UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA

KVALITA A ROZSAH JAZYKOVÉ VYBAVENOSTI SLUŽEB MĚSTA KROMĚŘÍŽ

Diplomová práce

Autor: Bc. Lucie Hloušková

Vedoucí práce: Mgr. Pavla Slavíčková Ph.D.

Olomouc 2019

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „Kvalita a rozsah jazykové vybavenosti služeb města Kroměříž“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne ……. Podpis ……

Poděkování

Chtěla bych poděkovat paní Mgr. Pavle Slavíčkové, Ph.D. za pomoc při výběru tématu diplomové práce a za její připomínky a cenné rady. Dále děkuji všem poskytovatelům služeb, díky kterým jsem získala potřebné informace k vypracování této práce.

Obsah

Úvod ... 6
1. Město Kroměříž ... 8
1.1 Destinační management ... 10
1.2 Zahraniční návštěvníci ve městě ... 12
1.3 Partnerská města ... 13
2. Průzkum jazykové kompetence ... 18
2.1 Turistické informační centrum (TIC) ... 19
2.2 Turistický portál města Kroměříže ... 23
2.3 Památky UNESCO ... 24
2.3.1 Arcibiskupský zámek ... 25
2.3.2 Podzámecká zahrada ... 27
2.3.3 Květná zahrada ... 29
2.4 Další turistické cíle ... 30
2.4.1 Biskupská mincovna ... 30
2.4.2 Arcibiskupské vinné sklepy ... 31
2.4.3 Kostely ... 31
2.4.4 Muzeum Kroměřížska ... 32
2.4.5 Expozice Karla Kryla ... 33
2.5 Ubytování ... 34
2.5.1 Hotel Octárna **** ... 35
2.5.2 Hotel a penzion Černý Orel **** ... 36
2.5.3 Hotel Bouček **** ... 37
2.5.4 Hotel La Fresca **** ... 38
2.5.5 Hotel Purkmistr **** ... 39
2.5.6 Hotel a hostel U Zlatého kohouta **** ... 40
2.5.7 Hotel Excellent **** ... 41
2.5.8 Medical & Wellness Centrum Harmony **** ... 42
2.5.9 Penzion U Kubesa **** ... 43
2.5.10 Ostatní ... 44
2.6 Stravování ... 45
2.6.1 Restaurant Octárna ... 45
2.6.2 Pivovar a restaurace Černý Orel ... 46
2.6.3 Restaurace Bouček ... 47
2.6.4 Restaurace La Fresca ... 47

2.6.5 Restaurace Radniční sklípek ... 48
2.6.6 Restaurace Pod starou knihovnou ... 48
2.6.7 Další stravovací zařízení ... 49
2.7 Doprava ... 50
2.7.1 Vlaková doprava ... 50
2.7.2 Autobusová doprava ... 52
2.7.3 MHD a taxi ... 53
2.8 Orientace ve městě ... 54
2.8.1 Informační tabule, směrovky a cedule ... 54
2.8.2 Mobilní aplikace DARUMAgo! ... 55
2.9 Služby ... 56
2.9.1 Průvodcovské služby ... 56
2.9.2 Směnárny a bankomaty ... 58
2.9.3 Filmový průmysl ... 59
2.9.4 Další ... 60
3. Názory cizinců ... 61
3.1 Dotazník ... 61
3.2 Recenze ... 66
4. Vyhodnocení průzkumu ... 70
4.1 Jazyková vybavenost personálu ... 70
4.2 Služby pro zahraniční návštěvníky ... 72
4.3 Rozsah jazykových mutací a kvalita překladu ... 74
4.4 Pobyt zahraničních návštěvníků ve městě ... 75
5. Návrhy na zlepšení ... 77
Závěr ... 79
Résumé ... 80
Zdroje ... 81
Seznam zkratek ... 88
Seznam grafů ... 89
Seznam tabulek ... 90
Seznam příloh ... 91
Přílohy ... 92

Úvod

V dnešním multikulturním světě, kdy se čím dál častěji setkáváme s lidmi hovořícími cizí řečí a mezinárodní cestovní ruch je neustále vyvíjející se odvětví ekonomiky, vzrůstá potřeba jazykového vzdělávání a schopnosti domluvit se s cizinci, kteří pochází z různých zemí světa. Znalost cizích jazyků nám umožňuje nejen komunikaci s nimi, ale přispívá také k pochopení kultury jiných národů, zvýšení konkurenceschopnosti na pracovním trhu, rozvíjení osobnosti a otevírá nám nové možnosti (studium či práce v zahraničí, četba nebo sledování filmů v originálním znění, větší prožitek z cestování díky interakci s místními apod.). V současné době téměř na všech školách tvoří studium cizího jazyka nedílnou součást vzdělávání, na pracovním trhu stoupá poptávka po jazykově vybaveném personálu a Evropské unie by chtěla dosáhnout toho, aby každý ovládal kromě svého mateřského jazyka ještě další dva jazyky.[1] Schopnost dorozumět se cizí řečí zkrátka poskytuje velkou výhodu a je velice žádanou u každého z nás.

Většina zaměstnanců pracujících ve službách a pohostinství se neobejde bez komunikace s klientem. Zvláště v turistických oblastech se tito zaměstnanci potkávají s lidmi nejrůznějších národností, a proto potřebují pro výkon své práce ovládat cizí jazyk, aby mohli vyhovět přáním a potřebám všech klientů. V cestovním ruchu je také důležité nabídnout klientům rozmanité formy využití volného času. Lidé totiž cestují z rozličných důvodů, a zatímco někteří jezdí do vzdálenějších destinací kvůli pracovním povinnostem nebo návštěvou známých, jiní touží po poznání nových míst, odlišného způsobu života a kultury, hledají ideální místo k odpočinku nebo naopak sportovního vyžití a zábavy.

Jelikož mě zajímalo, jak to vypadá s nabídkou služeb a jazykovou kompetencí u menšího města, kde sice neproudí davy zahraničních turistů jako v Praze nebo větších metropolích, ale které má přesto co nabídnout a turisté ho navštěvují, rozhodla jsem se provést analýzu jazykové vybavenosti ve městě Kroměříž.

Nejprve jsem si položila několik otázek, které se staly výchozími body pro můj výzkum:

1. Odpovídá jazyková vybavenost personálu požadavkům zahraniční klientely?
2. Jaké služby mohou využít nečesky mluvící turisté?
3. Jaký je rozsah a kvalita zpracování jazykových mutací?

[1] Mnohojazyčnost. *Evropská unie* [online]. [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: https://europa.eu/european-union/topics/multilingualism_cs#zlepšit-výsledky-jazykového-vzdělávání

Jelikož se v průběhu shromažďování dat pro tuto práci objevili některé skutečnosti, které sice souvisejí nepřímo s jazykovou vybaveností, ale jsou zásadní vzhledem k potřebě služeb pro zahraniční turisty a názoru na jejich rozšiřování a zkvalitňování, doplnila jsem ještě následující otázky, které se týkají návštěvnosti města cizinci:

4. Zdržuje se většina zahraničních návštěvníků ve městě jen pár hodin?
5. Z jakého důvodu přespávají cizinci spíše v okolních městech?
6. Zaměřují se zahraniční turisté pouze na návštěvu památek UNESCO?

Tato diplomová práce se bude zabývat vztahem města k příjezdovému cestovnímu ruchu, zhodnocením nabídky služeb, schopností personálu komunikovat v cizích jazycích a hledáním odpovědí na dané otázky.

První část zahrnuje krátký popis Kroměříže, jejího destinačního managementu, spolupráce s partnerskými městy a charakteristiku zahraničních turistů ve městě. Hlavní oddíl práce, který vychází z osobního průzkumu a řízených rozhovorů s aktéry cestovního ruchu ve městě, se zabývá jazykovou vybaveností, zejména analýzou služeb pro nečesky mluvící návštěvníky, posouzením rozsahu a kvality překladů různých propagačních materiálů, webových stránek, jídelníčků, orientačních cedulí a jazykovou kompetencí personálu, který přichází nejčastěji do styku se zahraničními turisty. Následující kapitola obsahuje pohled samotných zahraničních návštěvníků a zkoumá jejich spokojenost se službami a jazykovou vybaveností na základě vlastního dotazníkového šetření a prostudování internetových recenzí. Na závěr jsou shrnuty veškeré poznatky vyplývající z provedeného výzkumu, zodpovězeny otázky stanovené na začátku práce a navrhnuty opatření, které by mohly vést ke zvýšení úrovně služeb pro cizince ve městě.

1. Město Kroměříž

Kroměříž, často přezdívaná jako Hanácké Atény či Perla Moravy, je jedno z nejkrásnějších měst v České republice. V roce 1997 obdržela cenu Historické město roku[2] a o rok později byl Arcibiskupský zámek společně s Květnou a Podzámeckou zahradou zapsán do Seznamu světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO.[3] Nejen české[4], ale i zahraniční[5] weby často zařazují Kroměříž mezi nejatraktivnější turistická místa v České republice.

Historie města je úzce spjata s olomouckými biskupy a arcibiskupy, kteří měli zásadní vliv na jeho založení a rozvoj. Kolem roku 1261 se zasloužil o povýšení trhové vsi na město biskup Bruno ze Schauenburgu, který zde nechal vybudovat kostel sv. Mořice, základy pro gotický hrad, který byl později upravený na renesanční zámek (díky biskupovi Stanislavovi Thurzovi), přesunul administrativní správu biskupství olomouckého do Kroměříže a zavedl lenní manský správní systém, jehož sněmy a soudy se konaly taktéž v nově založeném městě. Po třicetileté válce zničené a vypleněné město pozvedl z ruin biskup Karel z Lichtensteinu-Castelkorna. Změnil zámek v honosné sídlo, opravil městské hradby, zámeckou zahradu přestavěl na anglický park, vytvořil barokní Libosad (dnes známý jako Květná zahrada) a nechal postavit biskupskou mincovnu.[6] Asi nejvýznamnějším datem v dějinách města je rok 1848, kdy v kroměřížském zámku zasedal Ústavodárný říšský sněm habsburské monarchie. Velký vliv na rozvoj města měl také pobyt Františka Josefa I. a ruského cara Alexandra III. s manželkami v roce 1885, díky čemuž se opět dostala Kroměříž do centra pozornosti evropské politiky. Můžeme

---

[2] Historické město roku: Historie. *Sdružení historických sídel Čech, Moravy a Slezska* [online]. [cit. 2018-10-24]. Dostupné z: http://www.historickasidla.cz/cs/historicke-mesto-roku/historie/

[3] Kroměříž. *České dědictví UNESCO* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.unesco-czech.cz/kromeriz/predstaveni/

[4] MICHÁLKOVÁ, Simona. 10 nejkrásnějších měst v České republice. *Invia* [online]. 28.8.2018 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.invia.cz/blog/10-nejkrasnejsich-mest-v-ceske-republice/, Nejkrásnější místa v Česku. *Czregion* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.czregion.cz/informace/nejkrasnejsi-mista-v-cesku

[5] FEDYKOVYCH, Pavlo. 11 amazing places to visit in the Czech Republic. *CNN travel* [online]. 26th February 2018 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://edition.cnn.com/travel/article/czech-republic-places-to-visit/index.html,
6 Top Places to Visit in the Czech Republic. *Travel and Destination blog* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.travelanddestinations.com/top-places-to-visit-in-the-czech-republic/,
GILMORE, Robin. 25 BEST PLACES TO VISIT IN THE CZECH REPUBLIC. *Road Affair* [online]. December, 12, 2017 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.roadaffair.com/best-places-to-visit-in-the-czech-republic/

[6] ZATLOUKAL, Ondřej a kol. Historický a kulturní vývoj olomoucké arcidiecéze. *Arcibiskupský zámek a zahrady v Kroměříži: průvodce*. Kroměříž: Národní památkový ústav a Muzeum umění Olomouc, 2011, s. 14–20.

zmínit také druhou světovou válku, kdy němečtí okupanti vyhodili do vzduchu hlavní most přes řeku Moravu a granátem zapálili zámeckou věž. Naštěstí ve stejný den večer bylo město osvobozeno sovětskými a rumunskými oddíly a obnova zámku byla zahájena o dva roky později, kdy podle návrhu brněnského architekta a památkáře Klaudia Madlmayra dostala zámecká věž dnešní podobu.[7]

V současné době městu stále dominuje zámek s přilehlými zahradami a Velké náměstí, kde nalezneme barokní mariánský sloup, kašnu, historické domy s raně barokními fasádami a také radnici, restaurace, kavárny, obchůdky, hotely. Vzhledem k historii a charakteru památek si město jistě zamilují příznivci církevní turistiky, kteří mohou zavítat do kroměřížských kostelů, ochutnat mešní víno v Arcibiskupském sklepu a samozřejmě projít se reprezentačními sály Arcibiskupského zámku, historickou knihovnou olomouckých biskupů, arcibiskupů a zámeckou obrazárnou. K návštěvě vybízí také Muzeum Kroměřížska a expozice slavného kroměřížského rodáka Karla Kryla. Pro ty, kteří vyhledávají aktivní dovolenou, se nachází ve městě kryté i venkovní koupaliště, zimní stadion, sportovní centra, půjčovny kol a několik cyklostezek. K odpočinku mohou posloužit různá wellness centra se saunami, vířivkami a možnostmi několika druhů masáží. Najdou se zde i vhodné prostory k pořádání školení, obchodních jednání, svateb, oslav apod.

Bohatý kulturní program se nabízí návštěvníkům po celý rok, nechybí ani tradičně pořádané akce a festivaly, které přilákají do města stovky, někdy i tisíce lidí. Většina akcí má ale spíše regionální dopad a účastní se jich převážně místní a obyvatelé z okolních měst. Mezi nejvýznamnější kulturní akce můžeme zařadit festival barokní kultury Hortus Magicus, festival Hudba v zahradách a zámku, Dožínky Zlínského kraje, Vybarvený běh a v roce 2018 trhal rekordy návštěvnosti festival živých soch.[8] V letních měsících navíc oživí náměstí relaxační zóna, která se skládá z občerstvovacího stánku, posezení, herního koutku, regálu s knihami na půjčení a po celou dobu její existence probíhá na náměstí program, který zahrnuje různé koncerty, vystoupení, workshopy, lekce tance atd.

Zahraniční návštěvníci většinou nejezdí do města kvůli kulturnímu programu, ale spíše prohlédnout si památky a užít si atmosféru města takového, jaké je.[9] Když navštíví

[7] ZATLOUKAL, Ondřej a kol. Dějiny Arcibiskupského zámku v Kroměříži. *Arcibiskupský zámek a zahrady v Kroměříži: průvodce*. Kroměříž: Národní památkový ústav a Muzeum umění Olomouc, 2011, s. 34–37.

[8] VONDRÁŠEK, Jan. Živé sochy se zařadily mezi nejnavštěvovanější akce v Kroměříži. *Město Kroměříž* [online]. 28.5.2018 [cit. 2018-12-12]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/aktuality/tiskove-zpravy/zive-sochy-se-zaradily-mezi-nejnavstevovanejsi-akce-v-kromerizi/

[9] Poznatek na základě statistik návštěvnosti města během roku a vyjádření poskytovatelů služeb

město cíleně kvůli nějaké události, je to nejčastěji proto, že se na ni přímo podílí nebo se jedná o novináře, kritiky či zástupce partnerských měst, kteří přijeli na základě pozvání města. Z akcí se zahraniční účastí můžeme zmínit například mezinárodní festival vojenských hudeb, mezinárodní festival současného umění s duchovním zaměřením FORFEST, mezinárodní dirigentské kurzy, show Překonání gravitace (kde předvádí jezdci z různých zemí triky na kolech, koloběžkách, motorkách) a různé odborné konference.

1.1 Destinační management

I když Kroměříž nepatří mezi nejnavštěvovanější města České republiky, přesto sem zavítá každým rokem čím dál více turistů. Naše hlavní město stále vede v počtu návštěvnosti jak českých, tak zahraničních turistů[10], nicméně v posledních letech spolupracuje několik organizací (mezi nimi například CzechTourism, České dědictví UNESCO[11], Centrála cestovního ruchu Východní Moravy[12]) na tom, aby se davy turistů z přelidněné Prahy přemístili do jiných regionů a objevili tak krásy jiných měst a přírodních památek. Největší podíl na podpoře a propagaci města Kroměříž má sdružení pro cestovní ruch Kroměřížsko, Centrála cestovního ruchu Východní Moravy, jež se zaměřuje na využití turistického potenciálu a zvýšení návštěvnosti celého Zlínského kraje[13], a samozřejmě také Odbor kultury a cestovního ruchu města a jeho turistické informační centrum.

Propagace v zahraničí probíhá různou formou: dodáním informačních materiálů, účasti na veletrzích cestovního ruchu, jednáním se zástupci cestovních kanceláří, spoluprací s partnerskými městy, zajištěním studijních cest pro novináře, cestovní kanceláře, blogery, fotografy či prezentací města přímo v cizině.

Destinační management města se ale zaměřuje spíše na tuzemské návštěvníky a převážná většina kulturních akcí a projektů na zvýšení návštěvnosti jsou určena právě

[10] Závěry vyplývající z různých statistik Českého statistického úřadu
[11] SEVEROVÁ, Michaela. Veletrhy cestovního ruchu s účastí měst UNESCO v plném proudu. *České dědictví UNESCO* [online]. 28.12.2018 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.unesco-czech.cz/tiskova-zprava/?id=228
[12] Asijští turisté objevují Východní Moravu. *Zlínský kraj* [online]. 26.7.2017 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.kr-zlinsky.cz/asijsti-turiste-objevuji-vychodni-moravu-aktuality-14147.html
[13] O Centrále cestovního ruchu Východní Moravy. *Centrála cestovního ruchu Východní Moravy* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.vychodni-morava.cz/doc/o-centrale-cestovniho-ruchu-vychodni-moravy

jim.[14] Odbor kultury a cestovního ruchu má nyní za cíl zvýšit domácí cestovní ruch a předpokládá, že jakmile vzroste návštěvnost českými turisty, zahraniční klientela se připojí. V souvislosti s propagací města za hranicemi vedoucí Odboru kultury a cestovního ruchu uvedl, že vzhledem k vynaloženým nákladům byla efektivita a návratnost velice nízká, a proto byly některé aktivity Odboru a turistického informačního centra zrušeny či upraveny. Například místo účasti na zahraničních veletrzích cestovního ruchu (ve Vídni, Wroclawi, Berlíně) už posílají pouze propagační materiály a spolupracují více s cestovními kancelářemi, poněvadž v případě města Kroměříž záleží hodně na nabídkách právě cestovních kanceláří, které přilákají do města nejvíce zahraničních turistů. Město podle něj není tak silná destinace, aby byla propagace cílena na individuální turisty.[15]

Jelikož cizinci často chtějí poznat více míst a přejíždějí mezi jednotlivými městy a památkami, v roce 2017 se vyvinula úzká spolupráce Kroměříže s Olomoucí a Lednicí, kdy v rámci projektu Barokní poklady Moravy zástupci jednotlivých měst lákají k návštěvě těchto tří významných moravských destinací a aktivně se podílí jejich propagaci.[16] Turistické informační centrum potvrdilo, že tato spolupráce se jeví jako velice přínosná, jelikož spousta zahraničních návštěvníků dosvědčilo, že právě o tyto tři města mají zájem a často se vyskytují v jejich itineráři.[17]

K dosud nejvýznamnější a největší propagaci v zahraničí dojde v následujících letech díky zařazení města do projektu „World Heritage Journeys in the European Union“ (volně přeloženo jako Cesty světového dědictví v Evropské Unii). Tento projekt organizuje Centrum světového dědictví UNESCO v Paříži a společnost National Geographic a jeho náplní je propagace vybraných evropských památek na seznamu UNESCO v Číně a Severní Americe s cílem přilákat více turistů do dosud nepoznaných a méně známých míst v Evropě. Jednotlivé destinace jsou rozděleny na základě čtyř témat: Antická Evropa, Královská Evropa, Romantická Evropa a Podzemní Evropa.[18] Kroměřížský zámek a zahrady byly zařazeny do Královské Evropy a z tuzemských

[14] Závěr z vlastního výzkumu na základě sběru dat o propagaci, charakteru akcí a vyjádření poskytovatelů služeb.
[15] Rozhovor s vedoucím Odboru kultury a cestovního ruchu Mgr. Pavlem Zrnou, dne 1.10.2018
[16] KUČEROVÁ, Šárka. Kroměříž představila v Praze projekt Barokní poklady Moravy i aktuální turistickou sezonu: Tiskové zprávy. *Město Kroměříž* [online]. 24.2.2017 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/aktuality/tiskove-zpravy/kromeriz-predstavila-v-praze-projekt-barokni-poklady-moravy-i-aktualni-turistickou-sezonu/
[17] Rozhovor s vedoucí TIC v Kroměříži Bc. Veronikou Ivanovou, dne 26.9.2017
[18] About. *World Heritage Journeys of Europe* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://visitworldheritage.com/en/eu/about/ee61b67f-c728-4851-b26e-9730ce3aa0f3

památek se do výběru dostal i Lednicko-valtický areál jako součást Romantické Evropy.[19] Propagace všech míst je zajištěna minimálně na dobu pěti let a bude probíhat v rámci webových stránek visitworldheritage.com, prostřednictvím skautů (blogerů, publicistů) a marketingových kampaní v Americe a Asii. Projekt by měl také podněcovat spolupráci mezi zařazenými památkami a jejich okolím, které může využít propagaci ve svůj prospěch a zároveň tím zatraktivnit lokalitu pro budoucí návštěvníky.[20]

1.2 Zahraniční návštěvníci ve městě

Do roku 2016 měl Odbor kultury a cestovního ruchu pouze přibližná data o návštěvnosti města zahraničními turisty a musel čerpat ze statistik, které mu poskytli jednotlivé ubytovací zařízení a poskytovatelé služeb. Vzhledem k tomu, že hlavním zdrojem dat byl počet cizinců přenocujících ve městě v hromadných ubytovacích zařízeních a dále spíše odhady na základě návštěvnosti zámku, turistického informačního centra aj., nedalo se s přesností určit, kolik cizinců ročně do města zavítá.[21] Proto si nechala radnice v následujících letech vypracovat studii, která pomocí geolokačních signalizačních dat mobilního operátora dokáže s přesností určit nejen jací turisté do města přijíždějí, ale také jak dlouho se tu zdržují, a díky tomu získala podrobnější přehled o všech návštěvnících v posledních dvou letech, čehož hodlá využít k cílenější propagaci a efektivnějšímu plánování akcí.[22]

V roce 2017 přijelo do města 51 600 zahraničních turistů a z toho pouze 9 991 přenocovalo. V předešlém roce zaznamenalo město mírný nárůst návštěvnosti cizinců (o 3 354) a z počtu 54 954 strávilo ve městě noc 10 604 hostů. Ve městě nejčastěji přespávají Slováci (19 %), Američané (14 %), Němci (12 %), Rakušané (9 %), Angličani (9 %), Francouzi (6 %) a Poláci (5 %). U výletníků neboli jednodenních návštěvníků se mění procentuální zastoupení, avšak národnosti zde najdeme totožné. Na jeden den zavítalo do města v roce 2017 41 609 cizinců a v roce 2018 o 2 741 více (44 350), z toho přijelo 21 % ze Slovenska, 11 % z Německa, 10 % z USA, 9 % z Polska, 9 % z Rakouska, 6 %

[19] Map of Featured World Heritage Sites. *World Heritage Journeys of Europe* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://visitworldheritage.com/en/eu/sites

[20] KLUSÁK, Miroslav. Moravské památky budou součástí marketingové kampaně UNESCO a National Geographic. *CzechTourism* [online]. 4.10.2017 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.czechtourism.cz/pro-media/tiskove-zpravy/moravske-pamatky-budou-soucasti-marketingove-kampa/

[21] Rozhovor s vedoucím Odboru kultury a cestovního ruchu Mgr. Pavlem Zrnou, dne 1.10.2018

[22] VONDRÁŠEK, Jan. Do Kroměříže loni zavítalo téměř půl milionu návštěvníků. *Město Kroměříž* [online]. 11.5.2018 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/aktuality/tiskove-zpravy/do-kromerize-loni-zavitalo-temer-pul-milionu-navstevniku/

z Francie, 5 % z Anglie a mezi další, méně početné skupiny patří Maďaři, Rusové, Ukrajinci, Nizozemci, Italové (každý z nich 3 %) a Švýcaři (2 %). Více jak 68 % jich přijíždí do města v letních měsících, velmi silný je z hlediska návštěvnosti i začátek května.[23]

Jelikož i Český statistický úřad nemá k dispozici přesná data o návštěvnosti města z předchozích let, musíme vycházet pouze z dat roku 2017 a 2018 a pro porovnání návštěvnosti města v delším časovém úseku využijeme statistik Zlínského kraje, turistického informačního centra a hoteliérů.

Podle dat Českého statistického úřadu se od roku 2014 každým rokem zvyšuje počet zahraničních hostů ve Zlínském kraji. Při porovnání statistik poskytnutých turistickým informačním centrem, manažery hotelů a dalších údajů vztahujících se k návštěvnosti různých památek a objektů v Kroměříži by se dala vyvodit dlouhodobější tendence zvyšující se návštěvnosti cizinci i v samotném městě. Podíváme-li se na statistiky počtu hostů ve Zlínském kraji za poslední roky, dozvíme se, že v posledních letech (2015–2018) zde přenocuje přes sto tisíc cizinců. Nejpočetnější skupinu představují Slováci (více jak 1/3 hostů), dále pak Němci, Poláci a mezi méně početnějšími, ale přesto významnými můžeme zmínit hosty z Rakouska, Itálie, Ruska a Anglie. U více národností lze zpozorovat každoroční přírůstek v počtu hostů, za povšimnutí stojí zvyšující se zájem turistů z asijských zemí (Čína, Jižní Korea, Japonsko, Tchaj-wan).[24] Nejdéle se podle počtu přenocování v kraji zdrží Rakušané, Japonci a Rusové, naopak nejkratší dobu zde stráví Poláci, Slovinci a Korejci. V délce přenocování se data za Zlínský kraj a Kroměříž moc neliší. V Kroměříži průměrně přenocují cizinci 1,9 nocí a v celém kraji 2,3 nocí.[25]

1.3 Partnerská města

Partnerská spolupráce měst neboli town-twinning je založena na pravidelné spolupráci mezi samosprávami (městy, obcemi) za účelem vzájemného poznávání, výměny zkušeností, podpory ekonomických a obchodních vztahů, řešení společných

[23] Statistiky poskytnuté vedoucím Odboru kultury a cestovního ruchu Mgr. Pavlem Zrnou, dne 1.10.2018 a 22.3.2019

[24] Hosté a přenocování v HUZ podle zemí. *Český statistický úřad: Veřejná databáze* [online]. [cit. 2019-01-07]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt-parametry&z=T&f=TABULKA&sp=A&skupId=1006&katalog=31743&pvo=CRU04&pvo=CRU04&str=v222&c=v3~8__RP2017

[25] *Český statistický úřad: Veřejná databáze* [online]. [cit. 2019-01-07]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=uziv-dotaz#

problémů a témat, zapojení občanů do života obce a v neposlední řadě také podpory cestovního ruchu. Partnerství je většinou podloženo partnerskou dohodou nebo usnesením orgánů města/obce a přináší prospěch jak pro město samotné, tak pro jeho občany a významně přispívá k lepší integraci mezi jednotlivými zeměmi.[26] Díky této spolupráci se mohou města od sebe učit navzájem (zlepšovat správu obce, zkvalitňovat život občanům…), zviditelnit se v zahraničí, spolupracovat na různých projektech, vzájemně se podporovat. Díky partnerským městům se taktéž rozvíjí tolerance a poznávání jiných kultur, navazují se přátelské a profesní vazby mezi občany a zvyšuje se jazyková vybavenost účastníků.[27]

Město Kroměříž v současné době spolupracuje s šesti partnerskými městy. Pro setkávání se zahraničními partnery vytvořilo speciální komisi Rady města Kroměříže, která je hlavním iniciátorem a koordinátorem aktivit. Mezi nositeli spolupráce najdeme také základní a střední školy, skupiny sportovců, seniorů, odborníků, občanský spolek Přátelé Evropy Kroměříž, turistické informační centrum a Knihovnu Kroměřížska, která výrazně přispívá ke zvyšování vědomostí o partnerských městech mezi občany (třeba díky tradiční vědomostní a výtvarné soutěži „*Klíč od partnerských měst*“). Zástupci partnerských měst jsou pravidelně zváni na významné akce konané ve městě a odborníci se účastní různých seminářů, konferencí a tematických setkání, kde si vyměňují zkušenosti v konkrétních oborech. Zástupci Kroměříže také jezdí na různé akce do partnerských měst, aby navázali nové kontakty, rozšířili si znalosti a prezentovali kulturu a tradice města nebo regionu.[28]

Nejdelší spolupráci udržuje Kroměříž s francouzským městem Châteaudun, které podepsalo partnerskou smlouvu již v roce 1968. I přes výraznou vzdálenost (více než 1 400 km) dochází k častým setkáním nejen mezi oficiálními delegacemi, ale také mezi žáky, umělci, odborníky z různých odvětví a běžnými občany.[29] Tyto setkání přináší

---

[26] HŮLKOVÁ, Gabriela, MERTENS Otto, VESELÁ, Barbora a KOPPITZ David. *Současné trendy v partnerství měst a obcí: Sbírka praktických příkladů mezinárodní spolupráce.* [online]. Praha, 2012, s. 7–8 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: http://www.partnerskamesta.cz/o-twinningu/publikace/publikace-soucasne-trendy-v-partnerstvi-mest.aspx

[27] Význam a historie twinningu. *Svaz měst a obcí České republiky* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.partnerskamesta.cz/o-twinningu/vyznam-a-historie/vyznam-a-historie-twinningu.aspx

[28] Město Kroměříž a Haskoning DHV Czech Republic, spol. s r.o. Zahraniční spolupráce a partnerská města. *Strategický plán města Kroměříže Aktualizace na léta 2013-2023* [online]. 2014, s.127–128 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: http://www.kromerizan.cz/files/documents/documents/mestske/strategicky-plan-rijen-2014.pdf

[29] Odbor rozvoje města KROK, o.p.s. Zahraniční spolupráce: Francie – Chateaudun. *Strategický plán města Kroměříže Aktualizace na léta 2010 – 2020* [online]. 2010, s. 107 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/urad/dokumenty-a-informace/strategicky-plan/

mnoho pozitiv, která často přispívají k rozvoji obou měst. Za dob totality mohli čeští lékaři jezdit do Châteaudunu na stáže a v roce 2011 dalo francouzské partnerské město impulz ke vzniku občanského spolku Přátelé Evropy Kroměříž, které se vyvinulo spojením Česko-francouzské, Česko-rakouské a Česko-rumunské společnosti.[30] Dochází i k vzájemnému obohacování v oblasti kultury a předávání profesních zkušeností.[31] Žáci středních škol, gymnázií a základní umělecké školy často prezentují v partnerském městě naši kulturu ve formě prezentací nebo koncertů a mohou se účastnit různých výměnných pobytů.[32] Informace ze života partnerského francouzského města a o jeho spolupráci s jinými městy se mohou zájemci dočíst ve čtvrtletním elektronickém bulletinu, který Châteaudun od roku 2009 vydává a rozesílá svým partnerským městům. Občané Kroměříže si mohou přečíst nejdůležitější body z určitého vydání díky publikování překladu Libuše Rajmišové v Kroměřížském zpravodaji. Bulletin slouží také k prezentaci jednotlivých partnerských měst a přehledu kulturního dění v nich, proto i partnerská města zasílají redakci reportáže a zprávy o největších akcích, projektech a návštěvách hostů, aby informovali partnerská města o všem důležitém, a nalákali jejich občany k výletu či pobytu u nich.[33]

Partnerství s rumunským městem Râmnicu Vâlcea bylo uzavřeno v roce 1969, avšak kontakty se dlouhou dobu neudržovaly. V poslední letech byly obnoveny a nyní jsou velmi vřelé a přátelské. Zástupci Kroměříže pravidelně jezdí do města na oslavu „Národního dne hymny“[34] a na oplátku zvou zase rumunskou delegaci na krajské dožínky.[35] Na základě této spolupráce se obě města podíleli na některých projektech. Například v roce 2009–2011 spolupracovala Knihovna Kroměřížska a Biblioteca Judeteana "Antim Ivireanul" Valcea na projektu „*From Education to Knowledge*“, kde proběhla vzájemná výměna zkušeností z oblasti vzdělávání dospělých prostřednictvím

[30] KAŠPÁRKOVÁ, Šárka. Spolky se spojily a vznikli Přátelé Evropy. *Kroměřížský zpravodaj*. 2011, roč. VIII., č.11, s. 4
[31] DVOŘÁKOVÁ, Jitka. Vztahy s partnerskými městy nabírají na intenzitě. *Kroměřížský zpravodaj*. 2006, č. 12, str.7
[32] Odbor rozvoje města KROK, o.p.s. Zahraniční spolupráce: Francie – Chateaudun. *Strategický plán města Kroměříže Aktualizace na léta 2010 – 2020* [online]. 2010, s. 107 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/urad/dokumenty-a-informace/strategicky-plan/
[33] RAJMIŠOVÁ, Libuše. Dopis evropského přátelství. *Kroměřížský zpravodaj*. 2009, č.12, s. 9.
[34] Usnesení z 67. schůze Rady města Kroměříže. *Město Kroměříž* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/urad/dokumenty-a-informace/verejne-dokumenty/usneseni-rady-mesta/?tx_odreporter_report%5Bdocuments%5D=4667&tx_odreporter_report%5Baction%5D=show&tx_odreporter_report%5Bcontroller%5D=Documents&cHash=227ab7487fd651837c72ce8b51658de3
[35] *Kroměřížský zpravodaj.* 2018, roč. XV., č.9, s. 6.

různých prezentací, workshopů, diskusí a návštěv vzdělávacích institucí.[36] V roce 2017 díky partnerství navštívili město Râmnicu Vâlcea hráči SK Hanácká Slavia Kroměříž, aby si zahráli dvě přátelská utkání s místním týmem, poznali okolí a setkali se s představiteli města[37], a tři studenti Arcibiskupského gymnázia za účelem účasti na projektu PRET-A-PET, seznámení se s místní kulturou a reprezentací Česka na setkáních s významnými osobnostmi z Rumunska.[38] Navzdory dlouholeté spolupráci Kroměříž nenavštěvují často rumunští turisté a jejich počty jsou zanedbatelné.[39]

Nejintenzivnější kontakt díky malé vzdálenosti a minimální jazykové bariéře existuje mezi Kroměříží a slovenskými partnerskými městy. V roce 1973 se oficiálně k partnerským městům přiřadila Nitra a po předchozí dlouhodobé spolupráci roku 2016 Ružomberok. Spolupráce mezi těmito městy je opravdu velmi živá a k setkání dochází mezi zájmovými organizacemi, podnikatelským sektorem, umělci, odborníky, seniory a díky snadné komunikaci dokonce mezi mateřskými, ale i základními a středními školami.[40] V roce 2017 se Kroměříž zaměřila na rozvíjení vztahů s oběma městy a zorganizovala v měsíci dubnu Dny partnerských měst, které měly za cíl seznámit obyvatele Kroměříže s Nitrou a Ružomberkem, a během kterých se představili slovenští řemeslníci, hudebníci, folklorní soubory i výtvarníci. Města se během roku navzájem obohatila také různými hudebními vystoupeními (například nitranská skupina hudebníků Tambores odehrála koncert na červnovém Vybarveném běhu, na konci července zase vystoupila v Ružomberku kroměřížská hudební skupina Jamtour), gastronomickými poklady (na Festivalu chutí v Nitře probíhala ochutnávka potravin z Hané) a kulturním programem (soubor Liptov z Ružomberku vystupoval na srpnových dožínkách).[41] Pro zvýšení motivace k návštěvě svých partnerských měst Kroměříž, Nitra i Ružomberok nabízejí pro občany partnerského města zvýhodněné turistické balíčky a slevy. Město

---

[36] ZAPLETAL, David. Vzděláváním k poznání – projekt Knihovny Kroměřížska. *Ikaros* [online]. 2010, ročník 14, číslo 10 [cit. 2018-11-28]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: http://ikaros.cz/node/13537

[37] HEINZ, Karel. Zájezd dorosteneckých celků do Rumunska. *SK Hanácká Slavia Kroměříž* [online]. [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: http://www.hanackaslavia.cz/aktuality/zajezd-dorosteneckych-celku-do-rumunska

[38] KUNČAROVÁ, Monika. Studenti v Rumunsku. *Arcibiskupské gymnázium v Kroměříži* [online]. [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: http://www.agkm.cz/ag/aktuality/456-studenti-v-rumunsku.html

[39] Rozhovor s vedoucím Odboru kultury a cestovního ruchu Mgr. Pavlem Zrnou, dne 1.10.2018

[40] Odbor rozvoje města KROK, o.p.s. Zahraniční spolupráce: Slovensko – Nitra. *Strategický plán města Kroměříže Aktualizace na léta 2010 – 2020* [online]. 2010, s. 107–108 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/urad/dokumenty-a-informace/strategicky-plan/

[41] VONDRÁŠEK, Jan. Kroměříž se letos zaměřila na rozvoj vztahů se slovenskými partnerskými městy. *Město Kroměříž* [online]. 6.6.2017 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/aktuality/tiskove-zpravy/kromeriz-se-letos-zamerila-na-rozvoj-vztahu-se-slovenskymi-partnerskymi-mesty/

Kroměříž nabízí například zvýhodněné vstupné do zámku, muzejních expozic, na koupaliště Bajda i slevy na ubytování u vybraných hoteliérů.[42] Nitra zase poskytuje občanům města Kroměříž slevy či vstupy zdarma v různých památkových objektech (Nitranský hrad, Ponitranské muzeum, Botanická zahrada, Univerzitní vivárium…), zvýhodněné ubytování u čtyřech ubytovacích zařízení, slevu do čokoládovny BON Praline a restaurace Keltský gril & Keltská pivnica, zvýhodněné vstupné do termálního koupaliště Thermal Kesov a slevu na prohlídku města s průvodcem.[43] Ve městě Ružomberok, konkrétně v areálu Malinô Brdo, mohou zase Kroměřížané využít slevy na jednodenní skipas.[44]

S rakouským městem Krems an der Donau trvá partnerství od roku 1994. Nejvýznamnější spolupráce probíhá mezi středními školami, konkrétně mezi Arcibiskupským gymnáziem a BRG Krems, Gymnáziem Kroměříž a gymnáziem BORG a také mezi Základní uměleckou školou v Kroměříži a hudební školou v Kremsu.[45] V posledních letech se snaží Kroměříž s tímto městem vztahy zintenzivnit, jelikož jsou ze všech nejslabší.[46]

Naopak docela časté kontakty probíhají s partnerským městem Piekary Śląskie. Podnět k uzavření partnerství přišel od obyvatel polského města, kteří si Kroměříž velmi oblíbili a často se sem vraceli. Smlouva byla oficiálně uzavřena v roce 2002. V roce 2006 Kroměříž pořádala Dny Piekar Slaskich, kdy na Velkém náměstí probíhal řemeslný jarmark se zastoupením pekařů, řezníků a kadeřnic z partnerského polského města, pódium ovládly polské taneční i pěvecké soubory, v Klubu Starý pivovar probíhala výstava obrazů a fotografií autorů z partnerského města, v restauraci Centrál připravovali speciality polští kuchaři a představilo se také informační centrum, které nabízelo atraktivní výlety do Polska.[47] Největší podíl na rozvíjení spolupráce a propagaci partnerství má Dariusz Gacek, vedoucí informačního centra a majitel cestovní kanceláře, která mimo jiné pořádá různé zájezdy do Kroměříže.

---

[42] Vyberte sa do partnerského mesta Kroměříž, dostanete zľavy. *Město Nitra* [online]. 29.7.2014 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.nitra.sk/zobraz/obsah/16805
[43] Leták Nitra pro Kroměříž k dostání v turistickém informačním centru města Kroměříž
[44] VONDRÁŠEK, Jan. Obyvatelé Kroměříže mohou v partnerském Ružomberku lyžovat se slevou. *Město Kroměříž* [online]. 22.12.2017 [cit. 2018-11-30]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/aktuality/tiskove-zpravy/obyvatele-kromerize-mohou-v-partnerskem-ruzomberku-lyzovat-se-slevou/
[45] Odbor rozvoje města KROK, o.p.s. Zahraniční spolupráce: Rakousko – Krems an der Donau. *Strategický plán města Kroměříže Aktualizace na léta 2010 – 2020* [online]. 2010, s. 109 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/urad/dokumenty-a-informace/strategicky-plan/
[46] Rozhovor s vedoucím Odboru kultury a cestovního ruchu Mgr. Pavlem Zrnou, dne 1.10.2018
[47] KARÁSEK, Miroslav. V čase prázdninovém. *Kroměřížský zpravodaj*. 2006, č. 7–8, s. 3, X-XII

2. Průzkum jazykové kompetence

Slovem kompetence rozumíme souhrn znalostí, dovedností a vlastností umožňující jedinci provádět určité úkony.[48] Jazyková kompetence znamená schopnost užívat určitý jazyk a můžeme ji chápat jako propojení tří komponent: lingvistické, sociolingvistické a pragmatické. Lingvistická kompetence vyjadřuje rozsah a kvalitu znalostí (např. objem slovní zásoby, znalost gramatiky, ortografie) a zabývá se jejich využitím v praxi. Sociolingvistická kompetence se týká užívání jazyka ve vztahu k sociokulturním podmínkám (zdvořilostním pravidlům a způsobu komunikace mezi představiteli různých kultur, sociálních skupin, tříd apod.). Pragmatická kompetence zahrnuje užití jazykových prostředků tak, aby byly koherentní, funkční, plynulé, a zároveň poukazuje na schopnost uživatele jazyka rozpoznat různé typy textů, ironii, parodii apod.[49] Dle evropských lingvistů a lingvodidaktiků (odborníků zabývajících se teorií výuky cizích jazyků), kteří se podíleli na vydání Společného evropského referenčního rámce pro jazyky[50], by si měl každý uživatel jazyka jednotlivé kompetence postupně osvojit a rozvíjet je, aby dosáhl efektivního užívání jazyka a mohl se bez problému účastnit různých komunikativních aktů.[51]

Z definice jazykové kompetence vyplývá, že nestačí pouhá znalost jazyka, ale také způsob a správnost vyjadřovaní. Proto jsem zjišťovala nejen rozsah, ale také kvalitu jazykových mutací a pro posouzení jazykové vybavenosti personálu jsem využila jak sebehodnocení jednotlivých zaměstnanců, tak názory cizinců, kteří se dostali s personálem přímo do styku a mohli tak objektivně zhodnotit, jestli jejich vyjadřovací schopnosti jsou na odpovídající úrovni a umí své znalosti skutečně použít.

Následující podkapitoly zahrnují veškeré nashromážděné informace o jednotlivých zařízeních, službách a zaměstnancích. Evaluací zahraničních návštěvníků se zabývá kapitola číslo 3 a závěrečné shrnutí a vyhodnocení informací plynoucích z těchto dvou oddílů jsou obsaženy ve čtvrté kapitole.

---

[48] *Společný evropský referenční rámec pro jazyky: jak se učíme jazykům, jak je vyučujeme a jak v jazycích hodnotíme*. 2. české vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. str. 9

[49] Tamtéž, str. 110–131

[50] Dokument Rady Evropy, který se zabývá znalostmi cizích jazyků (popisuje, jaké znalosti a dovednosti jsou potřebné k účinné komunikaci a definuje úrovně ovládání jazyka)

[51] *Společný evropský referenční rámec pro jazyky: jak se učíme jazykům, jak je vyučujeme a jak v jazycích hodnotíme*. 2. české vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. str. 134

2.1 Turistické informační centrum (TIC)

Místo, které poskytuje největší množství informací a služeb jak pro místní obyvatele, tak pro návštěvníky všech národností, je bezesporu TIC. V Kroměříži se nachází od 7. ledna 2013 na adrese Velké náměstí 115 a mezi jeho služby patří především:

- poskytování veškerých informací o turistických cílech, kulturních a společenských akcí, ubytování, stravování a dopravě v Kroměříži a okolí
- nabídka propagačních materiálů
- zprostředkování průvodcovských služeb
- prodej suvenýrů, pohlednic a poštovních známek
- předprodej vstupenek na různé kulturní, společenské a sportovní akce
- úschovna zavazadel
- prodej jízdenek na vnitrostátní i mezinárodní dopravní linky společnosti Student Agency a LEO Express
- poskytnutí přístupu na internet
- kopírování, tisk a skenování pro veřejnost

Kroměřížské informační centrum umožňuje bezbariérový přístup, platbu kartou a poskytuje koutek pro nakrmení či přebalení dětí. V sezoně (květen–září) je otevřeno 7 dní v týdnu a mimo sezonu je v neděli zavřeno.[52]

Interiér je vkusně zařízený, najdeme zde mnoho polic a stojanů s různými letáky, brožurami a novinami, které jsou k dispozici volně k rozebrání, stoly se třemi počítači s přístupem na internet, velkou vitrínu s předměty na prodej (knihy, hrnky, placky, propisky, turistické známky, klíčenky…) a pult za kterým většinu času sedí dva zaměstnanci, kteří jsou připraveni odpovídat na veškeré dotazy, vyřizovat požadavky a poskytnout navíc další materiály, které nejsou vystaveny.[53]

TIC v Kroměříži je členem Asociace turistických informačních center České republiky a podle klasifikace informačních center se řadí do kategorie B (oblastní informační centrum).[54] Pro obdržení této kategorie musí TIC splňovat mimo základní požadavky jako poloha na veřejně přístupném místě, správné označení, prezentace na internetových stránkách, aktualizovaná databáze a základní vybavení (počítač, tiskárna

[52] TIC. *Turistický portál města Kroměříže* [online]. [cit. 2018-10-08]. Dostupné z: http://www.kromeriz.eu/informace/11-TIC.html
[53] Osobní návštěva, dne 26.9.2018
[54] Turistické informační centrum Kroměříž. *Asociace turistických informačních center České republiky* [online]. [cit. 2018-10-08]. Dostupné online z: http://www.aticcr.cz/turisticke-informacni-centrum-kromeriz/os-1088/p1=51

se skenerem/kopírkou, telefonní linka, propagační materiály a mapy) i standardní požadavky pro třídu B a těmi jsou:

- otevírací doba v hlavní turistické sezóně minimálně 6 dní v týdnu, min. 45 hodin týdně, celoročně minimálně 5 dní v týdnu, min. 40 hodin týdně (svátky nejsou hodnoceny)
- poskytování informací alespoň ve dvou světových jazycích, přičemž jeden z nich může být na úrovni pasivní znalosti
- umožnění veřejnosti přístupu na internet
- zprostředkování průvodcovské služby
- pracovníci se středoškolským a vyšším vzděláním
- nejméně jeden pracovník se musí alespoň jedenkrát ročně účastnit vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR, CzechTourism, nebo jiného vzdělávacího programu v oblasti cestovního ruchu[55]

TIC nemá své vlastní internetové stránky, ale informace o této organizaci nalezneme na turistickém portálu města Kroměříže, facebooku a různých cestovatelských stránkách. Vzhledem k tomu, že turistický portál umožňuje jazykovou mutaci v angličtině, němčině a polštině, cizinec si může vyhledat podrobnější informace o službách, otevírací době, adrese a dalších kontaktech v těchto třech jazycích.[56]

Celoročně pracují v TIC 4 zaměstnanci a během hlavní sezony jim vypomáhá jeden nebo dva brigádníci. Po každém zaměstnanci je vyžadována aktivní znalost anglického jazyka, slovem i písmem, a stálí zaměstnanci ovládají ještě druhý světový jazyk. Současný personál se dorozumí rusky, německy a francouzsky. Na směně jsou vždy přítomni minimálně dva zaměstnanci, přičemž každý z nich má kombinaci s anglickým jazykem jinou, takže se pokaždé nabízí návštěvníkovi alespoň 3 jazyky, kterými se může domluvit.[57]

TIC v Kroměříži nabízí různé brožurky, turistické noviny a mapy celkově v jedenácti světových jazycích. Nalezneme zde informace nejen o Kroměříži a větších městech v okolí, ale také o památkách UNESCO, partnerských městech, různých akcích a

---

[55] *JEDNOTNÁ KLASIFIKACE TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER ČESKÉ REPUBLIKY: METODIKA PRO CERTIFIKACI* [online]. Asociace turistických informačních center ČR ve spolupráci s agenturou CzechTourism, 2017 [cit. 2018-10-08]. Dostupné z: http://www.aticcr.cz/assets/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=2538

[56] TIC. *Turistický portál města Kroměříže* [online]. [cit. 2018-10-08]. Dostupné z: http://www.kromeriz.eu/informace/11-TIC.html

[57] Rozhovor s vedoucí TIC v Kroměříži Bc. Veronikou Ivanovou, dne 26.9.2017, ověření informací dne 10.10.2018

české kultuře. Návštěvníci mají k dispozici přes 200 cizojazyčných materiálů a na základě jejich analýzy jsem vypracovala tabulku, která vypovídá o jejich obsahu a jazycích, kterými jsou napsány.[58]

Tabulka č.1 Cizojazyčné materiály v TIC

Obsah	Jazyky[59]						
	en	de	pl	fr	ru	it	Jiné
Kroměříž	33	28	3	2	2	-	-
Zlínský kraj	8	5	3	-	3	2	-
Morava a Slezsko	12	6	5	2	3	5	2
Památky UNESCO	5	3	2	4	1	-	1
Gastronomie, folklor a tradice	7	2	1	-	2	1	-
Všeobecné informace o ČR	8	-	2	-	1	-	-
Partnerská města	9	2	7	6	-	-	3
Ostatní	10	2	1	7	-	1	1
Celkem	92	48	24	21	12	9	7

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky vyplývá, že nejvíce cizojazyčných materiálů je v anglickém jazyce (43,4 %) a v němčině (22,6 %). Dále jsou k dispozici různé materiály v polštině (11,3 %), francouzštině (9,9 %), ruštině (5,6 %) a italštině (4,2 %). Do jiných jazyků jsem zahrnula dvě brožurky o Brně (jednu ve španělštině, druhou v nizozemštině), brožurku v japonštině o památkách UNESCO, tři prospekty o slovenských partnerských městech ve slovenštině a letáček o VeronaCard ve španělštině.

Mezi propagačními materiály o Kroměříži můžeme najít jak velké průvodce městem, tak konkrétní prospekty o zámku, zahradách, kostelech, muzeu a náměstích. Informace o ubytování jsou z velké části pouze v českém jazyce, jen 3 ubytovací zařízení (Hotel Octárna, Medical & Wellness Centrum Harmony a Penzion u Kubesa) se prezentují v angličtině a Hotel Octárna jako jediný i v německém jazyce.

Další podstatnou část cizojazyčného materiálu tvoří malé knížečky s informacemi o celé Moravě a Slezsku, které obsahují především údaje o turistických cílech, velkých městech a mnohdy tam najdeme i mapu a povídání o kultuře, folkloru a zvycích u nás.

[58] Prošla jsem si všechny materiály, kterými TIC disponovalo v době mých dvou návštěv dne 26.9.2017 a 10.10.2018

[59] Pro výčet jazyků používám v tabulkách jejich kódy dle mezinárodní normy ISO 639-1. Všechny použité kódy uvádím v seznamu zkratek na konci práce.

Pokud tato část převažovala, řadila jsem materiály do kategorie Gastronomie, folklor a tradice.

Brožurky, které se zabývaly jednotlivými městy či přírodními památkami jsem rozdělila podle polohy mezi Zlínský kraj a již zmíněnou kategorii Morava a Slezsko. Počty těchto brožurek a letáků se neustále mění, neboť se postupně doplňují a TIC je získává třeba z různých veletrhů, výměnou vlastních propagačních materiálů s okolními městy apod. V době mé návštěvy[60] jsem našla letáky v cizím jazyce o Brně (7 různých jazyků), Olomouci, Přerově, Rožnově pod Radhoštěm, Boskovicích, menších městech a obcí v blízkosti Kroměříže (Chropyně, Holešov, Rymice) v angličtině a němčině. Do kategorie Zlínský kraj spadají také letáčky s informacemi o Baťovském principu v anglickém, německém a ruském jazyce.

Co se týče partnerských měst, nejvíce propagačního materiálu dodává francouzské město Châteaudun. V brožurách o samotném městě, které jsou k dispozici ve francouzském a jedna v anglickém jazyce, najdeme nejen všeobecné informace o městě a jeho památkách, ale také přehled cyklostezek, kempů a tipy na výlety v okolí. Město dodává i jiné materiály, například turistickou mapu regionu Val de Loire, letáky o zámcích na Loiře a přehled nejvýznamnějších památek Francie. Spoustu informačních letáčků najdeme i o městě Ružomberok, které se prezentuje ve slovenštině, angličtině, polštině, a dokonce jeden prospekt o památkové rezervaci lidové architektury Vlkolínec, která je městskou částí Ružomberku a spadá do památek UNESCO, je v němčině. Nitra dodává cizojazyčný materiál (všeobecné informace o městě, kalendář akcí a leták o partnerských městech) v angličtině a polštině. O rakouském, rumunském a polském partnerském městě toho v TIC moc nenajdeme, maximálně dva letáčky v mateřském jazyce daného města nebo v angličtině.

Mezi ostatní materiály jsem zařadila letáky o městech, turistických cílech a službách v zahraničí, které nespadají pod partnerská města.

Až na jednu brožuru o památkách UNESCO v japonštině, v TIC nenajdeme žádné materiály v jakémkoli asijském jazyce, i když japonských a čínských návštěvníků neustále přibývá a předpokládá se, že díky projektu „World Heritage Journeys in the European Union“ jich bude jezdit do Kroměříže daleko více. TIC nemá také co nabídnout pro nizozemské a španělské turisty, kteří jej navštěvují poměrně často.[61] Zatím sice není v plánu překlad letáků do zmiňovaných jazyků, protože TIC má své priority a potýká se

[60] Dne 10.10.2018
[61] Statistiky z let 2014–2018 poskytnuté vedoucí TIC paní Veronikou Ivanovou

s nedostatkem finančních prostředků na tisk všech žádaných a potřebných materiálů, nicméně většina těchto turistů se domluví anglicky a vystačí si s letáky v tomto jazyce. Největším nedostatkem podle personálu turistického informačního centra je absence cizojazyčného materiálu o akcích a událostech ve městě.

2.2 Turistický portál města Kroměříže

Dalším velkým zdrojem informací o všem, co město nabízí, je turistický portál dostupný na webových stránkách www.kromeriz.eu. Momentálně si lze vybrat ze čtyř jazykových mutací – češtiny, angličtiny, němčiny a polštiny[62], Odbor kultury a cestovního ruchu se ale snaží, aby každým rokem přibyla nová jazyková verze. Aktuálně zvažuje, jestli další mutací bude italština (kvůli historickému kontextu a zájmu přilákat více italských návštěvníků) nebo francouzština, která se zdá být nejvhodnější vzhledem k počtu zahraničních návštěvníků a dlouholeté spolupráci s francouzským partnerským městem.[63]

Stránky jsou přehledné, pěkně strukturalizované a jazyková mutace se dá přepínat pomocí malých vlaječek umístěných v horní liště. Hlavní stránka obsahuje vždy krátký článek o městě, propagační video, „žhavé tipy“ (v českém jazyce odkazy na různé akce, v cizích jazycích na expozici Karla Kryla, Lunety Maxe Švabinského, Arcibiskupské sklepy a půjčovnu koloběžek), mapu města a počasí na tři dny dopředu. Dále se pomocí hlavního menu dozvíme více informací o městě a jeho památkách, turistickém informačním centru, možnostech ubytování, sportovního vyžití a aktuální turistické sezóně. Česká verze webu poskytuje navíc podrobnější článek o historii města a významných domech, základní údaje o partnerských městech, kalendář akcí, kompletní turistickou nabídku (v cizojazyčných verzích jsou pouze krátké články se všeobecnými informacemi, nic konkrétního) a užitečné informace o dopravě (jak se dostat do města, parkování). Jedinou záložku, která není přeložena ani do jednoho jazyka, i když se objevuje na webu v cizojazyčných mutacích, představují „Multimedia“, které obsahují panoramatické prohlídky města, fotografie, videa, informace o mobilním turistickém průvodci a v sekci „Brožury, letáky“ si mohou návštěvníci stáhnout různé propagační materiály (mezi nimi i velké průvodce městem v angličtině, němčině, polštině a ruštině).

[62] Ke dni 13.4.2019
[63] Rozhovor s vedoucím Odboru kultury a cestovního ruchu Mgr. Pavlem Zrnou, dne 1.10.2018

Přes odkaz v základním menu se může návštěvník dále dostat na stránky Centrály cestovního ruchu Východní Moravy, které jsou přeloženy do němčiny, italštiny a polštiny. Na tomto webu naleznou cizinci nabídku tematických výletů na Východní Moravu s bohatým programem.[64]

Ačkoliv cizojazyčné verze webu poskytují kvalitní překlad, nalezneme zde drobné nedostatky zapříčiněné hlavně nepravidelnými aktualizacemi informací (na stránkách se vyskytují neplatné odkazy, neaktuální kontakty a promo již neexistujících nebo nefungujících zařízení). Dále je škoda, že i když se v české jazykové mutaci dají stáhnout propagační materiály v různých jazycích, v cizojazyčných verzích webu se k těmto odkazům návštěvník nedostane nebo je najdeme v již zmíněné záložce multimédií, která obsahuje pouze česky psaný text.

2.3 Památky UNESCO

Hlavně díky Arcibiskupskému zámku a dvěma zahradám, Podzámecké a Květné, do města přijíždí několik desítek tisíc zahraničních turistů. V roce 1995 se zařadil zámek společně se zahradami mezi národní kulturní památky a o tři roky později byl zapsán na Listinu světového dědictví UNESCO. Arcibiskupský zámek společně s Podzámeckou zahradou jsou v majetku Arcibiskupství olomouckého a Květnou zahradu vlastní a spravuje stát.

Veškeré informace o prohlídkových okruzích, vstupném, návštěvní době a různé aktuality (třeba omezení návštěvní doby, zavření zahrad atd.) se dozví turista na webových stránkách Národního památkového ústavu www.zamek-kromeriz.cz/. Web je přeložen do třech jazyků: angličtiny, němčiny a polštiny. V jazykových mutacích se občas objeví nějaká česká fráze, nadpis nebo odkaz přesměrující na českou verzi webu (například v případě tipů na výlet), jinak je ale web velmi pěkně zpracovaný, přehledný a kvalitně přeložený.[65]

O kroměřížském zámku a zahradách se cizinec může také dozvědět ze stránek Českého dědictví UNESCO[66], kde lze nastavit čínskou, německou, anglickou, španělskou, francouzskou, italskou, japonskou, nizozemskou, polskou a ruskou

[64] *Tschechien wie Sie es nicht kennen: Czech Republic Land of Stories* [online]. [cit. 2018-12-12]. Dostupné z: http://www.moravia-czech.eu/
[65] Archbishop's Chateau and Gardens Kroměříž. *Národní památkový ústav* [online]. [cit. 2019-02-26]. Dostupné z: https://www.zamek-kromeriz.cz/en
[66] Kroměříž. *České dědictví UNESCO* [online]. [cit. 2019-01-14]. Dostupné z: http://en.czech-unesco.org/kromeriz/introduction/

jazykovou mutaci, z oficiálních stránek UNESCA[67], který poskytuje informace v angličtině a francouzštině, z již zmíněných World Heritage Journeys in the European Union[68] a dalších.

2.3.1 Arcibiskupský zámek

Původně gotický hrad, přetvořený na renesanční zámek a v polovině 17. století přestavěn do současné podoby ve slohu raného baroka, v minulosti sloužil jako reprezentační sídlo olomouckých biskupů a arcibiskupů. Největší podíl na jeho současné podobě mají italští architekti Filiberto Lucchese a Giovanni Pietro Tencalla, kteří byli pověřeni biskupem Karlem z Lichtensteinu-Castelkornu vytvořením projektu a zahájením rekonstrukce zámku po třicetileté válce. V roce 1949 byl zámek zpřístupněn veřejnosti a roku 1963 doplnila tradiční prohlídky sálů obrazová galerie.[69] Zámek i jeho sbírky jsou průběžně restaurovány a obnovovány. V současnosti se pracuje na rozšíření prohlídkových okruhů o komnaty ve věži (kde vzniknou expozice Klenotnice pozdního středověku a Královská návštěva v Kroměříži) a Mlýnskou bránu (s výstavou Historie arcibiskupské gardy). Zásadnější bude i oprava Sněmovního sálu, střechy a restaurování vybavení v Letním a Zimním bytě.[70]

Analýzu jazykové vybavenosti začneme u psaných informací. Hned u vstupu do objektu zámku nalezneme na fasádě ve čtyřech jazycích (kromě češtiny také v angličtině, francouzštině a němčině) zmínku o zapsání zámku a zahrad do dědictví UNESCO a uznání jeho světového významu a jedinečnosti. Na nádvoří si může turista přečíst v angličtině návštěvní řád, orientační plán, informace o institucích sídlících na zámku, vstupném, trase UNESCO, popřípadě údaje o dočasné výstavě. Přeloženy jsou také směrovky a lapidárium vystavující kamenné a sádrové znaky olomouckých biskupů, arcibiskupů a erby šlechticů. V prostorech u pokladen se nacházejí velké panely, kde jsou psány v českém a anglickém jazyce základní informace o zámku, zahradách, zámecké

---

[67] Gardens and Castle at Kroměříž. *UNESCO World Heritage Centre* [online]. [cit. 2019-01-14]. Dostupné z: https://whc.unesco.org/en/list/860/

[68] Gardens and Castle at Kroměříž, Czech Republic. *World Heritage Journeys of Europe* [online]. [cit. 2019-01-14]. Dostupné z: https://visitworldheritage.com/en/eu/gardens-and-castle-at-krom-czech-republic/7df6643d-3577-4d9f-be33-cc4e36aeadbc

[69] ZATLOUKAL, Ondřej a kol. Dějiny Arcibiskupského zámku v Kroměříži. *Arcibiskupský zámek a zahrady v Kroměříži: průvodce*. Kroměříž: Národní památkový ústav a Muzeum umění Olomouc, 2011, s. 25–37.

[70] PROCHÁZKOVÁ, Petra. Památky UNESCO v Kroměříži čekají vylepšení za čtvrt miliardy. *IDNES.cz* [online]. 16.5.2018 [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zlin/zpravy/podzamecka-zahrada-arcibiskupsky-zamek-kromeriz-rekonstrukce.A180509_400200_zlin-zpravy_ras

sbírce, národním památkovém ústavu, národním centru zahradní kultury a muzeu umění Olomouce.

Na pokladnách se vyžaduje po zaměstnancích pouze základní znalost angličtiny a vzhledem k tomu, že přes sezónu pracuje za pokladnami spoustu brigádníků, občas se tam cizinec domluví i jiným jazykem, nejčastěji němčinou. Turista si zde může koupit různé publikace (v cizích jazycích třeba Archbishop's chateau & gardens in Kroměříž, Kroměříž – Květná zahrada 1691: Flower Garden – Kremsier 1691[71], Gemäldegalerie Kroměříž[72]), DVD (Olomoucké baroko. Výtvarná kultura let 1620–1780[73]), CD (Sborové cykly českých mistrů – Moravští mandrigalisté[74]), pohlednice, turistické známky a vstupenky na jednotlivé prohlídkové trasy.[75]

Arcibiskupský zámek je možné projít si s průvodcovským výkladem v českém, anglickém i německém jazyce. Prohlídka v anglickém či německém jazyce se uskutečňuje většinou na objednání předem, výjimečně pak je možné provést turisty bez předchozí rezervace, pokud má nějaký průvodce zrovna volno. Za prohlídku v cizím jazyce se platí dvojnásobek a zámek přesně neeviduje, kolik prohlídek je uskutečňováno v cizích jazycích za rok. Odhadem by to bylo přes sto prohlídek v angličtině a okolo padesáti v němčině. V roce 2018 bylo na zámku zaměstnáno 11 průvodců, z toho dva prováděli v anglickém a dva v německém jazyce. Některé cestovní kanceláře či skupiny si však zajišťují průvodce sami. Zahraničním návštěvníkům je také k dispozici psaný text v devíti jazycích (angličtině, němčině, polštině, francouzštině, ruštině, italštině, španělštině, nizozemštině a maďarštině), takže cizinci mohou absolvovat prohlídku kdykoliv v naplánovaných časech prohlídek v českém jazyce a číst si text z materiálů poskytnutých průvodcem. Texty zahrnují kromě výkladu o zámku a zahradách také informace o obecných českých dějinách a jejich rozsah se liší podle daného jazyka. Nejpodrobnější výklad obsahuje anglická a německá verze, a naopak nejméně textu zahrnují materiály v nizozemštině a maďarštině, jelikož právě z těchto zemí Arcibiskupský zámek moc turistů nenavštěvuje. V současné době se ale pracuje na korekci a rozšiřování tištěných textů, protože budou upraveny prohlídkové trasy a zámek se rekonstruuje.[76]

---

[71] Kniha se souběžným textem v českém a anglickém jazyce
[72] Publikace o zámecké obrazárně v němčině
[73] Dokument namluvený ve třech jazycích (čeština, angličtina a němčina)
[74] Název na obalu CD je přeložen do polštiny, angličtiny a francouzštiny
[75] Osobní návštěva dne 27.9.2018
[76] Rozhovor s vedoucí návštěvnického provozu Arcibiskupského zámku a zahrad v Kroměříži Kateřinou Tomečkovou, dne 16.10.2018

V prostorách zámku se nachází také čokoládovna s kavárnou, která nabízí venkovní i vnitřní posezení. U venkovního posezení jsem zpozorovala poznámku na stolech v českém i anglickém jazyce, aby si zákazníci objednávali u pokladen. Veškerá nabídka, jak v nápojovém lístku, tak vevnitř na tabulích a popiscích u produktů, je prezentována pouze v českém jazyce a podle zaměstnanců není potřeba nic překládat, protože cizinci si stejně objednávají u pokladny, kde se domluví bez problémů. V čokoládovně/kavárně se dá platit kartou i eurem. Všichni zaměstnanci hovoří komunikativní angličtinou a jeden navíc ovládá základy němčiny.[77]

2.3.2 Podzámecká zahrada

Budování Podzámecké zahrady bylo zahájeno již na konci středověku za účelem výstavby užitkové zahrady a obory pro chov vysoké zvěře. Ze zelinářské a ovocnářské zahrady se stala v 17. století zahrada barokní, která byla v 19. století přeměněna na stylový krajinářský park.[78] V současnosti je na rozloze 64 hektarů vysázeno přes 200 druhů vzácných stromů, zachováno několik staveb, soch, fontán a důmyslný vodní systém s několika potůčky a rybníky, vytvořeno pár okrasných tvarovaných záhonů a vybudována Minizoo s výběhy, voliérami a klecemi pro primáty, kopytníky, exotické ptactvo a drobná zvířata.

Podzámecká zahrada je otevřena po celý rok, 7 dní v týdnu, pouze v případě nepříznivého počasí např. dlouhodobých dešťů či silného větru (kdy hrozí spadnutí některých starých stromů) je veřejnosti uzavřena. Otevírací doba se liší podle období v roce, kdy přes hlavní sezónu (1.5. – 14.9.) je otevřena od 7:00 do 19:30 a nejkratší otevírací doba je od listopadu do března, kdy je Podzámecká zahrada zpřístupněna pouze do 15:30.[79] Do Podzámecké zahrady může návštěvník vejít třemi vchody: z ulice Vejvanovského, Na Kopečku nebo ze Sněmovního náměstí (hlavní vstup nacházející se vedle Arcibiskupského zámku).

Před každým z těchto vchodů najdeme informační tabuli o otevírací době, kontakt na parkový dozor zahrady a piktogramy znázorňující zákaz vstupu se psem a jízdním kolem. Do anglického jazyka je přeložen nápis, o jaký objekt se jedná, a otevírací doba. Dále se u každého vchodu nachází přenosná tabule s informacemi o komentovaných projížďkách

[77] Rozhovor se zaměstnanci, září 2018
[78] ZATLOUKAL, Ondřej a kol. Průvodce Podzámeckou zahradou. *Arcibiskupský zámek a zahrady v Kroměříži: průvodce*. Kroměříž: Národní památkový ústav a Muzeum umění Olomouc, 2011, s. 181–183.
[79] Podzámecká zahrada. *Národní památkový ústav* [online]. [cit. 2018-09-18]. https://www.zamek-kromeriz.cz/cs/informace-pro-navstevniky/prohlidkove-okruhy/9433-podzamecka-zahrada

vláčkem v Podzámecké zahradě a historickém centru města uskutečňovaných společností History tour Kroměříž. V předchozích letech byla na tabulích pouze fráze v anglickém jazyce „Audio guide in:“ po které následovaly piktogramy vlajek znázorňující nabízené jazyky projížděk, ale v roce 2018 si nechala společnost udělat nové tabule kvůli změně ceníku a drobné úpravě rozpisu jízd, a na těchto tabulích najdeme všechny informace jen v češtině.[80] Orientační tabule s malým textem o Podzámecké zahradě, návštěvním řádem a plakáty odkazující na akce ve městě jsou psány pouze v českém jazyce. Stejně je to tak i s malými popisky památných či vzácných stromů a zvířat nacházejících se v podzámecké minizoo, které jsou ale navíc doplněny latinskými názvy.

V Podzámecké zahradě najdeme dvě občerstvení, které jsou otevřené pouze během letní sezóny. Zahradní občerstvení nabízí příjemné venkovní posezení u zámku, nejrůznější teplé a studené nápoje, něco malého k jídlu (langoše, sendviče, hranolky…) a drobné turistické předměty (pohledy, turistické známky atd.). Přes léto zde pracuje přibližně 20 zaměstnanců, většinou se jedná o mladé brigádníky, a tudíž se jazyková vybavenost každým rokem liší. Nicméně na základě výpovědi majitelů neměl žádný cizinec problém se domluvit a běžně se setká se zaměstnanci, kteří ovládají výborně anglický, francouzský či německý jazyk. Majitelé si nechali přeložit veškerou nabídku do anglického jazyka, kterou mají vytištěnou ve formě jídelníčku, schovanou v prostorách kuchyně (mají pouze jednu kopii), ale vůbec ji nevyužívají, protože nabídku se cizinec dozví od zaměstnanců přímo u okýnka, kde si rovnou objedná.[81] Další občerstvení (Kavárna Sezóna) se nachází u Dlouhého rybníka, taktéž nabízí jen venkovní posezení a nabídka jídel a nápojů není tak rozsáhlá. Jídelní a nápojový lístek má pouze v českém jazyce a co se týče zaměstnanců, ti se každým rokem také mění, jelikož se jedná o sezónní práci. V roce 2018 zde pracovalo 10 zaměstnanců, z toho 8 ovládalo jen český a anglický jazyk (6 zaměstnanců na lepší, komunikativní úrovni, 2 ovládali spíše základy), jedna servírka se domluvila i německy a jedna mluvila s cizinci pouze česky (spoléhala se na neverbální komunikaci a pomoc kolegů).[82]

[80] Více o této společnosti a zaměstnancích v kapitole 2.9.1. Průvodcovské služby
[81] Rozhovor s majiteli občerstvení, dne 30.9.2018
[82] Rozhovor se zaměstnanci, září 2018

2.3.3 Květná zahrada

Již v 17. století, kdy byla původně vystavěna jako italská zahrada zvaná Libosad, představovala Květná zahrada přelomovou fázi vývoje evropského umění spojením prvků pozdní renesance a klasického baroka, které činí tuto zahradu zcela ojedinělou v širším evropském kontextu. Díky revitalizaci narušených částí v polovině 20. století a rozsáhlé rekonstrukci v letech 2012–2014 si do dnešní doby zachovala svou historickou podobu a návštěvníci tak mohou obdivovat dokonalé spojení zahradní architektury s uměním. Mezi dominanty zahrady patří Rotunda, v jejíž centrální části se nachází Foucaultovo kyvadlo dokazující otáčení Země kolem její osy, a Kolonáda s vyhlídkovou střešní terasou a galerií se sochami a bustami antických bohů, mytologických bytostí, hrdinů a osobností z dějin starého Řecka a císařského Říma.[83]

Ve vstupním objektu, kterým musí projít každý návštěvník, se nachází pokladna, velká tabule s popisy a cenami prohlídkových okruhů v Květné zahradě a na zámku, mapa trasy UNESCO, malý plastický model zahrady, velké tabule s texty v českém a anglickém jazyce o budování Květné zahrady, Národním centru zahradní kultury apod., obchůdek se suvenýry a sazeničkami rostlin a informační dotykový kiosek, kde se dozví návštěvník základní informace o Květné a Podzámecké zahradě, zámku i mincovně v pěti jazycích (v češtině, angličtině, němčině, francouzštině a ruštině).

Za pokladnou se střídají dva zaměstnanci, kteří mluví anglicky a německy. Při zakoupení vstupu do Květné zahrady nabízí návštěvníkům plánek v českém nebo anglickém jazyce, který zahrnuje základní informace o Květné zahradě, a pokud se v zahradě koná nějaká akce nebo výstava (např. Hortus Magicus, výstava Kamélie dell´arte), materiály jsou většinou k dispozici také v těchto dvou jazycích.[84] Ve vitrínách za pokladnami můžeme shlédnout nabídku věcí k zakoupení, například podrobnějšího tištěného průvodce v českém, anglickém i německém jazyce, různé publikace (v cizích jazycích již zmíněné knihy *Archbishop's chateau & gardens in Kroměříž* a *Kroměříž – Květná zahrada 1691: Flower Garden – Kremsier 1691)*, turistické známky, pexeso, omalovánky pro děti apod.

Květnou zahradu si návštěvník může projít sám, bez průvodce, v kterémkoli čase v otevíracích hodinách a na objednání předem v anglickém a německém jazyce. Pro prohlídky v českém jazyce jsou předem stanovené časy, které návštěvníci vidí na

[83] ZATLOUKAL, Ondřej a kol. Průvodce Květnou zahradou. *Arcibiskupský zámek a zahrady v Kroměříži: průvodce*. Kroměříž: Národní památkový ústav a Muzeum umění Olomouc, 2011, s. 197–199.
[84] Rozhovor se zaměstnanci, dne 13.3.2018

pokladnách zámku a Květné zahrady. Co se týče prohlídek v cizím jazyce, není jich ročně uskutečňováno tolik (maximálně 20), jelikož cizinci preferují prohlédnout si zahradu sami v klidu a odrazuje je i délka prohlídky, která trvá 90 minut.[85]

V roce 2017 byla možnost projít si Květnou zahradu s průvodcem v mobilním telefonu či tabletu díky aplikaci, kterou si mohl kdokoliv zdarma stáhnout na své chytré zařízení. Tato aplikace, která obsahovala mapu a devatenáct stanovišť s textem a audionahrávkami o nejdůležitějších částech zahrady a jejich stavbách, nabízela uživateli informace celkem v devíti jazycích. Kromě češtiny si mohl uživatel zvolit výklad v angličtině, němčině, francouzštině, italštině, španělštině, ruštině, polštině a čínštině. Texty a mluvené komentáře doplňovaly současné i historické fotografie a plány na budování zahrady.[86]

2.4 Další turistické cíle

2.4.1 Biskupská mincovna

Mincovna vybudovaná v 17. století biskupem Karlem z Lichtensteinu-Castelkorna, která se stala poslední dochovanou mincovnou na Moravě, shromažďuje kolekci přes deset tisíc kusů mincí a medailí. Svým rozsahem a uměleckou hodnotou se počítá k předním kolekcím církevních ražeb na světě a jedná se o nejvýznamnější numismatický soubor v České republice. Stála expozice zaměřená na dějiny mincovnictví a medailérství olomouckých biskupů a arcibiskupů, mincovní stroje a nástroje ze 17. století, medaile z Kroměřížska a historii peněz na Moravě byla zpřístupněna veřejnosti v roce 1998.[87] Součástí mincovny je také Arcibiskupská vodárna dokumentující úroveň vodárenské techniky z přelomu 19. a 20. století a Galerie Orlovna, která je využívána jako multifunkční kulturní prostor, kde se pořádají různé výstavy, workshopy, koncerty apod.[88]

Biskupská mincovna společně s vodárnou a Galerií Orlovna byla v letech 2008–2017 otevřena pouze v sezóně (od května do září) 5 dní v týdnu, v roce 2018 byla zpřístupněna veřejnosti pouze na jeden měsíc (od 30.7. do 31.8.) a vypadá to, že provoz pro příští rok

---

[85] Rozhovor s vedoucí návštěvnického provozu Arcibiskupského zámku a zahrad v Kroměříži Kateřinou Tomečkovou, dne 16.10.2018

[86] Květná zahrada nabízí nově jako průvodce mobilní aplikaci. *Kroměřížský deník* [online]. 26.4.2017 [cit. 2019-01-17]. Dostupné z: https://kromerizsky.denik.cz/zpravy_region/kvetna-zahrada-nabizi-nove-jako-pruvodce-mobilni-aplikaci-20170425.html

[87] ZATLOUKAL, Ondřej a kol. Průvodce Arcibiskupskou mincovnou. *Arcibiskupský zámek a zahrady v Kroměříži: průvodce*. Kroměříž: Národní památkový ústav a Muzeum umění Olomouc, 2011, s. 177.

[88] GALERIE ORLOVNA – MINCOVNA – VODÁRNA. *Galerie-Orlovna.cz* [online]. [cit. 2019-01-25]. Dostupné z: http://www.galerie-orlovna.cz/index/article/page/1008

se už neobnoví. Důvodem je totiž nízká návštěvnost (maximálně 5 000 návštěvníků ročně) a podle předsedy správní rady Galerie Orlovna Aleše Vrtala i vysoké provozní náklady a zvýšení nájemného ze strany Arcibiskupství olomouckého, které vzhledem k církevním restitucím objekt vlastní.[89]

2.4.2 Arcibiskupské vinné sklepy

V podzemí zámku najdeme vinné sklepy založené již v 13. století olomouckým biskupem Brunem ze Schaumburku, které nabízí širokou škálu mešních vín k prodeji a prohlídku sklepů spojenou s degustací. I když se blízko vstupu do vinotéky může kolemjdoucí dočíst informace o možnosti prohlídky sklepů a degustaci vín v angličtině, přesto se prohlídky uskutečňují pouze v českém jazyce (tato informace v anglickém překladu chybí). Výjimečně pak v rámci nějaké předem domluvené akce je k dispozici překladatel, který tlumočí výklad do angličtiny anebo skupině cizojazyčných návštěvníků překládá jejich průvodce. V roce 2018 však nebyl o prohlídky sklepů ze strany zahraničních turistů velký zájem a uskutečnily se pouze dvě prohlídky s polskými skupinkami. Co se týče zaměstnanců vinotéky, pouze jedna prodavačka ovládá angličtinu na komunikativní úrovni a druhá (starší paní v důchodu) se domlouvá se zahraničními turisty pouze na bázi jednoduchých slov a neverbální komunikace.[90]

2.4.3 Kostely

Dalším důkazem o bohatém církevním životě ve městě jsou kroměřížské kostely. Největší z nich, kostel svatého Mořice, byl postaven v gotickém stylu již ve 13. století biskupem Brunem ze Schauenburgu, který je zde pochován před hlavním oltářem. Kostel v minulosti několikrát vyhořel nebo byl poškozen, a proto byl často rekonstruován, rozšiřován a upravován až do 19. století. Každá renovace po sobě něco zanechala, a proto můžeme obdivovat vybavení interiéru a památky z různých epoch.[91] Kostel svatého Jana Křtitele byl vybudován piaristy v 18. století na místě bývalého románského kostela se špitálem založeným johanity. Díky rokokovým a sentimentálním prvkům byl interiér tohoto kostela zhodnocen jako jeden z nejkrásnějších na Moravě.[92] Farní kostel Panny

---

[89] OMELKA, Jakub. Osud kroměřížské mincovny je nejasný. *Kroměřížský deník: extra*. 12/2018, str. 2.
[90] Rozhovor se zaměstnankyní Arcibiskupských sklepů, dne 23.10.2018
[91] FIŠER, Zdeněk a Jiří KROUPA. Chrám sv. Mořice. *Kroměříž: průvodce městem*. Brno: Muzejní a vlastivědná společnost v Brně, 1991, s. 63–65.
[92] FIŠER, Zdeněk a Jiří KROUPA. Chrám sv. Jana Křtitele. *Kroměříž: průvodce městem*. Brno: Muzejní a vlastivědná společnost v Brně, 1991, s. 57–58.

Marie pochází z raného středověku, avšak z původního kostela se zachovalo jen jádro věže. Dnešní podobu kostela s barokním interiérem mu dal v 18. století architekt Ignác Cyrani von Bolleshaus, který se nechal inspirovat pražským chrámem sv. Klimenta.[93] Posledním kostelem ve městě je pravoslavný kostel svatého Cyrila a Metoděje, který byl postaven v byzantském stylu a slouží jako upomínka na rumunské osvoboditele města a biskupa Gorazda.[94]

Kostel svatého Cyrila a Metoděje nacházející se na Slovanském náměstí není moc navštěvovaný turisty kvůli jeho menším rozměrům a vzdálenosti od centra města. Další tři kostely, kostel svatého Mořice, kostel svatého Jana Křtitele a kostel Panny Marie si mohou celoročně turisté sami prohlédnout, a v období od května do září v rámci projektu Otevřené brány využít služeb průvodce a nechat si povědět něco o historii, architektuře a objektech v kostelích. Bezplatnou prohlídku není třeba dopředu objednávat, ale občas se na farnost hlásily přijíždějící autobusy se skupinou turistů, a díky tomu se průvodce mohl lépe připravit a vyhradit si svůj čas speciálně pro ně. Průvodci v kostelech byli vyškoleni a připraveni provádět turisty jak v českém, tak v anglickém a/nebo německém jazyce. V rámci tohoto projektu se vydaly i tištěné materiály v anglickém, německém, polském a italském jazyce. Ze zahraničních turistů mělo zájem o prohlídky v roce 2018 hodně Poláků a Italů. Ti absolvovali prohlídku buď v anglickém jazyce nebo si přečetli základní informace v již zmíněných materiálech (jedna stránka A4 se základními údaji o historii a objektech v kostelu).[95] K návštěvě kostelů vyzívají také propagační materiály „Kroměříž duchovní“ v italském a polském jazyce dostupné v TIC a na webových stránkách města. Více informací si o nich mohou turisté přečíst v brožurce věnované všem kostelům v anglickém či německém jazyce. (Tato brožurka se nachází pouze v TIC.) V některých kostelech nalezneme nástěnku s rozpisem bohoslužeb, články/letáky o dění ve farnosti nebo krátké povídaní o historii kostela či působení duchovních. Všechny tyto informace jsou psány pouze v českém jazyce.

2.4.4 Muzeum Kroměřížska

Muzeum sídlí na Velkém náměstí a nabízí k prohlídce tři stále expozice (Historie ukrytá pod dlažbou města, Památník Maxe Švabinského, do ledna roku 2018 Příroda a

[93] FIŠER, Zdeněk a Jiří KROUPA. Farní kostel Nanebevzetí P. Marie. *Kroměříž: průvodce městem*. Brno: Muzejní a vlastivědná společnost v Brně, 1991, s. 91.
[94] Kostely a kaple. *Turistický portál města Kroměříže* [online]. [cit. 2019-02-11]. Dostupné z: http://www.kromeriz.eu/covidet/prehled/35-Kostely-a-kaple.html
[95] Rozhovor se zástupkyní farnosti sv. Mořice Janou Mikešovou, dne 12.11.2018

člověk[96]) a dvě výstavy, které se po určité době mění. Stálé expozice mají popisky v českém a anglickém jazyce, dočasné pouze v češtině.

Návštěvnost muzea zahraničními turisty každým rokem roste, ale přesto ještě nepřekročila hranici přes tisíc návštěvníků ročně.[97] Nejčastěji se zaměstnanci na pokladnách setkávají ze zahraniční klientely se Slováky, Poláky a Rusy. Ve vstupní hale jsou k dispozici návštěvníkům letáky v angličtině o dvou stálých expozicích, které lze momentálně zhlédnout v návštěvní době a k prodeji se nabízí turistické známky, nálepky, propisky i různé publikace (občas i v cizích jazycích).

Co se týče jazykové vybavenosti, v roce 2014 absolvovali zaměstnanci muzea jazykový kurz anglického, německého nebo italského jazyka. Zaměstnanci na pokladnách ale přiznali, že i po absolvování čtyřměsíčního kurzu nepociťují významné zvýšení jazykové úrovně a nadále se dorozumívají s cizinci na základě jednoduchých a základních slov. Všechny pokladní používají při komunikaci s cizinci hlavně angličtinu, dvě z nich se ještě domluví rusky. Jednou za čas jsou v muzeu uskutečňovány prohlídky s průvodcem, tyto prohlídky se ale s cizinci realizují málokdy a pouze jeden průvodce hovořící angličtinou na pokročilejší úrovni je schopný je provést.[98]

Webové stránky muzea nabízejí jazykovou mutaci v angličtině, v této verzi ale nalezneme podstatně méně informací než v češtině. Přeloženy jsou základní údaje o stálých expozicích, chropyňském zámku, větrném mlýnu u Velkých Těšan a výstavě v Rymicích (které spravuje muzeum Kroměřížska), otevírací doba všech objektů, vstupné a kontakty.[99]

2.4.5 Expozice Karla Kryla

Jedinečnou expozici o kroměřížském rodákovi Karlovi Krylovi lze zhlédnout v budově Starého Pivovaru na ulici Prusinovského pár kroků od hlavního náměstí. Nejedná se o klasickou výstavu s umělcovými osobními věcmi, muzejními exponáty a dlouhém povídaní o jeho životě, ale výstava má hlavně vyvolat v návštěvníkovi nějaké emoce, umožnit nahlédnutí do Krylových myšlenek a vcítit se do toho, co on sám prožíval. Každá část expozice se věnuje jedné z jeho písní, některé si můžeme

[96] Momentálně se pracuje na nové stálé interaktivní expozici o historii Kroměřížska v 19. a 20. století
[97] Vyhodnocení na základě výročních zpráv muzea dostupné online na: http://www.muzeum-km.cz/museum_annual.php
[98] Rozhovor se zaměstnanci, dne 5.3.2019
[99] *Muzeum Kroměřížska* [online]. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: http://www.muzeum-km.cz/index.php?language=en

poslechnout i ve čtyřech oddělených místnostech. Expozici tvoří i zrcadla popsané jeho milostnou poezií, básně vyryté do dlaždic a umělecké instalace, které zhmotňují texty jeho největších skladeb.[100]

Expozici navštěvují hodně čeští a slovenští turisté, jednou za čas ale projeví zájem i cizinci. Ti přichází hodně na doporučení známých a pokud dopředu na pokladně vědí, že přijde někdo nemluvící česky, je možné zajistit mu prohlídku v anglickém jazyce. Při zakoupení vstupu pokladní vždycky nabídne návštěvníkovi leták s informacemi o expozici, kde si může přečíst vše důležité, a pak se jen kochat vystavenými exponáty a poslechnout si autentické nahrávky Krylových písní.[101]

Jelikož cílem je hlavně probudit v návštěvníkovi nějaké pocity, kromě základních informací a textů Krylových básní a písní tu žádné popisky ani psaný výklad nenajdeme. Na výstavě je tudíž vše psáno česky, nicméně zahraničním návštěvníkům jsou k dispozici na pokladně a v TIC letáky o expozici s krátkým povídáním k jednotlivým exponátům a údaji o umělcova životě v anglickém a německém jazyce.

2.5 Ubytování

V současné době se nachází v Kroměříži 36 ubytovacích zařízení, z toho je 8 hotelů, 9 penzionů, 1 hostel, 6 privátních apartmánů, 5 ubytoven, 5 domovů mládeže a 2 cyklokempy. Všechny hotely jsou čtyřhvězdičkové, jejich celková kapacita čítá 261 lůžek, přičemž největší množství nocležníků pojme Hotel Octárna s kapacitou 51 lůžek. U penzionů je to celkově 172 míst, kdy 47 náleží penzionu U Kubesa (zbývající penziony mají kapacitu značně menší).[102] Tyto čísla dokazují jeden z problémů týkajícího se cestovního ruchu ve městě, a to nedostatečné kapacity pro ubytování autobusového zájezdu či větší skupiny lidí v jednom zařízení. I když domovy mládeže disponují větším počtem lůžek, pokoje pro veřejnost nabízí spíše v období letních prázdnin a kvůli nižší kvalitě ubytování nejsou cizinci preferovány. Další alternativu ubytování většího zájezdu představuje dvouhvězdičkový hotel Hvězda ve vedlejší obci Vážany s kapacitou 71 lůžek[103] a penzion Zlobice vzdálený 5 km od Kroměříže s kapacitou až 85 lůžek.[104]

---

[100] Osobní návštěva, dne 6.3.2019
[101] Rozhovor s pokladní, dne 6.3.2019
[102] Ubytování. *Turistický portál města Kroměříže* [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: http://www.kromeriz.eu/ubytovani/9-Ubytovani.html, doplněné a aktualizované vlastním výzkumem
[103] *Hotel Hvězda* [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: https://www.hvezdahotel.cz/ubytovani.html
[104] Ubytování - Wellness penzion Zlobice. *Wellness penzion a restaurace Zlobice u Kroměříže* [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: http://www.penzionzlobice.cz/penzion-apartmany

Pokud cizinci navštíví město v rámci turistického zájezdu, většinou přespí v jiném městě. Cestovní kanceláře mají totiž zpravidla Kroměříž v nabídce pouze jako zastávku při objevování Jižní Moravy a často je na programu dne přejezd do dvou či více měst. Na základě průzkumu internetových stránek cestovních kanceláři jsem zjistila, že nejčastěji je návštěva Kroměříže spojená s výletem do Olomouce[105] či Brna[106], přičemž ubytování má daný zájezd zařízený právě v těchto městech. V letních měsících jsou navíc často všechny kapacity naplněné, a to přispívá k tomu, že turisté nemají jinou možnost a musí si sehnat nocleh jinde.

Pro podrobnější výzkum nabízených služeb a jazykové kompetence jsem vybrala ubytovací zařízení, které jsou nejčastěji využívány zahraničními hosty, ostatní jsou shrnuty v poslední podkapitole.

2.5.1 Hotel Octárna ****

Hotel Octárna patří k nejžádanějším a nejprestižnějším ubytovacím zařízení v Kroměříži a okolí. Najdeme ho na adrese Tovačovského 318 jako součást areálu Octárna, který zahrnuje hotel, restauraci, wellness centrum, kapli sv. Kříže, lunety Maxe Švabinského, Štědrý dvůr (obchod s dekoracemi do bytu), nehtové studio a centrum pro redukci nadváhy a výživové poradenství.

Každoročně se zde ubytuje okolo tisíce zahraničních hostů, přičemž se jedná většinou o německy mluvící klientelu (Němci a Rakušáci). Zahraniční klientelu tvoří také Poláci, Francouzi, Švýcaři, Angličani a Maďaři. V hotelu Octárna se nejčastěji ubytovávají cizinci, kteří přijeli do města nebo okolí za businessem a vyžadují ubytování na vyšší úrovni. V dřívějších letech byl poměr zahraničních a tuzemských hostů velmi vyrovnaný (zhruba 54 % klientů tvořili cizinci), nyní se ale každým rokem zvyšuje počet české klientely a nad těmi zahraničními převažuje.[107]

Co se týče prezentace hotelu, oficiální internetové stránky jsou přeloženy do anglického a německého jazyka. Zahraniční návštěvník zde najde veškeré informace o ubytování, službách, restauraci, wellness, výhodných balíčcích a možnosti nechat si zorganizovat celou svatbu a strávit svůj významný den v komplexu Octárna. Jediným

---

[105] Entre Danube et paradis de Bohême: Description. *Buchard Voyages* [online]. [cit. 2019-01-18]. Dostupné z: https://www.buchard.ch/voyage/entre-danube-paradis-de-boheme/

[106] Czech and Slovak Grand Tour: Itinerary. *Travel Slovakia* [online]. [cit. 2019-01-18]. Dostupné z: http://www.travelslovakia.sk/slovakia-trips/czech-slovak/czech-slovak-grand-tour.php, TSJECHIE EN ZIJN UNESCO-ERFGOED: Praag, Moravië en Zuid-Bohemen. *Voyages Ictam reizen*[online]. [cit. 2019-01-18]. Dostupné z: http://www.ictam.com/Site_pages_NL/-EUROPE/tsjechie_n.html

[107] Dle statistik poskytnutých manažerkou hotelu Sandrou Páralovou, dne 24.8.2017

prvkem, který trošku kazí dojem z velmi dobře zpracovaných stránek, je odstavec u obou jazykových mutací „Služby recepce“, který nebyl přeložený ani do jednoho jazyka a byl ponechán na stránkách u cizojazyčného textu o ubytování v češtině.[108]

V celém areálu je několik popisů a směrovek (restaurace, čísla pokojů…), kdy převážná většina je přeložena do anglického jazyka. V místech recepce jsou k dispozici různé cizojazyčné materiály (služby hotelu, mapa města s užitečnými informacemi a popisem nejzajímavějších míst k navštívení, různé letáky apod.).

Na recepci pracují na stálo tři zaměstnanci, přičemž všichni ovládají anglický a německý jazyk. Dvě recepční mají spíše základní znalost němčiny a jejich angličtina je na velmi dobré úrovni, zatímco jejich kolegyně se zase lépe domluví německy a angličtinu zvládá hůře. Jedna recepční navíc umí na dobré úrovni řecky.[109] Vzhledem k charakteru hostů v tomto hotelu požaduje manažerka při přijímání nových zaměstnanců znalost angličtiny i němčiny na komunikativní úrovni. Podle jejích slov je ale někdy těžké najít uchazeče se znalostí těchto dvou jazyků a občas k přijetí na pozici recepční stačí pouze výborná znalost anglického jazyka či kombinace angličtiny s jiným světovým jazykem. K prověření jazykových znalostí uchazečů dá manažerka každému test z anglického (popřípadě německého) jazyka a na základě jeho vyhodnocení se rozhoduje o přijetí.[110]

Hotel Octárna poskytuje mimo základní služby jako Wi-Fi připojení, možnost platit eurem a kartou, non-stop recepci a satelitní televizi s kanály v cizích jazycích také bezplatné parkování v uzavřeném areálu, pořádání firemních, rodinných či společenských akcí a zajištění cateringu nejen v prostorech Octárny.[111] Recepce nabízí k prodeji různé pohledy, může zajistit průvodce po městě a jelikož na wellnessu příslušícímu k hotelu pracuje starší paní, která se nedomluví žádným cizím jazykem, recepční uvádí také zahraničního hosta do těchto prostor a vše mu vysvětlí.

2.5.2 Hotel a penzion Černý Orel ****

Hotel a penzion Černý Orel sídlí přímo na Velkém náměstí v Kroměříži. Tvoří společně s pivovarem, restaurací a čokoládovnou jeden komplex nacházející se ve stejné

[108] *Hotel a restaurant Octárna* [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: https://octarna.cz/en/
[109] Rozhovor se zaměstnanci hotelu, leden 2019
[110] Rozhovor s manažerkou hotelu Sandrou Páralovou, dne 24.8.2017
[111] Služby. *Hotel a restaurant Octárna* [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: https://octarna.cz/sluzby/

budově. V roce 2018 se přiřadila ke komplexu Pivnice nacházející se ve vedlejším domě a Černý Orel provozuje také jeden z barů ve Ztracené ulici.

Tříhvězdičkový penzion a čtyřhvězdičkový hotel sdílí recepci a dohromady poskytují 15 pokojů (z toho 3 prostorné apartmány) s celkovou kapacitou 42 osob. V hotelu se ubytovávají převážně Češi, ze zahraniční klientely jsou to nejčastěji Slováci, Poláci a Němci.

Černý Orel má jako jediný hotel v Kroměříži webové stránky pouze v českém jazyce.[112] Ředitel společnosti sice uvažuje o anglické, ruské a italské jazykové mutaci, zatím to ale není jeho prioritou, jelikož intenzivně pracuje na rozšíření služeb a otevření wellnessu a pivních lázní. Podle jeho slov není nutné překládat webové stránky, protože většina cizinců si objedná ubytování v hotelu či penzionu přes rezervační portál Booking.com. [113]

Na recepci aktuálně pracují dva zaměstnanci, kteří mluví plynule anglicky a jeden umí také italsky. Přes letní období najímá ředitel společnosti ještě jednoho brigádníka a k přijetí stačí pouze ovládat angličtinu na dobré úrovni slovem i písmem. Při přijímání nových zaměstnanců si ředitel testuje uchazeče pohovorem v anglickém jazyce.[114]

Ubytovaní hosté na hotelu i penzionu mají neomezený přístup k Wi-Fi, možnost platit kartou i eurem, namarkovat si útratu z restaurace na pokoj a pronajmout si salonek na firemní večírek, oslavu apod. Každý pokoj je vybaven LCD televizorem, ale vzhledem ke špatnému signálu jsou k dispozici pouze základní programy v českém jazyce.[115]

2.5.3 Hotel Bouček ****

Další z hotelů nacházejících se na Velkém náměstí je hotel Bouček. Nabízí ubytování ve standardních pokojích a luxusnějších apartmánech (k dispozici je svatební, business i obyčejný apartmán). V přízemí najdeme vedle recepce hotelovou směnárnu a restauraci.

Klientela hotelu je velmi rozmanitá, a i když se zde ubytovávají převážně Češi, hlavně v letní sezóně a v období vánočních svátků využívají hotel cizinci nejrůznějších národností.[116]

---

[112] *ČERNÝ OREL - Hotel, penzion, restaurace a pivovar Kroměříž* [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: https://www.cerny-orel.eu/
[113] Rozhovor s ředitelem společnosti Černý Orel Borisem Zubíkem, dne 24.9.2018
[114] Taktéž
[115] Rozhovor s recepční, dne 24.9.2018
[116] Rozhovor s provozním hotelu Petrem Talašem, dne 6.3.2019

Internetové stránky hotelu poskytují anglický i německý překlad. Až na pár překlepů či drobných chyb, které nijak neovlivňují porozumění textu, je překlad v obou jazycích v pořádku.[117]

Na recepci pracují nastálo dva zaměstnanci (jedna paní se znalostí angličtiny, němčiny a ruštiny, druhá s komunikativní angličtinou), a přes léto manažer najímá brigádníky, kteří musí mít alespoň základní znalost angličtiny.[118]

Mimo vizitky a turistické mapy najdeme na recepci vícero letáčků o různých akcích či službách ve městě v českém i anglickém jazyce. Na pokojích jsou k dispozici hostům booklety o hotelu, jeho službách, Kroměříži a okolí taktéž v těchto dvou jazycích.

Hotel nabízí bezplatné Wi-Fi připojení v celém objektu, satelitní televizi s programy v cizích jazycích, zajištění masáže přímo na pokoji, služby směnárny, zajištění taxi z hotelu na nádraží (nebo naopak) zdarma a salónek vhodný k pořádání obchodních jednání, školení apod. Na recepci akceptují platbu kartou i eurem (s limitem 50 euro v hotovosti).[119]

2.5.4 Hotel La Fresca ****

Hotel La Fresca se nachází hned vedle hotelu Bouček. Hotel je také spojený s restaurací nacházející se v přízemí, avšak na rozdíl od hotelu Bouček nemá La Fresca samostatnou recepci a jako recepce funguje bar v restauraci.

Tento hotel je velmi oblíbený českými klienty. O tom vypovídá ocenění Hotel roku 2017 za Zlínský kraj. (V roce 2018 spadl hotel La Fresca na druhou příčku).[120] Mimo českých a slovenských hostů je klientela tohoto hotelu z velké části německá, třetí nejpočetnější skupinu zahraničních klientů tvoří Poláci.[121]

Oficiální webové stránky tohoto zařízení nabízí českou, anglickou a německou jazykovou mutaci. Oba překlady jsou velice kvalitní, nicméně v německé verzi není přeložena záložka „Svatby“ a článek o získání ceny v soutěži Czech Hotel Awards, takže při kliknutí na odkaz nadepsaný německy přesměruje automaticky stránka na anglický text. Na stránkách je možné zarezervovat si pobyt přímo v rezervačním systému, který

---

[117] *Hotel Bouček Kroměříž* [online]. [cit. 2019-02-27]. Dostupné z: http://www.hotelboucek.cz/en/hotel-en/

[118] Rozhovor s provozním hotelu Petrem Talašem, dne 6.3.2019

[119] Služby. *Hotel Bouček Kroměříž* [online]. [cit. 2019-03-04]. Dostupné z: http://www.hotelboucek.cz/cs/sluzby/

[120] Výsledky soutěže. *Czech Hotel Awards* [online]. [cit. 2019-02-12]. Dostupné z: http://www.hotelawards.cz/vysledky-souteze

[121] Dle statistik poskytnutých manažerkou hotelu Zuzanou Černou, dne 25.9.2018

sice nabízí obě jazykové mutace, ale při zadání data příjezdu a odjezdu se otevře rezervační systém v češtině a do cizího jazyka se dá překliknout pouze v záložce „Jazyky“, čemuž cizinec nerozumí. Na webu najdeme v cizích jazycích i pár drobných chyb, které se týkají programování a nepozornosti (opakující se stejný odstavec, latinský nápis u chybného odkazu apod.), ale celkově jsou stránky pěkně zpracované a velmi dobře přeložené.[122]

Po personálu je vyžadována znalost anglického jazyka, druhý cizí jazyk však představuje velkou výhodu a v hotelu často pracují lidé se znalostí německého či jiného jazyka. Ze současného personálu mluví kromě angličtiny dva zaměstnanci německy a jeden španělsky.[123]

Na pokojích najdou hosté malou knížečku s informacemi o službách hotelu a krátkým textem o městě v anglickém a německém jazyce.

Hotel La Fresca nabízí mimo standardní služby také pronájem salonku s kapacitou 20 osob či zasedací místnosti pro 4 osoby, zajištění cateringu, rumové degustace nebo svatby a ubytovaní hosté mohou využít hotelovou infrasaunu. Dříve se dalo platit na recepci i dolary, nicméně tato varianta nebyla moc využívaná, proto se zrušila, a nadále zůstává možnost platit českými korunami, eurem či kartou.

2.5.5 Hotel Purkmistr ****

Na Velkém náměstí nalezneme také hotel Purkmistr, který nabízí ubytování v 17 pokojích, wellness centrum se dvěma saunami, vinárnu a v roce 2018 se stala součástí budovy i kavárna Jamai Café.

Internetové stránky hotelu poskytují informace v českém a anglickém jazyce. Až na tři drobné chyby (jeden překlep, chybějící předložka a nepřeložené slovo), je anglický překlad velmi kvalitní a přesně reflektuje českou verzi webu.[124]

Personál na recepci se skládá ze tří lidí, přičemž všichni ovládají angličtinu na komunikativní úrovni, jedna recepční se navíc domluví francouzsky, druhá německy a třetí má základy němčiny, francouzštiny a portugalštiny. Číšnice v kavárně se dorozumívají s cizinci převážně anglicky, jedna zvládá i základy němčiny.[125]

---

[122] *Hotel La Fresca* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: http://lafresca.cz/en
[123] Rozhovor se zaměstnanci, leden 2019
[124] *Hotel Purkmistr* [online]. [cit. 2019-02-12]. Dostupné z: http://www.hotelpurkmistr.cz/index.php/en/
[125] Rozhovor se zaměstnanci, listopad 2018

Na malých stolečcích u recepce se nachází velká mapa města s popisky turistických cílů (v angličtině, němčině a polštině), občas i nějaké letáky v cizím jazyce (nejčastěji anglicky). Směrovky k pokojům, vinárně atd. jsou psány v angličtině.

Mimo relaxaci v jedné ze dvou saun hotel Purkmistr poskytuje ubytovaným masáže na objednání, bezplatné připojení k Wi-Fi, umožňuje platbu eurem i kartou a na pokojích je k dispozici TV s kanály v českém, anglickém, německém i polském jazyce.

2.5.6 Hotel a hostel U Zlatého kohouta ****

Jediný hostel ve městě společně s hotelem U Zlatého kohouta sídlí rovněž na hlavním náměstí. V hostelu jsou dvou až pětilůžkové pokoje rozdělené na ženské, mužské a společné a každé lůžko je prodáváno jednotlivě. K lůžku náleží uzamykatelná šatní skříňka, zásuvka, odkládací prostor a lampička. Koupelna je vždy společná pro dva pokoje. Hotel nabízí ubytování ve standardních i rodinných pokojích a apartmánech. Do komplexu U Zlatého kohouta patří také bar na terase s vyhlídkou na historické náměstí a zámek, kavárna v přízemí a cukrárna Amadeus.

Webové stránky nabízí jazykovou mutaci v angličtině, která je velmi kvalitně zpracovaná. Na celém webu jsem našla pouze dvě chybičky z nepozornosti (opakující se slovo: *„enjoy privacy and privacy“* a chybějící písmeno u *„parlor“*, což má být *parlour* [salónek]).[126]

Jelikož recepce byla v roce 2018 přemístěna na bar kavárny v přízemí (dříve fungovala samostatně ve vedlejší místnosti), recepční se zároveň starají o obsluhu v kavárně. Manažerka požaduje po zaměstnancích na recepci výbornou znalost angličtiny a druhého cizího jazyka. Současný personál se domluví kromě angličtiny ještě německy, rusky a polsky. Obsluze na Terase a v cukrárně stačí základní znalost anglického jazyka. [127]

I v tomto hotelu můžeme nalézt různé letáky a propagační materiály, které rozdává ubytovacím zařízením TIC. Na recepci se nachází také složka s informacemi o všech nabízených službách v češtině a angličtině. Popisky a pokyny pro ubytované jsou napsány pouze v českém jazyce.

Všem ubytovaným poskytuje hotel a hostel Wi-Fi připojení a televizi se satelitním přijímačem (na hostelu se TV nachází ve společných prostorách). Společné prostory

---

[126] *Hotel / Hostel U Zlatého kohouta Kroměříž* [online]. [cit. 2019-03-07]. Dostupné z: https://www.uzlatehokohouta.cz/en

[127] Rozhovor s manažerkou Ivanou Hronovskou, dne 6.3.2019

hostelu zahrnují ještě plně vybavenou kuchyni, jídelnu s malou knihovnou a pračku, kde si hosté mohou za poplatek nechat vyprat prádlo. V budově najdeme také wellness centrum s finskou saunou a vířivou vanou, malou posilovnu, čítárnu, půjčovnu a úschovnu kol. Na objednávku předem zajišťuje hotel masáže a pronajímá prostory kavárny, menšího salonku pro 20 lidí, sálu s kapacitou až 100 míst a pro různé akce pořádané v těchto prostorech může obstarat raut, coffeebreak, degustaci vín, hudbu, zapůjčení flipchartu, dataprojektoru, plátna apod.[128] Recepce i kavárna přijímá platbu kartou i eurem a nabízí směnu 9 různých valut.

2.5.7 Hotel Excellent ****

Hotel Excellent se nachází v historickém centru města na Riegrově náměstí. Součástí hotelu je také stejnojmenná restaurace s letní zahrádkou, která dříve měla stálý jídelní lístek (v češtině a angličtině), ale vzhledem k malému počtu hostů a ztrátovosti se majitel v roce 2018 rozhodl, že teplá kuchyně bude k dispozici pouze pro rezervace a předem naplánované akce (rauty, oslavy, firemní akce). I přes to ale restaurace nadále funguje, akorát podává pouze nejrůznější nápoje, chuťovky k pivu či vínu a pro hotelové hosty připravuje snídaně.

Cizinci tvoří asi jednu třetinu hostů tohoto hotelu a převážná většina jsou anglicky či německy mluvící.[129]

Hotel se na svých oficiálních stránkách prezentuje v českém, anglickém a německém jazyce. Překlad stránek je až na pár menších chyb (nevhodně použité předložky v angličtině, překlepy v němčině) na dobré úrovni. Vytknout by se dalo špatné formátování v sekci „Virtuální prohlídka“ v cizích jazycích, kdy se nadpisy překrývají a jsou hůře čitelné, a v záložce „Restaurace“, konkrétně po rozkliknutí odkazu „Menu“ v angličtině a „Speisekarte“ v němčině se otevře stránka psaná v českém jazyce s informacemi o fungování restaurace (zmínka o tom, že teplá kuchyně je v provozu pouze na objednání), čemuž cizinci nerozumí a jelikož hotel informuje o možnostech dát si v restauraci českou kuchyni, cizinci by mohli nabít dojmu, že restaurace je v otevírací době normálně v provozu.[130]

---

[128] Služby. *Hotel / Hostel U Zlatého kohouta Kroměříž* [online]. [cit. 2019-03-08]. Dostupné z: https://www.uzlatehokohouta.cz/cz/ubytovani/sluzby
[129] Rozhovor s majitelem obou zařízení Michaelem Tunkerem, dne 20.9.2018
[130] *Excellent - hotel & restaurant* **** [online]. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: http://excellent.tunker.com/

Zaměstnanci na recepci mají na starosti zároveň obsluhu v restauraci a všichni hovoří anglicky, ať už na lepší či horší úrovni. Dva z nich se domluví i německy.[131]

V restauraci a u vchodu do hotelu si můžeme povšimnout pár letáků o městě v angličtině a němčině, směrovky na hotelu jsou psány v angličtině a na pokojích nalezneme pokyny pro ubytované také v němčině.

Pro ubytované hosty nabízí hotel k relaxaci finskou saunu, termální sud, masáže, dále je možné zamluvit si vinný sklípek pro pořádání různých akcí a zajistit ochutnávku vín, zapůjčit si kola či dětský přívěs, využít hotelového taxi s kapacitou 7 osob, připojit se bezplatně k hotelové Wi-Fi nebo použít počítač s tiskárnou a připojením k internetu. Televize na pokojích se satelitním příjmem umožňují cizincům zhlédnout programy v cizích jazycích. Platit se dá na hotelu i v restauraci eurem a platební kartou.

2.5.8 Medical & Wellness Centrum Harmony ****

Tento hotel se na rozdíl od ostatních nachází mimo centrum města, na ulici Třasoňova, kde není žádný ruch, proto je preferován lidmi, kteří mají rádi klid a nevadí jim dvoukilometrová vzdálenost od místa všeho dění a největších památek. Jak již název napovídá, jedná se hlavně o wellness centrum s mnohými službami zaměřených na péči o tělo a zdraví. Na objednávku předem si klienti mohou privátně rezervovat wellness či saunový svět a objednat si masáže, solárium, kadeřnici, kosmetičku a další. V objektu sídlí také soukromá ordinace doktora Hrabce, který se věnuje ortopedii. Ordinace poskytuje klientům také rehabilitace a různé terapie (ozónová, fyzikální, kryoterapie, plazmaterapie a hilterapie). Vedle recepce najdeme bistro a v letních měsících příjemné posezení na zahrádce. Ubytovací kapacita je ze všech hotelů nejmenší (19), ale hostům se nabízí mimo klasické jednolůžkové až třílůžkové pokoje také čtyřlůžkový apartmán nadstandardní kvality a moderně zařízený prostorný bungalov.[132]

S cizinci se setkávají zaměstnanci hotelu poměrně často. Většina z nich sem jezdí v týdnu na nějakou firemní akci nebo pobyt hrazený zaměstnavatelem. Ze zahraničních hostů se zde nejčastěji ubytovávají Němci, dále Poláci, Italové a Francouzi.[133]

Webové stránky hotelu a wellness centra nabízí jazykovou mutaci v angličtině, kde jsou popsány veškeré služby, procedury, ubytování a kontakty. Bohužel překlad je na

[131] Rozhovor se zaměstnanci, dne 20.9.2018
[132] *Medical & Wellness Centrum Harmony* [online]. [cit. 2019-02-07]. Dostupné z: http://wellness-kromeriz.cz/
[133] Rozhovor se zaměstnanci, leden 2019

velmi špatné úrovni a v textu se objevují kostrbaté větné konstrukce, nesmyslné věty, nevhodně přeložené výrazy nebo chybí překlad určitých částí věty, nejčastěji předložek. (např.: *„We believe that our services will be satisfied.“ „In his spare time, you can use the outdoor seating right on site.“ „Whirlpool called.“ „Hilterapii to use the device, respectively. laser system operating with patent HILT pulse, […].“ „Do instruments should bring sports clothing and footwear.“ „Lymphatic system are removed from the body of waste, toxins and excess water.“)* I když si hotel nechal přeložit jídelní i nápojový lístek bistra do angličtiny, na webu nalezneme pouze českou verzi.[134] Po prozkoumání tištěné verze na hotelu musím konstatovat, že až na velmi častou chybu – překladu nakládaného hermelínu jako *„pickled camembert“*, je jídelníček v anglické verzi zcela v pořádku.

Na recepci pracují tři zaměstnanci, kteří ovládají anglický jazyk na komunikativní úrovni. Jedna recepční má ještě základní znalost němčiny, ale preferuje komunikaci v angličtině, což nevadí i německé klientele, která hovoří anglicky bez problémů.[135]

Nápisy na chodbách a wellness jsou pouze v českém jazyce. Na pokojích a recepci hotelu jsou k dispozici hostům různé materiály v českém a anglickém jazyce (informace o hotelu, nabídka služeb s cenami, Wi-Fi připojení…). Televize nabízí několik cizojazyčných programů a je možno platit eurem i kartou.

2.5.9 Penzion U Kubesa ****

Penzion sídlí na ulici Kovářská, pár kroků od Velkého náměstí. Jedná se o nejluxusnější penzion ve městě, který využívá technologie šetrné k životnímu prostředí a ubytovává pouze dospělé. V penzionu se ubytovávají cizinci různých národností, nejčastěji Poláci a Angličané.[136]

Web penzionu nabízí anglickou a německou jazykovou mutaci. V anglické verzi se objevují dvě věty v českém jazyce (které jsou ponechány samostatně a stránky to nijak nenarušuje), v německé verzi však půlka webu přeložena není a stane se, že mezi německým textem se objeví odstavce psané v angličtině nebo po kliknutí na záložku „Booking“ se celý web přesměruje na anglickou mutaci. Záložka „Kroměříž“ zase obsahuje v německé mutaci česky psaný text o památkách ve městě. Pokud ale

[134] *Medical & Wellness Centrum Harmony* [online]. [cit. 2019-02-07]. Dostupné z: http://wellness-kromeriz.cz
[135] Rozhovor se zaměstnanci, únor 2019
[136] Rozhovor se zaměstnanci, říjen 2018

zhodnotíme samotný překlad, v obou jazycích najdeme text, který je stylisticky i gramaticky v pořádku.[137]

Co se týče personálu, všichni hovoří komunikativní angličtinou, z toho jedna recepční ovládá němčinu aktivně slovem i písmem a další jen pasivně. Při přijímaní nových zaměstnanců vede provozní rozhovor s uchazeči v angličtině, aby se ujistil, že zájemci se dokáží s cizinci domluvit.[138]

Na stolečcích u recepce jsou občas položeny různé propagační materiály a letáčky, ale jen malá část z nich je v nějakém cizím jazyce. Popisy na hotelu a recepci jsou přeloženy do angličtiny.

Penzion poskytuje standardní služby jako Wi-Fi připojení, kabelovou televizi s programy v cizích jazycích, možnost platby kartou i eurem, úschovnu zavazadel a kol. Jelikož penzion nemá vlastní stravovací zařízení a neposkytuje ani snídaně, hostům je k dispozici kuchyňka, kde si mohou připravit vlastní jídlo.

2.5.10 Ostatní

Zbývající penziony mají internetové stránky pouze v českém jazyce, až na penzion Hrozen, který si je nechal přeložit do angličtiny. Tento penzion nacházející se na Riegrově náměstí navštěvují hodně Němci, ale personál na recepci hovoří pouze anglicky.[139] Kromě penzionu Menšík, který najdeme na Velkém náměstí se zaměstnanci penzionů s cizinci potkají málokdy a všichni se snaží s nimi domluvit anglicky.[140]

Z ostatních ubytovacích zařízení mají přeložené stránky pouze nově postavené apartmány v centru Kroměříže, které nabízí jazykovou mutaci v angličtině, němčině, ruštině a polštině. Apartmány spadají pod penzion Zlobice a cizinci se o nich většinou dozví a objednávají si je přes internetové stránky Booking.com. Personál, který se stará o ubytování se poměrně často mění, ale nejčastěji hovoří anglicky, popřípadě německy a rusky.[141]

---

[137] *Penzion U Kubesa* [online]. [cit. 2019-03-04]. Dostupné z: http://penzionukubesa.cz/en/
[138] Rozhovor se zaměstnanci, říjen 2018
[139] Rozhovor s recepční, dne 25.1.2019
[140] Rozhovor se zaměstnanci, listopad–prosinec 2018
[141] Rozhovor s majitelem penzionu Zlobice a apartmánů Petrem Baladou, dne 18.3.2019

2.6 Stravování

Nabídka stravování ve městě je poměrně pestrá. Člověk si může vybrat jednu ze 43 restaurací, které nabízí převážně tradiční české pokrmy, ale najde se i několik, které se zaměřují na mezinárodní kuchyni (např. asijská restaurace Dragon, indická restaurace Ganga, italská pizzerie Dal Conte). Na své si přijdou také milovníci zdravé stravy (Vegetariánská restaurace, Green bar, fresh bar Mixie) a pro ty, co spěchají, tu nalezneme pár rychlých občerstvení (Mr. Grill, Azad kebab, Pizza Time). Na šálek dobré kávy či na něco sladkého láká ve městě 14 kaváren a 4 cukrárny. Ve večerních hodinách jsou oblíbené bary a pivnice, kterých je ve městě několik (11 barů a přes 20 pivnic a hospod).[142] Hlavně v letním období se otevře navíc několik drobných občerstvení a pevných nebo pojízdných stánků.

Vzhledem k tomu, že nejvíce cizinců se pohybuje v okolí historického centra města a památek UNESCO, zkoumala jsem podrobněji pouze restaurace a kavárny nacházející se v bezprostřední blízkosti. Zaměstnanci vzdálenějších restauračních zařízení se dle výpovědi moc často s cizinci nesetkávají.

2.6.1 Restaurant Octárna

Restaurant Octárna patří mezi hotelové restaurace, kterých najdeme ve městě několik. Jako jedna ze dvou kroměřížských restaurací se pyšní certifikátem Czech Specials, který představuje garanci kvalitních služeb a značí o podávání tradičních českých pokrmů v odpovídající kvalitě.[143] Octárna se snaží propojit klasické kuchařské umění s moderními trendy a nabízí nejen českou, ale i mezinárodní kuchyni, domácí moučníky, tuzemská i zahraniční vína, ušlechtilé karibské rumy atd. V restauraci se nachází několik salonků, které se využívají k firemním a soukromým akcím, v letních dnech je zase nejžádanější venkovní posezení s velkým množstvím zeleně a stylovým teakovým nábytkem.

Základní informace o restauraci, jídelní lístek a otevírací dobu můžeme najít na oficiálních stránkách hotelu a restaurace Octárna. Přes web si lze také rezervovat stůl a v české jazykové mutaci přečíst denní menu (to jako jediné není přeloženo ani do angličtiny, ani do němčiny).[144] Jídelní lístek má Octárna velmi pěkně zpracovaný ve třech

---

[142] Služby: Stravování. *Východní Morava* [online]. [cit. 2019-01-17]. Dostupné z: http://www.vychodni-morava.cz/sluzba?lokalita=251®ion=&obec_name=Krom%C4%9B%C5%99%C3%AD%C5%BE&tag=96&term=, aktualizované vlastním výzkumem

[143] Jedná se o projekt agentury CzechTourism, Asociace kuchařů a cukrářů ČR a Asociace hotelů a restaurací. Více na stránkách http://www.czechspecials.cz/o-nas

[144] Restaurant. *Hotel a restaurant Octárna* [online]. [cit. 2019-02-22]. Dostupné z: http://octarna.cz/en/restaurace/

jazycích (v češtině, angličtině a němčině). Vedle názvů některých jídel najdeme piktogramy pro bezlepkové, vegetariánské či tradiční české pokrmy (označené logem Czech Specials). Překlad jídel je poměrně kvalitní, najdeme zde však několik překlepů (*„grelled“* místo grilled, *„eith“* místo with; v *„Kapernl-Dip“, „potatoe“ a „souop“* jsou zase přebytečná písmena a místo výrazu *„larded with“* narazíme na *„landen with“*). „Nabídka vína“ je v němčině přeložena chybně a v angličtině stylisticky nesprávná. (místo německého *„Verschenken Wein“* by mělo být *„Weinangebot“* a u anglického *„Offer wine“* je přehozený slovosled).

Manažerka hotelu požaduje po zaměstnancích minimálně znalost jídelního lístku a komunikaci se zahraničními klienty v angličtině. Ze současného personálu kromě angličtiny ještě ovládá jeden číšník italský jazyk a jedna servírka základy němčiny.[145]

V restauraci se dá platit pouze kartou a pokud chce hotelový host platit eurem, může si nechat převést účet na svůj pokoj a zaplatit později útratu na recepci.

2.6.2 Pivovar a restaurace Černý Orel

Restaurace podává pokrmy české i mezinárodní kuchyně a je známá především velkým výběrem kvalitních piv, které zahrnují jak tradiční české ležáky, tak piva německého či belgického typu. Černý Orel nabízí pořádání nejrůznějších večírků, firemních akcí, rautů a také exkurzi po pivovaru (případně spojenou s prohlídkou vlastní čokoládovny). O restauraci Černý Orel se dokonce dvakrát zmínil The New York Times. Poprvé v článku o zámcích na Moravě doporučil autor návštěvu této restaurace „s nejlepším jídlem a pivem na celé Moravě“[146] a v roce 2012 vyšel cestopis The New York Times: 36 Hours Europe, který zařadil Černého Orla mezi 500 restaurací v Evropě, které je nutné navštívit.[147] Restauraci často přímo vyhledává ruská klientela.

Webové stránky restaurace jsou stejně jako v případě hotelu a penzionu pouze v českém jazyce, ale jídelní, nápojový a pivní lístek má restaurace přeložený do anglického jazyka. Až na tři drobné překlepy je překlad na vysoké úrovni.

Obsluha v restauraci se poměrně často mění, jen málo zaměstnanců zde zůstává pracovat déle jak jeden rok. Po personálu je vyžadována alespoň základní znalost

---

[145] Rozhovor se zaměstnanci, dne 20.2.2019

[146] RAIL, Evan. The Castles of Moravia. *The New York Times* [online]. SEPT. 23, 2011 [cit. 2019-02-22]. Dostupné z: https://www.nytimes.com/2011/09/25/travel/in-the-czech-republic-moravia-and-its-castles.html

[147] IRELAND, Barbara. Moravia. *The New York Times 36 hours: 125 weekends in Europe*. Köln: Taschen, 2012, s. 378.

anglického jazyka, obvykle ale polovina zaměstnanců ovládá také němčinu na základní či pokročilé úrovni a najde se zde i obsluha se základní znalostí polštiny či španělštiny.[148]

Půlhodinovou exkurzi po pivovaru s výkladem o výrobě piva a ukázkou technologie nabízí restaurace v českém i anglickém jazyce. Na přání je možné exkurzi doplnit o prohlídku čokoládovny. O tuto exkurzi mají zájem nejčastěji majitelé firem, obchodní cestující a cestovní kanceláře, ale v anglickém jazyce nejsou zase tak časté.[149] V restauraci můžou cizinci platit kartou i eurem, hotelový hosté si mohou nechat převést účet na svůj pokoj.

2.6.3 Restaurace Bouček

Domácí i zahraniční kuchyni nabízí také hotelová restaurace Bouček, která poskytuje příjemné posezení ve stylovém interiéru nebo na zahrádce s výhledem na historické náměstí.

Informace o restauraci a jídelníček nalezneme opět na oficiálním webu hotelu, který nabízí jazykovou mutaci v angličtině a němčině. Jídelní a nápojový lístek si nechala restaurace přeložit do anglického, německého a ruského jazyka. Kvalitně přeložené názvy pokrmů doplňují fotografie dominant města a u nabídky vín nalezneme krátký text o historii města s povídáním o arcibiskupském zámeckém víně a jeho vinicích (ve všech třech jazycích).[150]

Obsluhující personál musí mít alespoň základy angličtiny. Od minulého roku se navíc zaměstnanci recepce a obsluhy střídají, aby měli větší přehled a nebyla pro ně práce tak monotónní.[151]

2.6.4 Restaurace La Fresca

Především českou kuchyni připravuje restaurace La Fresca. Stejně jako restaurace Bouček nabízí v teplých měsících zahrádku v podloubí s výhledem na náměstí a interiérové prostory, kde je možné nahlédnout do kuchyně a sledovat, jak kuchaři připravují nejrůznější pokrmy. Ze zahraniční klientely se nejčastěji zaměstnanci potkávají s Němci, Rakušany, Francouzi a Američany.[152]

---

[148] Rozhovor se zaměstnanci, listopad 2018
[149] Rozhovor s ředitelem společnosti Černý Orel Borisem Zubíkem, dne 24.9.2018
[150] Restaurant. *Hotel Bouček Kroměříž* [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: http://www.hotelboucek.cz/en/restaurant-en/
[151] Rozhovor s provozním Petrem Talašem, dne 6.3.2019
[152] Rozhovor se zaměstnanci, leden 2019

Informace o restauraci jsou na stránkách přeložené do angličtiny a němčiny, jídelní lístek však zde najdeme pouze v češtině.[153] Do roku 2018 restaurace fungovala po celý rok, nyní je v období zimních měsíců kuchyně zavřená a pro další sezónu se jídelní lístek bude aktualizovat. V předchozích letech byl jídelníček přeložený do anglického jazyka a žádné zásadní chyby v překladu nebyly.

Všechny servírky (které jsou zároveň i recepční hotelu) hovoří anglicky, některé se domluví i německy a jedna španělsky. Platba je možná kartou i eurem.[154]

2.6.5 Restaurace Radniční sklípek

Druhou restaurací, která získala ocenění Czech Specials, je restaurace Radniční sklípek nacházející se nedaleko Velkého náměstí v ulici Kovářská. Zaměřuje se na tradiční české a regionální speciality, které často doplňuje dočasnou nabídkou spojenou s určitou událostí či akcí (Podzimní menu, Dny zabíjačkových specialit, Španělský večer, Degustační večer hmyzích specialit apod.).

Oficiální webové stránky stejně jako jídelní lístek má restaurace přeložené do angličtiny. Veškeré překlady jsou kvalitně zpracované, na stránkách ani v menu se nenachází žádná ortografická či překladová chyba. [155]

Současný personál mluví anglicky, německy a španělsky. Často ho doplňují brigádníci, kteří nemají problém domluvit se minimálně anglicky. Platit se dá v restauraci jak platební kartou, tak eurem.[156]

2.6.6 Restaurace Pod starou knihovnou

Na ulici Kollárova, nedaleko Milíčova náměstí, najdeme restauraci s posezením ve stylových sklepních prostorech v budově bývalé knihovny Kroměříže. Tato restaurace nabízí v létě i venkovní posezení ve dvoře a podává převážně tradiční česká jídla a speciality. Restauraci navštěvuje poměrně dost cizinců, hlavně Rusů, Poláků a Němců. Často se zde pořádají větší akce (večírky, rauty, oslavy…) i pro zahraniční klientelu.[157]

---

[153] La Fresca Restaurant Kromeriz. *La Fresca* [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: http://www.lafresca.cz/en/restaurant-kromeriz
[154] Rozhovor se zaměstnanci, leden 2019
[155] *Restaurace Radniční sklípek Kroměříž* [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: http://www.radnicnikm.cz/
[156] Rozhovor se zaměstnanci, dne 20.2.2019
[157] Rozhovor s číšnicemi, dne 20.2.2019

Restaurace se na internetových stránkách prezentuje pouze v českém jazyce[158], jídelní lístek však může hostům nabídnout i v angličtině a němčině. V anglické verzi najdeme pár překlepů (*„Czech disches“* místo dishes, *„roated“* místo roasted) a dva špatně přeložené výrazy (*„pickled cheese“* by měl být spíše přeložený jako „marinated cheese“ a nejzásadnější chybou je překlad výpečků z kančího hřbetu jako *„chickpea spines“*). V německém jídelníčku najdeme spíše ortografické chyby (chybějící mezera nebo pomlčka u *„Geflügelpastete“*, špatný pravopis u slova *„Meeretich“*, což by měl být der Meerrettich [křen], chybějící písmeno u slova *„Knoche“* [i jednotné číslo má písmeno n na konci] a další). Až na jeden velmi špatně přeložený pokrm chyby zásadně neovlivňují porozumění textu a podle zaměstnanců si žádný cizinec na překlad přímo nestěžoval.

V restauraci pracují 4 číšnice. Jedna ovládá pouze základy angličtiny, zbylé 3 se domluví anglicky bez problému, a z nich ještě jedna mluví plynně německy, další má spíše pasivní znalost němčiny a poslední pasivní znalost ruštiny.

Platit je možné pouze českými korunami nebo kartou. S platební kartou American Express se ale vyskytují problémy s terminálem a nelze s ní zaplatit (na rozdíl od ostatních restaurací).[159]

2.6.7 Další stravovací zařízení

Zbylé restaurace se prezentují na stránkách pouze v češtině nebo internetové stránky nemají vůbec. Všeobecně by se dalo říci, že čím je restaurace dál od hlavního náměstí, návštěvnost cizinci klesá, a proto nekladou provozní vzdálenějších zařízení na personál žádné požadavky ohledně jazykové vybavenosti a jídelníček mají pouze v češtině. Restaurace v blízkosti Velkého náměstí mají většinou jídelní lístky přeložené do angličtiny, některé nabízí i dva cizí jazyky (restaurace Vodní Meloun přidala polštinu, pizzerie Dal Conte a U zeleného stromu italštinu). Eurem se dá platit přibližně v jedné třetině restaurací a až na pár výjimek všude akceptují karty. Co se týče jazykové vybavenosti, asi 80 % zaměstnanců ovládá alespoň základy angličtiny. Pokud uvádějí dva jazyky, z velké části se jedná o kombinaci angličtiny a němčiny. Někteří hovoří i rusky, polsky, španělsky, italsky a velmi malé procento obsluhy zvládá alespoň základy více jak dvou jazyků.[160]

---

[158] *Restaurace Pod starou knihovnou* [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: http://www.podstarouknihovnou.cz/index.html
[159] Rozhovor se zaměstnanci, dne 20.2.2019
[160] Závěry z osobního průzkumu a rozhovorů se zaměstnanci

Kavárny navštěvují zahraniční turisté také pouze v blízkosti centra města a až na dvě výjimky (Café Bistro Matiné a Jamai Café) mají všechny nápojové lístky jen v češtině. Dle obsluhy není třeba překládat názvy káv a nápojů, protože většině slov cizinci rozumí a zbytek jim přeloží u objednávky nebo si sami vyhledají slova v překladači. V blízkosti náměstí se pouze ve dvou kavárnách dá platit eurem (Atmosféra u zámku, Jamai Café) a až na Café Bistro Matiné všude akceptují platební karty. Všechny dotázané číšnice nemají s angličtinou problém a vždy se domluví, některé ovládají i němčinu, italštinu nebo základy španělštiny.[161]

Bary a hospody moc cizinci nenavštěvují a zaměstnanci vypověděli, že většinou cizince nasměřují na nějakou restauraci. Co se týče fastfoodů a stánků, tam není komunikace moc zapotřebí a zaměstnanci si vždy poradí.

2.7 Doprava

Od září roku 2009 je Kroměříž napojena na dálnici D1, která představuje přímé dálniční spojení s Brnem a Prahou, a díky napojení dálnice na rychlostní silnici R55 získala Kroměříž lepší přístup i ke krajskému městu Zlín.

Parkovat ve městě se dá na několika veřejných parkovištích, v bočních ulicích a některé zařízení mají své vlastní vyhrazená místa. V okolí Velkého náměstí a centra města najdeme parkoviště placené, všechna ostatní jsou neplacená. U každého placeného parkoviště stojí automat s pokyny v anglickém a německém jazyce.[162]

Pokud návštěvník necestuje autem, se zájezdem či jiným vlastním dopravním prostředkem, může se dopravit do města vlakem či autobusem. Na základě rozhovoru se zaměstnanci železniční a autobusové dopravy jsem se dozvěděla, že cizinci využívají k cestování hromadnou dopravu a zaměstnanci za přepážkami se poměrně často setkávají s nečesky mluvícími návštěvníky, kteří si kupují jízdenky nebo se ptají na různé informace.[163]

2.7.1 Vlaková doprava

Město Kroměříž se nenachází na hlavních trasách železniční dopravy, tudíž při cestování z větších měst České republiky nebo mezinárodními spoji je nutné přestoupit

[161] Závěry z osobního průzkumu a rozhovorů se zaměstnanci
[162] Vlastní pozorování, únor 2019
[163] Rozhovor se zaměstnanci v srpen 2018

na vlak směřující do Kroměříže ve městě Hulín nebo Kojetín. Vlakové spoje do města zajišťuje pouze mezinárodní dopravce České dráhy.

Webové stránky dopravce jsou velmi přehledné, kvalitně zpracované a nabízí jazykovou mutaci v angličtině a němčině.[164] Na stránkách se cestující dozví veškeré informace o vlakových spojích, jízdenkách, jednotlivých vlakových stanicích (provozní doba přepážek, aktuální odjezdy a příjezdy, přístupnost stanice, služby…), může si koupit jízdenku prostřednictvím e-shopu, využít formuláře k vyplnění dotazu, žádosti, připomínky, dozvědět se více o společnosti atd.

Dopravce také vytvořil pro mobilní telefony a tablety aplikaci s názvem Můj vlak, která slouží cestujícím převážně k hledání informací a nákupu jízdenek přes tyto zařízení.[165] Jelikož se aplikace nabízí také v již zmíněných jazykových mutacích, může i nečesky mluvící cestující plně využít výhod této aplikace (ušetření času při nákupu jízdenky, rychlé hledání informací, jízdní řády v off-line režimu, notifikace a upozornění o zpoždění vlaku apod.).

Ve městě Kroměříž se vyskytují dvě vlakové stanice. Jedna z nich, Kroměříž-Oskol, figuruje pouze na trati Kroměříž – Zborovice, není tak využívaná a nenabízí žádné služby (jedná se pouze o velmi malou zastávku s jednou lavičkou a odbavení cestujících probíhá ve vlaku). Druhá stanice se nachází na ulici Nádražní a je vzdálena zhruba jeden kilometr od centra města. Tato stanice poskytuje možnost platit v eurech a kartou, úschovnu zavazadel, půjčovnu a úschovnu kol, veřejné WC, restauraci, drobné občerstvení (prodejna Minit a tři automaty), antikvariát, bankomat a veřejné parkoviště.

Na pokladnách ve vestibulu nádraží se objevují pokyny a otevírací doba v anglickém a německém jazyce, v těchto jazycích jsou také informace na dveřích u vchodu do úschovny zavazadel, rozpis odjezdů a příjezdů, plánek stanice a návod k obsluze automatů s kávou a občerstvením. V areálu vlakového nádraží se nachází několik košů na tříděný odpad s nápisy v českém, anglickém, německém i ruském jazyce, turistická mapa s vysvětlivkami v německém, anglickém a polském jazyce a panoramatický snímek historického centra města s fotografiemi turistických cílů s popisy v češtině a angličtině.[166]

---

[164] *České dráhy* [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: https://www.cd.cz/de/default.htm
[165] Mobilní aplikace Můj vlak. *České dráhy* [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: https://www.cd.cz/typy-jizdenek/jak-koupit-jizdenku/-26327/
[166] Vlastní pozorování říjen 2018

V samotných vlacích projíždějících přes Kroměříž si může cizinec povšimnout základních pokynů (otevírání dveří, použití záchranné brzdy, zastávky na znamení) ve čtyřech nebo pěti jazycích. Jedná se o jazyk český, anglický, německý, francouzský a italský. U některých souprav chybí italský překlad.

Co se týče jazykové kompetence zaměstnanců, při rozhovorech jsem zjistila, že úroveň není vysoká, ale i přesto, že zaměstnanci vidí velký nedostatek ve svém anglickém jazyce, se zahraničními návštěvníky se vždy domluví (ať už na lepší či horší úrovni) a pokaždé se snaží pomoct. Jedna zaměstnankyně za přepážkou ovládá také základy němčiny a je schopná poskytnout cestujícím informace v obou jazycích.[167]

2.7.2 Autobusová doprava

Autobusové nádraží se nachází hned přes ulici naproti vlakového nádraží na stejnojmenné ulici. Skládá se z 19 stanovišť a budovy, kde najdeme čekárnu, informační přepážky, veřejné toalety, kiosek, pekárnu a 2 automaty (jeden s teplými a druhý se studenými nápoji). Většina autobusů projíždějících přes Kroměříž zastavuje ještě na zastávce Milíčovo náměstí, která je blíže centra města. Autobusovou dopravu v Kroměříži zajišťuje několik místních dopravců jako je KRODOS BUS, ČSAD Vsetín, Tourbus a mezinárodní společnosti RegioJet (na trase Brno – Kroměříž – Zlín), FlixBus (trasa Zlín – Kroměříž – Brno – Praha) a Arriva (trasa Přerov – Kroměříž – Brno).

Vzhledem k tomu, že veškeré informace, jízdní řády a informační cedule jsou napsány pouze v českém jazyce, chodí se cizojazyční návštěvníci často ptát na přepážku a dožadují se informací o autobusových spojích, vyptávají se ale také na cestu do centra, k zámku či do hotelu. Jedna zaměstnankyně se snaží s cizinci mluvit anglicky, ale velmi často používá Google překladač, a pokud mají turisté nějaký dotaz ohledně památek, ubytování apod. odkazuje je radši na TIC. Jelikož se na základní škole učila rusky, domluví se občas s turisty i tímto jazykem. Druhá zaměstnankyně už ovládá angličtinu lépe, preferuje ale hovořit německy, jelikož se v ní cítí jistější. Mimo poskytování informací personál za přepážkou prodává jízdenky na autobusové spoje všech dopravců a zajišťuje objednávky autobusů pro velké skupiny.[168]

Co se týká služeb v autobuse, místní linky nabízí maximálně připojení Wi-Fi, kdežto mezinárodní dopravci poskytují klientovi jistý nadstandard. Ve většině autobusů společnosti RegioJet zajišťuje pohodlí cestujících stevard/ka, který/á nabízí zákazníkům

[167] Rozhovor se zaměstnanci říjen–listopad 2018
[168] Rozhovor se zaměstnanci, leden 2019

drobné občerstvení, sluchátka k zapůjčení, denní tisk a časopisy (pouze české tituly). Stevard/ka nemá zpravidla problém domluvit se minimálně jedním světovým jazykem (nejčastěji angličtinou). Na palubě autobusů RegioJet je k dispozici navíc časopis Žlutý, který obsahuje články i v cizích jazycích (angličtině, němčině a japonštině), dotyková obrazovka na každém sedadle umožňující poslech hudby, hraní her, sledování filmů a seriálů (v češtině, němčině i angličtině), připojení se na internet a zhlédnutí nabídky palubního servisu. Veškeré služby a nabídka občerstvení je popsána také v letáčcích umístěných u každého sedadla, které jsou psány v českém, anglickém i německém jazyce. Samozřejmostí je také vysokorychlostní připojení k Wi-Fi, zásuvky u každého sedadla a toaleta na palubě. FlixBus poskytuje cestujícím bezplatné připojení k Wi-Fi, zásuvky k dobíjení různých zařízení, WC a drobné občerstvení, které je možné koupit si u řidičů. Veškeré užitečné informace k cestě a popis všech služeb najde cestující na prospektu v kapse sedadla před sebou, který je napsaný v češtině a angličtině. Palubní průvodce společnosti Arriva taktéž obsahuje český a anglický text, bezpečnostní pokyny zahrnují navíc německý překlad (jedná se pouze o nadpisy s piktogramy). Mezi služby autobusů Arriva patří Wi-Fi připojení, toaleta, zásuvky a automat s chlazenými nápoji a cukrovinkami, kde si na dotykové obrazovce může cestující zvolit načtení nabídky v češtině, angličtině, němčině, nizozemštině, polštině a francouzštině.[169]

Všichni tři mezinárodní dopravci umožňují rezervaci a zakoupení jízdenky online přes jejich webové stránky, ale pouze RegioJet a FlixBus nabízí více jazykových verzí rezervačního webu pro Českou republiku. Společnost Arriva má totiž pro každou zemi oddělené internetové stránky a rezervační systémy dostupné pouze v jazyce, kterým se mluví v dané lokalitě, a přepínání mezi jazykovými mutacemi na stránkách není umožněné.[170] RegioJet nabízí přepnutí webových stránek do 3 jazyků (slovenština, angličtina a němčina)[171], stránky Flixbusu jsou přeloženy dokonce do 34 světových jazyků.[172]

2.7.3 MHD a taxi

Městskou hromadnou dopravu ve městě zajišťuje společnost Kroměřížské technické služby, která zde provozuje 8 linek. Všechny linky projíždí přes hlavní nádraží,

[169] Vlastní pozorování a prostudování informačních letáků v autobusech
[170] *Arriva* [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: https://www.arriva.cz/
[171] *RegioJet* [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: https://www.regiojet.cz/
[172] *FlixBus* [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: https://www.flixbus.cz/

Milíčovo a Husovo náměstí, což jsou nejdůležitější body ve městě a v případě obou náměstí nejbližší zastávky k centru města. Dále se rozvětvují podle toho, o jakou linku se jedná.

Vzhledem k tomu, že městskou hromadnou dopravu skoro vůbec cizinci nevyužívají, není třeba aby řidiči byli nějak jazykově vybavení a v autobusech se objevovaly cizojazyčné texty, jak tomu je třeba ve větších městech.[173]

Taxi službu používají cizinci častěji, nejvíce pro dopravu od nádraží k hotelu a zpět. Přesto ale ani taxikáři nejsou moc jazykově vybavení, protože cizinci většinou ukáží na svém chytrém zařízení nebo na vizitce/letáku/papíru kam chtějí jet, popřípadě řeknou konkrétní adresu, a až do momentu placení není žádná komunikace nutná. Řidiči ovládají nejčastěji základy ruštiny (kterou se učili škole), někteří zvládnou komunikovat i v němčině nebo angličtině, ale ve většině případů umí pouze několik slov a frází.[174]

2.8 Orientace ve městě

2.8.1 Informační tabule, směrovky a cedule

V současnosti najdeme ve městě několik velkých informačních tabulí různého typu. Čtyři vitríny s leteckým snímkem městského historického centra a fotografiemi turistických cílů jsou umístěny u Květné zahrady, v průchodu Mlýnské brány, u vlakového nádraží a na Hanáckém náměstí. Tyto vitríny jsou v noci osvětlené a obsahují pouze názvy zajímavých objektů ve městě v českém a anglickém jazyce, ulici, na které se nachází a GPS souřadnice. Dále na Velkém a Komenského náměstí najdeme multimediální informační tabule s mapou, mluveným komentářem k různým objektům a dvěma video spotům o městě. Komentář k významným lokacím ve městě je namluvený v českém, anglickém a německém jazyce, ostatní objekty (podniky ve městě, sportoviště, střední školy, okolní města) poskytují pouze českou verzi výkladu nebo videa. Co se týče video spotů o městě, jeden je nemluvený (jedná se pouze o panoramatické výhledy na největší dominanty města) a druhý obsahuje mluvenou prezentaci města ve všech třech jazycích. Na Milíčově náměstí byla umístěná starší verze těchto tabulí pouze s mluveným komentářem k významným památkám, tato tabule ale delší dobu nefunguje, a tudíž slouží pouze jako mapa města. Na Velkém náměstí se nachází také jeden panel od sdružení České dědictví UNESCO, který obsahuje mapu celé České republiky, okolí Kroměříže a

[173] Rozhovor s řidiči autobusů, leden 2019
[174] Rozhovor s taxikáři, únor 2019

výklad o všech památkách UNESCO na území Česka celkově v deseti světových jazycích (v češtině, angličtině, němčině, francouzštině, italštině, španělštině, nizozemštině, ruštině, japonštině a čínštině). Od roku 2018 však tento panel není v provozu, jelikož spolupráce s tímto sdružením byla ukončena a nyní se řeší autorská práva (zdali město může nadále využívat tento panel či nikoli). Podél řeky Moravy (např. na Erbenově nábřeží) se tyčí mapy cyklostezek v okolí s legendou v českém jazyce a krátkým úryvkem o historii města v českém, anglickém a německém jazyce. U vlakového nádraží najdeme již zmíněnou turistickou mapu s legendou v češtině, němčině, angličtině a polštině.

V roce 2009 bylo díky projektu *„Podpora využití památek UNESCO v Kroměříži a Ružomberku – informační systémy“* vybudováno několik nízkých informačních panelů, totemů, směrovek a již zmíněné vitríny s leteckými snímky.[175] Nízké panely mají za cíl seznámit čtenáře s historií, architekturou či současným pohledem na významné lokality ve městě (Stojanovo náměstí s kostelem sv. Mořice, Kino Nadsklepí, Justiční akademie atd.) nebo s lokálními zajímavostmi (panely „Kroměříž filmová“ umístěné u objektů, kde se natáčely slavné filmy). Informační totemy mají usnadnit turistům orientaci ve městě, poněvadž obsahují orientační plán s vyznačením místa, kde se turista právě nachází a polohu vybraných památek nebo míst s krátkým, výstižným popisem v češtině a angličtině.

Dále byly zasazeny do dlažeb chodníků kovové směrovky spojující hlavní vchod Podzámecké zahrady s bránou Květné zahrady. Tato trasa vede přes historické vinné sklepy, Mlýnskou bránu, Arcibiskupský zámek, Arcibiskupské gymnázium, kostel sv. Mořice, kostel sv. Jana Křtitele, Vrchnostenskou sýpku a říká se jí trasa UNESCO. Šipka na dlaždicích s městským logem ukazuje vždy směr ke Květné zahradě.

Orientační systém města doplňují směrovky s turistickými či jinak významnými cíli a ubytovacím zařízení s kapacitou přesahující 20 lůžek.

2.8.2 Mobilní aplikace DARUMAgo!

Multimediální průvodce DARUMAgo! – CITY AUDIO GUIDES je aplikace, která obsahuje informace o městech České republiky a jejich pamětihodnostech minimálně ve třech jazycích – češtině, angličtině a němčině. Aplikace umožňuje poslechnout si audio spot nebo přečíst si text o vybraných turistických cílech, zajímavostech či historii města.

[175] Kudy kam v Kroměříži. *Město Kroměříž: Podpora využití památek UNESCO v Kroměříži a Ružomberku - informační systém* [online]. [cit. 2019-01-15]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/trasa-unesco/index.html

Zahrnuje také fotografie, nejdůležitější kontakty, GPS souřadnice, off-line mapu s vyznačenými památkami a po připojení na internet přesměruje na Google mapy, které automaticky začnou navádět uživatele do vybraného cíle.

Mezi představovanými městy nechybí ani Kroměříž a její okolí. Obě cizojazyčné verze poskytují informace o 24 objektech ve městě, historii města, 14 bodech zájmu v okolí (Svatý Hostýn, synagoga v Holešově, chropyňský zámek…) a přes 200 fotografií těchto míst. Německá verze navíc obsahuje podrobnější popis turistického informačního centra, anglická zase článek/povídání o architektuře ve Zlíně a ZOO Lešná. Audio spoty i texty jsou profesionálně zpracované, chybí jen překlad rozcestníku a v obou verzích se vyskytují české nadpisy (*„Tip“, „O městě“, „Aktivity“, „Památky“* a další).[176]

Aplikace může nabídnout uživateli mnohem více např. informace o otevírací době objektů, vstupném, autentické vyprávění obyvatel města, ale Odbor kultury a cestovního ruchu se rozhodl, že nadále nebude se společností Daruma spolupracovat a rozvíjet prezentaci města pomocí aplikace, protože požadovala neustálé aktualizace a stahování dat, a na to podle slov vedoucího odboru není čas.[177]

2.9 Služby

2.9.1 Průvodcovské služby

Pokud by se chtěl zahraniční návštěvník dozvědět něco o historii města, památkách či zahradním umění v Podzámecké a Květné zahradě, může si přes různé zprostředkovatele domluvit jednoho z průvodců, kteří provádějí ve městě, na zámku a v zahradách.

Jedním ze zprostředkovatelů průvodcovských služeb ve městě je TIC. Průvodci mají s TIC uzavřenou dohodu o provedení práce nebo pracují na živnost a průvodcovská činnost pro ně představuje pouze občasný přivýdělek, protože se jedná o velmi nepravidelnou a převážně sezónní práci. Nejčastěji jsou to učitelé cizího jazyka na Arcibiskupském gymnáziu. Ve většině případů ukazují zahraničním návštěvníkům město, zřídkakdy provádí i zámkem nebo Květnou zahradou. Všichni průvodci sjednaní přes TIC mají jednotnou sazbu 600 Kč na hodinu. Prohlídky jsou možné v angličtině, němčině, ruštině, francouzštině, italštině a od září roku 2017 i v polštině. Nejvíce

[176] Aplikace je ke stažení na stránkách https://play.google.com/store/apps/details?id=cz.daruma.audioguide.general&hl=en a https://itunes.apple.com/cz/app/darumago-city-audio-guides/id606232441?mt=8

[177] Rozhovor s vedoucím Odboru kultury a cestovního ruchu Mgr. Pavlem Zrnou, dne 1.10.2018

prohlídek se uskutečňuje v angličtině, pak v němčině a za rok jich proběhne pro cizince okolo 30–40.[178]

Další průvodce ve městě zaměstnává Arcibiskupský zámek. Základní informace o těchto průvodcích jsou již zmíněny v kapitole 2.3.1. Je třeba ještě podotknout, že počty průvodců na zámku se neustále mění, přičemž nastálo pracují na zámku 3–4 průvodci a na sezónu je pravidelně doplňují brigádníci.

Na závěr bych se chtěla zmínit o společnosti History tour, jež provozuje projížďky historickým centrem města a Podzámeckou zahradou v malých turistických vláčcích. Dozvědět se můžeme o této společnosti z informačních tabulí rozmístěných u vchodu Podzámecké zahrady a ve městě, letácích na hotelech a TIC, na turistickém portálu města a na jejich vlastních webových stránkách. Letáky a tabule nemá společnost bohužel přeložené do žádného cizího jazyka, informace o ní jsou však k dispozici na internetu ve čtyřech jazycích (v češtině, angličtině, němčině a polštině na turistickém portálu, podrobněji v angličtině a němčině na jejich stránkách[179]). Projížďky probíhají formou puštění audionahrávky s výkladem k daným objektům, kolem kterých vláček zrovna projíždí, a občas řidič doplní informace vlastním komentářem či zodpoví otázky cestujících. Od roku 2010, kdy se provádělo pouze v češtině, se postupně rozšiřovala nabídka jazyků na základě poptávek a zájmu klientů, a nyní nabízí společnost projížďku centrem města s audionahrávkami v 6 jazycích (v češtině, angličtině, němčině, ruštině, francouzštině, italštině) a pro Podzámeckou zahradu má na výběr až z 12 jazyků (nahrávky jsou navíc ještě v polštině, španělštině, portugalštině, čínštině, japonštině a korejštině). Nahrávky jsou namluvené rodilým mluvčím, který překládá text z angličtiny. Jízdy se uskutečňují dle rozpisu a zájmu klientů nebo pro větší skupiny předem na objednávku. V případě objednávky nějaké zahraniční skupiny se snaží zajistit majitelé průvodce hovořící jejich jazykem a dle požadavků mohou uzpůsobit trasu, výklad a délku trvání projížďky ve všech jazycích. Je možné například propojit obě prohlídkové trasy v jeden ucelený průvodcovský okruh nebo zavést turisty z Podzámecké do Květné zahrady a tam zajistit jiného průvodce po Květné zahradě. S vláčky jezdí každým rokem tři zaměstnanci hovořící anglicky, německy a rusky (umí i pár základních vět a frází z jiných jazyků), majitelé navíc každý rok najímají brigádníky, kteří jezdí s vláčky v době sezóny. Turistický vláček je nejvyužívanější průvodcovskou službou a nabývá stále popularity. Spoustu lidí se vrací, přichází na doporučení známého a v letním období jsou

[178] Rozhovor s vedoucí TIC v Kroměříži Bc. Veronikou Ivanovou, dne 11.1.2018
[179] *History tour* [online]. [cit. 2019-01-13]. Dostupné z: https://historytour.eu/

všechny soupravy vláčků vytížené. Z cizích jazyků jsou nejčastěji pouštěny nahrávky v angličtině a němčině, dále pak v čínštině, japonštině, španělštině a italštině. Někdy se stává, že i když vláček nabízí prohlídku v jazyce dané skupiny, požadují jazyk jiný. Je tomu tak například v případě Poláků, kteří preferují prohlídky v češtině, nebo Rusů, kteří si vybírají častěji angličtinu. Existují i případy, kdy přišli cizinci studující češtinu a projeli si trasu v českém jazyce. [180]

2.9.2 Směnárny a bankomaty

V současné době najdeme v Kroměříži dvě směnárny na Riegrově náměstí a dva hotely nabízející směnárenské služby na recepci nebo ve své vlastní směnárně. U Zlatého kohouta si mohou turisté směnit 9 různých valut, v hotelu Bouček 13, ve směnárně Rošáda 14 a v Tourist Centru je na výběr až ze 34 různých měn.

Směnárny na Riegrově náměstí se nachází přímo naproti sobě přes ulici a hodně si konkurují. Směnárna Rošáda má různé poutače, cedule a pokyny u přepážky přeložené do angličtiny a němčiny, u směnárny Tourist Centrum si všimneme pouze nápis „Exchange“ na reklamní ceduli stojící před vchodem a pár vět v angličtině na elektronické kurzovní tabuli uvnitř. Tourist Centrum nabízí mimo směnu peněz ještě prodej dálničních známek do Česka, Slovenska, Rakouska, Slovinska, Švýcarska a převod peněz do zahraničí pomocí Western Union. Zaměstnanci směnáren vypověděli, že jejich zákazníci jsou převážně Češi, kteří si směňují na zahraniční měnu. S cizinci se nepotkávají moc často, proto nemají ani potřebu nějaké větší znalosti cizích jazyků a pro komunikaci jim stačí základní znalost angličtiny. Tři z pěti dotázaných uvedli, že umí pouze anglicky na elementární nebo mírně pokročilé úrovni, jedna zaměstnankyně se domluví spíše německy (angličtinu má velmi slabou) a poslední nemá problém hovořit anglicky, německy a maďarsky. Hotelových směnáren také moc cizinci nevyužívají, jelikož preferují platit kartou nebo při příjezdu do města mají již peníze rozměněné na české koruny.[181]

V okolí centra města se nachází bankomaty osmi různých českých bank. Všechny nabízí alespoň tři jazykové mutace, přičemž nejčastěji se jedná o jazyk anglický, německý a francouzský (francouzskou verzi nemá pouze Air bank). Některé bankomaty nabízí také ruštinu, španělštinu a italštinu. Nejvíce variant má Česká spořitelna, kde si cizinec může

[180] Rozhovor s provozovateli firmy Jitkou Popovskou a Vojtěchem Popovským, dne 14.9.2018
[181] Rozhovor se zaměstnanci směnáren, únor 2019

vybrat až z jedenácti jazykových mutací (čeština a slovenština není zahrnuta). Veškeré jazykové mutace jsou shrnuty v následující tabulce:

Tabulka č.2 Jazykové mutace bankomatů

Banka	Jazyky										
Česká spořitelna	en	de	fr	ru	es	it	pl	pt	nl	ja	zh
Fio banka	en	de	fr	ru	es						
UniCredit bank	en	de	fr		es	it					
Raiffeisenbank	en	de	fr	ru							
Airbank	en	de		ru							
ČSOB	en	de	fr								
Komerční banka	en	de	fr								
Moneta	en	de	fr								

Zdroj: Vlastní zpracování

2.9.3 Filmový průmysl

Díky nádherným reprezentačním sálům kroměřížského zámku a prostředí obou zahrad vyhledávají město zahraniční producenti pro natáčení historických filmů a dokumentů. Přestože Kroměříž nejvíce proslavil snímek od Miloše Formana Amadeus (1984), interiéry Arcibiskupského zámku, historické domy a uličky města můžeme také spatřit ve filmech Královská aféra (2012), Angelika (2013), Tordenskiold (2016); v seriálech Napoleon (2002), Tři mušketýři (2014–2016) anebo v historických dokumentech o Augustu Silném (2010), Kateřině veliké [Ženy, které tvořily historii (2013), Jekatěrina (2014)], Marii Terezii (2017) a dalších.[182] Pro připomenutí nejslavnějších filmů natočených v Kroměříži a sdílení momentů z natáčení vytvořilo město v roce 2016 pět panelů rozmístěných v místech natáčení a brožuru s názvem „Po stopách filmových záběrů“. Panely i brožura jsou napsány pouze v českém jazyce, avšak pro zájemce o místa filmového natáčení mluvící německy je k dispozici v turistickém informačním centru zjednodušená verze v podobě oboustranného letáku (který lze stáhnout i na internetových stránkách turistického portálu[183]). Základní informace o „Kroměříži filmové“ nalezneme na webu v německé[184] i polské[185] jazykové mutaci.

[182] GREMLICA, Petr. Seznam všech filmů natočených v Kroměříži. *MojeKroměříž.cz* [online]. 7.2.2015 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.mojekromeriz.cz/magazin/clanek/seznam-vsech-filmu-natocenych-v-kromerizi, doplněno vlastním průzkumem

[183] KROMĚŘÍŽ FILMOVÁ. *Turistický portál města Kroměříže* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.kromeriz.eu/skupiny/detail/270-KROMERIZ-FILMOVA.html

[184] Touristische saison 2015: Das Filmkroměříž. *Turistický portál města Kroměříže DE* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.kromeriz.eu/de/page/view/104-Touristische-saison-2015.html

[185] 2015 Sezon turystyczny: Filmowy Kromierzyż. *Turistický portál města Kroměříže PL* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.kromeriz.eu/pl/page/view/103-2015-Sezon-turystyczny.html

Pokud má přijet do města nějaký zahraniční štáb, můžeme si všimnout výrazných cedulí navádějících k zámku nebo místě natáčení psaných anglicky. Pro domluvu na natáčení mají zahraniční filmaři vždy české zastoupení, které vše zajišťuje a ujednává před příjezdem, na místě je potom přítomen předem sjednaný tlumočník, kterého si štáb sežene sám. Komunikace s pronajímateli prostor k natáčení tudíž probíhá pouze v češtině, takže není zapotřebí ovládat cizí jazyk k dorozumívání se s filmovým štábem a herci.[186]

2.9.4 Další

Cizinci občas využijí služby pošty, zejména pro převod peněz do zahraničí přes Western Union. Na hlavní pobočce (na ulici Spáčilova) najdeme objednávací panel, který nabízí jazykovou mutaci v angličtině, němčině a ruštině. Na všech pobočkách se mezi podacími listy a složenkami objevují mezinárodní dobírkové poukázky s pokyny v češtině a angličtině, dodejky a mezinárodní poukázky pro zaslání peněz do zahraničí s francouzským textem a letáky s formulářem na poslání peněz přes již zmíněnou společnost Western Union psané anglicky a česky. Většina zaměstnanců neovládá žádný cizí jazyk a s cizinci se domlouvají takzvaně rukama nohama. Někteří nemají problém bavit se se zákazníky anglicky, ale moc často toho nevyužijí.[187]

Na Velkém náměstí nabízí porci zábavy zrcadlové bludiště, které je otevřeno od května do září denně a v měsíci březnu, dubnu, říjnu a listopadu o víkendech a svátcích. Plakáty rozmístěné ve městě a u vchodu do bludiště zahrnují anglický, německý a ruský nápis, přesto sem ale moc cizinců nezavítá. Občas se tu objeví Poláci, Rakušané a velmi malý počet Italů. Paní provozní, která sedí u pokladny umí rusky a zvládá základy francouzštiny.[188]

Další objekty jako výstaviště Floria, půjčovna motokár či letiště nejsou skoro vůbec cizinci navštěvovány, proto není třeba nějakých překladů nebo pracovníků hovořících cizím jazykem.

[186] Rozhovor s vedoucí návštěvnického provozu Arcibiskupského zámku a zahrad v Kroměříži Kateřinou Tomečkovou, dne 16.10.2018
[187] Rozhovor se zaměstnanci, březen 2019
[188] Rozhovor s provozní, dne 8.9.2018

3. Názory cizinců

Jazykovou vybavenost služeb a zaměstnanců zajisté nejlépe posoudí samotní cizinci, kteří do města zavítali. Proto jsem formou dotazníků zjišťovala, jak jsou s jazykovou kompetencí spokojeni a zdali jim něco chybí. Sledovala jsem také různé recenze na webových stránkách Booking.com, TripAdvisor, Facebook apod.

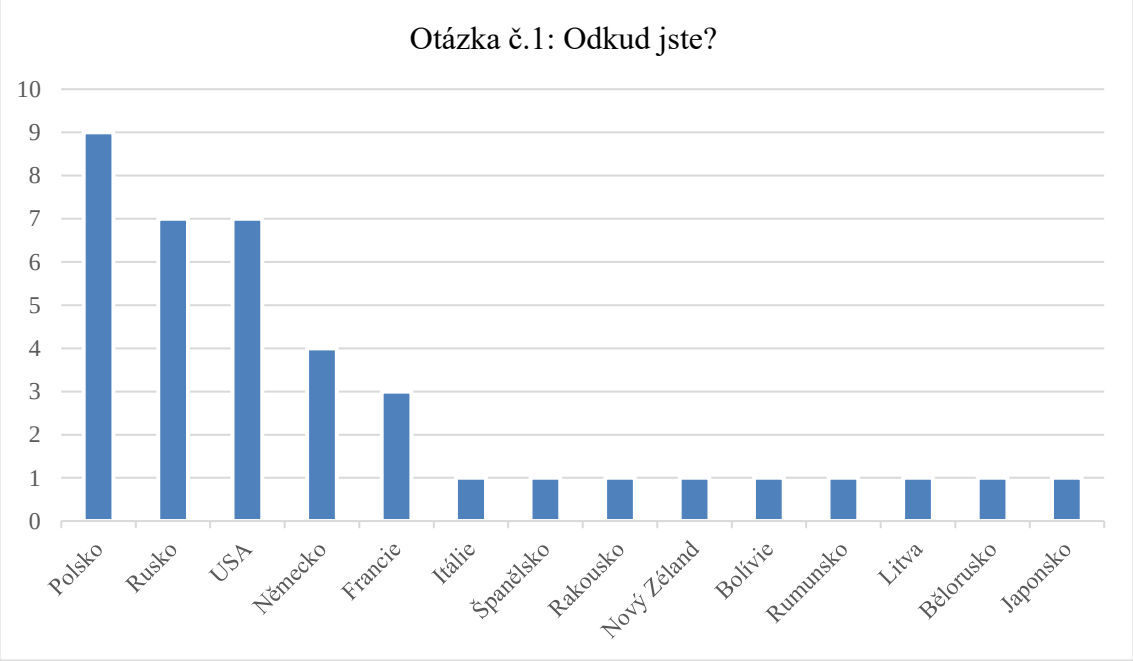
3.1 Dotazník

Jelikož osobní kontakt a zanechání tištěných dotazníků na hotelu se ukázala jako neefektivní a mnohdy i neuskutečnitelná metoda, vytvořila jsem elektronickou formu dotazníku na stránkách Survio.com a zaslala jsem dotazník cizincům nejčastěji přes sociální sítě.

Dotazníky byly napsány v anglickém jazyce a obsahovaly 11 otázek (6 uzavřených a 5 otevřených). Usilovala jsem o to, aby byly co nejkratší a nejvýstižnější, protože dlouhé otázky s povinností vypisovat vlastní věty by mohly respondenty odradit, a proto většina odpovědí byla podána formou výběru z nabídky možností nebo stačilo k zodpovězení jedno slovo.

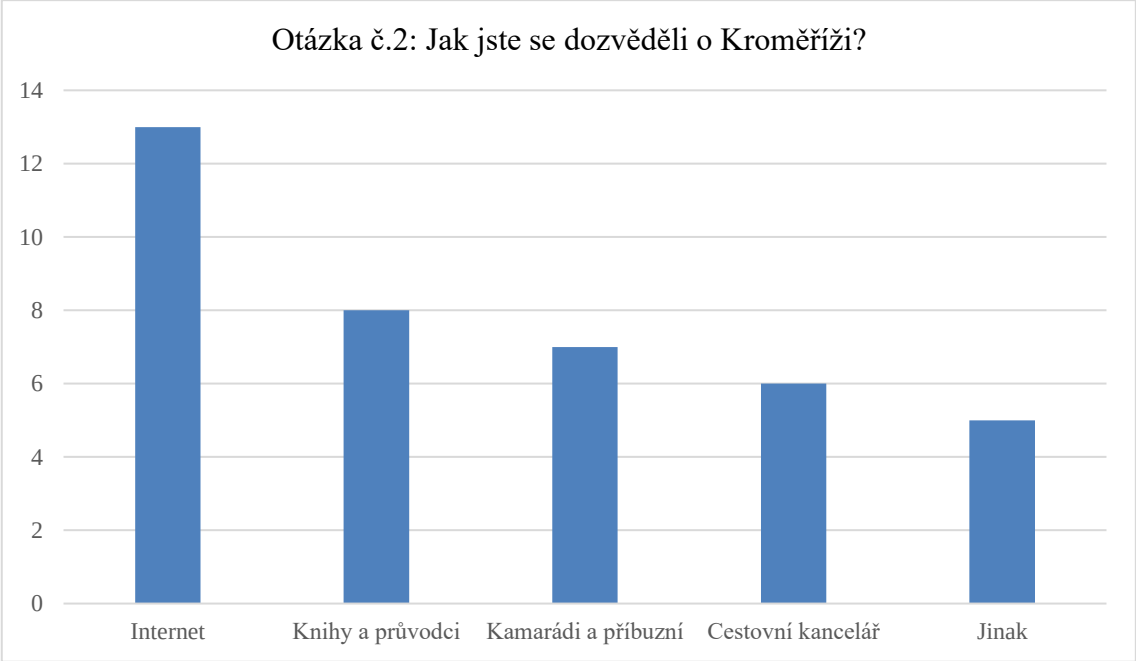
Celkem dokončilo dotazník 39 respondentů, což odpovídá přibližně 43 % dotázaných. Veškeré otázky a odpovědi jsou shrnuty v následujících grafech.

Graf č.1 Národnost respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

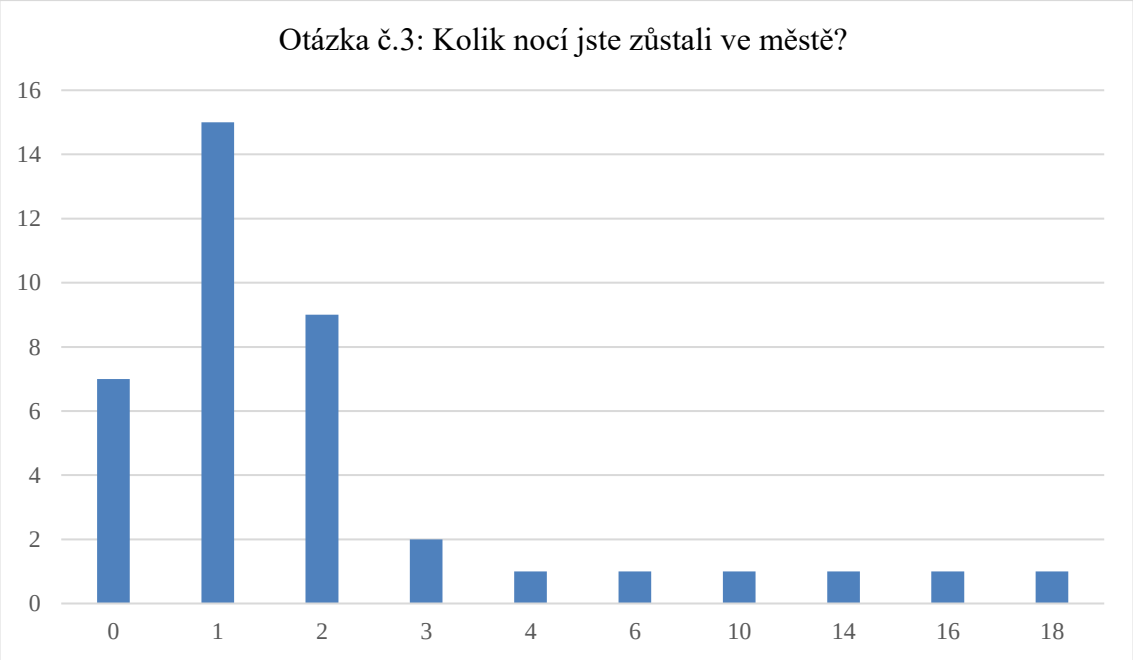
Graf č.2 Způsob seznámení s městem



Zdroj: Vlastní zpracování

Při zvolení poslední možnosti cizinci měli ještě doplnit, jak jinak se o Kroměříži dozvěděli. Na tuto otázku 3 lidi odpověděli, že díky Mezinárodnímu dirigentskému kurzu (jednalo se o účastníky této události), další prostřednictvím brožury u CD s barokní hudbou a poslední respondent navštívil dceru, která do města zavítala díky programu kulturní výměny.

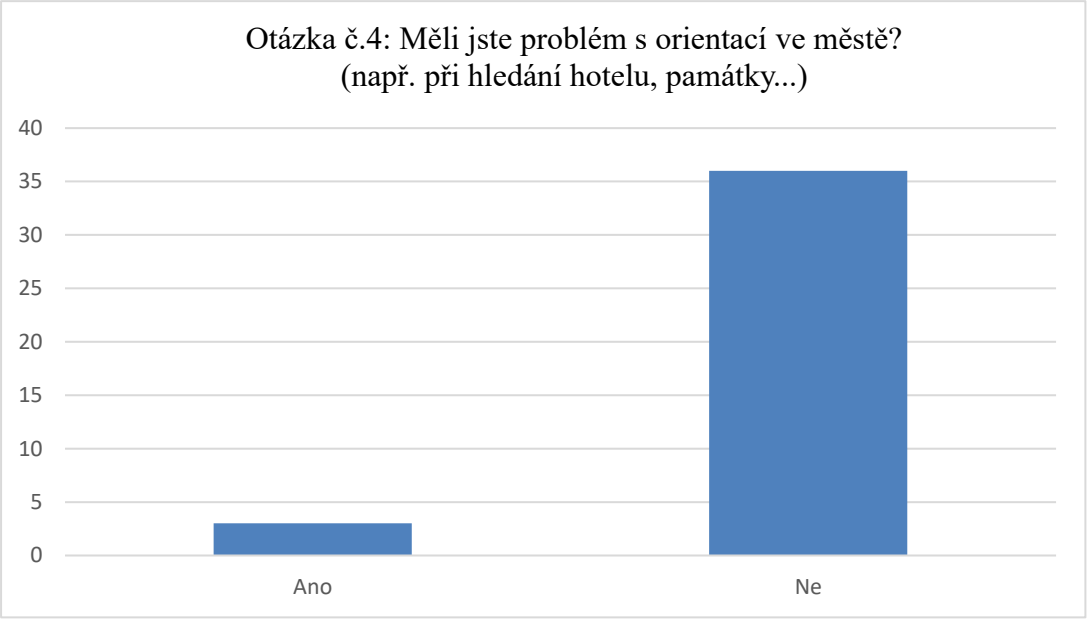
Graf č.3 Přenocování



Zdroj: Vlastní zpracování

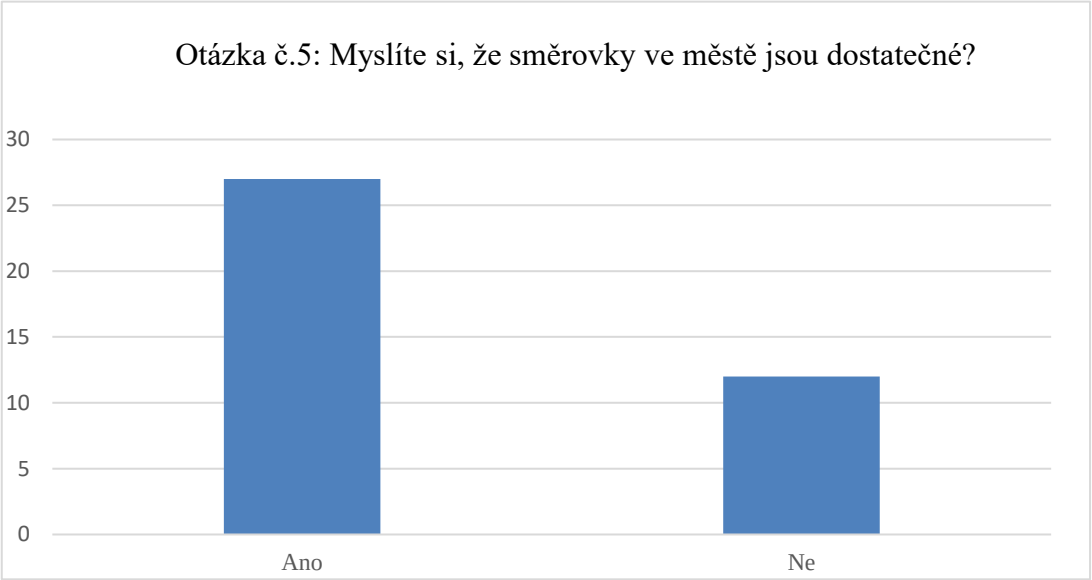
Dle statistik zůstávají v Kroměříži cizinci průměrně 1,9 noci. Pokud bychom zprůměrovali vzorek oslovených návštěvníků, dostali bychom číslo 2,8, což hodně ovlivnili účastníci dvoutýdenního dirigentského kurzu. Zbývající respondenti potvrdili, že většina turistů se ve městě nezdrží ani na jednu noc nebo zde stráví maximálně 2 noci.

Graf č.4 Orientace ve městě



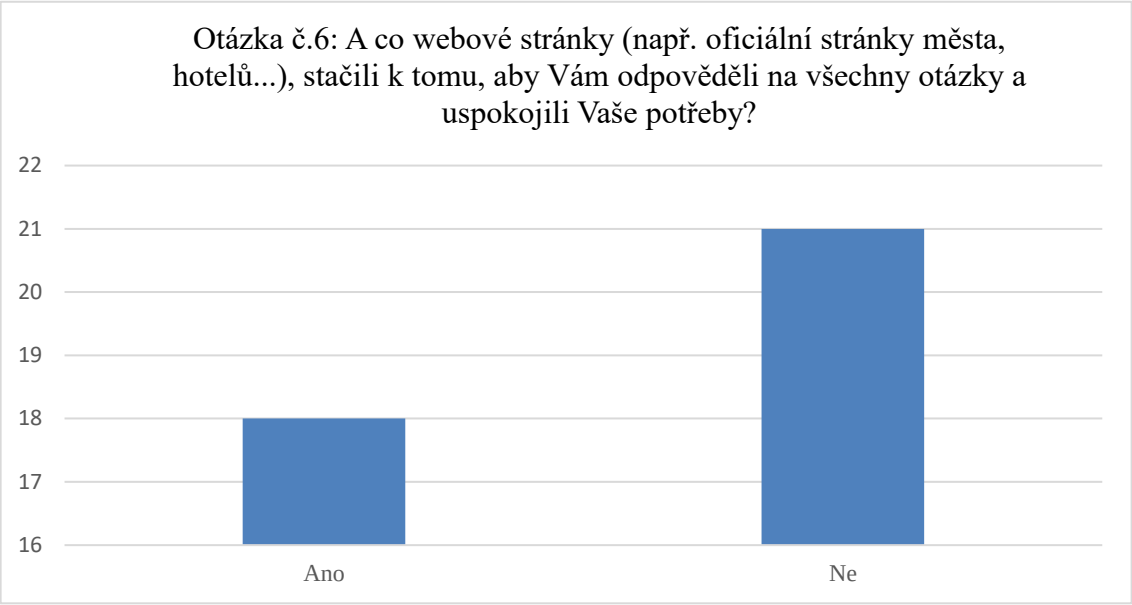
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf č.5 Dostatečnost směrovek



Zdroj: Vlastní zpracování

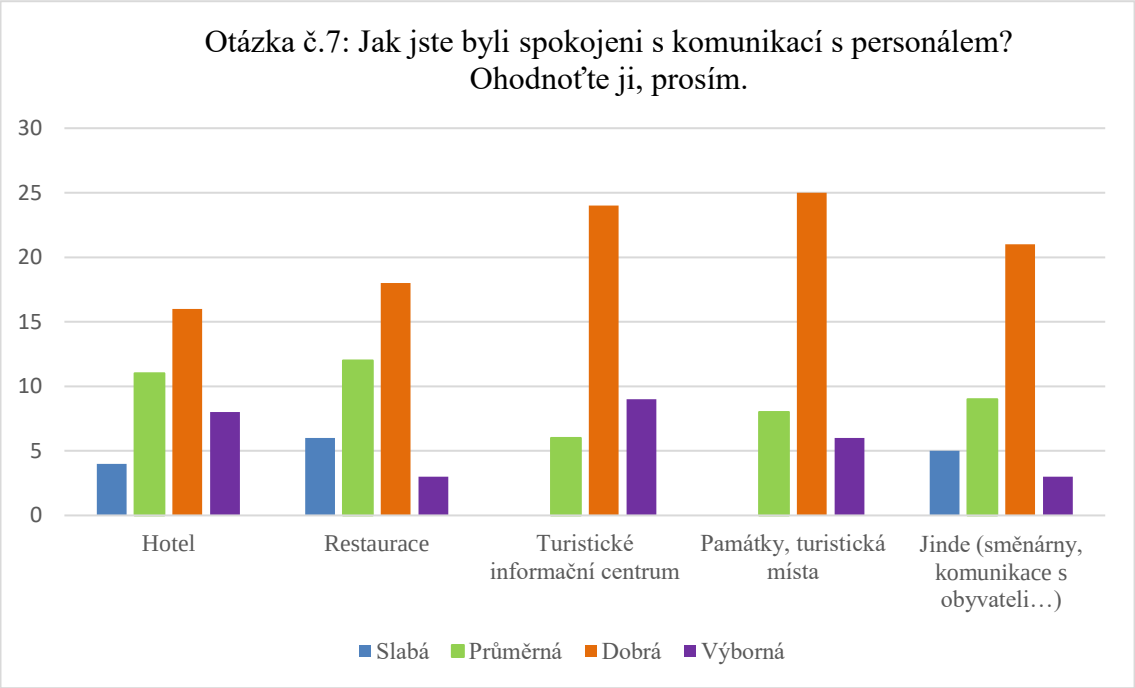
Graf č.6 Informace na webových stránkách



Zdroj: Vlastní zpracování

Na tomto grafu si můžeme povšimnout, že cizinci vidí problém v nedostatečně zpracovaných internetových stránkách, které podle 54 % respondentů nesplňují očekávání nalézt užitečné informace, které potřebují.

Graf č.7 Komunikace s personálem

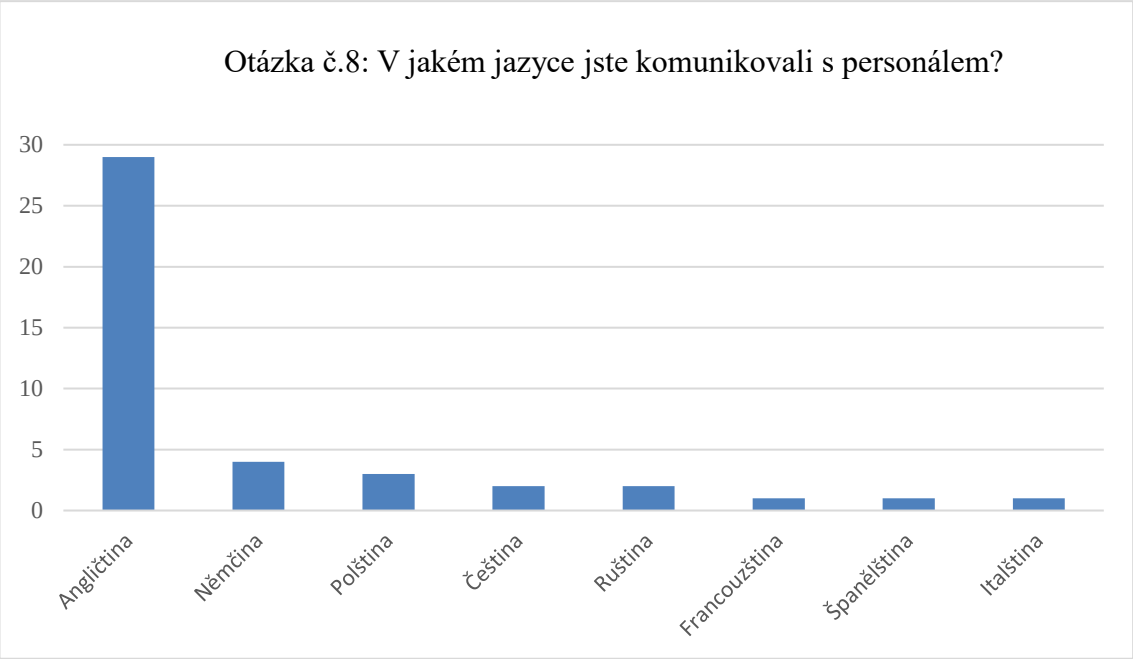


Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu lze vyčíst, že nejvíce jsou lidé spokojeni s turistickým informačním centrem. Velmi pozitivní hodnocení dostal také personál u památek a turistických cílů. Co se týče hotelů a restaurací, graf odráží skutečnost, že jazyková vybavenost hodně kolísá mezi jednotlivými zařízeními, a u poslední kategorie hodně záleží na tom, koho

cizinci zrovna potkají. Celkově ale převládalo hodnocení „dobré“, což je vnímáno jako pozitivní, takže by se dalo říci, že pro většinu návštěvníků je jazyková vybavenost dostačující.

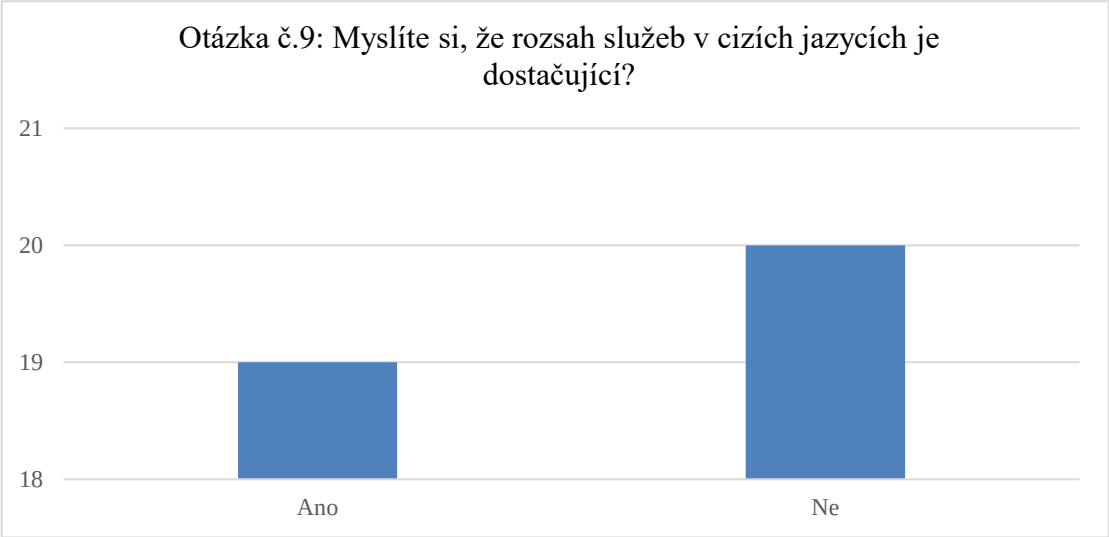
Graf č.8 Používané jazyky pro komunikaci



Zdroj: Vlastní zpracování

74 % lidí komunikovalo se zaměstnanci anglicky. Někteří uvedli dva jazyky, protože s někým se ve svém rodném jazyce domluvili a jinde zase ne. Někteří Poláci, Rusové či Bělorusové si občas s Čechy rozumí, i když každý hovoří svým rodným jazykem, proto dva respondenti uvedli, že personál s nimi komunikoval česky. Pár návštěvníků se dokonce naučilo některé české fráze a výrazy nebo využili online překladačů a prohodilo několik slov s personálem v češtině.

Graf č.9 Názor na rozsah služeb



Zdroj: Vlastní zpracování

Následující dvě otázky měli dát respondentům prostor k vyjádření se podrobněji o komunikaci s personálem a poskytovaným službám.

Otázka č.10: Máte nějaké komentáře ke komunikaci s lidmi ve městě?

Na tuto otázku odpovídali respondenti různě, někteří se nevyjádřili vůbec. 4 respondenti pochválili personál, že byl velmi vstřícný/milý/nápomocný, 6 lidí odpovědělo, že vše bylo v pořádku a 13 bylo názoru, že jazyková vybavenost personálu a lidí ve městě je nízká. *„Not many people in Kromeriz can speak English.“ „Need more English speaking people in restaurants.“ „To few people speak a foreign language.“ „For locals is hard to speak English, but they are willing to help you anyway.“* Někteří měli dokonce větší problém s komunikací na hotelu, ale nakonec se vše vždy vyřešilo. *„I had to type my questions in English on the hotel staff member's computer and then she would translate it. That worked. We were laughing when we finally figured out what we needed from each other and answered each others questions.“*

Otázka č.11: Máte nějaké připomínky ke službám?

Na tuto otázku se vyjádřilo nejméně lidí a většinou šlo jen o strohé „ne“ nebo „služby byly v pořádku/velmi dobré“ apod. Někteří psali konkrétní případy jako problém s rezervací, nebo pochválili třeba turistický vláček, služby personálu hotelu apod. I přes to, že polovina respondentů odpověděla, že rozsah služeb nebyl pro ně dostačující, svoji odpověď již nerozváděli. Jediné specifičtější vyjádření a návrh na zlepšení služeb přišel od polského respondenta, který by uvítal více informací v polském jazyce. *„Concerning the number of Poles visiting Moravia, it would be good to have more information in Polish, especially at sites of special interest, because although Polish and Czech are both Slav languages, more complicated information in Czech is not easily understood by Poles“*

3.2 Recenze

Protože dotazníku se zúčastnilo velmi malé procento zahraničních turistů a jen pár respondentů se vyjádřilo konkrétněji ohledně spokojenosti se službami a personálem, pročetla jsem si také internetové recenze, abych mohla lépe posoudit obslužnost města z pohledu nečesky mluvícího návštěvníka. V recenzích jsem se zaměřila hlavně na zmínky o jazykové vybavenosti personálu a spokojenosti se službami.

Všechny hotely a penziony v blízkosti Velkého náměstí dostávají většinou velmi dobré hodnocení. Zhruba 90 % recenzentů, kteří se vyjádřili ke komunikaci s personálem byli spokojení, jiní ale naopak psali, že domluva byla velmi obtížná, protože personál neuměl ani trochu anglicky. Tyto názory sdíleli často hosté ubytovaní v menších penzionech, ale najdou se i lidé, kteří se nedomluvili anglicky ani ve čtyřhvězdičkovém hotelu. Špatná komunikace způsobuje občas hostům drobné nepříjemnosti a kvůli tomu klesá jejich celková spokojenost s pobytem. Autoři recenzí píší hlavně o vybavení hotelu, málokdy se vyjadřují ke službám. Lidé, kteří se ubytovali v blízkosti Velkého náměstí, si často stěžují na placené parkování u hotelu. Město sice nepovoluje pro hotely na hlavním náměstí soukromé parkoviště (kvůli nedostatku parkovacích míst), ale některé hotely nabízejí hostům parkovací karty či proplácejí parkovné zpět. Dalším zmiňovaným problémem je případ, kdy hosté přijedou k hotelu ve večerních hodinách a zjistí, že recepce je zavřená, přestože na internetu hotel tvrdí, že recepce funguje nonstop. Pak se těžce dovolávají na čísla uvedené na hlavních dveřích a v jednom případu se stalo, že klienti byli nuceni ubytovat se jinde, protože nikdo nezvedal telefon a hotel byl uzavřený. Někteří viděli problém ve špatném označení vchodu hotelu/soukromého apartmánu a nedostatečné informovanosti o službách (například možnosti wellness, snídaně apod.). Z nabízených služeb jsou klienti nejvíce zklamaní z hotelových snídaní (malý výběr, špatná komunikace s personálem, nedostatečné doplňování pro později příchozí).[189]

Mezi nejčastěji hodnocené stravovací zařízení cizinci patří hotelové restaurace a restaurace Radniční sklípek, se kterou jsou zahraniční turisté dle recenzí nejvíce spokojeni. V recenzích se objevuje již více zmínek o nedostatečné jazykové vybavenosti a nespokojenosti s přístupem zaměstnanců. Neporozumění občas vede k odchylce od objednávky hosta (např. jiná úprava steaku), ale pokud personál vyrovná svoji neznalost jazyka úsměvem, milým přístupem a zákazníkům chutná, většinou jim jejich omezenou komunikaci odpouštějí. Větší problém vidí v neochotné obsluze, která se vybavuje místo toho, aby věnovala pozornost zákazníkům, opomene část objednávky nebo je na zákazníky nepříjemná. S takovým přístupem se ale bohužel setkává každý z nás a není to vyhrazené chování vůči cizincům. Pokud zahraniční turisté navštíví

[189] Hotels in Kroměříž. Booking.com [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.booking.com/city/cz/kromeriz.en-gb.html?label=gen173nr-1DCAEoggI46AdIM1gEaDqIAQGYAQm4ARfIAQzYAQPoAQGIAgGoAgM;sid=892195753d57aa1e56a9e3846882d6ca;breadcrumb=hotel;srpvid=4879718690e0042e&, Hotely – Kroměříž a další ubytování. TripAdvisor [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.tripadvisor.cz/Hotels-g635771-Kromeriz_Zlin_Region_Moravia-Hotels.html

zařízení, které má jídelníček pouze v českém jazyce a obsluha není schopná nabídku přeložit, používají online překladače v jejich telefonech nebo odchází jinam.[190]

Velmi pozitivní hodnocení dostává od turistů různých národností kroměřížský zámek a zahrady. Nejeden návštěvník byl mile překvapený a uchvácený reprezentačními sály zámku nebo okouzlen dlouhou procházkou v Květné nebo Podzámecké zahradě. Co se týče prohlídek na zámku, hodně turistů je zklamaných, že vevnitř nemůžou pořizovat fotografie a občas jim vadí dlouhá čekací doba na prohlídku (vstup do zámku je zatím povolen pouze s průvodcem a někdy jsou intervaly mezi jednotlivými prohlídkami delší než hodinu a půl). Pokud nemají cizinci předem zamluvenou prohlídku, musí se připojit k české skupince v naplánovaných časech a průvodce jim poskytne texty psané v jejich jazyce, aby se dočetli něco o historii zámku a reprezentačních sálech sami. Někteří návštěvníci považují tuto variantu za dostatečnou, jiným ale vadilo, že se nemohli průvodce zeptat na doplňující otázky (protože nemluvil ani anglicky). Španělé zhodnotili, že texty ve španělštině jsou velice špatně přeložené a moc informací se z nich nedozvěděli a například Italové se u prohlídky nudili a ocenili by spíše prohlídky v angličtině (stejně jako turisté z asijských zemí). Pár turistů mělo problém s komunikací na pokladně, jelikož narazili na zaměstnance, kteří neuměli moc anglicky.[191]

Dozvědět se více o názorech zahraničních turistů na město Kroměříž se můžeme také z různých cestovatelských blogů[192], kanálů YouTube zaměřených na prezentace turistických destinací[193] a publikací o cestování. V hodně případech cizinci návštěvu města doporučují, někteří se rádi vracejí nebo by v budoucnu chtěli. I přes to, že turistům se zde líbí, Kroměříž není brána jako destinace, ve které by strávili více dní. Hlavním a

---

[190] Restaurace - Kroměříž. TripAdvisor [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g635771-Kromeriz_Zlin_Region_Moravia.html

[191] Archbishop's Chateau and Gardens (Kromeriz). TripAdvisor [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.tripadvisor.com/Attraction_Review-g635771-d6537205-Reviews-Archbishop_s_Chateau_and_Gardens-Kromeriz_Zlin_Region_Moravia.html, Gardens and Castle at Kromeríz. TripAdvisor [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.tripadvisor.cz/Attraction_Review-g274712-d319610-Reviews-Gardens_and_Castle_at_Kromeriz-Moravia.html

[192] ABUNDANCIA, Rita. Kromeriz, una tentación barroca. EL PAÍS [online]. 26.1.2016 [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://elviajero.elpais.com/elviajero/2016/01/21/actualidad/1453390528_892903.html, Enjoy True Czech Beauty with a Perfect Day in Kromeriz. *As we saw it* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.aswesawit.com/kromeriz/, JAAC. KROMĚŘÍŽ Y SU PALACIO ARZOBISPAL. *SaltaConmigo* [online]. 8.1.2016 [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://saltaconmigo.com/blog/2016/01/kromeriz-y-su-palacio-arzobispal/, Kroměříž. *Trésors du monde* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.tresorsdumonde.fr/kromeriz/

[193] RUBEN Y EL MUNDO. Cz Kroměříž City Tour in Czech Republic. *YouTube* [online]. 1.5.2016 [vid. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=82gFx6EWI_I, EXPOZA TRAVEL. Kroměříž (Czech Republic) Vacation Travel Video Guide. YouTube [online]. 31.3.2016 [vid. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=gAXTo6Dwu9c

mnohdy jediným důvodem k návštěvě města je prohlídka Arcibiskupského zámku a zahrad, což se dá stihnout za pouhý den. Jelikož v zimních měsících se zámek a zahrada uzavírají, turisté ztrácí motivaci přijet do města, a proto tak výrazně kolísá návštěvnost města v průběhu roku.

4. Vyhodnocení průzkumu

Pro lepší přehled a shrnutí nejdůležitějších informací jsem se rozhodla uspořádat podstatná data do tabulek nebo je krátce zrekapitulovat, a následně okomentovat zjištěná fakta. Na základě těchto údajů odpovídám na otázky zmíněné na začátku práce a uvádím některé skutečnosti, které vyplynuly z rozhovorů s hlavními aktéry cestovního ruchu ve městě a vlastního pozorování.

4.1 Jazyková vybavenost personálu

Nejdříve se pojďme podívat na jazykovou vybavenost personálu všech zkoumaných zařízení a služeb. V následující tabulce jsem rozdělila personál podle místa výkonu zaměstnání a uvedla jsem veškeré jazykové znalosti, kterými disponuje. Vzala jsem tudíž v potaz i základní nebo pasivní znalost jazyka, kdy se zaměstnanec domluví alespoň pár větami nebo je schopný cizinci porozumět. Pro výčet jazykové vybavenosti jsem použila opět zkratky jazyků podle normy ISO 639-1. Uvedla jsem jak personál, který se nedomluví žádným cizím jazykem, přestože se potkává s cizinci (druhý řádek se zkratkou cs pro češtinu), tak konkrétní kombinace jazyků, kterými zaměstnanci mluví nebo aspoň rozumí.

Tabulka č.3 Jazyková vybavenost personálu

	Turistické cíle	Ubytování	Stravování	Ostatní	Celkem
cs	1		6	11	18
en	7	9	45	13	74
de			3	2	5
ru				5	5
en+de	4	14	27	3	48
en+ru	3	2	3		8
en+es		1	6		7
en+it		1	3		4
en+fr	1	1	2		4
en+pl		1	1		2
ru+fr				1	1
3 a více	3	4	3	1	11

Zdroj: Vlastní zpracování

Prozkoumáme-li podrobněji údaje v tabulce, zjistíme, že největší množství zaměstnanců pracujících v oblasti cestovního ruchu mluví anglicky. Pokud mají minimálně základy druhého jazyka, nebo u nich dominuje jiný cizí jazyk, bývá to nejčastěji němčina. Někteří zaměstnanci se domluví i více jazyky, častou kombinací třech jazyků byla angličtina s němčinou a ruštinou (6×). 9,6 % zaměstnanců neovládá žádný

cizí jazyk a domlouvá se s cizinci pouze neverbálně nebo potřebuje pomoc kolegů. 44,9 % hovoří jedním cizím jazykem (z toho 88,1 % je angličtina), 39,6 % dokáže komunikovat ve dvou cizích jazycích (z toho 64,9 % připadá na kombinaci angličtiny s němčinou) a pouhých 5,9 % zaměstnanců používá alespoň základy více jak třech jazyků.

Je nutné ještě dodat, že skladba zaměstnanců, tedy i jejich jazyková vybavenost se v Kroměříži velmi často mění. Většina služeb má sezónní charakter, letní a zimní provoz všech zařízení se výrazně liší, turisté jezdí především v teplých letních měsících, a proto je spousta zaměstnanců najímána jako brigádníci na letní sezónu, kteří se každým rokem obměňují (pouze malá část se po roce vrací na stejné místo). Podle vyjádření manažerů a provozovatelů služeb je ale konstantním problémem nedostatek kvalitních zaměstnanců, zvláště těch hovořících cizími jazyky. V dnešní době, kdy je velice nízká nezaměstnanost a nabízí se několik možností práce v zahraničí, odchází spousty lidí se znalostí cizího jazyka za lákavějšími nabídkami a větším platovým ohodnocením. Proto většina brigádníků ve městě Kroměříž jsou studenti středních, občas i vysokých škol a důchodci, kteří často sedí třeba za pokladnami Arcibiskupského zámku.

Na začátku výzkumu jsem si položila otázku, zdali je jazyková vybavenost personálu dostatečná vzhledem k požadavkům zahraniční klientely. Abych mohla posoudit tuto skutečnost, porovnám nejdříve znalost cizích jazyků personálu s počty zahraničních návštěvníků ve městě a dále budu vycházet z názorů cizinců, kteří hodnotili jazykovou kompetenci zaměstnanců v dotazníku vytvořeného pro účely této diplomové práce a v recenzích na internetových stránkách.

Na základě rozhovorů se zaměstnanci jsem zjistila, že 90,4 % umí alespoň jeden cizí jazyk. Celkově 84,5 % pracujících v oblasti služeb a cestovního ruchu by se měli domluvit anglicky a okolo 32 % německy. Za předpokladu, že cizinci hovoří úředním jazykem dané země nebo v případě USA tím nejrozšířenějším (angličtinou), nejčastějším mateřským jazykem zahraničních návštěvníků je angličtina (30 %) a němčina (20 %). Pokud nebereme v potaz slovenské návštěvníky, se kterými se bez problému domluvíme naším mateřským jazykem, další početnější skupinou jsou polsky (7 %) a francouzsky (6 %) mluvící. Z dotazovaných uvedli pouze 4 lidi alespoň základní znalost polštiny, ale většina zaměstnanců se domluví s Poláky bez problémů česky nebo anglicky. Francouzštinou dokáže komunikovat 6 lidí, což není nijak vysoké číslo, ale pokud do města přijíždí okolo 3 000 Francouzů ročně, je pochopitelné, že francouzština nefiguruje v hlavních požadavcích na jazykové znalosti zaměstnanců.

Podle vyjádření personálu by se měl cizinec ve většině případů domluvit bez problémů anglicky, zhruba se třetinou zaměstnanců německy a s některými pracovníky i jiným světovým jazykem (rusky, španělsky, italsky, francouzsky nebo polsky). Někdy se ale stává, že i když se člověk učí cizímu jazyku, jeho vyjadřovací schopnosti nejsou mnohdy na odpovídající úrovni nebo stres, nervozita či strach mu můžou bránit v projevení svých jazykových znalostí. Proto mě zajímal pohled zahraničních turistů, kteří měli možnost přímo otestovat úroveň jazykové kompetence zaměstnanců, a na základě toho poskytnout věrohodnou zpětnou vazbu vypovídající o jejich skutečných komunikačních dovednostech. Z dotazníku, kterého se zúčastnilo 39 cizinců, kteří navštívili město v posledních dvou letech, se můžeme dozvědět, že i když mají někteří zahraniční návštěvníci výtky k nedostatečné znalosti angličtiny, ve většině případů si myslí, že komunikace se zaměstnanci je na dobré (tudíž dostačující) úrovni. Cizinci zhodnotili, že nejlépe jsou na tom s jazykovou výbavou zaměstnanci turistického informačního centra a památek ve městě, nejméně spokojeni byli s personálem stravovacích zařízeních (15,4 % ohodnotilo znalosti jako „slabé“, 30,8 % „průměrné“ a jen 7,7 % „výborné“). Podobné názory sdílejí zahraniční turisté i v recenzích na různých internetových stránkách a portálech. Všeobecně by se tedy dalo říci, že cizinci považují jazykovou úroveň personálu za dostatečnou, i když se najdou případy, kdy tomu tak není. Určitě by se nemělo stávat, že turista hovořící anglicky se nedomluví ve čtyřhvězdičkovém hotelu s recepční nebo na pokladně (která je v podstatě důležitým informačním bodem) významné památky zapsané na listině UNESCO. Ve městě Kroměříž bohužel takové situace občas nastanou, a to vede k názorům, že zaměstnanci nejsou znalí cizích jazyků a nedokáží se s cizinci vůbec domluvit, což ovšem není pravda.

4.2 Služby pro zahraniční návštěvníky

Veškeré služby, které by mohli využít zahraniční turisté, jsou podrobně popsány ve druhé kapitole. Pro rekapitulaci konstatovaných údajů a stručnější odpověď na druhou otázku položenou v úvodu práce uvádím ještě jednou výčet služeb pro návštěvníky města.

Nejdříve začneme základními službami, které by měli být v turistickém místě samozřejmostí. Jedná se o služby ubytovací, stravovací, dopravní a průvodcovské.

Co se týče ubytování, ve městě se nachází jak hotely pro náročnější klientelu, tak levnější ubytování (malé penziony, hostel, ubytovny, kempy) a privátní apartmány pro klienty preferující soukromí. Největší koncentrace ubytovacích zařízení je v historickém

centru města, zejména na Velkém náměstí. Některé ubytovací zařízení nabízí dodatečné služby hostům, např. wellness, pronájem prostor pro soukromé či firemní akce, úschovnu a/nebo půjčovnu kol, praní prádla, využití tiskárny, faxu, počítače apod. Většina zařízení poskytuje bezplatné připojení k Wi-Fi, snídaně nebo kuchyňky na pokoji či ve společných prostorech, satelitní televizi s programy v cizích jazycích a umožňuje platbu kartou i eurem. Samozřejmostí je podávání turistických informací, map města a různých propagačních materiálů. Jediný zásadní nedostatek shledávám v omezenosti ubytovacích kapacit, která znemožňuje ubytovat větší skupiny či turistické zájezdy na jednom místě.

Stravovací služby jsou z hlediska počtu provozoven a variability výběru možností na dostatečné úrovni. Z doplňkových služeb stravovacích zařízení můžeme zmínit pronájem prostor pro pořádání různých akcí, zajištění cateringu, degustace vybraných druhů alkoholu a v případě pivovaru a restaurace Černý Orel exkurze po pivovaru a v čokoládovně. Platbu kartou akceptují až na pár výjimek (např. restaurace Na Jízdárně, Café Bistro Matiné) všechny zařízení a eurem se dá platit ve vybraných restauracích a ve dvou kavárnách v okolí centra města a v bistru hotelu Medical & Wellness Centrum Harmony.

Dopravní obslužnost zajišťuje hlavně silniční, železniční a autobusová doprava. Cyklistická doprava má pro cizince spíše rekreačně sportovní charakter, vodní a letecká doprava je provozována pouze v rámci okružních plaveb a vyhlídkových letů.

Průvodcovské služby ve městě nabízí různí zprostředkovatelé a turisté si mohou projít s odborným výkladem prostory zámku, Podzámeckou i Květnou zahradu, historické centrum města a v letním období ještě kroměřížské kostely. Prohlídku zámku a Květné zahrady je možné uskutečnit na objednávku předem ve dvou cizích jazycích (v angličtině a němčině), historické centrum města si mohou turisté buď projít s průvodcem v šesti jazycích (v angličtině, němčině, ruštině, francouzštině, italštině a polštině) nebo projet se v turistickém vláčku s výkladem v pěti jazycích (všechny zmíněné kromě polštiny). Nejvíce jazykových variant nabízí turistický vláček pro projížďku Podzámeckou zahradou (nahrávky jsou v šesti již uvedených jazycích a dále ve španělštině, portugalštině, čínštině, japonštině a korejštině). Prohlídka kostelů se uskutečňuje v rámci projektu Otevřené brány a v roce 2018 byli k dispozici zahraničním turistům průvodci, kteří prováděli v anglickém a německém jazyce. Arcibiskupský zámek i kostely zařazené do projektu umožňují navíc půjčení tištěných textů v dalších cizích jazycích, aby se i cizinci, kteří nerozumí anglicky nebo německy, mohli dozvědět

více informací o těchto pamětihodnostech. Zámek poskytuje texty v angličtině, němčině, polštině, ruštině, francouzštině, italštině, španělštině, nizozemštině, maďarštině a kostely v angličtině, němčině, polštině a italštině. Kvalita některých textů o kroměřížském zámku nebyla dle názoru cizinců na odpovídající úrovni, nicméně v současné době se pracuje na rozšiřování a korekci těchto tištěných materiálů.

Zahraniční návštěvníci mohou využít také služby informační (TIC, recepce hotelů, pokladny památek), peněžní (směnárny, bankomaty a banky), sportovní a rekreační (sportoviště, půjčovny kol, koupaliště), služby obchodu (prodej suvenýrů) a samozřejmě běžně dostupné služby, které nejsou přímo spojené s turismem (poštovní, zdravotní atd.).

4.3 Rozsah jazykových mutací a kvalita překladu

V průzkumu jsem se zabývala také jazykovými mutacemi a překlady různých materiálů, oficiálních webů zařízení, jídelníčků, informačních tabulí a směrovek.

Propagační materiály, které jsou k dispozici v TIC jsem již dopodrobna rozebrala v kapitole 2.1 Turistické informační centrum (TIC) na straně 20–23. Jiné cizojazyčné tiskoviny najdeme na pokojích a recepcích ubytovacích zařízení (booklety, nabídky služeb, dotazníky spokojenosti aj.), v restauracích v podobě jídelníčků a ve formě plakátů různě rozmístěných na veřejných místech (kterých je s cizojazyčným textem velmi málo). Hotely a penziony mají své materiály z velké části pouze v angličtině, některé si nechali přeložit text i do němčiny. Podobně na to jsou i všechny orientační systémy (směrovky jen v angličtině, výjimečně v němčině, informační tabule z velké části jen v angličtině nebo v obou jazycích a mobilní aplikace taktéž v těchto dvou jazycích). Pro přehled jazykových mutací internetových stránek a jídelníčků využijeme opět tabulku.

Tabulka č.4 Jazykové mutace oficiálních webů a jídelníčků

	Weby turistických cílů	Weby ubytování	Weby restaurací	Jídelníčky
cs	6	17	14	6
en	1	4	1	9
en+de		5	4	2
en+it				2
en+pl				1
en+de+pl	4			
en+de+ru				1
en+de+pl+ru		1		

Zdroj: Vlastní zpracování

Co se týče oficiálních internetových stránek, pokud zahrneme weby všech památek, ubytování či stravování, tak zjistíme, že většina nemá žádné jazykové mutace.

Jedná se především o méně navštěvované turistické cíle (arcibiskupské vinné sklepy, expozice Karla Kryla, kostely), penziony, ubytovny, privátní apartmány a většinu restaurací, které se prezentují na webu. Kombinaci dvou jazyků nalezneme u čtyřech hotelů, jejich restaurací a penzionu U Kubesa. Nejvíce jazykových verzí nabízí stránky soukromého ubytování v Kroměříži, které patří pod penzion Zlobice. Až na pár výjimek hodnotím jazykové mutace internetových stránek jako velice dobře zpracované a kvalitně přeložené.

Jídelní lístky v restauracích jsem zkoumala pouze v blízkosti Velkého náměstí, turistických památek a centra města. V tabulce tudíž nefigurují všechny restaurace, ale pouze ty, u kterých se dá předpokládat, že by tam mohlo zavítat více zahraničních návštěvníků. I když převážná většina jídel je správně přeložená, v jídelníčcích se často objevují překlepy nebo chyby z nepozornosti (nejčastěji chybějící nebo přebývající písmeno). Někdy je těžké posoudit, zdali jde o chybu z nepozornosti nebo neznalosti (např. žebra psaná *„rips“* místo ribs, *„tatar sauce“* místo tartar sauce). V méně navštěvovaných restauracích cizinci najdeme i zásadnější chyby v překladu (jako třeba steak z panenky doslova přeložený jako *„steak z dolls“*).

4.4 Pobyt zahraničních návštěvníků ve městě

Často jsem se setkala s názorem, že cizinci tráví ve městě velmi málo času, protože se zaměřují pouze na návštěvu památek UNESCO a po prohlídce těchto dominant města odjíždí jinam. Proto si někteří poskytovatelé služeb myslí, že zahraniční cestovní ruch v Kroměříži je minimální, a tudíž nemá význam zkvalitňovat a rozšiřovat služby zaměřené právě na nečesky mluvící turisty.

Jelikož záležitosti týkající se pobytu cizinců ve městě také souvisí s vybaveností služeb, rozhodla jsem se blíže prozkoumat i tuto problematiku. Následující odstavce, které charakterizují na základě zjištěných informací pobyt zahraničních turistů v Kroměříži, zároveň odpovídají na poslední tři otázky stanovené v úvodu práce.

S ohledem na faktické skutečnosti a vyjádření hlavních aktérů cestovního ruchu, by se dalo říci, že zahraniční turisté ve městě opravdu pobývají poměrně krátkou dobu. Dle statistik města pouze 19,3 % cizinců ve městě přespí a zbylí návštěvníci se průměrně zdrží maximálně na 2 noci, z toho 73 % stráví ve městě jen jednu noc.[194]

[194] Statistiky z let 2017–2018 poskytnuté vedoucím Odboru kultury a cestovního ruchu Mgr. Pavlem Zrnou

Hlavním důvodem k přenocování v jiných městech je nedostatek ubytovacích kapacit a jejich časté naplnění v hlavní sezóně. Opakovaně se stává, že třeba do TIC zavolá touroperátor, že do města přijede několik autobusů plných zahraničních turistů, kteří by chtěli v Kroměříži přespat, ale zaměstnankyně informačního centra je musí odkázat na ubytovací zařízení v jiných městech, jelikož Kroměříž tolik turistů naráz na přespání nepojme. Kvůli omezenosti kapacit a nabitému programu si rovněž předem organizované poznávací zájezdy zajišťují ubytování jinde, a to vede k velkému rozdílu mezi počty ubytovaných hostů a výletníků (turistů, co se zdrží pouze jeden den).

Ohledně návštěvy hlavních turistických cílů více poskytovatelů služeb vypovědělo, že mnohokrát byli svědky situace, kdy do města přijel autobus se zájezdem, který zastavil přímo před zámkem, kde si turisté prošli prostory (někdy měli i rozchod v Podzámecké zahradě), dále je převezl ke Květné zahradě, a po prohlídce těchto památek turisté z města hned odjeli. Z toho vyplývá, že pro spousty turistických zájezdů jsou jedinými body programu návštěvy Kroměříže prohlídka zámku a zahrad a cizinci nemají potřebu nebo mnohdy ani možnost (kvůli časově nabitému harmonogramu) prozkoumat další památky či prostředí města a využít jiných služeb. Tuto skutečnost potvrzují i statistiky či odhadované údaje o návštěvnosti všech turistických cílů (památky zapsané na seznamu UNESCO evidují mnohem větší návštěvnost na rozdíl od ostatních, které dle dostupných údajů nenavštíví více než 1000 zahraničních turistů ročně).[195]

Závěrem by se tedy dalo konstatovat, že převážná většina cizinců zavítá do města jen kvůli Arcibiskupskému zámku a zahradám, a protože k prohlídce těchto dominant města stačí vyhradit si pouze pár hodin, nezůstávají zahraniční turisté častokrát v Kroměříži přes noc. Druhým, velmi podstatným důvodem, proč ve městě nepřespávají, jsou nedostatečné kapacity ubytovacích zařízení.

[195] Jelikož si nevedou všechny památky přesné statistiky o návštěvnosti cizinců, nemohu uvést konkrétní čísla

5. Návrhy na zlepšení

Na základě vlastního pozorování a rozhovorů s poskytovateli služeb jsem zjistila, že spolupráce mezi jednotlivými subjekty cestovního ruchu je velmi problémová, zejména mezi soukromým a veřejným sektorem. Efektivnější kooperací a provázanějším systémem řízení cestovního ruchu by se daly zkvalitnit některé služby a město by mohlo nabídnout komplexnější produkty, nejen jednotlivé atraktivity. I sebemenší spolupráce může vést k výraznému zlepšení poskytnutí služeb zahraničním turistům ve městě. Příkladem, jak nepatrná a zdánlivě nenáročná činnost zajistí větší spokojenost návštěvníků, je zajištění či pravidelná distribuce map města na autobusové a vlakové nádraží. V průběhu rozhovoru se zaměstnanci za přepážkami jsem se totiž dozvěděla, že turisté se jich často ptají na cestu do centra města a vzhledem k tomu, že personál není moc jazykově vybavený a cesta by se mohla zdát komplikovaná pro toho, kdo se nachází ve městě poprvé, mapa, kde by mohli zaměstnanci ukázat nebo zaznačit podrobněji trasu, by hodně pomohla ve vysvětlování cesty s jazykovou bariérou. Odbor kultury a cestovního ruchu sice rozdává mapy do hotelů v centru města a TIC, mimo centrum, kde by byly více potřeba, však chybí.

I když se město snaží, aby byla turistická sezóna nabitá akcemi, každý rok s jiným programem a větší nabídkou, destinační management se zaměřuje na domácí turisty, přičemž zahraniční marketing upadá. Město spoléhá na přítomnost památek UNESCO a propagace je většinou cílena pouze na ně, proto je Kroměříž často vnímána jako destinace, která už nemá co jiného nabídnout. Návštěvníci mnohdy ani nevědí o možnostech trávení volného času ve městě a okolí nebo o tom, že mohou zhlédnout unikátní výstavu mincí, která patří k nejvýznamnějším kolekcím církevních ražeb na světě. Pouhé zaměření se na největší dominanty města má za následek předčasné ukončování činnosti jiných turistických atraktivit a podniků zaměřujících se na služby nejen pro turisty ve městě.

Dalším problémem, se kterým se v dnešní době potýká hodně zaměstnavatelů je nedostatek personálu. Tuto situaci řeší například hotely tím, že spojují recepci s barem v hotelové restauraci nebo kavárně, což přes zimní období, kdy nejezdí tolik hostů, je ideálním řešením. V hlavní sezóně pak nejen hotely najímají více brigádníků, ale jelikož mají problémy sehnat personál hovořící cizími jazyky, mnohdy upustí od svých požadavků a stačí jim pouze základní znalost anglického jazyka. Pak se stává, že ve čtyřhvězdičkovém hotelu, vyhlášené restauraci nebo u pokladny památky UNESCO mohou cizinci narazit na člověka, který hovoří minimálně anglicky (nebo vůbec) a

komunikace s ním je obtížná. I když anglický jazyk v dnešní době považujeme za standard a předpokládáme, že každý, kdo se častěji dostává do styku s cizinci, umí anglicky, není tomu tak. Mnohdy i lidé, kteří hodně cestují a navštěvují cizí země nehovoří anglicky a domnívají se, že se jejich mateřským jazykem domluví. Proto i personál, který perfektně ovládá anglický jazyk, má občas problémy s komunikací s hosty nebo klienty. Recepční ve více ubytovacích zařízeních v Kroměříži přiznali, že se velice obtížně domlouvají s Rusy a Němci, kteří nerozumí anglicky. Jelikož zaměstnanci na recepcích, v restauracích a na pokladnách často používají ty stejné věty dokola, bylo by možné se lépe připravit na příjezd zahraničních turistů tím, že by se naučili jen pár frází a výrazů v jiném jazyku, který sice neovládají, ale z praxe vím, že i pár slovíček udělá v komunikaci s cizinci velký rozdíl. Kdyby si vytvořili zaměstnanci malý slovníček s nejdůležitějšími pokyny a slovíčky v jazyku, kterému sice nerozumí a nedokáží se v něm aktivně vyjadřovat, mohli by alespoň cizinci sdělit to podstatné a nepochybuji, že klient by snahu velmi ocenil.

Přispět k větší informovanosti a zamezit některým omylům by se dalo častější aktualizací informací na internetových stránkách. Občas na nich totiž najdeme chybné ceníky, špatné kontakty, nepravdivé údaje o otevírací době a promo již neexistujících nebo nefungujících zařízení (jak je tomu například v případě turistického portálu, který propaguje na úvodní stránce půjčovnu koloběžek a úschovnu kol, která již ukončila svoji činnost).

Pro lepší orientaci a informovanost cizinců by také stačili přeložit důležité pokyny, které se vyskytují mnohdy pouze v českém jazyce. Třeba u vchodu do hostelu U Zlatého kohouta a na Terasu často můžeme najít na dveřích vzkaz *„Recepce v kavárně“* pouze česky, takže cizinec si musí tuto větu přeložit nebo vyhledat intuitivně hlavní vchod do budovy. Stejně tak chybí překlad klíčových informací u nabízených služeb. Například na informační tabuli u vinných sklepů se dočteme anglicky o možnosti prohlídky a degustaci vín na objednání, skutečnost, že se provádí pouze v češtině, však již zmíněna není (na rozdíl od česky psaných informací). Cizinci také nerozumí pokynům jako *„platební karty neakceptujeme“*, *„nástupiště pod zámkem v Podzámecké zahradě“*, *„dnes zavřeno“* apod.

Závěr

Výstupem této práce je ucelený přehled o jazykových znalostech personálu pracujícího v oblasti cestovního ruchu a pohostinství, kvalitě a rozsahu jazykových mutací a nabídce služeb pro zahraniční návštěvníky ve městě Kroměříž. Práce obsahuje také různé poznatky o příjezdovém cestovním ruchu, autentické zhodnocení cizinců a návrhy na zlepšení kvality služeb ve městě.

Vzhledem k tomu, že cestovní ruch jde neustále kupředu, služby se zdokonalují, zaměstnanci mění a nové možnosti se objevují, tato diplomová práce nebude dlouho aktuální a skutečnosti příštího roku mohou vypadat jinak. Nicméně ze všeobecných poznatků o cestovním ruchu ve městě, upozornění na časté chyby a návrhů na zkvalitnění služeb pro turisty by se dalo čerpat dlouhodobě a opakovaně. Město Kroměříž má neustále co zlepšovat a bohužel nejčastější příčinou, která brání ve zvyšování kvality služeb a jazykové obslužnosti je nezájem něco změnit, neochota vyvinout větší snahu a nedostatečná spolupráce jednotlivých subjektů.

Při sběru informací pro diplomovou práci jsem zjistila, že velice přínosné a žádané by bylo zhodnocení aktivit a posouzení efektivnosti destinačního managementu, což by mohlo být námětem k další diplomové práci.

Résumé

L'objectif de ce mémoire de maîtrise était de donner un aperçu complet des connaissances linguistiques du personnel travaillant dans le secteur du tourisme, de la qualité et de l'ampleur des versions linguistiques des sites Internet, du matériel de promotion, des menus etc. et de la gamme des services pour les visiteurs étrangers à Kroměříž. Le travail contient aussi les acquis divers du tourisme international dans la ville, l'évaluation authentique des étrangers qui ont visité Kroměříž et les suggestions pour améliorer la qualité des services dans la ville.

Étant donné que le tourisme se développe rapidement, les services se perfectionnent, les employés changent et les possibilités nouvelles apparaissent, ce mémoire de maîtrise ne sera pas actuel pour longtemps et la réalité de l'année prochaine peut être différente. Néanmoins, on peut bénéficier constamment des remarques générales de tourisme dans la ville, des avertissements concernant les erreurs fréquentes et les suggestions pour augmenter la qualité des services. La ville de Kroměříž a toujours quelque chose à perfectionner et la cause la plus fréquente qui empêche d'amélioration de la qualité des services et de compétences linguistiques, est le désintérêt pour le changement, la mauvaise volonté de s'efforcer de faire mieux et la coopération insuffisante parmi les acteurs du tourisme.

En rassemblant les informations pour ce mémoire de maîtrise, on a trouvé qu'une évaluation des activités du management de destination touristique et de son efficacité serait très profitable et voulue. Ça pourrait devenir le sujet pour un autre mémoire de maîtrise.

Zdroje

6 Top Places to Visit in the Czech Republic. *Travel and Destination blog* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.travelanddestinations.com/top-places-to-visit-in-the-czech-republic/

ABUNDANCIA, Rita. Kromeriz, una tentación barroca. EL PAÍS [online]. 26.1.2016 [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://elviajero.elpais.com/elviajero/2016/01/21/actualidad/1453390528_892903.html

Archbishop's Chateau and Gardens Kroměříž. *Národní památkový ústav* [online]. [cit. 2019-02-26]. Dostupné z: https://www.zamek-kromeriz.cz/en

Arriva [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: https://www.arriva.cz/

Asijští turisté objevují Východní Moravu. *Zlínský kraj* [online]. 26.7.2017 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.kr-zlinsky.cz/asijsti-turiste-objevuji-vychodni-moravu-aktuality-14147.html

Booking.com [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.booking.com/index.en-gb.html?label=gen173nr-1BCAEoggI46AdIM1gEaDqIAQGYAQm4ARfIAQzYAQHoAQGIAgGoAgO4AriC0OQFwAIB;sid=892195753d57aa1e56a9e3846882d6ca;keep_landing=1&sb_price_type=total&

Czech and Slovak Grand Tour: Itinerary. *Travel Slovakia* [online]. [cit. 2019-01-18]. Dostupné z: http://www.travelslovakia.sk/slovakia-trips/czech-slovak/czech-slovak-grand-tour.php

ČERNÝ OREL - Hotel, penzion, restaurace a pivovar Kroměříž [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: https://www.cerny-orel.eu/

České dráhy [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: https://www.cd.cz/de/default.htm

Český statistický úřad: Veřejná databáze [online]. [cit. 2019-01-07]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=uziv-dotaz#

DVOŘÁKOVÁ, Jitka. Vztahy s partnerskými městy nabírají na intenzitě. *Kroměřížský zpravodaj*. 2006, č. 12, str.7

Enjoy True Czech Beauty with a Perfect Day in Kromeriz. *As we saw it* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.aswesawit.com/kromeriz/

Entre Danube et paradis de Bohême: Description. *Buchard Voyages* [online]. [cit. 2019-01-18]. Dostupné z: https://www.buchard.ch/voyage/entre-danube-paradis-de-boheme/

Excellent - hotel & restaurant **** [online]. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: http://excellent.tunker.com/

EXPOZA TRAVEL. Kroměříž (Czech Republic) Vacation Travel Video Guide. YouTube [online]. 31.3.2016 [vid. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=gAXTo6Dwu9c

FIŠER, Zdeněk a Jiří KROUPA. *Kroměříž: průvodce městem*. Brno: Muzejní a vlastivědná společnost v Brně, 1991, ISBN 80-85048-26-4.

FEDYKOVYCH, Pavlo. 11 amazing places to visit in the Czech Republic. *CNN travel* [online]. 26th February 2018 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://edition.cnn.com/travel/article/czech-republic-places-to-visit/index.html

FlixBus [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: https://www.flixbus.cz/

Gardens and Castle at Kroměříž. *UNESCO World Heritage Centre* [online]. [cit. 2019-01-14]. Dostupné z: https://whc.unesco.org/en/list/860/

GALERIE ORLOVNA – MINCOVNA – VODÁRNA. *Galerie-Orlovna.cz* [online]. [cit. 2019-01-25]. Dostupné z: http://www.galerie-orlovna.cz/index/article/page/1008

GILMORE, Robin. 25 BEST PLACES TO VISIT IN THE CZECH REPUBLIC. *Road Affair* [online]. December, 12, 2017 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.roadaffair.com/best-places-to-visit-in-the-czech-republic/

GREMLICA, Petr. Seznam všech filmů natočených v Kroměříži. *MojeKroměříž.cz* [online]. 7.2.2015 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.mojekromeriz.cz/magazin/clanek/seznam-vsech-filmu-natocenych-v-kromerizi

HEINZ, Karel. Zájezd dorosteneckých celků do Rumunska. *SK Hanácká Slavia Kroměříž* [online]. [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: http://www.hanackaslavia.cz/aktuality/zajezd-dorosteneckych-celku-do-rumunska

Historické město roku: Historie. *Sdružení historických sídel Čech, Moravy a Slezska* [online]. [cit. 2018-10-24]. Dostupné z: http://www.historickasidla.cz/cs/historicke-mesto-roku/historie/

History tour [online]. [cit. 2019-01-13]. Dostupné z: https://historytour.eu/

Hotel / Hostel U Zlatého kohouta Kroměříž [online]. [cit. 2019-03-07]. Dostupné z: https://www.uzlatehokohouta.cz/en

Hotel a restaurant Octárna [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: https://octarna.cz/en/

Hotel Bouček Kroměříž [online]. [cit. 2019-02-27]. Dostupné z: http://www.hotelboucek.cz/en/hotel-en/

Hotel Hvězda [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: https://www.hvezdahotel.cz/ubytovani.html

Hotel La Fresca [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: http://lafresca.cz/en

Hotel Purkmistr [online]. [cit. 2019-02-12]. Dostupné z: http://www.hotelpurkmistr.cz/index.php/en/

HŮLKOVÁ, Gabriela, MERTENS Otto, VESELÁ, Barbora a KOPPITZ David. *Současné trendy v partnerství měst a obcí: Sbírka praktických příkladů mezinárodní spolupráce.* [online]. Praha, 2012, s. 7-8 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: http://www.partnerskamesta.cz/o-twinningu/publikace/publikace-soucasne-trendy-v-partnerstvi-mest.aspx

IRELAND, Barbara. *The New York Times 36 hours: 125 weekends in Europe*. Köln: Taschen, 2012, ISBN 9783836526401.

JAAC. KROMĚŘÍŽ Y SU PALACIO ARZOBISPAL. *SaltaConmigo* [online]. 8.1.2016 [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://saltaconmigo.com/blog/2016/01/kromeriz-y-su-palacio-arzobispal/

JEDNOTNÁ KLASIFIKACE TURISTICKÝCH INFORMAČNÍCH CENTER ČESKÉ REPUBLIKY: METODIKA PRO CERTIFIKACI [online]. Asociace turistických informačních center ČR ve spolupráci s agenturou CzechTourism, 2017 [cit. 2018-10-08]. Dostupné z: http://www.aticcr.cz/assets/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=2538

KARÁSEK, Miroslav. V čase prázdninovém. *Kroměřížský zpravodaj*. 2006, č. 7-8, s. 3, X-XII

KAŠPÁRKOVÁ, Šárka. Spolky se spojily a vznikli Přátelé Evropy. *Kroměřížský zpravodaj*. 2011, roč. VIII., č.11, s. 4

Kroměříž. *České dědictví UNESCO* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.unesco-czech.cz/kromeriz/predstaveni/

Kroměříž. *Trésors du monde* [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.tresorsdumonde.fr/kromeriz/

Kroměřížský zpravodaj. 2018, roč. XV., č.9, s. 6.

KLUSÁK, Miroslav. Moravské památky budou součástí marketingové kampaně UNESCO a National Geographic. *CzechTourism* [online]. 4.10.2017 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.czechtourism.cz/pro-media/tiskove-zpravy/moravske-pamatky-budou-soucasti-marketingove-kampa/

KUČEROVÁ, Šárka. Kroměříž představila v Praze projekt Barokní poklady Moravy i aktuální turistickou sezonu: Tiskové zprávy. *Město Kroměříž* [online]. 24.2.2017 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/aktuality/tiskove-zpravy/kromeriz-predstavila-v-praze-projekt-barokni-poklady-moravy-i-aktualni-turistickou-sezonu/

Kudy kam v Kroměříži. *Město Kroměříž: Podpora využití památek UNESCO v Kroměříži a Ružomberku - informační systém* [online]. [cit. 2019-01-15]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/trasa-unesco/index.html

KUNČAROVÁ, Monika. Studenti v Rumunsku. *Arcibiskupské gymnázium v Kroměříži* [online]. [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: http://www.agkm.cz/ag/aktuality/456-studenti-v-rumunsku.html

Květná zahrada nabízí nově jako průvodce mobilní aplikaci. *Kroměřížský deník* [online]. 26.4.2017 [cit. 2019-01-17]. Dostupné z: https://kromerizsky.denik.cz/zpravy_region/kvetna-zahrada-nabizi-nove-jako-pruvodce-mobilni-aplikaci-20170425.html

Medical & Wellness Centrum Harmony [online]. [cit. 2019-02-07]. Dostupné z: http://wellness-kromeriz.cz/

Město Kroměříž a Haskoning DHV Czech Republic, spol. s r.o. *Strategický plán města Kroměříže Aktualizace na léta 2013-2023* [online]. 2014 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: http://www.kromerizan.cz/files/documents/documents/mestske/strategicky-plan-rijen-2014.pdf

Mnohojazyčnost. *Evropská unie* [online]. [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: https://europa.eu/european-union/topics/multilingualism_cs#zlepšit-výsledky-jazykového-vzdělávání

Muzeum Kroměřížska [online]. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: http://www.muzeum-km.cz/index.php?language=en

MICHÁLKOVÁ, Simona. 10 nejkrásnějších měst v České republice. *Invia* [online]. 28.8.2018 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.invia.cz/blog/10-nejkrasnejsich-mest-v-ceske-republice/

Nejkrásnější místa v Česku. *Czregion* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.czregion.cz/informace/nejkrasnejsi-mista-v-cesku

O Centrále cestovního ruchu Východní Moravy. *Centrála cestovního ruchu Východní Moravy*[online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.vychodni-morava.cz/doc/o-centrale-cestovniho-ruchu-vychodni-moravy

Odbor rozvoje města KROK, o.p.s. *Strategický plán města Kroměříže Aktualizace na léta 2010 – 2020* [online]. 2010, s. 107 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/urad/dokumenty-a-informace/strategicky-plan/

OMELKA, Jakub. Osud kroměřížské mincovny je nejasný. *Kroměřížský deník: extra*. 12/2018, str. 2.

Penzion U Kubesa [online]. [cit. 2019-03-04]. Dostupné z: http://penzionukubesa.cz/en/

PROCHÁZKOVÁ, Petra. Památky UNESCO v Kroměříži čekají vylepšení za čtvrt miliardy. *IDNES.cz* [online]. 16.5.2018 [cit. 2019-01-22]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zlin/zpravy/podzamecka-zahrada-arcibiskupsky-zamek-kromeriz-rekonstrukce.A180509_400200_zlin-zpravy_ras

Představení projektu. *Czech Specials* [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: http://www.czechspecials.cz/o-nas

RAIL, Evan. The Castles of Moravia. *The New York Times* [online]. SEPT. 23, 2011 Dostupné z: https://www.nytimes.com/2011/09/25/travel/in-the-czech-republic-moravia-and-its-castles.html

RAJMIŠOVÁ, Libuše. Dopis evropského přátelství. *Kroměřížský zpravodaj*. 2009, č.12, s. 9.

RegioJet [online]. [cit. 2019-01-23]. Dostupné z: https://www.regiojet.cz/

Restaurace Pod starou knihovnou [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: http://www.podstarouknihovnou.cz/index.html

Restaurace Radniční sklípek Kroměříž [online]. [cit. 2019-02-25]. Dostupné z: http://www.radnicnikm.cz/

RUBEN Y EL MUNDO. Cz Kroměříž City Tour in Czech Republic. *YouTube* [online]. 1.5.2016 [vid. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=82gFx6EWI_I

Služby: Stravování. *Východní Morava* [online]. [cit. 2019-01-17]. Dostupné z: http://www.vychodni-morava.cz/sluzba?lokalita=251®ion=&obec_name=Krom%C4%9B%C5%99%C3%AD%C5%BE&tag=96&term=, aktualizované vlastním výzkumem

SEVEROVÁ, Michaela. Veletrhy cestovního ruchu s účastí měst UNESCO v plném proudu. *České dědictví UNESCO* [online]. 28.12.2018 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.unesco-czech.cz/tiskova-zprava/?id=228

Společný evropský referenční rámec pro jazyky: jak se učíme jazykům, jak je vyučujeme a jak v jazycích hodnotíme. 2. české vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. ISBN 80-244-1425-2.

TripAdvisor [online]. [cit. 2019-03-20]. Dostupné z: https://www.tripadvisor.cz/

Tschechien wie Sie es nicht kennen: Czech Republic Land of Stories [online]. [cit. 2018-12-12]. Dostupné z: http://www.moravia-czech.eu/

TSJECHIE EN ZIJN UNESCO-ERFGOED: Praag, Moravië en Zuid-Bohemen. *Voyages Ictam reizen*[online]. [cit. 2019-01-18]. Dostupné z: http://www.ictam.com/Site_pages_NL/-EUROPE/tsjechie_n.html

Turistické informační centrum Kroměříž. *Asociace turistických informačních center České republiky* [online]. [cit. 2018-10-08]. Dostupné online z: http://www.aticcr.cz/turisticke-informacni-centrum-kromeriz/os-1088/p1=51

Turistický portál města Kroměříže [online]. [cit. 2019-02-11]. Dostupné z: http://www.kromeriz.eu/

Usnesení z 67. schůze Rady města Kroměříže. *Město Kroměříž* [online]. 3.7.2017 [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/urad/dokumenty-a-informace/verejne-dokumenty/usneseni-rady-mesta/?tx_odreporter_report%5Bdocuments%5D=4667&tx_odreporter_report%5Baction%5D=show&tx_odreporter_report%5Bcontroller%5D=Documents&cHash=227ab7487fd651837c72ce8b51658de3

VONDRÁŠEK, Jan. Živé sochy se zařadily mezi nejnavštěvovanější akce v Kroměříži. *Město Kroměříž* [online]. 28.5.2018 [cit. 2018-12-12]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/aktuality/tiskove-zpravy/zive-sochy-se-zaradily-mezi-nejnavstevovanejsi-akce-v-kromerizi/

VONDRÁŠEK, Jan. Do Kroměříže loni zavítalo téměř půl milionu návštěvníků. *Město Kroměříž* [online]. 11.5.2018 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/aktuality/tiskove-zpravy/do-kromerize-loni-zavitalo-temer-pul-milionu-navstevniku/

VONDRÁŠEK, Jan. Kroměříž se letos zaměřila na rozvoj vztahů se slovenskými partnerskými městy. *Město Kroměříž* [online]. 6.6.2017 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/aktuality/tiskove-zpravy/kromeriz-se-letos-zamerila-na-rozvoj-vztahu-se-slovenskymi-partnerskymi-mesty/

VONDRÁŠEK, Jan. Obyvatelé Kroměříže mohou v partnerském Ružomberku lyžovat se slevou. *Město Kroměříž* [online]. 22.12.2017 [cit. 2018-11-30]. Dostupné z: https://www.mesto-kromeriz.cz/aktuality/tiskove-zpravy/obyvatele-kromerize-mohou-v-partnerskem-ruzomberku-lyzovat-se-slevou/

Vyberte sa do partnerského mesta Kroměříž, dostanete zľavy. *Město Nitra* [online]. 29.7.2014 [cit. 2018-11-29]. Dostupné z: https://www.nitra.sk/zobraz/obsah/16805

Výsledky soutěže. *Czech Hotel Awards* [online]. [cit. 2019-02-12]. Dostupné z: http://www.hotelawards.cz/vysledky-souteze

Význam a historie twinningu. *Svaz měst a obcí České republiky* [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: http://www.partnerskamesta.cz/o-twinningu/vyznam-a-historie/vyznam-a-historie-twinningu.aspx

Wellness penzion a restaurace Zlobice u Kroměříže [online]. [cit. 2019-01-16]. Dostupné z: http://www.penzionzlobice.cz/?lng=en

World Heritage Journeys of Europe [online]. [cit. 2018-11-28]. Dostupné z: https://visitworldheritage.com/en/eu

ZAPLETAL, David. Vzděláváním k poznání – projekt Knihovny Kroměřížska. *Ikaros* [online]. 2010, ročník 14, číslo 10 [cit. 2018-11-28]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: http://ikaros.cz/node/13537

ZATLOUKAL, Ondřej a kol. *Arcibiskupský zámek a zahrady v Kroměříži: průvodce*. Kroměříž: Národní památkový ústav a Muzeum umění Olomouc, 2011, ISBN 978-80-87231-06-7.

Důležitými zdroji pro vypracování práce se staly také rozhovory s poskytovateli služeb, interní dokumenty Odboru kultury a cestovního ruchu, turistického informačního centra a ubytovacích zařízení.

Seznam zkratek

V textu se objevují mimo všeobecně známé zkratky také kódy pro názvy jazyků podle mezinárodní normy ISO 639-1. V tabulkách jsou použity následující kódy:

cs	čeština
de	němčina
en	angličtina
es	španělština
fr	francouzština
it	italština
ja	japonština
nl	nizozemština
pl	polština
pt	portugalština
ru	ruština
zh	čínština

Seznam grafů

Graf č.1 Národnost respondentů 61
Graf č.2 Způsob seznámení s městem 62
Graf č.3 Přenocování 62
Graf č.4 Orientace ve městě 63
Graf č.5 Dostatečnost směrovek 63
Graf č.6 Informace na webových stránkách 64
Graf č.7 Komunikace s personálem 64
Graf č.8 Používané jazyky pro komunikaci 65
Graf č.9 Názor na rozsah služeb 65

Seznam tabulek

Tabulka č.1 Cizojazyčné materiály v TIC 21
Tabulka č.2 Jazykové mutace bankomatů 59
Tabulka č.3 Jazyková vybavenost personálu 70
Tabulka č.4 Jazykové mutace oficiálních webů a jídelníčků 74

Seznam příloh

Příloha č.1 Dotazník pro zahraniční návštěvníky města Kroměříž 92

Přílohy

Příloha č.1 Dotazník pro zahraniční návštěvníky města Kroměříž

Questionnaire (only for foreigners)

Hi! I am a university student and I'm writing a master's thesis about language skills of service providers in the city of Kroměříž.
I would be very grateful if you answer a few questions and leave this questionnaire at the reception desk.

1. Where are you from?

2. How did you learn about Kroměříž?

□ Travel agency □ Books and guides

□ The Internet □ Friends and relatives

□ Otherwise:

3. How many nights did you stay in the city?

4. Did you have any problems with orientation in the city (finding a hotel, monument, etc.)?

□ Yes □ No

5. Do you think that guideposts are sufficient?

□ Yes □ No

6. What about websites (official website of the city, hotel's websites, etc.), are they enough to satisfy all your needs and answer your questions?

□ Yes □ No

7. How satisfied were you with communication with the staff?

● In the hotel

□ Excellent □ Good

□ Average □ Poor

● In restaurants

□ Excellent □ Good

□ Average □ Poor

● In the Tourist information centre

□ Excellent □ Good

□ Average □ Poor

● In the places of interest (château, gardens, museum, etc.)

□ Excellent □ Good

□ Average □ Poor

● Elsewhere (in the exchange office, with residents…)

□ Excellent □ Good

□ Average □ Poor

8. In which language(s) were you communicating with the staff?

9. Do you think that a range of services in foreign languages is adequate?

□ Yes □ No

10. Do you have any comments concerning the communication with people in the city?

11. Do you have any remarks about services?

Zdroj: Vlastní zpracování