

Závěrečná zpráva projektu specifického výzkumu na rok 2013 – zakázka č. 2122/2013

Název projektu: Analýza motivačních faktorů klientů cestovního ruchu a vliv na vzdělávání pracovníků ve službách cestovního ruchu

Specifikace řešitelského týmu

Odpovědný řešitel: Ing. Eva Šimková, Ph.D.

Studenti magisterského studia na PdF UHK: Jaroslav Jackmann (IČ: 22571/2, P-NPE 2)

Jindřich Holzner (IČ: 17246/4, P-NPE 2)

Celková částka přidělené dotace: 43.000 Kč (+ 1.620 Kč), tj. **44.620 Kč**

Stručný popis problematiky řešeného projektu:

Projekt specifického výzkumu byl zaměřen na problematiku využití psychologických a sociologických poznatků v organizaci a řízení cestovního ruchu na regionální úrovni i na úrovni jednotlivých podnikatelů. Účelem výzkumu bylo analyzovat chování a jednání klientů cestovního ruchu při volbě destinace a využívání konkrétních služeb cestovního ruchu. Znalost spokojenosti klientů má přímou vazbu nejen na systém řízení kvality jednotlivých služeb, ale i na systém organizace a řízení místního cestovního ruchu (destinační management).

V souladu s prosazováním principů udržitelného rozvoje a s důrazem na jeho sociální aspekt byl průzkum zaměřen na „rizikové“ skupiny klientů, které mohou být z důvodu ekonomických, sociálních či zdravotních znevýhodněny v přístupu k aktivitám cestovního ruchu. Mezi tyto ohrožené skupiny patří osoby se zdravotním postižením, rodiny s malými dětmi a senioři. Vzhledem ke specifčnosti zvolených cílových skupin, jež vyžadují odlišný, zejména pak kvalifikovaný přístup, je výsledná kvalita služeb do značné míry ovlivněna kvalitou personálu.

Cíl projektu:

Cílem navrhovaného projektu bylo zmapovat hlavní motivy k uskutečnění cesty nebo dovolené, faktory ovlivňující výběr destinace a způsob realizace aktivit cestovního ruchu u zvolených cílových skupin klientů.

Postup řešení projektu:

Ve spolupráci se studenty J. Jackmannem a J. Holznerem byly nejprve analyzovány zkušenosti a příklady „dobré praxe“ z vyspělých zahraničních turistických destinací, kde je problematika sociálního cestovního ruchu velmi intenzívně řešena - viz zejm. příklady z rakouských destinací: „Family Tirol Villages“ (<http://www.tyrol.com/family-tirol-villages>), „Summer holidays for the whole family“, „Ski holidays with kids“ (<http://www.serfaus-fiss-ladis.at/en/winter/kids-family>), „Barrier free Tirol“ (<http://www.tyrol.com/barrier-free-tirol>), „Accessible holidays in Salzburg“, „Holidays without barriers in Austria“ (<http://www.austria.info/uk/how-to-get-there/holidays-without-barriers-1135227.html>) atd. Zároveň byl analyzován český projekt ATHENA zaměřený na podporu bezbariérového cestování v ČR (více na <http://www.project-athena.cz/>).

S využitím dostupné literatury a příkladů dobré praxe ze zahraničních destinací a domácího projektu ATHENA se výzkum zaměřil na následující oblasti:

1. Identifikace cílových skupin návštěvníků v destinacích cestovního ruchu.
2. Rozhodovací proces klienta cestovního ruchu.
3. Motivační faktory ovlivňující volbu destinace a využití konkrétních služeb cestovního ruchu u zvolených cílových skupin.
4. Spokojenost s nabídkou a dostupností služeb cestovního ruchu.
5. Názory na kvalifikovanost a profesionalitu pracovníků v sektoru služeb cestovního ruchu ve vztahu k jednotlivým cílovým skupinám.

V úvodu výzkumných prací byly nejprve vymezeny charakteristiky chování jednotlivých cílových skupin klientů, byl vytvořen rozhodovací proces klienta cestovního ruchu a přehled motivačních faktorů, které mohou ovlivňovat volbu konkrétní destinace. Při zkoumání a tvorbě přehledu jednotlivých motivačních faktorů byly využity poznatky z teorie motivace lidského chování, zejména Maslowova pyramida (tj. vztahy mezi hierarchií potřeb a klíčovými prvky ovlivňujícími proces rozhodování u klientů cestovního ruchu).

Na základě podkladů byl vytvořen dotazník, který byl určen pro vybrané cílové skupiny - rodiny s malými dětmi, osoby se zdravotním postižením a seniory. Dotazníkové šetření bylo realizováno ve vybraných turistických destinacích, kde kromě motivačních faktorů ovlivňujících volbu destinace byla zjišťována spokojenost turistů s nabídkou služeb cestovního ruchu z hlediska struktury, kvality a dostupnosti a dále názory na přístup personálu ke klientům cestovního ruchu.

Získané informace z průzkumného šetření byly analyzovány, zpracovány do tabulek a grafů. Na závěr byly výsledky provedeného průzkumu shrnuty a na jejich základě byla navržena konkrétní opatření, jež byla průběžně zpracována v publikacích řešitelského týmu. Výstupy ze specifického výzkumu byly prezentovány v časopise a na dvou zahraničních konferencích (podrobněji viz dále v textu).

Splnění kontrolovatelných výsledků řešení:

Výsledky výzkumu byly prezentovány v 1 příspěvku uveřejněném v časopise *Czech Hospitality and Tourism Papers*, který v době zaslání příspěvku byl zařazen na seznam recenzovaných neimpaktovaných časopisů. Výsledky byly dále prezentovány na dvou mezinárodních konferencích, které se konaly v Turecku („4th International Conference on Psychology, Counselling and Guidance“ /WCPCG´13/, 24.-26. 5. 2013, Istanbul; a „12th International Conference on Information Technology Based Higher Education and Training“ /ITHET´13/, 10.-12. 10. 2013, Antalya). Příspěvky budou publikovány ve sbornících zařazených mimo jiné i do databáze SCOPUS. Následuje přehled vytvořených publikací:

Příspěvky v odborném periodiku:

- Šimková, Eva. Zhodnocení systému řízení a podpory venkovského cestovního ruchu v ČR. *Czech Hospitality and Tourism Papers*. 2013, roč. IX., č. 18, s. 48–72. ISSN 1801-1535. (viz příloha č. 1 a 2)
- Šimková, Eva; Jackmann, Jaroslav; Holzner, Jindřich. Management approaches towards entrepreneurship in rural tourism. *Czech Hospitality and Tourism Papers*. V recenzním řízení. (viz příloha č. 3)

Příspěvky ve sborníku konference:

- Šimková, Eva. Psychology and its application in tourism. In: *Psychology, Counselling and Guidance*. Proceeding of the 4th International Conference WCPCG´13. In print. (viz příloha č. 4)
- Šimková, Eva. The role of information technology in the development of rural tourism and its presentation. In: *Information Technology Based Higher Education and Training*. Proceeding of the 12th International Conference ITHET´13. In print. (viz příloha č. 5)

Přehled realizovaných výdajů:

Výdaje:		Plán:	Skutečnost:
a)	osobní náklady	0	0,00
b)	stipendia	6 000	6 000,00
c)	materiálové náklady	8 500	4 599,00
d)	služby	11 210	11 365,10
e)	cestovné	16 350	22 746,00
CELKEM (po zaokrouhlení):		43 000	
CELKEM (po navýšení rozpočtu o 1 620,- Kč):		44 620	44 710,10

- a) osobní náklady nebyly čerpány,
- b) stipendium ve výši 6 000 Kč pro spolupracující studenty (ohodnocení aktivit souvisejících s rešerší odborné literatury, přípravou průzkumného šetření, jeho realizací a vyhodnocením),
- c) materiálové náklady ve výši 4 599 Kč (tonery do tiskárny využité pro tisk dotazníků a podkladů za účelem statistického zpracování výstupů průzkumných šetření),
- d) služby v celkové výši 11 365,10 Kč tvoří:
 - konferenční poplatek na konferenci WCPCG v Istanbulu: 7 254,80 Kč
 - faktura za služby spojené s překladem článků na konferenci: 4 000 Kč
 - kurzové ztráty: 110,60 Kč
- e) cestovné ve výši 22 746 Kč zahrnuje účast na konferenci v Istanbulu (WCPCG´13) a v Antalyi (ITHET´13) - 2x letenka, ubytování, diety, cestovní pojištění.

Přidělené prostředky (včetně dodatečného navýšení rozpočtu o 1 620 Kč) byly přečerpány o 90,10 Kč. Objem plánovaných výdajů byl dodržen, došlo pouze ke změně ve struktuře rozpočtu následovně:

- převedení částky 6 500 Kč z položky „Materiálové náklady“ do položky „Cestovné“ + využití částky 1 620 Kč, o kterou byl celkový rozpočet projektu navýšen; důvodem přesunu byla účast na konferenci ITHET v Antalyi, se kterou nebylo v původním rozpočtu počítáno – žádost předložena dne 9. 9. 2013 (viz příloha č. 6).

Výpis výsledovky projektu z Magionu je uveden v příloze č. 7.

Datum: 3. 1. 2014

Podpis odpovědného řešitele:
 Ing. Eva Šimková, Ph.D.
 Katedra sociální patologie a sociologie
 PdF UHK

Přílohy:

1. Text článku uveřejněného v časopise „Czech Hospitality and Tourism Papers“.
2. Výpis publikovaného příspěvku z OBD.
3. Text článku zaslaného k publikování v časopise „Czech Hospitality and Tourism Papers“ – příspěvek v recenzním řízení.
4. Text článku prezentovaného na konferenci WCPCG´13 v Istanbulu.
5. Text článku prezentovaného na konferenci ITHET´13 v Antalyi.
6. Žádost o změnu čerpání v rozpočtu projektu v položce „Materiálové náklady“.
7. Výpis výsledovky z Magionu.