

## **Abstrakt**

- Název:** Výzkum kvality služeb v plaveckém zařízení pro děti.
- Cíle:** Hlavním cílem této diplomové práce je prostřednictvím dotazníku, který je modifikovanou verzí standardizovaného dotazníku SERVQUAL, analyzovat kvalitu služeb v plaveckém zařízení pro děti, konkrétně v Babyclubu Čochtánek. Výsledky marketingového výzkumu vedou ke konkrétním návrhům a doporučením, které může management Babyclubu využít jako podklad pro zlepšení kvality služeb, získání nových zákazníků a zvýšení spokojenosti těch stávajících.
- Metody:** Marketingový výzkum se skládá z kvantitativních i kvalitativních metod. Pro dotazování klientů Babyclubu byl použit písemný i elektronický dotazník inspirovaný standardizovaným dotazníkem SERVQUAL, který zjišťuje kvalitu služeb z pohledu zákazníka. Dotazník zkoumal skutečně vnímanou kvalitu služeb a porovnával ji s očekáváním respondentů. Dále je v práci využit polostrukturovaný rozhovor s majitelkou Babyclubu, na základě kterého je ve výsledcích zaznamenán také odhad ze strany vedení Babyclubu. Teoretická část práce vychází z analýzy dokumentů.
- Výsledky:** Výsledné hodnoty, které jsou zobrazeny pomocí grafů a klasifikačních křížů, poukazují na fakt, že kvalita služeb v Babyclubu Čochtánek je z pohledu zákazníků nadprůměrná. Přesto se objevilo několik nedostatků, které by měl management Babyclubu řešit. Na základě výsledků výzkumu byly vytvořeny návrhy a doporučení, které mohou vést k odstranění těchto nedostatků a výslednému zlepšení kvality služeb v Babyclubu Čochtánek.
- Klíčová slova:** Babyclub, plavání dětí, dotazník, klasifikační kříž