



Organizované zájezdy

Doplňující šetření k projektu Příjezdový cestovní ruch 2009-2015

Prosinec 2012

Markéta Hájková, Jan Tuček, Kateřina Tučková, Zuzana Švalbová / STEM/MARK, a.s.

1. Popis projektu	4
2. Jednorázový pilotní výzkum zaměřený na organizované zájezdy	5
2.1. Desk-research	7
2.2. Telefonické dotazování hotelů	14
2.3. Hlubkové rozhovory – hotely	19
2.4. Hlubkové rozhovory – zprostředkovatelé zájezdů	23
2.5. Hlubkové rozhovory – delegáti a průvodci CK/CA	27
2.6. Face-to-face dotazování turistů	31
3. Zakomponování výsledků ad-hoc pilotního výzkumu do stávajícího šetření Příjezdový cestovní ruch 2009-2015	40
3.1. Stanovení objektivního podílu zahraničních návštěvníků, kteří cestují do ČR formou organizovaných skupinových zájezdů	40
3.2. Zjištění podílu a původu nedopočtu účastníků skupinových zájezdů v hlavním projektu	44
3.3. Návrh metodiky zakomponování výsledků ad-hoc výzkumu do hlavního projektu	50
4. Závěrečné shrnutí	57
Přílohy	59

Hlavní projekt

projekt „Příjezdový cestovní ruch 2009-2015“

Doplňující výzkum / ad-hoc výzkum

ad-hoc výzkum realizovaný v rámci projektu „Organizované zájezdy“

Zahraniční návštěvníci

zahraniční účastníci cestovního ruchu

Zahraniční turista

zahraniční návštěvníci, kteří v ČR alespoň 1x přenocovali

Jednodenní návštěvníci

zahraniční návštěvníci, kteří v ČR nepřenocovali, a návštěva ČR byla hlavním cílem jejich cesty

Tranzitující

zahraniční návštěvníci, kteří v ČR nepřenocovali, a cílem jejich cesty byla návštěva jiné země

Individuální pobyty

pobyty, které si zahraniční návštěvníci zajišťují sami

Organizované pobyty

pobyty, které si zahraniční návštěvníci nezajišťují sami, ale využívají k tomu zprostředkovatele

Organizované pobyty jednotlivců (pobyty jednotlivců)

pobyty jsou někým organizovány, účastníci přijíždějí do ČR individuálně

Organizované pobyty skupin (skupinové zájezdy)

pobyty jsou někým organizovány, návštěvníci přijíždějí do ČR ve skupině (se zájezdem)

Účastníci skupinových zájezdů

zahraniční návštěvníci účastníci se organizovaných pobytů skupin (skupinových zájezdů)

Hoteliéři

Respondenti ad-hoc výzkumu v hotelech

CK

cestovní kancelář

CA

cestovní agentura

HUZ

hromadná ubytovací zařízení (součástí statistiky ČSÚ)

IUZ

individuální ubytovací zařízení

1. Popis projektu

Projekt Organizované zájezdy je doplňujícím šetřením k projektu Příjezdový cestovní ruch ČR 2009-2015 (dále jen hlavní projekt).

Při dotazování v blízkosti hraničních přechodů v rámci hlavního projektu je z mnoha důvodů možnost dotazovat se velkých skupin turistů, značně omezená. V rámci hlavního projektu je tedy skupina turistů, kteří do ČR přijíždějí organizovaně se zájezdem, podhodnocená.

Projekt Organizované zájezdy se proto zaměřuje právě na skupinu turistů, kteří do ČR přijíždějí organizovaně se zájezdem, a má za cíl zpřesnit a zkvalitnit informace získané v rámci hlavního projektu.

Projekt Organizované zájezdy je rozdělen do dvou částí:

První z nich je jednorázový pilotní výzkum (dále jen doplňující výzkum), jež spočívá v důkladném zmapování příjezdového cestovního ruchu formou organizovaných zájezdů prostřednictvím různých metod marketingového výzkumu.

Na tento výzkum poté navazuje druhá část, která spočívá v navržení metodiky zakomponování výsledků do hlavního projektu.

2. Jednorázový pilotní výzkum zaměřený na organizované zájezdy

Jednorázový pilotní výzkum zahrnuje jak desk-research (analýzu sekundárních dat), tak výsledky kombinace několika kvalitativních a kvantitativních výzkumů.

Desk-research

Zaměřuje se na zmapování stavu a vývoje letecké přepravy. Spočívá ve:

- stanovení intenzity provozu na jednotlivých českých letištích,
- stanovení objektivního poměru mezi charterovými a pravidelnými linkovými lety,
- stanovení celkové proporce v příjezdech zahraničních návštěvníků mezi jednotlivými českými letišti,

Zjištěné informace by měly mj. sloužit k optimalizaci sběru na regionálních letištích v rámci hlavního projektu. Rovněž by součástí měla být snaha porovnat zjištěný stav na českých letištích ze situací v zahraničí.

Kvalitativní výzkumy

Hlubkové rozhovory – hotely

Cílem bylo provést min. 15 tzv. hlubkových rozhovorů. Respondenti - majitelé / manažeři hotelů s ubytovací kapacitou nad 100 lůžek. Zastoupeny jsou tyto typy hotelů: garni, hotel 3*, hotel 4*, hotel 5* v Praze a dalších 4 významných místech cestovního ruchu ČR. Rozhovory se zaměřují na tato témata: struktura hostů dle země původu, formy organizace, délka pobytu, nejčastější dny příjezdu a odjezdu, velikost skupinových zájezdů, ceny ubytování aj.

Hlubkové rozhovory – zprostředkovatelé zájezdů

Cílem bylo provést min. 15 hlubkových rozhovorů. Respondenti - majitelé / manažeři českých incomingových a zahraničních cestovních kanceláří. Rozhovory se zaměřují na témata: standardní trasy zájezdů, délky zájezdů a jejich ceny, celkové počty klientů a průměrné počty osob v jednom zájezdu, letiště příletu popř. odletu, organizace zájezdu, typ přepravního prostředku a přirozená místa zastávek autobusů.

Hlubkové rozhovory – delegáti a průvodci

Cílem bylo provést min. 15 hlubkových rozhovorů. Respondenti - delegáti / průvodci, kteří doprovázejí zájezdy zahraničních návštěvníků. Svými tématy rozšiřují rozhovory informace získané od zprostředkovatelů zájezdů.

Kvantitativní výzkumy

Telefonické dotazování hotelů

Cílem bylo provést min. 50 telefonických rozhovorů. Respondenti - majitelé / manažeři hotelů s ubytovací kapacitou nad 100 lůžek. Výběrový soubor musí obsahovat subjekty všech nezbytných kategorií ubytování v optimálním teritoriálním členění. Dotazník se zaměřil na odhad podílu ubytovaných hostů, kteří do ČR přicestovali organizovaně, na průměrnou délku pobytu, frekvenci příjezdů a další informace nezbytné ke zmapování skupinu turistů, kteří přijíždějí v rámci organizovaných zájezdů.

Osobní dotazování turistů

Cílem bylo provést min. 1 000 osobních rozhovorů s turisty, kteří do ČR přijeli se zájezdem. Dotazování probíhalo v Praze a dalších 9 významných místech cestovního ruchu ČR (vč. lokalit UNESCO).

2.1. Desk-research

LETECKÁ DOPRAVA V ČR

V ČR se nachází celkem 24 mezinárodních letišť, z nichž 7 je veřejných, ostatní jsou vojenská nebo neveřejná. Status veřejného mezinárodního letiště mají letiště Václava Havla (dříve Ruzyně) v Praze, letiště Brno Tuřany, letiště Leoše Janáčka (dříve Mošnov) v Ostravě, letiště Karlovy Vary, letiště Pardubice, letiště Mnichovo Hradiště a letiště Olomouc. V této zprávě se omezujeme na prvních pět uvedených letišť (letiště Mnichovo Hradiště obsluhuje ročně cca 500 letů s celkem 1000 pasažéry, letiště Olomouc nezveřejňuje žádné údaje).

Objem letecké přepravy

Ačkoli nejčastěji využívaným letišťem je pražské letiště Václava Havla a regionální letiště přepravují řádově méně cestujících, vykazují vyšší tempo růstu. V tabulce 1 jsou uvedeny počty přepravených osob pro jednotlivá letiště. Uvedená čísla zahrnují mezinárodní i vnitrostátní přepravu, pro každou z nich odlety a přílety a pro mezinárodní přepravu navíc tranzit. Dále zahrnují údaje o tzv. všeobecném letectví (sportovní a vyhlídkové lety) a jiném letectví (vojenské a vládní lety). Tabulka 2 uvádí počty pasažérů v mezinárodní přepravě. Uvedená čísla obdobně představují součet příletů, odletů a tranzitu. Počet osob, které do ČR přicestovaly letadlem, představuje přibližně polovinu.

Tab. 1 - Objem letecké přepravy celkem (včetně vnitrostátní přepravy)

Letiště	Počet pasažérů (v tis.)			Tempo růstu (2010/2009)	Tempo růstu (2011/2010)
	2009	2010	2011	v %	v %
Praha Ruzyně	11 643	11 557	11 789	-1	2
Brno	441	397	558	-11	29
Ostrava	307	280	274	-10	-2
Karlovy Vary	68	70	99	3	29
Pardubice	49	62	65	21	5
Celkem	12 508	12 366	12 758	-1	3

Tab. 2 - Objem mezinárodní letecké přepravy v roce 2011

Letiště	Počet pasažerů (v tis.)	
Praha Ruzyně	11 670	odhad
Brno	523	
Ostrava	225	
Karlovy Vary	99	
Pardubice	62	
ČR celkem	12 579	

Zdroj: webové stránky letišť - www.prg-aero.cz, www.airport-brno.cz, www.airport-ostrava.cz, www.airport-pardubice.cz, www.airport-k-vary.cz/cs/

Pozn.: U Pardubic zahrnutý také všeobecné lety (malé komerční a sportovní lety), výcvikové lety, vládní a vojenské lety (odhadem 750 letů, 2 tis. osob).

Objektivní poměr pravidelných linek a charterových letů

V ČR je podíl charterových letů cca 15 %. Vysoký podíl charterů je na brněnském a ostravském letišti, odkud nabízí alternativní odjezdy velké domácí CK. Naopak pražské a karlovarské letiště vypravují většinu pasažerů na pravidelných linkách.

Tab. 3 - Poměr pravidelných a charterových letů

Letiště	Podíl charterů (v %)	Podíl pravidelných letů (v %)	Pozn.
Praha Ruzyně	11%	89%	průměr charterů za r.2011 (jaro 13%, léto 20%, podzim-zima 6%)
Brno	58%	42%	2011:222 tis. chartery a 301 tis. pravidelné lety
Ostrava	75%	25%	2011: 68 tis. na pravidelných linkách, 204 tis. na charterech (poměr klesl proti r. 2010)
Karlovy Vary	2%	98%	v r. 2011: 97 tis. na pravidelných linkách, 2 tis na charterech
Pardubice	51%	49%	V r. 2011: 30769 na pravidelných linkách, 31 408 na charterech
Celkem	15%	85%	Pozn.: váženo celkovým provozem letišť

Zdroj: ředitelství letišť

Proporce v příjezdech zahraničních návštěvníků mezi letišti

Informace o státním občanství cestujících většina letišť nemá. Výjimkou je pražské letiště, pro které se tento údaj zjišťuje v rámci dlouhodobého výzkumu. Pro Letiště Karlovy Vary a Pardubice se jedná o kvalifikovaný odhad ředitelství letiště. Odhad pro brněnské a ostravské letiště vychází z tzv. čárkování cizinců na obou letištích v rámci hlavního projektu.

Tab. 4 – Poměr cestujících dle státního občanství

Letiště	Podíl cestujících podle státního občanství
Praha Ruzyně	67 % cizinci, 33 % Češi,
Brno	20 % cizinci, 80 % Češi
Ostrava	5-10 % cizinci, 90-95 % Češi
Karlovy Vary	98 % cizinci, 2 % Češi
Pardubice	74 % cizinci (z toho 90 % Rusové), 26 % Češi
Celkem	64 % cizinci, 36 % Češi

Zdroj: Praha - web letiště, K. Vary – ředitelství letiště, Pard.-ředitelství letiště

Na základě dostupných informací byl proveden odhad počtu cizinců využívajících jednotlivá letiště. Zjištěné údaje jsou součástí tabulky č. 5.

Tab. 5 – Počet a podíl cizinců na jednotlivých letištích

Letiště	Podíl cizinců (v %)	Počet cestujících (v tis.)	Počet cizinců (v tis.)	Rozdělení cizinců mezi letišti (v %)	Rozdělení cestujících mezi letišti (v %)
Praha Ruzyně	67	11 670	7 819	97	93
Brno	20	523	105	1	4
Ostrava	5	225	11	0	2
Karlovy Vary	98	99	97	1	1
Pardubice	74	62	46	1	0
Celkem	64	12 579	8 078	100	100

V roce 2011 do ČR přiletělo podle těchto odhadů přibližně 4 mil. cizinců (číslo z tabulky je nutné vydělit 2, neboť zahrnuje přilet i odlet). Toto číslo také odpovídá údaji z hlavního projektu, kde bylo zjištěno 4 074 tis. zahraničních návštěvníků, kteří přiletěli do ČR letecky.

Optimalizace směn na regionálních letištích v rámci hlavního projektu

Ve vnitrozemí (na letištích, autobusových a železničních nádražích) sbíráme v rámci hlavního projektu 30 % všech dotazníků. Leteckou přepravu využívá k odjezdu z ČR podle našich odhadů cca 21 % všech zahraničních návštěvníků ČR.

Ze zjištěných informací vyplynulo, že v rámci sběru na letištích máme podíl tzv. regionálních letišť nadhodnocen. Z analýzy dostupných informací totiž vyplynulo, že regionální letiště využívají pouhá 3 % cizinců, kteří z ČR odlétají, zatímco v hlavním projektu sbíráme na regionálních letištích 7 % dotazníků s cizinci, kteří z ČR odlétají.

Letiště	Skutečné rozdělení cizinců mezi letišti (v %)	Rozdělení sběru na letištích v rámci hlavního projektu (v %)
Praha Ruzyně	96,8	92,7
Brno	1,3	1,9
Ostrava	0,1	1,4
Karlovy Vary	1,2	2,4
Pardubice	0,6	1,7
Celkem	100,0	100,0

Počínaje 1. lednem 2013 upravíme kvóty pro dotazování na letištích tak, aby získaná data reprezentovala strukturu zjištěnou v rámci tohoto desk-research.

Počty směn se budou opět odvíjet od celkového počtu plánových dotazníků a počtu rozhovorů, které je možné za směnu provést. Výběr termínů konkrétních směn musí vycházet z letových řádů jednotlivých letišť, přičemž se v první řadě respektuje zásada rovnoměrnosti podle množství letadel vypravovaných do jednotlivých destinací a v druhé řadě zásada rovnoměrnosti v čase ovšem vzhledem k letovým řádům.

LETECKÁ DOPRAVA V ZAHRANIČÍ

Česká republika není hlavní cílovou ani tranzitní destinací. Ve srovnání s ostatními evropskými zeměmi se pohybuje na 17. místě a svými výkony představuje desetinu objemu největších evropských letišť (Spojené království, Španělsko, Německo, Francie a Itálie).

Tab. 6 – Souhrnný přehled o počtu odbavených osob na významných letištích zemí EU v osobní letecké dopravě v roce 2010

Země		Počet cestujících (v tis.)	Země		Počet cestujících (v tis.)
1	Spojené Království	193 534	14	Belgie	23 040
2	Německo	168 804	15	Polsko	18 434
3	Španělsko	153 916	16	Finsko	14 274
4	Francie	124 605	17	Česká republika	12 427
5	Itálie	110 845	18	Rumunsko	8 923
6	Nizozemí	48 904	19	Maďarsko	8 175
7	Švýcarsko	37 739	20	Bulharsko	6 213
8	Řecko	32 624	21	Lotyšsko	4 670
9	Švédsko	26 865	22	Litva	2 331
10	Portugalsko	25 442	23	Slovensko	1 888
11	Dánsko	24 460	24	Lucembursko	1 606
12	Rakousko	23 704	25	Estonsko	1 385
13	Irsko	23 165	26	Slovinsko	1 383

Zdroj: Eurostat

Pro srovnání uvádíme informace o mezinárodních letištích z okolních zemí, které byly dostupné na webech jednotlivých letišť. Jedná se o letiště ve Varšavě, Vídni, Budapešti, Bratislavě, Mnichově a v Berlíně.

Varšava – Chopinovo letiště

V roce 2011 cestovalo přes letiště 9 338 tis. pasažérů celkem. Z toho bylo 58 % Poláků a 42 % z ostatních zemí, převážně ze západní Evropy (DE, IT, UK, FR, NL, BE, ES), Skandinávie a Severní Ameriky.

Vídeň – Vídeňské mezinárodní letiště

V roce 2011 využilo letiště 21 106 tis. pasažérů celkem. Z toho bylo 6 521 tis. transferů do další destinace.

Budapešť - Letiště Budapešť

V roce 2011 cestovalo přes letiště celkem 8 921 tis. pasažérů. Většina (89 %) letěla z/do Evropy, nejčastěji se jednalo o Německo (17 %), Spojené království (12 %), Itálii (7 %), Nizozemí a Francii (shodně 6 %). Dále 8% pasažérů cestovalo z/do Asie. Poměr cestujících dle státního občanství letiště nezveřejňuje.

Bratislava – Letiště M. R. Štefánika

V roce 2011 cestovalo přes letiště 1 585 tis. cestujících celkem, naprostá většina na mezinárodních letech.

Nejčastější destinací byl Londýn (0,3 mil. pasažérů¹), Milano, Dublin a Antalya (shodně 0,1 mil. pasažérů).

Intenzita provozu	Počet cestujících v tis. (2011)	Tempo růstu (2011/2010)
Mezinárodní doprava	1 547	-5%
pravidelná	1 092	-9%
nepravidelná	456	6%
Vnitrostátní doprava	33	-25%
pravidelná	31	-26%
nepravidelná	2	-8%
Ostatní doprava	4	23%
Celkem	1 585	-5%

Mnichov – Letiště Mnichov

V roce 2011 cestovalo přes letiště 37 782 tis. cestujících celkem. Z toho tři čtvrtiny tvořily mezinárodní lety a zbytek vnitrostátní přeprava.

Pravidelné lety a charterové směřovaly do celkem 241 destinací po celém světě, z toho 169 v Evropě, 29 v Asii a 26 v Americe. Nejčtenější destinací byl Londýn (1 mil. pasažérů), Paříž (0,9 mil. pasažérů), Amsterdam, Madrid a Barcelona (shodně 0,7 mil. pasažérů). Cestující tvořili ze 49 % Němci, zbytek cizinci. Podle účelu cesty se jednalo převážně o soukromé cesty (57 %), obchodní cesty představovaly 43 %.

Intenzita provozu	Počet cestujících v tis. (2011)	Tempo růstu (2011/2010)
I. Komerční lety	37 764	8%
1a. Pravidelné lety/chartery	37 734	9%
1b. Nájemní lety (aero taxi)	30	-2%
2a. Konečné	37 634	9%
Přílety	18 852	9%
Odlety	18 783	9%
Vnitrostátní	9 755	5%
Přílety	4 862	5%
Odlety	4 893	5%
Mezinárodní	27 879	10%

¹ Údaje jsou za rok 2010.

Přílety	13 990	10%
Odlety	13 889	10%
2b. Přímý tranzit	129	5%
II. Nekomerční lety	19	-10%
Celkem	37 782	9%

Letiště v Berlíně – Tegela Schoenefeld

V roce 2011 cestovalo přes obě letiště celkem 24 034 tis. cestujících. V Schoenefeldu výrazněji převažovala mezinárodní přeprava (83 %) oproti Tegelu (56 %). Na obou letištích se jednalo převážně o pravidelné lety.

Intenzita provozu	Tegel		Schoenefeld	
	Počet cestujících v tis. (2011)	Tempo růstu (2011/2010)	Počet cestujících v tis. (2011)	Tempo růstu (2011/2010)
I. Místní doprava	16 899	13%	7 100	-2%
Pravidelné lety	16 591	14%	6 800	-1%
Vnitrostátní	7 109	6%	893	-37%
Mezinárodní	9 483	20%	5 907	8%
Nepravidelné lety	307	-19%	300	-23%
Chartery	296	-20%	276	-24%
Nájemní lety (aero taxi)	9	13%	20	-23%
Jiné	2	-18%	4	40%
II. Tranzit	21	-39%	14	-49%
Celkem	16 920	13%	7 114	-3%

SHRNUTÍ

Jednotlivá letiště velmi pečlivě sledují (a některá i pravidelně zveřejňují ☺) počty cestujících. Nicméně cestujících nemají žádné další informace. Nesnadným úkolem v rámci desk-research bylo především vyčíslit podíl Čechů a cizinců využívajících jednotlivá mezinárodní letiště ČR. Na základě této informace je potom možné zjistit podíl jednotlivých letišť z celkového počtu přepravených cizinců a toto zjištění využít při plánování sběru na letištích.

Dále následuje vyhodnocení zrealizovaných výzkumů. Jednotlivé výzkumy jsou seřazeny podle doby jejich realizace.

2.2. Telefonické dotazování hotelů

METODICKÁ ČÁST

Obecné informace o výzkumu

Metoda:	Telefonické dotazování se zaznamenáváním odpovědí respondenta do počítače (tzv. CATI)
Cílová skupina:	Hotely s ubytovací kapacitou nad 100 lůžek
Počet respondentů:	52
Zdrojová databáze:	Poskytnuta ČSÚ
Termín dotazování:	Červen 2012

Dotazník

Celkem 18 otázek zaměřených na:

- popisné informace o hotelu,
- podíl organizovaných a individuálních zájezdů,
- podrobná specifikace skupinových zájezdů,
- program skupinových zájezdů.

Dotazník byl schválen zadavatelem projektu a je přílohou č. 1 této zprávy.

Cílová skupina

Hotely s kapacitou nad 100 lůžek, podmínkou pro zařazení do výzkumu bylo, aby se v hotelu ubytovali rovněž zahraniční účastníci skupinových zájezdů. Tazatel vedl rozhovor s osobou, která má za hotel přehled o počtu a struktuře ubytovaných hostů. Jednalo se o generální ředitele, obchodní ředitele, sales manažery, vedoucí recepce, které v textu nazýváme souhrnně „hoteliéři“.

Databáze hotelů a její využitelnost

Pro telefonické dotazování respondentů byla využita databáze poskytnutá ČSÚ. Databáze obsahovala všechny hotely s kapacitou nad 100 lůžek, celkem bylo v databázi 540 záznamů. K 512 záznamům se podařilo připojit kontakty, které nebyly součástí zdrojové databáze (část kontaktů byla připojena z databáze Albertina, část kontaktů byla doplněna z internetu). Použitelná databáze měla následující strukturu:

z hlediska kraje:

- Praha 34 %
- Karlovarský 10 %
- Jihomoravský 9 %
- Královéhradecký 7 %
- Jihočeský 6 %
- Moravskoslezský 6 %
- Středočeský kraj 5 %
- Liberecký 5 %
- Zlínský 5 %
- Plzeňský 4 %
- Vysočina 4 %

- Olomoucký 3 %
- Ústecký 3 %
- Pardubický 2 %

z hlediska kategorie hotelu:

- Hotel ***** 7 %
- Hotel **** 33 %
- Hotel *** 47 %
- Hotel ** 7 %
- Hotel * 3 %
- Hotel Garni 3 %

VÝSLEDKOVÁ ČÁST

Obecné informace o hotelu

Úvodní část otázek dotazníku byla tzv. screenovací, protože bylo nezbytné zajistit, aby výběrový soubor obsahoval hotely všech nezbytných kategorií ubytování v optimálním teritoriálním členění. Výsledná struktura výběrového souboru je reprezentativní s ohledem na skutečnost, že výběrový soubor musel zahrnovat pouze hotely, které ubytovávají také zahraniční účastníky skupinových zájezdů. Díky této podmínce jsou ve výběrovém souboru častěji zastoupeny hotely ve vyšší ubytovací kategorii a naopak méně hotely v kategorii nižší. Konkrétně vypadá struktura výběrového souboru takto:

Kraj, ve kterém se hotely nacházejí:

- Třetina hotelů z Prahy
- 10-20 % hotelů z Jihomoravského, Karlovarského, Královéhradeckého kraje
- 5-10 % hotelů z Moravskoslezského a Plzeňského kraje
- pod 5 % z ostatních krajů

Pozn. ve výběrovém souboru není reprezentant z Jihočeského kraje, protože ani jeden z oslovených hotelů se nebyl ochoten do výzkumu zapojit.

Kategorie ubytovacího zařízení:

- Hotel ***** 11 %
- Hotel **** 37 %
- Hotel *** 46 %
- Hotel ** 2 %
- Hotel * 4 %

Ubytovací kapacita:

- 70 % - 100-250 lůžek
- 25 % - 250-500 lůžek
- 5 % - 500 a více lůžek

Ve čtvrtině oslovených hotelů byl podíl české a zahraniční klientely vyrovnaný. U 2/5 hotelů převažovala česká klientela, u 35 % naopak zahraniční klientela. Obecně lze říci, že podíl zahraniční klientely úměrně roste s kategorií ubytovacího zařízení. Jinými slovy platí pravidlo „čím více hvězdiček, tím více cizinců“.

Podíl individuálních a organizovaných zájezdů

Sada otázek týkajících se podílu individuálních a organizovaných zájezdů hraje pro potřeby výzkumu klíčovou roli. Při pilotování dotazníku bylo zjištěno, že ne každý hoteliér dokáže přesně tento podíl po telefonu odhadnout. Někteří hoteliéři se odvolávali na výkazy hotelu, kde je třeba informace nalézt. Z tohoto důvodu byla nabídnuta hoteliérům možnost zpřesnit odpovědi na tyto otázky dodatečně prostřednictvím internetu. Hoteliérům byl bezprostředně po ukončení telefonického rozhovoru poslán na jím uvedený email elektronický dotazník, kde své odpovědi doplnili, zpřesnili. Tuto možnost využila čtvrtina hoteliérů.

Pro zajištění spolehlivosti získaných informací bylo nutné nejprve hoteliérům správně vysvětlit v dotazníku využívanou terminologii. Pro upřesnění dodejme, že otázky se týkají pouze zahraniční klientely.

Individuální pobyty = pobyty, které si hosté zajišťují sami

Organizované pobyty = pobyty, které si hosté nezajišťují sami, ale využívají k tomu zprostředkovatele, např. cestovní kanceláře, dopravce, firmy, přičemž rozlišujeme 2 typy organizovaných pobytů:

1. Organizované pobyty jednotlivců = pobyty jsou někým organizovány, účastníci hosté přijíždějí do hotelu individuálně
2. Organizované pobyty skupin (tzv. skupinové zájezdy) = pobyty jsou někým organizovány, hosté přijíždějí do hotelu ve skupině

V oslovených hotelech je podíl individuálních a organizovaných pobytů vyrovnaný, tzn., že polovina ubytovaných zahraničních hostů si pobyt zajišťuje sama a zbylá polovina využívá k zajištění ubytování zprostředkovatele.

Obecně lze říci, že v oslovených hotelech roste podíl organizovaných pobytů s rostoucí ubytovací kapacitou hotelu („čím větší hotel, tím více organizovaných pobytů“), s rostoucí kategorií hotelu („čím více hvězdiček, tím více organizovaných pobytů“) a s rostoucím podílem zahraniční klientely („čím více cizinců, tím více organizovaných pobytů“). V mezikrajském srovnání dosahují největšího podílu organizovaných pobytů hotely v Karlovarském kraji.

V oslovených hotelech je podíl pobytů jednotlivců a skupin v rámci organizovaných pobytů rovněž takřka vyrovnaný. Větší polovinu (54 %) představují pobyty jednotlivců a zbylou menší část skupinové zájezdy.

Zahraníční hosté - jednotlivci se ubytovávají v hotelech vyšší ubytovací kategorie, které se zaměřují na zahraniční hosty. Naopak zahraniční hosté – účastníci skupinových zájezdů se častěji ubytovávají v hotelech nižší ubytovací kategorie, které častěji ubytovávají domácí hosty.

Podrobná specifikace skupinových zájezdů

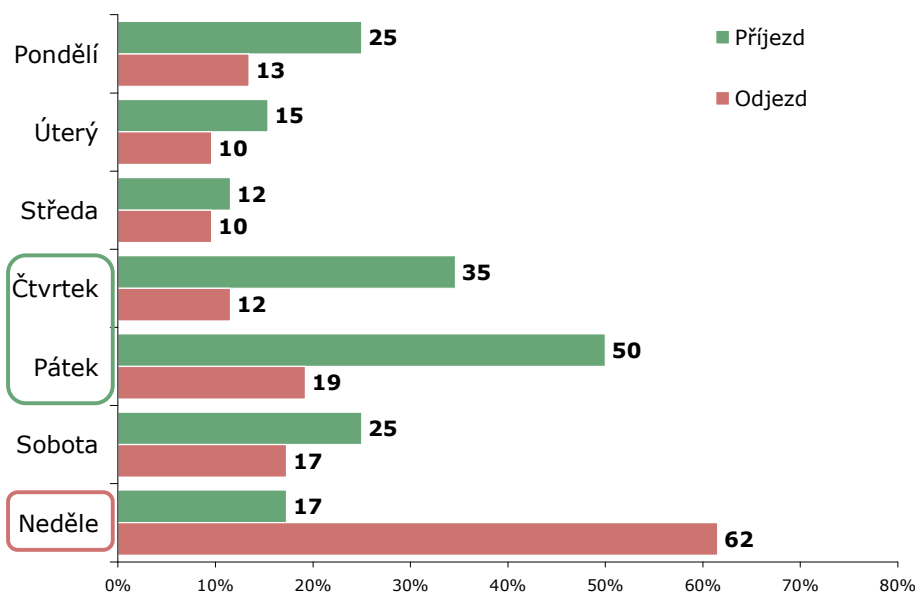
Třetí sekce otázek se týká specifikace skupinových zájezdů a jejich účastníků.

Sekci otevírá otázka na rozdíl v počtu skupinových zájezdů v průběhu roku. 2 z 10 hoteliérů uvádějí, že celoročně je podíl skupinových zájezdů prakticky stejný. Ti, co v průběhu roku rozdíl zaznamenávají, deklarují, že nejvíce skupinových zájezdů přijíždí na jaře, dále na podzim nebo v létě. V zimě je v těchto hotelech výskyt zahraničních skupinových zájezdů prakticky výjimečný.

Průměrná délka pobytu skupinových zájezdů v oslovených hotelech činí necelé 4 dny (minimum = 1, maximum = 21, medián = 3). Nejvíce jsou preferovány prodloužené víkendové pobyty – check-in ve čtvrtek / v pátek, check-out v neděli – více v následujícím grafu:

Check-in a check-out

OTÁZKA: Jaké jsou nejčastější dny/ příjezdu a odjezdu účastníků zahraničních skupinových zájezdů?



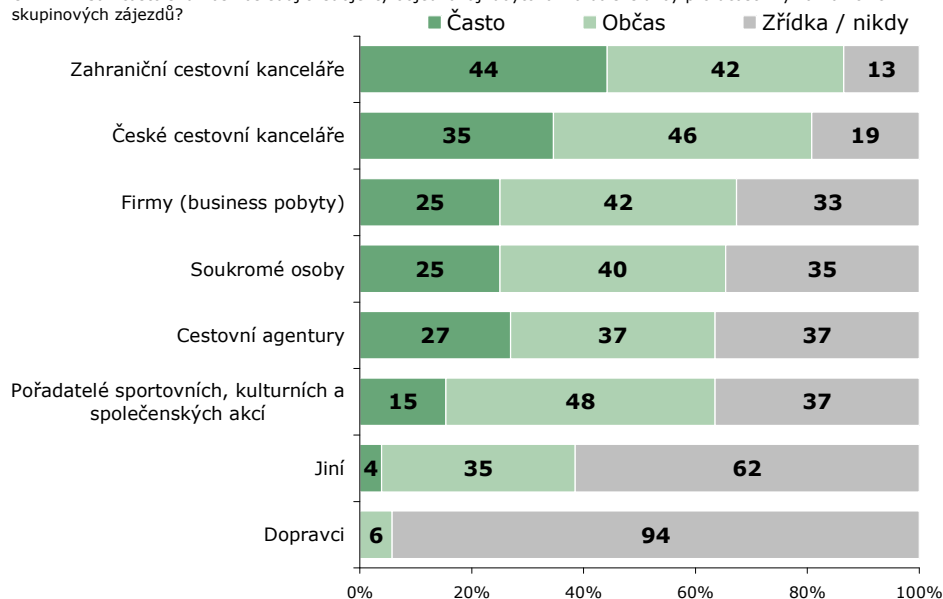
ZDROJ: STEM/MARK, Organizované zájezdy, 2012

Průměrný skupinový zájezd čítá okolo 30 účastníků (minimum = 5, maximum = 50, medián = 35). Účastníci skupinových zájezdů pocházejí nejčastěji z Německa, Ruska, Polska, Rakouska, Itálie a Slovenska. Ve výčtu nechybí ani vzdálenější destinace (např. USA, Čína, Japonsko).

Organizátory zahraničních skupinových zájezdů jsou nejčastěji zahraniční a v menší míře také české cestovní kanceláře. Hoteliéři zmínili na 80 cestovních kancelářích, se kterými spolupracují. Z těch nejčastěji využívaných uvedme: Frankenland, MikiTravel, ČEDOK nebo Kompas.

Objednavatelé ubytování

OTÁZKA: Jak často si u Vás následující subjekty objednávají ubytování a další služby pro účastníky zahraničních skupinových zájezdů?



ZDROJ: STEM/MARK, Organizované zájezdy, 2012

Program skupinových zájezdů

Program pro zahraniční účastníky skupinových zájezdů zajišťuje zpravidla objednavatel ubytování, většinou tedy cestovní kancelář, která zájezd pořádá. V menší míře zajišťují program také samotné hotely. Ty organizují především prohlídky v rámci měst, kde se hotely nacházejí, dále zajišťují účast na kulturních, sportovních a společenských akcích nebo organizují výlety po ČR. Centrem zájmu jsou především tyto výletní destinace: Praha, Český Krumlov, Karlovy Vary, Karlštejn, Kutná Hora, Mariánské Lázně.

SHRNUTÍ

Skupinové zájezdy představují necelou polovinu všech organizovaných pobytů. Nejvíce skupinových zájezdů přijíždí na jaře a na podzim. Objednavateli ubytování bývají nejčastěji cestovní kanceláře. Nejvíce zahraničních účastníků skupinových zájezdů pochází z Německa, Ruska, Polska, Rakouska, Itálie či Slovenska. Průměrný zájezd čítá okolo 30 účastníků a průměrná délka pobytu na území ČR činí 4 dny, přičemž nejvíce jsou preferovány prodloužené víkendové pobyty. Program pro účastníky skupinových zájezdů zajišťují objednavatelé ubytování a menší míře také hotely samotné.

2.3. Hlubkové rozhovory - hotely

METODICKÁ ČÁST

Obecné informace o výzkumu

Metoda:	Hlubkové rozhovory – osobní rozhovory tazatele s respondentem na základě předem připraveného scénáře
Cílová skupina:	Hotely s ubytovací kapacitou nad 100 lůžek (garni, 3*, 4*, 5*)
Požadovaný počet rozhovorů:	Minimálně 15
Zdrojová databáze:	Poskytnuta ČSÚ
Termín dotazování:	Červen 2012

Scénář

Celkem 22 otázek zaměřených na:

- ❑ obecné informace o hotelu,
- ❑ struktura hostů hotelu,
- ❑ formy organizace zájezdů,
- ❑ délky pobytu, příjezdy/odjezdy zájezdů,
- ❑ velikost zájezdů
- ❑ a program zájezdů.

Scénář schválen zadavatelem projektu. Tazatelé byli pečlivě vybráni a proškoleni, provedli 3 zkušební hlubkové rozhovory. Na základě jejich připomínek a postřehů byly provedeny drobné formulační úpravy scénáře. Tazatelé následně provedli hlubkové rozhovory se zbylými respondenty. Scénář včetně promítnutých připomínek je přílohou č. 2 této zprávy.

Cílová skupina

Hotely s kapacitou nad 100 lůžek. Při výběru vhodných respondentů bylo nutné respektovat tyto podmínky:

- ❑ pouze hotely garni, 3*, 4*, 5*
- ❑ hotely v Praze a na minimálně 4 významných místech cestovního ruchu ČR
- ❑ hotely, které ubytovávají také zahraniční účastníky skupinových zájezdů

Výběr respondentů

Pro výběr respondentů byla využita databáze ČSÚ doplněná o kontakty z dostupných zdrojů. Operátoři call-centra specializující se na nábor respondentů (tzv. rekrutaci) získali kontakty na konkrétní osoby vhodné a ochotné se zúčastnit osobních hlubkových rozhovorů. Ochota respondentů byla podpořena nabídkou finanční popř. věcné odměny. Získané kontakty obdrželi tazatelé, kteří si již samostatně sjednávali schůzky. Celkem proběhlo 15 hlubkových rozhovorů s průměrnou délkou dotazování 25 minut.

VÝSLEDKOVÁ ČÁST

Obecné informace o hotelu

Hlubkových rozhovorů se zúčastnily:

- 4 hotely s 5*,
- 7 hotelů se 4*,
- 3 hotely se 3*,
- a jeden garni hotel.

V rámci dotazování bylo osloveno:

- 8 pražských hotelů,
- 3 hotely v Karlových Varech,
- 2 hotely v Brně,
- 1 hotel v Českém Krumlově
- 1 hotel v Pardubicích.

Struktura hostů hotelů

Ve většině oslovených hotelů převažovala zahraniční klientela, nejčastěji z:

- Německa (12),
- Ruska (8)
- a Velké Británie (5).

V 5* hotelech jsou mezi TOP 5 národnostmi zástupci asijských zemí – Číny / Tchaj-wanu, Japonska či Thajska.

Organizace pobytů

V oslovených hotelech převažuje podíl hostů v rámci organizovaných pobytů (tj. pobytů, které si hosté nezajišťují sami, ale využívají k tomu zprostředkovatele) nad hosty individuálními, kteří si pobyt zajišťují sami, v poměru 3:2. I hoteliéři oslovení v rámci hlubkových rozhovorů potvrzují, že podíl organizovaných pobytů roste s rostoucí ubytovací kapacitou, s rostoucí ubytovací kategorií i s rostoucím podílem zahraniční klientely (platí v oslovených hotelech).

Pozn. v rámci telefonického dotazování hotelů byl zjištěn takřka vyrovnaný podíl organizovaných a individuálních pobytů. Vzniklý rozdíl lze vysvětlit tím, že hlubkových rozhovorů se zúčastnily větší hotely vyšší ubytovací kategorie s vyšším podílem zahraničních návštěvníků, kteří přijíždějí častěji organizovaně.

Hoteliéři byli v rámci hlubkových rozhovorů rovněž dotázáni, kdo a jak často organizuje pobyty, resp. kdo je objednavatelem ubytování. Vedle cestovních kanceláří, agentur a touroperátorů, kteří jsou nejčastějšími objednavateli ubytování, to jsou podniky zajišťující služební cesty pro své zaměstnance. Spíše výjimečně zajišťují ubytování provozovatelé dopravy či průvodci.

Hoteliéři uvádějí, že zajišťují ubytování zejména pro zahraniční CK/CA (nejvíce z Německa, Ruska, Velké Británie), v menším měřítku i pro české CK/CA (ČEDOK, EximTours, OK Tours, Destination).

Individuální vs organizované zájezdy

Polovinu organizovaných pobytů v oslovených hotelech představují pobyty jednotlivců a druhou polovinu pobyty skupin (tzv. skupinové zájezdy). V rámci telefonického dotazování hotelů mírně převažovaly zájezdy jednotlivců nad zájezdy skupin v poměru 55:45.

Z hlediska ekonomického přínosu jsou pro hoteliery více zajímaví individuální hosté. Praxe je totiž taková, že hoteliéři bývají zprostředkovateli skupinových zájezdů tlačeni snižovat ceny. Potěšující byla vstřícnost hoteliérů odpovědět na otázku, zda a o kolik jsou ceny pro skupinové zájezdy nižší. Pouze 3 hoteliéři odmítli odpovědět. Ceny pro skupinové zájezdy jsou nižší v průměru o 20 % (minimum = 7, maximum = 40, medián = 15). Jeden z hoteliérů k tomu dodal: *„Nejde přece jenom o to, že jsme zprostředkovateli zájezdů tlačeni k nižším cenám, to je cena za to, že máme naplněnou kapacitu hotelu. Jde i o to, že přicházíme o další peníze tím, že hosté u nás nevyužívají další placené služby, protože mají svůj program mimo náš hotel“.*

Délky pobytu, příjezdy/odjezdy zájezdů

Průměrná délka pobytu skupinových zájezdů v oslovených hotelech činí 3 dny (minimum = 1, maximum = 7, medián = 3).

Závislost délky pobytu na zemi původu klienta potvrzuje třetina oslovených hoteliérů s tím, že se shodují na tom, že na delší pobyty přijíždějí klienti z ruský mluvících zemí.

Nejvíce jsou preferovány (prodloužené) víkendové pobyty – check-in v pátek nebo sobotu, check-out v neděli.

Velikost zájezdů

Podle slov hoteliérů se v hotelu ubytovává obvykle celý zájezd, který čítá v průměru 35 účastníků (minimum = 25, maximum = 50, medián = 35).

Velikost zájezdu se obvykle neliší podle toho, ze kterých zemí účastníci zájezdu pocházejí. Jeden z hoteliérů k tomu dodává:

„Když k nám přijedou cizinci z Ruska či Pobaltí, přijede jich v průměru 50. Poláci a Němci jezdí ve skupinách kolem 20.“

Program zájezdů

Program pro účastníky skupinových zájezdů zajišťuje především organizátor zájezdu. Polovina z oslovených hoteliérů říká, že jejich hotel rovněž zajišťuje „mimohotelový“ program pro účastníky skupinových zájezdů, i když v porovnání s organizátory zájezdu ve výrazně nižší intenzitě.

V nabídce všech hotelů zajišťujících program pro účastníky skupinových zájezdů (8) jsou prohlídky v rámci měst, kde se hotely nacházejí. 6 z oslovených hotelů zajišťuje vstupenky na různé společenské, sportovní či kulturní akce, 5 hotelů nabízí výlety po ČR – Praha, Kutná Hora, Český Krumlov, Karlovy Vary, ...

SHRnutí

Velká část zjištění v rámci hloubkových rozhovorů s hoteliéry se shoduje se zjištěními v rámci telefonického dotazování hotelů. Skupinové zájezdy představují polovinu všech organizovaných pobytů. Nejvíce skupinových zájezdů přijíždí na jaře a na podzim. Objednavateli ubytování bývají nejčastěji cestovní kanceláře. Skladba zahraničních účastníků skupinových zájezdů se v porovnání s telefonickým výzkumem se vyznačuje větší homogenitou. Nejvíce účastníků skupinových zájezdů pochází z Německa, Ruska a Velké Británie. Průměrný zájezd čítá okolo 35 účastníků a průměrná délka pobytu činí 3 dny, přičemž nejvíce jsou preferovány (prodloužené) víkendové pobyty. Program pro účastníky skupinových zájezdů zajišťují objednavatelé ubytování a menší míře také hotely samotné. Z ekonomického hlediska jsou účastníci skupinových zájezdů pro hotely méně zajímaví, protože organizátoři zájezdů vyvíjejí tlaky na snižování cen (v průměru o 20 %).

Jak již bylo zmíněno, hlavními objednavateli ubytování v rámci skupinových zájezdů zahraničních účastníků jsou české inomingové a zahraniční cestovní kanceláře. Seznam cestovních kanceláří zmíněných hoteliéry byl využit jako zdroj při rekrutaci respondentů na hloubkové rozhovory se zprostředkovateli zájezdů. Část kontaktů na zprostředkovatele zájezdů byla získána propojením s databází českých inomingových cestovních kanceláří.

2.4. Hlubkové rozhovory – zprostředkovatelé zájezdů

METODICKÁ ČÁST

Obecné informace o výzkumu

Metoda:	Hlubkové rozhovory – osobní rozhovory tazatele s respondentem (zástupcem incomingové CK) podle předem připraveného scénáře / on-line dotazování zástupců zahraničních CK
Cílová skupina:	České incomingové cestovní kanceláře Zahraníční cestovní kanceláře
Požadovaný počet rozhovorů:	Minimálně 15
Zdrojová databáze:	Seznam subjektů vytvořen na základě odpovědí hoteliérů v rámci telefonických a hlubkových rozhovorů. Část kontaktů byla připojena z databáze českých incomingových CK, zbylé kontakty dohledány na internetu. Pro zajištění dostatečného počtu hlubkových rozhovorů byl seznam náhodně doplněn o vybrané incomingové CK
Termín dotazování:	Červen 2012

Scénář

Celkem 27 otázek zaměřených na:

- obecné informace o CK/CA,
- počet, velikost, délka zájezdů; struktura účastníků
- organizace zájezdů, navštívené země,
- příjezd a ubytování účastníků skupinových zájezdů,
- a program skupinových zájezdů.

Scénář schválen zadavatelem projektu. Tazatelé byli pečlivě vybráni a proškoleni, provedli 3 zkušební hlubkové rozhovory. Na základě jejich připomínek a postřehů byly provedeny drobné formulační úpravy scénáře. Tazatelé následně provedli hlubkové rozhovory se zbylými respondenty.

Scénář včetně promítnutých připomínek je přílohou č. 3 této zprávy.

Cílová skupina

Cílovou skupinou výzkumu byly české incomingové a zahraniční cestovní kanceláře. Konkrétně byli osloveni majitelé nebo obchodní ředitelé CK mající přehled o statistikách své kanceláře, znající širší souvislosti cestování cizinců v rámci ČR a Evropy, jednající s partnerskými CK v zahraničí resp. v tuzemsku a vytvářející nabídku zájezdů. Pro dotazování zahraničních CK byl využit odlišný dotazovací kanál - internet. Scénář byl přeložen do angličtiny, převeden do elektronické podoby a zaslán emailem na respondenty, kteří po telefonu přislíbili elektronický scénář vyplnit.

Databáze českých incomingových agentur

Databázi jsme vytvořili spojením databáze Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (68) a Asociace cestovních kanceláří ČR (117), s tím, že jsme z těchto databází vybrali jen subjekty, které mají jako registrovanou činnost „incoming“. Další subjekty (45) byly dohledány na webu. Celkem je v databázi 230 subjektů.

Výběr respondentů

Pro výběr respondentů byla využita v tabulce uvedená zdrojová databáze. Operátoři call-centra specializující se na nábor respondentů (tzv. rekrutaci) získali kontakty na konkrétní osoby vhodné a ochotné se zúčastnit osobních hloubkových rozhovorů / on-line dotazování. V případě zahraničních cestovních kanceláří byl nábor prováděn jazykově zkušeným operátorem. Ochota respondentů byla podpořena nabídkou finanční popř. věcné odměny. Získané kontakty na respondenty z českých incomingových kanceláří obdrželi tazatelé, kteří si podle časových možností sjednávali schůzky. Na získané emailové kontakty od zahraničních CK byly zaslány pozvánky s elektronickým dotazníkem. Celkem proběhlo 14 osobních hloubkových rozhovorů s průměrnou délkou dotazování okolo 30 minut. Z 8 předrekrutovaných zástupců zahraničních CK vyplnil on-line dotazník 1 zástupce zahraniční cestovní kanceláře.

VÝSLEDKOVÁ ČÁST

Obecné informace o CK/CA

Mezi oslovenými zprostředkovateli zájezdů bylo 13 českých cestovních kanceláří, jedna česká cestovní agentura a 1 zahraniční cestovní kancelář.

Oslovené cestovní kanceláře / agentury nabízejí své služby přímo koncovým uživatelům (tj. účastníkům zájezdů) a většina z nich využívá k prodeji rovněž zprostředkovatele.

Podmínkou k účasti ve výzkumu bylo, aby alespoň část účastníků zájezdů byli zahraniční klienti. Mezi oslovenými CK/CA bylo:

- 5 s výhradně zahraniční klientelou,
- 5 s převážně zahraniční klientelou,
- 3 s stejným podílem české i zahraniční klientely
- a s 2 převážně českou klientelou.

Necelou polovinu klientů CK/CA tvoří individuální klienti. Jeden ze zástupců české cestovní kanceláře zhodnotil podíl individuálních klientů a klientů v rámci skupinových zájezdů takto: *„Počet individuálních turistů využívajících služeb cestovní kanceláře stále klesá. Je to způsobeno možností objednat si veškeré služby v cílové destinaci přímo (bez využití cestovní kanceláře) přes internet“*.

Počet, velikost, délka zájezdů; struktura účastníků

Mezi oslovenými CK/CA lze najít zástupce jak velmi malých CK s ročním objemem do 1 000 zahraničních účastníků skupinových zájezdů, tak zástupce velmi velkých CK s ročním objemem nad 100 000. Průměr činí 20 000, medián 4 000.

Zástupci CK/CA potvrzují názor hoteliérů, že počet zahraniční skupinových zájezdů se v rámci roku mění. Nejvíce zájezdů připadá na jaro a podzim. V zimě cestovní kanceláře zájezdy pro zahraniční účastníky organizují zcela výjimečně.

Průměrný skupinový zájezd čítá okolo 35 účastníků (minimum = 5, maximum = 70, medián = 40). V porovnání s hoteliéry je číslo o něco málo vyšší. Je to dáno zejména tím, že u větších zájezdů není úplně neobvyklé ubytovat účastníky jednoho zájezdu ve více ubytovacích zařízeních.

Cena za 1 den zájezdu pro jednoho účastníka se pohybuje obvykle mezi 500 a 2 000 Kč (průměr = 1 500 Kč, medián = 1 200 Kč). U jedné z CK, která se specializuje výhradně na klienty ze zámoří, činí průměrná cena 5 000 Kč. Podle slov zástupce CK výslednou cenu výrazně navyšují jednak náklady na dopravu, ale také vysoké nároky klientů na programovou náplň zájezdů.

Skladba zahraničních klientů CK je poměrně pestrá. Najdeme mezi nimi nejčastěji Němce, Brity, Rusy či Američany.

Zahraniční účastníci skupinových zájezdů stráví v ČR v průměru 4 dny. Obecně platí pravidlo „z čím větší dálky turista je, tím delší je jeho pobyt v ČR“. Turisté ze sousedních zemí do ČR přijíždějí v průměru na 1-3 dny, turisté z nesousedních zemí v průměru na 3-6 dní.

Organizace zájezdů, navštívené země

Skupinové zájezdy zahraničních účastníků v ČR jsou organizovány prostřednictvím tzv. zájezdového průvodce. Ten má na starosti pouze 1 zájezd, organizuje denní program, zajišťuje veškeré služby, účastní se výletů atd.

Polovina zástupců CK uvádí, že návštěva ČR není jedinou navštívenou zemí v rámci zájezdu. Zejména turisté ze vzdálenějších destinací obvykle navštíví během zájezdu postupně několik zemí – kromě ČR navštíví tyto země resp. města:

- Německo: Berlín, Drážďany, Frankfurt, Mnichov;
- Rakousko: Vídeň, Salzburg;
- Polsko: Krakov, Varšava;
- Maďarsko: Budapešť;
- Slovensko: Bratislava.

Při cestování mezi navštívenými zeměmi využívají turisté autobusovou, v menší míře také leteckou přepravu.

Příjezd a ubytování účastníků skupinových zájezdů

Zájezdy v ČR začínají obvykle v pátek popř. ve čtvrtek a končí v neděli popř. v sobotu. Tuto skutečnost potvrzují i ostatní dotazované skupiny (hoteliéři i průvodci).

Do ČR přijíždí většina účastníků zájezdů letadlem či autobusem. Při cestování letadlem je využíváno výhradně letiště Praha. Pouze jeden zástupce cestovní kanceláře, která se specializuje na ruskou klientelu, uvedl, že jejich klienti využívají také letiště v Pardubicích. Autobusem do ČR přijíždějí jednak turisté ze sousedních zemí nebo turisté z nesousedních zemí, kteří v rámci zájezdu navštíví více zemí.

Pouze 2 z oslovených zástupců CK uvedli, že jejich cestovní kancelář zpravidla neubytovává všechny účastníky jednoho zájezdu v jednom hotelu. Jedná se zástupce CK, které organizují zájezdy pro větší skupiny turistů (průměr činí 60). Pouze výjimečně se ubytovací zařízení v průběhu pobytu mění.

Nejvíce účastníků zájezdů je podle zástupců CK ubytováno v Praze, Karlových Varech, Českém Krumlově či v Brně.

Program skupinových zájezdů

Vyjma jedné oslovené cestovní agentury zajišťují program pro účastníky skupinových zájezdů logicky cestovní kanceláře, které zájezdy organizují. Část zástupců cestovních kanceláří nemá na rozdíl od samotných průvodců přehled o dalších aktivitách účastníků zájezdu. Jinými slovy, tito zástupci často nevědí, zda a jak často si zajišťují účastníci zájezdů program mimo nabídku CK (sami, zprostředkovaně).

V programové nabídce CK nechybí prohlídky v místě ubytování a výlety. 5 z oslovených CK zajišťuje pro své klienty návštěvy kulturních, sportovních a společenských akcí, 4 CK zprostředkovávají zážitky.

Cílovými místy v rámci výletů jsou nejčastěji města: Praha, Český Krumlov, Karlovy Vary, Plzeň, Brno, Kutná Hora. Preferované cíle výletů se zpravidla neliší podle toho, ze které země klienti CK pocházejí. 2 ze zástupců hovoří o určitých odlišnostech:

„Ruské skupiny mají v programu vždy výlet do Karlových Varů a Českého Krumlova, často mají Moravský kras – Punkva; rakouské a frankofonní skupiny mají Plzeň, Český Krumlov a Brno – Slavkov“

„Německá klientela např. preferuje jednoznačně gastronomické i kulturní zážitky“.

Většina oslovených zástupců CK se shoduje na tom, že výlety, které jsou součástí programové nabídky zájezdu, jsou plánovány dopředu a průvodce se při nich řídí přesným itinerářem. Na druhou stranu zástupci CK nevyklučují možnost vlastní iniciativy průvodce zájezdu, který tak reaguje na aktuální potřeby účastníků zájezdu.

SHRNUTÍ

Od zástupců cestovních kanceláří / agentur jsme se dozvěděli, že větší polovinu jejich zahraničních klientů představují ti, kteří do ČR přijíždějí se skupinovým zájezdem. Polovina z nich navštíví v rámci zájezdu pouze ČR a polovina i další státy (většinou ty, které sousedí s ČR). Nejvíce účastníků zájezdů pochází z Německa, Velké Británie, Ruska či USA. Průměrný zájezd čítá okolo 35 účastníků. Průměrná délka pobytu v ČR činí 4 dny s tím, že zájezdy začínají obvykle ve čtvrtek nebo v pátek a končí v neděli. CK nabízí pro své klienty široké spektrum doprovodných služeb v rámci zájezdu. V programové nabídce nechybí prohlídky v místě ubytování a výlety. Některé CK nabízejí i další – např. zajištění účasti na kulturních sportovních i společenských akcích nebo zprostředkování zážitku. O zájezd jako takový se starají tzv. zájezdoví průvodci, kteří jsou účastníkům zájezdu neomezeně k dispozici, organizují program zájezdu podle předem určeného itineráře, zajišťují veškeré služby a účastní se výletů.

2.5. Hlubkové rozhovory – delegáti a průvodci CK/CA

METODICKÁ ČÁST

Obecné informace o výzkumu

Metoda:	Hlubkové rozhovory – osobní rozhovory tazatele s respondentem na základě předem připraveného scénáře
Cílová skupina:	Delegáti a průvodci CK/CA
Požadovaný počet rozhovorů:	15
Zdrojová databáze:	Seznam průvodců uveřejněný na stránkách Asociace průvodců ČR, delegáti a průvodci doporučení v rámci hlubkových rozhovorů se zprostředkovateli zájezdů
Termín dotazování:	Červenec 2012

Scénář

Celkem 28 otázek zaměřených na:

- obecné informace o práci delegáta / průvodce,
- struktura hostů, typ a délka zájezdu,
- příjezd a ubytování účastníků zájezdu
- a program zájezdu.

Scénář schválen zadavatelem projektu. Tazatelé pečlivě vybráni a proškoleni, provedli 3 zkušební hlubkové rozhovory. Na základě jejich připomínek a postřehů byly provedeny drobné formulační úpravy scénáře. Tazatelé poté provedli hlubkové rozhovory se zbylými respondenty.

Scénář včetně promítnutých připomínek je přílohou č. 4 této zprávy.

Cílová skupina

Původně byla cílová skupina definována jako „delegáti CK/CA v příletových halách letišť ČR“. Při realizaci hlubkových rozhovorů s majiteli a řediteli CK bylo zjištěno, že v případě skupinových zájezdů zahraničních návštěvníků v ČR je praxe taková, že zájezd doprovází tzv. zájezdový průvodce, který má v jednu chvíli na starosti pouze jeden zájezd, a vedle delegátských služeb zajišťuje program pro účastníky zájezdu. Z tohoto důvodu jsme se rozhodli rozšířit cílovou skupinu právě o tyto zájezdové průvodce.

Výběr respondentů

Pro výběr respondentů byly využity dostupné výše uvedené databáze. Operátoři call-centra specializující se na nábor respondentů (tzv. rekrutaci) získali kontakty na konkrétní osoby vhodné a ochotné se zúčastnit osobních hlubkových rozhovorů. Ochota respondentů byla podpořena nabídkou finanční popř. věcné odměny. Získané kontakty obdrželi tazatelé, kteří si podle časových možností sjednávali schůzky. Celkem proběhlo 15 hlubkových rozhovorů s průměrnou délkou dotazování okolo 35 minut.

VÝSLEDKOVÁ ČÁST

Obecné informace o práci delegáta / průvodce

Většina oslovených vykonává funkci tzv. zájezdového průvodce, který se v jednom momentu stará pouze o jeden zájezd a vykonává zároveň delegátské a průvodcovské služby. V praxi většina zájezdových průvodců pracuje zároveň pro více českých, ale i zahraničních cestovních kanceláří. Z rozhovorů se zájezdovými průvodci vyplynulo zajímavé zjištění - zdaleka ne všichni průvodci rozlišují pojmy cestovní kancelář a cestovní agentura.

Pro většinu oslovených je funkce zájezdového průvodce hlavním zdrojem příjmu. Ročně obslouží průvodci v průměru okolo 40 zahraničních zájezdů (od 10 do 100) s průměrným počtem okolo 35 účastníků (od 25 do 50).

Struktura hostů, další navštívené země v rámci zájezdu

To, z jakých zemí účastníci zájezdů pocházejí, závisí na jazykových dovednostech oslovených průvodců. Nejvíce průvodců hovoří německy – doprovázejí tedy německé, rakouské popř. švýcarské turisty. Druhou největší skupinu představují anglicky hovořící průvodci, kteří doprovázejí Američany, Brity, popř. Kanadany či Australany. Početnou skupinu představují také rusky hovořící průvodci doprovázející turisty z Ruska a ze zemí bývalé Ruské federace.

Návštěva ČR není pro velkou část turistů jedinou navštívenou zemí v rámci zájezdu. Zejména turisté ze vzdálenějších destinací obvykle navštíví během zájezdu postupně několik zemí – kromě ČR navštíví tyto země resp. města:

- ❑ Rakousko: Vídeň, Salzburg;
- ❑ Německo: Drážďany, Mnichov, Berlín;
- ❑ Polsko: Krakov;
- ❑ Maďarsko: Budapešť.

Tabulka uvádí, z jakých zemí turisté do ČR přijíždějí a do jakých odjíždějí.

	Stát navštívený <u>před</u> návštěvou ČR	Stát navštívený <u>po</u> návštěvě ČR
Němci (9)	Žádný (8) Polsko (1)	Žádný (9)
Rusové (6)	Žádný (2), Polsko (2) Německo (1), Francie (1)	Žádný (2), Německo (3), Rakousko (1)
Američané (6)	Žádný (4) Rakousko (2)	Žádný (č) Maďarsko (2)
Rakušané (5)	Žádný (5)	Žádný (5)

Při cestování mezi navštívenými zeměmi využívají turisté autobusovou, v menší míře také leteckou přepravu.

Příjezd a ubytování účastníků zájezdu

Zahranční účastníci skupinových zájezdů stráví v ČR v průměru 4 dny. Obecně platí pravidlo „z čím větší dálky turista je, tím delší je jeho pobyt v ČR“. Turisté ze sousedních zemí k nám přijíždějí v průměru na 1-3 dny, turisté z nesousedních zemí v průměru na 3-6 dní. Skupinové zájezdy přijíždějí do ČR nejčastěji na víkendové pobyty (příjezd v pátek, odjezd v neděli).

Do ČR přijíždí většina účastníků zájezdů autobusem nebo letadlem. Autobusem přijíždějí do ČR jednak turisté ze sousedních zemí (nikoliv všichni) nebo někteří turisté z nesusousedních zemí, kteří v rámci zájezdu navštíví více zemí. Při cestování letadlem využívá většina účastníků Letiště Praha-Ruzyně. Ostatní česká mezinárodní letiště jsou využívána spíše okrajově (letiště v Karlových Varech a Pardubicích ruskou klientelou).

Po příjezdu do ČR je obvykle celý zájezd ubytován v jednom ubytovacím zařízení, které se v průběhu pobytu v ČR již nemění. Nejvíce účastníků zájezdů, které doprovází oslovení průvodci, je ubytováno v Praze, Karlových Varech či v Českém Krumlově.

Program zájezdu

Program pro účastníky zájezdu zařizuje CK, která zájezd pořádá. Většina programových nabídek je již promítnuta v ceně zájezdu, některé další si mohou zákazníci na místě doobjednat od pořadající CK, popř. využít nabídek dalších poskytovatelů. Zvláště u poznávacích zájezdů po více zemích je praxe taková, že je určen pevný itinerář zájezdu, kdy účastníci nemají prostor pro jiné aktivity mimo ty, které jsou součástí programu. Programová nabídka CK je pestrá a odvíjí se od zaměření zájezdu. Standardní součástí všech nabídek jsou prohlídky v místě ubytování a výlety v rámci celé ČR. Velmi často bývá nabídka rozšířena o účast na kulturní, sportovní či společenské akci. Spíše výjimečnou součástí programové nabídky (zejména pro turisty ze vzdálenějších destinací) je zprostředkování zážitku (např. gastronomického, romantického či adrenalinového).

Standardní součástí programové nabídky zájezdů jsou výlety v rámci ČR. Cílovými místy výletů jsou nejčastěji tato města a památky seřazená dle oblíbenosti:

- ❑ Karlovy Vary
- ❑ Český Krumlov
- ❑ Kutná Hora
- ❑ Plzeň
- ❑ Terezín
- ❑ Praha
- ❑ Karlštejn
- ❑ Konopiště
- ❑ Mariánské Lázně
- ❑ Hluboká nad Vltavou.

Pozn. Až 7. místo patří Praze jen díky tomu, že většina zájezdů se ubytovává právě v Praze, kam se tedy na výlety nejezdí.

Oslovení průvodci se shodují na tom, že oblíbenost většiny výletních cílů neovlivňuje fakt, ze které země účastníci zájezdu pocházejí. Výjimkou z TOP10 lokalit představuje pouze Terezín, který je podle slov průvodců žadáným cílem Američanů.

A jak podle slov průvodců vypadá typický výletní den? Program výletu začíná obvykle mezi 8 a 9 hodinou ranní. V závislosti na aktuálních potřebách výletníků se během cesty do / z výletního cíle dělají zastávky s cílem návštěvy toalet či občerstvení se. Zřídka kdy je důvodem zastávky nákup suvenýrů. Místa zastávek se podřizují potřebám výletníků, některá vybírá sám průvodce v závislosti na zvycích či doporučeních, které má. Obvyklá doba strávená na místech zastávek

činí zhruba 30 minut (od 15 minut do 1 hodiny). Průvodci uvádějí většinou zcela nekonkrétní místa zastávek (čerpací stanice, motoresty). Z konkrétních míst stojí za zmínku Krušovice (na trase Praha-Karlovy Vary) nebo Písek (na trase Praha-Český Krumlov). Program výletu končí návratem do hotelu mezi 17 a 20 hodinou.

SHRNUTÍ

Většina oslovených respondentů vykonává funkci tzv. zájezdového průvodce, což je obvyklá praxe při organizaci zahraničních skupinových zájezdů. Pro většinu oslovených průvodců se jedná o hlavní zdroj obživy, neboť ročně obslouží okolo 40 zájezdů s průměrným počtem účastníků okolo 35. Struktura účastníků skupinových zájezdů z hlediska státu trvalého pobytu je dána jazykovými schopnostmi konkrétních zájezdových průvodců. Nejvíce zájezdových průvodců hovoří německy, anglicky nebo rusky. V polovině zájezdů není ČR jedinou navštívenou zemí v rámci zájezdu. Zejména turisté ze vzdálenějších destinací obvykle navštíví během zájezdu postupně několik zemí. Zahraniční účastníci skupinových zájezdů stráví v ČR v průměru 4 dny (od čtvrtka do neděle) a jsou ubytováni hromadně v jednom ubytovacím zařízení (nejčastěji v Praze, Karlových Varech či Českém Krumlově). Program zajišťuje CK. Standardní součástí všech programových nabídek jsou prohlídky v místě ubytování a výlety v rámci celé ČR. Výlety obvykle začínají v 9:00 a končí po 17:00. Při cestě do/z výletních cílů (Karlovy Vary, Český Krumlov, Kutná Hora, Terezín, Karlštejn, Konopiště, Mariánské Lázně, Hluboká nad Vltavou, ...) se dělají zastávky dle aktuálních potřeb účastníků zájezdu. Tato skutečnost nás přiměla k rozhodnutí realizovat face-to-face dotazování účastníků skupinových zájezdů v cílových místech výletů, nikoliv na cestě k nim a také v místech, kde jsou účastníci skupinových zájezdů nejčastěji ubytováni.

2.6. Face-to-face dotazování turistů

Metoda:	Osobní rozhovory tazatele s respondentem
Cílová skupina:	Zahraniční účastníci skupinových zájezdů
Požadovaný počet rozhovorů:	Min. 1 000
Lokality dotazování:	Praha a minimálně 9 dalších významných míst z pohledu cestovního ruchu včetně lokalit s památkou UNESCO
Termín dotazování:	Červenec-září 2012

Dotazník

Celkem 25 otázek. Větší část otázek v dotazníku kopírovala informace zjišťované u turistů v rámci hlavního projektu s cílem možnosti propojit výsledky doplňkového šetření do hlavního šetření. Mimoto obsahoval dotazník několik zcela nových otázek na:

- organizaci zájezdu,
- navštívené země v rámci zájezdu,
- délku zájezdu
- a využitou dopravu v rámci zájezdu.

Dotazník byl schválen zadavatelem projektu a následně přeložen do 6 světových jazyků (angličtina, němčina, ruština, polština, španělština a italština) s cílem usnadnit rozhovor respondenta s tazatelem.

Dotazník je přílohou č. 5 této zprávy.

Cílová skupina

Cílovou skupinou výzkumu představovali zahraniční účastníci skupinových zájezdů. Jednalo o účastníky, kteří v ČR alespoň 1x přenocovali. Tazatelé dostali pokyn, aby z jednoho spolucestujícího zájezdu oslovili pouze jednoho účastníka. Dotazování prováděli tazatelé se zkušenostmi s dotazováním cizinců.

Lokality dotazování

Dotazovací lokality byly vybrány s ohledem na výsledky hloubkových rozhovorů s hoteliéry, zprostředkovateli zájezdů a zejména zájezdovými průvodci. Seznam lokalit obsahuje místa, kde byli zahraniční účastníci skupinových zájezdů jednak ubytováni, a dále hlavně místa, která navštívili v rámci výletů. Po vyhodnocení hloubkových rozhovorů se zájezdovými průvodci byla opuštěna myšlenka dotazovat se na místech zastávek při cestě do výletních cílů. Místa zastávek jsou většinou vybírána dle aktuálních potřeb účastníků zájezdů, nikoliv předem plánována, a navíc doba strávená na těchto místech je limitována vykonáním konkrétních potřeb účastníků zájezdu, takže zde podle slov průvodců není prostor dotazovat.

Po pečlivém zanalyzování všech dostupných informací bylo vybráno těchto 15 dotazovacích lokalit:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Brno, | <input type="checkbox"/> Kutná Hora, |
| <input type="checkbox"/> České Budějovice, | <input type="checkbox"/> Litomyšl, |
| <input type="checkbox"/> Český Krumlov, | <input type="checkbox"/> Mariánské Lázně, |
| <input type="checkbox"/> Františkovy Lázně, | <input type="checkbox"/> Ostrava, |
| <input type="checkbox"/> Hluboká nad Vltavou, | <input type="checkbox"/> Plzeň, |
| <input type="checkbox"/> Karlovy Vary, | <input type="checkbox"/> Praha, |
| <input type="checkbox"/> Karlštejn, | <input type="checkbox"/> Telč. |
| <input type="checkbox"/> Krkonoše, | |

Volba konkrétních dotazovacích míst v rámci výše uvedených lokalit byla v režii tazatelů. Tazatelé se dotazovali jak na veřejně přístupných místech (na náměstích, kolonádách, u památek, u informačních center, na nádražích), tak na místech soukromých (na parkovištích, v hotelech, v restauracích, v dopravních prostředcích). V Plzni bylo snahou zajistit dotazování přímo v areálu Plzeňský Prazdroj, jehož návštěva je častým cílem výletů zahraničních turistů, nicméně management pivovaru s odvoláním na velmi nabitý program turistů, dotazování neumožnil.

VÝSLEDKOVÁ ČÁST

Lokality dotazování

Celkově bylo provedeno 1 027 rozhovorů. 23 dotazníků bylo ze zpracování vyřazeno z důvodu nedodržení metodiky sběru dat a neúplnosti vyplněných dotazníků. Celkově je k dispozici 1 005 validních dotazníků. Počty dotazníků v jednotlivých lokalitách ukazuje následující tabulka. Lokality dotazování byly pro potřeby dalších analýz roztrženy do 6 skupin.

Počty respondentů v dotazovacích lokalitách

Praha		428
Střední Čechy	Kutná Hora	48
	Karlštejn	25
Lázně	Karlovy Vary	134
	Františkovy Lázně	53
	Mariánské Lázně	49
Jižní Čechy	Český Krumlov	105
	Hluboká nad Vltavou	37
	České Budějovice	12
Brno		61
Ostatní	Plzeň	30
	Ostrava	12
	Telč	2
	Litomyšl	3
	Krkonoše	6
Celkem		1 005

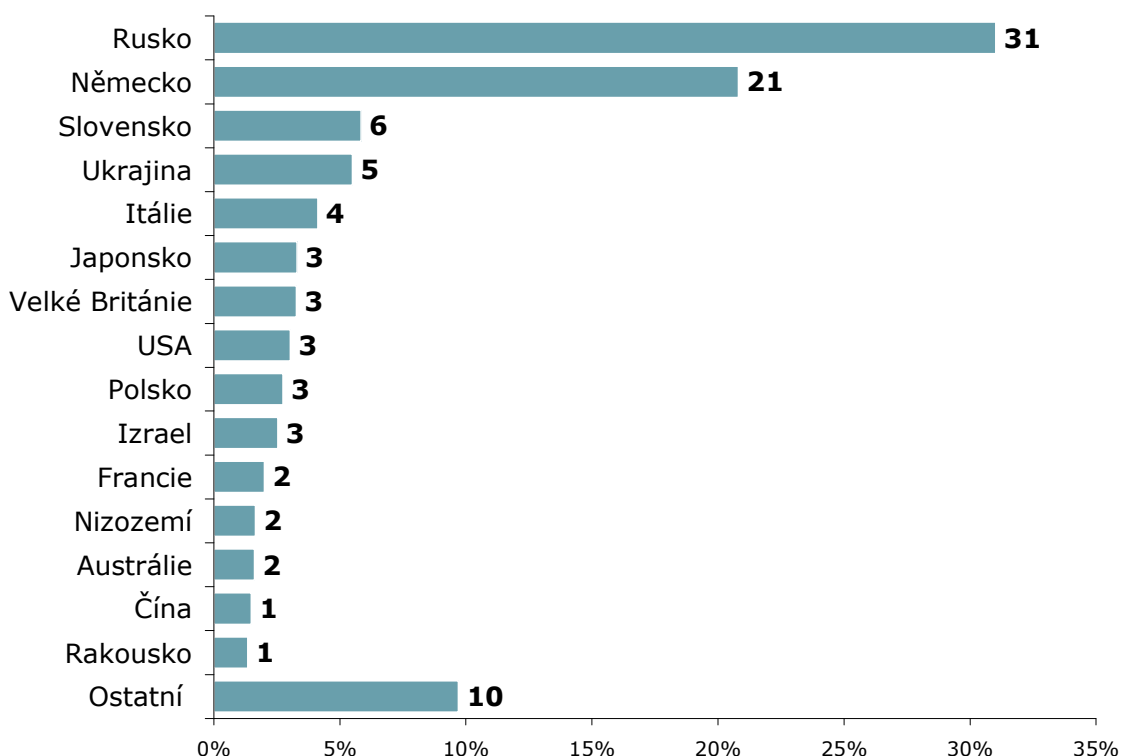
Informace o návštěvnicích

Struktura návštěvníků z hlediska státu trvalého pobytu je k dispozici v grafu pod textem. Nejvíce oslovených respondentů bylo z Ruska a Německa. V žebříčku TOP15 zemí je zastoupeno 5 mimoevropských států – Japonsko, USA, Izrael, Austrálie a Čína.

Není překvapením, že nejpestřejší skladba návštěvníků z hlediska státu trvalého pobytu je v Praze.

Stát trvalého pobytu

ZDROJ: Všichni respondenti
OTÁZKA: Ve kterém státě máte trvalý pobyt?



ZDROJ: STEM/MARK, Organizované zájezdy, 2012

7 z 10 respondentů přijelo do ČR na pasivní dovolenou, 11 % přijelo do lázní a 8 % za sportem. Z důvodů návštěvy v jednotlivých lokalitách dotazování lze vyčíst, že:

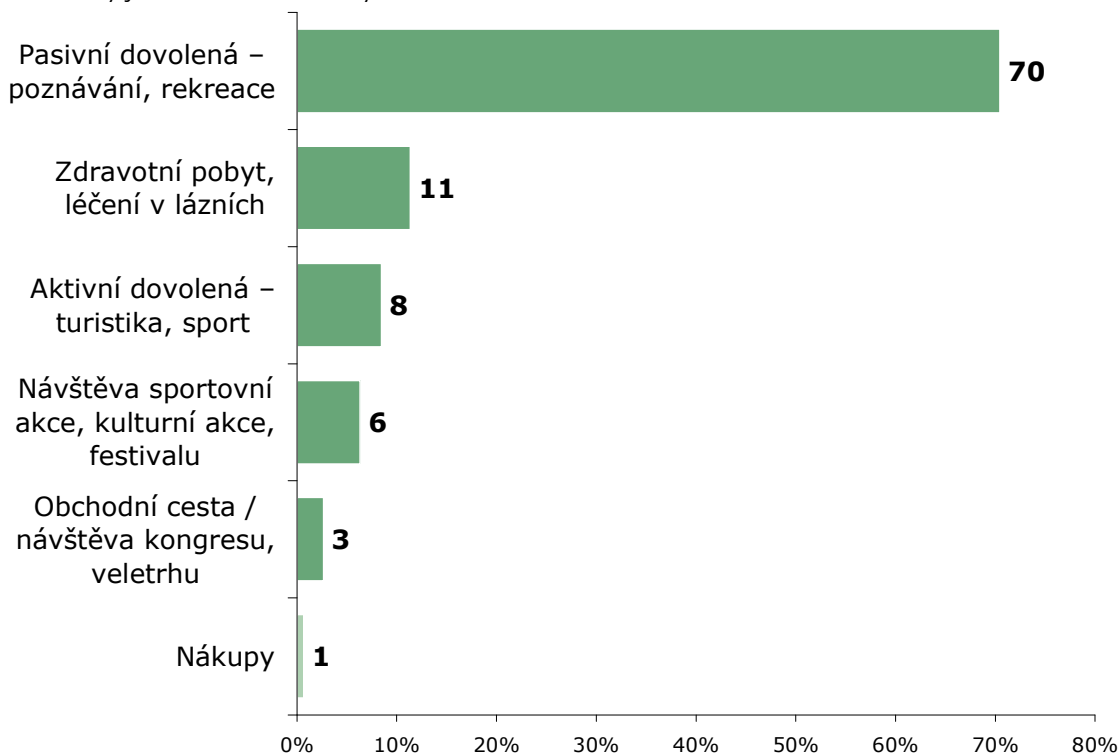
- v Praze je nejvyšší podíl návštěvníků (84 %) na pasivní dovolené,
- v západočeských lázních je nejvyšší podíl lázeňských návštěvníků (44 %),
- v Jižních Čechách je nejvyšší podíl návštěvníků (15 %) na aktivní dovolené a
- v Brně je nejvyšší podíl návštěvníků na obchodní cestě (13 %) nebo účastníci se sportovní či kulturní akce (32 %).

Pozn.: v době sběru se v Brně konalo několik mezinárodních veletrhů a také Velká cena ČR silničních motocyklů.

Hlavní důvod návštěvy ČR

ZDROJ: Všichni respondenti

OTÁZKA: Jaký je hlavní důvod návštěvy ČR?



ZDROJ: STEM/MARK, Organizované zájezdy, 2012

Pro 2/3 respondentů se jednalo o vůbec první návštěvu ČR. V posledních 3 letech navštívilo ČR 16 % respondentů jednou, 11 % respondentů dvakrát a 10 % respondentů 3 a vícekrát. Průměrný počet návštěv v posledních 3 letech je roven 0,9. ČR méně často navštěvují respondenti z nesusousedních zemí. I proto je nejvyšší podíl tzv. „nových“ návštěvníků v Praze.

V rámci dotazování bylo osloveno 53 % mužů a 47 % žen. Průměrný věk respondenta činil 43 let. Věkový průměr nejvíce navyšovali návštěvníci lázní, kde průměrný věk činil 56 let.

Organizace zájezdu

Sekci otevírá otázka týkající se organizátora zájezdu. 4/5 respondentů přijely do ČR se zahraniční cestovní kanceláří. Ostatní typy organizátorů využilo 5 a méně procent respondentů (zaměstnavatel 5 %; provozovatel přepravy 4 %; organizátor společenské, kulturní, sportovní akce 3 %; česká cestovní kancelář 3 %).

Pro 81 % respondentů byla ČR jedinou navštívenou zemí v rámci zájezdu. Zejména se to týká návštěvníků západočeských lázní a Brna. V rámci zájezdů cestujících po více zemích nejvíce návštěvníků přijelo / odjelo do jedné ze sousedních zemí, nejčastěji z/do Německa a z/do Rakouska. Z nesusousedních zemí je v TOP5 zemích zastoupeno Maďarsko.

Je třeba poznamenat, že ne všichni respondenti, kteří uvedli, že během zájezdu navštívili více zemí, v dalších navštívených zemích nocovali. Týká se to čtvrtiny

respondentů, kteří buď další země navštívili při cestě do/z ČR nebo jeli do dalších zemí na jednodenní výlet z ČR.

DO ČR		Z ČR
80 % z domovské země		81 % do domovské země
9 % z Německa		6 % do Rakouska
7 % z Rakouska		6 % do Německa
3 % z Polska		4 % do Maďarska
3 % z Maďarska		2 % na Slovensko
2 % ze Slovenska		

Respondenti, kteří navštívili i další země v rámci zájezdu (28 %), přicestovali do ČR:

- letadlem (47 %),
 - autobusem (38 %),
 - vlakem (15 %)
- a odcestovali z ČR:
- autobusem (42 %),
 - letadlem (42 %),
 - vlakem (16 %).

Respondenti, kteří navštívili v rámci zájezdu pouze ČR (72 %), přicestovali do ČR:

- letadlem (54 %)
 - autobusem (39 %),
 - vlakem (7 %)
- a odcestovali z ČR:
- letadlem (53 %)
 - autobusem (39 %),
 - vlakem (8 %).

Délka pobytu

Průměrná délka pobytu v ČR u oslovených respondentů činí 7,5 dne. U zájezdů cestujících po více zemích činí průměrná délka pobytu v ČR 6,5 dne s tím, že celková délka zájezdu včetně cesty činí v průměru 12,3 dne. U zájezdů cestujících pouze do ČR činí průměrná délka pobytu 7,9 dne.

Nadprůměrně dlouhé jsou pobyty lázeňské. Průměrný počet přenocování činí 14,6 noci. Naopak podprůměrné pobyty jsou business pobyty, kde počet přenocování činí 3 noci.

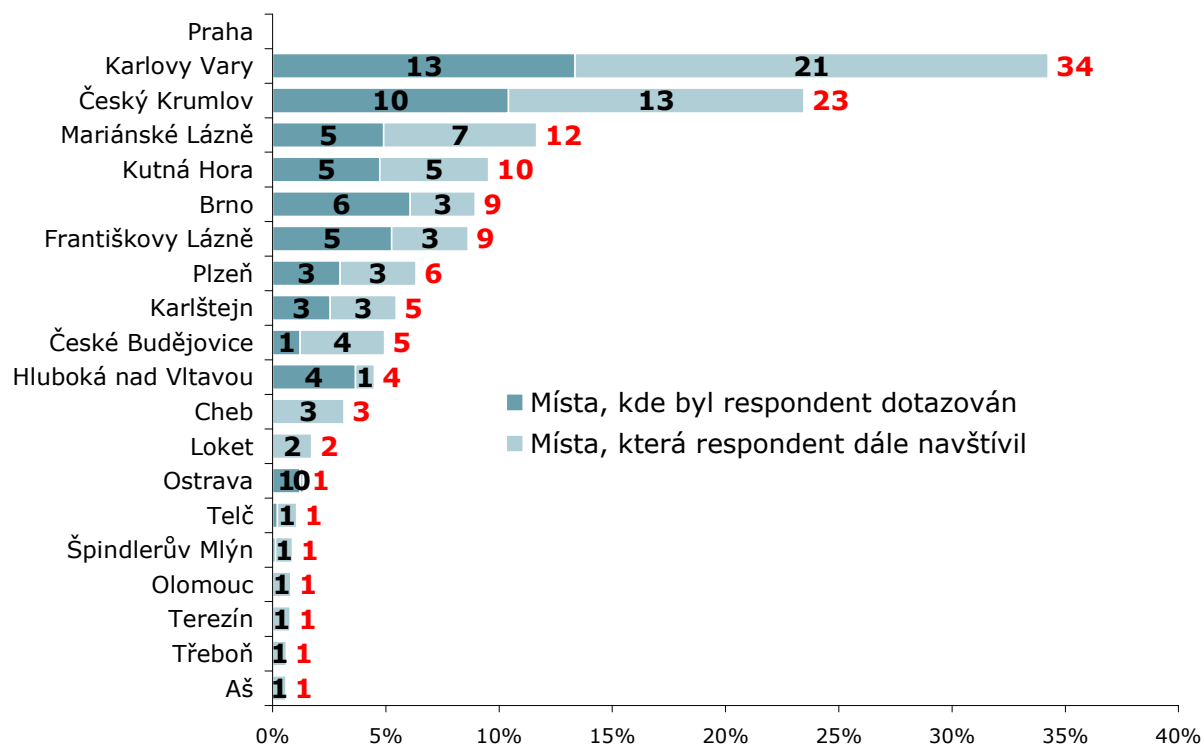
Navštívená místa

Návštěvnost míst v ČR je sice ovlivněna počtem dotazníků sbíraných v jednotlivých lokalitách dotazování, nicméně ty byly vybrány na základě výsledků hloubkových rozhovorů s vybranými subjekty z oblasti cestovního ruchu. Vůbec nejnavštěvovanějším místem je Praha. Tu navštívilo celkem 72 % respondentů. Z tohoto podílu tvoří 43 % rozhovorů provedených právě v Praze a 29 % rozhovorů provedených v ostatních dotazovacích lokalitách s tím, že tito respondenti navštívili také Prahu.

Následující graf přináší informaci o TOP20 navštívených místech. V grafu nejsou uvedeny z důvodu lepší čitelnosti údaje za Prahu, které byly zmíněny v textu. Většinu míst v grafu představují dotazovací lokality. Výjimku představují tato. Cheb, Locket, Olomouc, Třeboň, Terezín a Aš.

Navštívená místa v ČR

ZDROJ: Všichni respondenti



ZDROJ: STEM/MARK, Organizované zájezdy, 2012

Více než 2/3 respondentů navštívily během návštěvy ČR více míst. Při návštěvě více lokalit je většinou mezi navštívenými místy také Praha. Důkazem toho je žebříček TOP15 nejnavštěvovanějších míst:

1. Praha (21%)
2. Praha a Karlovy Vary (8%)
3. Praha a Český Krumlov (7%)
4. Karlovy Vary (3%)
5. Praha, Kutná Hora a Karlovy Vary (3%)
6. Mariánské Lázně a Karlovy Vary (3%)
7. Brno (3%)
8. Český Krumlov (3%)
9. Praha a Kutná Hora (2%)
10. Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Františkovy Lázně (2%)
11. Praha, Karlovy Vary a Český Krumlov (2%)
12. Praha a Plzeň (2%)
13. Praha a Brno (2%)
14. Františkovy Lázně (1%)
15. Praha, Kutná Hora a Český Krumlov (1%)

To, že je Praha hlavním turistickým cílem, je evidentní i z následující tabulky, která ukazuje, jaká další místa navštívili návštěvníci TOP10 nejvíce navštěvovaných míst. S výjimkou návštěvníků Františkových, Mariánských Lázní a Českých Budějovic je další v pořadí právě Praha.

Návštěvníci:	Počet navštívených míst	Další navštívená místa
Prahy (72 %)	2,2	Karlovy Vary (30%), Český Krumlov (26%), Kutná Hora (13%), Plzeň (8%), Karlštejn (7%), Brno (6%), České Budějovice (5%), Hluboká nad Vltavou (5%), Mariánské Lázně (4%)
Karlových Varů (34 %)	2,7	Praha (65%), Mariánské Lázně (26%), Český Krumlov (13%), Kutná Hora (13%), Františkovy Lázně (12%)
Českého Krumlova (23 %)	2,8	Praha (80%), Karlovy Vary (19%), Hluboká nad Vltavou (17%), České Budějovice (16%), Kutná Hora (10%), Plzeň (8%)
Mariánských Lázní (12 %)	2,8	Karlovy Vary (76%), Františkovy Lázně (42%), Praha (26%), Cheb (15%), Loket (5%)
Brna (9 %)	2,3	Praha (49%), Český Krumlov (14%), Karlovy Vary (13%), Olomouc (7%), Mikulov (6%), Karlštejn (5%), Plzeň (4%)
Kutné Hory (10 %)	3,0	Praha (97%), Karlovy Vary (45%), Český Krumlov (25%), Plzeň (8%), Karlštejn (6%)
Františkových Lázní (9 %)	2,7	Mariánské Lázně (56%), Karlovy Vary (46%), Cheb (26%), Praha (9%), Aš (7%)
Plzeň (6 %)	3,5	Praha (93%), Český Krumlov (32%), Karlštejn (19%), Karlovy Vary (18%), Hluboká nad Vltavou (17%), České Budějovice (15%), Kutná Hora (12%)
Českých Budějovic (5 %)	3,8	Český Krumlov (77%), Praha (74%), Hluboká nad Vltavou (48%), Plzeň (19%), Karlovy Vary (18%), Tábor, Telč, Třeboň (7%)
Karlštejna (5 %)	3,2	Praha (96 %), Karlovy Vary (24%), Plzeň (22%), Český Krumlov (12%), Kutná Hora (10%)

Poslední informací v rámci analýzy navštívených míst je počet přenocování resp. podíl turistů (tj. návštěvníků s alespoň s 1 přenocováním). Jak už bylo řečeno, nejdelší pobyty jsou pobyty lázeňské. Nejvyšší průměrný počet přenocování je tedy v lázeňských městech s výjimkou Mariánských Lázní, které jsou spíše navštěvovány v rámci jednodenního výletu. V ostatních navštěvovaných místech (mimo Prahu) je počet přenocování podprůměrný. Většinou se jedná o sekundární cíle, které jsou navštěvovány v rámci jednodenních maximálně dvoudenních výletů.

Návštěvníci:	Průměrný počet přenocování	Podíl turistů	Průměrný počet přenocování – turisté
Prahy (72 %)	3,6	88%	4,1
Karlových Varů (34 %)	6,7	67%	10,0
Českého Krumlova (23 %)	1,8	73%	2,5
Mariánských Lázní (12 %)	1,6	50%	3,2
Brna (9 %)	1,9	86%	2,2
Kutné Hory (10 %)	0,8	53%	1,5
Františkových Lázní (9 %)	3,3	67%	5,0
Plzně (6 %)	0,8	47%	1,7
Českých Budějovic (5 %)	1,4	71%	2,0
Karlštejna (5 %)	0,3	8%	3,3

Ubytování

Prakticky všichni respondenti spali během návštěvy ČR v hotelu či penzionu. 7 z 10 respondentů spalo pouze v jednom ubytovacím zařízení. Každý respondent využil v průměru 1,5 ubytovacího zařízení. Nejčastěji přenocovali respondenti v:

- ❑ Praze (64 %),
- ❑ Karlových Varech (23 %),
- ❑ Českém Krumlově (17 %),
- ❑ Brně (8 %),
- ❑ Mariánských Lázních (6 %),
- ❑ Františkových Lázních (6 %),
- ❑ Kutné Hoře (5 %),
- ❑ Českých Budějovicích (4 %)
- ❑ Plzni (3 %) a
- ❑ Ostravě (1 %).

Výdaje

Výdaje respondentů byly v dotazníku rozděleny do 3 skupin:

1. výdaje placené organizátorovi zájezdu
2. výdaje placené před návštěvou ČR
3. výdaje placené během návštěvy ČR

Pro lepší přehlednost jsou zde uvedeny všechny výdaje zaokrouhlené matematicky na celé 100 Kč.

Ad 1. Výdaje placené organizátorovi zájezdu

Jedná se o výdaje, které respondenti zaplatili nebo teprve zaplatí organizátorovi zájezdu. U zájezdů cestujících po více zemích zahrnují tyto výdaje i výdaje za pobyt v dalších zemích.

Průměrný výdaj na osobu a den v Kč

Všichni respondenti	2 600 Kč
Respondenti, kteří navštívili pouze ČR	2 500 Kč
Respondenti, kteří navštívili i další země	3 100 Kč
... bez přenocování v dalších zemích	2 100 Kč
... s přenocováním v dalších zemích	3 500 Kč

Většina oslovených respondentů zaplatila organizátorovi částku za celý zájezd, která zahrnovala úhradu veškerých služeb poskytovaných v rámci zájezdu (ubytování, stravování, doprava, ostatní služby). V průměru se jednalo o částku 2 300 Kč na osobu a den.

Ad 2. Výdaje placené před návštěvou ČR

Necelá respondentů platila soukromě výdaje před návštěvou ČR, které s návštěvou v ČR souvisely. Tato pětina zaplatila v průměru 900 Kč. Pokud vezmeme v úvahu všechny (i neplatící) respondenty, tak průměrná částka činí cca 150 Kč.

Výdaje platili především respondenti, kteří neplatili organizátorovi souhrnnou částku za celý zájezd.

Tyto výdaje byly utraceny nejčastěji za ostatní služby zahrnující např. pojištění (52 %) a ubytování nad rámec zájezdu (20 %).

Ad 3. Výdaje placené během návštěvy ČR

Protože jsme se na rozdíl od hlavního projektu ptali respondentů v průběhu pobytu (nikoliv při odjezdu z ČR), rozdělili jsme výdaje na 2 skupiny.

První skupinu představovaly výdaje, které respondenti doposavad utratili a za co. Připomínáme, že se jedná o výdaje placené soukromě (tedy nikoliv organizátorovi) zájezdu. Tyto výdaje platili všichni respondenti (na rozdíl od výdajů placených před návštěvou). Průměrný výdaj činí 1 100 Kč na osobu a den. V položkovém koši jsou nejvíce zastoupeny výdaje za nákup zboží (44 %), stravování v restauracích (25 %) a ostatní služby (21 %).

Druhou skupinu představovaly výdaje, které respondenti plánují utratit během zbývajících pobytu v ČR. Jedná se tedy o jakýsi odhad budoucích výdajů. Ten činí rovněž 1 100 Kč na osobu a den.

SHRNUTÍ

Dotazování turistů – účastníků skupinových zájezdů proběhlo v 15 vytipovaných lokalitách. Oslovení turisté byli nejčastěji Rusové, Němci, Slováci, Ukrajinci, Italové, Japonci či Britové. Většina z nich přijela do ČR strávit dovolenou. Lázeňští hosté představovali desetinu osloveného vzorku. 2/3 oslovených turistů přijely do ČR na svou vůbec první návštěvu. Většina využila k organizaci návštěvy cestovní kancelář (především zahraniční). Nejvíce turistů navštívilo Prahu (pouze Prahu – 21 % / Prahu v kombinaci s dalšími místy – 72 %). Kromě Prahy zamířilo nejvíce turistů do Karlových Varů a Českého Krumlova. Každý turista navštívil v průměru 2 místa, přičemž místa byla navštěvována v rámci jednodenních výletů z míst, kde byli turisté ubytováni (nejčastěji v Praze, Karlových Varech a Českém Krumlově). Průměrná délka pobytu v ČR činila 7,5 dne. Průměr nejvíce navyšovaly lázeňské pobyty s průměrnou délkou pobytu 16 dní. Nejvyšší část výdajů utratili respondenti organizátorovi zájezdu (v průměru 2 600 Kč na osobu a den). Během pobytu v ČR činila průměrná útrata 1 100 Kč na osobu a den a to hlavně za nákup zboží, stravování a ostatní služby.

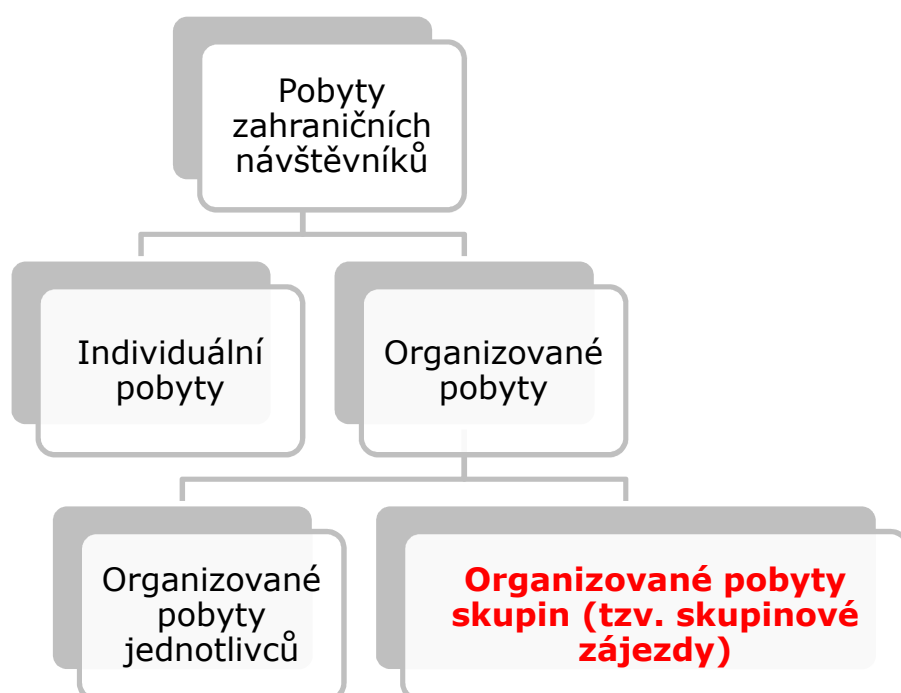
3. Zakomponování výsledků ad-hoc pilotního výzkumu do stávajícího šetření Příjezdový cestovní ruch 2009-2015

Zakomponování výsledků ad-hoc výzkumu do hlavního projektu zahrnuje stanovení objektivního podílu zahraničních návštěvníků, kteří cestují formou skupinových zájezdů, dále zjištění podílu a původu nedopočtu těchto návštěvníků a především návrh metodiky zakomponování výsledků ad-hoc výzkumu do hlavního projektu.

3.1. Stanovení objektivního podílu zahraničních návštěvníků, kteří cestují do ČR formou organizovaných skupinových zájezdů

Stanovení objektivního podílu návštěvníků cestujících formou organizovaných skupinových zájezdů je základním předpokladem pro vytvoření metodiky zakomponování výsledků ad-hoc výzkumu do hlavního projektu

Při stanovení podílu vycházíme především z informací získaných z kvantitativního dotazování hotelů. Pro připomenutí uvedme, že zahraniční hosty resp. jejich pobyty můžeme rozdělit takto:



Individuální pobyty = pobyty, které si zahraniční návštěvníci zajišťují sami

Organizované pobyty = pobyty, které si zahraniční návštěvníci nezajišťují sami, ale využívají k tomu zprostředkovatelé, např. CK, dopravce, firmy.

Organizované pobyty jednotlivců = pobyty jsou někým organizovány, účastníci přijíždějí do ČR individuálně

Organizované pobyty skupin (tzv. skupinové zájezdy) = pobyty jsou někým organizovány, návštěvníci přijíždějí do ČR ve skupině (se zájezdem)

Naším cílem je odhadnout podíl návštěvníků cestujících do ČR formou organizovaných skupinových skupin. Pro zjednodušení používáme dále termín „skupinové zájezdy“.

Při odhadu je nezbytné nejprve vyčíslit podíl individuálních a organizovaných pobytů. Hoteliéři uvádějí, že polovinu jejich hostů tvoří ti, kteří si ubytování zajišťují sami (tj. individuální pobyty) a druhou polovinu tvoří ti, kteří k objednání ubytování využívají zprostředkovatele (tj. organizované pobyty).

	Podíl hostů	
	Individuální pobyty	Organizované pobyty
hotely *****	44%	56%
hotely ****	46%	54%
ostatní hotely	54%	46%
Celkem	50%	50%

Z výsledků výzkumu vyplývá, že v oslovených hotelech roste podíl organizovaných pobytů nejen s rostoucí kategorií hotelů („čím více hvězdiček, tím více organizovaných pobytů“), ale také s rostoucí ubytovací kapacitou hotelu („čím větší hotel, tím více organizovaných pobytů“) a s rostoucím podílem zahraniční klientely („čím více cizinců, tím více organizovaných pobytů“).

Poté je potřeba vyčíslit podíl pobytů jednotlivců a skupinových zájezdů v rámci organizovaných pobytů. Hoteliéři uvádějí, že 54 % tvoří hosté, kteří přijíždějí do hotelu individuálně (tzv. pobyty jednotlivců) a 46 % tvoří hosté, kteří do hotelu přijíždějí se skupinou (tzv. skupinové zájezdy).

	Podíl hostů v rámci organizovaných pobytů	
	Pobyty jednotlivců	Skupinové zájezdy
hotely *****	73%	28%
hotely ****	64%	36%
ostatní hotely	44%	56%
Celkem	54%	46%

Zde platí opačná úměra. S rostoucí kategorií hotelu naopak klesá podíl hostů skupinových zájezdů v rámci organizovaných pobytů.

Pokud chceme vyčíslit podíl skupinových zájezdů ze všech zahraničních hostů hotelu, získáme jej pronásobením podílu hostů ze skupinových zájezdů v rámci organizovaných pobytů a podílu hostů v rámci organizovaných zájezdů.

	Podíl hostů v rámci organizovaných pobytů	Podíl hostů ze skupinových zájezdů v rámci organizovaných pobytů	Podíl hostů ze skupinových zájezdů ze všech pobytů
hotely *****	56%	28%	15%
hotely ****	54%	36%	20%
ostatní hotely	46%	56%	26%
Celkem	50%	46%	23%

Zahraniční hosté ze skupinových zájezdů představují celkem 23 % všech zahraničních hostů oslovených hotelů.

Jak už jsme se zmínili, kvantitativního dotazování hotelů se zúčastnili pouze hotely s ubytovací kapacitou nad 100 lůžek.

V následující tabulce najdete počty nerezidentů ubytovaných v jednotlivých typech hromadných ubytovacích zařízení v členění na ubytovací zařízení do a nad 100 lůžek. Údaj je za rok 2011.

	Počet nerezidentů ubytovaných v HUZ		
	do 100 lůžek	nad 100 lůžek	celkem
hotely celkem	1 443 345	4 725 110	6 168 455
hotely *****	45 218	844 967	890 185
hotely ****	570 180	2 446 537	3 016 717
ostatní hotely	827 947	1 433 606	2 261 553
Pensiony	201 784	6 458	208 242
Kempy	64 432	45 926	110 358
chatové osady a turistické ubytovny	24 974	3 692	28 666
ostatní jinde neuvedená	59 733	139 613	199 346
Celkem	1 794 268	4 920 799	6 715 067

ZDROJ: ČSÚ, rok 2011

Pokud známe počty nerezidentů ubytovaných v hotelech nad 100 lůžek, dokážeme odhadnout podíl hostů ze skupinových zájezdů ve všech hotelech nad 100 lůžek (nikoliv pouze v těch oslovených). Ten činí 21 %.

	Počet nerezidentů v hotelech nad 100 lůžek	Podíl hostů ze skupinových zájezdů	Počet hostů ze skupinových zájezdů
hotely *****	844 967	15%	126 745
hotely ****	2 446 537	20%	489 307
ostatní hotely	1 433 606	25%	358 402
	4 725 110	21%	974 454

Podle šetření ČSÚ v hromadných ubytovacích zařízeních se:

- v hotelech ubytovává 92 % všech nerezidentů,
 - v hotelech nad 100 lůžek ubytovává 70 % všech nerezidentů.
- Zjištěný podíl 21 % reprezentuje tedy 70 % všech zahraničních hostů.

Zbývá tedy odhadnout, jaký podíl skupinových zájezdů se ubytovává v ubytovacích zařízeních vyjma hotelů nad 100 lůžek.

Z dotazování účastníků skupinových zájezdů v rámci ad-hoc výzkumu víme, že v hotelech (bez ohledu na počet lůžek) se ubytovává 96 % všech účastníků zájezdů. Účastníci skupinových zájezdů se tedy častěji ubytovávají v hotelech než ostatní zahraniční turisté (96 % vs 92 %). Proto lze předpokládat, že skutečný podíl hostů skupinových zájezdů bude nižší než avizovaných 21 %. Pokud budeme předpokládat, že v ostatních ubytovacích zařízeních vyjma hotelů nad 100 lůžek se zahraniční účastníci skupinových zájezdů neubytovávají vůbec, pak po přepočtení by celkový podíl účastníků skupinových zájezdů činil 14 %.

		Počet nerezidentů	Podíl skupinových zájezdů	Počet hostů skupinových zájezdů
Ubytovací zařízení do 100 lůžek	hotely *****	844 967	15%	129 738
	hotely ****	2 446 537	20%	479 277
	ostatní hotely	1 433 606	25%	358 402
	pensiony	6 458	0%	0
	kempy	45 926	0%	0
	ch. osady a ubytovny	3 692	0%	0
	ostatní	139 613	0%	0
	Celkem	4 920 799	-	967 416
Ubytovací zařízení pod 100 lůžek	hotely *****	45 218	0%	0
	hotely ****	570 180	0%	0
	ostatní hotely	827 947	0%	0
	pensiony	201 784	0%	0
	kempy	64 432	0%	0
	ch. osady a ubytovny	24 974	0%	0
	ostatní	59 733	0%	0
	Celkem	1 794 268	-	0
Všechna ubytovací zařízení	hotely *****	890 185	15%	129 738
	hotely ****	3 016 717	16%	479 277
	ostatní hotely	2 261 553	16%	358 402
	pensiony	208 242	0%	0
	kempy	110 358	0%	0
	ch. osady a ubytovny	28 666	0%	0
	ostatní	199 346	0%	0
	Celkem	6 715 067	14%	967 416

Pokud to shrneme, tak z výše uvedeného vyplývá, že podíl hostů ze skupinových zájezdů je v intervalu mezi 14 % a 21 %. O tom, zda se tento podíl blíží spíše k 14 % nebo spíše k 21 % se lze jen dohadovat.

3.2. Zjištění podílu a původu nedopočtu účastníků skupinových zájezdů v hlavním projektu

V hlavním projektu pokládáme respondentům otázku „Přijel jste na tuto návštěvu ČR individuálně, prostřednictvím cestovní kanceláře/ agentury nebo pracovně?“ Teprve v souvislosti s podrobným zabýváním se problematikou skupinových zájezdů jsme si uvědomili, že prostřednictvím takto položené otázky nedokážeme konkretizovat podíl turistů, kteří přijíždějí se skupinovým zájezdem. Turisté, kteří uvádějí, že do ČR přijeli prostřednictvím cestovní kanceláře, mohou být jak turisté, kteří do ČR přijeli sami (tzv. pobyty jednotlivců), tak i turisté, kteří do ČR přijeli se zájezdem (tzv. skupinové zájezdy), které jsou předmětem našeho zkoumání. Totéž platí i pro pracovní cesty, které mohou být rovněž ve formě zájezdů jednotlivců a skupinových zájezdů.

Z důvodu možnosti do budoucna verifikovat data z hlavního projektu o zjištění zanalyzované v této zprávě, považujeme za nezbytné, upravit dotazníky hlavního projektu tak, aby bylo možné vyčíslit podíl zahraničních turistů, kteří do ČR přijíždějí se skupinovým zájezdem a tento podíl s ohledem na dále navrženou metodiku upravovat. Úprava se konkrétně týká dvou dotazníků v rámci Aktiviny č. 1 – dotazníků pro dotazování zahraničních turistů a jednodenních návštěvníků.

Kolem úpravy dotazníku se vedla živá debata mezi členy pracovní skupiny hlavního projektu. Ze všech možností připadajících v úvahu byla jako nejvíce vhodná vybrána tato úprava:

Místo otázky 6 budou položeny otázky 6a popř. 6b.

6a. Jakým způsobem byla tato Vaše návštěva ČR organizována?

1. Návštěvu jsem si organizoval(a) sám(sama)
2. Využil(a) jsem služeb zahraniční CK / agentury
3. Využil(a) jsem služeb české CK / agentury
4. Návštěvu mi organizoval zaměstnavatel sám bez využití služeb CK
5. Návštěvu mi organizoval zaměstnavatel s využitím služeb CK
6. Jinak, vypište

Filtr: Pokud Q6a=2,3,4,6

6b. A staral se o Vás během návštěvy ČR (po celou dobu nebo i pouze v její části) delegát či průvodce?

1. Ano
2. Ne

Respondenti, kteří odpovědí v otázce Q6b variantu ano, jsou zcela jistě účastníky skupinových zájezdů.

Vedle toho vzešel ze strany ČSÚ požadavek zjišťovat druh dopravy využitý k odjezdu z ČR. Do dotazníků bude přidána následující otázka, která bude pokládána respondentovi pouze v případě, že odpověď nebude z dotazovací situace jednoznačná.

S5. Druh hraničního přechodu a dopravy, kterou respondent cestuje

Silniční – osobní automobil, motocykl

Silniční – autobus

Silniční – pěší / jízdní kolo

Letiště

Železniční

Podle nových dotazníků se začneme dotazovat od 1. 1. 2013 s tím, že tazatelé, kteří mají k dispozici dotazníky „staré“, dostanou pokyn, aby místo původní otázky č. 6 pokládali nové otázky 6a a popř. 6b a dodatečně zjišťovali odpověď na otázku S5.

Pro naše další zkoumání jsme se rozhodli na základě různých zdrojů vytipovat mezi turisty, které jsme oslovili v hlavním projektu ty, jež pravděpodobně přicestovaly se skupinovým zájezdem. Vytipování probíhalo podle následujícího klíče:

- Účastníci skupinových zájezdů nejsou zcela určitě ti, kteří do ČR přicestovali individuálně.
- Nejsou mezi nimi ani ti, kteří z ČR odcestovali automobilem resp. ty, které jsme dotázali na silničních hraničních přechodech. Ze zpráv terénu totiž víme, že na silničních hraničních přechodech se pasažérů autobusů (možných účastníků skupinových zájezdů) dotazujeme zcela výjimečně.
- Můžeme si dovolit vyřadit i ty, kteří přijeli do ČR obchodně. Při face-to-face dotazování účastníků skupinových zájezdů v rámci ad-hoc výzkumu jsme zjistili, že většina účastníků skupinových zájezdů přijíždí do ČR soukromě.
- Dále můžeme vyřadit i ty, kteří uvedli, že si sami hradili celé ubytování nebo cestu do ČR. Tyto služby jsou zahrnuty v ceně skupinového zájezdu.

Ve 3Q 2012 jsme v hlavním projektu oslovili celkem 16 % turistů, kteří uvedli, že přijeli do ČR s cestovní kanceláří nebo s jiným organizátorem (tito turisté platili před návštěvou ČR výdaj za položku „zájezd na klíč“). Podle výše uvedeného klíče jsme z těchto turistů vyřadili ty, kteří do ČR přicestovali sami. **Z celkového počtu oslovených turistů činil podíl účastníků skupinových zájezdů 5,8 %.**

Pokud ovšem chceme srovnávat rozdíl se zjištěnými údaji v ad-hoc výzkumu, musíme vyčíslit podíl účastníků skupinových zájezdů nikoliv ze všech turistů, ale pouze z turistů ubytovaných v hromadných ubytovacích zařízeních. To proto, že z výsledků ad-hoc výzkumu jsme zjistili, že skupinové zájezdy se ubytovávají pouze v hromadných ubytovacích zařízeních a z toho jsme i vycházeli při odhadu skutečného podílu skupinových zájezdů. Z oslovených turistů ubytovaných v hromadných ubytovacích zařízeních uvedla pětina, že využila pro organizaci návštěvy CK popř. jiného organizátora. **Podíl účastníků skupinových zájezdů z turistů ubytovaných v HUZ činil 7,2 %.**

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že podíl účastníků skupinových zájezdů je podhodnocen o 7 až 14 % (odhadovaný podíl účastníků skupinových zájezdů z turistů ubytovaných v HUZ činí 14 až 21 %).

V následujícím textu zjistíme, zda a jak se námi oslovení účastníci skupinových zájezdů v rámci hlavního projektu (v tabulkách sloupec „Hlavní projekt“) odlišují od účastníků skupinových zájezdů oslovených v rámci ad-hoc výzkumu (v tabulkách sloupec „Ad-hoc výzkum“). Rozdíl vyšší než 80 % je v tabulkách vyznačen zelenou barvou, rozdíl nižší než -80 % je v tabulce označen červenou barvou.

V první řadě se podíváme na typ dopravy využitý k odjezdu z ČR. V hlavním projektu jsme většinu účastníků skupinových zájezdů oslovili na letištích a v ad-hoc výzkumu využila letiště pouze polovina respondentů. V datech hlavního projektu máme tedy podhodnocen podíl respondentů, kteří k odjezdu z ČR využijí autobus či vlak.

Dopravní prostředek využitý k odjezdu z ČR

	Ad-hoc výzkum	Hlavní projekt	Rozdíl
Letadlo	51%	96%	88%
Vlak	9%	2%	-76%
Autobus	40%	1%	-96%

Dále se podíváme na strukturu návštěvníků z hlediska státu trvalého pobytu. V tabulce je uvedeno TOP15 států a je z ní patrné, že v hlavním projektu jsme ve 3Q 2012 oslovili více Rusů a Francouzů a naopak méně Němců, Slováků, Ukrajinců, Japonců, Poláků a Rakušanů. Ve výčtu „chybějících“ států jsou všechny čtyři státy sousedící s ČR. Účastníci zájezdů z těchto států využívají podle zjištění v ad-hoc výzkumu častěji zájezdovou autobusovou přepravu. V hlavním projektu se pasažérů zájezdových autobusů dotazujeme zcela výjimečně.

Stát trvalého pobytu

	Ad-hoc výzkum	Hlavní projekt	Rozdíl
Rusko	31%	65%	109%
Německo	21%	0%	-98%
Slovensko	6%	0%	-100%
Ukrajina	5%	0%	-100%
Itálie	4%	5%	11%
Japonsko	3%	0%	-87%
Velká Británie	3%	4%	13%
USA	3%	2%	-25%
Polsko	3%	0%	-100%
Izrael	3%	1%	-64%
Francie	2%	5%	151%
Nizozemí	2%	0%	-72%
Austrálie	2%	2%	14%
Čína	1%	0%	-69%
Rakousko	1%	0%	-100%
Ostatní	10%	15%	55%

Pokud se podíváme na charakteristiku hlavní důvod návštěvy ČR, tak v hlavním projektu jsme ve 3Q 2012 oslovili více účastníků skupinových zájezdů, kteří přijeli do ČR na pasivní dovolenou. Naopak ostatní důvody návštěvy jsou ve srovnání s výsledky ad-hoc výzkumu podhodnocené – nejvíce důvody aktivní dovolená, návštěva akce či obchodní cesta.

Hlavní důvod návštěvy ČR

	Ad-hoc výzkum	Hlavní projekt	Rozdíl
Pasivní dovolená – poznávání, rekreace	70%	89%	27%
Zdravotní pobyt, léčení v lázních	11%	9%	-19%
Aktivní dovolená – turistika, sport	8%	1%	-89%
Návštěva sportovní akce, kulturní akce, festivalu	6%	0%	-100%
Obchodní cesta / návštěva kongresu, veletrhu	3%	0%	-100%
Nákupy	1%	0%	-32%

Zahraniční účastníci skupinových zájezdů navštěvují ČR maximálně několikrát ročně. Většina ale přijela do ČR na svou první návštěvu. Při srovnání výsledků byla zjištěna vyšší frekvence u respondentů oslovených v rámci ad-hoc výzkumu. Je to dáno vyšším podílem účastníků ze sousedních zemí, kteří ČR navštěvují častěji.

Frekvence návštěv ČR

	Ad-hoc výzkum	Hlavní projekt	Rozdíl
Několikrát ročně	3%	0%	-86%
Jednou za rok	7%	7%	12%
Méně než 1x za rok	27%	16%	-43%
Byl(a) jsem zde poprvé	63%	77%	22%

Délka návštěvy respondentů oslovených v rámci ad-hoc výzkumu se shoduje s délkou pobytu respondentů oslovených v hlavním projektu. Průměrný počet přenocování činí 5,6 noci, medián činí 5 nocí.

V rámci ad-hoc pilotního výzkumu navštívili respondenti během návštěvy ČR v průměru 2,2 místa (třetina navštívila jedno místo, třetina dvě místa, třetina tři a více míst). Respondenti oslovení v hlavním projektu navštívili míst méně – v průměru 1,5 (72 % jedno místo, 11 % dvě místa, 17 % tři a více míst). Pokud se podíváme na konkrétní místa (v tabulce je uvedeno TOP12 míst), tak více návštěvníků z hlavního projektu navštívilo pouze Prahu a Hlubokou nad Vltavou. Ostatní místa byla častěji navštěvována respondenty ad-hoc výzkumu.

Navštívená místa v ČR

	Ad-hoc výzkum	Hlavní projekt	Rozdíl
Praha	72%	88%	22%
Karlovy Vary	34%	24%	-29%
Český Krumlov	23%	14%	-41%
Mariánské Lázně	12%	6%	-49%
Kutná Hora	9%	3%	-64%
Brno	9%	2%	-79%
Františkovy Lázně	9%	2%	-73%
Plzeň	6%	0%	-93%
Karlštejn	5%	1%	-82%
České Budějovice	5%	0%	-100%
Hluboká nad Vltavou	4%	5%	13%
Cheb	3%	2%	-39%

Využitou formou ubytování se výsledky výzkumů neliší. Až na výjimky využívají zahraniční účastníci skupinových zájezdů k přenocování hotely či penziony.

Poslední srovnávanou charakteristikou v rámci této analýzy jsou výdaje respondentů.

Výdaje placené před návštěvou

V ad-hoc výzkumu činí průměrné výdaje placené před návštěvou (tj. výdaje placené organizátorovi zájezdu i jiným subjektům před návštěvou ČR, které s návštěvou ČR souvisejí) necelých 2 900 Kč na osobu a den. Tytéž výdaje zjištěné v hlavním projektu činí o necelých 200 Kč méně, tedy 2700 Kč.

Výdaje placené během návštěvy

V ad-hoc výzkumu činí průměrné výdaje placené během návštěvy 1 100 Kč na osobu a den. Tytéž výdaje zjištěné v hlavním projektu činí o necelých 500 Kč více, tedy 1 600 Kč. Struktura výdajů spotřebního koše je v obou zdrojích takřka totožná.

Struktura výdajů placených během návštěvy

	Ad-hoc výzkum	Hlavní projekt	Rozdíl
Stravování	25%	27%	6%
Doprava	5%	6%	34%
Zboží	44%	40%	-8%
Ostatní	26%	27%	1%

Celkové výdaje

Součtem výdajů placených před a během návštěvy získáme celkové výdaje. V ad-hoc výzkumu činí 4 000 Kč (2 900 + 1 100) a v hlavním projektu činí 4 300 Kč (2 700 + 1 600).

Pokud to shrneme, tak je nezbytné upravit dotazník hlavního šetření tak, aby bylo možné v dalším pokračování hlavního projektu zjišťovat, jaký skutečný podíl skupinových zájezdů oslovujeme. Podíl skupinových zájezdů získaných v hlavním šetření je podhodnocen o 7 – 14 %, protože odhadovaný podíl skupinových zájezdů u zahraničních turistů ubytovaných v HUZ činí 14 – 21 % a skutečný námi oslovaný podíl skupinových zájezdů u téže skupiny turistů činí cca 7 %. Porovnání dat hlavního projektu s daty získanými při face-to-face dotazování turistů v rámci ad-hoc výzkumu ukazuje řadu významných rozdílů v charakteristikách respondentů. Hlavním rozdílem, který ovlivňuje i další charakteristiky, je podhodnocení účastníků skupinových zájezdů, kteří k odjezdu z ČR využívají zájezdovou autobusovou dopravu. Díky tomu chybí v datech z hlavního projektu účastníci skupinových zájezdů ze sousedních zemí. Dále chybí účastníci, kteří do ČR přijeli provozovat aktivní sport či se přijeli zúčastnit nějaké sportovní či společenské události. Rozdíl je i v počtu navštívených míst. V hlavním projektu jsme většinu účastníků skupinových zájezdů oslovili v Praze a většina z nich další místa v ČR již nenavštívila. Průměrné výdaje respondentů v hlavním projektu jsou vyšší o cca 300 Kč na osobu a den. Délkou návštěvy a využitým druhem ubytování se data hlavního projektu a ad-hoc výzkumu neliší.

3.3. Návrh metodiky zakomponování výsledků ad-hoc výzkumu do hlavního projektu

Zakomponování výsledků ad hoc výzkumu do hlavního projektu lze provést dvěma způsoby.

První z nich spočívá ve spojení dat hlavního projektu s daty z face-to-face dotazování turistů v rámci ad-hoc výzkumu.

Ve 3Q 2012 jsme v hlavním projektu získali bez mála 3 700 dotazníků od zahraničních turistů. 80 % z nich bylo ubytováno v hromadných ubytovacích zařízeních (HUZ), tj. cca 2960. Odhadem 7,2 % zahraničních turistů ubytovaných v HUZ přijelo do ČR se skupinovým zájezdem, tj. 210.

Při face-to-face dotazování turistů v rámci ad-hoc výzkumu jsme získali cca 1 000 dotazníků s účastníky skupinových zájezdů. Jedná se výhradně zahraniční turisty ubytované v HUZ.

Spojením obou datových souborů získáme tedy celkem 4 700 dotazníků od zahraničních turistů. Z toho:

- 3 960 od turistů ubytovaných v HUZ (tj. 84 % ze všech turistů)
- 1 210 od turistů ubytovaných v HUZ, kteří přijeli se skupinovým zájezdem (tj. 31 % z turistů ubytovaných v HUZ).

Jak jsme již uvedli, podíl účastníků skupinových zájezdů z turistů ubytovaných v HUZ činí 14 – 21 %. Je tedy zřejmé, že ve spojeném datovém souboru je podíl skupinových zájezdů nadhodnocen (o 10 až 17 procentních bodů). Z tohoto důvodu je nezbytné spojený datový soubor převážít tak, aby podíl účastníků skupinových zájezdů odpovídal zjištěnému podílu. Pro zjednodušení předpokládejme, že podíl skupinových zájezdů je střední hodnotou zjištěného intervalu, tedy 17,5 %.

Pozn.: Při konstrukci vah bylo nutné zohlednit také typ dopravy, kterou respondenti využili k odjezdu z ČR. V datovém souboru z ad-hoc výzkumu odjelo 40 % respondentů po silnici a 60 % z letiště / nádraží. Ve spojeném datovém souboru odjelo 30 % respondentů po silnici a 70 % z letiště / nádraží. Podíl respondentů, kteří z ČR odjeli po silnici, je ve spojeném souboru podhodnocen. Podhodnocení je dáno tím, že v původním datovém souboru z hlavního projektu využila k odjezdu většina účastníků skupinových zájezdů letiště.

Výsledné váhy nabývají hodnot v rozmezí od 0,5 do 1,2.

Nespornou výhodou tohoto postupu je to, že zkvalitňuje výsledky z hlavního projektu tím, že výsledná data obsahují správný podíl skupinových zájezdů a to ve správné struktuře. Nevýhodou tohoto postupu je, že pro zkvalitnění výsledků bylo nutné využít jednorázového face-to-face dotazování turistů realizovaného nad rámec stávajícího šetření. Úkol dotazovat se účastníků skupinových zájezdů ve vnitrozemí (mimo místa určená k odjezdu z ČR) se ukázal o mnoho složitější zejména z pohledu správného výběru míst vhodných pro dotazování a jejich rotaci. Na druhou stranu se ukázalo, že při dotazování jsou respondenti schopni odhadnout své výdaje za celý pobyt i v jeho průběhu. Tato skutečnost nám

nabízí možnost se dotazovat i ve vnitrozemí bez nutnosti obávat se zkreslení ve výši výdajů a jejich struktury. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že pro zkvalitnění dat z hlavního projektu se jeví jako vhodné realizovat paralelně šetření zaměřené právě podhodnocené skupinové zájezdy.

Druhým způsobem zakomponování výsledků ad-hoc výzkumu do hlavního projektu je „pouhé“ navázení dat získaných v hlavním projektu na základě odhadovaného podílu skupinových zájezdů zjištěného v rámci ad-hoc výzkumu. Výsledné váhy nabývají hodnot v rozmezí od 0,9 do 2,4.

Výhodou tohoto postupu je, že není potřeba realizovat další šetření nad rámec stávajícího. Nevýhodou, a to poměrně značnou je, že charakteristiky účastníků skupinových zájezdů zjištěné při face-to-face dotazování v rámci ad-hoc výzkumu se výrazně odlišují od charakteristik zjištěných v hlavním projektu. Rozdíly jsou popsány v kapitole „Zjištění podílu a původu nedopočtu účastníků skupinových zájezdů v hlavním projektu“ této zprávy. Pouze v krátkosti zopakujeme, že rozdíl je dán zejména tím, že v hlavním projektu chybí účastníci skupinových zájezdů využívajících k odjezdu z ČR autobus.

To, jak konkrétně se projeví zakomponování výsledků, ukazuje následující analýza. Pro možnost srovnání uvádíme 3 typy výsledků. Jedná se o výsledky příjezdového cestovního ruchu:

1. bez zakomponování výsledků ad-hoc výzkumu (sloupec „Původní data“)
2. se zakomponováním výsledků ad-hoc výzkumu prostřednictvím spojení dat (sloupec „Spojená data“)
3. se zakomponováním výsledků ad-hoc výzkumu prostřednictvím navázení dat (sloupec „Navážená data“)

Tradičně začneme státem trvalého pobytu. Po připojení dat z ad-hoc výzkumu došlo k navýšení podílu Němců a Rusů a naopak k poklesu podílu Francouzů a Španělů. Podíly zástupců ostatních států v TOP 15 zůstávají bez výrazných změn (tj. rozdíl je menší než +/- 2 p.b.). Navážením původních dat se zvýšil pouze podíl Rusů.

Stát trvalého pobytu

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Německo	18%	23%	17%
Rusko	9%	12%	13%
Slovensko	8%	8%	8%
USA, Spojené státy Americké	4%	5%	4%
Polsko	3%	4%	3%
Nizozemí - Holandsko	3%	4%	3%
Velká Británie	5%	4%	5%
Itálie	5%	4%	5%
Rakousko	4%	4%	4%
Francie	8%	4%	7%
Španělsko	5%	3%	5%
Dánsko	1%	2%	1%
Japonsko	1%	2%	1%
Austrálie	2%	2%	2%
Čína	1%	1%	1%
Ostatní	23%	19%	22%

V charakteristice hlavní důvod návštěvy došlo vlivem spojení dat k navýšení podílu lázeňských pobytů a naopak ke snížení podílu návštěv příbuzných a známých. Navážením původních dat k žádné výrazné změně nedošlo.

Hlavní důvod návštěvy

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Pasivní dovolená – poznávání, rekreace	64%	64%	65%
Návštěvy příbuzných a známých	16%	14%	16%
Obchodní cesta / návštěva kongresu, veletrhu	11%	11%	10%
Aktivní dovolená – turistika, sport	3%	4%	3%
Návštěva sportovní akce, kulturní akce, festivalu	3%	4%	3%
Zdravotní pobyt, léčení v lázních	2%	4%	3%
Nákupy	0%	1%	0%

Frekvence návštěv ČR se po připojení dat z ad-hoc výzkumu nezměnila. Navážením došlo k poklesu frekvence návštěv – vzrostl podíl tzv. „nových návštěvníků“.

Frekvence návštěv ČR

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Minimálně 1x měsíčně	5%	5%	5%
Několikrát ročně	20%	20%	18%
Jednou za rok	10%	10%	10%
Méně než 1x za rok	21%	21%	20%
Byl jsem zde poprvé	45%	44%	47%

Průměrný počet přenocování spojením i navážením dat vzrostl o 0,2 noci.

Počet přenocování v ČR

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Průměr	4,8	5,0	5,0
Medián	4	4	4

Spojení i navážení dat se projevilo v nárůstu podílu zahraničních turistů, kteří během návštěvy ČR přenocovali v hotelu, motelu a penzionu. Naopak poklesl podíl návštěvníků ubytovaných neplaceně v soukromí. Tato změna se projeví v poklesu odhadovaného počtu zahraničních turistů, ale o tom až dále.

Druh ubytování

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Hotel, motel, penzion	74%	76%	78%
Kemp	4%	4%	4%
Ostatní hromadná ubytování	3%	3%	3%
Placené ubytování v soukromí	3%	3%	3%
Neplacené ubytování	16%	13%	13%

Oslovení respondenti při face-to-face dotazování turistů v rámci ad-hoc výzkumu zmiňovali více míst, která během návštěvy ČR navštívili. Nárůst počtu míst se tedy dal očekávat po spojení obou datových souborů. Zatímco v původním datovém souboru navštívilo více míst 21 % zahraničních turistů, ve spojeném datovém souboru to je 27 %. Navážením dat se počet navštívených míst nezvýšil. Je to logické, protože většinu účastníků skupinových zájezdů jsme oslovili v Praze a ti, co se ubytují v Praze, zpravidla další místa nenavštěvují.

Počet navštívených míst v ČR

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Průměr	1,4	1,5	1,4
1 místo	79%	72%	78%
2 místa	12%	15%	12%
3 a více míst	9%	12%	9%

Pokud se podíváme na konkrétní navštívená místa, tak ve spojeném souboru navštívilo méně zahraničních turistů Prahu a naopak více Karlovy Vary, Český Krumlov, Františkovy Lázně a Mariánské Lázně. Navážením dat se návštěvnost jednotlivých měst výrazně nezměnila.

Navštívená místa v ČR

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Praha	68%	65%	69%
Karlovy Vary	6%	9%	7%
Český Krumlov	4%	6%	4%
Brno	5%	5%	5%
Františkovy Lázně	3%	5%	3%
Mariánské Lázně	2%	4%	2%
Plzeň	3%	4%	2%
Cheb	2%	3%	2%
Kutná Hora	1%	2%	1%
Znojmo	2%	2%	2%
Břeclav	2%	1%	2%
České Budějovice	1%	1%	1%
Aš	1%	1%	1%
Karlštejn	1%	1%	1%
Ostrava	1%	1%	1%
Olomouc	1%	1%	1%
Hluboká nad Vltavou	0%	1%	1%
Loket	1%	1%	1%
Lednice	1%	1%	1%
Mikulov	1%	1%	1%

V charakteristice organizace návštěvy došlo spojením i navážením dat k nárůstu podílu cest organizovaných CK a k nárůstu podílu skupinových zájezdů. Tato skutečnost není nijak překvapivá, protože dorovnání podhodnoceného podílu skupinových zájezdů, které bývají zpravidla organizovány CK, je hlavním cílem celé této analýzy.

Organizátor návštěvy

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Nikdo, turista si cestu organizoval sám	74%	66%	68%
CK / CA	16%	22%	23%
Zaměstnavatel	9%	9%	8%
Jiný organizátor	1%	3%	1%

Individuální pobyt vs skupinový zájezd

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Individuální pobyt	94%	85%	86%
Skupinový zájezd	6%	15%	14%

Jako další v pořadí jsou výdaje zahraničních turistů. Výdaje placené před návštěvou jsou po spojení i navážení dat logicky vyšší (o cca 11 %). Účastníci skupinových zájezdů totiž platí služby spojené se zájezdem ještě před návštěvou ČR. Ve spotřebním koši je po úpravě častěji zastoupena položka „zájezd na klíč“ a naopak méně často zastoupena položka „doprava“.

Výdaje placené před pobytem

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Výdaj na osobu a den v Kč	1 115 Kč	1 242 Kč	1 242 Kč
Zájezd na klíč	31%	43%	44%
Ubytování	16%	14%	13%
Stravování	0%	0%	0%
Doprava a PHM	50%	40%	40%
Zboží	2%	1%	1%
Ostatní	1%	2%	1%

Námi očekávaná kompenzace nárůstu výdajů placených před pobytem v podobě poklesu výdajů placených během pobytu se nepotvrzuje. Výdaje placené během pobytu a jejich struktura zůstávají po úpravách na stejné výši.

Výdaje placené během pobytu

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Výdaje na osobu a den v Kč	1 317 Kč	1 296 Kč	1 325 Kč
Ubytování	21%	21%	19%
Stravování	29%	28%	29%
Doprava a PHM	9%	9%	9%
Zboží	27%	28%	28%
Ostatní	14%	14%	15%

Díky nárůstu výdajů placených před pobytem rostou i celkové výdaje (o 4 %). Ve spotřebním koši vzrostl podíl výdajů vynaložených na zájezd na klíč a poklesl podíl výdajů za dopravu a pohonné hmoty.

Celkové výdaje

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Výdaje na osobu a den v Kč	2 432 Kč	2 538 Kč	2 567 Kč
Zájezd na klíč	14%	21%	21%
Ubytování	19%	17%	16%
Stravování	16%	14%	15%
Doprava + PHM	28%	24%	24%
Zboží	15%	15%	15%
Ostatní	8%	8%	8%

Srovnání způsobů zakomponování výsledků ad-hoc výzkumu do šetření Příjezdový cestovní ruch uzavřeme odhadem celkového počtu zahraničních návštěvníků a jejich výdajů.

Dorovnáním chybějícího podílu skupinových zájezdů dochází k nárůstu podílu zahraničních turistů a naopak k poklesu podílu jednodenních návštěvníků a tranzitujících. Dorovnáním také dochází k nárůstu zahraničních turistů ubytovaných v HUZ a naopak k poklesu podílu zahraničních turistů ubytovaných v IUZ. S ohledem na metodiku využívanou pro odhad počtu zahraničních návštěvníků musí vzhledem k výše uvedeným zjištěním celkový odhadovaný počet zahraničních návštěvníků poklesnout. Podle odhadů navštívilo ČR ve 3Q 2012 původně 7,6 mil. zahraničních návštěvníků. Dorovnáním podílu skupinových zájezdů poklesl počet zahraničních návštěvníků na 6,8 mil. (metodou spojení dat) resp. na 6,9 mil. (metodou navážení dat).

Odhad celkového počtu zahraničních návštěvníků - 3Q 2012

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Počet nerezidentů ub. v HUZ (ČSÚ)	2 386 220	2 386 220	2 386 220
Struktura návštěvníků			
Jednodenní návštěvníci	51,3%	49,1%	49,5%
Zahraníční turisté	39,3%	41,9%	41,4%
Tranzitující	9,5%	9,1%	9,1%
Ubytování zahraničních turistů			
HUZ	81%	84%	84%
IUZ	19%	16%	16%
Odhad počtu zahraničních návštěvníků			
Zahraníční turisté - HUZ	2 386 220	2 386 220	2 386 220
Zahraníční turisté - IUZ	566 611	452 593	452 593
Zahraníční turisté - celkem	2 952 831	2 838 813	2 838 813
Jednodenní návštěvníci	3 855 663	3 329 159	3 396 250
Tranzitující	711 159	614 130	626 506
Zahraníční návštěvníci celkem	7 519 653	6 782 102	6 861 569

Navzdory poklesu celkového počtu zahraničních návštěvníků zůstávají celkové výdaje zahraničních návštěvníků ve stejné výši. Pokles celkového počtu zahraničních návštěvníků je kompenzován nárůstem průměrných výdajů zahraničních turistů a délky jejich pobytu.

Odhad celkových výdajů zahraničních návštěvníků - 3Q 2012

	Původní data	Spojená data	Navážená data
Odhad počtu zahraničních návštěvníků			
Zahraňní turisté	2 952 831	2 838 813	2 838 813
Jednodenní návštěvníci	3 855 663	3 329 159	3 396 250
Tranzitující	711 159	614 130	626 506
Průměrné výdaje placené před pobytem na osobu a den v Kč			
Zahraňní turisté	1 115 Kč	1 242 Kč	1 242 Kč
Jednodenní návštěvníci	168 Kč	168 Kč	168 Kč
Tranzitující	-	-	-
Průměrné výdaje placené během pobytu na osobu a den v Kč			
Zahraňní turisté	1 317 Kč	1 296 Kč	1 325 Kč
Jednodenní návštěvníci	1 461 Kč	1 461 Kč	1 461 Kč
Tranzitující	1 224 Kč	1 224 Kč	1 224 Kč
Průměrná délka pobytu - turisté	5,8	6,0	6,0
Odhad celkových výdajů zahraničních návštěvníků			
Zahraňní turisté	41,9 mld. Kč	43,2 mld. Kč	43,6 mld. Kč
Jednodenní návštěvníci	6,3 mld. Kč	5,4 mld. Kč	5,5 mld. Kč
Tranzitující	0,9 mld. Kč	0,8 mld. Kč	0,8 mld. Kč
Zahraňní návštěvníci - celkem	49,1 mld. Kč	49,4 mld. Kč	49,9 mld. Kč

Pokud to shrneme, tak k zakomponování výsledků ad-hoc výzkumu do hlavního projektu lze využít dvě základní řešení, z nichž každé má své výhody i nevýhody. Prvním z nich je spojení dat získaných při face-to-face dotazování turistů v rámci ad-hoc výzkumu s daty hlavního projektu. Výhodou tohoto řešení je bezesporu zkvalitnění dat, které spočívá v přidání dat za turisty, jejichž možnost dotazování je v hlavním projektu z mnoha důvodů omezená. Nevýhodou je jednorázovost jeho použití. Jinými slovy lze toto řešení použít pouze v případě existence dat získaných z došetření nad rámec hlavního projektu. Druhým řešením je prosté navázení dat z hlavního projektu. Výhodou tohoto řešení je, že není potřeba realizovat další šetření nad rámec stávajícího. Nevýhodou je to, že neposkytuje takové zkvalitnění dat, jako v případě prvního řešení z důvodů výše uvedených. Porovnání dat upravených podle výše uvedených řešení s daty, které jsme od zahraničních turistů ve 3. čtvrtletí 2012 získali, nám ukázalo tato zjištění. Prostým navážením dat se některé charakteristiky zahraničních turistů příliš nezměnily. Struktura zahraničních turistů z hlediska státu trvalého pobytu, jakožto z hlediska hlavního důvodu návštěvy či navštívených míst, zůstává identická v porovnání s původními daty z hlavního projektu (jinými slovy dosahují podíly v jednotlivých charakteristikách po převážení souboru stejných hodnot). Tytéž charakteristiky při aplikaci prvního řešení (tj. spojení dat) se v porovnání s původními daty hlavního projektu odlišují naopak významně. Stejných výsledků při aplikaci obou možných řešení, které jsou ovšem rozdílné při porovnání s původními daty z hlavního projektu, bylo dosaženo v charakteristikách průměrný počet přenocování, využitý druh ubytování, výše a struktura výdajů. Všechny výše jmenované charakteristiky jsou klíčové pro odhad celkového počtu zahraničních návštěvníků a jejich výdajů. Díky tomu jsou odhady při aplikaci obou řešení identické.

4. Závěrečné shrnutí

Projektem Organizované zájezdy jsme z různých úhlů pohledu zmapovali skupinu turistů, kteří do ČR přijíždějí organizovaně se zájezdem s cílem zpřesnit a zkvalitnit informace získané v rámci hlavního projektu.

Začátek realizace projektu je datován na květen tohoto roku, kdy proběhla přípravná fáze první části projektu, kterou byl **jednorázový ad-hoc pilotní výzkum**. Na začátku celého našeho snažení bylo nutné přesně a jednoznačně definovat cílovou skupinu projektu tak, aby nebylo pochyb o tom, kterých zahraničních návštěvníků se projekt týká. Následovala tvorba scénářů a dotazníků, jejichž finální podobu jsme konzultovali se zadavatelem projektu. Na přípravnou fázi plynule navázala fáze realizační a vyhodnocující. Součástí jednorázového ad-hoc pilotního výzkumu byl **desk-research**, jehož cíl ne zcela přímo souvisel s hlavním cílem projektu. Úkolem bylo stanovit celkové proporce ve využívání jednotlivých českých mezinárodních letišť zahraničními návštěvníky s cílem využít získané informace pro optimalizaci sběru na regionálních letištích v rámci hlavního projektu. Analýzou dostupných zdrojů jsme zjistili, že podíl regionálních letišť je v rámci hlavního projektu nadhodnocen. Z toho důvodu navrhuje upravit kvóty pro dotazování na letištích tak, aby získaná data reprezentovala námi zjištěnou skutečnost. Další součástí jednorázového ad-hoc pilotního výzkumu byla realizace a vyhodnocení mixu kvantitativních a kvalitativních výzkumů. Cílovými skupinami těchto výzkumů byly vybrané subjekty působící v oblasti cestovního ruchu. Nejcennější informace z pohledu možnosti stanovit skutečný podíl turistů, kteří do ČR přijíždějí organizovaně se zájezdem, přineslo vyhodnocení výsledků **telefonického dotazování hotelů a hloubkových rozhovorů s hoteliéry**. Následovaly **hloubkové rozhovory se zprostředkovateli zájezdů a zájezdovými průvodci**, které nám pomohly zmapovat skupinové zájezdy z pohledu struktury jejich účastníků, programové náplně zájezdů, tras zájezdů, využitých dopravních prostředků apod. Získání těchto informací bylo nezbytné pro přípravu poslední a velmi důležité součásti jednorázového ad-hoc pilotního výzkumu, kterou bylo **face-to face dotazování turistů, kteří do ČR přijeli se zájezdem**. To probíhalo na vytipovaných místech ve vnitrozemí mimo místa využívaná k odjezdu z ČR v průběhu července až září tohoto roku.

Po ukončení realizace a vyhodnocení výsledků ad-hoc pilotního výzkumu bylo možné přejít ke druhé části projektu, a sice k **zakomponování výsledků ad-hoc pilotního výzkumu do hlavního projektu**. Vlastnímu zakomponování předcházela podrobná analýza informací získaných z ad-hoc pilotního výzkumu, na jejichž základě byl **odhadnut objektivní podíl turistů přijíždějících do ČR organizovaně se zájezdem**. Ten se podle našich odhadů pohybuje v intervalu od 14 do 21 % ze všech zahraničních turistů, kteří byli v ČR ubytováni v hromadných ubytovacích zařízeních. Dále byl v hlavním projektu zjišťován **podíl a původ nedopočtu turistů přijíždějících do ČR organizovaně se zájezdem**. Přitom bylo zjištěno, že podíl turistů přijíždějících organizovaně se zájezdem je v hlavním projektu podhodnocen a to zejména o skupinu turistů, kteří k odjezdu z ČR využívají zájezdovou autobusovou dopravu.

Teprve poté bylo možné přejít k **navržení metodiky zakomponování výsledků ad-hoc pilotního výzkumu do hlavního projektu**. K samotnému zakomponování výsledků je možné využít dvě řešení, z nichž každé má své výhody a nevýhody. Prvním z nich spočívá ve spojení dat z face-to-face dotazování turistů, kteří do ČR přijeli se zájezdem získaných v rámci zrealizovaného ad-hoc výzkumu s daty z hlavního projektu. Výhodou tohoto řešení je bezesporu zkvalitnění dat, které spočívá v přidání dat za turisty, jejichž možnost dotazování je v hlavním projektu z mnoha důvodů omezená. Nevýhodou je jednorázovost jeho použití. Druhým z nich je prosté navázení dat získaných v hlavním projektu. Výhodou tohoto řešení je, že není potřeba realizovat další šetření nad rámec stávajícího. Nevýhodou je to, že neposkytuje takové zkvalitnění dat, jako v případě prvního řešení, protože v datech hlavního projektu některé vybrané skupiny turistů zcela chybí a nemohou být tedy navázeny. Porovnání výsledků charakteristik, které u zahraničních návštěvníků zjišťujeme, ukazuje na řadu rozdílů mezi využitými řešeními. Shodných výsledků je dosaženo u charakteristik, které jsou klíčové pro odhad celkového počtu zahraničních návštěvníků a jejich výdajů, díky čemuž jsou odhady praktické stejné. Odhadovaný počet zahraničních návštěvníků, kteří ve 3. čtvrtletí 2012 navštívili ČR, činí 6,8 mil. (při spojení dat je to 6,78; při navázení dat 6,86) s tím, že v porovnání s původními daty je odhad o 0,8 mil. nižší. Celkový výdaje ve výši necelých 50 mld. zůstávají po zakomponování výsledků ad-hoc pilotního výzkumu na stejné úrovni.

Z pohledu naplnění hlavního cíle projektu, tj. zkvalitnění a zpřesnění dat hlavního projektu považujeme za vhodnější využít první způsob řešení.

Navrhujeme uspořádat setkání členů pracovní skupiny hlavního projektu, na kterém by byly námi zjištěné závěry prodiskutovány, a s ohledem na možnosti zadavatele by bylo rozhodnuto o způsobu zakomponování výsledků zjištěných v tomto projektu v dalším pokračování hlavního projektu.

Závěrem je třeba poděkovat zadavateli projektu a dalším členům pracovní skupiny hlavního projektu za podnětné návrhy při přípravě a realizaci celého projektu.

Příloha č. 1 – Dotazník pro telefonické dotazování hotelů

1. Ve kterém kraji se Váš hotel nachází?

Praha
Středočeský
Jihočeský
Plzeňský
Karlovarský
Ústecký
Liberecký
Královéhradecký
Pardubický
Kraj Vysočina
Jihomoravský
Olomoucký
Zlínský
Moravskoslezský

2. Jaká je ubytovací kapacita Vašeho hotelu?

Méně než 100 lůžek – *ukončete dotazování*
100-250 lůžek
250-500 lůžek
500-1000 lůžek
Více

3. Do jaké kategorie byste zařadil(a) Váš hotel?

Hotel *****
Hotel ****
Hotel ***
Hotel **
Hotel *
Hotel Garni
Jiná / bez zařazení

4. Jaká klientela se u Vás ubytovává?

Výhradně česká klientela – *ukončete dotazování*
Převážně česká klientela
Česká a zahraniční klientela zhruba nastejno
Převážně zahraniční klientela
Výhradně zahraniční klientela

5. Jaký podíl zahraničních hostů si ubytování u Vás zajišťuje sám (tzv. individuální pobyty) a jaký podíl hostů využívá zprostředkovatele, tj. cestovní kanceláře, cestovní agentury, dopravce ... (tzv. organizované pobyty)

Individuální pobyty	
Organizované pobyty	

Pozn. Pokud je podíl organizovaných pobytů = 0, ukončete dotazování.

Nyní se budeme bavit pouze o organizovaných pobytech zahraničních hostů (tedy o pobytech, které si u Vás neobjednávají sami ubytování hosté, ale zprostředkovatelé).

6. Jaký podíl zahraničních hostů v rámci organizovaných pobytů k Vám přijíždí individuálně (tzv. zájezdy jednotlivců) a jaký podíl ve skupinách (tzv. skupinové zájezdy)?

Zájezdy jednotlivců	
Skupinové zájezdy	

Pozn. Pokud je podíl skupinových zájezdů = 0, ukončete dotazování.

Nyní se budeme bavit pouze o zahraničních skupinových zájezdech

7. Ve kterém ročním období / ve kterých ročních obdobích je podíl zahraničních skupinových zájezdů převažující?

V žádném – po celý rok je to stejné

Na jaře

V létě

Na podzim

V zimě

8. Ze kterých zemí nejčastěji pocházejí účastníci zahraničních skupinových zájezdů ubytování u Vás v hotelu?

Země 1:

Země 2:

Země 3:

Země 4:

Země 5:

9. Kolik účastníků má průměrně jeden zahraniční skupinový zájezd?

..... účastníků

10. Jaká je průměrná délka pobytu účastníků zahraničních skupinových zájezdů?

..... dnů

11. Liší se průměrná délka podle země, ze které účastníci pocházejí?

Ne, neliší

Ano, liší. Jaká je průměrná délka účastníků ze zemí uvedených v otázce 7?

Země 1: dnů

Země 2: dnů

Země 3: dnů

Země 4: dnů

Země 5: dnů

12. Jaké jsou nejčastější dny/ příjezdu a odjezdu účastníků zahraničních skupinových zájezdů?

	Příjezd	Odjezd
Pondělí	1	1
Úterý	2	2
Středa	3	3
Čtvrtek	4	4
Pátek	5	5
Sobota	6	6
Neděle	7	7

13. Jak často si u Vás následující subjekty objednávají ubytování a další služby pro účastníky zahraničních skupinových zájezdů?

	Často	Občas	Zřídka / nikdy
A. České cestovní kanceláře	1	2	3
B. Zahraniční cestovní kanceláře	1	2	3
C. Cestovní agentury	1	2	3
D. Soukromé osoby	1	2	3
E. Dopravci	1	2	3
F. Firmy (business pobyty)	1	2	3
G. Pořadatelé sportovních, kulturních a společenských akcí	1	2	3
I. Jiní, uveďte			
.....	1	2	3
.....	1	2	3

14. Uveďte prosím konkrétní názvy subjektů, které si u Vás objednávají ubytování a další služby pro účastníky zahraničních skupinových zájezdů.

.....

15. Kdo a jak často zajišťuje program mimo hotelový komplex, např. výlety, exkurze, ...) pro účastníky zahraničních skupinových zájezdů ubytované u Vás?

	Často	Občas	Zřídka / nikdy
A. Program zajišťují objednavatelé ubytování	1	2	3
B. Program si zajišťují sami hosté	1	2	3
C. Program zajišťuje náš hotel (ve vlastní režii / najímá si další subjekty)	1	2	3

Otázky 16-17 pouze pokud Q15C=1 nebo 2 (často, občas)

16. Uvedl (a) jste, že Váš hotel zajišťuje program pro účastníky zahraničních skupinových zájezdů. Jaké aktivity z vaší nabídky konkrétně účastníci zahraničních skupinových zájezdů využívají?

Výlety / exkurze v rámci našeho města / obce

Výlety / exkurze do okolí / celé ČR

Zážitky – gastronomické, adrenalinové, romantické, aj.

Návštěvy kulturních, sportovních, společenských akcí

Jiné, vypište

Otázku 17 pouze pokud Q16=2 (výlety / exkurze do okolí / celé ČR)

17. Uvedl (a) jste, že organizujete / zprostředkováváte výlety mimo Vaše město / obec. Jaké jsou nejčastější cílové destinace těchto výletů? Seřad'te je prosím podle četnosti (tj. na prvním místě uveďte nejčastější, atd.)

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

18. Jakou pozici v hotelu zastáváte?

.....

Příloha č. 2 – Scénář pro hloubkové rozhovory s hotely

A1. Do jaké kategorie byste zařadil(a) Váš hotel?

garni	1
hotel 3*	2
hotel 4 *	3
hotel 5*	4
jiná, uveďte:.....	5

A2. Ve kterém městě / obci se hotel nachází?

.....

B1. Jaká klientela využívá Vašich služeb?

Výhradně česká klientela – <i>ukončete dotazování</i>	1
Převážně česká klientela	2
Česká a zahraniční klientela zhruba nastejno	3
Převážně zahraniční klientela	4
Výhradně zahraniční klientela	5

B2. Ze kterých zemí nejčastěji pocházejí zahraniční hosté ubytování ve Vašem hotelu?

Země 1:
Země 2:
Země 3:
Země 4:
Země 5:

C1. Kdo jsou Vaši zákazníci resp. kdo zajišťuje konečného zákazníka, tedy hosta?

	Často	Občas	Zřídka, nikdy
A. „Busáci“	1	2	3
B. Tour operátoři	1	2	3
C. Brokers	1	2	3
D. Cestovní agentury	1	2	3
E. Cestovní kanceláře	1	2	3
F. Retail (jsou to tedy přímo hosté z ulice)	1	2	3
G. Podniky a firmy (včetně korporací)	1	2	3
H. Průvodci	1	2	3

FILTR: pokud C1E=1,2

C2. Se kterými tuzemskými cestovními kancelářemi spolupracujete?

Můžete vyznačit více odpovědí

1. Alexandria	7. America Tours	13. Greece Tour
2. Blue Style	8. Alex	14. New-Dama
3. CanariaTravel	9. EximTours	15. SIAM Travel
4. Čedok	10. FIRO-Tour	16. CaviaTravel
5. ESO Travel	11. ITS Billa	17. Jiné, vypište:
6. Inex	12. Fischer	

FILTR: pokud C1D=1,2

C3. Se kterými tuzemskými cestovními agenturami spolupracujete?

Vypište:

FILTR: pokud C1D nebo C1E=1,2

C4. Spolupracujete také se zahraničními CK/CA? Pokud ano, z jakých zemí?

Ne	1
Ano, vypište země:	2
.....	
.....	

C5. Jakou část Vašich zahraničních klientů tvoří individuální hosté a jakou hosté účastníci se skupinových zájezdů (tzv. hosté skupinových zájezdů)?

Individuální hosté %
Hosté skupinových zájezdů

Pozn. Pokud Hosté skupinových zájezdů = 0, ukončete dotazování.

D1. Jaká je průměrná délka pobytu zahraničních hostů skupinových zájezdů?

..... dnů

D2. Liší se průměrná délka pobytu podle země, ze které země tito hosté pocházejí?

Ne neliší,	1
Ano, liší	2

Pokud D2=2
Jaká je průměrná délka pobytu hostů z těchto zemí:
Země 1: dnů
Země 2: dnů
Země 3: dnů
Země 4: dnů
Země 5: dnů

D3. V jakých dnech nejčastěji zahraniční hosté přijíždějí, resp. odjíždějí?

	Příjezd	Odjezd
Pondělí	1	1
Úterý	2	2
Středa	3	3
Čtvrtek	4	4
Pátek	5	5
Sobota	6	6
Neděle	7	7

D4. Liší se podle Vás množství zahraničních hostů skupinových zájezdů v průběhu roku?

Ne, dá se říci, v rámci roku je množství rovnoměrné	1
Ano, liší se to – popište prosím jak:	2

E1. Jaká část zahraničních účastníků skupinových zájezdů se podle Vašeho názoru ubytovává ve Vašem hotelu?

Obvykle celý zájezd	1
Obvykle většina zájezdu	2
Obvykle asi půlka zájezdu	3
Obvykle menší část zájezdu	4
Obvykle jen několik hostů ze zájezdu	5
Nevím, kolik osob mívá zájezd a kolik z nich se ubytuje u nás	6

E2. Průměrně kolik zahraničních hostů se v rámci jednoho skupinového zájezdu ubytuje u Vás v hotelu?

..... hostů

E3. Liší průměrný počet zahraničních hostů jednoho skupinového zájezdu podle země, ze které hosté pocházejí?

Ne neliší,	1
Ano, liší	2
<i>Pokud E3=2</i>	
Jaký je průměrný počet hostů jednoho skupinového zájezdu z těchto zemí:	
Země 1: hostů	
Země 2: hostů	
Země 3: hostů	
Země 4: hostů	
Země 5: hostů	

E4. Představte si ideální svět, kdy by si Váš hotel mohl mezi hosty vybírat a ubytovat pouze hosty, kteří jsou pro něj ekonomicky nejefektivnější. Kterou skupinu byste preferovali u Vás?

Individuální hosty	1
Hosty skupinových zájezdů	2
Jinou, vypište:	3

E5. Bývá obvyklé, že cena za ubytování a služby bývá u zahraničních hostů skupinových zájezdů nižší než u individuálních hostů. Hotely bývají zprostředkovateli zájezdů tlačeni k velkým slevám, někdy až za hranici efektivity. Uvědomujeme si, že se jedná o citlivé téma, nebudeme po Vás chtít žádné konkrétní částky. Mohli byste však alespoň orientačně odhadnout, o kolik procent průměrně je u Vás cena pro hosty skupinových zájezdů nižší než pro individuální hosty?

Cena je nižší o cca %
Cena je stejná jako u individuálních hostů	2
Cena je vyšší než u individuálních hostů	3

F1. Kdo a jak často zajišťuje program mimo hotelový komplex, např. výlety, exkurze, ...) pro zahraniční účastníky skupinových zájezdů ubytované u Vás?

	Vždy/většinu	Občas	Zřídka / nikdy
A. Program zajišťují objednatelé ubytování	1	2	3
B. Program si zajišťují sami účastníci	1	2	3
C. Program zajišťuje náš hotel (ve vlastní režii najímáme si další subjekty)	1	2	3

FILTR: pokud F1C=1,2

F2. Uvedl(a) jste, že váš hotel zajišťuje program pro Vaše hosty. Jaké aktivity z vaší nabídky konkrétně zahraniční hosté skupinových zájezdů využívají?

Výlety / exkurze v rámci našeho města / obce	1
Výlety / exkurze do okolí / do celé ČR	2
Zážitky – gastronomické, adrenalinové, romantické aj.	3
Návštěvy kulturních, sportovních, společenských akcí	4
Jiné, vypište	5

FILTR: pokud F2=2

F3. Uvedl(a) jste, že pro hosty zajišťujete výlety. Jaké jsou nejčastější cílové destinace výletů mimo Vaše město / obec? Seřad'te je prosím podle oblíbenosti.

1.
2.
3.
4.
5.

Příloha č. 3 – Scénář pro hloubkové rozhovory se zprostředkovateli zájezdů

A1. Jaký typ zprostředkovatele zájezdů reprezentujete?

Česká cestovní kancelář	1
Zahraniční cestovní kancelář	2
Česká cestovní agentura	3
Zahraniční cestovní agentura	4
Jiný, vypište	5

A2. Kdo jsou Vaši klienti?

Koncoví uživatelé (tj. účastníci zájezdů)	1
Jiní zprostředkovatelé zájezdů	2
Jiní, vypište	3

A3. Jací klienti využívají Vašich služeb?

Výhradně čeští klienti- <i>ukončete dotazování</i>	1
Převážně čeští klienti	2
Čeští i zahraniční klienti zhruba na stejno	3
Převážně zahraniční klienti	4
Výhradně zahraniční klienti	5

A4. Jakou část Vašich zahraničních klientů představují účastníci individuálních zájezdů a jakou část účastníci skupinových zájezdů?

Zahraniční účastníci individuálních zájezdů	... %
Zahraniční účastníci skupinových zájezdů	... %

Pokud Zahraniční účastníci skupinových zájezdů = 0 – ukončit dotazování

B1. Odhadněte, kolik zahraničních účastníků skupinových zájezdů využije ročně Vašich služeb.

..... zahraničních účastníků skupinových zájezdů

B2. Ve kterém ročním období je počet zahraničních účastníků skupinových zájezdů nejvyšší?

Celoročně je to stejné	1
Jaro	2
Léto	3
Podzim	4
Zima	5

B3. Kolik osob čítá v průměru jeden skupinový zájezd zahraničních účastníků?

..... osob

B4. Pokuste se prosím odhadnout průměrnou denní cenu skupinového zájezdu pro jednoho účastníka.

Denní cena v Kč

B5. Ze kterých zemí nejčastěji pocházejí zahraniční účastníci skupinových zájezdů?

Země 1:
Země 2:
Země 3:
Země 4:
Země 5:

B6. Jaká je průměrná délka skupinového zájezdu? Pokud zájezd cestuje po více zemích, uveďte pouze průměr za ČR.

..... dnů

B7. Liší se průměrná délka skupinového zájezdu (na území ČR) podle země, ze které účastníci pocházejí?

Ne neliší,	1
Ano, liší	2
<i>Pokud D2=2</i>	
Jaká je průměrná délka skupinového zájezdu (na území ČR) účastníků z těchto zemí	
Země 1:	dnů
Země 2:	dnů
Země 3:	dnů
Země 4:	dnů
Země 5:	dnů

C1. Jakým způsobem je organizována většina skupinových zájezdů?

Účastníci mají většinou k dispozici delegáta (ten má na starosti více zájezdů, neorganizuje denní program, zajišťuje ubytování a další služby, řeší přesuny, zprostředkovává výlety, řeší krizové situace,)	1
Účastníci mají většinou k dispozici průvodce (ten má na starosti pouze jeden zájezd, organizuje denní program, Zajišťuje veškeré služby, organizuje výlety, řeší krizové situace, ...)	2
Jiný způsob organizace, vypište:3

C2. Je ČR u většiny zájezdů jedinou navštívenou destinací anebo navazuje na návštěvu jiné země, případně předchází návštěvě další země?

Je jedinou zemí	1
Ne, není jedinou zemí	2
Nevím, nemám o tom přehled	3

FILTR: pokud C2=2

C3. Pokud vezmeme TOP5 zemí, ze kterých pochází nejvíce zahraničních účastníků skupinových zájezdů (doplnit z otázky B5), tak ze kterých zemí účastníci přijíždějí a do kterých zemí odjíždějí?

	Přijíždí z:	Odjíždí do:
Země 1:
Země 2:
Země 3:
Země 4:
Země 5:

FILTR: pokud C2=2

C4. Jaké dopravní prostředky využívají účastníci zahraničních skupinových zájezdů k přesunu z/do jiných zemí? Zajímají nás dopravní prostředky, jakými účastníci zahraničních skupinových zájezdů překračují hranice ČR.

Letadlo	1
Autobus	2
Jiný, vypište:	3

FILTR: pokud C2=2

C5. Jaká konkrétní města ve střední Evropě (mimo města v ČR) zahraniční účastníci skupinových zájezdů navštíví? Uved'te ty nejčastěji navštěvované.

Město1:
Město2:
Město3:
Město4:
Město5:
Město6:
Město7:
Město8:
Město9:
Město 10:

D1. V jakých dnech nejčastěji skupinové zájezdy zahraničních účastníků v ČR začínají a končí?

	Příjezd	Odjezd
Pondělí	1	1
Úterý	2	2
Středa	3	3
Čtvrtek	4	4
Pátek	5	5
Sobota	6	6
Neděle	7	7

D2. Jaké dopravní prostředky využívají zahraniční účastníci skupinových zájezdů k příjezdu do ČR resp. k odjezdu z ČR?

	Příjezd	Odjezd
Letadlo	1	1
Autobus	2	2
Jiný, vypište:	3	3

FILTR: Pokud D2=1 (alespoň v jednom sloupci)

D3. Uvedl (a) jste, že zahraniční účastníci skupinových zájezdů využívají k příjezdu do ČR / k odjezdu z ČR letiště. Která konkrétně?

	Přílet	Odlet
Praha Ruzyně (V. Havla)	1	1
Karlovy Vary	2	2
Pardubice	3	3
Brno-Tuřany	4	4
Ostrava-Mošnov	5	5

D4. Ubytováváte všechny zahraniční účastníky jednoho skupinového při příjezdu v jednom ubytovacím zařízení?

Ano, ubytováváme	1
Ne, ubytováváme je ve více zařízeních	2
Záleží na zájezdu, některé ubytujeme najednou, některé rozdělíme	3
<i>FILTR: Pokud D4=2,3</i>	
A průměrně v kolika zařízeních účastníky při příjezdu ubytováváte? počet zařízení	

D5. Mění se ubytovací zařízení během zájezdu (pouze v ČR)?

Ne, nemění	1
Ano, mění	2
Záleží na zájezdu, někdy se mění, někdy ne	3
<i>FILTR: Pokud D5=2,3</i>	
A průměrně v kolika zařízeních účastníci během zájezdu nocují? počet zařízení	

D6. Ve kterých městech / lokalitách v ČR nejčastěji ubytováváte účastníky zahraničních skupinových zájezdů?

Město1:
Město2:
Město3:
Město4:
Město5:

E1. Kdo a jak často zajišťuje program pro zahraniční účastníky skupinových zájezdů?

	Vždy/většinu	Občas	Zřídka / nikdy
A. Program si zajišťují sami účastníci	1	2	3
B. Program zajišťujeme my prostřednictvím našich nebo námi najatých delegátů a průvodců (tyto služby jsou buď v ceně zájezdu, nebo je účastníci platí nám na místě)	1	2	3
C. Program zajišťují naši partneři (za tyto služby platí účastníci partnerům na místě)	1	2	3

FILTR: Pokud E1B=1,2

E2. Uvedl(a) jste, že zajišťujete program pro zahraniční účastníky skupinových zájezdů. Jaké aktivity jsou součástí programu?

Prohlídky / návštěvy v místě ubytování	1
Výlety do okolí / do celé ČR / poznávací zájezdy	2
Zážitky – gastronomické, adrenalinové, romantické aj.	3
Návštěvy kulturních, sportovních, společenských akcí	4
Jiné, vypište	5

FILTR: Pokud E2=2

E3. Uvedl (a) jste, že zajišťujete pro zahraniční účastníky skupinových zájezdů výlety mimo místo ubytování. O jaká konkrétní místa, památky, lokality mají zahraniční účastníci skupinových zájezdů největší zájem?

1:
2:
3:
4:
5:

FILTR: Pokud E2=2

E4. Jsou nějaké odlišnosti v preferovaných místech výletů podle států, ze kterých zahraniční účastníci skupinových zájezdů pocházejí?

Neliší se to, všichni chtějí to samé	1
Liší se to	2
Budte konkrétní, v čem se to liší?	
.....	
.....	
.....	

FILTR: Pokud E2=2

E5. Kdo všechno a jak často se podílí na plánování výletů (kdy se pojedete, kam se pojedete, kde budou zastávky na odpočinek, jídlo,)?

	Vždy/většinou	Občas	Zřídka / nikdy
A. Sami účastníci (reaguje se na jejich aktuální potřebu)	1	2	3
B. Dopravce	1	2	3
C. Delegát / průvodce konkrétního zájezdu	1	2	3
D. Vše je naplánováno dopředu, delegát /průvodce konkrétního zájezdu se řídím přesný itinerářem	1	2	3

Příloha č. 4 – Scénář pro hloubkové rozhovory s delegáty CK/CA

A1. Se kterými tuzemskými cestovními kancelářemi (CK) spolupracujete?

CK 1:
CK 2:
CK 3:
CK 4:
CK 5:

A2. Se kterými tuzemskými cestovními agenturami (CA) spolupracujete?

CA 1:
CA 2:
CA 3:
CA 4:
CA 5:

A3. Spolupracujete také se zahraničními CK/CA? Pokud ano, z jakých zemí.

Ne	1
Ano, vypište země:	2
.....	
.....	

A4. Kolik zájezdů za rok vy osobně zařizujete/obsluhujete? Uvažujte zájezdy zahraničních účastníků od všech CK a CA, pro které pracujete)

..... zájezdů z rok

A5. Kolik účastníků má průměrný zájezd zahraničních účastníků?

..... účastníků

B1. Z jakých zemí zahraniční účastníci skupinových zájezdů nejčastěji pocházejí?

Země 1:
Země 2:
Země 3:
Země 4:
Země 5:

B2. Je ČR u většiny zájezdů jedinou navštívenou destinací, nebo navazuje na návštěvu jiné země, případně předchází návštěvě další země?

Je jedinou zemí	1
Ne, není jedinou zemí	2
Nevím, nemám o tom přehled	3

FILTR: pokud B2=2

B3. Pokud vezmeme TOP5 zemí, ze kterých pochází nejvíce zahraničních účastníků skupinových zájezdů (doplnit z otázky B1), tak ze kterých zemí účastníci do ČR přijíždějí a do kterých zemí odjíždějí?

	Přijíždí z:	Odjíždí do:
Země 1:
Země 2:
Země 3:
Země 4:
Země 5:

FILTR: pokud B2=2

B4. Jaké dopravní prostředky využívají účastníci zahraničních skupinových zájezdů k přesunu mezi navštívenými zeměmi?

Letadlo	1
Autobus	2
Jiné, vypište:	3
Nevím	9

FILTR: pokud B2=2

B5. Máte představu o tom, jaká konkrétní města ve střední Evropě (mimo města v ČR) zahraniční účastníci skupinových zájezdů navštíví?

Nemám	1
Mám, uveďte jejich názvy:	2
Město 1:	
Město 2:	
Město 3:	
Město 4:	
Město 5:	
Město 6:	
Město 7:	
Město 8:	
Město 9:	
Město 10:	

B6. Jaká je průměrná délka skupinového zájezdu. Pokud zájezd cestuje po více zemích, uveďte pouze průměr za ČR.

..... dnů

B7. Liší se průměrná délka skupinového zájezdů (na území ČR) podle země, ze které účastníci pocházejí?

Ne neliší,	1
Ano, liší	2
Pokud B7=2	
Uveďte průměrnou délku skupinových zájezdů (na území ČR) účastníků z těchto zemí:	
Země 1:	dnů
Země 2:	dnů
Země 3:	dnů
Země 4:	dnů
Země 5:	dnů

C1. V jakých dnech nejčastěji zahraniční účastníci skupinových zájezdů do ČR přijíždějí, resp. odjíždějí?

	Příjezd	Odjezd
Pondělí	1	1
Úterý	2	2
Středa	3	3
Čtvrtek	4	4
Pátek	5	5
Sobota	6	6
Neděle	7	7

C2. Jaké dopravní prostředky využívají zahraniční účastníci skupinových zájezdů k příjezdu do ČR resp. k odjezdu z ČR?

	Příjezd	Odjezd
Letadlo	1	1
Autobus	2	2
Jiný, vypište:	3	3

FILTR: Pokud C2=1 (alespoň v jednom sloupci)

C3. Uvedl (a) jste, že zahraniční účastníci skupinových zájezdů využívají k příjezdu do ČR / k odjezdu z ČR letiště. Která konkrétně?

	Přílet	Odlet
Praha Ruzyně (V. Havla)	1	1
Karlovy Vary	2	2
Pardubice	3	3
Brno-Tuřany	4	4

C4. Ubytováváte všechny zahraniční účastníky jednoho skupinového zájezdu při příjezdu v jednom ubytovacím zařízení?

Ano, ubytováváme	1
Ne, ubytováváme je ve více zařízeních	2
Záleží na zájezdu, některé ubytujeme najednou, některé rozdělíme	3
<i>FILTR: pokud C4=2,3</i>	
A průměrně v kolika zařízeních účastníky při příjezdu ubytováváte zahraniční účastníky jednoho skupinového zájezdu?	
..... počet zařízení	

C5. Mění se ubytovací zařízení během zájezdu (pouze v ČR)?

Ne, nemění	1
Ano, mění	2
Záleží na zájezdu, někdy se mění, někdy ne	3
<i>FILTR: pokud C5=2,3</i>	
A průměrně v kolika zařízeních zahraniční účastníci během zájezdu nocují?	
..... počet zařízení	

C6. Ve kterých městech / lokalitách v ČR nejčastěji ubytováváte účastníky zahraničních skupinových zájezdů?

Město1:
Město2:
Město3:
Město4:
Město5:

D1. Kdo a jak často zajišťuje program pro zahraniční účastníky skupinových zájezdů?

	Vždy/ většinou	Občas	Zřídka / nikdy
A. Program si zajišťují sami účastníci	1	2	3
B. Program zajišťuje CK/CA, pro kterou pracují (tyto služby jsou buď v ceně zájezdu, nebo je účastníci platí nám na místě)	1	2	3
C. Program zajišťují naši partneři – ubytovací zařízení, průvodcovské firmy, ... (za tyto služby platí účastníci partnerům na místě)	1	2	3

FILTR: pokud D1B=1,2

D2. Uvedl (a) jste, že program pro zahraniční účastníky skupinových zájezdů zajišťuje CK/CA, pro kterou pracujete. Které z těchto aktivit jsou součástí programu zájezdu?

Prohlídky / návštěvy v místě ubytování	1
Výlety do okolí / do celé ČR / poznávací zájezdy	2
Zážitky – gastronomické, adrenalinové, romantické aj.	3
Návštěvy kulturních, sportovních, společenských akcí	4
Jiné, vypište	5

FILTR: pokud D2=2

D3. Uvedl (a) jste, že součástí programu jsou výlety a poznávací zájezdy. Zúčastníte se Vy osobně těchto výletů?

Ano	1
Ne	2

FILTR: pokud D2=2

D4. Která konkrétní místa (města, památky, ...) jsou nejčastějšími cíli výletů?

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....
- 9.....
- 10.....

FILTR: pokud D2=2

D5. Liší se cíle výletů podle toho, ze kterých zemí zahraniční účastníci skupinových zájezdů pocházejí?

Ne, neliší	1
Ano, liší – uveďte v čem konkrétně:	2

FILTR: pokud D3=1

RÁDI BYCHOM SE VÁS ZEPTALI, JAK VYPADÁ TYPICKÝ VÝLETNÍ DEN.

D6. Kdy opouštíte hotel a kdy se do hotelu obvykle vracíte?

Hotel opouštíme v	hod
Do hotelu se vracíme v	hod

FILTR: pokud D3=1

D7. Zastavujete se někde během cesty do/z cíle výletu. Pokud ano, tak proč?

Ne, nezastavujeme	1
Ano, zastavujeme:	
nákup suvenýrů	2
odpočinek	3
občerstvení	4
toalety	5
jiný důvod, vypište:	6

FILTR: pokud D7 ne 1

D7. Jak dlouhou dobu strávíte na místech zastávek během cesty do/z cíle výletu?

..... minut

FILTR: pokud D7 ne 1

D8. Podle čeho se vybírají místa zastávek během cesty do/z cíle výletu?

Máme to domluvené s provozovatelem /obchodníkem	1
Místa určuje zprostředkovatel zájezdu (CK/CA)	2
Místa vybírám já sám/sama ze zvyku nebo na základě doporučení	3
Reaguji na aktuální potřebu výletníků	4
Jiný důvod – vypište:	5

FILTR: pokud D7 ne 1

D9. Pokud vezmeme seznam nejčastějších výletních cílů (doplnit seznam z D4), tak na kterých konkrétních místech se během cesty do/z cíle výletu zastavujete?

1.....
2.....
3.....
4.....
5.....
6.....
7.....
8.....
9.....
10.....

FILTR: pokud E2=2

D10. Jak je nejčastěji zajištěno stravování pro účastníky během výletu?

Stravují se sami	1
Součástí výletu je oběd v jiném zařízení než hotel pobytu	2
Stravují se v hotelu pobytu / dostávají stravovací balíček	3
Jiná forma – vypište:	4
Nevím	9

Příloha č. 5 – Dotazník pro dotazování turistů

1. Ve kterém státě máte v současné době trvalý pobyt?

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

2. Kdo je organizátorem zájezdu? Od koho jste si zájezd koupil (a)?

Pokyn: Vyznačte jednu odpověď.

Česká cestovní kancelář / agentura	1
Jiná než česká cestovní kancelář	2
Provozovatel přepravy	3
Zaměstnavatel, firma	4
Organizátor spol., kulturní, sportovní akce	5
Jiný	6
Nevím	7

3. Je Česká republika jedinou navštívenou zemí v rámci zájezdu?

Pokyn: Vyznačte jednu odpověď.

Ano	1
Ne	2

Filtr: Na otázky 4 a 5 odpovídají pouze respondenti, kteří v otázce Q3 uvedli variantu 2

4. Které další státy jste v rámci zájezdu již navštívil(a)?

.....

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

5. A které další státy v rámci zájezdu ještě navštívíte?

.....

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Dále odpovídají všichni!

6. Kolik dní bude celkově trvat zájezd včetně cesty?

Počet dní:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------

7. Jaký je hlavní důvod návštěvy ČR?

Pokyn: Vyznačte jednu odpověď.

Obchodní cesta / návštěva kongresu, veletrhu	1
Pasivní dovolená – poznávání, rekreace	2
Aktivní dovolená – turistika, sport	3
Návštěva sport.akce, kulturní akce, festivalu	4
Zdravotní pobyt, léčení v lázních	5
Nákupy	6
Jiný, vypište:	7

8. Jakým dopravním prostředkem jste do ČR přicestoval(a) a jaký využijete k odjezdu?

Pokyn: V každém sloupci vyznačte jednu odpověď.

	Příjezd	Odjezd
Letadlo	1	1
Autobus	2	2
Vlak	3	3
Automobil	4	4
Jiný	5	5
Nevím	X	9

Filtr: Na otázku 9 odpovídají pouze respondenti, kteří v otázce 8 uvedli variantu 1 (alespoň v jednom ze sloupců)

9. Které letiště jste využil(a) k příletu do ČR a popř. které využijete k odletu z ČR?

Pokyn: V každém sloupci vyznačte jednu odpověď.

	Přílet	Odlet
Letiště Praha (Ruzyně)	1	1
Letiště Karlovy Vary	2	2
Letiště Pardubice	3	3
Letiště Brno (Tuřany)	4	4
Letiště Ostrava (Mošnov)	5	5
Nevím	9	9

Dále odpovídají všichni

10. Kolikrát jste již v ČR přenocoval(a) v rámci tohoto zájezdu?

Počet nocí:

11. A kolikrát budete ještě v ČR nocovat?

Počet nocí:

12. Která místa v ČR jste již navštívil(a)? Pokud jste na těchto místech přenocoval(a), uveďte počet nocí a druh ubytování.

Pokyn: Vypište město/region, počet nocí a druh ubytování -vyznačte všechny odpovědi.

Navštívené město nebo region	Počet nocí	Druh ubytování		
		Hotel, motel, penzion	Ostatní hromadná zařízení (chaty, lázeňské domy, <small>žkaticí střediska</small>)	Ubytování v soukromí
		1	2	3
		1	2	3
		1	2	3
		1	2	3
		1	2	3

13. Která místa v ČR plánujete ještě navštívit? Pokud budete na těchto místech nocovat, uveďte počet nocí a druh ubytování.

Pokyn: Vypište město/region, počet nocí a druh ubytování -vyznačte všechny odpovědi.

Navštívené město nebo region	Počet nocí	Druh ubytování			
		Hotel, motel, penzion	Ostatní hromadná zařízení (chaty, lázeňské domy, <small>žkaticí střediska</small>)	Ubytování v soukromí	Nevím
		1	2	3	9
		1	2	3	9
		1	2	3	9
		1	2	3	9
		1	2	3	9

14. V další části dotazníku se budeme bavit o výdajích souvisejících s návštěvou ČR. Budete výdaje uvádět sám (sama) za sebe nebo za více osob, které se společně s Vámi zájezdu účastní? *Pokyn: Vyznačte jednu odpověď, příp. uveďte počet.*

Pouze za sebe	1	
Za skupinu osob	2	Počet osob

15. Uveďte celkovou částku, kterou jste zaplatil(a), popř. teprve zaplatíte organizátorovi zájezdu (pozn. za všechny osoby uvedené v otázce 14).

Hodnota:

--	--	--	--	--	--

Měna:

16. Rozdělte uvedenou částku v % podle toho, za jaké konkrétní zboží či služby jste organizátorovi zájezdu zaplatil(a), popř. teprve zaplatíte.

Pokyn: Rozdělte částku uvedenou v otázce 15, součet musí dávat 100 %.

„Zájezd na klíč“ – ubytování, stravování, doprava, další služby	
Ubytování vč. snídaně, polopenze či plné penze	
Doprava	
Další služby (pojištění, výlety, vstupenky, zdravotní péče, ...)	
CELKEM	100 %

17. Platil(a) jste (nikoliv organizátorovi pobytu) v souvislosti se zájezdem nějaké výdaje předem mimo území ČR, které ovšem s pobytem v ČR souvisejí?

Pokyn: Vyznačte jednu odpověď, příp. uveďte částku a měnu.

Ano	1	Hodnota	Měna
Ne	2	⇒ přejděte k otázce 19	

18. Rozdělte uvedenou částku v % podle toho, za jaké konkrétní zboží či služby jste zaplatil(a) předem mimo území ČR.

Pokyn: Rozdělte částku uvedenou v otázce 17, součet musí dávat 100 %.

Ubytování	
Stravování	
Doprava	
Zboží (potravin, oděvy, obuv, kosmetika, léky, ...)	
Další služby (pojištění, výlety, vstupenky, zdravotní péče, ...)	
CELKEM	100 %

Dále odpovídají všichni

19. Jak vysokou částku jste již utratil(a) během pobytu v ČR. Do částky nepočítejte výdaje placené organizátorovi (tj. ty, které jste uvedl (a) v otázce 15).

Hodnota:

--	--	--	--	--	--

Měna:

20. Rozdělte uvedenou částku v % podle toho, za jaké konkrétní zboží či služby jste zaplatil (a) na území ČR.

Pokyn: Rozdělte částku uvedenou v otázce 19, součet musí dávat 100 %.

Ubytování	
Stravování	
Doprava	
Zboží (potravin, alkohol, tabák, oděvy, obuv, sklo, keramika, elektronika, dárky)	
Další služby (pojištění, výlety, vstupenky, zdravotní péče, ...)	
CELKEM	100 %

21. Pokuste se odhadnout, jak velkou částku plánujete ještě během pobytu v ČR utratit. Do částky nepočítejte výdaje placené organizátorovi (tj. ty, které jste uvedl (a) v otázce 15).

Hodnota:

--	--	--	--	--	--

Měna:

22. Jedná se o Vaši vůbec první návštěvu ČR? Pokud ne, kolikrát jste v posledních 3 letech ČR navštívil(a)?

Pokyn: Vyznačte jednu odpověď, příp. uveďte počet.

Ano	1	
Ne	2	Počet návštěv ČR v posledních 3 letech.....

23. Když byste měl (a) celkově zhodnotit své zkušenosti s návštěvou ČR, jak ji celkově hodnotíte, jak se Vám zde líbí? Jakou známku na stupnici od 1 do 5, kde 1 znamená velmi spokojen a 5 znamená zcela nespokojen, byste na základě své spokojenosti přiřadil (a)?

Pokyn: Vyznačte jednu známku



1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



24. Kolik Vám je let?

25. Na závěr bych Vás rád (a) požádal

(a) o laskavost. Bylo by možné Vám

--	--

po Vašem návratu ze zájezdu poslat email, ve kterém byste nám upřesnil(a) celkové výdaje v souvislosti s Vaším zbývajícím pobytem v ČR?

*Pokyn: Vyznačte jednu odpověď, popř. doplňte **ČITELNĚ HŮLKOVÝM PÍSMEM** email*

Ano	1	Email:	@.....
Ne	2		

Děkujeme Vám za Vaše odpovědi. *Pokyn: Dále zapisuje pouze tazatel.*

S1. Pohlaví respondenta

Muž	1
Žena	2

S2. Město, ve kterém byl rozhovor proveden

Pokyn: Uvedte město, např. Praha, Karlovy Vary, ...

.....

S3. Místo, kde byl rozhovor proveden

Pokyn: Uvedte konkrétní místo, např. Staroměstské náměstí, Hotel International, Restaurace Czech Food, parkoviště pro návštěvníky hradu Karlštejn, nádvoří hradu Karlštejn, ...

.....

S4. Ve kterém jazyce byl proveden rozhovor? Nezajímá nás jazyková mutace, kterou jste použili, ale jakým jazykem jste s respondentem mluvili.

Angličtina	1
Čeština	2
Francouzština	3
Italština	4
Němčina	5
Ruština	6
Španělština	7
Jiný	8

S5. Datum a čas šetření: den:

--	--

měsíc:

--	--

rok:

2	0	1	2
----------	----------	----------	----------

Hodina:

--	--

Minuta:

--	--