

## **Abstrakt**

- Název:** Spokojenost závodních hráčů I. ČLTK Praha se službami klubu
- Cíle:** Hlavním cílem této diplomové práce je zhodnocení spokojenosti závodních hráčů klubu I. ČLTK Praha se službami klubu a následné vytvoření návrhů a doporučení k optimalizaci služeb a zvýšení spokojenosti závodních hráčů klubu.
- Metody:** Pro zhodnocení spokojenosti závodních hráčů I. ČLTK Praha s nabízenými službami, byly využity rozhovory jak s vedením, tak s trenéry a hráči klubu a dále primární metoda sběru dat – písemné dotazování. Finální verze dotazníku a struktura jednotlivých otázek byly vytvořeny po četných úpravách, konzultacích a provedené pilotáži, speciálně pro prostředí tohoto klubu.
- Výsledky:** Výsledky výzkumu jsou znázorněny pomocí grafů, klasifikačních křížů a tabulek. Na základě získaných dat a rozhovorů s hráči, byly vytvořeny návrhy a doporučení pro vedení I. ČLTK Praha, které by měly vést ke zkvalitnění poskytovaných služeb a vyšší spokojenosti závodních hráčů I. ČLTK Praha.
- Klíčová slova:** tenis, sportovní služba, zákazník, kvalita, průzkum