

Abstrakt

Název práce: Proces pilotní standardizace české verze dotazníku SERVQUAL pro oblast sportovních služeb.

Cíle práce: Diplomová práce si klade za cíl zahájit proces standardizace české verze dotazníku SERVQUAL v oblasti fitness a rekreačního sportu a připravit tak půdu pro jeho budoucí použití v praxi.

Metoda: Dotazník SERVQUAL byl nejprve přeložen do českého jazyka a distribuován do dvou fitness v průběhu půl roku. Pomocí teorie zobecnitelnosti byla zjištěna reliabilita a faktorové analýzy vnitřní struktura tohoto nástroje.

Výsledky: Přináší informace o použití této metody měření kvality služeb pro oblast fitness v české republice. Formuluje doporučení pro další úpravy a použití dotazníku v českém prostředí.

Klíčová slova: Kvalita služby, Měření kvality služeb, Teorie zobecnitelnosti, Faktorová analýza

Výzkum je financován z prostředků Grantové agentury Univerzity Karlovy, projekt č. 267811 Měření kvality sportovních služeb v oblasti fitness