

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Lázeňské služby pro vybrané segmenty zákazníků

Spa services for selected segments of customers

Adéla Rochová

Plzeň 2018

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Adéla ROCHOVÁ**
Osobní číslo: **K15B0281P**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management obchodních činností**
Název tématu: **Lázeňské služby pro vybrané segmenty zákazníků**
Zadávající katedra: **Katedra marketingu, obchodu a služeb**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Vypracujte teoretický úvod k tématu lázeňské služby.
2. Charakterizujte vybranou lázeňskou destinaci a její podniky.
3. Popište vybraný zákaznický segment.
4. Pomocí vhodných metod analyzujte nabídku lázeňských služeb.
5. Na základě provedených šetření zpracujte závěry a doporučení.

Rozsah grafických prací: **neuveden**
Rozsah kvalifikační práce: **40-60**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**
Seznam odborné literatury:

- **KOTÍKOVÁ, Halina.** *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu.* Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4603-6.
- **ORIEŠKA, Ján.** *Služby v cestovním ruchu.* Praha: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.
- **KIRÁL'OVÁ, Alžbeta.** *Marketing hotelových služeb.* Praha: Ekopress, 2002. ISBN 80-86119-44-0.
- **FRANKE, Antonín.** *Statistiky cestovního ruchu.* Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. ISBN 978-80-7357-717-9.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Eliška Vildová, Ph.D.**
Katedra marketingu, obchodu a služeb

Datum zadání bakalářské práce: **23. října 2017**
Termín odevzdání bakalářské práce: **23. dubna 2018**


Doc. Dr. Ing. Miroslav Plevný
děkan




Ing. Jan Tluchoř, Ph.D.
vedoucí katedry

V Plzni dne 23. října 2017

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Lázeňské služby pro vybrané segmenty zákazníků“

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v přiložené bibliografii.

Plzeň dne 10. 4. 2018

.....

podpis autora

Obsah

Úvod.....	7
1 Lázeňský cestovní ruch	9
1.1 Definice pojmů.....	9
1.2 Historie lázeňství.....	11
1.2.1 Historie lázeňství v České republice.....	11
1.3 Význam lázeňství	12
1.4 Předpoklady a překážky rozvoje lázeňského CR.....	13
1.5 Legislativa v lázeňství.....	14
1.6 Organizace spojené s léčebnými lázněmi	15
1.6.1 Sdružení lázeňských míst České republiky	15
1.6.2 Svaz léčebných lázní.....	15
1.6.3 Medispa.....	16
1.7 Wellness	16
1.8 Trendy v lázeňství a wellness	17
1.8.1 Medical wellnes	18
1.9 Lázeňská místa	18
1.9.1 Nejvýznamnější lázeňská místa v ČR.....	19
2 Členění lázeňských služeb.....	24
2.1 Charakteristika služeb	24
2.2 Zdravotně léčebné služby.....	25
2.2.1 Lázeňské procedury	25
2.2.2 Zdravotní cestovní ruch	26
2.3 Ubytovací služby.....	27
2.3.1 Kategorizace ubytovacích zařízení	27
2.3.2 Kategorizace lázeňských ubytovacích zařízení	27
2.3.3 Odlišnosti lázeňských zařízení.....	28
2.3.4 Problémy spojené s kategorizací.....	28
2.4 Stravovací služby	29
2.5 Služby společensko - kulturní	29
2.6 Služby sportovně - rekreační.....	30
2.7 Doplnkové služby.....	30
2.8 Způsoby poskytování lázeňské péče	31
2.8.1 Komplexní lázeňská péče	31
2.8.2 Příspěvková lázeňská péče.....	32

2.8.3	Samoplátecká lázeňská péče	32
3	Segmentace trhu	34
3.1	Senioři jako cílový segment	34
4	Popis subjektů lázeňského cestovního ruchu	37
4.1	Specifikace zkoumaných subjektů.....	37
4.1.1	Hotel Maxim	37
4.1.2	Hotel Flora ML s. r. o.....	38
4.1.3	LS Royal Mariánské Lázně, a. s.....	38
5	Komparace nabídky služeb subjektů.....	40
5.1	Ubytovací služby	40
5.2	Stravovací služby.....	41
5.3	Zdravotně léčebné služby	42
5.4	Ceny za jednotlivé služby.....	42
5.5	Speciální nabídky pro konkrétní segment zákazníků	44
6	Hodnocení nabídky subjektů.....	45
6.1	Výsledky výzkumu a jejich zhodnocení	45
7	Závěry z dotazníkového šetření	54
8	Využití výzkumu.....	55
8.1	Doporučení změn ve zdravotně léčebných službách	55
8.2	Doporučení změn ve stravovacích službách.....	56
8.3	Doporučení změn společensko - kulturních služeb	57
8.4	Doporučení změn ve sportovně - rekreačních službách	60
8.5	Doporučení změn v doplňkových službách.....	61
9	Závěr	63
	Seznam tabulek	64
	Seznam obrázků	65
	Seznam použitých zkratk.....	66
	Seznam použité literatury	67
	Seznam příloh.....	73
	Přílohy	74

Úvod

Cestovní ruch je jedním z nejrozšířenějších oborů, do kterého lze zařadit, přímo i nepřímo, téměř každé další odvětví. Hlavním produktem této oblasti je destinace. Ta je rozhodujícím aspektem při definování cílové skupiny účastníků cestovního ruchu, které spojují stejné nebo podobné zájmy. Díky rozmanitosti destinačních atraktivit, způsobu stravování a ubytování, či možnostech přepravy, lze následně vytvořit nespočet kombinací, které po ucelení vytvoří celkový, konečný produkt cestovního ruchu. Tato komplexnost doplňujících se služeb je pro cestovní ruch naprosto nezbytná.

Cestovní ruch v České republice je pro zemi velmi významný, jak z hlediska ekonomického, tak i z hlediska uspokojení potřeb jeho účastníků. Jednou z významných podkategorií je lázeňský cestovní ruch. Tato forma cestování má v České republice dlouhou historii a tradici, byla tedy zvolena jako stěžejní problematika této kvalifikační práce. Cílem této práce je analyzování služeb vybraných lázeňských ubytovacích zařízení a následné vytvoření doporučení změn v nabídkách těchto vybraných subjektů.

Tato práce bude zprvu zaměřena na definování pojmů spojených s problematikou lázeňského cestovního ruchu, následně budou vyobrazena fakta z historie lázeňství a také budou představena nejvýznamnější lázeňská místa na území České republiky. Následně budou charakterizovány služby, které jsou poskytovány ve spojení s lázeňským cestovním ruchem, a bude popsán konkrétní segment zákazníků, který má v lázeňství značný potenciál.

Dále budou předmětem zájmu konkrétní lázeňská ubytovací zařízení. Zvolené subjekty se nachází v jednom ze tří měst Západočeského lázeňského trojúhelníku, v Mariánských Lázních. U jednotlivých subjektů dojde k charakterizování a následné vzájemné komparaci. Dále v praktické části bude vytvořen vlastní výzkum, který bude realizován ve zvolených subjektech. Realizace výzkumu proběhne prostřednictvím dotazníkového šetření, který se zaměří na hodnocení nabídky lázeňských služeb zvolených subjektů. Z výsledků výzkumu, které budou vytvořeny na základě odpovědí hostů jednotlivých subjektů, vznikne zhodnocení míry uspokojení potřeb hostů.

V návaznosti na výsledky autorka stanoví doporučení pro jednotlivá lázeňská ubytovací zařízení. Tato doporučení budou vytvořena tak, aby představovala realizovatelné návrhy změn a vylepšení v nabídce jednotlivých subjektů. Při zpracovávání této kvalifikační práce bude využita odborná literatura, která představuje primární zdroj informací v rámci zvoleného tématu. Také budou využity statistické údaje, osobní zkušenosti a znalosti o jednotlivých zařízeních.

1 Lázeňský cestovní ruch

Stěžejním tématem této práce je lázeňský cestovní ruch, který má na území České republiky značný potenciál pro rozvoj. V první řadě je nezbytné charakterizovat základní pojmy související s lázeňským cestovním ruchem a následně budou přiblížena další témata, která s touto problematikou velmi úzce souvisí.

1.1 Definice pojmů

Lázeňský cestovní ruch spadá pod pojem cestovní ruch, dále jen CR, proto je nutné zprvu definovat, co znamená CR a jaký je jeho význam. Obdobně, jako valná většina pojmů, i tento pojem lze charakterizovat několika různými způsoby. Jedna z možných definic zní takto: „*Za cestovní ruch je označován pohyb lidí mimo jejich vlastní prostředí do míst, která jsou vzdálena od místa jejich bydliště, za různými účely, vyjma migrace a výkonu normální denní práce.*“ (Jakubíková, 2012, s. 16)

Světová organizace CR (UNWTO) definovala CR jako: „*činnost osoby, cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon placené činnosti v navštíveném místě.*“ (Hesková, 2006, s. 11) V případě běžného prostředí nelze uvažovat výlety v místě bydliště nebo cestování do místa pracoviště. Obecně se jedná o cesty rutinního charakteru.

Pro tuto práci je však vhodnější definovat podkategorii CR. Jedná se o zdravotně orientovaný CR, při kterém dochází k cestování z léčebného či odpočinkového důvodu. Pojem ve své publikaci vysvětluje podrobněji Kotíková (2013, s. 53), která vymezuje celkem tři pojmy: „*zdravotní cestovní ruch, zdravotně orientovaný cestovní ruch a lázeňský cestovní ruch*“. Hlavním účelem cesty zdravotního CR je lékařský zákrok, který je uskutečněn v zahraniční zemi. Jde především o jedno či vícedenní ošetření, zákroky plastické chirurgie apod. Oproti tomu zdravotně orientovaný CR je v podstatě synonymem pro současné označení wellness, který značí starost člověka o vlastní fyzickou a duševní kondici, snahu o zdravou životosprávu, dodržování určitých zásad a návyků, viz dále.

Mezi těmito dvěma pojmy se objevuje další pojem, a to poslední, již výše zmíněný, lázeňský CR. Zde je hlavním motivem fyzický odpočinek za pomoci lázeňských procedur, které jsou v lázeňství využívány. (Kotíková, 2013) V lázeňském CR je pojem lázeňství jeho podstatou a je v různých odborných publikacích dlouze definován, avšak definice jsou ve většině případů téměř shodné. S vyjádřením Kotíkové se poměrně shoduje definice, která uvádí, že lázeňství „je cesta, která je úzce spojena s využíváním přírodních léčivých zdrojů, uskutečňující se v místech s pozitivním klimatem.“ (Ryglová & Burian & Vajčnerová, 2011, s. 194)

Dalším možným vymezením pojmu lázeňství se zabírala publikace od Páskové a Zelenky (2002, s. 158): „*Lázeňství je souhrn aktivit, specifické infrastruktury a lidských zdrojů v oblasti poznání a praxe zaměřený na znalost přírodních léčivých zdrojů a realizaci technik a procedur pro léčení různých somatických, psychosomatických i psychických problémů. Souhrnným cílem lázeňství je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil a relaxace. Je spojeno s využíváním síly přírodních léčivých zdrojů, krásy přírodního i kompozice kulturního prostředí.*“

Pokud je probírána problematika služeb, lze služby definovat obecně, ale také je lze rozčlenit dle toho, pod jaké odvětví CR spadají. V oblasti lázeňství je tedy nutné se zaměřit na lázeňské služby. „*Lázeňské služby jsou určeny účastníkům lázeňských pobytů, které se organizují v lázeňských místech - lázních.*“ (Orieška, 2010, s. 297)

Rozvoj tohoto odvětví CR je zprostředkováván primárně prostřednictvím lázní a lázeňských zařízení, které poskytují zákazníkům služby. Tyto služby umožňují navrátit ztracené zdraví, obnovit fyzické i duševní síly po úrazech a nemocích. Lázeňská zařízení jsou tedy především místem vhodným pro léčbu a odpočinek. Právě proto je nutné, aby se v blízkosti těchto míst vyskytovaly přírodní léčivé zdroje, dále jen PLZ, pomocí kterých jsou poskytovány lázeňské služby. Účelem těchto služeb je primárně působit na zdravotní a také duševní stav účastníků lázeňského CR. Lázeňské služby se vyvíjely spoustu let až do současnosti, kdy jsou poskytovány tak, aby splnily určitou funkci v celém procesu uceleného léčebného systému. (Neckářová, 2011)

1.2 Historie lázeňství

První lázně a relaxační bazény vznikaly již před 4 000 lety. Tento fakt je podložen ikonografickými doklady v podobě nástěnných kreseb a maleb, vyřezávaných obrazců do dřeva a rytin do kovů. Jeden z prvních propracovanějších systémů provozu fungoval v Egyptě, kde již bylo poskytováno také hygienické zázemí. Dalšími velmi pokročilými oblastmi v lázeňství byla Čína a také Indie, kde byly využívány termální lázně. Ovšem největší význam je udáván starověkému Řecku a Římu, kde bylo již tehdy dokonce vybudováno vytápění budov a kanalizace na vysoké úrovni. Ve 3. st. našeho letopočtu byl zjištěn léčivý účinek bylin a minerálů, a následně započalo využívání bahenních zábalů, prohřívání v páře a konzumace minerálních pramenů. Již od zmíněných počátků lázeňství se tvořily záznamy, které přispívaly k vytvoření vědního oboru, který se lázeňstvím zabývá, a to obor balneologie. (Kajlík, 2007)

Dalším obdobím, kdy došlo ke znatelnému rozvoji lázeňství a péče o tělo, byla renesance, kdy se oproti středověku více dbalo na čistotu a hygienu. Velmi využívané byly přísady bylinných extraktů a vonné oleje. K lázeňské léčbě se začalo přistupovat z odbornějšího pohledu a získané poznatky z účinků minerálních vod na tělo se začaly měřit a zapisovat. V 19. století se začalo využívat procedur s peloidy a uhličitými vodami, o kterých lékaři zjistili, že blahodárně působí při léčbě srdce a cév. V období od 2. poloviny 19. století až do 2. světové války lázeňství dostávalo masový rozměr z důvodu zvýšené dostupnosti, rozšíření klientely a vzniku prvních zdravotních pojišťovacích společností. Mimo palácové lázeňské domy se začaly budovat také menší hotely a penziony. Léčebné metody byly dále vyvíjeny a modernizovány až do 2. světové války, která zapříčinila pozastavení rozvoje. Po válce lázně opět pokračovaly v mnohostranném rozvoji. Tento vývoj je typický především pro evropské lázně, včetně lázní na území České republiky. (Drobná & Morávková, 2004)

1.2.1 Historie lázeňství v České republice

Lázeňství má na území České republiky, dále jen ČR, dlouhou historii, která sahá až do 15. století. V tomto období byly objeveny vyvěrající prameny a poté se v těchto oblastech, během několika set let, vybuďovala světově známá lázeňská místa.

Pokud se hovoří o nejvýznamnějším rozvoji lázní na území ČR, je tím myšleno 18. až 20. století. V tomto období velká část lázeňských míst získala podobu, která je dodnes typickým znakem českého lázeňství. Především se jedná o podobu lázeňských domů, hotelů, kolonád, altánů a parků. K rozvoji lázeňství přispěly, mimo jiné, také obory lékařství a balneologie, které se v 19. století začaly přednášet na univerzitách. Jedním z významných zástupců, který k těmto oborům ve velké míře přispěl, byl Vincence Priessnitze, který založil první vodoléčebný ústav a dnešní Lázně Jeseník. Do těchto míst se sjížděli lékaři za účelem získání nových poznatků a léčebných metod, které jsou využívány v lázeňských zařízeních dodnes. (Kajlík, 2007)

S neustálým rozvojem a zlepšováním se lázeňská místa vyvinula až do dnešní podoby. Vznikla místa nabízející návštěvníkům léčebné procedury, regeneraci fyzických a duševních sil a relaxaci. To vše pod dohledem odborníků. Lázeňská místa využívají PLZ, které jsou rozděleny dle způsobu a významu užití. Na základě toho, v jakém lázeňském místě jsou tyto zdroje využívány, se lázně člení na lázně termální, slatinné, radonové, bahenní, klimatické a minerální. (Lecebnelazne.cz, 2018a)

1.3 Význam lázeňství

Nepopiratelným faktem je, že lázeňství, se svou historií na území ČR, představuje významné odvětví ČR a v současné době velice vyhledávané odvětví. *„Lázeňství má v České republice dlouhodobou tradici. Přírodní léčivé zdroje, které se nacházejí v lázních, představují jedinečný a nezastupitelný zdroj přírodního bohatství s důležitým léčebným faktorem. Lázeňství má především zdravotně - léčebný význam, jeho ekonomický význam je však také velmi významný.“* (Dědina & Cejthamr, 2005, s. 48) Hlavním významem lázeňství je dle Drobné a Morávkové (2004, s. 113) to, že *„hosté přijíždějí do lázní v převážné míře za účelem léčení, prevence a rehabilitace.“*

Důkazem velkého významu jsou také počty návštěvníků, kteří zamíří do regionů ČR za atraktivitami nebo za poskytovanými službami v konkrétním regionu. V tabulce 1 jsou uvedeny čtyři nejnavštěvovanější regiony na našem území. Například do regionu Západočeských lázní za rok 2017 zavítalo celkem 948 871 návštěvníků.

Celkový počet přenocování těchto návštěvníků je 4 846 451, přičemž se s tímto počtem region umístil na pomyslné první pozici žebříčku v počtu přenocování. Bezesporu z důvodu několikadenních pobytů v lázeňských střediscích regionu. (ČSÚ, 2018a)

Tabulka 1 Celková návštěvnost jednotlivých regionů ČR

Turistické regiony	Hosté		Přenocování		Průměrný počet přenocování	
	celkem	z toho nerezidenti	celkem	z toho nerezidenti	celkem	nerezidenti
Jižní Čechy	1 032 329	395 042	2 636 192	613 007	2,6	1,6
Jižní Morava	1 647 533	548 535	3 296 091	960 658	2,0	1,8
Praha	7 127 558	6 110 762	16 796 384	15 017 703	2,4	2,5
Západočeské lázně	948 871	586 469	4 846 451	3 189 061	5,1	5,4

Zdroj: vlastní zpracování údajů dle ČSÚ, 2018

1.4 Předpoklady a překážky rozvoje lázeňského CR

Následující kapitola bude věnována předpokladům, které jsou potřebné pro rozvoj lázeňství. Zároveň budou ovšem specifikovány také překážky, které v současnosti rozvoj lázeňského CR příliš nepodporují.

Podstatná jsou dostupná lázeňská místa, která mají celou řadu potřebných předpokladů pro jejich rozvoj. Jedná se především o *“existenci přírodních léčivých zdrojů, vybavenosti lázeňsko-léčebných zařízení, přítomnost dalších složek materiálně technického vybavení – ubytovací a stravovací kapacity, funkční infrastruktura místa – obce, města, dále také vhodné estetické a přírodní prostředí a zajištění možností společensko - kulturního a sportovního využití.”* (Indrová, 2007, s. 86 - 87)

Pokud se projednává téma rozvoje lázeňského CR, je také jednou z podmínek rozvoje podpora státních orgánů, jako například Ministerstva zdravotnictví. Příkladem vlivu tohoto orgánu je omezení plateb na lázeňskou péči, které se velmi projevilo v roce 2013 v podobě propadu využívání komplexně hrazených lázeňských péčí. Tomuto jevu bude dále věnována pozornost v kapitole 1.9.

Mimo výše uvedené faktory je důraz kladen na udržitelnost, vzhledem k aktuálnosti tématu ekologie. Pro subjekty lázeňského CR je důležité uvědomit si význam ekologie, který způsobuje zvýšenou poptávku po destinacích, ve kterých se role přírody a populace stává stále významnější.

Současným problémem zamezujícím rozvoj lázeňství je nedostatek kvalifikovaných pracovních sil. Tento fakt představuje komplikaci pro velkou většinu lázeňských středisek po celé ČR. Zejména v regionu Západočeských lázní je toto aktuální dění příčinou mírné stagnace rozvoje lázeňství. Situaci zde však komplikuje více faktorů. Jedním z nich je krátká vzdálenost od Německa, kde je mnohem ekonomicky silnější pracovní trh. Mnoho obyvatel Karlovarského kraje preferuje možnosti zahraničního, výrazně lépe placeného zaměstnání, před zaměstnáním v tomto kraji. Pro srovnání je možné uvést rozdíl mezi minimálními mzdami, která je v ČR k 1. 1. 2018 12 200,- Kč hrubého (mpsv.cz, 2018) a v Německu 35 350,- Kč hrubého (1414 euro při kurzu 25 Kč/ 1 euro). (mindest-lohn.org, 2018) I s přihlédnutím k vyšším daňovým odečtům v Německu, jsou zde mzdy výrazně vyšší.

Další z možných překážek rozvoje v Karlovarském kraji jsou rozrůstající se průmyslové zóny v okolí. Konkrétně se jedná o oblasti Nové hospody, Rozvadova a nově vznikající průmyslové zóny u Chebu, kam také potenciální pracovní síly míří za výrazně vyšším platovým ohodnocením. V lázeňských službách je v současné době největší nouze o pracovníky provozních úseků, tedy o servírky a číšníky, kuchaře, ale také recepční a pokojské. Tento fakt si podniky lázeňského CR uvědomují, proto mzdy pracovníků lázeňských středisek postupně rostou. (vary.idnes.cz, 2017)

1.5 Legislativa v lázeňství

V předchozí kapitole byl zmíněn vliv právních úprav na toto odvětví CR. Obor lázeňství je tedy, podobně jako jiné existující obory týkající se služeb, regulován konkrétními zákony a normami. Lázeňství je úzce spjato s oborem zdravotnictví, a konkrétně je v ČR upravováno zákonem č. 164/2001 Sb. - „lázeňský zákon“ - o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů. (mzcr.cz, 2016b)

Dále je problematika lázeňství upravena mnoha dalšími vyhláškami a zákony. Oblast provozování lázeňských zařízení je spojená s mnoha zákony upravující podnikání. Jedná se tedy o právní úpravy prostřednictvím občanského zákoníku, zákon 89/2012 Sb., také se k této oblasti podnikání vztahuje zákon 90/2012 Sb. o obchodních korporacích, zákon 262/2006 Sb., zákoník práce či zákon 563/1991 Sb. o účetnictví. V oblasti působnosti Ministerstva zdravotnictví ČR je udána celá řada platných právních předpisů. Například se jedná o zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a jejich poskytování, nebo o zákon č. 1/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění, a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. V neposlední řadě se k oboru lázeňského CR vztahuje také zákon 550/1991 Sb. o všeobecném zdravotním pojištění. (mzcr.cz, 2015c)

1.6 Organizace spojené s léčebnými lázněmi

S legislativou a právní úpravou jsou spojeny také organizace, které sdružují a podporují lázeňská místa a zařízení. Na území ČR primárně působí Sdružení lázeňských míst ČR, Svaz léčebných lázní a sdružení Medispa.

1.6.1 Sdružení lázeňských míst České republiky

Jednou z organizací, která působí na území ČR, je Sdružení lázeňských míst. Sdružení je dobrovolnou zájmovou nevládní organizací lázeňských měst a obcí, na jejichž území se nacházejí lázeňská zařízení. Města a obce, které jsou členy a mají schválený statut lázní. Hlavním účelem je přispívání k tvorbě podmínek a nástrojů pro regeneraci a rozvoj lázeňství a lázeňských míst. Konkrétně je cílem zlepšit stav lázní, městských infrastruktur a lázeňských památek. Do činností sdružení spadá například zveřejňování a publikování problémů souvisejících s lázeňskými místy, pořádání veřejně přístupných událostí, spolupráce s organizacemi se stejnými cíli apod. (jedemedolazni.cz, 2018)

1.6.2 Svaz léčebných lázní

V souvislosti s lázeňskými místy na území ČR je nutné zmínit Svaz léčebných lázní, dále jen SLL, který je charakterizován jako zájmové profesní sdružení léčebných lázní. Svaz působí s hlavním cílem udržet a zajistit úroveň léčby lázeňských společností působících na území státu.

Pokud se definuje poslání organizací, v tomto případě je hlavním posláním SLL „*kultivovat prostředí a vytvářet podmínky pro udržení a rozvoj léčebného lázeňství v České republice a hájit společné i individuální zájmy členů.*“ (lecebnelazne.cz, 2018b) Během působnosti svazu se stalo členy celkem 43 subjektů, z toho 41 jsou léčebnými lázněmi. Členové svazu jsou akreditované léčebné lázně, ve spolupráci s Ministerstvem zdravotnictví ČR, které jsou propojeny s veřejným zdravotním systémem a podléhají tak podmínkám pro poskytované služby. (lecebnelazne.cz, 2018b)

1.6.3 Medispa

Další obdobnou organizací je sdružení Medispa. Sdružení bylo založeno s hlavním záměrem v podobě rozvoje, ochrany kvality a pověsti lázeňské léčebné péče na území Karlovarského kraje. Účelem založení sdružení byla především spolupráce akreditovaných lázeňských organizací, které jsou poskytovateli příspěvkové i komplexní lázeňské péče. Členové mají výhodu například v tom, že prostřednictvím webových stránek Medispa mohou komunikovat s potencionálními zákazníky. Mezi hlavní činnosti patří sdružování akreditovaných lázeňských organizací s označením právnických osob, kontrola dodržování stanovených podmínek členů, poskytování členům ověření o kvalitní úrovni služeb, příprava a realizace návrhu vnějšího označení členů v podobě loga a znaku, informování o kvalitativně akreditovaných lázních na webových stránkách jednotlivých institucí apod. Mezi členy patří celkem 9 léčebných lázní Karlovarského kraje a Správa přírodních léčivých zdrojů a kolonád, příspěvková organizace – Karlovy Vary. (medispa.cz, 2017)

1.7 Wellness

Ve výše zmíněných organizacích, Svaz léčebných lázní a Medispa, jsou členy léčebné lázně, které poskytují nejen zdravotně léčebné služby, ale také wellness služby. Oblíbeným současným fenoménem je orientace právě na služby wellness. Význam slova je dle Kotíkové (2013) složen ze dvou anglických výrazů, a to wellbeing a fitness. Tyto dva pojmy značí tu hlavní podstatu wellness. Rostoucí význam tohoto pojmu je způsoben tím, že lidé mají více uspěchaný životní styl ve spojitosti s přibývajícimi stresovými situacemi.

Hlavním účelem je prevence proti nedostatku pohybu, nesprávné životosprávě, stresu a různým druhům závislostí. Tedy obecně se věnuje jak fyzickému, tak duševnímu zdraví a rozvoji člověka. Jednou z charakteristik pojmu je také kultura těla, duše a mysli. Wellness a lázeňství jsou pojmy, které lidé mohou chápat významově obdobně, avšak pojmy se liší tím, že v případě wellness se jedná o kombinaci relaxačních a léčebných metod, a lázeňství zahrnuje nejen léčebné funkce, ale také wellness služby. (Poděbradský, 2008)

Wellness a lázeňské pobyty se liší primárně v jejich délce. Wellness pobyt bývá výrazně kratší, tedy v řádu několika dní, a nejčastěji je nabízen ve formě prodlouženého víkendu. Odlišností také může být to, že na wellness pobyt zdravotní pojišťovny finančně nepřispívají. Lázeňská střediska se začala více orientovat na tento typ služeb hlavně po zmíněném úpadku v roce 2013, aby oslovila širší spektrum zákazníků. (Neckářová, 2011)

1.8 Trendy v lázeňství a wellness

Ve spojitosti s předchozí kapitolou jsou dále seskupena data týkající se současných trendů v oblasti wellness a lázeňství. V posledních letech postupně přibývá více hostů, kteří lázně navštěvují jen na několik dní a využívají tak nabídky krátkých komerčních pobytů. Tyto pobyty lázeňská střediska nabízejí ve formě tzv. balíčků. Jedná se zejména o víkendové pobyty, valentýnské, silvestrovské a vánoční pobyty. Zájem roste také o wellness, fitness, beauty pobyty, a zejména pro dámskou klientelu jsou atraktivní relaxační balíčky.

Celosvětovým trendem je zvyšující se zájem o zdraví a aktivní životní styl, proto pojem lázeňství už není vnímán pouze jako léčení pro těžce nemocné pacienty, ale je vnímán jako způsob relaxace a prevence. Dochází také ke změnám v oblasti využívání volného času lázeňských hostů. Zdravotní procházky v současné době nahradil pojem *nordic walking*, a dámy, které dříve upřednostňovaly aerobik, dnes preferují *powerjogu*, pilates či náročné kruhové tréninky. (Kotíková, 2013)

1.8.1 Medical wellness

Jedním z nejnovějších trendů je *medical wellness*, který představuje spojení tradičních lázeňských procedur a inovativních metod wellness. Lázeňská střediska tak mají možnost zařadit do nabídky celkový koncept lepšího životního stylu, který je neustále populárnější. Existuje také Asociace Medical wellness, která svou vizi charakterizuje takto: „*Medical Wellness Association podporuje a integruje vývoj lékařských odborníků, wellness programů a služeb.*“ (medicalwellnessassociation.com, 2018)

1.9 Lázeňská místa

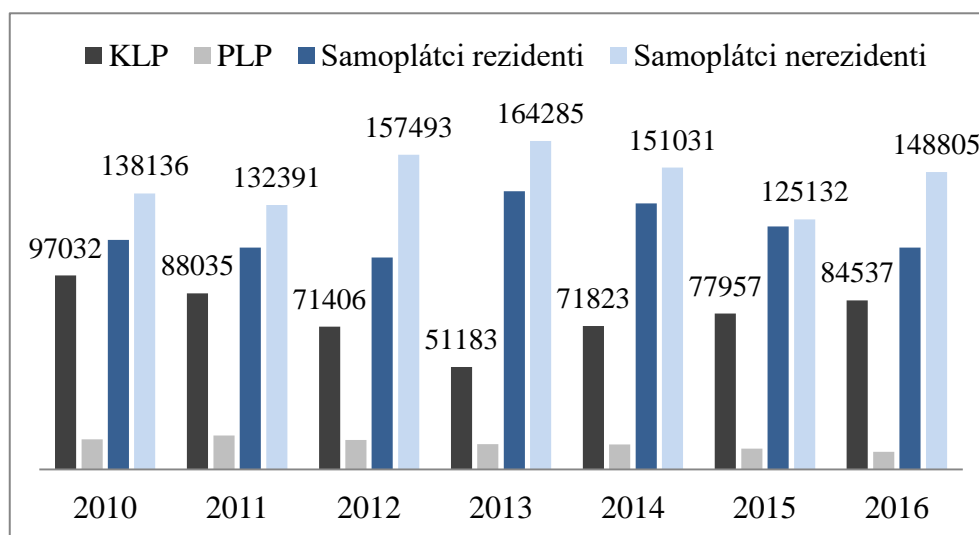
Předpokladem pro rozvoj lázeňského CR jsou lázeňská místa. O lázeňském místě se hovoří v případě, pokud konkrétní oblast poskytuje nějaké ojedinělé předpoklady k tomu, aby turisté za těmito předpoklady cestovali. Jedná se zejména o PLZ, které jsou charakterizovány jako: „*přírodně se vyskytující minerální voda, plyn nebo peloid, které mají vlastnost vhodnou pro léčebné využití, a o tomto zdroji je vydáno osvědčení.*“ (mzcr.cz, 2010a) Mimo tyto uvedené lze do PLZ zahrnout také klimatické podmínky. Nezbytností je také vymezení pojem přírodní léčebné lázně, které jsou definovány jako: „*soubor zdravotnických a jiných souvisejících zařízení sloužících k poskytování lázeňské péče stavený za přírodní léčebné lázně.*“ (mzcr.cz, 2010a) Lze tedy konstatovat, že lázeňské místo je určitá oblast, v níž se nacházejí přírodní léčebné lázně, které jsou stanovené za lázeňské místo.

Na území ČR se lázeňských míst nachází celkem 36, avšak v závislosti na zdroji se počet může lišit. (tourism.cz, 2018) U zahraniční klientely, zejména u německých hostů, jsou české lázně velmi oblíbené, i přes to, že na území Německa se nachází více než 350 léčebných lázní. (deutscher-heilbaederverband.de, 2017) Příkladem malé, ale turisticky velmi vyspělé země, je také sousední Rakousko, které disponuje ve své nabídce přibližně 110 lázeňskými místy, a mimo to také klimatickými centry. Nevýhodou tohoto území je však malé množství přírodních a kulturních atraktivit ve srovnání s ostatními státy Evropy, které mají podobně širokou nabídku lázeňských míst. (derstandard.at, 2015)

Dle statistik se v posledních letech počet turistů lázeňského CR neustále mění. Po výrazném propadu v roce 2013, kdy klesl počet pacientů lázní o 15 %, opět počet turistů rovnoměrně roste.

Důvodem propadu byla především úhradová vyhláška Ministerstva zdravotnictví. Vyhláška vydaná na podzim roku 2012 striktně omezila délku a podmínky komplexní lázeňské péče, dále jen KLP, a příspěvkové lázeňské péče, dále jen PLP, které jsou hrazeny zdravotními pojišťovnami. Na obrázku 1 je zřejmý propad zapříčiněný výše zmíněnou změnou v právních úpravách, který se především vztahuje k počtu pacientů využívajících KLP a PLP. Ovšem se snížením počtu těchto pacientů vzrostl následně počet samoplátců. Z toho vyplývá, že pacienti, kteří nesplnili podmínky pro KLP nebo PLP, byli ochotni si lázeňskou péči uhradit ze svých zdrojů. V roce 2016 navštívilo lázeňská ubytovací zařízení, dále jen LUZ, celkem 780 000 turistů, a to bylo o 6,5 % více než předchozí rok. (byznys.lidovky.cz, 2014)

Obrázek 1 Vývoj počtu dospělých pacientů v ČR v letech 2010 – 2016



Zdroj: vlastní zpracování dle uzis.cz, 2018

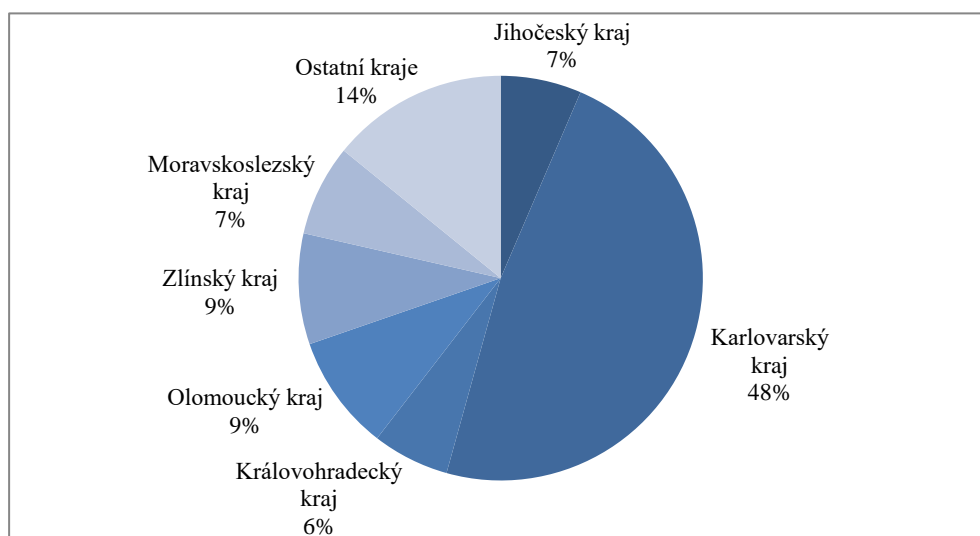
1.9.1 Nejvýznamnější lázeňská místa v ČR

Jak již bylo zmíněno v úvodu kapitoly 1.9, v ČR se nachází přibližně 36 fungujících lázeňských míst, avšak jejich význam a popularita se velmi liší. Lázně jsou rozprostřené po celém území ČR, až na jediné dva kraje, které se nemohou pyšnit žádnými lázněmi. Těmito dvěma kraji jsou Hlavní město Praha a kraj Vysočina. Z historických poznatků je zřejmé, že lázeňství má na území ČR ideální předpoklady k rozvoji.

Mezi nejzákladnější předpoklady patří příznivé klima a také velké množství zásob přírodního bohatství, jako jsou například různé minerální prameny, ale také rašelina, slatina a bahno, které jsou již od počátků lázeňství využívány k léčebným procedurám.

Obecně známým faktem je, že Karlovarský kraj je v oblasti lázeňského CR dlouhodobě nejnavštěvovanější oblastí ČR s nejvyšší koncentrací lázeňských míst, konkrétně 13,9 %, a má tak na tomto území dominantní postavení. (ČSÚ, 2007b) V porovnání s kraji ČR, a jejich ubytovací kapacitou v rámci lázeňských zařízení, se v Karlovarském kraji nachází přibližně 48 % počtu lázeňských lůžek z celkového počtu lázeňských lůžek na území ČR.

Obrázek 2 Počet lůžek v lázeňských zařízeních dle krajů ČR

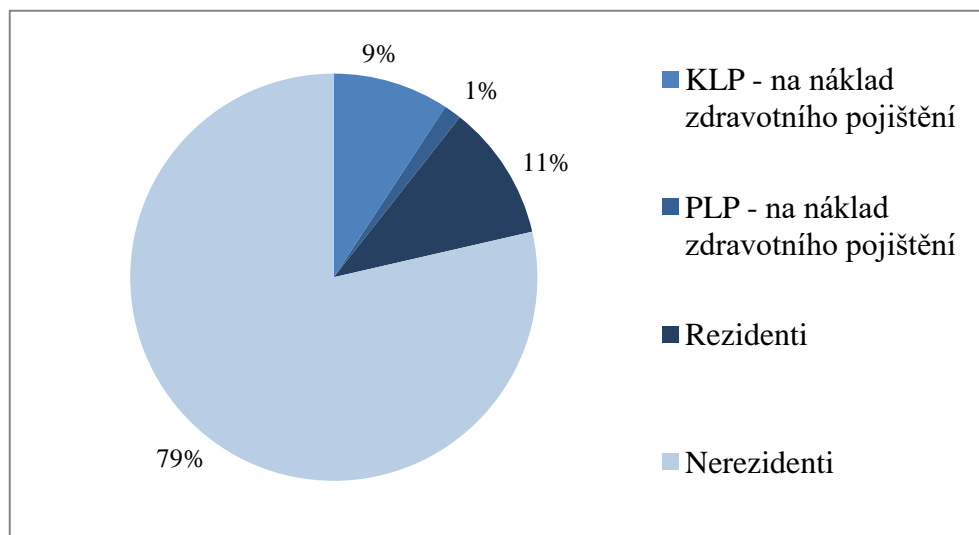


Zdroj: vlastní zpracování dle dat z uzis, 2018

Dle statistik se Karlovarský kraj charakterizuje více než polovinou z celkového počtu příjezdů i přenocování v lázeňských zařízeních. Za rok 2016 dokonce vzrostly příjezdy hostů do tohoto kraje o 11,5 %. Při zaměření na rok 2016 je znatelný potenciál v samopláteckých lázeňských pobytech, které jsou v Karlovarském kraji nejvyužívanější formou lázeňských pobytů. Níže, na obrázku q, je znázorněn počet přijatých dospělých pacientů lázeňských zařízení v Karlovarském kraji. Je zřejmé, že zahraniční klientela, která si sama hradí náklady s pobytem spojené, tvoří převážnou část všech přijatých dospělých pacientů v lázeňských zařízeních, konkrétně 79 %. (uzis.cz, 2016)

Procentuálně jsou dále nejvíce využívány samoplátkové pobyty rezidentů, přičemž si celkem 11% přijatých dospělých pacientů v lázeňských zařízeních hradí sami veškeré, s pobytem spojené, náklady. (uzis.cz, 2016)

Obrázek 3 Počet přijatých pacientů v LUZ v Karlovarském kraji



Zdroj: vlastní zpracování dle dat z uzis, 2018

Konkrétními nejoblíbenějšími destinacemi jsou lázně Mariánské Lázně, Karlovy Vary a Františkovy Lázně, které tvoří tzv. Západočeské lázeňský trojúhelník. Mimo tyto lázeňské destinace se také na předních příčkách návštěvnosti nacházejí lázně Luhačovice, Poděbrady, Jáchymov a také Teplice. (ČSÚ, 2016c)

Mariánské Lázně

Založení se datuje do roku 1812. Proslulost rostla spolu se známými osobnostmi, které se zde také léčili. Mezi ty nejznámější lze zařadit Emu Destinnovou, T. G. Masaryka nebo také Fryderyka Chopina, podle kterého je pojmenován každoročně pořádaný Chopinův hudební festival. (Kajlík, 2007)

O podobu města, jak je známa nyní, se zasloužil český zahradník a architekt Václav Skalník, který zde vybudoval parky a uzpůsobil prostory města tak, aby zde mohla probíhat stavba pavilonů a lázeňských středisek. Jednou z hlavních dominant města je lázeňská kolonáda, ke které přiléhá zpívající fontána.

Fontána spolu se stříkajícími proudy vody hraje populární skladby od nejznámějších hudebních skladatelů, jako jsou Antonín Dvořák, Ludwig van Beethoven nebo Petr Iljič Čajkovskij. Na území Mariánských Lázní se nachází přibližně 40 přírodních minerálních pramenů, které jsou hlavní složkou pro pitné kúry a další lázeňské procedury. V současnosti do místních lázní cestují hosté za cílem léčby konkrétních onemocnění, která se zde léčí. Rozdělení vhodných lázeňských míst pro různá onemocnění je specifikováno v indikačním seznamu stanoveném Ministerstvem zdravotnictví. V Mariánských Lázních se především léčí nemoci urologického původu, také trávicího ústrojí, očí, poruchy pohybového aparátu a nemoci pohlavního ústrojí. (marianskelazne.cz, 2018a)

Karlovy Vary

Historie města spadá až do 14. století, kdy bylo založeno českým králem a římským císařem Karlem IV. S rozvojem města se rozvíjel také potenciál přírodních léčivých termálních vod, které se až do 19. století využívala ke koupelím a následně až k pitným kúram. V době, kdy byly procedury koupelí rozšířeny nejvíce, konkrétně v roce 1759, vypukl v Karlových Varech požár, který zapříčinil, že středověký charakter lázní zmizel. (Kajlík, 2007)

Počátkem 19. století, nedlouho po požáru, bylo období charakteristické pro stavební rozvoj, zejména v blízkosti pramenů. Tento rozvoj zapříčinil fakt, že Karlovy Vary se mohou pyšnit hned několika kolonádami, zejména Vřídelní kolonádou, která je nejproslulejší zásluhou pramene nazvaného Vřídlo. V okolí města se nachází přibližně sto pramenů, přičemž pouze dvanáct z nich je aktivně využíváno. Prameny a ostatní PLZ v podobě plynů a peloidů jsou primárně využívány k léčbě revmatických onemocnění, nemocí trávicího ústrojí, chorobám očí a k léčbě pohlavních nemocí. (karlovyvary.cz, 2018) Potenciál Karlových Varů je umocněn také kulturními akcemi, jako je například Mezinárodní filmový festival, který je pořádán již od roku 1946 nebo také Mezinárodní festival filmů o turistickém ruchu Tourfilm a Dvořákův Karlovarský podzim. Vzhledem k popularitě města je nutné, aby byla zajištěna dostatečná ubytovací kapacita. V roce 2016 se v LUZ ubytovalo celkem 168 813 hostů, z toho 76 % nerezidentů. Nejčastěji se jedná o německou, ruskou, ukrajinskou a čínskou klientelu. (karlovarsky.denik.cz, 2017)

Františkovy Lázně

Posledním, a také nejmenším lázeňským městem ze Západočeského lázeňského trojúhelníku, jsou Františkovy Lázně, jejichž historie sahá až do 16. století. Proslulé jsou především zacílením na specifickou indikaci. Zacílení se vztahuje na léčbu gynekologických onemocnění, kterou charakterizuje symbol lázní v podobě sochy Františka, který se pojí s léčivými účinky Františkova pramene. (franzbad.cz, 2018a) Mezi tradiční františkolázeňské PLZ patří slatina, která díky sloučeninám železa a síry působí blahodárně, jak na zmíněné gynekologické nemoci, tak na nemoci pohybového aparátu a onkologická onemocnění. (franzbad.cz, 2018b)

Zápis lázeňských míst na seznam UNESCO

Již od roku 2006 města Západočeského lázeňského trojúhelníku projevují zájem o nominaci a následné zapsání do seznamu světového dědictví UNESCO. Na tomto seznamu je v současné době zapsáno celkem 12 památek nacházejících se na území ČR. Plánovaná nominace se nakonec rozrostla na celkem jedenáct evropských lázeňských měst, kterými jsou kromě měst Západočeského lázeňského trojúhelníku také Bad Ems, Bad Kissingen, Baden-Baden, Baden u Vídně, Bath, Montecatini Terme, Spa a Vichy. (krajskelisty.cz, 2017) Je to pravděpodobně nejsložitější nominace na zapsání do seznamu UNESCO v historii, které předcházelo 12 let příprav. Tyto přípravy měly dovést v lednu letošního roku, kdy se nominační dokumentace plánovala předložit Centru světového dědictví. V současné době stále probíhají kontroly dokumentací, ale předpokládá se, že předložení a uskutečnění nominace oficiálně proběhne v roce 2018. (denik.cz, 2017a)

2 Členění lázeňských služeb

Lázeňská střediska představují místa, kde je soustředěno a poskytováno několik odlišných druhů služeb. Poskytovanými službami jsou služby zdravotně léčebné, ubytovací, stravovací, společensko - kulturní, sportovně - rekreační a doplňkové.

2.1 Charakteristika služeb

V cestovním ruchu je poskytování služeb jeho podstatou, proto je pojem služba nezbytné zprvu definovat. „Služby jsou samostatně identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobku nebo jiné služby. Produkce služeb může, ale nemusí vyžadovat užití hmotného zboží. Je-li však toto užití nutné, nedochází k transferu vlastnictví tohoto hmotného zboží.“ (Vašítková, 2014, s. 16) Obecných znaků služeb je hned několik, konkrétně je to nehmotnost, neoddělitelnost, nestálost, neskladovatelnost a také nemožnost službu vlastnit. Znaky se mohou lišit v závislosti na oboru. To vyplývá z následující tabulky 2, kde jsou porovnány znaky služeb obecně a znaky služeb v zaměření na obor CR.

Tabulka 2 Znaky služeb

Znaky služeb	
Obecné znaky služeb (včetně služeb v cestovním ruchu)	Speciální znaky služeb (pouze služeb cestovního ruchu)
<ul style="list-style-type: none">• Nemateriální charakter služeb• Vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb• Začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb• Soulad poskytování služeb a jejich spotřebou• Pomíjivost služeb	<ul style="list-style-type: none">• Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu• Komplexnost a komplementárnost služeb• Zastupitelnost služeb• Mnohooborový charakter služeb• Nezbytnost zprostředkování služeb• Dynamika a sezónnost poptávky po službách• Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě• Neanonymita spotřebitele služeb

Zdroj: vlastní zpracování dle Orišky, s. 9, 2010

Služby v lázeňském CR by měly splňovat také určité charakteristiky funkcí zvané „5R“. Původní koncept je výčet pěti bodů, které v překladu znamenají léčení, rehabilitace, obnova, odpočinek v kombinaci s uvolněním a také potěšení. Tyto body lze vysvětlit následovně. Lázeňské služby by měly navazovat na nemocniční nebo ambulantní formu léčení. Podstatné je zmínit to, že trendem posledních let je využívání lázeňských služeb více jako preventivní opatření různým onemocnění. Dále by se měly pomocí rehabilitačních cvičení eliminovat následky prodělaného zranění či onemocnění a postupně by se měly obnovovat fyzické i duševní síly návštěvníků lázní. Důležitou součástí procesu jsou také odpočinek a uvolnění. Předpokládaným finálním výstupem je následně potěšení návštěvníka lázní tím, že se mu dostalo obnovy životní energie, optimismu a radosti. (Neckářová, 2011)

2.2 Zdravotně léčebné služby

Zdravotní léčebné služby mají zcela stěžejní význam a pojí se primárně s využíváním PLZ. Do tohoto odvětví spadají lékařské prohlídky a vyšetření, na jejichž základě se vytvoří plán, od kterého se odvíjí celý průběh lázeňské léčby, typ a množství procedur pro konkrétního lázeňského hosta.

2.2.1 Lázeňské procedury

Procedury v lázeňských střediscích jsou základem léčby a jsou založené na odbornosti zaměstnanců, na profesionálním přístupu a také na zmiňovaných PLZ. Jak je již výše uvedeno v kapitole 1.9, patří mezi tyto zdroje minerální vody, plyny, peloidy a také klimatické podmínky. Minerální voda má velmi široké spektrum využití v oblasti lázeňských procedur. Mimo již z historie známé pitné kúry, využití nachází například v perličkové termální koupeli či ve vodoléčbě. Dále lze využít oxid uhličitý k uhličitě terapii, peloidy, které pomocí tepla pomáhají k urychlení detoxikace těla, a také mají protizánětlivé účinky. Klima je také velmi přínosným PLZ využívaným v proceduře klimatoterapie, kde se nechává čistý vzduch působit na organismus lidského těla. (spa.cz, 2018)

V lázeňských střediscích se ovšem poskytují i procedury, které tyto zdroje zcela nezahrnují. Příkladem může být parafinoterapie, která je poskytována pomocí horkého parafínu na oblast rukou s pozitivním účinkem na klouby.

Dále je využívána elektroterapie prostřednictvím elektrického proudu aplikovaného pomocí přístroje na postižené oblasti zad. A také laseroterapie, která spočívá v aplikování laserových paprsků na různá místa těla, která se paprsky rychleji zahojí a zamezí se tak zánětům. (spa.cz, 2018)

2.2.2 Zdravotní cestovní ruch

Již zmíněným současným trendem je zatím nepříliš známý pojem *Medical wellness* spojený s pojmem *Medical tourism*. Pojem je anglické synonymum pro již zmíněný zdravotní CR. V tomto případě se jedná o cesty, které jsou přímo uskutečňovány za účelem lékařského zákroku. Velmi rychlý vývoj tohoto trendu je podpořen snadným přístupem k informacím z internetových zdrojů. Dle norské studie z roku 2007, při níž bylo zkoumáno využití internetu, 67 % uživatelů k vyhledávání informací mělo zdravotní motivy. (oecdobserver.org, 2010)

Podle Kotíkové (2013) pacienti cestují za možností lékařského zákroku do různých států Evropy nebo také do USA. Důvody mohou být různé. Jedním z možných důvodů je například nedostupnost dané operace v domovské zemi nebo také kvalita lékařského personálu. Převažuje však motiv spojený s nižšími náklady, za které lze získat stejně kvalitní nebo dokonce kvalitnější služby. V rámci ČR, která patří v oblasti lékařských a lázeňských služeb mezi státy velmi vyspělé, se nachází faktory, dle kterých lze usoudit, že je stát vhodný pro tento typ CR. Dle CzechTourismu (2015) mezi tyto faktory v ČR patří již zmíněná kvalita, se kterou jsou spojeny vysoké hygienické standardy. Jedná se také o možnost čekací doby na termín, která ve srovnání s ostatními možnými alternativami v jiných státech může být znatelně kratší.

Podporujícím faktorem tohoto odvětví CR jsou také nejnovější technologie, kterými střediska na území ČR disponují. Důležitým aspektem je také léčba neplodnosti, kterou hojně využívají zahraniční pacienti při problémech s graviditou. Důvodem jsou především nižší ceny za léčbu a volnější zákony například ve srovnání s Itálií, Německem nebo Polskem, kde je zakázáno dárcovství. (Beranová & Křížová & Sládek & Sklár; 2005). Mezi další důvody využití služeb *medical tourismu* na tomto území zařazuje CzechTourism také výskyt PLZ, zmíněné nižší ceny ve srovnání s ostatními evropskými i mimoevropskými státy a v neposlední řadě také možnost spojení tohoto druhu turismu s dovolenou. (czechtourism.com, 2015)

2.3 Ubytovací služby

Nedílnou součástí lázeňských služeb jsou ubytovací služby. Služby v ubytovacích zařízeních jsou osobního charakteru, jsou poskytovány lidmi a jsou poskytovány lidem. Obdobně jako u všech druhů služeb, je zde kladen velký důraz na požadavky a spokojenost zákazníka. Proto je zejména v lázeňství nezbytné, aby ubytovací služby byly poskytovány na velmi dobré úrovni s přihlédnutím k průměrnému počtu dní, které v ubytovacích zařízeních hosté stráví během léčení, viz tabulka 1.

2.3.1 Kategorizace ubytovacích zařízení

Ubytovací zařízení v oboru lázeňského CR lze rozdělit mnoha způsoby. Jedním ze způsobů kategorizace je dle doporučené metodiky Světové organizace CR. Konkrétně se jedná o kategorizaci hromadných ubytovacích zařízení a ubytování v soukromí.

„V České republice jsou za hromadná ubytovací zařízení považována ta, která mají minimálně pět pokojů nebo deset lůžek.“ (Franke a kol., 2012, s. 81) Hromadná ubytovací zařízení se dále člení na hotely a obdobná zařízení s možností stravování. Jedná se tedy o hotel, hotel garni, motel, penzion a hotel. Mezi zástupce objektů ubytování v soukromí nebo také individuálního ubytování, patří kemp, chatová osada nebo turistická ubytovna. Dalším způsobem je dělení dle určitých specifik, například v závislosti na normě ČSN EN ISO 18513, která dělí hotely konkrétně na následující hotelová zařízení: lázeňský hotel, butik hotel, baby hotel, tranzitní hotel, wellness hotel a resort/golf hotel. (Orieška, 2010)

2.3.2 Kategorizace lázeňských ubytovacích zařízení

V lázeňství jsou hojně využívána ubytovací zařízení v podobě lázeňských hotelů, penzionů, klinik, poliklinik, sanatorií a také ubytování v soukromí. Lázeňský hotel je definován jako: *„hotel s vlastními léčebnými procedurami, jenž je umístěn v lázních (vyhlášených na návrh Ministerstva zdravotnictví ČR vládou na místech se specifickými léčivými přírodními zdroji).“* (Beránek, 2013, s. 172)

Lázeňskou kliniku lze charakterizovat jako lázeňské středisko s vlastními ubytovacími, stravovacími a hotelovými službami, které poskytuje nepřetržitou zdravotnickou péči. Je také úzce spolupracujícím subjektem s klinickými a univerzitními pracovišti.

Oproti tomu lázeňská poliklinika umožňuje vyšetření a léčení ambulantních hostů. Poskytuje tedy jen vybrané odborné služby, soustřeďuje služby vybraných lékařských oborů do jednoho místa, a v případě nutnosti, poskytuje komplementární diagnostické a terapeutické služby pro lázeňské léčebny. Lázeňským sanatoriem se rozumí lázeňské středisko, kde jsou hostům poskytovány ubytovací, stravovací a zdravotně léčebné služby. V tomto druhu LUZ také mají hosté možnost využít odborný zdravotnický personál s nepřetržitou službou. Pokud hosté zamíří do lázeňských penzionů, mohou očekávat stravovací služby v omezeném rozsahu, avšak minimálně jsou nabízeny pobyty se snídaní. Pokud penzion nevlastní svůj balneoprovoz, často jsou sjednány dohody pro hosty o poskytování těchto služeb v jiném lázeňském středisku. (Neckářová, 2011)

2.3.3 Odlišnosti lázeňských zařízení

Obecně se lázeňská zařízení od ubytovacích zařízení liší v ubytovacích aspektech. Jedná se například o odlišnou stavební dispozici, provozní uspořádání, vybavení, struktura personálu a další faktory. Rozdíly, které jsou zřejmé v lázeňských střediscích, jsou rozdíly technického a provozního charakteru, tzn. například počet lékařských ordinací, vrátnice, recepce, laboratoře, rehabilitační centra atd. V těchto střediscích bývá kladen důraz na bezbariérovost a na to, aby byl pobyt příjemný také pro pacienty s větším fyzickým omezením.

2.3.4 Problémy spojené s kategorizací

Velmi diskutovaným problémem spojeným s kategorizací ubytovacích zařízení v oblasti lázeňství byly v předchozích letech nejasnosti v novele zákona z roku 2012, zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty. Problém zasáhl převážně Karlovarský kraj a spočíval v nejasnostech této novely, která nejednoznačně vyložila pravidla pro odvod daně z přidané hodnoty. To způsobilo, že velká část LUZ, pravděpodobně i neúmyslně, odváděla tuto daň chybně. Po uskutečněných kontrolách ubytovacích zařízení orgány finanční správy, byly vyhotoveny doplatky daní, které dosahovaly do výše několika miliónů korun. To zapříčinilo vážné ohrožení fungování některých zařízení, která daň doplácela, a s důsledky se mnoho z nich vypořádává dodnes. (denik.cz, 2015b)

2.4 Stravovací služby

Další nezbytnou součástí lázeňských služeb jsou stravovací služby, které mají podstatnou roli v denním režimu lázeňského hosta. Tyto služby často zajišťují celodenní stravovací režim hosta. Lázeňskými lékaři jsou doporučovány tzv. dietní systémy, pokud to zdravotní a fyzický stav hosta vyžaduje. Například pokud hostova diagnóza definuje onemocnění zažívacího ústrojí nebo onemocnění močového ústrojí, je stravování přímou součástí léčebného procesu.

V léčebných zařízeních poskytující KLP mohou být využívány stravovací služby prostřednictvím tzv. režimového stravování, které je realizováno v pevně stanovených časových intervalech. Dále mohou být pokrmy servírovány restaurační formou s obsluhou a možností výběru z několika hlavních chodů na oběd a večeři. V některých případech jsou také k dispozici doplňkové salátové bufety. Další formou stravování v LUZ může být rautové stravování. V tomto případě nejsou hostům pokrmy servírovány, ale pokrmy si vybírají a odnášejí sami. V případě nerežimového způsobu stravování se hosté stravují mimo své hotely v libovolně stanovený čas. Tento způsob stravování lze přirovnat k běžnému restauračnímu provozu. V LUZ jsou většinou k dispozici i další zařízení s doplňkovou a společensko - zábavní funkcí například kavárny. Tato zařízení mají hosté možnost využívat v lázeňské destinaci jako zařízení pro doplňkovou formu stravování. (Drobná & Morávková, 2004)

2.5 Služby společensko - kulturní

Dále je nutné specifikovat služby, které dotvářejí celý lázeňský pobyt, a to služby společensko - kulturní. Tyto služby jsou spojené s hlavním motivem kulturního a městského CR, protože se pojí s poznáváním, zábavou a společenskou komunikací. Jsou také součástí i jiných druhů CR, a to například rekreačního, kongresového a také lázeňského CR. (Hesková, 2006) Tento druh služeb tedy představuje pro lázeňské hosty: „*odpočinkové činnosti zaměřené na potlačení únavy po procedurách a únavy z tzv. přebytku volného času, rekreačně - poznávací činnosti, kulturně - společenské činnosti působící na citovou a rozumovou stránku člověka a rozvíjející jeho osobnost a společensko - zábavní činnosti, spojené s tvořivou aktivitou, resp. pasivním odpočinkem pohybem.*“ (Orieška, 1999, s. 128)

Do této poslední oblasti činností, tedy do společensko – zábavních činností, spadají například společenské a taneční večírky, stolní hry apod. Obecně lze také zahrnout do společensko - kulturních služeb odborné prezentace, ochutnávky zahraničních i domácích vín, výstavy, besedy, koncerty a divadelní představení, na která jsou lázeňskými zařízeními poskytovány slevy. V lázeňských destinacích jsou také nabízeny kulturní zážitky pro rezidenty i nerezidenty. Příkladem mohou být konané kulturní akce, jako například v Karlových Varech se každoročně odehrává Mezinárodní filmový festival, v Mariánských Lázních Chopinův festival a začátkem května se v lázeňských místech konají slavnostní zahájení lázeňské sezóny. (Drobná & Morávková, 2004)

2.6 Služby sportovně - rekreační

S oblastí lázeňských služeb v předchozí kapitole jsou často spojovány také sportovně - rekreační služby. Lázeňští hosté, kteří vyhledávají sportovní aktivity během svého léčebného pobytu, mohou vybírat sportovně zaměřené služby z nabídky LUZ. Nejčastěji jsou nabízeny možnosti využití bazénu a posilovny přímo v lázeňském středisku. Dále jsou také často do nabídky těchto služeb zahrnuty možnosti pronajmutí tenisového kurtu či půjčení jízdnic kol nebo holí na *nordic walking*. V okolí některých lázeňských destinací, například Karlových Varů nebo Mariánských Lázní, se také nacházejí golfové hřiště, kde hosté mohou trávit svůj volný čas.

2.7 Doplnkové služby

V rámci CR je nutné uspokojovat potřeby hostů v různých oblastech. Tímto druhem služeb je doplňována nabídka služeb lázeňských zařízení. Některé z těchto služeb jsou zaměřeny na další využití PLZ nebo jsou zapotřebí k úspěšnému průběhu lázeňské léčby. Například se jedná o služby prádelen, jejichž služby využívají zařízení pro praní prádla nezbytného k léčebným procedurám a také tyto služby mají možnost využívat lázeňští hosté. V lázeňství tvoří nabídku doplňkových služeb LUZ také peněžní a směnárenské služby. Dále mohou být součástí nabídky obchodní služby, tedy prodej zboží prostřednictvím lázeňského střediska, kdy se jedná například o prodej pohlednic, upomínkových předmětů či místních a regionálních výrobků.

Vítanými doplňkovými službami jsou také dekorační a relaxační služby, jako například kadeřnictví, kosmetika, manikúra či pedikúra. Možným bonusem v lázeňské destinaci je také možnost využití speciálního druhu dopravy, jako například lanovek, kočárů tažených koňmi nebo také historických dopravních prostředků. (Orieška, 1999)

2.8 Způsoby poskytování lázeňské péče

Lázeňské procedury jsou v mnohých případech nezbytné pro úspěšnou rekonvalescenci po úrazech a onemocněních, a také pro prevenci před onemocněními. Rekonvalescence je realizována v návaznosti na předchozí odbornou péči v nemocnicích či ambulantních zařízeních. Lázeňská léčba může být velmi finančně náročná, proto existuje možnost získat finanční podporu ze stran zdravotních pojišťoven. Onemocnění, která jsou předmětem léčby, reguluje indikační seznam vydaný Ministerstvem zdravotnictví ČR. Indikační seznam je obsažen ve vyhlášce č. 2/2015 Sb., která spadá pod novelu zákona o veřejném a zdravotním pojištění, tedy pod zákon 1/2015 Sb. Zde jsou obsažena základní pravidla poskytování lázeňské péče. V příloze zákona jsou, mimo jiné, uvedeny způsoby, jakými lze poskytovat lázeňskou léčebně rehabilitační péči pro jednotlivé indikace, kde se jedná o KLP a PLP. Třetím způsobem poskytování lázeňské péče je tzv. samoplátecká lázeňská péče, která již není upravena tímto zákonem. (mzcr.cz, 2015c)

2.8.1 Komplexní lázeňská péče

Pobyt pacientů s KLP je hrazen z prostředků nemocenského pojištění jednotlivých zdravotních pojišťoven. Aby pacientovi byla tato varianta umožněna, je nezbytné podstoupit vyšetření u svého praktického nebo ošetřujícího lékaře, který podá návrh na lázeňskou péči, termín, místo i délku léčení. Tento návrh následně posoudí revizní lékař, tedy pracovník zdravotní pojišťovny. Při navrhování lázeňské péče a její formy je uvažován zmíněný indikační seznam. Zdravotní pojišťovna hradí veškeré náklady léčebného pobytu v lázních, jedná se tedy o vyšetření a konzultace u lékaře v místě léčby, léčení, stravování a ubytování. Pokud je pro pacienta nezbytný doprovod, zdravotní pojišťovna hradí náklady na jízdné i na pobyt doprovodu. To ale pouze v případě, že je tato nezbytnost doprovodu potvrzena navrhujícím i revizním lékařem.

Léčebný pobyt trvá 21 dní, v odůvodněných případech navrhuje lázeňský lékař prodloužení nejčastěji na 28 dní. Po stanovenou dobu léčení je pacient ve stavu pracovní neschopnosti. (Drobná & Morávková, 2004)

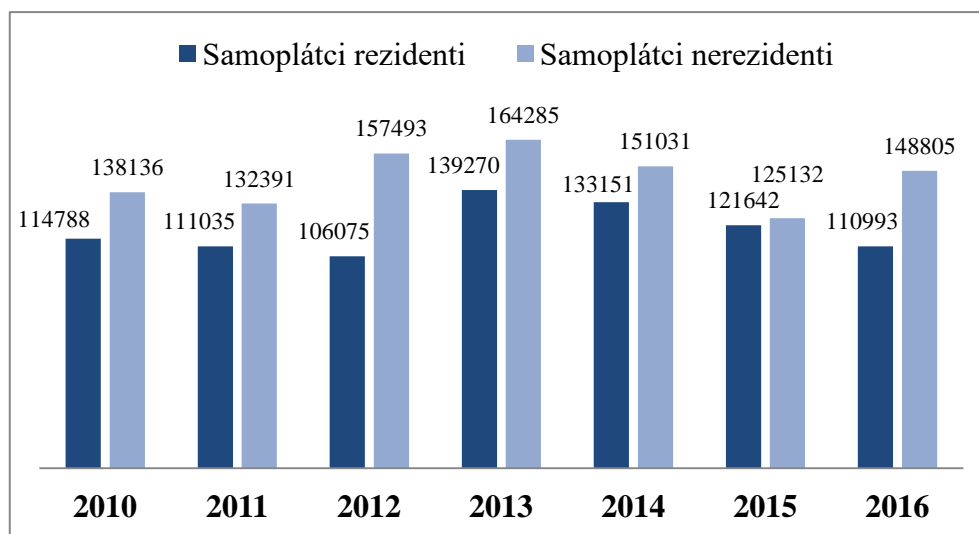
2.8.2 Příspěvková lázeňská péče

Dalším způsobem poskytování lázeňské péče upraveným výše zmíněným zákonem 1/2015 Sb., je PLP. Tento způsob úhrady zdravotní pojišťovnou je poskytován v případech, kdy nejsou splněny podmínky pro poskytnutí KLP. Zdravotní pojišťovna hradí standardní vyšetření a léčení dle platného návrhu na lázeňskou péči potvrzenou revizním lékařem. Pacient si sám hradí dopravu, stravování, ubytování a lázeňský poplatek, proto má možnost upravit si místo i termín léčby dle vlastní potřeby. Zpravidla se jedná o tzv. ambulantní lázeňskou péči, kdy je pacient ubytován mimo léčebné zařízení nebo pouze dojíždí do místa poskytování léčby. Délka léčby, obdobně jako u KLP, není kratší než 21 dní, avšak pacient již není v pracovní neschopnosti. (Drobná & Morávková, 2004)

2.8.3 Samoplátecká lázeňská péče

Pokud pacient neplní požadavky na KLP ani na PLP, může lázeňskou péči absolvovat na základě svého vlastního uvážení, svých potřeb a finančních možností. Počet pacientů samoplátců v roce 2013 dosáhl nejvyšší hodnoty během let 2010 až 2016, ovšem následně od zmíněného roku 2013 počet opět klesá. Příčinou těchto změn byla již výše několikrát zmíněná úprava zákonů vztahujících se k financování lázeňské léčby zdravotní pojišťovnou. Z obrázku 4 níže, který znázorňuje vývoj počtu dospělých hostů v lázeňských střediscích podle způsobu úhrady, je zřejmé, že v případě omezeného financování léčby zdravotními pojišťovnami, hosté přesto do lázeňských středisek v roce 2013 zamířili na své vlastní náklady. (uzis.cz, 2016)

Obrázek 4 Vývoj počtu hostů dle způsobu poskytování lázeňských služeb



Zdroj: vlastní zpracování dle uzis.cz, 2018

3 Segmentace trhu

Trh CR je velmi konkurenční prostředí a existuje jen několik málo ubytovacích zařízení, které uspokojí veškeré potřeby všech přijatých hostů. Pro úspěch podniků v lázeňském CR je nezbytné neustále zkoumat, co hosté potřebují a vyžadují. „*Na trhu cestovního ruchu se nacházejí potenciální hosté, kteří mají různé potřeby a preference, ale na základě podobných nebo stejně identifikovatelných charakteristik je lze seskupovat do skupin – segmentů.*“ (Királ'ová, 2002, s. 32) Nezbytnost vytvoření segmentů spočívá v různých postojích hostů. Jedné skupině hostů nabízené služby zařízení mohou zcela vyhovovat, druhé skupině mohou tyto služby vyhovovat pouze částečně a třetí skupině nemusí vyhovovat vůbec.

Dle Királ'ové (2002) je nezbytné zprvu stanovit, na jaký trh se bude ubytovací zařízení soustředit. Trhy lze rozdělit na primární, sekundární a terciální, které jsou popisovány následovně:

- z primárních trhů do ubytovacích zařízení přichází nejvíce hostů, proto by se zařízení na tento trh mělo ve velké míře koncentrovat, ovšem neměl by to být pro zařízení jediný zacílený trh,
- sekundární trhy představují zdroj dostačujícího počtu hostů, ale počet se může výrazně měnit z důvodu volby alternativních hotelů, které mohou nabízet nějakou službu navíc, tyto trhy je potřebné zanalyzovat a zjistit, jak z nich nejefektivněji přilákat hosty,
- z terciálních trhů přicházejí hosté nepravidelně, ovšem i přes to představují potenciální poptávku.

3.1 Senioři jako cílový segment

V lázeňském CR tvoří senioři hlavní segment, spadají tedy do primárních trhů, zmíněných v předchozí kapitole. Senioři, jako segment zákazníků představují velký potenciál, a proto se v posledních letech dostávají do popředí zájmu. K tomuto postoji přispívá například dostatek volného času seniorů, a také to, že senioři cestují i mimo hlavní sezónu. Hlavní sezóna pro LUZ ve většině případů představuje období od dubna do listopadu. Pozitivním faktorem pro zvolení zacílení na tento segment je také to, že mají relativní dostatek finančních zdrojů. Ze statistik vyplývá, že populace vyspělých zemí obecně stárne.

Věkové ohraničení seniorů se ve zdrojích liší, ovšem nejčastěji se vyskytuje dolní hranice 55 let. Konkrétně do Karlovarského kraje cestují nejvíce Češi z jiných krajů, poté německá, ruská a slovenská klientela. (ČSÚ, 2016c) Dle zahraničních statistik je v současnosti starších 55 let více než 35% ruských obyvatel, více než 20% slovenských obyvatel a starších 60 let je přes 35% německých obyvatel. (De.statista.com (2018); Statdata.ru (2017); Datacube.statistics.sk (2018))

Segment lze dále rozčlenit na mladší seniory (55 – 65 let), starší seniory (66 – 75 let) a nejstarší seniory, kteří tvoří věkovou skupinu 76 a více let. Do první skupiny spadají potenciální zákazníci, kteří stále prožívají aktivní denní režim, většina z nich stále dochází do zaměstnání a vzhledem k nasbíraným zkušenostem, mají vyšší nároky na služby. Starší senioři jsou typičtí méně aktivním životním stylem a dostatkem volného času, který je často využíván k cestování a zážitkům. Avšak často se vstupem do důchodu zredukuje příjmy, proto důkladně zvažují nutnost výdajů. Do třetí skupiny segmentu patří z velké části takoví potenciální zákazníci, kteří jsou již omezováni zdravotním stavem či ztrátou partnera. Tyto faktory ovlivňují výběr cílového lázeňského místa, služeb, dopravy a jiné. Avšak je to cílová skupina, která se specifikuje spotřebitelským chováním takovým, že mimo jiné nejvíce utrácí za léky, lékařskou a lázeňskou péči. (Kotíková, 2013)

Pokud by byl uvažován potenciální segment zákazníků v lázeňství, předpoklady pro rozvoj by měl segment seniorů s větším fyzickým omezením a s nutností rozšířenější osobní péče a kontroly. Do lázeňských středisek přijíždějí pacienti, kteří jsou samostatní a způsobilí k fyzické aktivitě, například v rámci cvičení při rehabilitaci s fyzioterapeutem a nemají poruchy duševního charakteru. Avšak při přihlédnutí k faktu, že populace obsahuje velký a stále rostoucí podíl seniorů, je pravděpodobné, že senioři navštěvující lázeňská střediska již nebudou postupem času způsobilí pro tato zařízení, proto bude nutné vytvořit zázemí s rozšířenou péčí. Pro takový segment by bylo vhodné zaměstnat v soukromém lázeňském středisku, mimo zaměstnanců klasického lázeňského střediska, také akreditovanou zdravotní sestru, která by o pacienty pečovala. Také by bylo vhodné zaměstnat animátora, který by pacientům tvořil program v podobě společenských her, kulturních událostí a jiné.

Dalším potenciálním segmentem by mohli být pacienti středního věku, kteří do lázeňských středisek cestují v rámci prevence, ale nepreferují pouze zdravotní procházky po městě a okolí. Spousta lázeňských měst má ve svém okolí přírodu a potenciál pro to, být nejen lázeňským městem, ale také městem, které nabízí sportovní vyžití v podobě cykloturistiky a pěší turistiky. Při zaměření na lázeňské město Mariánské Lázně jsou velkými předpoklady okolní kopcovité krajiny a blízké přírodní a kulturně - historické atraktivity. Lidé z tohoto segmentu, kteří by do města cestovali za tímto účelem, by si mohli s místem vytvořit citovou vazbu. S vyšším věkem by případně mohli do místa cestovat opakovaně, i pokud už by nebylo možné pobyt prožívat aktivně v takové míře.

4 Popis subjektů lázeňského cestovního ruchu

V následující části této práce budou popisovány konkrétní vybrané subjekty spadající pod obor lázeňského CR. Budou specifikovány celkem tři lázeňské hotely nacházející se v jednom ze tří měst Západočeského lázeňského trojúhelníku, a tedy v Mariánských Lázních. Tyto hotely byly vybrány z důvodu pracovních zkušeností autorky práce v těchto subjektech. Proto jsou do specifikací zahrnuty také subjektivní, osobně získané, poznatky.

4.1 Specifikace zkoumaných subjektů

V lázeňském městě, jako jsou Mariánské Lázně, se nachází široká nabídka LUZ, kde mohou hosté využívat služeb na vysoké úrovni. S potenciálem města roste také návštěvnost těchto zařízení, která činila v roce 2016 celkem 192 116 hostů, což bylo o 8,8 % více, než za rok 2015. (marianskelazne.cz, 2017b) Budují se tedy stále nová lázeňská zařízení a ubytovací kapacita tak neustále roste. Rostoucí konkurence mezi LUZ je spojena s nátlakem v podobě potřeby zkvalitňovat poskytované služby či rozšiřovat nabídku služeb již existujících lázeňských středisek. (marianskelazne.cz, 2017a) Níže budou charakterizovány tři různé lázeňské hotely, hotel Maxim, hotel Flora a Lázeňské sanatorium Royal, dále jen LS Royal. Každoročně ubytují tato lázeňská střediska stovky hostů odlišného věku, národnosti i požadavků.

4.1.1 Hotel Maxim

Prvním ze tří zvolených lázeňských hotelů je hotel Maxim. Tento hotel je dle jednotné klasifikace prováděné Asociací hotelů a restaurací ČR ohodnocen třemi hvězdami. Hotel Maxim je jedním z hotelů, které započaly rozvoj města. Konkrétně zde je tento hotel provozován již od roku 1875 a řadí se mezi kulturní památky města. Do nabídky služeb hotelu Maxim spadají ubytovací služby v podobě jednolůžkových a dvoulůžkových pokojů, dále také stravovací služby, které mohou hoteloví hosté využívat ve formě snídaně, polopenze, polopenze a lehkého obědu (tzn. polévka a salát), plné penze či stravovací služby nemusí využívat vůbec. V oblasti ubytovacích služeb je nabídka tvořena celkem 28 pokoji, konkrétně se jedná o 3 jednolůžkové a 25 dvoulůžkových pokojů. Do nabídky služeb spadají, mimo výše zmíněné, také zdravotně léčebné a wellness procedury.

V oblasti zdravotně léčebných služeb hotel nabízí celou řadu léčebných procedur, které si host může individuálně zvolit. Hosté ovšem nejvíce využívají již vytvořené lázeňské balíčky obsahující různé kombinace nabízených služeb. Hotel Maxim navštěvuje z 90 % německá klientela staršího věku v průměru jednou až dvakrát ročně. (hotelmaxim.cz, 2018a)

4.1.2 Hotel Flora ML s. r. o.

Jedním z mnoha dalších lázeňských hotelů, které se v Mariánských Lázních nacházejí, je hotel Flora. Tento hotel je přilehlý k předchozímu hotelu Maxim, a stejně jako hotel Maxim, je ohodnocen třemi hvězdami dle výše zmíněné oficiální kvalifikaci. Hotel Flora byl otevřen v roce 1881, tedy šest let po otevření hotelu Maxim. Vlastníkem byl mariánskolázeňský zahradník, později i starosta města, Václav Skalník, který se zasloužil o původní tvorbu místních lázeňských parků. Nabídku lázeňských služeb hotelu Flora tvoří, obdobně jako u předchozího hotelu, ubytovací služby, kde mohou hosté využívat dvoulůžkové pokoje nebo dvoulůžkové pokoje s přistýlkou. Je možné si také zvolit formu stravování, kterou budou hosté po dobu svého pobytu využívat. Jedná se o možnost výběru pobytu zahrnujícího polopenzi, polopenzi s lehkým obědem, plnou penzi, pouze pobyt se snídaní nebo také zcela bez využití stravovacích služeb. Hotel Flora také nabízí širokou nabídku zdravotně léčebných a wellness procedur. Maximální ubytovací kapacita hotelu Flora dosahuje celkem 142 lůžek, která jsou rozmístěna do 69 dvoulůžkových, a z toho do čtyřech pokojů je možné přidat přistýlku. Pokud hosté mají požadavek na samostatné ubytování v pokoji, je nezbytné si připlatit za dvoulůžkový pokoj, ve kterém budou o samotě. Hotel Flora nabízí, shodně jako hotel Maxim, možnost volby způsobu stravování včetně polopenze a lehkého oběda. Vzhledem k propojenosti těchto dvou hotelů, v rámci oblasti zdravotně léčebných a wellness procedur, je nabídka těchto služeb velmi podobná. (hotelflora-ml.cz, 2018a)

4.1.3 LS Royal Mariánské Lázně, a. s.

LS Royal se nachází na okraji města u přilehlého Slavkovského lesa. Ve srovnání s předchozími hotely nenabízí bezprostřední vzdálenost k lázeňské kolonádě, ale nabízí výhled na lázeňskou zónu.

Hotel byl vybudován ve dvou etapách, kdy vznikla hlavní budova v 80. letech 20. století a následně po několika letech byl hotel rozšířen o další budovu. Celková kapacita hotelu je 142 lůžek. Konkrétně hotel nabízí 15 jednolůžkových pokojů, 52 dvoulůžkových, a z toho jsou dva pokoje bezbariérového charakteru. Hotel nabízí také ubytování v deseti apartmánech, které spadají do těch nejvyšších cenových kategorií, které hotel nabízí. Hoteloví hosté mohou využívat různé formy stravování jako například v podobě polopenze, plné penze, snídaně či nemusí tyto služby využívat vůbec. Hotel je lázeňské sanatorium, proto nabídka obsahuje široké spektrum zdravotně léčebných a wellness procedur. (royalmarienbad.cz, 2018a)

5 Komparace nabídky služeb subjektů

V návaznosti na předchozí kapitulu 4, kde byly jednotlivé lázeňské hotely specifikovány, v této kapitole budou prozkoumány a porovnány nabídky služeb výše zmíněných tří lázeňských hotelů. Komparace se bude také vztahovat k cenám za nabízené služby jednotlivých lázeňských hotelů. Hotely Maxim, Flora a LS Royal jsou téměř identické při zaměření na jednotlivé části hotelu, tedy na ubytovací, stravovací a balneologické části. Ovšem, pokud je více zacíleno na nabídky jednotlivých služeb, porovnání ukáže konkrétní odlišnosti.

5.1 Ubytovací služby

Při komparaci ubytovacích služeb zařízení je důraz kladen především na vybavenost. Hotely jsou na odlišné úrovni klasifikace hotelů a restaurací, proto se vybavenost může lišit dle této klasifikace. Pro účely komparace byla v nejprve vybrána celá budova lázeňských středisek, následně pokoje a vybavení nacházející se v jednotlivých hotelech.

Tabulka 3 Přehled ubytovacích služeb

	Hotel Maxim	Hotel Flora	LS Royal
Budova			
Třída	3*	3*	4*
Recepce	ano	ano	ano
Lobby/Bar	ne	ano	ne
Kavárna	ano	ano	ano
Bezbariérový přístup	ne	ne	ano
Výtah v budově	ano	ano	ano
Knihovna	ne	ne	ano
Internetový koutek	ano	ne	ano
Bazén	ano	ano	ano
Fitness zařízení	ne	ne	ano
Sauna	ne	ano (infrasauna)	ano (finská s.)
Vzdálenost od kolonády	cca 140 m	cca 90 m	cca 630 m
Pokoje			
Počet pokojů	28	69	77
Bezbariérový pokoj	ne	ne	ano (2)
Jednolůžkové/dvoulůžkové pokoje	ano/ano	ne/ano	ano/ano
Balkon	některé pokoje	některé pokoje	některé pokoje
Vybavení			
TV	ano	ano	ano
Wi-Fi	ano	ano	ano
Telefon	ano	ano	ano
Klimatizace	ne	ano	ne
Možnost přistýlky	ne	ano	ne

Zdroj: vlastní zpracování dle webových stránek jednotlivých hotelů, 2018

5.2 Stravovací služby

Další součástí jmenovaných lázeňských zařízení je úsek stravovacích služeb. Jak již bylo výše uvedeno v popisu jednotlivých subjektů v kapitole 4, každý má v nabídce uvedené různé formy stravování – plná penze, polopenze, se snídaní, polopenze a lehký oběd a také možnost ubytování zcela bez využití stravovacích služeb.

Tabulka 4 Přehled stravovacích služeb

	Hotel Maxim	Hotel Flora	LS Royal
Bufet	snídaně	snídaně	snídaně
Výběr z menu	večeře	večeře	oběd, večeře
Jednotné obědové menu	ano	ano	ne
À la carte*	ano	ano	ne
Salátový bufet	ano	ano	ano
Ovocný bufet	ne	ano	ne
<i>*možnost à la carte platí v případě strávníků, kteří nejsou ubytováni v daném LUZ</i>			

Zdroj: vlastní zpracování dle webových stránek jednotlivých hotelů, 2018

5.3 Zdravotně léčebné služby

V oblasti zdravotně léčebných služeb jsou nabídky jednotlivých LUZ velmi podobné. Jedná se o procedury na předpis lékaře, o wellness procedury nebo o doplňkové procedury. Zvolené hotely se liší například možnostmi využití sauny nebo fitness zařízení, kde hotel Maxim nemá v nabídce ani jednu z těchto dvou možností.

5.4 Ceny za jednotlivé služby

Do komparace lázeňských zařízení je nezbytné také zahrnout důležitý aspekt při rozhodování potenciálních zákazníků, a to ceny za jednotlivé služby. V rámci nejlepšího možného porovnání byly vybrány služby, které jsou na podobné úrovni z pohledu úrovně pokoje či stravy. Z komparace ubytovacích a stravovacích služeb vyplývá, že nejvyšší cena je požadována za služby na hotelu Flora, i přes to, že je klasifikována méně hvězdami ve srovnání s LS Royal.

Tabulka 5 Porovnání ubytovacích a stravovacích služeb

	Hotel Maxim	Hotel Flora	LS Royal
Hlavní sezóna	2. 4. – 4. 11.; 17. 12. – 1. 1.	10. 3. – 15. 11.; 20. 12. – 2. 1.	22. 4. – 22. 9.
Typ pokoje	Komfort jednolůžkový	Komfort dvoulůžkový pro 1 osobu	Komfort jednolůžkový
Stravování	snídaně	snídaně	snídaně
Cena Kč/os./noc	1600,- Kč	2300,- Kč	2000,- Kč
*Lze dokoupit:			
- oběd	120,- Kč	250,- Kč	-
- večeře	210,- Kč	320,- Kč	-

Zdroj: vlastní zpracování dle webových stránek jednotlivých hotelů, 2018

V závěru komparace zvolených LUZ je uveden přehled cen vybraných zdravotně léčebných procedur. Ceny se liší v závislosti na délce, druhu a hotelu, kde jsou služby poskytovány. Z následující tabulky vyplývá to, že i přes odlišnosti v klasifikaci pomocí hvězd, jsou ceny za služby srovnatelné.

Tabulka 6 Porovnání cen zdravotně léčebných služeb

	Hotel Maxim	Hotel Flora	LS Royal
Vstupní lékařská prohlídka	490,- Kč	960,- Kč	850,- Kč
Perličková koupel	350,- Kč/20 min.	390,- Kč/20 min.	300,- Kč/15 min.
Masáž klasická celková	800,- Kč/50 min.	890,- Kč/50 min.	750,- Kč/50 min.
Reflexní masáž	400,- Kč/25 min.	480,- Kč/20 min.	450,- Kč/25 min.
Magnetoterapie	300,- Kč/20 min.	340,- Kč/20 min.	200,- Kč/20 min.

Zdroj: vlastní zpracování dle ceníků jednotlivých hotelů, 2018

Pokud by lázeňská zařízení byla postupně hodnocena, bylo by možné říci, že nabídka je, dle parametrů získaných z webových stránek a propagačních materiálů zařízení, velmi srovnatelná. V souvislosti s tím se nabízí ovšem otázka, co ve skutečnosti ovlivňuje spotřebitelské chování lázeňských hostů. To, co není možné zjistit ze zveřejňovaných zdrojů, je například osobní přístup zaměstnanců, to, jak se hosté v zařízení cítí či kvalita poskytovaných služeb. Tyto faktory mohou ovlivnit spotřební chování hostů, kteří již zařízení navštívili a rozhodují se, zda zařízení navštíví znovu či nikoli.

5.5 Speciální nabídky pro konkrétní segment zákazníků

V rámci zaměření na segment seniorů, lázeňské hotely nabízejí speciální léčebné balíčky určené právě pro tento segment zákazníků. Hotel Flora a LS Royal se mimo tento segment zaměřují také na jiné segmenty zákazníků, například pomocí romantických víkendových balíčků či balíčků určených pro rodiny s dětmi. Hotel Maxim nenabízí zaměřené balíčky, proto byl vybrán takový léčebný program, který je nejvíce podobný zvoleným balíčům služeb zbylých dvou zařízení.

Tabulka 7 Porovnání speciálních nabídek pobytů pro seniory

	Hotel Maxim	Hotel Flora	LS Royal
Léčebný program	Týdenní léčebný pobyt	Léčebný pobyt pro seniory	Pobyt pro seniory
Počet nocí	7 nocí	5 nocí	7 nocí
Forma stravování	polopenze	polopenze a lehký oběd	plná penze
Počet procedur	10	5	12
Další služby	vstupní lékařská prohlídka, vstup do bazénu	20% sleva na nápoje v hotelové restauraci, 10% sleva na dokup procedur, vstup do bazénu	vstup do wellness centra, vypůjčení županu
Cena celkem	13200,- Kč/os.*	8200,- Kč/os. **	16800,- Kč/os.*
*v hlavní sezóně za jednolůžkový pokoj **v hlavní sezóně za dvoulůžkový pokoj obsazený jednou osobou			

Zdroj: hotelmaxim.cz, (2018b); hotelflora-ml.cz, (2018b); royalmarienbad.cz (2018d)

Z výše uvedených cen a specifikací jednotlivých léčebných programů není možné jednoznačně určit, jaký z programů je nejvýhodnější. Rozdíly v cenách za programy jsou v řádech tisíců. Ovšem je nutné poznamenat, že nejlevnější balíček pro seniory je pouze na 5 nocí a obsahuje méně léčebných procedur. V tomto případě si mohou hosté dokoupit další procedury jednotlivě za poměrně nízké ceny, viz tabulka 6. Z autorčina pohledu je rozhodování mezi těmito třemi konkurenčními lázeňskými hotely velmi náročné, z toho důvodu lze předpokládat, že při rozhodování přihlednou potenciální zákazníci k jiným faktorům, jako například k předchozím osobním zkušenostem či osobním zkušenostem blízkých a známých osob.

6 Hodnocení nabídky subjektů

Po specifikaci a komparaci zvolených lázeňských hotelů bude následně hodnocena nabídka hotelů pomocí vytvořeného výzkumu. Cílem výzkumu je zjistit, zda jsou zákazníci lázeňských služeb spokojeni s nabízenými službami, zda jsou spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb a zda je nabídka dle jejich potřeb kompletní nebo v nabídce nějaké služby postrádají. Na základě provedeného výzkumu, který je zvolen pro účel této práce, budou dále získané poznatky vyhodnoceny a budou vytvořeny návrhy na změny a doporučení, které by mohly pomoci jednotlivým hotelům efektivněji uspokojovat potřeby zákazníků. Klíčovým cílem je tedy poznání primárních i sekundárních potřeb zákazníka využívající lázeňské služby. Na rozdíl od teoretické rešerše, budou tedy v praktické části využívána data primární, která představují nové informace. Data budou shromažďována za účelem vyřešení zvoleného výzkumného problému, tedy zhodnocení nabídky služeb subjektů. (Kotler & Armstrong, 2004)

6.1 Výsledky výzkumu a jejich zhodnocení

Provedený výzkum byl uskutečněn pomocí dotazníkového šetření v měsících září až listopad roku 2017. Tento způsob získávání dat je řazen do kvantitativních metod výzkumu. Data byla získávána pomocí papírového dotazníku ve zvolených, výše specifikovaných, lázeňských hotelech. Z důvodu získání co nejefektivnější zpětné vazby, obsahoval dotazník kombinaci otevřených i uzavřených otázek. Celkem se jednalo o 16 otázek, přičemž z toho dvě otázky se týkaly identifikujících informací o respondentovi, tedy konkrétně otázka směřovaná k věku a pohlaví dotazovaného. Zbýlých 14 otázek zkoumalo názory lázeňských hostů na nabídku lázeňských služeb v zařízeních. Dotazníky byly vytvořeny v českém, německém a ruském jazyce. Dotazník v českém jazyce, tak jak byl předkládán respondentům, je k dispozici v příloze A. Data získaná z dotazníkového šetření byla zpracována a vyhodnocena pomocí programu Microsoft Excel a byla zpracována a do grafů a tabulek. V následující části se nachází zpracovaná data ze všech tří subjektů, která jsou shromážděna a vyhodnocena.

V každém z hotelů bylo zvoleno 50 hostů, se kterými bylo umožněno osobní setkání, a tito hosté následně zodpověděli otázky v dotazníkovém šetření. Celkem tedy zkoumaný soubor obsahuje data ze 150 vyplněných dotazníků, které byly vyplňovány celkem 90 respondenty z řad německé klientely, 30 respondentů představovalo ruskou klientelu a 30 respondentů zastupovalo českou klientelu. Ze zkoumaného souboru odpovídalo celkem 85 žen a 65 mužů. Dále je nutné upozornit, že šetření je zacíleno na seniory a v následující tabulce 8 je tak ukázáno konkrétní věkové složení všech dotazovaných osob.

Tabulka 8 Věkové složení dotazovaných

Věková kategorie	Počet dotazovaných		
	Hotel Maxim	Hotel Flora	LS Royal
50 – 59	2	0	17
60 – 69	6	4	21
70 – 79	34	31	7
Více než 79	8	15	5
Celkem	50	50	50

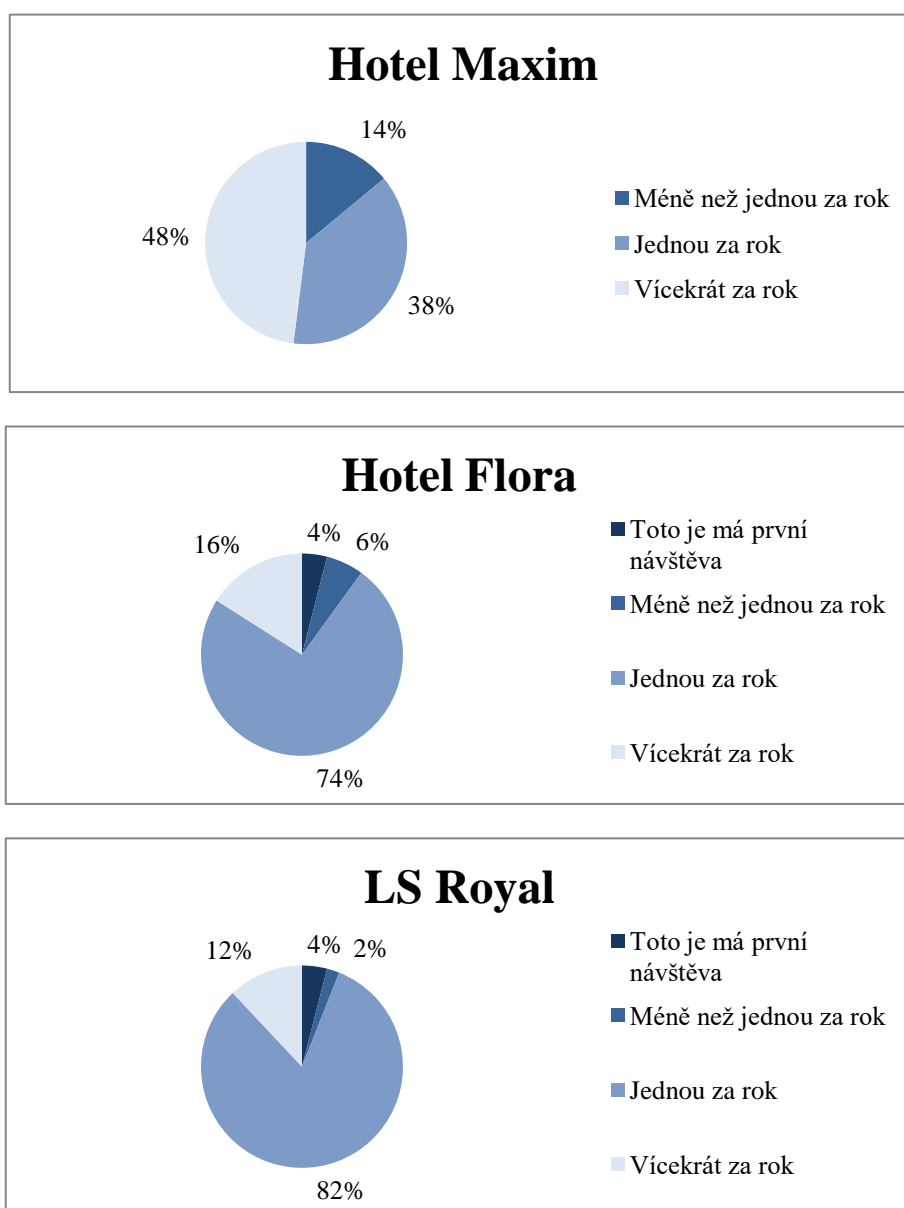
Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Z tabulky 8 vyplývá, že hotely Maxim a Flora navštěvuje v průměru starší klientela, nejvíce ve věkovém rozmezí 70 až 79 let, ve srovnání s LS Royal, kde je tomu jinak. Na tomto hotelu dotazovaní zastupovali mladší věkovou kategorii. Příčinou by mohl být fakt, že nabídka služeb tohoto hotelu není zaměřena jen na seniory, ale také na aktivní segment zákazníků ve středním věku či mladé páry. Potřeby těchto dvou zmíněných segmentů však pro účely této práce není nutné více zkoumat. Dále je nezbytné zhodnotit výsledky z jednotlivých otázek dotazníkového šetření vztahujících se k hodnocení lázeňských služeb dotazovanými návštěvníky jednotlivých lázeňských hotelů.

Výsledky první otázky předkládaného dotazníku, se zněním: **Jak často navštěvujete hotely za účelem využívání lázeňské péče?**, poukazují na fakt, že dotazovaní nejvíce navštěvují lázeňská zařízení za účelem využívání lázeňské péče jednou za rok. Takto nejvíce odpovídali hosté hotelu Flora a LS Royal. Z hotelu Maxim byla vyhodnocena nejpočetnější odpověď, že dotazovaní navštěvují LUZ více než jen jednou za rok.

Tato informace potvrzuje osobní zkušenost výše zmíněnou v kapitole 4.1.1, ve specifikaci hotelu Maxim, že hosté navštěvují tento hotel v průměru dvakrát ročně. Z výsledků ovšem nevyplývá informace o počtu dní, které zde návštěvníci stráví. Není tedy z výsledků zřejmé, zda se jedná o víkendový pobyt, týdenní pobyt, dvoutýdenní či dokonce třítýdenní. Právě tento fakt ovlivňuje mnoho dalších aspektů, jako například míru uspokojení potřeb hosta. Pro účely této kvalifikační práce a pro tvorbu doporučení bude tedy předpokladem dvoutýdenní délka pobytu.

Obrázek 5 Porovnání odpovědí dle počtu navštěvování LUZ



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Dle dat získaných následující otázkou se zněním: **Pokolikáté jste v Mariánských Lázních na lázeňském pobytu?**, je zřejmé, že nejvíce hostů, kteří jsou ubytováni v hotelech, navštívili město Mariánské Lázně již po několikáté. Počet návštěv dotazovaných nejčastěji spadal do rozmezí 2. až 5. návštěvy nebo do rozmezí 16. až 20. návštěvy.

Tabulka 9 Přehled počtu osob a počtu návštěv města Mariánské Lázně

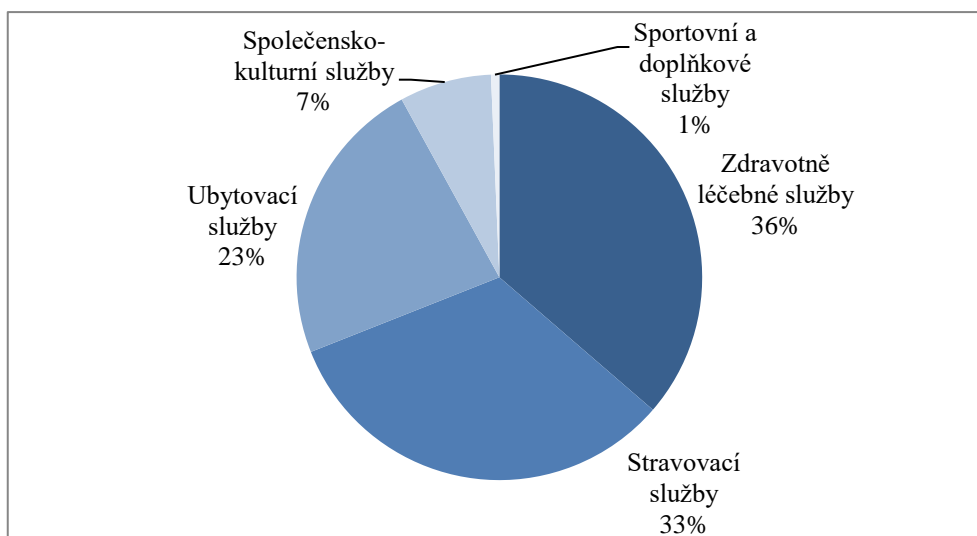
Počet návštěv	Celkem hostů
1. návštěva	15
2. - 5. návštěva	42
6. - 10. návštěva	12
11. - 15. návštěva	31
16. - 20. návštěva	35
více než 20. návštěva	15

Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Následující otázkou byli respondenti tázáni, **jakým způsobem se o konkrétním lázeňském hotelu dozvěděli**. Nejčastější odpovědí u hotelů Maxim a Flora byla odpověď, že se o hotelu dozvěděli prostřednictvím nabídky cestovní kanceláře a od rodiny a známých. U LS Royal ovšem byly výsledky naprosto odlišné. Nejčastěji bylo v dotaznících vyplněno to, že se o hotelu host dozvěděl prostřednictvím internetu a webových stránek LS Royal.

Není možné přesně zjistit, jaký poměr osob, využívající lázeňské služby, přikládá největší váhu kvalitě zdravotně léčebných služeb při výběru lázeňského hotelu. Autorka práce ovšem předpokládá, že pokud host vyhledává lázeňskou péči, tak největší prioritu kvality při výběru LUZ by měl přikládat právě zmiňovaným zdravotně léčebným službám. Otázka, která zjišťuje zda-li tomu opravdu tak je, tuto domněnku potvrdila. Ovšem zároveň s touto prioritou hosté kladou téměř rovnocenný důraz na stravovací služby. Respondenti u této otázky volili celkem dvě odpovědi, proto byl v tomto případě zkoumaný soubor dvojnásobný. Vyhodnocení těchto odpovědí je graficky zpracováno na následujícím obrázku 6.

Obrázek 6 Přehled lázeňských služeb dle přiřazené priority



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

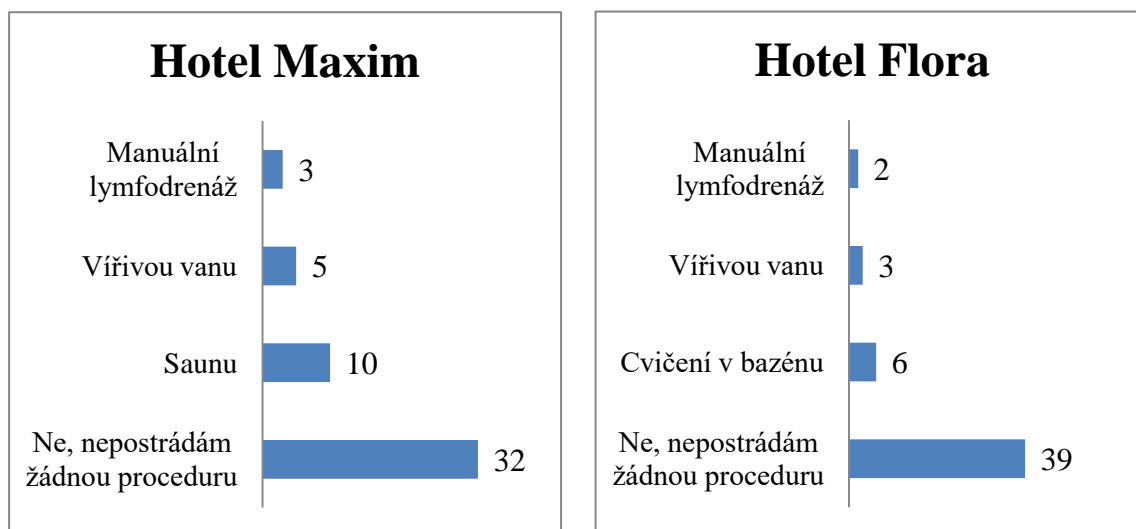
Další otázka dotazníkového šetření zněla takto: **Byl/a jste vždy spokojen/a s poskytnutými lázeňskými procedurami na tomto hotelu?** Zde byly odpovědi ze všech tří zvolených hotelů téměř identické. Na každém hotelu byla nejčastější zpětná vazba pozitivní. Negativní reakce se projevyly pouze v několika málo případech. Konkrétně na hotelu Maxim byly pouze dvě odpovědi vyjadřující nespokojenost, na hotelu Flora čtyři odpovědi a na LS Royal pouze jedna záporná odpověď. Všechny tyto reakce vznikly z důvodu špatného přístupu zaměstnance, který poskytoval danou zdravotně léčebnou službu.

V rámci výzkumu oblasti zdravotně léčebných služeb bylo šetření zaměřeno také na otázky týkající se léčebného plánu a procedur. Položena byla otázka, zda jsou nějaké procedury dle názoru hostů zbytečné a přesto jsou zařazeny do lázeňského léčebného plánu. Jen na hotelu Royal byla jedna z odpovědí perličková koupel a jeden z odpovědí parafinový zábal na ruce. Obě tyto procedury mohou působit na hosty dojmem, že mají spíše relaxační účinek. Ovšem pozitivně se tyto procedury projevují také na prokrvení tkáně, a v případě perličkové koupele působí také na prokrvení svaloviny. Výsledky této procedury nemusí být hostem pocíteny v takové míře jako u ostatních procedur.

Z výsledků odpovědí na další otázku, **Postrádáte ve Vašem lázeňském plánu nějakou proceduru?**, vyplývá to, že na LS Royal hosté nepostrádají žádné další léčebné procedury.

Ovšem na hotelech Maxim a Flora jsou výsledky jiné. Stále tvoří velkou část respondenti, kteří odpověděli pozitivně tak, že žádnou proceduru nepostrádají. Ale rozdílem je, že 20 % z dotazovaných hostů na hotelu Maxim postrádá možnost využít saunu a celkem 12 % dotazovaných hostů hotelu Flora by uvítalo možnost využít skupinového i individuálního cvičení v bazénu.

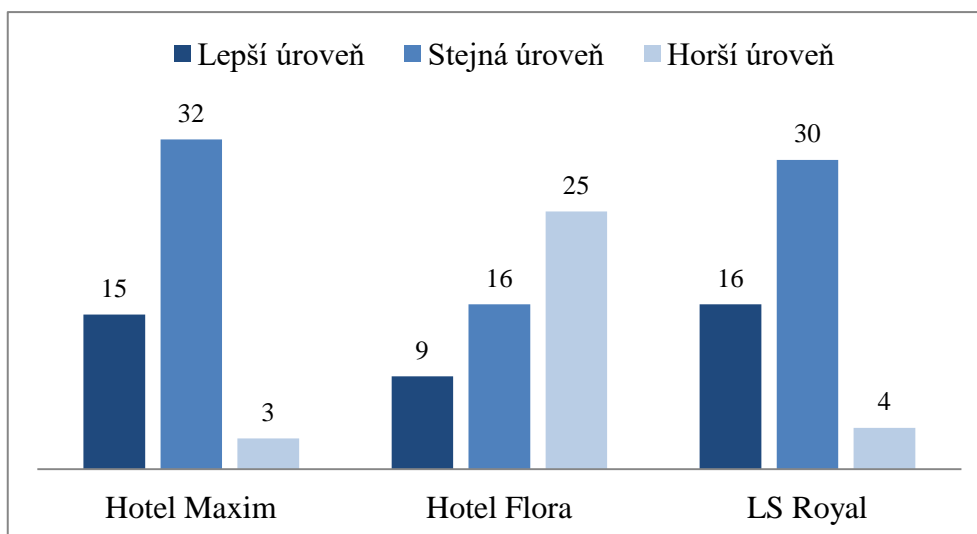
Obrázek 7 Přehled odpovědí na spokojenost s léčebnými procedurami



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Předkládané dotazníky dále obsahovaly otázku vztahující se ke kvalitě ubytovacích služeb na konkrétním hotelu, kde jsou ubytováni. Otázka zněla: **Jak vnímáte kvalitu ubytovacích služeb na tomto hotelu v porovnání s kvalitou ubytovacích služeb jiných hotelů, které jste navštívil/a?** Vyhodnocením odpovědí bylo zjištěno, že pozitivní a neutrální odpovědi převažovaly na hotelu Maxim a LS Royal. To znamená, že úroveň ubytovacích služeb v těchto hotelech je lepší či stejná ve srovnání s hotely, které již hosté navštívili. Ovšem na hotelu Flora byla kvalita ubytovacích služeb velmi kritizována, jak lze vidět na následujícím obrázku 8. Na tomto hotelu bylo nejčastěji negativně odpovídáno z důvodu postrádání společenské místnosti, kde by hosté měli možnost trávit volné večery společně s dalšími hotelovými hosty. Konkrétně tento negativní aspekt zmínilo 40 % respondentů hotelu Flora. Dále také hostům nevyhovuje staré vybavení a malý prostor pokojů.

Obrázek 8 Zhodnocení úrovně ubytovacích služeb

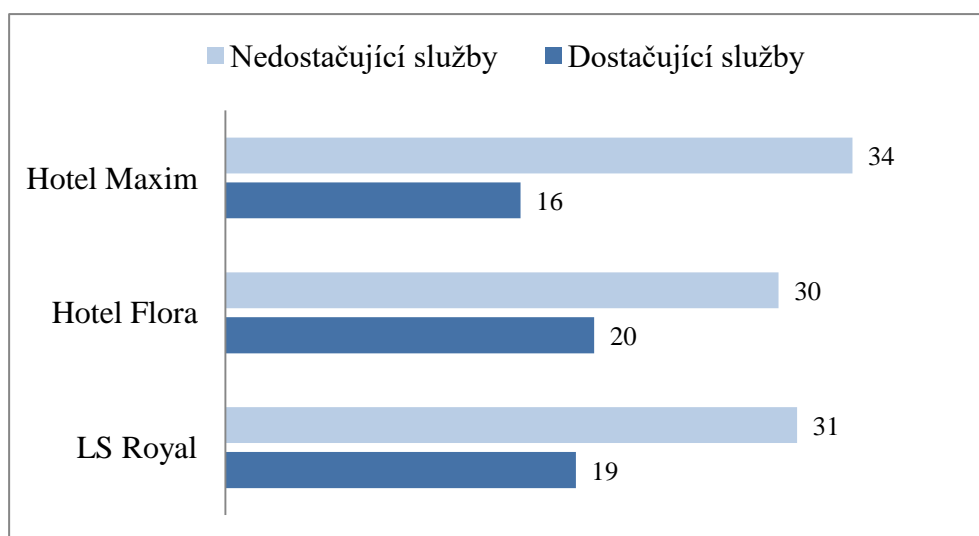


Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Již mimo oblast ubytovacích služeb byla položena otázka: **Jste spokojen/a se stravovacími službami hotelu?** Při zaměření na jednotlivé subjekty, lze konstatovat, že u všech těchto zařízení převažují odpovědi pozitivní. Pokud jsou brány v úvahu konkrétní odpovědi, na hotelu Maxim bylo zaznamenáno celkem pět negativních připomínek na každodenní stejnorodost salátového bufetu. Na hotelu Flora byl třikrát negativně hodnocen výběr z menu, který nabízel příliš těžké pokrmy k večerům a na LS Royal bylo kritizováno nedoplňování rautu s pokrmy celkem dvěma respondenty. Tyto negativní připomínky se odvíjí od subjektivních potřeb člověka, ovšem s přihlédnutím k důležitosti stravovacích služeb, viz obrázek 6, nelze tyto připomínky hostů opomínat.

V další části dotazníkového šetření byla zjišťována **spokojenost respondentů v oblasti společensko - kulturních služeb**, a byli tázáni v případě negativní odpovědi, jakou konkrétní službu v nabídce hotelu postrádají. Na každém z hotelů převažovala odpověď záporná spolu se zvolenými návrhy z výběru na zlepšení nabídky těchto služeb.

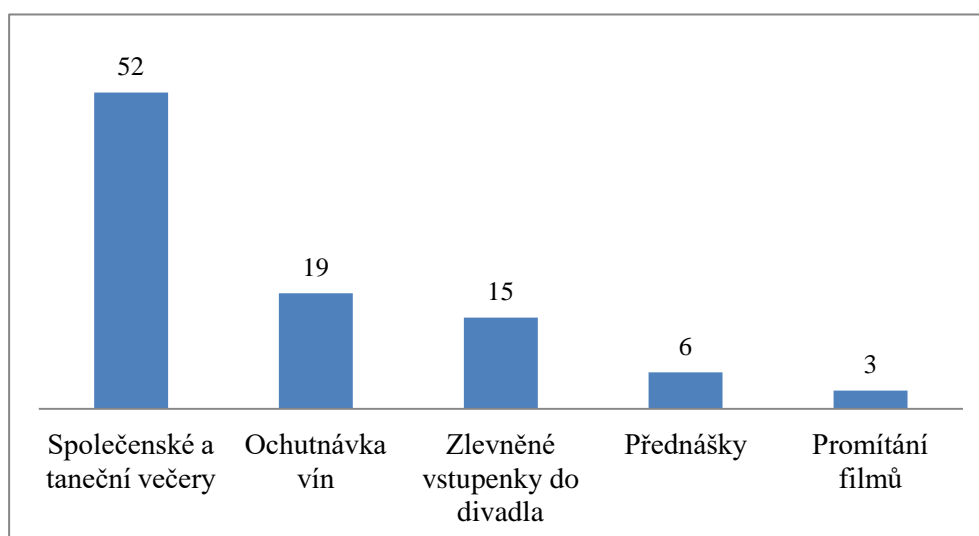
Obrázek 9 Zhodnocení společensko - kulturních služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Specifické návrhy na doplnění služeb se velmi podobaly. Ve všech hotelech nejčastěji dotazovaní požadují zahrnout do nabídky této oblasti služeb společenské a taneční večery, ochutnávku vín a možnost získat slevu na vstupenky do místního divadla. Na následujícím obrázku 10 jsou graficky zpracované návrhy respondentů, kteří by měli zájem o vylepšení nabídky této oblasti služeb. Konkrétně nespokojenost vyjádřilo 95 dotazovaných.

Obrázek 10 Přehled návrhů pro nabídku společ. - kulturních služeb

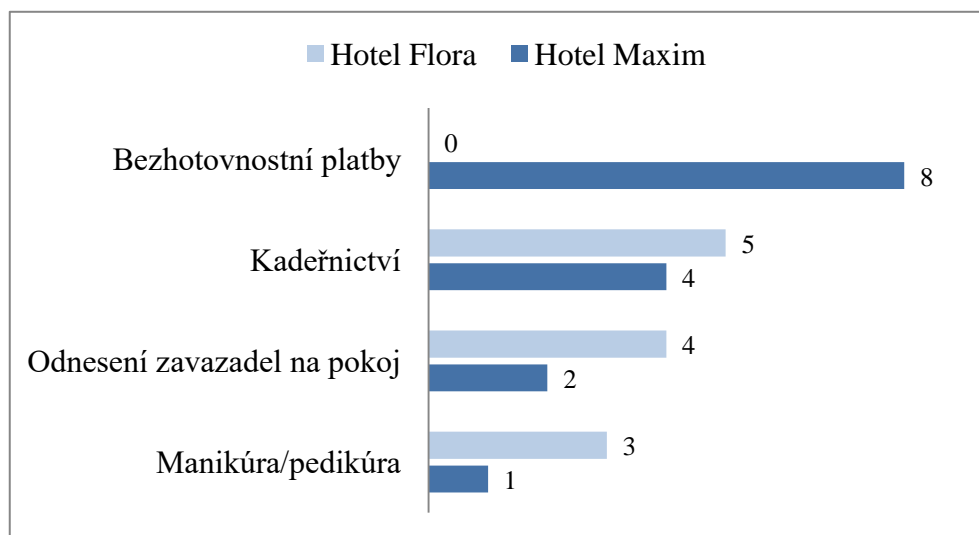


Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Obdobně, jako je tomu u získávání odpovědí, výše uvedených společensko - kulturních služeb, byla zjišťována zpětná vazba na nabídku sportovních služeb. Otázka zněla takto: **Máte v hotelu dostačující sportovní služby?**, a pokud dotazovaní odpověděli negativně, uvedli konkrétní návrh služby, kterou postrádají v nabídce lázeňského zařízení. V případě LS Royal byly odpovědi všechny kladné, a to znamená, že nabídka sportovních služeb v tomto subjektu uspokojuje potřeby aktivit všech dotazovaných hostů. Výsledky zpětné vazby respondentů z hotelu Maxim značí to, že pouze 10 %, tedy pět hostů, nejsou spokojeni s nabídkou. Čtyři z těchto osob postrádají možnost vypůjčit si jízdní kolo a pouze jeden host postrádá fitness centrum. V případě hotelu Flora, sedm hostů požaduje možnost zapůjčit si hole na *nordic walking* a dva hosté by uvítali možnost vypůjčení jízdních kol.

V závěru dotazníkového šetření byli hosté tázáni na **nabídku doplňkových služeb**. Účelem této otázky bylo zjistit, jakou službu, která není zahrnuta v nabídce hotelu, hosté postrádají. Na LS Royal bylo opět nejméně negativních reakcí, jednalo se pouze o čtyři negativní zpětné vazby. Požadavkem těchto respondentů bylo doplnění možnosti využití služeb kadeřnického salónu. Odpovědi na hotelech Maxim a Flora obsahovaly různé návrhy na zlepšení, viz následující obrázek 11.

Obrázek 11 Přehled návrhů pro nabídku doplňkových služeb



Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Tato vylepšení, některá více a některá méně realizovatelná, by následně mohla pozitivně přispět k celkovému dojmu z hotelu. Více budou návrhy a jejich možná realizace specifikovány v kapitole 8.

7 Závěry z dotazníkového šetření

Výzkum na téma Hodnocení nabídky lázeňských služeb realizovaný prostřednictvím dotazníkového šetření se zabýval poznáním potřeb hostů celkem tří hotelů v Mariánských Lázních. Zjišťována byla spokojenost s poskytovanými službami a také návrhy na změny v nabídce lázeňských služeb jednotlivých hotelů. Z odpovědí respondentů vzešla celá řada informací, které byly blíže specifikovány v průběhu popisování výsledků jednotlivých otázek. Celkové výsledky výzkumu ukázaly, že 90 % dotazovaných hostů již navštívili více než jednou město Mariánské Lázně. To znamená, že tato destinace láká k opakovanému navštěvování a u 10 % respondentů dokonce došlo k navštívení města více než dvacetkrát. To jen potvrzuje potenciál destinace.

Všechny tři zkoumané hotely měly dle výzkumu nedostatky v nabídce lázeňských služeb. Nejvýraznější negativní hodnocení bylo zjištěno v oblasti společensko - kulturních služeb. Zde se jednalo o 63,3 % hostů, kteří byli s touto nabídkou služeb nespokojeni. Při zaměření na jednotlivé subjekty, LS Royal v rámci hodnocení veškerých odpovědí, vzešel jako hotel nejlépe uspokojující potřeby svých hostů. Dotazovaní hosté hotelu Maxim byli mimo nabídku společensko - kulturních služeb nejvíce nespokojeni v doplňkových službách, kdy 16 % z 50 dotazovaných schází možnost platit bezhotovostní formou. V hotelu Flora se kritické hodnocení týkalo nejvíce ubytovacích služeb, a to konkrétně hodnocení od 20 respondentů z 50. Dle spokojenosti hostů lze tedy usoudit, že nejméně spokojeni jsou na hotelu Flora. Výstupy v podobě informací, které sdělují, s čím hosté hotelů nejsou spokojeni, budou následně sjednoceny do návrhů na zlepšení nabídky jednotlivých hotelů.

8 Využití výzkumu

V předchozí kapitole byly popsány celkové výsledky výzkumu, které shrnuly výstupy šetření. Některé z nich by bylo možné aplikovat do běžného chodu lázeňských zařízení. Pokud by byla zvážena realizovatelná změna, která by mohla vylepšit dojem z jednotlivých lázeňských hotelů, jednalo by se o změny vztahující se k téměř všem formách lázeňských služeb mimo ubytovací služby. Doporučení na změny v oblasti ubytovacích služeb v následující kapitole nebude tedy věnována pozornost. To z toho důvodu, že negativně byl hodnocen pouze hotel Flora, kde hosté dle výsledků z výzkumu nejvíce postrádají společenskou místnost. Také respondenti odpovídali, že pokoje jsou příliš malé a vybavení pokojů již zastaralé. Změna těchto kritizovaných faktorů by tedy byla v případě výměny vybavení pokojů za novější a vybudování společenské místnosti velmi finančně náročná. Proto bude dále kladen důraz na snadněji realizovatelné a méně nákladné návrhy změn.

8.1 Doporučení změn ve zdravotně léčebných službách

První oblastí služeb, kde budou navrhována doporučení na změny, je oblast zdravotně léčebných služeb. Těmto službám je přikládána největší priorita kvality, dle výsledků z výzkumu, viz obrázek 6. Proto je nutné se na tato doporučení zaměřit a navrhnout, jak by mohly výše zmíněné hotely Maxim, Flora a LS Royal lépe uspokojovat potřeby svých hostů.

V oblasti spokojenosti s poskytovanými službami mělo sedm hostů negativní zkušenost s tím, že zaměstnanec měl špatný přístup k prováděné proceduře a k zákazníkovi. Doporučení, které z tohoto výsledku plyne, může být pouze to, že by se zaměstnavatel měl zajímat o spokojenost hostů v těchto službách. Pokud se zaměstnavatel dozví, že jsou hosté nespokojeni s přístupem zaměstnance tohoto úseku opakovaně, měl by zaměstnavatel zakročit v míře takové, jakou uzná za vhodnou.

Další získané zpětné vazby se vztahovaly k nemožnosti využití sauny v hotelu Maxim. Pokud by byla uvažována pouze infrasauna, vstupní náklady za saunu by nebyly příliš vysoké, ovšem k infrasauně je nutné vybudovat okolní zázemí, jako odpočívárnu apod.

Podobně jako u realizace změn v ubytovacích službách, tato změna by byla finančně náročná a v praxi pravděpodobně neprosaditelná. To proto, že počátkem roku byla vynaložena investice již do vybavení pokojů hotelu a v nejbližší době majitelé, pokud to nebude nezbytné, neplánují více investovat. Ve spojitosti s tím, byly získané také návrhy od dotazovaných, na pořízení vířivé vany, ta by ovšem na hotelu Maxim nebyla možná z důvodu omezeného prostoru u bazénu.

Výstupem, vztahujícím se ke zdravotně léčebným procedurám, je zjištění, že hosté postrádají na hotelu Maxim i Flora manuální lymfodrenáž. V případě hotelu Flora ovšem tato procedura v nabídce je obsažena, viz příloha E: Ceník hotelu Flora, ale pravděpodobně nebyla zařazena do léčebného plánu dvou respondentů, kteří odpověděli, že proceduru postrádají. V nabídce hotelu Maxim se ovšem tato procedura opravdu nenachází. Opatření, které by muselo být pro poskytování manuální lymfodrenáže podstoupeno, je zaškolení pracovníka zdravotně léčebného úseku. Konkrétně by se mohlo jednat o kurz, který se koná v Karlových Varech a trvá celkem 100 hodin. Je to proto, že je to poměrně složitá hmatová technika, která se zaměřuje na lymfatický systém kůže a je velmi účinná v oblasti zaktivování lymfatického systému. Cena za tento konkrétní kurz je stanovena na 8900,- Kč, ovšem návratnost investice je během několika poskytnutí této procedury, v závislosti na tom, za jakou cenu by hotel Maxim tuto proceduru nabízel. (masaze-kurzy.cz, 2018)

Posledním návrhem v této oblasti lázeňských služeb je zařazení do nabídky skupinové cvičení v bazénu, o které projevilo zájem celkem 12 % respondentů z hotelu Flora. Opatření pro tuto změnu by nebyla nijak náročná. Jednalo by se pouze o to, že by bylo nezbytné vyhranit čas v rozvrhu fyzioterapeuta hotelu, který je oprávněn toto cvičení předcvičovat. Také by bylo nutné umístit upozornění v prostorách bazénu, že se zde koná skupinové cvičení, například každé pondělí a středu od 10:00 – 10:30, aby ostatní hosté byli obeznámeni, že v bazénu nebude tak velký prostor pro volné plavání.

8.2 Doporučení změn ve stravovacích službách

Stravovací služby byly zhodnoceny hosty všech tří hotelů jako téměř srovnatelně důležité v porovnání se zdravotně léčebnými službami. Z toho důvodu, když je těmto službám přikládána značná priorita, nelze opomenout možné změny.

Hosté ve svých odpovědích zmínili v každém hotelu nějaké negativum. V LS Royal bylo negativně hodnoceno pouze to, že raut s doplňkovými pokrmy nebyl průběžně doplňován. Změna by tedy spočívala pouze v kontrolování rautu zaměstnancem stravovacího úseku, zda je raut plný a pokud ne, doplnil by zaměstnanec pokrmy.

V hotelu Maxim se jednalo o stejnorodost salátového bufetu. V tomto případě by úprava neznamenal žádná složitá změna a v praxi by chod stravovacího úseku nebyl nijak ovlivněn. Změna by se vztahovala tedy k druhům salátů, které jsou podávány a každý den by se saláty měnily. Kuchař by vytvořil plán na celý týden, kde by každý den byl naplánovaný jiný druh salátu a plán by se tak mohl neustále opakovat.

Dotazovaní na hotelu Flora negativně hodnotili to, že na večeři jsou podávány těžce stravitelné pokrmy. V případě lázeňských hotelů by menu, ze kterého si hosté vybírají, mělo obsahovat minimálně jeden pokrm, který je snadno stravitelný. Mohlo by se jednat například o těstoviny, různé druhy ryb nebo krůtí či kuřecí maso apod. V praxi by to tedy znamenalo pouze pozměnit menu s nabídkou jídel určených k večeři.

8.3 Doporučení změn společensko - kulturních služeb

Další oblastí, které přikládalo podstatnou prioritu celkem 7 % ze všech dotazovaných, je oblast společensko - kulturních služeb. Jedná se tedy o služby, které hosté v nabídce nutně nevyžadují, ovšem je to příjemná přidaná hodnota k celému pobytu. Když tedy byla položena otázka vztahující se k této problematice, 95 dotazovaných ze 150 odpovědělo, že nabídka, která je na hotelu dostupná, není dle jejich názoru vyhovující. Nejčastěji zmíněnou odpovědí byl požadavek na realizování společenských a tanečních večírků.

Při zaměření na jednotlivé hotely, kde byl výzkum realizován, lze velmi obecně odhadnout cenu takovýchto akcí. Všechny hotely mají své vlastní prostory, kde by se událost mohla konat. Hotel Maxim má společenský salónek, hotel Flora střešní kavárnu s terasami, kterou v současné době již nevyužívá, a LS Royal má kavárnu s vlastním barem a tanečním parketem. Prostory by tedy mohly být potenciálně k dispozici. Důležitým aspektem při tanečních večerech je zprostředkování hudby a personálu. Pro účel tanečního večera by stačil jeden muzikant, který by byl schopen hrát na hudební nástroj a zpívat.

Cena za tři hodiny živé hudby by se tedy mohla pohybovat přibližně ve výši 2 000,- Kč. Po tuto dobu by byl nezbytný personál, který by hosty obsluhoval. Konkrétně by se jednalo o dva zaměstnance příslušného hotelu, tedy barmana/barmanku a číšníka/servírku. Pokud by byla uvažována přibližná mzda 150,- Kč/hodinu určená jednomu zaměstnanci, tři hodiny trvání události a jedna hodina spojená s úklidem používaných prostor, jednalo by se o náklad 1 200,- Kč na obě pracovní síly. Aby byl hrubý odhad ceny kompletní, je nutné započítat také energie v podobě elektrického proudu a spotřeby vody. Cena této položky za čtyři hodiny využívání určených prostor by se mohla pohybovat přibližně v hodnotě 500,- Kč. Odhadované náklady by tedy činily 3 700,- na jednu realizovanou událost. Pokud by byla uvažována realizace, bylo by nejvhodnější takovouto událost uspořádat čtyřikrát do měsíce. Ovšem tím by se náklady čtyřikrát znásobily. Druhou nejvhodnější možností je tedy realizace tanečních večírků každých 14 dní. To by znamenalo měsíční přibližné náklady na tuto událost 7 400,- Kč.

Výhodou pořádání takovéto události je nejen pozitivní dojem pro ubytované hosty, ale také to, že během večírku by si lidé zakoupili nápoje nad rámec běžné každodenní konzumace nápojů v hotelu. Tedy by se náklady mohly ponížít o tržby z prodeje nápojů. Pokud by tyto večírky byly realizovány pro hosty hotelu Maxim i Flora, bylo by možné uspořádat pouze jeden večírek pro hosty obou hotelů. Hotely spolu úzce spolupracují v oblasti lázeňských služeb, a tím by se náklady na večírek rozdělily mezi tyto dva hotely. Následující tabulka 10 shrnuje přibližné náklady na tuto událost v jednotlivých hotelech, v případě, že by událost byla realizována jednou za 14 dní.

Tabulka 10 Přehled nákladů na realizaci tanečních večírků

Přibližné náklady	Hotel Maxim	Hotel Flora	LS Royal
Prostor	-	-	-
Hudební kapela	2 000,- Kč	2 000,- Kč	4 000,- Kč
Zaměstnanci	1 200,- Kč	1 200,- Kč	2 400,- Kč
Energie	500,- Kč	500,- Kč	1 000,- Kč
Celkem	3 700,- Kč*	3 700,- Kč*	7 400,- Kč

**Pouze v případě, že by se konaly večírky pro hosty obou hotelů zároveň*

Zdroj: vlastní zpracování, 2018

Výše zmíněný návrh představuje velmi hrubý odhad realizování takovéto události. Ceny by se lišily v závislosti na lázeňském hotelu i na ročním období, viz energie.

Pokud by jednotlivé lázeňské hotely neměly zájem využívat prostor v budovách hotelů, bylo by možné zajistit prostor v nedalekém Tanečním klubu Maxim. Klub se nachází v docházkové vzdálenosti od všech tří hotelů a v červnu 2018 se plánuje jeho znovuotevření. Klub nabízí ideální podmínky pro realizaci této události. Vzájemná spolupráce klubu a hotelů by mohla být přínosná pro oba zainteresované subjekty. Hotel by nemusel zajišťovat pracovní sílu, živou hudbu a platit vynaložené energie a klub by získal zákazníky, kteří by konzumovali nápoje, a tak by byla vyšší denní tržba klubu. Pokud by událost byla realizována za každý hotel samostatně, cena pro jeden hotel by byla ve výši 3 000,- Kč za celý večer. Cena je stanovena dle informací od bývalého provozovatele. Po otevření klubu v červnu by byla nutná konzultace se současným provozovatelem.

Při zaměření na marketingovou komunikaci tanečního večera, jedním ze způsobů by bylo vytvoření reklamního letáčku k události, který by se nacházel na hotelové recepci. Tanečního večírku by se mohl účastnit každý z hotelových hostů. Dalším možným způsobem je umístění letáčků na stoly hotelových hostů, kteří by si tak mohli informace o události prostudovat během své snídaně. V tomto případě by umístění této informace na webové stránky nemuselo mít velký účinek. Především z toho důvodu, že jednorázová událost tohoto typu by potenciální hosty pravděpodobně nepřesvědčila ke koupi pobytu v tomto termínu. A hosté, kteří jsou již ubytovaní na hotelu, pravděpodobně nesledují webové stránky hotelu během svého pobytu. Proto je dle názoru autorky práce v tomto případě nejefektivnější marketingová komunikace pomocí tištěných letáčků.

Druhým nejpočetnějším návrhem na změnu v oblasti společensko - kulturních služeb, byl návrh uskutečnit ochutnávku vín. Prostor pro realizaci ochutnávek by byl k dispozici ve všech hotelech, konkrétně v hotelových restauracích. Nejvhodnějším časem pro událost by byly večerní hodiny, tedy po večerech. V praxi by se taková událost pravděpodobně nekonala pravidelně, ale záleželo by na počtu zájemců. Například v pondělí večer před večerem, po příjezdech nových hostů do hotelu, by na stoly v hotelové restauraci byly rozdány letáčky s nabídkou páteční ochutnávky vín. Popřípadě by bylo možné zanechat letáček k dispozici až do následujícího rána i pro hosty, kteří mají pouze snídaně v rámci jejich pobytu.

Aby byla jistota, že se o této události dozvědí všichni hosté hotelu, bylo by možné zanechat letáček na hotelové recepci. Pokud by host měl o ochutnávku vín zájem, na letáček by zapsal jméno a číslo pokoje. Následně by byly nabídkové letáčky sesbírány a byl by zjištěn počet zájemců. Od toho by se odvíjelo, zda ochutnávka vín má dostačující počet zájemců, aby se mohla konat. Samotnou realizaci by zprostředkovali zaměstnanci restauračního úseku. Ti by za tuto práci navíc měli být dostatečně finančně ohodnoceni, aby byli ochotni zůstat v zaměstnání déle, než mají smluvně udáno. Finanční aspekt ochutnávky by mohl být vyřešen několika způsoby. Cenu, kterou by si hotel za událost stanovil, a která by byla uvedena na zmíněném letáčku, by hosté mohli platit například přímo v hotelové restauraci či až při odjezdu. Ve faktuře, která by byla při odjezdu z hotelu hostovi vystavena, by již byla zahrnuta tato položka.

Dotazovaní hosté projevíli také zájem o kulturu v podobě zájmu o zlevněné vstupenky do městského divadla. Z webových stránek Městského divadla Mariánské Lázně ovšem není patrné, zda jsou nějaké slevy poskytovány. Jsou zde zmíněny jen slevy při koupi vstupenek pro více než 20 osob. Bylo by tedy možné na hotelových recepcích hotelů vystavit program divadla a následně, pokud by měli hosté zájem, by zaměstnanci recepcie mohli hostům vstupenky zajistit. Jednalo by se ovšem o vstupenky bez slevy, pokud by projevíli zájem o jedno divadelní představení méně než 20 zájemců. (kism1.cz, 2018) Z informací získaných od zaměstnance městského divadla bylo ovšem zjištěno, že je možné sjednat si 10% slevu na vstupenky. Nejednalo by se o sjednání slev prostřednictvím lázeňských hotelů, ovšem prostřednictvím cestovní kanceláře, se kterou hosté cestují. Tuto možnost slevy tedy jednotlivé hotely nemohou ve velké míře ovlivnit. Hosté mají tuto slevu k dispozici pouze v případě, že cestují s cestovní kanceláří či agenturou, která má určitou smlouvu s městským divadlem uzavřenou.

8.4 Doporučení změn ve sportovně - rekreačních službách

V této oblasti lázeňských služeb již není hosty kladen velký důraz na kvalitu. Přesto byly zjištěny dva návrhy na vylepšení nabídky, ale nejedná se o výrazné změny. Jak již bylo v kapitole 6.1 zmíněno, s nabídkou těchto služeb jsou hosté LS Royal plně spokojeni.

V případě hotelu Maxim a Flora by bylo vítané v závislosti na zpětné vazbě respondentů, kdyby hotely zakoupily jízdní kola a hosté by tak měli možnost vypůjčení těchto kol. Pro každý lázeňský hotel by prozatím postačila dvě jízdní kola. Příkladem vhodného kola je tzv. městské kolo, které by mělo splňovat parametry pro hosty libovolné výšky či váhy. Cena takového kola činí přibližně 7 000,- Kč. Dále byla s pomocí dotazníkového šetření zjištěna další potenciální změna, ale tentokrát již jen pro hotel Flora. Jedná se o zakoupení holí na *nordic walking*. Ve srovnání s jízdním kolem, tyto hole jsou snadno skladovatelné a představují výrazně levnější investici. Za kvalitní, ovšem cenově dostupný pár holí, by byla vynaložena částka přibližně 500,- Kč. Za předpokladu, že hosté hotelu budou mít zájem spíše o párové či skupinové procházky, bylo by vhodné zakoupit celkem 4 páry holí.

8.5 Doporučení změn v doplňkových službách

V poslední oblasti lázeňských služeb je také možné vytvořit několik návrhů na změny doplňkových služeb. Dotazovaní ve svých odpovědích často zmiňovali možnost využít kadeřnického salónu přímo v hotelu. Tento návrh by nebyl realizovatelný v žádném ze tří hotelů z důvodu nedostatku prostoru, který by byl nezbytný pro vybudování kadeřnického salónu. Doplňkovou službu, kterou postrádali dotazovaní z hotelů Maxim i Flora, bylo odnesení zavazadel až na pokoj bezprostředně po příjezdu na hotel. Tato služba by byla možná zajistit pomocí brigádníka, který by byl povolán v době hromadných příjezdů, které jsou nejčastěji v neděli a v pondělí. Brigádník by tedy byl finančně ohodnocen v závislosti na hotelu, kde by tuto službu vykonával a s přihlédnutím k počtu odpracovaných hodin, které byly k poskytnutí služby nezbytné.

Další zpětná vazba dotazovaných z hotelu Maxim obsahovala informaci, že 16 % hostů by uvítalo možnost platit bezhotovostně. Tento způsob úhrady služeb je v současné době téměř samozřejmostí, proto by takovou změnu mělo brát vedení hotelu v úvahu. Na recepci hotelu, kde jsou placeny faktury za celý pobyt, se terminál nachází, ovšem v hotelové restauraci nikoli. Zajištění platebního terminálu by nemělo být nijak složité.

Nezbytné by bylo, spojit se s konkrétní bankou, která by hotelu platební terminál zajistila, pod podmínkou, že by nejdříve hotel musel deklarovat, k jakým účelům chce zařízení využívat, jaké jsou průměrné tržby a kolik transakcí kartou je předpokládáno. Právě podle objemu transakcí by byla vypočítávána provize za využívání platebního terminálu, která se pohybuje mezi 0,5 % - 2 % z výše transakce. Hotel by tedy platil pouze poplatky vztahující se k transakcím, které jsou nižší s rostoucím objemem transakcí. Záleží tedy na hotelu, zda by byl ochoten tuto změnu aplikovat do praxe či nikoli. Ovšem s přihlédnutím k vývoji hosty předpokládaných standardů služeb se pravděpodobně této změně hotel Maxim nevyhne. (Hovorková, 2017)

9 Závěr

Tato práce se zabývala studiem lázeňských služeb na území ČR a konkrétněji byla práce zaměřena na jedno z měst Západočeského lázeňského trojúhelníku, na Mariánské Lázně. Pro vypracování teoretické části bylo primárně čerpáno z odborné literatury a z elektronických zdrojů. Obsah teoretické rešerše byl zacílen na problematiku lázeňského cestovního ruchu. Teoretické poznatky souvisely s praktickou částí této práce, která byla zpracována na základě výzkumu zaměřeného na nabídku lázeňských služeb.

Praktická část se skládala ze specifikace zvolených tří lázeňských hotelů, které byly následně porovnány. Komparace zahrnovala nabídku služeb jednotlivých subjektů a ceny, které jsou za jednotlivé služby stanoveny. Dále byl zpracován výzkum, který byl realizován pomocí dotazníkového šetření, kterého se účastnilo celkem 150 hostů jednotlivých hotelů. Dílčí výstupy z výzkumu představovaly vyhodnocení uspokojení potřeb hostů v jednotlivých oblastech lázeňských služeb. Na základě získaných odpovědí byly vytvořeny závěry a ty byly shrnuty pomocí tabulek a grafického zpracování. V návaznosti na to autorka práce vytvořila doporučení na změny v nabídkách služeb jednotlivých subjektů, kde byl výzkum uskutečněn. Návrhy se vztahovaly ke změnám v nabídce zdravotně léčebných, stravovacích, společensko - kulturních, sportovně - rekreačních a doplňkových služeb.

Konkrétní navrhovaná doporučení pro jednotlivé hotely se odlišovala. Ovšem shodným doporučením, pro všechny hotely, bylo doporučení v oblasti společensko - kulturních služeb. V této souvislosti se jednalo o doporučení pořádání společenských večírků a ochutnávek vín pro hotelové hosty. Toto doporučení by mělo značný potenciál k tomu, aby bylo v lázeňských hotelech úspěšně realizováno. Stanovené cíle byly tedy splněny. Všechny vytvořené návrhy by mohly pomoci hotelům, stát se takovými hotely, které jsou plně schopny uspokojit potřeby svých hostů, a tak přimět své hosty k tomu, aby měli motiv se do hotelu opět vrátit.

Seznam tabulek

Tabulka 1 Celková návštěvnost jednotlivých regionů ČR.....	13
Tabulka 2 Znaky služeb	24
Tabulka 3 Přehled ubytovacích služeb.....	41
Tabulka 4 Přehled stravovacích služeb	42
Tabulka 5 Porovnání ubytovacích a stravovacích služeb.....	43
Tabulka 6 Porovnání cen zdravotně léčebných služeb.....	43
Tabulka 7 Porovnání speciálních nabídek pobytů pro seniory	44
Tabulka 8 Věkové složení dotazovaných.....	46
Tabulka 9 Přehled počtu osob a počtu návštěv města Mariánské Lázně	48
Tabulka 10 Přehled nákladů na realizaci tanečních večírků	58

Seznam obrázků

Obrázek 1 Vývoj počtu dospělých pacientů v ČR v letech 2010 – 2016	19
Obrázek 2 Počet lůžek v lázeňských zařízeních dle krajů ČR.....	20
Obrázek 3 Počet přijatých pacientů v LUZ v Karlovarském kraji	21
Obrázek 4 Vývoj počtu hostů dle způsobu poskytování lázeňských služeb.....	33
Obrázek 5 Porovnání odpovědí dle počtu návštěvování LUZ	47
Obrázek 6 Přehled lázeňských služeb dle přiřazené priority	49
Obrázek 7 Přehled odpovědí na spokojenost s léčebnými procedurami	50
Obrázek 8 Zhodnocení úrovně ubytovacích služeb	51
Obrázek 9 Zhodnocení společensko - kulturních služeb	52
Obrázek 10 Přehled návrhů pro nabídku společ. - kulturních služeb	52
Obrázek 11 Přehled návrhů pro nabídku doplňkových služeb	53

Seznam použitých zkratk

CR - cestovní ruch

ČR - Česká republika

KLP - komplexní lázeňská péče

LUZ - lázeňské ubytovací zařízení

PLP - příspěvková lázeňská péče

PLZ - přírodní léčivé zdroje

SLL – svaz léčebných lázní

Seznam použité literatury

- Beránek, J. & kolektiv (2013). *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: MAG CONSULTING s.r.o.
- Dědina, J. & Cejthamr, V. (2005). *Management a organizační chování*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Drobná, D., & Morávková, E. (2004). *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*. Praha: Fortuna.
- Franke, A. a kol. (2012). *Statistiky cestovního ruchu*. Praha: Wolters Kluwer ČR, a. s.
- Hesková, M. (2006). *Kniha: Cestovní ruch -- pro vyšší odborné a vysoké školy*. Praha: Fortuna.
- Indrová, J. (2007). *Cestovní ruch: (základy)*. Praha: Oeconomica.
- Jakubíková, D. (2012). *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Kajlík, V. (2007). *České lázně a lázeňství*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj.
- Kirářová, A. (2002). *Marketing hotelových služeb*. Praha: EKOPRESS., s.r.o.
- Kotíková, H. (2013). *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Kotler, P. & Armstrong, G., (2004). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Neckářová, A. (2011). *Management lázeňství a wellness*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava.
- Orieška, J. (1999). *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: IDEA SERVIS.
- Orieška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS.
- Pásková, M. & Zelenka, J. (2002). *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj.
- Poděbradský, J. (2008). *Wellness v ČR*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj.
- Ryglová, K. & Burian, M. & Vajčnerová, I. (2011). *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a. s.

Vašítková, M. (2014). *Marketing služeb – efektivně a moderně. 2., aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada Publishing, a. s.

Zahraniční internetové zdroje:

Czechtourism.com (2015). *Medical Tourism in Czech Republic*. Cit. 23. 2. 2018, dostupné z: <http://www.czechtourism.com/a/medical-tourism-czech/>.

Datacube.statistics.sk (2018). *Datacube.statistics.sk*. Cit. 6. 2. 2018, dostupné z: <http://datacube.statistics.sk/>.

De.statista.com (2018). *Bevölkerung – Zahl der Einwohner in Deutschland nach Altersgruppen am Dezember 2016*. Cit. 6. 2. 2018, dostupné z: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1365/umfrage/bevoelkerung-deutschlands-nach-altersgruppen/>.

Deutscher-heilbaderverband.de (2017). *Deutschland – das Gesundheitsland*. Cit. 21. 2. 2018, dostupné z: <http://www.deutscher-heilbaederverband.de/die-kur/ihr-kurort/>.

Bauer, M. (2015). *Kurorte in Österreich*. Cit. 21. 2. 2018, dostupné z: <https://derstandard.at/2000020733234/Kurorte-in-Oesterreich>.

Medicalwellnessassociation.com (2018). *The Medical Wellness Association*. Cit. 7. 2. 2018, dostupné z: <https://www.medicalwellnessassociation.com/about/>.

Mindest-lohn.org (2018). *mindest-lohn.org*. Cit. 21. 2. 2018, dostupné z: <http://www.mindest-lohn.org/>.

Morgan, D. (2010). *The growth of medical tourism*. Cit. 23. 2. 2018, dostupné z: http://oecdobserver.org/news/fullstory.php/aid/3342/The_growth_of_medical_tourism.html.

Statdata.ru (2017). *Население России по полу и возрасту: статистика, распределение*. Cit. 6. 2. 2018, dostupné z: http://www.statdata.ru/nasel_pol_vozr.

Domáci internetové zdroje:

Beranová, L. & Křížová, V. & Sládek, J. & Sklář, M. (2005). *Hospodářské noviny*. Cit. 16. 3. 2018, dostupné z: <https://archiv.ihned.cz/c1-16383080-neplodnost-si-do-ceska-jezdi-lecit-stale-vice-cizincu>.

Byznys.lidovky.cz (2014). *2013: rok krize v lázních. Lázeňské firmy odepisují miliony tržeb*. Cit. 16. 1. 2018, dostupné z: https://byznys.lidovky.cz/2013-rok-krize-v-laznich-Oui-/firmy-trhy.aspx?c=A140128_181406_firmy-trhy_jzl.

ČSÚ (2018a). *Cestovní ruch. Český statistický úřad*. Cit. 26. 1. 2018, dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/16-cestovni-ruch-w48bia1iwg>.

ČSÚ (2007b). *Cestovní ruch a lázeňství v Karlovarském kraji v letech 2000 -2006*. Cit. 25. 1. 2018, dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/25385875/19752819+13-410207q2kt.pdf/11e632ea-8e32-4ba1-8b2f-99d8b92ad669?version=1.0>.

ČSÚ (2016c). *Návštěvnost v Karlovarském kraji v 1. až 3. čtvrtletí 2016*. Cit. 25. 1. 2018, dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xk/navstevnost-v-karlovarskem-kraji-v-1-az-3-ctvrtleti-2016>.

Denik.cz (2017a), *Česko chce v lednu poslat nominaci lázní do UNESCO*. Cit. 21. 2. 2018, dostupné z: https://www.denik.cz/z_domova/cesko-chce-v-lednu-poslat-nominaci-lazni-do-unesco-20170911.html.

Denik.cz (2015b). *Lázně v milionové pasti DPH*. Cit. 23. 2. 2018, dostupné z: <https://www.denik.cz/karlovarsky-kraj/lazne-v-milionove-pasti-dph-20151219-7npq.html>.

Franzenbad.cz (2018a). *Historie a současnost*. Cit. 25. 11. 2017, dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/historie-a-soucasnost>.

Franzenbad.cz (2018b). *Indikace a léčení*. Cit. 25. 11. 2017, dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/indikace-a-leceni>.

Hotelflora-ml.cz (2018a). *Hotel Flora – Mariánské Lázně – relaxace, uvolnění*. Cit. 28. 2. 2018, dostupné z: <http://www.hotelflora-ml.cz/index.php/cs/>.

Hotelflora-ml.cz (2018b). *Léčebný pobyt pro seniory*. Cit. 3. 3. 2018, dostupné z: <http://www.hotelflora-ml.cz/index.php/cs/aktualni-nabidka/5-lecebny-pobyt-pro-seniory>.

Hotelmamaxim.cz (2018a). *O hotelu Maxim*. Cit. 1. 3. 2018, dostupné z: <http://www.hotelmamaxim.cz/>.

Hotelmamaxim.cz (2018b). *Léčebné balíčky*. Cit. 1. 3. 2018, dostupné z: <http://www.hotelmamaxim.cz/lecebne-balicky-a-procedury>.

Hovorková, K. (2017). *Proč nemůžeme v některých obchodech stále platit kartou*. Cit. 20. 3. 2018, dostupné z: https://finance.idnes.cz/platebni-terminaly-banky-jak-na-to-dr7-viteze.aspx?c=A170615_121330_viteze_kho.

Jedemedolazni.cz (2018). *jedemedolazni.cz*. Cit. 1. 3. 2018, dostupné z: <http://www.jedemedolazni.cz/cs/sdruzeni-lazenskych-mist/informace-o-sdruzeni.html>.

Karlovarsky.denik.cz (2017). *OBRAZEM: Prameny jsou požehnány*. Cit. 28. 1. 2018, dostupné z: https://karlovarsky.denik.cz/zpravy_region/obrazem-prameny-jsou-pozehnany-20170506.html.

Karlovyvary.cz (2018). *Historie Karlových Varů*. Cit. 27. 1. 2018, dostupné z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/historie-karlovych-varu>.

Kisml.cz (2018). *Předprodej vstupenek*. Cit. 25. 3. 2018, dostupné z: <http://www.kisml.cz/cs/mestske-divadlo/predprodej-vstupenek/>.

Kozohorský, P. (2017). *Lázně trápí nedostatek pracovních sil. Chybí servírky, kuchaři i pokojské*. Cit. 21. 2. 2018, dostupné z: https://vary.idnes.cz/nedostatek-pracovnich-sil-kucharka-pokojska-f3z-/vary-zpravy.aspx?c=A170125_2301227_vary-zpravy_prz.

Krajskelisty.cz (2017). *Do UNESCO společně: Karlovy Vary, Františkovy i Mariánské Lázně. To není vše, nakonec jde o společnou nominaci 11 nejkrásnějších lázní Evropy*. Cit. 21. 2. 2018, dostupné z: <https://www.krajskelisty.cz/karlovarsky-kraj/17690-do-unesco-spolecne-karlovy-vary-frantiskovy-i-marianske-lazne-to-neni-vse-nakonec-jde-o-spolecnou-nominaci-1-nejkrasnejsich-lazni-evropy.htm>.

Lecebnelazne.cz (2018a). *Z historie lázeňství*. Cit. 16. 1. 2018, dostupné z: <http://www.lecebnelazne.cz/vse-o-laznich/ceske-lazenstvi/z-historie-lazenstvi>.

- Lecebnelazne.cz (2018b). *Svaz léčebných lázní*. Cit. 21. 2. 2018, dostupné z: <http://www.lecebnelazne.cz/svaz-lecebnych-lazni>.
- Masaze-kurzy.cz (2018). *Manuální lymfodrenáž 100 hodin*. Cit. 20. 3. 2018, dostupné z: <https://www.masaze-kurzy.cz/lymfodrenaz.php>.
- Marianskelazne.cz (2018a). *Významná místa*. Cit. 21. 2. 2018, dostupné z: <https://www.marianskelazne.cz/vyznamna-mista/>.
- Marianskelazne.cz (2017b). *Statistické údaje za rok 2016*. Cit. 1. 3. 2018, dostupné z: https://www.marianskelazne.cz/userfiles/mestske-infocentrum_navstevnost-mesta-2016.pdf.
- Medispa.cz (2017). *Co je sdružení medispa*. Cit. 5. 3. 2018, dostupné z: <http://www.medispa.cz/index.php/cs/o-nas/co-je-sdruzeni-medispa.html>.
- Mpsv.cz (2018). *Informace o minimální mzdě od 1. ledna 2018*. Cit. 21. 2. 2018, dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31800/Informace_o_MMe_od_1_ledna_2018_na_we_b_MPSV.pdf.
- Mzcr.cz (2010a). *Základní pojmy*. Cit. 26. 1. 2018, dostupné z: https://www.mzcr.cz/Odbornik/obsah/zakladni-pojmy_2047_3.html.
- Mzcr.cz (2016b). *Související legislativa*. Cit. 25. 1. 2018, dostupné z: http://www.mzcr.cz/Odbornik/dokumenty/souvisejici-legislativa_1700_1757_3.html.
- Mzcr.cz (2015c). *Platný indikační seznam pro lázeňskou péči*. Cit. 25. 1. 2018, dostupné z: https://www.mzcr.cz/Odbornik/obsah/platny-indikacni-seznam-pro-lazenskou-peci_3241_3.html.
- Royalmarienbad.cz (2018a). *Lázeňský hotel Royal Mariánské Lázně*. Cit. 28. 2. 2018, dostupné z: <http://www.royalmarienbad.cz/24670-hotel-royal-marianske-lazne>.
- Royalmarienbad.cz (2018b). *Ceník*. Cit. 3. 3. 2018, dostupné z: <http://www.royalmarienbad.cz/24797-cenik>.
- Royalmarienbad.cz (2018c). *Nabídka procedur*. Cit. 3. 3. 2018, dostupné z: <http://www.royalmarienbad.cz/24989-nabidka-procedur#koupele>.

Royalmarienbad.cz (2018d). *Pobyt pro seniory*. Cit. 3. 3. 2018, dostupné z:

<http://www.royalmarienbad.cz/stays-detail?id=ROY1000057>.

Spa.cz (2018). *Lázeňské procedury*. Cit. 22. 2. 2018, dostupné z:

<https://www.spa.cz/lazenske-procedury/>.

Tourism.cz (2018). *tourism.cz*. Cit. 27. 1. 2018, dostupné z:

http://www.tourism.cz/encyklopedie/seznam.phtml?typ=163,164,430,435&id_mapy=39&lng=0&menu=0.

Uzis.cz (2016). *Lázeňská péče 2016*. Cit. 16. 1. 2018, dostupné z:

<http://www.uzis.cz/publikace/lazenska-pece-2016>.

Zákony:

Zákon č. 550/1991 Sb., o všeobecném zdravotním pojištění

Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví

Zákon č. 164/2001 Sb., lázeňský zákon

Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a jejich poskytování

Zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích

Zákon č. 1/2015 Sb., o veřejném zdravotním pojištění

Seznam příloh

Příloha A: Dotazník

Příloha B: Návštěvnost jednotlivých regionů

Příloha C: Zjednodušený přehled indikací a lázeňských míst dle Ministerstva zdravotnictví

Příloha D: Ceník hotelu Maxim

Příloha E: Ceník hotelu Flora

Přílohy

Příloha A: Dotazník

Dobrý den, vážené respondentky a vážení respondenti,

jsem studentka ekonomické fakulty Západočeské univerzity a ráda bych Vás požádala o vyplnění krátkého dotazníku, který se týká hodnocení nabídky lázeňských služeb. Vyplnění dotazníku Vám zabere jen pár minut a přispěje k dokončení praktické části mé bakalářské práce.

Děkuji za Váš čas strávený vyplněním tohoto dotazníku.

1. Jak často navštěvujete hotely za účelem využívání lázeňské péče?
 - Toto je má první návštěva
 - Méně než jednou za rok
 - Jednou za rok
 - Vícekrát za rok
2. Pokolikáté jste v Mariánských Lázních na lázeňském pobytu? (zadat číslovkou)
.....
3. Jak jste se o lázeňském hotelu Maxim/Flóra/Royal dozvěděl/a?
 - Od lékaře
 - Od rodiny či známých
 - Na internetu
 - Z tištěných médií
 - Z nabídky cestovní kanceláře
 - Jiné.....
4. Jaké z lázeňských služeb pokládáte největší prioritu kvality při výběru lázeňského hotelu? (uved'te dvě možnosti)
 - zdravotně léčebné služby
 - ubytovací služby
 - stravovací služby
 - služby společensko-kulturní
 - sportovní a doplňkové služby

5. Byl/a jste vždy spokojen/a s poskytnutými lázeňskými procedurami? (pokud je Vaše odpověď ano, přeskočte následující otázku)

- Ano
- Ne

6. Pokud ne, proč jste nebyl/a spokojen/a? (možnost výběru více odpovědí)

- Špatný přístup zaměstnanců
- Krátké procedury
- Nepřiměřený počet procedur vzhledem k ceně
- Načasování procedur
- Jiné

.....

7. Postrádáte ve Vašem lázeňském plánu nějakou proceduru? (pokud odpovídáte ano, jakou byste si představoval/a a proč?)

- Ne
 - Ano.....
-

8. Připadá Vám nějaká lázeňská procedura zbytečná? (pokud odpovídáte ano, uveďte prosím proč)

- Ne
 - Ano.....
-

9. Jak vnímáte kvalitu ubytovacích služeb na tomto hotelu v porovnání s kvalitou ubytovacích služeb jiných hotelů, které jste navštívil/a? (uveďte důvod své odpovědi)

- Úroveň je na tomto hotelu lepší
-
-
- Úroveň je stejná/srovnatelná
 - Úroveň je na tomto hotelu horší

.....
.....

10. Jste spokojen/a se stravovacími službami na tomto hotelu? (pokud ne, uveďte důvod)

- Ano
- Ne.....
.....

11. Máte v tomto hotelu dostačující společensko-kulturní služby? (pokud ano, přeskočte následující otázku)

- Ano
- Ne

12. Jaké společensko-kulturní služby na hotelu postrádáte? (možnost výběru více odpovědí)

- Zlevněné vstupenky do divadla
- Koncerty
- Přednášky
- Promítání filmů
- Společenské a taneční večery
- Ochutnávka vín
- Poskytování deskových her
- Jiné.....
.....

13. Máte v hotelu dostačující sportovní služby (např. půjčování cyklistických kol, půjčování hůlek na nordic walking, posilovna)? Pokud ne uveďte, jaké služby postrádáte.

- Ano
- Ne.....
.....

14. Postrádáte v hotelu nějaké z těchto doplňkových lázeňských služeb?
(možnost zaškrtnutí více odpovědí)

- směnářenské služby
- bezhotovostní platba
- prodej suvenýrů
- kosmetika
- pohlednice
- prodej novin
- kadeřnictví, manikúra, pedikúra, prádelna, čistírna
- hlídané parkoviště
- zajištěný transfer z letiště/nádraží do hotelu
- MHD – přehled a informace o městské dopravě
- Jiné.....
.....

15. Jakého jste pohlaví?

- Muž
- Žena

16. Do jaké věkové kategorie se řadíte?

- Méně než 18
- 19 – 49
- 50 – 59
- 60 – 69
- 70 – 79
- Více než 79

Děkuji za ochotu a vyplnění dotazníku a přeji Vám příjemný zbytek pobytu.

Příloha B – Celková návštěvnost jednotlivých regionů za rok 2017

Turistické regiony	Hosté		Přenocování	
	celkem	z toho nerezidenti	celkem	z toho nerezidenti
Českolipsko a Jizerské hory	519 278	89 418	1 572 698	252 093
Český ráj	261 141	42 289	574 046	89 718
Jižní Čechy	1 032 329	395 042	2 636 192	613 007
Jižní Morava	1 647 533	548 535	3 296 091	960 658
Královéhradecko	377 502	70 277	993 985	175 440
Krkonoše a Podkrkonoší	912 717	254 700	3 415 639	998 240
Plzeňsko a Český les	449 802	205 242	1 075 092	409 166
Praha	7 127 558	6 110 762	16 796 384	15 017 703
Severní Morava a Slezsko	816 653	179 041	2 350 517	439 351
Severozápadní Čechy	527 461	181 072	1 440 494	492 911
Střední Čechy	890 050	196 342	2 183 484	454 492
Střední Morava a Jeseníky	600 106	122 193	1 929 369	244 696
Šumava	624 785	101 648	1 983 700	365 288
Východní Čechy	443 717	62 116	1 259 099	165 216
Východní Morava	686 935	110 613	2 056 592	248 333
Vysočina	522 415	65 681	1 287 124	152 776
Západočeské lázně	948 871	586 469	4 846 451	3 189 061

Zdroj: ČSÚ, 2018a

Příloha C – Zjednodušený přehled indikací a lázeňských míst dle Ministerstva zdravotnictví

Indikace	Lázeňské místo
Nemoci onkologické	určí lékař, podle postižení orgánů
Nemoci oběhového ústrojí	Františkovy Lázně, Hodonín, Karlova Studánka, Karviná, Klímkovice, Lázně Libverda, Lednice, Konstantinovy Lázně, Lázně Kynžvart, Luhačovice, Mariánské Lázně, Poděbrady, Teplice nad Bečvou
Nemoci trávicího ústrojí	Františkovy Lázně, Lázně Kynžvart, Mariánské Lázně, Poděbrady, Karlovy Vary, Klášterec nad Ohří, Luhačovice
Nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí	Františkovy Lázně, Hodonín, Karlova Studánka, Karviná, Klímkovice, Lázně Libverda, Lednice, Konstantinovy Lázně, Lázně Kynžvart, Luhačovice, Mariánské Lázně, Poděbrady, Teplice nad Bečvou, Bludov, Klimkovic
Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí	Jánské Lázně, Jeseník, Lipová-lázně, Karlova Studánka, Mariánské Lázně, Lázně Kynžvart, Luhačovice, Klášterec nad Ohří
Nemoci nervové	Buchlovice, Hodonín, Jáchymov, Janské Lázně, Karlovy Vary, Karviná, Klimkovic, Kostelec u Zlína, Lednice, Luhačovice, Ostrožská Nová Ves, Slatinice, Teplice, Velké Losiny
Nemoci pohybového ústrojí	Bechyně, Buchlovice, Bludov, Františkovy Lázně, Hodonín, Karlova Studánka, Karviná, Klímkovice, Lázně Libverda, Lednice, Konstantinovy Lázně, Lázně Kynžvart, Luhačovice, Mariánské Lázně, Poděbrady, Teplice nad Bečvou, Klimkovic, Kostelec u Zlína, Lázně Bělohrad, Lázně Bohdaneč, Lázně Kundratice, Mšené-lázně, Ostrožská Nové Ves, Slatinice, Teplice, Teplice nad Bečvou, Třeboň, Velichovky, Velké Losiny, Vráž
Nemoci močového ústrojí	Lázně Kynžvart, Mariánské Lázně
Duševní poruchy	Janské Lázně, Jeseník, Karlova Studánka, Lázně Kynžvart, Lipová-lázně
Nemoci kožní	Buchlovice, Františkovy Lázně, Hodonín, Janské Lázně, Karlova Studánka, Karviná, Klímkovice, Konstantinovy Lázně, Lázně Bělohrad, Lázně Kynžvart, Lázně Toušeň, Lednice, Lipová-lázně, Luhačovice, Mariánské Lázně, Poděbrady, Teplice nad Bečvou, Klimkovic, Kostelec u Zlína, Lázně Bohdaneč, Lázně Kundratice, Mšené-lázně, Ostrožská Nové Ves, Slatinice, Velké Losiny
Nemoci gynekologické	Františkovy Lázně, Hodonín, Karviná, Klimkovic, Lázně Bělohrad, Lázně Toušeň, Lednice

Zdroj: vlastní zpracování dle vyhlášky č. 1/2015 Sb., 2018

Příloha D: Ceník hotelu Maxim

CENÍK UBYTOVÁNÍ 2018

	Jednolůžkový pokoj	Dvoulůžkový pokoj	Přistýlka
Zimní sezona 3.1.18 – 1.4.18 5.11.18 – 16.12.18	1400,- Kč	1700,- Kč	450,- Kč
Hlavní sezona 2.4.18 – 4.11.18 17.12.18 – 1.1.19	1600,- Kč	2200,- Kč	500,- Kč
Dítě do 2 let bez nároku na lůžko zdarma			
Cena zahrnuje ubytování, snídaně a lázeňský poplatek			
Poplatek za psa			150,- Kč
Příplatek polopenze – menu 1 osoba			210,- Kč
Zapůjčení županu			40,- Kč/den
Parkování			150,- Kč/den
Příplatek plná penze – menu 1 osoba			330,- Kč/den



CENÍK LÉČEBNÝCH PROCEDUR 2018

Lékařská konzultace	490,- Kč
Kontrolní konzultace	350,- Kč
Perličková koupel	350,- Kč
Termo zábal - lavatherm	250,- Kč
Klasická celková masáž	800,- Kč
Klasická částečná masáž	350,- Kč
Reflexní masáž nohou	400,- Kč
Podvodní masáž	550,- Kč
Interferenční proudy	180,- Kč
Magnetoterapie	300,- Kč
Inhalace	200,- Kč
Plynová injekce	250,- Kč
Sučná CO2 koupel	250,- Kč
Oxygenoterapie – sezení 1 hodina	250,- Kč
Gerovital 10 injekcí	3500,- Kč
Vitamínové injekce 8 injekcí	1040,- Kč
Aromaterapeutická částečná masáž	400,- Kč
Lymfodrenáž přístrojem	450,- Kč
Vřivá koupel/Hydroxer	400,- Kč
Kneipp nožní koupel	250,- Kč
Cvičení v bazénu	250,- Kč
Parafinový zábal – ruce	250,- Kč
Kontrola krevního tlaku	150,- Kč
Masáž hlavy	350,- Kč
Čoko nebo medová masáž (á 1ks)	450,- Kč
Lymfatická masáž	800,- Kč
Slatinný obklad	300,- Kč
Slatinná koupel	600,- Kč
Aplikace injekce	120,- Kč
Aplikace injekce s lékem	400,- Kč



TÝDENNÍ LÉČEBNÝ POBYT – 7 NOCÍ 2018

	MIMOSEZONA	Hlavní sezona
	3.1.18 – 1.4.18	2.4.18 – 4.11.18
	5.11.18 – 16.12.18	17.12.18 – 1.1.19
dvoulůžkový pokoj	15900,- Kč	19400,- Kč
jednolůžkový pokoj	11800,- Kč	13200,- Kč
Program zahrnuje: ubytování, polopenzi, lázeňský poplatek vstupní lékařskou prohlídku 10 procedur dle doporučení hotelového lékaře		
ANTISTRES PROGRAM – 3 NOCI 2018		
	MIMOSEZONA	Hlavní sezona
	3.1.18 – 1.4.18	2.4.18 – 4.11.18
	5.11.18 – 16.12.18	17.12.18 – 1.1.19
dvoulůžkový pokoj	7900,- Kč	9400,- Kč
jednolůžkový pokoj	5600,- Kč	6200,- Kč
Program zahrnuje: 3x ubytování s polopenzí, lázeňský poplatek 1x klasická částečná masáž 1x termoterapie 2x perličková koupel 2x parafin (ruce) nebo cvičení v bazénu 1x suchá CO2 koupel		
REGENERAČNÍ PROGRAM – 5 NOCÍ 2018		
	MIMOSEZONA	Hlavní sezona
	3.1.18 – 1.4.18	2.4.18 – 4.11.18
	5.11.18 – 16.12.18	17.12.18 – 1.1.19
dvoulůžkový pokoj	12500,- Kč	15000,- Kč
jednolůžkový pokoj	9000,- Kč	10000,- Kč
Program zahrnuje: ubytování s polopenzí, lázeňský poplatek 2x klasická částečná masáž 2x termoterapie 2x perličková koupel 2x parafin 2x suchá CO2 koupel		



◆ UBYTOVÁNÍ ◆

◆ SNÍDANĚ ◆

◆ POLOPENZE ◆

◆ LÉČEBNÝ POBYT ◆

◆ HOTELOVÝ LÉKAŘ ◆

◆ LÉČEBNÉ PROCEDURY ◆

◆ BAZÉN ◆



HOTEL MAXIM

Nehrova 141
CZ - 353 01 Mariánské Lázně

CENÍK

2018

HOTEL MAXIM***
Nehrova 141
CZ - 353 01 Mariánské Lázně
Tel. (00420) 354 603 301-2
Fax (00420) 354 603 303
e-mail : hotel.maxim@tiscali.cz
http : www.hotelmaxim.cz

Příloha E: Ceník hotelu Flora

**SPECIÁLNÍ LÉČEBNÉ PROGRAMY
SPEZIELLE KURPROGRAMME
SPECIAL THERAPEUTIC PROGRAMS
СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ЛЕЧЕНИЯ**

• MALÝ LÉČEBNÝ POBYT • KLEINE KUR UND GESUNDHEITSURLAUB • SMALL SPA STAY WITH TREATMENTS • СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ЛЕЧЕНИЯ	CENA PRO 1 OSOBU V 1/2 / NOC PREIS FÜR 1 PER. IN DB / NACHT PRICE PER 1 PER. IN DB / NIGHT ЦЕНА НА ЧЕЛОВЕКА В / НОЧЬ	
	- vč. polopenze - Halbpension - Halfboard - полупансион	- vč. plné penze - Vollpension - Fullboard - полный пансион
Mimossezóna Nachsaison Low season Низкий сезон	1.290,- Kč	1.540,- Kč
Hlavní sezóna Hauptsaison High season Высокий сезон	1.520,- Kč	1.770,- Kč

Nabízíme Vám jedno - až třítydenní léčebný pobyt. Cena obsahuje ubytování, stravnování, vstupní lékařskou prohlídku, 3 procedury denně, bazén, Wi-Fi, pitnou kávu, láz. taxu, DPH.

Wir bieten Ihnen eine- bis dreiwöchige Kur mit Halbpension oder Vollpension an. Im Preis sind Eintrittsarztuntersuchung, 3 Behandlungen am Tag, Wi-Fi, Eintritt in die Schwimmhalle inbegriffen.

We offer you one to three weeks treatments stay. The price includes accomodation, board, medical entry check-up, 3 procedures per day according to a doctors recommendation, free entry to the swimming pool, Wi-fi.

Мы предлагаем спа-отдых с проживанием, питанием, медицинское обследование, 3 процедуры ежедневно, бассейн, Wi-Fi, местные налоги.



Hotel * FLORA**
 Parkybova 128, 353 01 Mariánské Lázně
 Tel.: 00420 354 620 618, 00420 354 625 134
 Fax: 00420 354 623 474
 e-mail: hotelflora.ml@seznam.cz
 www.hotelflora-ml.cz

CENÍK PREISLISTE RATES ПРАЙСКУРАНТ

2018

	Mimossezóna Nachsaison Low season Низкий сезон 2.1. - 10.3. 15.11. - 20.12.	Hlavní sezóna Hauptsaison High season Высокий сезон 10.3. - 15.11. 20.12. - 2.1.
• Jednolůžkový pokoj Einzelzimmer Single room Одноместный номер	1.350,- Kč	1.950,- Kč
• Dvoulůžkový pokoj pro 1 os. Doppelzimmer - 1 Person Double room - single use Двухместный номер для одного человека	1.700,- Kč	2.300,- Kč
• Dvoulůžkový pokoj Doppelzimmer Double room Двухместный номер	1.900,- Kč	2.900,- Kč
• Přistýlka Zubett Extra bed Дополнительная кровать	700,- Kč	900,- Kč
• Župan Bademantel Dressing-gown Халат	30,- Kč	30,- Kč
• Trezor / Safe / Ceňp	15,- Kč	15,- Kč
• Pes / Hund / Dog / Собака	300,- Kč	300,- Kč
• Parkování / Parkplatz / Parking / Парковка	170,- Kč	170,- Kč
• Oběd / Mittagessen / Lunch / Обед	250,- Kč	250,- Kč
• Večeře / Abendessen / Dinner / Ужин	320,- Kč	320,- Kč

Cena za pokoj / noc vč. snídaní formou bufetu, vstupu do bazéna, láz. taxy, WiFi, DPH.
 Preis pro Zimmer / Nacht incl. Frühstückbuffet, Schwimmbad, Kartaxi, WdF, MwSt.
 Price per room / night including breakfastbuffet, swimming pool, Spa taxes, WiFi, VAT.
 Цена за номер в ночь, включая: Завтрак, Wi-Fi, местные налоги, НДС.

**CENÍK PROCEDUR
PREISE DER ANWENDUNGEN
SPA PROCEDURES PRICELIST
ПРЕЙСКУРАНТ ПРОЦЕДУР**

Perličková koupel Perlbad / Pearlbath / Жемчужная ванна	390,- Kč
Pfísadová koupel Perlbad mit Zusatz / Pearlbath with ingredients Жемчужная ванна с добавлением	430,- Kč
Podvodní masáž Unterwasser Massage / Underwater massage Подводный массаж	590,- Kč
Sauna / сауна - 45 min	290,- Kč
Kneippova koupel Kneippbad / Kneippbath / Кнеипп ванна	290,- Kč
Parafango / Parafango / Парафанго	440,- Kč
Klasická masáž / Klassische Massage Classical massage / Классический массаж	420,- Kč 20 min
Celková klasická masáž Ganzkörper, klassische Massage Total classical massage / Общий массаж тела	890,- Kč 50 min
Manuální lymfatická masáž Manuelle Lymphmassage Manuel lymph massage / Ручной лимфатический массаж	890,- Kč 50 min
Aroma masáž Aroma Massage / Аромамассаж	440,- Kč 20 min
Aroma masáž celková Ganzkörper, Aromamassage Total aroma massage Общая арома массаж	1.000,- Kč 45 min
Baňkování Schlammtherapie / Curping Купированная терапия	890,- Kč 50 min
Masáž lávovými kameny Massage mit Heissen Lavasteinen Massage with lava stone Массаж горячими камнями	690,- Kč 25 min
Celková masáž lávovými kameny Ganzkörper, mit heissen Lavasteinen Total mass. with lava stone Массаж всего тела с лавовыми камнями	1.380,- Kč 50 min
Medová masáž Honig Massage / Honey massage / Медовый массаж	490,- Kč 20 min
Čokoládová masáž Schokolade Teil Massage Chocolate massage / Шоколадный массаж	490,- Kč 25 min
Čokoládová masáž celková Ganzkörper, Schokolade Massage Total chocolate massage / Общий массаж тела с шоколадом	980,- Kč 50 min

Lékařská prohlídka Arztliche Untersuchung / Медицинский осмотр	960,- Kč
Suchá masáž na vodním lůžku Trockene Massage auf Wasserliegen / massage on a water bed Сухой массаж на водной кровати	360,- Kč 15 min
Reflexní masáž Reflexmassage / Рефлексотерапия Массаж	480,- Kč 20 min
Reflexní masáž nohy Fuß Reflexmassage Foot reflex massage / Рефлекторный массаж ног	420,- Kč 20 min
Reflexní masáž hlavy Kopf Reflexmassage Head reflex massage / Рефлексотерапия массаж головы	410,- Kč 15 min
Lavatherm Lavatherm / Лаватерм	290,- Kč 15 min
Individuální cvičení Individuelle Heilgymnastik Individual exercises / Лечебная физкультура	490,- Kč 20 min
Cvičení v bazénu Wassergymnastik / Exercising in swimmingpool Лечебная физкультура в бассейне	290,- Kč 20 min
Oxygenoterapie Sauerstofftherapie Oxygenotherapy / Кислородная терапия	290,- Kč 20 min
Plynové injekce Gasspritze / Gasinjektion / Газовый укол	290,- Kč
Suchá plynová lázeň Trockenes Gasbad / Dry gasbath / Сухие газовые ванны	290,- Kč
Elektroléčba Elektrotherapie / Elektrotherapie / Электротерапия	290,- Kč
Ultrazvuk Ultraschall / Ultrasound / Ультразвук	290,- Kč
Magnetoterapie Magnetotherapie / Magnetotherapy / Магнетотерапия	340,- Kč
Inhalace Inhalation / Ингаляции	240,- Kč
Parafin Paraffin / Парафин	290,- Kč
Lymfoven Lymphoven / Лимфовен	440,- Kč
Biolampa Biolampe / Biolamp / Биолампа	290,- Kč
Gerovital Gerovital / Геровитал	3.690,- Kč
Injekce Spritze / Injektion / Инъекции	145,- Kč
Glykemie Glykemie / Гликемия	155,- Kč
Laser Laser	360,- Kč

Abstrakt

ROCHOVÁ, Adéla. *Lázeňské služby pro vybrané segmenty zákazníků*. Bakalářská práce. Plzeň: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni, 73 stran, 2018.

Klíčová slova: lázeňství, lázeňské služby, segment zákazníků, lázeňské zařízení, přírodní léčivé zdroje

Kvalifikační práce je zaměřena na lázeňské služby pro konkrétní segment zákazníků. V teoretické části byla využita literární rešerše týkající se významu lázeňského cestovního ruchu a témat s tímto odvětvím cestovního ruchu spojených. Dále byly představeny služby, které jsou v této oblasti poskytovány. Součástí následné praktické části práce je také charakteristika vybraných lázeňských hotelů v jednom z měst Západočeského lázeňského trojúhelníku, v Mariánských Lázních. Nabídky služeb těchto hotelů byly dále porovnávány a hodnoceny. Praktická část práce prezentuje výsledky hodnocení služeb hotelovými hosty zvolených hotelů. Dotazování hosté byli zvoleni dle zacílení na segment seniorů. Pro zjištění spokojenosti těchto hostů bylo provedeno dotazníkové šetření, na jehož základě byly zachyceny konkrétní nedostatky v nabídce lázeňských služeb. Následně bylo možné vytvořit doporučení pro zajištění větší spokojenosti a uspokojení potřeb hotelových hostů v rámci poskytovaných služeb.

Abstract

ROCHOVÁ, Adéla. *Spa services for selected segments of customers*. Bachelor Thesis. Pilsen: The Faculty of Economics, University of West Bohemia in Pilsen, 73 pages, 2018.

Key words: spa, spa services, segment of customers, spa facility, natural healing sources

The bachelor thesis is focused on the spa services for selected segment of customers. The theoretical part includes literature search related to the importance of spa tourism and tourism related topics. Services provided in this area were also presented. This thesis also speaks about the characteristic of selected spa hotels in one of the towns of the West Bohemian spa triangle in Mariánské Lázně. The services offered by these hotels were further compared and rated. The practical part presents the results of rating of the hotel services which are provided in selected hotels. The interviewed guests were selected according to targeting the senior segment. As next was realized the questionnaire survey. This survey was found out the dissatisfaction of hotel guests with offered services. Subsequently, were made recommendations about the possible changes in hotel's offer.