE	PLACENO	ZDARMA
1.	Úschova zavazadel	20	41	13
2.	Občerstvení (pitná voda, čaj, káva)	25	39	9
3.	WC	13	18	43
4.	Veřejný internet	13	22	39
5.	Dětský koutek	38	5	25
6.	Kopírování, skenování, tisk	19	44	5
7.	Průvodce	32	28	8
8.	Možnost účasti na seminářích, školení	42	20	6
9.	Stojany na kola	21	9	44
10.	Půjčovna kol	27	44	3

Poslední otázka č. 14 se v první části týkala názoru na propagaci cestovního ruchu v regionu prostřednictvím TIC. Velmi dobře ji hodnotilo 23 respondentů, spíše dobře 43, spíše špatně 10 a nedokázalo posoudit 6 respondentů. Ve druhé části otázky jsem zjišťovala, jak je hodnocena kvalita služeb nabízených v TIC. Zde dopadlo hodnocení takto: 34 velmi dobře, 35 spíše dobře, 7 spíše špatně, 1 velmi špatně a 5 nedokázalo posoudit.

6. 2 Srovnávací hodnocení TIC

Pokud jsou TIC certifikovaná A.T.I.C., již minimální standard služeb jim ukládá, že mají být na veřejně přístupném místě, kde je přirozená koncentrace turistů, a mají umožnit bezbariérový přístup nebo obsluhu imobilních jiným způsobem (A.T.I.C. 2013). Bezbariérový přístup ze stavebního hlediska znamená soubor opatření, která zajistí samostatný pohyb a užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace (Skopec 2005). Certifikaci A má TIC Karlovy Vary, B mají Boží Dar a Kraslice. TIC Ostrov je bez certifikace, ale má bezbariérový přístup. TIC Jáchymov je bez certifikace a nemá ani bezbariérový přístup. Všechna, mnou vybraná TIC provozují činnost celoročně a kromě Kraslic mají otevřeno každý den.

Návštěvnost monitorují Karlovy Vary a za rok 2012 měli 84 500 klientů, na Božím Daru jich bylo 79 388, Ostrovským TIC prošlo 22 444 osob.

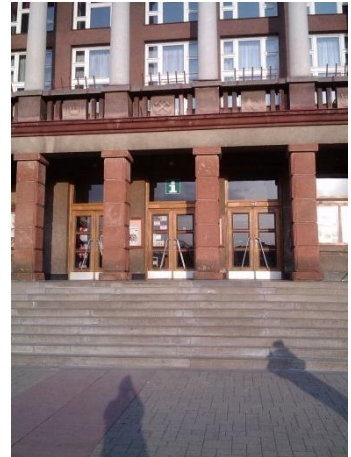
Základní službou TIC je bezplatné poskytování informací o turistických zajímavostech, ubytování a stravování v dané lokalitě. TIC shromažďují a vytvářejí databanku CR. Také se podílejí na vydávání propagačních materiálů, týkajících se podpory CR v dané lokalitě (Kuchař, 2005). Většina TIC prodává mapy, tištěné průvodce, pohledy a upomínkové předměty. Nabízí informační letáčky, které jsou zdarma na stojanech. Další aktivity TIC jsou již na jednotlivých provozovatelích.

Karlovarské TIC se podílí na organizování a financování kulturních a sportovních akcí pořádaných městem. Zajišťuje prezenční akce a účast na veletrzích CR. Zprostředkovává ubytování, půjčování automobilů, prodej výletů jiných pořadatelů. Nabízí směnářskou činnost, veřejný internet, který je zdarma, předprodej místenek na autobusová spojení a vstupenek na kulturní a sportovní akce. Prodává telefonní karty.



Obrázek 9: TIC Karlovy Vary
(autorka 2014)

Dům kultury a TIC Ostrov, které v něm sídlí, se společně podílejí na pořádání téměř všech kulturních akcí ve městě. Mezi nejznámější patří Dětský filmový a televizní festival Oty Hofmana, Ostrovské sochařské sympóziium. V roce 2012 zde proběhl 1. regionální workshop informačních center. TIC Ostrov nabízí kopírování, skenování a kroužkovou vazbu, předprodej vstupenek na kulturní akce a místenek na autobusová spojení, veřejný internet.



Obrázek 10: TIC Ostrov
(autorka 2014)

TIC Jáchymov sídlí v budově radnice a podílí se na kulturních akcích města, mezi které patří Jáchymovská pouť, Jáchymovské kulturní léto a Drakiáda. Jáchymovské TIC poskytuje informace o institucích, obchodech a službách ve městě a důležitých telefonních číslech, o možnostech ubytování a stravování, o počasí a službách pro motoristy. Déle nabízí internet pro veřejnost, kopírování, skenování, faxování a laminování. Na požádání zjistí autobusová a vlaková spojení, zajistí místenky. V prodeji má navíc slevové karty Dreamcard a lázeňské dárkové poukázky. Také vyřizuje žákovské a studentské průkazky.



Obrázek 11: TIC Jáchymov
(autorka 2014)

Kraslické TIC působí v prostorách Domu kultury. Každý rok se v Kraslicích pořádá Jazzové jaro a zajímavé akce pro občany Kraslic, jako je Mikulášská jízda, Staročeský jarmark nebo soutěž požárníků O pohár starosty města. TIC Kraslice nabízí kopírování a skenování, možnost zapůjčení cyklokarty na 11 dní. S touto kartou neplatí majitel v cyklobuse.



Obrázek 12: TIC Kraslice (autorka 2014)

TIC Boží Dar dále poskytuje informace o aktuálním počasí, sjízdnosti silnic, stavu sněhové pokrývky. Nabízí služby kopírovací, faxové a laminovací, vyhledání autobusových a vlakových spojů a možnost zakoupení místenek. Provozuje veřejný internet a wifi, poštovní služby a czech point.



Obrázek 13: TIC Boží Dar (autorka 2014)

Vyplněná tabulka srovnávacího hodnocení (viz. příloha č. 3) porovnává přehledně jednotlivá TIC.

7. DISKUZE

Turistická informační centra jsou na trhu již dlouho, většina jich funguje za podpory města nebo obce, ale nebyla dosud ukotvena v právních normách a neexistuje žádný standard v oblasti názvu, značení a kvality poskytovaných služeb. Podle A.T.I.C. (2014) je důležité zajistit stejnou kvalitu služeb pro návštěvníky TIC a tak stanovila požadavky na provoz a kvalitativní parametry pro obsluhu návštěvníků TIC, jejich dodržování pravidelně kontroluje. A každé TIC je pak označeno certifikací, ale účast v tomto programu je dobrovolná. Myslím, že by bylo přínosem, kdyby všechna turistická informační centra působila jednotně v nabídce služeb i označení. Návštěvníci by měli jistotu, co v centrech mohou očekávat, a nebyli by zklamáni. Také webové stránky jednotlivých turistických informačních center jsou velmi rozdílné, u některých zjistíte jen provozní dobu a místo, kde je naleznete. Ale jaké služby nabízejí, zda se na ně můžete obrátit prostřednictvím internetu nebo kolik zaplatíte za kopírování, se nedozvíte. Myslím si, že webové stránky by měly být pravidelně aktualizovány a přinášet informace o činnosti turistických informačních center.

Velmi mě zaujalo, jak se změnila prezentace Karlovarského kraje, zejména koncept Živý kraj, jehož cílem je posunout vnímání regionu od tradiční lázeňské destinace k nabídce přírodních a společenských aktivit. V roce 2012 vznikla webová stránka, která nabízí mnoho fotografií a videomateriálu. Každý má možnost si zde najít, jak strávit dovolenou, víkend nebo jen den v tomto kraji, a myslím si, že turistická informační centra mají z čeho čerpat informace pro své návštěvníky.

Při vyhledávání informací do srovnávacího hodnocení jsem zjistila, že některé informace ohledně hospodaření nejsou vůbec a nebo jen těžko k dohledání a turistická informační centra je nesdělují, ale protože nemají výdělečnou činnost tak velkou, aby pokryla náklady na své působení, jsou tudíž dotována. Bylo by dobré, kdyby své hospodaření každoročně uváděla ve výroční zprávě a ta byla dostupná na internetu. Je zajímavé vědět, na jakých akcích se podílejí, jestli a jak umí hospodařit.

Evropská unie podporuje rozvoj cestovního ruchu prostřednictvím regionálního operačního programu Severozápad. Díky této podpoře vznikly

cyklostezky, byly modernizovány lyžařské areály, zázemí pro golf, plavecký bazén, zrekonstruování lázeňských domů a muzeí.

8. ZÁVĚR

Hlavním úkolem bakalářské práce bylo vlastní zjištění, jak turistická informační centra podporují regionální rozvoj a ochranu prostředí. Bylo přínosné srovnávat jednotlivá turistická informační centra, jejich nabídku zajímavých lokalit.

V Karlovarském kraji je cestovní ruch důležitou součástí ekonomiky hlavně pro jeho lázeňská města, jejichž činnost též propagují turistická informační centra. A také Krušné hory jsou jejich prostřednictvím představovány jako zajímavá oblast celoročního turistického a sportovního vyžití.

Propagací kraje mají možnost turistická informační centra přispět k regionálnímu rozvoji. Tím, že turistům nabízejí turistické stezky nebo cyklostezky, mají možnost ovlivnit ochranu přírody, ale už nemohou ohlídat, jak se turisté chovají v přírodě a zda se pohybují po značených cestách nebo zda dodržují pravidla v chráněných oblastech.

Z výsledků anketního šetření vyplynulo, že do Krušných hor nejčastěji lidé přijíždějí jako skupina přátel nebo rodina na dovolenou, sem se dopraví a po kraji cestují autem. Tuto oblast navštěvují příležitostně nebo zde byli poprvé. V turistických informačních centrech nejčastěji nakupují suvenýry a zjišťují informace o regionu. S prací turistických informačních center byli většinou spokojeni, jako přínos TIC by viděli úschovnu zavazadel, půjčovnu kol, možnost občerstvení a toaletu. Toto anketní šetření je pouze orientační, pro přesnější a podrobnější výsledky by bylo zapotřebí realizovat hlubší dotazníkové šetření se statickým vyhodnocením.

Výsledky, které vyplynuly z této práce, mohou být přínosem pro další rozvoj cestovního ruchu v tomto zajímavém kraji.

SEZNEM POUŽITÉ LITERATURY A DALŠÍCH ZDROJŮ

Literární zdroje:

- ANONYMUS, 2009: Enviromentální výchova pro nejmenší. Ochrana přírody 4. 28 – 29 s.
- ANONYMUS, 2013: Profil domácího návštěvníka. COT business 6. 77 s.
- ANONYMUS, 2013: Moderní technologie a příroda. GEOPARK Journal 1.19 s.
- BAŽANT V., 2011: Z infocenter na Sokolovsku dostal nejvíce hlasů Chodov. Sokolovský deník.
- BERYOVÁ M., 2010: Než se rozhodnete zřídit informační centrum. Čtenář 2. 55 – 64s.
- BUCKLEY R., 2012: Sustainable tourism: Research and reality. Annals of Tourism Research,
- BUČEK A., 2012: Východiska a vývoj tvorby ekologických sítí v ČR. Ochrana přírody Zvláštní číslo. 13 – 17 s.
- BUDEANU A., 2007: Sustainable tourist behaviour – a discussion of opportunities for change. International Journal of Consumer Studies, 31.5.: 499-508.
- BURACHOVIČ S., 2001: Obec Boží Dar. Obec Boží Dar.
- BURIAN M., PÁSKOVÁ M., 2010: Cerifikace služeb cestovního ruchu. Ochrana Přírody Zvláštní číslo. 44 s.
- DAVID P. et SOUKUP V., 2002: Krušné hory. Praha: S & D.
- DAVID P. et SOUKUP V., 2010: Velká turistická encyklopedie Karlovarský kraj. Euromedia Group, k.s. – knižní klub.
- DAVID P., SOUKUP V., et kolektiv, 2000: Krušné hory-západ. Praha. Nakladatelství S & D
- DEMEK J., 1999: Úvod do krajinné ekologie. Olomouc: UP v Olomouci.

- DISMAN M., 1969: Vybrané techniky sociologického výzkumu P. Pergl a kolektiv. Nakladatelství Svoboda.
- FIŠER B., FRANKOVÁ L., KOSTEČKA P., LIMROVÁ A., PEŠOUT P., 2009: Operační program Životní prostředí- Ochrana přírody. 6 -9 s.
- HANSMANN R., MIEG H., FRISCHKNECHT P., 2012: sustainability components: empirical analysis of synergies between the three pillars of sustainability. International Journal of Sustainable Development & World Ecology,
- HENDL J., 2005: Kvalitativní výzkum. Praha, Portál.
- HOZDECKÝ A., 2012: Koncepce státní politiky cestovního ruchu. Obec a finance 3. 33 s.
- HUŠEK J., VÍTEK O., 2010: Jak na rekreaci a sport. Ochrana přírody Zvláštní číslo. 15 -18 s.
- INDROVÁ J., 2010: Cestovní ruch. Ochrana přírody Zvláštní číslo. 3 – 7 s.
- KARTOGRAFIE PRAHA, 2009: Tematický atlas Karlovarského kraje Praha: Kartografie Praha.
- KINDLMANNOVÁ J., VOŠAHLÍKOVÁ T., 2009: Podpora vzdělávání k udržitelnému rozvoji. Udržitelný rozvoj a jeho vztah k EVVO, definice kompetencí k udržitelnému jednání a analýza současných rámcových vzdělávacích programů z tohoto hlediska. Výzkumný ústav pedagogický v Praze.
- KNAPPOVÁ H., 2010: Podpora neziskovek v oblasti environmentální výchovy. Ochrana přírody 4. 24 – 25 s.
- KOLEČKO J., 2003: Karlovarský kraj, Praha: freytag&berndt.
- KOLEKTIV AUTORŮ, 2006: Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2007 – 2013. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
- KOLEKTIV AUTORŮ, 2013: Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2014 – 2020. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.

- KŘIVANEC J., 2010: Toulky po Karlovarském kraji. Sokolov: Formicagraphics.
- KUCHARŮ O., NOVOTNÝ V., MATOUŠ J., ŠORM L., 2005: Abeceda turistického informačního centra. Asociace turistických informačních center.
- MOUTINHO L., 2000: Strategic management in tourism, CABI Publishing.
- MURPHY K., 2012: The social pillar of sustainable development: A literature review and framework for policy analysis. Sustainability: Science, Practice, & Policy.
- PÁSKOVÁ M., ZELENKA J., 2002: Výkladový slovník cestovního ruchu. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
- POLÁK M., 2009: Interaktivní kiosky usnadní orientaci v Karlových Varech. Právo 226. 20 s.
- REMTOVÁ K., 2009: Výkladový slovník základních pojmů oblasti udržitelného rozvoje. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj.
- RŮŽIČKA T., 2012: Naučme se dělat naučné stezky. Ochrana přírody 3. 24 – 25 s.
- RYŠAVÝ I., 2008: Informační kiosky se prosazují. Moderní obec 12.
- SKOPEC J., 2005: Bezbariérové řešení staveb. ABF Praha.
- SMRTOVÁ E., 2012: Za Naturou na túru. Ochrana přírody 4. 28 – 29 s.
- VÍTEK O., PEŠOUT P., 2010: Význam cestovního ruchu pro ochranu přírody. Ochrana přírody Zvláštní číslo. 8 – 10 s.
- ZÁKON č. 114 / 1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, v platném znění.
- ZÁKON č. 17 / 1992 Sb., o životním prostředí, v platném znění.
- ZÁKON 106 / 1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.
- ZEMAN B., 2013: Kladská nabídne novou atrakci. IDNES.

- ZEMAN L., PRUDÍK J., BALÍK M., 2005: Památkově chráněná území Karlovarského kraje. Karlovarský kraj.

Internetový zdroj:

- CZECHTOURISM online: <http://www.czechtourism.cz/o-czechtourism/zakladni-informace/>
- KRUŠNÉ HORY 2008 online: <http://www.skiindex.cz/-/-/Nomen-Omen:-opravdu-Krusne-hory-22/>
- NATURA 2000, 2006 online: <http://www.nature.cz/natura2000-design3/sub-text.php?id=2102&akce=&ssHledat=>
- ROP SEVEROZÁPAD online: <http://www.nuts2severozapad.cz/ropsz/zrealizovane-projekty>
- STRATEGIE VDĚLÁVÁNÍ PRO UDRŽITELNÝ ROZVOJ ČESKÉ REPUBLIKY (2008 – 2015) online: http://www.vzdelavani2020.cz/images_obsah/dokumenty/knihovna-koncepci/vzdelavani-udrzitelny-rozvoj/jc_svr.pdf
- ZPRAVODAJ A.T.I.C 1/2004 online: http://www.aticcr.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=2001
- ŽIVÝ KRAJ 2012 online: <http://www.zivykraj.cz/cz/aktivity>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 anketní šetření



Název **Informačního centra**: Turistické informační centrum (TIC)

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

Instrukce k vyplnění – zvýrazněte prosím zvolenou odpověď, případně svou odpověď napište. Děkuji Vám předem za Váš věnovaný čas a spolupráci Klára Paloušová

1. část – Monitoring

1. Pohlaví

1. Muž

2.

Žena

2. Kolik Vám je let? *(doplňte)*

.....

3. Přijel/a jste do Krušných hor jako?

1. jednotlivec

2. rodina

3. skupina přátel

4. Jiná možnost

4. V kterém kraji žijete?

Doplňte

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

1. venkov

2.město

6. Jakým dopravním prostředkem jste sem přijeli?

1. vlak

2. autobus

3. Osobní auto

4. Jiné

7. Jaký dopravní prostředek používáte k cestování po tomto kraji? *(Můžete označit i více odpovědí)*

1. Osobní auto

2. Městskou dopravu

3. Vlak

4. Pěší

5. Jízdní kolo

6. Jiné.....

8. Jak dlouhou dobu v tomto regionu 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 Krušné hory?

1. Jsem místní nebo z nedalekého okolí

2. Jsem zde poprvé

3. Opakovaně - příležitostně

4. Opakovaně – často- pravideln

2. část - hodnocená kritéria

10. Bylo turistické informační centrum snadno dostupné?

1. Ano

2. Ne (proč)

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 | 5. Jiné (doplňte) |
| | | |
| 2. Zjištění informací o ubytování, stravování | 4. Využití služeb IC (WC, občerstvení, internet) | |
| | | |

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 (u každé nabízené služby uveďte, zda byste ji využili a označte, zda za úhradu či pouze kdyby byla zdarma)

		Ne	Placeno	Zdarma
1	Úschovna zavazadel			
2	Občerstvení (pitná voda, káva, čaj)			
3	WC			
4	Veřejný internet			
5	Dětský koutek			
6	Kopírování, skenování, tisk			
7	Průvodce			
8	Možnost účasti na seminářích, školení			
9	Stojany na kola			
10	Půjčovna kol			

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	2	3	4	5
2	Jak hodnotíte kvalitu služeb nabízených v TIC?	1	2	3	4	5

Děkuji za Vaší spolupráci.

Příloha č. 2 srovnávací hodnocení

kritéria ekonomická:	rozpočet na rok	
	právní forma	
	znalost cizích jazyků	
	certifikace (A.T.I.C. jiné)	
	celoroční provoz	
	otvírací doba	
sociální:	návštěvnost za rok	
	monitoring návštěvníků (jakým způsobem)	
	bezbariérový přístup	
	toalety	
	služby	
environmentální:	vydavatelská činnost (vlastní)	
	akce pro veřejnost (samostatně nebo ve spolupráci)	

Příloha č. 3 vyplněný list srovnávacího hodnocení (autorka 2014)

KRITÉRIA	KARLOVY VARY	OSTROV	JÁCHYMOV	KRASLICE	BOŽÍ DAR	
ekonomická:	rozpočet na rok 2012	náklady 15 769 961 Kč	výdaje 1 726 000 Kč	náklady 1 802 988 Kč	nezjištěno	nezjištěno
	právní forma	o.p.s.	příspěvková organizace města	příspěvková organizace města	příspěvková organizace města	součást s.r.o., vlastník s.r.o.100% město Boží Dar
	znalost cizích jazyků	NJ, RJ, AJ	nesděleno	nesděleno	NJ	NJ, částečně AJ, Rj
	certifikace (A.T.I.C. jiné)	A.T.I.C. - A	NE	NE	A.I.T.C - B	ATIC - B
	celoroční provoz	ano	ano	ano	ano	ano
	otvírací doba	každý den	každý den	každý den	pondělí až sobota	každý den
sociální:	návštěvnost za rok 2012	84 500 osob	22 244 osob	nezjištěna	nezjištěna	79 388 osob
	monitoring návštěvníků, jak	počítadlo průchodů A.T.I.C	program czechtourism			počítadlo průchodů A.T.I.C
	bezbariérový přístup	ano	ano	ne	ano	ano
	toalety	ne	ano	ne	ne	ne
	služby	<p>prodej: mapy, pohledy, suvenýry, vstupenky na akce, jízdenky na bus, informace: autobusové a vlakové spoje, aktuální kulturní a sportovní akce, místopisné, turistické tipy , služby: internet, kopírování, skenování, tisk</p> <p>zajistí průvodce, půjčování aut, zprostředkují ubytování, prodej výletů, směnářská činnost</p>	<p>kroužková vazba, zajistí ubytování</p> <p>informace o institucích, obchodech a službách ve městě, důležitých telefonních číslech. Služby pro motoristy. Faxování, laminování. Prodej slevové karty DREAM CARD a lázeňských dárkových poukázek. Vyřizování a Žákovských studentských průkazek.</p>	<p>o zapůjčení cyklokarty na 11 dní = cyklobus zdarma</p> <p>Informace o počasí, skiareálech, sjízdnost silnic. Služby faxové, poštovní, czech point. Pronájem kurtů.</p>		
environmentální:	vydavatelská činnost (vlastní)	propagační materiály, mapy	propagační materiály města	propagační materiály města	propagační materiály města	ve spolupráci s Antikomplexem a městem Boží Dar, knihy Znovuobjevené Krušnohoří, publikace Blatenský příkop, Boží Dar, Božidarské rašeliníště, Mozaika výletů, historie dolování.
	akce pro veřejnost	kulturní a sportovní akce pořádané městem	Dětský filmový a televizní festival Oty Hofmána, Klášterní slavnosti, Michaelská pouť	Jáchymovská pouť, Jáchymovské kulturní léto, Drakiáda	Jazzové jaro, Mikulášská jízda, Staročeský jarmark, soutěž požárníků O pohár starosty města	Karlův Krok, Annenská pouť, vypouštění balonků Ježíškovi, Božidarský advent.