

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

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 HODNOCENÍ CELKOVÉ SPOKOJENOSTI S AKCÍ

3.3 SPOKOJENOST S DOVEDNOSTMI PRŮVODCE

4. POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ A ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

4.1 POVĚDOMÍ O DOVEDNOSTECH PRŮVODCŮ

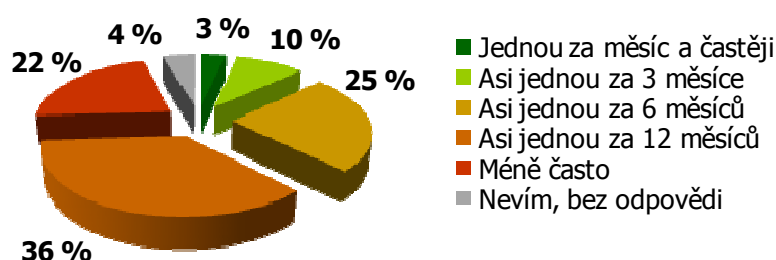
4.2 POVĚDOMÍ O ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

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 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.

S ohledem na kritérium využití průvodce v posledních 12 měsících lze říci, že **pravidelných uživatelů služeb průvodců** (tj. respondentů s alespoň roční frekvencí využívání služeb), je v cílovém vzorku celkem **74 %**.



Služeb průvodců využívá **13 %** respondentů alespoň jednou za ¼ roku a častěji a **3 %** uvádějí dokonce minimálně měsíční frekvenci.

Frekvence využívání služeb průvodců mírně roste se zvyšujícím se věkem, výrazněji se pak od dalších věkových skupin odlišují starší 60 let, mezi nimiž 22 % využívá služeb alespoň jednou za ¼ roku. Průvodce častěji využívají ženy, lidé s nižším dosaženým vzděláním. Z hlediska příjmové úrovně lze pak klienty hledat jednak mezi příjmově nejnižší kategorií (starší lidé, nižší vzdělání), ale současně mezi lidmi s vysokou příjmovou úrovní (obecně nejvýznamnější konzumenti služeb cestovního ruchu).

2. DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PRŮVODCE

Respondenti subjektivně hodnotili důležitost jednotlivých dovedností průvodců, jednak z hlediska jejich obecného postojů a jednak při vlastním výběru průvodce. Při hodnocení důležitosti využívali školních 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 dominují ty zcela **nejpotřebnější v krizových situacích**, tedy znalost místního jazyka na úrovni dostačující pro komunikaci s lékařem, policií (průměrná známka 1,55) a schopnost poskytnout laickou první pomoc (1,59).

Ostatní, spíše kompetenční, resp. kvalitativně-formální prvky spojené s činností průvodců za uvedenými dovednostmi zaostávají, a to ať již jde o označení identifikační kartičkou (1,97), možnost předložit obchodní a reklamační podmínky (2,02) či možnost ověření certifikace průvodce ve veřejné databázi (2,10).

V rámci obecného postoje k dovednostem průvodců byly také sledovány preference z hlediska pravdivosti/objektivitu vs. zajímavosti/přitažlivosti výkladu, a to přímou konfrontací obou možných přístupů k výkladu. Poměrně zřetelně převažuje **preferenci pravdivosti**, když 33 % respondentů upřednostňuje tento přístup jednoznačně a dalších 45 % spíše.

Ze zbývajících 22 % tvoří 18 % respondenti upřednostňující spíše poutavou formu výkladu s jen rámcovými objektivními informacemi a 4 % respondenti nezajímající se o fakta, vyžadující zábavnost výkladu.

Preference pravdivosti se zvyšují s úrovní dosaženého vzdělání, výrazně ji pak akcentují lidé s vysokou příjmovou úrovní.

2.2 DŮLEŽITOST DOVEDNOSTÍ PŘI VÝBĚRU PRŮVODCE

Při výběru průvodce jsou naprosto určující jeho osobní vlastnosti projevující se ve vztahu ke klientovi reprezentované **příjemným vystupováním** (Ø známka 1,40), **komunikačními dovednostmi** (1,41) a **ochotou a vstřícností** (1,46). Za nimi následují schopnosti přímo spojené s průvodcovskou činností, tedy **schopnost řešit problémy** a **podat poutavý výklad** (obě dovednosti po 1,52).

Odborné znalosti a dovednosti jsou v tomto ohledu až za výše uvedenými schopnostmi, což znamená **disproporci** mezi obecnými postoji k dovednostem průvodců (kdy respondenti požadují primárně pravdivost a objektivitu podloženou faktickými znalostmi) a preferencemi při samotné volbě průvodce (kdy jeho osobní vlastnosti a schopnosti být praktický a zábavný co do důležitosti mírně převyšují znalosti, odbornost a schopnost interpretovat pravdu). Tento fakt ještě umocňuje poměrně nízká důležitost certifikace odbornosti – zkouška ze znalosti dějin a kultury lokality (2,27).

Jako nejméně důležité se profilují znalost cizího jazyka (1,87; ověřená zkouškou – 2,37) a formální prvek v podobě upraveného vzhledu průvodce. Na odbornost včetně znalosti cizího jazyka obecně nahlíží respondenti z praktického hlediska – certifikace není nutná, pokud se v praxi ukáže, že průvodce má potřebné dovednosti.



* s výjimkou základní znalosti jazyka nezbytného pro krizové situace

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 celkově byly spokojeny **4/5** respondentů (24 % jednoznačně, 55 % spíše), úroveň spokojenosti vyjádřená průměrnou známkou dosáhla hodnoty 2,01.

Přibližně srovnatelně s výsledky celkové spokojenosti dopadly také souhrnné výsledky získané dotazem na vůli znovu využít služeb daného průvodce v situaci, kdy by respondent

| DOTAZ | určitě ano (%) | spíše ano (%) | spíše ne (%) | určitě ne (%) |
|-----------------------|----------------|---------------|--------------|---------------|
| Spokojenost? | 24 | 55 | 4 | 1 |
| Znovu využití služeb? | 30 | 44 | 5 | 3 |
| Doporučení přátelům? | 36 | 40 | 3 | 3 |

Pozn.: ostatní se vyjádřili neutrálně

měl všechny informace získané během akce již před akcí (Ø známka 2,07 na stupnici 1=určitě by chtěl využít služeb tohoto průvodce, 5=určitě by nechtěl) i dotazem na doporučení ubytovacího zařízení přátelům (Ø známka 1,96 na stupnici 1=určitě by doporučil, 5=určitě by nedoporučil). V případě obou těchto dotazů se však názory respondentů více polarizují.

3.2 HODNOCENÍ CELKOVÉ SPOKOJENOSTI S AKCÍ

Podíl spokojených s akcí (celkem 76 %) je sice nepatrně nižší, než je tomu v případě spokojenosti se službami průvodce, ovšem v průměru jsou lidé **s akcí spokojenější** (Ø známka 1,94). Rozdíl je především v množství respondentů, kteří vyjádřili plnou spokojenost (33 % v případě akce vs. 24 % v případě průvodce).

Ze sociodemografického srovnání vyplývá, že spokojenost s akcí a průvodcem jsou úzce provázány – rozdíly v úrovni spokojenosti jednotlivých skupin jsou v obou případech víceméně srovnatelné. V průměrném hodnocení byly všechny sociodemografické skupiny s výjimkou domácností s nižšími příjmy (do 20 tis. Kč) mírně spokojenější s akcí, což potvrzuje, že průvodce bývá slabším článkem využívaných služeb, nicméně s ohledem na velmi malé diference nelze hovořit o negativním působení průvodců na spokojenost s celým komplexem služeb cestovního ruchu.

3.3 SPOKOJENOST S DOVEDNOSTMI PRŮVODCE

Průměrné hodnocení jednotlivých dovedností průvodců je poměrně vyrovnané (Ø známky v rozpětí 1,57 – 1,81), tedy v obecné rovině lze říci, že respondenti jednotlivé dovednosti příliš nerozlišovali a průvodce hodnotili spíše celkově. Přesto při pohledu na bezvýhradnou

spokojenost (odpověď „velice spokojen/a“) existují mezi dílčími dovednostmi určité rozdíly, které znázorňuje následující tabulka.

| Dovednost | Bezvýhradná spokojenost (%) | Průměrná známka |
|--|-----------------------------|-----------------|
| Příjemné vystupování | 60 | 1,57 |
| Komunikační dovednosti | 52 | 1,62 |
| Ochota a vstřícnost | 50 | 1,68 |
| Upravený vzhled | 51 | 1,68 |
| Poskytování aktuálních, objektivních informací | 48 | 1,71 |
| Znalost dějin, kultury oblasti | 44 | 1,73 |
| Schopnost řešit problémy a krizové situace | 42 | 1,75 |
| Schopnost podat poutavý a zábavný výklad | 48 | 1,78 |
| Znalost cizího jazyka | 40 | 1,81 |

Právě s nejdůležitější dovedností průvodců, **příjemným vystupováním**, jsou lidé nejvíce spokojeni, naopak nejméně důležitá jazyková vybavenost je zároveň hodnocena nejkritičtěji.

Spokojenost však v některých případech významněji zaostává za důležitostí, což se týká zejména **schopnosti podat poutavý výklad, schopnosti řešit problémy, ochoty a vstřícnosti, komunikačních dovedností, ale i příjemného vystupování, či znalostí dějin a kultury oblasti**.

V podstatě jen méně důležitá formální vlastnost, upravený vzhled, spolu s poskytováním aktuálních a objektivních informací a znalostí cizího jazyka dosáhly ve spokojenosti srovnatelného hodnocení jako v důležitosti, což poukazuje na **kvalitativní rezervy ve službách poskytovaných průvodci**.

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 **37 %** respondentů, zkoušku z **cizího jazyka** o něco méně, **32 %** respondentů. Zbývající přibližně 2/3 respondentů se buď o zkoušky nezajímaly, nebo ji (je) daný průvodce neměl, což již nelze rozlišit.

4.2 POVĚDOMÍ O ČINNOSTECH AKTÉRŮ CR

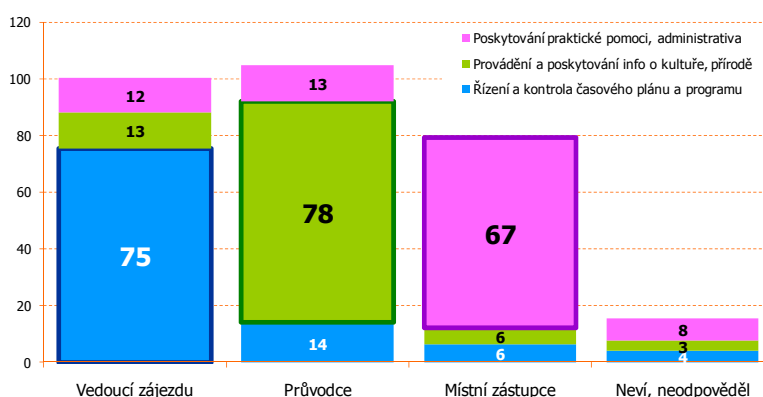
V rámci výzkumu byli sledováni tito aktéři cestovního ruchu: 1. vedoucí zájezdu, 2. průvodce a 3. místní zástupce. Respondenti pak uvedené aktéry přiřazovali následujícím vykonávaným činnostem: a) řízení a kontrola časového plánu a programu zájezdů v zastoupení CK, b) provádění návštěvníků a poskytování 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, **78 %** respondentů uvedlo, že provádí návštěvníky a poskytuje jim výklad. Tuto činnost pak 13 % dotazovaných přiřadilo vedoucímu zájezdu a 6 % delegátovi. Řízení a kontrolu časového plánu a programu zájezdů přiřadilo **vedoucímu zájezdu 75 %** respondentů, poskytování praktické pomoci a vyřizování administrativních záležitostí v místě dovolené vykonává **delegát** podle mínění **67 %** dotazovaných.

Průvodce je také aktérem, který je podle názorů respondentů „**nejvytíženější**“ osobou. Kromě uvedených 78 % respondentů, podle kterých provádí návštěvníky, mu 14 % respondentů přisoudilo řídicí a kontrolní činnost a 13 % respondentů by od něho očekávalo vyřizování administrativy v místě pobytu (tj. celkem 105 % aktivit). V tomto ohledu se nejmenší očekávání vztahují k místnímu zástupci (79 % aktivit).

15 % aktivit (3 sledované aktivity, tedy z 300 %) nebylo respondenty přiděleno jejich adresátům.

Nejobtížněji „uchopitelnou“ aktivitou je poskytování praktické pomoci a vyřizování administrativních záležitostí v místě dovolené (8 % respondentů ji nedokázalo přiřadit žádnému ze tří aktérů).



5. POSTOJ K CERTIFIKACI PRŮVODCŮ

69 % respondentů uvádí, že odborná a jazyková kvalita průvodců by měla být **předmětem certifikace** (29 % je o tom přesvědčeno, dalších 40 % se k tomuto názoru spíše přiklání).

72 % dotazovaných by certifikovaného průvodce **volilo raději** než průvodce, jehož kvalita není ověřená (33 % jednoznačně, dalších 39 % spíše).

V určité disproporci pak je ochota za služby certifikovaného průvodce **příplácet**. Tuto ochotu vyjádřilo celkem **54 %** respondentů (z toho 24 % bezpochybně, 30 % spíše). 75 % respondentů ochotných připlatit si za služby certifikovaného průvodce zároveň bylo schopno uvést výši takového příplatku. V průměru se jedná o **příplatek** ve výši **3,3 %** nad rámec ceny služeb necertifikovaného průvodce.