

Obsah

Úvod	7
1. Sportovní služby	9
1.1 Klasifikace sportovních služeb	10
1.1.1 Druh a rozsah zapojení zaměstnance do procesu služby	12
1.1.2 Motivy zákazníka k účasti na sportu	13
1.1.3 Klasifikace sportovních služeb s aktivní účastí zákazníka	14
1.2 Vlastnosti sportovních služeb	16
1.3 Marketingové strategie poskytovatele sportovních služeb	19
1.4 Marketingový mix sportovních služeb	21
1.4.1 Produkt	23
1.4.2 Cena	25
1.4.3 Distribuce	28
1.4.4 Propagace	29
1.4.5 Lidé	33
1.4.6 Materiální prostředí	34
1.4.7 Procesy	36
2. Sportovní zařízení	39
2.1 Klasifikace sportovních zařízení	39
3. Kvalita služeb	42
3.1 Pojem kvalita služeb	42
3.2 Kvalita služeb v oblasti sportu	43
3.3 Vlastnosti kvality služeb	45
3.4 Požadavky na kvalitu služeb	47
3.4.1 Požadavky z pohledu zákazníka	47
3.4.2 Požadavky z pohledu konkurence	47
3.4.3 Požadavky z pohledu organizace	48
3.5 Kvalita služeb a spokojenost zákazníka	48

4. Měření kvality služeb	50
4.1 Měření kvality služeb podle objektivních kritérií	50
4.1.1 Mystery shopping	51
4.1.2 Audit kvality	51
4.2 Měření kvality služeb podle subjektivních kritérií	52
4.3 Metoda SERVQUAL	53
4.3.1 Proces vzniku metody	53
4.3.2 Položky dotazníku	55
4.3.3 Ověřování konstrukce dotazníku – fáze první	55
4.3.4 Ověřování konstrukce dotazníku – fáze druhá	57
4.3.5 SERVQUAL v prostředí sportu	59
4.4 Další metody pro měření kvality služeb z pohledu zákazníka	60
4.4.1 SERVPERF	60
4.4.2 SERVIMPERF	61
4.4.3 SQAS	63
4.4.4 QUESC	65
4.4.5 Metoda Penalty – Reward	66
4.4.6 Bradyho model	68
4.4.7 Technika kritických případů	70
4.4.8 Národní indexy spokojenosti zákazníka	71
5. Případová studie	81
5.1 Představení fitness centra	83
5.2 Analýza zákazníků fitness centra	85
5.3 Hodnocení kvality služeb ve fitness centru	85
5.3.1 Hodnocení funkční kvality	85
5.3.2 Hodnocení technické kvality	95
5.3.3 Analýza kvality služeb ve fitness centru	97
5.3.4 Doporučení pro analyzované fitness centrum	99
6. Model pro hodnocení kvality služeb v prostředí fitness	101
6.1 Struktura navrhovaného modelu	102
6.2 Indexy fitu navrhovaného modelu	103
6.3 Faktorová validita navrhovaného modelu	104
6.4 Návrh podoby české verze dotazníku SERVQUAL pro oblast fitness	105
Použitá literatura	107
Souhrn	114
Summary	115
Příloha: Dotazník ke zjištění vaší spokojenosti se službami fitness centra „xy“	116