

Analýza turistických informačních center v mikroregionu Lednicko-valtický areál

Pavλίna Holešínská

Bakalářská práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Pavína HOLEŠINSKÁ**
Osobní číslo: **M09504**
Studijní program: **B 6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**

Téma práce: **Analýza turistických informačních center
v mikroregionu Lednicko-valtický areál**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Definujte cíle a metody práce.
- Proveďte rešerši odborné literatury ve vztahu k cestovnímu ruchu.
- Charakterizujte mikroregion Lednicko-valtický areál.

II. Praktická část

- Proveďte analýzu současného stavu vybraných TIC mikroregionu.
- Realizujte dotazníkové šetření orientované na spokojenost klientů s vybranými TIC.
- Navrhněte opatření, směřující k podpoře rozvoje cestovního ruchu v mikroregionu Lednicko-valtický areál.

Závěr

Rozsah bakalářské práce: **cca 40**
Rozsah příloh:
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- [1] FORETOVÁ, V., FORET, M. Jak rozvíjet místní cestovní ruch. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. 178 s. ISBN 802470207X.
[2] JAKUBÍKOVÁ, D. Marketing v cestovním ruchu. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 288 s. ISBN 978-80-247-3247-3.
[3] ORIEŠKA, J. Služby v cestovním ruchu. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.

Vedoucí bakalářské práce: **RNDr. Oldřich Hájek, Ph.D.**
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
Datum zadání bakalářské práce: **2. dubna 2012**
Termín odevzdání bakalářské práce: **18. května 2012**

Ve Zlíně dne 2. dubna 2012

prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka



RNDr. Oldřich Hájek, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému,
- na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²;
- podle § 60³ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

¹ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

- (1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.
- (2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
- (3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

² zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

- (3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60⁴ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem bakalářskou práci zpracoval/a samostatně a použité informační zdroje jsem citoval/a;
- odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 16.5.2012



⁴ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářské práce je zaměřena na informační služby poskytované v oblasti cestovního ruchu prostřednictvím turistických informačních center. Cílem je zhodnotit turistická informační centra v mikroregionu Lednicko-valtického areálu a navrhnout opatření, které by vedla k rozvoji cestovního ruchu. Práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. Teoretická část se zaměřuje na cíle a metody práce, popisuje odvětví cestovního ruchu a charakterizuje turistické cíle mikroregionu Lednicko-valtický areál. První kapitola praktické části analyzuje současný stav v turistickém informačním centru v Břeclavě, Lednici a Valticích, druhá kapitola obsahuje vyhodnocení dotazníkové šetření orientovaného na spokojenost klientů s těmito informačními centry. Na základě výsledků dotazníkového šetření jsem v závěru navrhla možná opatření směřující k rozvoji cestovního ruchu v mikroregionu Lednicko-valtický areál.

Klíčová slova:

cestovní ruch, informační služby, turistické informační centrum, mikroregion Lednicko-valtický areál, turistické cíle, rozvoj cestovního ruchu

ABSTRACT

Bachelor thesis is focused on information services in the field of tourism through tourist information centers. The aim is to evaluate the tourist information centers in the Lednice-Valtice area and try to propose measures aimed at the development of tourism . The thesis is divided into theoretical part and practical part. The theoretical part also describes aims and the methods used in this thesis and also the tourist destinations which are typical for this area. In the first chapter of the practical part there is analysis of the current situation in the tourist information center in Breclav, Lednice and Valtice. There are the results of the questionnaires which were filled in by clients of these information centers in the second chapter. Based on the survey results at the end I tried to propose measures to develop the tourism in the Lednice- Valtice area.

Keywords:

tourism, information services, tourist information centre, Lednice-Valtice area, tourist destinations, tourism development

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce, RNDr. Oldřichu Hájkovi, za odborné vedení práce.

Dále bych chtěla poděkovat celé své rodině za jejich podporu po celou dobu studia.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 CÍLE A METODY PRÁCE	11
1.1 CÍL PRÁCE.....	11
1.2 METODY PRÁCE	11
2 CESTOVNÍ RUCH	14
2.1 TYPOLOGIE CESTOVNÍHO RUCHU.....	14
2.2 SLUŽBY V CESTOVNÍM RUCHU	19
2.3 INFORMAČNÍ SLUŽBY	20
3 CHARAKTERISTIKA TURISTICKÝCH CÍLŮ MIKROREGIONU LVA	24
3.1 HISTORICKÉ A KULTURNÍ PAMÁTKY	24
3.2 PŘÍRODNÍ CÍLE	27
3.3 KULTURNÍ CÍLE A FOLKLÓR	28
II PRAKTICKÁ ČÁST	32
4 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU TIC V LVA	33
4.1 ANALÝZA TIC BŘECLAV	33
4.2 ANALÝZA TIC LEDNICE	35
4.3 ANALÝZA TIC VALTICE	38
5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ ORIENTOVANÉ NA SPOKOJENOST KLIENTŮ TIC	40
5.1 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ V TIC BŘECLAV	40
5.2 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ V TIC LEDNICE.....	44
5.3 ANALÝZA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ V TIC VALTICE.....	48
6 SWOT ANALÝZA	52
7 NÁVRHY OPATŘENÍ PRO TIC NA PODPORU ROZVOJE CESTOVNÍHO RUCHU V MIKROREGIONU LVA	55
7.1 TIC BŘECLAV	56
7.2 TIC LEDNICE	57
7.3 TIC VALTICE	58
ZÁVĚR	60
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	62
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	64
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	65
SEZNAM TABULEK	66
SEZNAM GRAFŮ.....	67
SEZNAM PŘÍLOH	68

ÚVOD

Téma pro svou bakalářskou práci jsem si vybrala „Analýzu turistických informačních center v mikroregionu Lednicko-valtický areál“, abych zjistila, zda TIC v Břeclavi, Lednici a Valticích napomáhají rozvoji cestovního ruchu na celém území mikroregionu.

V teoretické části nejdříve definuji cíle a metody práce, následně provedu rešerši literatury ve vztahu k cestovnímu ruchu. Vyhledám v odborné literatuře definice, co je cestovní ruch, jaké druhy a formy rozlišujeme, jaké služby souvisí s cestovním ruchem. Vzhledem k tomu, že bakalářská práce je zaměřená na TIC, budou v této části popsány hlavně informační služby a TIC, jejich činnosti, funkce a rozdělení v České republice. Rozdělení bude popsáno podle kategorizace informačních center, kterou zavedla Asociace turistických informačních center ČR. V poslední kapitole popíšu turistické cíle mikroregionu Lednicko-valtický areál, historické a kulturní památky, přírodní cíle a kulturní a společenské akce, které jsou v mikroregionu převážně spojeny s lidovými tradicemi, folklórem a vínem.

Praktická část bude rozdělena do tří částí. Nejdříve bude provedena analýza současného stavu TIC v Břeclavi, Lednici a Valticích. TIC budou hodnocena na základě standardů stanovených A.T.I.C. ČR, která by měla plnit v tomto regionu, tak aby napomáhaly rozvoji cestovního ruchu. Druhá část bude obsahovat vyhodnocení dotazníkového šetření orientovaného na spokojenost klientů TIC v mikroregionu. Na základě získaných informací z první a druhé části určím pomocí SWOT analýzy silné a slabé stránky, příležitosti a ohrožení TIC mikroregionu. V závěru navrhnou možná opatření, která budou zaměřena na rozvoj cestovního ruchu v mikroregionu Lednicko-valtický areál.

Informace k teoretické části budu převážně čerpat z odborné literatury o cestovním ruchu, webových stránek obcí a měst mikroregionu, Asociace turistických informačních center ČR a také z turistických průvodců. V praktické části využiji informace získané z vlastního hodnocení TIC a dotazníkového šetření.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 CÍLE A METODY PRÁCE

1.1 Cíl práce

Cílem mé bakalářské práce v teoretické části je provést rešerši odborné literatury ve vztahu k cestovnímu ruchu a charakterizovat turistické cíle v mikroregionu Lednicko-valtický areál. V praktické části je prvním cílem zhodnotit současný stav turistických informačních center v Břeclavě, Lednici a Valticích, zda splňují standardy Asociace turistických informačních center pro kategorii B, která značí, že informační centra poskytují kvalitní služby v cestovním ruchu a tím napomáhají rozvoji cestovního ruchu v místě své působnosti. Druhým cílem je provést dotazníkové šetření orientované na spokojenost zákazníků s turistickými informačními centry. Na závěr, na základě analýzy současného stavu turistických informačních center a výsledků dotazníkového šetření, je cílem navrhnout možná opatření pro TIC vedoucí k rozvoji cestovního ruchu v mikroregionu LVA.

1.2 Metody práce

V praktické části bakalářské práce jsem k získání primárních informací použila metodu pozorování a dotazování. Získaná data jsem nejprve analyzovala pomocí programu MS Excel a následně jsem pomocí SWOT analýzy určila silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby TIC mikroregionu. Zpracovaná SWOT analýza vedla v poslední kapitole mé práce k návrhu možných opatření směřujících k rozvoji cestovního ruchu v mikroregionu Lednicko-valtický areál (dále jen „LVA“).

Pozorování – jedna ze základních metod sběru primárních dat, která se většinou používá v kombinaci s dotazováním. Jeho podstatou je záměrné, cílené a plánované pozorování zkoumaných skutečností na základě předem připraveného scénáře. Velkou výhodou pozorování je, že není závislé na ochotě dotazovaných spolupracovat (Kozel, Mynářová a Svobodová, 2011, s. 178-179).

Dotazování patří spolu s pozorováním mezi základní metody sběru primárních dat. Dotazování je založeno na přímém (rozhovor) nebo zprostředkovaném kontaktu (dotazník) mezi výzkumníkem a respondentem (Kozel, Mynářová a Svobodová, 2011, s. 175).

Rozhovor jedná se o přímý kontakt mezi výzkumníkem a respondentem dotazování. Rozlišujeme je podle (Kozel, Mynářová a Svobodová, 2011, s. 190-192):

1. míry standardizace rozhovoru:

- nestrukturovaný rozhovor - přirozená komunikace mezi tazatelem a dotazovaným na určité téma,

- polostrukturovaný rozhovor – tazatel má připravený seznam otázek, na které se v určitém pořadí dotazuje respondenta a tyto otázky může dále doplňovat,

- strukturovaný rozhovor - u tohoto druhu rozhovoru jsou přesně stanovené postupy, pořadí a znění otázek.

2. podle počtu účastníků: individuální a skupinový rozhovor.

Dotazník – formulář s otázkami, na které tazatel postupně odpovídá. Je výhodnější než rozhovor z důvodu menší časové náročnosti a také touto metodou oslovíme více respondentů. V dotaznících se využívá otázek otevřených, kdy respondent nemá žádnou variantu odpovědi na výběr, uzavřených se standardizovanými odpověďmi a polouzavřených otázek. U těchto otázek se respondentovi nabízí škála odpovědí, ale většinou u poslední varianty odpovědi může napsat svůj názor, popř. vybrat možnost „jiný, jinak, další“, apod. Můžeme použít strukturovaný dotazník s pevnou logickou strukturou a s otázkami, které mají uzavřený počet variant odpovědí, nebo polostrukturovaný, kdy využíváme polouzavřené nebo otevřené otázky (Kozel, Mynářová a Svobodová, 2011, s. 205 - 215).

SWOT analýza je často využívaná metoda v cestovním ruchu, která nám umožňuje určit současnou pozici organizace, firmy, území, apod. na trhu cestovního ruchu. Byla vyvinuta Albertem Humphreym v 60. a 70. letech minulého století na Stanfordově univerzitě ve Velké Británii. Pomocí SWOT analýzy zhodnocujeme silné a slabé stránky vnitřního prostředí, příležitosti a hrozby vnějšího prostředí, které jsou spojené se zkoumaným objektem (Ryglová, Burian a Vajčnerová., 2011, s. 106).

Silné stránky (STRENGTHS) jsou výhody zkoumaného území oproti konkurenčnímu území. Kirařová uvádí, že těmito výhodami mohou např. být: přírodní prostředí, bohatost nabídky služeb cestovního ruchu a s tím spojená odbornost pracovníků poskytující služby, péče o klienty, dobrá dopravní dostupnost, celoroční přitažlivost území aj. (2003, s. 38).

Slabé stránky (WEAKNESSES) představují nevýhody oproti konkurenci. Tyto slabé stránky je nutné co nejdříve najít a snížit jejich vliv, popř. pokusit se je úplně odstranit. Odstraňování těchto slabých stránek by však nemělo být prioritou, pokud se management zaměří na slabé stránky, může dojít k oslabení silných stránek. Mezi slabé stránky destinace může patřit: klimatické podmínky, špatné životní prostředí, nízká úroveň poskytovaných služeb, dostupnost informací, špatná infrastruktura, negativní vztah místních obyvatel k turistům, aj. (Kirařová, 2003, s. 38).

Analýza vnějšího prostředí je analýza trendů, které ovlivňují území z vnějšku (Foret, Foretová, 2001, s. 77). Jedná se ekonomické, kulturně-sociální, politické, technologické a ekologické faktory, které ovlivňují destinaci, jak pozitivně, tak negativně. Příležitosti (OPPORTUNITIES) území na trhu spojují jak výhody vnitřního prostředí, tak výhody vnějšího prostředí, např. rozvoj informačních technologií, internetové pokrytí, aj. Ohrožení (THREATS) území většinou vyplývá z jeho slabých stránek, z nevýhod destinace ve vnějším prostředí, např. změna kurzu měny, teroristické útoky, nestabilita politického systému v zemi, špatné životní prostředí, legislativa, apod. (Kirařová, 2003, s. 49 a 50).

2 CESTOVNÍ RUCH

Cestovní ruch se projevuje jako mnohostranný společenský ekonomický jev, kdy na jedné straně slouží k uspokojování potřeb účastníkům cestovního ruchu a na druhé straně je příležitostí pro podnikající sféru (Ryglová, 2009, s. 9).

V dnešní době patří celosvětově mezi nejvýznamnější odvětví hospodářství, nejen že přináší zisky, ale také vytváří nová pracovní místa i v problémových regionech s vysokou nezaměstnaností. V oblasti cestovního ruchu jsou zaměstnaní jak kvalifikovaní pracovníci, tak jsou zde profese, u kterých kvalifikace není potřebná. Cestovní ruch zasahuje do několika dalších odvětví jako je doprava, zemědělství, potravinářství, služby, apod. (Ryglová, Burian a Vajčnerová., 2011, s. 15).

Existuje několik definicí cestovního ruchu, ale převážně by měl být chápán jako průmysl poskytující veškeré služby spojené s cestováním a turistikou (Ryglová, 2009, s. 10).

Cestovní ruch podle Světové obchodní organizace (WTO) znamená „dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, ne déle než 1 rok, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi“ (Ryglová, 2009, s. 11).

Cestovní ruch (dle AITEST – Mezinárodního sdružení expertů cestovního ruchu) definujeme „jako souhrn jevů a vztahů, které vyplývají z cestování nebo pohybu osob, přičemž místo pobytu není trvalým místem bydlení a zaměstnání“ (Ryglová, 2009, s. 11).

Definice podle Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) „cestovní ruch je činnost osob cestujících do míst a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí po dobu kratší než jeden ucelený rok, za účelem trávení volného času a služebních cest (osoba nesmí být odměňována ze zdrojů navštíveného místa)“ (CzechTourism, 2005).

2.1 Typologie cestovního ruchu

V odborné literatuře se cestovní ruch člení na druhy a formy cestovního ruchu. Většinou se jednotlivé formy i druhy cestovního ruchu prolínají a nelze jednoznačně určit, zda se jedná o formu nebo druh.

Druh cestovního ruchu je „typ cestovního ruchu a způsob jeho realizace v závislosti na geografických, ekonomických, společenských a jiných podmínkách, jakož i jeho účinky“ (Vystoupil, Šauer et al., 2011, s. 104).

Druhy cestovního ruchu rozlišujeme, např. podle (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2009, s. 20-22):

1. vztahu k platební bilanci:

- domácí cestovní ruch, kdy účastníci cestovního ruchu jsou obyvatelé daného státu a cestují uvnitř státu, jedná se o domácí spotřebu
- zahraniční cestovní ruch, kdy osoby překračují hranice jedné či více zemí. Zahraniční cestovní ruch dále dělíme na aktivní (příjezdy cizinců do země) a pasivní cestovní ruch (výjezdy domácích turistů do zahraničí)
- tranzitní cestovní ruch, např. pohyb cestujících v letištním prostoru při mezipřistání, transit osob přes země bez nocování.

2. místa realizace služeb cestovního ruchu

- vnitřní cestovní ruch, kam patří domácí a aktivní cestovní ruch
- národní cestovní ruch, který zahrnuje domácí a pasivní cestovní ruch
- mezinárodní cestovní ruch – jedná se o veškerý cestovní ruch, kdy dochází k překročení hranic státu.

3. způsobu financování

- Volný cestovní ruch (komerční), účast nemá žádné podmínky, není stanovena cena, druh ubytování, nejsou žádné příspěvky na úhradu.
- Vázaný cestovní ruch (sociální), u tohoto druhu jsou stanoveny určité podmínky, např. úhrada ze sociálních fondů, lázeňské pobyty pacientů, apod.

4. délky pobytu

- krátkodobý – délka pobytu je maximálně 3 noci
- dlouhodobý – délka pobytu je více, jak 3 noci

5. způsobu účasti – zabezpečení cesty

- organizovaný – zajišťují cestovní kanceláře nebo zprostředkovatelé
- neorganizovaný – turista si zařizuje pobyt i cestu sám

6. počtu účastníků

- individuální – účastník cestuje sám, popř. s rodinou
- kolektivní – účastní se více osob (skupinový, masový, klubový cestovní ruch)

7. ročního období

- sezonní – letní a zimní sezona. V tomto období jsou nejvyšší příjmy z cestovního ruchu v dané oblasti, velké množství turistů přijíždí do destinace.
- mimosezonní – nízká návštěvnost území, jsou zde omezené nabízené služby, popř. služby jsou za nižší cenu než obvykle.

Dále můžeme dělit cestovní ruch podle vlivu na životní prostředí, druhu použitého dopravního prostředku, způsobu ubytování, aj.

Forma cestovního ruchu je „typ cestovního ruchu, pro jehož určení je klíčovým kritériem motivace návštěvníka. Základními motivacemi cestovního ruchu jsou odpočinek, poznávání prostředí a kontakty s lidmi“ (Vystoupil, Šauer et al., 2011, s. 104).

Ryglová dělí formy cestovního ruchu ještě na základní formy a specifické formy (2009, s. 119). Mezi základní formy cestovního ruchu řadí:

- 1. rekreační cestovní ruch** – nejrozšířenější druh cestovního ruchu, kdy se účastníci snaží zregenerovat své síly, jak fyzické, tak duševní ve vhodném prostředí, u vody, v lesích, na horách. V naší republice máme jedinečný druh tohoto cestovního ruchu a to je chataření a chalupaření.
- 2. kulturně poznávací a vzdělávací cestovní ruch** – většinou je spojen s rekreačním cestovním ruchem. V rámci své cesty a pobytu turisté cíleně navštěvují různé historické a kulturní památky, poznávají tradice a zvyky navštíveného místa.
- 3. sportovně-turistický cestovní ruch** – jedná se nejen o aktivní dovolenou, ale také role diváka při sportovních akcích. Účastník chce mít aktivní odpočinek při svém pobytu.

4. **léčebný a lázeňský cestovní ruch** - využívá přírodní léčivé zdroje a je zaměřen na léčbu, prevenci, relaxaci, celkovou obnovu fyzických a duševních sil jednotlivce (Ryglová, 2009, s. 13). Do této formy cestovního ruchu patří i pobyt u moří, kdy účastníci očekávají zdravotní účinky slunce a slané vody, např. na kožní onemocnění (Ryglová, 2009, s. 120).

Specifické formy cestovního ruchu jsou výsledkem vývoje společnosti, reagují na změnu životního stylu obyvatel, nové trendy a požadavky účastníků. Tyto formy cestovního ruchu jsou do budoucna perspektivní a jejich nabídka se bude nadále rozšiřovat. Mezi nejznámější specifické formy cestovního ruchu, např. patří (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011 s. 186-188):

1. cestovní ruch **související se sociální skupinou účastníků a jejich specifickými potřebami**

- cestovní ruch dětí a mládeže, který zahrnuje turismus rodin s dětmi do 10 let, školních dětí a mládeže a cestování mladých lidí
- cestovní ruch seniorů někdy také označován cestovní ruch 50+, seniory v této kategorii dělím na mladší (50 - 64 let), starší (65 – 70 let) a veterány (nad 70 let)
- cestovní ruch osob s handicapem - stává se v současnosti centrem pozornosti poskytovatelů služeb v oblasti cestovního ruchu, i když se nabídka služeb musí přizpůsobit zdravotnímu omezení těchto klientů
- cestovní ruch homosexuálů, na který se specializuje celá řada cestovních kanceláří, klienti jsou bezdětní, ekonomicky aktivní a proto také atraktivní pro cestovní kanceláře

2. cestovní ruch **s profesními motivy**

- kongresový a incentivní cestovní ruch - jedná se o návštěvu odborných akcí, které jsou organizovány zaměstnavateli pro své zaměstnance za odměnu. Tato forma je velice žádaná, protože tito turisté utrácejí více, jak běžná klientela.
- obchodní cestovní ruch, který probíhá většinou v průběhu pracovního týdne, jedná se o návštěvy obchodních partnerů, zákazníků, obchodní cesty apod.

3. cestovní ruch související se specifickými činnostmi

- vodní sporty, vodácké aktivity – aktivní dovolená, velmi populární způsob trávení dovolené
- golfový cestovní ruch - v dnešní době zaznamenala tato forma velký rozvoj také v ČR
- lázeňský a wellness cestovní ruch - vedle léčebných pobytů nabízejí nejen lázně, ale také hotely ozdravné, relaxační a zkrášlující pobyty ve svých prostorách
- kulturní cestovní ruch - předmět a cílem této formy jsou kulturní památky, návštěvy galerií, památek UNESCO apod.
- městský cestovní ruch - odehrává se v městském prostředí, jedná se o návštěvy metropolí – víkendové letecké zájezdy apod.
- venkovský cestovní ruch - patří sem agroturistika, ekoagroturistika a ekoturistika ve venkovském prostředí
- zábavní a atrakční cestovní ruch - zahrnuje návštěvu zábavních parků, aquaparků, ale může zde zařadit i cestovní ruch spojený s velkými sportovními a kulturními akcemi jako jsou mistrovství světa nebo megakoncerty
- gurmánský cestovní ruch – cílem této formy je prostřednictvím jídel a nápojů poznat kulturu cizích zemí, mohou to být jednorázové akce, jako jsou festivaly, popř. akce na objednávku nebo také více denní putování po vybraných restauracích.
- dobrodružný cestovní ruch – adrenalinová turistika – v současnosti patří mezi velmi rychle rozvíjející formy, je spojena s adrenalinovými sporty.
- pěší turistika a cykloturistika – v současnosti díky velké síti značených turistických stezek a cyklostezek (moravské vinařské stezky) patří mezi velmi oblíbené formy cestovního ruchu
- náboženský cestovní ruch – cesty po poutních místech, návštěvy náboženských slavností, popř. míst spjatých s církevními osobnostmi
- lovecký cestovní ruch – specifická forma, jedná se o organizované výlety malých skupin lidí za účelem lovu zvěře
- sázkový cestovní ruch – hazardní cestovní ruch – návštěva heren, kasin apod.

- nákupní cestovní ruch – návštěva nákupních center převážně o víkendech
- kosmický cestovní ruch – nové odvětví, které je spojeno s komerčními turistickými lety do vesmíru.

2.2 Služby v cestovním ruchu

Rozvoj cestovního ruchu je spojen s poskytovanými službami v tomto odvětví, bez dostatečné kapacity služeb není možné využít potenciál území, bez odpovídající kvalitní nabídky služeb nelze dobře sestavit turistické produkty a v neposlední řadě bez dostatečné kvality služeb nelze rozvoj cestovního ruchu v daném území dlouhodobě udržet (Rygllová, Burian a Vajčnerová., 2011, s. 35).

V cestovním ruchu představují služby různorodý soubor užitečných efektů k uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu, mají průřezový charakter, tzn. že je produkuje nejen podniky cestovního ruchu, ale i další subjekty soukromého a veřejného sektoru (Orieška, 2010, s. 9).

Služby v cestovním ruchu lze dělit z několika hledisek, s ohledem na kapitulu 2.1, kde je cestovní ruch rozdělen podle druhů a forem cestovního ruchu, jsou služby popsány dle druhového členění. Bakalářská práce je zaměřena na analýzu turistických informačních center, proto je zde uvedeno nejvíce informací o informačních službách v cestovním ruchu. Ostatní druhy služeb jsou zde popsány jen okrajově, popř. je uveden výčet druhů služeb souvisejících s cestovním ruchem nebo tato forma cestovního ruchu byla popsána v kapitole 2.1.

Druhové členění služeb cestovního ruchu vyjadřuje jejich vztah k podnikům cestovního ruchu a jejich struktura je závislá na druzích a formách cestovního ruchu (Orieška, 2010, s. 13). Z hlediska forem cestovního ruchu rozlišujeme:

1. **Dopravní služby** – poskytují je přímo dopravci nebo je obstarávají přepravci. Zahrnujeme sem služby spojené se zajištěním vlastní přepravy účastníků a jejich zavazadel do cílové destinace a zpět, ale také poskytování informací o dopravním spojení, rezervace místenek v dopravních prostředcích, vyřizování reklamací, apod. (Orieška, 2010 s. 16)
2. **Ubytovací služby** – jsou spojeny s pobytovou stránkou cestovního ruchu, umožňují přenocování nebo pobyt v destinaci. Dále lze do těchto služeb zahrnout doplňkové služby placené a neplacené. Mezi placené doplňkové služby, např. patří prodej zbo-

ží, časopisů, upomínkových předmětů, zprostředkování telefonických hovorů, půjčování sportovních potřeb, tlumočnické služby, wellness služby aj. Neplacené služby jsou např. poskytování informací, úschovna zavazadel, rezervace míst v restauracích apod. (Orieška, 2010 s. 133)

3. **Stravovací služby** – poskytované pohostinskými zařízeními. Jedná se o základní stravování, doplňkové stravování a občerstvení a zahrnují se i sem společensko-zábavní služby spojené s hudební produkcí nebo kulturní programem. (Orieška, 2010 s. 17)
4. **Informační služby** – viz kapitola 2.3.

Dále Oriška rozlišuje poskytované sportovně-rekreační služby, kulturně-společenské služby, lázeňské služby, kongresové služby, služby venkovského cestovního ruchu, průvodcovské a asistenční služby, animační služby, zprostředkovatelské služby, pojistné služby, směnářské služby, služby pasových orgánů, obchodní služby, komunální služby, zdravotnické služby, policejní, záchranné, poštovní a telekomunikační služby (2010, s. 13-21).

2.3 Informační služby

Informace jsou základem komunikace, při které získáváme nové vědomosti. Turisté se zajímají, např. o přírodní podmínky, tradiční zvyky obyvatelstva, vybavenost, zajímavosti, apod. dané lokality. Tyto informace jim poskytují převážně informační centra, informační systémy a internet a to v místě bydliště, během cesty i v cílové destinaci. V místě bydliště si účastníci vybírají, kterou destinaci navštívit, využívají informace jak z veřejných, tak ze soukromých zdrojů. Mezi veřejné zdroje patří rozhlas, televize, internet. Soukromé zdroje představují veletrhy, propagace, knižní průvodce, turistické mapy aj. Během cesty se turisté dozvídají převážně informace na základě informačních tabulí kolem silnic a dálnic, vývěskách a digitálních informačních panelech na nádražích nebo letištích. V cílové destinaci účastníci navštěvují turistická informační centra, kde se chtějí dozvědět informace o navštívené oblasti a o nabízených službách (Orieška, 2010, s. 26-28).

Turistická informační centra (dále jen „TIC“) jsou podle Orišky „účelová zařízení cestovního ruchu zřizovaná v místech a střediscích cestovního ruchu“ (2010, s. 28). Ryglová charakterizuje TIC: „TIC má charakter veřejné služby, poskytované na základě

společenské objednávky státní správy a samosprávy jako součást informačního systému cestovního ruchu“ (2009, s. 79).

Hlavní činností TIC je bezplatné poskytování informací místním obyvatelům a návštěvníkům dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, o atraktivitách a službách v místě a také v celém regionu. Doplnkovou činností jsou služby poskytované za úplaty, např. prodej jízdenek, poštovních známek, upomínkových předmětů, vstupenek, průvodcovské služby, směnárna, kopírování, činnosti reklamní, poskytování speciálních informací, tvorba a organizování turistických produktů, apod. (Ryglová, 2009, s. 79). Činnost je financována z různých zdrojů. Finance na hlavní činnost – poskytování informací jsou z veřejných zdrojů (dotace, granty, příspěvky ze státního rozpočtu), doplňková činnost je financována ze zisku TIC (Orieška, 2010, s. 29).

V současné době existují v ČR různé právní formy zřizovatelů TIC. TIC může existovat jako příspěvková či rozpočtová organizace státní správy nebo samosprávy, obecně prospěšná společnost, zájmové sdružení právnických osob, nadace či fond, občanské sdružení, společnost s ručením omezených, akciová společnost, veřejně obchodní společnost, fyzická osoba, aj. (Ryglová, 2009, s. 80).

TIC v ČR jsou sdružena v Asociaci turistických informačních center České republiky (dále jen „A.T.I.C. ČR“), která v roce 1995 schválila kategorizaci TIC a stanovila 4 kategorie TIC. V roce 2011 Asociace přehodnotila svá kritéria pro certifikaci a kategorizaci center a navrhla minimální standardy, které musí splnit každé centrum, a kategorizaci TIC nově založila na otevírací době a šíři nabídky poskytovaných služeb. Nová kategorizace dělí centra do 3 kategorií (Asociace turistických informačních center ČR, 2011):

C - otevřeno sezonně nebo celoročně, minimálně 5 dní v týdnu, minimálně 30 hodin týdně a poskytuje informace o místě svého působení

B - otevřeno celoročně, minimálně 6 dní v týdnu v hlavní turistické sezoně, min. 45 hodin týdně, poskytuje informace o definovaném území ve standardizované podobě

A - poskytuje standardizované informace o definovaném území 7 dní v týdnu s výjimkou 24. 12., 25. 12. a 1. 1., minimálně 60 hodin týdně.

Obrázek 1: Logo TIC



Zdroj: www.valtice.eu

Dle A.T.I.C. ČR kvalitní TIC by mělo být zařazeno v kategorii B tzn. plnit minimální standardy a standardy pro B. Kvalitní TIC by podle standardů mělo sídlit na veřejně přístupném místě, nejlépe na náměstí v přízemí budovy s bezbariérovým přístupem. Vstup by měl být viditelně označen logem TIC, tzn. bílé „i“ v zeleném poli (viz obrázek 1) a také by zde měla být zveřejněna otevírací doba v češtině a minimálně v jednom světovém jazyce. Navigace k TIC je již na příjezdových cestách do obce (města, oblasti) pomocí směrovek nebo městského informačního systému (2011).

Hlavní činností TIC je vyhledávat, shromažďovat a aktualizovat turistické informace (kulturní a přírodní památky), informace o poskytovaných službách (ubytování, stravování) nejbližších institucích a zařízeních (úřady, lékaři, policie, hasiči), kulturních a sportovních akcích v místě své působnosti. Informace poskytují pracovníci bezplatně a alespoň ve dvou světových jazycích prostřednictvím telefonů, emailů a osobních návštěv klientů. Informace si mohou návštěvníci destinace najít i na webových stránkách informačních center, proto je povinností TIC mít vytvořenou svou elektronickou informační databázi, kterou pravidelně aktualizují. Další činností je poskytovat informace o dopravních spojích a zprostředkovávat průvodcovské služby. Svým klientům také nabízí bezplatný nebo zpoplatněný přístup na internet (Asociace turistických informačních center ČR, 2011).

Pro své návštěvníky má volně k dispozici propagační materiály o obci (městu) a regionu, k nahlédnutí je mapa ČR a mapa regionu. Každé informační centrum musí být vybaveno alespoň PC s internetovým připojením, tiskárnou a telefonní linkou. Další technické vybavení souvisí s poskytovanými službami, např. kopírka, scanner, fotoaparát, apod. Zaměstnanci mají středoškolské vzdělání, ovládají 2 světové jazyky, jeden aktivně, u druhého může být jenom pasivní znalost a 1-krát ročně se účastní vzdělávacího programu A.T.I.C. ČR (Asociace turistických informačních center ČR, 2011).

Podle Ryglové TIC pomáhá propagaci města, okolního regionu i celého státu a tato propagace má ekonomický přínos. Pracovníci TIC poskytují návštěvníkům všechny potřebné informace tak, aby byl při svém pobytu spokojen, jeho pobyt byl co nejdelší a tím přinesl do regionu příjmy a opakovaně se sem vracel (2009, s. 79).

3 CHARAKTERISTIKA TURISTICKÝCH CÍLŮ MIKROREGIONU LVA

Dobrovolný svazek obcí Lednicko-valtického areálu vznikl v roce 2004¹ na základě ustanovení zákona o obcích, zákona č. 128/2000 Sb., zakládajícími členy bylo pět obcí a tři města okresu Břeclav². V roce 2005 se stalo dalším členem svazku město Břeclav a v roce 2007 obec Ladná (Lednicko-valtický areál, 2005). Mapa vymezení Dobrovolného svazku obcí LVA je připojena v příloze I, obrázek 2 a 3.

Rozloha mikroregionu je cca 284 km², leží v jižní a jihovýchodní části okresu Břeclav. Severní a východní hranice areálu je vymezena řekou Dyje, jižní hranice je hranice České republiky a Rakouska a na západě sousedí s Chráněnou krajinnou oblastí (dále jen „CHKO“) a přírodní rezervací Pálava. Jeho součástí je památková rezervace LVA, která byla v r. 1996 pro své výjimečné přírodní a kulturně-historické hodnoty zapsána do Seznamu světového přírodního a kulturního dědictví UNESCO (Lednicko-valtický areál, 2005).

3.1 Historické a kulturní památky

LVA patří v naší republice mezi nejnavštěvovanější místa, největšími lákadly jsou Lednický a Valtický zámek s okolními parky, kde se nachází několik dalších romantických, klasicistních a empírových staveb, tzv. saletů. Areál začal vznikat od 16. století, kdy moravští Lichtenštejnové přestavěli lednickou tvrz na zámek, který se později stal jejich letním sídlem. Spolu s přebudováním zámku došlo i k úpravám okolního panství, zahrad a vybudování lednických rybníků. Celý areál budovali šlechtici na rozmezí dvou zemí Rakouska-Uherska. Lednice byla letní sídlo na Moravě, Valtice rezidencí na severu Rakouska, hranici moravsko-rakouskou pak vytvořil Hraniční zámeček v Hlohovci (Země Světa, 2004, s. 26).

K největším atraktivitám mikroregionu patří obec **Lednice** spolu se zámkem a rozlehlým parkem. První zmínka o obci s raně gotickou tvrzí pochází z přelomu 12. a 13. století, kdy panství získal rod Lichtenštejnů. Během 16. století byla tvrz přestavěna na letní

¹ Dle Centra pro regionální rozvoj České republiky – mapový server byl DSO obcí LVA založen již v r. 1999

² Obce: Bulhary, Hlohovec, Lednice, Přítluky, Rakvice; města: Podivín, Valtice a Velké Bílovice.

sídlo a dále se rozrůstalo i okolí zámku. V následujících stoletích byl zámek několikrát rekonstruován a vznikaly nové stavby. V 17. století byl zámek přestavěn v barokním slohu a byly přistavěny stáje a jízdárny, které si svou podobu zachovaly dodnes, stejně jako kostel sv. Jakuba Staršího. V 19. století zámek prošel jak klasicistní úpravou, tak empírovou a byl rozšířen o 92 m dlouhý skleník. Současnou novogotickou podobu zámek dostal v polovině 19. století (Země Světa, 2004, s. 31).

K Lednickému zámku neodmyslitelně patří i zámecký park se svými zahradami. Kolem zámku a skleníku je rozlehlá zahrada ve francouzském stylu s barokní architekturou, spodní terasy pod zámkem jsou v anglickém stylu s romantickými zákoutími a průhledy na parkové stavby. Dominantou Lednického zámeckého parku je Minaret, romantická stavba v maurském stylu z přelomu 18. a 19. stol., která v dnešní době slouží turistům jako vyhlídková věž. K dalším zajímavým místům v parku patří Maurská vodárna, Římský akvadukt a umělá jeskyně – tzv. grotto (Země Světa, 2004, s. 31 - 33).

V okolí Lednic najdeme několik menších staveb, které jsou charakteristické pro mikroregion LVA. Asi 4 km východně od Lednice se nachází Janohrad, umělá zřícenina rytířského hradu, kde se dochoval pouze rytířský sál. Nedaleko Janohradu se nachází klasicistní Lovecký zámeček, myslivna ze začátku 19. století, odkud dámy sledovaly své muže při lovu. Při cestě z Lednice do Valtic stojí na břehu Prostředního lednického rybníka Rybníční zámeček, který má v nájmu Mendelova univerzita v Brně. Naproti zámečku bylo v první polovině 19. stol. postaveno klasicistní sloupořadí se sousoším Tři Grácie. U Hlohoveckého rybníka je postaven Hraniční zámeček v empírovém slohu, který je v dnešní době hotelem a restaurací. U čtvrtého Lednického rybníka, Mlýnský rybník, se nachází antický Apollonův chrám, jehož střecha slouží jako vyhlídka na okolí (Země Světa, 2004, s. 32-33).

Druhým významným městem v Lednicko-valtickém areálu je město **Valtice** se zámkem, který byl sídlem rodu Lichtenštejnů až do roku 1945. Původně gotický hrad nechal rod v 16. století přestavět na renesanční zámek. Dnes v areálu zámku sídlí Národní vinařské centrum a Salón vín ČR. V okolí Valtického zámku se nachází několik romantických staveb, které patří k tradičním cílům návštěvníků LVA. Počátkem 19. století byl severovýchodně od Valtic postaven Dianin chrám (Rendez-vous) využívaný pro lovecké snídaň šlechticů při tradičních honech. Jihozápadně od města, na nejvyšším bodu areálu, postavili Lichtenštejnové Kolonádu na Rajstně, ze které je nejkrásnější výhled na celý LVA. Další památkou je původní bažantnice, zámeček Belveder, který se nachází na severním

okraji města. Nejmladší stavbou v LVA je Kaple sv. Huberta, která spojuje cestu mezi soušším Tři Grácie a Dianiným chrámem (Země Světa, 2004, s. 33 a 34).

Břeclav patří mezi nejstarší obydlená území v naší republice, území bylo osídleno již na přelomu 8. a 9. stol. Mezi cíle turistů patří slovanské hradiště zvané Pohansko. Nad hradištěm nechali Lichtenštejnové postavit zámek, ve kterém je dnes výstava archeologických nálezů z okolních vykopávek. Dalším zámečkem LVA v blízkosti Břeclavi je empírový zámek Lány nedaleko soutoku řek Moravy a Dyje. I když v centru města návštěvníci nenajdou atraktivní kulturní památky jako v Lednici nebo Valticích, je Břeclav bohatá na církevní památky – kostel sv. Václava, kostel Navštívení Panny Marie nebo židovská synagoga a židovský hřbitov v městské části Poštorná (Turistická oblast Pálava a Lednicko-valtický areál, 2011).

Mikroregion LVA je většinou spojován s kulturními památkami Lednice a Valtic, které jsou centrem území, ale stejně jako v Břeclavi i v dalších obcích mikroregionu mohou turisté navštěvovat další památky charakteristické pro toto území. Jedná se většinou o církevní památky, kostely, kapličky, boží muky a sochy světců, ale také o vzácné archeologické lokality dokládající osídlení území od doby kamenné nebo typická vesnická architektura a sklepní uličky s vinnými sklepy.

Dominantou obce **Bulhary** je kostel sv. Jiljí vystavený v 18. století, se kterým sousedí hřbitov s pozdně barokní bránou a márnicí. Dále turisté mohou obdivovat několik památkově chráněných barokních selských gruntů v centru obce. Kolem příjezdové cesty od Lednice do Bulhar jsou vystavěny dvě boží muky (Turistická oblast Pálava a Lednicko-valtický areál, 2011).

Kromě Hraničního zámečku vystavěného Lichtenštejnů v 19. století můžeme v **Hlohovci** nalézt další památkově chráněné památky - kostel sv. Jana Nepomuckého, plastika sv. Floriána a boží muka u cesty do Valtic (Turistická oblast Pálava a Lednicko-valtický areál, 2011).

Uprostřed obce **Ladné** byl počátkem 20. století postaven kostel sv. Archanděla Michaela nedaleko kaple sv. Michala. V obci je několik dalších církevních staveb - poklony sv. Vendelínovi patronovi pastevců a sv. Anně, socha sv. Jana Nepomuckého a boží muka (Obec Ladná, 2012).

Na severním okraji mikroregionu leží město **Podivín**, ve kterém turisté mohou nalézt další církevní památky, jak křesťanské, tak židovské. Přímo v obci je postaven kostel

sv. Petra a Pavla, kaple sv. Cyrila a Metoděje, kde jsou pozůstatky cisterny z doby římské. Židovské náhrobky jsou cílem turistů na místním židovském hřbitově. Do katastru obce náleží památky LVA - Janohrad a Obelisk (Město Podivín, 2012).

Kostel sv. Markéty, který je postaven v 18. století na gotických základech, patří k dominantám obce **Přítluky**. Na území obce se nachází také památkové chráněné plastiky sv. Jana Nepomuckého, Nejsvětější trojice a sv. Floriána a boží muky u cesty k Novým Mlýnům a Rakvicím. Chráněné církevní památky nalezneme i v obci **Rakvice**, jedná se o sochu sv. Jana Nepomuckého a barokní kříž před kostelem sv. Jana Křtitele, který byl postaven v r. 1700 (Turistická oblast Pálava a Lednicko-valtický areál, 2011).

Velké Bílovice jsou třetím městem mikroregionu, kde kromě církevních památek, kostel Narození Pany Marie z 18. století a kapličky na Hradištku, mohou turisté navštívit rozsáhlé sklepení, které bylo budováno habány od 16. století. Přístupný pro veřejnost je sklep společnosti Habánské sklepy při výjezdu z města směrem do Čejkovic, který společnost využívá na zrání vína (Město Velké Bílovice, 2009).

3.2 Přírodní cíle

Nejenom kulturní památky, ale také příroda patří mezi cíle návštěvy turistů. Charakteristická je krajina bohatá na lesy, rybníky, přírodní parky, kopce a vinice.

LVA byl v r. 1992 vyhlášen krajinnou památkovou zónou a o deset let později se území areálu stalo součástí biosférické rezervace UNESCO Dolní Morava. Katastr obce Bulhary okrajově spadá do východní části CHKO Pálava. V mikroregionu byly vyhlášeny dvě národní přírodní rezervace - Lednické rybníky a Slanisko u Nesytu, dvě přírodní památky - Rendez-vous a Pastviny u Lednice a přírodní park Niva Dyje (Turistická oblast Pálava a Lednicko-valtický areál, 2011).

Biosférická rezervace Dolní Morava vznikla rozšířením biosférické rezervace Pálava o LVA a lužní lesy v oblasti Podluží mezi Břeclaví, Mikulčicemi a soutokem Moravy a Dyje. Rezervace je jedinečným spojením ekosystémů vápencových vrchů Pálavy, kulturně komponované krajiny LVA a unikátního středoevropského nížinného luhu na dolních tocích Kyjov, Dyje a Moravy (Biosférická rezervace Dolní Morava, 2009).

Na území mikroregionu je vyznačeno několik naučných stezek, které upozorňují turisty na významnou ornitologickou lokalitu (naučná stezka Lednické rybníky), archeologické naleziště (naučná stezka Břeclav – Pohansko – Lány) a zachovalou krajinu lužních

lesů (naučná stezka Lužní les, naučná stezka Břeclav – Janohrad). Naučné stezky jsou zaměřeny i na tradici vinařství charakteristickou pro mikroregion (naučná vinařská stezka Valtice, naučná vinařská stezka ve Velkých Bílovicích).

Území celého mikroregionu je pro svůj nenáročný terén vhodné, jak pro pěší turistiku, tak pro cykloturistiku. Pro tento druh turistiky je zde vybudovaná hustá síť značených cyklotras. Mikroregionem prochází dvě trasy Moravských vinařských stezek, Mikulovská a Velkopavlovická. Mikulovská vinařská stezka tvoří okruh o délce 82 km po Mikulovské vinařské oblasti na mapě je označena žlutou tabulkou s kolem a zeleným žudrem. Na severovýchodě svou trasou zasahuje do území LVA, vede přes obec Bulhary, Lednici, Valtice a Hlohovec. Velkopavlovická vinařská stezka je značená žlutou tabulkou s kolem a s modrým žudrem, měří 110 km a její jižní část prochází obcemi a městy mikroregionu LVA - Rakvice, Podivín, Lednice, Valtice a kolem Velkých Bílovic (Moravské vinařské stezky, 2012).

V roce 2005 město Břeclav spolu s agenturou LAA (Lichtenstein Area Agency) odstartovali projekt mezinárodní cyklistické trasy Lichtenštejnské stezky. Stezky tvoří pět cyklotras: Knížecí stezka, Břeclavská stezka, Poštorenská stezka, Valtická stezka a Lednická stezka, které jsou značeny žlutou tabulkou s erbem rodu Lichtenštejnů a počátečním písmenem názvu stezky. Knížecí stezka vede nejen územím LVA, ale také příhraničními obcemi a městečky v Rakousku (Lichtenštejnské stezky, 2012).

3.3 Kulturní cíle a folklór

K dalším atraktivitám, které lákají do mikroregionu turisty, patří kultura a místní folklór. Cílem turistů mohou být muzea, galerie, kulturní a společenské akce ve městech a obcích mikroregionu spojené s lidovými tradicemi, zvyky a hlavně vinařstvím.

Muzea turisté mohou navštívit v Břeclavi, Valticích a ve Velkých Bílovicích. Břeclavské Městské muzeum a galerie nemá ve své budově v centru města stálou expozici, návštěvníci zde mohou po celý rok obdivovat galerijní a muzejní výstavy. Stálou expozici muzeum nabízí v synagoze a v záměčku Pohansko. Synagoga turistům nabízí pohled do židovské historie v Břeclavi a okolí, expozice v záměčku Pohansko je zaměřena na archeologické výzkumy slovanského hradiště v okolí záměčku. V centru města, v Lichtenštejnském domě, se turisté mohou seznámit s historií rodu Lichtenštejnů od jejich příchodu na Moravu až po současnost (Turistická oblast Pálava a Lednicko-valtický areál, 2011).

Národní zemědělské muzeum ve Valticích sídlí na náměstí, jeho budova je součástí hospodářských stavení zámku. Svým návštěvníkům nabízí tři stálé expozice: Vývoj ovocnářství a zelinářství zaměřenou na poznání tohoto odvětví od středověku až po současnost, Historické vinařské lisy a nářadí s informacemi o historii vinařství v tomto regionu, Ptáci Lednicko-valtického areálu. Na zahradě v muzejní miniarboretum mohou v sezóně návštěvníci obdivovat letničky a balkónové květiny (Národní zemědělské muzeum, 2010).

Městské vlastivědné muzeum ve Velkých Bílovicích sídlí na náměstí v bývalé budově měšťanské školy. Stálé výstavy jsou zaměřeny na poznání života předků na vesnici, jejich styl oblékání, jaké nářadí používali, jak bydlely apod. Návštěvníci se mohou dále prostřednictvím výstav seznámit s historií osídlení města nebo se životem krajanů v Argentině. V průběhu roku jsou zde pořádány různě tematicky zaměřené výstavy, např. velikonoční, vánoční, výstavy vína, apod. (Město Velké Bílovice, 2009).

Galerie s prodejními výstavami jsou soustředěny v Břeclavi. Břeclav nabízí galerii v Městském muzeu, dále Galerie 99 a ateliér A.V. malíře a grafika Antonína Vojtka nebo Galerie Villa Elux s výtvarným uměním (Turistická oblast Pálava a Lednicko-valtický areál, 2011).

Kulturní a společenské akce se pořádají v obcích a městech regionu po celý rok. Jsou převážně spojeny s místními zvyky, tradicemi a vínem. Tradice krojovaných hodů v obcích patří k těm nejkrásnějším v roce a pro všechny zúčastněné, obyvatelstvo i turisty, je velkou událostí. Jedná se o přehlídku lidových krojů, tance a písničky, které neodmyslitelně patří k tomuto mikroregionu. Další akce, které lákají turisty do zdejší oblasti, jsou výstavy vín tzv. košty, festivaly otevřených sklepů a také ochutnávka mladých vín tzv. Svatomartinská vína.

Břeclav patří mezi centra národopisné oblasti zvané Podluží, které se vyznačuje typickou lidovou písničkou a lidovým tancem. Jejich všeobecná známost vešla lidem do podvědomí díky zpěvákům, jako byl Jožka Severin nebo je Jožka Černý a také národopisným souborům Břeclavan a Podlužan. Krásu zdejších lidových krojů turisté obdivují na tradičních Svatováclavských slavnostech, krojovaných hodech v místních částech města, festivalech dětských národopisných souborů. Dalšími folklórními akcemi je přehlídka cimbalový muzik – Hudecké dny a Mistrovství střední Evropy ve verbuňku (Město Břeclav). Místní vinaři každoročně pořádají místní výstavy vín v Charvatské Nové Vsi a v Poštorné.

Lednické zámecké slavnosti, Mezinárodní folklórní festival v zámeckém parku, mezinárodní hudební festival Pontes, Lednické krojované hody nebo Lázeňské dřevosochání jsou kulturními akcemi pořádanými v Lednici. Lednická vína mohou turisté ochutnat na výstavě vín Lednicko-valtického areálu nebo na místní výstavě vín, kterou pořádá Obec Lednice, místní vinaři a zahrádkáři. V září obec spolu s lázněmi organizují akci Lázeňské vinobraní, která je spojená s církevní slavností žehnání vína a také jarmarkem lidových výrobků (Obec Lednice, 2007).

Valtice jsou hlavním městem vinařství České republiky. V roce 1873 zde vznikla první vinařská škola v českých zemích, na kterou v dnešní době navazuje Střední odborná škola vinařská. Ve Valticích kromě školy sídlí Národní salón vín ČR, Vinařská akademie a Svaz moravských vinařů Moravín. Turisté mohou obdivovat více jak 500 sklepů v katastru obce, které využívají malovinaři pro svoji produkci, nebo navštívit slavnosti spojené s vínem. První akce v roce je tradiční březnový Valtický košť, v květnu následují Valtické vinné trhy, Den valtických vinných sklepů, srpnové Valtické vinařské slavnosti, zářijový Týden valtických burčáků, v říjnu je to Valtické vinobraní, v listopadu církevní svátek spojený s vínem svěcení vína a koncem roku Mikulášský košť valtických archivních vín (Průvodce sklepními uličkami jižní Moravy, 2007). Dalšími kulturními akcemi jsou tradiční valtické krojované hody, prázdninový koncertní cyklus Henckeovy barokní varhany v kapli Valtického zámku, Mezinárodní hudební festival Concentus Moraviae nebo různá koncertní vystoupení místních souborů (Město Valtice, 2011).

Národopisný duch obyvatel žije také v Hlohovci. Dvakrát ročně se zde pořádají tradiční slovácké krojované hody, májové hodky a v srpnu hody s přehlídkou krojů Podluží. Místní cimbálová předvádí své dovednosti na pravidelné výstavě vín, kterou pořádají hlohovečtí vinaři o velikonoční neděli (Turistický oblast Pálava a Lednicko-valtický areál, 2011).

V Hlohovci hospodaří vinaři na více jak 100 ha vinic a úrodu zpracovávají asi ve 150 sklepech ve dvou sklepních uličkách. Nejpřitažlivější je ulička zvaná Šulaperk, kde se dochovala původní úprava hliněných sklepů s průčelím z pálavských vápenců z počátku 19. století. Zajímavostí ve druhé sklepní uličce U kerchova je bludiště chodeb habánského sklepa, který je v dnešní době rozdělen příčkami a slouží několika desítkám vinařů (Průvodce sklepními uličkami jižní Moravy, 2007).

Kulturní a společenské akce v Bulharech jsou spojeny s vystoupením místního mužského sboru Pulgárčané a dětského souboru Hrozének. V obci se v létě pořádají jako v ostatních moravských obcích tradiční krojované hody. Spolek bulharských vinařů kromě výstavy vín pořádá akci s názvem Túlání po Pulgarských sklepech, hodový košť vína nebo akci S burčákem u cimbálu (Obec Bulhary, 2011).

Lidové zvyky a tradice se zachovávají i další obce mikroregionu. V Rakvicích se mladí nadšenci ukazují v tradičních lidových krojích dvakrát ročně, koncem června se v obci konají krojované hody a koncem listopadu Kateřinské hody. Občanské sdružení Vinaři z Rakvic pořádají pravidelně o velikonočních svátcích místní výstavu vín a koncem dubna Den otevřených sklepů. Vinaři jsou dále zapojeni do akce Festival otevřených sklepů, který se na jižní Moravě pořádá v polovině listopadu (Obec Rakvice, 2012).

Ve Velkých Bílovicích získají turisté informace nejen ve Vlastivědném muzeu, ale také na náměstí v informačním centru a vinotéce. Velké Bílovice se svými 680 vinnými sklepy jsou největší vinařskou obcí v České republice, proto je také nabídka kulturních a společenských akcí spojených s vínem a vinařstvím velmi široká. Největší vinařskou slavností je akce spolku Velkobílovičtí vinařů Putování za vínem – Ze sklepa do sklepa, kdy turisté mohou ochutnat úrodu místních vinařů ve více jak 50 sklepech. Akce se koná od roku 2006 a v loňském roce ji navštívilo přes 5 tisíc návštěvníků. Další oblíbenou akcí je Za vinařem do sklepa. Akce je pořádána od dubna do září, kdy jsou v jednom týdnu otevřeny 2 – 4 sklepy místních vinařů (Velkobílovičtí vinaři, 2012). Místní kroje, lidové zvyky a muziku turisté poznají při tradičních krojovaných hodech a letních akcích jako je Zpívání pro radost ve sklepních uličkách nebo Večer s dechovkou (Město Velké Bílovice, 2009).

Tradiční krojované hody se pořádají i v ostatních obcích regionu a jsou cílem turistů stejně jako různé výstavy, divadelní představení, hudební festivaly, koncerty, plesy, aj., které pořádají místní spolky nadšenců.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU TIC V LVA

Zjištění a zhodnocení současného stavu TIC v mikroregionu jsem prováděla pomocí strukturovaného rozhovoru s vedoucími pracovníky TIC, kteří odpovídali na předem připravené otázky. Otázky byly zvoleny podle minimálních standardů pro kategorii B, které stanovila A.T.I.C ČR ve svých požadavcích na TIC v České republice. Na zjištění současného stavu TIC jsem dále použila metodu pozorování. Pozorováním jsem zjišťovala, kde je informační centrum umístěno, jeho otevírací dobu, způsob navigace k TIC a kvalitu webových stránek konkrétního TIC. Všechny cíle mého pozorování byly opět vybrány záměrně podle standardů A.T.I.C. ČR. Hodnotící formulář je vložen do přílohy bakalářské práce, příloha III.

4.1 Analýza TIC Břeclav

Zhodnocení TIC V Břeclavi jsem prováděla ve dnech 18. 4. 2012, kdy jsem hodnotila webové stránky, 29. 4. 2012 jsem zjišťovala informace o umístění, otevírací době a navigaci k TIC, rozhovor s pracovníky TIC byl uskutečněn 1. 5. 2012.

TIC v Lednicko-valtickém areálu vznikla v roce 1999 na základě projektu PHARE, Pálava – turistická informační centra. Do projektu bylo zapojeno 5 měst a obcí – Břeclav, Lednice, Valtice, Mikulov a Pasohlávky.

Umístění TIC

Svoji činnost zahájilo břevclavské TIC v květnu 1999, jeho zřizovatelem je město Břeclav. Během své existence změnilo několikrát své sídlo. Původně sídlilo na pěší zóně v městském parku v centru v blízkosti autobusového a vlakového nádraží. Toto umístění podle pracovníků TIC bylo nejvhodnější. Podle jejich názoru, každý turista, který přijel do Břeclavi vlakem nebo autobusem nemusel informační centrum zdlouhavě hledat, protože při cestě za turistickými zajímavostmi města prošel kolem něj. Druhým sídlem byla budova městského úřadu a od roku 2009 sídlí TIC v Lichtenštejnském domě, kde bylo původně umístěno Městské muzeum a galerie (viz příloha II, obrázek 4).

Lichtenštejnský dům není přímo na ulici 17. listopadu, která prochází centrem města, ale v boční ulici U Tržiště. Požadavek na frekventované místo TIC však plní, protože sídlí v blízkosti kulturních památek města. Naproti něj je židovská synagoga a v blízkosti se nachází kostel sv. Václava. Budova je označena standardizovaným logem TIC na rohu budovy a toto logo je také umístěno na ulici 17. Listopadu (viz příloha II, obrázek 5). Kan-

celáře TIC jsou umístěny v suterénu budovy. Vstup do budovy je po schodech a chybí tu bezbariérový přístup. Zřizovatel tento problém vyřešil zvonkem u vchodu označeným standardním označením pro vozíčkáře.

Provozní doba TIC

Otevírací doba TIC je vyvěšena na vchodových dveřích pouze v českém jazyce, chybí zde informace pro zahraniční klienty. Břeclavské TIC je otevřeno po celý rok, mimo sezónu od pondělí do pátku, v sezóně, od května do října, 7 dní v týdnu a více jak 45 hodin.

Navigace k TIC

Město Břeclav má zpracovanou orientaci ve městě pomocí městského informačního systému. Směrovky jsou umístěny podél hlavních silnic ze všech příjezdových směrů. Informace o TIC má vlastní směrovku, která je provedena bílým písmem na zeleném podkladu.

Webové stránky TIC

TIC v Břeclavi nemá vlastní webové stránky, informace poskytuje prostřednictvím stránek města, www.breclav.org. Informace jsou zveřejněny nejen v češtině, ale také v angličtině a v němčině. V den hodnocení webových stránek jsem zjistila, že poslední aktualizace byla provedena 17.4.2012, kdy se upravovala provozní doba TIC. Stránky poskytují aktuální informace o všech oblastech turistického zájmu, které jsou pravidelně aktualizovány.

Informace a služby poskytované TIC

Na základě rozhovoru s pracovníky TIC jsem zjistila, že svým klientům sdělují informace o celém mikroregionu LVA. Svým klientům TIC poskytuje bezplatně turistické informace, informace o místních službách, nejbližších institucích a zařízeních, o kulturních a sportovních akcích a také o dopravních spojích. V případě zájmu klientů zajistí průvodcovské služby prostřednictvím cestovní kanceláře a cestovní agentury. Turistické informace, informace o místních službách a přehled kulturních a sportovních akcí má TIC zpracováno i do tištěné podoby. Informace o kulturních a společenských událostech ve městě propaguje pomocí Břeclavských výletních novin a vlastního Kulturního přehledu akcí roku 2012 ve městě Břeclavi. Další službou, které by TIC mělo nabízet, aby splnilo minimální standardy kategorizace, je přístup veřejnosti na internet. Internet je v kanceláři TIC posky-

tován za poplatek. Na chodbě mohou však turisté využít informační kiosky, kde je možnost přístupu na internet zdarma.

Propagační materiály

Třetí otázka byla zaměřena na propagační materiály, které jsou klientům volně k dispozici. Všechny materiály jsou dostupné v cizích jazycích, převážně v angličtině, němčině a ruštině. Letáky propagují nejen město, ale také okolí Břeclavi. V TIC jsou nabízeny i propagační materiály celého mikroregionu LVA, které nejsou k dispozici ani v Lednici ani ve Valticích. Na chodbě před kanceláří TIC mají návštěvníci možnost nahlédnout do mapy ČR a různých turistických map regionu a blízkého okolí.

Technické vybavení TIC

TIC v Břeclavi je vybaveno třemi počítači s internetovým připojením, jeden je k dispozici veřejnosti pro zpoplatnění přístup na internet. Pracovnice mají k dispozici telefon, fax, kopírku, scanner a fotoaparát. Jako doplňkovou činnost nabízejí vázání knih a laminování, proto mají vybavení i pro tyto služby.

Personál TIC

Na hlavní pracovní poměr pracují v informačním centru dvě pracovnice, jedna se středoškolským, druhá s vysokoškolským vzděláním. V sezóně najímá město ještě jednoho brigádníka. Jazyková vybavenost pracovníků je velmi dobrá, všichni zaměstnanci ovládají aktivně angličtinu, němčinu a slovenštinu. Pravidelné školení zabezpečuje pracovnícím Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism, protože breclavské informační centrum má certifikaci OTIC, oficiální turistické informační centrum ČR. Další metodickou podporu poskytuje TIC krajský úřad.

Statistika TIC

Poslední okruh otázek byl zaměřen na evidenci návštěvníků TIC. Statistika se provádí písemnou formou, kterou následně pracovnice převádí do elektronické podoby.

4.2 Analýza TIC Lednice

Analýzu lednického TIC jsem prováděla ve dvou dnech, webové stránky jsem zkontrolovala 18.4.2012 a formulář pro zhodnocení současného stavu TIC jsem vyplnila 30.4.2012. Tento den jsem se zároveň dotazovala pracovnice informačního centra na otázky č. 5 až č. 10 z formuláře.

Umístění TIC

TIC v Lednici zřídila obec Lednice v roce 1999. Od zahájení provozu sídlí TIC na frekventovaném místě v domku na Zámeckém náměstí naproti obecnímu úřadu u autobusového nádraží (viz příloha II, obrázek 6). Domek je označen standardizovaným logem, které je zároveň umístěno i před vchodem do TIC. Není zde umožněn bezbariérový přístup a chybí i zvonek pro přivolání obsluhy, což by podle standardů mělo být zabezpečeno.

Provozní doba TIC

Otevírací doba je umístěna na vstupních dveřích a také za oknem domku. Je zveřejněna v češtině, angličtině a němčině. TIC je otevřeno po celý rok v hlavní sezóně, od května do října, celý týden. Podmínka 45 hodin provozní doby za týden není splněna po celou sezonu, v květnu je otevřeno od pondělí do pátku jen od 9.00 do 16.00 s půlhodinovou polední přestávkou a o víkendu a ve svátky otevírá TIC až v 10.00. Lednické TIC svou provozní dobu upravuje každý měsíc a požadavek na splnění 45 hodin v týdnu plní v červenci a v srpnu, kdy prodlužuje odpolední otevírací dobu do 18.00.

Navigace k TIC

V obci je zaveden jednotný městský informační systém, který je využíván i pro navigaci k TIC. Označení turistické informační centrum nebo zelenobílé logo TIC na směrovkách samostatně není, turisty navede směrovka „centrum“ s černým „i“ v bílém poli (viz příloha II, obrázek 7). V Lednici chybí informační směrovky při vjezdu do obce, ty turisté najdou až v blízkosti centra a to jen při příjezdu od Břeclavi.

Webové stránky TIC

Webové stránky lednického TIC jsou v rámci stránek obce, www.lednice.cz. Informace jsou zde zveřejněny také v angličtině a němčině. Turisté v odkaze TIC najdou kontakty a provozní dobu. Chybí zde aktuální informace. Zhodnocení stránek bylo provedeno 18.4.2012, kdy jsem zjistila, že je zveřejněna otevírací doba TIC z loňského roku.

Informace a služby poskytované TIC

Lednické TIC poskytuje svým návštěvníkům turistické informace, informace o místních službách a informace o nejbližších institucích a zařízeních. K turistickým informacím a k nabídce místních služeb je v TIC mnoho propagačních materiálů. Chybí zde však letáky k Lednickým lázním a mikroregionu LVA jako celku, které jsou dostupné v Břeclavi. Přehled o kulturních a sportovních akcích je zpracován do Lednických výletních

novin, které jsou k dispozici zdarma. Noviny mají však jeden nedostatek, mají tiskovou chybu, jsou označeny 1/2011 a proto si většina klientů myslí, že nejsou aktuální. Pracovníci dále poskytují svým klientům informace o dopravních spojích, které vyhledávají na internetu na stránkách IDOSu. TIC nezprostředkovává průvodcovské služby, ty si musejí zákazníci na základě poskytnutých informací objednat sami.

Přístup na internet je v lednickém TIC zpoplatněn jen mimo sezónu, tj. od listopadu do dubna, v letní sezóně je zdarma.

Propagační materiály

Propagační materiály a mapy byly hodnoceny ve třetí otázce. V TIC jsou nabízeny letáky o Lednici, Lednicko-valtickém areálu a ostatních obcích okresu Břeclav. Jak už jsem se zmínila, DSO LVA sídlí právě v Lednici, ale propagační materiály jednotlivých obcí, popř. celého mikroregionu zde nenajdete. Podle sdělení pracovnice by v květnu měly být vydány nové materiály týkající se jen mikroregionu LVA. Nabízené letáky jsou vydány v češtině, angličtině, němčině a ruštině. Různé automapy, turistické mapy, plány moravských měst jsou umístěny ve stojanech v rohu TIC. Mapy jsou k nahlédnutí, popř. je možnost si je zakoupit.

Technické vybavení TIC

Lednické TIC je vybaveno dvěma počítači s internetovým připojením. Pracovníci mají k dispozici telefon, fax, kopírku, scanner, fotoaparát. Pro doplňkovou činnost využívají ještě kroužkovač a laminátor.

Personál TIC

V TIC je zaměstnána jedna pracovnice na stálý pracovní poměr a v sezóně jsou najímani dva brigádníci. Pracovnice má vysokoškolské vzdělání, aktivně ovládá německý a anglický jazyk. Má pasivní znalost polštiny a francouzštiny. Brigádníci ovládají aktivně angličtinu, ruštinu a němčinu. Pracovnice TIC se pravidelně účastní školení Krajského úřadu Jihomoravského kraje a vzdělávacích programů České centrály pro cestovní ruch – CzechTourism. TIC je od roku 2012 certifikována jako OTIC ČR agenturou CzechTourism.

Statistika

Statistika patří do posledních podmínek kategorizace. Provádí se zde elektronicky pomocí programu, který dodala A.T.I.C. ČR.

4.3 Analýza TIC Valtice

Analýza TIC ve Valticích bylo provedeno ve dvou dnech. 17.4.2012 jsem hodnotila webové stránky a do Valtic jsem jela 30.4.2012. Tento den jsem se zajímala o navigační systém, otevírací dobu a umístění TIC. Zároveň jsem se dotazovala pracovnice na otázky, které jsou v hodnotícím formuláři.

Umístění TIC

Valtické TIC zřídilo město v květnu 1999, aby podpořilo cestovní ruch a kulturní tradice města. TIC sídlí v horní části náměstí Svobody, č.p. 4, vedle Národního zemědělského muzea a Městského muzea (viz příloha II, obrázek 8). I když provozovna je v přízemí budovy, vchod je po schodech a chybí tu bezbariérový přístup, popř. zvonek pro přivolání obsluhy.

Provozní doba TIC

Otevírací doba je vyvěšena za oknem provozovny a také u vchodu do budovy. Informace jsou v češtině, němčině a angličtině. TIC má otevřeno po celý rok, 7 dní v týdnu od 9 hodin do 17 hodin s půl hodinovou polední přestávkou. Splňuje tak požadavek na 45 hodin týdenní otevírací doby.

Navigace k TIC

K navigaci po městě slouží městský informační systém, který má několik podob. Směrovky k TIC nejsou však umístěny na příjezdových komunikacích, hlavní informační panel je umístěn na hlavní křižovatce v centru města (viz příloha II, obrázek 9). Poloha panelu je optimální, protože jej turisté při průjezdu města nemohou minout.

Webové stránky TIC

TIC ve Valticích využívá k zveřejnění informací o turistice webové stránky města, www.valtice.eu. Informace jsou dostupné jen v češtině. Jednotlivé odkazy TIC jsou aktuální, průběžně se doplňují a mění. Turisté zde získají informace o cyklotrasách, vinařských trasách, památkách, kulturní přehled, provozní dobu, kontakty na TIC, aj.

Informace a poskytované služby TIC

Pracovnice TIC poskytují zákazníkům turistické informace, informace o službách ve městě, informace o nejbližších institucích a zařízeních a informace o probíhajících kulturních a společenských akcích ve městě a okolí. Všechny informace lze získat i v papírové

formě, ve Valtických výletních novinách. Noviny mají stejně jako v Lednici tiskovou chybu v označení roku vydání. Informace o vlakových a autobusových spojení vyhledávají svým klientům na webových stránkách www.idos.cz. Průvodcovské služby TIC svým klientům ani nenabízí ani je nedokáže zprostředkovat. Služba přístup na internet pro veřejnost je zde umožněna za poplatek.

Propagační materiály

Volně k dispozici jsou propagační materiály města, Lednice, Mikulova a Pálavy. Všechny materiály jsou dostupné v češtině, angličtině, němčině a ruštině. Nabídka je rozšířena o německé propagační materiály nedaleké rakouské obce Poysdorf. Propagační materiály pro české návštěvníky pracovnice přeložila do češtiny, tak aby měli stručný přehled o všech turistických zajímavostech Poysdorfu.

Mapa České republiky není v TIC vyvěšena, zájemci si ji mohou vyžádat u personálu. Pro zorientování v regionu slouží návštěvníkům turistická mapa Lednicko-valtického areálu a Pálavských vrchů umístěná u vchodu do TIC.

Technické vybavení TIC

TIC je vybaveno dvěma počítači s internetovým připojením, telefonem, kopírkou, tiskárnou a scannerem. Pořadatelům městských kulturních akcí TIC zapůjčuje zvukovou aparaturu.

Personál TIC

V TIC ve Valticích je zaměstnána jedna pracovnice na stálý pracovní poměr a v sezoně město najímá jednoho brigádníka, který musí aktivně ovládat německý a anglický jazyk. Pracovnice TIC má aktivní znalost angličtiny, němčiny a ruštiny, pasivně se domluví francouzsky a polsky. Každoročně se účastní vzdělávacího programu České centrály cestovního ruchu – CzechTourism a pracovních schůzek s kolegy v rámci Jihomoravského kraje, které pořádá krajský úřad.

Statistika

Na vstupu do TIC je namontovaný snímač návštěvníků, na základě kterého se provádí statistika návštěvnosti. Pro objektivní evidenci provádí pracovnice TIC také písemnou evidenci pomocí čárek na papíře.

5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ ORIENTOVANÉ NA SPOKOJENOST KLIENTŮ TIC

Dotazníkové šetření bylo provedeno v jednotlivých TIC od 1.5. do 8.5.2012. Tazatelem jsem byla já. Klienti hodnotili TIC dle dotazníku, který je vložen v příloze IV. Dotazník se skládal z 9 otázek, které byly sestaveny podle minimálních standardů pro kategorizaci TIC agenturou A.T.I.C. ČR a zjišťovaly spokojenost klientů s navigací, umístěním, otevírací dobou, pracovníky, propagačními materiály a webovými stránkami. Jedna otázka byla z důvodu zjištění účelu návštěvy TIC a poslední tři otázky byly identifikační.

Z celkového počtu 200 sesbíraných dotazníků, bylo ke zpracování použito 195 řádně vyplněných. Data získána z dotazníkového šetření byla vyhodnocena pomocí výpočetní techniky v programu MS Excel. V tomto programu byly vytvořeny tabulky a grafy podle třídění prvního a druhého stupně. Kritéria pro hodnocení byla pohlaví, věk a vzdělání. Výsledky výzkumu byly zobrazeny pomocí grafů a tabulek.

5.1 Analýza dotazníkového šetření v TIC Břeclav

TIC v Břeclavi je nejméně navštěvované ze všech tří informačních center mikroregionu, proto bylo zde sesbíráno jen 60 řádně vyplněných dotazníků.

Z celkového počtu 60 dotazovaných bylo 43 % mužů a 57 % žen.

Respondenti byli rozděleni do skupin podle věku. Klienti ve věku od 18 do 25 let byli zastoupení 13 % (8 klientů). Další kategorii tvořili klienti ve věku 26 – 35 let, která byla zastoupena nejvíce - 32 % (19 klientů). Klienti ve věku 36 – 45 let tvořili 22 % (13 klientů), věková kategorie 46 – 55 let 12 % (7 klientů) a věková kategorie 56 a více 22 % (13 klientů).

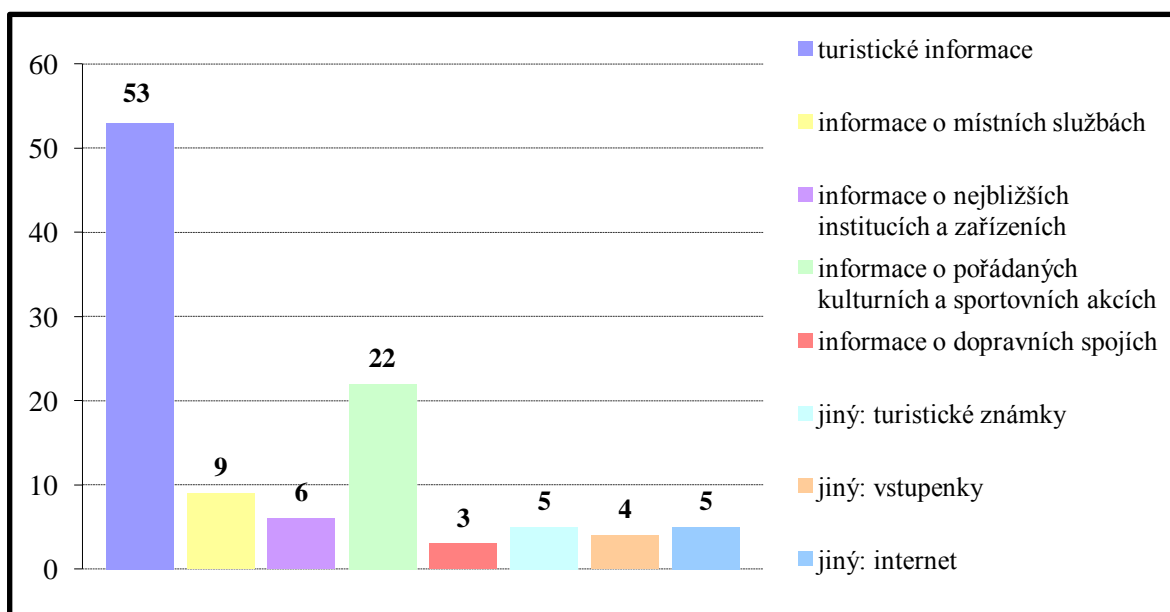
Podle vzdělání byli respondenti rozděleni do pěti skupin: základní, vyučen, střední s maturitou, vyšší odborné a vysokoškolské. Dotazovaní se základním vzděláním nebyli zastoupeni, vyučení 10 % (6 klientů), se středním s maturitou 52 % (31 klientů), s vyšším odborným 7 % (4 klienti) a dotazovaní s vysokoškolským vzděláním 32 % (19 klientů).

Účel návštěvy TIC

V první otázce dotazníkového šetření jsem zjišťovala, jaký je účel návštěvy TIC. Klienti měli možnost zaškrtnout více odpovědí. Nejvíce dotazovaných se zajímalo o turistické informace (53 klientů), 22 klientů požadovalo informace o pořádaných kulturních a

společenských akcích, informace o místních službách 9 klientů, o nejbližších institucích a zařízeních 6 klientů a 3 klienti se přišli informovat na dopravní spoje. U možnosti jiný účel byla zmiňovaná doplňková činnost TIC – zakoupení turistických známek a vizitek, vstupenek na kulturní akce a přístup na internet (viz graf 1).

Graf 1: Účel návštěvy TIC v Břeclavi



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Navigace k TIC

Další otázka se týkala spokojenosti s navigací k TIC. Dotazovaní byli s navigací k TIC nespokojeni, 40 % ohodnotilo známkou 3. Klienti se negativně vyjádřili k počtu a umístění směrovek k TIC. Více respondentů uvedlo připomínku, že směrovka k TIC není součástí městského informačního systému u vlakového nádraží.

Navigaci k TIC hodnotily lépe ženy, jejich průměrná známka byla 1,8; muži ohodnotili navigaci průměrnou známkou 2,4. Dále z hodnocení vyplynulo, že spokojeni jsou klienti ve věku 36 – 45 let a dotazovaní s vyšším odborným vzděláním.

Umístění TIC

Ve třetí otázce hodnotili respondenti spokojenost s umístěním TIC. Z výsledků dotazníkového šetření jsem zjistila, že 43 % je spokojeno, 33 % nespokojeno, 20 % velmi spokojeno a 2 % dotazovaných jsou s umístěním TIC velmi nespokojeni. Nespokojeni jsou návštěvníci TIC se sídlem v budově, která je umístěna v boční ulici mimo centrum a dale-

ko od parkoviště. Další připomínkou bylo, že informační tabule označující TIC není vidět ze všech stran.

Celkově hodnotí respondenti umístění TIC průměrnou známkou 2,1. Nejvíce nespokojeni byli respondenti ve věku 26 – 35 let, kteří hodnotili umístění známkou 2,5.

Provozní doba TIC

S provozní dobou TIC v Břeclavi jsou klienti spokojeni, průměrná známka je 1,8. 53 % klientů bylo s provozní dobou spokojeno, 23 % velmi spokojeno, 17 % nespokojeno a 7 % klientů spokojenost s provozní dobou TIC nedokázalo posoudit.

Čekací doba v TIC

V další otázce respondenti hodnotili spokojenost s čekací dobou v TIC. Z dotazníkového šetření vyplývá, že dotazovaní jsou s čekací dobou celkově velmi spokojeni (52 %), ohodnotili ji průměrnou známkou 1,4.

Znalosti personálu TIC

Se znalostmi personálu jsou dotazovaní spokojeni (43 %). Velmi spokojeni jsou respondenti ve věkové kategorii 18 – 25 let a 56 a více let a dotazovaní se vzděláním vyučen. Respondenti navíc kladně hodnotí přístup personálu, kdy jim byly poskytnuty informace i v polední přestávce.

Spokojenost s poskytnutými informacemi

V otázce 7 byla hodnocena spokojenost s poskytnutými informacemi. S množstvím a kvalitou poskytnutých informací byli klienti velmi spokojeni, celkovou spokojenost však hodnotili známkou 2 (spokojen). Důvodem nižší známky hodnocení celkové spokojenosti může být malé množství poskytnutých informací o místním folklóru, což bylo uvedeno v připomínkách. Celkově jsou s poskytnutými informacemi velmi spokojeni respondenti ve věku 36 – 45 let. Procentuální zastoupení hodnotících známek znázorňuje tabulka 1.

Tabulka 1: Spokojenost klientů TIC v Břeclavi s poskytnutými informacemi

Spokojenost	Nedokážu posoudit	Velmi spokojen	Spokojen	Nespokojen	Velmi nespokojen
Množství	5 %	40 %	37 %	13 %	5 %
Kvalita	7 %	40 %	38 %	10 %	5 %
Celková spokojenost	7 %	37 %	42 %	12 %	3 %

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Spokojenost s propagačními materiály

TIC v Břeclavi má k dispozici propagační materiály mnoha obcí mikroregionu a také materiály vydané DSO LVA. Díky tomu jsou klienti s propagačními materiály poskytnutými TIC celkově velmi spokojeni, průměrná známka je 1,6. Množství propagačních materiálů je hodnoceno průměrnou známkou 1,6 a kvalita 1,4.

Spokojenost s webovými stránkami TIC

Webové stránky hodnotilo z celkového počtu dotazovaných pouze 23 respondentů. Celkově jsou klienti TIC s webovými stránkami spokojeni. Procentuální zastoupení hodnotících známek znázorňuje tabulka 2. V připomínkách se respondenti záporně vyjádřili ke grafickému zpracování a orientaci na webových stránkách.

Tabulka 2: Spokojenost klientů TIC v Břeclavi s webovými stránkami

Spokojenost	Nedokážu posoudit	Velmi spokojen	Spokojen	Nespokojen	Velmi nespokojen
Orientace na www stránkách	4 %	9 %	52 %	22 %	13 %
Množství informací	26 %	26 %	43 %	4 %	0 %
Aktuálnost informací	22 %	13 %	65 %	0 %	0 %
Celková spokojenost	4 %	9 %	57 %	22 %	9 %

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

5.2 Analýza dotazníkového šetření v TIC Lednice

Dotazníkového šetření se v Lednici zúčastnilo 65 respondentů. 54 % byli zastoupení muži (35) a ženy byly zastoupeny 46 % (30).

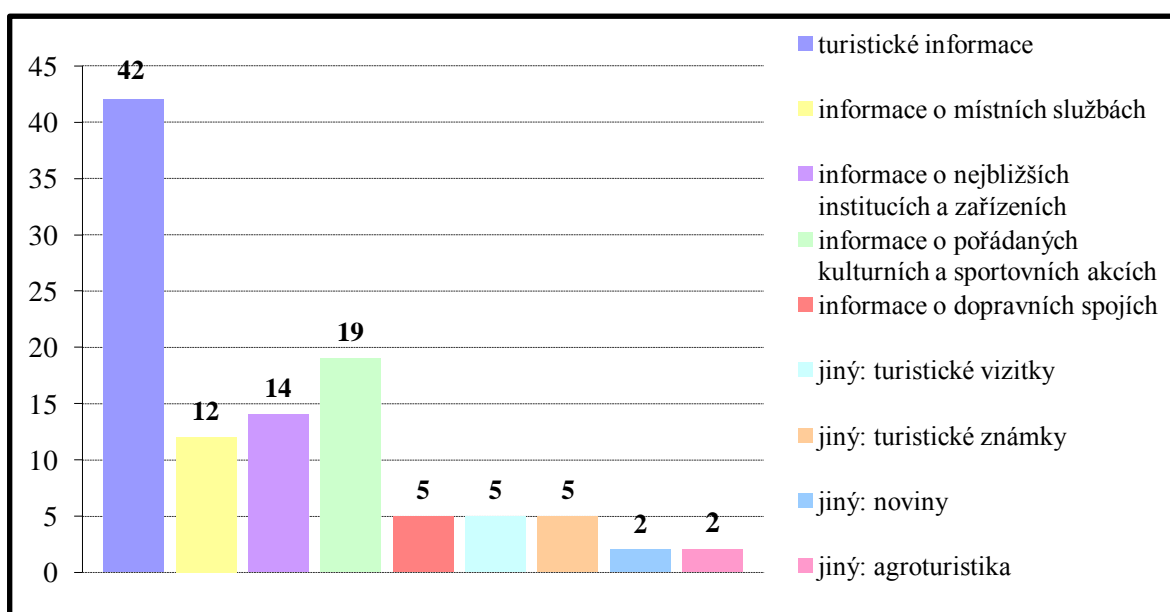
Kategorie respondentů podle věku byla zastoupena 8 % (5) klientů ve věku 18 – 25, 38 % (25) v kategorii 26 – 35 let, 20 % (13) ve věku 36 – 45 let, 23 % (15) 46 – 55 let a 11 % (7) v kategorii 56 a více let.

Vzdělanost respondentů byla zaškrtnuta ve všech kategoriích. Se vzděláním základní se zúčastnily 3 % respondentů (2), vyučen 18 % (12), střední s maturitou bylo zastoupena nejvíce 48 % (31), vyšší odborné 12 % (8) a vysokoškolské 18 % (12).

Účel návštěvy TIC

Získání turistických informací bylo vybráno z nabízených možností 42-krát, 12 dotazovaných se zajímalo o informace o místních službách, 14-krát byla zaškrtnuta možnost získat informace o nejbližších zařízeních a institucích, 19-krát informace o pořádaných kulturních a sportovních akcích a nejméně 5-krát získat informace o dopravních spojkách. V jiném účelu se objevily informace o agroturistice, zakoupení turistických známek a vizek a výletní noviny (viz graf 2).

Graf 2: Účel návštěvy TIC v Lednici



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Spokojenost s navigací k TIC

Návštěvníci TIC jsou s navigací k turistickému informačnímu centru v Lednici spokojeni, 45 % hodnotilo navigaci známkou 2 (spokojen). V připomínkách bylo uvedeno, že TIC nemá samostatnou tabulku v městském informačním systému, „íčko“ je na tabulce centrum.

Spokojenost s umístěním TIC

Průměrná známka spokojenosti s umístěním TIC je 1,6; 46 % respondentů je velmi spokojeno. Výhodou umístění kanceláří TIC je frekventované místo v blízkosti parkoviště, zámku, radnice a restaurací. Díky tomuto umístění nemusí návštěvníci informační centrum zdlouhavě hledat a nemusí využívat městský informační systém, kde je TIC nepřesně označeno. Tato poznámka se vícekrát objevila jako připomínka u otázky týkající se spokojenosti s umístěním TIC.

Spokojenost s provozní dobou TIC

Ve čtvrté otázce dotazovaní hodnotili spokojenost s provozní dobou TIC. S provozní dobou bylo 38 % respondentů spokojeno (2), 22 % nespokojeno (3), 15 % velmi nespokojeno (4), 14 % velmi spokojeno (1) a 11 % nedokázalo provozní dobu posoudit. Klienti ve svých připomínkách zmínili, že otevírací doba by mohla být v soboty, neděle a svátky již od 8.00. Dále uvedli, že by mohla být sjednocena doba polední přestávky, která je nyní jiná v pracovní dny a víkendy. Klientům taktéž nevyhovuje délka provozní doby, kdy TIC zavírá již v 16.00.

Spokojenost s čekací dobou v TIC

Průměrná známka, kterou dotazovaní ohodnotili spokojenost s čekací dobou v TIC, je 1,3. 38 % respondentů je s čekací dobou velmi spokojeno (1), 29 % je spokojeno (2), 22 % nedokázalo posoudit (0) a 11 % je nespokojeno. Vysoké procentuální zastoupení známky 0 (nedokážu posoudit) bylo ovlivněno nevyhovující provozní dobou TIC v Lednici.

Spokojenost se znalostmi personálu TIC

S personálem TIC v Lednici jsou respondenti spokojeni, průměrná známka je 1,4. Muži hodnotí personál TIC horší průměrnou známkou – 1,6 než ženy, které jsou s personálem více spokojeny a hodnotí personál průměrnou známkou 1,1. Ve výsledních se objevila ve větší míře i známka 0 (nedokážu posoudit), kterou zvolilo 20 % dotazovaných.

Dotazovaní hodnotící 0 pravděpodobně navštívili TIC mimo provozní dobu nebo neměli žádné dotazy na personál.

Spokojenost s poskytnutými informacemi v TIC

Množství informací poskytnutých TIC hodnotili dotazovaní kladně, většina respondentů zvolila známku 1 a 2. S kvalitou poskytnutých informací jsou spokojeni, 37 % hodnotilo známkou 2 (spokojen). Celkově byli klienti s poskytnutými informacemi spokojeni. Procentuální znázornění hodnocení spokojenosti s poskytnutými informacemi zobrazuje tabulka 3.

Tabulka 3: Spokojenost klientů TIC v Lednici s poskytnutými informacemi

Spokojenost	Nedokážu posoudit	Velmi spokojen	Spokojen	Nespokojen	Velmi nespokojen
Množství	17 %	34 %	34 %	12 %	3 %
Kvalita	17 %	35 %	37 %	9 %	2 %
Celková spokojenost	17 %	34 %	37 %	11 %	2 %

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Velmi spokojena (1) s poskytnutými informacemi je věková skupina 36 – 45 let a respondenti se vzděláním střední s maturitou. I u otázky č. 7 se objevilo hodnocení 0 (nedokážu posoudit). Hodnocení 0 bylo zastoupeno 17 % a bylo ovlivněno návštěvníky, kteří navštívili TIC mimo provozní dobu, popř. se nedotazovali.

Spokojenost s propagačními materiály poskytnutými TIC

V otázce č. 8 hodnotili respondenti spokojenost s propagačními materiály poskytnutými TIC. Respondenti jsou celkově s propagačními materiály poskytnutými TIC velmi spokojeni, 35 % hodnotí známkou 1. Množství propagačních materiálů bylo hodnoceno více známkou 2 (spokojen). Důvodem mohou být připomínky klientů TIC, kteří negativně hodnotili množství dostupných letáků a to, že TIC nenabízelo propagační letáky k Lázním Lednice. Spokojenost s propagačními materiály lépe hodnotily ženy, průměrná známka byla 1,2; zatímco u mužů byla 1,6.

Horší hodnocení propagačních materiálů bylo i u dvou nejvíce zastoupených věkových kategorií 26 - 35 let a 46 – 55 let viz tabulka 4.

Tabulka 4: Spokojenost klientů TIC v Lednici s poskytnutými propagačními materiály

Celková spokojenost	Nedokážu posoudit	Velmi spokojen	Spokojen	Nespokojen	Velmi nespokojen
Věk					
18 – 25 let	0 %	3 %	3 %	2 %	0 %
26 – 35 let	6 %	9 %	11 %	12 %	0 %
36 – 45 let	6 %	11 %	3 %	0 %	0 %
46 – 55 let	6 %	6 %	8 %	2 %	2 %
56 a více let	2 %	6 %	2 %	2 %	0 %

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Nejméně celkově spokojeni byli dotazovaní v nejpočetnější vzdělanostní kategorii střední s maturitou. 18 % hodnotilo známkou 2 (spokojen), 11 % známkou 3 (nespokojen) a 0 (nemůžu posoudit), 6 % známkou 1 (velmi spokojen) a 2 % známkou 4 (velmi nespokojen).

Známka 0 byla zastoupena 20 %. Dotazovaní, kteří hodnotili 0, navštívili TIC opět mimo provozní dobu, proto nemohli hodnotit nabídku propagačních materiálů, popř. si žádné materiály nevzali.

Spokojenost s webovými stránkami TIC

Hodnocení webových stránek TIC se zúčastnilo 25 respondentů. Respondenti byli s webovými stránkami více nespokojeni, kladně hodnotili pouze orientaci na webových stránkách (viz tabulka 5).

Tabulka 5: Spokojenost klientů TIC v Lednici s webovými stránkami

Spokojenost	Nedokážu posoudit	Velmi spokojen	Spokojen	Nespokojen	Velmi nespokojen
Orientace na www stránkách	0 %	8 %	48 %	44 %	0 %
Množství informací	0 %	12 %	28 %	36 %	24 %
Aktuálnost informací	4 %	4 %	24 %	60 %	8 %
Celková spokojenost	0 %	8 %	36 %	48 %	8 %

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Průměrná známka spokojenosti s webovými stránkami byla 2,6. Více nespokojeni jsou muži, kteří webové stránky hodnotí průměrnou známkou 2,9; ženy zhodnotily webové stránky průměrnou známkou 2,1.

Věková kategorie 26 – 35 let, nejvíce zastoupená, hodnotila všechny kritéria hodnocení webových stránek známkou 3 (nespokojen). Velmi nespokojeni byli také respondenti se vzděláním střední s maturitou, kteří známkou 4 (velmi nespokojen) hodnotili množství informací zveřejněných na webových stránkách.

Respondenti se v připomínkách zmínili o neaktuální provozní době zveřejněné v odkaze TIC a malém množství informací na webových stránkách obce Lednice.

5.3 Analýza dotazníkového šetření v TIC Valtice

Ze sta rozdaných dotazníků bylo ve Valticích odevzdáno nejvíce správně vyplněných dotazníků, a to 70.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 49% (34) mužů a 51 % (36) žen.

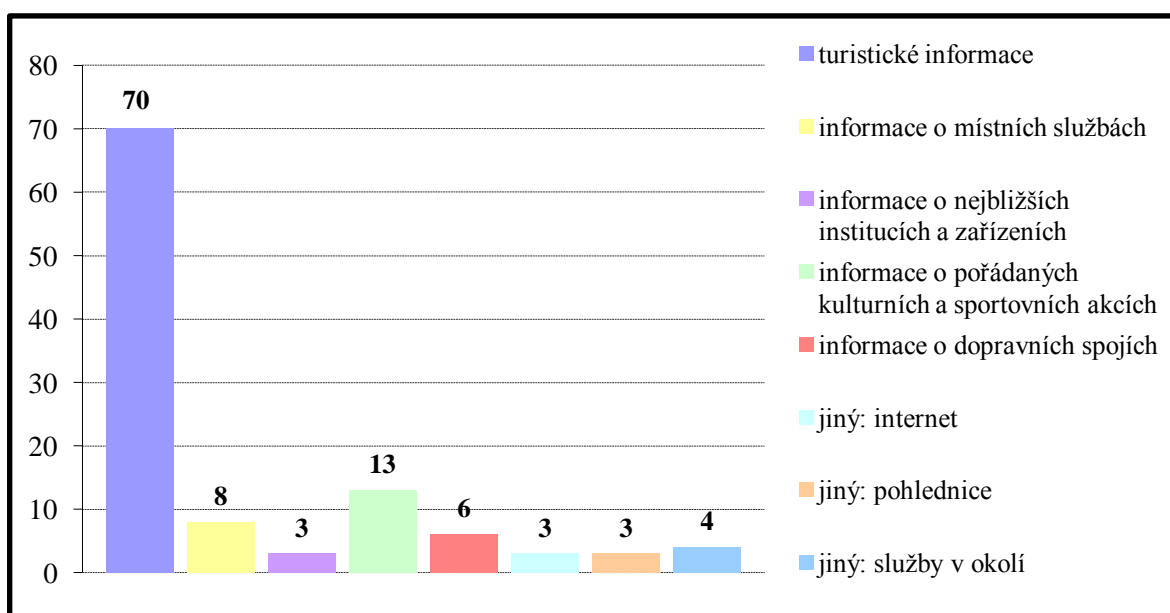
V rozdělení podle věku byla nejvíce zastoupena věková kategorie 26-35 let 27 % (19), následovala kategorie 36 – 45 let 24 % (17), respondenti ve věku 56 a více let 20% (14), 46 – 55 let 16 % (11) a nejméně byla zastoupena kategorie 18 - 25 let 13% (9).

Podle vzdělanosti bylo nejvíce respondentů se vzděláním středním 49 % (34), vysokoškolským vzděláním 30 % (21), vyučen 11 % (8), vyšší odborné 10 % (7). Žádný z respondentů neměl základní vzdělání.

Účel návštěvy TIC

Všichni dotazovaní zaškrtnli v první otázce možnost získání turistických informací (70), 13 dotazovaných zjišťovalo informace o pořádaných kulturních a společenských akcích, 8 respondentů se zajímalo o místní služby, 6 o dopravní spoje a 3 chtěli získat informace o nejbližších institucích a zařízeních. V otevřené otázce jiný účel uvedli dotazovaní internet, nákup pohledů, získání informací o službách v okolí Valtic. Klientům se nelíbil poplatek za přístup k internetu a technické vybavení TIC. Vyhodnocení první otázky viz graf 3.

Graf 3: Účel návštěvy TIC ve Valticích



Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Spokojenost s navigací k TIC

Klienti v dotazníkovém šetření byli velmi spokojeni s navigací k TIC. 47 % ohodnotilo známkou 1; 36 % známkou 2 (spokojen), 13 % známkou 3 (nespokojen) a 1 % dotazovaných je velmi nespokojeno. Celková průměrná známka byla 1,6. S navigací k TIC byla nejvíce nespokojena věková kategorie 18 – 25 let, u které byla výsledná průměrná známka 2,3. U otázky byly uvedeny připomínky týkající se chybějící navigace u vlakového nádraží a při vjezdu do Valtic.

Spokojenost s umístěním TIC

Díky vhodně zvoleným prostorům turistického informačního centra ve Valticích, na náměstí v blízkosti kulturních památek, byli dotazovaní s umístěním TIC velmi spokojeni. 76 % dotazovaných hodnotilo známkou 1. Zřizovateli se podařilo najít ideální sídlo TIC, které vyhovuje všem návštěvníkům.

Spokojenost s provozní dobou TIC

Více jak polovina respondentů (53 %) je s provozní dobou TIC velmi spokojena. Respondenti v připomínkách uváděli nedodržení provozní doby a otevření TIC v dřívější dobu, popř. delší provozní dobu. Tyto připomínky měly negativní dopad na hodnocení, kdy byla provozní doba hodnocena i známkami 3 (7 %) a 4 (4 %). Nejvíce nespokojena byla věková skupina 56 a více let, která hodnotila provozní dobu TIC průměrnou známkou 1,9.

Spokojenost s čekací dobou v TIC

Čekací doba v turistickém informačním centru byla hodnocena kladně, průměrná známka je 1,3. S čekací dobou je velmi spokojeno 53 % dotazovaných.

Spokojenost se znalostmi personálu TIC

Průměrná známka spokojenosti se znalostmi personálu TIC je 1,2. 49 % dotazovaných hodnotilo známkou 1. Méně nespokojeni se znalostmi personálu byli respondenti ve věku 18 – 25 let, u kterých byla průměrná známka 1,9.

Spokojenost s poskytnutými informacemi v TIC

S množstvím poskytnutých informací byli respondenti spokojeni (44 %). Kvalitu poskytnutých informací hodnotili nejvíce známkou 1 (velmi spokojen), a to 41 % klientů. Celkově jsou klienti TIC s poskytnutými informacemi velmi spokojeni (43 %). Drobné rozdíly byly u třídění druhého stupně podle pohlaví, kdy s poskytnutými informacemi jsou více spokojeni muži (viz tabulka 6).

Tabulka 6: Spokojenost klientů TIC ve Valticích s poskytnutými informacemi

Spokojenost	Nedokážu posoudit		Velmi spokojen		Spokojen		Nespokojen		Velmi nespokojen	
	Muž	Žena	Muž	Žena	Muž	Žena	Muž	Žena	Muž	Žena
Množství	9 %	4%	20 %	17 %	19 %	26 %	1 %	4 %	0 %	0 %
Kvalita	9 %	4 %	23 %	19 %	16 %	23 %	1 %	6 %	0 %	0 %
Celková spokojenost	9 %	4 %	21 %	21 %	19 %	21 %	0 %	4 %	0 %	0 %

Zdroj: vlastní dotazníkové šetření

Spokojenost s propagačními materiály poskytnutými TIC

Propagační materiály, které poskytuje TIC, jsou podle klientů na velmi dobré úrovni. Polovina dotazovaných hodnotí množství a kvalitu poskytnutých propagačních materiálů známkou 1 (velmi spokojen). Celková spokojenost s poskytnutými propagačními materiály je hodnocena průměrnou známkou 1,3. Klientům TIC chyběl propagační materiál (Turistické zajímavosti Jihomoravského kraje s mapou) v českém jazyce, který byl k dispozici jenom v ruštině, a cyklomapa Lichtenštejnských stezek zdarma.

Spokojenost s webovými stránkami TIC

Webové stránky města Valtice, na kterých jsou zveřejněny informace turistického informačního centra, navštívilo 20 respondentů (29 %). Webové stránky jsou kvalitně zpracovány, je zde dostatečné množství aktuálních informací, a proto jsou respondenti s webovými stránkami velmi spokojeni.

6 SWOT ANALÝZA

SWOT analýza TIC Břeclav

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> • sídlo v budově bývalého muzea • blízkost kulturních památek • bezbariérový přístup (zvonek pro přivolání personálu) • otevírací doba • minimální čekací doba • vyškolený personál • informační kiosek • informační letáky celého mikroregionu • spolupráce s podnikateli na tvorbě společenských akcí pro turisty • vlastní informační materiály pro turisty • certifikace A.T.IC., OTIC 	<ul style="list-style-type: none"> • označení budovy TIC • informace o provozní době jen v češtině • změna webových stránek
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> • pověřená obec s rozšířenou působností pro správní obvod Břeclavsko • zapojení všech zainteresovaných subjektů CR v mikroregionu • Břeclav - vstupní brána do LVA • golfový resort • tvorba společných akcí TIC • propagace na sociálních sítích a veletrzích • komunikace prostřednictvím sociální sítě • získání finančních prostředků z krajského rozpočtu • získání finančních prostředků z fondů EU 	<ul style="list-style-type: none"> • malá spolupráce s ostatními obcemi na propagaci DSO • nekvalitně poskytnuté informace mají za následek odliv turistů • malá šířka poskytnutých informací

SWOT analýza TIC Lednice

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> • propagace památek UNESCO • sídlo v centru obce • minimální čekací doba • vyškolený pracovník • jazyková vybavenost pracovníka • certifikace OTIC 	<ul style="list-style-type: none"> • navigační systém • vstup do budovy • neexistence bezbariérového přístupu • otevírací doba • neaktuální webové stránky • chybějící propagační materiály turistických cílů • nezprostředkovává průvodcovské služby • Lednické výletní noviny • chybějící zastupitelnost personálu mimo sezónu
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> • sídlo DSO LVA • zapojení všech zainteresovaných subjektů CR v mikroregionu • tvorba společných akcí TIC • propagace na sociálních sítích a veletrzích • komunikace prostřednictvím sociální sítě • získání finančních prostředků z krajského rozpočtu • získání finančních prostředků z EU 	<ul style="list-style-type: none"> • malá spolupráce s ostatními obcemi na propagaci DSO • nekvalitně poskytnuté informace mají za následek odliv turistů • malá šířka poskytnutých informací

SWOT analýza TIC Valtice

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> • propagace památek UNESCO • propagace Národního vinařského centra - Salón vín • sídlo v centru města • vyškolený personál • znalosti personálu • jazyková vybavenost personálu • otevírací doba • minimální čekací doba • maximum informací zveřejněných na webových stránkách města • informační panely na náměstí • vlastní informační materiály pro turisty • certifikace OTIC 	<ul style="list-style-type: none"> • vstup do budovy • chybějící bezbariérový přístup • webové stránky jen v češtině • nedostatek propagačních materiálů v češtině • nezprostředkovává průvodcovské služby • Valtické výletní noviny • nezastupitelnost personálu mimo sezónu
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> • zapojení všech zainteresovaných subjektů CR v mikroregionu • partnerství s rakouskými obcemi Poysdorf a Laa a/Thaya • tvorba společných akcí TIC mikroregionu • komunikace prostřednictvím sociální sítě • propagace TIC na sociálních sítích a veletrzích • získání finančních prostředků z krajského rozpočtu • získání finančních prostředků z EU 	<ul style="list-style-type: none"> • malá spolupráce s ostatními obcemi na propagaci DSO • nekvalitně poskytnuté informace mají za následek odliv turistů • malý rozsah poskytnutých informací

7 NÁVRHY OPATŘENÍ PRO TIC NA PODPORU ROZVOJE CESTOVNÍHO RUCHU V MIKROREGIONU LVA

Rozvoj cestovního ruchu je úzce spjatý s dobrou informovaností turistů o destinaci. Lednice a Valtice mají oproti ostatním obcím v mikroregionu velkou výhodu, historické a kulturní památky zapsané na seznamu UNESCO. Památky zapsané na seznamu UNESCO jsou obecně i velkým lákadlem pro zahraniční turisty. To je jeden z důvodů, proč Lednice a Valtice nemusí na svou propagaci vynakládat tolik úsilí jako ostatní obce mikroregionu. Břeclav, Velké Bílovice, Podivín, Rakvice, Ladná a Přítluky jsou závislé na dobré propagaci a tu by jim měla zajistit všechna TIC v mikroregionu.

Poskytování kvalitních informací v co největším rozsahu, je hlavním úkolem TIC. K tomu, aby rozsah poskytovaných informací byl co nejširší, je nutná spolupráce všech zainteresovaných subjektů – samospráva, podnikatelé, občanská sdružení, spolky a obyvatelstvo.

Prvním doporučením je vzájemná komunikace všech zainteresovaných subjektů a společná dohoda na propagaci DSO LVA. Propagace může být prostřednictvím propagačních materiálů turistických cílů v mikroregionu, přehledů o kulturních a společenských akcích pořádaných v mikroregionu, přehledů služeb poskytovaných v mikroregionu (ubytování, stravování, půjčovna kol, opravy kol, autoservisy, aj.), map mikroregionu s vyznačenými turistickými trasami, apod. Propagační materiál zpracovat a následně vydat v turistickém průvodci, kde by turisté našli veškeré informace o DSO LVA.

Druhý návrh je vytvořit kvalitní webové stránky mikroregionu, popř. zaktualizovat a přetvořit stávající webové stránky, www.lva.cz. Měl by být určen správce těchto webových stránek, který by ručil za správnost a aktuálnost zveřejněných informací. V rámci úpravy nebo vytvoření nových webových stránek umožnit návštěvníkům registraci k zasílání noviněk o pořádaných akcích v mikroregionu. Využít pro propagaci sociální sítě, facebook, twitter, google +....., které patří v dnešní době k významným komunikačním prostředkům.

Další možná opatření, která by vedla k rozvoji cestovního ruchu v mikroregionu LVA a vyplynula z mého hodnocení TIC a dotazníkového šetření, jsou navržena pro jednotlivé TIC v podkapitolách.

7.1 TIC Břeclav

Na základě provedené analýzy jsem zjistila, že TIC v Břeclavi ke splnění podmínek pro kategorii B stanovených A.T.I.C. ČR chybí dva požadavky. Prvním je otevírací doba u vchodu do informačního centra v cizích jazycích. Myslím si, že pro zahraniční turisty, kteří neznají alespoň základy českého jazyka, je to velký nedostatek. Dle podmínek kategorizace by měla být minimálně v jednom světovém jazyce. Druhou podmínkou, která není splněna, je vzdělávání prostřednictvím A.T.I.C. ČR. Pracovnice jsou průběžně proškoleny Krajským úřadem Jihomoravského kraje a Českou centrálou turistického ruchu – Czech-Tourism.

Z dotazníkového šetření vyplynuly nedostatky v navigaci k TIC a označení budovy. Klienti se vyjadřovali i k webovým stránkám, kde nebyli spokojeni s orientací. Zjistila jsem, že webové stránky byly 3. 5. 2012 převedeny do nové grafické úpravy. Nová grafická úprava se špatně zobrazuje v různých internetových prohlížečích, a proto odkazy nejsou čitelné. Závada na webových stránkách nebyla ani po týdnu odstraněna.

TIC v Břeclavi na základě hodnocení a dotazníkového šetření doporučuji:

- doplnit městský informační systém v celé Břeclavi o směrovky navigující k TIC, převážně v místech prvního kontaktu turistů s městem – vlakové a autobusové nádraží, příjezdové cesty do města,
- Lichtenštejnský dům, sídlo TIC, označit logem informačních center i z levé strany, popř. stávající označení budovy umístit tak, aby bylo viditelné ze všech přístupových cest,
- provozní dobu TIC zveřejnit nejméně v jednom světovém jazyce, aby byla zajištěna informovanost i pro zahraniční turisty,
- úpravu webových stránek provádět ve zkušební verzi, nový design webových stránek zveřejnit teprve po odzkoušení
- pro komunikaci a prezentaci využít sociální sítě, které jsou v dnešní době trendem při komunikaci se zákazníky
- spolupracovat na vytvoření nového turistického průvodce DSO LVA

7.2 TIC Lednice

TIC v Lednici kategorizaci agentury A.T.I.C ČR na základě provedeného hodnocení neplní v šesti bodech. Podle A.T.I.C ČR by do turistického informačního centra měl být zabezpečen bezbariérový přístup, popř. alespoň zvonek pro přivolání obsluhy. TIC v Lednici nemá tento standard splněn ani jednou možností. Druhý standard, který v Lednici není splněn, je provozní doba TIC. TIC nemá v sezoně otevřeno minimálně 45 hodin za týden. Dalším minimálním standardem, který by mělo každé TIC plnit, jsou navigační směrovky k informačnímu centru na hlavních příjezdových cestách. V Lednici je pro navigaci využíván městský informační systém, který je umístěn na panelech kolem centra obce. Směrové tabulky při vjezdu do obce však chybí. TIC v Lednici neumí svým klientům zprostředkovat průvodcovské služby. Průvodcovské služby by však TIC dle standardu B mělo zprostředkovávat. Pátým bodem, který je uveden ve standardech kategorizace, je pravidelné školení pracovníků agenturou A.T.I.C. ČR. TIC v Lednici je certifikováno Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism, a proto se pracovníci TIC účastní jejich vzdělávacích programů. Šestý nedostatek, podle mého názoru nejzávažnější, je neaktuálnost zveřejněných informací na webových stránkách. Na webových stránkách obce, v odkaze TIC najdou návštěvníci provozní dobu TIC z roku 2011 a kulturní přehled na rok 2012 byl zveřejněn na stránkách teprve koncem dubna.

Klienti TIC v Lednici svou nespokojenost nejvíce vyjadřovali u otázek zaměřených na navigaci k informačnímu centru. V připomínkách zmiňovali, že informační centrum našli díky tomu, že je na frekventovaném místě, protože směrovky neexistují. Dále byly uvedeny připomínky ke krátké provozní době TIC, ráno otevírají pozdě a odpoledne zavírají moc brzy. Návštěvníkům se také nelíbilo množství propagačních materiálů, které k některým zajímavostem v TIC úplně chybí. Největší nespokojenost se projevila u webových stránek, kdy kritizovali malé množství zveřejněných informací a neaktuální provozní dobu zveřejněnou na webových stránkách.

Na základě vyhodnocení analýzy současného stavu TIC a dotazníkového šetření by se TIC v Lednici mělo zaměřit na následující návrhy, které by vedly ke větší spokojenosti klientů s činností TIC a tím i k podpoře cestovního ruchu. Doporučuji:

- umístit navigační směrovky k TIC u všech hlavních příjezdových komunikací do obce, tzn. od Podivína, Valtic, Břeclavi a Mikulova. Pro TIC využít

vlastní tabulku s nápisem, např. Turistické informační centrum nebo Informace v obvyklém bílo-zeleném provedení.

- u vstupu do TIC zřídit bezbariérový přístup nebo alespoň zvonek pro přivolání obsluhy
- prodloužit provozní dobu v sezoně, tzn. od května do října, hlavně ve svátky, soboty a neděle. Provozní doba od 10.00 do 16.00 s půlhodinovou polední přestávkou, je pro návštěvníky nedostačující
- zajistit kontrolu správnosti zveřejňovaných informací na webových stránkách, jejich aktuálnost, a rozšířit množství informací. Lednice je sídlo DSO LVA, proto si myslím, že by správce webových stránek obce měl spravovat i webové stránky dobrovolného svazku obcí LVA, které jsou nyní bez aktuálních informací a DSO LVA nepropagují.
- pro komunikaci a prezentaci využít sociální sítě, které jsou v dnešní době trendem při komunikaci se zákazníky
- prověřit možnost poskytování průvodcovské služby cestovními agenturami, cestovními kanceláři, popř. místními obyvateli na území mikroregionu
- zajistit dostatečné množství propagačních materiálů v celé oblasti své působnosti
- podílet se na tvorbě nových propagačních materiálů DSO LVA

7.3 TIC Valtice

Stejně jako TIC v Břeclavi i TIC ve Valticích dopadlo v hodnocení velmi dobře. Podle hodnotícího formuláře, kde byly otázky sestaveny podle minimálních standardů kategorizace A.T.I.C. ČR, neplní TIC ve Valticích čtyři kritéria.

TIC ve Valticích nemá bezbariérový přístup, zvonek pro přivolání obsluhy u vchodu není taky nainstalován. V rámci městského informačního systému, chybí směrovky s navigací k TIC u hlavních příjezdových komunikací do města. Jak už bylo zmíněno v analýze současného stavu, dobrá orientace turistů ve městě je zabezpečena informačním panelem u hlavní křižovatky, která je v centru města a ti, co přijíždí po silnici, ji nemohou minout. Třetí kritérium, které informační centrum ve Valticích neplní a podle kategorie B by mělo službu zprostředkovávat, jsou průvodcovské služby ve městě a okolí. Při analýze

pracovníků bylo zjištěno, že TIC ve Valticích je certifikováno jako OTIC ČR, tzn., že plní standardy agentury CzechTourism, a proto se pracovnice neúčastní vzdělávacího programu agentury A.T.I.C. Posledním bodem mého zhodnocení byly webové stránky TIC. Turisté na stránkách najdou velký rozsah informací o všech turistických cílech a pořádaných akcích ve městě i blízkém okolí, které jsou pravidelně aktualizovány. Webové stránky však nemají možnost přepnutí do jiného jazyka, mají pouze českou verzi.

Respondenti dotazníkového šetření byli s TIC ve Valticích převážně velmi spokojeni. Menší nespokojenost se objevila při hodnocení navigace k informačnímu centru, kdy dotazovaní uváděli chybějící směrovky u vlakového nádraží a malou informovanost o poskytovaných místních službách a v okolí Valtic. Klientům se také nelíbila provozní doba, podle některých respondentů by mělo TIC otevírat dříve jak v 9.00. V připomínkách dotazníkového šetření byl dále zmiňován nedostatek českých propagačních materiálů a bezplatně poskytovaných turistických map.

Z výsledků dotazníkového šetření a analýzy současného stavu TIC ve Valticích doporučuji odstranit výše uvedené nedostatky na základě těchto návrhů:

- u vchodu do budovy nainstalovat zvonek pro přivolání personálu, pokud TIC navštíví handicapovaná osoba. Vybudování bezbariérového přístupu není v historické budově podle mého názoru možné.
- městský informační systém umístit i na autobusové a vlakové nádraží tak, aby byla zajištěna dobrá orientace návštěvníků ve městě
- zajistit úpravu webových stránek, aby byla možnost získat informace i ve světových jazycích
- pro komunikaci a prezentaci využít sociální sítě, které jsou v dnešní době trendem při komunikaci se zákazníky
- prověřit možnost poskytování průvodcovské služby cestovními agenturami, cestovními kanceláři, popř. místními obyvateli na území mikroregionu
- zajistit dostatečné množství propagačních materiálů v celé oblasti své působnosti, které by měly být k dispozici klientům v češtině, angličtině, němčině, ruštině a polštině.
- podílet se na tvorbě nových propagačních materiálů DSO LVA

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo provést analýzu turistických informačních center v Břeclavě, Lednici a Valticích a navrhnout pro TIC možná opatření vedoucí k rozvoji cestovního ruchu v mikroregionu LVA.

V teoretické části jsem popsala cíle bakalářské práce a metody práce, definovala cestovní ruch, popsala druhy a formy cestovního ruchu a také poskytované služby v oblasti cestovního ruchu. Zaměřila jsem se především na informační služby a problematiku TIC. Dále jsem se věnovala kategorizaci TIC v ČR, kterou jsem použila pro hodnocení TIC v mikroregionu. V poslední kapitole jsem charakterizovala turistické cíle mikroregionu LVA. V praktické části jsem analyzovala současnou situaci v TIC, provedla dotazníkové šetření, kde respondenti vyjadřovali svou spokojenost s jednotlivým TIC a na základě zjištěných informací jsem navrhla TIC v Břeclavi, Lednici a Valticích možná opatření, která by směřovala k rozvoji cestovního ruchu.

Rozvoj cestovního ruchu je dán dobrou informovaností turistů o cílové destinaci. Poskytnout kvalitních informací o destinaci je jedním z hlavních úkolů TIC. Pro záruku kvality poskytovaných služeb v cestovním ruchu, byla v ČR agenturou A.T.I.C. ČR v roce 1995 zavedena certifikace TIC. Na základě certifikace jsou TIC rozdělena do tří kategorií, A, B a C. Certifikát kvality získají TIC po splnění minimálních standardů a standardů pro danou kategorii. Podle A.T.I.C. ČR turistická informační centra zařazené do kategorie A a B jsou zárukou kvality poskytovaných služeb. Kategorizace byla využita i pro zpracování praktické části této bakalářské práce, kdy jsem vycházela z myšlenky, že pokud TIC v mikroregionu splní podmínky pro kategorii B, poskytují kvalitní služby a tím napomáhají rozvoji cestovního ruchu v mikroregionu.

Analýzou současného stavu TIC bylo zjištěno, že žádné z TIC v mikroregionu neplní podmínky pro zařazení do kategorie B. TIC v Břeclavi chybí dvě podmínky, v Lednici je to šest a TIC ve Valticích neplní čtyři standardy. Klienti byli s TIC většinou spokojeni, jejich nespokojenost s jednotlivými TIC byla dána neplněním standardů kategorizace. Jednalo se o navigaci, provozní dobu, množství a nabídku propagačních materiálů, neaktuální informace na webových stránkách. První a druhá kapitola praktické části dále naznačila, že není zajištěna propagace všech obcí a měst v mikroregionu. Jednotlivá TIC se především zaměřují na město nebo obec, ve kterém sídlí, a k nim poskytují maximální množství informací. Na základě všech poznatků jsem v poslední části navrhla možná opatření

pro TIC, která by vedla k větší propagaci mikroregionu prostřednictvím webových stránek, profilů na sociálních sítích, vytvoření nového turistického průvodce propagujícího celý DSO LVA, společně pořádaných kulturních a společenských akcích a využití potenciálu celého území nabízejícího všechny formy cestovního ruchu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] Biosférická rezervace Dolní Morava [online]. Změněno: 2009 [cit. 2012-04-26]. Dostupné z: <http://www.dolnimorava.org/>
- [2] FORETOVÁ, V., FORET, M. Jak rozvíjet místní cestovní ruch. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. 178 s. ISBN 802470207X
- [3] GROMBÍŘ, J. a GROMBÍŘ J. Průvodce sklepními uličkami Jižní Moravy. 1. vyd. Zádveřice: Reprint, 2007. 252 s. ISBN 978-80-239-9422-3
- [4] KIRÁLOVÁ, A. Marketing: destinace cestovního ruchu. 1. vyd. Praha: Ekopress, 2003. 173 s. ISBN 80-86119-56-4.
- [5] KOZEL, R., MYNÁŘOVÁ, L., SVOBODOVÁ, H. Moderní metody a techniky marketingového výzkumu. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
- [6] Lednicko-valtický areál [online]. Změněno: 2005 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.lva.cz/>
- [7] Lichtenštejnské stezky [online]. Změněno: 2012 [cit. 2012-04-26]. Dostupné z: <http://www.lichtenstejnske-stezky.cz/>
- [8] Město Břeclav [online]. [cit. 2012-04-29]. Dostupné z: <http://breclav.org>
- [9] Město Podivín [online]. Změněno: 2012 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.podivin.cz>
- [10] Město Valtice [online]. Změněno: 2011 [cit. 2012-04-29]. Dostupné z: <http://www.valtice.eu/>
- [11] Město Velké Bílovice [online]. Změněno: 2009 [cit. 2012-04-01]. Dostupné z: <http://www.velkebilovice.cz/>
- [12] Moravské vinařské stezky [online]. Změněno: 2012 [cit. 2012-04-26]. Dostupné z: http://vinarske.stezky.cz/cze/trasy/vinarske_stezky/
- [13] Národní zemědělské muzeum [online]. Změněno: 2010 [cit. 2012-04-29]. Dostupné z: <http://www.nzm.cz/valtice/>
- [14] Obec Bulhary [online]. Změněno: 2011 [cit. 2012-04-29]. Dostupné z: <http://www.bulhary.cz/>

- [15] Obec Ladná [online]. Změněno: 2012 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.obecladna.cz>
- [16] Obec Lednice [online]. Změněno: 2007 [cit. 2012-04-29]. Dostupné z: <http://www.lednice.cz/cs/>
- [17] Obec Rakvice [online]. Změněno: 2012 [cit. 2012-04-29]. Dostupné z: <http://www.rakvice.cz/>
- [18] ORIEŠKA, J. Služby v cestovním ruchu. 1. vyd. Praha: IDEA SERVIS, 2010. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5
- [19] RYGLOVÁ, K. Cestovní ruch – soubor studijních materiálů. 1. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009. 187 s. ISBN 978-80-7418-028-6
- [20] RYGLOVÁ, K., BURIAN, M., VAJČNEROVÁ, I. Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 216 s. ISBN 978-80-247-4039-3
- [21] Turistická oblast Pálava a Lednicko-valtický areál [online]. Změněno: 2011 [cit. 2012-04-01]. Dostupné z: <http://www.palava-lva.cz/>
- [22] Velkobílovičtí vinaři [online]. Změněno: 2012 [cit. 2012-04-30]. Dostupné z: <http://www.velkebilovice.com/>
- [23] VYSTOUPIL J., ŠAUER, M. et al. Geografie cestovního ruchu České republiky. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk, 2011. 315 s. ISBN 978-80-7380-340-7

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

%	procento
aj.	a jiný
apod.	a podobně
A.T.I.C. ČR	Asociace turistických informačních center
CR	Cestovní ruch
č.	číslo
DSO	Dobrovolný svazek obcí
ha	hektar
CHKO	Chráněná krajinná oblast
km	kilometr
km ²	kilometr čtvereční
LVA	Lednicko-valtický areál
m	metr
např.	na příklad
OTIC	Oficiální turistické informační centrum
popř.	po případě
Sb.	sbírky
sv.	svatý, svatá
TIC	Turistické informační centrum
tzn.	to znamená
UNESCO	Organizace OSN pro výchovu, vědu a kulturu (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization)
UNWTO	Světová organizace cestovního ruchu (World Tourism Organization)
WTO	Světová obchodní organizace (World Trade Organization)

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Logo TIC	22
Obrázek 2: Mapa - vymezení DSO LVA	69
Obrázek 3: Mapa DSO LVA	69
Obrázek 4: Budova TIC v Břeclavi.....	70
Obrázek 5: Směrovky k TIC v Břeclavě	70
Obrázek 6: Budova TIC v Lednici	71
Obrázek 7: Městský informační systém v Lednici.....	71
Obrázek 8: Budova TIC ve Valticích	72
Obrázek 9: Městský informační systém ve Valticích.....	72

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Spokojenost klientů TIC v Břeclavi s poskytnutými informacemi	43
Tabulka 2: Spokojenost klientů TIC v Břeclavi s webovými stránkami.....	43
Tabulka 3: Spokojenost klientů TIC v Lednici s poskytnutými informacemi.....	46
Tabulka 4: Spokojenost klientů TIC v Lednici s poskytnutými propagačními materiály	47
Tabulka 5: Spokojenost klientů TIC v Lednici s webovými stránkami	48
Tabulka 6: Spokojenost klientů TIC ve Valticích s poskytnutými informacemi.....	51

SEZNAM GRAFŮ

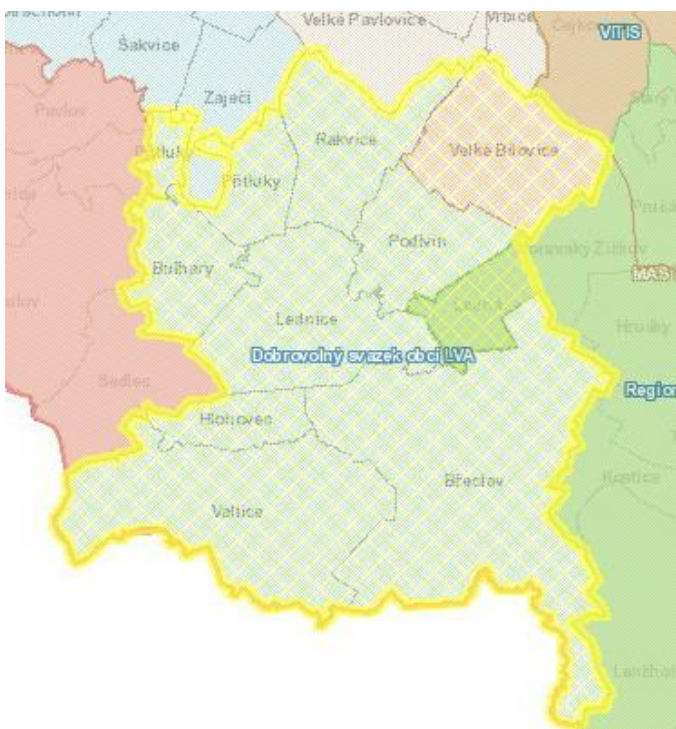
Graf 1: Účel návštěvy TIC v Břeclavi.....	41
Graf 2: Účel návštěvy TIC v Lednici	44
Graf 3: Účel návštěvy TIC ve Valticích	49

SEZNAM PŘÍLOH

- | | |
|-------|---|
| P I | Mapy DSO LVA |
| P II | Fotodokumentace TIC |
| P III | Formulář pro hodnocení současného stavu TIC |
| P IV | Dotazník |

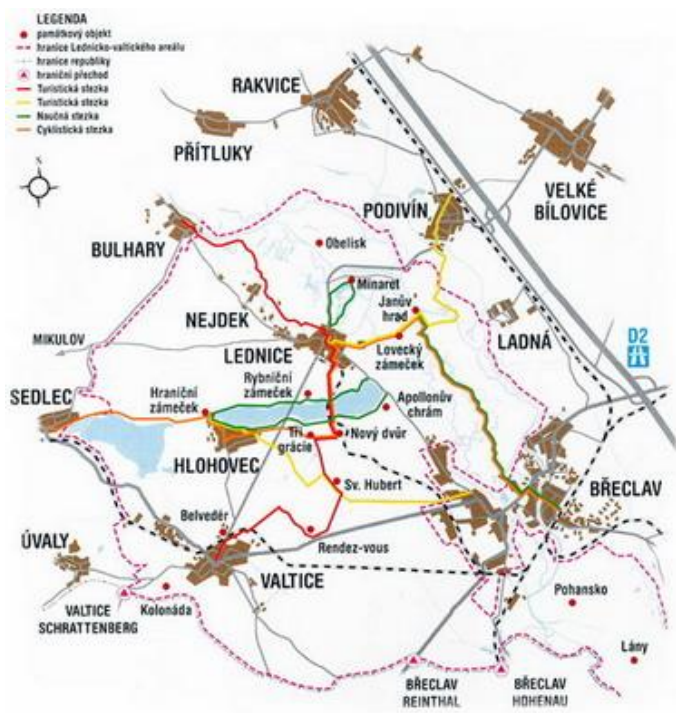
PŘÍLOHA P I: MAPY DSO LVA

Obrázek 2: Mapa - vymezení DSO LVA



Zdroj: www.mapy.crr.cz

Obrázek 3: Mapa DSO LVA



Zdroj: <http://www.ubytovanivesklipku.cz>

PŘÍLOHA P II: FOTODOKUMENTACE TIC

Obrázek 4: Budova TIC v Břeclavi



Zdroj: vlastní

Obrázek 5: Směrovky k TIC v Břeclavě



Zdroj: vlastní

Obrázek 6: Budova TIC v Lednici



Zdroj: vlastní

Obrázek 7: Městský informační systém v Lednici



Zdroj: vlastní

Obrázek 8: Budova TIC ve Valticích



Zdroj: vlastní

Obrázek 9: Městský informační systém ve Valticích



Zdroj: vlastní

PŘÍLOHA P III: FORMULÁŘ HODNOCENÍ SOUČASNÉHO STAVU TIC

Formulář pro zhodnocení současného stavu TIC v Lednicko-valtickém areálu

1. UMÍSTĚNÍ TIC

1.1. Frekventované místo	ANO	NE
1.2. Přízemí budovy	ANO	NE
1.3. Bezbariérový přístup	ANO	NE
1.4. Označení standardizovaným logem	ANO	NE

2. OTEVÍRACÍ DOBA

2.1. U vchodu do TIC	ANO	NE
2.2. V cizím jazyce	ANO	NE
2.3. Celoroční	ANO	NE
2.4. 6 dní v týdnu v sezoně	ANO	NE
2.5. 45 hodin v týdnu v sezoně	ANO	NE

3. NAVIGACE

3.1. Směrovky při vjezdu do města	ANO	NE
3.2. Směrovky městského informačního systému	ANO	NE

4. WEBOVÉ STRÁNKY

4.1. Vlastní doména	ANO	NE	
4.2. pokud ne, je v rámci města?	ANO	NE	
4.3. Je možnost přepnout stránky do cizího jazyka?	ANO	NE	
4.4. V jakém cizím jazyce jsou informace poskytovány?	ANJ	NJ	JINÝ
4.5. Jsou na stránkách aktuální informace?	ANO	NE	

Strukturované otázky rozhovoru s vedoucím TIC

5. INFORMACE A SLUŽBY POSKYTOVANÉ TIC

- | | | |
|---|-----|----|
| 5.1. Poskytujete turistické informace? | ANO | NE |
| 5.2. Jsou informace dostupné i v papírové formě? | ANO | NE |
| 5.3. Poskytujete informace o místních službách? | ANO | NE |
| 5.4. Jsou informace dostupné i v papírové formě? | ANO | NE |
| 5.5. Poskytujete informace o nejbližších institucích a zařízeních? | ANO | NE |
| 5.6. Jsou informace dostupné i v papírové formě? | ANO | NE |
| 5.7. Poskytujete informace o kulturních a sportovních akcích v místě? | ANO | NE |
| 5.8. Jsou informace dostupné i v papírové formě? | ANO | NE |
| 5.9. Poskytujete informace o dopravních spojkách? | ANO | NE |
| 5.10. Zprostředkováváte původcovské služby? | ANO | NE |

6. INTERNET

- | | | |
|--|------------------|----|
| 6.1. Umožňuje Vaše TIC přístup veřejnosti na internet? | | |
| ANO, bez poplatku | ANO, s poplatkem | NE |

7. PROPAGAČNÍ MATERIÁLY

Jaké propagační materiály poskytujete klientům v TIC?

- | | | |
|--|-----|----|
| 7.1. Obce | ANO | NE |
| 7.2. Regionu | ANO | NE |
| 7.3. Propagační materiály v cizím jazyce | ANO | NE |
| 7.4. Mapa ČR | ANO | NE |
| 7.5. Mapa regionu | ANO | NE |

8. VYBAVENOST TIC

Jaké technické vybavení máte ve Vašem TIC?

- | | | | |
|-----------------------------------|---------|---------|------------|
| 8.1. PC s internetovým připojením | ANO | NE | |
| počet: | | | |
| 8.2. telefon | ANO | NE | |
| 8.3. fax | ANO | NE | |
| 8.4. jiné: | kopírka | scanner | fotoaparát |

9. PRACOVNÍCI

- 9.1. Kolik pracovníků je zaměstnáno v TIC?
- 9.2. Mají pracovníci alespoň středoškolské vzdělání? ANO NE
- 9.3. Jaké cizí jazyky ovládají pracovníci aktivně?
NJ ANJ RJ jiný:
- 9.4. Jaké cizí jazyky ovládají pracovníci pasivně?
NJ ANJ RJ jiný:
- 9.5. Účastní se pracovníci pravidelného školení u A.T.I.C. ČR? ANO NE

10. STATISTIKA

- 10.1. Evidence návštěvnosti ANO NE
- 10.2. Forma evidence písemná elektronická

PŘÍLOHA P IV: DOTAZNÍK

Spokojenost klientů s poskytovanými službami turistických informačních center v mikroregionu Lednicko-valtický areál

Dobrý den, návštěvníci turistického informačního centra,

jmenuji se Pavlína Holešinská a jsem studentka 3. ročníku Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Pro svou bakalářskou práci jsem si vybrala téma týkající se činnosti turistických informačních center v Lednicko-valtickém areálu, a proto bych Vás ráda požádala o vyplnění následujícího dotazníku, který je zaměřen na spokojenost klientů TIC s poskytovanými službami.

Dotazník je anonymní, bude sloužit jen pro účely bakalářské práce a je určen pouze pro návštěvníky TIC starší 18 let.

Postup při vyplňování: Vámi zvolenou odpověď označte kroužkem kolem čísla před odpovědí. Zakroužkujte *jednu odpověď*, pokud v závorce není uvedeno jinak. U otázek, kde je uvedena číselná škála týkající spokojenosti, zakroužkujte *vždy jedno číslo*, které vyjadřuje míru Vaší spokojenosti (viz tabulka). Pod každou z těchto otázek můžete vyjádřit případné připomínky.

	0	1	2	3	4
Spokojenost	nedokážu posoudit	velmi spokojen	spokojen	nespokojen	velmi nespokojen

Zkratka „TIC“ – turistické informační centrum

1. Jaký je účel Vaší návštěvy TIC? (Zde můžete zaškrtnout více odpovědí)

- 1.1. získat turistické informace (památky, sportovní a rekreační areály, turistické trasy, cyklotrasy, ubytování, možnost stravování, apod.)
- 1.2. získat informace o místních službách (obchody, směnárny, taxislužba, čistírna, prádelna, apod.)
- 1.3. získat informace o nejbližších institucích a zařízeních (lékaři, lékárny, nemocnice, policie, školy, úřady, knihovny, muzea, galerie, apod.)
- 1.4. získat informace o pořádaných kulturních a sportovních akcích
- 1.5. získat informace o dopravních spojkách
- 1.6. jiný (uved'te jaký):

2. Jak jste spokojeni s navigací k TIC?	0	1	2	3	4
<i>Připomínky:</i>					
3. Jak jste spokojeni s umístěním TIC?	0	1	2	3	4
<i>Připomínky:</i>					
4. Jak jste spokojeni s provozní dobou TIC?	0	1	2	3	4
<i>Připomínky:</i>					
5. Jak jste spokojeni s čekací dobou v TIC?	0	1	2	3	4
<i>Připomínky:</i>					
6. Jak jste spokojeni se znalostmi personálu TIC?	0	1	2	3	4
<i>Připomínky:</i>					
7. Jak jste spokojeni s informacemi poskytnutými personálem TIC?					
7.1. množství	0	1	2	3	4
7.2. kvalita	0	1	2	3	4
7.3. celková spokojenost s poskytnutými informacemi	0	1	2	3	4
<i>Připomínky:</i>					
8. Jak jste spokojeni s propagačními materiály poskytnutými TIC?					
8.1. množství	0	1	2	3	4
8.2. kvalita	0	1	2	3	4
8.3. celková spokojenost s propagačními materiály	0	1	2	3	4
<i>Připomínky:</i>					
9. Navštívil jste webové stránky TIC?					
9.1. ano					
9.2. ne (přejděte prosím na otázku č. 11)					
10. Jak jste spokojeni s webovými stránkami TIC?					
10.1. orientace na webových stránkách	0	1	2	3	4
10.2. množství informací	0	1	2	3	4
10.3. aktuálnost informací	0	1	2	3	4
10.4. celková spokojenost s webovými stránkami	0	1	2	3	4
<i>Připomínky:</i>					

11. Pohlaví

11.1. muž

11.2. žena

12. Věk

12.1. 18 – 25

12.2. 26 – 35

12.3. 36 – 45

12.4. 46 – 55

12.5. 56 a více

13. Vzdělání

13.1. základní

13.2. vyučen

13.3. střední s maturitou

13.4. vyšší odborné

13.5. vysokoškolské

Zadní stranu dotazníku můžete využít k dalším připomínkám.

Velmi Vám děkuji za Váš čas strávený při vyplňování dotazníku.