

HODNOCENÍ HORSKÝCH AREÁLŮ ČESKÉ REPUBLIKY

V ZIMNÍ A LETNÍ TURISTICKÉ SEZÓNĚ



OBSAH	strana
Preambule	3
Definice pojmů	3
Systém hodnocení	4
1. Pevné hodnocení horského areálu	
2. Elektronické hodnocení horského areálu	
Sběr dat	5
1. Hodnocení základních parametrů horského areálu	
2. Elektronické hodnocení horského areálu - dotazník emailem	
3. Elektronické hodnocení horského areálu - dotazník na webových stránkách	
Hodnocení výsledků	5
1. Velikost horského areálu	
2. Zámka kvality horského areálu	
Dotazník pro zimní sezónu	6
1. Rozsah a definice bodů pro elektronické hodnocení horských areálů	
2. Obsah tématických bloků a metodika hodnocení horských areálů	
Dotazník pro letní sezónu	8
1. Rozsah a definice bodů pro elektronické hodnocení horských areálů	
2. Obsah tématických bloků a metodika hodnocení horských areálů	
Grafické zpracování dotazníku	10
Výstupy	10
1. Pevné hodnocení horského areálu	
2. Elektronické hodnocení kvality horského areálu ze strany návštěvníka	
3. Standard výstupu	
Standardy výstupu, formy výstupu	11
1. Zámka kvality horského areálu podle hodnocení návštěvníka	
2. Slovní hodnocení horského areálu podle známky kvality	
3. Celkový počet respondentů horského areálu	
Ukázka implementace hodnocení horského areálu na webových stránkách	
4. Tabulka hodnocení horských areálů České republiky	
Jazykové mutace	12
Časový plán aktualizace	12
Certifikát	12
Report pro horský areál	12

PREAMBULE

Tento standard byl vytvořen s cílem vytvořit moderní hodnotící systém horských areálů v zimní a letní turistické sezóně s využitím poznatků a konceptů, které jsou již delší dobu s úspěchem využívány v zahraničí (např. ubytovací systém booking.com, hodnocení lyžařských areálů Skiresort.de, Ski Resort Awards).

DEFINICE

Pro účely tohoto hodnocení platí následující termíny a definice.

Horský areál (dále také "areál")

je areál vytvořený za účelem provozování zimních a/nebo letních sportovně-rekreačních aktivit, vybavený, mimo jiné, dopravními zařízeními, které přepravují osoby.

Podle tohoto standardu jsou hodnoceny horské areály, jejichž vlastníky jsou fyzické nebo právnické osoby. Hodnocení mohou rovněž podléhat horské areály, které jsou integrovány do ucelených vzájemně propojených celků, využívající společný název a jízdenku.

Dopravní zařízení

jsou lanové dráhy (pozemní nebo visuté), lyžařské vleky a dopravní pásy.

Lanová dráha ¹⁾

je dráha, jejíž vozidla se pohybují po šikmé nebo vodorovné trase a jsou poháněna pomocí tažných lan. Kabiny, kabinky a sedačky lanových drah jsou z terminologického hlediska považovány za vozidla.

Lyžařský vlek

je dopravní zařízení, primárně určené zejména k vlečení lyžařů a snowboardistů po povrchu svahu.

Dopravní pás

je dopravní zařízení primárně určené zejména k dopravě lyžařů, snowboardistů, skibobistů, sánkařů a dalších osob na pohyblivém pásu.

Přepavní kapacita dopravních zařízení

je součtem maximální kapacity přepravených osob za hodinu za všechna dopravní zařízení nacházející se v horském areálu.

Sjezdová trať ²⁾

je vhodná a určená ke sjezdovému lyžování a snowboardingu, která je za tímto účelem kontrolovaná, označená, zpravidla upravená pro lyžující veřejnost a zabezpečená zejména před atypickými nebezpečími. Sjezdovou trať zpravidla vymezuje upravená plocha sněžnými stroji.

Celková délka sjezdových tratí

je součtem délek všech sjezdových tratí v km, které se nachází v horském areálu.

Technické zasněžování

je součtem délky těch sjezdových tratí, které disponují zařízeními na výrobu technického sněhu, vyjádřeno procentem z celkové délky sjezdových tratí.

¹⁾ cs.wikipedia, ²⁾ ČSN 018027

SYSTEM HODNOCENÍ

Pro horské areály, které se zúčastní projektu „Hodnocení horských areálů ČR“, jsou všechny části systému hodnocení bezplatné. Systém hodnocení (definované parametry) je platný na dobu 5 let, počínaje dnem 1.12.2016.

1. Pevné hodnocení horského areálu

Rozřazení areálů do 3. skupin pomocí kritérií v každé skupině. Toto hodnocení vychází z parametrů zadaných areálem do databázového systému nebo na základě písemné specifikace parametrů ze strany areálu. Program automaticky vyhodnotí parametry a zařadí areál do příslušné skupiny.

1A. Parametry pro pevné hodnocení horského areálu v zimní sezóně:

Velký horský areál

A.	Minimálně 1 lanová dráha a minimálně 3 až 6 lyžařských vleků	ANO
B.	Přepravní kapacita dopravních zařízení od 6.500 osob / hod.	ANO
C.	Celková délka sjezdových tratí minimálně 9 km	ANO
D.	Technické zasněžování minimálně 70% z celkové délky sjezdových tratí	ANO
E.	Provoz lanové dráhy v letní sezóně	ANO

Středně velký horský areál

A.	Minimálně 1 lanová dráha a 2 až 4 lyžařské vleků nebo 3 až 6 lyžařských vleků	ANO
B.	Přepravní kapacita dopravních zařízení od 4.500 osob / hod.	ANO
C.	Celková délka sjezdových tratí minimálně 4 km	ANO
D.	Technické zasněžování minimálně 50% z celkové délky sjezdových tratí	ANO

Malý horský areál

A.	Areály, které splňují definici horského areálu a zároveň nesplňují podmínky pro středně velký a velký horský areál	
----	--	--

Pro zařazení areálu do příslušné skupiny (vyjma malého horského areálu), musí areál splnit všechny parametry stanovené v dané skupině, do které je zařazen.

Garantem zadaných parametrů pevného hodnocení areálu je Asociace horských středisek ČR (dále jen „AHS ČR“), která přebírá odpovědnost za správnost této části hodnocení. AHS ČR provádí namátkové kontroly zadaných parametrů ze strany areálů přímo v jednotlivých areálech a následně provádí porovnání se zadanými parametry areálů. Rovněž při nesrovnalostech v zadaných parametrech ze strany areálu a jeho předpokládanými parametry, provádí AHS ČR kontrolu zadaných parametrů přímo v areálu. Na základě prováděné kontroly údajů a systému hodnocení deklaruje AHS ČR další rozvoj systému hodnocení.

2. Elektronické hodnocení horského areálu (dotazníkové hodnocení návštěvníků)

Dotazník je (viz „Sběr dat“) distribuován návštěvníkovi areálu k elektronickému vyplnění. Odpovědi jsou automaticky uloženy v databázi hodnotícího systému. Návštěvník areálu hodnotí pomocí tématických bloků (viz „Dotazník“):

2A: Tématické bloky pro zimní sezónu:

2A1. tématický blok I: **Horský areál,**

2A2. tématický blok II: **Služby v horské areálu,**

2A3. tématický blok III: **Lyžování v ČR.**

SBĚR DAT

Projektu „Hodnocení horských areálů České republiky“ se mohou účastnit horské areály bez ohledu na členství v AHS ČR (členské i nečlenské areály AHS ČR).

Sběr dat probíhá následujícím způsobem:

1. Pevné hodnocení horského areálu

Automatický program vyhodnotí vybrané parametry areálu zadané v databázi. Písemně specifikované parametry areálu budou vloženy do databázového systému. (viz „Pevné hodnocení horského areálu“).

2. Elektronické hodnocení horského areálu - dotazník emailem

Areály rozešlou návštěvníkům evidovaným ve svých databázích (pokud takovou databázi mají) žádost o hodnocení střediska za zimní sezónu 2015/2016, rovněž pak toto učiní před letní sezónou 2017. Obsahem textu emailu je odkaz na webovou stránku, kde je předdefinovaný dotazník s příslušnými parametry. Dotazník nevyžaduje žádné kontaktní údaje o návštěvníkovi, dotazník je anonymní.

3. Elektronické hodnocení horského areálu - dotazník na webových stránkách

Dotazník pro návštěvníky je umístěn na webových stránkách areálu, případně na stránkách vybraných portálů. Návštěvník webových stránek získá možnost hodnotit jím vybraný areál. Tato část hodnocení bude zprovozněna k začátku zimní sezóny 2016/2017, následně na letní sezónu 2017. Aktualizace výsledků hodnocení dotazníkem na webových stránkách bude probíhat 1x měsíčně, vždy k poslednímu dni měsíce.

HODNOCENÍ VÝSLEDKŮ

Celkové hodnocení areálu je generováno ve dvou typech výstupů.

1. Velikost horského areálu (viz „Pevné hodnocení horského areálu“).

Výsledky hodnocení parametrů horského areálu se promítnou do zařazení areálu do jedné ze tří skupin: Velký horský areál, Středně velký horský areál a Malý horský areál.

2. Znamka kvality horského areálu podle hodnocení návštěvníkem (viz „Elektronické hodnocení horského areálu“).

Výsledky hodnocení „dotazníku emailem“ a výsledky hodnocení „dotazníku na webových stránkách“ se budou promítat do známky kvality areálu. Společně se známkou kvality horského areálu bude provedeno slovní hodnocení areálu a vyhodnocen počet respondentů. Minimální počet pro přidělení známky kvality horského areálu je 100 respondentů = 100 platných unikátních hodnocení v každém hodnoceném období (zimní, letní sezóna).

Pro zajištění korektnosti elektronického hodnocení a výpočtu známky kvality horského areálu používá hodnotící program následující kontrolní mechanismy:

- a/ kontrola cookies, která zajišťuje nemožnost opakovaného hlasování,
- b/ integrovaná statistická metoda pro zajištění kvality výsledků hodnocení,
- c/ ukládání IP adres pro zpětnou kontrolu výsledků hodnocení.

DOTAZNÍK PRO ZIMNÍ SEZÓNU:

1. Rozsah a definice bodů pro elektronické hodnocení horských areálů v dotazníku:

Body				
2	4	6	8	10
nedostačující	dostačující	dobré	velmi dobré	výborné

2. Obsah tématických bloků a metodika elektronického hodnocení horských areálů:

2A. Tématický blok I.: Horský areál

	Body				
	2	4	6	8	10
Kvalita dopravních zařízení (lanové dráhy a vleky)			■		
Délka, šířka a celková nabídka sjezdových tratí				■	
Kvalita úpravy sjezdových tratí					■
Bezpečnost dopravních zařízení a sjezdových tratí (značení, sítě, matrace)					■
Kvalita a rychlost odbavení u pokladen				■	
Kvalita a rychlost odbavení při nástupu na dopravní zařízení (lanové dráhy a vleky)		■			
Komplexnost areálu (lyžování, snowboarding, rodiny s dětmi,...)			■		
Jak odpovídá cena skipasů poskytovaným službám				■	
Vnímáte areál jako moderní			■		
Celkový dojem z návštěvy areálu			■		
Vaše hodnocení je:	7,0 / 10				

2B. Tématický blok II: Služby v horském areálu (vyplňuje návštěvník pokud služby ve středisku využil)

	Body				
	2	4	6	8	10
Chování obsluhy dopravních zařízení (lanové dráhy a vleky)			■		
Lyžařská škola, dostupnost, úroveň služeb			■		
Lyžařská půjčovna, dostupnost, kvalita				■	
Parkoviště (dostupnost od nástupů na lanové dráhy a vleky)			■		
Gastronomie v areálu			■		
Čistota a vzhled areálu		■			
Úroveň a dostupnost toalet v areálu		■			
Bonusový nebo věrnostní program (pokud ho areál má)					■
Informace o stavu sněhu na sjezdových tratích a provozu areálu				■	
Vaše hodnocení je:	6,4 / 10				

Celkové průměrné bodové hodnocení areálu : Středisko 7,0 bodu + Služby 6,4 bodu = **6,7 bodu**

Bodové hodnocení = slovní hodnocení areálu:

Body				
2 – 3,99	4 - 5,99	6 - 7,49	7,5 - 8,49	8,5 - 10
dostačující	dobré	velmi dobré	výborné	skvělé

Celkové slovní hodnocení areálu: 6,7 bodu, velmi dobré

Obsah tématických bloků pro hodnocení je možné před aktuálně hodnocenou sezónou změnit.

2C. Tématický blok III: Lyžování v ČR

Pouze interní hodnocení

	Body				
	2	4	6	8	10
Jak hodnotíte úroveň horských areálů ČR					
Jak hodnotíte mediální obraz horských areálů ČR					
Jak hodnotíte dopravní dostupnost horských areálů ČR					
Jak hodnotíte ceny skipasů v horských areálech ČR					
Vaše hodnocení je:	7,0 / 10				

Pokud hodnotitel v dotazníku nevyplní odpověď k příslušné otázce, tato otázka se nezapočítává do bodového hodnocení.

DOTAZNÍK PRO LETNÍ SEZÓNU:

1. Rozsah a definice bodů pro elektronické hodnocení horských areálů v dotazníku:

Body				
2	4	6	8	10
nedostačující	dostačující	dobré	velmi dobré	výborné

2. Obsah tématických bloků a metodika elektronického hodnocení horských areálů:

2D. Tématický blok I.: Horský areál

	Body				
	2	4	6	8	10
Kvalita letních dopravních zařízení (lanová dráha, dopravní pás)					
Kvalita a rychlost odbavení u pokladen a při nástupu na dopravní zařízení					
Vybavenost areálu letními atrakcemi					
Komplexnost letní nabídky areálu pro různé věkové kategorie					
Cena jízdenky na lanovou dráhu v letní sezóně					
Vnímáte areál jako moderní					
Celkový dojem z návštěvy areálu					
Vaše hodnocení je:	7,4 / 10				

2E. Tématický blok II: Služby v horském areálu (vyplňuje návštěvník pokud služby ve středisku využil)

	Body				
	2	4	6	8	10
Chování obsluhy dopravních zařízení (lanová dráha, dopravní pás)					
Turistické trasy					
Cyklotrasy, kvalita a rozsah					
Dětská hřiště, kvalita a velikost					
Naučné stezky, kvalita a velikost					
Další letní atrakce (rozhledny, vodní parky, bobové a tubingové dráhy, lanové parky, apod.)					
Nabídka půjčoven - horská kola, elektrokola, koloběžky, apod.					
Gastronomické služby v areálu					
Čistota a vzhled areálu					
Bonusový nebo věrnostní program (pokud ho areál má)					
Informace o provozu areálu, počasí a nabídce areálu					
Vaše hodnocení je:	6,0 / 10				

Celkové průměrné bodové hodnocení areálu : Středisko 7,4 bodu + Služby 6,0 bodů = 6,7 bodu

Bodové hodnocení = slovní hodnocení areálu:

Body				
2 – 3,99	4 - 5,99	6 - 7,49	7,5 - 8,49	8,5 - 10
dostačující	dobré	velmi dobré	výborné	skvělé

Celkové slovní hodnocení areálu: 6,7 bodů, velmi dobré

Obsah tématických bloků pro hodnocení je možné před aktuálně hodnocenou sezónou změnit.

2F.Tématický blok III: Letní vybavenost ČR

Pouze interní hodnocení

	Body				
	2	4	6	8	10
Jak hodnotíte úroveň letních aktivit v horských areálech ČR					
Jak hodnotíte ceny jízdenek na lanové dráhy v letní sezóně v ČR					
Hodnocení:	8,0 / 10				

Pokud hodnotitel v dotazníku nevyplní odpověď k příslušné otázce, tato otázka se nezapočítává do bodového hodnocení.

GRAFICKÉ ZPRACOVÁNÍ DOTAZNÍKU

Hodnocení návštěvníků areálu: Skiareál Klínovec

Středisko

- Kvalita dopravních zařízení (lanové dráhy a vleky)
- Délka, šířka a celková nabídka sjezdových tratí
- Kvalita úpravy sjezdových tratí
- Bezpečnost dopravních zařízení a sjezdových tratí (značení, síť, matrace)
- Kvalita a rychlost odbavení u pokladen
- Kvalita a rychlost odbavení při nástupu na dopravní zařízení (lanové dráhy a , vleky..)
- Komplexnost střediska (lyžování, snowboard, rodiny s dětmi,...)
- Jak odpovídá cena skipasů poskytovaným službám
- Vnímáte středisko jako moderní
- Celkový dojem z návštěvy střediska

Vaše hodnocení
7,7
Velmi dobré

Služby

- Chování obsluhy dopravních zařízení (lanové dráhy a vleky)
- Lyžařská škola, dostupnost, úroveň služeb
- Lyžařská půjčovna, dostupnost, kvalita
- Parkoviště (dostupnost od nástupů na lanové dráhy a vleky)
- Gastronomie v areálu
- Čistota a vzhled areálu
- Úroveň a dostupnost toalet v areálu
- Bonusový nebo věrnostní program (pokud ho středisko má)
- Informace o stavu sněhu na sjezdových tratích a provozu areálu

Vaše hodnocení
4,5
Průměrné

Lyžování v České republice

- Jak hodnotíte úroveň horských areálů ČR
- Jak hodnotíte mediální obraz horských areálů ČR
- Jak hodnotíte dopravní dostupnost horských areálů ČR
- Jak hodnotíte ceny skipasů v horských areálech ČR

Odeslat
Vaše celkové hodnocení
6,1
Velmi dobré

Celkové hodnocení střediska

6,7

Velmi dobré

Na základě 229 hodnocení

VÝSTUPY

1. Pevné hodnocení horského areálu:

1A. do reportu pro horský areál, region, ČR.

2. Elektronické hodnocení kvality horského areálu ze strany návštěvníka:

2A. na webových stránku střediska,

2B. na webových stránkách vybraných portálů,

2C. do reportu pro horský areál.

STANDARD VÝSTUPU

xml export dat.

FORMY VÝSTUPU

1. Znamka kvality horského areálu podle hodnocení návštěvníka (stupnice 2 - 10),
2. Slovní hodnocení horského areálu podle známky kvality střediska,
3. Celkový počet respondentů horského areálu.

Ukázka implementace hodnocení horského areálu na webových stránkách:

The screenshot shows the website for the Lipno ski resort. At the top, there are navigation tabs for 'SNĚHOVÉ ZPRAVODAJSTVÍ', 'STŘEDISKA', 'KAMERY', 'PŘEDPOVĚĚ POČASÍ', 'UBYTOVÁNÍ', and 'DALŠÍ INFORMACE'. The main header features the resort name 'Lipno' and a rating of 7.7, described as 'Velmi dobré' based on 229 reviews. Below the header is a large aerial night photograph of the ski resort. On the left side, there is a sidebar with various service icons and information, including 'MIMO PROVOZ', '4', '6.5 °C', and '0 / 7'. The bottom section contains a weather forecast, a price table for lift tickets (11.1 km for 39 Kč, 11.1 km for 11.600 Kč), and a list of tips for visitors.

4. Tabulka hodnocení horských areálů České republiky (příklad zimní sezóna):

	Bodové hodnocení	Slovní hodnocení
Velký horský areál		
Areál 1	9,0	Skvělé
Areál 2	8,2	Výborné
Areál 3	6,0	Velmi dobré
Areál 4	4,0	Dostačující
Středně velký horský areál		
Areál 5	6,5	Velmi dobré
Areál 6	6,2	Velmi dobré
Areál 7	5,7	Dobré
Malý horský areál		
Areál 8	9,0	Skvělé
Areál 9	6,9	Výborné
Areál 10	4,5	Dostačující

JAZYKOVÉ MUTACE

1. Dotazník CZ, SK, UK, DE, PL,

2. Výstupy CZ, SK, UK, DE, PL .

Manuál pro horské areály a portály jak integrovat výsledky na web stránky.

ČASOVÝ PLÁN AKTUALIZACE HODNOCENÍ

Zimní sezóna 2015/2016	Červenec - Srpen 2016	Databáze horských areálů
Zimní sezóna 2016/2017	Zimní sezóna průběžně	Elektronické hodnocení
Letní sezóna 2017	Letní sezóna průběžně	Databáze horských areálů Elektronické hodnocení
Zimní sezóna 2017/2018	Zimní sezóna průběžně	Elektronické hodnocení
Letní sezóna 2018	Letní sezóna průběžně	Elektronické hodnocení
... a další sezóny	Průběžně	Elektronické hodnocení

CERTIFIKÁT

Jednotlivé horské areály, které se zúčastní projektu „Hodnocení horských areálů České republiky“ obdrží od Asociace horských středisek ČR certifikát.

K 1. 12. 2016 obdrží areály poštou certifikáty podle velikosti horského areálu (viz „Pevné hodnocení horského areálu“) s platností na 5 let. Horský areál může v průběhu platnosti certifikátu požádat o provedení nové certifikace, která zohlední uskutečněný rozvoj areálu.

Areály, které budou mít dostatečný počet respondentů elektronického hodnocení horských areálů, obdrží známku kvality střediska, slovní hodnocení a celkový počet respondentů v elektronické formě (viz „Hodnocení výsledků“ a „Standard výstupu“). Znamka kvality areálu, slovní hodnocení a celkový počet respondentů se budou aktualizovat od 1.12.2016 průběžně, vždy k poslednímu dni v kalendářním měsíci.

Vydání originálního certifikátu podle velikosti horského areálu, případná nová certifikace, přidělení známky kvality, slovní hodnocení a informace o celkovém počtu respondentů, jsou pro horské areály bezplatné.

Areálu, který poskytne nesprávné údaje do systému Hodnocení horských areálů České republiky, nebo který ani po výzvě ze strany Asociace horských středisek ČR neprovede v termínu do 7 dní od obdržení výzvy nápravu nesprávných údajů, bude zrušen vydaný certifikát podle velikosti horského areálu a elektronické hodnocení horského areálu. O zrušení certifikace a hodnocení bude příslušný areál informován písemně poštou.

REPORT PRO HORSKÝ AREÁL

Jednotlivé horské areály, které se zúčastní projektu „Hodnocení horských areálů České republiky“ obdrží od Asociace horských středisek ČR jako zpětnou vazbu „Report“ – zprávu pro areál s detailním vyhodnocením jednotlivých tematických bloků elektronického hodnocení. Report obdrží horský areál k 30. 4. každého roku za zimní sezónu a k 30. 10. každého roku za letní sezónu.