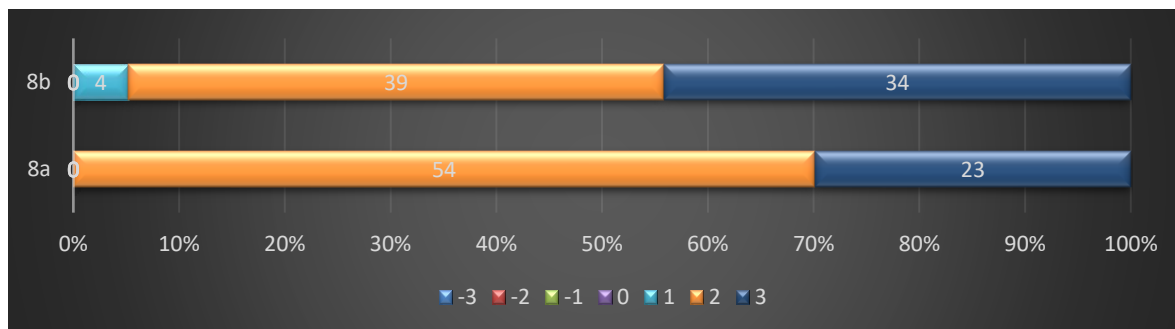


PŘÍLOHY

Příloha 1: Dílčí výsledky

Tvrzení č. 1:

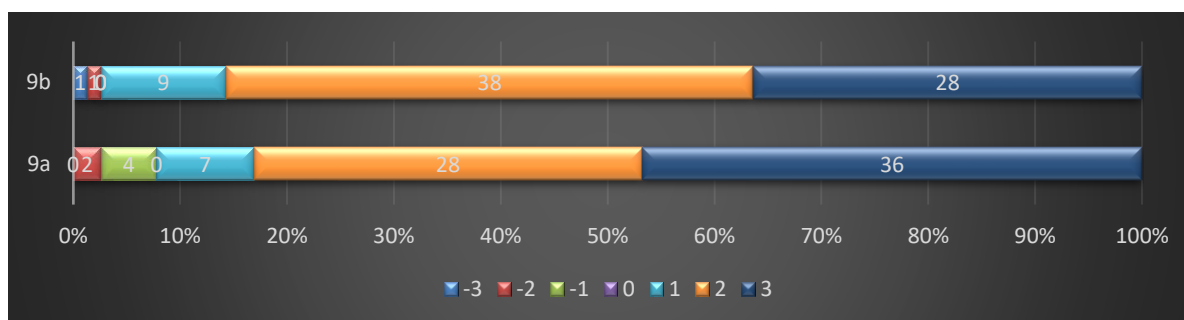
PGraf 1: Příjemné prostředí



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 2:

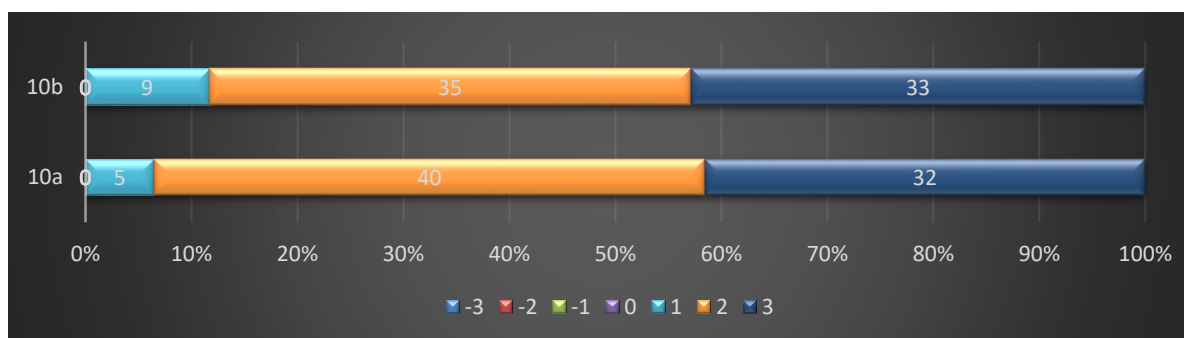
PGraf 2: Přitažlivost a poutavost propagačních materiálů



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 3:

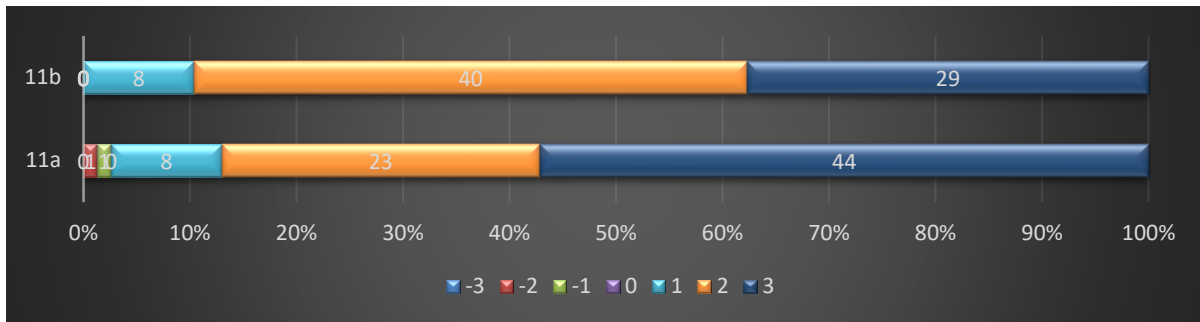
PGraf 3: Plnění povinností a služeb



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 4:

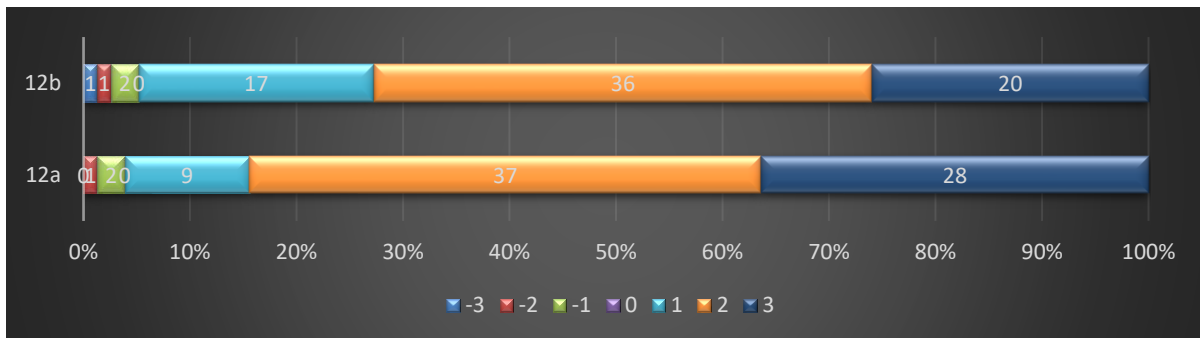
PGraf 4: Spolehnutí na zákaznický servis



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 5:

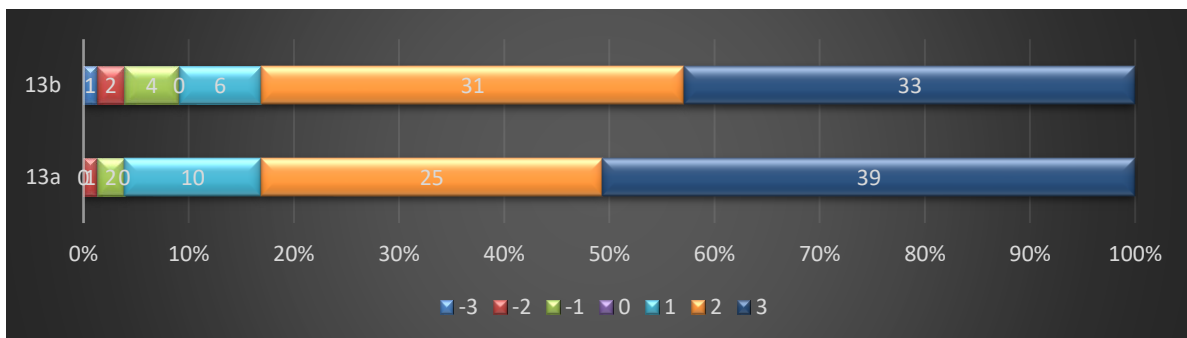
PGraf 5: Poskytování služeb bez nedostatků, bez upozorňování



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 6:

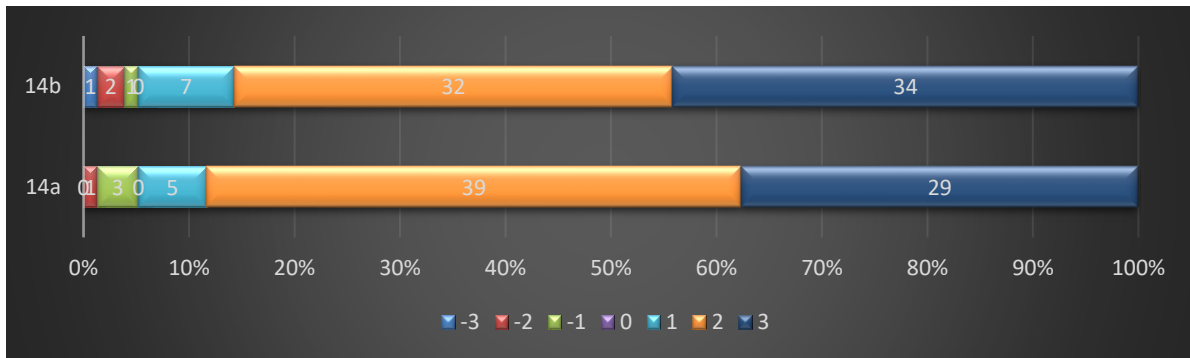
PGraf 6: Poskytování služeb ve smluveném čase



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 7:

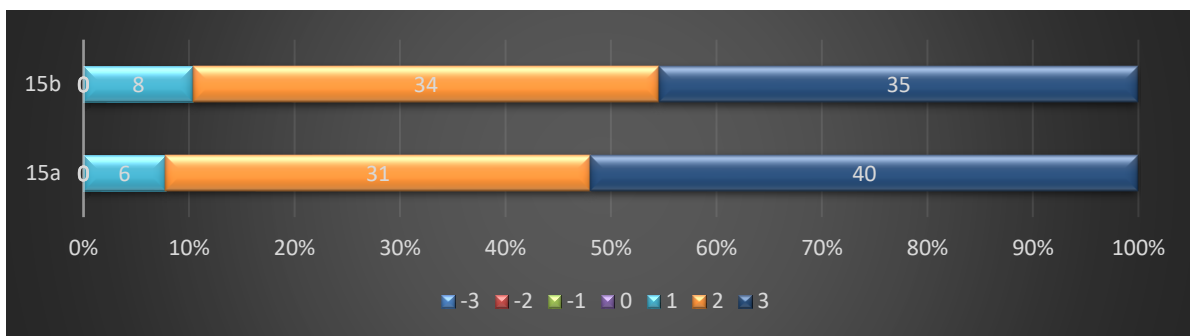
PGraf 7: Pozitivní předchozí zkušenosti



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 8:

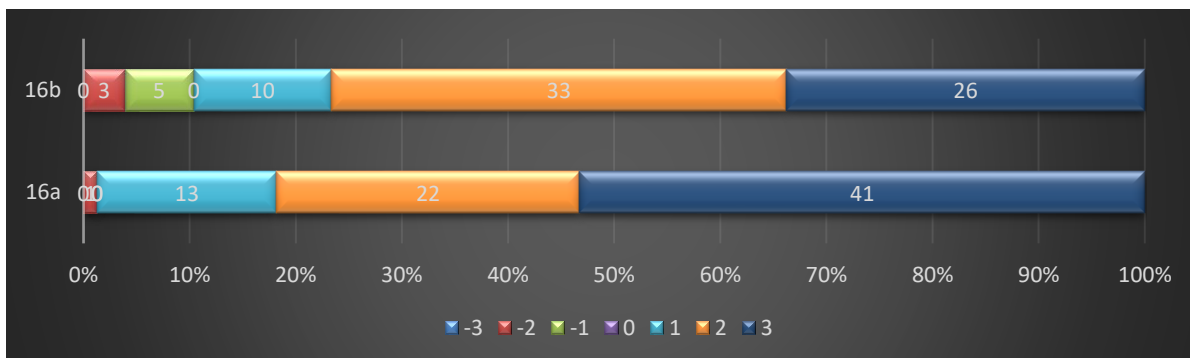
PGraf 8: Informování respondentů o změnách programu



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 9:

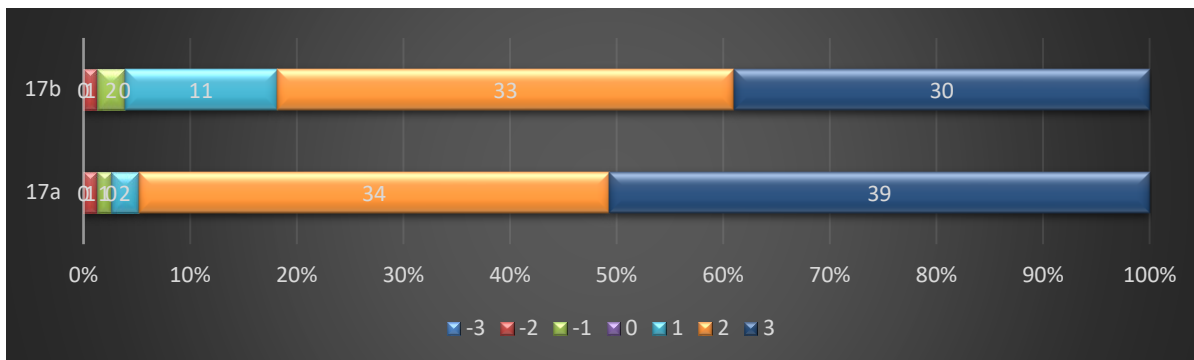
PGraf 9: Okamžitá obsluha personálem



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 10:

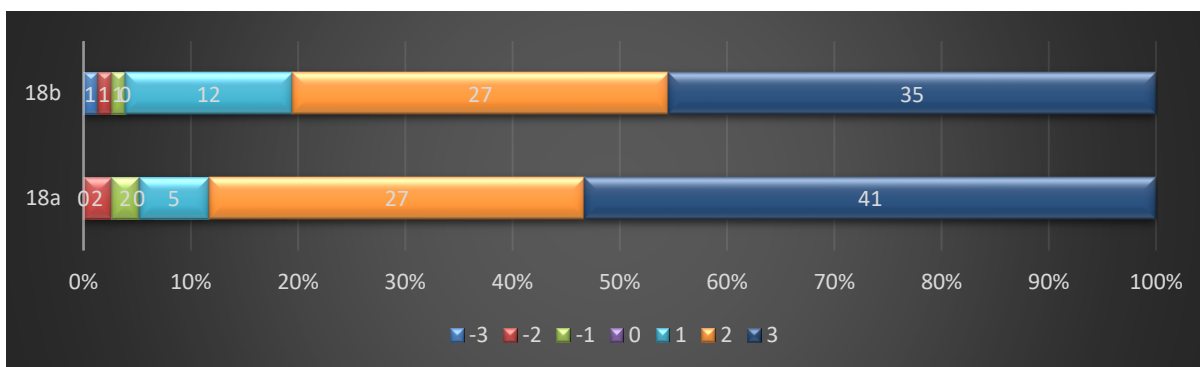
PGraf 10: Ochota personálu pomoci



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 11:

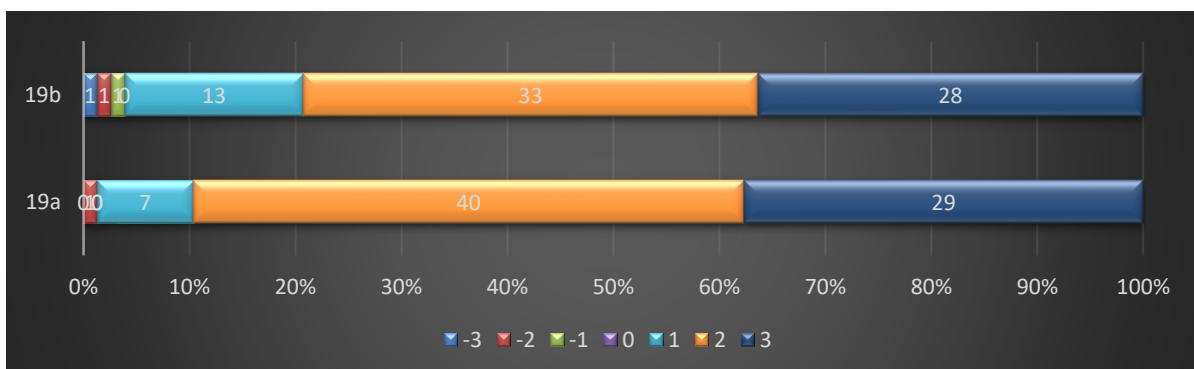
PGraf 11: Připravenost personálu k reakci na požadavky respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 12:

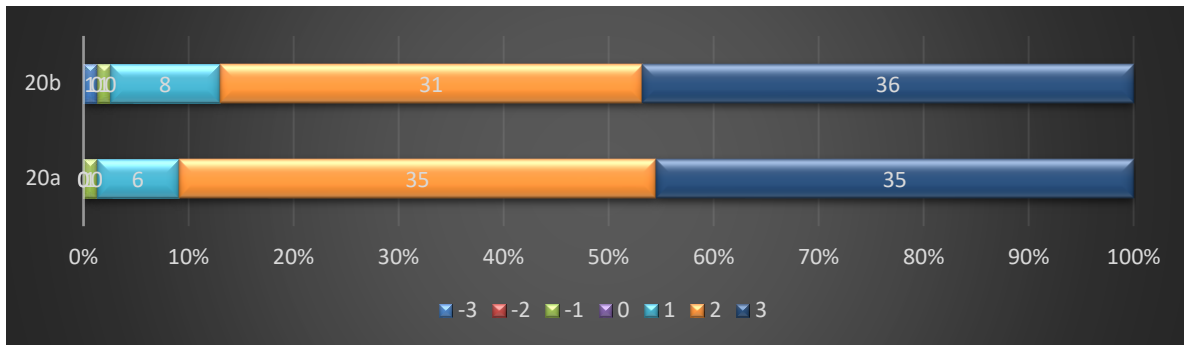
PGraf 12: Vzbuzování důvěry personálu u respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 13:

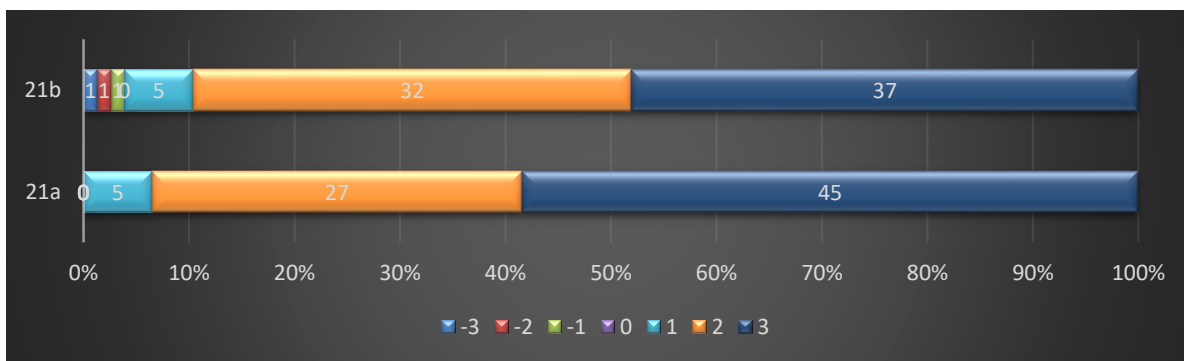
PGraf 13: Jistota respondentů o poctivosti personálu



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 14:

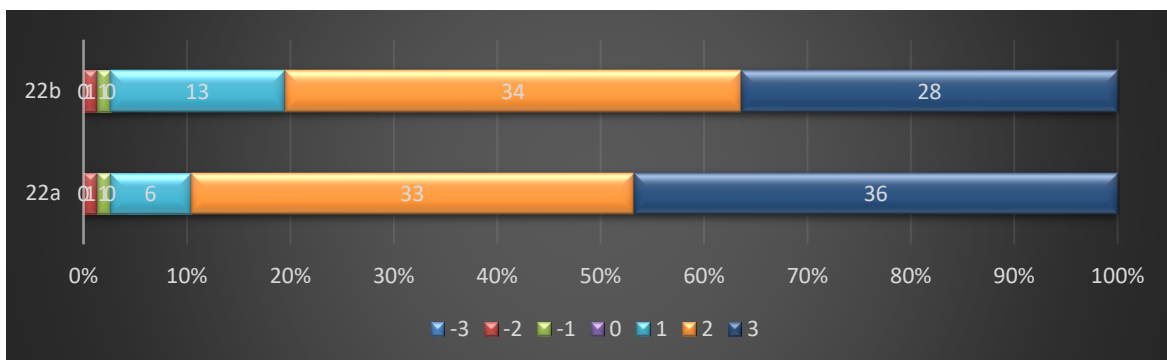
PGraf 14: Zdvořilost zaměstnanců



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 15:

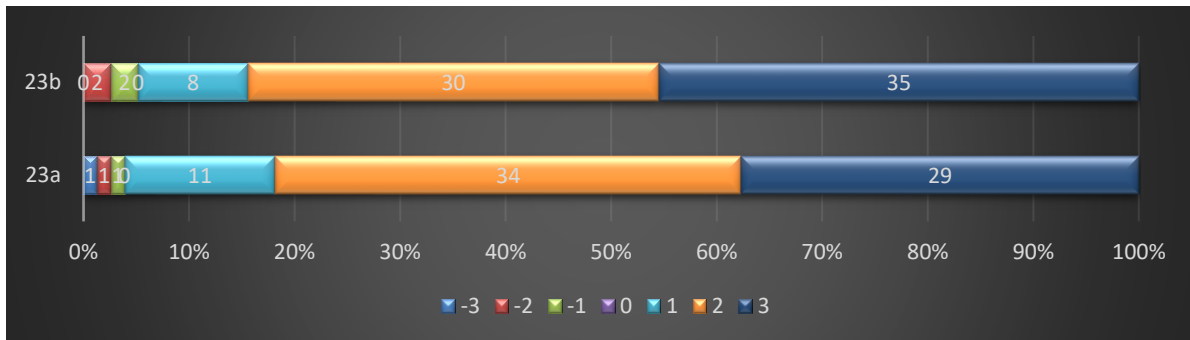
PGraf 15: Kompletní zodpovězení dotazů respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 16:

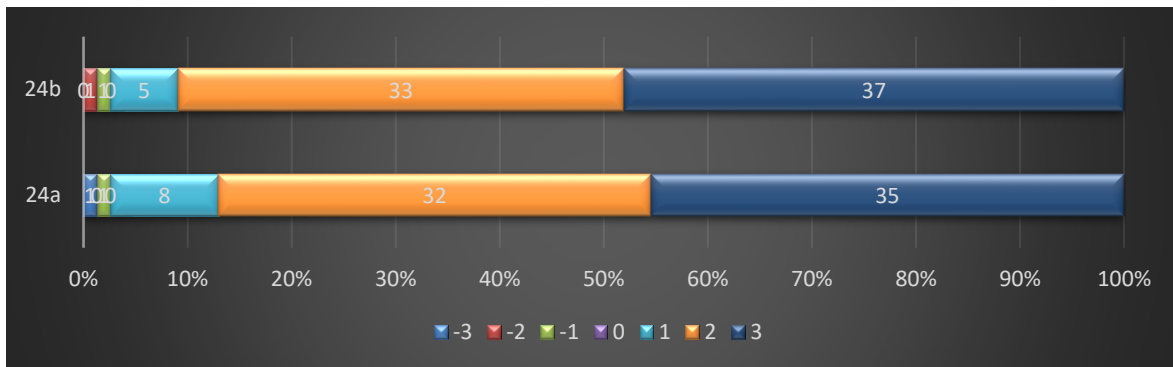
PGraf 16: Individuální přístup personálu k potřebám respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 17:

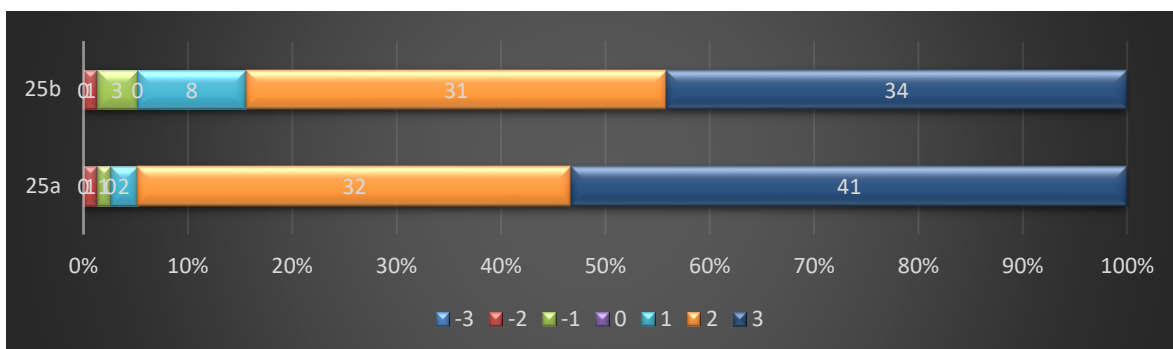
PGraf 17: Jednání zaměstnanců v nejlepším zájmu respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 18:

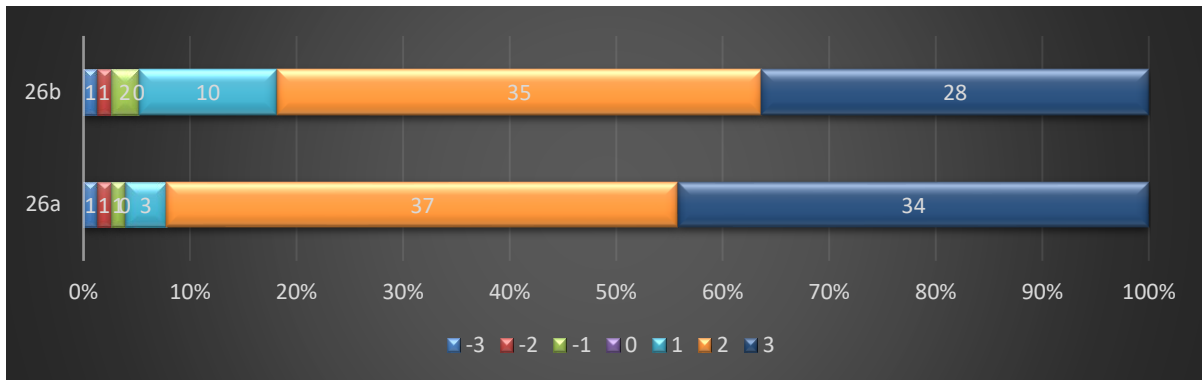
PGraf 18: Personál se zajímá o potřeby respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 19:

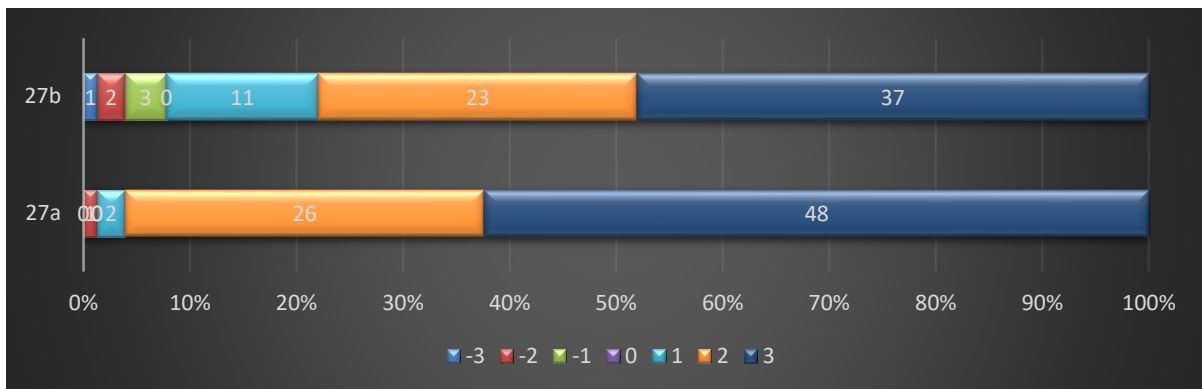
PGraf 19: Personál rozumí potřebám respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 20:

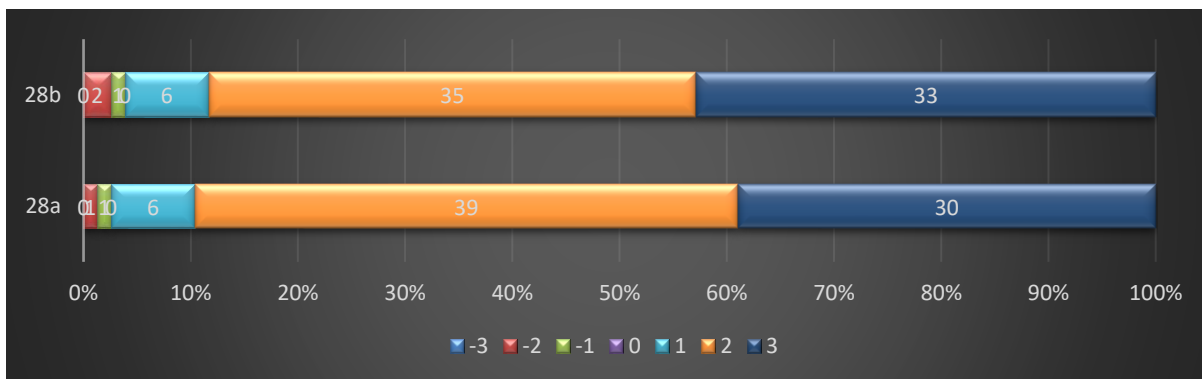
PGraf 20: Vyhovující otevírací doba



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 21:

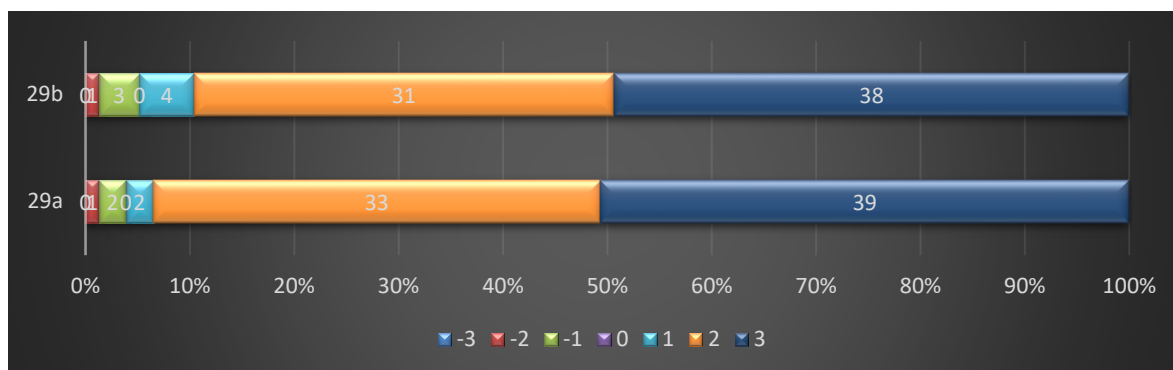
PGraf 21: Adekvátní sestavení cvičení k výkonnosti respondentů



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 22:

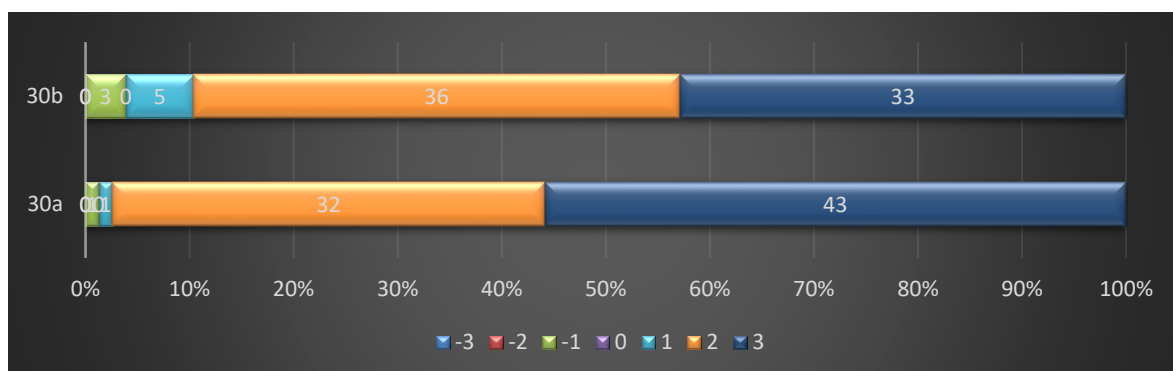
PGraf 22: Cvičení absolvované bez nežádoucího přerušení



Zdroj: vlastní zpracování

Tvrzení č. 23:

PGraf 23: Zkušenost trenéra a bezchybnost cvičení



Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 2: Dotazník

Vážená paní, vážený pane,

jmenuji se Adéla Čechová, jsem studentkou bakalářského studijního programu Kondiční trenér na Fakultě tělesné výchovy a sportu Univerzity Karlovy a tímto si Vás dovoluji požádat o zodpovězení otázek pro účel vypracování své bakalářské práce s názvem „Spokojenost zákazníku ve vybraném fitness centru“.

Cílem tohoto výzkumného projektu je zjistit míru kvality služeb fitness centra a s tím související spokojenost zákazníků.

Dotazník je možné vyplnit do: 15.03. 2024

Dotazník Vám zabere maximálně 10 min. Je určen pro všechny zákazníky vybraného fitness centra.

Výzkum byl schválen vedoucí práce na UK FTVS.

Získaná data budou zpracována, publikována a uchována v anonymní podobě, budou využita pro výzkum na UK FTVS a ochráněna před jiným užitím. S výsledky studie se můžete seznámit na emailové adrese: adelacechova3@seznam.cz

Vyplněním a odevzdáním dotazníku potvrzujete, že dobrovolně souhlasíte se svojí účastí v této výzkumné studii, o které jste byl/a informován/a, jakož i o právu odmítnout účast nebo svůj souhlas kdykoli odvolat bez represí, a to písemně Etické komisi UK FTVS.

Předem děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.

U NÁSLEDUJÍCÍCH OTÁZEK, PROSÍM VYZNAČTE VÁMI VYBRANOU ODPOVĚĎ.

Jaké je Vaše pohlaví?

- žena
- muž

Do jaké věkové kategorie patříte?

- do 20 let
- 21-30 let
- 31-40 let
- 41-50 let
- 51-60 let
- nad 60 let

Jaká je Vaše současná socioekonomická pozice?

- zaměstnaný, podnikatel, živnostník
- nezaměstnaný
- v domácnosti
- na mateřské
- v důchodu
- student

Jak často navštěvujete fitness centrum „XY“?

- 3x týdně a více
- 2x týdně
- 1x týdně
- méně často

Jak dlouho již navštěvujete fitness centrum „XY“?

- více než 2 roky
- 1-2 roky
- půl roku až 1 rok
- méně než půl roku

Jakou službu (pohybovou aktivitu) využíváte nejčastěji?

.....
.....
.....

Jaké jsou hlavní důvody Vašich návštěv ve fitness centru „XY“? (možno označit více odpovědí)

- zdravotní důvody
- zvýšení kondice
- zábava
- vypadat lépe
- jiné (prosím vypište)

.....
.....

Jaký druh vstupného využíváte?

- jednorázové vstupné
- klubové členství/permanentka
- kreditní (bodová) karta
- jiný (prosím vypište)

.....
.....

- zvýhodněný balíček více vstupů

.....
.....

Nyní prosím vyjádřete, jak kvalitní služby očekáváte od fitness centra „xy“ (1. část otázky) a jak skutečně vnímáte poskytované služby ve fitness centrum „xy“ (2. část otázky). Zdůrazňujeme, že analyzujeme rozdíl mezi vašim očekáváním (vašimi nároky) a vámi skutečně vnímanou kvalitou služeb fitness centra „xy“.

V následující sekci proto prosím, vyznačte míru souhlasu či nesouhlasu s danými výroky dle Vašeho osobního názoru, a to v rozsahu -3 až 3, kdy -3 znamená, že absolutně nesouhlasíte a 3, že plně souhlasíte. Tedy čím více bodů přiřadíte, tím více s výrokem souhlasíte.

Příklad:

0	S tímto tvrzením absolutně SOUHLASÍM.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	S tímto tvrzením absolutně NESOUHLASÍM.	-3 -2 -1 0 1 2 3
1	FC by podle mých představ mělo mít příjemné prostředí.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>FC „XY“ podle mě nabízí příjemné prostředí.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
2	FC by podle mých představ mělo mít přitažlivé a poutavé propagační materiály.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Informační materiály a webové stránky FC „XY“ jsou zpracovány přitažlivě.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
3	FC by podle mých představ mělo plnit své povinnosti a sliby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba, kterou využívám ve FC „XY“, mi byla poskytnuta, jak bylo přislíbeno.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
4	FC by podle mých představ mělo být ochotné zákazníkovi pomoci při řešení problému.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Mohu se vždy spolehnout na veškerý zákaznický servis FC „XY“.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
5	FC by podle mých představ mělo vždy poskytnout služby bez nedostatků, na které by bylo třeba upozornit.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba mi je vždy poskytnuta bez nedostatků, na které bych musel/a upozorňovat.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
6	FC by podle mých představ mělo poskytovat skupinové lekce zákazníkům včas.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Služba, kterou využívám ve FC „XY“, je mi vždy poskytnuta ve smluveném čase.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
7	FC by podle mých představ mělo vždy poskytovat zákazníkům bezchybné služby.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Mé předchozí zkušenosti s FC „XY“ byly vždy pozitivní.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
8	Zaměstnanci FC by měli informovat zákazníky, kdy jim bude služba poskytnuta.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Jsem vždy informován o čase a případných změnách mého programu ve FC.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
9	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli okamžitě obsloužit své klienty.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC „XY“ mě vždy okamžitě obslouží.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
10	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli být vždy ochotni poradit svým klientům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC „XY“ je vždy ochoten mi pomoci.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3

11	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli vždy reagovat na požadavky klientů.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC „XY“ je vždy připraven reagovat na mé požadavky.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
12	Zaměstnanci FC by si podle mých představ měli získat zákaznickou důvěru.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci FC „XY“ ve mně vzbuzují pocit důvěry.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
13	Zákazníci FC by si podle mých představ měli být jisti poctivostí personálu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Jsem si jist poctivostí personálu FC „XY“.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
14	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli být vždy zdvořilí ke svým zákazníkům.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci FC „XY“ jsou vůči mně vždy zdvořilí.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
15	Personál FC by podle mých představ měl mít dost znalostí k zodpovězení všech otázek.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC „XY“ dokáže vždy kompletně zodpovědět mé dotazy.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
16	FC by podle mých představ mělo věnovat každému zákazníkovi pozornost.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC „XY“ dokáže individuálně přistupovat k mým potřebám.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
17	FC by podle mých představ mělo vždy jednat v nejlepším zájmu svých zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Zaměstnanci FC „XY“ jednají vždy v mém nejlepším zájmu.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
18	Zaměstnanci FC by se podle mých představ měli zajímat potřeby zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC „XY“ se zajímá o mé potřeby.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
19	Zaměstnanci FC by podle mých představ měli porozumět specifickým potřebám svých zákazníků.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Personál FC „XY“ rozumí mým potřebám.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
20	FC by podle mých představ mělo mít vhodně zvolenou otevírací dobu.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Otevírací doba FC „XY“ mi vyhovuje.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
21	Ve FC by podle mých představ měl být program sestaven adekvátně k zákaznické výkonnosti.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Cvičení, které absolvuji ve FC „XY“, je sestaveno adekvátně k mé výkonnosti.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
22	FC by Ve podle mých představ mělo cvičení probíhat bez nečekaných přerušení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Cvičení, které absolvuji ve FC „XY“, mohu vždy dokončit bez nežádoucího přerušení.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3
23	Ve FC by podle mých představ měli mít trenéři zkušenosti a poskytovat bezchybné cvičení.	-3 -2 -1 0 1 2 3
	<i>Můj trenér je zkušený a jeho cvičení jsou vždy vynikající.</i>	-3 -2 -1 0 1 2 3

Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení fitness centra „XY“? Prosím, učiňte tak.

.....
.....
.....
.....
.....

Děkuji Vám za strávený čas při vyplňování a za Vaše cenné názory.



Fakulta
tělesné výchovy
a sportu



© Etická komise UK FTVS, 2023 / Verze: EK UK FTVS 1 dot

Žádost pro schvalování etiky výzkumu v bakalářských a diplomových pracích vedoucí(m) práce

Pravidlou odpověď zakroužkujte – odpovíte-li pokaždé ANO, tak sběr dat schvaluje vedoucí práce. Odpovíte-li alespoň jednou NE, není možné tento dokument využít a je třeba nechat si výzkum schválit etickou komisí (EK). Tuto žádost vyplňuje student(ka) společně s vedoucí(m) práce.

Nástroj sběru dat: **Anonymní online dotazník/anketa** Měsíc a rok sběru dat: únor - březen 2024

Název bakalářské/diplomové práce: Společnost zákazník v rybném úlu
Juliusa Cezara

Jméno řešitele(ky) práce: Andrea Čechová

Jméno vedoucí(ho) práce/katedry: Mgr. Tereza Valerová / Mgr. Barbora Sedláčková

Výzkum je plánován primárně pro publikaci v bakalářské/diplomové práci (tj. tento dokument nemusí být přijatelný pro redakce časopisů, které vyžadují schválení výzkumu etickou komisí).	<input checked="" type="radio"/> ANO - NE
Dotazník/anketa bude napsán/a v českém jazyce.	<input checked="" type="radio"/> ANO - NE
Respondenti budou dospělé osoby, které nejsou z vulnérabilních skupin (tj. svěprávné dospělé osoby, které nejsou: těhotné, ve výkonu trestu, členy menšin, křehkými seniory, osobami s mentálním či těžším zdravotním postižením atp.).	<input checked="" type="radio"/> ANO - NE
Odkaz na dotazník/anketu bude šířen online: 1) přes sociální média, ke kterým má řešitel(ka) či vedoucí práce volný přístup; 2) přes vlastní e-mailové kontakty či přes veřejně přístupné e-mailové adresy; 3) bude-li třeba získat kontakty na respondenty od organizace/instituce/klubu či svolení s vyvěšením na jejich sociální média, bude organizaci zaslán vedoucí(m) práce schválený text vytvořený podle Předlohy 2. V každém případě řešitel(ka) e-maily od respondentů vymaže nejpozději do 1 týdne po přijetí.	<input checked="" type="radio"/> ANO - NE
Data budou shromažďována a zpracovávána v souladu s pravidly vymezenými nařízením Evropské Unie č. 2016/679 a zákonem č. 110/2019 Sb. – o zpracování osobních údajů. Dotazník/anketa bude anonymní (tj. nebudou přebírána data: jména a příjmení, adresy bydliště, data narození, rodná čísla, názvy organizací/institucí/klubů, ani jiné identifikátory osob) a veškerá data budou publikována v anonymní podobě. Řešitel(ka) rozumí, že text je anonymizován, neobsahuje-li jakékoli informace, které jednotlivě či ve svém souhrnu mohou vést k identifikaci konkrétní osoby a bude dbát na to, aby jednotlivé osoby nebyly rozpoznatelné v textu práce. V maximální možné míře zajistím, aby získaná data nebyla zneužita.	<input checked="" type="radio"/> ANO - NE
Odpovědi na otázky nebudou tak specifické, aby byly přiřaditelné k určité osobě. V případě, že by respondenti zmínili svá osobní data, na základě kterých by mohli být identifikováni, tak tato data budou do 1 dne po obdržení dat smazána. Všechna převzatá data budou bezpečně uchována na heslem zajištěném počítači v uzamčeném prostoru.	<input checked="" type="radio"/> ANO - NE
Dotazník/anketa bude zjišťovat běžné informace (tj. nebude zjišťovat žádné citlivé informace, např. o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filosofickém přesvědčení, členství v odborech, zdravotním stavu či o sexuálním životě nebo sexuální orientaci fyzické osoby, přesné informace o financích atp.).	<input checked="" type="radio"/> ANO - NE
Řešitel(ka) ani vedoucí není v rámci výzkumu ve střetu zájmů – výzkum jim nepřináší žádný benefit, jsou ve výzkumu nestranní a jejich vztah k získaným datům je neutrální (tzn. nejsou zaujatí ve prospěch určitého výsledku výzkumu). Mají-li vztah k respondentům či zkoumané organizaci, tak tato skutečnost bude uvedena v práci a získaná data nebudou porovnávána s daty získanými neporovnatelným způsobem.	<input checked="" type="radio"/> ANO - NE
Výzkum představuje jen malé riziko, srovnatelné s riziky při běžné kancelářské práci.	<input checked="" type="radio"/> ANO - NE
Informovaný souhlas (tj. zjednodušený IS k dotazníku/anketě) bude vytvořen podle Předlohy 1 a před použitím bude schválen vedoucí(m) práce před zahájením sběru dat. Tato vyplněná a podepsaná žádost bude vyhotovena ve 2 originálech: 1 x bude uschována u vedoucího práce v uzamčeném prostoru a 1 x bude spolu s odsouhlaseným textem informovaného souhlasu přiložena jako Příloha 1 do bakalářské/diplomové práce. Předloha 2 se nepublikuje.	<input checked="" type="radio"/> ANO - NE

Podpis řešitele(ky): Čechová Vyjádření vedoucí(ho) práce: 10 x ANO = není třeba podat žádost EK

Podpis vedoucí(ho) práce/katedry: Valerová

UNIVERZITA KARLOVA | Fakulta tělesné výchovy a sportu | Jose Martího 268/31, 162 52 Praha - Veveřavín



Vážený pane/Vážená paní,

jmenuji se Adéla Čechová a studuji studijní program Kondiční trenér na Fakultě tělesné výchovy a sportu Univerzity Karlovy (UK FTVS). Obracím se na Vás s žádostí o pomoc při oslovování účastníků výzkumu v rámci své bakalářské práce s názvem „Spokojenost zákazníků ve vybraném fitness centru.“

Cílem výzkumného projektu je zjistit míru kvality služeb fitness centra a s tím související spokojenost zákazníků.

Výzkum proběhne v období: únor – březen 2024

Výzkum je určen pro všechny zákazníky, kteří navštěvují vybrané fitness centrum.

Link na dotazník: <https://www.surveio.com/survey/d/V7H2L9A2E9H9R2K5J>

Jména všech účastníků a všech zapojených organizací budou anonymizována. Získaná data budou zpracovávána, bezpečně uchována a publikována v anonymní podobě v bakalářské práci, případně dalším výzkumu na UK FTVS.

Tím, že link na online dotazník a výše uvedené informace z tohoto e-mailu přepošlete zákazníkům vybraného fitness centra, umístíte na Facebook, Instagram a rozešlete dotazník e-mailem, potvrzujete, že dobrovolně souhlasíte s realizací výzkumu ve Vaší organizaci, o kterém jste byl/a informován/a, jakož i o právu odmítnout účast nebo svůj souhlas kdykoli odvolat bez represí, a to písemně Etické komisi UK FTVS (etickakomise@ftvs.cuni.cz). Prosim, aby zájemci vyplnili dotazník. Účast jednotlivých respondentů je zcela dobrovolná a každý z nich může účast odmítnout, případně z účasti kdykoliv během vyplňování odstoupit.

Výzkum byl schválen vedoucí práce na UK FTVS.

S výsledky studie se po proběhnutí výzkumu můžete seznámit pomocí dotazu na emailové adrese: adelacechova3@seznam.cz

Předem děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.