

Abstrakt

Název

Sportovní služby vybrané akademie v lyžařském komplexu Ötztal – Rakousko

Cíle

Cílem této diplomové práce je analyzovat sportovní služby poskytované lyžařskou a snowboardovou školou Snowlines během zimní sezony 2023/2024, se zaměřením na vnímání kvality poskytovaných služeb, spokojenost zákazníků a jejich loajalitu. Současně je zkoumán vliv image lyžařského střediska Sölden na vztah klientů ke škole Snowlines.

Metody

K dosažení výsledků je v této práci použita elektronická metoda sběru dat, konkrétně elektronické dotazníkové šetření ve standardizovaném formátu s přesně definovanými otázkami a možnostmi odpovědí. Pro analýzu a interpretaci získaných dat je použitý statistický software MiniTab, který nabízí širokou škálu funkcí pro statistické analýzy a pokročilé grafické nástroje pro vizualizaci dat. K porovnání rozdílů mezi vybranými segmenty zákazníků jsou použity test rovnosti rozptylu a jednofaktorová ANOVA.

Výsledky

Výsledky výzkumu ukázaly, že služby poskytované lyžařskou a snowboardovou školou Snowlines jsou obecně na velmi kvalitní úrovni, avšak některé oblasti obdržely nižší hodnocení. Kritickými skupinami se ukázali být klienti ve věku 18 až 29 let, s magisterským vzděláním, pracovním statutem „podnikatel“ a také ti, kteří měli svou první zkušenost se školou Snowlines a lyžují nebo snowboardují méně než 5 dní za sezónu.

Klíčová slova

úroveň služeb, sportovní služby, spokojenost zákazníků, loajalita zákazníků, image destinace, lyžařská škola, snowboardová škola