

Gymnázium Přírodní škola, o.p.s.
Profilová práce — třída Mí
2017/2018

Adam Lustig

**Srovnání spokojenosti
návštěvníků horských
středisek v Krkonoších**

Vedoucí práce: PhDr. Jaroslav Najbert

Datum odevzdání: 1. listopadu 2017

Obsah

Úvod.....	1
Cíle.....	2
Metodika	3
Kapitola 1, obecný popis a představení jednotlivých lyžařských středisek.....	5
Sportovní areál Harrachov a. s.	5
Skiareal Spartak Rokytnice nad Jizerou	7
Odůvodnění výběru subjektů pro srovnání	9
Kapitola 2, výsledky a srovnání v oddílu Obecného představení respondenta	10
Oddíl 1. Obecné představení respondenta.....	10
1.01 Pohlaví	10
1.02 Věková kategorie	11
1.03 Společnost.....	11
1.04 Sportovní aktivita	12
Kapitola 3, výsledky a srovnání v oddílu Parkování	13
Oddíl 2. Parkování.....	13
2.01 Kapacita parkování	13
2.02 Cena parkovného.....	14
Kapitola 4, výsledky a srovnání v oddílu Lyžování	15
Oddíl 3. Lyžování	15
3.01 Délka sjezdovek.....	15
3.02 Počet sjezdovek.....	16
3.03 Obtížnosti sjezdovek.....	17
3.04 Úprava sjezdovek a běžeckých tratí	18
3.05 Cena permice	19
3.06 Kapacita lanovek a vleků.....	20
3.07 Otevírací doba	21
3.08 Chování zaměstnanců	22
Kapitola 5, výsledky a srovnání v oddílu Stravování	23
Oddíl 4. Stravování.....	23
4.01 Nabídka a kvalita stravování	23
4.02 Cena stravování.....	24
Kapitola 6, výsledky a srovnání v oddílu Ubytování	25
Oddíl 5. Ubytování.....	25
5.01 Kvalita ubytování.....	25
5.02 Cena ubytování.....	26
5.03 Typ ubytování	27
5.04 Doba pobytu	28
Kapitola 7, celkové srovnání a zhodnocení lyžařských středisek.....	29
Krátkodobý pobyt.....	30
Dlouhodobý pobyt.....	30
Pro Harrachov	31
Pro Rokytnici	31
Kapitola 8, nejčastější stížnosti a návrhy na jejich dlouhodobé řešení.....	32
Nejčastější stížnosti v Harrachově	32
Dojezd lanového vleku Doplik	32
Návrh na budoucí podobu okolí spodní stanice lanové dráhy Delta	33
Kapitola 9, Závěry práce a zhodnocení dosažení zadaných cílů.....	35

Úvod

Lyžování v České republice se neustále rozvíjí a s tím se také zvyšují nároky samotných lyžařů. Některá lyžařská střediska s rostoucí zálibou o lyžování drží krok a průběžně investují, jiná pokrok zatím nezaznamenala, a proto jejich návštěvníků ubývá. Mezi velké, známé a hlavně oblíbené investory patří například SkiResort Černá hora – Pec, Skiareál Špindlerův Mlýn nebo nově otevřený Skiareál Klínovec. Těmto českým lyžařským velikánům nemohou konkurovat žádná menší střediska v Krkonoších. Ale jak to mají s konkurencí tyto skiareály mezi sebou? A v jakém z nich tráví lidé dovolenou raději? Tím se zabývala moje práce. Porovnával jsem spokojenost lyžařů v krkonošských střediscích Harrachov a Rokytnice nad Jizerou.

Ale to nebylo jediné, co jsem dělal. Snažil jsem se také navrhnout řešení v případech, kdy jsem na nějakou nespokojenost návštěvníků narazil. V tom byla moje práce různorodá. Navrhoval jsem parkoviště i stanice lanovek tak, aby vyhovovala požadavkům lidí, které jsem sbíral dotazníkovým průzkumem. Tyto materiály jsem později předložil městským úřadům nebo vedením lyžařských středisek.

Práce je členěna do devíti kapitol. Po krátkém úvodu následuje metodika, poté v kapitolách představení jednotlivých středisek, jejich rozdíly a důvody návštěvnické preference právě těchto dvou středisek. Dále v práci uvádím a představuji jednotlivé složky výsledků společně s návrhy na odstranění stížností. V závěru samotnou práci hodnotím a uvádím, nakolik se mi podařilo splnit vytyčený cíl. Po závěru následují ještě dva díly práce, a to Seznam zdrojů a literatury a Přílohy, ve kterých si můžete sami pro sebe odpovědět v identickém dotazníku, jenž jsem používal, nebo si přečíst Podrobný průběh práce, což je vlastně můj pracovní deník.

Věřím, se při čtení této práce se rozhodně nebudete nudit, že vás práce obohatí o některé informace a hlavně, že vás naláká na parádní lyžovačku v Krkonoších.

Cíle

Hlavním cílem celé mé práce bylo zjistit, které lyžařské středisko je vnímáno jeho návštěvníky pozitivněji, tedy porovnat spokojenost v jednotlivých střediscích. Pokud bylo středisko vnímáno pozitivně, zjišťoval jsem, proč a v jakých oblastech tomu tak je (parkování, lyžování, stravování, ubytování). Pokud bylo středisko hodnoceno negativně, začal jsem vyvířet svůj další cíl.

Když s něčím nebyli respondenti ve větší míře spokojeni, snažil jsem se zjistit příčinu nespokojenosti a současně na které oblasti je nutné se zaměřit, aby se zvýšila spokojenost v jednotlivých střediscích. Chtěl jsem vypracovat také návrhy pro usnadnění práce vedení středisek.

Dal jsem si za cíl poslat vedením lyžařských středisek celou práci i s výsledky a již zmiňovanými návrhy na řešení jednotlivých problémů.

Všechny uvedené cíle, které jsem si před začátkem práce nastavil, se mi podařilo splnit.

Metodika

Dříve než jsem vyrazil do hor, sestavil jsem si v Praze dotazník po konzultaci s mým vedoucím práce PhDr. Jaroslavem Najbertem. Tento dotazník si můžete prohlédnout ve složce Přílohy na konci práce. Abyste nemuseli listovat, ve stručnosti vám dotazník představím společně s celým průběhem mého dotazování.

Nejprve jsem potřeboval v dotazníku vyplnit jeho samotnou hlavičku. Jestli je dotazovaná osoba muž nebo žena, jsem většinou poznal, i když někdy jsem měl v důsledku zakrytí hlavy lyžařskou helmou jisté potíže. Poté jsem měl za úkol určit přibližný věk. Na tento bod jsem se dotázaného vždy slušně zeptal a pokaždé se vešel do mnou vytyčených kategorií. Na ostatní části hlavičky dotazníku jsem se dotázaného zeptal. Hlavní část dotazníku je rozdělena do čtyř kategorií, což jsou parkování, lyžování, stravování a ubytování. Každá kategorie obsahuje průměrně čtyři otázky. Konkrétní otázky se dočtete ve složce Přílohy na konci práce. Pokud měli respondenti ještě něco ke sdělení, dal jsem jim prostor. Metodika se areál od areálu trochu lišila, proto jsem si i tento popis rozdělil.

Harrachov

S dotazníky jsem už vyrážel na svůj horský výzkum. Dopředu jsem si rozmyslel na základě vlastních zkušeností, že nejlepší doba pro plnění dotazníků bude ve frontě na lanovou dráhu. V tom mi vyšel Skiareál Harrachov vstříc, jelikož počet potencionálních dotazovaných byl opravdu velký. Ve frontě jsem nasbíral největší počet respondentů. Další moje velké "loviště" bylo kousek od lanovky v kamenné restauraci pojmenované nápaditě Stone. Zde jsem vždy počkal, až hosté/lyžaři dojedí, a poté je s dotazníkem doprovodil k lanovce. Otázky jsem respondentům nahlas četl a oni odpovídali v dotazech na spokojenost Ano, Spíše ano, Spíše ne či Ne.

Rokytnice nad Jizerou

Zde jsem měl stejný systém dotazování jako v Harrachově. Tento systém musel být ustálený pro obě střediska, aby výsledky práce byly relevantní a srovnatelné. Od Harrachova se metodika lišila pouze zvoleným místem pro dotazování. V Rokytnici jsem se nedotazoval přímo ve frontách u lanovek, jelikož mají v Rokytnici rychlejší lanovky než v Harrachově. Proto jsem se svou prací působil na vrchním parkovišti těsně pod konci ocelových lan lanových drah. Toto místo mělo několik výhod. Zaprvé jsem měl velký přehled o všem, co se na parkovišti děje a většinou jsem nepropásl jediného respondenta, a zadruhé, jak již bylo zmíněno, parkoviště je umístěno hned pod dojezdem svahů, takže lyžaři přicházejí ještě plni dojmů ze své poslední jízdy.

Dále se metodika spojila a následovalo průběžné zpracovávání, které popisují níže a které probíhalo už v teple domova u hořících kamen.

Průběžně zpracovávání

Každý den potom, co jsem provedl část průzkumu na jednom ze zmíněných středisek, moje práce ještě neskončila. Rozložil jsem si dotazníky na stůl. Pokud byl některý dotazník ve špatném stavu, což určovalo většinou počasí, odpovědi z daného dotazníku jsem přepsal na nový list a začal se zpracováním. Nejprve jsem celý pracovní den zhodnotil svými slovy, poté vybral ze všech dotazníků nejčastější stížnosti respondentů, které jsem taktéž vypsals do dokumentu. Na závěr jsem svou dosavadní práci shrnul, a dostal se tak ke konkrétním číslům průběhu práce.

Toto zpracování si můžete přečíst v Přílohách pod názvem Podrobný průběh práce. Jakmile jsem takto den zpracoval, dotazníky jsem přehnul na půlku a vložil do obálky, na které bylo označeno číslo daného dne, místo práce a počet dotazníků do obálky uložených. Následně jsem obálku zalepil kvůli tomu, abych, až budu práci zpracovávat a vytvářet výsledky, pocítil trochu napětí a svěžího horského zimního vzduchu.

Využití programu Microsoft Office Excel

Po ukončení práce v terénu jsem začal výsledky zpracovávat. K tomu jsem používal známý program Microsoft Office Excel. V programu jsem vytvořil velkou tabulku. Do prvního sloupce tabulky jsem napsal čísla od jedné do sta, stejně jsem si očísloval i všechny dotazníky z daného střediska. Následně jsem v prvním řádku napsal čísla a oddíly příslušných otázek. Dále jsem si musel pro dobrou budoucí práci s grafy určit k odpovědím čísla od jedné do čtyř (více odpovědí jsem v dotazníku neměl, minimálně dvě odpovědi, maximálně čtyři). To znamená, například u první otázky z oddílu parkování byly možné čtyři odpovědi (Ano, Spíše ano, Spíše ne, Ne). Ano mělo hodnotu 1, postupně se hodnota zvyšovala, Ne zastupovala hodnota 4. Následně jsem takto postupoval dotazník za dotazníkem a zadával jsem hodnoty od jedné do čtyř. Jakmile jsem do tabulky zadal všech sto dotazníků z daného střediska, vytvořil jsem si vzorec, který mi z daného sloupce (zastupujícího jednu otázku) vypočítal, kolik se ve sloupci nachází jednotlivých hodnot (počet hodnot 1, počet hodnot 2, atd.). Když jsem měl takto hodnoty za sebou seřazené, nebylo už těžké si vytvořit několik tabulek v dalším souboru v Excelu, které také zastupovaly dané otázky. Do těchto tabulek jsem zkopíroval čísla z předchozího souboru (velké tabulky) a vytvořil jsem pro každou otázku jeden graf. Stejný postup jsem aplikoval i na druhé středisko.

Při obhajobě záměrů své práce jsem napsal do metodiky, že by bylo možné i využití programu Statistica. Nakonec jsem se rozhodl pro Excel, jelikož se mi nepodařilo získat licenci pro software Statistica. I kdybych měl možnost s takovým programem pracovat, podle informací od lidí, kteří s ním pracují, by to pro mou práci nemělo větší efekt ve srovnání s Excelem. Software Statistica se specializuje na složitější práce s daty a já bych v něm nevyužil zdaleka ani desetinu jeho funkcí.

Kapitola 1, Obecný popis a představení jednotlivých lyžařských středisek

V následujících řádcích vám postupně představím obě lyžařská střediska a na závěr poskytnu vysvětlení, proč vlastně tato dvě střediska byla vybrána pro mou práci a jak se tento výběr osvědčil.

Sportovní areál Harrachov a. s.

Jedná se o akciovou společnost, ve které 56,5 % akcií vlastní Česká unie sportu a 37,6 % Svaz lyžařů České republiky, 4,0 % patří Městu Harrachov a zbývajících 1,9 % má Investiční společnost Sportlease s.r.o.

Otázkou je, zda je akciová společnost tou správnou volbou pro řízení lyžařského střediska, jelikož zrovna u výstavby nových prvků se jednotliví akcionáři neshodují a takto prodlužují dobu čekání například na novou lanovou dráhu.



Zdroj: www.skiareal.com
Obr. 1 – Logo Harrachov

Sportovní areál Harrachov a. s. se nachází v západní části Krkonoš na rozhraní s Jizerskými horami v údolí řeky Mumlavy. Součástí Sportovního areálu je lyžařské středisko s více jak 4 kilometry sjezdovek a 17,5 kilometry upravovaných běžeckých tratí, které stoupají po úbočí Čertovy hory. To ovšem nejsou jediné upravené tratě v okolí Harrachova. Další cesta, tzv. běžecká magistrála, vede přes Ručičky, Krakonošovu snídani až na Voseckou boudu. Je dlouhá více než 25 kilometrů a upravovaná každý pátek nebo po každém větším sněžení.

Harrachov je město proslulé velkým skokanským mamutím můstkem, kterých je v Evropě pouze pět. V současné době ale můstek chátrá. Radnice města Harrachov usiluje o jeho rekonstrukci a také o to, aby se zde opět konaly velké závody Světového poháru ve skoku na lyžích, které Harrachov zažil naposledy v roce 2013. Rekonstrukce a přestavba by ale podle odhadů přesahovala hranici 300 milionů korun. Vedle mamutího můstku jsou zde další čtyři můstky, které se stále používají nejen pro závody skokanů, ale i sdruženářů, tedy zástupců sportu, který má v Harrachově velkou tradici.

V Harrachově se ale nebudete nutit ani v létě, kdy je v provozu čtyřmístná lanová dráha Delta. Lanovka vás dopraví na Čertovu horu, odkud vede několik cest po hřebeni Krkonoš. Lanovka Delta počítá i s cyklistickými návštěvníky Harrachova. Pro cestu na kole na vrchol Čertovy hory je hezčí Janova cesta. Z Čertovy hory dokážete v pohodě za den dojet až na Vrbatovu boudu, či do Horních nebo Dolních Míseček a zase nazpět. Ve Sportovním areálu v Harrachově zato nenajdete dnes oblíbené a rychle se rozvíjené singltreky, které jsou již vybudovány třeba na Klínovci nebo v Novém Městě pod Smrkem. Harrachov zatím v dohledné době žádnou výstavbu singltreků neplánuje, což je jistě škoda, protože tato aktivita přitahuje stále více mladých jezdců na horských kolech.

Základní informace o lyžování

Provozní doba pokladen: 7.30 – 16.00

Provozní doba lanovek a vleků: 8.00 – 16.00

Webová stránka: www.skiareal.com

Lyžování:

Délka sjezdovek (v metrech): celkem 8 410 (z toho: 120 zelená; 2 700 modrá;
4 340 červená; 1 250 černá)

Počet sjezdovek: celkem 10 (z toho: 1 zelená; 3 modré; 5 červených; 1 černá)

Délka lanovek a vleků (v metrech): celkem 3 970 (z toho: 1303 LD – Delta;
893 LD – Alfa; 399 LV – Doplik; 505 LD – Můstek;
400 LV – Amálka; 80 LV – D – Dětský;
200 LV – C – Zákoutí; 140 LV – A – Dětský; 50 LV – B –
Dětský)

Počet a druhy lanovek a vleků: 9 celkem (z toho: 2 lanové dráhy pro 4 osoby;
6 lanových vleků; 1 lanová dráha pro závodníky
skokanských můstků a alpské kombinace, zákaz
využívání pro veřejnost, pouze pro závodní akce)

Večerní lyžování:

Pouze jeden lanový vlek a modrá sjezdovka. Otevírací doba pokladen pro večerní lyžování 16.00 – 20.00, možnost zakoupení permice přímo u lanového vleku. Provoz může být zastaven, omezen nebo zkrácen. V 16.25 – 16.55 (30 minut) přestávka nutná pro technickou úpravu sjezdové trati. Sjezdová trať má 100 % pokrytí pro umělé zasněžování technickým sněhem a také, pro večerní lyžování nutné, osvětlení.

Skiareal Spartak Rokytnice nad Jizerou

Skiareal Spartak Rokytnice nad Jizerou je spojení mezi dvěma menšími skiareály. Kvůli tomuto rozdělení jsem se rozhodl rozdělit i svůj podrobný popis lyžování do jednoduché přehledné tabulky níže. Takto spojené skiareály mají velkou rozlohu, proto je Rokytnice nad Jizerou páté největší lyžařské středisko v České Republice.



Zdroj: www.skiareal-rokytnice.cz
Obr. 2 – Logo Rokytnice

Část skiareálu na Lysé hoře zvaná Horní Domky se nachází v nadmořské výšce mezi 657 a 1 315 m n.m. Je rozlehlejší než druhá část, zvaná Skiareál Studenov. Zde je maximální nadmořská výška 933 m n.m. Tento sektor velkého Skiareálu je určen spíše pro začínající a méně pokročilé lyžaře. Získává si je mírnějšími, zato rozlehlejšími a širokými sjezdovkami a svou dobrou dostupností z centra města Rokytnice. Z konečné stanice LV 1000 je možné se ze Studenova napojit na běžeckou Krkonošskou magistrálu, takže lanovku využijí i někteří běžkaři, jimž se nechce stoupat nahoru na lyžích.

Rokytnice nabízí široké spektrum nejrůznějších služeb pro lyžaře. Ať už je to půjčovna lyžařského vybavení, jeho servis nebo testovací centrum lyží značek Rossignol, Dynastar. Dále Rokytnice vytvořila svou vlastní síť stravovacích zařízení s názvem Rokygastro, dětský koutek pro děti od 3 let s pedagogickým dozorem a v neposlední řadě také službu Rokysej, což je úschovna lyžařského vybavení s možností servisních služeb.

Zato zde ale není možnost večerního lyžování kvůli špatnému rozmístění vleků. Tuto ztrátu večerní aktivit nahrazuje Rokytnice zdarma jinými, což je například volejbalový turnaj, který se koná každé úterý, nebo fotbalový turnaj organizovaný každý čtvrtek. Pokud nemáte svůj tým, je zde možnost si zahrát i jednotlivě. Všechny tyto aktivity se provozují ve sportovní hale TJ Spartak Rokytnice přímo ve městě.

Skiareal Spartak Rokytnice nad Jizerou se tedy rozděluje na Skiareál Horní Domky a Skiareál Studenov. Pro úplnost a porovnání informací jsem se rozhodl vytvořit tuto menší tabulku (níže), kde jsou na první pohled vidět rozdíly v délce sjezdovek, počtu a kapacitě lanových vleků. Jednoznačně vede Skiareál Horní Domky, ve kterém dosahují místy sjezdovky šířky až 100 metrů.

	Skiareál Horní Domky	Skiareál Studenov
Provozní doba pokladen	8.00 – 16.30	8.00 – 16.30
Provozní doba lanovek a vleků	8.00 – 16.00	8.00 – 16.00
Délka sjezdovek (v metrech)	13 594	3 548
Počet sjezdovek	17	4
Délka lanovek a vleků	6 516	3 243
Počet lanovek a vleků	8	3
Počet lanových drah	2	0
Počet lanových vleků	6	3

Základní informace o lyžování

Provozní doba pokladen: 7.30 – 16.00

Provozní doba lanovek a vleků: 8.00 – 16.30

Webová stránka: www.skiroky.cz

Lyžování:

Délka sjezdovek (v metrech): celkem 17 142 (z toho: 0 zelená; 9 748 modrá;
6 049 červená; 1 345 černá)

Počet sjezdovek: celkem 21 (z toho: 0 zelených; 12 modrých; 7 červených; 2 černé)

Délka lanovek a vleků (v metrech): celkem 9 759 (z toho: 1 292m LV – VL 1000;
1 276m LV – H210; 675m LV – VL 500;
1 240 LV – Horní Domky; 404 LV – Křížek;
892 LV – Zalomený; 922 LV – Montaz;
2 198 LD – Lysá hora; 340 LV – Kaprun I.;
340 LV – Kaprun II.; 180 LV – Snowpark)

Počet a druhy lanovek a vleků: 11 celkem (z toho: 2 lanové dráhy (LD) pro 4 osoby;
7 lanových vleků (LV) pro jednu osobu;
2 lanové vleky (LV) pro 2 osoby (tzv. Kotvy)

V tabulce níže je přehledně uvedeno celkové porovnání mezi Sportovním areálem Harrachov a. s. a Skiareálem Spartak Rokytnice nad Jizerou. Jedná se o veřejně známé a dostupné informace, nikoliv o výstupy mé práce. Informace jsou použity z informačních prospektů, ceníků obou lyžařských středisek a z mých vlastních znalostí.

Schématické porovnání	Sportovní areál Harrachov a. s.	Skiareál Spartak Rokytnice nad Jizerou
Provozní doba pokladen	7.30 – 16.00	8.00 – 16.30
Provozní doba lanovek	8.00 – 16.00	8.00 – 16.00
Délka sjezdovek (v metrech)	8 410 m	17 142 m
Délka lanových drah (v metrech)	3 970 m	9 759 m
Celkový počet sjezdovek	9 celkem	21 celkem
Cena jednotlivé jízdy (dospělí)	70 Kč	100 Kč
Cena jednotlivé jízdy (děti)	50 Kč	70 Kč
Cena denní permice (dospělí)	650 Kč	650 Kč
Cena denní permice (děti)	430 Kč	450 Kč
Cena sezónní permice (dospělí)	6 320 Kč	11 000 Kč
Cena sezónní permice (děti)	4 110 Kč	7 700 Kč
Děti zdarma do x let	6 let	6 let
Bodové permice	Ano	Ano
Večerní lyžování	Ano	Ne
Slevy pro školní skupiny	Ne	Ano
Slevy pro důchodce	Ne	Ano
Cena nejbližšího parkoviště lanové dráze (jeden den)	50 Kč/den	½ hod. zdarma, další hod. 30 Kč, max.150 Kč/den

Odůvodnění výběru subjektů pro srovnání

Tato dvě lyžařská střediska, která vám byla na předešlých stránkách představena, jsem si nevybral jen tak. Pro výběr vhodných středisek jsem si stanovil několik kritérií.

Mým prvním kritériem byla poloha. Chtěl jsem najít dvě střediska, která nejsou tak daleko od sebe, což se mi podařilo. Trasa mezi spodní stanicí lanové dráhy Delta v Harrachově a spodní stanicí lanové dráhy Horní Domky v Rokytnici čítá celkem 16,5 km, což je autem cca 20 minut. Výhodou přibližně stejné polohy je podobný vzorek respondentů. Vlastně je to od sebe takový kousek, že se v tomto prostoru pohybují ať už na běžkách, sjezdovkách, skútrech nebo v autech stejní lidé, což mělo největší přínos pro mou práci. Dělal jsem tentýž rozhovor s těmi „samými“ lidmi tak, jak se dotazníkové průzkumy dělat mají, aby byly co nejpřesnější. Mají podobné nároky například na stravování, ubytování nebo samotné lyžování. Například porovnávat Harrachov se Skiareálem Špindlerův Mlýn by byl čirý nesmysl, protože Špindlerův Mlýn navštěvuje jiná klientela. Další výhodou při společné poloze jsou podmínky, ať už se jedná o sněhové nebo finanční. Města Harrachov a Rokytnice nad Jizerou spadají obě do okresu Semily a do Libereckého kraje. Četnost a rozsah případných dotací jsou zde nejspíše také podobné.

Mé druhé kritérium pro výběr dvojice středisek byla jejich velikost. Když se podíváme zpět do tabulky, zjistíme, že v Rokytnici je skoro dvakrát více sjezdovek než v Harrachově. Tento fakt sice moc nepodporuje tvrzení, že jsou střediska podobná, ale musíme vědět ještě více informací, a sice rozložení sjezdovek, jejich převýšení a rozdělení obtížností. V těchto parametrech už Harrachov zase Rokytnici dohání. A to samé platí pro celkovou délku lanových drah, kterou má Rokytnice opět větší. Dbejme ale zvýšené opatrnosti při čtení Základních informací o lyžování u jednotlivých středisek. Zjistíme, že Harrachov má stejně lanových drah jako Rokytnice, ale celkové číslo oproti Harrachovu vyhání Rokytnice nahoru svým počtem lanových vleků, které ovšem nemají stejnou kapacitu jako lanové dráhy. Tím chci říci, že se nedá pouze zběžně podívat do tabulky shrnující obě střediska, ale je i velmi důležité znát ostatní fakta. Poté se už rozdíl nezdá a hlavně není tak markantní jako při „prvním čtení“ tabulky.

Dalším a posledním kritériem, podle něhož jsem vybíral vhodná střediska, byla hodnota samotné rozlohy města. Nejednalo se tedy o lyžařské středisko, ale o celé město, jehož je středisko součástí. Harrachov má celkovou rozlohu 36,63 km² a Rokytnice nad Jizerou rozlohu 36,96 km². Města jsou to skoro stejně velká. V Rokytnici je pouze více obyvatel nežli v Harrachově.

Po ukončení výzkumu jsem si tedy potvrdil, že jsem si střediska vybral vhodně a správně. Rokytnice má lepší lanovou dráhu, Harrachov zase bar àpres – ski. V jednom středisku je něco lepší nežli v druhém, v jiném parametru je tomu zase naopak, a tak se mírné rozdíly vyvažují. Myslím si, že každé středisko má svou vlastní atmosféru. Když jsem začal dělat tento dotazníkový průzkum, sám jsem osobně nevěděl, jak to dopadne, kdo vyjde z tohoto „souboje“ jako „vítěz“. Doufám, že jste stejně napjatí. Vše se dozvíte ve sborníku, který právě čtete.

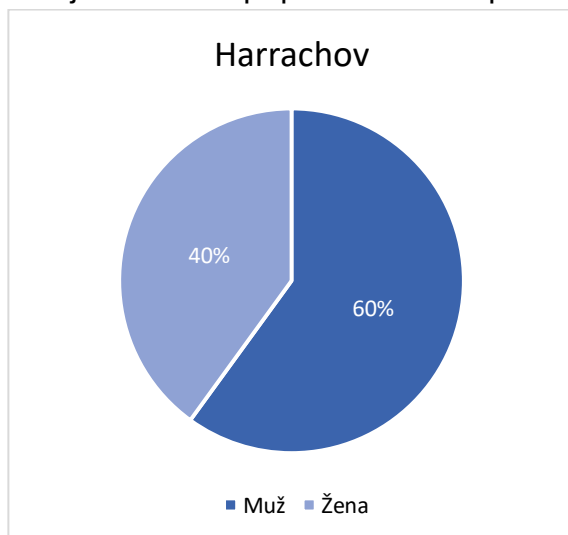
Kapitola 2, Výsledky a srovnání v oddílu Obecného představení respondenta

V této kapitole již budu představovat jednotlivé výsledky. Kapitola se věnuje představení respondentů (jejich pohlaví, věku, společnosti a sportovní aktivitě). U každého bodu nejprve uvidíte stručný popis bodu (případně otázku, kterou jsem respondentům kladl), mou osobní hypotézu nezávislou na výsledcích práce nebo komentář věnující se mému pohledu na věc. Následují vždy dva grafy, které budou zastupovat jednotlivá střediska a znázorní odpovědi na danou otázku. **Pro lepší orientaci budou harrachovské grafy zastupovat odstíny tmavě modré barvy a grafy z výzkumů v Rokytnici budou mít barvy odstínů žluté. První dva grafy mají nad sebou uvedeny názvy měst, u dalších grafů je rozdíl pouze v barvách.** Po grafech bude následovat několik stručných vět, které budou grafy srovnávat. U prvního oddílu tato informace bude chybět, protože se nedala srovnat spokojenost respondentů. U dalších oddílů informace o srovnávání spokojenosti bude uvedena.

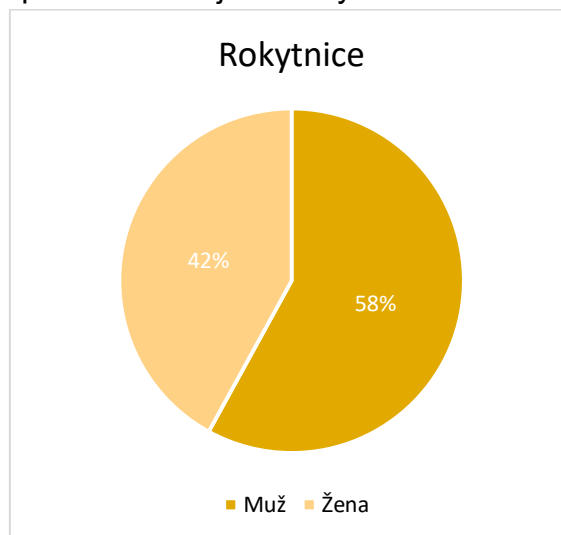
Obecné představení respondenta

1.01 Pohlaví

U této otázky byly odpovědi logicky pouze dvě a také jsem se na tuto otázku moc ptát nemusel, pokud mi v tom nebránila přilba a lyžařské brýle respondenta. Osobně mě překvapilo, že poměr mužů a žen je v obou střediskách skoro stejný. Muži jsou v obou případech zastoupeni asi o polovinu více jako ženy.



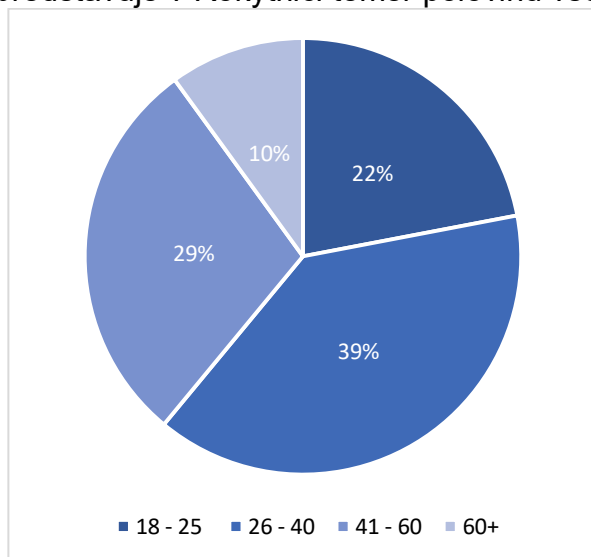
Graf č. 1 – Procentuální zastoupení mužů a žen v Harrachově



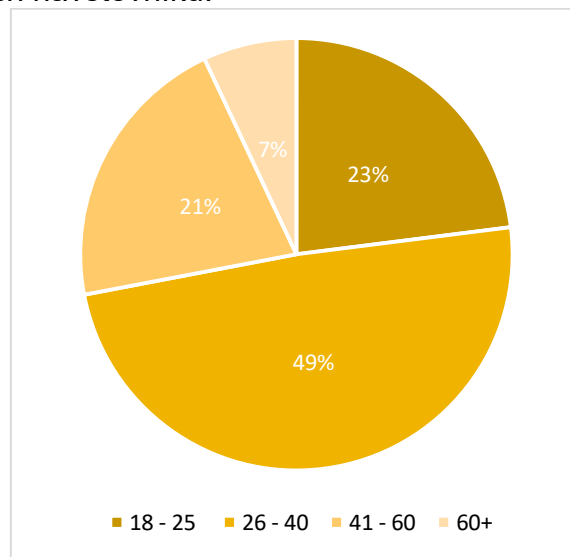
Graf č. 2 – Procentuální zastoupení mužů a žen v Rokytnici nad Jizerou

1.02 Věková kategorie

Zde si respondenti volili svou odpověď ze čtyř možností. Byly to věkově rozdělené kategorie (od 18 let do 25; od 26 let do 40; od 41 let do 60; 60 a více let). U obou srovnávaných středisek se vyskytuje nejvíce lidí od 26 do 40 let. V Harrachově jsou věková pásma zastoupena rovnoměrněji než v Rokytnici. Kategorie od 26 do 40 let představuje v Rokytnici téměř polovinu všech návštěvníků.



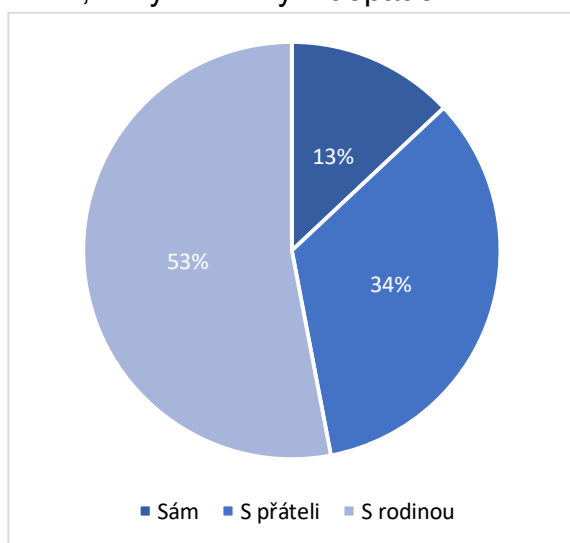
Graf č. 3 – Rozdělení podle věku respondentů, Harrachov



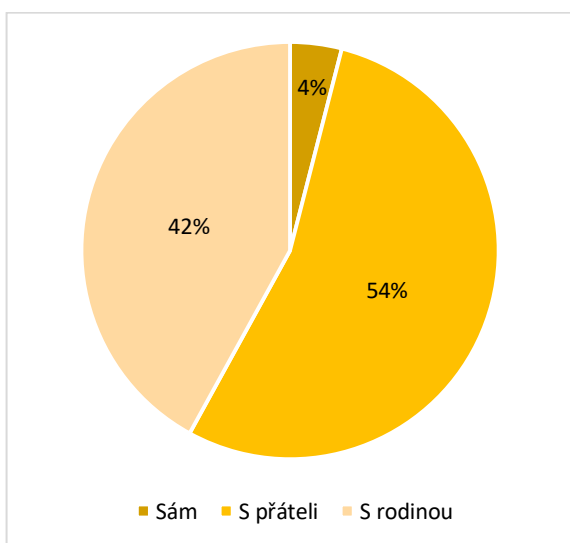
Graf č. 4 – Rozdělení podle věku respondentů, Rokytnice nad Jizerou

1.03 Společnost

Pokud byli respondenti ve skupinkách, měli velmi často podobné nebo dokonce shodné odpovědi. V Harrachově zřejmě převažují rodiny, zatímco Rokytnici hojněji navštěvují skupiny přátel. Tato skutečnost mohla ovlivnit další odpovědi u všech oddílů, i když s různým dopadem.



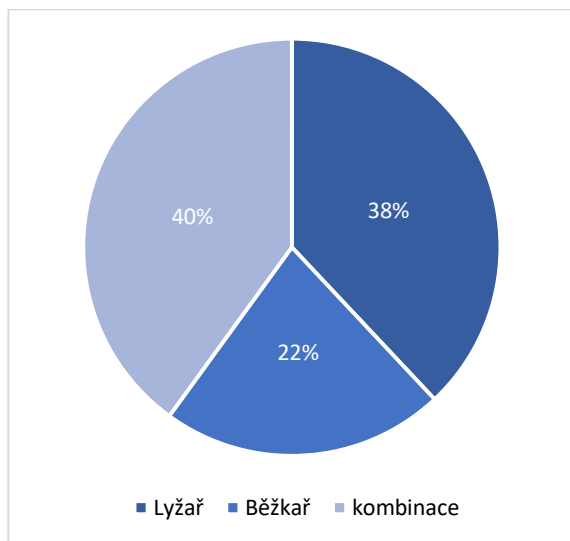
Graf č. 5 – Rozdělení podle doprovodu, Harrachov



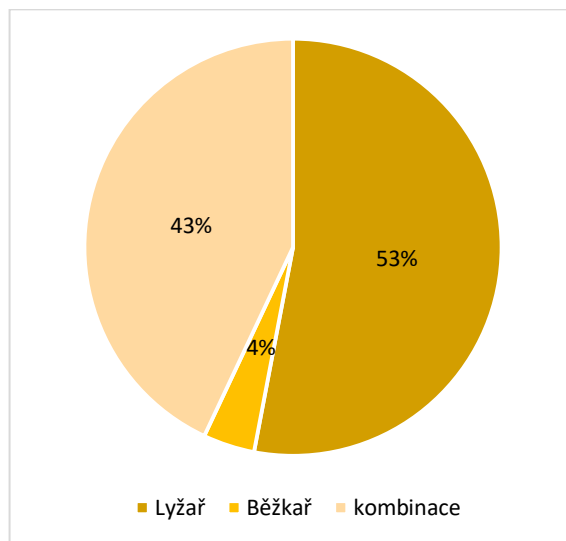
Graf č. 6 – Rozdělení podle doprovodu, Rokytnice nad Jizerou

1.04 Sportovní aktivita

U této otázky jsem rozlišoval, zda jsou respondenti na sjezdových nebo na běžeckých lyžích. To bylo u většiny případů celkem zřejmé, takže jsem se dotazoval pouze na poslední možnost odpovědi, a sice zda sportovní aktivity kombinují. V Harrachově bylo mnohem více běžkařů než v Rokytnici. Vysvětlují si to větší rozmanitostí běžeckých tras a možnostmi se někam vydat, kterých je v Harrachově opravdu spousta (viz. Kapitola 1, obecný popis a představení jednotlivých lyžařských středisek). V Rokytnici tolik možností není, z tohoto důvodu toto lyžařské středisko neláká tolik běžkařů.



Graf č. 7 – Rozdělení podle doprovodu, Harrachov



Graf č. 8 – Rozdělení podle doprovodu, Rokytnice nad Jizerou

Kapitola 3, Výsledky a srovnání v oddílu Parkování

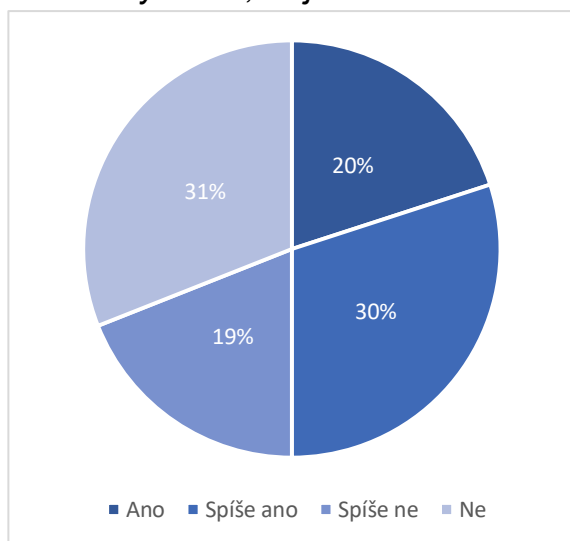
Od tohoto oddílu dále bude součástí grafů také text s porovnáním spokojenosti návštěvníků. U předchozího oddílu tato část nešla uskutečnit, protože respondenti nebyli dotazováni na spokojenost. Další novinkou v tomto oddíle je také originální otázka, kterou dotazovaní zodpovídali. Tento druhý oddíl – Parkování má pouze dva dotazy, proto zde máte možnost vidět jenom čtyři grafy. Odpovědi v tomto a následujících oddílech již budou jednotné, proto nebudou vypisovány u popisu grafů. Rozdělil jsem si je na čtyři termíny (Ano; Spíše ano; Spíše ne; Ne).

Oddíl 2. Parkování

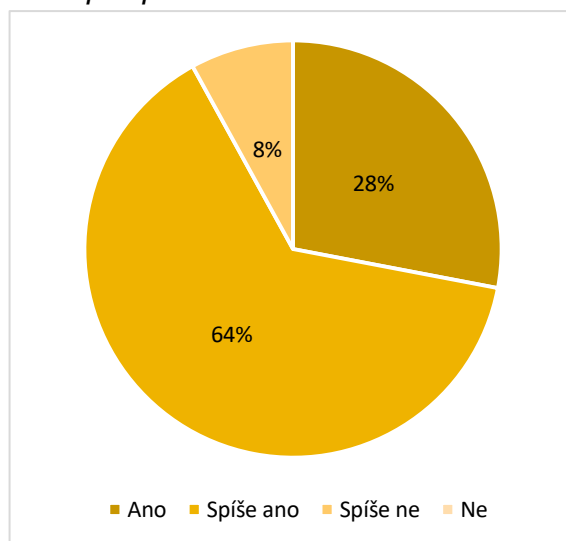
2.01 Kapacita parkování

Pouze pro úplnost informací bych ještě rád doplnil, jak jsou na tom obě střediska s parkováním. V Rokytnici je k dispozici sedm větších parkovišť, z toho dvě parkoviště jsou zcela zadarmo, jedno parkoviště je zdarma pouze v určeném čase, ostatní jsou placená (cena viz. Kapitola 1, obecné popis a představení jednotlivých lyžařských středisek). Zato v Harrachově jsou pouze dvě parkoviště (jedno střední, druhé větší) a obě jsou placená.

Otázka: Myslíte si, že je zde dostatečná kapacita pro parkování?



Graf č. 9 – Spokojenost s kapacitou parkování, Harrachov



Graf č. 10 – Spokojenost s kapacitou parkování, Rokytnice nad Jizerou

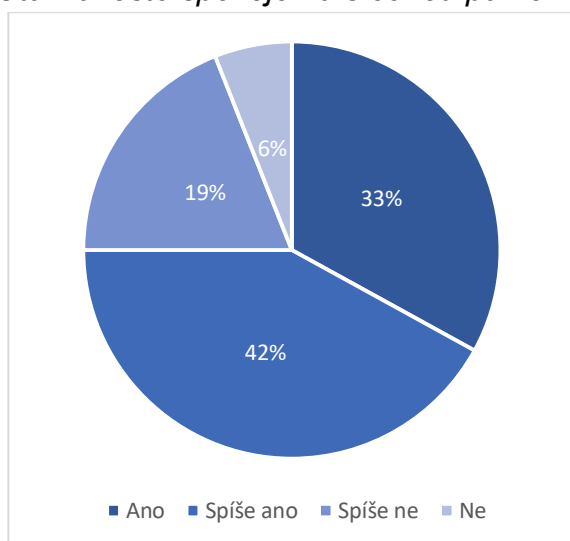
Srovnání

Z obou grafů je zřejmé, jaká je kapacita parkování. V Rokytnici, kde je 28 % dotazovaných přesvědčených, že je zde dostatečná kapacita parkování, opravdu kapacita je a při výzkumu se mi nikdy nestalo, že bych musel zaparkovat auto mimo vyznačené parkoviště. Zato v Harrachově se respondenti rozdělili na čtyři přibližně stejně velké tábory a velmi často se tam ve špičce sezóny stává, že není kde zaparkovat.

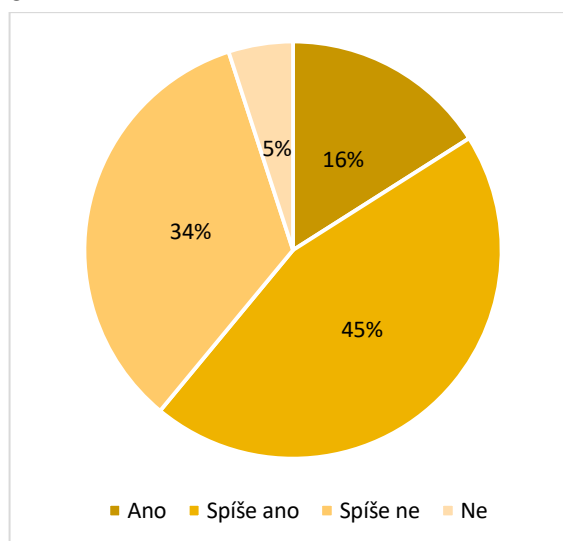
2.02 Cena parkovného

Jak je psáno u předchozí otázky, Rokytnice má v ohledu parkování mnohem větší výhody pro lyžaře než Harrachov. I u tohoto dotazu opakují informace o parkovném. V Rokytnici má hlavní parkoviště systém tento: ½ hodiny zdarma, každá další hodina 30 Kč, max. 150 Kč/den. Hlavní parkoviště je ale pouze to první, které je nejbližší lanové dráze Horní Domky. Ostatní parkoviště jsou zpoplatněná, a to za 100 Kč/den. A zbylá vzdálenější jsou zdarma. V Harrachově jsou obě parkoviště zpoplatněná za 50 Kč/den.

Otázka: Jste spokojen/a s cenou parkovného?



Graf č. 11 – Spokojenost s cenou parkovného, Harrachov



Graf č. 12 – Spokojenost s cenou parkovného, Rokytnice nad Jizerou

Srovnání

V Harrachově nám nejtmaší odstín modré ukazuje, že celých 33 % dotázaných je s parkováním spokojeno. Dle mého názoru je to vyrovnáním dvou množin (kapacita parkování, cena parkování), o kterých jsem psal v předešlém textu. V Rokytnici je plně spokojených pouze 16 % dotázaných. Je to zřejmě způsobeno vysokou cenou za parkoviště, jež jsou blízko lanovkám. Nejbližší parkoviště k lanovkám jsou u obou středisek vzdáleny od lanovek srovnatelně, jenže mají jinou cenu. I to je další důvod malé spokojenosti návštěvníků Rokytnice.

Kapitola 4, Výsledky a srovnání v oddílu Lyžování

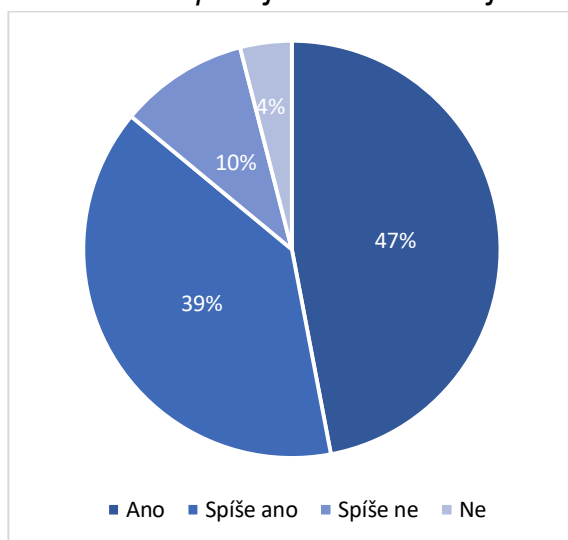
Pro srovnávání dvou lyžařských středisek je pochopitelně nejsilnějším a rozhodujícím faktorem lyžování. Proto je tento oddíl vůbec největším oddílem v počtu otázek v mém dotazníku. Součástí oddílu je devět otázek, takže se můžete už teď těšit na celkem šestnáct grafů. Jedna otázka graficky nespadá do tohoto oddílu (obsahově ovšem ano). Tato otázka bude představena až na úplném konci této části práce. Systém grafů, popisu, otázek a srovnání bude zachován stejný, jako byl použit v předchozí kapitole.

Oddíl 3. Lyžování

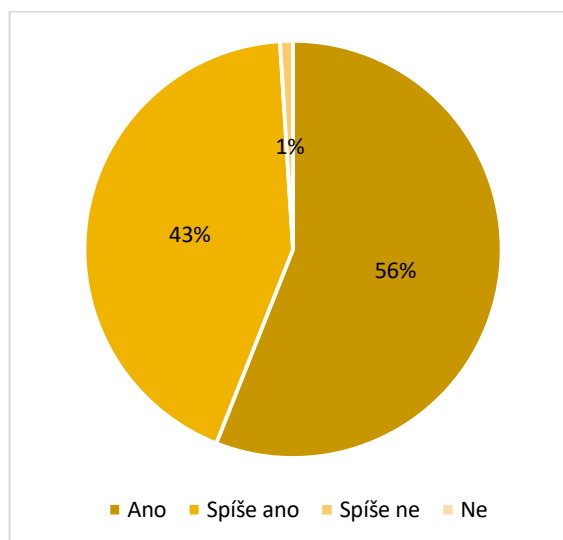
3.01 Délka sjezdovek

Jak už název napovídá, v této otázce bude hlavním tématem délka sjezdovek. Přesná délka sjezdovek s jejich rozdělením vám byla již představena v první kapitole. Abyste nemuseli zbytečně listovat, připomínám, že v Rokytnici byla celková délka sjezdovek skoro dvakrát větší než v Harrachově. Uvidíme, jaký to má vliv na spokojenost lyžařů.

Otázka: Jste spokojen/a s délkou sjezdovek?



Graf č. 13 – Spokojenost s délkou sjezdovek, Harrachov



Graf č. 14 – Spokojenost s délkou sjezdovek, Rokytnice nad Jizerou

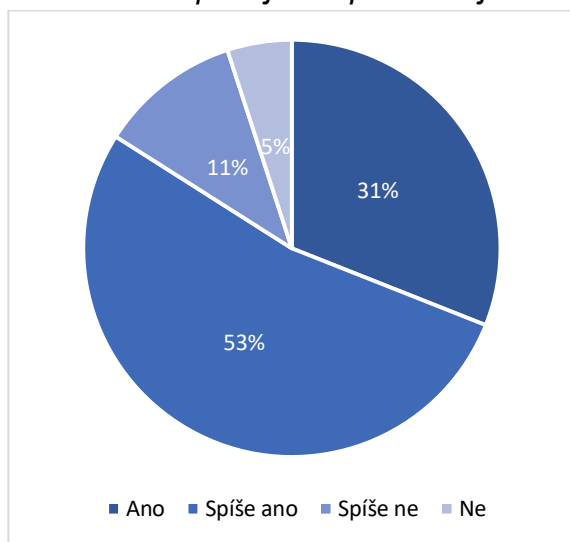
Srovnání

V tomto případě je na tom lépe Rokytnice. Dvě největší části koláčového grafu tvoří spokojení lyžaři, v Harrachově je to překvapivě pouze o kousek méně, než by se dalo podle hodnot délky sjezdovek předpokládat.

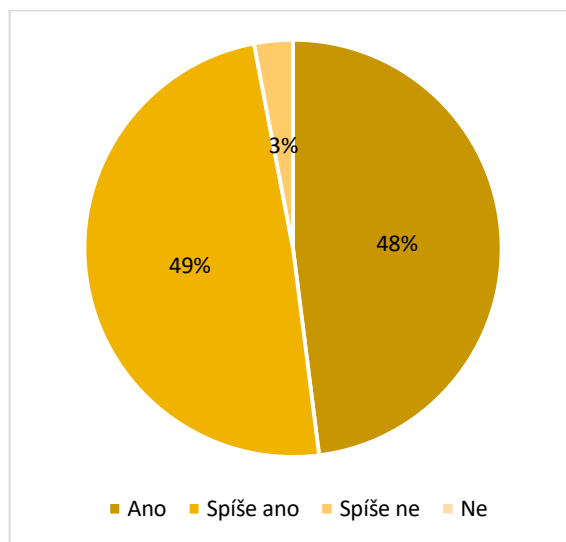
3.02 Počet sjezdovek

Pokračujeme v nejdůležitější části srovnávacího výzkumu mezi Harrachovem a Rokytnicí. Na předešlých grafech jsme mohli vidět, že Harrachov nemá zas tak dlouhé sjezdovky, aby se Rokytnici vyrovnal nebo ji dokonce překonal. Nyní uvidíme, jak jsou na tom podle návštěvníků lyžařská střediska se sjezdovkami. Rokytnice má opět dvakrát více sjezdovek než Harrachov. Co na to lyžaři?

Otázka: Jste spokojeni s počtem sjezdovek?



Graf č. 15 – Spokojenost s počtem sjezdovek, Harrachov



Graf č. 16 – Spokojenost s počtem sjezdovek, Rokytnice nad Jizerou

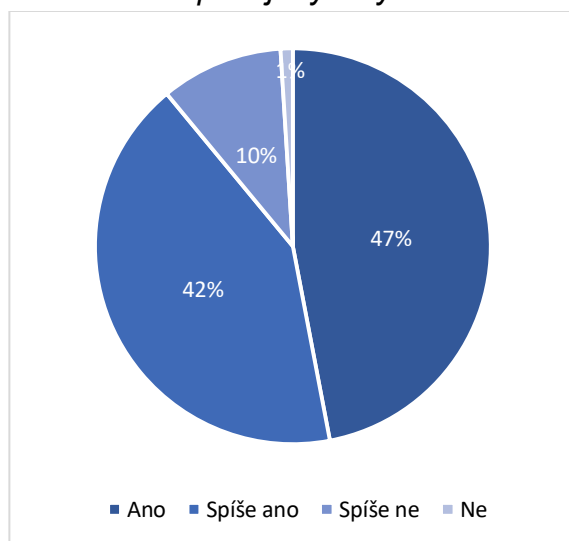
Srovnání

Rokytnice nad Jizerou si u této otázky opět většinu lyžařů získala. V tomto měření ani není šance, že by Harrachov dokázal rychle Rokytnici předčít. Zatímco Rokytnice má podle nejtmavší žlutí 48 % spokojených lyžařů, Harrachov pouze 31 %. Další zajímavá věc je, že v Rokytnici ani jeden lyžař nepomyslel na to, že by vyloženě nebyl spokojen s počtem sjezdovek, v Harrachově bylo takto přesvědčených lyžařů celých 5 % z celkového počtu dotázaných.

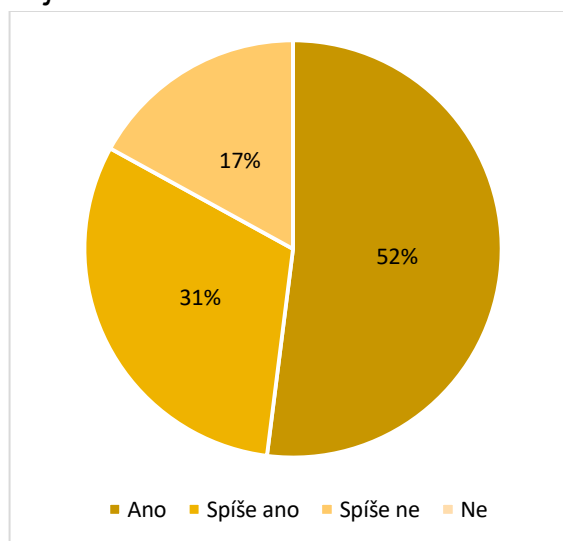
3.03 Obtížnosti sjezdovek

Předposlední otázka, která se věnuje sjezdovkám, se zabývá možnostmi výběru obtížnosti sjezdovek. To znamená, jestli má středisko z pohledu lyžařů dostatečný počet zelených, modrých, červených a černých sjezdovek a jestli vůbec takový typ sjezdovek má. Pravdivost se u tohoto tématu určuje obtížněji než u ostatních otázek kvůli tomu, že já jako dotazovatel neznám výkonnost lyžaře, který mi na otázku odpovídá. Například pokud je to velmi pokročilý lyžař, bude si stěžovat, že je ve středisku hodně modrých a málo černých. Takové rozložení se bude líbit zase lyžaři začátečníkovi, který se rád projede klidně i po rovině.

Otázka: Jste spokojený s výběrem obtížností sjezdovek?



Graf č. 17 – Spokojenost s výběrem obtížností sjezdovek, Harrachov



Graf č. 18 – Spokojenost s výběrem obtížností sjezdovek, Rokytnice nad Jizerou

Srovnání

Jak můžeme vidět na pravém grafu, v Rokytnici nad Jizerou je 52 % lyžařů z celkových 100 dotázaných spokojeno s výběrem obtížností, v Harrachově je to pouze o pět procent méně, což opravdu není moc. Už když se podíváme na data, je pravděpodobné, kdo na tom bude v anketě lépe. Kvůli důležitosti otázky si dovoluji vytvořit menší tabulku, která by sjezdovky představovala. Harrachov má sjezdovky celkem logicky rozmístěné podle výkonnosti. Největší počet sjezdovek je u Harrachova u modrých a červených, tím pokrývá největší vrstvu lyžařů.

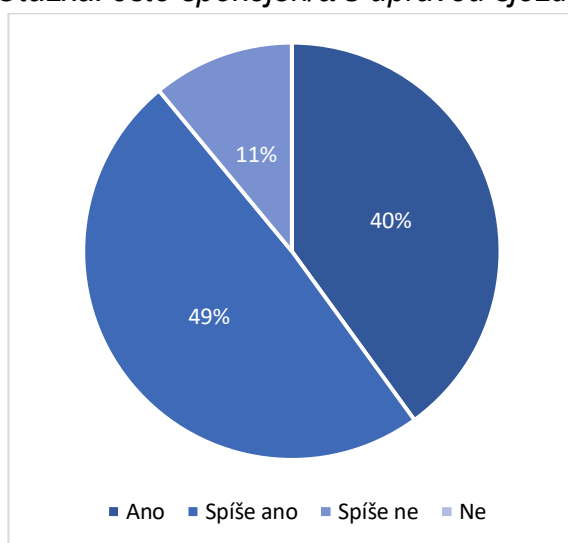
	Harrachov	Rokytnice
Celkový počet	10	21
Počet zelených	1	0
Počet modrých	3	12
Počet červených	5	7
Počet černých	1	2

Rokytnice má podobně nejvíce sjezdovek ve střední kategorii obtížnosti, ale má na rozdíl od Harrachova téměř dvakrát více modrých než červených.

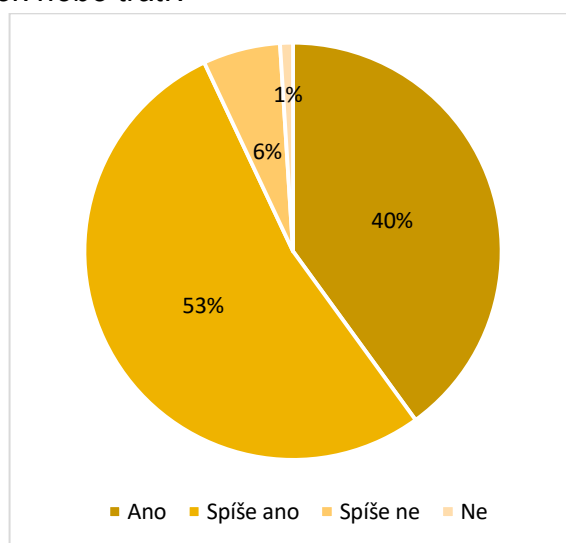
3.04 Úprava sjezdovek a běžeckých tratí

Dostáváme se k poslední otázce, která se věnuje sjezdovkám, nikoli však k poslední otázce v oddíle lyžování. Úprava sjezdovek v Harrachově probíhá v sezóně i mimo ni, pokud je Skiareál v provozu, každý den po zavíracích hodinách. Zároveň rolby upraví část svahu, na které se koná večerní lyžování. Tato přestávka od 16.25 do 16.55 je nutná pro technickou úpravu trati před večerním lyžováním. Po ukončení provozu vleků na večerním lyžování je tato část opět upravena pro příští den. V Rokytnici probíhá úprava sjezdovek podobně jako v Harrachově až na to, že rolby neupravují nic na večerní lyžování, které se v Rokytnici nepořádá. O úpravě běžeckých tratí se můžete dočíst v kapitole 1.

Otázka: Jste spokojen/a s úpravou sjezdovek nebo tratí?



Graf č. 19 – Spokojenost s úpravou sjezdovek a běžeckých tratí, Harrachov



Graf č. 20– Spokojenost s úpravou sjezdovek a běžeckých tratí, Rokytnice nad Jizerou

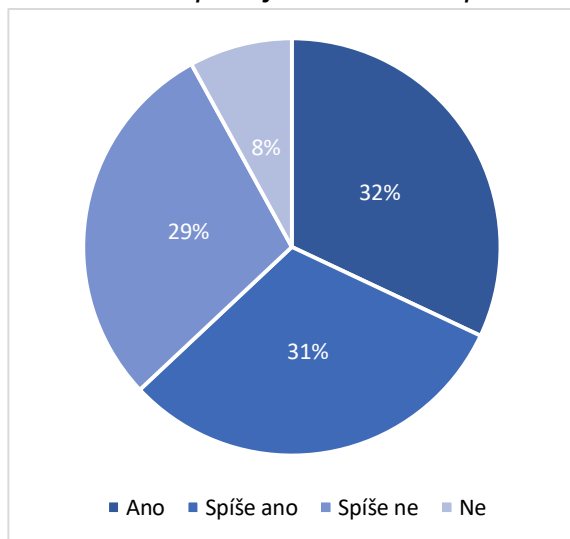
Srovnání

I u této otázky jsou grafy velmi vyrovnané. Hlavní první dvě největší části grafů jsou velmi podobné, ta největší je stejná, a činí tedy v obou případech 40 % celku. Úprava tratí v Harrachově je jedna z nejlepších v České republice. Jak je vidět, lyžaři situaci chápou jinak, a proto vyhrává nyní Rokytnice, protože dvě největší části jejího "koláče" mají dohromady 93 % a u Harrachova je to pouze 89 %. Před námi jsou ještě čtyři otázky z oddílu Lyžování.

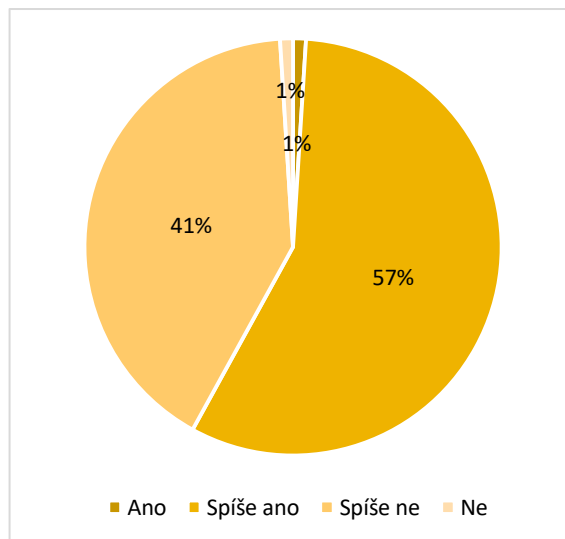
3.05 Cena permice

Toto téma je pro velmi důležité, pro mnohé lyžaře informace přímo zásadní. V tabulce v první kapitole je přehled všech nejdůležitějších typů permic. Jediná shodná cena je u celodenní permice pro dospělé, za ostatní permice na pokladnách Skiareálu Spartak Rokytnice nad Jizerou zaplatíte více nežli v Harrachově. Vyhovuje lyžařům cena permice, nebo ne?

Otázka: Jste spokojen/a s cenou permice?



Graf č. 21 – Spokojenost s cenou permice, Harrachov



Graf č. 22– Spokojenost s cenou permice, Rokytnice nad Jizerou

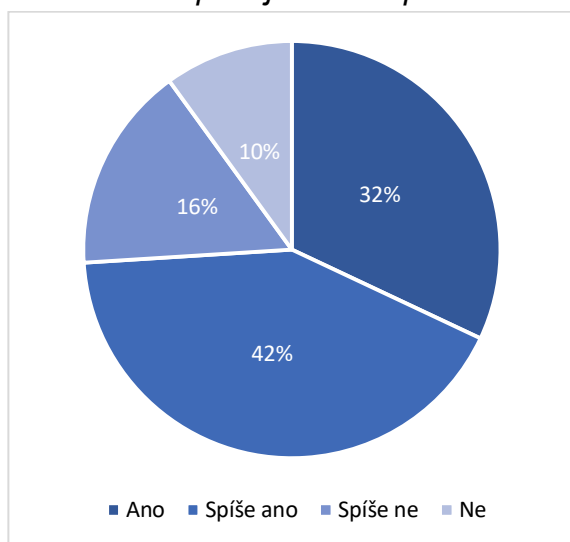
Srovnání

Je zajímavé, že tyto grafy vypadají úplně jinak. Zde se spokojenost odvíjí od mnoha faktorů, v kterých Harrachov na Rokytnici nestačí, jak jsme viděli u předchozích grafů. V Harrachově je plně spokojeno s tím, za co zaplatí, celkem 32 % lyžařů, v Rokytnici je číslo podstatně vyšší - 57% lyžařů. Navíc úplně nespokojených s cenou permice je v Harrachově oproti Rokytnici velkých 8 % a v Rokytnici jen jedno procento. Důvodem mohou být lepší služby, které Rokytnice nabízí, nebo větší možnosti volby při sjezdovém lyžování.

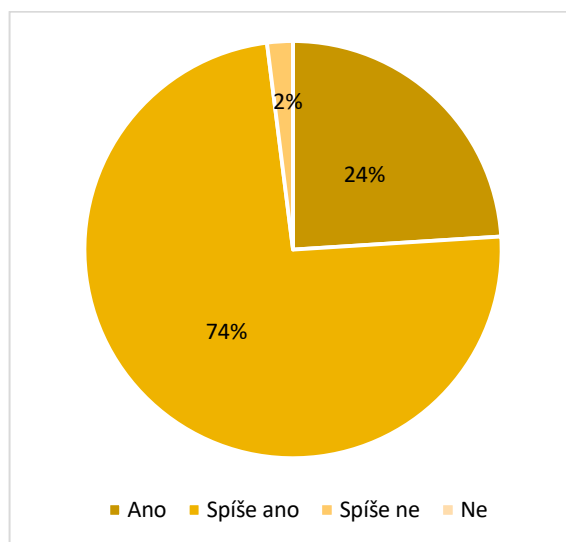
3.06 Kapacita lanovek a vleků

Obě střediska mají minimálně jedno místo, kde nastává situace, že doopravdy musíte využít jednu lanovku, abyste se dostali nahoru. Nemáte na výběr. A nahoru se chtějí dostat samozřejmě všichni. Navíc tato lanovka je čtyřsedačková, a proto se na ní tvoří velké fronty. Stačí lyžařům tato kapacita vleků?

Otázka: Jste spokojen/a s kapacitou lanovek a vleků?



Graf č. 23 – Spokojenost s kapacitou lanovek a vleků, Harrachov



Graf č. 24 – Spokojenost s kapacitou lanovek a vleků, Rokytnice nad Jizerou

Srovnání

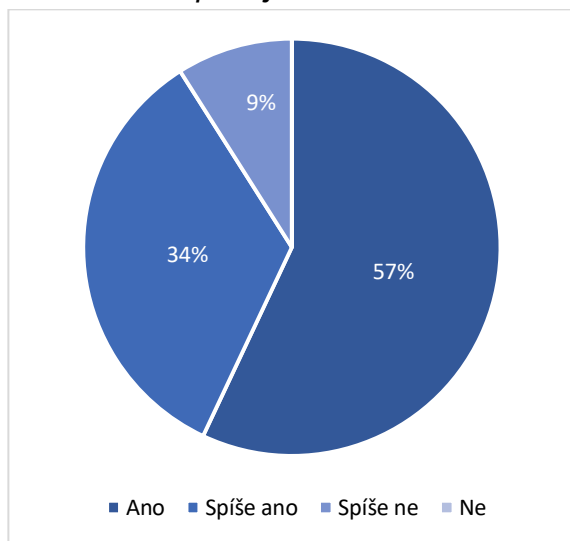
Vidíme jednu z mála dvojic grafů, u kterých jsou lidé poměrně dost nespokojeni. A to v obou případech. Ukazuje to, že kapacita lanovek a vleků je určitě jedna z nejdůležitějších věcí, na kterou by se měla lyžařská střediska zaměřit.

V Harrachově jsou návštěvníci mnohem více spokojeni s kapacitou, nežli v Rokytnici.

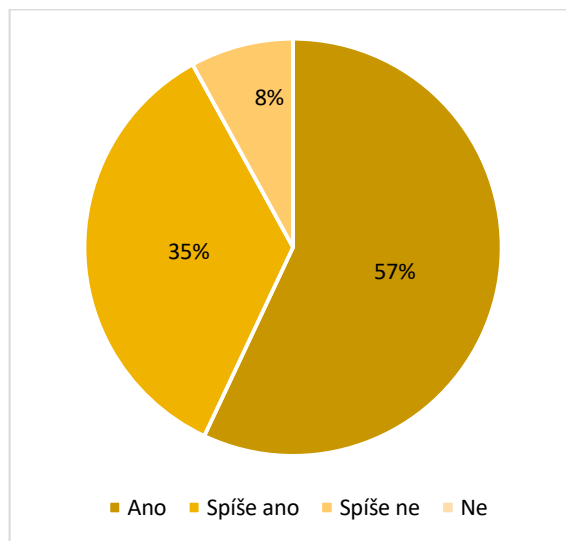
3.07 Otevírací doba

Někteří lidé se ani nemohou po ránu dočkat, až budou na svahu, někteří raději vyspávají, ale potom jsou někdy naštvaní, že nestihli být první na svahu. Každý to má jinak. Někteří lyžaři kvůli tomu chodí lyžovat dokonce až odpoledne, aby měli ráno v poklidu. Záleží na osobních prioritách samotného lyžaře. Mají Harrachov s Rokytnicí přiměřenou otevírací dobu jak pokladen, tak i lanovek a vleků odpovídající požadavkům a nárokům návštěvníků?

Otázka: Jste spokojen/a s otevíracími hodinami střediska?



Graf č. 25 – Spokojenost s otevírací dobou, Harrachov



Graf č. 26 – Spokojenost s otevírací dobou, Rokytnice nad Jizerou

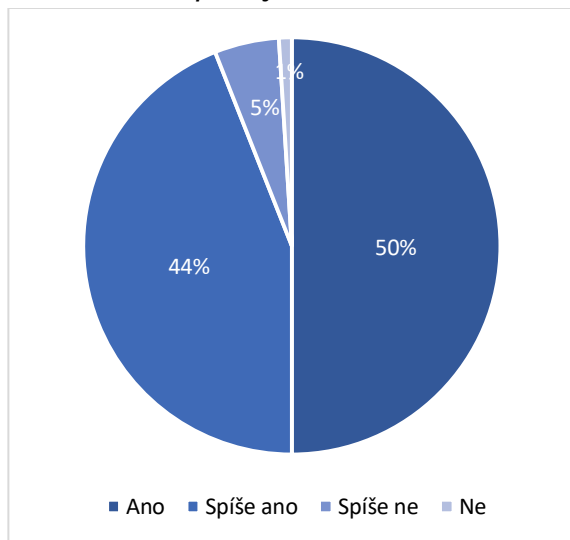
Srovnání

Jak vidíme, grafy jsou skoro totožné. O jedno jediné procento. Jak je to možné? Odpověď je následující. Jak jste si možná všimli už ve velké tabulce v kapitole 1, Harrachov s Rokytnicí mají na minutu stejnou otevírací dobu u lanovek a vleků. Rokytnice má o půl hodiny delší provozní dobu pokladen. To způsobuje možná to jedno procento rozdílu v grafech.

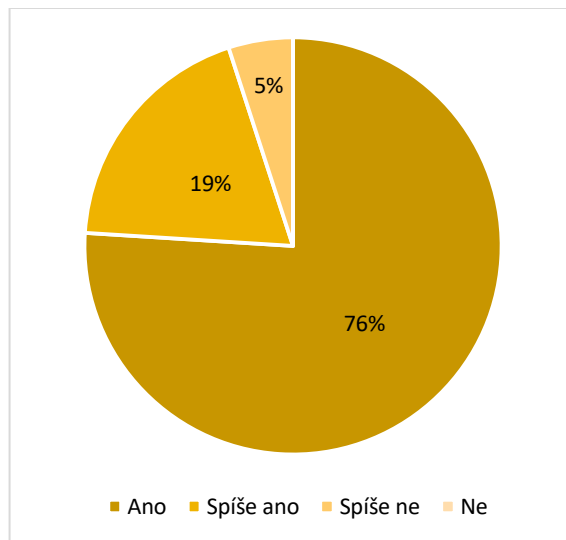
3.08 Chování zaměstnanců

Jsme v poslední otázce v oddíle lyžování. Otázka je popsána a zhodnocena jenom krátce, jelikož i u samotné práce v terénu jsem nenarazil na žádné problémy.

Otázka: Jste spokojeni s chováním zaměstnanců střediska?



Graf č. 27 – Spokojenost s chováním zaměstnanců, Harrachov



Graf č. 28– Spokojenost s chováním zaměstnanců, Rokytnice nad Jizerou

Srovnání

Z vlastních zkušeností musím s těmito grafy souhlasit. V Rokytnici mají zaměstnance opravdu příjemnější. Hlavně jich je v Rokytnici mnohem více než v Harrachově. A jednoho nepříjemného vlekaře si v Harrachově zapamatujete mnohem více než dva příjemné. V předešlých grafech jsme ještě ani jednou neviděli tolik velmi spokojených návštěvníků.

Kapitola 5, Výsledky a srovnání v oddílu Stravování

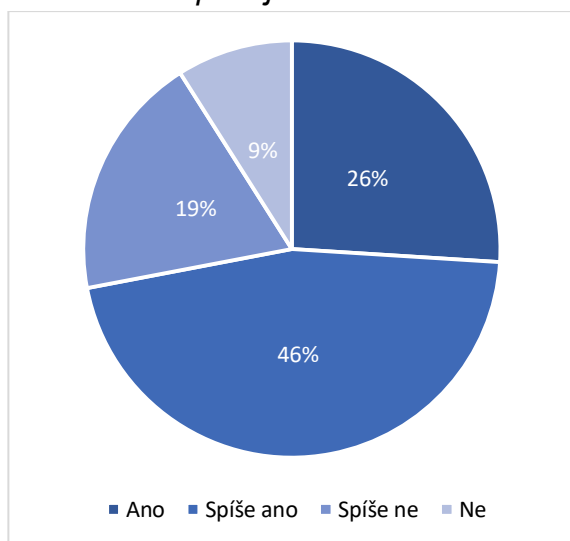
Dostáváme se do dvou posledních oddílů, které nejsou věnovány službám samotných středisek, ale službám ve městě celkově. Protože se tento oddíl tolik střediskům nevěnuje, jsou jeho obsahem pouze dvě otázky, a tedy jen čtyři grafy.

Oddíl 4. Stravování

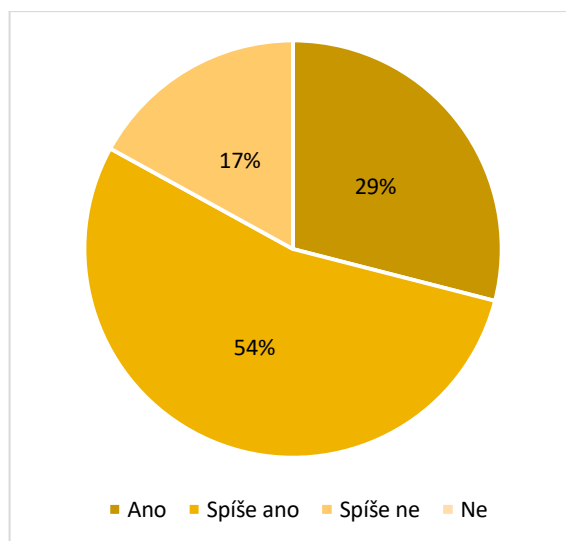
4.01 Nabídka a kvalita stravování

V nejčastějších stížnostech lidé poukazovali na to, že v Harrachově je sice veliký výběr restaurací, ale jsou příliš daleko od sjezdovek. Pokud má lyžař zakoupenou celodenní permici, nevyplatí se mu jít na dvě až tři hodiny na oběd. V Rokytnici jsou na tom restaurační podniky lépe a podle toho také vypadají grafy.

Otázka: Jste spokojen/a s nabídkou a kvalitou stravování?



Graf č. 29 – Spokojenost s nabídkou stravování, Harrachov



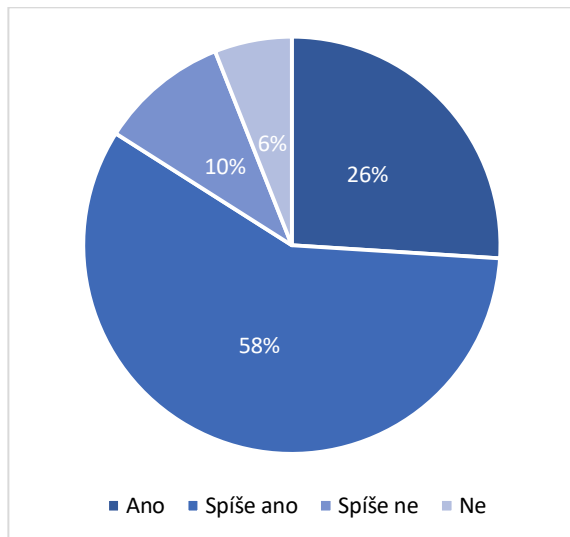
Graf č. 30 – Spokojenost s nabídkou stravování, Rokytnice nad Jizerou

Srovnání

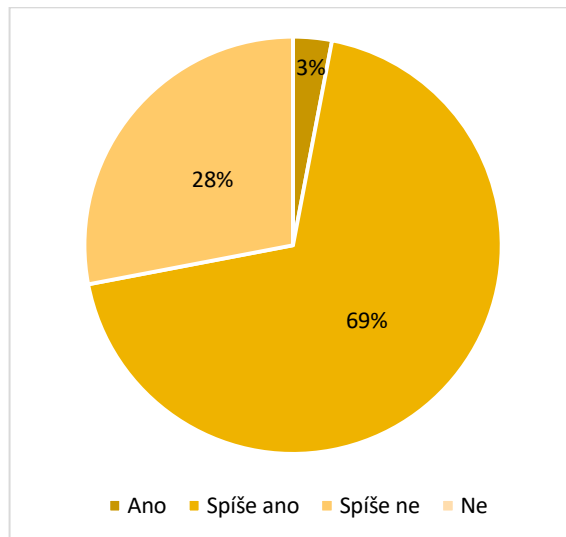
V obou střediscích je podobná nabídka stravovacích podniků. Rozdíl je pouze v jejich rozmístění v samotném městě. Lyžaři neradi využívají restaurace, které jsou dál od posledních metrů dojezdu sjezdovek. U sjezdovky jsou pouze dvě restaurace, u nichž si lyžaři zase stěžují na malou kapacitu.

4.02 Cena stravování

V obou střediscích najdete restaurace a hospody nejrůznějších cenových kategorií. Máte si možnost vybrat z tradiční krkonošské kuchyně, pizzerií nebo i restaurací u čtyřhvězdičkových hotelů. Cena se odvíjí podle typů restaurací, ale zatím není s vysokohorskou příirážkou. Najíte se tam za stejně peněz jako v lepší pražské restauraci.



Graf č. 31 – Spokojenost s cenou stravování, Harrachov



Graf č. 32– Spokojenost s cenou stravování, Rokytnice nad Jizerou

Srovnání

I přes podobné podmínky si lyžaři myslí v každém lyžařském středisku něco jiného. V Rokytnici nad Jizerou je více velmi spokojených návštěvníků (69 %), v Harrachově to je o devět procent méně (58 %). Jedinou podobnost grafů můžeme najít u kousku grafu, ve kterém lyžaři odpověděli na mou otázku Spíše ano. Rozdíl u grafů je u této odpovědi pouze dvě procenta, což můžeme pokládat za skoro stejné.

Kapitola 6, Výsledky a srovnání v oddílu Ubytování

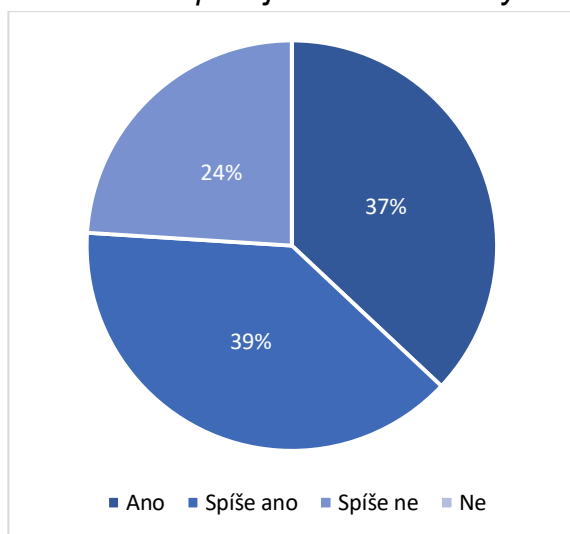
Druhý a poslední oddíl celkově, ale i mezi těmi, které nespádají pod správu lyžařských areálů. V tomto oddíle jsem se respondentů tázal celkem na čtyři otázky. Dvě z nich jsou skoro nejdůležitější z celého dotazníku.

Oddíl 5. Ubytování

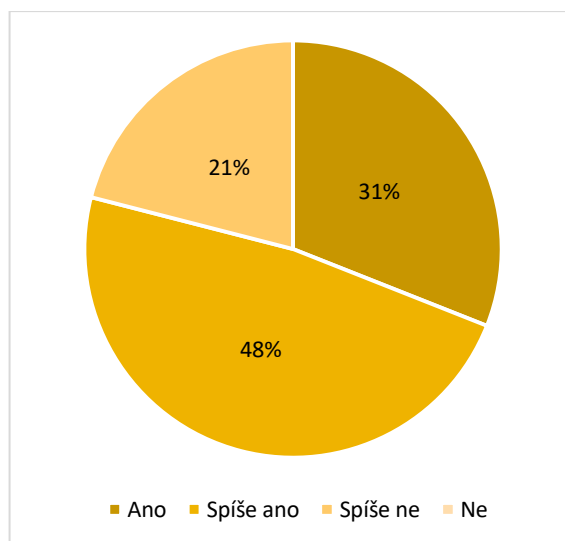
5.01 Kvalita ubytování

V tomto dotaze jsem zjišťoval, zda jsou respondenti spokojeni s kvalitou ubytování, ve kterém tráví svou dovolenou na horách. Většinou byli respondenti schopni odpovědět, ale tuto otázku zodpovídali i ti, kteří bydlí ve vlastním na základě předchozích zkušeností.

Otázka: Jste spokojen/a s cenou ubytování?



Graf č. 33 – Spokojenost s kvalitou ubytování, Harrachov



Graf č. 34 – Spokojenost s kvalitou ubytování, Rokytnice nad Jizerou

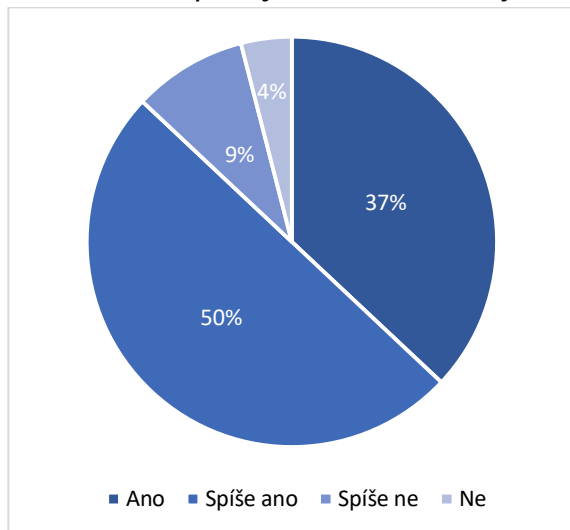
Srovnání

Jak vidíme, v obou střediskách jsou grafy podobné. Ani v jednom není zodpovězena kategorie, že respondenti jsou velmi nespokojeni. Ostatní hodnoty jsou podobné. Nejedná se o tak zásadní oddíl, přesto bude těmto grafům při zpracovávání věnována patřičná pozornost.

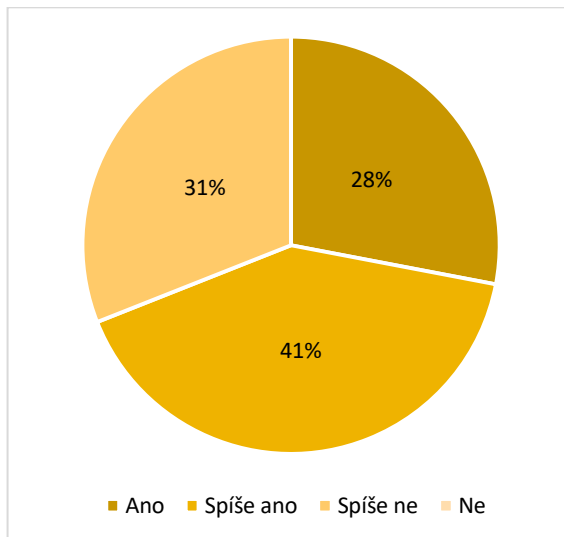
5.02 Cena ubytování

I v tomto oddíle jsem zjišťoval kromě kvality také další důležitou hodnotu – cenu. Jako to bylo u restaurací, v obou střediskách je široká škála druhů ubytování. Podle toho se odvíjí také jejich cena. Najdete zde hvězdičkové hotely i rodinné pensiony.

Otázka: Jste spokojen/a s cenou ubytování?



Graf č. 35– Spokojenost s cenou ubytování, Harrachov



Graf č.36– Spokojenost s cenou ubytování, Rokytnice nad Jizerou

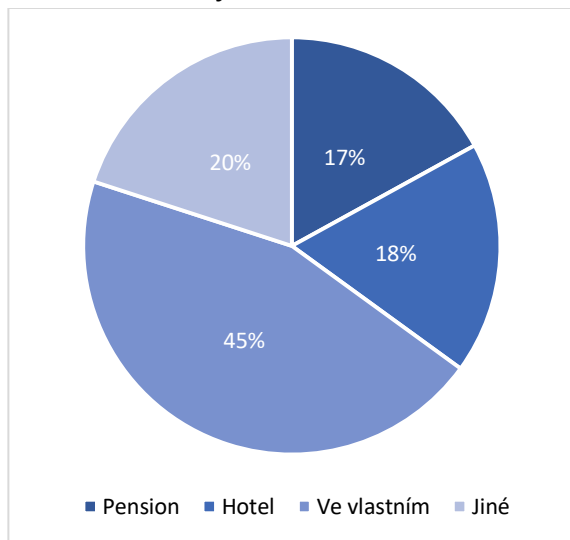
Srovnání

V Harrachově byla přesně polovina dotázaných velmi spokojena s cenou ubytování. Zato má oproti Rokytnici také i skupinu s lyžaři, kteří jsou velmi nespokojeni (4 %). V Rokytnici ani jeden respondent nebyl zcela nespokojen.

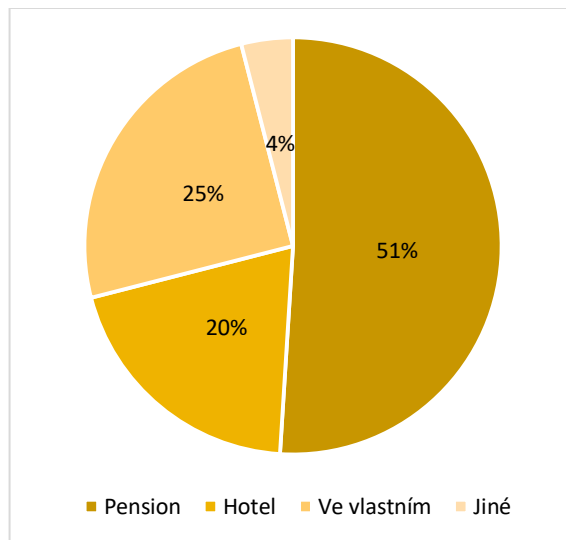
5.03 Typ ubytování

Jsme u prvního, velmi důležitého údaje pro tento dotazník. Kde lyžaři bydlí? U sebe, v hotelu, v pensionu nebo jinde? To byly možnosti následující otázky

Otázka: Jste ubytován/a v:



Graf č. 37 – Typ ubytování respondentů, Harrachov



Graf č.38– Typ ubytování respondentů, Rokytnice nad Jizerou

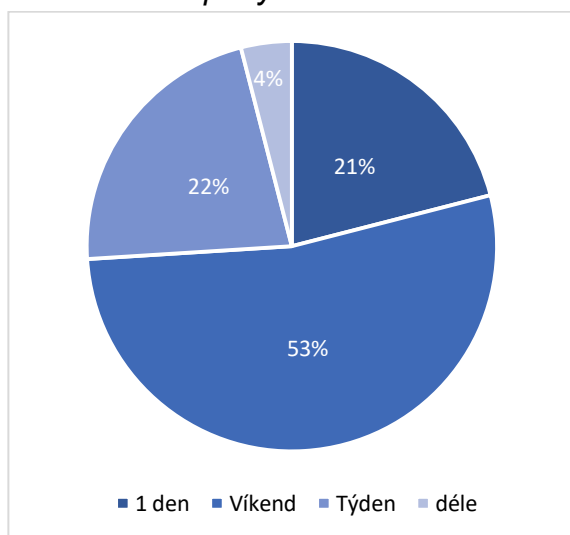
Srovnání

V Harrachově je 17 % dotázaných ubytováno v pensionech, v Rokytnici je to 51 %, zato lyžařů v Harrachově, kteří bydlí ve vlastním je 45 % a v Rokytnici je to 25 %.

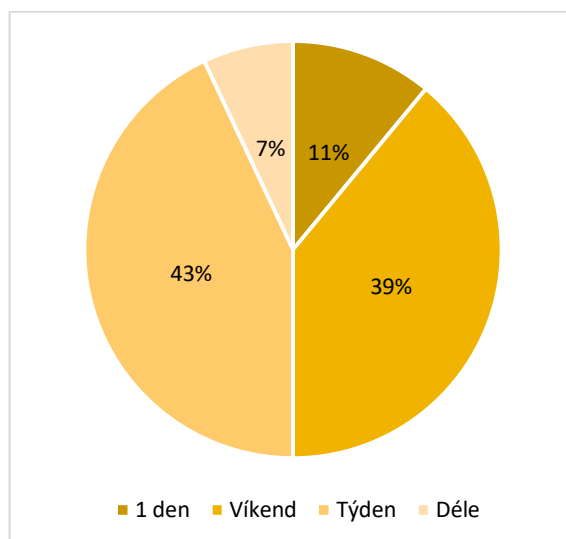
5.04 Doba pobytu

Poslední důležitý údaj a poslední údaj vůbec. Doba pobytu lyžařů je různá. Návštěvníci měli na výběr z těchto kategorií (1 den, víkend, týden a déle). Pokud byli lyžaři v Harrachově nebo v Rokytnici pouze jeden den, většinou nebyli nikde ubytovaní a otázky zodpovídali podle poslední návštěvy.

Otázka: Délka pobytu:



Graf č. 39– Doba pobytu respondentů, Harrachov



Graf č. 40–Doba pobytu respondentů, Rokytnice nad Jizerou

Srovnání

Grafy jsou i zde velmi rozdílné. Do Harrachova dojíždí na lyžování na jeden den 21 % dotázaných lyžařů. V Rokytnici je to pouze 11 %. Tento rozdíl by se dal vysvětlit kratší vzdáleností od velkých měst (např. Praha, Liberec, Jablonec).

Kapitola 7, Celkové srovnání a zhodnocení lyžařských středisek

V této práci jste se seznámili se spoustou detailních srovnání a zhodnocení. Kvůli míře detailu jste si mohli jen tak pro sebe říci, do jakého střediska byste jeli raději a proč kvůli něčemu konkrétnímu (například cena parkování, délka sjezdovek). Některé kategorie vyhrálo jedno středisko, jiné to druhé. V této kapitole bych rád toto hodnocení spojil dohromady, a vyhodnotil tak, jaké středisko je vnímáno pozitivněji celkově, jaké je lepší pro krátkodobější pobyty a jaké pro dlouhodobé. Následně se dozvíte, v jakém středisku je lepší lyžování a v jakém zase například parkování.

Přikládám proto grafy, které hodnotí oddíly jednotlivě.

Pro vyhodnocení pro krátkodobé a dlouhodobé pobyty jsem zvolil upravenou metodu váženého průměru. Pro každou hodnocenou položku nastavíme váhu. Vyšší hodnota váhy odpovídá většímu významu. Součet všech vah dává hodnotu 1. Hodnoty vah jsem zvolil podle své úvahy, jak je pro mě důležité lyžování, parkování, stravování a ubytování. Pochopitelně každý má jiné nároky. Proto jsem vytvořil dokument, umístěný v přílohách, který si můžete sami vytisknout, vyplnit podle vašich nároků a následně sami uvidíte (pokud se budete držet mých doporučených postupů), jaké středisko je pro vás lepší. Naše metoda váženého průměru uvažuje následovně.

Nejprve se vynásobí hodnoty váhy s hodnotou položky, součet těchto součinů se pak vydělí počtem položek (otázek). V našem případě je také součet vah roven 1.

Detailnější popis postupu naleznete ve druhé příloze práce. Pochopitelně, vyšší hodnota vypočteného váženého průměru (v tabulkách níže Celkem) ukazuje na celkově větší spokojenost s příslušným střediskem, ať už je to i v řádu setin.

Ale nyní zpět k celkovému srovnání. Níže vidíte dvě tabulky, které vypovídají, jaké středisko je lepší buď pro krátkodobý, nebo dlouhodobý pobyt. Z těchto tabulek jde lehce vyčíst, v čem je dané středisko lepší nebo horší než to druhé. Čím je větší hodnota ve sloupci Průměr, tím je lépe ohodnocena respondenty. U tabulek budu popisovat, v jakých oblastech je spokojenost lepší a proč tomu tak je. Uvádím také, co je potřeba změnit k tomu, aby se spokojenost v dané oblasti zvýšila. Tabulka je tentokrát rozdělena do pěti oblastí. Lyžování je rozděleno po čtyřech otázkách. Otázky jsou stejné jako v dotazníku.

Krátkodobý pobyt

		Harrachov		Rokytnice	
	Váha	Průměr	Součin	Průměr	Součin
Lyžování I.	0,3	0,21825	0,065475	0,232	0,0696
Lyžování II.	0,2	0,19175	0,03835	0,23975	0,04795
Parkování	0,3	0,1625	0,04875	0,1835	0,05505
Stravování	0,2	0,201	0,0402	0,18825	0,03765
Ubytování	0	0,2065	0	0,1825	0
Celkem			0,192775		0,21025

Tabulka ukazuje, že pokud chcete jet na krátkou dovolenou (1 den nebo víkend), je lepší jet do Rokytnice (vyšší hodnota v řádku Celkem). Rokytnice si své ocenění získala hlavně u Lyžování II. (otázka v oddíle lyžování 5 až 9), která se věnuje spíše organizačním věcem. U prvních třech oddílů měla Rokytnice navrch, u posledních dvou už ztrácela, ale i to je ovlivněno nastavením vah, které jsem si určil. Ubytování není až tak podstatné, pokud jedete jenom na krátký pobyt. Hlavní důraz je kladen na Lyžování I i II a na Parkování. Pokud máte jiný názor nebo priority, nastavte si vlastní váhy v dokumentu v přílohách práce.

Dlouhodobý pobyt

		Harrachov		Rokytnice	
	Váha	Průměr	Součin	Průměr	Součin
Lyžování I.	0,2	0,21825	0,04365	0,232	0,0464
Lyžování II.	0,15	0,19175	0,0287625	0,23975	0,0359625
Parkování	0,1	0,1625	0,01625	0,1835	0,01835
Stravování	0,35	0,201	0,07035	0,18825	0,0658875
Ubytování	0,4	0,2065	0,0826	0,1825	0,073
Celkem			0,2416125		0,2396

Z porovnání vah v tabulkách je zřejmé, že v případě dlouhodobého pobytu není Lyžování I. a Lyžování II. tak důležité. Současně s větší délkou pobytu nabývá na významu stravování a ubytování. Čísla, která mi v tabulce vyšla, vypadají velmi podobně, liší se v řádech setin. I tak jsou tyto malé rozdíly zásadní. Jestli se chystáte na delší dovolenou (týden nebo dokonce déle), bude pro vás příjemnější si zajet do Harrachova (vyšší hodnota v řádku Celkem). Tentokrát je Harrachov lepší ve Stravování i v Ubytování, což jsou docela důležité dva oddíly, pokud chcete na horách trávit více času, odpočinout si a dobře se najíst.

Co by Harrachovu pomohlo, aby byl lepší i v hodnocení Krátkodobého pobytu, a naopak Rokytnici, aby byla lépe hodnocena u Dlouhodobého pobytu?

Pro Harrachov

Středisko ztrácí body proti Rokytnici hlavně v lyžování. Pomohlo by určitě:

- v případě dobrých sněhových podmínek uvádět častěji do provozu černou sjezdovku z Čertovy hory, která je jedinečná přírodním sněhem a vyhovuje náročným lyžařům;
- zapracovat na lanovkách, jejichž kvalita, rychlost ani důležitá kapacita bodům nikterak nepřidávají a spíše je zhoršují;
- mladší lyžaři by ocenili rozvoj snow-parku, který není moc udržovaný, a jízda na něm je spíše bojem o holé přežití, nikoliv neopakovatelným zážitkem;
- navýšit parkovací kapacitu u spodní stanice lanové dráhy (viz níže)
- k sedačkám lanových drah přidat plastovou ochranu proti větru a sněžení (bublinu)

Pro Rokytnici

Lyžování má dobré, ale podle respondentů zaostává se stravováním a ubytováním. Doporučil bych proto:

- investovat do malých bufetů u sjezdovek a na vrcholcích kopců, lyžaři teplý čaj nebo párek jako malou svačinu v blízkosti sjezdovek vždy ocení;
- podporovat místní restaurace (formou plakátů, reklamy nebo směrových ukazatelů);
- stejně to platí pro hotely, pensiony a rodinné apartmány
- k sedačkám lanových drah přidat plastovou ochranu proti větru a sněžení (bublinu)

V Rokytnici je o něco lepší lyžování, v Harrachově zase ubytování a stravování. Každá lokalita má něco, co respondenti hodnotí velmi pozitivně. Porovnáváme zde dvě střediska a za celou práci jste možná ani nepomysleli na jednu věc, o které se poslední dobou hodně diskutuje – spojení Harrachova a Rokytnice do jednoho skiareálu. Úvahy zatím brzdí rozdílné vlastnictví a zájmy obou areálů. Kdyby toto spojení nastalo, bude to určitě až za několik let, možná spíše desítek let, takže zatím nám nezbývá nic jiného, než Sportovní areál Harrachov a Skiareál Spartak Rokytnice nad Jizerou jenom porovnávat.

Kapitola 8, Nejčastější stížnosti a návrhy na jejich dlouhodobé řešení

Níže jsem vytvořil kratší seznam stížností, se kterými jsem se při své práci setkával. Uvedl jsem zde pouze takové, které úzce souvisejí s lyžováním (některé se týkají i parkování) a pouze od respondentů z Harrachova, jelikož u nich bylo několik důležitých poznámek, které umím sám vyřešit (navrhnout změnu). V Rokytnici žádné takovéto zajímavé a mnou řešitelné (navrhnutelné) stížnosti nepadly. Ostatní stížnosti respondentů si můžete přečíst v příloze Podrobný průběh práce na konci mé práce. V cílech práce jsem si zadal, že budu navrhnout řešení zákaznických stížností. V první řadě budu řešit dojezd lanového vleku Doplik. Uvádím také svou vlastní představa “náměstíčka” u spodní stanice lanové dráhy Delta. Oba moje návrhy se týkají lyžařského areálu Harrachov.

Nejčastější stížnosti v Harrachově

- Úprava černé sjezdovky je nedostatečná
- V hlavní sezóně je kapacita na vleku Doplik nedostatečná
- **Špatný dojezd na vlek Doplik. Je prudký, čím je větší fronta, tím více lyžařů stojí a čeká ve svahu.**
- Více možností pro večerní lyžování (větší různorodost svahů, zvětšit večerní lyžařskou plochu a učinit ji prudší, přidat více sjezdovek)

Dojezd lanového vleku Doplik

Lanový vlek (LV) Doplik stojí na nejmírnější části červené sjezdovky v Harrachově. Přes den je určený pro začínající lyžaře a děti. Po ukončení provozu lanovek je hostitelem večerního lyžování. Jeho převýšení je 76 m, délka 400 m. Převážná kapacita čítá 450 osob/hod. I když je umístěn na nejmírnější části sjezdovky, jeho dojezd není zase tolik mírný.

Ve vedlejší sezóně není problém dojezdu k tomuto vleku tak velký, jako je tomu v hlavní sezóně. V hlavní sezóně využívá vlek jak při denním, tak při večerním lyžování mnohem více lyžařů než ve vedlejší, a proto se zde tvoří větší fronty. Jelikož se na nástupní plácek nevejde tolik lyžařů (max. 5 - 7), musí se ostatní přemístit pod něj, a lyžaři tak stojí na svahu pod sebou. Čím větší je fronta, tím je více lyžařů pod sebou a poslední lyžař může stát klidně deset a více metrů od turniketu a ještě ve strmém kopci.

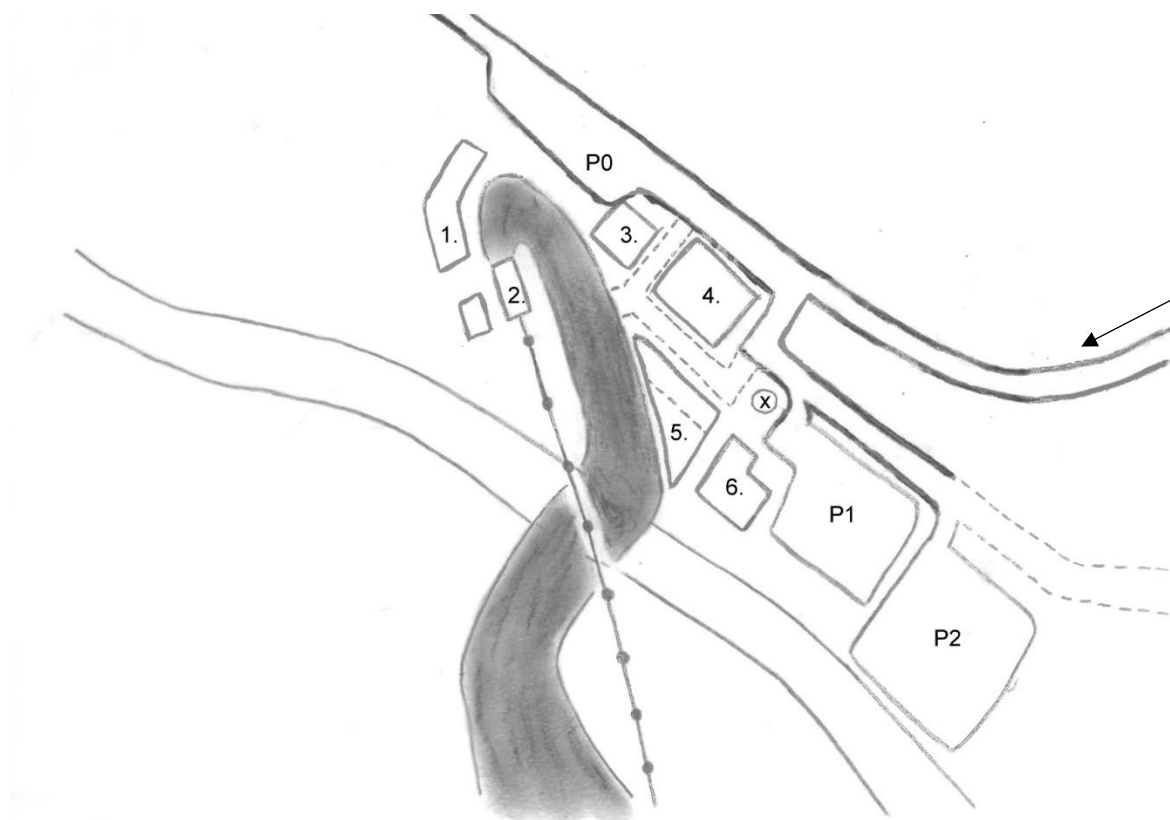
Můj návrh pro odstranění tohoto problému je změnit uspořádání přenosných plotů, které navádějí lyžaře a také navršit pod vlek snůh. Sjezdovka směřuje stále dolů, a proto na ní bez dalších opatření nelze jednoduše vybudovat lanový vlek. Navrhuji, aby se na úrovni turniketů vybudoval z technického sněhu schod. Nájezd na tento schod by byl protisvahem sjezdovky, takže by zbrzdňoval i rychlé lyžaře. Takto by všichni lyžaři stáli na stejné úrovni a nezáleželo by na tom, kdo je první nebo poslední. Doufám, že takováto podoba pomůže zlepšit nespokojenost lyžařů a odstraní příčinu jejich stížností.

Návrh na budoucí podobu okolí spodní stanice lanové dráhy Delta

Zhotovení návrhu pro mne bylo velmi obtížné, jelikož jsem si nebyl u některých věcí jistý, zda jsou ještě uskutečnitelné v rámci finančních možností harrachovského střediska. Nejprve jsem vytvořil návrh pro budoucí podobu podle mé představivosti. Pokud jsem ale chtěl, aby se kolem stanice lanovky prováděly nějaké změny, rozhodně by to nemohly být změny typu výstavby rozsáhlého komplexu podzemních parkovišť, zasněžených tunelů a chodeb. I když je tato představa lákavá, musel jsem ji opustit a zamyslet se nad reálnou představou, která se dala uskutečnit.

Nevymýšlel jsem nic extravagantního. Navrhnul jsem rozložení/výstavbu nových budov (případně atrakcí) kolem spodní stanice lanovky. Některé budovy jsou zde již vystavěné (Občerstvení U Jarmilky, spodní stanice LV Delta, pokladny lyžařského střediska, àpres-ski bar Stone, pension a restaurace Tesla). Přestože osobně s existencí některých budov nesouhlasím a nejraději bych je něčím nahradil, musel jsem s nimi při tvorbě plánu počítat.

“Okolí” jsem definoval jednoduše. Je ohraničeno přírodní památkou Anenské údolí, silnicí do Anenského údolí, běžeckým lyžařským areálem Harrachov a protékající Mumlavou. Za tyto čtyři hranice můj uskutečnitelný ani vysněný plán nesahal. Plán jsem kreslil ručně. Následně jsem papír s obrázkem plánu naskenoval a obrázek sem vložil. Legenda s popisem byla přidána v počítačovém programu.



1. Občerstvení U Jarmilky
2. Spodní stanice lanové dráhy delta
3. Pokladny skiareálu Harrachov
4. Restaurace Stone
- 5. Informační centrum a toalety**

6. Restaurace a pension Tesla
 - P0. Parkoviště s kapacitou 20 aut
 - P1. Parkoviště s kapacitou 60 aut
 - P2. Parkoviště s kapacitou 100 aut**
- Tučně vyznačené položky jsou navržené pro stavbu

Na plánu jsou dost výrazné dva pruhy. Tmavě černě vybarvený pruh je příjezd červené sjezdovky z Čertovy hory ke spodní stanici lanovky. Bezbarvý pruh je tok řeky Mumlavy, která sjezdovku podtéká. Čára s plnými tečkami vyznačuje lanovou dráhu Delta.

Budovy 1 až 4 jsou v současnosti v provozu, včetně budovy 6. Jako budoucí budovu jsem do plánu zařadil Informační centrum a toalety (5). V tomto objektu by měly být v části, kde je umístěné číslo, dostupné toalety pro lyžaře (v okolí by tedy měl být prostor pro to, až si zde lyžaři sundají lyže) a informační centrum sportovního areálu v Harrachově. To znamená mapy sjezdovek a lanovek, které jsou zde i nyní, ale jsou umístěny mezi budovami 3 a 4, kde se moc lyžařů nepohybuje. Možné by zde bylo i vybudování menšího bufetu či pouze zastřešených stolečků a například umístění automatu na nápoje.

S touto budovou souvisí i objekt, v mapě je označen písmenem "x". Zde by mohl stát například vyřezaný či vytesaný Krakonoš, kolem osazena květinová výzdoba. Stručně by se jednalo o uvítací monument, u kterého by neměl chybět ani rozcestník. Následovalo by prodloužení dosavadní asfaltové komunikace, která v současnosti končí u parkoviště P1, až k budoucímu parkovišti P2, která by měla mít až dvakrát větší kapacitu než P1. Cesta dále pokračuje vysypaná šotolinou. Čím více parkovacích míst blízko lanovky bude, tím více lidí bude lanovku navštěvovat a využívat. I proto budou lidé trávit čas u spodní lanovky. Navrhuji tedy rozšíření skládacích houpacích laviček a malých stolečků pro větší pohodlí. Nesmí ale zasahovat do sjezdovky.

Čárkovaně byly také vyznačeny dvě cesty, které se spojují u sjezdovky. Rád bych, aby tyto cesty byly buď vydlážděné, nebo spíše postavené z nějakého protiskluzového materiálu pro případ námrazy. Tyto dvě cesty spojují hlavní přítoky lyžařů, z parkovišť 1 a 2 a parkoviště 0.

Šipka na pravé části plánu označuje příjezd z centra Harrachova a hlavní silnice, tedy největší příval aut k lanovce.

Jsem přesvědčen o tom, že tento plán je reálný a nevyžaduje velkého úsilí pro jeho splnění. Nově jsem navrhl pouze jedno parkoviště včetně příjezdové cesty, které by velmi zvýšilo celkovou kapacitu parkovacích míst v okolí lanovky. Následně informační centrum a uvítací monument. Všechny tyto tři věci by lyžařskému areálu pomohly a zlepšily jeho celkovou kvalitu.

Kapitola 9, Závěry práce a zhodnocení dosažení zadaných cílů

Přes všechny grafy a stránky textu jsme se dostali až k poslední kapitole práce. Doufám, že se vám práce jak textově, tak i graficky líbila a něco jste se dozvěděli. Pokud jste vášniví lyžaři, už víte, kde je lepší trávit krátkodobou nebo dlouhodobou dovolenou. A jestli jezdíte na hory kvůli jiným věcem, než je třeba lyžování, také jste snad zjistili, které středisko je pro vás vhodnější podle vybraných oddílů.

Myslím, že cíle, které jsem si vytyčil, se mi podařilo zcela splnit. Jsem rád, že se mi to povedlo, jelikož jsem na této práci strávil hodně hodin práce. Ať už jsem zpovídal respondenty u stanic lanovek, nebo chodil v létě po areálu a plánoval změny, na závěr zhodnotil výsledky a hlavně psal tyto řádky.

Z práce mi vyšly hlavní dva výsledky: **Harrachov je lepší pro dlouhodobou dovolenou a Rokytnice je lepší pro krátkodobou.** Tyto výsledky ovšem vyplynuly z mého nastavení vah. Sami si váhy můžete určit ve druhé příloze práce. Může vám pak vyjít rozdílné hodnocení, jaké středisko je pro vás lepší pro různě dlouhou dovolenou.

Je zajímavé, jak jsou dané oddíly ve výsledcích rozdílné. Myslím si, že i výběrem otázek pro respondenty a jejich rozdělením do oddílů se mi podařilo vystihnout hlavní zájem respondentů. Práci hodnotím jako vydařenou, moc rád jsem na ní pracoval a bavilo mě to. Všechny uvedené cíle, které jsem si před začátkem práce nastavil, se mi podařilo splnit.

Práce je určena pro všechny lidi, kteří mají nějaký vztah k horám a kteří na ně rádi jezdí. Současně je práce přínosná nejen pro tato dvě střediska, která jsem porovnával, ale pro všechna střediska obecně (třeba je také v budoucnu čeká také takové porovnání) a hlavně pro jejich vedení. Pokud zatím k horám žádný velký vztah nemáte, možná vás práce nadchla tak, abyste se o její pravdivosti přesvědčili na vlastní kůži. Tak neváhejte a přijedte se podívat do českých hor, dokud se na nich ještě bude dát lyžovat.

Seznam použité literatury

Seznam je opravdu hodně krátký, jelikož skoro žádnou literaturu jsem nepoužil. Vycházel jsem hlavně z vlastní zkušenosti a znalosti prostředí, ale samozřejmě některé informace jsem nevěděl, a proto jsem se o nich musel dočíst (níže):

Sportovní areál Harrachov a.s. Leták "Harrachov, ceník pro sezónu 2016/2017"

Skiareál Spartak Rokytnice nad Jizerou. Leták "Rokytnice nad Jizerou, ceník pro sezónu 2016/2017"

PECÁKOVÁ, Iva. Statistika v terénních průzkumech.
Praha: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-7431-039-3.

Příloha 1, Podrobný průběh práce

Tato příloha bude připomínat spíše můj vlastní deník z práce. Upozorňuji, že je proto psaná nespisovným jazykem a může obsahovat hovorové výrazy. Vznikla hlavně pro mne, abych si zapisoval chyby, které jsem ten den udělal, a návrhy pro příště. Níže vysvětluji formu a obsah zápisu a jeho jednotlivých částí.

Každý zápis obsahuje nejprve nadpis, ve kterém je uveden den pro lepší přehlednost. Dny na sebe navazují, ale nejdou pravidelně za sebou. Zápisy jsou datově rozmístěny po celé zimní sezóně, není to tedy devět dní za sebou. Nadpis také uvádí místo práce, rozlišuje Harrachov a Rokytnici nad Jizerou.

Dále je obsahem zápisů **Shrnutí dne**, kde se celkově shrnují všechny chyby, zážitky nebo popisují místa a čas, kde a kdy byl výzkum prováděn. Tato část bývá nejdelší.

Na shrnutí dne navazuje velmi důležitá část zápisů a to jsou **Nejčastější stížnosti**, které jsou z každého dne z dotazníků vybrány a uvedeny. Ze začátku textu je stížností mnoho, postupem práce si ale návštěvníci stěžovali na tytéž věci, a proto je zde už podruhé neuvádím.

Poslední bod zápisu je samotný **Závěr**, kde popisují a shrnují svoje dosavadní výsledky, ať už z daného dne, nebo i z celkového pohledu. Nejčastěji se jedná o počty hotových dotazníků a číslo, kolik mi jich ještě zbývá. Obsahem Závěru je mnohdy i informace o tom, co se bude dít v dalších dnech výzkumu.

Den 1. - Harrachov

Shrnutí dne: První den, nejprve jsem se jen tak rozkoukával, kde se shromažďují lidé, na které cílí můj dotazník. Je to hlavně v bufetu Aprés Ski u lanovky, u parkoviště a před pokladnou. Nejvíce se mi ale osvědčilo to, co jsem předpokládal. Jdu tedy s člověkem, který je na lyžích za plůtkem, a kladu mu otázky. Ve všech dosavadních případech jsme to stihli bez potíží. Člověk nemá co dělat ve frontě (mnohdy dlouhé), a proto často uvítá můj dotazník. Postupem času se stalo hledání Čechů velkým oříškem. Stalo se mi, že jsem oslovil cca 10 cizinců (Němců, Poláků). V dalších dnech tedy provádět výzkum hlavně ve frontě u lanovky mezi 10 a 11 hodinou dopoledne, nebo po obědě odpoledne.

Nejčastější stížnosti:

- Skiareál Harrachov nemá žádnou slevu na permici pro důchodce
- Málo míst, kam jít z lyží na oběd (v případě celodenní permice se spěchá a restaurace jako například Pizzerie jsou hodně daleko). Chtělo by to něco blíž.
- Cena parkovného je příliš vysoká
- Malá kapacita restaurace u lanovky (bufet Aprés Ski-Stone)

Závěr: Celkem se mi dnes podařilo se dotázat s výsledkem 23 lidí, což je asi jedna čtvrtina práce v Harrachově, takže jako 1. den hodnotím velmi kladně.

Den 2. – Harrachov

Shrnutí dne: Dnes se mi moc nevedlo, začal jsem až po obědě a ještě se chýlí závěr sezóny, takže lyžařů bylo pomálu + se mi ale vůbec nechtělo v práci pokračovat. To bylo asi nejhorší. Pracoval jsem v bufetu Stone, kde se mi podařilo dokončit tři dotazníky. Žádné fronty dnes nebyly, takže jsem u vleku pracovat nemohl. Pršelo, probíhala akce „Příjezd Krakonoše“ a ještě k tomu byla sobota, kdy se lidi v rekreaci střídají, a je konec sezóny – takže opravdu moc lidí tu nebylo. K tomu jsem narazil na spoustu cizinců (nejčastěji Poláků), je těžké odhadnout, odkud jsou na první pohled. V práci jsem pokračoval a večer jsem byl ještě u strejdy Honzy, kde jsem posbíral dalších šest dotazníků. K tomu zde ještě nechali tři vyplněné Zavadilovi, kteří u nás byli na dovolené.

Nejčastější stížnosti:

- Wellness, spa, sauny – nedostatek těchto služeb v celém Harrachově
- Víc věkových kategorií a hlavně: větší výhody dětem (v porovnání s cizinou i s Pecí)
- Celoroční permice
- Malá kapacita parkování (opakuje se)
- Přidat na lanovku Deltu bublinu proti větru a sněhu
- Na místní poměry někde i předražené jídlo v restauracích a hospodách
- Úprava Černé sjezdovky!

Závěr: Celkem se mi dnes podařilo se dotázat s výsledkem 12 lidí + 23 lidí z minula, to se rovná 35 celkem. Dnes to bylo dost špatné, do práce se mi nechtělo, začal jsem pozdě.

Den 3. – Rokytnice

Shrnutí dne: Na rozdíl od včerejška se mi dnes pracovalo velmi dobře. Vyjeli jsme do Rokytnice, chvíli hledali, kde je cesta k sjezdovkám a vlekům, ale nakonec jsme v pořádku dorazili na parkoviště číslo 1. Zde jsem udělal celkem 13 dotazníků, což je docela dobrý výsledek. Lidé byli spokojeni vlastně se vším, nic jim nechybělo. Někteří nám rovnou hezky řekli i srovnání s Harrachovem (lyžovali i tam). Říkali, že v Rokytnici je mnohem levnější parkování, ale opak je pravdou, tak nevím, asi to popletli. Myslel jsem si, že zde nebudou vůbec žádní Poláci, ale při práci jsem na 6 natrefil, bohužel polsky neumím. Zkoušeli jsme volat i jednomu majiteli pensionu, aby umístil moje dotazníky tam, ale bohužel jsme se nedovolali.

Nejčastější stížnosti:

Žádné velké od lidí, ale píši sem to, co jsme vypožorovali.

- Parkování je hodně předražené (zvlášť oproti Harr.) – zde se platí cca 130 Kč/den, v Harr. je to za 50 Kč/den
- Od spodních parkovišť, kde je cena nižší, se musí skibusem, velmi zdlouhavě se dostat na první vlek – podle jednoho respondenta je to v pohodě
- Na prvním vleku se musí tvořit ráno fronty, než se rozvezou lidé do krajů areálu

Závěr: Lidé byli spokojení, já udělal velký vzorek. Nebyly žádné stížnosti. Velmi dobrá práce.

Den 4. – Rokytnice

Shrnutí dne: Dnešní dne se mi opět vydařil. Pracuji na parkovišti pod sjezdovkou, takže lyžaři jsou hned po lyžování a sdělují mi první dojmy. Všichni jsou v Rokytnici spokojení. Třeba je to ovlivněno oproti Harrachovu slunečným počasím. Nikdo tady žádný velký problém nemá, všichni si to tu jenom pochvalují. Udělal jsem 22 dotazníků, což je slušný kus práce, a dorovnal jsem tedy ztrátu proti Harrachovu. Takže teď mám 35 dotazníků z každého střediska, to je super. Opět jsem narazil na několik skupinek polských lyžařů, v Krkonoších se bez nich asi neobejdeme 😊, aspoň zvyšují tržby. Čeho jsem si ale všimnul já osobně, když jsem sem jel, je nedostatek značení, a to jak v Rokytnici, tak v Harrachově, ale v Harrachově je to o něco lepší, tam cedule jsou.

Nejčastější stížnosti:

Tentokrát jenom ode mě, lidé si na nic nestěžují.

- Špatné značení od hlavní silnice (nějaká velká cedule k odbočce, potom je to v pohodě), ale my jsme zapomněli odbočit, a to to tam trochu známe

Závěr: Všichni spokojení, možnost ovlivnění spokojenosti respondentů slunečním svitem?

Den 5. – Harrachov

Shrnutí dne: Tentokrát jsem pracoval ráno (od 7:50 do 8:50), odpoledne (od 13:30 do 15:00) a dokonce poprvé jsem se také dotazoval lidí na večerním lyžování (od 17:00 do 20:00). K tomuto poslednímu dotazování večer bych rád pro úplnost doplnil, že jsem se nedotazoval celé tři hodiny, ale pouze tehdy, když se na lanovém vleku utvořila fronta, abych lidi nezdržoval. Protože se zde fronty tvoří jen někdy, tak jsem dobu čekání na zástupy lidí využil k obvyklé činnosti na večerním lyžování – k lyžování.

Dnes jsem pracoval opravdu dlouho a poprvé jsem dotazník vyzkoušel na večerním lyžování. Přes den jsem na nové stížnosti nenarazil. Lidé si několikrát stěžovali na ty, co už jsem zapsal – netřeba psát znovu. Asi už na další nenarazím. Pár nových stížností jsem slyšel při večerním lyžování a tady jsou:

Nejčastější stížnosti - večerní lyžování:

- Při sezóně je malá kapacita vleku Doplik
- Vymyslet jinak dojezd na vlek (je hodně prudký, zvláště když se zde poté tvoří fronty)
- Více možností večerního lyžování (větší různorodost svahů, zvětšit večerní lyžařskou plochu a učinit ji prudší, možná více sjezdovek)

Závěr: Celkem jsem tedy za tento dlouhý den pro mou práci zajistil 28 dotazníků ráno, 16 dotazníků odpoledne a 8 dotazníků večer. Dnes tedy 52 dotazníků navrch a celkově 87, tak už jsem v Harrachově skoro hotový. Což je v mé práci (Harrachov) velký skok dopředu. V příštích dnech bych něco takového zkusil vytvořit i v Rokytnici. Při večerním lyžování jsem sepsal spoustu zajímavých stížností. Ke stížnosti 3.: Harrachov chce postavit vedle tohoto vleku další sjezdovku, která by se mimo jiné využívala na večerní lyžování.

Den 6. – Harrachov a Rokytnice

Shrnutí dne: Hned zrána jsem zkusil novou formu práce a to, že bych ráno pracoval v Harrachově a odpoledne se zajel podívat do Rokytnice. To se mi podařilo a ráno jsem tedy oficiálně dokončil jednu část praktické části mojí praktické maturity, dokončil jsem vyptávání se v Harrachově. Někdy jsem už poznával helmy ze včerejška, tak jsem se jich vyvaroval, ale to byly jenom výjimky. Odpoledne tedy Rokytnice, kde jsem nebyl tak úspěšný jako včera v Harrachově, ale přesto jsem v práci hodně poskočil. Pracoval jsem na v minulosti dobře osvědčených místech, což je parkoviště nebo cesta k němu, kam se lyžaři vrací ještě plní dojmy ze sjezdovky.

Nejčastější stížnosti:

Žádné nové nebyly, všichni jako obvykle jsou spokojeni nebo se stížnosti opakovaly. Jak dopoledne v Harrachově, tak odpoledne v Rokytnici nad Jizerou.

Závěr: Dopoledne v Harrachově jsem tedy dokončil můj 100. dotazník, takže jsem jich vypracoval posledních 13. Odpoledne jsem v Rokytnici udělal dotazníků 25 a z Rokytnice jich mám celkem 60, takže se tam budu muset ještě minimálně dvakrátavit. Nečekal jsem, že dnes udělám už všechno, ale myslel jsem si, že v Rokytnici zastihnu víc lidí.

Den 7. – Rokytnice

Shrnutí dne: Už se to blíží! Za chvíli už budu s prací hotov. Rozdělil jsem si to tak, že musím ty dva dny udělat minimálně dvacet dotazníků, dneska jsem si svůj cíl splnil a přihodil ještě tři dotazníky k tomu. Takže až tam pojedu znovu, tak už snad i naposled ☺. Několikrát jsem se setkal dneska se skialpinisty, tak jsem chvíli váhal, kam je mám zařadit, ale potom jsem se rozhodl pro sjezdovky, protože oni sami přiznali, že na závěr si k autu tu jednu sjezdovku vždycky musí dát. Jinak to proběhlo bez potíží, několikrát jsem se setkal s polsky mluvícími návštěvníky sjezdovek, ale to už je takový standard, na který jsem už zvyklý.

Nejčastější stížnosti:

Opět to sem budu muset napsat, byť nerad: žádné nové nebyly, všichni jako obvykle jsou spokojeni nebo se stížnosti opakovaly.

Závěr: Dneska jsem zachytil 23 dotazníků, celkově to je 83 dotazníků a i tady se už chýlíme ke konci. Myslím, že mi bude stačit ještě jeden den. No, spíše doufám, že mi bude stačit jenom jeden den. Příště tedy musím udělat ještě 17 dotazníků, abych se již podruhé dotkl vítězné stovky!

Den 8. – Rokytnice

Shrnutí dne: Sedmnáct dotazníků, to se může zdát lehká práce. V předešlých dnech v Rokytnici se mi několikrát podařilo jich udělat přes dvacet, ale dneska to nevyšlo. Rokytnice ležela zakrytá hustými oblaky a nikomu se na lyže moc nechtělo. Někomu ano a to sem si nikdy nenechal ujít takové lidi vyzpovídat. Zajímavé je, že jsem dnes nenarazil ani na jednoho cizince. Kdo jiný by totiž šel na lyže, i když je hnusně, jenom aby využil permici naplno? Češi! S těmito „drsnými“ lyžaři jsem si mimo dotazník i trochu popovídal a popřál jim jako vždycky hezký zážitek z lyžování, i když co je moje popřání proti Krakonošovi a jeho horám.

Nejčastější stížnosti:

- Mohlo by vysvitnout sluníčko
- Skiareál Rokytnice by s těmi mraky mohl něco udělat
- Přidat na lanovku Deltu bublinu proti větru a sněhu

Ano, i s takovými stížnostmi jsem se dnes setkal, samozřejmě je nebudu dávat do mého výzkumu a alespoň jsem taky zakusil, jaké je to, když v Rokytnici není zrovna slunečno. Hnedle se můj průměr vypracovaných dotazníků snížil...

Závěr: Jak si čtu minulý zápis, tak se dost směju. Myslil jsem si, že už sem jedu naposledy, ale Krakonoš mi plány překazil. Ještě jednou se, Rokytnice, uvidíme. Dotazníků za dnešek je 6 a zbývá mi jich tedy 11.

Den 9. – Rokytnice

Shrnutí dne: Tak dnes už v Rokytnici vysvitlo sluníčko a svých jedenáct dotazníků jsem udělal. Zápis bude trochu stručnější. Bez problémů jsem se dotázel stého člověka v Rokytnici. Byl štěstím bez sebe, když se dozvěděl, že právě on je tím stým.

Nejčastější stížnosti:

Žádné nové, ani ty o počasí dnes v Rokytnici nepadly.

Závěr: Tak jsem ukončil svou praktickou část i v Rokytnici, teď si dám pár týdnů volno, aby mi z těch otázek už nevybouchla hlava, a potom se pustím do zpracovávání výsledků.

Příloha 2, Jaké středisko je pro mě lepší?

Tato příloha se váže ke kapitole 7, Celkové srovnání a zhodnocení lyžařských středisek. Když jsem tuto kapitolu psal, počítal jsem s tím, že určitě někomu nebudou vyhovovat mnou zvolené pořadí důležitosti pro krátkodobý nebo dlouhodobý pobyt. Pokud bych chtěl opravdu docílit toho, aby byl výzkum přínosný pro každého, musel bych znát jeho osobní preference.

Někdo jezdí do hor hlavně kvůli lyžování, ale jiný třeba kvůli výtečné krkonošské kuchyni, a proto upřednostňuje při srovnání středisek hlavně oddíl Stravování. Já jsem při celkovém hodnocení počítal s lyžaři, kteří si jedou do Krkonoš především zalyžovat, a proto jsem kladl při srovnání důraz hlavně na tento oddíl. Pokud ale nejste jeden z lyžařů, anebo máte jiné nároky pro výběr lyžařského střediska, které by vám vyhovovalo, určitě neváhejte a zkuste tento dokument.

Použijeme metodu upraveného váženého průměru. Pokud budete postupovat podle mých doporučených kroků, určitě se v tom neztratíte a nakonec zjistíte, do jakého střediska jet.

Bude vám vyhovovat více Sportovní areál Harrachov, nebo Skiareál Spartak Rokytnice nad Jizerou?

První krok – Doplnění vah

V první řadě vám předložím spočítané údaje, které vycházejí ze stejných čísel, jako naleznete v hlavní části práce.

V prvním sloupci je název otázky (stejný jako v hlavní části v oddílech). Druhý sloupec označený Spokojenost obsahuje součet procent odpovědí “Ano” a “Spíše ano” u dané otázky.

Vy budete muset doplnit údaj, který se nazývá Váha a je ve třetím sloupci tabulky. Větší hodnota váhy udává vaši vyšší preferenci. Součet čísel (vah), která doplníte, musí být 1. Tedy doplňujete čísla od 0,1 do 0,9. Bez tohoto údaje nejste schopni v práci pokračovat. Celkem musíte vyplnit pět sloupců ve všech tabulkách (pět oddílů, lyžování rozděleno na dva oddíly – dvě tabulky).

Příklad u Lyžování II.: Délka sjezdovek je pro mne rozhodující, doplním 0,4. Počet sjezdovek je mi celkem jedno, doplňuji 0,1. Na obtížnost si potrpím, ale není to kategorie, která by nejvíce výsledek ovlivňovala, dám jí 0,3. Úprava tratí pro mě není zas tak rozhodující, ale zase mi není lhostejná, doplňuji 0,2. Součet všech čísel, která jsem doplnil/a, je hodnota rovná 1. Tímto mám doplněný sloupec Vah a můžu pokračovat k další tabulce, kterou budu doplňovat.

Druhý krok – Výpočet součinů v tabulkách

Pokud mám doplněný sloupec Váha, mohu vypočítat Součin. Ten se počítá následovně: Počítám součin u prvního řádku (Délka). **0,86 vynásobím s 0,4. Tím získám Součin, který se rovná 0,344.** Pokud jste doplnili jinak hodnotu vah (což se předpokládá) samozřejmě vynásobíte 0,86 jiným číslem, které máte v tabulce napsané.

Příklad:

Lyžování I.			
	Spokojenost	Váha	Součin
Délka	0,86	0,4	0,344
Počet	0,84	0,1	
Obtížnost	0,89	0,3	
Úprava	0,89	0,2	
			Průměr

Třetí krok – Výpočet průměru

Poté, co máme doplněný sloupec vah a součinů, můžeme vypočítat průměr hodnot uvedených v součinech. Doufám, že pouze pro mladší lyžaře zopakují, jak počítáme: Součet všech součinů vydělíme počtem součinů (v případě tabulky výše je počet řádků 4). Tím získáme průměr, se kterým budeme dále pracovat. K dalším krokům je třeba mít průměry ze všech tabulek, soustřeďte se, v budoucnu je těžké najít chybu.

Čtvrtý krok – Srovnání středisek

Pokud máte vyplněny všechny menší tabulky, přichází čas dosadit hodnoty z nich do výsledné tabulky, kde už se konečně dozvíte, kam máte vyrazit na hory. Opět si nastavte hodnoty vah podle vašich priorit pro krátkodobý pobyt (viz postup v odstavci První krok, výše).

Do sloupce Průměr přeneste hodnoty průměrů z dílčích tabulek ke stejné pojmenovaným řádkům. Pro vyplnění sloupce Součin aplikujte stejný postup jako v dílčích tabulkách výše. V posledním řádku tabulky se vypočte součet všech hodnot ze sloupce Součin. Toto číslo nás zajímá nejvíce.

Větší hodnota tohoto čísla pro jedno středisko nám ukazuje vyšší míru spokojenosti podle jednotlivých oddílů.

Stejný postup jako pro krátkodobý použijte také pro vyplnění tabulky Dlouhodobý pobyt.

Dílčí tabulky – Harrachov

Lyžování I.			
	Spokojenost	Váha	Součin
Délka	0,86		
Počet	0,84		
Obtížnost	0,89		
Úprava	0,89		
			Průměr

Lyžování II.			
	Spokojenost	Váha	Součin
Cena	0,63		
Kapacita	0,74		
Doba	0,91		
Chování	0,94		
			Průměr

Parkování			
	Spokojenost	Váha	Součin
Kapacita	0,5		
Cena	0,75		
			Průměr

Stravování			
	Spokojenost	Váha	Součin
Nabídka	0,72		
Cena	0,84		
			Průměr

Ubytování			
	Spokojenost	Váha	Součin
Kvalita	0,76		
Cena	0,87		
			Průměr

Dílčí tabulky – Rokytnice nad Jizerou

Lyžování I.			
	Spokojenost	Váha	Součin
Délka	0,99		
Počet	0,97		
Obtížnost	0,83		
Úprava	0,93		
			Průměr

Lyžování II.			
	Spokojenost	Váha	Součin
Cena	0,98		
Kapacita	0,98		
Doba	0,92		
Chování	0,95		
			Průměr

Parkování			
	Spokojenost	Váha	Součin
Kapacita	0,92		
Cena	0,61		
			Průměr

Stravování			
	Spokojenost	Váha	Součin
Nabídka	0,83		
Cena	0,72		
			Průměr

Ubytování			
	Spokojenost	Váha	Součin
Kvalita	0,79		
Cena	0,69		
			Průměr

Tabulka pro Krátkodobý pobyt

		Harrachov		Rokytnice	
	Váha	Průměr	Součin	Průměr	Součin
Lyžování I.					
Lyžování II.					
Parkování					
Stravování					
Ubytování					
Celkem					

Tabulka pro Dlouhodobý pobyt

		Harrachov		Rokytnice	
	Váha	Průměr	Součin	Průměr	Součin
Lyžování I.					
Lyžování II.					
Parkování					
Stravování					
Ubytování					
Celkem					

Příloha 3, Dotazník

- | | | | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| 1. ☐ muž | ☐ žena | | | 5. Odkud jste (PSC)? |
| 2. ☐ 18-25 | ☐ 26-40 | ☐ 41-60 | ☐ 60+ | |
| 3. ☐ sám | ☐ s přáteli | ☐ s rodinou | | |
| 4. ☐ lyžař | ☐ běžkař | ☐ kombinace | | 6. Jaké služby vám chybí? |

Parkování

1. Myslíte si, že je zde dostatečná kapacita pro parkování?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
2. Jste spokojen/a s **cenou parkovného**?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne

Lyžování

1. Jste spokojen/a s délkou sjezdovek?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
2. Jste spokojen/a s počtem sjezdovek?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
3. Jste spokojen/a s výběrem obtížností sjezdovek? (modrá, zelená, červená, černá)
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
4. Jste spokojen/a s úpravou sjezdovek nebo tratí?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
5. Jste spokojen/a s **cenou permanentky**?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
6. Jaký máte lyžařský rytmus? → např.: v kolik hodin začínáte lyžovat? Kdy končíte?
7. Jste spokojen/a s kapacitou lanovek a vleků?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
8. Jste spokojen/a s otevíracími hodinami střediska?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
9. Jste spokojen/a s chováním zaměstnanců střediska?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne

Stravování

1. Jste spokojen/a s nabídkou a kvalitou stravování?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
2. Jste spokojen/a s **cenou stravování**?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne

Ubytování

1. Jste spokojen/a s nabídkou a kvalitou ubytování?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
2. Jste spokojen/a s **cenou ubytování**?
☐ Ano ☐ Spíše ano ☐ Spíše ne ☐ Ne
3. Jste ubytován v:
☐ Pension ☐ Hotel ☐ Ve vlastním ☐ jiné
4. Délka pobytu:
☐ 1 den ☐ Víkend ☐ Týden ☐ déle