

Abstrakt

Název: Výzkum kvality služeb vybraného fitness centra

Cíle: Hlavním cílem této diplomové práce je identifikovat problematické oblasti poskytovaných služeb vybraného fitness centra a formulovat konkrétní návrhy a doporučení pro vedení organizace vedoucích ke zlepšení zákaznických služeb.

Metody: Pro výzkum kvality služeb ve vybraném fitness centru bylo využito modifikovaného SERVQUAL dotazníku pro sportovní služby v České republice. Tento dotazník porovnává očekávanou kvalitu služeb ve vynikajícím fitness centru se skutečně vnímanou kvalitou služeb ve vybraném fitness centru. Sběr dat probíhal v období od února 2020 do března 2020.

Výsledky: Na základě analýzy kvality služeb se jeví nabízená kvalita služeb fitness centra na vcelku vysoké úrovni. Výzkum však objevil i určité nedostatky u jednotlivých indikátorů a objevil prostor pro zlepšení. Dle zjištěných nedostatků bylo fitness centru navrženy doporučení a další kroky, které by měly přispět k ještě kvalitnějším službám.

Klíčová slova: sport, fitness, služby, marketingový mix, kvalita, SERVQUAL