

UNIVERZITA KARLOVA
Fakulta tělesné výchovy a sportu

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2022

Jitka Nečasová

UNIVERZITA KARLOVA
Fakulta tělesné výchovy a sportu

**Kvalita tělovýchovných a sportovních služeb ve vybraných
státních mateřských školách**

Bakalářská práce

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Tomáš Ruda, Ph.D.

Vypracovala:

Jitka Nečásková

Praha, červenec 2022

Prohlašuji, že jsem závěrečnou bakalářskou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje a literaturu. Tato práce ani její podstatná část nebyla předložena k získání jiného nebo stejného akademického titulu.

V Praze, dne 7.7. 2022

Podpis

Evidenční list

Souhlasím se zapůjčením své bakalářské práce ke studijním účelům. Uživatel svým podpisem stvrzuje, že tuto bakalářskou práci použil ke studiu a prohlašuje, že ji uvede mezi použitými prameny.

Jméno a příjmení:

Fakulta / katedra:

Datum vypůjčení:

Podpis:

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce PhDr. Tomáši Rudovi, Ph.D. za jeho cenné rady a odbornou pomoc při zpracování této práce. Dále děkuji ředitelům vybraných mateřských škol, učitelům a rodičům dětí za spolupráci a ochotu při provádění průzkumu. Na konec bych chtěla poděkovat Mgr. Zuzaně Nečáskové za její odborné rady z oblasti fungování mateřských škol.

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

Abstract

Title: Quality of sports services in selected public daycare centers

Objectives: The main objective of this bachelor thesis is to determine the quality of sports services in selected public daycare centers in the territory of Mladá Boleslav and based on the results to propose recommendations that will reflect the shortcomings in the services provided.

Methods: The principles of the SERVQUAL and SERVIMPERF methods were used to investigate service quality. The data were collected using an electronic questionnaire addressed to the parents of the children. The questionnaire was sent to the directors of two selected daycare centers with a total capacity of 274 children and subsequently published on their websites.

Results: The survey shows that in none of the selected public daycare centers did the average value of the perceived quality of services exceed the value of importance. For daycare centre A the average value of importance is 6.38 and the value of perceived quality is 6.07, in the case daycare centre B it is 6.06 for importance and 5.84 for perceived quality. None of the average values of the examined dimensions was lower than 5. The differences between the values of importance and perceived quality of the provided sports services are not significant and overall, it can be said that parents are satisfied with the quality of the provided services.

Keywords: public daycare centers, SERVQUAL, SERVIMPERF

OBSAH

1	ÚVOD.....	10
2	CÍLE A ÚKOLY PRÁCE	11
3	TEORETICKÁ ČÁST.....	12
3.1	Služby.....	12
3.1.1	Vlastnosti služeb	13
3.1.2	Klasifikace služeb	14
3.2	Sportovní služby.....	16
3.2.1	Klasifikace sportovních služeb	16
3.3	Kvalita služeb.....	18
3.4	Spokojenost a loajalita zákazníků	19
3.4.1	Spokojenost zákazníků	20
3.4.2	Loajalita zákazníků	20
3.4.3	Vztah mezi spokojeností a loajalitou zákazníků.....	20
3.5	Subjektivní měření kvality služeb	22
3.5.1	SERVQUAL	22
3.5.2	SERVPERF.....	24
3.5.3	SERVIMPERF	24
3.5.4	Bradyho model.....	25
3.6	Financování státních mateřských škol	26
4	METODIKA PRÁCE	28
4.1	Marketingový výzkum	28
4.1.1	Vymezení problému.....	28
4.1.2	Sestavení plánu průzkumu	28
4.1.3	Shromáždění informací	30
4.1.4	Statistické zpracování	31
4.1.5	Praktické využití	31
5	VÝSLEDKY PRŮZKUMU A JEJICH INTERPRETACE.....	32
5.1	Mateřská škola A.....	32

5.1.1	Hmotné zajištění	32
5.1.2	Spolehlivost	36
5.1.3	Odpovědný přístup.....	39
5.1.4	Pocit jistoty	41
5.1.5	Empatie	44
5.1.6	Vyhodnocení kvality služeb MŠ A.....	47
5.1.7	Doporučení pro MŠ A.....	47
5.2	Mateřská škola B.....	49
5.2.1	Hmotné zajištění	49
5.2.2	Spolehlivost	53
5.2.3	Odpovědný přístup.....	56
5.2.4	Pocit jistoty	58
5.2.5	Empatie	61
5.2.6	Vyhodnocení kvality služeb MŠ B	64
5.2.7	Doporučení pro MŠ B.....	64
6	DISKUZE	66
7	ZÁVĚRY.....	68
	POUŽITÁ LITERATURA.....	70
	SEZNAM GRAFŮ	73
	SEZNAM OBRÁZKŮ	74
	SEZNAM TABULEK.....	76
	SEZNAM PŘÍLOH.....	77
	PŘÍLOHY.....	78

1 ÚVOD

Sektor služeb nabývá v poslední době stále více na významu. Stěží se najde někdo, kdo by sektor služeb ve svém životě nevyužíval, a mnoho lidí v něm také pracuje. Faktem je, že nároky spotřebitelů neustále rostou a na kvalitu služeb je kladen stále větší důraz. Sledování kvality a rychlé reagování na přání zákazníků je pro poskytovatele služeb velmi důležité, neboť tím zvyšují pravděpodobnost, že nebudou o zákazníky přicházet. Zákazníci budou služby nejen dále využívat, ale také doporučovat. Právě doporučování a dobrá pověst jsou stěžejní pro získávání nových zákazníků.

Téma této bakalářské práce bylo vybráno z důvodu možnosti zlepšení sportovních a tělovýchovných služeb ve státních mateřských školách, jež by mohlo vzhledem k rostoucímu důrazu na kvalitu těchto služeb a na zdravý životní styl napomoci k udržení plné kapacity či zaplnění volných míst. Druhým důvodem je důležitost rozvoje pohybových schopností a dovedností v předškolním věku. Tento rozvoj pomáhají zajišťovat mimo jiné právě mateřské školy. Prostřednictvím poskytovaných tělovýchovných a sportovních služeb se děti v předškolním věku seznamují se sportem a budují si k němu vztah. Povinnou součástí denní činnosti v mateřských školách jsou ranní cvičení a pobyt venku. Tuto povinnost ukládá mateřským školám Rámcový vzdělávací program předškolního vzdělávání, a to v oblasti Dítě a jeho tělo. Některé mateřské školy nabízejí i další pohybové aktivity, jimiž mohou být například tanec, plavání, bruslení, cyklistické výlety, školy v přírodě a další. Zmíněné aktivity jsou nepovinné a odvíjejí se od možností dané mateřské školy a zájmu a možností rodičů. Pokud si děti v předškolním věku nevytvoří kladný vztah ke sportu, mohou u nich v budoucnu vznikat zdravotní problémy.

Mateřské školy hrají v rozvoji dětí významnou roli a jejich služby by měly být co nejkvalitnější. Zároveň, jak již bylo řečeno, kvalitní tělovýchovné a sportovní služby zvyšují pravděpodobnost, že mateřské školy zaplní svou kapacitu a získají tím více finančních prostředků, jež mohou využít na další zlepšení. Tento průzkum se zabývá kvalitou tělovýchovných a sportovních služeb ve vybraných státních mateřských školách v Mladé Boleslavi, kde dochází k růstu konkurence. Celkový počet míst převyšuje počet zájemců o ně, kvůli čemuž dochází k nenaplnění kapacit. Ve vybraných mateřských školách je nejprve zjištěn aktuální stav služeb a následně jsou navržena doporučení ke zlepšení kvality služeb, jež poslouží jako zpětná vazba ředitelům mateřských škol.

2 CÍLE A ÚKOLY PRÁCE

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.

K dosažení výše uvedeného cíle je potřeba splnit následující úkoly:

- Provést rešerši odborné literatury týkající se kvality služeb
- Vybrat vhodné metody pro měření kvality služeb
- Určit a zajistit výběrový soubor
- Vhodně spojit vybrané metody SERVQUAL a SERVIMPERF a vytvořit hlavní část dotazníku
- Přidat do dotazníku doplňující otázky
- Zvolit typ dotazníku, provést pilotáž a upravit ho do finální podoby
- Umístit dotazník do vybraných mateřských škol
- Realizovat průzkum mezi rodiči dětí
- Vyhodnotit data získaná z vybraných mateřských škol
- Navrhnout doporučení ke zvýšení kvality služeb

3 TEORETICKÁ ČÁST

V České republice je problém nedostatku státních mateřských škol poměrně sporný. Povinnost přijímat do MŠ předškolní děti tento problém prohlubuje. Na druhou stranu dochází ke zvyšování počtu mateřských škol a také množství tříd v již existujících mateřských školách. Nedostatek míst je především ve větších městech, jako je Praha a Brno. Mateřské školy v Mladé Boleslavi, jimž se tato práce věnuje, čelí opačnému problému. S přibýváním kapacit se posiluje konkurence a roste tlak na kvalitu služeb. Pojmy jako jsou služby, kvalita služeb, spokojenost a loajalita, jež souvisí s tímto tématem, budou popsány v následujících kapitolách.

3.1 Služby

V ekonomicky vyspělých zemích jsou služby jedním z nejrychleji se rozvíjejících sektorů a objevuje se v nich vysoká zaměstnanost. Dochází také k rozvoji tělovýchovných a sportovních služeb, jež jsou specifickou oblastí služeb.

Služby jsou dle Kotlera (2001) *„jakákoliv činnost nebo schopnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé straně. Svou podstatou je nehmotná a nevytváří žádné hmotné vlastnictví. Poskytování služby může, ale nemusí být spojeno s hmotným produktem“*. Tato definice jasně vystihuje podstatu služeb a řadí se mezi nejužívanější.

Kotler a Armstrong (2004) definují služby jako *„nehmotné statky ve formě různých aktivit či poskytování jiného užítku jedním subjektem druhému subjektu, u kterých při koupi či prodeji nedochází k převodu vlastnictví“*.

Podobně jako autoři předchozí definice, pojem užitek aplikuje také Slepíčková (2005), jež uvádí, že *„služba je určitá činnost, která působí na lidi a poskytuje jim užitek ať duševní nebo fyzický. Služba staví na skutečnosti, že člověk má tendenci dělat to, co pro sebe považuje za užitečné, potřebné, co ho uspokojuje“*. Mateřské školy, jimž se tato práce věnuje, poskytují rodičům užitek v podobě zajištění odborného dohledu na děti, kdy se jim sami nemohou věnovat a mohou tak získat čas na práci. Na straně dětí, jež spotřebovávají službu přímo, jde o užitek ve formě kvalitně stráveného času a socializace.

3.1.1 Vlastnosti služeb

Služby mají specifické vlastnosti, jež jsou odlišné od výrobků. Autoři Kotler a Keller (2007) uvádějí pět základních charakteristik služeb. Těmi jsou nehmotnost (nehmatatelnost), nedělitelnost (neskladovatelnost), proměnlivost (variabilita), pomíjivost (neopakovatelnost) a absence vlastnictví. Mateides a Ďaďo (2002) uvádějí další dvě charakteristiky služeb, a to komplexnost a nenahraditelnost.

Nehmotnost

Nehmotnost vyjadřuje nemožnost si služby ochutnat, očichat, ohmatat, prohlédnout, poslechnout či ozkoušet. Zákazník nemůže vidět výsledek služby dříve, než bude provedena. Na druhou stranu si může vytvořit názor podle ceny, místa, lidí, vybavení a dalších viditelných charakteristik (Mullin, Hardy, Sutton, 2014). Dle Kotlera (2007) by se měli poskytovatelé služeb snažit o zhmotnění nehmotného. Zákazník si například může prohlédnout mateřské školy a vybavení jejich místností na internetových stránkách. Zákazníci se také mohou rozhodovat na základě recenzí a doporučení známých či přátel.

Nedělitelnost

Nedělitelnost služeb znamená, že od sebe nelze oddělit produkci a samotnou spotřebu služby. Poskytování a spotřebovávání služby tak probíhá současně a na stejném místě. Zákazník využívá službu buď bez přítomnosti poskytovatele nebo s jeho přítomností. Například při návštěvě automatické či bezkontaktní myčky aut nepotřebuje zákazník obsluhu. Naopak v mateřských školách využívají děti služby za přítomnosti učitele. Ve většině případů dochází k interakci mezi poskytovatelem a zákazníkem.

Proměnlivost

Tato vlastnost popisuje odlišnost služeb z pohledu času, místa a osoby, jež službu poskytuje. Služby nelze poskytovat vždy stejně a jejich kvalita se tak může měnit během dne či ze dne na den. Významnou roli v kvalitě služeb hrají zaměstnanci. Příkladem může být učitel v mateřské škole, jenž je unavený či nemá dobrou náladu. To zapříčiní, že nebude schopen poskytovat službu na standardní úrovni.

Pomíjivost

S touto vlastností se pojí fakt, že službu nelze skladovat. Při stálé poptávce nepředstavuje pomíjivost problém. Pokud poptávka není konstantní je třeba ji posílit nebo upravit stranu nabídku. Pro posílení poptávky doporučuje Kotler (2007) například cenovou diferenciaci,

pro podporu nabídky to jsou paralelní sportovní lekce. U mateřských škol může být příkladem navýšení počtu časových termínů pro kroužek.

Absence vlastnictví

Oproti výrobku nemůže spotřebitel službu vlastnit. Službu lze využívat jen v omezeném čase a po jejím skončení zůstane spotřebiteli pouze vzpomínka. Například pro majitele fitness center je důležité přesvědčit zákazníka o tom, že vracet se k službě je výhodnější než vlastnit stroje a další vybavení a tím ho přimět ke stálým návštěvám.

Komplexnost

Komplexnost vyjadřuje skutečnost, že služba je tvořena z velkého množství vjemů. Ty jsou ovlivňovány základními a doplňkovými službami, jež od sebe nelze oddělit a tvoří komplex. V případě tělovýchovné služby v rámci mateřské školy je základní službou provozování cvičení, doplňkovou službou je například komunikace mezi učitelem a rodičem při přebírání a předání dětí a využití šaten.

Nenahraditelnost

Tato vlastnost spočívá v nemožnosti nahradit službu jinou podobnou službou. Neexistuje zde vhodný substitut. Jsou to především zdravotnické, policejní, hasičské a vzdělávací služby.

3.1.2 Klasifikace služeb

Klasifikací služeb se zabývá velké množství autorů a existuje několik způsobů, jak služby třídit. Vašítková (2014) ve svém díle třídí služby dle odvětví na terciární, kvartérní a kvintérní.

Terciární služby

Mezi terciární služby spadají restaurační zařízení, hotely, bary, kadeřnictví, kosmetické salóny, prádelny, řemeslné práce a servisní služby.

Kvartérní služby

Do této skupiny se řadí služby, jež usnadňují a zefektivňují pracovní činnosti. Patří sem doprava, obchod, finance, komunikace a správa.

Kvintérní služby

Pro kvintérní služby je charakteristické, že mění a zdokonalují jejich příjemce. Řadí se sem zdravotní péče, rekreační služby a vzdělávání. Do těchto služeb spadá i sport a vzdělávání dětí.

Dalším způsobem je klasifikace služeb dle formy jejich charakteru a poskytování. U tohoto dělení služeb jsou kritérii forma služby, zaměření a styk se zákazníkem (Vašítková, 2014).

Formy služby:

- Uniformní služby – například základní vzdělávání
- Služby dohodnuté (zakázkové) – například poradenské služby

Služby dle zaměření:

- Zaměření na stroj – například opravářské služby
- Zaměření na člověka – například sociální služby

Služby dle styku se zákazníkem:

- Vysoký kontakt – například zdravotnické služby
- Nízký kontakt – například telekomunikační služby

Mateides a Ďaďo (2002) člení služby z pohledu prodejce a z pohledu zákazníka. Z pohledu prodejce dělí služby dle tří kritérií, a to povahy podniku (soukromý ziskový a neziskový sektor, veřejný ziskový a neziskový sektor), vykonávané funkce (komunikace, poradenství, zdravotní péče, jiné) a zdroje příjmů (pocházející z trhu, pocházející z trhu plus dary a dotace, pocházející z darů). U Vašítkové (2014) se s tímto rozdělením také setkáme, jen pod názvem členění na základě prodejce.

Klasifikaci z pohledu zákazníka opět uvádí Mateides a Ďaďo (2002) i Vašítková (2014). Autoři zde dělí služby podle druhu trhu (spotřebitelský trh, služby pro výrobní spotřebu, vládní a zemědělský trh) a způsobu koupě (služby běžné potřeby, speciální či luxusní služby).

3.2 Sportovní služby

Vzhledem ke stále rostoucím požadavkům ze strany zákazníků je pro poskytovatele sportovních služeb důležité, aby své služby stále zlepšovali a zákazníci se k nim díky tomu vraceli.

Většina autorů řadí sportovní služby mezi sportovní produkt. Čáslavová (2020) definuje sportovní produkt jako „*veškeré hmotné a nehmotné statky nabízené k uspokojování přání a potřeb zákazníků pohybujících se v oblasti tělesné výchovy a sportu*“.

S podobnou definicí se setkáváme u Shanka (2008), jenž chápe sportovní produkt jako „*zboží, službu nebo jakoukoliv kombinaci těchto dvou, jež je určena k tomu, aby poskytla užitek sportovním divákům, účastníkům a sponzorům*“. Oproti předchozí definici zde lze vyčíst některé motivy zákazníků pro využívání služeb.

Další pohled na sportovní produkt přináší Mullin, Hardy a Sutton (2014), když ho charakterizují jako svazek užiteků. Dle nich se sportovní produkt skládá z jádra (sportovní akce) a jeho nadstavby. Přičemž jádro tvoří pravidla hry, sportovní vybava a výstroj, hráči, místo, individuální herní technika a nadstavba obsahuje vstupenky, statistiky, hudbu, videonahrávky, doprovodné programy a částečně maskoty.

3.2.1 Klasifikace sportovních služeb

Šíma, Voráček, Čáslavová a Ruda (2013) rozdělují sportovní služby dle dvou kritérií, a to podle rozsahu zapojení zaměstnance (spotřebitelské, odborné a výchovné služby) a podle motivů zákazníka k využívání služeb (osobní potěšení, získání dovedností, snaha vyniknout, zlepšení či upevnění zdraví a tělesné zdatnosti).

3.2.1.1 Klasifikace dle rozsahu zapojení zaměstnance

Spotřebitelské služby

Jedná se o nejjednodušší typ služeb, jenž nevyžaduje speciální kvalifikaci či zručnost. Řadí se sem pronájem zařízení, zapůjčování sportovního vybavení a zařízení a drobný prodej. Může se jednat například o pronájem tělocvičny či plaveckého bazénu mateřské školy, jež ho využije k poskytnutí sportovního programu dětem.

Odborné služby

Na rozdíl od spotřebitelských služeb je k poskytování odborných služeb vyžadována specializace a odbornost zaměstnanců, nelze je tedy vykonávat bez speciálního vzdělání a praxe v daném oboru. Spadá sem například pozice trenéra, fyzioterapeuta či instruktora plavání, jehož může využít také mateřská škola. Zaměstnanec poskytuje podle potřeb zákazníka aktivní vedení, průběžný dozor a koučování.

Výchovné služby

U tohoto typu služeb dochází k přeměně samotného zákazníka. Způsobem, který si zákazník předem určil dochází ke změně jeho chování, vlastností či sociálního postavení. Řadí se sem například výchova dětí, vzdělávání studentů či změna přístupu ke sportu. V případě mateřských škol může jít o vytvoření pozitivního vztahu u dětí ke sportu, dále je to třeba cvičení s cílem zlepšit tělesnou zdatnost.

3.2.1.2 Klasifikace dle motivů zákazníka k využívání služeb

Osobní potěšení

Potěšení lidí plyne z účasti na sportovních a tělesných aktivitách a požitku, jež díky pohybu prožívají. Spolupráce s takovýmto zákazníkem je poměrně snadná, neboť ho není třeba k pohybu usilovně přesvědčovat a motivovat. Vhodným příkladem jsou děti v mateřských školách, jež mají z pohybu přirozenou radost a není třeba je k tělesné aktivitě motivovat.

Získání dovedností

U tohoto motivu jde o touhu zdokonalovat se v určitém sportu a dosáhnout co nejvyšší úrovně dovedností. To může být cílem a motivací nejen profesionálních sportovců, ale také amatérských. Příkladem mohou být sportovní třídy či přímo sportovní školy, jež navštěvují děti.

Snaha vyniknout

Pro lidi může být motivem k účasti na sportovních aktivitách také snaha stát se výjimečným a lepším, než jsou ostatní. Cílem takovýchto zákazníků jsou výhry v soutěžích a kvalitní výkony, přičemž touží překonat sami sebe či soupeře. Důležitým faktorem je udržet důvěru sportovce v trénink a růst výkonnosti i přes současné prohry.

Zlepšení či upevnění zdraví a tělesné zdatnosti

Velmi častými důvody účasti na sportu jsou zlepšení fyzické kondice, zdraví, vzhledu, zdravější životní styl, snížení stresu či kvalitnější život. Může se zde jednat buď o zákazníky co mají dobré zdraví a kondici a snaží se o jejich upevnění, nebo to jsou lidé co mají nedostatky a chtějí zlepšit své zdraví a tělesnou zdatnost.

Další klasifikaci sportovních služeb uvádí Šíma (2009), jenž je rozděluje dle účelu sportovního vyžití, a to na služby pro potěšení zákazníka, pro zdraví a kondici, pro rozvoj schopností a dovedností, pro dosažení vrcholových výkonů, pro udržení kvality života a léčebné služby.

3.3 Kvalita služeb

Asociace American Society for Quality (2022) definuje kvalitu jako „*souhrn vlastností a charakteristik výrobku či služby, ovlivňujících jejich schopnost uspokojit uváděnou nebo předpokládanou potřebu*“. Kvalita služeb je jedním ze způsobů, jak se odlišit od konkurence a jak si udržet zákazníky. Pro organizace poskytující služby je důležité znát co zákazník očekává a tato očekávání se snažit naplnit. Pokud bylo zákazníkovo očekávání naplněno či překonáno, lze považovat službu za kvalitní.

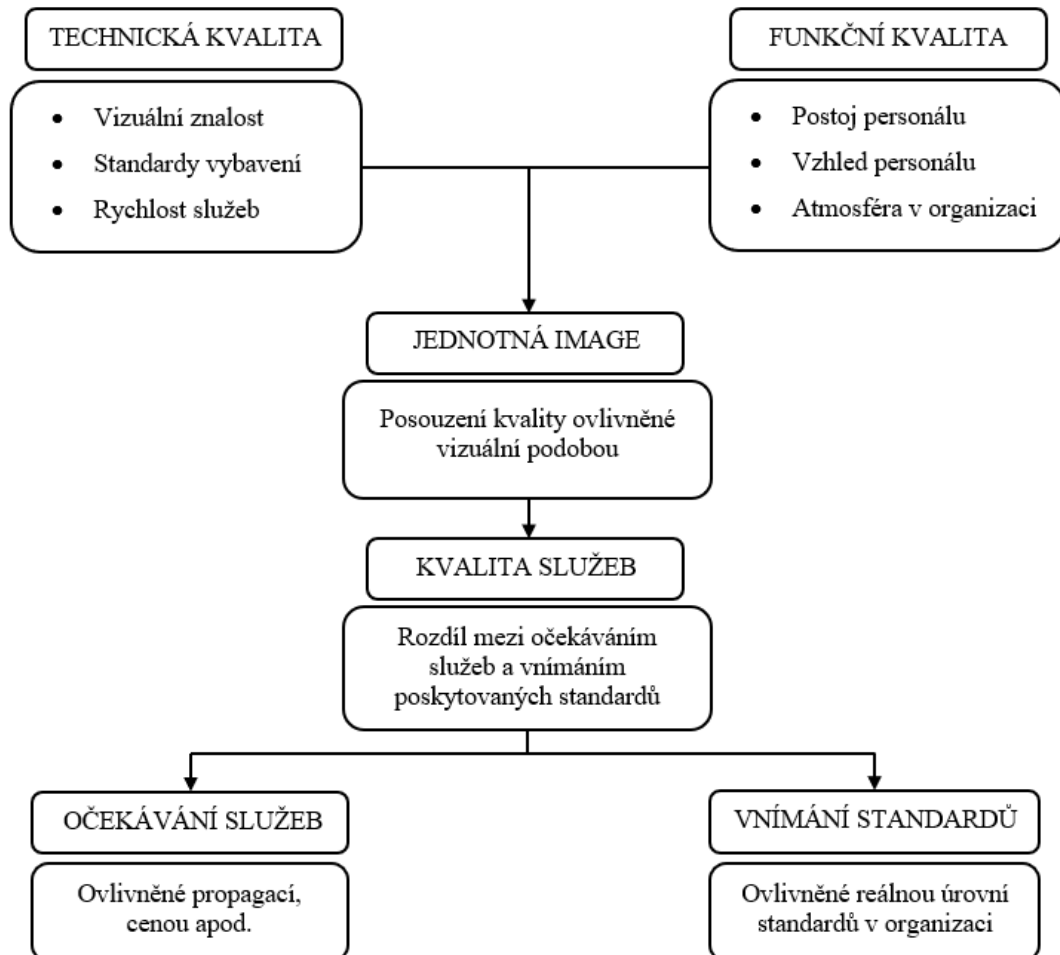
Parasuraman, Zeithamlová a Berry (1985) definují kvalitu služeb jako „*srovnání mezi očekáváním zákazníků a skutečným výkonem služeb*“. Tento přístup je zaměřen na potřeby zákazníků a vychází z předpokladu, že požadavky na úroveň kvality služeb určují především zákazníci.

Chápání kvality služeb jednotlivými autory je velmi rozdílné, přičemž Bitner a Hubbert (1994) ji chápou jako „*celkový dojem zákazníka o relativní podřazenosti či nadřazenosti dané organizace a jejích službách*“. Podle této definice je pro vyjádření výsledné kvality nutné porovnání více organizací a jejich služeb.

Grönroos (1984) rozděluje kvalitu služeb na dvě složky, a to technickou a funkční. Technická kvalita je výsledkem poskytované služby a lze ji relativně měřit. Příkladem z prostředí mateřských škol může být připravenost dětí na základní školu. Způsob, jakým je služba zákazníkovi poskytnuta popisuje funkční kvalita. Oproti technické kvalitě je její vnímání subjektivnější. Funkční kvalita je ovlivňována prostředím, chováním zaměstnanců či délkou čekání. Může to být například interakce mezi učitelem MŠ a rodičem.

Podobně jako Grönroos klasifikuje kvalitu služeb také Palmer (2014). Jeho rozdělení je znázorněno na obrázku 1.

Obrázek 1 – Spotřebitelské vnímání technické a funkční kvality



Zdroj: Vlastní zpracování dle Palmera (2014)

Kromě rozdělení kvality služeb je z obrázku 1 patrné také jak Palmer (2014) chápe kvalitu služeb, a to jako rozdíl mezi očekáváním služeb a vnímáním poskytovaných standardů. Jeho pojetí je podobné definici Parasuramana, Zeithamlové a Berryho (1985).

3.4 Spokojenost a loajalita zákazníků

Dle Kotlera a Kellera (2013) ovlivňuje kvalita služeb míru spokojenosti zákazníka a také jeho loajalitu. Tyto pojmy a jejich vzájemný vztah budou popsány v následujících podkapitolách.

3.4.1 Spokojenost zákazníků

Autoři Kotler a Keller (2013) ve své definici užívají pojem očekávání a spokojenost popisují jako „*pocit radosti nebo zklamání nějaké osoby vyvolaný porovnáním vnímaných výkonů nebo vnímaného výsledku k očekávání. Nedojde-li ke splnění očekávání, je zákazník nespokojený. Předčí-li výrobek nebo služba jeho očekávání, je zákazník vysoce spokojený nebo potěšený*“. Dle Olivera (2010) je pak spokojenost zákazníka dána poskytnutím příjemné hladiny uspokojení ze spotřeby služby.

Spokojenost zákazníka hraje pro každý podnik významnou roli. Pokud je zákazník se službou spokojený, zvyšuje se pravděpodobnost, že bude chtít nabízenou službu dále využívat a také ji bude doporučovat známým a přátelům, čímž přivede nové zákazníky. V opačném případě by mohli zákazníci přecházet ke konkurenci, proto je důležité znát a plnit potřeby zákazníků.

3.4.2 Loajalita zákazníků

Pro poskytovatele služeb jsou loajální zákazníci důležití, neboť službu opakovaně využívají a pro podnik představují jistotu určitého příjmu.

Kozel (2006) a Lošťáková (2009) popisují loajalitu jako pozitivní mentální vztah mezi zákazníkem a organizací. U zákazníka dochází k vytvoření emocionálního vztahu k poskytovateli služeb. Storbacka a Lehtinen (2002) uvádí, že „*věrní zákazníci se nerodí, musíte si je pěstovat*“. Z tohoto tvrzení vyplývá, že loajální zákazníci nejsou samozřejmostí a vybudování jejich věrnosti je dlouhodobějším procesem.

3.4.3 Vztah mezi spokojeností a loajalitou zákazníků

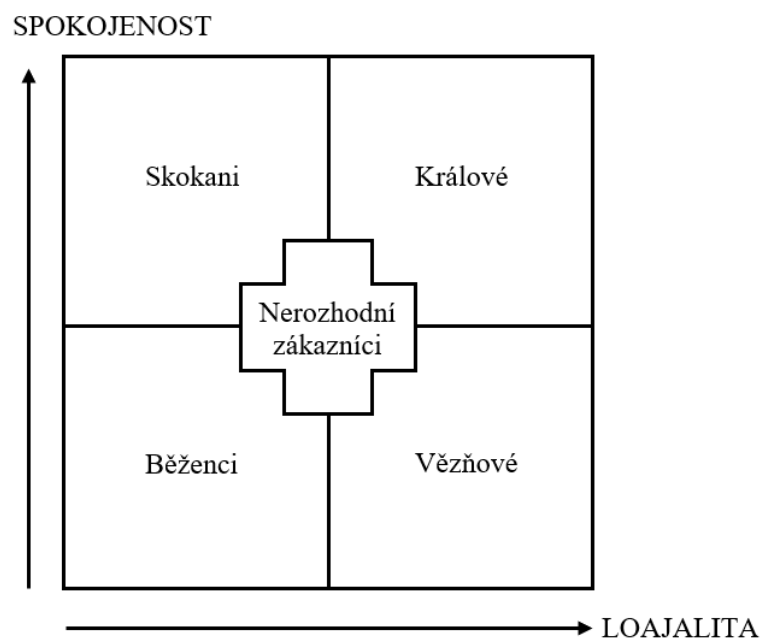
Spokojenost zákazníka úzce souvisí s pojmem loajalita. Jejich vztah je poměrně komplikovaný, neboť věrný zákazník nemusí být zaručeně také spokojený a naopak. Vzájemný vztah spokojenosti a loajality zkoumá Nenadál (2001), jenž rozdělil zákazníky do pěti skupin:

1. Skokani – zejména díky velké konkurenční nabídce, malé rozdílnosti v hodnotě pro zákazníka a nezátíženosti stereotypy se budou snažit velmi často měnit značku nakupovaných produktů. Může se jednat například o nákup sportovní výživy, kde existuje velké množství výrobců a produkty jsou podobné.

2. Králové – vysoká míra spokojenosti pro ně bude ztotožněná s jejich věrností dosavadnímu dodavateli. Jejich chování je ovlivněno zejména nadprůměrnou hodnotou pro zákazníka a vynikajícím programem loajality ze strany dodavatele. Jen tato skupina je spolehlivou zárukou ekonomických výsledků organizací. Příkladem může být kupování stále stejné značky sportovní obuvi, jež sportovci vyhovuje.
3. Běženci – nespokojení zákazníci, mající možnost jiné, lepší nabídky na trhu, jde o typické ztracené zákazníky. Může se jednat například o sportovce, jenž není spokojen s kvalitou sportovního vybavení.
4. Věžňové – zákazníci, kteří z důvodů neexistence konkurenční nabídky, stereotypů ve svém chování, resp. odhadovaných vysokých nákladů na změnu dodavatele, zůstávají věrnými klienty i přes nízkou úroveň spokojenosti. Jako příklad může být menší město, kde se nachází pouze jeden plavecký bazén a zákazník tak nemá možnost jiné volby.
5. Indiferentní, nerozhodní zákazníci – jejich chování je nevyzpytatelné a z hlediska plánování reprezentují nejobtížnější skupinu zákazníků. Příkladem může být výběr sportovního oblečení, kdy byl zákazník s předchozím nákupem spokojený, ale současná kolekce dané značky se mu příliš nelíbí.

Komplikovaný vztah mezi spokojeností a loajalitou zpřehledňuje obrázek 2.

Obrázek 2 – Matice spokojenosti a loajality zákazníků



Zdroj: Vlastní zpracování dle Nenadála (2001)

Z obrázku 2 je očividné, že ideální situace nastává, pokud zákazníci spadají do skupiny králové. Naopak největší problém představuje skupina běženců. Podnik by se měl zaměřit na důvody nespokojenosti zákazníků a snažit se tuto situaci vylepšit.

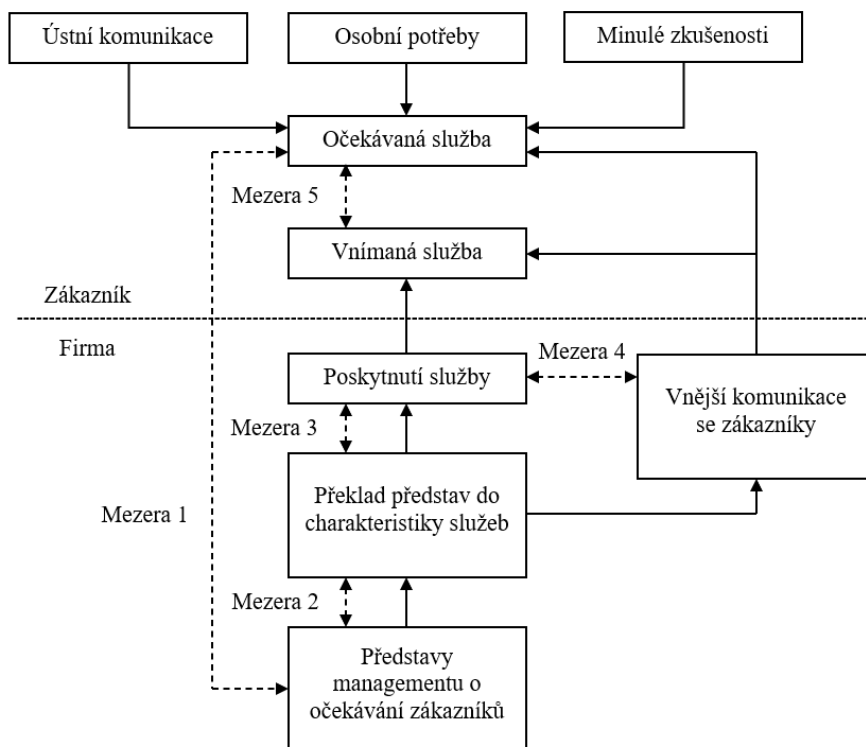
3.5 Subjektivní měření kvality služeb

Pro organizace poskytující služby je dobré znát jejich kvalitu a vědět, na co se mají v budoucnu zaměřit a co vylepšit. Kvalita služeb se dá měřit objektivně či subjektivně. U objektivního přístupu hodnotí kvalitu služeb odborníci s pomocí objektivních metod, pro subjektivní měření, jímž se tato práce zabývá, je podstatný pohled zákazníka na službu a jeho hodnocení. V následujících podkapitolách budou popsány některé metody, pomocí nichž lze subjektivně měřit kvalitu služeb.

3.5.1 SERVQUAL

Tato metoda je založena na rozdílu mezi očekáváním a skutečném vnímání poskytované služby zákazníkem. Metoda vychází z Gap modelu kvality služeb (obrázek 3) neboli modelu mezer. Gap model obsahuje pět mezer, jež určují nedostatky poskytnuté služby. V rámci SERVQUAL je využita pátá mezera, tedy rozdíl mezi vnímanou a očekávanou službou zákazníkem.

Obrázek 3 – Gap model kvality služeb



Zdroj: Vlastní zpracování dle Parasuramana, Zeithamlové a Berryho (1985)

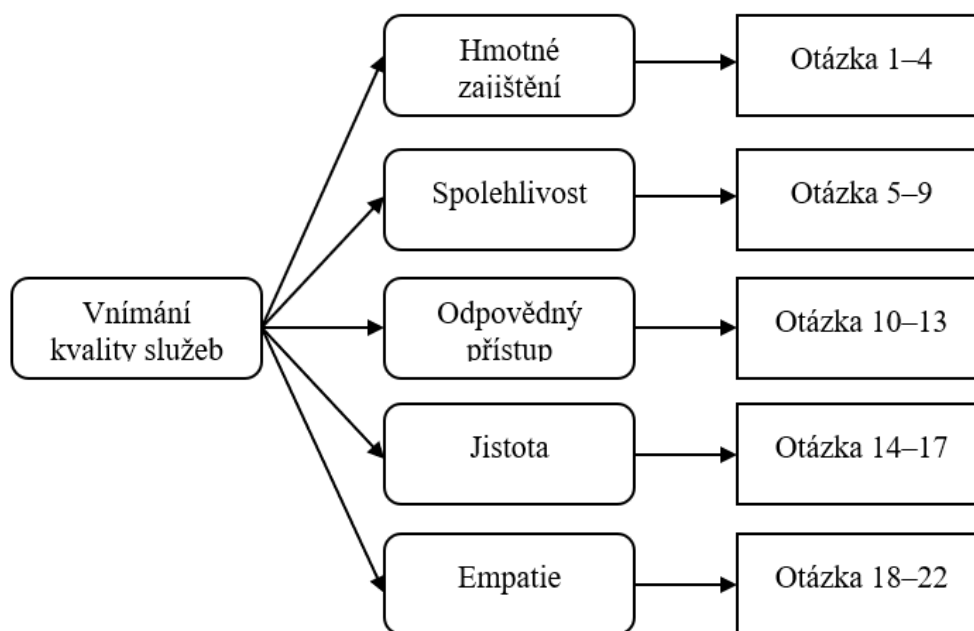
Počátky metody SERVQUAL sahají do 80. let minulého století. U jejího zrodu stál profesor z Miamské univerzity A. Parasuraman společně s jeho spolupracovníky Berrym a Zeithamlovou (1985). Na základě výzkumu určili 10 různých vlastností kvality služeb (dimenzí) podle nichž byl vytvořen dotazník. V následujících letech byl počet dimenzí v důsledku zdokonalování snížen a metoda SERVQUAL hodnotila pouze 5 dimenzí ovlivňujících kvalitu služeb (Parasuraman, Zeithamlová, Berry, 1988). Těmito dimenzemi jsou:

1. Hmotné zajištění – vzhled zařízení, hmotného vybavení a personálu
2. Spolehlivost – schopnost provádět slíbenou službu spolehlivě a přesně
3. Odpovědný přístup – pohotovost a ochota pomoci zákazníkům
4. Jistota – schopnost zaměstnanců vzbudit u zákazníka pocit důvěry a jistoty
5. Empatie – schopnost vcítit se do potřeb zákazníků

Ke zjištění hodnot u jednotlivých dimenzí se sestaví dotazník, kde je každá z těchto dimenzí zastoupena 4-5 otázkami. Zákazník na ně odpovídá na několikastupňové Likertově škále, většinou 7 až 9stupňové. V této práci je využita škála od -3 (absolutně nesouhlasím) po 3 (absolutně souhlasím). Z pohledu respondentů je vhodnější použít škálu od -3 do 3, namísto od 1 do 7. Záporná čísla lépe odráží nesouhlas.

Respondenti dále přiřazují dimenzím hodnotu podle toho, jakou pro ně mají váhu. K tomu může být využita metoda alokace 100 bodů, přičemž čím více bodů respondenti přiřadí, tím je pro ně dimenze důležitější. Schéma metody SERVQUAL s pěti dimenzemi je uvedeno na obrázku 4.

Obrázek 4 – Pětidimenzionální model SERVQUAL



Zdroj: Vlastní zpracování dle Parasuramana, Zeithamlové a Berryho (1988)

V současné době si jednotliví autoři přizpůsobují tuto metodu svým potřebám, například změnou počtu dimenzí, a to ubráním dimenze či přidáním nové.

3.5.2 SERVPERF

Metoda SERVPERF vychází z metody SERVQUAL a byla vyvinuta autory Croninem a Taylorem (1994). Na rozdíl od SERVQUAL měří pouze skutečné vnímání poskytované služby a neměří tedy přímo očekávanou kvalitu. Autoři této metody předpokládají, že zákazníci svá očekávání dokáží promítnout do výsledného hodnocení kvality služeb a není nutné přímo měřit očekávanou kvalitu. Výše zmíněných 5 dimenzí zůstává při měření touto metodou nezměněno, přičemž se metody shodují také ve zbylých aspektech.

3.5.3 SERVIMPERF

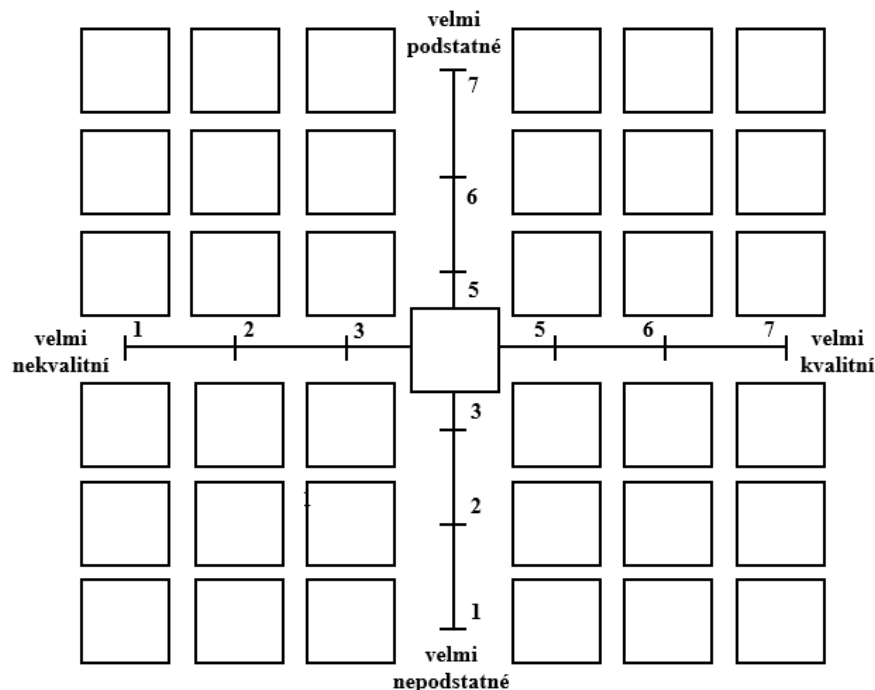
Tato metoda také vychází z metody SERVQUAL a jsou zde zkoumány stejné dimenze kvality služeb jako u předchozích dvou metod, a to hmotné zajištění, spolehlivost, odpovědný přístup, jistota a empatie. Přichází s ní Hallerová (1998) a oproti SERVPERF se vrací ke dvojímu vnímání služeb. Vedle vnímání kvality zákazníkem dále zkoumá, jak je daný indikátor pro zákazníka důležitý.

Další odlišnost je ve způsobu hodnocení. Namísto dvojité Likertovy škály, používá tato metoda dvě jednoduché škály. Na první škále respondent označí, jak je pro něj daný

ukazatel podstatný (od 1 = velmi nepodstatné po 7 = velmi podstatné). Na druhé škále vyjádří, za jak kvalitní danou službu považuje (od 1 = velmi nekvalitní po 7 = velmi kvalitní). Kombinace těchto dvou odpovědí všech respondentů jsou následně zaneseny do klasifikačního kříže (obrázek 5), jenž umožní rozdělit poskytované služby do čtyř skupin. Těmi jsou (Šíma, 2016):

1. zákazník požaduje vysokou kvalitu, je pro něj důležitá, ale nedostává ji
2. zákazník požaduje vysokou kvalitu, je pro něj důležitá a dostává ji
3. zákazník nepokládá kvalitu za důležitou a ta je nekvalitní
4. zákazník nepokládá kvalitu za důležitou, ale ta je přesto kvalitní

Obrázek 5 – Klasifikační kříž SERVIMPERF



Zdroj: Vlastní zpracování dle Hallerové (1998)

Z klasifikačního kříže uvedeného na obrázku 5 vyplývá, že organizace by měly zaměřit svou pozornost zejména na odpovědi, jež se nachází v prvním levém horním poli.

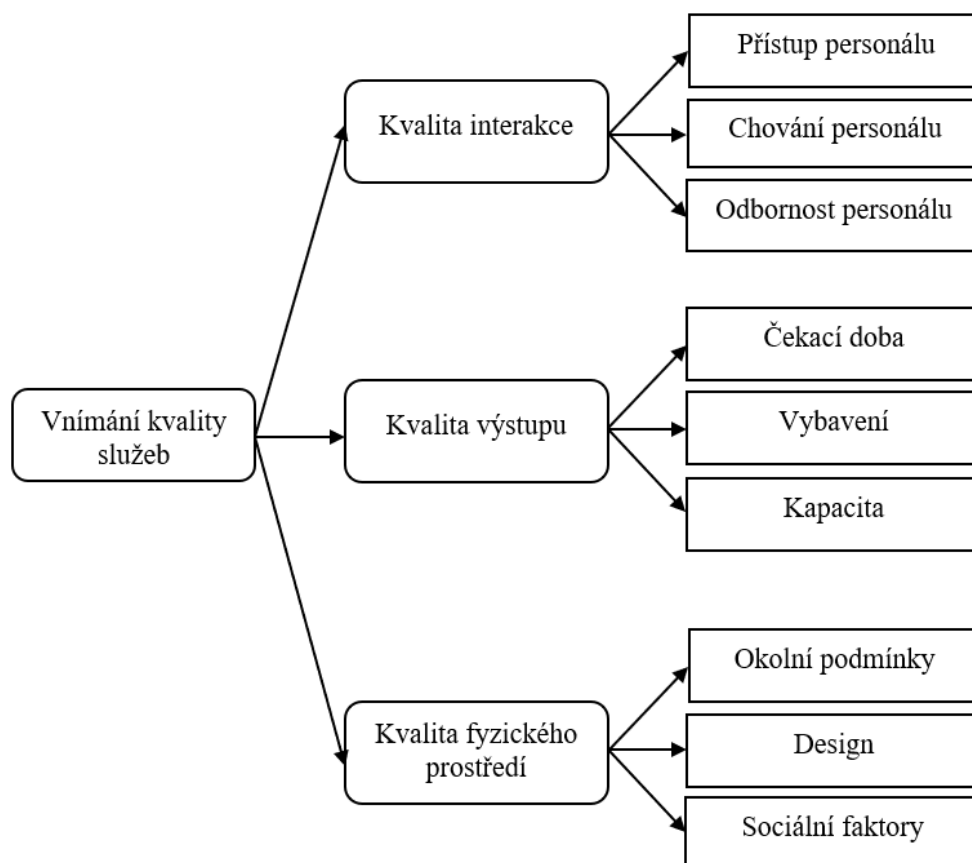
3.5.4 Bradyho model

Brady (1997) při vyvíjení modelu zkombinoval třídímní model McDougalla a Levesquea (1994), jenž se skládá z výsledku služby, procesu služby a hmotného

zajištění a model Dabholkara, Thorpeho, Rentze (1996), kteří uvádí také tři dimenze, a to fyzický aspekt, spolehlivost a personální interakci.

Tím došlo k vytvoření víceúrovňového hierarchického modelu se třemi dimenzemi – kvalita interakce mezi personálem a zákazníkem, kvalita výstupu a kvalita fyzického prostředí, přičemž každá dimenze je složena ze tří subdimenzí. Bradyho model zřehledňuje obrázek 6.

Obrázek 6 – Bradyho model kvality služeb



Zdroj: Vlastní zpracování dle Bradyho (1997)

I přes autorovu snahu vyvinout univerzální metodu je třeba tento model přizpůsobovat jednotlivým službám, jež jsou zkoumány.

3.6 Financování státních mateřských škol

Státní mateřské školy v České republice jsou zřizovány obcí či krajem. V případě mateřských škol zřizovaných obcí, jimž se tato práce věnuje, přichází finance z pěti oblastí. Těmi jsou zřizovatel (obec), kraj, školné, dary a dotace. Kontrolu hospodaření provádí zřizovatel a Česká školní inspekce.

Výdaje v rámci regionálního školství se rozdělují na investiční (kapitálové) a neinvestiční, jež jsou tvořeny přímými náklady na vzdělávání a provozními výdaji. Financování tarifních a mimotarifních složek platu, spadajících do přímých nákladů, zajišťuje kraj prostřednictvím státního rozpočtu. Výše odměn pro zaměstnance se odvíjí od počtu dětí přihlášených do mateřské školy v září. Provozní výdaje mateřských škol (například voda, energie, malování a drobné opravy) jsou hrazeny z rozpočtu zřizovatele, tedy obecního rozpočtu (EACEA, 2022).

Peníze ze státního a obecního rozpočtu se oproti školnému mění během školního roku jen minimálně. Výše školného závisí na počtu dětí, přičemž maximální počet dětí je dán kapacitní listinou. Finanční prostředky ze školného jsou využívány na vybavení mateřské školy, například na nákup herních prvků, hraček, didaktických pomůcek a sportovního náčiní či náradí. Pro mateřské školy je proto dobré zaplnit kapacitu a mít tak více financí.

4 METODIKA PRÁCE

Pro tento průzkum, jenž je zaměřen na spokojenost rodičů s poskytovanými tělovýchovnými a sportovními službami v mateřských školách, je využita kombinace metod SERVQUAL a SERVIMPERF. Respondenti hodnotí důležitost jednotlivých indikátorů, a dále jak vnímají jejich kvalitu. Použit je modifikovaný SERVQUAL dotazník pro prostředí mateřských škol. Jednotlivé kroky průzkumu jsou popsány v následujících podkapitolách.

4.1 Marketingový výzkum

Marketingový výzkum poskytuje informace o situaci na trhu, především o zákaznících. Proces marketingového výzkumu se skládá z pěti kroků, jimiž jsou definování marketingového problému a cílů výzkumu, sestavení plánu výzkumu, shromáždění informací, statistické zpracování a analýza informací a prezentace výsledků, včetně praktických doporučení (Foret, 2012).

Kozel (2006) rozděluje marketingový výzkum na primární, čímž rozumíme vlastní sběr informací v terénu, a sekundární, jenž slouží k dodatečnému využití dat (nové statistické zpracování či interpretace). Tato práce se zabývá primárním marketingovým výzkumem, jenž zahrnuje všech pět výše zmíněných kroků.

4.1.1 Vymezení problému

Zdravý životní styl se stává pro mnoho lidí stále více důležitým. Z tohoto důvodu zohledňují rodiče při výběru mateřské školy také možnost sportování. Celkový počet míst v mateřských školách v Mladé Boleslavi je vyšší než počet zájemců o ně. Kvůli tomu dochází k nenaplnění kapacit. Volná místa znamenají pro mateřské školy méně peněz, a to ze dvou oblastí. První oblastí je školné a druhou jsou finanční odměny pro zaměstnance od státu. K udržení plné kapacity či k naplnění volných míst, jež by znamenalo získání více finančních prostředků, mohou pomoci kvalitní tělovýchovné a sportovní služby.

4.1.2 Sestavení plánu průzkumu

Tato bakalářská práce se zabývá státními institucemi specializujícími se na předškolní vzdělávání. Výzkumný soubor obsahuje pouze státní mateřské školy, jež se nachází na

území Mladé Boleslavi. Samotný průzkum, k němuž je využita kombinace metod SERVQUAL a SERVIMPERF, bude probíhat mezi rodiči dětí.

4.1.2.1 Základní soubor

V Mladé Boleslavi se nachází 14 státních mateřských škol, jež jsou registrovány Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy v rejstříku škol a školských zařízení (MŠMT, 2021). Z nich bylo do základního souboru zahrnuto 12 mateřských škol. Kritériem výběru byl z důvodu rozdílného fungování, přístupu k dětem a také financování typ zřizovatele, tedy obec či kraj. Mateřské školy zřizované krajem (speciální MŠ) pečují o děti se specifickými vzdělávacími potřebami, přičemž rodiče si tato zařízení nevybírají na základě poskytovaných tělovýchovných a sportovních služeb. Do základního souboru byly zahrnuty pouze mateřské školy, jež jsou zřizovány obcí.

4.1.2.2 Výběrový soubor

V této práci je využit úsudkový výběr, jenž spočívá ve výběru těch institucí, v nichž půjde nejlépe provést průzkum, a metoda dostupného výběru, u níž je zásadní souhlas organizace (Disman, 2002). Na základě souhlasu ředitelů vybraných mateřských škol s průzkumem byl zvolen výběrový soubor, přičemž dostačujícím počtem jsou dvě mateřské školy. Kapacita mateřské školy A činí 188 dětí, v mateřské škole B je kapacita 86 dětí.

4.1.2.3 Použitá metoda

Existuje velké množství metod, jež slouží k posouzení kvality služeb. Pro tuto práci bylo využito spojení dvou metod, a to SERVQUAL a SERVIMPERF. Obě metody pracují s dvojitým vnímáním služeb, respondenti tak u každé otázky odpovídají na dvě tvrzení. Hlavní část dotazníku je složena z 22 otázek, jež jsou rozděleny do pěti dimenzí.

- Hmotné zajištění: otázka 1-5
- Spolehlivost: otázka 6-9
- Odpovědný přístup: otázka 10-13
- Pocit jistoty: otázka 14-17
- Empatie: otázka 18-22

První tvrzení u každé z otázek je zaměřeno na to, jak je daný indikátor pro respondenta důležitý, a je zde využita jednoduchá škála od 1 (velmi nedůležitý) po 7 (velmi důležitý). Tento princip odpovídá metodě SERVIMPERF. U druhého tvrzení respondenti vyjadřují, jak skutečně vnímají kvalitu, s čímž se setkáváme u obou metod. Oproti prvnímu tvrzení respondenti odpovídají na Likertově škále v rozmezí 1 (absolutně nesouhlasím) až 7 (absolutně souhlasím), což vychází z metody SERVQUAL. Pro zpracování výsledků je vhodné mít škály ve stejném rozmezí.

Po hlavní části dotazníku následují dvě doplňující otázky. První otázka zjišťuje počet dětí respondenta navštěvujících danou mateřskou školu. Tato otázka je kladena z důvodu, že celkový počet dětí nemusí odpovídat počtu rodičů (respondentů), pokud má rodič v mateřské škole 2 a více dětí. V závěru dotazníku mají respondenti možnost sdělit vedení mateřské školy cokoliv chtějí. Úplná podoba dotazníku je uvedena v příloze č. 3.

4.1.2.4 Předvýzkum

Před samotným sběrem dat byla provedena pilotní studie. Ta zahrnovala 6 osob, jež vyplnily finální verzi dotazníku. Díky pilotnímu testování bylo odhaleno pár nedostatků ve formulaci otázek. Otázky byly následně přeformulovány tak, aby se na ně dalo přesněji odpovědět a aby přinášely potřebné informace. Otázka 1 zjišťuje pouze umístění MŠ v dostupné lokaci, původní znění otázky 1: Tato MŠ je umístěna blízko zeleně, v bezpečné a dostupné lokaci. Otázka 4 je zaměřená na možnost osvěžit se v teplých dnech v bazénu, předchozí znění otázky: Bazén na zahradě MŠ, kde se děti mohou seznamovat s vodou, je pro mě. Otázka 13 byla zkrácena a zjišťuje pouze, zda je strava v MŠ kvalitní a zdravá, původní znění: Kvalitní a zdravá strava v MŠ, jež dětem chutná, je pro mě. Doplňující otázka, jež zněla: Počet dětí v této MŠ, byla upřesněna do následující podoby: Počet Vašich dětí navštěvujících tuto MŠ.

4.1.3 Shromáždění informací

V této práci jsou využita primární data, jež byla získána z dotazníkového šetření, a to pomocí elektronického dotazování. Důvodem výběru elektronického dotazování je jeho nižší časová a finanční náročnost.

Dotazník byl autorem práce zaslán ředitelům mateřských škol a následně umístěn na internetové stránky mateřských škol. Rodiče zpravidla chtějí pro své děti to nejlepší a na

základě toho lze předpokládat, že budou ochotni se průzkumu účastnit a dotazník kompletně a pravdivě vyplní.

4.1.4 Statistické zpracování

Respondenti prostřednictvím dotazníku posuzují důležitost a vnímání jednotlivých prvků služeb. Výsledným hodnocením je tedy spojení těchto dvou odpovědí, jež budou zaneseny do klasifikačního kříže. Pro celkové vyhodnocení kvality služeb budou vypočteny průměrné hodnoty zkoumaných dimenzí a prezentovány v tabulce.

4.1.5 Praktické využití

Díky analýze získaných bude zjištěno, zda jsou rodiče s jednotlivými indikátory spokojeni, jak jsou pro ně důležité a jak je tomu v jednotlivých dimenzích. Pomocí toho bude možné zjistit celkovou spokojenost s kvalitou poskytovaných tělovýchovných a sportovních služeb. Díky získaným výsledkům budou mít ředitelé mateřských škol možnost zareagovat a případně zkvalitnit své služby.

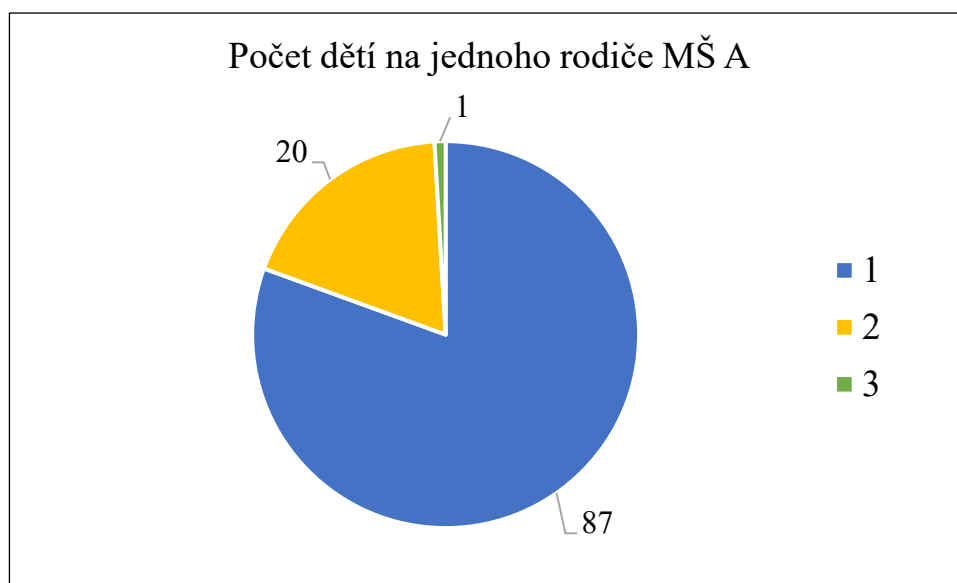
5 VÝSLEDKY PRŮZKUMU A JEJICH INTERPRETACE

V této části práce jsou uvedeny výsledky průzkumu, jenž probíhal ve dvou mateřských školách. U každé mateřské školy jsou nejprve prezentovány informace o počtu dětí a rodičů. Dále jsou vyhodnoceny jednotlivé indikátory, jimiž je posuzována důležitost a vnímaná kvalita poskytovaných služeb. Na závěr je uvedeno celkové zhodnocení kvality služeb a doporučení pro danou mateřskou školu.

5.1 Mateřská škola A

Celková kapacita v mateřské škole A je 188 dětí. Dotazník vyplnilo 108 rodičů, což by při stejném počtu dětí a rodičů znamenalo návratnost 58 %. S ohledem na to, že několik dětí má v MŠ sourozence a rodiče odpovídali za všechny jejich děti najednou, je návratnost dotazníku vyšší.

Graf 1 – Počet dětí na jednoho rodiče MŠ A



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Z grafu 1 vyplývá, že 87 rodičů má v mateřské škole A pouze jedno dítě. Dvě děti zde má 20 rodičů a jeden rodič uvedl, že tuto instituci navštěvují tři děti. Po zahrnutí těchto skutečností je návratnost dotazníku zhruba 65 %.

5.1.1 Hmotné zajištění

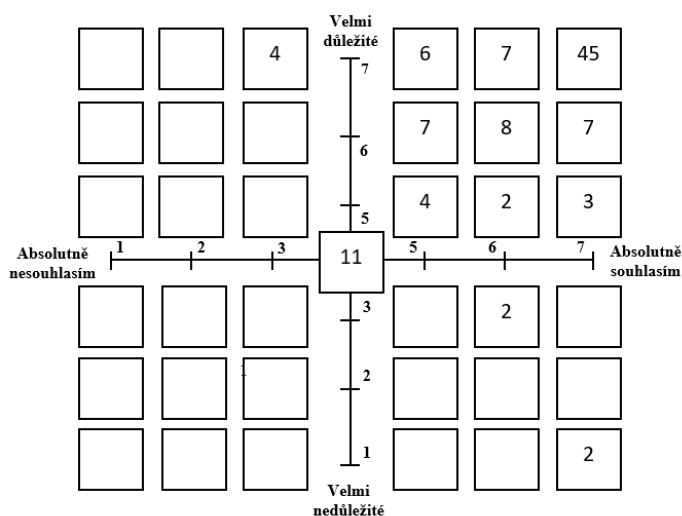
První zkoumanou dimenzí je hmotné zajištění. Tato dimenze obsahuje pět otázek (indikátorů) skládajících se ze dvou částí.

Otázka 1:

- a) Umístění mateřské školy v dostupné lokaci je pro mě
- b) Tato MŠ je umístěna v dostupné lokaci.

Obrázek 7 ukazuje, že většina respondentů je s umístěním MŠ spokojena a zároveň je pro ni důležité (89 respondentů). Absolutní spokojenost vyjádřila více než polovina dotázaných. Pouze čtyři rodiče nejsou s umístěním MŠ příliš spokojeni, přičemž je pro ně velmi důležité.

Obrázek 7 – Umístění MŠ A



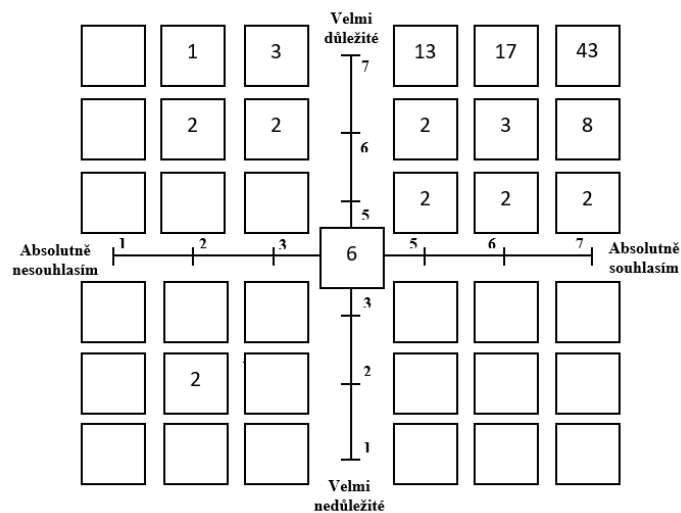
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 2:

- a) Školní zahrada vybavená herními prvky, kde se děti mohou věnovat pohybovým aktivitám, je pro mě
- b) Tato MŠ disponuje zahradou s herními prvky, kde se děti mohou věnovat pohybovým aktivitám.

Z obrázku 8 vyplývá, že celkem 92 respondentů je spokojeno s vybaveností školní zahrady herními prvky, přičemž u 53 z nich panuje absolutní spokojenost. Jako méně kvalitní a současně důležitý hodnotí tento indikátor 8 rodičů, což je ve srovnání s celkovým počtem odpovědí nízké číslo.

Obrázek 8 – Herní prvky na zahradě MŠ A



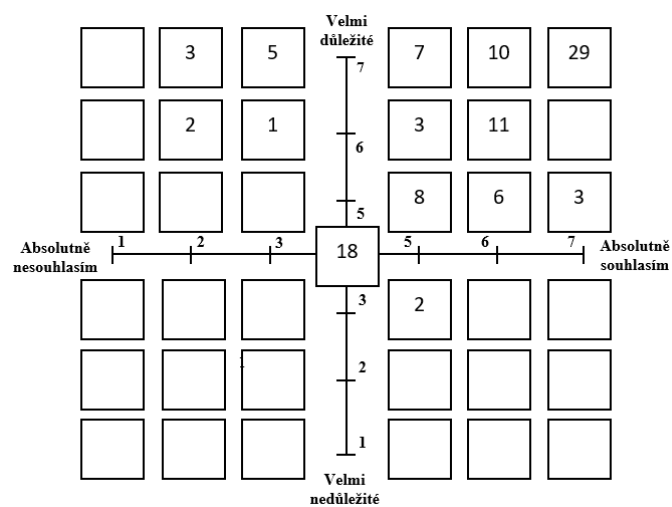
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 3:

- a) Místnost určená pro pohybové aktivity, jež se nachází uvnitř MŠ, a její vybavenost sportovním nářadím a náčiním je pro mě
- b) Tato MŠ disponuje místností pro pohybové aktivity, jež je vybavena sportovním nářadím a náčiním.

Pro celkem 88 respondentů je místnost pro pohybové aktivity a její vybavenost důležitá, přitom jedna osmina z nich ji vnímá jako málo kvalitní (viz obrázek 9). Oproti předchozím indikátorům je méně rodičů absolutně spokojeno, konkrétně 32.

Obrázek 9 – Místnost pro pohybové aktivity MŠ A



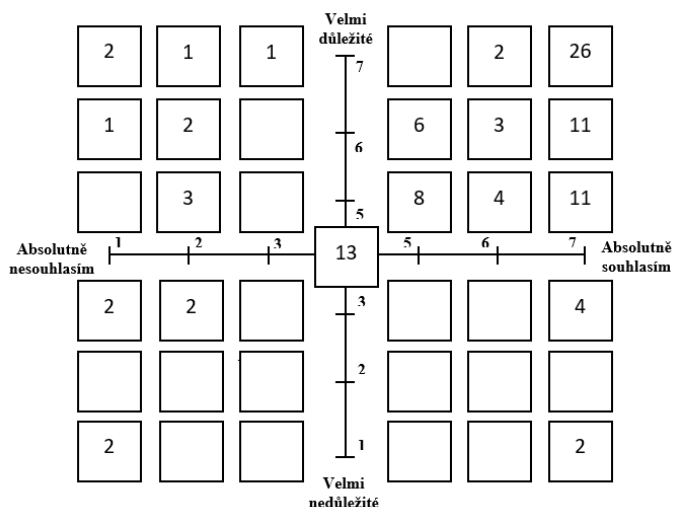
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 4:

- a) Bazén na zahradě MŠ, kde se děti mohou v teplých dnech osvěžit, je pro mě
- b) Tato MŠ disponuje bazénem, kde se děti mohou v teplých dnech osvěžit.

Obrázek 10 ukazuje, že 77 respondentů je s bazénem na zahradě MŠ spokojeno a z toho 54 absolutně spokojeno (polovina všech odpovědí). Za málo kvalitní považuje bazén 16 rodičů, přičemž pro deset z těchto rodičů je kvalita podstatná. Velmi nespokojeni s kvalitou jsou 3 rodiče, z nichž dva ji považují za velmi důležitou.

Obrázek 10 – Bazén na zahradě MŠ A



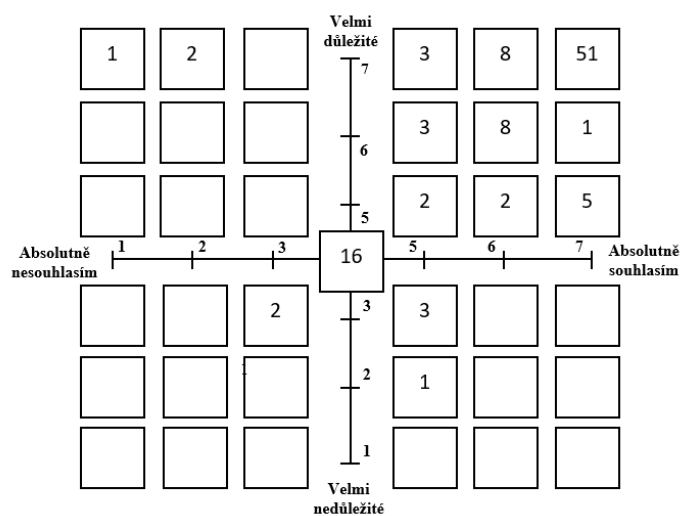
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 5:

- a) Internetové stránky MŠ, jež jsou přehledné a pravidelně aktualizované, jsou pro mě
- b) Tato MŠ má přehledné a pravidelně aktualizované internetové stránky.

V rámci dimenze hmotného zajištění je nejvíce respondentů absolutně spokojeno s internetovými stránkami, a to 57 (viz obrázek 11). Za velmi důležitý považuje tento indikátor 65 rodičů a pouze dva z nich jsou s jeho kvalitou nespokojeni.

Obrázek 11 – Internetové stránky MŠ A



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

5.1.2 Spolehlivost

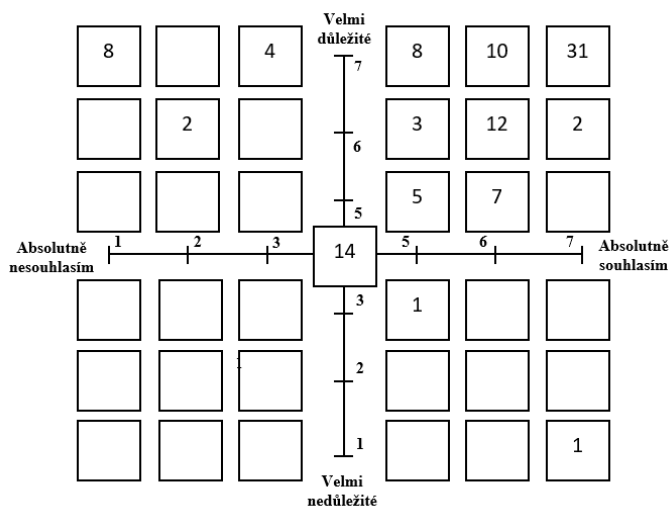
Druhou vlastností kvality služeb, jež byla zkoumána, je spolehlivost. Tato dimenze se skládá z následujících čtyř otázek.

Otázka 6:

- a) Široký výběr pohybových aktivit v MŠ (např. plavání, bruslení, tancování) je pro mě
- b) Tato MŠ nabízí široký výběr pohybových aktivit.

Obrázek 12 ukazuje, že pro 92 dotazovaných je široký výběr pohybových aktivit důležitý. Z tohoto počtu je s nabídkou aktivit spokojeno 78 rodičů a nespokojeno 14, přičemž u osmi rodičů panuje absolutní nespokojenost.

Obrázek 12 – Výběr pohybových aktivit MŠ A



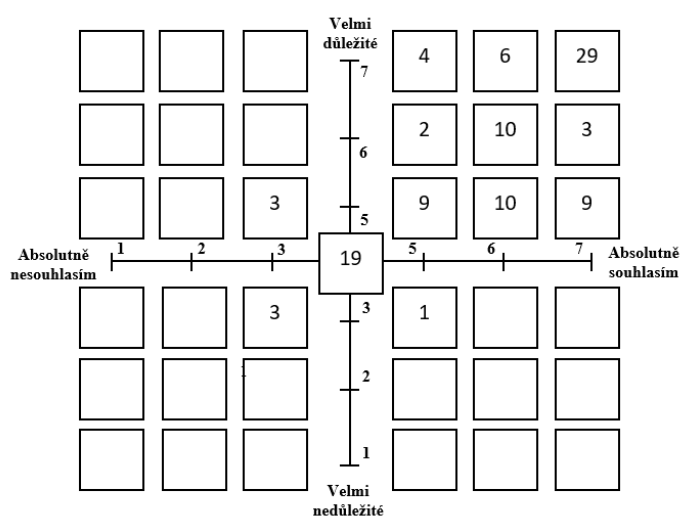
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 7:

- a) Dodržování časového harmonogramu pohybových aktivit v MŠ je pro mě
- b) V této MŠ je dodržován časový harmonogram pohybových aktivit.

Absolutní většina respondentů (83 rodičů) je spokojena s dodržováním časového harmonogramu pohybových aktivit (viz obrázek 13). Pouze šest rodičů není s dodržováním harmonogramu spokojeno.

Obrázek 13 – Dodržování časového harmonogramu MŠ A



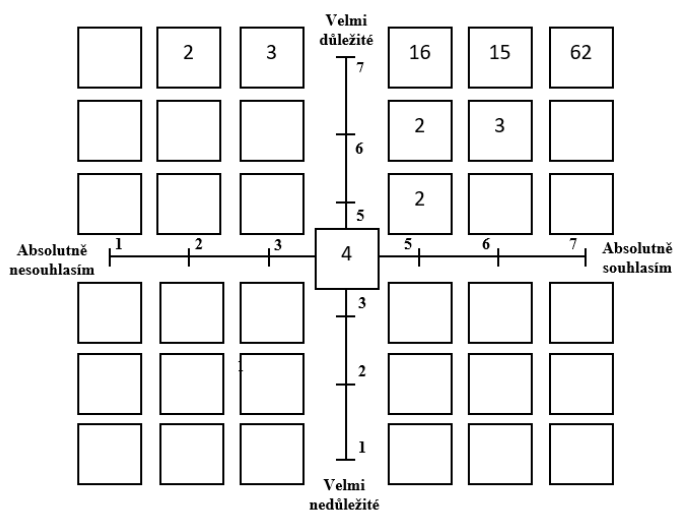
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 8:

- a) Ochota zaměstnanců pomoci rodičům i dětem při řešení problému je pro mě
- b) Zaměstnanci této MŠ jsou ochotni pomoci rodičům i dětem při řešení problému.

Z obrázku 14 je patrné, že s ochotou zaměstnanců pomoci při řešení problému je spokojeno 100 respondentů a zároveň ji shledávají za důležitou. Ve srovnání s dodržováním časového harmonogramu je u tohoto indikátoru výrazně méně neutrálních odpovědí, 4 oproti předchozím 19.

Obrázek 14 – Ochota při řešení problému MŠ A



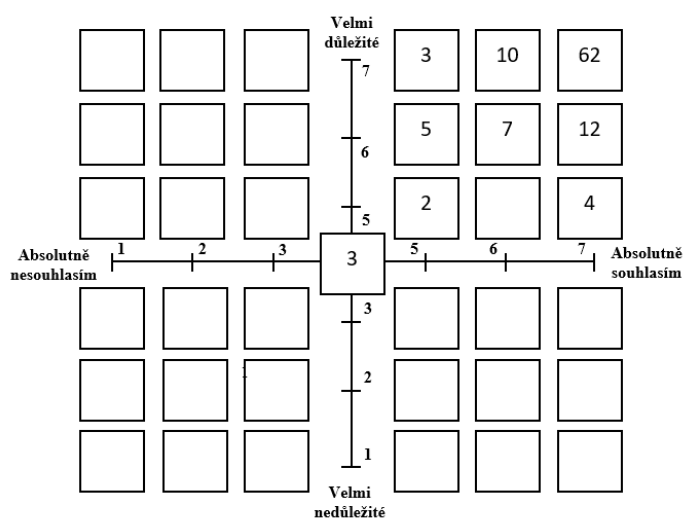
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 9:

- a) Dodržování hygienických norem a bezpečnostních předpisů je pro mě
- b) V této MŠ jsou dodržovány hygienické normy a bezpečnostní předpis.

Z obrázku 15 je očividné, že téměř všichni respondenti považují dodržování hygieny a bezpečnosti za důležité a jsou s ním také spokojeni (105 respondentů). Pouze tři respondenti mají jiný postoj, a to neutrální. Tento indikátor tedy vychází v rámci dimenze spolehlivosti nejlépe.

Obrázek 15 – Dodržování hygieny a bezpečnosti MŠ A



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

5.1.3 Odpovědný přístup

Třetí zkoumanou dimenzí je odpovědný přístup. Níže jsou vyhodnoceny čtyři indikátory, jež dimenze obsahuje.

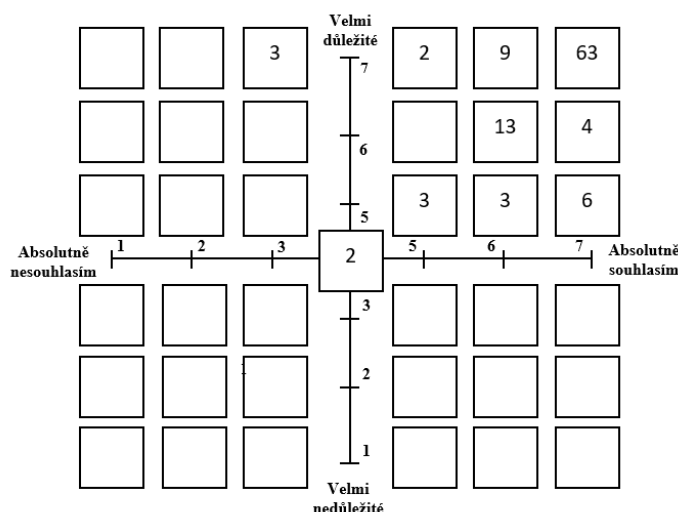
Otázka 10:

a) Rychlé reagování zaměstnanců MŠ na dotazy rodičů je pro mě

b) Zaměstnanci této MŠ rychle reagují na dotazy rodičů.

Z obrázku 16 plyne, že rodiče jsou s rychlým reagováním zaměstnanců na dotazy spokojeni, když 103 z nich s tvrzením souhlasilo a celkem 73 rodičů vyjádřilo absolutní souhlas.

Obrázek 16 – Rychlé reagování na dotazy MŠ A



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

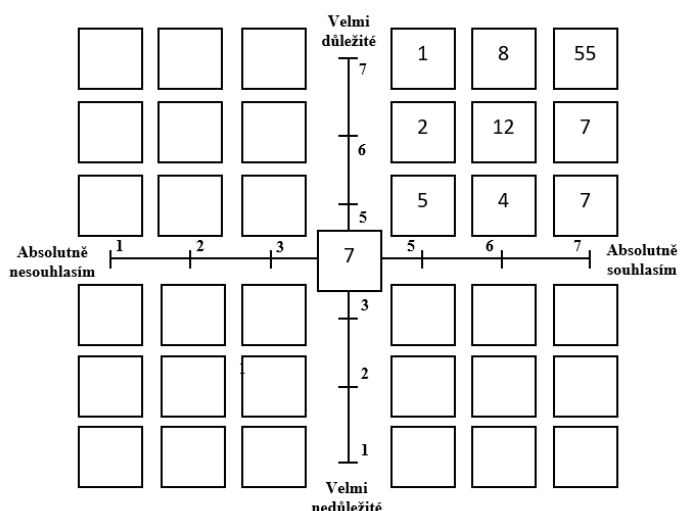
Otázka 11:

a) Včasné informování MŠ o změnách v naplánovaných pohybových aktivitách je pro mě

b) Tato MŠ včas informuje o změnách v naplánovaných pohybových aktivitách.

Z obrázku 17 je patrné, že žádný respondent není s včasným informováním o změnách nespokojen. Celkem 101 rodičů považuje indikátor za důležitý a současně s ním je spokojeno.

Obrázek 17 – Včasné informování o změnách MŠ A



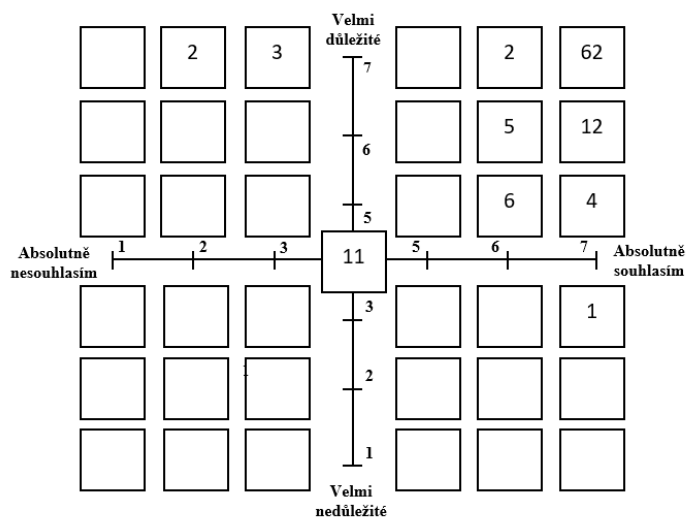
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 12:

- a) Možnost konzultace s ředitelem MŠ je pro mě
- b) Ředitel této MŠ je přístupný konzultacím s rodiči.

Pro 96 respondentů je možnost konzultace s ředitelem důležitá, přičemž 91 z těchto respondentů vyjádřilo s indikátorem spokojenost (viz obrázek 18). Zbylých pět rodičů je nespokojeno a zároveň tuto možnost považují za velmi důležitou.

Obrázek 18 – Konzultace s ředitelem MŠ A



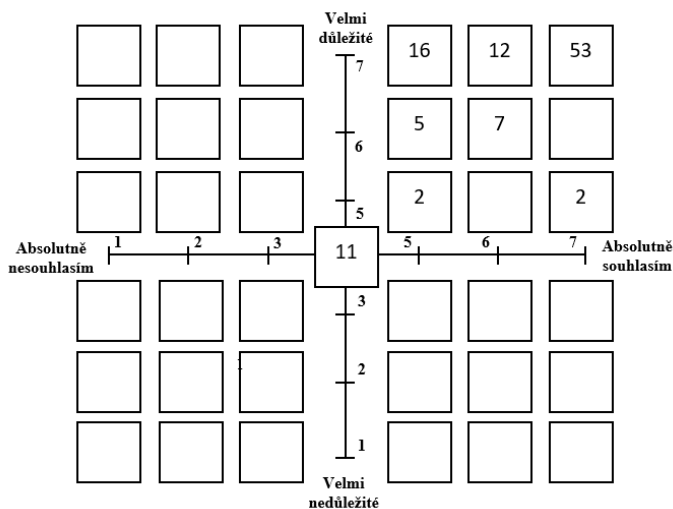
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 13:

- a) Kvalitní a zdravá strava v MŠ je pro mě
- b) Strava v této MŠ je kvalitní a zdravá.

Z obrázku 19 je patrné, že absolutní většina respondentů považuje kvalitní a zdravou stravu za důležitou a také je s ní spokojena (97 rodičů), přičemž 55 z těchto respondentů je absolutně spokojeno.

Obrázek 19 – Kvalitní a zdravá strava MŠ A



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

5.1.4 Pocit jistoty

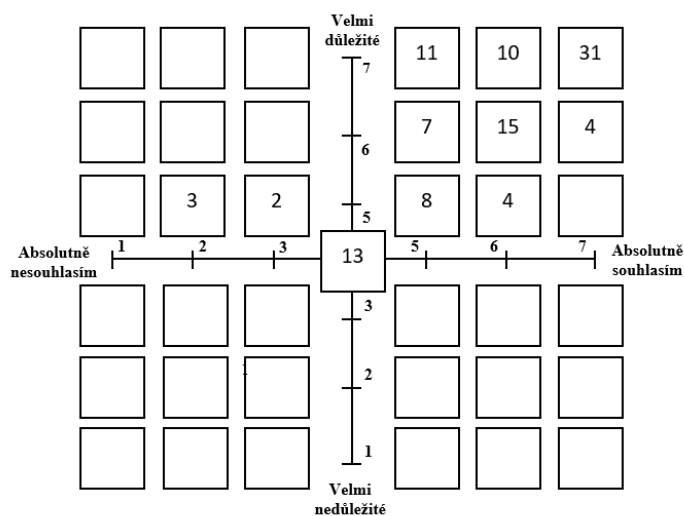
Čtvrtou dimenzí kvality služeb, již se průzkum zabývá, je pocit jistoty. Zde jsou zkoumány čtyři indikátory.

Otázka 14:

- a) Odborné znalosti učitelů v oblasti tělovýchovy jsou pro mě
- b) Učitelé této MŠ mají odborné znalosti v oblasti tělovýchovy.

Obrázek 20 ukazuje, že 90 rodičů je spokojeno s odbornými znalostmi učitelů, přitom přes třetinu jich je absolutně spokojeno (35 respondentů), což je ve srovnání s ostatními indikátory v této dimenzi nejméně. Všichni tyto respondenti zároveň považují odborné tělovýchovné znalosti za důležité. Jen pět rodičů s tvrzením nesouhlasí a jsou tedy nespokojeni.

Obrázek 20 – Odborné tělovýchovné znalosti MŠ A



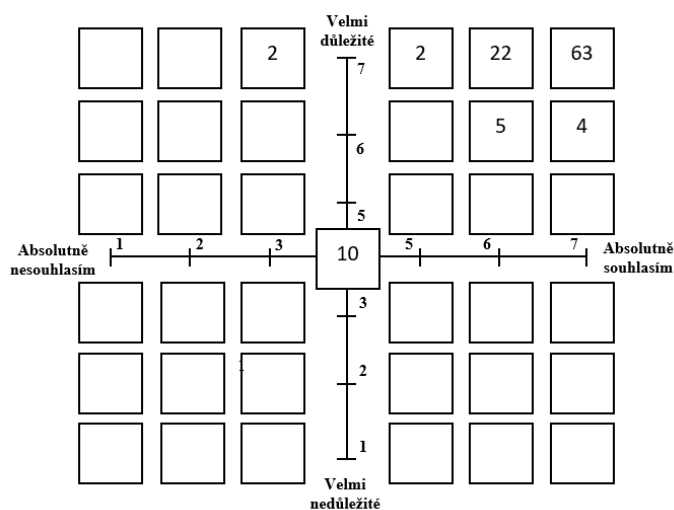
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 15:

- a) Důvěrování zaměstnancům MŠ je pro mě
- b) Zaměstnancům této MŠ mohou důvěřovat.

Přes 90 % všech respondentů považuje důvěrování zaměstnancům za důležité, z toho je téměř pro všechny velmi důležité, a to pro 89 rodičů (viz obrázek 21). Se spokojeností tomu je podobně jako u důležitosti, kdy lehce 96 respondentů je spokojeno.

Obrázek 21 – Důvěrování zaměstnancům MŠ A



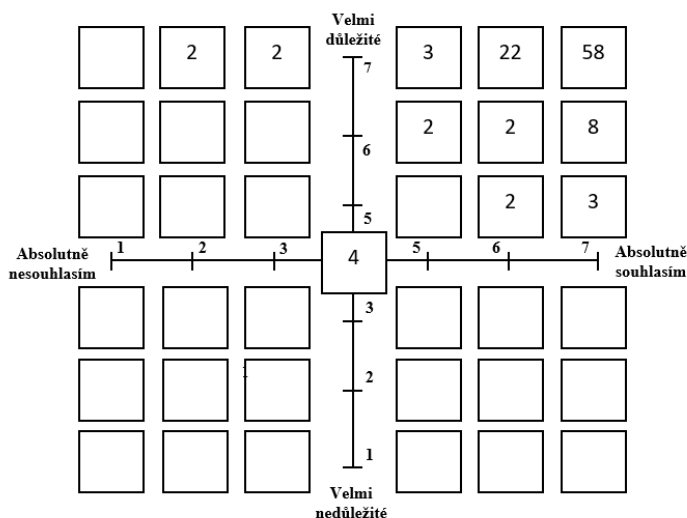
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 16:

- a) Profesionální vystupování a zdvořilost učitelů MŠ jsou pro mě
- b) Učitelé této MŠ vystupují profesionálně a chovají se zdvořile.

Z obrázku 21 vyplývá, že 100 respondentů je spokojeno s profesionalitou a zdvořilostí učitelů a shledává je za důležité, přitom 69 z těchto respondentů je absolutně spokojeno. Čtyři rodiče vyjádřili s tvrzením nesouhlas, přičemž indikátor považují za velmi důležitý.

Obrázek 22 – Profesionalita a zdvořilost MŠ A



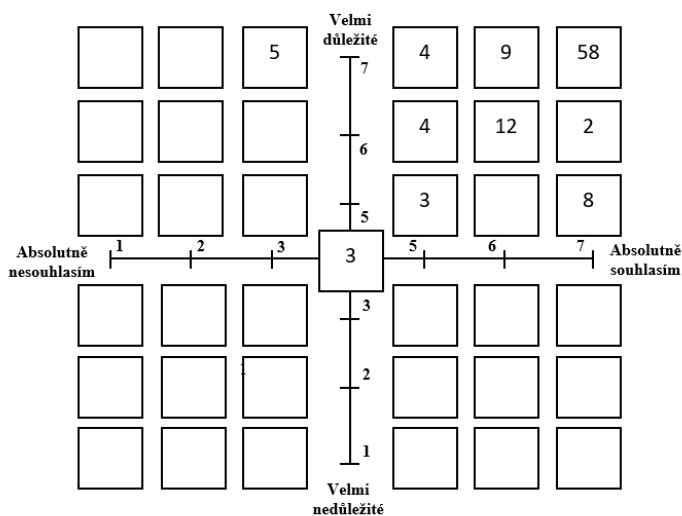
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 17:

- a) Schopnost učitelů MŠ odpovědět na odborné dotazy rodičů je pro mě
- b) Učitelé této MŠ jsou vždy schopni odpovědět na odborné dotazy rodičů.

Z obrázku 23 je patrné, že téměř všichni respondenti jsou se schopností učitelů odpovědět na odborné dotazy spokojeni (100 respondentů) a z toho je 68 absolutně spokojeno. Pět rodičů je mírně nespokojeno a zároveň je pro ně indikátor velmi důležitý.

Obrázek 23 – Schopnost odpovědět na odborné dotazy MŠ A



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

5.1.5 Empatie

Pátou a poslední zkoumanou vlastností kvality služeb je empatie. V rámci empatie je hodnoceno pět tvrzení.

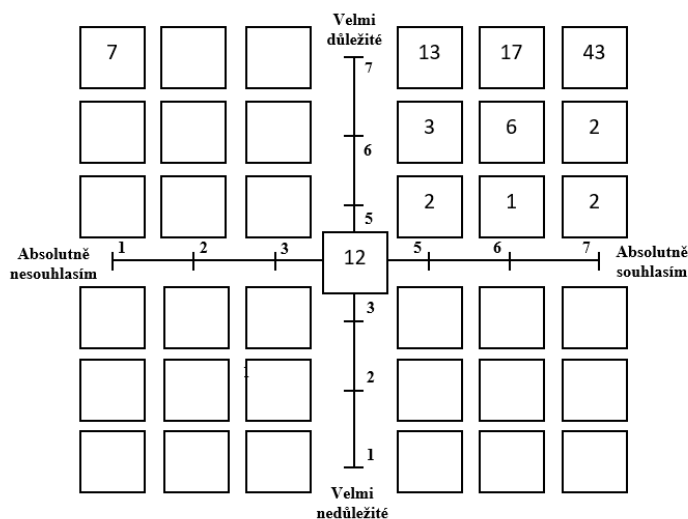
Otázka 18:

a) Individuální přístup učitelů MŠ k dětem je pro mě

b) Učitelé této MŠ přistupují k dětem individuálně.

S individuálním přístupem k dětem je dle obrázku 24 spokojeno a bere ho za důležitý 89 rodičů. Méně pozitivní pak je odpověď sedmi respondentů, jenž považují individuální přístup za velmi důležitý a současně jsou s ním absolutně nespokojeni.

Obrázek 24 – Individuální přístup MŠ A



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

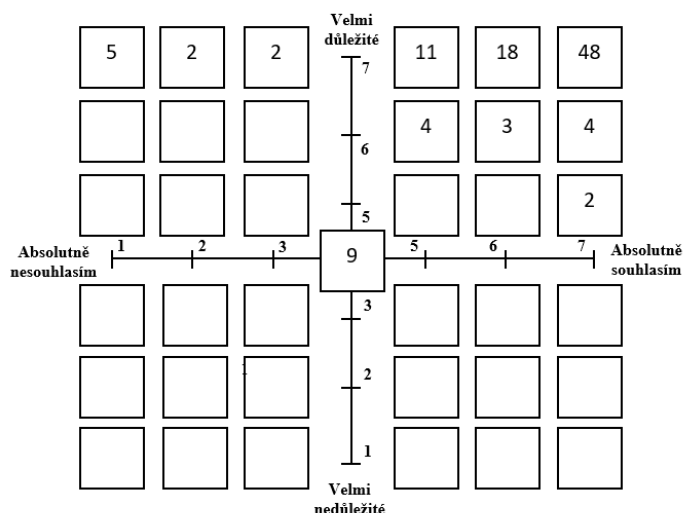
Otázka 19:

a) Diskrétní a citlivé řešení případných problémů v MŠ je pro mě

b) Případné problémy v této MŠ se řeší diskrétně a citlivě.

Z obrázku 25 vyplývá, že u 54 rodičů (polovina všech respondentů) panuje absolutní spokojenost se způsobem řešení problémů. Celkem je s tímto indikátorem spokojeno 90 respondentů, přičemž ho považují za důležitý. Nespokojeno je sedm rodičů, jenž zároveň považují indikátor za velmi důležitý.

Obrázek 25 – Diskrétní a citlivé řešení problémů MŠ A



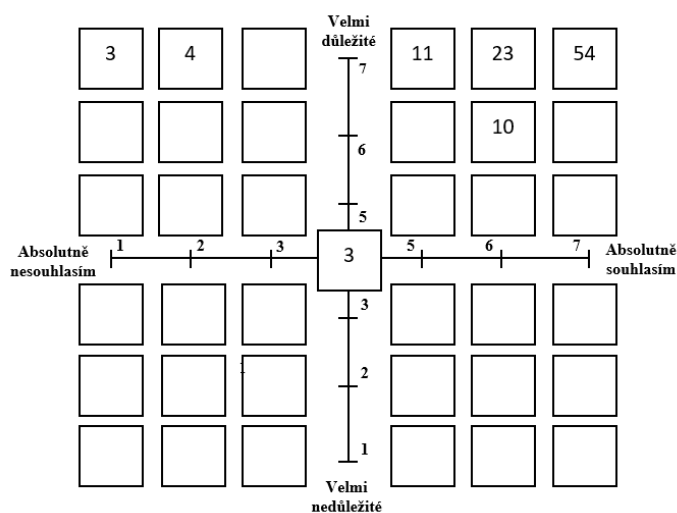
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 20:

- a) Porozumění učitelů MŠ specifickým potřebám dětí je pro mě
- b) Učitelé této MŠ dokáží porozumět specifickým potřebám dětí.

Z obrázku 26 je patrné, že téměř všichni respondenti považují schopnost učitelů porozumět specifickým potřebám dětí za velmi důležitou (95 respondentů), přitom 88 rodičů je spokojeno a sedm nespokojeno.

Obrázek 26 – Porozumění specifickým potřebám dětí MŠ A



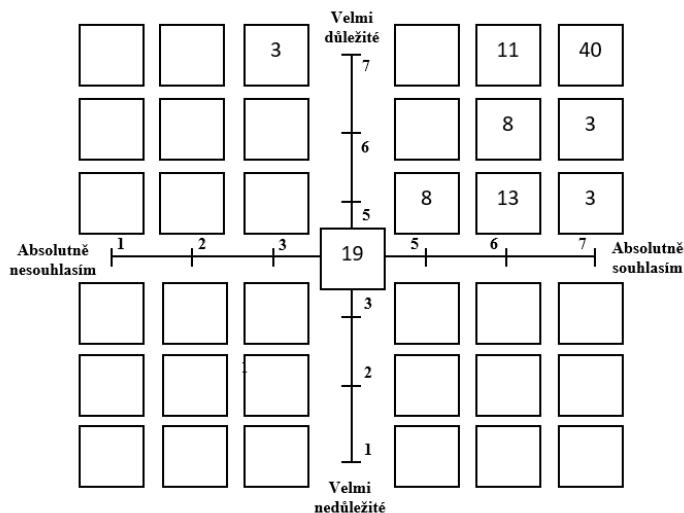
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 21:

- a) Respektování přání rodičů týkajících se pohybových aktivit v MŠ je pro mě
- b) Tato MŠ respektuje přání rodičů týkající se pohybových aktivit.

Celkem 86 rodičů je s respektováním přání týkajících se pohybových aktivit spokojeno a z toho 46 absolutně spokojeno (viz obrázek 27). U tohoto indikátoru zaujímá poměrně dost rodičů neutrální postoj, a to 19.

Obrázek 27 – Respektování přání rodičů MŠ A



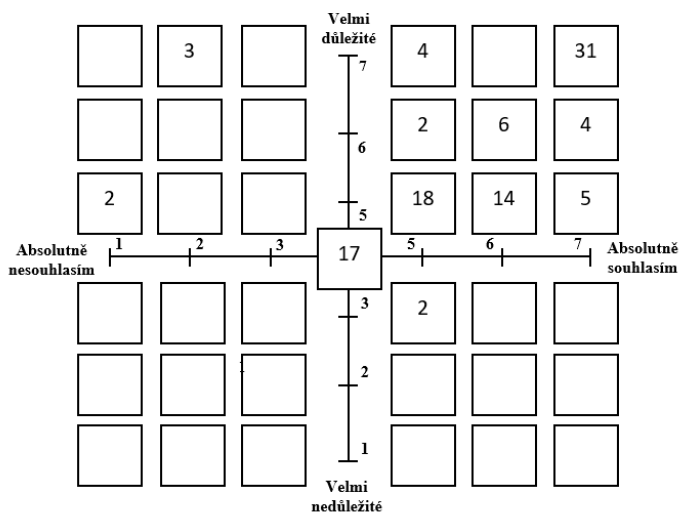
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 22:

- a) Možnost spolupracovat na sportovních akcích MŠ je pro mě
- b) V této MŠ je možné spolupracovat na pořádaných sportovních akcích.

Obrázek 28 ukazuje, že 89 respondentů považuje možnost spolupracovat na sportovních akcích za důležitou. Současně je 84 z nich s touto možností spokojeno a pouze pět nespokojeno. Podobně jako u předchozího indikátoru má i zde větší množství rodičů neutrální postoj (17 rodičů).

Obrázek 28 – Možnost spolupracovat MŠ A



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

5.1.6 Vyhodnocení kvality služeb MŠ A

Pro celkové vyhodnocení kvality služeb v mateřské škole A jsou získané hodnoty zprůměrovány. V tabulce 1 jsou uvedeny průměrné hodnoty zkoumaných dimenzí a celkový průměr zahrnující všechny dimenze.

Tabulka 1 – Celkové vyhodnocení kvality služeb MŠ A

Dimenze	Důležitost	Vnímaná kvalita
Hmotné zajištění	6,02	5,86
Spolehlivost	6,29	6,03
Odpovědnost	6,48	6,39
Pocit jistoty	6,58	6,21
Empatie	6,38	5,86
Celkem	6,35	6,07

Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Při pohledu na tabulku 1 je patrné, že hodnoty důležitosti vyšly u všech dimenzí vyšší než hodnoty vnímané kvality. Největší rozdíl mezi důležitostí a vnímanou kvalitou se vyskytuje u dimenze empatie, kde rodiče hodnotili důležitost jednotlivých indikátorů průměrně číslem 6,38 a vnímanou kvalitu číslem 5,86. Nejméně spokojeni jsou rodiče s empatií, přičemž je to zapříčiněno především velkým počtem neutrálních odpovědí. V dimenzi hmotného zajištění vychází nejnižší hodnoty, ale rozdíl mezi nimi je po dimenzi odpovědnosti druhý nejmenší. U odpovědnosti panuje největší spokojenost. Celkově jsou rodiče s kvalitou poskytovaných tělovýchovných a sportovních služeb spokojeni, když průměrná hodnota činí 6,07, a lze je označit za kvalitní. Tuto skutečnost podporují také komentáře rodičů, jež jsou pozitivní. Příklad komentáře: „*Se školkou jsme spokojeni, oceňujeme přátelské chování paní učitelek, a především jejich zdravý, lidský vztah k dětem.*“ A další: „*Nejdůležitější je pro nás spokojenost dítěte se školkou, tzn. aby do školky chodilo rádo, mělo v ní příjemné přátelské prostředí a postupně se rozvíjelo. Za nás tomu tak je.*“

5.1.7 Doporučení pro MŠ A

Všechny zkoumané dimenze vyšly ve výsledném hodnocení pozitivně. Proto je třeba se podívat blíže na jednotlivé indikátory, u nichž byla zaznamenána mírná nespokojenost a je zde prostor pro zlepšení. V rámci dimenze hmotného zajištění se jedná o indikátory

bazén na zahradě MŠ a místnost pro pohybové aktivity. Bazén by měl být funkční a zajistit minimálně možnost osvěžení v teplých dnech. Nespokojenost rodičů lze vysvětlit tím, že bazén byl z důvodu rozbitých schodů a následné delší opravy po nějakou dobu uzavřen, aktuálně je bazén plně funkční. K výuce a průpravě plavání využívá MŠ nedaleký městský bazén, což by bylo vhodné provádět i nadále.

Místnost pro pohybové aktivity a její vybavenost je omezena velikostí mateřské školy a není zde příliš velký prostor pro její zlepšení. Nicméně jako jedna z možností se jeví využití tělocvičny v nedaleké základní škole. V minulosti tuto tělocvičnu již navštěvovali a stálo by tedy za zvážení kontaktovat ředitele ZŠ a zjistit, zda by bylo možné do tělocvičny znovu docházet. Mateřská škola by musela platit pronájem tělocvičny. Cena tělocvičny se pohybuje zhruba na úrovni 100 korun za vyučovací hodinu.

Za dimenzi spolehlivost vychází nejhůře výběr pohybových aktivit. Tento indikátor je limitován velikostí a vybaveností výše zmíněné pohybové místnosti a je tedy otázkou využití tělocvičny u základní školy. Tím by vznikl prostor pro rozšíření počtu pohybových aktivit. Další možností je využít místnost pro pohybové aktivity v době kdy je prázdná. Mateřská škola A je umístěna ve dvou pavilonech, přičemž v každém pavilonu jsou čtyři třídy. V odpoledních hodinách (po 15 hodině) se vždy jedna třída uvolní. Tento volný prostor by se dal využít k odpoledním pohybovým aktivitám pro přihlášené děti. Mezi tyto aktivity by mohl patřit pohybový kroužek, tancování, jóga pro děti, capoeira, zdravotní cvičení, dětský aerobik a zumba či cvičení rodičů s dětmi. Počet zapojených dětí by byl menší, a proto by se mohly výše uvedené pohybové aktivity provádět v pohybové místnosti uvnitř mateřské školy, v níž je během dopoledne běžně 20-24 dětí, což znemožňuje tyto aktivity konat. Vedení těchto pohybových aktivit může ředitel MŠ svěřit odborníkům či učitelům. V obou případech by to nejspíše znamenalo vynaložení dodatečných finančních prostředků, u učitelů by se mohlo jednat o navýšení odměny.

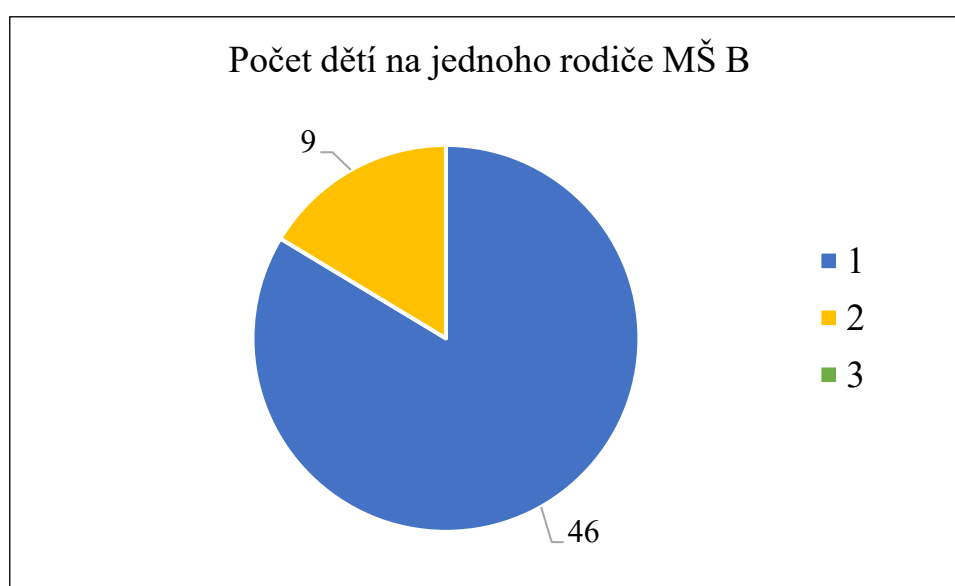
Mírná nespokojenost se objevuje také u indikátorů diskrétní a citlivé řešení problémů a porozumění specifickým potřebám dětí, oba z dimenze empatie. Ředitel MŠ by měl zaměstnance upozornit na jejich důležitost, což je finančně nenáročné a povede ke zvýšení spokojenosti s dimenzí. Pro diskrétní a citlivé řešení problémů by bylo vhodné, aby si učitelé vyčlenili konzultační hodiny, během nichž mohou s rodiči případné problémy v klidu a v soukromí řešit. K lepšímu porozumění specifickým potřebám dětí

je dobré spolupracovat s poradenským zařízením. Jedná se o speciální pedagogické centrum a pedagogicko-psychologickou poradnu, obě tyto zařízení se v Mladé Boleslavi nachází a jejich služby jsou bezplatné. Rodiče mají možnost do nich s dětmi přijít či jejich pracovník navštíví přímo mateřskou školu.

5.2 Mateřská škola B

Kapacita mateřské školy B činí 86 dětí. Celkem bylo vyplněno 55 dotazníků a za předpokladu, že každý rodič má v MŠ pouze jedno dítě by byla návratnost 64 %.

Graf 2 – Počet dětí na jednoho rodiče MŠ B



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Jak je patrné z grafu 2, naprostá většina dětí (46) nemá v mateřské škole B sourozence. Dvanáct rodičů uvedlo, že tuto MŠ navštěvují 2 děti, a žádný rodič nemá v MŠ tři či více dětí. Vzhledem k tomu je návratnost dotazníku vyšší, a to zhruba 71 %.

5.2.1 Hmotné zajištění

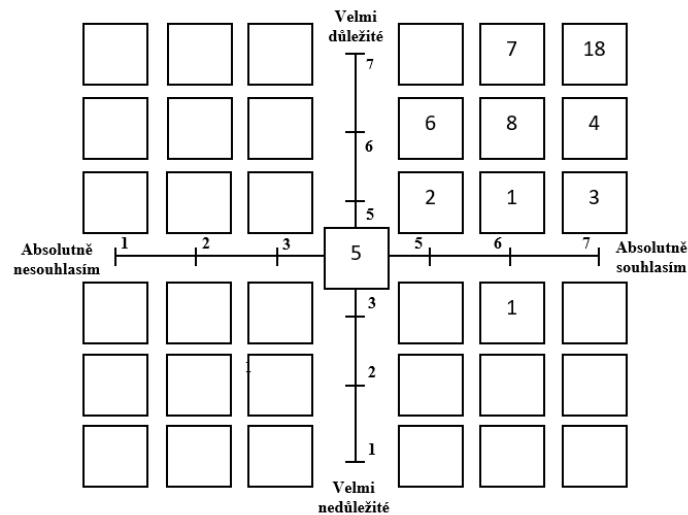
V případě mateřské školy B jsou zkoumány stejné dimenze a indikátory jako u mateřské školy A. Pro větší přehlednost budou opět uvedeny jednotlivé otázky.

Otázka 1:

- Umístění mateřské školy v dostupné lokaci je pro mě
- Tato MŠ je umístěna v dostupné lokaci.

Obrázek 29 ukazuje, že většina respondentů považuje umístění mateřské školy za důležité a zároveň je s ním spokojena (49 respondentů). Absolutní spokojenost vyjádřilo 25 rodičů, což je nejvíce v rámci dimenze hmotného zajištění, a žádný rodič není s umístěním MŠ nespokojen.

Obrázek 29 - Umístění MŠ B



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

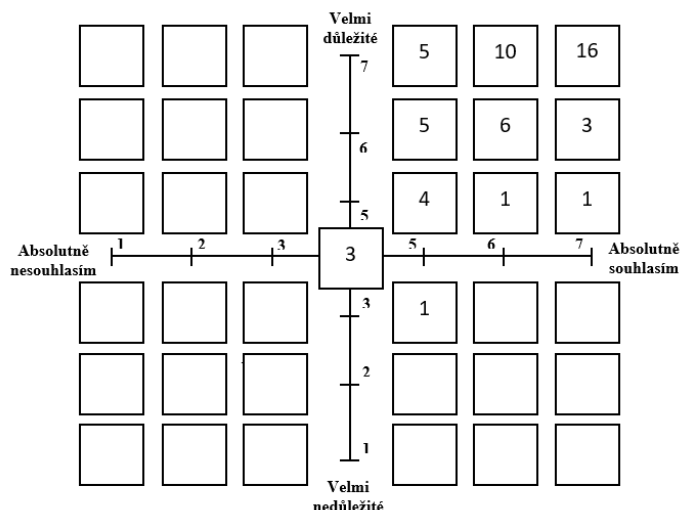
Otázka 2:

a) Školní zahrada vybavená herními prvky, kde se děti mohou věnovat pohybovým aktivitám, je pro mě

b) Tato MŠ disponuje zahradou s herními prvky, kde se děti mohou věnovat pohybovým aktivitám.

Z obrázku 30 vyplývá, že téměř všichni respondenti jsou spokojeni s vybaveností školní zahrady herními prvky (51 respondentů), přičemž u dvaceti z nich panuje absolutní spokojenost. Jako méně kvalitní nehodnotí tento indikátor žádný rodič, stejně jako u předchozí otázky.

Obrázek 30 – Herní prvky na zahradě MŠ B



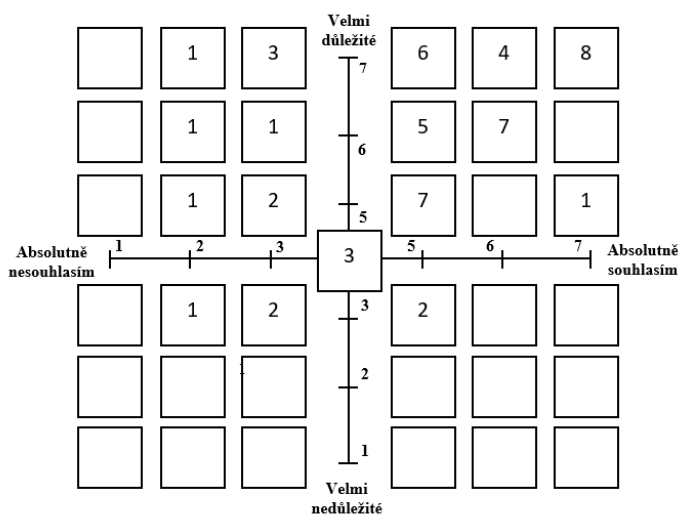
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 3:

- a) Místnost určená pro pohybové aktivity, jež se nachází uvnitř MŠ, a její vybavenost sportovním náradím a náčiním je pro mě
- b) Tato MŠ disponuje místností pro pohybové aktivity, jež je vybavena sportovním náradím a náčiním.

Pro 47 respondentů je místnost pro pohybové aktivity a její vybavenost důležitá, přitom devět z těchto respondentů ji vnímá jako málo kvalitní (viz obrázek 31). Totožný počet rodičů, tedy devět, je absolutně spokojen.

Obrázek 31 – Místnost pro pohybové aktivity MŠ B



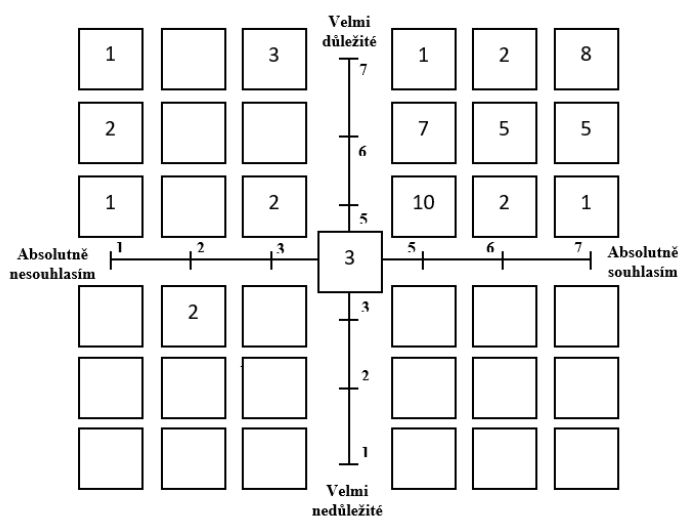
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 4:

- a) Bazén na zahradě MŠ, kde se děti mohou v teplých dnech osvěžit, je pro mě
- b) Tato MŠ disponuje bazénem, kde se děti mohou v teplých dnech osvěžit.

Obrázek 32 ukazuje, že 41 respondentů je s bazénem na zahradě MŠ spokojeno a z toho 14 absolutně spokojeno (přes čtvrtinu všech odpovědí). Za málo kvalitní považuje bazén pětina rodičů, přičemž pro 9 z těchto rodičů je kvalita podstatná a 4 z nich jsou velmi nespokojeni.

Obrázek 32 – Bazén na zahradě MŠ B



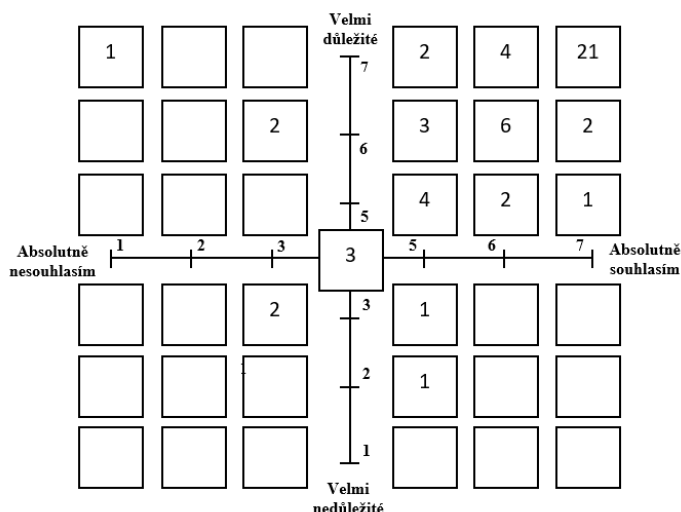
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 5:

- a) Internetové stránky MŠ, jež jsou přehledné a pravidelně aktualizované, jsou pro mě
- b) Tato MŠ má přehledné a pravidelně aktualizované internetové stránky.

Z obrázku 33 vyplývá, že přes 85 % respondentů je s internetovými stránkami spokojeno (47 respondentů) a z toho je 24 absolutně spokojeno. Za důležitý považuje tento indikátor 48 rodičů a pouze tři z nich jsou s jeho kvalitou nespokojeni.

Obrázek 33 – Internetové stránky MŠ B



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

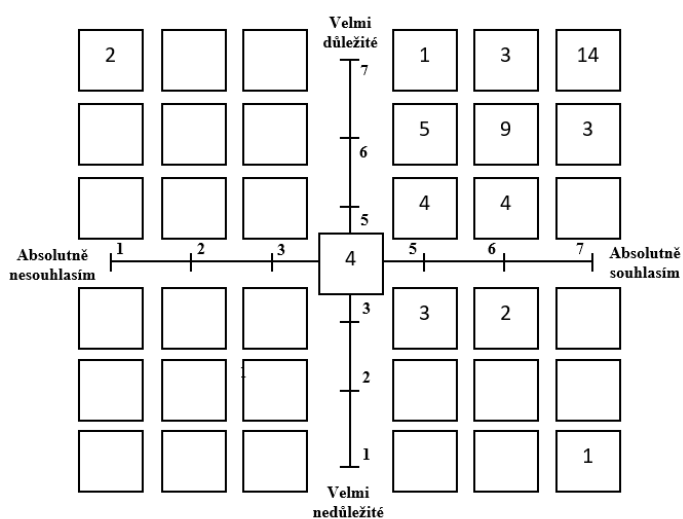
5.2.2 Spolehlivost

Otázka 6:

- a) Široký výběr pohybových aktivit v MŠ (např. plavání, bruslení, tancování) je pro mě
- b) Tato MŠ nabízí široký výběr pohybových aktivit.

Obrázek 34 ukazuje, že pouze 2 respondenti nejsou s šíří výběru pohybových aktivit spokojeni. S nabídkou aktivit je pak spokojeno 49 rodičů, přičemž šest rodičů nepovažuje indikátor za důležitý.

Obrázek 34 – Výběr pohybových aktivit MŠ B



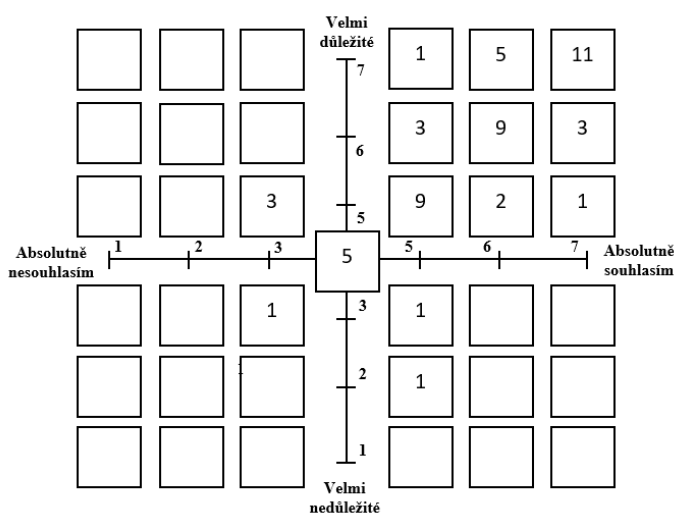
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 7:

- a) Dodržování časového harmonogramu pohybových aktivit v MŠ je pro mě
- b) V této MŠ je dodržován časový harmonogram pohybových aktivit.

Většina respondentů (46 rodičů) je spokojena s dodržováním časového harmonogramu pohybových aktivit (viz obrázek 35). Pouze čtyři rodiče nejsou s dodržováním harmonogramu spokojeni, přičemž tři to považují za důležité.

Obrázek 35 – Dodržování časového harmonogramu MŠ B



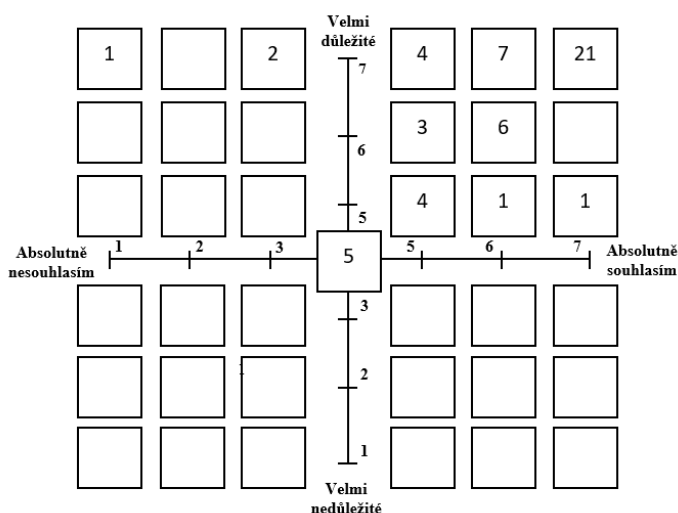
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 8:

- a) Ochota zaměstnanců pomoci rodičům i dětem při řešení problému je pro mě
- b) Zaměstnanci této MŠ jsou ochotni pomoci rodičům i dětem při řešení problému.

Z obrázku 36 vyplývá, že ochotu zaměstnanců pomoci při řešení problému shledává jako velmi důležitou 35 rodičů, přičemž 32 z nich je spokojeno. Celkem pak vyjádřilo spokojenost 47 rodičů.

Obrázek 36 – Ochota při řešení problému MŠ B



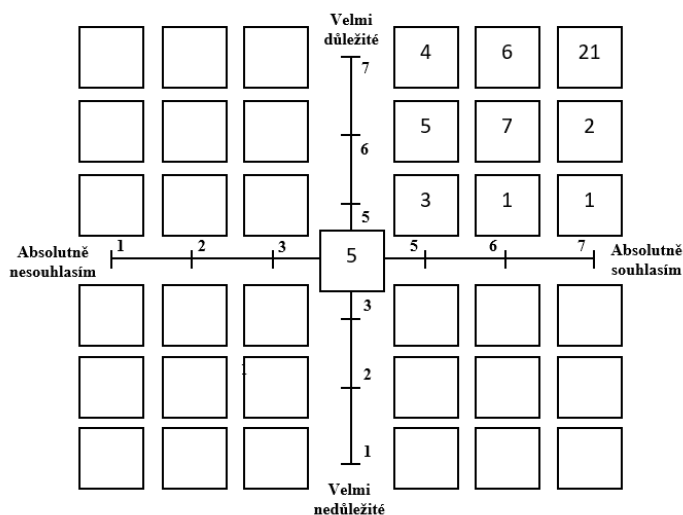
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 9:

- a) Dodržování hygienických norem a bezpečnostních předpisů je pro mě
- b) V této MŠ jsou dodržovány hygienické normy a bezpečnostní předpis.

Z obrázku 37 je patrné, že téměř všichni respondenti považují dodržování hygieny a bezpečnosti za důležité a jsou s ním také spokojeni (50 respondentů). Pouze pět respondentů má jiný postoj, a to neutrální. Díky tomu vychází tento indikátor v rámci dimenze spolehlivosti nejlépe.

Obrázek 37 – Dodržování hygieny a bezpečnosti MŠ B



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

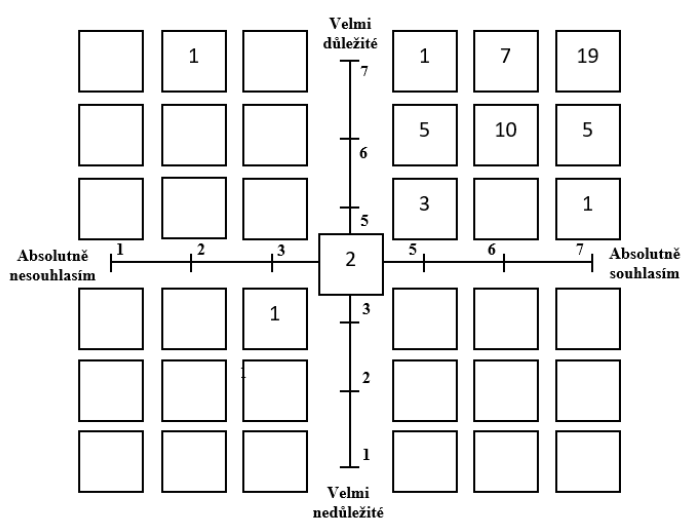
5.2.3 Odpovědný přístup

Otázka 10:

- a) Rychlé reagování zaměstnanců MŠ na dotazy rodičů je pro mě
- b) Zaměstnanci této MŠ rychle reagují na dotazy rodičů.

Na obrázku 38 je vidět, že 51 rodičů souhlasilo s tvrzením a 25 vyjádřilo absolutní souhlas. Lze tedy předpokládat, že rodiče jsou s rychlým reagováním zaměstnanců na dotazy spokojeni.

Obrázek 38 – Rychlé reagování na dotazy MŠ B



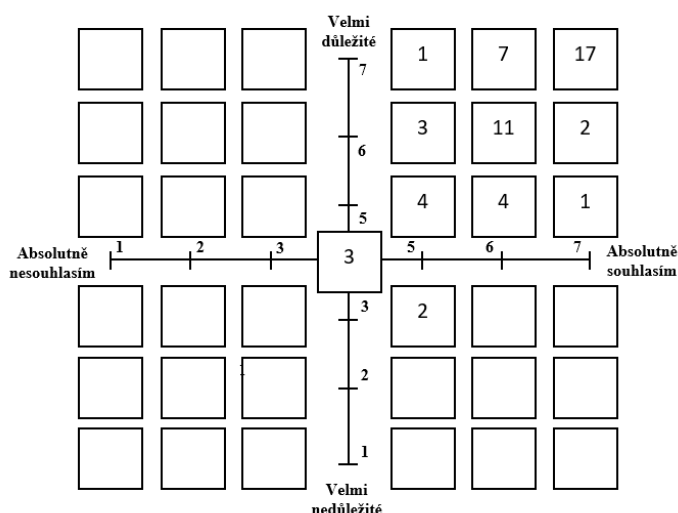
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 11:

- a) Včasné informování MŠ o změnách v naplánovaných pohybových aktivitách je pro mě
- b) Tato MŠ včas informuje o změnách v naplánovaných pohybových aktivitách.

Z obrázku 39 je patrné, že žádný respondent není s včasným informováním o změnách nespokojen, neboť všichni s tvrzením souhlasí či mají neutrální postoj. Celkem 50 rodičů považuje indikátor za důležitý a současně je s ním spokojeno.

Obrázek 39 – Včasné informování o změnách MŠ B



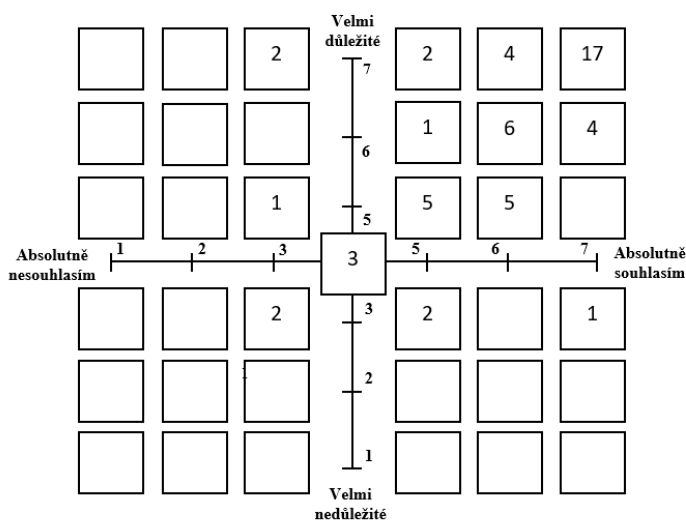
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 12:

- a) Možnost konzultace s ředitelem MŠ je pro mě
- b) Ředitel této MŠ je přístupný konzultacím s rodiči.

Celkem 47 respondentů vyjádřilo u možnosti konzultace s ředitelem spokojenost, přitom tři z nich nepovažují tuto možnost za důležitou (viz obrázek 40). U tří rodičů je mírná nespokojenost a současně považují indikátor za důležitý.

Obrázek 40 – Konzultace s ředitelem MŠ B



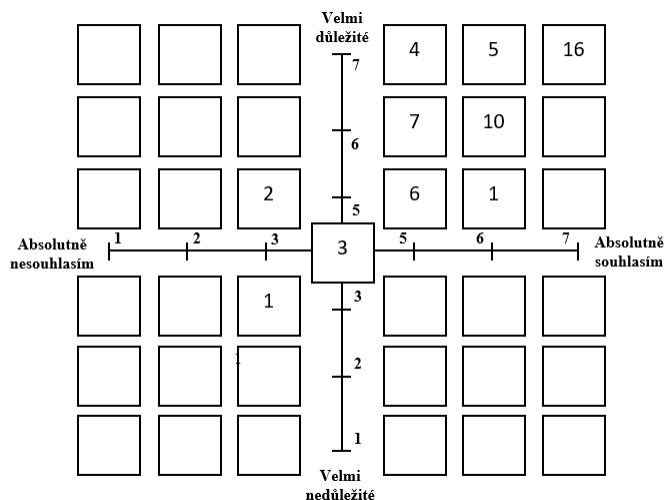
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 13

- a) Kvalitní a zdravá strava v MŠ je pro mě
- b) Strava v této MŠ je kvalitní a zdravá.

Z obrázku 41 vyplývá, že většina respondentů považuje kvalitní a zdravou stravu za důležitou a také je s ní spokojena (49 rodičů). Pouze 3 respondenti jsou mírně nespokojeni, přičemž pro jednoho není indikátor příliš důležitý.

Obrázek 41 – Kvalitní a zdravá strava MŠ B



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

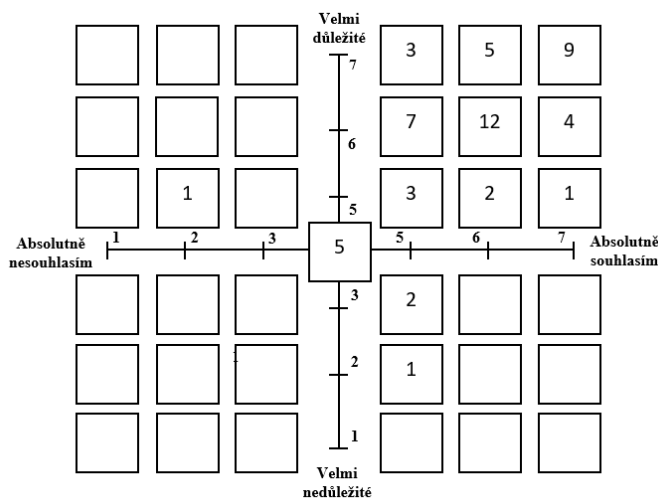
5.2.4 Pocit jistoty

Otázka 14:

- a) Odborné znalosti učitelů v oblasti tělovýchovy jsou pro mě
- b) Učitelé této MŠ mají odborné znalosti v oblasti tělovýchovy.

Obrázek 42 ukazuje, že 49 rodičů je spokojeno s odbornými znalostmi učitelů, přitom 14 respondentů je absolutně spokojeno, což je v porovnání s ostatními indikátory této dimenze nejméně.

Obrázek 42 – Odborné tělovýchovné znalosti MŠ B



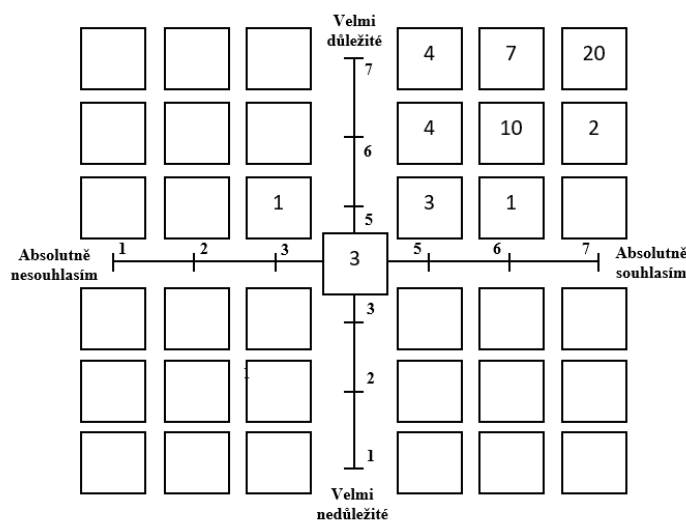
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 15:

- a) Důvěřování zaměstnancům MŠ je pro mě
- b) Zaměstnancům této MŠ mohu důvěřovat.

Přes 90 % všech respondentů považuje důvěřování zaměstnancům za důležité, z toho jsou všichni kromě jednoho rodiče s tvrzením spokojeni, konkrétně 51 rodičů (viz obrázek 43). Zbývají tři rodiče mají neutrální postoj.

Obrázek 43 – Důvěřování zaměstnancům MŠ B



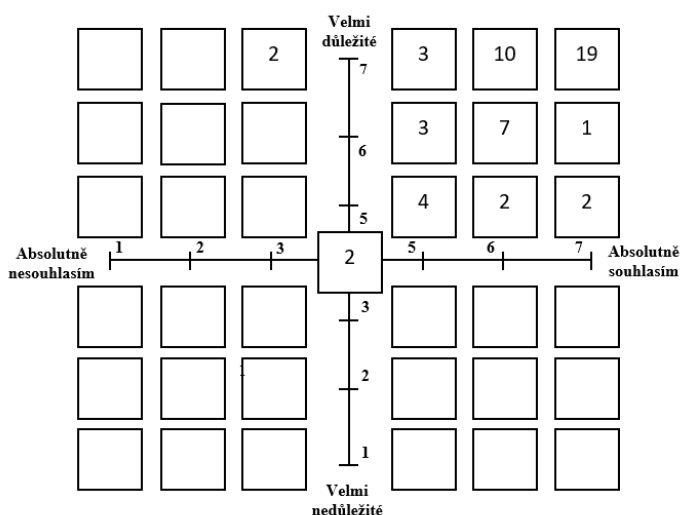
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 16:

- a) Profesionální vystupování a zdvořilost učitelů MŠ jsou pro mě
- b) Učitelé této MŠ vystupují profesionálně a chovají se zdvořile.

Z obrázku 44 vyplývá, že 51 respondentů vyjádřilo spokojenost s profesionalitou a zdvořilostí učitelů a shledává je za důležité, tedy stejný počet jako u předchozí otázky. Stejně tomu je také u absolutní spokojenosti, již vyjádřilo 22 rodičů.

Obrázek 44 – Profesionalita a zdvořilost MŠ B



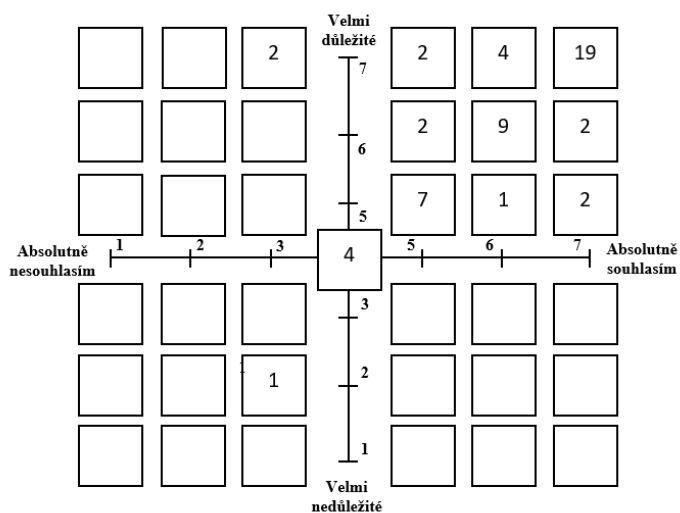
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 17:

- a) Schopnost učitelů MŠ odpovědět na odborné dotazy rodičů je pro mě
- b) Učitelé této MŠ jsou vždy schopni odpovědět na odborné dotazy rodičů.

Z obrázku 45 je zjevné, že většina respondentů je se schopností učitelů odpovědět na odborné dotazy spokojena (48 respondentů) a z toho je 23 absolutně spokojeno, tedy nejvíce v rámci této dimenze. Tři rodiče jsou mírně nespokojeni a zároveň je pro dva z nich indikátor velmi důležitý.

Obrázek 45 – Schopnost odpovědět na odborné dotazy MŠ B



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

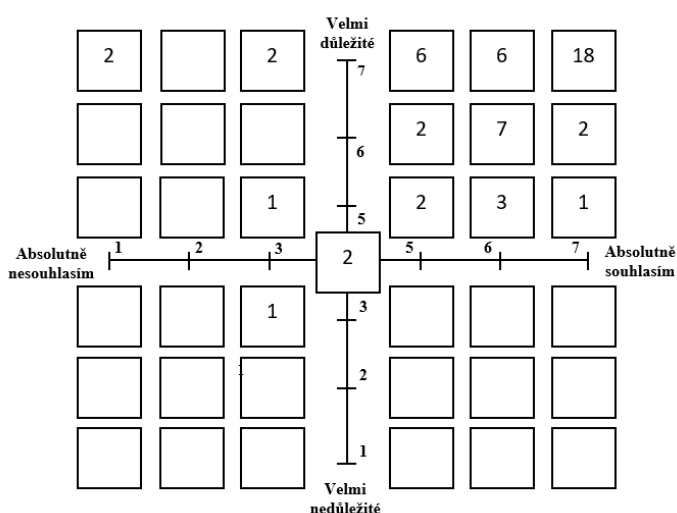
5.2.5 Empatie

Otázka 18:

- Individuální přístup učitelů MŠ k dětem je pro mě
- Učitelé této MŠ přistupují k dětem individuálně.

Individuální přístup k dětem dle obrázku 46 shledává za důležitý a je s ním spokojeno 47 rodičů. Šest respondentů je s individuálním přístupem nespokojeno, přičemž čtyři ho považují za velmi důležitý.

Obrázek 46 – Individuální přístup MŠ B



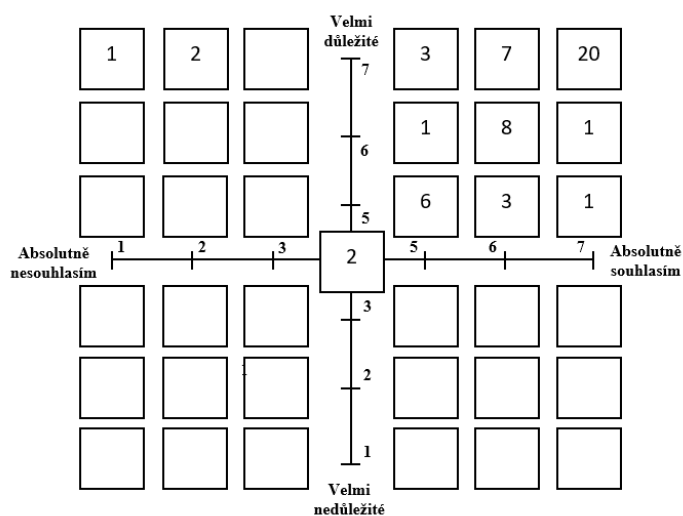
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 19:

- Diskrétní a citlivé řešení případných problémů v MŠ je pro mě
- Případné problémy v této MŠ se řeší diskrétně a citlivě.

Z obrázku 47 vyplývá, že u 22 rodičů panuje absolutní spokojenost se způsobem řešení problémů. S tímto indikátorem je celkem spokojeno 50 respondentů a současně ho považují za důležitý. Nespokojeni jsou tři rodiče, jenž zároveň považují indikátor za velmi důležitý.

Obrázek 47 – Diskrétní a citlivé řešení problémů MŠ B



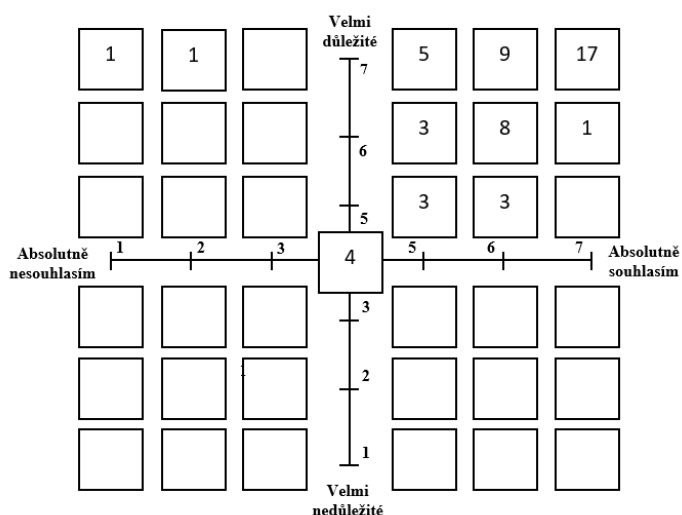
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 20:

- a) Porozumění učitelů MŠ specifickým potřebám dětí je pro mě
- b) Učitelé této MŠ dokáží porozumět specifickým potřebám dětí.

Obrázek 48 ukazuje, že tři pětiny respondentů považují schopnost učitelů porozumět specifickým potřebám dětí za velmi důležitou (33 respondentů), přitom 31 rodičů je spokojeno a pouze dva nespokojeni.

Obrázek 48 – Porozumění specifickým potřebám dětí MŠ B



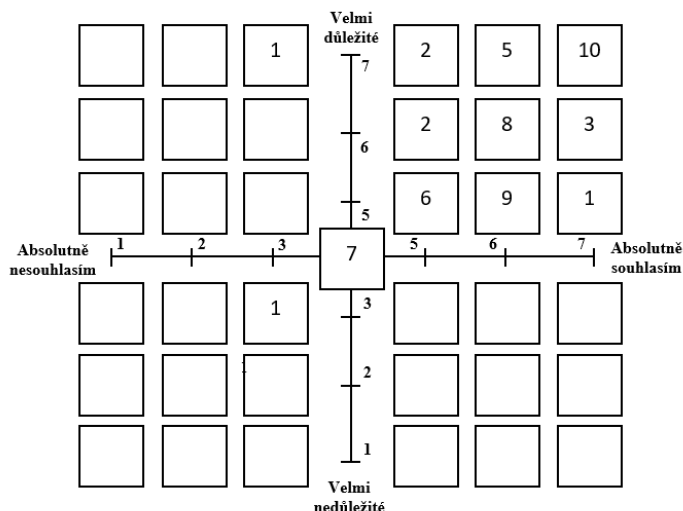
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 21:

- a) Respektování přání rodičů týkajících se pohybových aktivit v MŠ je pro mě
- b) Tato MŠ respektuje přání rodičů týkající se pohybových aktivit.

Celkem 46 rodičů je s respektováním přání týkajících se pohybových aktivit spokojeno a z toho 14 absolutně spokojeno (viz obrázek 49). Neutrální postoj vyjádřilo sedm rodičů, což je nejvíce z celé dimenze.

Obrázek 49 – Respektování přání rodičů MŠ B



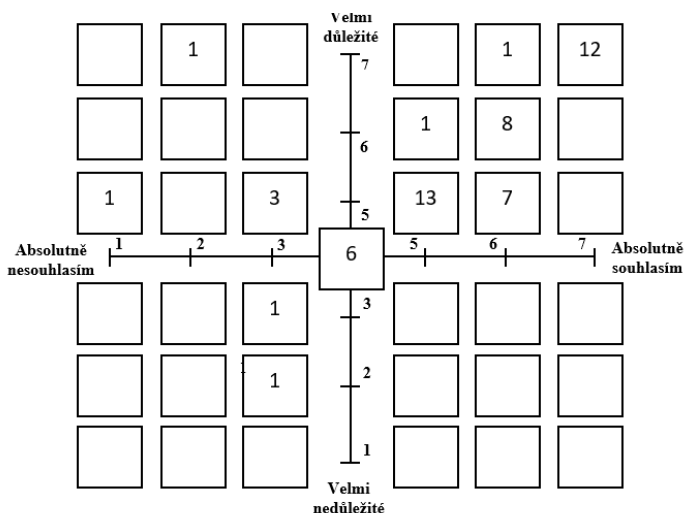
Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Otázka 22:

- a) Možnost spolupracovat na sportovních akcích MŠ je pro mě
- b) V této MŠ je možné spolupracovat na pořádaných sportovních akcích.

Z obrázku 50 plyne, že 47 respondentů považuje možnost spolupracovat na sportovních akcích za důležitou. Zároveň je 42 z těchto respondentů spokojeno a pět nespokojeno. Absolutní spokojenost vyjádřilo u tohoto indikátoru nejméně rodičů v rámci dimenze, a to dvanáct.

Obrázek 50 – Možnost spolupracovat MŠ B



Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

5.2.6 Vyhodnocení kvality služeb MŠ B

Pro celkové vyhodnocení kvality služeb mateřské školy B je stejně jako u předchozí mateřské školy využít aritmetický průměr hodnot jednotlivých dimenzí.

Tabulka 2 – Celkové vyhodnocení kvality služeb MŠ B

Dimenze	Důležitost	Vnímaná kvalita
Hmotné zajištění	5,97	5,68
Spolehlivost	6,03	5,86
Odpovědnost	6,10	5,95
Pocit jistoty	6,17	5,96
Empatie	6,04	5,74
Celkem	6,06	5,84

Zdroj: Vlastní zpracování dle výsledků průzkumu

Z tabulky 2 je zřejmé, že u všech dimenzí vyšly průměrné hodnoty důležitosti vyšší než hodnoty vnímané kvality. Největší rozdíly mezi důležitostí a vnímanou kvalitou vychází u dimenze empatie a hmotné zajištění, s nimiž jsou rodiče nejméně spokojeni. V dimenzi hmotného zajištění přitom respondenti hodnotili důležitost jednotlivých indikátorů průměrně číslem 5,97 a vnímanou kvalitu číslem 5,68, což jsou nejnižší hodnoty ze všech dimenzí. Největší spokojenost panuje u odpovědnosti, kde je nejmenší rozdíl. Celkově lze poskytované tělovýchovné a sportovní služby označit za kvalitní a rodiče za spokojené, když průměrná hodnota vnímané kvality činí 5,84. I zde se vyskytovaly pochvalné komentáře rodičů, jež výsledky průzkumu jen potvrzují. Příklad komentáře: „*Děkujeme za vše, co pro naše děti děláte výlety, pohádky, plavání a spousta dalších aktivit.*“ A dále: „*Mnohokrát děkuji za příjemné a vřelé vystupování pedagogů a všech zaměstnanců školky směrem k dětem i rodičům.*“

5.2.7 Doporučení pro MŠ B

I přes celkovou spokojenost rodičů s poskytovanými tělovýchovnými a sportovními službami je u některých indikátorů prostor pro zlepšení. V dimenzi hmotného zajištění panuje mírná nespokojenost u indikátorů místnost pro pohybové aktivity a bazén na zahradě MŠ. Možnost více vybavit místnost pro pohybové aktivity a zároveň ji více využívat komplikuje její velikost. Možným řešením pro pohybové vyžití je docházet do tělocvičny přilehlé základní školy. Vedení by se mohlo domluvit s ředitelem základní

školy na možném využití tělocvičny, přičemž cena tělocvičny se pohybuje kolem 100 korun za vyučovací hodinu. Další možností pohybového vyžití je spolupráce s místním fotbalovým klubem. Fotbalový klub si je vědom omezených prostor, jež mateřské školy mají a přišel s možným řešením toho, aby se děti více hýbaly. FK Mladá Boleslav v tomto roce oslovil všechny mateřské školy s nabídkou docházet jednou až dvakrát měsíčně na fotbalový stadion, kde by byly pro děti připravené sportovní aktivity. Vše se odehrává na hlavním stadionu a obsluhu některých stanovišť zajišťují hráči A týmu. Tato nabídka je určena pouze pro předškolní děti, přesto by bylo více než vhodné takovéto příležitosti využít a zapojit se.

K osvěžení v teplých dnech je v této MŠ využíván zejména vodní prvek na rozprašování vody. Dle odpovědí rodičů by bylo vhodné častěji využívat také bazén a dosáhnout tak vyšší spokojenosti. Zároveň by mateřská škola mohla navštěvovat městský bazén, jenž se nachází v její blízkosti. Děti by si tak mohly osvojit základní plavecké dovednosti. Vše záleží na kapacitě bazénu a na rodičích, již by museli návštěvu bazénu dětem zaplatit. Cena jedné lekce plavání (45 minut) na dítě činí 65 korun, přičemž v ceně je pronájem a plavecký instruktor.

Za dimenzi empatie vychází nejméně pozitivně indikátory individuální přístup a možnost spolupracovat na sportovních akcích. Zajistit individuální přístup je vzhledem k většímu počtu dětí na jednoho učitele obtížné, což mohou zaměstnanci vhodným způsobem rodičům vysvětlit. Využít by se měl především čas, kdy se učitelům překrývají služby a na celou třídu jsou po určitou dobu dva. Po tuto dobu je mnohem větší prostor pro to, aby se učitelé dětem věnovali blíže a alespoň z části zajistili potřebu individuálního přístupu.

Mateřská škola B se nachází v blízkosti lesoparku Štěpánka. Lesoparku by se dalo v odpoledních hodinách využít pro konání sportovních akcí s rodiči. U příležitosti Dne dětí, Dne matek a otců by zaměstnanci mateřské školy mohli uspořádat sportovní odpoledne s různými stanovišti. Další možností spolupráce na sportovních akcích je účast rodičů na školních výletech zaměřených na turistiku. Snažit se vyjít rodičům vstříc a umožnit jim spolupracovat na sportovních akcích je finančně nenáročné, a navíc to mateřské škole pomůže s organizací těchto akcí.

6 DISKUZE

Kvalita služeb hraje pro organizace významnou roli. Představuje možnost, jak se odlišit od konkurence a udržet si díky tomu zákazníky. Vymezení kvality služeb je obtížné a definice jednotlivých autorů se poměrně liší. Celkově ji lze chápat jako zákaznicko subjektivní vnímání poskytované služby. Neshody mezi autory se objevují také u způsobu měření kvality služeb, a to především, zda do něho zahrnout zákaznicko očekávání i vnímání, či jen vnímání. Parasuraman, Zeithamlová a Berry (1988), autoři metody SERVQUAL, jsou zastánci měření očekávání a taktéž vnímání. Dvojí vnímání kvality služeb využívá ve své metodě SERVIMPERF také Hallerová (1998), jež namísto očekávání zkoumá důležitost.

V této bakalářské práci bylo pro měření kvality služeb využito posouzení důležitosti a vnímané kvality. Využití důležitosti místo očekávání je z důvodu předpokládané vyšší objektivity. Rodiče dětí navštěvujících státní mateřské školy, jimž se tato práce věnuje, mohou mít přehnaná očekávání, jež neodpovídají možnostem státních mateřských škol. Tomu by alespoň částečně mohlo předejít právě zkoumání důležitosti namísto očekávání. Autorka této práce považuje důležitost za objektivnější, a tedy vhodnější. Pro tento průzkum byla zvolena kombinace metody SERVQUAL a z ní vycházející metody SERVIMPERF. Důvodem výběru metody SERVQUAL je skutečnost, že patří mezi nejvyužívanější metody hodnocení kvality služeb. Dalším pozitivem je její využití několika autory v prostředí mateřských škol (Ruda, 2019; Šubr, 2016; Pavlík, 2015). Díky tomu, bylo sestavení dotazníku k sběru primárních dat značně ulehčeno. Většina otázek vychází z dotazníkových šetření výše zmíněných autorů, u nichž byla ověřena jejich vhodnost. Návrh dotazníku byl přesto konzultován s řediteli vybraných mateřských, kdy byly brány v úvahu a následně zakomponovány jejich požadavky na to, co by dotazování mělo přinést za data.

Vzhledem k velkému počtu otázek, jež dotazník vycházející z metody SERVQUAL obsahuje, se dalo předpokládat, že ochota rodičů vyplnit dotazník bude nižší než u méně rozsáhlých dotazníků. Elektronický dotazník byl umístěn řediteli vybraných mateřských na internetové stránky příslušné mateřské školy. Rodiče byli na dotazník upozorněni a motivováni k jeho vyplnění zaměstnanci mateřských škol. I přes tyto skutečnosti bylo poměrně složité dosáhnout uspokojivé návratnosti, přičemž rodiče museli být jednotlivými učiteli opakovaně požádáni o vyplnění. Vyšší návratnost by zřejmě zajistil

písemný dotazník, kde by vznikla možnost předat ho rodičům a požádat je o vyplnění přímo na místě. Tato varianta také přináší úskalí, a to časové možnosti rodičů vyplnit rozsáhlý dotazník na místě a následně časově náročnější zpracování získaných dat. Případné zkrácení dotazníku by přinášelo méně komplexní informace a je tedy vhodné, i přes výše zmíněné obtíže, zvolit kompletní verzi.

Za lehce problematické lze považovat celkové vyhodnocení kvality služeb. Oproti jiným autorům, již využili k měření dvojitou Likertovu škálu zaměřenou na očekávané a skutečné vnímání kvality služeb, je v rámci této práce použita jednoduchá škála zjišťující důležitost indikátoru a Likertova škála zaměřená na skutečné vnímání kvality. Dalším rozdílem je číslování škál, jež je nejčastěji v rozmezí -3 až 3. Z důvodu, že u tohoto průzkumu je prostřednictvím škály zjišťována důležitost se za vhodnější jeví škála obsahující kladná čísla, a to konkrétně 1 až 7. Vzhledem k zmíněným odlišnostem bylo nutné vyhodnotit data jiným způsobem než autoři zabývající se stejnou problematikou. Výsledky jednotlivých indikátorů jsou prezentovány pomocí klasifikačních křížů, což umožňuje ředitelům mateřských škol přesně zjistit, jak rodiče u otázek odpovídali. Tento způsob nelze uplatnit u vyhodnocení zkoumaných dimenzí a také celkového zhodnocení. Autorka práce proto přistoupila k řešení, jež se jeví jako nejvhodnější, a to zprůměrování hodnot a jejich prezentace pomocí tabulky. Prezentování výsledků jak pomocí klasifikačních křížů, tak pomocí tabulek je přehledné a vhodné. Pro další průzkum by stálo za zvážení, zda by se vyhodnocení dimenzí a celkové vyhodnocení dalo zpracovat jinak než jen pomocí průměrných hodnot a tabulek.

Výsledky průzkumu ukazují, že rodiče průměrně hodnotili důležitost vyšším číslem než vnímanou kvalitou, a to u všech zkoumaných dimenzí. Žádná z průměrných hodnot přitom nebyla nižší než 5. Tomu odpovídá skutečnost, že u většiny otázek vybírali respondenti hodnoty z horních polovin stupnic, tedy 5, 6, a 7. Rozdíly mezi důležitostí a vnímanou kvalitou nejsou nijak výrazné a celkově se dá říci, že jsou rodiče s kvalitou poskytovaných služeb spokojeni. Otázkou zůstává, zda zvolení důležitosti skutečně pomohlo k větší objektivitě a zda by se v případě zkoumání očekávání rozdíly mezi hodnotami zvětšily.

7 ZÁVĚRY

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo 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.

Pro splnění stanoveného cíle bylo třeba nejprve vymezit pojmy související s tématem, těmi jsou služby, kvalita služeb, hodnocení kvality, spokojenost a loajalita. Poté byly pomocí elektronického dotazování získány primární data. Na základě výsledků provedeného průzkumu byly jednotlivým mateřským školám nabídnuty doporučení ke zkvalitnění poskytovaných tělovýchovných a sportovních služeb, jež mohou pomoci k zvýšení či udržení zájmu instituci navštěvovat.

Průzkumu se v mateřské škole A zúčastnilo 108 rodičů, na něž připadá 130 dětí, za mateřskou školu B to bylo 55 rodičů zastupujících 64 dětí. U mateřské školy A vyšel celkový průměr důležitosti 6,35 a skutečně vnímané kvality služeb 6,07. Za nejdůležitější dimenzi považují rodiče pocit jistoty (6,58) a nejméně důležitou hmotné zajištění (5,86). Odlišné pořadí je u vnímané kvality, kdy nejvyšší hodnota byla zaznamenána u odpovědnosti (6,39) a nejnižší u hmotného zajištění a empatie (5,86). Největší rozdíl mezi důležitostí a vnímanou kvalitou se vyskytuje v dimenzi empatie, naopak nejmenší u odpovědnosti. V mateřské škole B činí celková průměrná důležitost 6,06 a vnímaná kvalita 5,84. Jako nejdůležitější hodnotí rodiče dimenzi pocit jistoty (6,17) a nejméně důležitou hmotné zajištění (5,97). Stejně tomu je u vnímané kvality, kdy nejvíce spokojeni jsou rodiče s pocitem jistoty (5,96) a nejméně s hmotným zajištěním (5,68). Největší rozdíl mezi důležitostí a vnímanou kvalitou vychází u dimenze empatie a hmotné zajištění, nejnižší pak u dimenze odpovědnost. Na základě uvedených čísel se dá říci, že jsou rodiče s poskytovanými tělovýchovnými a sportovními službami spokojeni a lze je považovat za kvalitní.

Pro řešení lehkých nedostatků navrhuje autorka práce konkrétní doporučení. Mateřským školám je vzhledem k omezené velikosti pohybových místností doporučeno využít tělocvičnu přilehlých základních škol a nabídku sportovního vyžití od místního fotbalového klubu. Bazén na zahradě MŠ by měl sloužit především k osvěžení a pro výuku plavání je vhodné navštěvovat městský bazén. Pro řešení nedostatečného výběru pohybových aktivit v MŠ A navrhuje autorka práce využít tělocvičnu na ZŠ či místnost

pro pohybové aktivity uvnitř MŠ, a to v době kdy je prázdná. Diskrétní a citlivé řešení problémů je vhodné řešit během konzultačních hodin, jež si učitelé pro rodiče vyčlení. Problém týkající se porozumění specifickým potřebám dětí je možné vyřešit spoluprací s poradenským zařízením. Využívat překrývajících se služeb a blíže se věnovat dětem během této doby alespoň z části vyřeší nedostatečný individuální přístup k dětem v MŠ B. Pořádáním většího množství sportovních akcí se vytvoří více příležitostí pro zapojení rodičů a spolupráci s nimi.

Provádění elektronického dotazování s sebou přineslo úskalí v podobě menší možnosti motivovat k účasti na něm. Rodiče bylo potřeba na dotazník opakovaně upozornit a požádat o jeho vyplnění. I díky spolupráci zaměstnanců mateřských škol bylo nakonec dosaženo uspokojivé návratnosti kolem 70 %.

POUŽITÁ LITERATURA

1. ASQ (2022). *Quality Glossary*. [online]. [cit. 2022-3-5]. Dostupné z: <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary/q>.
2. BITNER, M. J.; HUBBERT, A. R. (1994). Encounter Satisfaction versus Overall Satisfaction versus Quality. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, R. T. Rust & R. L. Oliver. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 72-94.
3. BRADY, M. K. (1997). *Re-conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Model*. The Florida State University.
4. CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*. 58(1), 125-131.
5. ČÁSLAVOVÁ, E. (2020). *Management a marketing sportu 21. století*. Praha: Ekopress, 222 s.
6. DISMAN, M. (2011). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum. 372 s.
7. EACEA (2022). *Česká-republika: Financování předškolního a školního vzdělávání*. [online]. [cit. 2021-3-5]. Dostupné z: https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/content/early-childhood-and-school-education-funding-21_cs.
8. FORET, M. (2012). *Marketingový průzkum – Poznáváme svoje zákazníky*. Praha: Albatros Media. 116 s.
9. GRÖNROOS, C. (1984). Service Quality Model and Its Marketing Implication. *European Journal Marketing*. 18(4), 36-44.
10. HALLER, S. (1998). Beurteilung von Dienstleistungsqualität: Dynamische Betrachtung des Qualitätsurteils im Weiterbildungsbereich. *Deutscher Universitäts-Verlag*.
11. KOTLER, P. (2001). *Marketing management*. Praha: Grada Publishing. 719 s.
12. KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. (2004). *Marketing*. Praha: Grada. 864 s.
13. KOTLER, P. (2007). *Moderní marketing*. Praha: Grada Publishing. 1048 s.

14. KOTLER, P.; KELLER, K. L. (2007). *Marketing management*. Praha: Grada Publishing. 788 s.
15. KOTLER, P.; KELLER, K. L. (2013). *Marketing management*. Praha: Grada Publishing. 816 s.
16. KOZEL, R. (2006). *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy možnosti*. Praha: Grada. 280 s.
17. LOŠŤÁKOVÁ, H. (2009). *Diferencované řízení vztahů se zákazníky*. Praha: Grada. 272 s.
18. MATEIDES, A; ĎAĎO, J. (2002). *Služby*. Bratislava: Epos (Ing. Miroslav Mračko). 750 s.
19. MULLIN, B. J.; HARDY, S.; SUTTON, A. (2014). *Sport marketing*. USA: Human Kinetics. 504 s.
20. MŠMT (2021). *Rejstřík škol a školských zařízení*. [online]. [cit. 2021-6-22]. Dostupné z: <https://rejstriky.msmt.cz/rejskol/>.
21. NENADÁL, J. (2001). *Měření v systémech managementu jakosti*. Praha: Management Press. 310 s.
22. OLIVER, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill. 544 s.
23. PALMER, A. (2014). *Principles of services marketing*. London: McGraw-Hill. 554 s.
24. PARASURAMAN, A.; ZEITHAMLOVÁ, V. A.; BERRY, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49(4), 41-50.
25. PARASURAMAN, A., ZEITHAMLOVÁ, V. A., BERRY, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumers perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
26. PAVLÍK, V. (2015). *Kvalita sportovních služeb v institucích určených pro děti ve věku 3-6 let (předškolní vzdělávání)*. Praha: Karlova Univerzita, Fakulta tělesné výchovy a sportu. 104 s. Vedoucí bakalářské práce Tomáš Ruda.

27. RUDA, T. (2019). *Kvalita tělovýchovných a sportovních služeb v soukromých institucích specializujících se na předškolní vzdělávání v Praze*. Praha: Karlova Univerzita, Fakulta tělesné výchovy a sportu. 334 s. Školitelka disertační práce Eva Čáslavová.
28. SHANK, M. D. (2008). *Sports Marketing: A Strategic Perspective*. London: Pearson Education. 480 s.
29. SLEPIČKOVÁ, I. (2005). *Sport a volný čas*. Praha: Karolinum. 115 s.
30. STORBACK, K.; LEHTINEN, J. R. (2002). *Řízení vztahů se zákazníky*. Praha: Grada. 168 s.
31. ŠÍMA, J. (2009). *Klasifikace tělovýchovných a sportovních služeb – aplikace pro sportovní management*. Konference Management a marketing sportu a cestovního ruchu v Ústí n. L. Západočeská univerzita v Plzni.
32. ŠÍMA, J.; VORÁČEK, J.; ČÁSLAVOVÁ, E.; RUDA, T. (2013). *Sportovní marketing*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu. 154 s.
33. ŠÍMA, J. (2016). *Kvalita služeb sportovních zařízení a možnosti jejího hodnocení*. 1. vyd. Praha: Karolinum. 122 s.
34. ŠUBR, V. (2016). *Kvalita sportovních služeb v institucích určených pro děti ve věku 3-6 let (předškolní vzdělávání)*. Praha: Karlova Univerzita, Fakulta tělesné výchovy a sportu. 55 s. Vedoucí bakalářské práce Tomáš Ruda.
35. VAŠTÍKOVÁ, M. (2014). *Marketing služeb: efektivně a moderně*. Praha: Grada. 272 s.

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 – Počet dětí na jednoho rodiče MŠ A.....	32
Graf 2 – Počet dětí na jednoho rodiče MŠ B	49

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Spotřebitelské vnímání technické a funkční kvality	19
Obrázek 2 – Matice spokojenosti a loajality zákazníků	21
Obrázek 3 – Gap model kvality služeb	22
Obrázek 4 – Pětidimenzionální model SERVQUAL	24
Obrázek 5 – Klasifikační kříž SERVIMPERF	25
Obrázek 6 – Bradyho model kvality služeb	26
Obrázek 7 – Umístění MŠ A.....	33
Obrázek 8 – Herní prvky na zahradě MŠ A.....	34
Obrázek 9 – Místnost pro pohybové aktivity MŠ A.....	34
Obrázek 10 – Bazén na zahradě MŠ A	35
Obrázek 11 – Internetové stránky MŠ A	36
Obrázek 12 – Výběr pohybových aktivit MŠ A	36
Obrázek 13 – Dodržování časového harmonogramu MŠ A	37
Obrázek 14 – Ochota při řešení problému MŠ A	38
Obrázek 15 – Dodržování hygieny a bezpečnosti MŠ A	38
Obrázek 16 – Rychlé reagování na dotazy MŠ A.....	39
Obrázek 17 – Včasné informování o změnách MŠ A	40
Obrázek 18 – Konzultace s ředitelem MŠ A	40
Obrázek 19 – Kvalitní a zdravá strava MŠ A	41
Obrázek 20 – Odborné tělovýchovné znalosti MŠ A	42
Obrázek 21 – Důvěřování zaměstnancům MŠ A.....	42
Obrázek 22 – Profesionalita a zdvořilost MŠ A	43
Obrázek 23 – Schopnost odpovědět na odborné dotazy MŠ A	43
Obrázek 24 – Individuální přístup MŠ A.....	44
Obrázek 25 – Diskrétní a citlivé řešení problémů MŠ A.....	45
Obrázek 26 – Porozumění specifickým potřebám dětí MŠ A	45
Obrázek 27 – Respektování přání rodičů MŠ A	46
Obrázek 28 – Možnost spolupracovat MŠ A.....	46
Obrázek 29 - Umístění MŠ B	50
Obrázek 30 – Herní prvky na zahradě MŠ B.....	51
Obrázek 31 – Místnost pro pohybové aktivity MŠ B	51
Obrázek 32 – Bazén na zahradě MŠ B	52

Obrázek 33 – Internetové stránky MŠ B	53
Obrázek 34 – Výběr pohybových aktivit MŠ B	53
Obrázek 35 – Dodržování časového harmonogramu MŠ B	54
Obrázek 36 – Ochota při řešení problému MŠ B.....	55
Obrázek 37 – Dodržování hygieny a bezpečnosti MŠ B	55
Obrázek 38 – Rychlé reagování na dotazy MŠ B.....	56
Obrázek 39 – Včasné informování o změnách MŠ B.....	57
Obrázek 40 – Konzultace s ředitelem MŠ B.....	57
Obrázek 41 – Kvalitní a zdravá strava MŠ B	58
Obrázek 42 – Odborné tělovýchovné znalosti MŠ B	58
Obrázek 43 – Důvěřování zaměstnancům MŠ B.....	59
Obrázek 44 – Profesionalita a zdvořilost MŠ B	60
Obrázek 45 – Schopnost odpovědět na odborné dotazy MŠ B.....	60
Obrázek 46 – Individuální přístup MŠ B.....	61
Obrázek 47 – Diskrétní a citlivé řešení problémů MŠ B.....	62
Obrázek 48 – Porozumění specifickým potřebám dětí MŠ B	62
Obrázek 49 – Respektování přání rodičů MŠ B	63
Obrázek 50 – Možnost spolupracovat MŠ B	63

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 – Celkové vyhodnocení kvality služeb MŠ A	47
Tabulka 2 – Celkové vyhodnocení kvality služeb MŠ B.....	64

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 – Schválená žádost Etické komise UK FTVS

Příloha 2 – Informovaný souhlas

Příloha 3 – Dotazník

PŘÍLOHY

Příloha 1 – Schválená žádost Etické komise UK FTVS

UNIVERZITA KARLOVA
FAKULTA TĚLESNÉ VÝCHOVY A SPORTU
Josef Martího 31, 162 52 Praha 6-Vešelavín

Žádost o vyjádření Etické komise UK FTVS

k projektu výzkumné, kvalifikační či seminární práce zahrnující lidské účastníky

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

Forma projektu: výzkumná práce – bakalářská práce

Období realizace: březen 2022–duben 2022

Výzkum bude realizován v souladu s platnými epidemiologickými opatřeními Ministerstva zdravotnictví ČR.

Předkladatel: Jitka Nečásková

Hlavní řešitel: Jitka Nečásková

Místo výzkumu (pracoviště): Fakulta tělesné výchovy a sportu, Katedra managementu sportu, Vybrané mateřské školy v Mladé Boleslavi

Vedoucí práce (v případě studentské práce): PhDr. Tomáš Ruda, Ph.D.

Popis projektu: Hlavním cílem projektu 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 negativní mezery v poskytované kvalitě služeb. Konkrétně se bude jednat o observační průřezovou studii. Metodou sběru dat bude elektronický dotazník, jenž bude zjišťovat, jak rodiče vnímají kvalitu a jaká část služby je pro ně důležitá. Dotazník bude umístěn na webové stránky mateřských škol.

Otázky nebudou zjišťovat žádná citlivá data.

Charakteristika účastníků výzkumu: Předpokládaný počet účastníků je do 150 rodičů. Předpokládaný věk účastníků je 18 a více let.

Zajištění bezpečnosti: Jedná se o neinvazivní metodu. Rizika prováděného průzkumu nebudou vyšší než rizika běžně očekávaná u tohoto typu výzkumu.

Etické aspekty výzkumu: Většina účastníků výzkumu bude zletilá, z nevulnerabilních skupin. U velmi malé části respondentů se možná bude jednat o těhotné a kojící ženy. Jelikož na ně výzkum nebude mít žádný negativní vliv a budou s výzkumem dobrovolně souhlasit, budou také osloveny a v případě dobrovolného souhlasu do výzkumu zahrnuty.

Potenciální střet zájmů: Výzkumník má v jedné z vybraných mateřských škol rodinného příslušníka. Z tohoto důvodu budou všechny mateřské školy, jež jsou zahrnuty do výzkumu, anonymizovány a nebudou komparovány. Výzkum bude proveden objektivně, aby výsledky byly použitelné pro zlepšení kvality služeb každé ze zapojených školek. Jedná se o čistě vědeckou práci, jež nemá žádného zadavatele.

Ochrana osobních dat: Data budou shromažďována a zpracovávána v souladu s pravidly vymezenými nařízením Evropské Unie č. 2016/679 a zákonem č. 110/2019 Sb. – o zpracování osobních údajů. Budou získávány následující osobní údaje: pohlaví a věk + odpovědi na otázky. Dotazník bude zcela anonymní.

Všechny získané údaje budou bezpečně uchovány na heslem zajištěném počítači v uzamčeném prostoru, přístup k nim bude mít pouze hlavní řešitel. Uvědomuji si, že text je anonymizován, neobsahuje-li jakékoli informace, které jednotlivě či ve svém souhrnu mohou vést k identifikaci konkrétní osoby – budu dbát na to, aby jednotliví účastníci nebyli rozpoznatelní v textu práce. Osobní data, která by vedla k identifikaci účastníků výzkumu, budou do 1 dne po testování anonymizována. Získaná data budou zpracovávána, bezpečně uchována a publikována v anonymní podobě v bakalářské práci.

Požizování fotografií/videí/audio nahrávek účastníků: Během výzkumu nebudou pořizovány žádné fotografie, videozáznam ani audionahrávky.

V maximální možné míře zajistím, aby získaná data nebyla zneužita.

Text informovaného souhlasu (IS): Zjednodušený IS ve formě úvodu k dotazníku přiložen.

Povinností všech účastníků výzkumu na straně řešitele je chránit život, zdraví, důstojnost, integritu, právo na sebeurčení, soukromí a osobní data zkoumaných subjektů, a podniknout k tomu veškerá preventivní opatření. Odpovědnost za ochranu zkoumaných subjektů leží vždy na účastnících výzkumu na straně řešitele, nikdy na zkoumaných, byť dali svůj souhlas k účasti na výzkumu.

Příloha 2 – Informovaný souhlas

INFORMOVANÝ SOUHLAS

Dobrý den,

jsem studentkou bakalářského studia na Fakultě tělesné výchovy a sportu Univerzity Karlovy a tímto bych Vás ráda požádala o vyplnění dotazníku, jenž bude sloužit k vypracování mé bakalářské práce na téma Kvalita tělovýchovných a sportovních služeb ve vybraných státních mateřských školách. Výsledky budou využity k navržení doporučení, jež budou reflektovat negativní mezery v poskytované kvalitě služeb. Dotazník je určen pro rodiče dětí z vybraných mateřských škol (ve věku 18 a více let) a k jeho vyplnění Vám postačí přibližně 10 minut. Dotazník je možné vyplnit nejpozději do konce dubna 2022.

Výzkum byl schválen Etickou komisí UK FTVS pod číslem: 347/21.

Dotazník je zcela anonymní. Získaná data budou využita pouze pro účely mé bakalářské práce a budou ochráněna před jiným užitím. Vyplněním a odevzdáním dotazníku potvrzujete, že dobrovolně souhlasíte se svojí účastí v této výzkumné studii, o níž jste byl/a informován/a, jakož i o právu odmítnout účast nebo svůj souhlas kdykoli odvolat bez represí, a to písemně Etické komisi UK FTVS.

Předem děkuji za Vaši ochotu a spolupráci.

Jitka Nečásková

Příloha 3 – Dotazník

Otázka a: Jak je pro Vás daný indikátor důležitý – od 1 (velmi nedůležitý) po 7 (velmi důležitý)

Otázka b: Jak vnímáte kvalitu daného indikátoru – od 1 (absolutně nesouhlasím) 7 po (absolutně souhlasím)

Hmotné zajištění

1a. Umístění mateřské školy (dále jen MŠ) v dostupné lokaci je pro mě

Velmi nedůležitý 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitý

1b. Tato MŠ je umístěna v dostupné lokaci

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

2a. Školní zahrada vybavená herními prvky, kde se děti mohou věnovat pohybovým aktivitám, je pro mě

Velmi nedůležitá 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitá

2b. Tato MŠ disponuje zahradou s herními prvky, kde se děti mohou věnovat pohybovým aktivitám

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

3a. Místnost určená pro pohybové aktivity, jež se nachází uvnitř MŠ, a její vybavenost sportovním nářadím a náčiním je pro mě

Velmi nedůležitá 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitá

3b. Tato MŠ disponuje místností pro pohybové aktivity, jež je vybavena sportovním nářadím a náčiním

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

4a. Bazén na zahradě MŠ, kde se děti mohou osvěžit a seznamovat s vodou, je pro mě

Velmi nedůležitý 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitý

4b. Tato MŠ disponuje bazénem, kde se děti mohou osvěžit a seznamovat s vodou

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

5a. Internetové stránky MŠ, jež jsou přehledné a pravidelně aktualizované, jsou pro mě

Velmi nedůležitý 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitý

5b. Tato MŠ má přehledné a pravidelně aktualizované internetové stránky

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

Spolehlivost

6a. Široký výběr pohybových aktivit v MŠ (např. plavání, bruslení, tancování) je pro mě
Velmi nedůležitý 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitý

6b. Tato MŠ nabízí široký výběr pohybových aktivit
Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

7a. Dodržování časového harmonogramu pohybových aktivit v MŠ je pro mě
Velmi nedůležité 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležité

7b. V této MŠ je dodržován časový harmonogram pohybových aktivit
Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

8a. Ochota zaměstnanců pomoci rodičům i dětem při řešení problému je pro mě
Velmi nedůležitá 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitá

8b. Zaměstnanci této MŠ jsou ochotni pomoci rodičům i dětem při řešení problému
Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

9a. Dodržování hygienických norem a bezpečnostních předpisů je pro mě
Velmi nedůležité 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležité

9b. V této MŠ jsou dodržovány hygienické normy a bezpečnostní předpis
Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

Odpovědný přístup

10a. Rychlé reagování zaměstnanců MŠ na dotazy rodičů je pro mě
Velmi nedůležité 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležité

10b. Zaměstnanci této MŠ rychle reagují na dotazy rodičů
Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

11a. Včasné informování MŠ o změnách v naplánovaných pohybových aktivitách je pro mě
Velmi nedůležité 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležité

11b. Tato MŠ včas informuje o změnách v naplánovaných pohybových aktivitách
Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

12a. Možnost konzultace s ředitelem MŠ je pro mě
Velmi nedůležitá 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitá

12b. Ředitel této MŠ je přístupný konzultacím s rodiči
Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

13a. Kvalitní a zdravá strava v MŠ je pro mě
Velmi nedůležitá 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitá

13b. Strava v této MŠ je kvalitní a zdravá
Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

Pocit jistoty

14a. Odborné znalosti učitelů v oblasti tělovýchovy jsou pro mě

Velmi nedůležité 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležité

14b. Učitelé této MŠ mají odborné znalosti v oblasti tělovýchovy

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

15a. Důvěřování zaměstnancům MŠ je pro mě

Velmi nedůležité 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležité

15b. Zaměstnancům této MŠ mohou důvěřovat

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

16a. Profesionální vystupování a zdvořilost učitelů MŠ jsou pro mě

Velmi nedůležité 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležité

16b. Učitelé této MŠ vystupují profesionálně a chovají se zdvořile

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

17a. Schopnost učitelů MŠ odpovědět na odborné dotazy rodičů je pro mě

Velmi nedůležitá 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitá

17b. Učitelé této MŠ jsou vždy schopni odpovědět na odborné dotazy rodičů

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

Empatie

18a. Individuální přístup učitelů MŠ k dětem je pro mě

Velmi nedůležitý 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitý

18b. Učitelé této MŠ přistupují k dětem individuálně

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

19a. Diskrétní a citlivé řešení případných problémů v MŠ je pro mě

Velmi nedůležité 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležité

19b. Případné problémy v této MŠ se řeší diskrétně a citlivě

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

20a. Porozumění učitelů MŠ specifickým potřebám dětí je pro mě

Velmi nedůležité 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležité

20b. Učitelé této MŠ dokáží porozumět specifickým potřebám dětí

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

21a. Respektování přání rodičů týkajících se pohybových aktivit v MŠ je pro mě

Velmi nedůležité 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležité

21b. Tato MŠ respektuje přání rodičů týkající se pohybových aktivit

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

22a. Možnost spolupracovat na sportovních akcích MŠ je pro mě

Velmi nedůležitá 1 2 3 4 5 6 7 Velmi důležitá

22b. V této MŠ je možné spolupracovat na pořádaných sportovních akcích

Absolutně nesouhlasím 1 2 3 4 5 6 7 Absolutně souhlasím

Počet Vašich dětí navštěvujících tuto MŠ

Existuje cokoliv, co byste chtěli sdělit vedení mateřské školy:
