

Univerzita Hradec Králové  
Pedagogická fakulta  
Katedra ruského jazyka a literatury



**Srovnávací studie  
turistických informačních center  
v České republice (Středočeský vs. Královéhradecký kraj)**

Bakalářská práce

Autor:	Jana Adámková
Studijní program:	B7310 Filologie
Studijní obor:	Cizí jazyky pro cestovní ruch – anglický jazyk Cizí jazyky pro cestovní ruch – německý jazyk
Vedoucí práce:	Ing. Daniela Mandřáková

## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Jana Adámková

**Studium:** P11532

**Studijní program:** B7310 Filologie

**Studijní obor:** Cizí jazyky pro cestovní ruch - anglický jazyk, Cizí jazyky pro cestovní ruch - německý jazyk

**Název bakalářské práce:** **Srovnávací studie turistických informačních center v České republice (Středočeský vs. Královéhradecký kraj)**

**Název bakalářské práce AJ:** Comparative Study of Tourist Information Centres in the Czech Republic (Central Bohemian vs. Hradec Králové region)

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Předmětem této bakalářské práce je srovnání dvou regionů České republiky - Středočeského a Královéhradeckého kraje - z hlediska turistických informačních center. Cílem je porovnat síť TIC na obou územích z několika hledisek - zřízení, financování, personalistika, náplň činnosti a rozsah působení. Součástí práce budou rozsáhlá resumé v obou studovaných jazycích.

### **Anotace:**

Předmětem této bakalářské práce je srovnání dvou regionů České republiky - Středočeského a Královéhradeckého kraje - z hlediska turistických informačních center. Cílem je porovnat síť TIC na obou územích z několika hledisek - zřízení, financování, personalistika, náplň činnosti a rozsah působení. Součástí práce budou rozsáhlá resumé v obou studovaných jazycích.

**Garantující pracoviště:** Katedra ruského jazyka a literatury,  
Pedagogická fakulta

**Vedoucí práce:** Ing. Daniela Mikšovská Mandáková

**Oponent:** PaedDr. Zdenek Novotný

**Datum zadání závěrečné práce:** 13.5.2013

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala (pod vedením vedoucí bakalářské práce) samostatně a uvedla jsem všechny použité zdroje.

V Hradci Králové dne

## **Anotace**

ADÁMKOVÁ, Jana. *Srovnávací studie turistických informačních center v České republice (Středočeský vs. Královéhradecký kraj)*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2017. 47 s. Bakalářská práce.

Předmětem této bakalářské práce je srovnání turistických informačních center ve dvou regionech ČR – Středočeském a Královéhradeckém kraji. Cílem je porovnat síť TIC ze dvou základních hledisek – ze strany potencionálního zákazníka (i s pomocí klasifikace Asociace TIC České republiky) a naopak z jejich vnitřní struktury (zřizování, financování, personalistiky, náplně činnosti a rozsahu působení). Součástí práce bude resumé v obou studovaných jazycích.

Klíčová slova: turistické informační centrum, cestovní ruch, srovnání TIC

## **Annotation**

ADAMKOVA, Jana. *Comparative Study of Tourist Information Centres in the Czech Republic (Central Bohemian vs. Hradec Kralove region)*. Hradec Kralove: Faculty of Education, University of Hradec Kralove, 2017. 47 pp. Bachelor thesis.

This bachelor thesis is a comparative study of tourist information centres (hereinafter „TICs“) of two regions in the Czech Republic – Central Bohemian and Hradec Kralove region. The thesis aims to compare the TICs in two main points of view – from the perspective of a potential customer (also on the basis of ATIC’s classification) and according to general information about them (establishing, financing, human resources management, services). Summaries in both studied languages will be a part of the thesis.

Keywords: tourist information centre, tourism, comparative study

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 4/2009 (Řád pro nakládání se školními a některými jinými autorskými díly na UHK).

Datum:..... Podpis studenta:.....

## Resumé

*This bachelor thesis is a comparative study of tourist information centres (hereinafter “TICs”) of two regions in the Czech Republic - Central Bohemian and Hradec Kralove region. I selected this topic because of my passion for travelling. I had noticed some significant differences among TICs in general, and therefore I decided to study this topic further in greater detail. I focused on six TICs from both areas, visited them personally, noted and analysed general information about them (in cooperation with an employee). I also evaluated the TICs from the perspective of a potential customer according to offered services etc. My bachelor thesis contains information about tourist information centres as well and organizations dealing with these issues. It also includes clearly structured notes about particular TICs accompanied by my photographs. In a conclusive comparison, the Hradec Kralove region TICs demonstrated higher qualities than those in Central Bohemia. The very best TIC from my survey is located in Jicin.*

*Diese Bachelorarbeit ist eine Komparativstudie von Touristeninformationsbüros (weiter “Büros”) in zwei Regionen in der Tschechischen Republik – in Mittelböhmen und der Region Königgrätz. Das Thema wählte ich aus, weil Reisen einen sehr wichtigen Teil meines Lebens bildet. Ich bemerkte, dass unter Büros wesentliche Verschiedenheiten existieren, und dieses wollte ich detaillierter erforschen. Ich wählte sechs Büros in jeder Region aus, besuchte sie persönlich und zusammen mit einem Angestellten füllte ich einen Fragebogen mit allgemeinen Informationen über das Büro aus. Schließlich bewertete ich selbst das Büro aus der Sicht eines potenziellen Kunden anhand von erhaltenen Diensten, Service usw. Meine Arbeit enthält auch generelle Daten über Büros und Organisationen, die sich mit diesen Angelegenheiten befassen, und zusätzlich deutlich erarbeitete Angaben über einzelne Büros mit Bildmaterial. Im Schlussvergleich zeigte die Region Königgrätz eine höhere Qualität aus und als das beste Büro zeigte sich das in Jicin.*

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí práce za směrování, dále všem, kteří mi pomáhali při shromažďování dat k práci a své mamince za její celoživotní podporu a porozumění.



## OBSAH

<b>Úvod, cíle a metody práce .....</b>	<b>- 10 -</b>
<b>Teoretická část.....</b>	<b>- 12 -</b>
<b>1. Cestovní ruch .....</b>	<b>- 12 -</b>
<b>2. Organizace cestovního ruchu .....</b>	<b>- 13 -</b>
2.1. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR .....	- 13 -
2.2. CzechTourism.....	- 13 -
2.3. A.T.I.C. ČR.....	- 14 -
2.3.1. Jednotná klasifikace TIC ČR .....	- 14 -
<b>3. Turistická informační centra .....</b>	<b>- 18 -</b>
3.1. Definice TIC .....	- 18 -
3.2. Funkce TIC .....	- 19 -
3.3. Právní formy TIC.....	- 19 -
3.4. Financování provozu TIC .....	- 20 -
<b>Praktická část.....</b>	<b>- 21 -</b>
<b>4. První dotazníkové šetření – všeobecné informace o navštívených TIC .....</b>	<b>- 21 -</b>
4.1. Prověřované kraje .....	- 21 -
4.1.1. Středočeský kraj.....	- 21 -
4.1.2. Královéhradecký kraj.....	- 22 -
4.2. Seznam navštívených TIC .....	- 23 -
4.3. Mapy navštívených TIC.....	- 24 -
4.4. Rozdíly v náplni činnosti .....	- 25 -
4.5. Rozdíly ve zřízení, financování, počtu zaměstnanců a rozsahu podávaných informací.....	- 25 -
4.6. Výstup z prvního dotazníkového šetření.....	- 26 -
<b>5. Druhé dotazníkové šetření – jednotlivá TIC, jak je vidí potenciální návštěvník - 27 -</b>	<b>- 27 -</b>
5.1. Slaný .....	- 27 -
5.2. Mělník.....	- 28 -
5.3. Hradec Králové – Hlavní nádraží .....	- 29 -
5.4. Hradec Králové – Velké náměstí .....	- 30 -
5.5. Příbram – Zámeček-Ernestinum .....	- 31 -
5.6. Příbram – Knihovna J.Drdy .....	- 32 -
5.7. Chlumeck nad Cidlinou – knihkupectví .....	- 33 -
5.8. Chlumeck nad Cidlinou – Městská knihovna .....	- 34 -
5.9. Jičín.....	- 35 -
5.10. Lázně Běláhoř.....	- 36 -
5.11. Jílové u Prahy .....	- 37 -
5.12. Karlštejn.....	- 38 -
<b>6. Srovnání TIC v podobně velkých městech.....</b>	<b>- 39 -</b>
<b>Závěr .....</b>	<b>- 41 -</b>
<b>Použité dotazníky .....</b>	<b>- 42 -</b>
<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>- 46 -</b>
<b>Seznam obrázků a tabulek.....</b>	<b>- 47 -</b>

## Úvod, cíle a metody práce

Téma bakalářské práce jsem zvolila převážně z důvodu své vlastní obliby v cestování a s tím spojeným navštěvováním turistických informačních center (dále „TIC“). Ještě před studiem vysoké školy jsem, jako velké množství lidí, existenci TIC téměř nevnímala. Když jsem ovšem začala tyto služby využívat, zjistila jsem, že je možné zpozorovat velké rozdíly, převážně v kvalitě informačního i jiného uspokojení při odchodu z TIC.

Cestovní ruch (dále „CR“) hraje v dnešní společnosti velkou roli, řekla bych možná i čím dál tím větší. Pokud mají lidé k cestování prostředky, rádi tímto způsobem tráví svůj volný čas a nevdí jim i za takto strávenou dobu adekvátně zaplatit. Avšak ne každý je ochotný (případně i schopný) si veškeré informace zjišťovat dopředu sám. Turistické informační centrum poté může (a nebo nemusí) pro mnohé znamenat velké zpříjemnění nejednoho výletu. CR pozitivně přispívá ekonomice státu a pro některé regiony republiky je téměř klíčový. Proto by se podle mého názoru mělo dbát na co nejvyšší kvalitu právě i v této oblasti.

Tématem mé práce bude srovnání turistických informačních center v České republice, a to ve dvou mě blízkých krajích – Středočeském a Královéhradeckém. Chtěla jsem zjistit, zda jsou služby v nich poskytované na stejné úrovni (případně v čem jsou rozdíly a proč) a jestli napomáhají správnou cestou k rozvoji cestovního ruchu, nebo by bylo naopak zapotřebí uskutečnění nějakých změn.

Mým cílem je porovnání sítě TIC ze dvou základních hledisek. Nejprve z jejich vnitřní struktury (zřizování, financování, personalistiky, náplně činnosti a rozsahu působení), následně i ze strany potenciálního klienta z důvodů již dříve zmíněných.

K získání údajů jsem se rozhodla využít převážně metodu pozorování. Osobně jsem porovnávané TIC navštívila. Návštěvy probíhaly poprvé koncem roku 2013 (mimo hlavní turistickou sezónu), podruhé na začátku letní turistické sezóny (na jaře 2017) z důvodu aktualizace údajů.

Vytvořila jsem dva druhy dotazníků, se kterými jsem do TIC přicházela. Inspirací pro jednotlivé body druhého dotazníku mi byl dokument „Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky“, vydaný v dubnu roku 2013 Ministerstvem pro místní rozvoj ČR a Asociací turistických informačních center ČR ve spolupráci s agenturou CzechTourism.

Co se týče posloupnosti průběhu mých návštěv TIC, vždy jsem přicházela s již vlastními informacemi o zajímavostech v okolí. Při příchodu jsem si všímala značení centra, exteriérů, dále pak interiéru, vybavení. Od zaměstnance TIC jsem se snažila dozvědět co nejvíce momentálních možností v okolí. Vnímala jsem kvalitu zodpovídání dotazů, jeho/její ochoty. O vyplnění prvního dotazníku (se všeobecnými informacemi o centru) byla požádána obsluha TIC před koncem mé návštěvy, druhý dotazník jsem si podle osobních dojmů vypsala posléze sama. Ráda bych poznamenala, že většinu TIC jsme navštěvovali ve dvou. Tudíž by měly být poznatky o to objektivnější. Taktéž jsem díky opakovaným návštěvám mohla ve výsledných datech podat celistvější náhled na sledovaná TIC (s ohledem na změny za uplynulé období).

V teoretické části bakalářské práce se budu zabývat obecným uvozením do tématu a celé problematiky TIC. Popsáno bude, jak lze chápat pojmy „cestovní ruch“ a „turistické informační centrum“. Pozastavím se nad náplní činnosti TIC, jejich právními formami a možnostmi financování. Rovněž představím tři hlavní organizace, zabývající se cestovním ruchem v České republice. Dále v praktické části se pokusím o zmíněné srovnání jednotlivých navštívených TIC, a to nejprve přehledně pomocí zpracovaných tabulek, poté více podrobně i s ohledem na rozdílnost krajů. Závěrem představím námi vybrané nejlepší TIC z dvanácti navštívených (šest ze Středočeského kraje a šest z kraje Královéhradeckého) a na něm se pokusím ilustrovat dle mého názoru „ideální“ informační centrum.

## Teoretická část

### 1. Cestovní ruch<sup>1</sup>

Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO – United Nations World Tourism Organization) definuje cestovní ruch následovně: „*činnost osob cestujících do míst a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí po dobu kratší než jeden ucelený rok, za účelem trávení volného času a služebních cest*“.

UNWTO je vedoucí mezinárodní organizace cestovního ruchu, která vznikla přeměnou z tehdejší IUOTO (International Union of Official Travel Organizations) již v roce 1974. Součástí organizace je přes 100 států a další stovky jsou přidružené (tzv. pozorovatelé). Hlavním cílem je propagace, podpora a rozvoj mezinárodního CR s cílem napomáhat tím hospodářskému rozvoji zemí, mezinárodnímu porozumění a všeobecnému respektu a toleranci lidských práv a svobod.

Cestovní ruch jako takový je v dnešní době velice populární. Velmi důležité je, že se zařadil mezi nejvýznamnější odvětví národní i světové ekonomiky (s ohledem na finance i volná pracovní místa). Tvoří zhruba 30 % světových služeb a zaměstnává velké procento osob. CR je velmi mnohostranné odvětví, zahrnující dopravu, stravovací a ubytovací zařízení, cestovní agentury a kanceláře, průvodce a další.

A právě velkými pomocníky pro celou zmíněnou problematiku jsou turistická informační centra.

---

<sup>1</sup> Světová organizace cestovního ruchu (WTO) a členství České republiky v této organizaci [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2009. Dostupné na [www: <http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Informace-Udalosti/Konference-o-certifikaci-trvale-udrzitelnych-aktiv/1-Svetova-organizace-cestovniho-ruchu-\(WTO\)-a-cle>](http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Informace-Udalosti/Konference-o-certifikaci-trvale-udrzitelnych-aktiv/1-Svetova-organizace-cestovniho-ruchu-(WTO)-a-cle).

## 2. Organizace cestovního ruchu

### 2.1. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR<sup>2</sup>

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (dále jen „MMR“) spadá do systému orgánů státní správy České republiky a bylo zřízeno s účinností od 1. listopadu 1996. Ústředním orgánem státní správy je mimo jiné ve věcech cestovního ruchu. MMR působí jako metodický a koordinační orgán pro všechny subjekty cestovního ruchu. Důležitý cíl MMR je využití legislativních nástrojů při tvorbě podmínek pro rozvoj cestovního ruchu. MMR prezentuje svou činnost na konferencích a veletrzích cestovního ruchu a pomocí České centrály cestovního ruchu (CzechTourism) je naše republika předváděna u nás i v zahraničí jako lákavá destinace k poznání i relaxaci. MMR také realizuje projekty financované ze strukturálních fondů EU, které přispějí k rozvoji CR v České republice.

### 2.2. CzechTourism<sup>3</sup>

Již zmíněná agentura CzechTourism je státní příspěvková organizace, kterou zřizuje Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky. Hlavní náplní CzechTourismu je propagace naší republiky jako lákavé destinace pro turisty (jak vnitrostátní, tak zahraniční). Toho dosahuje převážně koordinací činností v oblasti cestovního ruchu, dále zajišťováním vhodné marketingové propagace a mediální prezentace České republiky. Neméně důležitá je i informační podpora cestovního ruchu nebo ekonomické a administrativní zaštiťování.

---

<sup>2</sup> Cestovní ruch [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Dostupné na [www: <https://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch>](https://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch).

<sup>3</sup> Marketingová koncepce cestovního ruchu 2013-2020 [online]. Praha: CzechTourism, 2012. Dostupné na [www: <https://www.czechtourism.cz/getmedia/fa20d069-2d8b-4d19-8591-b19083531b33/11\\_12\\_13\\_marketingova\\_strategie.pdf.aspx>](https://www.czechtourism.cz/getmedia/fa20d069-2d8b-4d19-8591-b19083531b33/11_12_13_marketingova_strategie.pdf.aspx).

## 2.3. A.T.I.C. ČR<sup>4</sup>

Asociace turistických informačních center České republiky (dále jen „A.T.I.C.“) si dle údajů na svých internetových stránkách klade za hlavní cíle, být ve středu informační sítě naší republiky, sloužit potřebám obyvatel i hostů a současně pracovat na zvyšování informovanosti svých členů. Asociace byla založena již v roce 1994 a od té doby se zasazuje o rozvoj cestovního ruchu, stará se o propagační materiály a navrhuje změny a úpravy, týkající se činnosti TIC.

### 2.3.1. Jednotná klasifikace TIC ČR<sup>5</sup>

V České republice v roce 2012 existovalo několik certifikovaných popisů činností TIC, které měly sice společný cíl, ale lišily se v popisu. Proto padlo ještě téhož roku ze strany A.T.I.C, agentury CzechTourisma Ministerstva pro místní rozvoj společné rozhodnutí a sestavila se tzv. Jednotná klasifikace TIC ČR.

Jednotná klasifikace TIC ČR je jediným současným systémem certifikace TIC. Certifikování bylo započato v dubnu roku 2013 a systémem jednotné klasifikace procházejí stávající členové i noví žadatelé.

Standard činností a rozsahu služeb TIC je definovaný v klasifikaci profesní organizace. Ta kontroluje jednotlivá TIC a navrhuje jejich zařazení do jedné ze tří tříd. Certifikát, který je TIC udělen, má platnost dva roky. Hlavním smyslem zmíněných certifikátů je předpoklad trvalého zvyšování kvality poskytovaných služeb. O jejich udělování rozhoduje tzv. certifikační komise<sup>6</sup> a přidělení je platné v momentě, kdy se shodne 4/5 členů. Certifikát není přenosný, je pouze propůjčen

---

<sup>4</sup> O nás [online]. Praha: Asociace turistických informačních center České republiky. Dostupná na www: <<http://www.aticcr.cz/o%2Dnas/ds-1126/p1=2342>>.

<sup>5</sup> Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky [online]. Praha: Asociace turistických informačních center České republiky, 2013. Dostupné na www: <[http://www.aticcr.cz/assets/File.ashx?id\\_org=200039&id\\_dokumenty=1792](http://www.aticcr.cz/assets/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=1792)>.

<sup>6</sup> Složení certifikační komise: zástupci A.T.I.C. ČR (2x), zástupce CzechTourism (1x), zástupce Asociace krajů ČR (1x) a nezávislý odborník (1x).

žadatelé po dobu jeho platnosti. Je na něm uvedena klasifikační třída, datum vydání, platnost, název a adresa TIC, logo a název CzechTourism a A.T.I.C. a stvrzující podpisy.

Pro potřeby jednotné klasifikace byly definovány závazné požadavky, jako minimální standard nabízených služeb<sup>7</sup>. Níže uvádím jejich sumarizaci:

- Umístění a označení TIC
  - TIC je umístěno na veřejně přístupném místě, kde se často objevují turisté a má bezbariérový přístup nebo možnost obsluhy imobilních osob.
  - K TIC vedou směrovky, navigující případné návštěvníky.
  - TIC je označeno symbolem „i“, certifikované TIC i samolepkou jednotné klasifikace.
  - U vstupu je možné snadno zjistit otevírací dobu v českém jazyce i cizích jazycích.
- Činnost TIC
  - TIC shromažďuje a podává stále aktuální informace o oblasti svého působení.
  - Podávání bezplatných informací je hlavní náplní TIC.
  - TIC může mít další služby zpoplatněné. Jejich ceník je umístěn na viditelném místě v TIC.
- Vybavení TIC
  - Vybavení TIC je na dostatečné úrovni, aby pracovníci mohli kvalitně pracovat.
  - Mezi další vybavení patří aktuální propagační materiály o dané oblasti.
  - V TIC je k dispozici k nahlédnutí (případně k prodeji) mapa příslušného regionu či oblasti.
  - TIC poskytuje základní informace i v mimopracovní době (např. plán města/místa, důležité kontakty, veřejně přístupné stojany s letáky).

---

<sup>7</sup>Bez splnění všech těchto požadavků minimálního standardu není možné udělit TIC certifikát.

Současně s tím jsou určena i doporučení pro TIC:

- Stojan na kola v blízkosti TIC.
- Pravidelné marketingové aktivity a optimalizace webu TIC, využívání sociální sítě k žádoucí propagaci.
- Personál TIC má na viditelném místě cedulku se jménem.
- Tužka a papír volně k dispozici (nebo na vyžádání).

Dokument „Jednotná klasifikace turistických informačních center ČR“ také uvádí očekávaný profil ideálního pracovníka TIC v prostorách TIC:

- Všeobecná pravidla
  - TIC by mělo být přístupné všem. Při obsluze musí být brán zřetel např. na těhotné ženy, rodiče s dětmi, důchodce atd.
  - Pracovník TIC má na starosti čistotu a vybavenost prostor TIC dostatečným počtem materiálů.
  - Je též vhodně oblečen a upraven.
  - Dodržuje pořadí návštěvníků, podle toho, jak do TIC vstoupili.
  - Poskytne zpaměti základní informace (největší zajímavosti v okolí, tipy na výlety a základní historické/místopisné informace).
- Osobní komunikace
  - Pracovník TIC vždy odpoví na pozdrav či rozloučení, oslovuje klienty, udržuje oční kontakt a je ve svém jednání příjemný.
  - Jeho povaha je vstřícná, naslouchavá a nápomocná.
  - Poskytuje aktualizované a ověřené informace, případně ví, na koho návštěvníka odkázat.



Co se týče jednotlivých kategorií turistických informačních center podle A.T.I.C., jak jsem již uváděla, můžeme narazit na tři klasifikační třídy. Standardem pro **třídu C** (nejnižší) je minimální standard služeb (viz. objasněno výše), otevření TIC v rozsahu minimálně 30 hodin týdně a poskytování informací alespoň v jednom světovém jazyce.

U **třídy B** bychom se měli navíc setkat s otevřením v sezóně až na 45 hodin týdně, informacemi ve dvou světových jazycích (druhý jazyk možný pasivně), s přístupem na internet, zprostředkováním průvodcovských služeb a alespoň středoškolským vzděláním zaměstnanců.

Nejvyšší třída je **třída A**. U této skupiny očekáváme navíc celoroční provoz s výjimkami o vánočních svátcích a na Nový rok. Dále je zde aktivní znalost dvou cizích jazyků, nabídka turistických produktů, zprostředkovávání ubytovacích služeb, speciální interní systémy, ulehčující práci a nejméně jeden pracovník má vysokoškolské vzdělání nebo pět let praxe v cestovním ruchu.

Samozřejmostí je nezávislá průběžná kontrola každého TIC s osvědčením o certifikaci. Výsledkem takové kontroly je poté rozhodnutí o ponechání/odebrání certifikátu nebo v některých případech i zvýšení/snížení klasifikace.

Nejaktuálnější informace ke stavu TIC na území ČR pochází z 31.8.2016 a dle tabulky A.T.I.C.<sup>8</sup> bylo ke zmíněnému datu na území naší republiky 277 certifikovaných turistických informačních center (z toho 23 ve Středočeském a 22 v Královéhradeckém kraji).

---

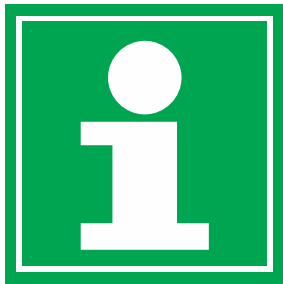
<sup>8</sup> Tabulka je dostupná na [www](http://www.aticcr.cz/certifikovana%2Dturisticka%2Dinformacni%2Dcentra/ds-1113/p1=1916):  
<<http://www.aticcr.cz/certifikovana%2Dturisticka%2Dinformacni%2Dcentra/ds-1113/p1=1916>>.

### 3. Turistická informační centra

#### 3.1. Definice TIC

Podle A.T.I.C. je turistické informační centrum definováno následovně: „TIC je veřejně přístupné a viditelně označené účelové zařízení, poskytující objektivní a ověřené informace o turistických cílech, službách cestovního ruchu, rekreační a kulturní nabídce v oblasti svého působení (obec, město, region, stát).“ TIC mohou mít také v nabídce placené služby, související s CR.

*Obrázek 1: Jednotné značení TIC*



zdroj:[http://www.aticcr.cz/VismoOnline\\_ActionScripts/File.ashx?id\\_org=200039&id\\_dokumenty=181](http://www.aticcr.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=181)

3

### 3.2. Funkce TIC<sup>9</sup>

Jak již bylo zmíněno výše, hlavní činností TIC je bezplatné poskytování informací veřejnosti. K tomu potřebuje mít TIC svou databázi, naplněnou informacemi pro danou konkrétní oblast. Tato databáze obsahuje turistické, kulturní a všeobecné informace (ubytovací, stravovací, dopravní, obchodní, sportovní atd. možnosti) a to se snaží o co největší aktuálnost a úplnost. Poté tyto informace zprostředkovává všemi dostupnými formami v českém a minimálně jednom světovém jazyce.

Jako doplňkové služby může TIC poskytovat i placené služby související s cestovním ruchem jako např. průvodcovské služby, prodej upomínkových předmětů a vstupenek, směnářenské služby atd. TIC obecně by měly být tou nejdůležitější propagací města, okolního regionu i celého státu. Jejich úkolem je nejen zdarma poskytnout již zmíněné potřebné informace všeho druhu, ale i vytvořit v návštěvníkovi pocit spokojenosti a touhu se do místa návštěvy navracet.

### 3.3. Právní formy TIC<sup>10</sup>

V České republice existují různé právní formy zřizovatelů TIC. I když z provedených průzkumů vyplynulo, že nejčastějším zřizovatelem TIC jsou obce, právní formy existence TIC mohou v ČR být následující:

- příspěvková či rozpočtová organizace státní správy,
- orgán samosprávy,
- příspěvková nebo rozpočtová organizace samosprávy,
- obecně prospěšná společnost,
- zájmové sdružení právnických osob,
- nadace či fond,

---

<sup>9</sup> Abecedaturistického informačního centra [online]. Praha: Asociace turistických informačních center České republiky, 2005. Dostupná www: <<http://atic.cz/tmp/dokumenty/3503.doc>>.

<sup>10</sup> Abecedaturistického informačního centra [online]. Praha: Asociace turistických informačních center České republiky, 2005. Dostupná www: <<http://atic.cz/tmp/dokumenty/3503.doc>>.

- občanské sdružení,
- společnost s ručením omezeným,
- akciová společnost,
- veřejná obchodní společnost,
- družstvo,
- fyzická osoba.

### 3.4. Financování provozu TIC<sup>11</sup>

Jelikož je činnost TIC pro návštěvníky bezplatná, náklady na její provoz je nutno hradit z veřejných zdrojů. K těm, které by se měly na financování podílet, patří stát a samospráva (krajská, místní). Část finančních prostředků by mělo také plynout z výtěžku vlastních doplňkových aktivit, poskytovaných za úplatu.

Mezi ty řadíme především:

- prodej upomínkových předmětů,
- prodej vstupenek, větších map, cestovních brožur a průvodců, různé místopisné literatury, pohlednic, známek,
- průvodcovské služby,
- rezervace ubytování, stravování, jízdenek,
- inzertní vývěska (reklamy),
- směnářenské, kopírovací služby.

Náklady na provoz TIC jsou přirozeně tvořeny náklady na platy zaměstnanců a brigádníků, pronájem prostor, na elektřinu, vodu a plyn a další roční provozní výdaje. Je tedy důležité poznamenat, že provozování informačních center je značně ztrátovou činností. Rozdíl, který zůstane po odečtení zisku z doplňkové činnosti je proto nutné dotovat (jak ze zmíněných veřejných zdrojů, tak z často i fungujících sponzorských příspěvků a reklamní činnosti).

---

<sup>11</sup> Abecedaturistického informačního centra [online]. Praha: Asociace turistických informačních center České republiky, 2005. Dostupná www: <<http://atic.cz/tmp/dokumenty/3503.doc>>.

## Praktická část

### 4. První dotazníkové šetření – všeobecné informace o navštívených TIC

#### 4.1. Prověřované kraje

##### 4.1.1. Středočeský kraj<sup>12</sup>

Tento kraj se řadí počtem obcí i obyvatel mezi největší v ČR. S rozlohou přes 11 000 km<sup>2</sup> zaujímá 14% našeho území a podle údajů Českého statistického úřadu (ze začátku roku 2017) čítá počet obyvatel 1 338 982. Důležitým faktem z hlediska cestovního ruchu je to, že tento kraj plně obklopuje hlavní město Prahu, které je, jako většina metropolí, turisty hojně vyhledáváno a navštěvováno. V tomto kraji se vyskytuje mnoho významných historických památek a chráněných krajinných oblastí. Největší koncentrací památek se pyšní město Kutná Hora, které je zapsáno na Seznamu světového dědictví UNESCO. Přírodně nejceněnějšími oblastmi jsou CHKO Křivoklátsko, Kokořínsko nebo Český ráj.

Středočeský kraj má díky své blízkosti hlavnímu městu i strategickou pozici ve směru kvalitní sítě infrastruktury, široké nabídky ubytování, stravování a vyžití ve volném čase. Tento fakt je zapříčiněn převážně chutí obyvatel Prahy na víkend z metropole vyjet relaxovat. Tím zvyšují poptávku a s poptávkou roste nabídka a kvalita nabízených služeb.

*Obrázek 2: Pohled na mělnické vinice a zámek*



zdroj:[http://www.melnik.cz/vismo/osnova.asp?id\\_org=9281&id\\_osnovy=12190&n=fotogalerie](http://www.melnik.cz/vismo/osnova.asp?id_org=9281&id_osnovy=12190&n=fotogalerie)

<sup>12</sup> Základní informace o kraji [online]. Středočeský kraj. Dostupné na www: <<https://www.kr-stredocesky.cz/kraj>>.

#### 4.1.2. Královéhradecký kraj<sup>13</sup>

Druhým porovnávaným krajem je kraj Královéhradecký, který se Středočeským přímo sousedí. Rozloha kraje je necelých 5 000 km<sup>2</sup> (6% rozlohy ČR) a je tak devátým největším v pořadí krajů. Dle údajů Českého statistického úřadu byl k 1.1.2017 počet obyvatel 550 804.

Mezi nejnavštěvovanější místa kraje patří statutární město Hradec Králové, velké množství hradů a zámků v jeho okolí (Hrádek u Nechanic, Opočno, Ratibořice a další) i krásná příroda Prachovských skal nebo Broumovských stěn.

I bez sousedství hlavního města je Královéhradecký kraj hojně navštěvován českými i zahraničními turisty, kteří mnohdy oceňují právě tu vzdálenost od shonu metropole. Proto jsou podle mě i zde TIC dostatečně motivovány k co nejvyššímu standardu nabízených služeb.

**Obrázek 3: Výhled z Malého okruhu Prachovskými skalami**



zdroj:

<http://www.jicin.org/dr-cs/477-maly-okruh-prachovskymi-skalami.html>

---

<sup>13</sup> Královéhradecký kraj [online]. Královéhradecký kraj, 2013. Dostupné na www: <<http://www.kralovehradecky.cz/cz/kraj-volene-organy/kralovehradecky-kraj/statisticke-udaje-108/>>.

## 4.2. Seznam navštívených TIC

Tabulka 1: Seznam navštívených TIC

	počet obyvatel města	rozloha města	certifikace TIC
<i>Středočeský kraj</i>			
Slaný	15 505	35,11 km <sup>2</sup>	C
Mělník	19 295	24,97 km <sup>2</sup>	B
Příbram - zámeček	32 897	33,41 km <sup>2</sup>	C
Příbram - knihovna	32 897	33,41 km <sup>2</sup>	B
Jílové u Prahy	4 675	16,23 km <sup>2</sup>	B
Karlštejn	828	12,08 km <sup>2</sup>	bez
<i>Královéhradecký kraj</i>			
Chlumec n.Cid. - Klicperova	5 381	21,43 km <sup>2</sup>	bez
Chlumec n.Cid. - knihovna	5 381	21,43 km <sup>2</sup>	C
Jičín	16 448	24,93 km <sup>2</sup>	B
Lázně Bělohrad	3 716	4,213 km <sup>2</sup>	C
HK - Hlavní nádraží	92 929	105,69 km <sup>2</sup>	B
HK - Velké náměstí	92 929	105,69 km <sup>2</sup>	B

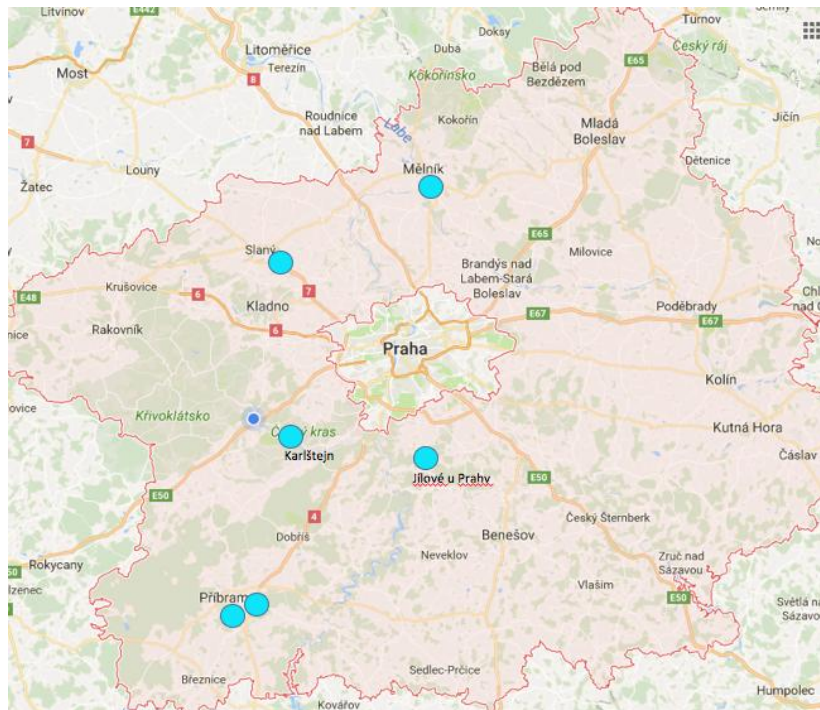
zdroj: vlastní

(údaje o počtu obyvatel a rozloze –k 1.1.2017, údaje o certifikaci – aktuální)



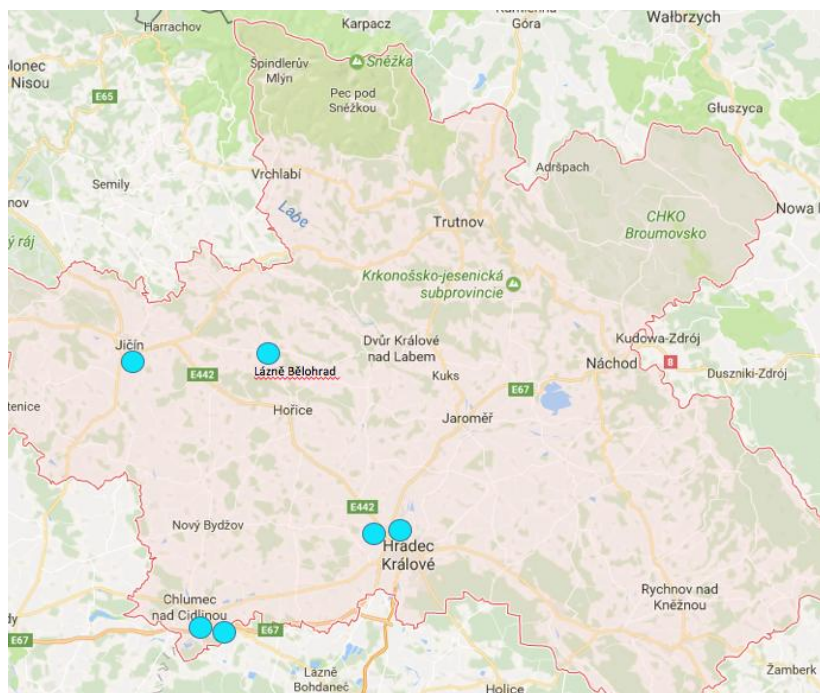
### 4.3. Mapy navštívených TIC

**Obrázek 4: Zaznačená navštívená TIC ze Středočeského kraje**



zdroj: Google Maps + dodání bodů

**Obrázek 5: Zaznačená navštívená TIC z Královéhradeckého kraje**



zdroj: Google Maps + dodání bodů



## 4.4. Rozdíly v náplni činnosti

Tabulka 2: Rozdíly v náplni činnosti

TIC	nabídka atraktivit	průvodcovské služby	sportovní a kulturní nabídky	prodej vstupenek	informace o stravování	zprostředkování ubytování	informace o službách	typy na výlety	dopravní informace	internet	jiné
<i>Středočeský kraj</i>											
Slaný	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	expozice slánek, nově pořádání "Pojďte s námi na vycházku", kopírování
Mělník	x	x	x	x	x		x	x	x	x	nově audioprůvodce do podzemí, audioprůvodce městem (i pro děti), úschovna zavazadel, kopírování
Příbram zámek	x		x		x		x	x	x		
Příbram knihovna	x		x	x	x		x	x	x	x	potisk triček, prodej knih, kopírování/scanování
Jílové u Prahy	x		x	x	x		x	x	x	x	prodej šperků a knih
Karlštejn	x		x	x	x	x	x	x	x	x	prodej speciálních upomínkových předmětů, souvisejících s hradem, místních vín atp.
<i>Královéhradecký kraj</i>											
Chlumec n.Cid. Klicperova	x		x		x		x	x	x		
Chlumec n.Cid. knihovna	x		x		x		x	x	x		
Jičín	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	lamínování, kroužková vazba, speciální upomínkové předměty s Rumacjsem, nově správa galerie
Lázně Bělohrad	x		x		x	x	x	x	x		
HK Hlavní nádraží	x	x	x	x	x		x	x	x	x	
HK Velké náměstí	x	x	x	x	x		x	x	x	x	prodej triček, možnost tisku

zdroj: vlastní dotazníkové šetření

## 4.5. Rozdíly ve zřízení, financování, počtu zaměstnanců a rozsahu podávaných informací

Tabulka 3: Rozdíly ve zřízení, financování, počtu zaměstnanců a rozsahu podávaných informací

TIC	zřízení	financování	zaměstnanci	rozsah informací
<i>Středočeský kraj</i>				
Slaný	městem	příspěvkem zřizovatele	2 zaměst., v hl.sezóně 2 externě, 2 brigádně	kraj
Mělník	obecně prospěšná organizace MEKUC	městem, které MEKUC zřídilo	4 zaměst. TIC (+ průvodci do podzemí)	kraj
Příbram - zámek	městským úřadem	příspěvkem zřizovatele	3 zaměst. na poloviční prac.poměr	nejbližší okolí
Příbram - knihovna	samostatná organizace	příspěvkem zřizovatele	3 zaměst.	kraj
Jílové u Prahy	spadá pod Regionální muzeum	příspěvkem zřizovatele	4 zaměst. na poloviční prac.poměr	kraj
Karlštejn	s.r.o.	vlastní spolufinancování	2 zaměst.	kraj, informace o celé ČR
<i>Královéhradecký kraj</i>				
Chlumec n.Cid. - Klicperova	městem	příspěvkem zřizovatele	2 zaměst.	nejbližší okolí
Chlumec n.Cid. - knihovna	městem	příspěvkem zřizovatele	1 zaměst.	nejbližší okolí
Jičín	příspěvková organizace Kulturní zřízení města Jičín	příspěvkem zřizovatele	3 zaměst., 4 brigádníci v hl.sezóně	kraj
Lázně Bělohrad	městem	příspěvkem zřizovatele	3 zaměst., 1 brigádník	kraj
HK - Hlavní nádraží	Hradecká kulturní a vzdělávací společnost s.r.o	město přispívá jako vlastník s.r.o.	1 zaměst., v hl.sezóně brigádník	kraj
HK - Velké náměstí	Hradecká kulturní a vzdělávací společnost s.r.o	město přispívá jako vlastník s.r.o.	1 zaměst., v hl.sezóně brigádník	kraj

zdroj: vlastní dotazníkové šetření

#### 4.6. Výstup z prvního dotazníkového šetření

Náplň činnosti se přirozeně v navštívených TIC mírně lišila. Avšak s čím může návštěvník počítat ve všech uvedených TIC: nabídka hlavních atraktivit dané oblasti i typy na výlety do okolí, sportovní a kulturní možnosti vyžití, informace o možnostech stravování a o službách, dopravní informace. Samozřejmě naopak nebyly průvodcovské služby, prodej vstupenek, zprostředkování ubytování, možnost bezplatného připojení k internetu nebo další služby (jako kopírování, prodej upomínkových předmětů atd.). Z tabulky rozdílů v náplni činnosti je však zřejmé, že ani jeden kraj nezaostává zřetelným způsobem za druhým.

Co se týče rozboru rozdílů vnitřní struktury navštívených TIC, v tabulce výše je vidět následující: jako nejčastější typ zřízení TIC bylo uváděno město/městský úřad a společnost s ručením omezeným (s.r.o.). Navštívená TIC byla z převážné většiny financována příspěvkem zřizovatele. Počet zaměstnanců se také příliš nelišil. Jednalo se v průměru o 1-2 zaměstnance na TIC (v závislosti na hlavní/vedlejší sezónu) plus případní další zaměstnanci ve funkci průvodců cestovního ruchu nebo na částečný pracovní poměr/brigádně. K dotazu na rozsah poskytovaných informací měl málokterý z pracovníků TIC jasnou a okamžitou odpověď. Většinou se ale nakonec shodovali na informacích o celém kraji s tím, že na internetu jsou schopni dohledat i větší rozsah.

## 5. Druhé dotazníkové šetření – jednotlivá TIC, jak je vidí potenciální návštěvník

### 5.1. Slaný

28.10.2013, 6.5.2017 – Velvarská 136/1



Tabulka 4: Slaný

<b>Umístění TIC</b>	v těsné blízkosti náměstí (+)
<b>Exteriér</b>	chybí stojan na kola (-), parkoviště placené (-), vyvěšená široká nabídka kulturního i jiného vyžití (+)
<b>Interiér, vybavenost</b>	nově, nápaditě zařízeno (+), mnoho originálních propagačních materiálů (+), nově wi-fi (+)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	v pořádku, ochotný (+)
<b>- odbornost</b>	aktivní pomoc s výběrem výletu do okolí (+)
<b>- komunikace</b>	v pořádku
<b>Dodatečné informace</b>	otevírací doba v 1 cizím jazyce (+), TIC zajišťuje informace v mimopracovní době (+), pracovník TIC se zvládá věnovat více návštěvníkům zároveň (+), velmi povedené internetové stránky (+)

Obrázek 6: Exteriér Slaný    Obrázek 7: Interiér Slaný



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

#### Otevírací doba TIC:

léto (duben-říjen): PO-PÁ 9:00-17:00, víkendy a svátky 9:00-16:30 (zbytek roku přizpůsoben jinak)

#### Vybrané atraktivity města Slaný a jeho okolí:

Dívčí skály, Vinařická hora, Kounovské řady, Klobouky, výstava Slánek, Zoopark Zájezd

#### Celkový dojem zákazníka:

TIC naplno využívá potenciál i takto menšího města (krásně zpracované velké množství brožur k projektu „Pojďte s námi na vycházku“, Klub Nordic Walking atd.), pracovníci TIC jsou velmi ochotní, svou vysokou úroveň služeb z r. 2013 si TIC zachovalo (i přes změnu certifikace z B na C – kvůli krátké pracovní době)

**naše bodové hodnocení: 9/10**

## 5.2. Mělník

28.10.2013, 6.5.2017 – Legionářů 51



Tabulka 5: Mělník

<b>Umístění TIC</b>	v těsné blízkosti náměstí (+)
<b>Exteriér</b>	chybí stojan na kola (-), parkoviště placené (-), budova nově opravena, vypadá velice dobře (+)
<b>Interiér, vybavenost</b>	po úspěšné modernizaci (+), velké množství vystavených letáků (+), nově wi-fi (+), k dispozici mapy zdarma (+), bezbariérový přístup (+)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	velice ochotní pracovníci, nadšení pro TIC (+)
<b>- odbornost</b>	v pořádku
<b>- komunikace</b>	v pořádku, rozloučení s přáním příjemného dne (+)
<b>Dodatečné informace</b>	otevřeno denně a vyvýšená otevírací doba ve 2 cizích jazycích (+), TIC nezajišťuje informace v mimopracovní době (-), velké zlepšení internetových stránek (+), velice dobrý pocit z obsluhy TIC i nabízených služeb (hlavně prohlídky podzemí a města) (+)

Obr.8: Příchod k TIC Mělník



Obr.9: Exteriér Mělník



Obr.10: Interiér Mělník



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

### Otevírací doba TIC:

denně 9:00-17:00 (včetně víkendů a svátků)

### Vybrané atraktivity města Mělník a jeho okolí:

soutok Labe s Vltavou, zámek Mělník, Regionální muzeum Mělník, hrad Kokořín, zámek Nelahozeves, zámek Veltrusy, hrad Houska, Mělnické podzemí

### Celkový dojem zákazníka:

TIC prošlo od r. 2013 úspěšnou, na první pohled viditelnou, modernizací a rozšířením, zkvalitněním služeb, velice ochotný personál zajímala i zpětná vazba a podával adekvátní informace o městě a okolí  
**naše bodové hodnocení: 9/10**

### 5.3. Hradec Králové – Hlavní nádraží

5.11.2013, 9.5.2017 – Riegrovo nám. 914



Tabulka 6: HK – Hlavní nádraží

<b>Umístění TIC</b>	přímo na hlavním vlakovém nádraží (+)
<b>Exteriér</b>	stojan na kola (+), parkoviště placené (-), exteriér čistý, upravený, s mnoho informacemi - včetně map (+)
<b>Interiér, vybavenost</b>	zajímavé letáky k dispozici (+), prvních 5 min. internet zdarma + wi-fi (+), k dispozici mapy zdarma (+), bezbariérový přístup (+)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	milý, ochotný (+)
<b>- odbornost</b>	v pořádku
<b>- komunikace</b>	v pořádku, rozloučení s přáním příjemného dne (+)
<b>Dodatečné informace</b>	otevírací doba v pořádku (+), TIC zajišťuje dostupnost informací v mimopracovní době (+), propagační materiály i internetové stránky TIC jsou nápaditě zpracované, zaujmou (+), možnost platby kartou (+)

Obr.11: Exteriér HK – Hlavní nádraží

Obr.12: Interiér HK – Hlavní nádraží I

Obr.13: Interiér HK – Hlavní nádraží II



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

#### Otevírací doba TIC:

PO-PÁ 7:00-12:00, 12:30-15:30

víkend zavřeno

#### Vybrané atraktivity města Hradec Králové a jeho okolí:

Bílá věž, Katedrála Svatého Ducha, zámek Hrádek u Nechanic, Archeopark Všestary, Jiráskovy sady, Muzeum východních Čech, zámek Opočno

#### Celkový dojem zákazníka:

město má propracovaný systém propagačních materiálů a má co nabídnout, TIC od r. 2013 udrželo svou úroveň a zlepšilo klasifikaci z C na B, jediné, co nás trochu zarazilo, byla nemožnost soukromého tisku/kopírování (přestože se v prostorech nachází velká tiskárna)

**naše bodové hodnocení: 9/10**



## 5.4. Hradec Králové – Velké náměstí

5.11.2013, 9.5.2017 – Velké nám. 165



Tabulka 7: HK – Velké náměstí

<b>Umístění TIC</b>	v centru města (+)
<b>Exteriér</b>	stojan na kola (+), parkoviště placené (-), exteriér upravený (+)
<b>Interiér, vybavenost</b>	velké množství propagačních materiálů volně k dispozici (+), k dispozici internet, wi-fi (+), mapy zdarma (+), bez bezbariérového přístupu (-)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	v pořádku
<b>- odbornost</b>	v pořádku, obsluha dokázala podat informace i o širším okolí (+)
<b>- komunikace</b>	v pořádku
<b>Dodatečné informace</b>	otevírací doba v pořádku (+), narozdíl od TIC na nádraží - chybí ve výloze mapa města pro lepší orientaci (-), propagační materiály i internetové stránky TIC jsou nápaditě zpracované, zaujmou (+), sortiment rozšířený o prodej triček (+), zde možnost tisku (+)

Obr.14: Exteriér HK – Velké náměstí Obr.15: Interiér HK – Velké náměstí I

Obr.16: Interiér HK – Velké náměstí II



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

### Otevírací doba TIC:

PO-PÁ 8:30-12:00, 12:30-17:00

víkend zavřeno

### Vybrané atraktivity města Hradec Králové a jeho okolí:

(viz. TIC Hradec Králové – Hlavní nádraží)

### Celkový dojem zákazníka:

druhé TIC ve městě, zásadně se od TIC na Hl.nádraží neliší, pouze zde navíc možnost tisku (2,- Kč/A4) a prodej triček, chyběla nám venkovní mapa města, naopak jsme byli mile překvapeni množstvím letáků a propagačních materiálů

**naše bodové hodnocení: 8/10**

## 5.5. Příbram – Zámeček-Ernestinum

9.11.2013, 5.5.2017 – Tyršova 106



Tabulka 8: Příbram – Zámeček-Ernestinum

<b>Umístění TIC</b>	lokalita poblíž centra
<b>Exteriér</b>	stojan na kola (+), parkoviště poblíž o víkendu bez omezení (+), prostory čisté, jen trochu nevýrazné
<b>Interiér, vybavenost</b>	materiály v pořádku (+), chybí internet pro turisty (-), mapy zdarma (+), bezbariérový přístup (+)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	v pořádku
<b>- odbornost</b>	zaměstnanec TIC je současně úředník MÚ, tím pádem je pozornost a odbornost trochu rozptýlena (-)
<b>- komunikace</b>	v pořádku
<b>Dodatečné informace</b>	vyvěšená otevírací doba a otevřeno každý den (+), TIC nezajišťuje informace v mimopracovní době (-), internetové stránky v pořádku, zákazník by se mohl cítit trochu více vítán (-)

Obrázek 17: Exteriér Příbram zámeček    Obrázek 18: Interiér Příbram zámeček



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

### Otevírací doba TIC:

denně 10:00-17:00

### Vybrané atraktivita měst Příbram a jeho okolí:

Hornické muzeum Příbram, zámek Březnice, zámek Mníšek pod Brdy, zámek Dobříš, Oppidum Hrazany

### Celkový dojem zákazníka:

ochota personálu se od r. 2013 zlepšila jen trochu, na tom by se tu dalo zapracovat, pracovník TIC dokázal poradit, ale už bychom znovu toto TIC nenavštívili, změna z certifikace B na C

**naše bodové hodnocení: 4/10**

## 5.6. Příbram – Knihovna J.Drdy

9.11.2013, 5.5.2017 – Nám. TGM 156



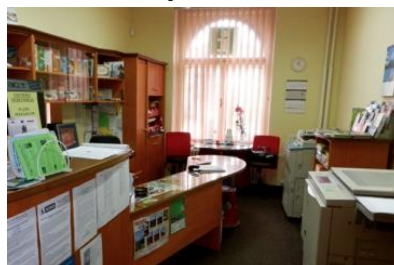
Tabulka 9: Příbram – Knihovna J.Drdy

<b>Umístění TIC</b>	na náměstí (+)
<b>Exteriér</b>	stojan na kola (+), parkoviště placené (-), výlohy upravené (+)
<b>Interiér, vybavenost</b>	dostatek označených letáků zdarma (+), internet zpoplatněný, ale možnost wi-fi na 2 hodiny zdarma (+), mapy Příbramska zdarma (+), chybí bezbariérový přístup (-)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	zákazník se zde cítí vítán a je mu věnována plná pozornost (+)
<b>- odbornost</b>	maximální snaha vyhovět s nabídkou programu (i za horšího počasí) (+)
<b>- komunikace</b>	v pořádku, rozloučení s přáním příjemného dne (+)
<b>Dodatečné informace</b>	otevírací doba v pořádku (+), TIC zajišťuje informace v mimopracovní době (+), mnoho doplňkových služeb (+), velmi příjemný pocit z obsluhy (+), internetové stránky neobsahují příliš informací (-)

Obrázek 19: Exteriér Příbram knihovna



Obrázek 20: Interiér Příbram knihovna



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

### Otevírací doba TIC:

PO,ST 8:00-18:00

ÚT,ČT,PÁ 9:00-18:00

SO 8:00-12:00

### Vybrané atraktivita města Příbram a jeho okolí:

(viz. TIC Příbram Zámeček-Ernestinum)

### Celkový dojem zákazníka:

v Příbrami bychom si opětovně pro větší ochotu vybrali toto TIC, nyní nově certifikace B, TIC plánuje další úpravy k lepšímu (např. bezbariérový přístup), byli jsme se službami spokojeni

**naše bodové hodnocení: 8/10**



## 5.7. Chlumeck nad Cidlinou – knihkupectví

12.11.2013, 9.5.2017 – Klicperova 55

**Tabulka 10: Chlumeck nad Cidlinou - Klicperova**

<b>Umístění TIC</b>	v pořádku
<b>Exteriér</b>	chybí stojan na kola (-), parkování není možné přímo u TIC (-), exteriér působí nezajímavě, budova se nachází na rušné špinavější ulici (-)
<b>Interiér, vybavenost</b>	letáky volně k dispozici (+), prostor, vyčleněný TIC, působí nechaný ladem (-), chybí bezbariérový přístup (-)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	milá, příjemná obsluha (+), zákazník se cítí vítán (+)
<b>- odbornost</b>	v pořádku (zaměstnanec pracuje v TIC ve svém rodném městě - větší přehled) (+)
<b>- komunikace</b>	v pořádku, rozloučení s přáním příjemného dne (+)
<b>Dodatečné informace</b>	TIC nezajišťuje informace v mimopracovní době (-), žádní internetové stránky s nedostatkem informací (-), dotazník spokojenosti s TIC na internetových stránkách (+)

**Obr.21: Exteriér Chlumeck n.Cid. – Klicperova**



**Obr.22: Interiér Chlumeckn.Cid.-Klicperova**



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

### Otevírací doba TIC:

PO-PÁ 8:30-17:00, SO 8:30-11:00

### Vybrané atraktivita města Chlumeck nad Cidlinou a jeho okolí:

zámek Karlova Koruna, Městské muzeum Loreta, zámek Hrádek u Nechanic, Národní hřebčín Kladruby nad Labem, ZOO Dvůr Králové nad Labem, les Chlum, Chlumecká zahradní železnice

### Celkový dojem zákazníka:

(podmínkou pronájmu obchodu, který v budově sídlí, byla obsluha TIC), v roce 2013 nás neochotný zaměstnanec ani do vyčleněného prostoru TIC nepustil, 2017 velmi příjemná změna, jen je znát, že zaměstnanci jsou více prodejci v obchodě než pomocníci turistům

**naše bodové hodnocení: 4/10**

## 5.8. Chlumeck nad Cidlinou – Městská knihovna

12.11.2013, 9.5.2017 – Kozelkova 26



Tabulka 11: Chlumeck nad Cidlinou – knihovna

<b>Umístění TIC</b>	TIC ne přímo v centru města nebo v blízkosti zámku (-)
<b>Exteriér</b>	parkoviště i stojan na kola (+), ve výlohách stále ne příliš informací pro turisty (-)
<b>Interiér, vybavenost</b>	prostory nejsou příliš reprezentativní (-), spíše prostory knihovny, i tomu odpovídá vybavenost (-), chybí bezbariérový přístup (-), mapy zdarma (+)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	zákazník se cítí vítán (+)
<b>- odbornost</b>	v pořádku
<b>- komunikace</b>	v pořádku
<b>Dodatečné informace</b>	otevírací doba v pořádku (+), TIC nezajišťuje informace v mimopracovní době (-), fádni internetové stránky s nedostatkem informací (-), dotazník spokojenosti s TIC na internetových stránkách (+), velká ochota zaměstnanců trvá (+)

Obr.23: Exteriér Chlumeck n.Cid. – knihovna



Obr.24: Interiér Chlumeck n.Cid. - knihovna



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

### Otevírací doba TIC:

ÚT,ČT: 8:00-11:00, 13:00-18:00

ST,PÁ: 8:00-11:00, 13:00-17:00

víkend zavřeno

### Vybrané atraktivy města Chlumeck nad Cidlinou a jeho okolí:

(viz. TIC Chlumeck nad Cidlinou – Klicerova ulice, knihkupectví)

### Celkový dojem zákazníka:

toto TIC je příkladem toho, že (i bez ideálních prostor a velkého počtu moderně zpracovaných materiálů) může zanechat na klientech dobrý dojem, dozvěděli jsme se, co jsme potřebovali a byla to příjemná návštěva

**naše bodové hodnocení: 6/10**

## 5.9. Jičín

17.11.2013, 6.5.2017 – Valdštejnovo nám. 1



Tabulka 12: Jičín

<b>Umístění TIC</b>	v pořádku
<b>Exteriér</b>	chybí stojan na kola (-), parkoviště placené (-), i když se TIC nachází nově ve dvoře, je dobře značené a snadno k nalezení (+), otlučená zeď u vstupních dveří nepůsobí nejlépe (-)
<b>Interiér, vybavenost</b>	velké množství materiálů (originální, s tematikou Rumcajse) (+), wi-fi (+), dětský stůlek (+), upravené, vzdušné, příjemné prostředí (+)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	na úrovni, sympatický a vtipný (+)
<b>- odbornost</b>	aktivní nabízení možností (+)
<b>- komunikace</b>	v pořádku, rozloučení s přáním příjemného dne (+)
<b>Dodatečné informace</b>	vyvěšená otevírací doba ve 2 cizích jazycích (+), TIC zajišťuje dostupnost základních informací i v mimopracovní době (+), internetové stránky nabízejí potřebné informace (+), vysoká úroveň obsluhy i nabízených služeb od r. 2013 stále trvá (+)

Obr.25: Vchod podloubím TIC Jičín    Obr.26: Exteriér Jičín    Obr.27: Interiér Jičín



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

### Otevírací doba TIC:

květen: PO-PÁ 9:00-17:00, SO 9:00-15:00 (zbytek roku přizpůsoben jinak)

### Vybrané atraktivity města Jičín a jeho okolí:

Valdická brána, Rumcajsova stezka, Naučná stezka Plakánek, hrad Kost, hrad Humprecht, hrad Trosky, Prachovské skály, zámek Dětenice a místní středověká krčma

### Celkový dojem zákazníka:

zákazník se cítí opravdu vítán, velká ochota personálu (i zájem o zpětnou vazbu na TIC), město a okolí je plně atraktivní a tak k tomu i v TIC přistupují, plné využití potenciálu

**naše bodové hodnocení: 10/10**

## 5.10. Lázně Bělohrad

20.11.2013, 6.5.2017 – nám. K.V.Raisee



Tabulka 13: Lázně Bělohrad

<b>Umístění TIC</b>	téměř v centru města (+)
<b>Exteriér</b>	stojan na kola (+), parkoviště přímo před TIC (+), exteriér budovy působí lehce zanedbaně (-)
<b>Interiér, vybavenost</b>	materiály v pořádku (+), mapa zdarma (+), bezbariérový přístup (-), vstupní chodba plná nevzhledných krabic (-), místnost TIC také ne příliš upravená (-)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	ochotný (+), zákazník se cítí vítán (+)
<b>- odbornost</b>	poskytnutí mnoho informací (i podrobných), tipů na výlet do okolí (+)
<b>- komunikace</b>	v pořádku
<b>Dodatečné informace</b>	vyvěšená otevírací doba i v cizím jazyce (+), TIC nezajišťuje informace v mimopracovní době (-), zdařilé internetové stránky (+), ochota personálu stále trvá (+), nově certifikace C

Obrázek 28: Exteriér Lázně Bělohrad Obr.29: Interiér Lázně Bělohrad



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

### Otevírací doba TIC:

PO-ČT 8:00-12:00, 12:30-16:00

PÁ 8:00-12:00

SO 8:30-14:00 (pouze od května do září)

### Vybrané atraktivy města Lázně Bělohrad a jeho okolí:

Čertovy hrady, přírodní lesopark Bažantnice, hrad Pecka, zámek Lázně Bělohrad, naučná stezka K. V. Raise, Byšičky

### Celkový dojem zákazníka:

TIC spojeno s CK Hoška-Tour (i kvůli tomu podle nás prostory působí trochu přeplněně a zmatečně), kdyby se zapracovalo na více reprezentativním vzhledu, s nabízenými službami bychom byli velmi spokojeni

**naše bodové hodnocení: 7/10**

## 5.11. Jílové u Prahy

24.11.2013, 6.5.2017 – Masarykovo nám.



Tabulka 14: Jílové u Prahy

<b>Umístění TIC</b>	TIC hůře značené (-)
<b>Exteriér</b>	chybí stojan na kola (-), parkoviště přímo před TIC (+), exteriér nenápaditý (-)
<b>Interiér, vybavenost</b>	méně letáků (-), mapy pouze k nahlédnutí (-), bezbariérový přístup (+)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	neochota a nepřijemnost ještě větší než v r. 2013 (-), zákazník se necítí vítán (-)
<b>- odbornost</b>	nabídnutí pouze 1 možnosti na výlet (-)
<b>- komunikace</b>	odměřená (-)
<b>Dodatečné informace</b>	otevírací doba vyvěšená a shodná s Muzeem (+), TIC zajišťuje informace v mimopracovní době (+), upravené internetové stránky a přidaná i sekce TIC (+), viditelný zájem pracovníků pro Muzeum a opačný přístup pro TIC (-)

Obr.30: Příchod k TIC Jílové u Prahy Obr.31: Exteriér Jílové u P. Obr.32: Interiér Jílové u P.



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

### Otevírací doba TIC:

denně mimo PO 9:00-12:00, 13:00-16:00

### Vybrané atraktivity města Jílové u Prahy a jeho okolí:

Muzeum Jílové u Prahy, vycházky tzv. jílovským zlatonosným revírem“ (naučná stezka Jílovské zlaté doly, Žampašský most, naučná stezka Medník)

### Celkový dojem zákazníka:

v TIC se nám opakovaně nelíbilo, je těžší ho nalézt, pracovníků v TIC je několik, ale nejsou tu pro zákazníky, jsou spíše zaměstnankyněmi Muzea, se kterým je TIC spojeno

**naše bodové hodnocení: 2/10**



## 5.12. Karlštejn

15.12.2013, 7.5.2017 – Karlštejn 334

Tabulka 15: Karlštejn

<b>Umístění TIC</b>	přímo u centrálního parkoviště (+)
<b>Exteriér</b>	chybí stojan na kola (-), parkovací stání naproti vchodu (+), výlohy upravené a plně suvenýrů (+)
<b>Interiér, vybavenost</b>	dostatek letáků o hradu i nabídkách kraje (+), placené propagační materiály zřetelně označené (+), chybí bezbariérový přístup (-)
<b>Pracovník TIC - oblečení</b>	v pořádku
<b>- přístup</b>	milý a vstřícný (+), chvíli jsme na pracovníka TIC v pracovní době čekali kvůli obsluze vedlejší restaurace (-)
<b>- odbornost</b>	aktivní nabízení možností (+)
<b>- komunikace</b>	v pořádku, rozloučení s přáním příjemného dne (+)
<b>Dodatečné informace</b>	otevírací doba není nikde vyvěšena (-), TIC nezajišťuje informace v mimopracovní době (-), internetové stránky TIC vzhledem k velké atraktivitě v blízkosti nedostačující (-), spojení TIC s restaurací a penzionem odvádí trochu pozornost zaměstnanců TIC (-)

Obrázek 33: Exteriér Karlštejn



Obrázek 34: Interiér Karlštejn



zdroj tabulky i fotografií: vlastní

### Otevírací doba TIC:

(dle údajů na internetu: 1.3.-31.12. PO-NE 8:00-20:00)

### Vybrané atraktivity turistického regionu Karlštejnsko:

hrad Karlštejn, lom Amerika, Koněpruské jeskyně, sklárna Nenačovice, Svatý Jan pod Skalou, Tetín, středověký skanzen Řepora, Solvayovy lomy

### Celkový dojem zákazníka:

V roce 2013 jsme se do TIC v otevírací době nedostali (ani telefonický kontakt nebyl příjemný). TIC má velký potenciál, ale dle našeho názoru ho nevyužívá naplno ani nyní. Co se nám líbilo, byla široká nabídka charakteristických upomínkových předmětů, lokálních vín, českých hraček atp.

**naše bodové hodnocení: 6/10**

## 6. Srovnání TIC v podobně velkých městech

Pro ilustraci a porovnání poskytovaných služeb a úrovní napříč zkoumanými kraji jsem vybrala dvě zhruba stejně velká města – za Středočeský region Jílové u Prahy a za Královéhradecký region Chlumeck nad Cidlinou (Klicperova ulice).

V obou městech naše hodnocení nedopadlo příliš dobře a důvodů pro to bylo více. Když se ohlédneme zpět na naše zkušenosti z návštěv v r. 2013, nesetkali jsme se ani v jednom ze zmíněných dvou TIC s alespoň přijatelnou ochotou. V Jílovém u Prahy je TIC spojeno s místním muzeem a opakovaně jsme se tam přesvědčili, že služby turistům jsou až druhotné. Informací o okolí místní personál moc nenabídne, materiálů zdarma je k dispozici minimum a přehlednou mapu si turista neodnese. Jednou z hlavních věcí, které ovlivní (a myslím nejen náš) celkový dojem z TIC i regionu, je chování pracovníka TIC. To bylo v Jílovém u Prahy v r. 2013 i 2017 neuspokojivé a moc se toho nezměnilo.

Že hodně záleží na konkrétních lidech, jsme si potvrdili v TIC v Chlumci nad Cidlinou. Poprvé jsme se setkali se zvláštním přístupem. TIC sídlí v jedné části obchodu na frekventované ulici. Zaměstnanec obchodu má současně obstarávat turisty v TIC a přesně to se nám tam v r. 2013 nestalo. V prostorech s letáky apod. bylo zhasnuto, neměli jsme do nich přístup a spíše měli pocit, že bychom snad měli co nejdříve odejít. Mile nás ale překvapilo chování zaměstnance v r. 2017. Tipy na výlety s mapou a letáky nám byly nabídnuty s ochotou a úsměvem na tváři. Poslechli jsme si zajímavé informace o městě a hned jsme se cítili více vítáni. Sice bylo také znát (převážně na vzhledu exteriéru a interiéru), že turistické služby jsou až podružné, ale i tak bychom se sem jako potenciální turisté neměli zábrany vrátit.

Mým názorem je, že když je něco špatně, dá se ve většině případů pracovat na tom, aby se to zlepšilo. Z tohoto porovnávání vychází jako jednoznačný vítěz Chlumec nad Cidlinou. A to i přesto, že nedostatků by se v obou TIC dalo najít více. Avšak to, že chybí stojan na kolo, nejsou nejpropracovanější internetové stránky nebo prostory nejsou moderně a bohatě zařízené, většinou nebývají pro návštěvníky ty nejdůležitější věci. Chtějí se dozvědět potřebné informace a většinou jsou dobře naladěni na výlet a nemají v úmyslu, nechat si náladu zbytečně kazit.

Je přirozeně vidět, že turistická informační centra mají obecně ještě velké mezery, na kterých se dá pracovat (a mnohdy i pracuje). Jen stejně jako všude, kde hraje roli lidský faktor, je to o trochu složitější. Ale uvědomíme-li si, že TIC může pro návštěvníka znamenat zlatou vstupenku nebo někdy i odmítnutí navštívení daného regionu, zjistíme, že je velice důležité se snažit.

Podle mé studie a vlastních zkušeností se domnívám, že podstatné rozdíly mezi Středočeským a Královéhradeckým regionem zřetelné nejsou. Myslím si, že nejvíce by obecně stálo za zamýšlení pro vedoucí pracovníky: další vzdělávání pracovníků TIC, jejich motivace a přístup k návštěvníkům.



## Závěr

Závěrem bych ráda učinila výběr nejlepšího TIC z námi navštívených – jak je již zřejmé z jednotlivých hodnocení – TIC Jičín. Toto turistické informační centrum vlastní certifikát B a nachází se na nádvoří jednoho z krásných měšťanských domů na monumentálním Valdštejnovo náměstí.

Město má přes 16 000 obyvatel a řadí se do Královéhradeckého kraje. Naše první návštěva probíhala v zimním období r. 2013, druhá poté na jaře 2017. V roce 2013 obývalo TIC ještě prostory pár metrů vzdálené od nynějších a ocitli jsme se ve městě v neděli, kdy bylo TIC jako takové bohužel zavřené. Přesto se nás zaměstnankyně z Rumcajsovy galerie opodál ochotně ujala a potřebné informace podala jako plnohodnotný zástupce svých kolegů z TIC. V roce 2017 jsme se dostali do nových prostor dovnitř. Prostory TIC jsou rozlehlé a vkusně zařízené, nově s možností připojení se k wi-fi zdarma. Obsluze se nedalo nic vytknout, naopak s námi hovořila na úrovni a nabídla více informací, než o které jsme si řekli. TIC nabízí všechny základní služby, společně nad rámec s laminováním, kroužkovou vazbou nebo nabídkou typických suvenýrů a tematických předmětů s pohádkovými postavičkami z lesa Řáholce. Nově má TIC pod svou správou i provoz Galerie Rumcajsův svět Radka Pilaře.

Propagační materiály jsou velice nápaditě zpracované a je jich k dispozici opravdu mnoho. Jistě milou záležitostí pro rodiče s menšími dětmi je i dětský koutek se stolkem a židličkami.

Myslím, že TIC plně využívá potenciálu regionu Jičínska a jediné láká návštěvníky k opakovaným návratům a zkoumáním krás tohoto místa. Jako nejlepší jsme ho vybrali i proto, že z již vysoké standardu v r. 2013 do r. 2017 neustoupilo, naopak na sobě dále pracuje.

## Použité dotazníky

# 1. DOTAZNÍK k bakalářské práci na téma:

„Srovnávací studie TIC v ČR  
(Středočeský vs. Královéhradecký kraj)“  
*[prosím o zvýraznění vybrané varianty, případně i vepsání odpovědi]*

---

### 1. Toto TIC je zřízeno:

- a. městem jako samostatný odbor
- b. jako samostatná organizace
  - příspěvková
  - obecně prospěšná
  - s. r. o.
  - jiná
- c. fyzickou osobou na živnostenský list
- d. jako zájmové sdružení právnických osob
- e. jiné

### 2. Financování TIC:

*(prosím i o uvedení procentuelní částky)*

- a. příspěvkem zřizovatele
- b. podílem podnikatelského sektoru
- c. vlastním spolufinancováním
- d. dary, sponzorské příspěvky
- e. jiné

### 3. Kolik se podílí na fungování TIC:

- zaměstnanců na stálý pracovní poměr?
- brigádníků?
  - z toho celoročně?
  - pouze v sezóně?
  
- a na jakých pozicích?

#### **4. Náplň činnosti TIC:**

(prosím o zvýraznění všeho poskytovaného)

- a. nabídka turistických atraktivit
- b. zprostředkování průvodcovských služeb
- c. nabídka sportovního, společenského a kulturního vyžití
- d. prodej vstupenek
- e. informace o stravování
- f. zprostředkování ubytovacích služeb
- g. informace o službách (obchody, banky, firmy, zdravotní služby, policie, atp.)
- h. nabídka tipů na výlety, případně turistických produktů
- i. dopravní informace
- j. možnost internetového připojení pro zákazníky
- k. jiné (+ konkrétní vypsání)

#### **5. Rozsah možných informací tohoto TIC:**

- a. pokrytí pouze města/obce nebo jednotlivé atraktivity
- b. pokrytí nejbližšího okolí, regionu, oblasti
- c. pokrytí celého kraje
- d. podávání informací o celé ČR

Děkuji za Vaši spolupráci.

Jana Adámková

## 2. Hodnocení konkrétního TIC potencionálním zákazníkem:

---

### 1. Umístění TIC

- a. k TIC vedou směrovky
- b. TIC je snadno k nalezení a viditelně označené
- c. leží pro turisty ve vhodné lokalitě

### 2. Exteriér

- a. budova (výlohy a vstupní prostory čisté, upravené a nápadité)
- b. parkoviště
- c. stojan na kola

### 3. Interiér a vybavenost

- a. příjemná teplota a atmosféra
- b. čisto a upraveno
- c. přehledně vystavený dostatek letáků a propagačních materiálů (a zřetelně označené, zda jsou k dispozici zdarma nebo s cenovkou + aktuálnost letáků)
- d. k dispozici internet /zdarma či za úplatu/
- e. k dispozici papír a tužka na poznámky /případně na vyžádání/
- f. k dispozici mapy /případně na vyžádání/
- g. bezbariérový přístup

#### 4. Chování pracovníka

##### a. oblečení

- čistý/á a upravený/á
- označen/a jmenovkou

##### b. přístup

- nejedl/a, soukromě netelefonoval/a
- věnoval/a se zákazníkům naplno (a v pořadí, v jakém do TIC přišli)
- zákazník se cítil vítán

##### c. odbornost

- z paměti dokázal/a poskytnout informace o nejdůležitějších zajímavostech v místě a okolí
- dále sám/sama aktivně nabídnul/a tipy na výlety do okolí
- působil/a odborně, měl/a přehled (např. i o vzdálenostech atp.)
- komunikace v cizích jazycích

##### d. komunikace

- díval/a se do očí a naslouchal/a se zájmem
- byl/a příjemný/á a slušný/a
- přivítal/a, rozloučil/a se s přáním hezkého dne
- komunikační dovednost na úrovni
- v případě neznalosti navrhnul/a náhradní zdroj informací

#### 5. Dodatečné

- otevírací doba (viditelně vyvěšená, kolik dní otevřeno, od kolika do kolika hodin a v alespoň 1 cizím jazyce )
- TIC zajišťuje dostupnost základních informací i v mimopracovní době (min. plán města a kontakt na nouzové služby, informační kiosky, atp.)
- doplňující informace o konkrétním TIC: \_\_\_\_\_

## Seznam použitých zdrojů

- Světová organizace cestovního ruchu (WTO) a členství České republiky v této organizaci [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2009. Dostupné na [www: <http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Informace-Udalosti/Konference-o-certifikaci-trvale-udrzitelnych-aktiv/1-Svetova-organizace-cestovniho-ruchu-\(WTO\)-a-cle>](http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Informace-Udalosti/Konference-o-certifikaci-trvale-udrzitelnych-aktiv/1-Svetova-organizace-cestovniho-ruchu-(WTO)-a-cle).
- Marketingová koncepce cestovního ruchu 2013-2020 [online]. Praha: CzechTourism, 2012. Dostupné na [www: <https://www.czechtourism.cz/getmedia/fa20d069-2d8b-4d19-8591-b19083531b33/11\\_12\\_13\\_marketingova\\_strategie.pdf.aspx>](https://www.czechtourism.cz/getmedia/fa20d069-2d8b-4d19-8591-b19083531b33/11_12_13_marketingova_strategie.pdf.aspx).
- O nás [online]. Praha: Asociace turistických informačních center České republiky. Dostupná [www: <http://www.aticcr.cz/o%2Dnas/ds-1126/p1=2342>](http://www.aticcr.cz/o%2Dnas/ds-1126/p1=2342).
- Jednotná klasifikace turistických informačních center České republiky [online]. Praha: Asociace turistických informačních center České republiky, 2013. Dostupné na [www: <http://www.aticcr.cz/assets/File.ashx?id\\_org=200039&id\\_dokumenty=1792>](http://www.aticcr.cz/assets/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=1792).
- Cestovní ruch [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Dostupné na [www: <https://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch>](https://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch).
- Abecední turistického informačního centra [online]. Praha: Asociace turistických informačních center České republiky, 2005. Dostupná [www: <http://atic.cz/tmp/dokumenty/3503.doc>](http://atic.cz/tmp/dokumenty/3503.doc).
- Základní informace [online]. Praha: CzechTourism. Dostupná [www: <http://www.czechtourism.cz/o-czechtourism/zakladni-informace/>](http://www.czechtourism.cz/o-czechtourism/zakladni-informace/).
- Metodika turistických informačních center [online]. Praha: Asociace turistických informačních center České republiky, 2007. Dostupná [www: <http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=200039&id=1048>](http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200039&id=1048).
- Základní informace o kraji [online]. Středočeský kraj. Dostupné na [www: <https://www.kr-stredocesky.cz/kraj>](https://www.kr-stredocesky.cz/kraj).
- Královéhradecký kraj [online]. Královéhradecký kraj, 2013. Dostupné na [www: <http://www.kr-kralovehradecky.cz/cz/kraj-volene-organy/kralovehradecky-kraj/statisticke-udaje-108/>](http://www.kr-kralovehradecky.cz/cz/kraj-volene-organy/kralovehradecky-kraj/statisticke-udaje-108/).

## Seznam obrázků a tabulek

- Obrázek 1: Jednotné značení TIC
- Obrázek 2: Pohled na mělnické vinice a zámek
- Obrázek 3: Výhled z Malého okruhu Prachovskými skalami
- Obrázek 4: Zaznačená navštívená TIC ze Středočeského kraje
- Obrázek 5: Zaznačená navštívená TIC z Královéhradeckého kraje
- Obrázek 6: Exteriér Slaný
- Obrázek 7: Interiér Slaný
- Obrázek 8: Příchod k TIC Mělník
- Obrázek 9: Exteriér Mělník
- Obrázek 10: Interiér Mělník
- Obrázek 11: Exteriér HK – Hlavní nádraží
- Obrázek 12: Interiér HK – Hlavní nádraží I
- Obrázek 13: Interiér HK – Hlavní nádraží II
- Obrázek 14: Exteriér HK – Velké náměstí
- Obrázek 15: Interiér HK – Velké náměstí I
- Obrázek 16: Interiér HK – Velké náměstí II
- Obrázek 17: Exteriér Příbram zámeček
- Obrázek 18: Interiér Příbram zámeček
- Obrázek 19: Exteriér Příbram knihovna
- Obrázek 20: Interiér Příbram knihovna
- Obrázek 21: Exteriér Chlumec n.Cid. – Klicperova
- Obrázek 22: Interiér Chlumec n.Cid. – Klicperova
- Obrázek 23: Exteriér Chlumec n.Cid. – knihovna
- Obrázek 24: Interiér Chlumec n.Cid. – knihovna
- Obrázek 25: Vchod podloubím TIC Jičín
- Obrázek 26: Exteriér Jičín
- Obrázek 27: Interiér Jičín
- Obrázek 28: Exteriér Lázně Bělohrad
- Obrázek 29: Interiér Lázně Bělohrad
- Obrázek 30: Příchod k TIC Jílové u Prahy
- Obrázek 31: Exteriér Jílové u Prahy
- Obrázek 32: Interiér Jílové u Prahy
- Obrázek 33: Exteriér Karlštejn
- Obrázek 34: Interiér Karlštejn

- Tabulka 1: Seznam navštívených TIC
- Tabulka 2: Rozdíly v náplni činnosti
- Tabulka 3: Rozdíly v zřízení, financování, počtu zaměstnanců a rozsahu podávaných informací
- Tabulka 4: Slaný
- Tabulka 5: Mělník
- Tabulka 6: HK – Hlavní nádraží
- Tabulka 7: HK – Velké náměstí
- Tabulka 8: Příbram – Zámeček-Ernestinum
- Tabulka 9: Příbram – Knihovna J.Drdy
- Tabulka 10: Chlumeck nad Cidlinou – Klicperova
- Tabulka 11: Chlumeck nad Cidlinou – knihovna
- Tabulka 12: Jičín
- Tabulka 13: Lázně Bělohrad
- Tabulka 14: Jílové u Prahy
- Tabulka 15: Karlštejn