

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Seznam grafů a tabulek

Příloha č. 2 – Dotazník určený zákazníkům a managementu

Příloha č. 3 – Návod k rozhovoru

Příloha č. 4 – Dotazník určený zaměstnancům poskytující služby

Příloha č. 5 – Ceník služeb

Příloha č. 6 – Ceník permanentek

Příloha č. 7 – Návrhy na zlepšení ze strany respondentů

Příloha č. 1 – Seznam obrázků, klasifikačních křížů, grafů a tabulek

Obrázek č. 1: GAP model kvality služeb

Obrázek č. 2: Organizační struktura FITcentra Chrudim

Klasifikační kříž č. 1: Otevírací doba

Klasifikační kříž č. 2: Umístění a dostupnost

Klasifikační kříž č. 3: Vizuální dojem

Klasifikační kříž č. 4: Informace o produktech

Klasifikační kříž č. 5: Ochota zaměstnanců pomoci

Klasifikační kříž č. 6: Rozsah služeb

Klasifikační kříž č. 7 a): Vybavení sportovní části – aerobní zóna

Klasifikační kříž č. 7 b): Vybavení sportovní části – posilovna

Klasifikační kříž č. 8: Nabídka doplňků stravy

Klasifikační kříž č. 9: Cena trenéra při individuálním cvičení

Klasifikační kříž č. 10: Cena výživového poradce

Klasifikační kříž č. 11: Cena ostatních nabízených služeb

Klasifikační kříž č. 12: Bezpečnost uschovaných věcí

Klasifikační kříž č. 13: Hygiena a čistota

Graf č. 1: Pohlaví respondentů

Graf č. 2: Věk respondentů

Graf č. 3: Faktory mezery 1 a jejich hodnocení

Graf č. 4: Faktory mezery 2 a jejich hodnocení

Graf č. 5: Faktory mezery 3 a jejich průměrné výsledky

Graf č. 6: Faktory mezery 4 a jejich průměrné výsledky

Tabulka č. 1: Faktor – Orientace na marketingový výzkum

Tabulka č. 2: Faktor - Vzestupná komunikace

Tabulka č. 3: Faktor – Úrovně managementu

Tabulka č. 4: Odhodlání managementu zabývat se kvalitou služeb

Tabulka č. 5: Představa uskutečnitelnosti

Tabulka č. 6: Standardizace norem

Tabulka č. 7: Stanovení cílů

Tabulka č. 8: Jednoznačnost pozice

Tabulka č. 9: Konflikty rolí

Tabulka č. 10: Adekvátnost pozice

Tabulka č. 11: Vhodné vybavení

Tabulka č. 12: Systém monitoringu a kontroly

Tabulka č. 13: Rozptyl kontroly

Tabulka č. 14: Týmová práce

Tabulka č. 15: Horizontální komunikace

Tabulka č. 16: Přehnané sliby

Tabulka č. 17: Velikost mezer 1 – 4

Příloha č. 2 – Dotazník určený zákazníkům a managementu

Vážený zákazníku,

v rámci snahy o zkvalitňování poskytovaných služeb si Vás dovoluujeme požádat o vyplnění tohoto krátkého dotazníku, ve kterém můžete vyjádřit míru Vaší spokojenosti s výrobky a službami poskytovanými naším FITcentrem. Dotazník je anonymní a nezabere Vám více než 5 minut. Vyplněný formulář, prosím, odevzdejte na recepci.

Velmi děkujeme za Vaše názory.

Vaše FITcentrum Chrudim

V následujících otázkách zakroužkujte míru důležitosti daného faktoru a dále potom ohodnoťte, jak ho vnímáte. Vždy označte pouze jednu možnou odpověď.

Důležitost:

1. velmi důležitý 2. důležitý 3. méně důležitý 4. nedůležitý

Hodnocení:

1. velmi pozitivně 2. spíše pozitivně 3. spíše negativně 4. velmi negativně

1) Otevírací doba

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4.

2) Umístění a dostupnost

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4.

3) Vizuální dojem

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ho:

1. 2. 3. 4.

4) Informace o produktech

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím je:

1. 2. 3. 4.

5) Ochota zaměstnanců pomoci

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4.

6) Rozsah služeb

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ho:

1. 2. 3. 4.

7) Vybavení sportovní části

Zaškrtněte, prosím, pouze tu sportovní část, kterou využíváte - jednu, obě, popř. žádnou.

aerobní zóna

je pro mě: a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4. 1. 2. 3. 4.

posilovna

je pro mě: a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4. 1. 2. 3. 4.

8) Nabídka doplňků stravy

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4.

V nabídce mi chybí:

9) Cena trenéra při individuálním cvičení (1 hodina = 250,-Kč)

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4.

Za lekci (1 hodina) jsem ochoten/na zaplatit:

10) Cena výživového poradce (1 hodina = 250,-Kč)

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4.

Za hodinu jsem ochoten/na zaplatit:

11) Cena ostatních nabízených služeb

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4.

12) Bezpečnost uschovaných věcí

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4.

13) Hygiena a čistota

je pro mě:

1. 2. 3. 4.

a hodnotím ji:

1. 2. 3. 4.

14) Jaké je, prosím, Vaše pohlaví?

a) muž b) žena

15) Jaký je, prosím, Váš věk?

a) do 20ti let b) 21 - 30 let c) 31 - 40 let d) 41 - 50 let e) 51 let a více

16) Uveďte, prosím, další návrhy na zlepšení FITcentra Chrudim:

Příloha č. 3 – Návod k rozhovoru

1. Management FC pravidelně provádí **výzkumy** o spokojenosti zákazníků.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

2. **Výsledky** výzkumu mají vliv na budoucí fungování organizace.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

3. Výzkumy jsou zaměřené na získání informací zjišťující **očekávanou kvalitu** služeb od zákazníků.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

4. V organizaci existuje možnost **přímé komunikace** manažerů se zákazníky.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

5. **Rozsah komunikace** mezi manažery a zaměstnanci, kteří mají nejbližší k zákazníkům, je dostatečný.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

6. Informace, které poskytují zaměstnanci managementu, jsou přínosné a rozhodující.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

7. **Doporučení** týkající se zlepšení kvality služeb je od zaměstnanců pečujících o zákazníky managementem vždy vítáno.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

8. V organizaci je **odpovídající** počet hierarchických úrovní.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

9. Komunikace je mezi jednotlivými stupni bezproblémová - např. informace získané od zákazníků nebývají **zkreslené**.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

10. Hlavním zájmem organizace je **dosázení** nejvyšší **kvality** poskytovaných služeb namísto snižování nákladů a dosahování ziskovosti.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

11. Splnit očekávání zákazníků je naprosto **reálné**.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

12. Pro realizaci služeb jsou managementem vytvořena jasná **pravidla**, kterými se mají zaměstnanci řídit.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

13. Pro zlepšení kvality služeb organizace vytváří **podpůrné projekty**.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

14. Pro přímé poskytovatele služeb jsou stanoveny **měřitelné cíle**, které vyjadřují kvalitu služeb a ukazují pokrok ve podobě zvýšení spokojenosti zákazníků.

souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

Příloha č. 4 – Dotazník určený zaměstnancům poskytující služby

Vážený pracovníku FITcentra Chrudim,

v rámci snahy o zkvalitňování poskytovaných služeb si Vás dovoluji požádat o vyplnění tohoto krátkého dotazníku. Zde na pětistupňové škále vyjádřete míru souhlasu s tvrzením týkající se fungování organizace. Dotazník je anonymní a nezabere Vám více než 5 minut. Vždy, prosím, kroužkujte pouze 1 možnou odpověď. Velmi děkuji za Vaše názory.

Vaše FITcentrum Chrudim

- 1) V organizaci je jasně vymezena **náplň práce a úkoly** s ní spojené.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 2) Pracovníci s nedostatečnou kvalifikací a schopnostmi mají možnost využít **školení**, které je připraví na požadovanou práci.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 3) Každý zaměstnanec **chápe požadavky**, které jsou na něj kladeny z vedoucích pozic.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 4) Vedení má na zaměstnance **požadavky**, které zachycují potřeby a přání zákazníků.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 5) Zaměstnanci se nedostávají do kontroverzních situací, kdy musí hájit zájmy organizace **na úkor** spokojenosti zákazníků, či naopak.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 6) Každý pracovník ucházející se o pracovní pozici ve FITcentru prošel důkladným **výběrovým řízením** zjišťujícím jeho schopnosti a kvality potřebné pro vykonávání konkrétní činnosti.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 7) Při přijetí do funkce je každý nový zaměstnanec **okamžitě** obeznámen s náplní práce.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 8) Zaměstnanci mají pro výkon své práce dostatek potřebných cvičebních **pomůcek** a vhodné **vybavení**.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

- 9) Ve FITcentru se uskutečňuje náhodná **inspekce** nad průběhem všech činností.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 10) V **rozhodovacích procesech** je zaměstnancům ponechána absolutní nezávislost.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 11) Každý pracovník se cítí být nedílnou **součástí týmu** směřujícího k vytýčenému cíli.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 12) Každý pracovník se cítí být pro organizaci **přínosným**.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 13) Prostředí firmy je založené na principu **kooperace a vzájemné pomoci**, ne na soutěžení.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 14) Zaměstnanci se zapojují i do aktivit, které jsou **nad rámec** jejich povinností.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 15) Pracovníci poskytující služby **vědí**, co vedení FITcentra sděluje a slibuje zákazníkům.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 16) Sliby vedení FITcentra se **shodují** s možnostmi, které dokážou splnit zaměstnanci v kontaktu se zákazníky.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 17) Management organizace soustřeďuje své síly především na dosažení spokojenosti svých klientů namísto dosažení většího množství prodeje a získání **výhodnějšího postavení** na trhu než má její konkurence.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím
- 18) Pro přilákání zákazníků organizace nabízí a slibuje jen takové možnosti, které je schopna reálně splnit, **nejedná se tedy o přehnané sliby**.
souhlasím 1. 2. 3. 4. 5. nesouhlasím

Děkujeme za Váš čas a vyplnění dotazníku.

Příloha č. 5 – Ceník služeb



Seznam služeb (od 16. 9. 2013)

Cena s DPH

SQUASH Po – Ne 8.00 - 13.00	115,00 Kč
SQUASH Po – Ne 15.00 - 22.00	200,00 Kč
BADMINTON Po – Ne 8.00 – 13.00	115,00 Kč
BADMINTON Po - Ne 15.00 – 22.00	160,00 Kč
ALPINNING, FITBOX,TRX	90,00 Kč
AEROBIC (bosa,step,dance aerobic,fitness jóga,orient.tanec)	60,00 Kč
PILATES	70,00 Kč
DĚTSKÝ AEROBIC	50,00 Kč
CVIČENÍ PRO RODIČE S DĚTMI	60,00 Kč
BABY CVIČENÍ	40,00 Kč
BOJOVÉ SPORTY (dospělí)	70,00 Kč
BOJOVÉ SPORTY STUDENTI	60,00 Kč
BOJOVÉ SPORTY DĚTI	40,00 Kč
TAI-CHI	100,00 Kč
DRAGONFLY p. šídlo	100,00 Kč
REKONDICE	45,00 Kč
INDOOR CYCLING	80,00 Kč
SOLARIUM 3 MIN	30,00 Kč
SOLARIUM 6 MIN	60,00 Kč
SOLARIUM 9 MIN	90,00 Kč
SOLARIUM 12 MIN	120,00 Kč
SOLARIUM 15 MIN	150,00 Kč
POSILOVNA JEDNORÁZ. VSTUP (max. 2 hodiny)	60,00 Kč
POSILOVNA MLÁDEŽ 15 – 18 let	50,00 Kč
POSILOVNA PRO ZTP	40,00 Kč
POSILOVNA TRENÉR 60 MIN	300,00 Kč
POSILOVNA STŘEDNÍ ŠKOLA	40,00 Kč
VYPRACOVÁNÍ TRÉNINKOVÉHO PLÁNU	300,00 Kč
SAUNA 1 OSOBA 60 MIN	85,00 Kč
SAUNA 1 OSOBA 90 MIN	125,00 Kč
SAUNA 1 OSOBA 120 MIN	150,00 Kč
SAUNA PRO DĚTI DO 12 LET	30,00 Kč
SAUNA 60 MIN CELÁ K DISPOZICI	cena dohodou
SAUNA 90 MIN CELÁ K DISPOZICI	cena dohodou
PŮJČENÍ RAKETY SQUASH	60,00 Kč
PŮJČENÍ MÍČKU NA SQUASH	10,00 Kč
PŮJČENÍ RAKETY BADMINTON	50,00 Kč
PŮJČENÍ KOŠÍKU NA BADMINTON	10,00 Kč
PŮJČENÍ RUČNÍKU	20,00 Kč
PŮJČENÍ PROSTĚRADLA	25,00 Kč
PŮJČENÍ OBUVI NA SQUASH	30,00 Kč
PŮJČENÍ BANDÁŽÍ	10,00 Kč

Příloha č. 6 – Ceník permanentek



Přehled typů permanentek (od 16. 9. 2013)

Cena s DPH

POSILOVNA 10 VSTUPŮ	540,00 Kč
POSILOVNA 20 VSTUPŮ	980,00 Kč
POSILOVNA 30 VSTUPŮ	1380,00 Kč
POSILOVNA 40 VSTUPŮ	1720,00 Kč
POSILOVNA 1 měsíc	700,00 Kč
POSILOVNA MLÁDEŽ 15 – 18 let 10 VSTUPŮ	450,00 Kč
POSILOVNA MLÁDEŽ 15 – 18 let 20 VSTUPŮ	800,00 Kč
POSILOVNA PRO ZTP 10 VSTUPŮ	350,00 Kč
SQUASH 10 VSTUPŮ Po – Ne 8.00-13.00	900,00 Kč
SQUASH 10 VSTUPŮ Po – Ne 15.00 – 22.00	1600,00 Kč
BADMINTON 10 VSTUPŮ Po – Ne 8.00 – 13.00	900,00 Kč
BADMINTON 10 VSTUPŮ Po – Ne 15.00 – 22.00	1450,00 Kč
ALPINNING, FITBOX,TRX 10 VSTUPŮ akční cena	770,00 Kč
ALPINNING, FITBOX,TRX 20 VSTUPŮ akční cena	1500,00 Kč
AEROBIC 10 VSTUPŮ	540,00 Kč
AEROBIC 20 VSTUPŮ	980,00 Kč
AEROBIC 30 VSTUPŮ	1380,00 Kč
PILATES 10 VSTUPŮ	630,00 Kč
DANCE MIX děti 10 vstupů	400,00 Kč
CVIČENÍ PRO RODIČE S DĚTMI 10 VSTUPŮ	500,00 Kč
BABY CVIČENÍ 10 VSTUPŮ	350,00 Kč
REKONDICE 10 VSTUPŮ	440,00 Kč
BOJOVÉ UMĚNÍ 10 VSTUPŮ	630,00 Kč
BOJOVÉ UMĚNÍ 20 VSTUPŮ	1200,00 Kč
BOJOVÉ UMĚNÍ 30 VSTUPŮ	1700,00 Kč
BOJOVÉ UMĚNÍ 10 VSTUPŮ STUDENTI	540,00 Kč
BOJOVÉ UMĚNÍ 20 VSTUPŮ STUDENTI	980,00 Kč
BOJOVÉ UMĚNÍ 30 VSTUPŮ STUDENTI	1380,00 Kč
BOJOVÉ SPORTY DĚTI 10 VSTUPŮ	350,00 Kč
BOJOVÉ SPORTY DĚTI 20 VSTUPŮ	640,00 Kč
TAI-CHI, září 2010 – leden 2011	1330,00 Kč
TAI-CHI 2,5 měsíce	850,00 Kč
DRAGONFLY 10 VSTUPŮ	900,00 Kč
DRAGONFLY 30 VSTUPŮ	2400,00 Kč
INDOORCYCLING 10 VSTUPŮ	690,00 Kč
INDOORCYCLING 20 VSTUPŮ	1300,00 Kč
INDOORCYCLING 30 VSTUPŮ	1900,00 Kč
SAUNA 10 VSTUPŮ 60 MIN	780,00 Kč
SAUNA 10 VSTUPŮ 90 MIN	1100,00 Kč
SAUNA 10 VSTUPŮ 120 MIN	1300,00 Kč
SOLÁRIUM 30x3 MIN	750,00 Kč
SOLÁRIUM 15x3 MIN	360,00 Kč
SEBEOBRANA ŽENY	1300,00 Kč

Platnost permanentek je 12 měsíců.

Příloha č. 7 – Návrhy na zlepšení ze strany respondentů

- 1) zavedení studentského vstupného do 26 let (žena, do 20 let)
- 2) otevřít v sobotu večer (muž, 21 - 30 let)
- 3) otevírací dobu od 14 hodin (muž, do 20 let)
- 4) odvětrání spinningu (žena, 41 - 50 let)
- 5) dostatečný počet pomůcek - balónky, činky, aby se nemusely přenášet (žena, 21 - 30 let)
- 6) přizpůsobit typu crossfit - např. crossfit klec, systém hrazd, gymnastické kruhy, kettlebell (muž, do 20 let)
- 7) zrušit nesmyslnou pauzu, personál se v klidu může naobědvat tam, hodně mi vadí neustále rozbitá kola, jsou jen 4 a pořád nefungují, nechápu polední pauzu, v životě jsem to nikde nezažila a hlavně vám i odborník řekne, že nejlíp se cvičí po 12. hodině, resp. 12 - 14, ale 13 - 15 je bohužel nesmyslně zavřeno (žena, 21 - 30 let)
- 8) lepší odvětrávání v aerobní zóně (žena, 31 - 40 let)
- 9) modernizace šaten + sociální zařízení, dále lepší klimatizaci (žena, 41 - 50 let)
- 10) od odpoledne špína v šatně, obsluha baru - kdyby tam nebyl nikdo, vyjde to na stejno (muž, 31 - 40 let)