

Abstrakt

Název: Hodnocení kvality služeb v mládežnickém hokejbale z pohledu rodičů - minipřípravka, přípravka

Cíle: Hlavním cílem této diplomové práce je zhodnocení úrovně kvality služeb poskytovaných extraligovými hokejbalovými kluby napříč celou Českou republikou z pohledu rodiče jako zákazníka v rámci kategorií minipřípravky a přípravky s navazujícím vyslovením doporučení ke zkvalitnění těchto služeb pro navýšení celkové úrovně služby i zvýšení atraktivity daného sportu pro mládež.

Metody: Získaná data jsou sesbírána formou standardizovaného SERVQUAL dotazníku, uplatněného k měření kvality poskytnutých služeb a spokojenosti respondentů. Dotazník byl distribuován do 12 extraligových hokejbalových klubů v online formě prostřednictvím zástupců těchto klubů přímo rodičům 357 dětí spadajících do kategorie minipřípravka a přípravka.

Výsledky: Na základě provedeného průzkumu se podařilo identifikovat mezery v rámci základní pětky kategorií (dle metodiky SERVQUAL – hmotné zajištění, spolehlivost, odpovědný přístup, pocit jistoty, empatie), kde tvoří nejvyšší mezeru spolehlivost, následovaná hmotným zajištěním. Doplnková kategorie odbornost pak vykazuje mezery tvrzení o absolutně nejvyšší hodnotě – s problémy zejména na úrovni nastavení adekvátní náročnosti tréninku pro dětského zákazníka a efektivní využití času tréninku. Z šetření vyplývá, že rodiče jako zákazníci jsou se službami extraligových hokejbalových klubů relativně spokojeni. Žádná mezera nepřekračuje mezní hodnotu -20 a tudíž i úroveň služeb lze označit za kvalitní.

Klíčová slova: spokojenost zákazníka, SERVQUAL