

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA

**„Průzkumy potřeb zákazníků pro sektory hotelnictví, gastronomie,
catering, wellness, průvodců, cestovních kanceláří a agentur“**

ZÁVĚREČNÁ SOUHRNNÁ ZPRÁVA

Průzkum potřeb zákazníků pro sektor PRŮVODCŮ

ZAHRANIČNÍ RESPONDENTI

Pro

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ

zpracovala

INCOMA GfK

DUBEN 2010

OBSAH

1. VYUŽITÍ SLUŽEB PRŮVODCŮ

2. DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PRŮVODCE

2.1 OBECNÝ POSTOJ K DŮLEŽITOSTI DOVEDNOSTÍ PRŮVODCŮ

2.2 DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PŘI VÝBĚRU PRŮVODCE

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝMI SLUŽBAMI PRŮVODCE

3.1 HODNOCENÍ CELKOVÉ SPOKOJENOSTI S PRŮVODCEM

3.2 SPOKOJENOST S DOVEDNOSTMI PRŮVODCE

4. POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ A ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

4.1 POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ

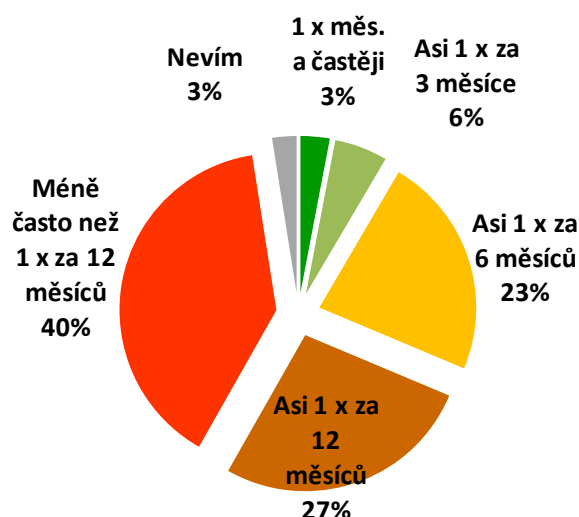
4.2 POVĚDOMÍ O ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

5. POSTOJ K CERTIFIKACI PRŮVODCŮ

1. VYUŽITÍ SLUŽEB PRŮVODCŮ

Využití služeb průvodců, stejně jako další aspekty tohoto sektoru sledované v předkládané zprávě z výzkumu provedeného společností INCOMA GfK pro Ministerstvo pro místní rozvoj, byly sledovány formou dotazování specifické **cílové skupiny respondentů**, která byla do tohoto výzkumu zařazena. Jedná se o zahraniční respondenty ve věku 18 a více let, kteří se v posledním půlroce nezúčastnili výzkumu trhu či výzkumu veřejného mínění, nepracují v mediální, výzkumné oblasti nebo oblasti cestovního ruchu a konečně **kteří se během posledního roku zúčastnili návštěvy turistické atrakce s průvodcem v České republice**. Návštěvou turistické atrakce se myslí okružní projížďky nebo plavby, pěší procházky, výlety nebo poznávací zájezdy s průvodcem.

U vzorku zahraničních turistů je logická relativně nižší frekvence využití průvodců v ČR. Frekvenci nižší než 1 x ročně uvádí 40% dotázaných. Zbylé respondenty – tedy necelých **60%** vzorku již můžeme označit za **pravidelné návštěvníky** – znamená to, že se do ČR vrací (a využívají průvodcovské služby) alespoň 1 x ročně (v 32% případů jednou za půl roku a častěji).



2. DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PRŮVODCE

Respondenti subjektivně hodnotili důležitost jednotlivých dovedností průvodců, jednak z hlediska jejich obecného postoje a jednak při vlastním výběru průvodce. Při hodnocení důležitosti využívali školní stupnice známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité. Pro potřeby analýzy byly využity zejména průměrné hodnoty ze známek udělených respondenty jednotlivým dovednostem.

2.1 OBECNÝ POSTOJ K DŮLEŽITOSTI DOVEDNOSTÍ PRŮVODCŮ

Mezi hodnocenými dovednostmi/kompetencemi z hlediska důležitosti jednoznačně dominuje **nejpotřebnější v krizových situacích**, tedy znalost místního jazyka na úrovni dostačující pro komunikaci s lékařem, policií (průměrná důležitost 1,68) – to považuje za velmi důležité 45% dotázaných. Ostatním faktorům je již přikládána nižší důležitost - schopnost poskytnout laickou první pomoc je hodnocena známkou 2,31, soubor faktorů formálního rázu (označení

ID kartou, možnost ověření certifikace a povinnost předložit obchodní podmínky) se jeví jako méně podstatný vzhledem k důležitosti kolem 2,55.

V rámci obecného postoje k dovednostem průvodců byly také sledovány preference z hlediska pravdivosti/objektivnosti vs. zajímavosti/přitažlivosti výkladu, a to přímou konfrontací obou možných přístupů k výkladu. Nejčastějším postojem je **tolerance drobných nepřesností** přispívajících k zajímavosti výkladu. Úplnou pravdivost požaduje 23% (zejména starších) návštěvníků, zatímco 32% významněji preferuje zábavnost výkladu.

Preference zajímavosti výkladu je vyšší u méně vzdělaných, méně movitých respondentů.

2.2 DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PŘI VÝBĚRU PRŮVODCE

Při výběru průvodce jsou pro zahraniční návštěvníky nejdůležitější dovednosti spojené s informovaností o místním prostředí a schopností tyto informace předat – poskytování aktuálních, objektivních informací, znalost cizího jazyka (průměrná známka důležitosti lehce nad 1,5), znalost dějin a kultury oblasti (1,63). Teprve potom následují osobní vlastnosti projevující se ve vztahu ke klientovi – komunikační dovednosti, ochota a vstřícnost, příjemné vystupování (vše 1,74 – 1,78). S mírným odstupem dále následuje schopnost řešit problémy, schopnost podat poutavý výklad a upravený vzhled. Jen malý důraz je kladen na znalosti (jak jazyka, tak dějin) ověřené zkouškou.

3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝMI SLUŽBAMI PRŮVODCE

Respondenti hodnotili spokojenost s průvodcem, jehož služby využili naposledy, spokojenost s jeho dovednostmi a spokojenost s celou akcí, při které průvodcovských služeb využili.

Při hodnocení spokojenosti využívali školních známek, kde 1=zcela spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a. Pro potřeby analýzy byly opět využity průměrné hodnoty z udělených známek.

3.1 HODNOCENÍ CELKOVÉ SPOKOJENOSTI S PRŮVODCEM

Z hodnocení vyplývá, že **převažuje spokojenost nad nespokojeností**. Se službami průvodců byly spokojeny **3/4** respondentů (34 % jednoznačně, 42 % spíše), úroveň spokojenosti vyjádřená průměrnou známkou dosáhla hodnoty 1,84. S celou akcí byly spokojeny 4/5 respondentů (spokojenost 1,80).

Vysoké míře spokojenosti odpovídá i ochota znovu využít služeb průvodce (73%), případně doporučit jej přátelům (77%).

| DOTAZ | určitě ano (%) | spíše ano (%) | spíše ne (%) | určitě ne (%) |
|----------------------------|----------------|---------------|--------------|---------------|
| Spokojenost s průvodcem ? | 34 | 42 | 3 | 1 |
| Spokojenost s celou akcí ? | 37 | 43 | 1 | - |
| Znovu využití služeb ? | 32 | 41 | 5 | 2 |
| Doporučení přátelům ? | 41 | 36 | 4 | 1 |

3.2 SPOKOJENOST S DOVEDNOSTMI PRŮVODCE

Průměrné hodnocení jednotlivých dovedností průvodců se pohybuje v rozpětí průměrné známky 1,74 až 1,98 – diference je tedy poměrně malá, celková úroveň spokojenosti pak nižší než v případě tuzemských respondentů.

Bezvýhradná spokojenost se pohybuje na úrovni cca 36 – 38%, významně nižší je zejména v případě schopnosti řešit problémy.

| Dovednost | % zcela spokojených | průměrná spokojenost |
|---|---------------------|----------------------|
| Znabst dějin, kultury, oblasti | 36% | 1,72 |
| Poskytování aktuálních, objektivních info | 39% | 1,74 |
| Ochota a vstřícnost | 38% | 1,78 |
| Znabst cizího jazyka | 36% | 1,81 |
| Příjemné vystupování | 38% | 1,85 |
| Komunikační dovednosti | 38% | 1,88 |
| Schopnost podat poutavý a zábavný výklad | 31% | 1,90 |
| Upravený vzhled | 34% | 1,98 |
| Schopnost řešit problémy | 26% | 2,04 |

Spokojenost s dovednostmi průvodce zaostává za důležitostí dovednosti zejména pokud jde o znalost cizího jazyka, méně výrazně pak též v případě poskytování aktuálních informací a ve schopnosti řešit problémy.

4. POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ A ČINNOSTECH AKTÉRŮ

4.1 POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ

Pokud jde o informovanost klientů o odborných a jazykových dovednostech průvodců, jedná se cca o 1/3 respondentů, kteří informaci o příslušných zkouškách složených průvodcem zaznamenali. Zkoušku z **odborné způsobilosti** zaznamenalo **32 %** respondentů, zkoušku z **cizího jazyka** o něco méně, **29 %** respondentů. Zbývající přibližně 2/3 respondentů se buď o zkoušky nezajímaly (což odpovídá malé důležitosti přikládané těmito kritériím zahraničními návštěvníky), nebo ji (je) daný průvodce neměl, což již nelze rozlišit.

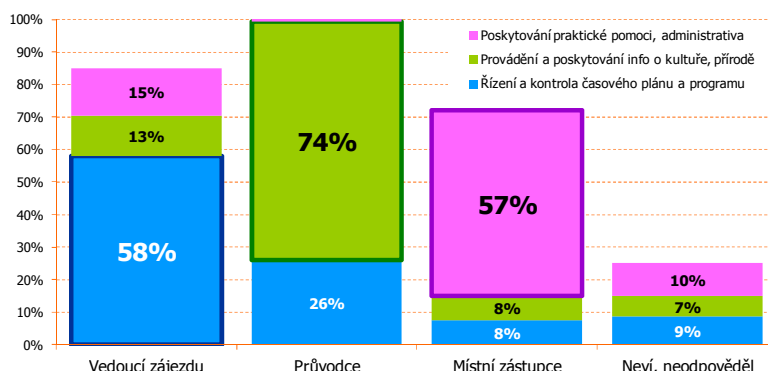
4.2 POVĚDOMÍ O ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

V rámci výzkumu byli sledováni tito aktéři cestovního ruchu: 1. vedoucí zájezdu, 2. průvodce a 3. místní zástupce. Respondenti pak uvedené aktéry přiřazovali následujícím vykonávaným činnostem: a) řízení a kontrola časového plánu a programu zájezdů v zastoupení CK, b) provádění návštěvníků a poskytování výkladu o kulturním a přírodním dědictví, c) poskytování praktické pomoci a vyřizování administrativních záležitostí v místě dovolené.

Právě **průvodce** je osobou, jehož činnost byla mezi sledovanými aktéry cestovního ruchu nejlépe identifikována, **74 %** respondentů uvedlo, že návštěvníky provádí a poskytuje jim výklad právě on. Tuto činnost pak 13 % dotazovaných přiřadilo vedoucímu zájezdu a 8 % delegátovi. Řízení a kontrolu časového plánu a programu zájezdů přiřadilo **vedoucímu zájezdu 58 %** respondentů, poskytování praktické pomoci a vyřizování administrativních záležitostí v místě dovolené vykonává **delegát** podle mínění **57 %** dotazovaných.

Průvodce je také aktérem, který je podle názorů respondentů „**nejvytíženější**“ osobou. Kromě uvedených 78 % respondentů, podle kterých provádí návštěvníky, mu 26 % respondentů přisoudilo řídicí a kontrolní činnost. V tomto ohledu se nejmenší očekávání vztahují k místnímu zástupci (79 % aktivit).

Nejobtížněji „uchopitelnou“ aktivitou je poskytování praktické pomoci a vyřizování administrativních záležitostí v místě dovolené (10 % respondentů ji nedokázalo přiřadit žádnému ze tří aktérů).



5. POSTOJ K CERTIFIKACI PRŮVODCŮ

41 % zahraničních respondentů uvádí, že odborná a jazyková kvalita průvodců by měla být **předmětem certifikace** (17 % je o tom přesvědčeno, dalších 24 % se k tomuto názoru spíše přiklání). Míra souhlasu je významně nižší než v případě českých respondentů.

54% dotazovaných cizinců (pro porovnání - 72 % v případě Čechů) by certifikovaného průvodce **volilo raději** než průvodce, jehož kvalita není ověřená (22 % jednoznačně, dalších 32 % spíše).

V určité disproporci pak je ochota za služby certifikovaného průvodce **příplácet**. Tuto ochotu vyjádřilo celkem pouze **40 %** respondentů (z toho 17 % bezpochybně, 23 % spíše), v průměru se jedná o **příplatek** ve výši **6,7 %** nad rámec ceny služeb necertifikovaného průvodce (což je dvojnásobek příplatku, který připouštěli Češi).