

Abstrakt

Název: Kvalita tělovýchovných a sportovních služeb v soukromých institucích specializujících se na předškolní vzdělávání v Praze

Cíle: Hlavním cílem této disertační práce je navrhnout vhodný postup pro měření kvality sportovních služeb v soukromých institucích specializujících se na předškolní vzdělávání v Praze z pohledu zákazníka.

Metody: Tato studie je zaměřena na hodnocení kvality sportovních služeb, které jsou nabízené dětem v soukromých mateřských školách. Studie byla provedena v České republice na vzorku 10 soukromých mateřských škol se sídlem v Praze, které byly vybrány z rejstříku soukromých mateřských škol vedeného Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy. Pro měření byl využit model kvality služeb Parasuramana, Zeithamlové a Berryho (1988), který byl modifikován pro prostředí mateřských škol. Marketingového výzkumu se účastnilo 510 rodičů, kteří reprezentovali 534 dětí. Použitý dotazník, který byl původně validován v USA, prošel transkulturním překladem. Tohoto mezikulturního převodu se účastnili tři překladatelé specializovaní na předškolní vzdělávání. Výsledky šetření byly podrobeny strukturálnímu modelování, konkrétně konfirmativní a explorativní faktorové analýze, a na základě jejich výsledků byly navrženy nové modifikované verze dotazníku.

Výsledky: Z marketingového výzkumu vychází, že téměř všechny zkoumané soukromé mateřské školy nenaplnují očekávání rodičů. Pouze MŠ Andělek a MŠ Trojská labuť vykazují pozitivní mezeru kvality při hodnotách 0,98 a 0,73. Naopak nejhůře rodiče vnímají kvalitu poskytovaných sportovních služeb v MŠ PlayWisely (-13,87) a v MŠ Happy Point (-12,83). Žádná mezera nepřekračuje limitní hodnotu -20, a proto se poskytované sportovní služby ve zkoumaných institucích dají považovat za kvalitní. Celková mezera zkoumaná ve všech mateřských školách pak dosáhla negativní hodnoty -3,29, která se dá také označit jako zanedbatelná. Výsledná data byla ověřena pomocí konfirmativní analýzy, kdy původní model vykazoval χ^2 866,41, CFI 0,870, TLI 0,890, RMSEA 0,091 a SRMR 0,111. Na základě získaných dat byl model zjednodušen, kdy počet indikátorů klesl na 7. Zjednodušená verze z pohledu konceptuální ekvivalence vykazovala obstojné indexy fitu χ^2 113,12, CFI 0,920, TLI 0,910, RMSEA 0,004 a SRMR 0,019. Zjednodušená verze přináší rychlý a stručný nástroj na

ověření spokojenosti rodičů s poskytovanou službou, nicméně získané výsledky jsou hlavně z obsahového hlediska okleštěny, a proto je nástroj vhodný pouze jako rámcový. Výsledky explorativní analýzy ukázaly, že v datech nelze identifikovat více než 5 faktorů, které byly nově definovány jako proklientský přístup, individuální přístup, sportoviště, profesionalita a pohybové aktivity. I tento model vykazuje relativně dobré indexy fitu, a to chí-kvadrát 282,59, CFI 0,890, TLI 0,760, RMSEA 0,048 a SRMR 0,036. I tato verze modelu je tak vhodná pro posuzování spokojenosti rodičů s kvalitou poskytovaných sportovních služeb v soukromých mateřských školách.

Klíčová slova: soukromé předškolní vzdělávací instituce, kvalita služeb, spokojenost zákazníka, loajalita zákazníka