

Bibliografická identifikace:**Jméno a příjmení autora:** Mgr. Jan Šíma**Název disertační práce:** Kvalita tělovýchovných a sportovních služeb v pražských fitness centrech z pohledu zákazníka**Pracoviště:** Katedra managementu sportu**Školitelka:** doc. Ing. Eva Čáslavová, CSc.**Rok obhajoby disertační práce:** 2015**Abstrakt:**

Disertační práce je zaměřena na problematiku hodnocení kvality sportovních služeb v prostředí fitness. Byla provedena rešerše nejčastěji používaných metod pro hodnocení kvality služeb ve sportu, přičemž pozornost byla věnována zejména měřením podle subjektivních kritérií, kde o hodnocení kvality služeb rozhodují sami zákazníci. Praktická část práce se zabývá mezikulturním převodem a validizací vybrané metody SERVQUAL (PARASURAMAN, ZEITHAMLOVÁ & BERRY, 1988) původně validizovaného pro zákazníky v USA. Dotazník byl přeložen do českého jazyka metodou modifikovaného přímého překladu a v rámci pilotní standardizace byl testován na vzorku 146 respondentů ve 2 fitness centrech. Upravená podoba české verze dotazníku SERVQUAL byla následně hlavním nástrojem sběru dat v marketingovém výzkumu realizovaného v 6 náhodně vybraných fitness centrech s počtem respondentů 697. Hlavním cílem tohoto výzkumu bylo získat a analyzovat názory zákazníků navštěvujících pražská fitcentra na jednotlivé vlastnosti kvality poskytovaných služeb. Po ukončení marketingového výzkumu byla opětovně pomocí strukturálního modelování hodnocena spolehlivost testovaného modelu. Na základě výsledků strukturálního modelování byla navržena hierarchická struktura modelu s generálním faktorem a čtyřmi podfaktory odpovídajícím subškálám dotazníku.

Klíčová slova: sport, fitness, služby, zákazník, kvalita, SERVQUAL

Práce vznikla s podporou Grantové agentury Univerzity Karlovy v Praze (GAUK), projekt č. 267811 Měření kvality sportovních služeb v oblasti fitness.

Souhlasím s půjčováním disertační práce v rámci knihovních služeb.