

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 Model kvality služeb, spokojenosti zákazníka a loajality

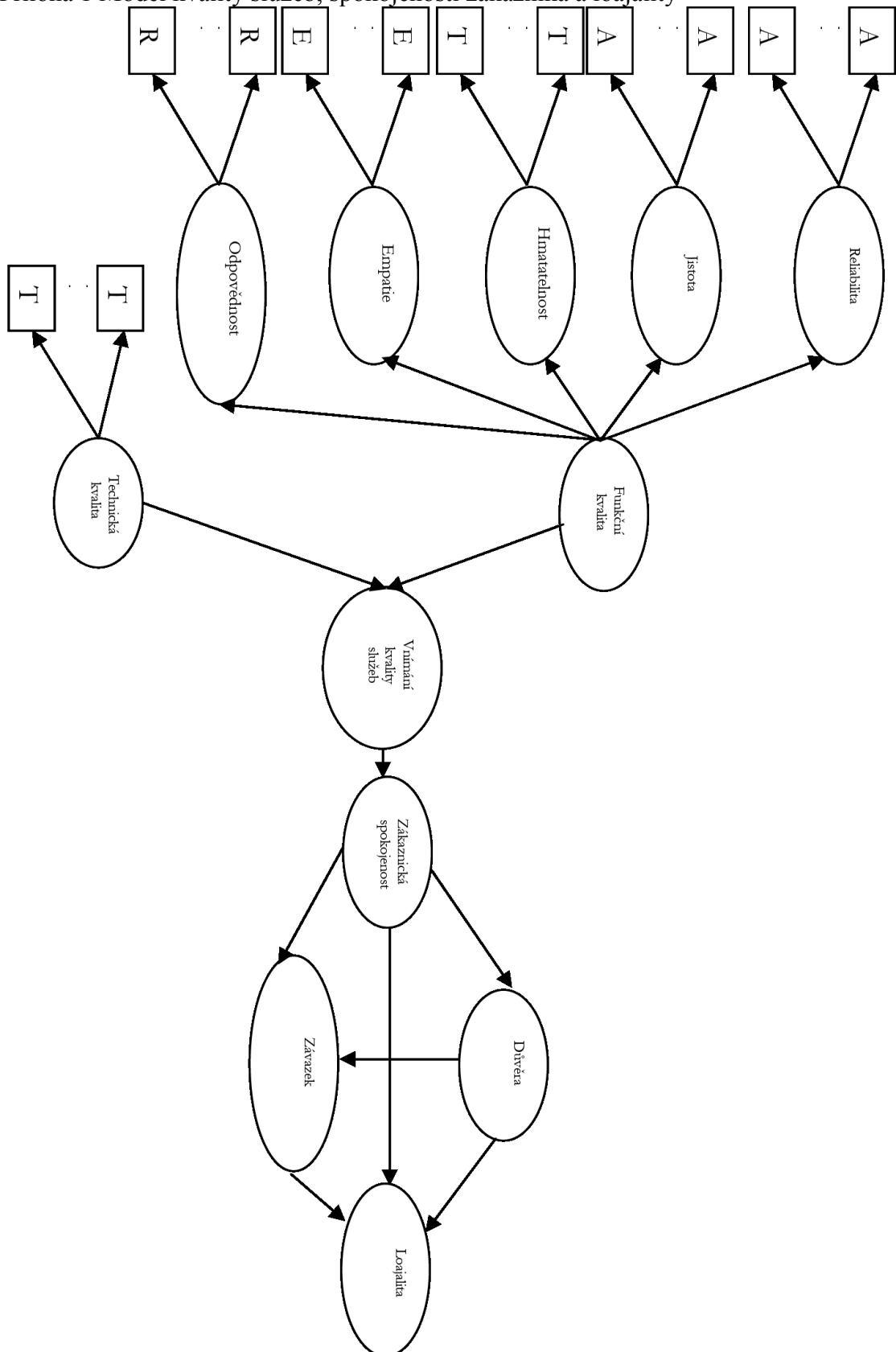
Příloha 2 Operacionalizace výzkumu

Příloha 3 Obrázky ubytovacích zařízení na SDK

Příloha 4 Dotazník: Výzkum spokojenosti a loajality účastníků Street Dance Kemp

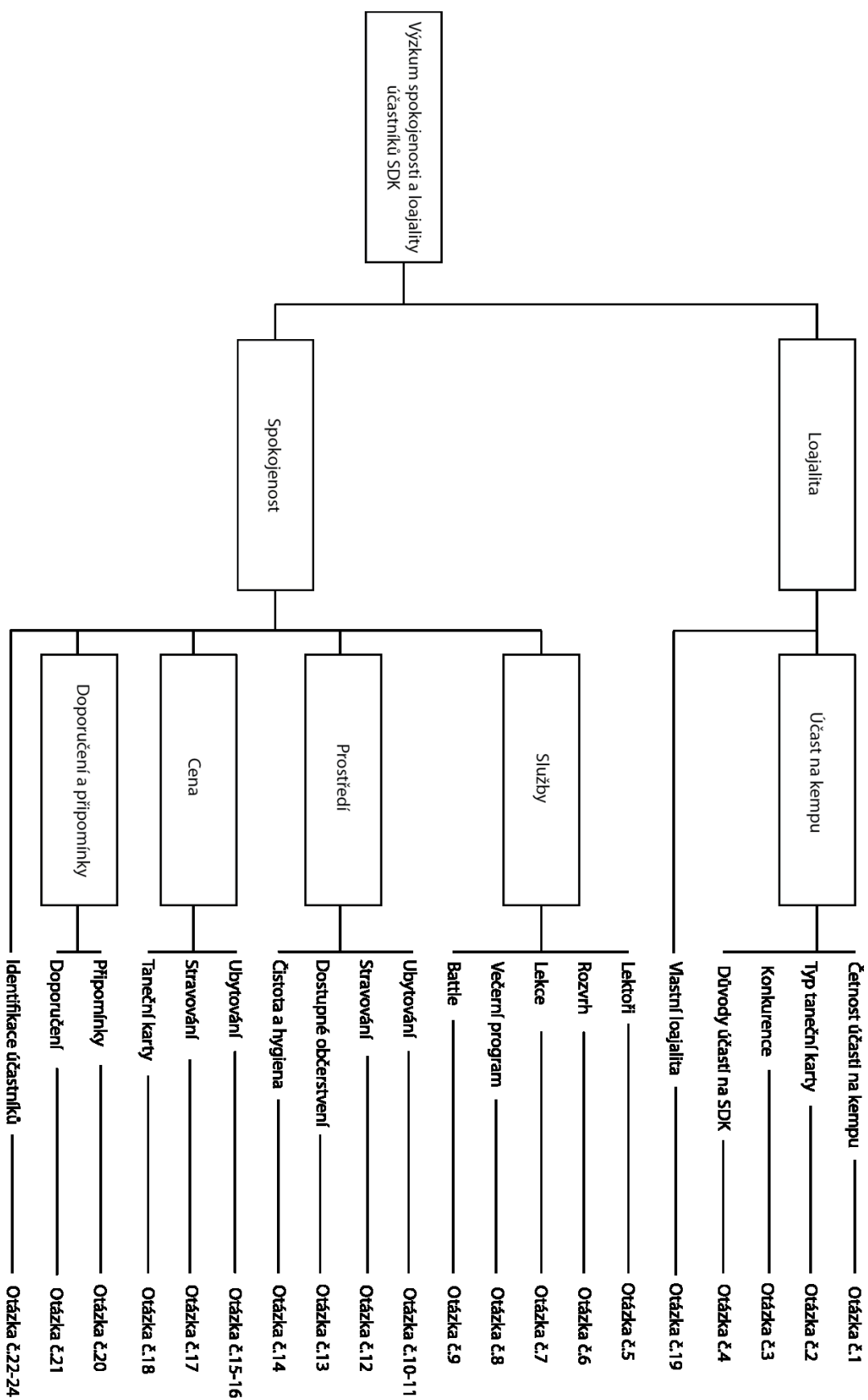
Příloha 5 Dotazník: Research of participants loyalty and satisfaction with SDK

Příloha 1 Model kvality služeb, spokojenosti zákazníka a loajality



Zdroj: Javadein, Khanlari, Estiri, 2008

Příloha 2 Operacionalizace výzkumu



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Příloha 3 Obrázky ubytovacích zařízení na SDK
Autokemp Olšovec



Tyršova Osada



Internát SPŠ Jedovnice



Penzion Pernica



Hotel NIKE



Hotel Riviera



Pension Olmeca



Karavany SDK Areál



Zdroj: SDK Europe, 2013

Příloha 4 Dotazník: Výzkum spokojenosti a loajality účastníků Street Dance Kemp

Výzkum spokojenosti a loajality účastníků Street Dance Kemp

Vážení respondenti!

do rukou jste dostali kratičkový dotazník, zjišťující Vaši spokojenost s nabízeným službou na akci Street Dance Kemp (dále SDK). Tento dotazník je určen zvláště pro ty účastníky, kteří se účastní SDK již třetím rokem, protože se bude následně zkoumat loajalita k této akci.

Tento dotazník je podkladem k vypracování diplomové práce. Na základě jeho výsledků budou navržena doporučení, která by měla vést ke zlepšení nabízených služeb. Své odpovědi, prosím, zadržujte, zaškrtněte nebo vyplňte. Dodatečně políčky k vyplnění naleznete u jednotlivých otázek. Dotazník je anonymní a jeho zodpovězení Vám zabere jen pár minut.

Předem bych Vám chtěla poděkovat za ochotu a pomoc při výzkumu.

Dr. Barbora Štrboková
Fakulta tělesné výchovy a sportu
obor management sportu

1. Po kolikáté jste účastníkem akce Street Dance Kemp?

- a) poprvé
- b) podruhé
- c) už jsem tu párkrát byl/a (2013 je třetí až pátý rok návštěvy)
- d) již po několikáté (2013 je šestý až devátý rok návštěvy)
- e) jsem pravidelným účastníkem (každý rok, 2013 desátá návštěva)

2. Jakkou taneční kartu máte na SDK zakoupenou?

- a) Diamond card
- b) Underground card
- c) Beginner card
- d) B-boy card
- e) B-boy master
- f) Jam card
- g) Daily card

3. Navštívíte i jiné podobné taneční kempy v Evropě v průběhu léta? Pokud ano, jaké?

- a) Urban Dance Kemp (Lörrach, Německo)
- b) Street Dance Camp (Birmingham, Velká Británie)
- c) Camp of Hip-hop (Lääne-Virumaa, Estonsko)
- d) The Week (Itálie)
- e) nenavštívím
- f) jiné: _____

4. Proč jezdíte právě na SDK?

- a) protože má krásní nabídku lekcí
- b) protože se nachází v krásném prostředí
- c) protože je to největší taneční kemp v Evropě
- d) protože nabízí skvělý večerní program a závěrečný battle
- e) jiné odpovědi: _____

V následujících otázkách zaškrtněte míru (ne)souhlasu s daným tvrzením.

1 = souhlasím, 2 = spíše souhlasím, 3 = neumím se rozhodnout, 4 = spíše nesouhlasím, 5 = nesouhlasím

Pokud zaškrtnete jinou možnost než 1 = souhlasím, odpovězte prosím na následující vyplňovací otázku.

BLOK SPOKOJENOSTI S TANEČNÍM SLUŽBAMI

5. Nabídka tanečních lekcí je pestrá a dostatečná.
Které taneční styly vám na SDK chybí?
- | | |
|---|---|
| souhlasím | nesouhlasím |
| 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 |

6. Každoroční rozvržením lekcí na SDK mi plně vyhovuje.
- | | |
|---|---|
| souhlasím | nesouhlasím |
| 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 |

Jak by se rozvržení lekcí mělo změnit?

7. Průběh lekcí splňuje moje požadavky a souhlasí s typem taneční karty.
Co by se podle Vás v tomto ohledu mělo změnit?
- | | |
|---|---|
| souhlasím | nesouhlasím |
| 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 |

8. Večerních akcí se pravidelně účastním a bavím se. (battly, sessions, Redbull, Jagermeister party and.)
Jak by podle vás měl večerní program vypadat?
- | | |
|---|---|
| souhlasím | nesouhlasím |
| 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> |

9. SDK world battle je vyborným ukončením celé akce.
Co byste na průběhu posledního due změnil/a?
- | | |
|---|---|
| souhlasím | nesouhlasím |
| 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 | 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 |

BLOK SPOKOJENOSTI S PROSTRĚDÍM AKCE

(odpovídejte pouze na otázky, které se týkají vašeho typu ubytování/stravování)

10. Ubytování v kempu Ošovec je naprosto dostatečné a vhodné.
Co byste změnil/a?

soublesim	nesoublesim
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

11. Ubytování mimo kempu Ošovec je naprosto dostatečné a vhodné.
Co byste změnil/a?

soublesim	nesoublesim
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

12. Strava v kempu Ošovec je chutná a výživná.
Co byste změnil/a?

soublesim	nesoublesim
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

13. Je sni schopný/a si vybran z dostupného placeného občerstvení v areálu.
Co Vám v občerstvení chybí?

soublesim	nesoublesim
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

14. Hygiena a čistota v areálu SDK je naprosto v pořádku.
Kde není čistota a hygiena dodržována?

soublesim	nesoublesim
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

BLOK SROVNÁNÍ CENY A KVALITY

15. Cena ubytování v kempu Ošovec odpovídá jeho kvalitě.
V čem cena kvalitě neodpovídá?

soublesim	nesoublesim
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

16. Cena ubytování mimo kemp Ošovec odpovídá jeho kvalitě.
V čem cena kvalitě neodpovídá?

soublesim	nesoublesim
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

17. Cena stravování v kempu Ošovec odpovídá jeho kvalitě.
V čem cena kvalitě neodpovídá?

soublesim	nesoublesim
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

18. Cena tanečních karet odpovídá kvalitě nabízených lekcí.
V čem cena kvalitě neodpovídá?

soublesim	nesoublesim
<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

BLOK ZÁVĚREČNÝCH OTÁZEK

19. Považujete se za loajálního účastníka SDK?

- a) ano
b) ne
c) nemůžu se rozhodnout

20. Na závěr bych Vás poprosila o vyjádření svých připomínek k dostupným službám, které jste nemohli vyjádřit výše:

21. Pokud máte pro pořadatele týmu SDK nějaké doporučení na změny, můžete je vyjádřit zde:

22. Pohlaví

- a) žena
b) muž

23. Věk

24. Město bydliště? (město, stá)

Příloha 5 Dotazník: Research of participants loyalty and satisfaction with SDK

Research of participant loyalty and satisfaction with SDK

Dear respondents,

In the hand you've got questionnaire that detects your satisfaction with services offered on Street Dance Kemp (SDK). This questionnaire is primary intended to participants who attend SDK free times and more, cause it will be explored loyalty of these participants.

This questionnaire is the basis of master thesis and it's absolutely anonymous. Based on the results I will propose recommendations, which should lead to improving the offered services. Please circle the answer, select it or type your own answer. Additional instruction will be found in each block of questions. It will take just few minutes of your time.

Thank you in advance for answering my questions and helping with the research

Bc. Barbora Štrbová
Faculty of physical education and sport
field: sports management

1. How many times you attend SDK?

- a) this year is first
- b) second time this year
- c) third to fifth time this year
- d) sixth to ninth time this year
- e) every year (tenth time this year)

2. Which dance card do you have?

- a) Diamond card
- b) Underground card
- c) Beginner card
- d) B-boy card
- e) B-boy master
- f) Jam card
- g) Daily card

3. Do you also attend other similar dance camps in Europe? If yes, which?

- a) Urban Dance Kemp (Lörrach, Germany)
- b) Street Dance Camp (Birmingham, Great Britain)
- c) Camp of Hip-hop (Lääne-Virumaa, Estonia)
- d) The Week (Italy)
- e) I do not attend any other dance camp
- f) Other: _____

4. Why are you going to SDK?

- a) cause it has high quality lectors
- b) cause it takes place in a beautiful environment
- c) cause it's the biggest dance camp in Europe
- d) cause it has very good night program and SDK world battle
- e) other: _____

In the following questions please choose from the scale if you agree or disagree with the assertion.

1 = I agree, 2 = rather agree, 3 = I cannot decide, 4 = rather disagree, 5 = disagree

If you select a different option than 1 = agree, please answer the following question.

BLOCK – SATISFACTION WITH DANCE SERVICES

5. Offering lectors are really good and I'm completely satisfied with them. agree
- 1 2 3 4 5 disagree
- Which dance style are you missing? _____

6. The schedule for each year absolutely fits me. agree
- 1 2 3 4 5 disagree

How you will change the schedule? _____

7. The lessons meet my requirements and agree with the type of dance cards. agree
- 1 2 3 4 5 disagree
- What you want to change in that matter? _____

8. I'm on every night event and I have fun (parties, sessions, Redbull, Jägermeister party etc.) agree
- 1 2 3 4 5 disagree
- How you imagine better night events? _____

9. SDK world battle is the best ending of this event. agree
- 1 2 3 4 5 disagree
- What you want change on the SDK world battle? _____

BLOCK – SATISFACTION WITH EVENT ENVIRONMENT

(answer only the questions related to your type of accommodation/food)

10. Accommodation in the Olšovec kemp is quite sufficient and appropriate.
What you will change?
agree 1 2 3 4 5 disagree

11. Accommodation out of the Olšovec kemp is quite sufficient and appropriate.
What you will change?
agree 1 2 3 4 5 disagree

12. Pre-paid food in Olšovec kemp is tasty and nutritious.
What you will change?
agree 1 2 3 4 5 disagree

13. I'm able to choose from the available food offerings in the area.
What you are missing?
agree 1 2 3 4 5 disagree

14. Hygiene and cleanliness in the area SDK is perfectly fine.
Where is not clean and hygiene environment?
agree 1 2 3 4 5 disagree

BLOCK – QUALITY AND PRICE COMPARISON

15. Accommodation price in the Olšovec kemp meets its quality.
In what the quality does not match the price?
agree 1 2 3 4 5 disagree

16. Accommodation price out of the Olšovec kemp meets its quality.
In what the quality does not match the price?
agree 1 2 3 4 5 disagree

17. Food price in the Olšovec kemp meets its quality.
In what the quality does not match the price?
agree 1 2 3 4 5 disagree

18. Price of dance cards meets the quality of offered lectures.
In what the quality does not match the price?
agree 1 2 3 4 5 disagree

BLOCK – FINAL QUESTIONS

19. Do you think about yourself as a loyal participant of SDK?
a) yes
b) no
c) I can't decide

20. At the end please express yourself, if you have some more comments to services on SDK than you can express in the questionnaire:

21. And if you have some suggestions for the SDK team about changes:

22. Sex
a) woman
b) man

23. Your age

24. Place of residence? (city, county)
