



B. NYNÍ PROSÍM VYJÁDRĚTE, JAK KVALITNÍ SLUŽBY OČEKÁVÁTE OD BABYCLUBU OBECNĚ A JAK SKUTEČNĚ VNÍMÁTE POSKYTOVANÉ SLUŽBY V BABYCLUBU.

ZDŮRAZŇUJI, ŽE ANALYZUJI ROZDÍL MEZI VAŠÍM OČEKÁVÁNÍM A VÁMI SKUTEČNĚ VNÍMANOU KVALITOU SLUŽEB BABYCLUBU.

4 – naprosto souhlasím    3 – spíše souhlasím    2 – spíše nesouhlasím    1 - naprosto nesouhlasím

Okruh	Otázka	Odpověď			
		1	2	3	4
Kvalita bazénu	Babylub by měl být podle mých představ dobře dostupný (lokalita města, parkoviště, vlastní vchod a další).				
	Dostupnost Babyclubu Čochtánek je pro mě a mé děti ideální.				
	Časový rozvrh lekcí Babyclubu by se měl přizpůsobit obecnému režimu dítěte a rodičů.				
	Časový rozvrh lekcí v Babyclubu Čochtánek je pro mě i mé děti ideální.				
	Babylub by měl podle mých představ mít vhodné hluboký bazén (do 1,5 m)				
	Bazén, který využívá Babylub Čochtánek, má ideální hloubku pro plavání mých dětí.				
	Bazén Babyclubu by měl podle mých představ mít vhodnou teplotu (cca. 30 °C).				
Bazén, který využívá Babylub Čochtánek má ideální teplotu pro plavání mých dětí.					

Pokud jste u některé otázky snížili hodnocení, napište prosím proč:

.....

.....

Kvalita zázemí a vybavení	Babylub by měl mít vhodné zázemí pro rodiče i děti (prostor pro převlékání a obouvání, skříňky na oblečení, občerstvení, dětský koutek atd.).				
	Zázemí Babyclubu Čochtánek je pro mě i mé děti ideální.				
	Babylub by měl mít vhodné a čisté šatny a sociální zařízení pro rodiče a děti.				
	Šatny a sociální zařízení Babyclubu Čochtánek je pro mě i mé děti ideální.				
	Babylub by měl podle mých představ mít moderní vybavení (recepcce, dětský koutek, šatny, sprchy).				
	Vybavení Babyclubu Čochtánek je podle mého názoru moderní a vyhovuje mě i mým dětem.				
	Babylub by měl mít dostatek pomůcek a hraček pro plavání s dětmi.				
Babylub Čochtánek má dostatek pomůcek a hraček pro plavání s mými dětmi.					

Pokud jste u některé otázky snížili hodnocení, napište prosím proč:

.....

.....

Kvalita personálu	Zaměstnanci Babyclubu by měli mít odborné vzdělání nebo kurz.				
	Jsem ujistěn/a, že zaměstnanci Babyclubu Čochtánek mají odborné vzdělání.				
	Zaměstnanci Babyclubu by měli být ochotní a připraveni pomoci či poradit.				
	Zaměstnanci Babyclubu Čochtánek jsou vždy připraveni a ochotni pomoci či poradit.				
	Zaměstnanci Babyclubu by měli mít k dětem individuální přístup (např. podle schopnosti).				
	Zaměstnanci Babyclubu Čochtánek přistupují individuálně k výuce plavání mých dětí.				
	Zaměstnanci Babyclubu by měli dodržovat rozvrh výuky plavání.				
Zaměstnanci Babyclubu Čochtánek dodržují předepsané časy plaveckých hodin, kterých se mé děti účastní.					

Pokud jste u některé otázky snížili hodnocení, napište prosím proč:

.....

.....

Kvalita zabezpečení	Babyclub by měl podle mých představ dodržovat předepsané hygienické a bezpečnostní normy.					
	Myslím si, že Babyclub Čochtánek dodržuje předepsané hygienické a bezpečnostní normy.					
	Bazén, který Babyclub využívá, by měl mít podle mých představ bezpečné podlahy (protiskluzové) pro pohyb mých dětí.					
	Bazén, který při svých lekcích využívá Babyclub Čochtánek, má ideální a bezpečné plochy pro pohyb mých dětí.					
	Zaměstnanci Babyclubu by podle mých představ měli dbát na bezpečnost dětí při výuce plavání.					
	Zaměstnanci Babyclubu Čochtánek stoprocentně dbají na bezpečnost mých dětí při výuce plavání.					

Pokud jste u některé otázky snížili hodnocení, napište prosím proč:

.....

.....

C. MEZI NÁSLEDUJÍCÍ OKRUHY PROSÍM ROZDĚLTE CELKEM 100 BODŮ. ČÍM VÍCE BODŮ PŘÍŘADÍTE DANÉMU OKRUHU, TÍM VĚTŠÍ DŮLEŽITOST PRO VÁS MÁ.

Okruh	Počet bodů
Kvalita bazénu	
Kvalita zázemí a vybavení	
Kvalita personálu	
Kvalita zabezpečení	
<b>SOUČET</b>	

D. POKUD MÁTE NĚJAKÉ PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI NEBO NÁVRHY, KTERÉ BYSTE CHTĚLI VZKÁZAT MANAGEMENT BABYCLUBU, PROSÍM VYPIŠTE JE ZDE. NEVÁHEJTE NAPSAT TŘEBA I KONKRÉTNÍ PODNĚTY. VELICE TÍM POMŮŽETE K DALŠÍMU HDNOCENÍ A NÁVRHŮM. DĚKUJI.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku, odevzdejte jej prosím na **recepti** Babyclubu.

**Bc. Iveta Vacková**

Univerzita Karlova, Fakulta tělesné výchovy a sportu  
Management tělesné výchovy a sportu

Příloha 2: Rozvrh lekcí – zimní kurz 2015



# Velký bazén Benešov

ZIMNÍ  
KURZ 2015

	14 <sup>00</sup>	14 <sup>30</sup>	15 <sup>00</sup>	15 <sup>30</sup>	16 <sup>00</sup>	16 <sup>30</sup>	17 <sup>00</sup>	17 <sup>30</sup>
Po			NEPLAVEME					
Út	Samostatné děti přípravka	Rodiče a děti	Samostatné děti pokročilí					
		Samostatní plavci 4 - 7let						
St		Rodiče a děti					Rodiče a děti	
	Samostatní plavci 4 - 7let	Samostatné děti přípravka	Samostatné děti 5 - 8let	Samostatní plavci pokročilí				
Čt			NEPLAVEME					
Pá			NEPLAVEME					

Lada	Radka	Veronika	Hanka	Dana
------	-------	----------	-------	------



# Malý bazén Benešov

ZIMNÍ  
KURZ 2015

	13 <sup>00</sup>	13 <sup>30</sup>	14 <sup>00</sup>	14 <sup>30</sup>	15 <sup>00</sup>	15 <sup>30</sup>	16 <sup>00</sup>	16 <sup>30</sup>	17 <sup>00</sup>	17 <sup>30</sup>	18 <sup>00</sup>
Po					NEPLAVEME						
Út			březen 2014 - září 2014	začátečníci do 1 roku - pokročilí	červenec 2013 - únor 2014	březen 2014 - září 2014	leden 2014 - červenec 2014				
St		srpen 2014 - březen 2015	únor 2014 - září 2014	začátečníci do 1 roku	březen 2014 - říjen 2014	červenec 2013 - únor 2014	srpen 2014 - březen 2015				
Čt	začátečníci do 1 roku	srpen 2014 - březen 2015	srpen 2014 - březen 2015	červenec 2013 - leden 2014	březen 2014 - září 2014	srpen 2014 - březen 2015	leden 2013 - září 2013	začátečníci do 1 roku	srpen 2013 - únor 2014	červenec 2012 - leden 2013	
Pá					NEPLAVEME						

  

	8 <sup>45</sup>	9 <sup>15</sup>	9 <sup>45</sup>	10 <sup>15</sup>
So	srpen 2014 - březen 2015	září 2013 - březen 2014	leden 2013 - srpen 2013	

  

Petra	Radka	Katka	Hanka
-------	-------	-------	-------

Příloha 3: Rozvrh lekcí – jarní kurz 2016



# Velký bazén Benešov

JARNÍ  
KURZ 2016

	14 <sup>00</sup>	14 <sup>30</sup>	15 <sup>00</sup>	15 <sup>30</sup>	16 <sup>00</sup>	16 <sup>30</sup>	17 <sup>00</sup>	17 <sup>30</sup>
Po	NEPLAVEME							
Út	Samostatné děti přípravka	Rodiče a děti	Samostatné děti pokročilí					
St		Samostatní plavci 4 - 7let						Rodiče a děti
Čt								
Pá								
So								

Lada	Radka	Veronika	Hanka	Dana	Zdeňka
------	-------	----------	-------	------	--------



# Malý bazén Benešov

JARNÍ  
KURZ 2016

	13 <sup>00</sup>	13 <sup>30</sup>	14 <sup>00</sup>	14 <sup>30</sup>	15 <sup>00</sup>	15 <sup>30</sup>	16 <sup>00</sup>	16 <sup>30</sup>	17 <sup>00</sup>	17 <sup>30</sup>	18 <sup>00</sup>
Po	NEPLAVEME										
Út		začátečníci do 1 roku - pokročilí	začátečníci do 1 roku	září 2014 - červenec 2015	červenec 2013 - únor 2014	začátečníci do 1 roku	leden 2014 - červenec 2014				
St		srpen 2014 - březen 2015	únor 2014 - září 2014	září 2014 - červenec 2015	březen 2014 - říjen 2014	začátečníci do 1 roku	srpen 2014 - březen 2015				
Čt	začátečníci do 1 roku	srpen 2014 - březen 2015	srpen 2014 - březen 2015	červenec 2013 - leden 2014	březen 2014 - září 2014	srpen 2014 - březen 2015	leden 2013 - září 2013	září 2014 - červenec 2015	srpen 2013 - únor 2014	začátečníci do 1 roku	
Pá	NEPLAVEME										

	8 <sup>45</sup>	9 <sup>15</sup>	9 <sup>45</sup>	10 <sup>15</sup>
So	srpen 2014 - březen 2015	září 2013 - březen 2014	leden 2013 - srpen 2013	

Petra	Radka	Katka	Hanka
-------	-------	-------	-------

## Příloha 4: Otázky k rozhovoru – Mgr. Lada Pavlíčková

### **Otázky k rozhovoru - Mgr. Lada Pavlíčková**

#### **Instrukce:**

Předkládám dotazník, který vyplňovali zákazníci Babyclubu Čochtánek.

Úkolem vedení Babyclubu je určit vlastní předpoklad toho, jak respondenti na otázky odpovídali.

Případně uvést komentář, proč si tak myslí.

Tím docílím zjištění, zda se očekávání zákazníků shodují nebo neshodují s představami managementu.

#### **Okruh 1: Kvalita bazénu**

Otázka 1: Jaká očekávání o dostupnosti bazénu podle Vás respondenti mají?

Otázka 2: Jaká očekávání o rozvrhu lekcí podle Vás respondenti mají?

Otázka 3: Jaká očekávání o hloubce bazénů podle Vás respondenti mají?

Otázka 4: Jaká očekávání o teplotě vody podle Vás respondenti mají?

#### **Okruh 2: Kvalita zázemí a vybavení**

Otázka 1: Jaká očekávání o kvalitě zázemí pro rodiče a děti podle Vás respondenti mají?

Otázka 2: Jaká očekávání o kvalitě šaten a sociálního zařízení podle Vás respondenti mají?

Otázka 3: Jaká očekávání o kvalitě vybavení podle Vás respondenti mají?

Otázka 4: Jaká očekávání o kvalitě pomůcek a hraček na plavání podle Vás respondenti mají?

#### **Okruh 3: Kvalita personálu**

Otázka 1: Jaká očekávání o odborném vzdělání a kurzech lektorů podle Vás respondenti mají?

Otázka 2: Jaká očekávání o ochotě lektorů a jejich připravenosti pomoci podle Vás respondenti mají?

Otázka 3: Jaká očekávání o individuálním přístupů lektorů při výuce plavání dětí podle Vás respondenti mají?

Otázka 4: Jaká očekávání o dodržování rozvrhu lekcí lektory podle Vás respondenti mají?

#### **Okruh 4: Kvalita zabezpečení**

Otázka 1: Jaká očekávání o dodržování hygienických a bezpečnostních norem podle Vás respondenti mají?

Otázka 2: Jaká očekávání o kvalitě podlah v okolí bazénu a sprch podle Vás respondenti mají?

Otázka 3: Jaká očekávání o bezpečnosti dětí při výuce plavání podle Vás respondenti mají?