

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra humanitních věd



Bakalářská práce

**Informační centrum a jeho úloha při
zhodnocování kulturního potenciálu města
(Případová studie Beroun)**

Šárka Foltýnová

© 2013 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra humanitních věd
Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Foltýnová Šárka

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

**Informační centrum a jeho úloha při zhodnocování kulturního potenciálu města
(Případová studie - Beroun)**

Anglický název

**Information centre and its implication for appreciation of cultural potential in the town
(Case study - Beroun)**

Cíle práce

Návrh na zkvalitnění činností a služeb poskytovaných městským informačním centrem v Berouně za účelem zhodnocení kulturního potenciálu města.

Metodika

Východím rámcem řešené problematiky je postavení městských informačních center jako institucí a organizací sloužících místním obyvatelům a turistům. Specifický zřetel je brán na zhodnocování kulturního potenciálu v Berouně, resp. úloze městského informačního centra při tom. Proto se empirická část práce zaměří nejprve na popis hlavních kulturních objektů v Berouně a jejich využití, a poté bude zkoumat, co a jak by mohlo městské informační centrum ve svých aktivitách zlepšit, aby byl místní kulturní potenciál (resp. jeho část výše popisovaná) lépe zhodnocen (kapitalizován). Empirický výzkum využije technik studia dokumentů a dotazování.

Harmonogram zpracování

Úvod, cíl a metodika (únor – březen 2012)

Městská informační centra jako instituce a organizace sloužící místním obyvatelům a turistům – obecně (duben – květen 2012)

Městská informační centra a jejich úloha při zhodnocování kulturního potenciálu lokality – obecně (květen – červen 2012)

Beroun – hlavní objekty kulturního potenciálu (červen – srpen 2012)

Beroun – Městské informační centrum (září – listopad 2012)

Informační centrum v Berouně – analýza činností a služeb vedoucích ke zhodnocování místního kulturního potenciálu (prosinec 2012 – únor 2013)

Návrh na zkvalitnění činností a služeb informačního centra v Berouně pro zhodnocování místního kulturního potenciálu (březen 2013)

Rozsah textové části

30 - 40 stran

Klíčová slova

kulturní potenciál, informační centrum, místní obyvatelé, turisté, lokalita

Doporučené zdroje informací

Beranová, V.: Cestovní ruch a kulturní dědictví. 1. vyd. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu a teritoriálních studií, 2011. 124 s. ISBN 978-80-254-9537-7.

Heřmanová, E., Chromý, P. a kol.: Kulturní regiony a geografie kultury. Praha: Aspi, 2009, ISBN 978-80-7357-339-3.

Pásková, M.: Udržitelnost rozvoje cestovního ruchu. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009. 298 s. ISBN 978-80-7435-006-1.

Patočka J., Heřmanová E.: Lokální a regionální kultura v České republice. 1. vydání. Praha: ASPI, 2008. 200 s. ISBN 978-80-7357-347-8.

Tošnerová, M. a kol.: Beroun. 1. vydání. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2008. ISBN 978-80-7106-964-5.

Vedoucí práce

Hudečková Helena, doc. Mgr., CSc.

Termín odevzdání

březen 2013



prof. PhDr. Ing. Věra Majerová, CSc.

Vedoucí katedry



prof. Ing. Jan Hron, DrSc., dr.h.c.

Děkan fakulty

V Praze dne 15.1.2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Informační centrum a jeho úloha při zhodnocování kulturního potenciálu města (Případová studie – Beroun)" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 13.3.2013

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala doc. Mgr. Heleně Hudečkové, CSc. za cenné rady a odborné připomínky při vedení mé bakalářské práce a zaměstnancům MěÚ Beroun, zejména Ing. Marcele Maršíkové, vedoucí finančního odboru, za poskytnutí podkladových dokumentů.

Informační centrum a jeho úloha při zhodnocování kulturního potenciálu města (Případová studie – Beroun)

Information centre and its implication for appreciation of cultural potential in the town (Case study – Beroun)

Souhrn

Mezi důležité pilíře rozvoje kulturního potenciálu města patří kvalitní městské informační centrum. Z kdysi nezajímavého města, které bylo zdevastováno demolicemi, se za posledních 19 let Beroun změnil tak překvapivě, že získal titul Historické město roku 2009. Aby byl jeho místní kulturní potenciál ještě lépe zhodnocen, byl vytvořen návrh pro zkvalitnění činností a služeb informačního centra v Berouně (IC), který je i hlavním cílem této práce. Empirická část práce je zaměřena nejprve na popis hlavních kulturních objektů v Berouně, poté jsou analyzovány činnosti a služby IC. Výsledky šetření jsou pak doplněny o názory veřejnosti na fungování IC, a to pomocí metody sociologického výzkumu, tj. dotazování. Získané poznatky z provedeného výzkumu objasňují, co a jak by mohlo IC Beroun ve svých službách a činnostech zlepšit.

Summary

Quality information center is one of the important pillars in the development of cultural potential in the city. It used to be an uninteresting city ruined by demolition, but Beroun has changed so surprisingly over the last 19 years, that it was awarded as "Historical City Of the Year 2009." To utilize local cultural potential even more, there was created a proposal, how to improve Beroun Information Centre's (IC) activities and services which happens to be main objective of this thesis. Empirical part of thesis is focused firstly on describing main historical objects in Beroun, secondly IC activities and services were analyzed. All results are complemented by public opinion about IC's functionality using sociological research tool – questionnaire. Gained knowledge from this research is showing not only what but also how to improve IC Beroun's services and activities.

Klíčová slova: kulturní potenciál, informační centrum, místní obyvatelé, turisté, lokalita

Keywords: cultural potential, information centre, local residents, tourists, locality

Obsah

1.	Úvod	9
2.	Cíl práce a metodika	10
3.	Městská informační centra jako instituce a organizace sloužící místním obyvatelům a turistům	11
3.1.	<i>Definice</i>	11
3.2.	<i>Funkce informačního centra</i>	13
3.3.	<i>Právní forma</i>	14
3.4.	<i>Financování TIC</i>	15
3.5.	<i>Technické prostředky a vybavení</i>	15
3.6.	<i>Značení a kategorizace TIC</i>	16
4.	Městská informační centra a jejich úloha při zhodnocování kulturního potenciálu lokality	20
5.	Beroun – hlavní objekty kulturního potenciálu	23
5.1.	<i>Město Beroun</i>	23
5.2.	<i>Hlavní objekty kulturního potenciálu</i>	25
6.	Beroun – Městské informační centrum	29
6.1.	<i>Informační centrum v Berouně – analýza činností a služeb vedoucích ke zhodnocování místního kulturního potenciálu</i>	30
6.1.1.	<i>Služby informačního centra</i>	30
6.1.2.	<i>Otevírací doba</i>	31
6.1.3.	<i>Návštěvnost informačního centra</i>	32
6.1.4.	<i>Personál</i>	34
6.1.5.	<i>Financování IC</i>	34
6.2.	<i>Informační centrum v Berouně – hodnocení podle návštěvníků</i>	35
7.	Závěr - návrh na zkvalitnění činností a služeb informačního centra v Berouně při zhodnocování místního kulturního potenciálu	40

8. Seznam použitých zdrojů	43
9. Seznam tabulek, grafů a obrázků	47
10. Přílohy	48
<i>Příloha č.1: Standardy pro informační centra kategorie A, B, C</i>	48
<i>Příloha č.2: Poloha IC Beroun</i>	50
<i>Příloha č.3: Vstup do IC Beroun</i>	51
<i>Příloha č.4: Interiér IC Beroun</i>	52
<i>Příloha č.5: Dotazník pro IC Beroun</i>	53
<i>Příloha č.6: Dotazník pro návštěvníky IC Beroun</i>	56

1. Úvod

Kultura představuje významný potenciál regionálního rozvoje. Není vnímána pouze jako umělecká činnost nebo její výsledky, ale i poznávací, osvětové, zájmové a vzdělávací aktivity, stejně tak jako spolková činnost, tradice a zvyky, dokonce i přírodní a urbanizované prostředí individuálního života.

Podpora kultury má pro město výrazné dopady např. v integraci lokálního povědomí (posilování zdravého místního patriotismu), v hospodářském životě sídla (kultura vytváří pracovní příležitosti v místě přímo a zprostředkovaně), ve sféře sociální (volnočasové aktivity obyvatelstva, zapojení handicapovaných občanů, apod.), a také slouží jako prevence nežádoucích patologických jevů.

Kultura, potažmo kulturní potenciál se v poslední době posouvá do pozadí – proto je nutné ještě více zatraktivnit kulturní aktivity ve městě, aby mohly lépe konkurovat pasivnímu prožívání kulturních aktivit produkovaných médii a stát se ekonomicky přitažlivějším odvětvím.

Rozhodla jsem se svou studii aplikovat na město Beroun, poněvadž mám k tomuto městu velmi blízko – je to mé rodné město a také zde trávím většinu svého volného času. Téma je aktuální zejména z důvodu velmi dynamického rozvoje města. Město Beroun se výrazně zaměřuje na využívání svého kulturního dědictví. Důležitost zachování kulturního dědictví si vedení Berouna uvědomuje již od počátku 90. let, tedy již více než 20 let. I proto se Beroun v roce 1994 zapojil do Programu regenerace městských památkových zón. Do dnešní doby město udělalo velký pokrok, historickému centru města se podařilo do velké míry vrátit jeho původní vzhled, který byl prakticky vymazán necitlivými zásahy na konci 70. let minulého století. Kromě zachování stavebních památek se město podílí také na oživení tradic – spolupořádá kulturně společenské akce a podporuje různé spolky. Pořádá i zcela nové akce. To vše ale potřebuje propagaci, především přes sdělovací prostředky (tiskové zprávy) a web města. V neposlední řadě v tomto smyslu působí Městské informační centrum, které je důležitým pilířem potenciálu kulturního rozvoje.

2. Cíl práce a metodika

Hlavním cílem práce je vytvořit návrh pro zkvalitnění činností a služeb poskytovaných Městským informačním centrem v Berouně, a to za účelem zhodnocení kulturního potenciálu města.

Výchozím rámcem řešené problematiky je postavení městských informačních center jako institucí a organizací sloužících místním obyvatelům a turistům. Specifický zřetel je brán na zhodnocování kulturního potenciálu v Berouně, resp. úloze městského informačního centra při tom.

Zpracování teoretické části provedu pomocí rešerše odborné literatury, a také dokumentů poskytnutých Městským úřadem v Berouně. Pomocí studia odborné literatury vymezím základní pojmy spojené s problematikou kulturního rozvoje. Zaměřím se na Městská informační centra a na jejich úlohu při zhodnocování kulturního potenciálu lokality obecně. Uvedu také hlavní objekty berounského kulturního potenciálu a nakonec se zaměřím přímo na Městské informační centrum v Berouně.

K vypracování práce mi poslouží poznatky, zkušenosti a kontakty, které jsem získala během své praxe na Městském úřadu v Berouně. Toto místo bylo vybíráno s ohledem na zvolené téma bakalářské práce.

Empirická část práce nejprve popíše využití hlavních kulturních objektů v Berouně, a poté bude zkoumat, co a jak by mohlo městské informační centrum ve svých aktivitách zlepšit, aby byl místní kulturní potenciál (resp. jeho popisovaná část) lépe zhodnocen (kapitalizován). Prostředkem při tom bude analýza činností a služeb městského informačního centra v Berouně. Názory veřejnosti, tedy veřejné mínění získám pomocí metody sociologického výzkumu, využiji při tom techniku dotazování. Empirický výzkum tedy využije technik studia dokumentů (pro analýzu činností a služeb Městského informačního centra v Berouně) a dotazování (typu výzkumu veřejného mínění) zaměřeného na plnění poslání Městského informačního centra při využívání kulturního potenciálu v Berouně.

3. Městská informační centra jako instituce a organizace sloužící místním obyvatelům a turistům

Cestovní ruch v České republice zaznamenal za posledních dvacet let výrazné změny. Dopadem těchto změn byl rozvoj různých forem turistické nabídky a poptávky v souvislosti s otevřením hranic a tedy růstem počtu zahraničních turistů. Se zvyšujícím se zájmem turistů bylo po roce 1989 zapotřebí ucelit informace pro turisty, ale i pro místní občany, a to zakládáním a činností turistických informačních center. Spolu se zakládáním cestovních kanceláří můžeme tvrdit, že se jedná o největší trend rozvoje cestovního ruchu po roce 1989.¹ Dalším mezníkem pro rozvoj cestovního ruchu bylo využití předvstupních fondů EU (zejména PHARE). Díky těmto fondům obce a města obdrželi nejen finanční prostředky na realizaci záměrů, ale také standardizované postupy pro plánování a realizaci dalších projektů.² Podle serveru czechtourism.cz je dnes počet informačních center již okolo šesti set. Přesto se setkáváme se značnými regionálními rozdíly.

3.1. Definice

Nejprve si definujeme základní pojmy spojené s kulturou. Dle Velkého sociologického slovníku **kultura** představuje program činnosti jednotlivců a sociálních skupin, který je fixovaný sociokulturní samoregulací a kulturními stereotypy, přetvářený společenskou činností a předávaný prostřednictvím kulturního dědictví. Kultura vystupuje v podobě výtvarů lidské práce (artefaktů), sociokulturních regulativů (norm, hodnot, kulturních vzorů), idejí (kognitivních systémů) a institucí organizujících lidské chování.³

Kulturní dědictví jsou stavby a skupiny staveb všeobecné hodnoty, umělecká díla, prostranství (místa) hodnotná z historického, estetického, etnologického a

¹ *Urbanismus a územní rozvoj*. Brno: Ústav územního rozvoje

² *Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu: Informační centrum - provoz a služby v kontextu EU* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007, [cit. 2012-04-27]. <<http://www.mmr.cz/getmedia/29ef96b4-5c47-41d0-861e-e79a5c5aa057/GetFile46>>

³ *Velký sociologický slovník: I. svazek A-O*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, s. 549

antropologického pohledu. Patří sem též nehmotné dědictví, kulturní diverzita, tradice, jazyk, životní styl.⁴

Kulturní památka je definována v Zákoně č. 20/1987 o státní památkové péči. Za kulturní památky prohlašuje ministerstvo kultury České republiky nemovité a movité věci, popřípadě jejich soubory, které jsou významnými doklady historického vývoje, životního způsobu a prostředí společnosti od nejstarších dob do současnosti, jako projevy tvůrčích schopností a práce člověka z nejrůznějších oborů lidské činnosti, pro jejich hodnoty revoluční, historické, umělecké, vědecké a technické, které mají přímý vztah k významným osobnostem a historickým událostem.⁵

Kulturní potenciál je definován jako dosud nevyužívané nebo jen málo využívané, nicméně za určitých podmínek využitelné zdroje rozvoje společnosti v oblasti kultury. Zejména jde o možnosti lepšího využití lidského potenciálu, využití kulturního dědictví a efektivního využívání kulturní infrastruktury.⁶

Informační systém (dále IS) jsou vzájemně propojené a spolupracující části, jejichž cílem je shromažďování, zpracování, ukládání a poskytování informací. Pro cestovní ruch s jeho různě strukturovanými toky informací lze využít následující obecné vymezení IS: Informační systém v cestovním ruchu je souhrn všech antropogenně řízených dat, informací, znalostí a informačních toků, které působí nebo mohou působit na (potenciálního) návštěvníka, resp. mohou být využity podnikatelskými subjekty nebo státní správou a samosprávou. Součástí informačního systému v cestovním ruchu jsou počítačové informační systémy, síť turistických informačních center, značení turistických stezek a cyklotras, mapy, plány ve městech atd.⁷

Asociace turistických informačních center ČR definuje **turistické informační centrum** (dále TIC) jako „účelové zařízení poskytující v oblasti svého působení (město, region, turistická oblast) komplexní informace o všech službách souvisejících s cestovním

⁴ ZELENKA, J., PÁSKOVÁ M., *Výkladový slovník cestovního ruchu. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd.*, s. 151

⁵ Zákon č. 20/1987 Sb. ze dne 30.3.1987 o státní památkové péči

⁶ PATOČKA, J., HEŘMANOVÁ, E., *Lokální a regionální kultura v České republice: kulturní prostor, kulturní politika a kulturní dědictví*, s. 51

⁷ ZELENKA, J., PÁSKOVÁ M., *Výkladový slovník cestovního ruchu. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd.*, s. 119

ruchem.“⁸ Výkladový slovník cestovního ruchu již definuje informační centrum specifictěji, jako „účelové zařízení poskytující informace a případně i služby ze všech oblastí souvisejících s cestovním ruchem pro potřeby návštěvníků a rezidentů, včetně postupně realizovaných rezervací služeb cestovního ruchu s využitím informačních techniky.“⁹

Asociace turistických informačních center publikuje na svých www stránkách Metodiku turistických informačních center. Uvádí zde že, „TIC má charakter veřejné služby, poskytované na základě společenské objednávky státní správy a samosprávy jako součást informačního systému cestovního ruchu, jenž zahrnuje:

- odbornou pracovní sílu
- technické prostředky a vybavení (prostory, počítače, software, telekomunikační prostředky)
- provozní finance
- obecně platné systémové normy a pravidla včetně základních standardů rozsahu a kvality poskytovaných služeb.“¹⁰

3.2. Funkce informačního centra

Turistické informační centrum má 3 základní funkce:

1. Shromažďuje informace o cestovním ruchu v dané oblasti – „turistické, kulturní a všeobecné informace, tj. informace o oblasti svého působení, jejích atraktivitách, ubytovacích a stravovacích možnostech, dopravě, obchodní síti, kulturních, sportovních programech a dalších akcích podle zaměření regionu.“¹¹
2. Dle zákona č. 106/99 Sb. o svobodném, přístupu k informacím poskytuje informace o cestovním ruchu v dané oblasti – „všemi dostupnými formami

⁸ KUCHARŮ, O., et al., *Abeceda turistického informačního centra*

⁹ PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J., *Výkladový slovník cestovního ruchu*

¹⁰ *Metodika turistických informačních center* [online]. 2007, [cit. 2012-05-01]. <http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200039&id=1048&p1=1742>

¹¹ KUCHARŮ, O., *Abeceda turistického informačního centra*

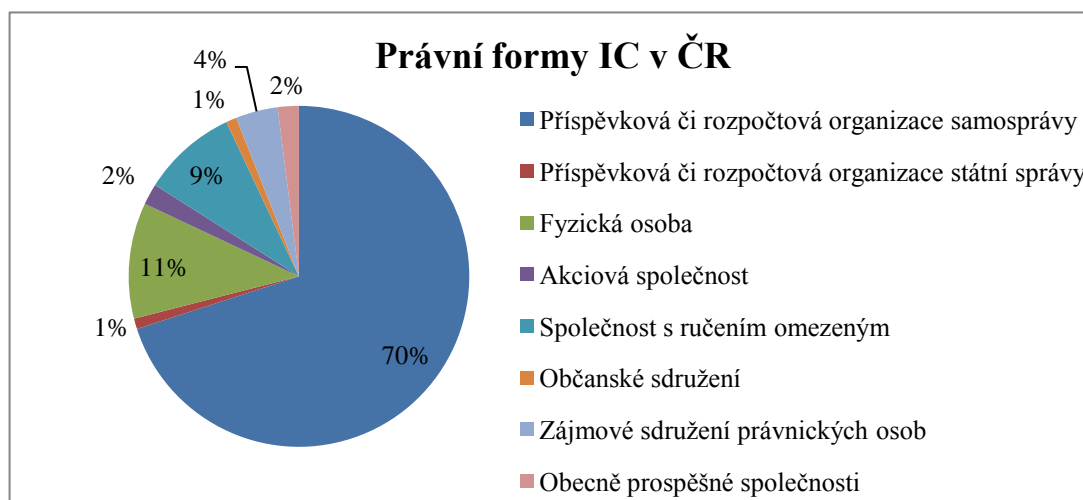
(verbálně, telefonicky, prostřednictvím tiskovin a technických prostředků).¹²

3. Svou činnost může rozšířit o poskytování doplňkových služeb, tj. služeb poskytovaných za úplatu, např. „prodej upomínkových předmětů, vstupenek, průvodcovské služby, směnárna, kopírování, činnosti reklamní, poskytování speciálních informací, tvorba a organizování turistických produktů.“¹³

3.3. Právní forma

Jelikož je právní forma TIC doposud legislativně neustavená, existují v ČR různé právní formy zřizovatelů TIC. Nejčastěji je zřizovatelem TIC obec. V ČR však může být zřizovatelem také příspěvková či rozpočtová organizace státní správy, orgán samosprávy, příspěvková nebo rozpočtová organizace samosprávy, obecně prospěšné společnosti, zájmové sdružení právnických osob, nadace či fond, občanské sdružení, společnost s ručením omezeným, akciová společnost, veřejná obchodní společnost, družstvo nebo fyzická osoba.¹⁴ Přehled právních forem TIC zobrazuje následující graf.

Graf č. 1



Zdroj: Ministerstvo pro místní rozvoj, převzato z

<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=89939fb2-dd85-4874-9486-49591fc68131>

¹² KUCHARŮ, O., *Abeceda turistického informačního centra*

¹³ *Metodika turistických informačních center* [online]. 2007, [cit. 2012-05-01].

<http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200039&id=1048&p1=1742>

¹⁴ KUCHARŮ, O., *Abeceda turistického informačního centra*

3.4. Financování TIC

Jelikož hlavní činností TIC je poskytování informací veřejnosti, často se TIC potýkají s nedostatkem financí. Financování je nutné hradit z veřejných prostředků, a tak se na velké části podílí stát a krajská či obecní samospráva. Část prostředků také plyne z doplňkové činnosti a z příspěvků subjektů profitujících z činnosti TIC.¹⁵

K takovým doplňkovým činnostem patří zejména *prodej upomínkových předmětů, vstupenek, prodej map, cestovních brožur a průvodců, místopisné literatury, pohlednic, známek, průvodcovské služby, rezervace ubytování, letenek, jízdenek, inzertní vývěska, směnárna, kopírování, faxové služby, scanování, činnosti reklamní, poskytování speciálních informací, tvorba a organizování turistických produktů, apod.*¹⁶

3.5. Technické prostředky a vybavení

Informační centrum, které dobře zhodnocuje kulturní potenciál dané oblasti, by mělo být umístěno v přízemí budovy (kvůli bezbariérovému přístupu), na frekventovaném místě v centru, ideálně na náměstí. Velmi důležitá je výloha informačního centra (podává prvotní informace o městu, upoutává pozornost), zde by měla být vyvěšena nabídka provozovaných aktivit a zboží.¹⁷

Do prostoru informačního centra bychom určitě měli zařadit pracoviště operátora informačního systému s počítačem a tiskárnou, jednací místo pro styk s klientem (stolek a 3 židle), prodejní pult s pokladnou, prodejní regály, příruční sklad, sociální zázemí (věšák na kabáty, lednička, apod.), prostor pro další kancelářskou techniku (telefon, fax, kopírka), stojan na propagační materiály určené k volné distribuci.¹⁸

Každé informační centrum musí být vybaveno minimálně jednou telefonní linkou, internetem, a faxem. Tyto telekomunikační prostředky nám zajišťují možnost zanechání vzkazu od klienta i mimo pracovní dobu (např. e-mailová pošta). Dále by informační centrum mělo být vybaveno tiskárnou a kopírkou, a počítačem. Počítač by měl mít dostatečnou výkonnost a kapacitu paměti. Měl by zajistit pohodovou obsluhu v rámci

¹⁵ KUCHARŮ, O., *Abeceda turistického informačního centra*

¹⁶ Tamtéž

¹⁷ Tamtéž

¹⁸ Tamtéž

operačního programu (MS Word, MS Excel, apod.), ale i při vyhledávání v interní databance, při vyhledávání autobusových a vlakových spojů (IDOS), informací na internetu a vedení účetnictví.¹⁹

3.6. Značení a kategorizace TIC

Podle serveru czechtourism.cz je dnes počet informačních center již okolo šesti set. Tento počet zahrnuje jak instituce poskytující informace a služby cestovního ruchu oficiální, tak neoficiální. Ve snaze zajistit kvalitní služby cestovního ruchu, podporuje Agentura CzechTourism takové instituce, které musí splňovat určité podmínky dále uvedené.

„Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism (dále jen „agentura CzechTourism“) vnímá kvalitní nabídku informací pro turisty jako velmi významnou složku ve sféře cestovního ruchu. Od roku 2003 realizuje projekt podpory „oficiálních turistických informačních center“. Ten spočívá v zavedení jednotného značení turistických informačních center, která splňují vybraná kritéria.“²⁰ Oficiální turistická centra používají tedy jednotné označení - symbol bílého písmena „i“ na zeleném podkladu. Dále je jejich seznam uváděn na internetových stránkách www.czechtourism.cz, kde je průběžně aktualizován. Do tohoto projektu se již zapojilo přes 340 informačních center, a další mají podanou žádost. Garancí toho, že je informační centrum označeno jako oficiální - tedy logotypem s grafickým manuálem a Certifikátem o začlenění do sítě a k užití označení informačních center ČR, může být například to, že turista má jistotu, že v informačním centru bude otevřeno přes sezónu i o víkendy a že obsluha hovoří plynně alespoň jedním světovým jazykem. Agentura CzechTourism je také propaguje ve svých tiskovinách, které jsou zdrojem především zahraničním turistům. Členství je bezplatné.²¹

Žadatel musí splňovat následující kritéria:

¹⁹ KUCHAR, O., *Abeceda turistického informačního centra*

²⁰ *Značení turistických center* [online]. © 2005-2012, [cit. 2012-06-23].

<<http://www.czechtourism.cz/informacni-centra/znaceni-turistickych-center/>>

²¹ Tamtéž

- a) TIC shromažďuje informace (komplexní databázi cestovního ruchu daného území). Toto územní vymezení je nezbytné doložit jednoduchou mapkou (např. zakreslením hranice do mapy okolí)
- b) TIC poskytuje veřejnosti informace
- c) Poskytování turistických informací je převažující náplní TIC
- d) TIC je připojeno k internetové síti a má nezbytné technické vybavení (telefonní linka, počítač s tiskárnou, kopírka, event. fax)
- e) TIC je otevřeno veřejnosti po celý rok nebo v sezóně. Za sezónu se považuje nepřetržité období po dobu minimálně 4 měsíců a to pro letní sezónu od května do září a pro zimní sezónu od listopadu do dubna.
- f) TIC vede denní statistiku návštěvnosti
- g) Pokud název TIC neobsahuje slovo „turistické“, musí být na viditelném místě (nejlépe na dveřích nebo na výloze) uveden nápis „Turistické informační centrum“.²²

„Splní-li TIC uvedené podmínky, může požádat agenturu CzechTourism o přidělení jednotného značení. Po podepsání smlouvy o převodu práv k užití díla (bílého „i“ v zeleném poli) se z něj stává OTIC“²³, tj. oficiální turistické informační centrum.

Obrázek č. 1: Symbol



Zdroj: Úřad průmyslového vlastnictví, převzato z
<http://isdv.upv.cz/obr/oz/433/o3433770.gif>

²² Podmínky pro přidělení jednotného značení TIC platné od 1. 1. 2011.: Kritéria pro přidělení jednotného značení [online]. 2010, [cit. 2012-06-23].
 <http://www.czechtourism.cz/files/informacni_centra/znaceni_tur_center/20_10_10_kriteria_pro_prideleni_jednotneho_znaceni.pdf>

²³ Tamtéž

Obrázek č. 2: Symbol – „výřez“, který se používá v praxi



Zdroj: CzechTourism, převzato z

http://www.czechtourism.cz/files/informacni_centra/znaceni_tur_center/04_10_11_postup_pri_pridelovani_znaceni.pdf

Další institucí, která se zabývá informačními centry, je **Asociace turistických informačních center ČR**, která člení informační centra podle krajů a podle kategorií na:

- Kategorie A - poskytuje standardizované informace 7 dní v týdnu o definovaném území
- Kategorie B – poskytuje informace ve standardizované podobě o definovaném území
- Kategorie C – působí minimálně sezónně a poskytuje informace o místě svého působení.²⁴

Členění probíhá podle rozsahu a šíře poskytovaných služeb. „*Za tímto účelem jsou stanoveny kategorie s definovaným rozsahem provozu služeb, které spolu se základními minimálními standardy určují požadovaný rozsah služeb nabízených informačními centry. Každé TIC musí při své činnosti splňovat základní minimální standardy poskytovaných služeb a navíc kritéria pro některou z uvedených kategorií.*“²⁵ Navíc certifikát o označení kvality mohou získat pouze ta informační centra, která splňují minimálně úroveň B podle A.T.I.C. ČR.

Základním minimálním standardem pro činnost informačních center pro všechny kategorie jsou:

²⁴ *Nová certifikace a kategorizace A.T.I.C. ČR* [online]. 2011, [cit. 2012-06-10]. <http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200039&id=1184&p1=1080>

²⁵ Tamtéž

- Informační centrum sídlí na veřejném místě a je viditelně označeno písmenem „i“, dále pak je viditelně vystavena otevírací doba v českém a alespoň v jednom dalším světovém jazyce
- Informační centrum rozšiřuje turistické informace jako:
 - turistické informace
 - informace o místních službách
 - přehled o nejbližších institucích a zařízeních
 - přehled o kulturních a sportovních akcích v oblasti působnosti
- Informační centrum poskytuje informace o dopravě, dopravních spojích
- Své služby poskytuje bezplatně
- Má svůj propagační materiál ve formě letáků, mapek, apod.
- Je účelně vybaveno, tzn. PC s internetem, tiskárna, telefonní linka²⁶

Standardy pro informační centra kategorie A, B, C uvádím v příloze č.1.

Kontrolu a následné přidělování certifikátu provádí rada A.T.I.C. ČR s platností 2 kalendářní roky.

Obě certifikace (CzechTourism, A.T.I.C. ČR) si nijak nekonkurují. Navíc Ministerstvo pro místní rozvoj připravuje jednotný národní standard pro označování kvality služeb informačních center, který má dosavadní systémy nahradit. Tento záměr je popisován v materiálu "Koncepte státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2007 - 2013 ". Informačních center se přímo dotýká Priorita č. 4 - Podpora budování a vytváření organizační struktury cestovního ruchu a to bod 4. 2 Podpora činnosti regionálních a lokálních turistických informačních center.²⁷ V Prováděcím dokumentu z června 2008 je tento záměr blíže popsán, nástrojem na realizaci jednotné certifikace a označení informačních center je rozpočet MMR, rozpočet CzechTourism, rozpočet A.T.I.C. ČR a Integrovaný operační program (prioritní oblast 4, aktivita b). Způsobem realizace je potom „*tvorba a realizace projektu, jehož cílem bude vytvoření jednotné*

²⁶ Podmínky pro přidělení jednotného značení TIC platné od 1. 1. 2011.: Kritéria pro přidělení jednotného značení [online]. 2010, [cit. 2012-06-23].

<http://www.czechtourism.cz/files/informacni_centra/znaceni_tur_center/20_10_10_kriteria_pro_prideleni_jednotneho_znaceni.pdf>

²⁷ Koncepte státní politiky cestovního ruchu v české republice na období 2007-2013 [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007, [cit. 2012-07-12].

<<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=9436a891-44cd-426a-88b9-373e4ce4900a>>

certifikace a označování TIC a jejich zavádění“.²⁸ Financování z IOP je potom nevratná finanční pomoc (dotace).

S tímto záměrem zavedení jednotného národního standardu a systému certifikace kvality služeb TIC byl vytvořen projekt Ministerstva pro místní rozvoj „Zlepšení kvality turistických informačních center“ pro programového období 2007 – 2013. Předpokládaná doba realizace je od 1.1.2010 do 31.3.2013. Alokace projektu činí 25,5 milionu Kč.

4. Městská informační centra a jejich úloha při zhodnocování kulturního potenciálu lokality

TIC má nejlepší předpoklady stát se nejdůležitějším článkem praktické propagace města.²⁹ Primární funkcí TIC je pomoc návštěvníkům zorientovat se v místě působení TIC a poskytnout jim všechny potřebné informace vedoucí k uspokojení jejich potřeb. Tomuto cíli pomáhají také informační kiosky, tabule a cedule i internet. TIC je v porovnání s těmito jinými informačními zdroji (tabule, informační kiosky, apod.) v rámci své činnosti o úroveň výše díky lidskému faktoru.³⁰ Proto by jej informační centrum mělo efektivně využít, navázat s klientem lidsky přívětivý kontakt, aby byl jeho pobyt v oblasti co nejdelší a aby do něj opakovaně vracel a tím byl pro region ekonomicky přínosný.³¹

Mezi důležité předpoklady efektivního fungování informačního centra patří kvalitní personál. Musí mít základy odborných znalostí a osobnostní vybavenosti, mezi které patří:

- Znalost práce s PC – znalost operačního systému a dalších programů jako MS Word, MS Excel, orientace na internetu
- Znalost místního prostředí – orientace ve městě, znalost nejvýznamnějších turistických cílů, tras a cyklotras
- Rychlá orientace v komplexní databance cestovního ruchu

²⁸ *Prováděcí dokument ke Koncepci státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2007 – 2013* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2008, [cit. 2012-07-15]. <<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=0c6105a8-4da6-4f97-9365-b5a8f038057f>>

²⁹ KUCHAR, O, *Abeceda turistického informačního centra*

³⁰ *Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu: Informační centrum - provoz a služby v kontextu EU* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007, [cit. 2012-04-27]. <<http://www.mmr.cz/getmedia/29ef96b4-5c47-41d0-861e-e79a5c5aa057/GetFile46>>

³¹ KUCHAR, O, *Abeceda turistického informačního centra*

- Základní zeměpisná orientace
- Základní znalost prostředí cestovního ruchu - rezervace, apod.
- Jazyková vybavenost – znalost angličtiny a němčiny, anglický jazyk minimálně na středně pokročilé úrovni³²

Dle kvalitativních parametrů obsluhy klientů uváděných agenturou CzechTourism je důležité mít standardizovaný postup při „odbavování“ návštěvníka turistického informačního centra. Pracovník by měl vždy odpovědět na pozdrav, oslovit klienta a v průběhu hovoru udržovat oční kontakt. Pracovník TIC by měl být vstřícný a přívětivý, měl by pomáhat s vyjasněním otázky. Pracovník by nikdy neměl odpovídat negativně – to nejde, nemohu, neznám. V těchto případech se snaží nabídnout jinou alternativu. Personál by měl poskytovat aktualizované a ověřené informace.³³ Tento podobný postup definuje agentura CzechTourism i u telefonických rozhovorů.

Dle průzkumu A.T.I.C. z roku 2008, kdy bylo dotazováno 136 turistických informačních center, je nejčastější kombinace dvou stálých pracovníků IC (45,6 %), ve věku 26 – 33 let (24,9 %), se středoškolským vzděláním s maturitou (62,6 %) a s aktivní znalostí angličtiny (83,1 %) a němčiny (80,9 %).³⁴

Díky zavedení monitoringu návštěvnosti a služeb TIC agenturou CzechTourism, (zavedení monitoringu je součástí projektu na podporu domácího cestovního ruchu, který je spolufinancován fondy Evropské unie. Náklady na jeho pořízení byly 1,4 milionu Kč, realizátorem je firma DataPartner) jsou k dispozici přesná data z ledna 2013.

- nejvíce lidé využívají TIC při osobní návštěvě (80 %), dále telefonicky (14 %) a emailem (6 %)
- v zimních měsících je hlavním důvodem návštěvy služby IC – internet, fax, kopírování (30 %), dále se ptají na kulturu (18 %), dopravu (10 %) nebo chodí za nákupem map, suvenýrů, apod. (15 %)

³² KUCHARŮ, O, *Abeceda turistického informačního centra*

³³ *Kvalitativní parametry obsluhy klientů, návštěvníků turistických informačních center* [online]. 2012, [cit. 2012-07-25].

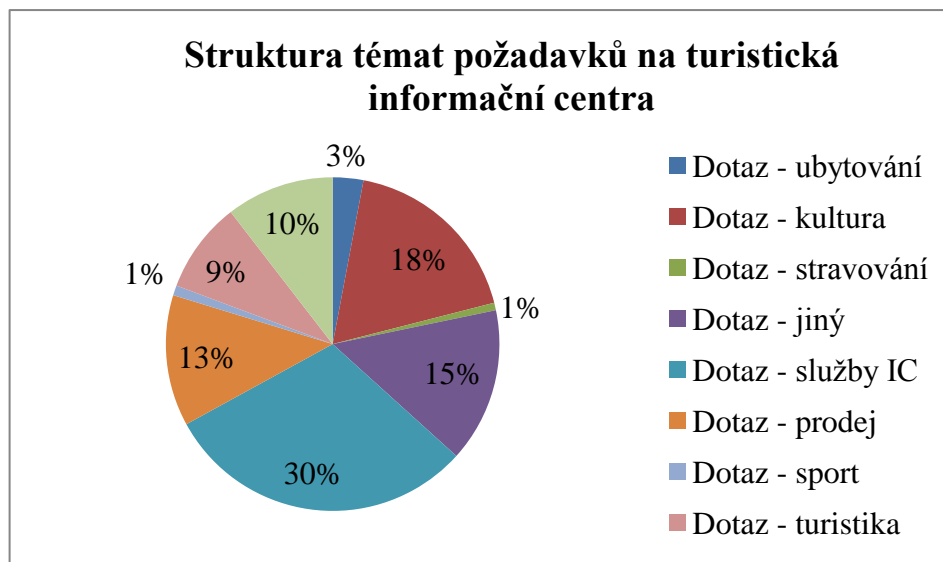
<http://www.czechtourism.cz/files/informacni_centra/mystery_shopping/03_05_12_kvalitativni_parametry_obsluhy_klientu.pdf>

³⁴ *Průzkum TIC 2008: Vyhodnocení*. [online]. 2013, [cit. 2013-02-01]. <<http://vsw.cz/tic/vtic.php>>

- nejčastějšími návštěvníky jsou Češi (86 %), ze zahraničních pak vedou Němci (38 %), Rusové (16 %) a Britové (10 %).³⁵

Strukturu dotazů v informačních centrech zobrazuje i následující graf.

Graf č. 2



Zdroj: CzechTourism, převzato z

<http://www.czechtourism.cz/admin/clanky/images/008175000136007330546.jpg>

Dle statistiky agentury CzechTourism jsou turistická informační centra v letních měsících využívána častěji než v zimě. V létě 2012 je navštívilo 28 % návštěvníků, v zimě se jednalo o 18 %.³⁶

Užitečnou informací je také profil jednotlivých návštěvníků, dle výzkumu agentury CzechTourism mezi TOP 4 preferované aktivity, které v ČR zahraniční turisté na své

³⁵ *Návštěvnost turistických informačních center v lednu 2013* [online]. 2013, [cit. 2013-02-27]. <<http://www.czechtourism.cz/marketingove-aktivity-ke-zvyseni-povedomi-o-dcr-iop-1/udrzitelnost/navstevnost-turistickych-informacnich-center-v-lednu-2013.html>>

³⁶ *Výzkum zaměřený na domácí cestovní ruch souhrnná etapová zpráva: léto 2012* [online]. 2012 [cit. 2013-02-27]. <http://www.czechtourism.cz/files/statistiky/sber_informaci_dcr_iop/24_01_13_etapova_zprava_let_2012.pdf>

dovolené provozovali, patří městská turistika, návštěva památek, činnosti spojené s odpočinkem a relaxací a také vyhledávání přírodních krás a zajímavostí.³⁷

5. Beroun – hlavní objekty kulturního potenciálu

5.1. Město Beroun

Královské město Beroun se nachází na soutoku řek Berounky a Litavky necelých 30 km jihozápadně od Prahy.³⁸ Umístění Berouna je velmi zajímavé, neboť se nachází uprostřed významné geologické jednotky Barrandien, v oblasti, která je známá po celém světě bohatými nálezy zkamenělin. Administrativně Beroun spadá do Středočeského kraje, do regionu soudržnosti NUTS 2 Střední Čechy. Nejstarší zprávy o Berouně spadají do doby Přemysla Otakara II, tedy první zmínka o městě pochází z 25. června 1265.³⁹ V současné době má Beroun necelých 19 tisíc obyvatel a leží na výměře 531 057 ha.

Město láká k návštěvě nejen svými historickými památkami a bohatou kulturní a sportovní nabídkou, nýbrž i svým překrásným okolím. Je východiskem do dvou chráněných krajinných oblastí - Českého krasu a Křivoklátska.⁴⁰ Mezi nejznámější pamětihodnosti patří radnice se skřítkem Klepáčkem, Pražská a Plzeňská brána, Duslova vila s městskou galerií, kostel sv. Jakuba a Muzeum Českého krasu, jež má sídlo v Jenštejnském domě z roku 1612. Turisté mohou také navštívit Medvědárium a rozhlednu na Městské hoře, nebo se mohou projet na Cyklostezce Po stopách českých králů, kde se z Berouna můžete vypravit ve směru na Srbsko a Karlštejn, přes lávku u železničního mostu pak odbočit do Králova Dvora a Zdic, případně dojet až na hrady Žebrák a Točnick.⁴¹

Mezi další berounské zajímavosti také patří tradiční berounské trhy. Každou středu a sobotu dopoledne je můžete navštívit na berounském Husově náměstí. Zde se konají také jarní Řemeslné a hrnčířské trhy (druhý víkend v květnu) a podzimní Hrnčířské trhy (druhý víkend v září), které jsou spojeny s oslavou Dnů evropského historického dědictví (EHD –

³⁷ *Výzkum zaměřený na motivaci potenciálních zahraničních turistů (Evropa)* [online]. 2010, [cit. 2013-02-27].

<http://www.czechtourism.cz/files/statistiky/monitoring_zahr_navstevniku_iop/13_06_12_evropa_zaverecna_zprava.pdf>

³⁸ *České kuriozity III: Radnice a náměstí*

³⁹ TOŠNEROVÁ, M., BENKOVÁ, I., *Beroun*

⁴⁰ *ABC o městě* [online]. 2012, [cit. 2012-10-15]. <<http://www.mesto-beroun.cz/mesto/abc-o-meste/>>

⁴¹ *Kam na výlet: s rodinou a jinou zvířenou*

European Heritage Days). Během EHD jsou zdarma přístupny vybrané městské památky a navíc městská radnice nabízí možnost nahlédnout do městské kroniky.⁴² Na programu posledního, již šestnáctého ročníku EHD 2012 byly připraveny různé koncerty, výstavy, divadlo, benefiční fotbalové utkání známých hereckých hvězd, závody Dračích lodí či ohňostroj.

Berounské památky jsou zapsané v Ústředním seznamu nemovitých kulturních památek ČR. Městská památková zóna byla v Berouně vyhlášena 10. září 1992 vyhláškou Ministerstva kultury ČR č.476/1992 Sb. o prohlášení území historických jader vybraných měst za památkové zóny. Dne 13. dubna 2010 převzal ve Španělském sále Pražského hradu pro své město starosta Berouna Jiří Besser cenu za nejlepší realizaci Programu regenerace městských památkových rezervací a městských památkových zón za rok 2009 a s ní spojený titul Historické město roku 2009.⁴³

Příloha k vyhlášce MK ČR č. 476/1992 Sb. vymezuje hranice památkové zóny. Začíná na jižním okraji třídy Politických vězňů p.č. 2258. Stáčí se k jihu a pokračuje po východním okraji komunikace p.č. 2305/1. Lomí se na východ a pokračuje až k p.č. 2313 (rameno Berounky), po jejímž levém okraji jde k severu, na úrovni p.č. 185/4 se lomí na východ až k pravému břehu Berounky, po němž pokračuje na sever a stáčí se opět na komunikaci p.č. 2258, kde se hranice uzavírá.⁴⁴

V městské památkové zóně se nacházejí: Berounská radnice, Městské hradby, Dolní (Pražská) brána, Horní (Plzeňská) brána, Duslova vila, měšťanské domy, Jenštejnský dům, Kostel sv. Jakuba, Morový sloup, Areál děkanství. Mimo městskou památkovou zónu to pak jsou: Hřbitovní kostel Zvěstování Panny Marie – Zábranský kostel, Kaple Bolestné Panny Marie Pod Studánkou.

Dále mezi atraktivní turistické objekty města patří lesopark Městská hora s naučnou stezkou, Městská rozhledna, Městské medvěďárnum, Berounské trhy, rozhledna na vrchu Děd, Berounská Čertovka, školní naučná stezka Brdatka - Talichovo údolí, Městský plavecký areál Tipsport Laguna, in-line dráha a skatepark.

⁴² Tamtéž

⁴³ *Památky* [online]. 2012, [cit. 2012-10-18]. <<http://www.mesto-beroun.cz/mesto/pamatky/>>

⁴⁴ Vyhláška č. 476/1992 Sb. ze dne 10.9.1992 o prohlášení území historických jader vybraných měst za památkové zóny

5.2. Hlavní objekty kulturního potenciálu

Berounská radnice

Berounská radnice stojí na východní straně Husova náměstí a tvoří jeho dominantu. Někdy v polovině 13. století, tedy krátce po založení města, vznikla rychta jako sídlo lokátora města, který založení Berouna inicioval. Tato rychta pravděpodobně stávala na místě dnešní radnice. Podoba radnice z 13. století není známá, první podrobnější informace o vzhledu radnice pochází z počátku 16. století, kdy jako jedna z mála kamenných budov ve městě měla věžičku se zvonem, zvaným Biřický, dva dřevěné štíty s malovaným městským znakem, uvnitř byl hostinec s pivovarem, konírny a další hospodářské objekty. Před radnicí stával pranýř. V hlavní budově tehdejší návštěvníky upoutal především zasedací sál zastupitelstva, dnes používaný jako svatební síň. Dominuje mu štuková – trilobitová – výzdoba stropu od místního sochaře Viléma Amorta. Motivy trilobitů představují nejčastěji se vyskytující druhy v okolí Berouna.

R. 1996 byl předložen kompletní projekt na rekonstrukci a dostavbu radničního bloku. Všechny části radnice tedy byly postupně zrekonstruovány a bylo postaveno zcela nové moderní křídlo, kde dnes sídlí městská policie. Rozsáhlá a náročná rekonstrukce vyvrcholila slavnostním otevřením 12. Zářím 1998.⁴⁵

Spolu s radnicí je spojena také pověst o Klepáčkovi – strážci radnice. Ohlašoval se vždy klepáním na zeď, proto Klepáček. Mezi berounskými se říkávalo, že je to malý, neposedný skřítek, který dovedl trestat nepoctivé úředníky, kteří odváděli špatnou práci. *„Šlo prý o ducha berounského purkmistra, kterého nepřátelští vojáci zajali a nutili ho, aby jim prozradil, kam ukryl obecní pokladnu. On však vytrvale odolával jejich nátlaku, nezlomilo ho ani bití, ani kruté mučení. Nakonec ho rozlícení vojáci přivázali za koně a nechali ho vláčet tak dlouho, až vypustil duši. ... Poklad zůstal neobjeven, zazděn kdesi ve sklepích radnice, ale duch poctivého purkmistra ho pořád střeží. A hlídá i všechno ostatní obecní jmění, dbá také na spravedlivé rozhodování konšelů, nenávidí hádky, křivdy,*

⁴⁵ *Berounská radnice*. Beroun: Město Beroun

*úplatky, podvody a intriky. To hned začne vztekle bušit do stěny...*⁴⁶ Klepáckovu podobu mohou příchozí do budovy radnice spatřit ve vstupní chodbě.

Středověké opevnění

Berounské hradby jsou jedním z nejzachovalejších hradebních systémů v České republice. Vznikly za vlády krále Václava II. na přelomu 13. a 14. století.⁴⁷ Hlavní částí systému středověkého opevnění byla hlavní hradební zeď, která byla dlouhá asi 1170 m, 2 metry silná, dosahovala výšky asi 6 – 9 metrů a lomila se na 4 světové strany. Bylo do ní vestavěno 37 věží, jejichž úkolem bylo poskytnout obráncům vyvýšené střelecké postavení.⁴⁸ Z tohoto systému se dodnes dochovala vedle zbytků hradeb, hradebního příkopu a 23 bašt zejména Plzeňská a Pražská brána. *„Dochované hradby na jihu města vytváří ve spojení s městskou zelení malebná a romantická zákoutí. Na severu města se okolo hradeb vine Zámečnická ulička, která svými malými domečky připomíná pražskou Zlatou uličku.*⁴⁹

Pražská brána (Dolní brána) a Plzeňská brána (Horní brána)

Brány mají formu hranolových věží, kterými procházela zemská cesta.⁵⁰ Interiéry obou bran jsou přístupny veřejnosti. V objektu Pražské brány jsou umístěny historické expozice Muzea Českého krasu v Berouně a výstavní síň Jiřího Jeníčka – své fotografie zde vystavují studenti Akademie múzických umění. V objektu Plzeňské brány jsou také výstavní prostory, kde je stálá expozice zaměřená na historii celého hradebního opevnění. Dále je tu místnost se strojkem věžních hodin, které jsou zpřístupněny veřejnosti od května do října ve středu a v sobotu a v ostatních dnech po dohodě. Do druhého patra pak vede původní středověké schodiště v šířce zdi. Z Plzeňské brány je nádherný výhled na celou historickou část města a krásné údolí řeky Berounky.⁵¹

⁴⁶ *Pověsti o Berouně*. [online]. 2012, [cit. 2012-10-20]. <<http://www.mesto-beroun.cz/mesto/abc-o-meste/povesti-o-beroune/>>

⁴⁷ *Památky* [online]. 2012, [cit. 2012-10-18]. <<http://www.mesto-beroun.cz/mesto/pamatky/>>

⁴⁸ RAZÍM, V., *Středověké opevnění města Berouna*

⁴⁹ *Památky* [online]. 2012, [cit. 2012-10-18]. <<http://www.mesto-beroun.cz/mesto/pamatky/>>

⁵⁰ RAZÍM, V., *Středověké opevnění města Berouna*

⁵¹ *Památky* [online]. 2012, [cit. 2012-10-18]. <<http://www.mesto-beroun.cz/mesto/pamatky/>>

Měšťanské domy

Pro berounské náměstí je charakteristická skupina měšťanských domů na jeho jižní straně. Domy se zachovalými kamennými klenutými sklepy, renesančními prvky a barokními štíty stojí na místě původních gotických domů.

Patří mezi ně hotel Český dvůr čp. 86, kde byla v roce 1720 zřízena první berounská pošta s hostincem či dům U Tří korun, čp. 90, kde podle pověsti měla být mincovna a kde je uschován poklad, který ještě nikdo nevyzvedl.

V dalším měšťanském domě čp. 89, zvaném též Frišmanovský, se narodil významný matematik Václav Řehořovský. Dům dnes využívá Drogerie Teta, včetně nádherného středověkého klenutého sklepení v podzemí.⁵²

Jenštejnský dům

Nejstarším a architektonicky nejcennějším domem v Berouně je právě Jenštejnský dům. Původně zde stával dům gotický, který byl patrně celý zničený při požáru na konci 16. století. Nový dům nechal postavit císařský rychtář a ve své době nejbohatší a nejvlivnější muž Berouna Jindřich Čížek z Jenštejna. Překrásný renesanční obloukový portál z červeného mramoru od stavitele Jiříka Tábořského nese datum přestavby 1612.

Od roku 1965 sídlí v Jenštejnském domě Muzeum Českého krasu, stejně jako v domě sousedním z druhé poloviny 17. století. Při prohlídce portálu Jenštejnského domu by neměly pozornosti návštěvníků ujít také tabulky na levé straně domu. Je na nich zaznamenána hladina vody při povodních v roce 2002, kdy voda dosáhla v tomto místě náměstí výšky 186 cm, i také v roce 1872, kdy se hladina zastavila na 259 cm.⁵³

Mezi stálé expozice Muzea Českého krasu patří Z dějin řemesel města Berouna, Barokní obrazy Jana V. Spitzera, Český kras – osídlení člověkem, Zbraně na berounsku, Živá příroda Českého krasu, Jeskyně a jeskyňáři v Českém krasu, Geologicko-paleontologická expozice Barrandien a Etnografická expozice.⁵⁴

⁵² *Program regenerace MPZ Beroun: na období 2012 – 2015*, MěÚ Beroun

⁵³ Tamtéž

⁵⁴ *Můj Beroun: Městská revue o životě, společnosti a kultuře Berouna*. Beroun: MěÚ Beroun

Duslova vila

Duslova vila je jedinou novorenesanční stavbou ve městě. Pro své architektonické kvality byla dne 29. 11. 1996 zapsána do seznamu nemovitých kulturních památek jako 14. pamětihodnost berounské městské památkové zóny.

Po rozsáhlé rekonstrukci, která proběhla v letech 2002 – 2003, jsou prostory zčásti pronajaté soukromé společnosti Tipsport a přízemí slouží jako městská galerie. Zde jsou vystavována umělecká díla jak místních, tak regionálních i zahraničních umělců.⁵⁵

Městská hora – lesopark a rozhledna

Oblíbeným cílem turistů a rodin s dětmi je berounský lesopark Městská hora, který vznikl na konci 19. Století péčí berounského okrašlovacího spolku. V letech 1996 – 2000 proběhla celková revitalizace lesoparku. Vedle dvou dětských hřišť pro různé věkové kategorie zde návštěvníci najdou 13,6 metrů vysokou rozhlednu z roku 1936, z níž je možné vidět město jako na dlani, a medvědárium. Lesopark je nejvýznamnější a nejrozsáhlejší součástí přírodní složky kulturního dědictví města.⁵⁶

Berounské medvědárium

Symbol medvěda má město Beroun ve znaku i na svém praporu. V říjnu 200 si navíc pořídilo také medvědy živé. Pro medvědí bratry Matěje, Vojtu a Kubu, s nimiž režisér Václav Chaloupek natočil úspěšný Večerníček Měďové, vybuodovalo na svahu Městské hory medvědárium s třemi ložnicemi, přípravnou krmiva a výběhem o rozloze téměř 25 arů. Medvědí trojčata se narodila 13. Ledna 2000 v Českém Krumlově čtrnáctiletým rodičům Kateřině a Vokovi. Medvědárium je přístupno denně bez omezení.⁵⁷

Hrnčířské trhy

Berounští hrnčíři byli proslaveni svou šikovností již na počátku 14. století. Tradice hrnčířství se udržela až do 19. století a v současnosti na ní opět řemeslníci a umělci v Berouně navazují. Od roku 1997 město Beroun pořádá pravidelné podzimní hrnčířské trhy a pro velký zájem probíhá od roku 2003 i jarní setkání hrnčířů a mistrů dalších uměleckých

⁵⁵ *Program regenerace MPZ Beroun: na období 2012 – 2015*, MěÚ Beroun

⁵⁶ *Můj Beroun: Městská revue o životě, společnosti a kultuře Berouna*. Beroun: MěÚ Beroun

⁵⁷ Tamtéž

řemesel na Husově náměstí. Díky projektu města Berouna na oživení tradice berounské keramiky se každoročně na hrnčířských trzích představují nejen domácí hrnčíři a keramici z České republiky, ale přijedou i hosté z Bulharska, Maďarska, Německa, Norska, Polska, Slovenska a Španělska.⁵⁸ Navíc pro návštěvníky trhů připravuje každoročně Muzeum Českého krasu jarmark řemesel pod širým nebem v prostorách expozice Geopark Barrandien. Jsou zde k vidění práce dovedných mistrů hrnčířů, kovářů, dráteníků a dalších.⁵⁹

6. Beroun – Městské informační centrum

Berounské informační centrum sídlí přímo v centru města, a to na Husově náměstí, č.p. 69 v pasáži Na Nové. Městské informační centrum je součástí Městského úřadu Beroun a spadá pod Odbor školství, kultury a vnějších vztahů, které mimo jiné spravuje Holandský dům, Městskou galerii a Výstavní síň Jiřího Jeníčka.

Zřizovatelé Městského informačního centra byli celkem tři. Od července 1995 provozovala berounské informační centrum společnost T - Studio, s r.o., která dle obchodního rejstříku měla jako předmět činnosti informační a průvodcovské služby a ostatní služby v oblasti cestovního ruchu v rámci volné živnosti.⁶⁰ V lednu roku 1999 přešlo informační centrum poprvé „do rukou“ města Berouna. A to přesně pod příspěvkovou organizaci města – Městskou knihovnu Beroun. V prosinci 2005 schválilo městské zastupitelstvo změnu zřizovací listiny Městské knihovny a to ve smyslu vyjmutí berounského informačního centra a jeho zařazení do organizační struktury městského úřadu. Od ledna 2006 se tedy informační centrum stalo součástí oddělení odboru školství, kultury a vnějších vztahů.⁶¹ Informační centrum není členem A.T.I.C.

⁵⁸ *Berounská keramika: Významný představitel české keramiky přelomu 16. - 17. Století* [online]. 2012, [cit. 2012-11-21]. <<http://www.hrnckirsketrhy.cz/vystava/text1.htm>>

⁵⁹ *Můj Beroun: Městská revue o životě, společnosti a kultuře Berouna*. Beroun: MěÚ Beroun

⁶⁰ *Obchodní rejstřík a sbírka listin* [online]. Ministerstvo spravedlnosti České republiky, 2012, 2.8.2 [cit. 2013-02-27]. <<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik>>

⁶¹ *Radniční list: měsíčník Královského města Berouna*. Beroun: Město Beroun

6.1. Informační centrum v Berouně – analýza činností a služeb vedoucích ke zhodnocování místního kulturního potenciálu

Následující informace byly získány převážně z dotazníku, který byl určen vedoucímu odboru školství, kultury a vnějších vztahů a pracovníci informačního centra. (viz. příloha č.2). Doplnující informace byly získány studiem materiálů této organizace a otázkami položenými osobně. Hlavním cílem dotazníkového šetření bylo zjištění základních interních informací o informačním centru v Berouně, o jeho personální struktuře, službách a činnostech. Otázek bylo celkem 16, jednalo se o otázky uzavřené, otevřené i polootevřené.

6.1.1. Služby informačního centra

Hlavní činností informačního centra Beroun je poskytování informací o městě, turistice a cestovním ruchu v okolí. Jeho objekty jsou hrady, zámky, muzea, turistické zajímavosti a naučné stezky. Doprovodnou službou je například podávání informací o ubytování, stravování, sportu, kultuře a volném čase. Také zde zjistíme informace o dopravě, pohotovostech, prodejnách a řadě dalších pro širokou veřejnost. Informační centrum dále poskytuje:

- zprostředkování ubytování v berounském okrese, ve všech typech ubytovacích zařízení, od kempů a tábořišť přes turistické ubytovny po penziony a hotely
- prodej vstupenek na kulturní akce
- zdarma informační a propagační tiskoviny, za úplaty regionální publikace
- přístup k internetu pro zjištění potřebných turistických informací, případně k rychlému vyřízení elektronické pošty (zdarma/ 15 min, 5 Kč/ každá další minuta)
- prodej širokého sortimentu turistických map a cyklomap
- prodej replik typické berounské keramiky z přelomu 16. a 17.století
- prodej turistických známek

- přehled kulturních nabídek v Praze⁶².

6.1.2. Otevírací doba

Městské informační centrum má otevřeno celoročně, ale přizpůsobuje se sezónním a mimosezónním měsícům. Přehled otevíracích dob vyjadřují následující tabulky rozdělené s ohledem na sezónu v turistickém ruchu:

Tabulka č. 1

Turistická sezóna (červen – září)		
Po – Pá	8:00 – 12:30	13:00 – 18:00
So	8:00 – 12:30	13:00 – 17:00
Ne	10:00 – 12:30	13:00 – 17:00

Zdroj: www.mesto-beroun.cz/turistika/beroun/; vlastní zpracování

Tabulka č. 2

Mimo sezónu (říjen – duben)		
Po – Pá	8:00 – 12:30	13:00 – 16:30

Zdroj: tamtéž; vlastní zpracování

Tabulka č. 3

Květen		
Po – Pá	8:00 – 12:30	13:00 – 16:30
So	8:00 – 12:00	x

Zdroj: tamtéž; vlastní zpracování

Informační centrum má tedy v sezóně otevřeno 63 hodin týdně, v květnu a mimo sezónu 40 hodin týdně.

⁶²*Beroun: Městské informační centrum Beroun* [online]. 2012, [cit. 2012-12-27].
<<http://www.mesto-beroun.cz/turistika/beroun/>>

6.1.3. Návštěvnost informačního centra

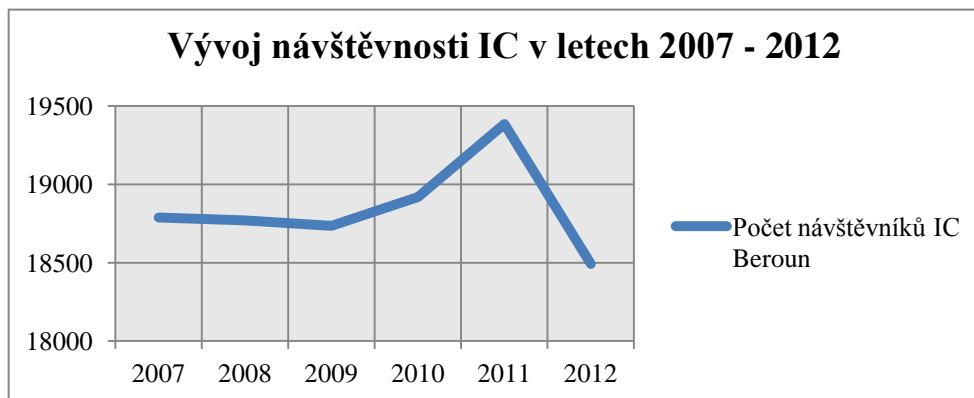
Při návštěvě IC mi byly poskytnuty údaje o návštěvnosti od roku 2007 do roku 2012, jejichž shrnutí je v tabulce č.4. Bohužel nejsou dostupné údaje o poměru cizinců a českých rezidentů, jelikož IC vede návštěvnost pouze ručně a to ve formě „čárek“ za každého návštěvníka. Dále je nerozlišují. Průměrná roční návštěvnost je tedy v letech 2007 – 2012 18 848 a průměrná měsíční návštěvnost 2007 – 2012 1 573. Jak můžeme vidět v grafu č.3, v roce 2011 dosáhla návštěvnost rekordních 19 385 návštěvníků oproti roku 2012, kdy návštěvnost byla podprůměrná – informační centrum navštívilo pouze 18 492, což je pokles o 4,6 %. Dle grafu návštěvnosti z roku 2012 můžeme za nejnavštěvovanější měsíce považovat květen, červen, červenec, srpen a září. Naopak od října má návštěvnost strmě klesající tendenci a to až do prosince. Od ledna křivka opět roste. Vliv sezónnosti je více než zřetelný.

Tabulka č. 4

Návštěvnost IC 2007 - 2012	
2007	18789
2008	18770
2009	18734
2010	18918
2011	19385
2012	18492

Zdroj: IC Beroun; vlastní zpracování

Graf č. 3



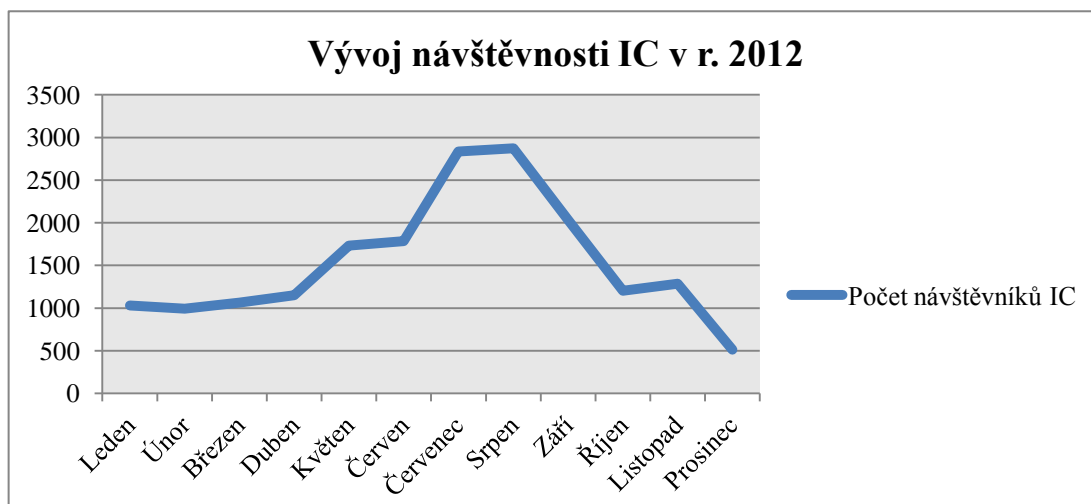
Zdroj: IC Beroun, vlastní zpracování

Tabulka č. 5

Návštěvnost IC 2012	
Leden	1030
Únor	993
Březen	1064
Duben	1152
Květen	1733
Červen	1783
Červenec	2834
Srpen	2871
Září	2032
Říjen	1203
Listopad	1285
Prosinec	512
Celkem	18492

Zdroj: IC Beroun; vlastní zpracování

Graf č. 4



Zdroj: IC Beroun; vlastní zpracování

6.1.4. Personál

V informačním centru pracuje pouze 1 zaměstnanec, a to žena ve věku 57 let. Pracuje na hlavní pracovní poměr a je zařazena do 8. platové třídy a 11. stupně. Zajímavé je, že pracovnice nehovoří ani jedním cizím jazykem, vystudovala střední odbornou školu s výučním listem. Město v období prázdnin a dovolených (převážně květen až září) najímá brigádníky, kteří zabezpečují stejnou pracovní činnost. Ohodnocení brigádníků činí 60 Kč/hod. Nároky na brigádníky jsou ale odlišné, na rozdíl od pracovnice informačního centra musejí znát alespoň jeden cizí jazyk.

6.1.5. Financování IC

Financování informačního centra v Berouně je zajištěno zejména z rozpočtu města. Informační centrum je součástí městského úřadu. Tzn., že výplata pracovnice je zahrnutá ve mzdách zaměstnanců, počítač je v evidenci všech PC na úřadu, v informačním centru není zvláštní elektroměr, tedy i elektřina IC spadá pod elektřinu celého úřadu. Ostatní výdaje informačního centra jsou zahrnuty v rozpočtu pod položkou „výdaje na propagaci města“ ve skupině 2 – Průmyslové a ostatní odvětví hospodářství, podskupina 214 – Vnitřní obchod, služby, turismus. Částka na propagaci města vyhrazená v rozpočtu města na rok 2013 činí 550 000 Kč.⁶³

K dispozici byly údaje o hospodaření IC v letech 2010 – 2012, jež zobrazuje tabulka č.6. Jak můžeme vidět, v letech 2010 a 2011 IC dosáhlo poměrně vysokého zisku, a to v roce 2010 53 294 Kč a v roce 2011 dokonce 74 562 Kč. Rok 2012 byl opravdu neúspěšný, IC dosáhlo zisku pouhých 18 294 Kč, což je pokles 75,5 % oproti roku 2011.

Tabulka č. 6: Výkaz zisků a ztrát Města Beroun

	Rok 2010	Rok 2011	Rok 2012
Náklady z činnosti MIC	-217 278	-176 105	-191 935
Výnosy z činnosti MIC	270 572	250 667	210 229
Výsledek hospodaření MIC	53 294	74 562	18 294

Zdroj: MěÚ Beroun, zpracování vlastní

⁶³ Rozpočet na rok 2013, MěÚ Beroun

Pokles zisku o 75,5 % v roce 2012 oproti roku 2011 je opravdu markantní. Detailněji hospodaření IC za rok 2011 a 2012 zobrazuje tabulka č.7. Z následující tabulky je zřejmé, že největší podíl na celkových výnosech informačního centra mají výnosy za prodané zboží. Informační centrum obdrželo v roce 2011 tržby za prodané zboží v hodnotě 247 769 Kč, v roce 2012 obdrželo jen 208 896 Kč, tzn. že výnosy za prodané zboží se lišily o cca 40 tisíc Kč. V roce 2012 klesla návštěvnost o 4,6 % oproti roku 2011, jedná se tedy o jeden z faktorů, který výsledek hospodaření ovlivňuje. Informační centrum také nakoupilo v roce 2012 více zásob zboží, nežli v roce 2011. Náklady na nákup zboží tedy v roce 2011 činily 173 107 Kč a v roce 2012 byly 188 973 Kč, což je o cca 16 tisíc více než-li v roce 2011. Po rozhovoru s vedením IC v roce 2011 mělo informační centrum ještě zásoby z minulého období. Můžeme tedy tvrdit, že v roce 2012 oproti roku 2011 nakoupilo informační centrum více zásob zboží, měli tedy větší náklady, a také díky poklesu návštěvnosti obdrželi menší tržby za prodané zboží.

Tabulka č. 7: Hospodaření IC

	Rok 2011	Rok 2012
Náklady celkem	-176 105	-191 935
<i>Z toho za nákup zboží</i>	<i>173 107</i>	<i>188 973</i>
Výnosy celkem	250 667	210 229
<i>Z toho výnosy za prodané zboží</i>	<i>247 769</i>	<i>208 896</i>

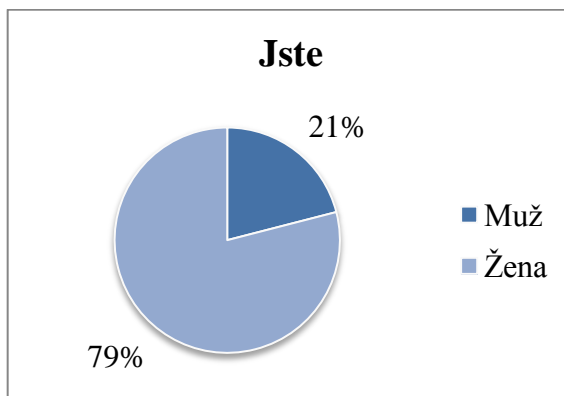
Zdroj: MěÚ Beroun, zpracování vlastní

6.2. Informační centrum v Berouně – hodnocení podle návštěvníků

Abych získala komplexnější informace o fungování informačního centra, vytvořila jsem dotazník i pro návštěvníky IC Beroun. Dotazník byl vytvořen v Disk Google a dále elektronicky šířen mezi obyvatele města Berouna a okolí. Cílem tohoto dotazníku byla analýza fungování TIC z pohledu jeho návštěvníků. Otázek bylo celkem 13, jednalo se o otázky otevřené, uzavřené i polozavřené (viz příloha č.). Na dotazník odpovědělo celkem 81 osob.

Zkoumaný soubor jsem si dle předdefinovaných otázek rozdělila z několika základních hledisek. **Otázka č.1** se týkala pohlaví. Z celkových 81 respondentů bylo zaznamenáno 64 žen (tj. 79 %) a 17 mužů (tj. 21 %).

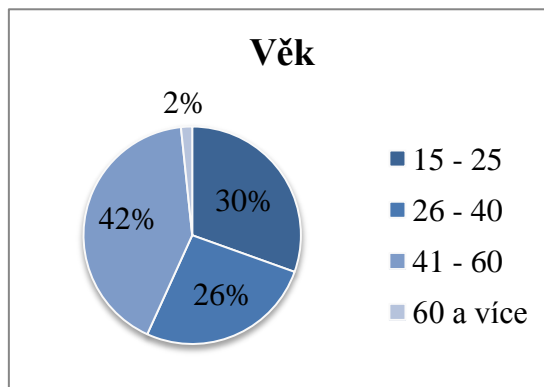
Graf č. 5



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Dále byl zkoumán věk respondentů (**otázka č.2**). Nejvíce respondentů – 30 osob (tj. 37 %) bylo ve věku 41 – 60 let, 22 respondentů ve věku 15 – 25 let (tj. 27 %), 19 respondentů ve věku 26 – 40 (tj. 23 %), a ve věku 60ti let odpovědělo 10 lidí, tj. 12 %.

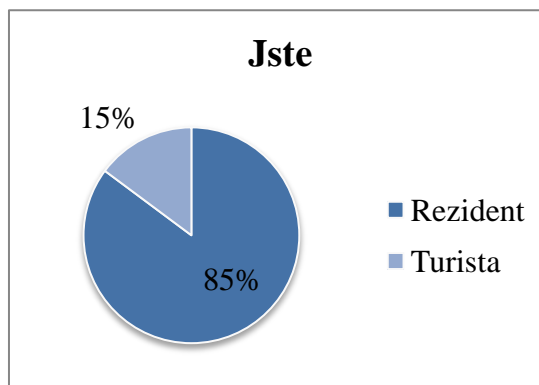
Graf č. 6



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Dotazník bylo také vhodné rozdělit dle pobytu v Berouně. **Otázka č.3** „Jste: turista nebo rezident, tj. obyvatel Berouna a okolí?“. 85 % dotazovaných bylo obyvateli Berouna, zbylých 15 % turisty. Z hlediska předpokladu, že IC navštěvují také turisté, to je zvláštní výsledek. Výzkum byl prováděn v mimosezónních měsících, tj. leden – únor, což mohlo ovlivnit výsledek šetření.

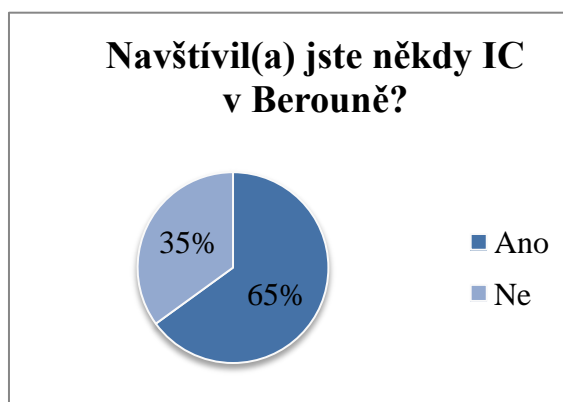
Graf č. 7



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Další **otázka č.4** byla filtrační. „Navštívil(a) jste někdy informační centrum v Berouně?“ 52 osob odpovědělo ANO, tj. 65 %. 28 osob nikdy informační centrum nenavštívilo, tj. 35 %. (v případě zaškrtnutí ne nemělo smysl ptát se na doplňující otázky, automat dotazovaného přemístil na otázku č.10).

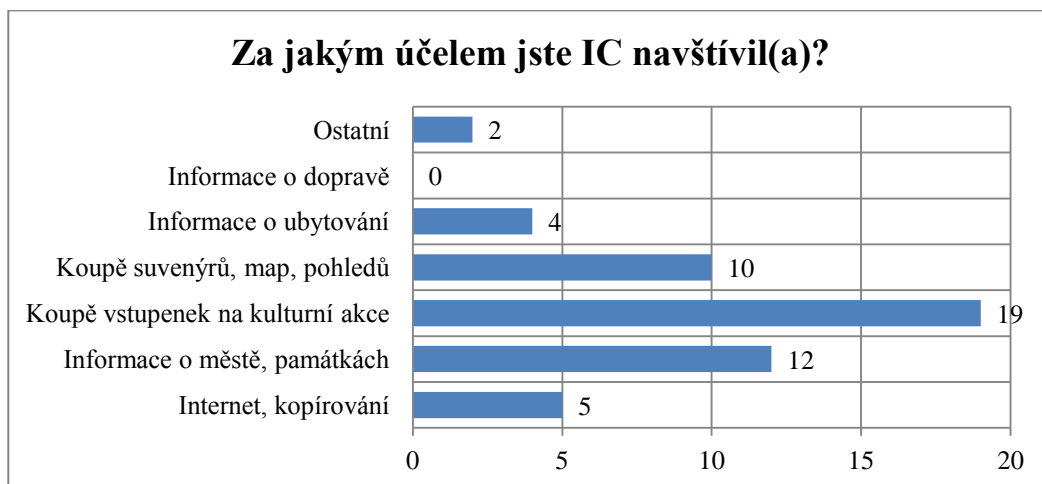
Graf č. 8



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

V případě kladné odpovědi v předešlé otázce, byl zjišťován účel návštěvy IC. **Otázka č. 5** „Za jakým účelem jste IC navštívil(a)?“

Graf č. 9



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Informační centrum tedy navštěvují nejvíce za účelem koupě vstupenek na kulturní akce, a to celých 36 %, tj. 19 dotazovaných. Může za to fakt, že vstupenky na kulturní akce pořádané v Berouně se nedají jinde koupit. Druhým nejčastějším důvodem návštěvy jsou informace o městě a památkách. Z tohoto důvodu navštívilo IC 12 respondentů, tj. 23 % dotazovaných. Mezi další předměty návštěvy patří koupě suvenýrů, map, knih nebo pohledů - 10 lidí, tj. 19 %. Dále je to internet, či kopírování – 5 lidí, tj. 10 %, dotaz ohledně ubytování – 4 lidé, tj. 8 %, a položku ostatní zaškrtili dva lidé, tedy 4 % z dotazovaných. Na informace o dopravě se nepřišel zeptat nikdo z dotazovaných.

Další otázka, **otázka č.6** se týkala personálu. „Byla obsluha příjemná? Snažila se Vám vyjít vstříc?“ Na tuto otázku odpověděla kladně většina – 39 lidí (75 %), zbylých 13 lidí (25 %) odpovědělo ne.

Otázka č.7 „Byl(a) jste s poskytnutím služby spokojen(a)? 39 lidí (75 %) bylo spokojeno, 13 lidí (25 %) spokojeno nebylo.

Otázka č.8 „Byly Vám poskytnuty propagační materiály?“ Tato otázka nebyla povinná, jelikož když přišel do IC návštěvník pro vstupenky, nemělo smysl se ho ptát, jestli mu paní nabídla prospekty. Přesto na tuto otázku odpovědělo 30 respondentů. Dvaceti z nich (67 %) propagační materiály nabídnuty byly, 10ti (33%) nikoliv.

Otázka č. 9 „Vyhovovala Vám otevírací doba?“. 43 respondentům bylo s otevírací dobou spokojeno (tj. 83 %), nespokojeno bylo pouhých 9 osob (tj. 17 %).

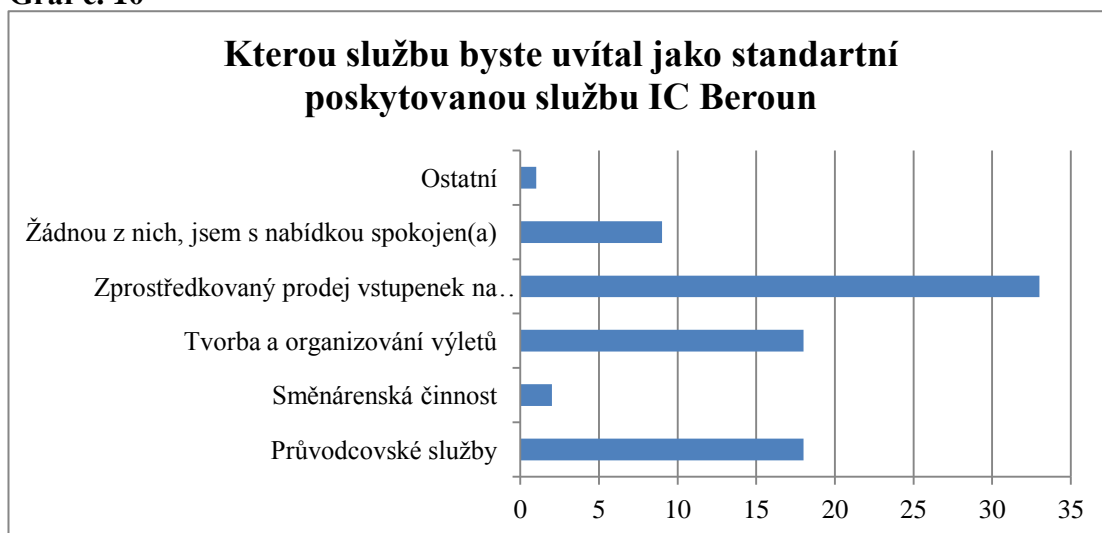
Otázka č.10 „Myslíte si, že IC sídlí na frekventovaném místě?“ 79 lidí z dotazovaných si myslí, že IC je na frekventovaném místě. Téměř jednomyslně se na této odpovědi shodli, a to z 98 %. 2 lidé si myslí, že IC není na frekventovaném místě (tj. 2 %).

Otázka č. 11: Na otázku „Máte přehled o službách, které IC nabízí?“ většina dotazovaných 69 % (tj. 56 osob) neví, jaké služby informační centrum nabízí. Přehled o službách má pouhých 31 % (25 osob).

Otázka č. 12 „Myslíte si, že je důležité pro kulturní rozvoj města a okolí mít kvalitní informační centrum?“ Na této otázce se všichni respondenti shodli. Celých 100 % si myslí, že je důležité mít kvalitní IC.

Otázka č. 13 „Zaškrtněte, kterou službu byste uvítal(a) jako standardní poskytovanou službu IC Beroun.“ Nejčastější odpovědí byl zprostředkovaný prodej vstupenek na kulturní akce portálů ticketstream.cz, ticketportal.cz, apod. Odpovědělo tak 33 dotazovaných, tj. 41 %. Dále by lidé uvítali tvorbu a organizování výletů (18 lidí, 22 %) a průvodcovské služby (18 lidí, 22 %). 9 lidí, (11 %) odpovědělo, že jsou s nabídkou spokojeni, 2 lidé, (3 %) by uvítali směnářenskou činnost. Položku ostatní zaškrtnl jeden člověk, tj. 1 %, do volné kolonky ale nic nevedl.

Graf č. 10



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

7. Závěr - návrh na zkvalitnění činností a služeb informačního centra v Berouně při zhodnocování místního kulturního potenciálu

Jak již bylo výše uvedeno, Berounské informační centrum sídlí na Husově náměstí v Berouně, přímo v centru města (viz příloha č.2). Nachází se v budově, která sídlí v bezprostřední blízkosti Městského úřadu. Jeho umístění si nedokážu lépe představit. Je na frekventovaném místě, z ulice přímo viditelné. IC je v přízemí, je zde tedy i bezbariérový přístup. IC je viditelně označeno zelenou cedulí s bílým nápisem „i – městské informační centrum“ nad vchodem do pasáže Na Nové (viz příloha č.3), a také z boku informačního centra menší cedulí „i – městské informační centrum“ do ulice V Pražské bráně. Kolemjdoucí na první pohled zaujme velká, prostorná výloha, která je vyzdobena všemi možnými prospekty prezentujícími město Beroun a titul Historické město roku 2009. Je vidět, že si personál IC dává opravdu záležet, přesto na mne působí trochu chaotickým dojmem (někdy méně znamená více). Z boku informačního centra, v ulici V Pražské bráně jsou dvě velká okna, která slouží též jako výloha. Jsou zde vystaveny produkty, které si návštěvník IC může zakoupit.

Při vchodu do pasáže návštěvníka okamžitě zaujmou mapy a informační panely na stěnách, které fotografiemi i vyprávěním představují město Beroun a jeho zajímavosti. Informační centrum obývalo původně jen jednu místnost v pasáži. Roku 2006 proběhla rozsáhlá rekonstrukce prostor. Z dvou místností vznikla jedna velká, ve které v současnosti informační centrum sídlí. Informační centrum je tedy nově a pěkně zařízeno, čemuž přikládám také velké plus. V místnosti se nachází dost stojanů na propagační materiály, internetový koutek s počítačem a pult, za kterým sedí personál IC (viz příloha č.4). IC disponuje technickým vybavením v podobě dvou PC počítačů (jeden pro personál, jeden v internetovém koutku). Počítače jsou samozřejmě napojeny na internet. Svá data ale IC nesdílí, ani netvoří databanku. Dále zde najdeme kopírku, scanner, fax a telefonní linku. Technické vybavení je dostačující.

Vlastní internetovou stránku informační centrum nemá. Informace o IC, Berouně a okolí má na starosti Městský úřad Beroun, jehož stránky www.mesto-beroun.cz hodnotím jako velmi povedené. Avšak aby se klient dostal na stránky IC Beroun, musí se trochu „krkolomně“ doklikat na IC Beroun, které je v sekci „informační střediska“ umístěno až jako druhé. Po kliknutí na Městské informační centrum se rozvinou informace především o

adrese, telefonním spojení, produktech a jejich cenách a službách, které IC nabízí. Lze ocenit nabídku předprodeje vstupenek na akce, které jsou zde také uvedeny. Přesto bych IC Beroun určitě doporučovala zaměřit se na větší propagaci, neboť v šetření 69 % dotazovaných potvrdilo nevědomost o službách informačního centra. Chválím účast města Berouna na veletrzích cestovního ruchu, jako je například Regiontour, nebo Holiday World.

Největší chybu informačního centra v Berouně shledávám v personální stránce. V informačním centru pracuje pouze jeden člověk, a to pracovnice ve věku 57 let. V období prázdnin a dovolených najímá IC brigádníky. Jak je to ale v případě náhlého onemocnění pracovnice již v dotazníku uvedeno nebylo. Pracovnice IC je zařazena v 8. platové třídě a 11. stupni. Oceňuji tedy především její praxi a znalosti o dané oblasti. Opravdu zarážející byl fakt, že pracovnice informačního centra neumí ani jeden cizí jazyk, což může mít výrazný důsledek při reprezentaci města u cizinců. U brigádníků, které město přes sezónu najímá, je již jazyková vybavenost požadavkem. Vedení IC má tedy odlišné požadavky na pracovníci, která je v IC zaměstnaná na hlavní pracovní poměr a na brigádníky, kteří jsou v IC pouze několik měsíců v roce. Městský úřad by mohl zvážit přijetí dalšího zaměstnance do IC, na hlavní nebo vedlejší pracovní poměr s tím, že nový pracovník by se mohl věnovat nějaké rozšířené službě IC, například průvodcovské nebo organizování výletů, což bylo dotazovanými požadováno. O tyto služby projevovalo zájem celkem 44 % respondentů. Městu bych doporučovala se na personální složku IC opravdu zaměřit a svoji pracovníci neustále vzdělávat, ať už nabídkou kurzů cizích jazyků, či kurzů počítačové gramotnosti, která je pro výkon IC také velmi důležitá.

Celkově bych informačnímu centru v Berouně doporučila, aby se pokusilo o členství v A.T.I.C. Znamená to tedy splnit minimální standardy pro IC (uvedené v kapitole 3.6 a příloze č.1). IC Beroun v této chvíli nesplňuje podmínky pro zařazení mezi certifikovaná IC. Především kvůli jazykové „nevybavenosti“ pracovnice a dále netvoří svou vlastní informační databázi. Kdyby IC tyto dva nedostatky napravilo, mohlo by se díky své poloze, prostorám a otevírací době ucházet o certifikované informační centrum typu B. Zařazení mezi certifikované IC by IC Beroun pomohlo v mnoha směrech. Mezi hlavní výhody členství patří například pomoc při zřizování a vedení běžného provozu IC, agentura také pořádá zdarma odborná školení a další vzdělávání členů a hlavně je tu

možnost úzké spolupráce s ostatními členy, možnost výměny propagačních materiálů a zkušeností a další propagace IC.

8. Seznam použitých zdrojů

Tištěné zdroje

- *České kuriozity III: Radnice a náměstí*. Praha: Jitro, 2009, 71 s. Tim. ISBN 978-80-254-4669-0.
- *Kam na výlet: s rodinou a jinou zvířenou*. Praha: Kam po Česku, 2011, 126 s. ISBN 978-80-254-9150-8.
- KUCHARŤ, Oldřich. *Abeceda turistického informačního centra*. 1. Vyd. Praha: Asociace turistických informačních center České republiky, 2006, 14 s.
- PÁSKOVÁ, Martina a Josef ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002, 448 s. ISBN 80-239-0152-4.
- PATOČKA, Jiří a Eva HEŘMANOVÁ. *Lokální a regionální kultura v České republice: kulturní prostor, kulturní politika a kulturní dědictví*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2008, 199 s. ISBN 978-807-3573-478.
- RAZÍM, Vladislav. *Středověké opevnění města Berouna*. Nymburk: Vega-L, 2003, 24 s. ISBN 80-867-5709-9.
- TOŠNEROVÁ, Marie a Irena BENKOVÁ. *Beroun*. Vyd. 1. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 2008, 423 s., [16] s. obr. Příl. Dějiny českých, moravských a slezských měst. ISBN 978-807-1069-645.
- *Velký sociologický slovník: I. Svazek A-O*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996, 747 s. ISBN 80-718-4164-1.
- ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. A dopl. 2. Vyd. Praha: Linde, 2012, 768 s. ISBN 978-807-2018-802.

Elektronické zdroje

- *ABC o městě* [online]. 2012, [cit. 2012-10-15]. <<http://www.mesto-beroun.cz/mesto/abc-o-meste/>>
- *Beroun: Městské informační centrum Beroun* [online]. 2012, [cit. 2012-12-27]. <<http://www.mesto-beroun.cz/turistika/beroun/>>

- *Berounská keramika: Významný představitel české keramiky přelomu 16. - 17. Století* [online]. 2012, [cit. 2012-11-21].
<<http://www.hrncirskethy.cz/vystava/text1.htm>>
- *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v české republice na období 2007-2013* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007, [cit. 2012-07-12].
<<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=9436a891-44cd-426a-88b9-373e4ce4900a>>
- *Kvalitativní parametry obsluhy klientů, návštěvníků turistických informačních center* [online]. 2012, [cit. 2012-07-25].
<http://www.czechtourism.cz/files/informacni_centra/mystery_shopping/03_05_12_kvalitativni_parametry_obsluhy_klientu.pdf>
- *Návštěvnost turistických informačních center v lednu 2013* [online]. 2013, [cit. 2013-02-27]. <<http://www.czechtourism.cz/marketingove-aktivity-ke-zvyseni-povedomi-o-dcr-iop-1/udrzitelnost/navstevnost-turistickyh-informacnich-center-v-lednu-2013.html>>
- *Nová certifikace a kategorizace A.T.I.C. ČR* [online]. 2011, [cit. 2012-06-10].
<http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200039&id=1184&p1=1080>
- *Metodika turistických informačních center* [online]. 2007, [cit. 2012-05-01].
<http://www.aticcr.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200039&id=1048&p1=1742>
- *Obchodní rejstřík a sbírka listin* [online]. Ministerstvo spravedlnosti České republiky, 2012, 2.8.2 [cit. 2013-02-27]. <<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik>>
- *Památky* [online]. 2012, [cit. 2012-10-18]. <<http://www.mesto-beroun.cz/mesto/pamatky/>>
- *Podmínky pro přidělení jednotného značení TIC platné od 1. 1. 2011.: Kritéria pro přidělení jednotného značení* [online]. 2010, [cit. 2012-06-23].
<http://www.czechtourism.cz/files/informacni_centra/znaceni_tur_center/20_10_10_kriteria_pro_prideleni_jednotneho_znaceni.pdf>
- *Pověsti o Berouně.* [online]. 2012, [cit. 2012-10-20]. <<http://www.mesto-beroun.cz/mesto/abc-o-meste/povesti-o-beroune/>>

- *Prováděcí dokument ke Koncepti státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2007 – 2013* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2008, [cit. 2012-07-15]. <<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=0c6105a8-4da6-4f97-9365-b5a8f038057f>>
- *Průzkum TIC 2008: Vyhodnocení*. [online]. 2013, [cit. 2013-02-01]. <<http://vsw.cz/tic/vtic.php>>
- *Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu: Informační centrum - provoz a služby v kontextu EU* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007, [cit. 2012-04-27]. <<http://www.mmr.cz/getmedia/29ef96b4-5c47-41d0-861e-e79a5c5aa057/GetFile46>>
- *Výzkum zaměřený na domácí cestovní ruch souhrnná etapová zpráva: léto 2012* [online]. 2012m [cit. 2013-02-27]. <http://www.czechtourism.cz/files/statistiky/sber_informaci_dcr_iop/24_01_13_etapova_zprava_leto_2012.pdf>
- *Výzkum zaměřený na motivaci potenciálních zahraničních turistů (Evropa)* [online]. 2010, [cit. 2013-02-27]. <http://www.czechtourism.cz/files/statistiky/monitoring_zahr_navstevniku_iop/13_06_12_evropa_zaverecna_zprava.pdf>
- *Značení turistických center* [online]. © 2005-2012, [cit. 2012-06-23]. <<http://www.czechtourism.cz/informacni-centra/znaceni-turisticky-ch-center/>>

Ostatní

- *Berounská radnice*. Beroun: Město Beroun, 2001
- *Můj Beroun: Městská revue o životě, společnosti a kultuře Berouna*. Beroun: MěÚ Beroun, 2012. Dostupné z: http://www.mesto-beroun.cz/e_download.php?file=data/editor/916cs_7.pdf&original=mujberoun_2012_web.pdf
- *Radniční list: měsíčník Královského města Berouna*. Č. 6 (červen 2010). Beroun: Město Beroun, 2010. Vychází měsíčně. Dostupné z: http://www.mesto-beroun.cz/e_download.php?file=data/editor/656cs_82.pdf&original=RL6_2010.pdf
- *Urbanismus a územní rozvoj*. Č. 5/2010. Brno: Ústav územního rozvoje, 2010, XIII., ISSN 1212-0855.

- Program regenerace MPZ Beroun na období 2012 – 2015
- Rozpočet města Beroun na rok 2013
- Vyhláška č. 476/1992 Sb. ze dne 10.9.1992 o prohlášení území historických jader vybraných měst za památkové zóny
- Zákon č. 20/1987 Sb. ze dne 30.3.1987 o státní památkové péči

9. Seznam tabulek, grafů a obrázků

Tabulky

Tabulka č. 1: Otevírací doba IC – turistická sezóna	31
Tabulka č. 2: Otevírací doba IC - mimosezóna	31
Tabulka č. 3: Otevírací doba IC - květen	31
Tabulka č. 4: Návštěvnost IC v letech 2007 - 2012	32
Tabulka č. 5: Návštěvnost IC v roce 2012	33
Tabulka č. 6: Výkaz zisků a ztrát IC	34
Tabulka č. 7: Hospodaření IC	35

Grafy

Graf č. 1: Právní formy IC v ČR	14
Graf č. 2: Struktura témat požadavků na IC	22
Graf č. 3: Vývoj návštěvnosti IC Beroun v letech 2007 - 2012	32
Graf č. 4: Vývoj návštěvnosti IC Beroun v roce 2012	33
Graf č. 5: Rozdělení souboru dle pohlaví	36
Graf č. 6: Rozdělení souboru dle věku	36
Graf č. 8: Rozdělení souboru dle pobytu	37
Graf č. 7: Návštěvnost IC Beroun	37
Graf č. 9: Účel návštěvy	38
Graf č. 10: Preference služeb IC Beroun	39

Obrázky

Obrázek č. 1: Symbol IC	17
Obrázek č. 2: Symbol IC – „výřez“, který se používá v praxi	18

10. Přílohy

Příloha č.1: Standardy pro informační centra kategorie A, B, C

Standard pro informační centrum typu A

- splňuje minimální standardy pro činnost informačních center
- má otevřeno celoročně, 7 dní v týdnu, s výjimkou 24.12. a 1.1., minimálně 60 hodin týdně
- informace jsou poskytovány minimálně ve dvou světových jazycích
- eviduje počet návštěvníků
- má vlastní informační databázi
- má bezbariérový přístup, popřípadě zvonek na přivolání obsluhy
- poskytuje veřejný přístup na internet – může být zpoplatněn nebo nemusí
- zajišťuje průvodcovskou službu
- poskytuje nabídku turistických produktů
- zprostředkovává ubytovací služby
- poskytuje informace o oblasti působení
- má zpracován interní systém kvality, který pravidelně vyhodnocuje
- nejméně 1 pracovník má vzdělání v oblasti cestovního ruchu, nebo 5 let praxe v cestovním ruchu a nejméně 2 pracovníci se alespoň 1x ročně zúčastňují vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR a členského fóra A.T.I.C. ČR.⁶⁴

Standard pro informační centrum typu B

- splňuje minimální standardy pro činnost turistických informačních center
- otevřeno celoročně, minimálně 6 dní v týdnu v hlavní turistické sezóně, minimálně 45 hodin týdně
- poskytuje informace alespoň ve dvou světových jazycích
- eviduje počet návštěvníků

⁶⁴ Podmínky pro přidělení jednotného značení TIC platné od 1. 1. 2011.: Kritéria pro přidělení jednotného značení [online]. 2010, [cit. 2012-06-23]. <http://www.czechtourism.cz/files/informacni_centra/znaceni_tur_center/20_10_10_kriteria_pro_prideleni_jednotneho_znaceni.pdf>

- má vlastní informační databázi
- má bezbariérový přístup, nebo zvonek na přivolání obsluhy
- poskytuje internet veřejnosti – může být zpoplatněn, ale nemusí
- zprostředkovává průvodcovskou službu
- poskytuje informace o oblasti působení
- pracovníci IC mají středoškolské vzdělání a nejméně 1 pracovník se 1x ročně zúčastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR a členského fóra A.T.I.C. ČR⁶⁵

Standard pro informační centrum typu C

- splňuje minimální standardy pro činnost informačních center
- otevřeno sezónně nebo celoročně, minimálně 5 dní v týdnu, minimálně 30 hodin týdně
- pracovníci hovoří minimálně 1 světovým jazykem
- eviduje počet klientů (návštěvníků)
- má vlastní informační databázi
- poskytuje informace o místě svého působení⁶⁶

⁶⁵ Podmínky pro přidělení jednotného značení TIC platné od 1. 1. 2011.: Kritéria pro přidělení jednotného značení [online]. 2010, [cit. 2012-06-23].
<http://www.czechtourism.cz/files/informacni_centra/znaceni_tur_center/20_10_10_kriteria_pro_prideleni_jednotneho_znaceni.pdf>

⁶⁶ Tamtéž

Příloha č.2: Poloha IC Beroun



Zdroj: www.mapy.cz



Příloha č.3: Vstup do IC Beroun



Příloha č.4: Interiér IC Beroun



Příloha č.5: Dotazník pro IC Beroun

DOTAZNÍK PRO INFORMAČNÍ CENTRUM V BEROUNĚ

1) Rok zahájení činnosti IC

.....

2) Zřizovatel IC

- obec, obecní úřad
- příspěvková nebo rozpočtová organizace státní správy
- orgán samosprávy
- příspěvková nebo rozpočtová organizace samosprávy
- obecně prospěšná činnost
- zájmové sdružení právnických osob
- nadace či fond
- občanské sdružení
- společnost s ručením omezeným
- akciová společnost
- veřejná obchodní společnost
- družstvo
- fyzická osoba

3) Jste certifikovaným informačním centrem? (Člen A.T.I.C.)

- ANO
- NE

4) Jaké služby nabízíte?

.....

5) Jakým technickým vybavením IC disponujete?

- Počítač
- Tiskárna
- Kopírka
- Telefon
- Fax
- Další

6) Je IC vybaveno el. monitoringem návštěvnosti?

- ANO
- NE

7) Pokud ne, jakým způsobem vedete statistiku návštěvnosti?

.....

8) Vytváříte informační databanku?

- ANO
- NE

9) Počet zaměstnanců

- ANO
- NE

10) Z toho kolik mužů a kolik žen

- MUŽI:
- ŽENY:

11) Průměrný věk zaměstnanců

.....

12) Nejvyšší dosažené vzdělání zaměstnanců (vzdělání + počet)

- vyučen(a)
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

13) Jakými cizími jazyky disponují?

- AJ
- NJ
- RJ
- FJ
- Jiné.....
- Žádný

14) Platová třída zaměstnanců a stupeň

.....

15) Najímá IC brigádníky?

ANO

NE

16) Jestliže ANO, na jak dlouho a v jakém období?

.....

Příloha č.6: Dotazník pro návštěvníky IC Beroun

**DOTAZNÍK PRO NÁVŠTĚVNÍKY INFORMAČNÍHO CENTRA V
BEROUNĚ**

1) Jste:

- MUŽ
- ŽENA

2) Věk

- 15-25
- 26-40
- 41-60
- 60 s více

3) Jste:

- Turista
- Rezident, tj. obyvatel Berouna a okolí

4) Navštívili jste někdy IC v Berouně

- ANO
- NE

5) Za jakým účelem jste IC navštívili?

- internet, kopírování
- informace o městě, památkách
- koupě vstupenek na kulturní akce
- dotaz - ubytování
- dotaz - doprava
- koupě suvenýrů, map, knih, pohledů
- Jiné.....

6) Byl jste s poskytnutím služby spokojen(a)?

- ANO
- NE

7) Byla obsluha příjemná? Snažila se Vám vyjít vstříc?

- ANO
- NE

8) Byly Vám poskytnuty propagační materiály?

- ANO
- NE

9) Vyhovovala Vám otevírací doba?

- ANO
- NE

10) Myslíte si, že IC sídlí na frekventovaném místě?

- ANO
- NE

11) Myslíte si, že IC je dobře označené, tzn., neměli jste problém ho najít?

- ANO
- NE

12) Myslíte si, že je důležité pro kulturní rozvoj města mít kvalitní městské informační centrum?

- ANO
- NE

13) Uvítali byste, aby některou z následujících služeb IC Beroun zařadilo mezi své standardní poskytované služby?

- průvodcovské služby
- směnárenská činnost
- tvorba a organizování turistických výletů
- zprostředkovaný prodej vstupenek na celorepublikové kulturní akce portálu ticketstream.cz, ticketportal.cz, apod.
- žádnou z nich, jsem s nabídkou spokojen(a)