

## **Abstrakt**

- Název:** Kvalita tělovýchovných služeb TJ Slavoj Český Brod z. s.
- Cíl:** Cílem této diplomové práce je zhodnotit kvalitu služeb TJ Slavoj Český Brod. Na základě výsledků vytvořit návrhy a doporučení, které by vedly ke zvýšení kvality tělovýchovných služeb a tím vyšší spokojenosti členů.
- Metody:** Primární data byla získána pomocí upraveného dotazníku QUESC, který měli zákazníci TJ Slavoj Český Brod z. s. možnost vyplnit na recepci sportovišť, během tréninku, či jej mohli zaslat v elektronické podobě. Další doplňující data byla získána pomocí polostrukturovaného rozhovoru s vedením TJ Slavoj Český Brod, s předsedy jednotlivých oddílů a z dostupných dokumentů.
- Výsledky:** Dle celkových výsledků se dá uvést, že členové jsou s poskytovanými službami TJ Slavoj Český Brod spokojeni. Výsledky byly uváděny dle jednotlivých dimenzí jako průměry mezer jednotlivých dimenzí: atmosféra – prostředí (-0,20), přístup personálu (-0,39), spolehlivost (-0,07), dostupnost informací (-0,38), nabídka programů (-0,14), cena (-0,02), bezpečí (-0,39), pohodlí (-0,18). Se službami byli zákazníci spokojeni v dimenzích atmosféra-prostředí, spolehlivost, nabídka programů, cena a pohodlí. Výhrady měli v dimenzi přístup personálu, dostupnost informací a bezpečí. Mezera nižší než -1, která značí nespokojenost s poskytnutou službou, nebyla v souhrnných výsledcích za tělovýchovnou jednotu ani ve výsledcích dimenzí jednotlivých oddílů zaznamenána. Nad tuto hraniční hodnotu se dostaly pouze dva indikátory, a to indikátor zabývající se prostorovými podmínkami (oddíl basketbalu -1,05) a parkování (basketbal -1,40).

**Klíčová slova:** QUESC, dotazník, sportovní služby