

Abstrakt

- Název:** Využití GAP modelu kvality služeb ve FITcentru Chrudim.
- Cíle:** Cílem diplomové práce je prostřednictvím GAP modelu analyzovat příčiny vzniku mezer, které existují mezi jednotlivými stupni interakce v procesu poskytování služeb ve FITcentru Chrudim. Na základě zjištěných výsledků byl zhodnocen stav organizace a byla navržena řešení, jak dosáhnout vyšší kvality poskytovaných služeb a tím i vyšší spokojenosti zákazníků.
- Metody:** Pro výzkum je použit GAP model kvality služeb, neboli model pěti mezer. Jednotlivé mezery byly zkoumány pomocí dotazníkového šetření určeného pro zákazníky i pracovníky fitcentra, polostrukturovaného rozhovoru s majitelem fitcentra a vlastním pozorováním.
- Výsledky:** Výsledky výzkumu jsou znázorněny pomocí metody klasifikačního kříže, tabulek a grafů. Získané údaje přispěly k identifikaci služeb, které mají být zlepšeny a k nalezení vzniklých mezer v komunikaci mezi zaměstnanci a na základě toho byla stanovena doporučení, jak stávající nedostatky minimalizovat nebo zcela odstranit. Tím se dosáhne vyšší kvality poskytovaných služeb a potěšení ze strany klientů.
- Klíčová slova:** sportovní služba, kvalita služeb, spokojenost zákazníků, GAP model kvality služeb, FITcentrum Chrudim