

Abstrakt

Název:

Hodnocení spokojenosti zákazníka na turistických zájezdech – případová studie turistických zájezdů CK Alpina do Bulharska

Cíl práce:

Zhodnotit spokojenost zákazníků na vybraných zájezdech CK Alpina do Bulharska a navrhnout změnu závěrečného dotazníku.

Metody:

Pro získání potřebných dat bylo využito dotazování a pozorování. U dotazování byl použit existující dotazník CK Alpina obsahující 7 otázek. Zákazníci hodnotili spokojenost za pomoci Likertovy škály, ale také měli možnost otevřené odpovědi. Likertova škála byla vyhodnocena kvantitativně za pomoci přiřazení známek odpovědím. U slovních odpovědí byla provedena kategorizace. Na dvou zájezdech proběhlo přímé, skryté pozorování mou osobou. Pozorované jevy byly vybrány na základě operacionalizace a vnějších podnětů.

Výsledky:

Na všech pěti zájezdech do Bulharska byla zjištěna spokojenost zákazníků s programem zájezdu i průvodci. Největší nedostatky se objevovaly u autobusové dopravy, kterou si CK Alpina objednává od dopravců. Byl vypracován nový dotazník, který se více zaměřuje na vlastnosti, schopnosti a dovednosti průvodce. V původním dotazníku nebyly zahrnuty otázky na ubytování a stravu. U dnešních zákazníků stoupá význam těchto faktorů, proto v novém dotazníku tyto otázky nechybí.

Klíčová slova:

Cestovní ruch, volný čas, autobusový zájezd, horské prostředí, horský průvodce, skupina.