

Abstrakt

Název: Kvalita tělovýchovných a sportovních služeb ve vybraných státních mateřských školách

Cíle: Hlavním cílem této bakalářské práce je zjistit kvalitu tělovýchovných a sportovních služeb ve vybraných státních mateřských školách na území Mladé Boleslavi a na základě výsledků navrhnout doporučení, jež budou reflektovat nedostatky v poskytovaných službách.

Metody: Pro průzkum kvality služeb byly použity principy metod SERVQUAL a SERVIMPERF. Data jsou získána pomocí elektronického dotazníku určeného rodičům dětí. Dotazník byl zaslán ředitelům dvou vybraných mateřských škol s celkovou kapacitou 274 dětí a následně zveřejněn na jejich internetových stránkách.

Výsledky: Z provedeného průzkumu vyplývá, že ani u jedné z vybraných mateřských škol nepřesáhla průměrná hodnota vnímané kvality služeb hodnotu důležitosti. U mateřské školy A je průměrná hodnota důležitosti 6,38 a hodnota vnímané kvality 6,07, v případě mateřské školy B to činí 6,06 u důležitosti a 5,84 u vnímané kvality. Žádná z průměrných hodnot zkoumaných dimenzí přitom nebyla nižší než 5. Rozdíly mezi hodnotami důležitosti a vnímané kvality poskytovaných tělovýchovných a sportovních služeb nejsou nijak výrazné a celkově se dá říci, že jsou rodiče s kvalitou poskytovaných služeb spokojeni.

Klíčová slova: státní předškolní vzdělávací instituce, SERVQUAL, SERVIMPERF