

## Příloha 1 – Dotazník

Dobrý den,

v rámci své diplomové práce si Vás dovoluji oslovit pro následné vyplnění dotazníku, který se týká výzkumu spokojenosti se službami lyžařských středisek. Dotazník je jednoduchý a zcela anonymní, tudíž nedojde ke zneužití osobních údajů. V následujících otázkách prosím zakroužkujte odpovědi, popřípadě dopište i vysvětlující odpovědi, pokud není uvedeno jinak.

Děkuji za spolupráci, Andrea Drengubáková, Management sportu, FTVS UK.

1) Jste

- a. Žena
- b. Muž

2) Váš věk je:

- a. 25 a méně
- b. 26-35
- c. 36-45
- d. 46-59
- e. 60 a více

3) Jak často navštěvujete lyžařská střediska?

- a. 7-14 dní za sezonu
- b. Méně než 6 dní za sezonu (3 víkendy)
- c. 15-30 dní za sezonu
- d. 31 dní a více (skoro každý víkend)

4) Lyžařské areály navštěvujete převážně:

- a. S přáteli (ve skupině)
- b. S rodinou (s dětmi)
- c. V páru
- d. Sám/a

5) Vaší hlavní aktivitou v lyžařském středisku je:

- a. Lyžování

- b. Snowboard
- c. Jiné – uveďte

6) Na jaké úrovni se této aktivitě věnujete?

- a. Sportovní (nezávodní)
- b. Rekreační
- c. Výkonnostní (závodní)

7) Jaké české středisko navštěvujete nejčastěji? Toto středisko budete v následující části hodnotit.

8) Uveďte hlavní důvod/y pro návštěvu tohoto střediska.

9) Jaká je Vaše dojezdová vzdálenost do tohoto střediska? (časově)

10) Jak jste spokojen/a s technologií a kvalitou lanovek/vleků?

- a. Spíše spokojen/a
- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

11) Jak je pro Vás při hodnocení technologie a kvalita vleků/lanovek důležitá?  
Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

12) Jak jste spokojen/a s počtem sjezdovek?

- a. Spíše spokojen/a
- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

13) Jak je pro Vás při hodnocení počet sjezdovek důležitý?

Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

14) Jak jste spokojen/a se šířkou sjezdovek?

- a. Spíše spokojen/a

- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

15) Jak je pro Vás při hodnocení šířka sjezdovek důležitá?

Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

16) Jak jste spokojen/a s úpravou sjezdovek?

- a. Spíše spokojen/a
- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

17) Jak je pro Vás při hodnocení úprava sjezdovek důležitá?

Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

18) Jak jste spokojen/a s kvalitou zasněžování sjezdovek?

- a. Spíše spokojen/a
- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

19) Jak je pro Vás při hodnocení kvalita zasněžování důležitá?

Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

20) Jak jste spokojen/a se službami místní lyžařské školy?

- a. Spíše spokojen/a
- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

21) Jak jsou pro Vás při hodnocení služby lyžařské školy důležité?

Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

22) Jak jste spokojen/a se službami místní půjčovny lyží/servisu?

- a. Spíše spokojen/a
- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

23) Jak jsou pro Vás při hodnocení služby půjčovny/servisu důležité?

Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

24) Jak jste spokojen/a se službami místních stravovacích zařízení?

- a. Spíše spokojen/a
- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

25) Jak jsou pro Vás při hodnocení služby stravovacích zařízení důležité?

Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

26) Jak jste spokojen/a s kvalitou zázemí střediska? (WC, skříňky, apod.)

- a. Spíše spokojen/a
- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

27) Jak je pro Vás při hodnocení kvalita zázemí střediska důležitá?

Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

28) Jak jste spokojen/a s parkováním? (cena, vzdálenost k nástupní stanici, kapacita)

- a. Spíše spokojen/a
- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

29) Jak je pro Vás při hodnocení služba parkování důležitá?

Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

30) Jak jste spokojen/a se službami skibusu?

- a. Spíše spokojen/a
- b. Spokojen/a
- c. Spíše nespokojen/a – uveďte důvod
- d. Nespokojen/a – uveďte důvod

31) Jak je pro Vás při hodnocení služba skibusu důležitá?

Hodnoťte od 1 do 5 (1 - vůbec to není důležité, 5 – rozhodně to je důležité)

32) Je něco, co vás od návštěvy tohoto střediska odrazuje? Pokud ano, uveďte co.

33) Postrádáte zde nějakou službu? Pokud ano, uveďte kterou.

34) Doporučili byste něco na zlepšení? Pokud ano, uveďte co.

## **Příloha 2 – Seznam Tabulek**

Tabulka 1 – Operacionalizace výzkumu

Tabulka 2 - Nejčastěji navštěvované středisko respondenty

Tabulka 3 - Hlavní důvod pro návštěvu uvedeného střediska

Tabulka 4 - Dojezdová vzdálenost do střediska

Tabulka 5 - Technologie a kvalita lanovek/vleků

Tabulka 6 - Důležitost technologie a kvality lanovek/vleků

Tabulka 7 - Počet sjezdovek

Tabulka 8 - Důležitost počtu sjezdovek

Tabulka 9 - Šířka sjezdovek

Tabulka 10 - Důležitost šířky sjezdovek

Tabulka 11 - Úprava sjezdovek

Tabulka 12 - Důležitost úpravy sjezdovek

Tabulka 13 - Kvalita zasněžování

Tabulka 14 – Důležitost kvality zasněžování

Tabulka 15 - Služby lyžařské školy

Tabulka 16 - Důležitost služeb lyžařské školy

Tabulka 17 - Služby půjčovny a servisu lyží

Tabulka 18 - Důležitost služby půjčovny a servisu lyží

Tabulka 19 - Služby stravovacích zařízení

Tabulka 20 - Důležitost služeb stravovacího zařízení

Tabulka 21 - Hodnocení kvality zázemí střediska (WC, skříňky, apod. )

Tabulka 22 - Důležitost kvality zázemí střediska

Tabulka 23 - Hodnocení parkování

Tabulka 24 - Důležitost služby parkování

Tabulka 25 - Hodnocení služby skibusu

Tabulka 26 - Důležitost služby skibusu

Tabulka 27 - Odrazující faktory

Tabulka 28 - Postrádané služby

Tabulka 29 - Doporučení pro středisko

Tabulka 30 - Služby z hlediska spokojenosti

Tabulka 31 - Pořadí služeb z hlediska spokojenosti/nespokojenosti

Tabulka 32 - Srovnání důležitosti jednotlivých služeb

Tabulka 33 - Srovnání spokojenosti s technologií a kvalitou vleků/lanovek

Tabulka 34 - Srovnání spokojenosti s počtem sjezdovek

Tabulka 35 - Srovnání spokojenosti se šířkou sjezdovek

Tabulka 36 - Srovnání spokojenosti s úpravou sjezdovek

Tabulka 37 - Srovnání spokojenosti s kvalitou zasněžování

Tabulka 38 - Srovnání spokojenosti se službami lyžařské školy

Tabulka 39 - Srovnání spokojenosti se službami půjčovny a servisu lyží

Tabulka 40 - Srovnání spokojenosti se službami stravovacích zařízení

Tabulka 41 - Srovnání spokojenosti s kvalitou zázemí

Tabulka 42 - Srovnání spokojenosti s parkováním

Tabulka 43 - Srovnání spokojenosti se službami skibusu

Tabulka 44 - Celkové srovnání spokojenosti

Tabulka 45 - Celková spokojenost

Tabulka 46 - Důležitost parametrů při hodnocení vybavení střediska

Tabulka 47 - Důležitost při hodnocení doplňkových služeb střediska

Tabulka 48 - Data ke zpracování korelační analýzy

Tabulka 49 – Čas

Tabulka 50 - Celková spokojenost

## **Příloha 3 – Seznam grafů**

Graf 1 – Výpočet korelačního koeficientu

Graf 2 – Výpočet váhy

Graf 3 – Pohlaví respondentů

Graf 4 – Věk respondentů

Graf 5 – Jak často navštěvujete lyžařská střediska?

Graf 6 - Lyžařské areály navštěvujete převážně:

Graf 7 - Cílová skupina Špindlerova Mlýna

Graf 8 - Provozovaná aktivita v lyžařském středisku

Graf 9 - Úroveň aktivity

Graf 10 - Nejčastěji navštěvované středisko respondenty

Graf 11 - Hlavní důvod pro návštěvu uvedeného střediska

Graf 12 - Technologie a kvalita lanovek/vleků

Graf 13 - Počet sjezdovek

Graf 14 - Šířka sjezdovek

Graf 15 - Úprava sjezdovek

Graf 16 - Kvalita zasněžování

Graf 17 - Služby lyžařské školy

Graf 18 - Služby půjčovny lyží a servisu

Graf 19- Služby stravovacích zařízení

Graf 20 - Hodnocení kvality zázemí střediska (WC, skříňky, apod. )

Graf 21 - Hodnocení parkování

Graf 22 - Hodnocení služby skibusu

Graf 23- Celková spokojenost

Graf 24 - Závislost dojezdové vzdálenosti a celkové spokojenosti