

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Analýza lázeňských služeb ve vybraném podniku

Analysis of spa services in a selected company

Nikola Divišová

Cheb 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Analýza lázeňských služeb ve vybraném podniku“

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucí bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

Cheb dne 10. 5. 2021

v. r. Nikola Divišová

Poděkování

Touto cestou bych chtěla poděkovat Ing. Elišce Vildové, Ph.D. za odborné vedení mé bakalářské práce, cenné rady a připomínky po celou dobu jejího zpracování.

Dále bych chtěla poděkovat své rodině za podporu a trpělivost při psaní práce a po celou dobu mého studia.

Obsah

Úvod	8
1 Místo a úloha lázeňství v ekonomice České republiky	10
1.1 Význam a postavení lázeňství v ekonomice České republiky	10
1.2 Současný stav lázeňství	11
1.3 Přínosy českého lázeňství	12
1.4 Formy lázeňské péče	15
1.4.1 Indikační seznam	17
2 Služby lázeňských zařízení	19
2.1 Obecná teorie služeb	19
2.2 Služby poskytované v lázeňství a v lázeňském cestovním ruchu	21
2.2.1 Zdravotně léčebné služby	22
2.2.2 Ubytovací služby	26
2.2.3 Stravovací služby	27
2.2.4 Společensko-kulturní služby	28
2.2.5 Sportovně-rekreační služby	28
2.2.6 Další služby	29
3 Lázeňské město Františkovy Lázně	31
3.1 Historie lázeňství ve Františkových Lázních	31
3.2 Charakteristika lázeňského města Františkovy Lázně	32
3.2.1 Léčivé minerální prameny	32
3.2.2 Malebná architektura	33
3.2.3 Wellness a relaxace	33
3.2.4 Kultura	34
3.2.5 Sportovní vyžití	34
3.2.6 Ubytování	34
3.2.7 Příroda – okolí	35
3.2.8 Gastronomie	35
3.3 Lázeňství ve Františkových Lázních	36
3.3.1 Seznam indikačních skupin platný ve Františkových Lázních	36
3.3.2 Léčebné procedury	36

4	Spa Resort Pawlik – Aquaforum	38
4.1	Základní informace o Spa Resortu Pawlik	38
4.2	Lázeňské služby poskytované ve Spa Resortu Pawlik	39
4.2.1	Léčení	39
4.2.2	Lázeňská klinika.....	39
4.2.3	Akvapark	39
4.2.4	Venkovní areál	40
4.2.5	Stravovací služby	40
4.2.6	Ubytovací služby.....	41
4.2.7	Další služby	41
5	Analýza.....	42
5.1	Cíl a metodika výzkumu.....	42
5.2	Dotazování.....	43
5.3	Netnografie	43
5.4	Všeobecné otázky	44
5.5	Léčebné služby	46
5.6	Stravovací služby.....	49
5.7	Ubytovací služby	52
5.8	Personál	54
5.9	Hotel	57
5.10	Výsledky analýzy	60
5.10.1	Rozdíly ve spokojenosti mezi lety 2020 a 2021	60
6	Návrhy a doporučení	64
6.1	Doporučení pro oblast: Léčebné služby	64
6.2	Doporučení pro oblast: Stravovací služby	65
6.3	Doporučení pro oblast: Ubytovací služby	65
6.4	Doporučení pro oblast: Hotel a personál	65
6.5	Doporučení pro oblast: Akvapark Aquaforum	66
7	Výsledky a diskuse	67
	Závěr.....	68
	Seznam použitých zdrojů.....	69
	Seznam tabulek.....	73
	Seznam obrázků	74

Seznam použitých zkratek a značek..... 75

Seznam příloh..... 76

Přílohy

Abstrakt

Abstract

Úvod

Lázeňství má v České republice své pevné postavení a je nedílnou součástí cestovního ruchu. Jeho bohatá historie a základ ve využívání přírodních léčivých zdrojů z něj dělá naprosto výjimečnou záležitost. Zdraví je pro člověka to nejdůležitější, a proto je zapotřebí o něj pečovat. Lázeňství, pomocí přírodních léčivých zdrojů, dokáže léčit různá onemocnění, napomáhá ke zmírnění zdravotních problémů, pomáhá v procesu doléčení a snaží se zabránit zhoršení celkového zdravotního stavu. Lázeňská zařízení se v průběhu let stala nepostradatelnými v poskytování komplexu služeb, který slouží lidem ke zlepšení, ať už fyzického, tak i psychického stavu. Kvalita poskytovaných služeb je nejdůležitější faktor, který určuje úspěch lázeňských zařízení. V dnešní době se pobyt v lázních neopírá pouze o zdravotně-léčebné služby, ale je také zapotřebí uspokojovat zákazníky ve všech oblastech. Proto se klade důraz na úroveň ubytování, kvalitu stravování nebo na možnosti kulturního či sportovního vyžití. Bez poskytování kvalitních služeb, není možné, aby byl lázeňský hotel úspěšný.

Cílem práce je analýza poskytovaných služeb ve vybraném podniku využitím metody netnografie a následné vytvoření návrhů a doporučení, která by mohla pomoci se zvýšením spokojenosti zákazníků v nabízených službách.

Tato práce bude nejdříve zaměřena na úlohu lázeňství v ekonomice České republiky, definování přínosů českého lázeňství a také na to, jaký dopad může mít koronavirová pandemie na současný stav lázeňství. Následně budou charakterizovány služby, které jsou poskytovány v rámci lázeňského cestovního ruchu a také město, Západočeského lázeňského trojúhelníku, Františkovy Lázně.

Dále se práce zaměří na konkrétní lázeňské služby, které jsou předmětem výzkumu ve vybraném lázeňském hotelu. Praktická část bude vytvořena na základě dotazníkového šetření, které bude zaměřeno na hodnocení nabídky služeb. Výsledkem výzkumu budou odpovědi hostů, kteří v daném lázeňském zařízení absolvovali lázeňský pobyt a jejich míra spokojenosti s vybranými službami.

Na základě získaných dat autorka stanoví doporučení pro lázeňský subjekt. Tato doporučení budou vytvořena tak, aby obsahovala návrhy na zlepšení či zefektivnění nabídky služeb, které budou realizovatelné. Při zpracování této bakalářské práce bude

využita především odborná literatura a internetové zdroje, které se zabývají danou problematikou. Také budou využity odborné znalosti a osobní zkušenosti vedení hotelu.

1 Místo a úloha lázeňství v ekonomice České republiky

1.1 Význam a postavení lázeňství v ekonomice České republiky

Podle Knopa (1999) bývá lázeňství nedílnou součástí léčebné péče. Jeho podstatou je především využívání přírodních léčivých zdrojů a také jiných léčebných faktorů jako například klima, rehabilitace apod. Dnešní společnost po lázeňství vyžaduje, aby umělo pružně reagovat na měnící se zdravotní stav obyvatelstva. Lze také říct, že lidé vyžadují po lázeňské péči, aby jim pomohla řešit zdravotní problémy například v důsledku špatného životního stylu jako je nedostatek aktivního pohybu, kouření, stres, nadprůměrná konzumace alkoholu nebo v důsledku civilizačního stresu apod.

Dědina (2004) popisuje význam lázeňství obdobně jako Knop, ale doplňuje, že v rámci ekonomického významu má také významný podíl na tvorbě hrubého domácího produktu, na příjmech státu a rovněž příjmech lázeňských měst a obcí. Poukazuje i na výrazný vliv na investiční činnost, zaměstnanost a rozvoj regionů.

Seifertová (2003) uvádí, že „tradice lázeňství České republiky je historicky založena na bohatých přírodních zdrojích v podobě termálních a minerálních vod, ale i na slatinné a klimatické léčbě.“ Doplňuje také, že se lázeňství zaměřuje především na rekonvalescenci, léčbu následků nemocí, na rehabilitaci a zdravotní prevenci obyvatelstva.

Česká republika nabízí široký výběr lázeňských míst. Některá jsou komplexně významná, to jsou například dobře známé Karlovy Vary, Mariánské Lázně nebo Františkovy Lázně. Poté jsou na našem území k nalezení i další lázeňská místa, která nehrají klíčovou roli v lázeňství ani v cestovním ruchu, ale v oblasti zdravotnického systému mohou být nezastupitelnými. Týká se to například města Konstantinovy Lázně, které nabízí léčbu v oboru kardiologie, Jáchymov je známý léčbou pohybového aparátu (např. revmatická onemocnění, artróza kloubů a páteře, dna apod.), nebo Lázně Lipová, které se zabývají léčbou obezity nebo duševních poruch. (Knop, 1999, s. 42)

Lázeňství hraje důležitou roli jak v cestovním ruchu, tak i ve zdravotnictví. Lázeňský cestovní ruch je založen na existenci zdravotnických zařízení v daném místě, léčivých přírodních zdrojích nebo společensko-kulturním životě. Už v minulosti se lázně stávaly významnými společensko-kulturními centry. Lidé lázně navštěvují z různých důvodů.

Někteří je navštěvují kvůli svému zdravotnímu stavu (léčbě), jiní zde vyhledávají nové sociální kontakty a někdo lázně využívá jako prostředí, kde se může odreagovat, nabrat novou sílu a energii. (Jakubíková a kol., 2019)

1.2 Současný stav lázeňství

Pandemie koronaviru ovlivnila vývoj české ekonomiky v roce 2020 zásadním způsobem. Odhaduje se nejhlubší propad české ekonomiky v novodobé historii samostatné ČR. I přes státní podporu, se předpokládá, že poroste i nezaměstnanost. Spousta lidí se dostala do složitých životních situací jako ztráta příjmů, obživy, pracovního místa, firmy potkal krach, propouštění zaměstnanců nebo insolvence.

Kromě jiného, mají všechny negativní dopady pandemie vliv samozřejmě i na oblast lázeňství.

Rok s koronavirem zasáhl české lázně opravdu tvrdě a může trvat i několik let, než situace dovolí lázním vrátit se k původním hodnotám. Lázně nyní prochází velmi těžkou zkouškou. Některé lázně jsou na pokraji přežití a vyhlídky na zlepšení jsou v nedohlednu. Mezi nejvíce zasažené patří Karlovarský kraj, kde jsou lázně z velké části závislé na zahraničních klientech, kteří jinak tvoří přibližně 70 %. Výrazně klesl i počet českých klientů, jelikož nemocnice neoperovaly a neposílaly pacienty na doléčení do lázní. (České noviny, 2021)

Lázeňské domy se proto budou muset přizpůsobit české klientele, i pokud jde o ceny za pobyt i služby. Dosud v těch lepších lázeňských domech bydleli cizinci, teď v nich budou nejspíše bydlet Češi za cenu, kterou platili dříve za méně honosné hotely. (iROZHLAS, 2020)

Mnoho lázeňských zařízení se dostává do finanční tísně. Byla proto zavedena kompenzační pomoc ze strany státu, ovšem na tu musí lázně čekat i měsíce. Tím se prohlubují problémy s cash-flow a firmy musí sahat hluboko do svých rezerv. V důsledku toho je možné, že to některé lázně zkrátka nepřežijí.

Ale tato pandemie může mít také na lázně kladný dopad a budoucnost lázní nemusí být špatná. Až opadne pandemie a strach z nákazy, mohly by lázně naopak být vyhledávanějším cílem pro lidi, kteří zvýší svůj zájem o prevenci a budou si chtít zlepšit

svůj zdravotní stav a odolnost vůči koronaviru nebo jiným infekčním nemocem. (Lázně Luhačovice, 2021)

V současnosti je také hodně diskutované téma tzv. postcovidového syndromu. Rozšířit by se měl indikační seznam, který by zahrnoval zdravotní potíže, které trvají dlouhodobě po onemocnění Covid-19 a mohly by být léčeny v lázních. Mezi nejčastější symptomy postcovidového syndromu patří například problémy se srdcem, psychické problémy, neurologické nebo trávicí potíže, problémy pohybového aparátu, bolesti svalů a kloubů. Spoustu lidí, kteří prodělali onemocnění Covid-19, trápí dýchací obtíže, popřípadě vznik závažného zápalu plic. Toto je prozatím jediné onemocnění, týkající se postcovidového syndromu, které je zapsané v indikačním seznamu a lázně jej mohou léčit. (Česká televize, 2021)

1.3 Přínosy českého lázeňství

Zdravotně-léčebné přínosy

U zdravotně-léčebných přínosů se nevíce hovoří o prevenci. Lázeňské léčení je vhodné především u velkého množství chronických onemocnění, také u pacientů, kteří trpí pooperačními či poúrazovými bolestmi, u nichž se využívá pravidelného docházení na rehabilitační cvičení, která jsou doporučena ošetřujícím lékařem, anebo u rekonvalescencí závažných onemocnění. Nemalý pozitivní vliv má lázeňský pobyt v oblasti sociologie a psychologie. Je prokázáno, že u starších lidí mají opakované lázeňské pobyty kladný vliv na jejich fyzické i mentální zdraví. (Jakubíková a kol., 2019)

Ekonomické přínosy

Pokud se zaměříme na hledání přínosů z ekonomického hlediska, objevíme, že lázeňská léčebná péče má vliv na snížení pracovních neschopností, zlepšení pracovního uplatnění pacienta, zlepšení jeho kondice, oddálení invalidity, a tím i zlepšení společenské a ekonomické úrovně. (Knop, 1999)

Podle Jakubíkové (2019) lze ekonomické přínosy lázeňství rozdělit na následující části:

Makroekonomické přínosy:

- významný podíl na tvorbě HDP,
- podporuje zaměstnanost,

- snižuje podíl pracovní neschopnosti,
- podporuje investice jak do lázeňské, tak i všeobecné infrastruktury,
- má multiplikační efekt – ekonomický přínos pro další firmy,
- podílí se na tvorbě devizových příjmů a má vliv na platební bilanci státu a další,

Mikroekonomické přínosy:

- ekonomická efektivnost pro jednotlivá lázeňská zařízení,
- úzká vazba na zdravotní pojišťovny (platební morálka),
- na objem a strukturu výnosů lázeňských zařízení působí lokalizace, velikost a tradice místa, struktura klientely.

Sociálně-kulturní přínosy

Postupem času společnost vyvíjí čím dál větší tlak na zlepšování a budování nových zařízení. Lázně se snaží uspokojovat přání hostů, a tak dochází k budování dalších zařízení jako společenských, kulturních, sportovních atd., také se snaží o úpravu parků, sadů i o jejich využití pro kulturní akce.

Regionální přínosy

Lázeňství výrazně přispívá nejen k rozvoji regionu, ale také ke zvýšení jeho image a známosti.

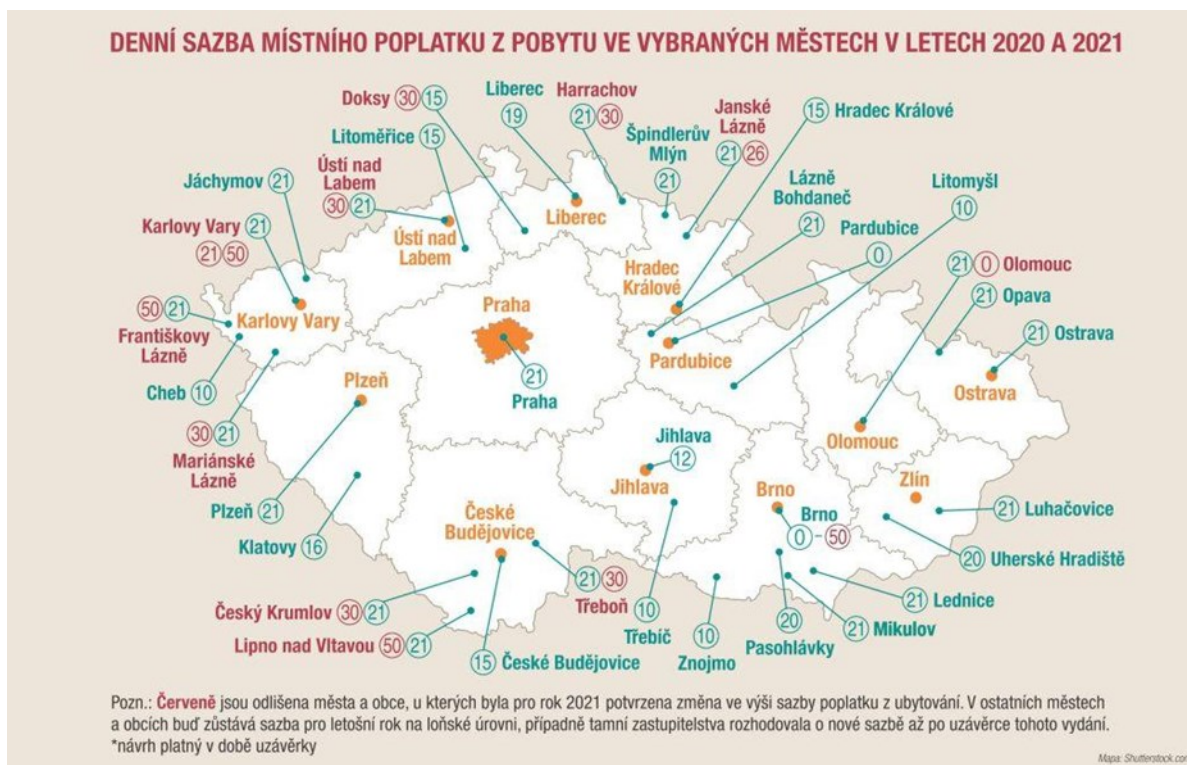
V následujícím přehledu budou zmíněny přínosy lázeňství pro regionální rozvoj.

- 1) vliv na zvýšení návštěvnosti lázeňského místa a s tím často spojené návštěvnosti regionu,
- 2) ekonomický přínos regionu:
 - odvod místních poplatků,
 - rozvoj služeb,

Po 1. lednu 2021 došlo ke změně maximální výše poplatku v rámci zákona o místních poplatcích z pobytu (dříve poplatek za lázeňský nebo rekreační pobyt a poplatek z ubytovací kapacity). Od tohoto roku si mohou města sama určit, v jaké výši poplatek stanoví. Avšak maximální výše poplatku byla stanovena na 50 Kč/osoba/den. V roce 2020 byla maximální sazba tohoto poplatku 21 Kč. (Better Hotel, 2020)

Dříve byl poplatek za lázeňský nebo rekreační pobyt 15 Kč za osobu a den, poplatek z ubytovací kapacity činil 6 Kč/osoba/den.

Obr. č. 1: Sazby místního poplatku z pobytu v jednotlivých městech ČR



Zdroj: LinkedIn, 2021

Asi nejdůležitější funkcí místních poplatků je funkce fiskální (tzn. snaha o zvýšení objemu příjmů obecního rozpočtu). Smyslem těchto poplatků je pokrytí části prostředků, které v dané oblasti obec vynaložila.

U nově uvedených změn lze poukázat na to, jaké dopady může mít koronavirus na rozpočty obcí. Při zvýšení této sazby lze předpokládat, že změna přinese zvýšení finančních prostředků do rozpočtů obcí i v případě, že by obce neurčily maximální částku poplatku. (Závěrečná zpráva z hodnocení dopadů regulace, n.d.)

- 3) zvýšení konkurenceschopnosti lázeňského místa/regionu,
- 4) rozvoj společenského života:
 - kina, divadla, muzea,
 - kulturní a společenské akce,
 - konání sportovních klání,

5) zvýšení známosti místa. (Jakubíková a kol., 2019)

Environmentální přínosy

Na území lázeňských míst platí silná regulační opatření ve prospěch životního prostředí. Toto opatření se týká hlavně oblasti hospodaření s vodou a údržby pramenů, také omezování hluku, omezování dopravy, nakládání s odpady, péče o zeleň a parky a hospodaření s energiemi.

Vhodným řešením je také informovanost ze strany lázeňských zařízení vůči hostům o důležitosti ochrany životního prostředí. Mnoho lázeňských zařízení se snaží o vyšší investice a zkvalitnění ochrany životního prostředí prostřednictvím lázeňských poplatků (nově činí maximálně 50 Kč/osoba/každý započatý den) nebo finančních příspěvků ze strany státu a dotacemi. (Jakubíková a kol., 2019)

Jakubíková (2019) říká, že „Lázně i lázeňská místa vždy dbala o ochranu svého životního prostředí, neboť i ono je jednou z podmínek rozvoje lázeňství.“

1.4 Formy lázeňské péče

Dříve plátcem hrazené lázeňské péče byla Česká správa sociálního zabezpečení, avšak v roce 1989 došlo ke změně plátce a staly se jím zdravotní pojišťovny.

Existují dvě základní formy lázeňské péče:

1. Péče ústavní – součástí je léčebný pobyt pacienta včetně všech služeb

- a) komplexní lázeňská péče
- b) příspěvková lázeňská péče
- c) samoplátecké pobyty

2. Péče ambulantní – typ léčebné péče bez nutnosti hospitalizace, pacient pouze dochází na léčebnou péči do lázeňských zařízení, které neposkytují ubytování ani stravování

a) Komplexní lázeňská péče (KLP)

- zdravotní péče navazuje na ústavní péči nebo péči v odborných ambulancích a je zaměřena na doléčení, zabránění vzniku invalidity a nesoběstačnosti nebo minimalizaci rozsahu invalidity

- komplexní lázeňská péče je plně hrazena zdravotní pojišťovnou a lze ji uplatnit u řady onemocnění, která jsou uvedena v tzv. indikačním seznamu pro lázeňskou péči

- podle určené diagnózy probíhá lázeňská komplexní péče v délce 21 nebo 28 dní (dle léčebné indikace)

- KLP lze čerpat v době pracovní neschopnosti

- zdravotní pojišťovna hradí náklady na léčení, ubytování a stravování ve standardní úrovni nasmlouvané s poskytovateli lázeňské péče

- je předepisována ošetřujícím lékařem (popř. odborným lékařem) a schvaluje revizní lékař zdravotní pojišťovny

- návrh pro uplatnění KLP je platný 3 měsíce od data vystavení (pokud není v indikačním seznamu stanoveno jinak)

b) Příspěvková lázeňská péče (PLP)

- je poskytována u chronických onemocnění, která jsou obsažena v indikačním seznamu a u kterých nejsou splněny podmínky pro komplexní lázeňskou péči

- PLP lze absolvovat v délce 21 nebo 14 dní

- je částečně hrazena zdravotní pojišťovnou, veškeré výdaje za lázeňský pobyt si pacient hradí sám, kromě standardního léčení a nákladů na vyšetření (hrazeno zdravotní pojišťovnou)

- výše finančních výdajů je závislá na více faktorech např. na délce léčebného pobytu, kvalitě ubytování nebo dle ročního období

- je předepisována praktickým či odborným lékařem a návrh musí být schválen revizním lékařem

- nástup na lázeňský léčebný pobyt by měl být uskutečněn do 6 měsíců od vystavení návrhu

- během pobytu pacient není v pracovní neschopnosti (využívá dovolené)

c) Samoplátecká lázeňská péče

- typ lázeňské péče, kterou si pacient a její podmínky určuje sám

- náklady na tuto lázeňskou péči si pacient hradí v plné výši

- stravování bývá poskytováno formou plné penze, po dohodě s poskytovateli lázeňské péče je možná i polopenze či pouze snídaně
 - délka pobytu pro samoplátce nebývá nějak omezována a je pro ně nepřehledné množství atraktivních wellness programů
- (Jakubíková a kol., 2019)

1.4.1 Indikační seznam

Indikační seznam je dokument, který obsahuje základní pravidla o poskytování lázeňské péče. V rámci zákona č. 1/2015 Sb., s účinností od roku 2015, kterým se mění zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, byly vydány následující informace:

- seznam indikačních skupin pro dospělé, děti a dorost,
- nemoci, u nichž lze lázeňskou léčebně rehabilitační péči poskytnout,
- způsoby poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pro jednotlivé indikace (komplexní nebo příspěvková péče),
- délka základního léčebného pobytu a opakovaného léčebného pobytu pro jednotlivé indikace,
- četnost opakovaného léčebného pobytu,
- lhůta pro nástup léčebného pobytu u indikací, kde je tuto lhůtu důvodné stanovit z hlediska léčebného efektu,
- možnost prodloužení léčebného pobytu podle jednotlivých indikací a způsobů poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče,
- další odborná kritéria vztahující se k jednotlivým indikacím. (Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2015)

Tab. č. 1: Seznam indikačních skupin pro dospělé

Číslo indikační skupiny	Indikační skupina
I.	Nemoci onkologické
II.	Nemoci oběhového ústrojí
III.	Nemoci trávicího ústrojí
IV.	Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
V.	Nemoci dýchacího ústrojí + postcovidový syndrom
VI.	Nemoci nervové
VII.	Nemoci pohybového ústrojí
VIII.	Nemoci močového ústrojí
IX.	Duševní poruchy
X.	Nemoci kožní
XI.	Nemoci gynekologické

Zdroj: vlastní zpracování s využitím MZCR, 2020

Ve vyhlášce č. 2/2015 Sb., s účinností od roku 2015, o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče je uvedeno:

- prodloužení stanovené délky základního léčebného pobytu nebo opakovaného
- indikační předpoklady,
- kontraindikace, odborná kritéria pro poskytnutí léčebně rehabilitační péče včetně potřebných vyšetření,
- obor specializace lékaře, který takovou péči doporučuje,
- požadavky na dostupnost zdravotnických pracovníků ve zdravotnickém zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče,
- indikační zaměření lázeňských míst, ve kterých se nachází přírodní léčivý zdroj nebo klimatické podmínky vhodné k léčbě nemocí,
- obsahové náležitosti návrhu na lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost. (Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2015)

2 Služby lázeňských zařízení

2.1 Obecná teorie služeb

Kotler (2007, s. 710) říká, že „služba je jakákoli aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem.“

Služby mají své specifické vlastnosti, kterými se liší od hmotných produktů. Různé definice nejvíce zdůrazňují především nehmotnou povahu služeb. Mezi nejběžnější charakteristiky služeb podle Vašítkové (2008) patří:

- nehmotnost,
- neoddělitelnost,
- heterogenita (proměnlivost),
- zničitelnost (pomíjivost),
- absence vlastnictví.

Nehmotnost

Vašítková (2008) definuje nehmotnost jako nejcharakterističtější vlastnost služeb, od níž se dále odvíjejí další vlastnosti. Službu nelze zhodnotit žádným fyzickým smyslem. Zákazník si službu nemůže předem prohlédnout a jen v ojedinělých případech si ji lze vyzkoušet. Bavíme-li se konkrétně o lázeňském pobytu, lze s jistotou tvrdit, že zákazník si jej nemůže předem vyzkoušet a kupuje si pouze příslib.

Toto tvrzení potvrzuje i Jakubíková (2009), která uvádí následující příklad: „Pasažéři aerolinek nemají nic než letenku a slib, že budou bezpečně přepraveni na zamýšlené místo, v lepším případě zároveň se svými zavazadly“.

Lázeňská zařízení by se měla snažit omezit složitost poskytování služeb a pokusit se službu zhmotnit. K tomu mohou využít různých materiálů. Mezi nejčastěji používané patří katalogy, internetové stránky, reklama, ať už v televizi, rádiu nebo v tisku. V dnešní době by také neměla chybět aktivita na sociálních sítích.

V poslední době mnoho lázeňských zařízení využívá tzv. „tváří“ lázní, kterými bývají celebrity. Jako příklad mohu uvést herečku Zlatu Adamovskou, která si oblíbila lázně Teplice nad Bečvou, kam jezdí několikrát ročně nabrat potřebnou energii. V roce 2014

v těchto lázních došlo k rekonstrukci nových prostor pro dětské pacienty v léčebně Radost. Patronkou léčebny se stala již zmíněná Zlata Adamovská a zároveň se stala oficiální tvář těchto lázní. (i-journal, 2014)

Neoddělitelnost od osoby poskytovatele a místa poskytování

Dle Vašítkové (2008) se tato vlastnost se týká interakce mezi poskytovatelem služby a zákazníkem. Hosté a pacienti lázeňských zařízení jsou během svého pobytu denně ve styku se zaměstnanci, ať už ve zdravotně léčebných, ubytovacích, stravovacích nebo v dalších službách. V mnoha případech jsou hosté ubytováni po více lidech, nejčastěji bývají ubytováni ve dvoulůžkových pokojích, a tak je zapotřebí ze strany zaměstnanců zajistit hostům bezproblémový pobyt a nedocházelo k vzájemnému rušení. Proto zaměstnanci často bývají školeni, aby se naučili správnému chování vůči zákazníkům a často se musí řídit zavedenými předpisovými standardy chování, aby se předešlo zbytečným konfrontacím se zákazníky, které by pak mohly vést k negativním referencím daného zařízení.

Proměnlivost

Jakubíková (2009) s Vašítkovou (2008) se shodují, že proměnlivost neboli variabilita služby souvisí především s kvalitou služby. Kvalita poskytované služby závisí na tom, kdo ji vykonává a jakým způsobem. Variabilita služby je příčinou, že zákazníkovi se vždy nemusí dostavit stejné kvality služby. Může se tedy stát, že způsob jedné a téže služby se liší, i přesto, že ji provádí zaměstnanci stejného zařízení. Někdy se také stane, že jedna a ta samá služba vykonána stejným zaměstnancem pro stejného zákazníka se může pokaždé lišit. Aby se předešlo proměnlivosti, pořádají se pro zaměstnance různá školení. Mělo by docházet k průběžné kontrole poskytování služeb například prostřednictvím průzkumů spokojenosti zákazníka (dotazníky, ankety apod.).

„V lázních může být příkladem proměnlivosti služeb masáž. Ačkoliv je stanovená doba trvání masáže a její průběh, služba maséra se nejen může lišit, ale také se liší. Odlišení může být způsobeno únavou, okolnostmi i samotným klientem.“ (Jakubíková a kol., 2019, s. 194)

Pomíjivost

Vzhledem s tomu, že se služby vyznačují svojí nehmotností, je u nich velká pomíjivost. Služby nelze skladovat, uchovávat, vracet nebo znovu prodávat. Pokud má dojít k reklamaci služby, tak většinou lze jako náhradu vrátit zaplacenou částku za službu, případně poskytnout slevu z ceny.

Pokud mají lázeňské organizace stálou poptávku, pomíjivost pro ně nebývá problémem. Jakubíková (2019) říká, že problém nastává tehdy, když poptávka začne kolísat a lázně se potýkají například s nižší obsazeností pokojů. Snahou marketingu je tedy sladit poptávku s nabídkou tzn. „rovnoměrnou vytiženost“. Pomocí mu může být správné využití kombinací marketingového mixu a proces řízení kapacit. Vhodné je například vytvářet poptávku mimo hlavní sezónu, správné využití rezervačního systému nebo nabízet služby, které by oslovily další zákazníky.

Absence vlastnictví

Službu, vzhledem k její nehmotnosti a zničitelnosti, nelze vlastnit. Nemožnost vlastnit službu je příčinou, že zákazník vlastní pouze právo na poskytnutí služby.

2.2 Služby poskytované v lázeňství a v lázeňském cestovním ruchu

Lázeňský cestovní ruch lze definovat jako cestovní ruch, který se zaměřuje na relaxaci nebo zlepšování zdravotního stavu návštěvníků, nejčastěji pomocí kombinace vodních procedur jako jsou minerální prameny nebo termální bazény, parní lázně a sauny.

Spas primarily sell “experience.” It is important for a spa to deliver quality services so that customers attain positive emotions, as this will encourage customers to seek the same positive experience in the future. (Lo, Wu a Tsai, 2015, str. 155)

Služby poskytované v lázeňství a v lázeňském cestovním ruchu jsou následující:

- zdravotně léčebné služby,
- ubytovací služby,
- stravovací služby,
- společensko-kulturní služby,

- sportovně-rekreační služby,
- komunální služby,
- služby cestovního ruchu.

2.2.1 Zdravotně léčebné služby

Lázně nabízejí svým klientům léčebné lázeňské pobyty, které bývají zpravidla hrazeny zdravotními pojišťovnami. Další možnosti jsou určeny pro samoplátce jako je celá řada relaxačních a wellness pobytů.

Lázeňská péče je určena lidem, u kterých to vyžaduje jejich zdravotní stav. Státními orgány, které zde vystupují je Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, které po vzájemné dohodě sestavují seznam nemocí, při kterých lze využít lázeňské péče a délku léčebné doby. Jako základní legislativní norma je zde zákon č. 48/1997 Sb., ve znění pozdějších předpisů. (Jakubíková a kol., 2019)

Lázeňské pobyty

Podle Seifertové (2003) je lázeňství v ČR letitou tradiční součástí zdravotní péče spočívající v tzv. klasickém pojetí léčebných pobytů s doporučenou délkou pobytu 3 týdny zahrnující využívání léčebných metod jako např. balneoterapie, fyzioterapie, oxygenoterapie apod.

Léčebné služby se člení podle využívaných metod na:

- klasické metody založené na přírodních léčivých zdrojích,
- klasické metody založené na jiných principech (jako jsou například fyzioterapie, dietoterapie nebo magnetoterapie),
- netradiční léčebné metody a pohybové aktivity (jako akupunktura nebo sauna).

Lázeňská zařízení nabízí své lázeňské pobyty také pacientům, kteří lázeňskou péči absolvují na základě vlastního uvážení tzv. samoplátců. Dědina (2004) uvádí, že v tomto případě není potřeba návrhu na lázeňskou péči a klient může být léčen bez jakéhokoliv doporučení. Klient si v tomto případě hradí veškeré náklady sám.

V dnešní době lze využít i netradiční procedury, které vznikly na jiných kontinentech např. východoasijské masáže, ajurvédské procedury, skupinová cvičení aj. Je důležité zdůraznit, že v dřívější době (na počátku lázeňství do 16. století) byly postupy při léčbě

opravdu drastické a v současnosti se výrazně liší, a tak si mohou lidé pobyt v lázních náležitě vychutnat.

Jakubíková (2019) uvádí, že balneoterapie je označením pro lázeňskou léčebnou metodu, které se využívá především při chronických onemocněních, při rehabilitaci pooperačních a poúrazových stavů. Ke svým účelům především využívá přírodní zdroje jako například peloidy¹, přírodní plyn nebo minerální léčivou vodu. „Základem balneologické léčby jsou např. elektroléčba, vodoléčba, uhlíčitá terapie, fototerapie, kinezioterapie, pitné kúry, oxygenoterapie apod.“, doplňuje Seifertová (2003).

¹ Peloidy, jinak také rašeliny, slatiny a bahna. V současnosti se používají ve formě zábalu, koupele, jako součást kosmetických přípravků a také na vnitřní užívání výtažků z rašeliny.

Co obsahuje moderní lázeňský léčebný komplex uvádí Jakubíková (2019) následně:

- a) základní léčbu přírodními léčivými zdroji
- b) kombinovanou léčbu fyzikálními a rehabilitačními metodami
- c) významnou složku edukační, která má pacientovi napomoci osvojit si vhodné návyky i pro další běžný denní život

Léčebné metody komplexní balneoterapie

- pitná kúra minerálními vodami – předepisuje lékař s přímo vazbou na hlavní a vedlejší diagnózy pacienta a na složení pitné vody
- termoterapie – využívá kinetické energie molekul, působí buď kladně (přivádění tepla o organismu) nebo záporně (odvádění tepla z organismu)
- vodoléčba – základními typy aplikací vody jsou:
 - otěry a omývaní,
 - zábaly a obklady,
 - polevy, sprchy a stříky,
 - koupele.
- uhličitá terapie – uhličitě vodní koupele, uhličitě plynové koupele a podkožní aplikace plynových injekcí
- peloidoterapie, parafinoterapie – forma termoterapie, kde zdrojem tepla je peloid (popř. parafin, peloidní pasta)
- rehabilitace – léčebná tělesná výchova, rehabilitace, masáže
- elektroterapie, magnetoterapie
- léčebné inhalace – využití přírodních léčivých zdrojů (minerální a mořské vody)
- fototerapie – slouží spíše jako pomocná terapie, sloužící např. k předehtřátí tělesných partií před aplikací masáže apod.
- dietoterapie – dieta volná X dieta přímá jako součást komplexní terapie s vazbou na diagnózy
- klimatoterapie – hlavní parametry:
 - Tlak vzduchu,
 - Teplota a vlhkost vzduchu,
 - Čistota vzduchu,
 - Směr a rychlost větrů,
 - Množství srážek,

- Oblačnost,
- Radioaktivita,
- Atmosférická elektřina,
- Složení aerosolu.

V souladu s léčebnými metodami, které praktikují lázeňská zařízení, se zdravotní procedury dělí do čtyř skupin:

- a) tradiční (klasické, standardní)** – metody lázeňské léčby založené především na využití přírodních zdrojů (minerální voda, peloidy),
- b) tradiční (klasické, standardní, ale více zdokonalené)** metody založené na bázi lékařských technologií a dlouhodobě používané ve většině lázní (např. elektroléčba, magnetická léčba apod.),
- c) netradiční lázeňské** metody zařazené do lékařské praxe teprve v posledních desetiletích pod vlivem východní filozofie a wellness-kultury,
- d) služby nelékařské povahy** rámcově doplňující lázeňské léčebné programy (např. kosmetika, aktivní odpočinek atd.). (Jakubíková a kol., 2019)

V dnešní době se již neklade příliš velký důraz na původní význam návštěvy lázeňských zařízení. Stále vyvíjecí se společnost vyhledává více možností, jak naplnit své osobní preference a uspokojit své potřeby, mění i své důvody k navštívení lázní. Lidé se více zaměřují na zdravý životní styl, zajímají se o zdravou výživu, meditaci, o redukci váhy a samozřejmě i o relaxaci aj. Všechny tyto činnosti lze také nazvat jednotným názvem wellness.

Trendem moderního lázeňství jsou netradiční procedury. V Japonsku se nachází raritní lázně, které svým klientům nabídnou neobvyklou koupel v termální vodě naplněné červeným vínem, kávou, saké či zeleným čajem. (Novinky.cz, 2009)

Opravdu netradiční je však polévková koupel. Klient je umístěn do vany, která má tvar polévkové mísy a je naplněna teplým okořeněným vývarem, který je možno během koupele i ochutnávat. Tento typ koupele má podporovat metabolismus a vyživovat pokožku. Raritou jsou také procedury nabízené v Itálii. Tato procedura se nazývá *senná* a už název napovídá, o co se jedná. Pokud člověk trpí bolestmi těla, terapeut ho zabalí do plátna plného vlhkého voňavého sena a uloží do teplé koupele a léčivé látky bylin mohou začít působit. Zajímavá je také procedura nazývaná Shirodara (olej ve třetím oku), během

kteří je klientovi kapán teplý olej doprostřed čela. Tato metoda je vhodná k léčení neurologických poruch. V Izraeli je poměrně hodně populární masáž živými hady. Masáž spočívající ve svíjení plazů po těle, má člověka zbavit bolesti svalů a kloubů. (Novinky.cz, 2009)

2.2.2 Ubytovací služby

Pokud se budeme bavit o základních vlastnostech člověka, jednoznačně k nim bude patřit i pohostinnost. Dříve zahrnovala nabídku přístřeší nebo občerstvení poutníkovi zdarma, avšak v dnešní době pohostinnost znamená spíše obchodní podnikání.

Ubytovací služby vždy nebyly součástí lázeňského pobytu. Avšak v současnosti jsou nezbytnou součástí léčebných i wellness pobytů.

V lázeňství jsou pro pacienty podle indikací využívány především lázeňské léčebny (popř. lázeňské domy, ubytovny, penziony), často s režimovými opatřeními. (Knop, 1999)

Nemusíme zacházet daleko do minulosti, abychom zjistili, že dříve nebyl pobyt v lázních tak snadný jako dnes. Musel se dodržovat přísný režim, který zahrnoval kontroly, jestli se pacient nachází v určený čas ve svém pokoji. Pokud klient nebyl ve svém pokoji nalezen, byl mu pobyt v lázních zrušen a nastaly komplikace. K postupnému rozvolnění tohoto režimu začalo docházet až od roku 1989. (Jakubíková a kol., 2019)

Ubytovací úsek je souhrn činností, které by měly u hosta vyvolávat pocit druhého domova. Host chce uspokojit své fyziologické potřeby, kromě jiného, jako je nocleh, jídlo, bezpečí. Toho všeho je možné díky poskytování kvalitních ubytovacích služeb dosáhnout pod jednou střechou. V dnešní době se setkáváme stále se zvyšujícími nároky klientů lázní, kteří vyžadují mnohdy i vyšší standardy ubytování, než mají zdravotní pojišťovny dohodnuty s lázeňskou společností. Pokud klient vyžaduje vyšší kvalitu ubytování než tu, která mu byla nabídnuta, může mu být poskytnuta, ale musí si ji doplatit. Můžete tedy říct, že lázeňská zařízení se snaží co nejvíce přizpůsobovat požadavkům svých klientů i tím, že se snaží modernizovat a rekonstruovat své domy. Důsledkem toho je samozřejmě zvyšování cen za jejich služby.

2.2.3 Stravovací služby

Stravování je nezbytnou součástí lázeňského pobytu, která může ovlivnit (kladně nebo záporně) celkový zážitek z tohoto pobytu.

V posledních letech také dochází k výrazným změnám v oblasti stravovacích služeb. Jak už bylo uvedeno v sekci **ubytovací služby**, tak i zde se setkáváme s čím dál vyššími nároky klientů. Dojmy z celkového stravovacího zařízení bývají velmi individuální. Toto potvrzuje i Jakubíková (2012) „Například ve stejné restauraci někdo oceňuje její atmosféru, jiný pestrou nabídku, další vynikající obsluhu, servírování jídel, možnost ochutnat „nové“ (jídla a nápoje) apod.“

V současné době rozlišujeme tyto typy stravování lázeňských hostů:

- a) režimové stravování v lázeňských domech
 - je využíváno především u pacientů s tzv. komplexní lázeňskou péčí
 - je upraveno podle diagnózy pacienta, kterou určí lékař
 - klient musí dodržovat předepsanou dietu a stravovací režim
- b) neregimové stravování
 - restaurační provozy jsou prakticky totožné jako běžné restaurace
 - samostatný, většinou i veřejnosti přístupný provoz
- c) ostatní stravovací a obdobné provozy
 - slouží jako doplňková zařízení stravování jako např. kavárny, cukrárny, mléčné bary apod.

Podle Jakubíkové (2019) stravování jako léčebná výživa využívá především dietního systému. Dietní výživou každého pacienta se zabývá dietolog, aby strava pacientů odpovídala požadavkům správné výživy pro jednotlivé choroby a zdravotnímu stavu pacienta. Mnohá lázeňská zařízení mají namísto lékaře dietologa svého nutričního specialistu, který může být přímo zaměstnancem lázeňského zařízení, nebo jejich externím spolupracovníkem. Čím dál častějším způsobem stravování se stává forma nabídky na nabídkových stolech. Klient si zde sám vybírá z označených pokrmů. V tomto případě záleží pouze na samotném pacientovi, jak striktně bude svoji určenou dietu dodržovat a dbát na rady lékaře či nutričního specialisty. Jak už bylo uvedeno výše, v lázních se můžeme setkat i s neregimovým stravováním. Tento způsob stravování se týká především wellness pobytů a pobytů, jejichž charakter není léčebný. Mluvíme zde o

výběru à la carte². V lázeňských zařízeních jsou pro hosty zřizovány restaurace, bary, kavárny, cukrárny atd. Jak už bylo zmíněno, s lázeňskou léčbou je spojeno dietní stravování. Lázeňské kuchyně připravují různé typy diet jako jsou například:

2 – šetřící, 3 – racionální, 4 – šetřící s omezením tuků, 8 – redukční, 9 – diabetická, 11 – výživná, bezlepková atd.

Každá dieta má své číselné označení, svůj název a je charakteristická složením nebo konzistencí. Dieta je významnou součástí léčby. Aby bylo dosaženo správného léčebného účinku diety, je zapotřebí vybrat vhodné potraviny a také vhodný technologický postup, který se využívá především při úpravě stravy. Způsob podávání stravy se může lišit. Odvíjí se zejména od zdravotního stavu pacienta.

2.2.4 Společensko-kulturní služby

Dalším významným odvětvím v poskytovaných službách v lázeňských zařízeních jsou společensko-kulturní služby. Někdy se stává, že právě tyto služby bývají hlavním cílem k navštívení místa účastníkem cestovního ruchu. Jakubíková (2019) a Seifertová (2003) se shodují v názoru, že tyto služby jsou neodmyslitelnou součástí lázeňského léčebného pobytu, neboť samotný lázeňský pobyt byl vždy společenskou záležitostí.

Tyto služby lze rozdělit na aktivní, což mohou představovat herny, animační programy, aj. nebo pasivní, kam můžeme zahrnout například návštěvy kin, divadel, muzeí, galerií, výstav, koncertů apod.

„Velká většina lázeňských míst se stává nejméně jednou do roka centrem významných kulturních událostí, jakými jsou např. filmové, divadelní, hudební festivaly.“ Seifertová (2003)

2.2.5 Sportovně-rekreační služby

Sportovně-rekreační služby bývají často označovány jako služby doplňkové, avšak pro většinu účastníků bývají právě hlavním motivem účasti na cestovním ruchu. Patří tudíž k těm nejvýznamnějším. Lidé odjakživa vyhledávali sportovní vyžití v místě lázeňského pobytu. Nejvíce jsou využívány bazény, lanovky, hřiště, aquaparky, koupaliště apod.

² à la carte – převzato z francouzštiny a znamená výběr z jídelního lístku

Tyto služby lze také rozdělit na aktivní a pasivní. Mezi aktivní můžeme zařadit aktivity, které klient provozuje sám např. plavání, běh, jízda na koních aj. Pokud jsou vykonávány pasivně, znamená to, že klient se stává pouhým divákem. I v tomto odvětví se lázeňská zařízení snaží o pestrou nabídku různých sportovních programů. Klienti mohou využívat bazény, tenisové kurty, golfové či minigolfové hřiště, jezdecké haly, střelnice apod. Lázeňská zařízení mnohdy umožňují vypůjčení jízdních kol, koloběžek, lodí nebo běžek. U těchto služeb bývají často využita i samotná místa, která mohou nabídnout turistické stezky cyklotrasy nebo vleky. Jak už bylo řečeno výše, někdy bývají tyto služby hlavním motivem k navštívení lázeňského místa. Proto se i různé lázeňské organizace, cestovní kanceláře nebo informační centra snaží zajišťovat hostům zajímavé výlety nebo vycházky po okolí nebo v samotném místě. Pro tyto hosty mohou být zdravotně-léčebné služby zajímavým doplňkem jejich pobytu. (Jakubíková a kol., 2019)

„Lázeňský pobyt byl odedávna synonymem pro klid, pohodu, odpočinek, ale i pro komunikaci, sportovní, kulturní a společenské vyžití. Lázně jsou místem, kde se lidé setkávají, poznávají a pro další život získávají řadu zážitků. Sdílený režim – léčba, ubytování a stravování jsou neopakovatelnou příležitostí k seznámení a ke komunikaci.“ (Knop, 1999, s. 59)

2.2.6 Další služby

Mezi ostatní služby lze zařadit takové, které zajišťují některá lázeňská zařízení/hotely, ale nemusí je nabízet všechna zařízení tohoto typu.

Do této skupiny lze podle Jakubíkové (2019) zařadit:

- zařízení pro tělesně postižené,
- parkování pro hotelové hosty,
- místnost pro zavazadla hostů,
- šatna,
- úschovna kol,
- lyžárna,
- prádelna (sloužící pro samotné zařízení, ale i pro lázeňské hosty),
- žehlárna,
- donášková služba (valet service),
- zajišťování vstupenek na kulturní nebo sportovní akce.

Mezi další doplňkové služby patří takové, které mohou zajišťovat přímo lázeňská zařízení/hotely nebo i jiné podnikatelské nebo nepodnikatelské subjekty v lázeňském místě.

V lázeňství tvoří nabídku doplňkových služeb také **směnárenské služby**, které souvisejí se zahraničním cestovním ruchem.

Obchodní služby jsou dalším důležitým prostředkem, kterým lázeňská zařízení uspokojují potřeby účastníků na cestovním ruchu. Patří mezi ně: prodej upomínkových, dárkových předmětů, lázeňské oplatky, bylinné likéry, lázeňská kosmetika, pohlednice, průvodce apod.

Půjčovny, jedná se zde především o vypůjčení vybavení, které si s sebou lázeňští hosté nevzali jako například jízdní kola, lyže nebo jiné lyžařské vybavení, automobil, motorku/skútr apod.

Kongresové služby, lázeňská zařízení obvykle disponují zejména menšími prostory pro pořádání kongresových nebo konferenčních akcí. Účastníci těchto akcí jsou pro lázně, i pro jiné podnikatele v cestovním ruchu, velmi žádanou klientelou, poněvadž disponují více volnými peněžními prostředky, především z toho důvodu, že jim bývá tato akce hrazena zaměstnavatelem. (Jakubíková a kol., 2019)

Komunální služby poskytují především lázeňská místa nebo soukromé firmy. Jedná se o služby, které nabývají osobního nebo věcného charakteru. Mezi takové služby lze zařadit například kadeřnictví, holičství, manikúru, pedikúru, opravny, servisní střediska apod. (Jakubíková, 2012)

Bezpečnostní, celní a devizové služby, lázeňská zařízení si musí hlídat svůj majetek a zároveň i zajistit bezpečí svým hostům, a tak jsou vybaveny kamerovým systémem a najímají si bezpečnostní službu nebo ji provozují samotná zařízení. (Jakubíková a kol., 2019)

Další služby poskytované v lázeňských zařízeních: zdravotnické, hygienické, dopravní, telekomunikační, vzdělávací, požární, technické, sdělovací služby aj.

3 Lázeňské město Františkovy Lázně

Františkovy Lázně leží v západních Čechách v Chebské pánvi. Patří do tzv. lázeňského trojúhelníku, který s nimi tvoří Mariánské Lázně a Karlovy Vary. Františkovy Lázně jsou největším zdrojem studených kyselých vod v ČR, protože disponují vysokým obsahem minerálů i kyslíčnanu uhličitého.

Lázně se vyznačují mírným klimatem, které je typické pro podhůří. Vzhledem k tomu, že se lázně nachází v klidné lokalitě, daleko od velkých měst, je zde čisté ovzduší a upravované okolní parky jsou klidným místem pro odpočinek a procházky. To vše včetně zdejších minerálních pramenů s blahodárnými účinky sem každoročně láká množství turistů, kteří si chtějí zlepšit své zdraví. (Léčebné Lázně, 2021)

Františkovy Lázně se už po staletí snaží pečovat o své lázeňství jako o svůj největší „drahokam“. Stále si udržují svou pověst klidného města, které se přednostně zaměřuje na kvalitní lázeňskou léčbu a snaží se ji poskytnout i svým návštěvníkům, kteří toto město navštěvují za účelem zlepšení fyzického i duševního zdraví. Dnes jsou Františkovy Lázně jedním z nejkrásnějších lázeňských měst, které nabízí svým návštěvníkům, nejen přírodní, ale i historické a architektonické skvosty. Toto se potvrdilo v roce 2005, kdy získaly cenu Nejkrásnější historické město České republiky. Zároveň patří do uskupení 11 výjimečných lázeňských měst, která byla pod společným názvem Great spas of Europe (Slavné lázně Evropy) nominována na zápis do světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO. (Františkovy Lázně, 2020)

Letos v červenci úspěšně došlo k zapsání programu lázeňství na seznam UNESCO, ve kterém jsou zařazeny i samotné Františkovy Lázně.

3.1 Historie lázeňství ve Františkových Lázních

Františkovy Lázně byly oficiálně založeny v roce 1793 rakouským císařem Františkem I. Byly to první slatinné lázně na světě, které nesly na jeho počest jeho jméno. Nejdříve jako Ves císaře Františka a později Lázně císaře Františka. Ve stejném roce se lázně dočkaly i stavby prvního lázeňského hotelu Loimann-Badehaus (Tři lilie). V průběhu necelých 200 let se z malé vesničky stalo významné lázeňské město. Lázeňská léčba zde byla zaměřena především na gynekologická onemocnění a léčbu sterility³. Díky svému

³ Sterilita je označením pro neplodnost – neschopnost oplodnění

historickému rázu a kráse zdejšího okolí se zanedlouho staly jedny z nejnavštěvovanějších lázní v Evropě. Vrcholu své návštěvnosti dosáhly lázně koncem 19. století a udržela se až do 2. světové války. Jejich úpadek pak pokračoval i za socialismu a svého rozvoje se tedy dočkaly až po revoluci v roce 1989. Před více než 200 lety byly ve Františkových Lázních objeveny i léčivé prameny včetně slatiny. Asi za nejzajímavější z pramenů se považuje pramen Glauber IV, který obsahuje nejvíce dekahydrátu síranu sodného neboli Glauberovi soli na světě. S rozvojem lázeňství se rozvíjelo i samotné město. A tak původní skromnou lázeňskou promenádu za nedlouho obklopily anglické parky, začaly se budovat hotely, kolonády, pavilony pramenů, altány, a i jiné lázeňské stavby. Většina těchto staveb byla vytvořena v klasicistním a empírovém slohu. Františkovy Lázně se tak staly jedním z nejkrásnějších lázeňských měst, které se nachází v čistém a krásném prostředí zdejších parků a lesoparků. Tento jedinečný architektonický celek byl v roce 1992 vyhlášen městskou památkovou rezervací a ve stejném roce vznikla společnost Lázně Františkovy Lázně a.s. Cílem této společnosti je dostat Františkovy Lázně na vrchol prosperity a zařadit je mezi lázně světového významu. O rok později byla zahájena rozsáhlá rekonstrukce lázeňských domů. V roce 2005 došlo k otevření Aquafora – svět vody a relaxace, který je největším a nejkrásnějším akvaparkem českých lázeňských měst. (Františkovy Lázně, 2020)

Od ledna 2017 zde mohou návštěvníci nalézt nově otevřenou lázeňskou kliniku., která se nachází v 1. patře Aquafora a je moderním lékařským pracovištěm. Jeho nabídka obsahuje velké množství tradičních lázeňských procedur, ale i nové neinvazní zákroky. (Léčebné Lázně, 2021)

3.2 Charakteristika lázeňského města Františkovy Lázně

3.2.1 Léčivé minerální prameny

Léčivé minerální prameny ve Františkových Lázních jsou význačné díky vysokému obsahu oxidu uhličitého, a proto jsou nazývány kyselkami. Existují zde dva druhy minerálních pramenů. Prvním typem jsou prameny, které jsou vhodné k pitné kúře, mají volně přístupné venkovní vývěry a jejich teplota se pohybuje v rozmezí 9–11 °C. Druhý typ pramenů je vhodný pro balneaci a jejich voda se ohřívá na požadovanou teplotu. Nejznámějším pramenem je Františkův pramen. (Great Spas, 2021)

Mezi další známé minerální prameny patří například:

- Pramen Glauber (I, II, III, IV) - tyto prameny jsou známy především díky tomu, že mají nejvyšší obsah Glauberovi soli na světě
- Luisin pramen – objeven vzápětí po založení Františkových Lázní v roce 1806, pojmenován po dceři císaře Františka I.
- Studený pramen – někdy nazýván jako Studené vřídlo, využíván především k léčebným koupelím
- Pramen Stanislav – používá se ke koupelím a k pitné kúře
- Adlerův pramen – pojmenován po jednom ze zakladatelů Františkových Lázní a zároveň prvním lázeňském lékaři doktoru Vincentu Bernardu Adlerovi, pramen se používá pouze ke koupelím – nelze jej chutnat
- Pramen Žofie – v porovnání s ostatními prameny je méně mineralizovaná, uhličitá, příjemné chuti, je vhodný k léčbě ledvin a močového měchýře (Great Spas, 2021).

3.2.2 Malebná architektura

Již od vzniku Františkových Lázní se dbalo na to, aby všechny budovy byly postaveny v klasicistním a empírovém slohu. Základní barva, která zaujme při návštěvě města každého, je žlutá v kombinaci s bílou. Středem všeho dění je převážně Národní třída, která vede k hlavnímu Františkovu prameni. Významná je také neoklasicistní kolonáda, do které je svedeno několik léčivých pramenů.

Symbolem města je malá soška Františka, který má zvláště nablýskanou jednu část těla z pověrčivosti žen, které by měly po dotyku do 1 roku otěhotnět.

3.2.3 Wellness a relaxace

Františkovy Lázně jsou ideálním místem pro relaxaci a načerpání potřebné energie. Lázně nabízejí širokou nabídku wellness center se speciálními programy k navození klidu, rovnováhy a pozitivní nálady.

Kromě tradičních léčebných programů zde můžete využít od jednotlivých lázeňských společností řadu preventivních, relaxačních a wellness pobytů, antistresových programů pro manažery, beauty programů pro ženy či pobytů případně zaměřených na redukci nadváhy. (Destinační a informační agentura Františkovy Lázně, 2021)

3.2.4 Kultura

Hlavní kulturní budovou ve Františkových Lázních je Divadlo Boženy Němcové, které se pyšní svým novoklasicistním vzhledem a tím zapadá do jedinečné architektury města. Nepostradatelným subjektem v oblasti kulturního a společenského života ve Františkových Lázních je také společnost Lázně Františkovy Lázně a.s. Většina pořádaných akcí se koná v lázeňských domech nebo v okolních prostorách. Konají se zde různé kulturní akce jako jsou koncerty, výstavy, přednášky, prohlídky města, výlety do okolí, taneční večery apod. K navštívení je zde také Městské muzeum Františkovy Lázně, Městská knihovna, Společenský dům – INGO Casino nebo Aquaforum – Svět vody a relaxace. (Zárubová, 2009)

Pokud to umožní koronavirová situace, tak se bude ve Františkových Lázních například pořádat již 23.ročník Mezinárodní soutěže v eleganci motorových vozidel (veteránů) zároveň s Wine & Food Fresh festivalem, Lampiónový průvod a pálení čarodějnic, nebo vernisáž s význačným názvem Přiznej barvu, Frantíku, na které bude k vidění nově zrestaurovaná ikonická socha chlapce s rybou a expozice věnována jejímu tvůrci Johannu Adolfovi Mayerlovi nebo každoroční Zahájení lázeňské sezóny, které bude letos již 228. v pořadí. (Destinační a informační agentura Františkovy Lázně, 2021)

3.2.5 Sportovní vyžití

Františkovy Lázně nabízejí řadu zajímavých sportovních příležitostí, jako jsou výlety na kole, tenis, minigolf, pěší túry, golf, jízda na koních, inline brusle nebo vodní sporty. Najdeme zde také multifunkční hřiště pro dopívající mládež. V areálu je k dispozici skatepark, víceúčelové hřiště pro míčové hry, dopravní hřiště a dvě dětská hřiště. (flinfo.cz, 2021)

3.2.6 Ubytování

Ubytování ve Františkových Lázních nabízí pestrou nabídku ubytování od moderních hotelů s širokou nabídkou kvalitních služeb k útulným rodinným penzionům nebo možnosti ubytování na statku. Ve Františkových Lázních se nachází celkem 82 hotelů. (Destinační a informační agentura Františkovy Lázně, 2021)

Nalezneme zde spoustu hotelů od těch nejluxusnějších až po ty skromnější. Každý si tu může najít, co po hotelu vyžaduje. Jsou zde možnosti vybrat si hotel buď přímo v centru

města nebo pro ty, kteří chtějí klidnější umístění, je zde možnost ubytování v hotelích poblíž nebo přímo, v samotných místních parcích.

3.2.7 Příroda – okolí

Okolí Františkových Lázní nabízí řadu zajímavých míst jak dělané na výlety. Asi nejnavštěvovanějším místem je Národní přírodní rezervace SOOS, kterou vede naučná stezka. Nachází se zde rozlehlé rašeliniště s bohatými vývěry minerálních vod, bahenními sopkami a řadou geologických, zoologických a botanických zajímavostí. Ve vstupním areálu se nachází dvě muzea s výstavními expozicemi. V okolí Františkových Lázní se nachází Motýlí dům, kde je možné si prohlídnout pestrou nabídku jak preparovaných motýlů, tak motýly živé, kteří se pohybují v uměle vytvořeném tropickém mikroklimatu. Tato rarita je dostupná pouze v hlavní sezóně, tj. od dubna do září. Dalším turisticky navštěvovaným místem je hrad Seeberg, který byl postaven na konci 12. století. Nachází se zde muzeum, které se stará o pět výstavních expozic hradu a zajišťuje letní kulturní program, díky kterému se zde konají různé akce v podobě trhů, výstav nebo přednášek. Poblíž Františkových Lázní nalezneme Komorní Hůrku, což je nejmladší činná sopka ve střední Evropě. Po bývalém kráteru zde zůstala čedičová skála, směs vyvěrelin a sopečného popela.

Na okraji Františkových Lázní se rozprostírá rybník Amerika, největší vodní nádrž tohoto druhu na Chebsku, která se stala atraktivním hnízdištěm pro různé druhy vzácného vodního ptactva. Je to cílové místo odpočinku a výletů s příjemnými lesními cestami. (Františkovy Lázně – Město, 2006)

3.2.8 Gastronomie

Ve Františkových Lázních je velká nabídka restaurací, barů, vináren, kaváren, čajoven nebo cukráren, které nabízí svým hostům jak regionální speciality, tak i mezinárodní. Restaurace nabízejí například tyto kuchyně: česká, asijská, francouzská, středomořská, indická, vietnamská apod. Nejčastějším suvenýrem, který si návštěvníci lázní odvázejí jsou samozřejmě tradiční lázeňské oplatky.

3.3 Lázeňství ve Františkových Lázních

Léčebná kúra ve Františkových Lázních navazuje na 200 let starou tradici. Výborných výsledků je dosahováno především díky místním přírodním léčivým zdrojům jako je sirnoželezitá slatina, přírodní léčivá minerální voda nebo zřídelní plyn. Tyto léčivé zdroje pomáhají léčit různé typy onemocnění např. pohybový aparát, gynekologická, onkologická, kardiovaskulární nebo kožní onemocnění. (Františkovy Lázně, 2020)

3.3.1 Seznam indikačních skupin platný ve Františkových Lázních

Tab. č. 2: Indikační seznam Františkovy Lázně

Číslo indikační skupiny	Indikační skupina
I.	Péče po onkologických onemocnění
II.	Onemocnění srdce a cév
III.	Nemoci trávicího ústrojí
IV.	Diabetes Mellitus
VI.	Nemoci nervové
VII.	Nemoci pohybového ústrojí
X.	Nemoci kožní
XI.	Gynekologická onemocnění
	Edukačně-preventivní program

Zdroj: vlastní zpracování podle Františkovy Lázně AQUAFORUM, a.s., 2021

3.3.2 Léčebné procedury

Základem léčebné kúry jsou klasické procedury, jejichž součástí je zejména využívání přírodních léčivých zdrojů. Patří sem např. slatinná koupel, slatinný zábal, uhličité koupel apod. Druhou možností je fyzikální léčba, vodoléčba, masáže, pohybová léčba atd. Tradiční léčebné postupy se dobře doplňují s metodami a moderními lékařskými přístroji. (medispa, 2017)

Právě Františkovy Lázně byly prvními slatinnými lázněmi na světě. Byl zde objeven léčivý účinek slatinných koupelí. Proto i dnes zde můžete navštívit jediné místo na světě, které nabízí možnost okusit blahodárné účinky slatinné koupele podle originální františkolázeňské receptury. Tento jedinečný zážitek vám může dopřát historická budova

Císařských lázní, které jsou součástí Spa Resortu Pawlik – Aquaforum. Pro každou koupel bývá využito 80 kg speciálně ošetřené místní slatiny. (Františkovy Lázně, 2020)

4 Spa Resort Pawlik – Aquaforum

4.1 Základní informace o Spa Resortu Pawlik

Spa Resort Pawlik je čtyřhvězdičkový hotel, který se skládá ze dvou hlavních budov a je jedinečným spojením historické atmosféry s mimořádným komfortem. Tento františkolázeňský hotel má více než 150letou tradici a nachází se uprostřed lázeňského parku v centru města.

Hotel Pawlik-Aquaforum nabízí tradiční lázeňskou kúru s více než 200letou tradicí, která výlučně využívá místních přírodních léčivých zdrojů a zároveň aplikuje metody nejmodernější medicíny pod vedením odborných lékařů.

Tento jedinečný objekt nabízí širokou škálu lázeňských i hotelových služeb pod jednou střechou. Komplex disponuje také vlastním parkovištěm, ale jelikož je kapacita omezená, je potřeba zde počítat s poplatkem.

Obr. č. 2: Plánek Spa Resortu Pawlik – Aquaforum



Zdroj: interní materiály, Františkovy Lázně AQUAFORUM a.s., 2021

4.2 Lázeňské služby poskytované ve Spa Resortu Pawlik

4.2.1 Léčení

Hotel využívá tradičních místních přírodních zdrojů, ale také nejnovějších lékařských postupů. Léčí se zde onemocnění pohybového aparátu, onemocnění srdce a cév, trávicího ústrojí, nemoci nervové, Diabetes mellitus (cukrovka), gynekologická onemocnění a neplodnost. Nabídka je rozšířena o péči po onkologických onemocněních a edukačně-preventivní programy. Výhodou je také to, že hotel má uzavřené smlouvy se všemi zdravotními pojišťovnami v České republice. Odborné pracoviště v Císařských lázních je jediným poskytovatelem tradiční slatinné koupele. Právě tyto slatinné koupele hrají v léčebných programech, díky svým blahodárným účinkům, nezastupitelnou roli. Tato novorenesanční budova je neoddělitelnou součástí Spa Resortu Pawlik-Aquaforum, přímo propojená vyhřívanou chodbou. Je to největší historická budova ve Františkových Lázních. Byl zde také vybudován působivý koncertní sál, který je využíván k různým kulturním akcím. (Františkovy Lázně, 2020)

4.2.2 Lázeňská klinika

Hotel Pawlik je svou lázeňskou klinikou největším poskytovatelem lázeňské léčby ve Františkových Lázních a disponuje odbornými lékaři a dalším kvalifikovaným personálem.

Lázeňská klinika je nejmladší součástí hotelu Pawlik. Zároveň je nejmodernější a největší lázeňská klinika v Karlovarském kraji. Je vybavena nejmodernějšími diagnostickými a zdravotnickými přístroji. Nabízí široké spektrum jak léčebných, tak i wellness procedur jako například masáže, zábaly, koupele, solnou jeskyni a lze zde využít i různých estetických a neinvazivních lékařských zákroků. Pro tuto lázeňskou kliniku pracuje kvalifikovaný tým atestovaných lékařů, specialistů na balneologii, všeobecných sester, masérů, fyzioterapeutů a dalších zkušených odborníků. (aquaforum-frantiskovylazne.cz, 2021)

4.2.3 Akvapark

Součástí Spa Resortu Pawlik – Aquaforum je také rozsáhlý akvapark, který je s budovou hotelu přímo propojen. Jedná se o největší akvapark českých lázní. Hoteloví hosté mají do akvaparku neomezený vstup zdarma během celého pobytu.

Aquaforum nabízí širokou nabídku využití:

- vnitřní a venkovní relaxační bazény s tryskami a bublinkami,
- dětské brouzdaliště s atrakcemi,
- tobogán a vodní skluzavky,
- vodní jeskyně,
- plavecký bazén,
- ranní kondiční plavání vyhrazené jen pro hotelové hosty,
- finská sauna,
- rozsáhlá travnatá pláž,
- obchod & snack – bar,
- vlastní parkoviště. (flinfo, 2021)

4.2.4 Venkovní areál

Spa Resort Pawlik-Aquaforum disponuje vlastním rozsáhlým venkovním areálem pro relaxaci, zábavu i sport. Nachází se zde klidová zóna s privátní Sluneční loukou a přímým vstupem do akvaparku, hotelový lesopark s altánem a naučnou stezkou. Hosté si tu mohou zahrát pétanque, beach volleyball, zahradní šachy nebo stolní tenis. (Františkovy Lázně, 2020)

4.2.5 Stravovací služby

Je všeobecně dobře známo, že klíčem ke spokojenosti je dobré jídlo, a proto se i hotel Pawlik snaží věnovat pozornost přípravě jídel i výběru surovin. Dbá i na to, aby zde měli lidé s dietním stravováním svůj výběr jídel (např. vegetariánské, bezlepkové apod.). Důležitý je také výběr místa pro stolování, proto hotel nabízí možnost stravování v hotelové restauraci, na verandě nebo na letní terase. Od března 2021 je dokonce v ceně všech pobytů neomezené podávání nápojů tzv. All Inclusive nápoje. Výběr je zde z široké nabídky studených, teplých, nealkoholických i alkoholických nápojů včetně piva a vína. Zajímavým místem je také stylové Café Pawlik, které nabízí jídlo v podobě dezertů a drobného občerstvení. Nechybí tu samozřejmě i bohatý výběr kvalitních nápojů, kávy, vín a destilátů. Součástí Café Pawlik je večerní tančírna s živou hudbou a letní terasa v privátní hotelové zahradě. (Spa Resort PAWLIK – AQUAFORUM, n. d.)

4.2.6 Ubytovací služby

Hotel Pawlik – Aquaforum disponuje výtahem a poskytuje ubytování ve 128 dvoulůžkových a 133 jednolůžkových pokojích ve dvou budovách A a B, které jsou propojeny skleněnou vytápěnou chodbou. Ubytování je v hotelu nabízeno v několika kategoriích pokojů: Standard, Komfort, Superior, Deluxe, Apartmán a luxusní mezonetové Apartmán. (Spa Resort PAWLIK – AQUAFORUM, n. d.)

4.2.7 Další služby

Mezi další služby hotelu patří například praní a žehlení prádla, denní tisk, kuřácký salónek, úschovna zavazadel a jízdních kol, wi-fi zdarma v celém hotelu, manikúra a pedikúra, kadeřnictví, kosmetika nebo Císařský pramen k pitné kúře přímo v hotelu. Pokud zde hosté hledají jiné sportovní vyžití, mohou využít například půjčovny jízdních kol nebo elektrokol, holí Nordic walking nebo fitness centrum. Pokud se chtějí hosté společensky bavit, mohou využít prostory jako je tančírna s pravidelným programem, koncertní sál nebo gamecentrum s kulečnickem, stolním fotbalem a šipkami. Možnost tu mají ale i čtenáři, kteří mohou navštívit knihovnu s čítárnou. (Františkovy Lázně, 2020)

Hotel myslí samozřejmě i na děti, pro které je zde k dispozici vnitřní herna s hračkami, knížek a her nebo venkovní hřiště.

5 Analýza

5.1 Cíl a metodika výzkumu

Cílem výzkumu byla analýza poskytovaných služeb a vyhodnotit, jak jsou hosté spokojeni s danými službami a poté stanovení návrhů na zlepšení či rozšíření poskytovaných služeb.

Výzkum probíhal formou dotazníkového šetření. Za běžných okolností a standardních podmínek měla autorka práce v plánu vytvořit vlastní dotazníkové šetření, ve kterém by se zaměřila na otázky, které ji primárně zajímají. Avšak kvůli složité koronavirové situaci, se domluvila s vedením hotelu Pawlik, že využije data z jejich vytvořeného dotazníkového šetření, které je také zaměřeno na zkoumání spokojenosti ve vybraných službách. Z tohoto důvodu neprováděla pilotáž ani další standardní kroky. Jelikož autorka neměla možnost osobního rozhovoru s hosty hotelu, využila proto výzkumnou metodu netnografii. Hlavním předmětem tohoto výzkumu byly veřejně dostupné recenze hostů, kteří navštívili daný hotel.

Pro jednoduchost bylo zvoleno porovnání dvou období, konkrétně leden/únor 2020 a měsíce leden/únor v roce 2021. Tato období byla vybrána z toho důvodu, že zde lze poukázat na to, jaký vliv měl koronavirus na návštěvnost lázní a na hodnocení jednotlivých služeb, jelikož v roce 2020 neměl koronavirus na lázně až tak výrazný dopad jako v roce 2021. Dalším důvodem je, že v roce 2021 hotel udělal několik změn, aby dosáhl vyšší spokojenosti v hodnocení služeb. Dotazovanou skupinou byli hosté Spa Resortu Pawlik-Aquaforum v různých věkových kategoriích, kteří zde absolvovali lázeňský pobyt. Celkový počet dotázaných osob za obě období bylo 584.

Šest dílčích tematických okruhů je rozděleno do kategorií: všeobecné otázky, léčebné služby, stravovací služby, ubytovací služby, personál a hotel. Hodnocení je škálované opačným způsobem než školní známky. Viz níže.

Velmi spokojen(á) – výborné	5 bodů
Spokojen(á) - velmi dobré	4 body
Ani spokojen(á), ani nespokojen(á) – průměrné	3 body
Nespokojen(á) – špatné	2 body
Velmi nespokojen(á) – velmi špatné	1 bod

5.2 Dotazování

Co se týká porovnání roku 2020 a 2021, je na místě zde zdůraznit, že oproti roku 2020, hotel v roce 2021, navštívil výrazně menší počet hostů z důvodu pandemie koronaviru. Lidé se báli (a stále se mohou bát) navštívit lázeňská zařízení, i když v tomto momentě lázně zajišťují svým hostům bezpečí, jelikož i zde se vyžadují negativní testy, ať už od hostů, tak i od personálu a také dodržováním přísných hygienických nařízení. Dalším důvodem může být i vliv aktuálních vládních nařízení, jelikož ke změnám dochází téměř neustále. Jako příklad lze uvést pobyty pro samoplátce, které jsou v jedno období povoleny a v dalším období jsou zas zakázány. Nebo například i kulturní akce, u kterých se situace také často mění.

Rozdíl lze vidět v počtu odpovědí. Například v lednu 2020 bylo celkem 220 odpovědí, v následujícím roce jich bylo, ve stejný měsíc, pouze 94.

Dalším faktorem bylo také to, že kvůli vládním nařízením, ale i samotné nemoci, do českých lázní necestovali zahraniční turisté, kteří tvořili podstatou část návštěvníků lázní, jelikož i samotný vstup na území České republiky je značně omezen. Tento pokles byl natolik výrazný, že od ledna 2021 do února 2021 hotel zaznamenal téměř nulovou účast německé klientely.

Je také důležité brát na vědomí, že kromě počtu hostů v lázních, může rozdíly v hodnocení způsobit i to, že zahraniční turisté mohou být náročnějšími klienty, než ti čeští. Čemuž by se také dalo přisoudit hlavně hodnocení v roce 2021, kdy většinou služby dosahují lepšího hodnocení než v předešlém roce.

Ukázka dotazníku je k nahlédnutí v příloze B.

5.3 Netnografie

K analýze hodnocení hotelových služeb bylo využito netnografického pozorování. Netnografie je adaptací etnografie⁴ pro online svět. Je to výzkum, který je založen na zkoumání online komunity za účelem sběru dat, jejímž průkopníkem je Robert Kozinets.

⁴ Etnografie je společenská věda zkoumající a popisující modely chování, sociální organizaci, zvyky, hudbu a umění v jednotlivých lidských kulturách a společnostech.

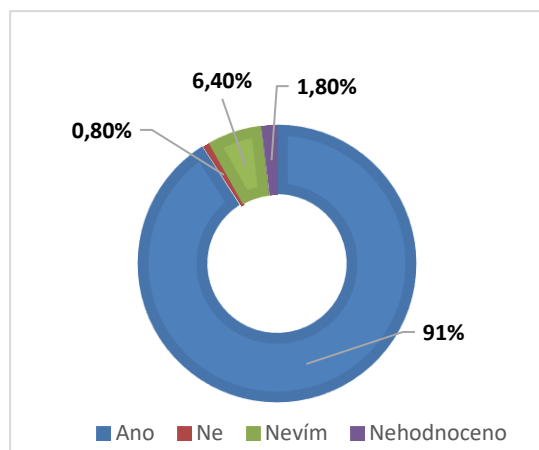
Předmětem zkoumání byly recenze účastníků lázeňského pobytu ve Spa Resortu Pawlik – Aquaforum. Hlavním zdrojem recenzování je pravděpodobně nejvyužívanější internetový vyhledávač Google, kde je k nalezení téměř 800 recenzí hotelu. Dalším zdrojem recenzí je internetová stránka spa.cz. Zkoumána byla také sociální platforma Facebook, na kterém sice hotel vykazuje aktivitu, ovšem pro zjištění hodnocení není tak významná.

Cílem tohoto výzkumu byl sběr relevantních názorů a jejich následné využití pro zpracování návrhů pro zkvalitnění služeb hotelu a zvýšení spokojenosti lázeňských hostů. Data, kterých bylo využito je hodnocení za zkoumaná období tzn. rok 2020 a 2021. Nevýhodou tohoto typu výzkumu je to, že je těžko dohledatelné, zda recenzenti skutečně navštívili hotel a jejich názor je tak kompetentní. Autorka proto vycházela především z recenzí, ke kterým byl připojen hodnotící komentář, aby bylo zřejmé, co lidé hodnotili negativně a co naopak pozitivně.

5.4 Všeobecné otázky

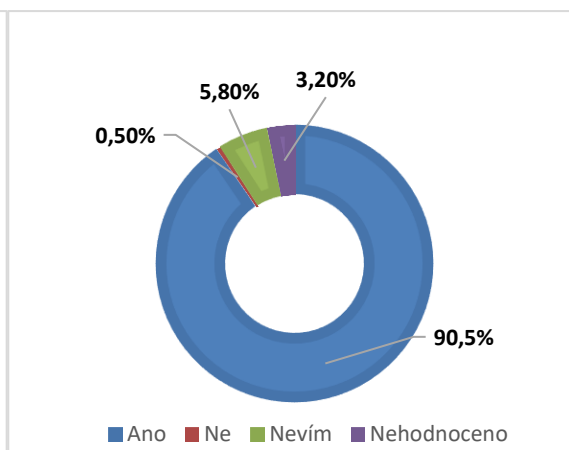
Otázka č. 1: Doporučíte služby našeho hotelu dále?

Obr. č. 3: Doporučení služeb 2020



Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik

Obr. č. 4: Doporučení služeb 2021

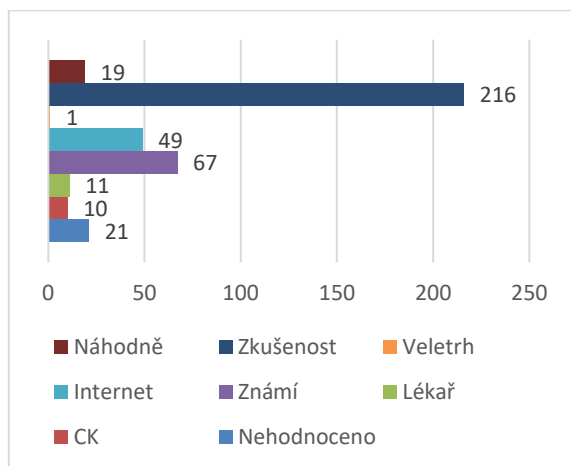


Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik

Z obrázku č. 3 a 4 je patrné, že největší část respondentů (91 % a 90,5 %) uvedla, že by služby poskytované v hotelu Pawlik doporučila dále, což vyznačuje většinovou spokojenost. Pouhých 0,8 % a 0,5 % by služby nedoporučila.

Otázka č. 2: Proč jste si k pobytu zvolil(a) náš hotel?

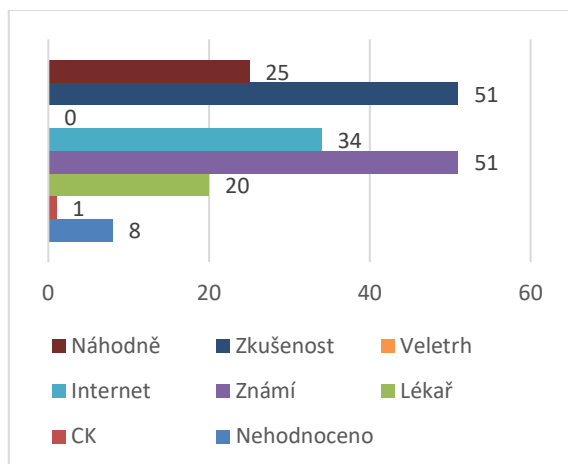
Obr. č. 5: Volba hotelu 2020



Nehodnoceno	5,33 %
Cestovní kancelář	2,54 %
Lékař	2,79 %
Známí	17 %
Internet	12,44 %
Veletrh	0,25 %
Zkušenost	54,82 %
Náhodně	4,82 %

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik

Obr. č. 6: Volba hotelu 2021



Nehodnoceno	4,21 %
Cestovní kancelář	0,53 %
Lékař	10,53 %
Známí	26,84 %
Internet	17,9 %
Veletrh	0 %
Zkušenost	26,84 %
Náhodně	13,16 %

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik

Z obrázků výše můžeme vidět, že nejčastější příčinou, proč si klienti opakovaně zvolili daný hotel, je na základě předchozí zkušenosti nebo na doporučení známých, což dokazuje, že lidé, kteří již dříve navštívili hotel, byli spokojeni s poskytovanými službami. V roce 2020 hodnotilo hotel celkem 394 osob, z nichž 54,82 % zvolilo stejné lázně na základě vlastní zkušenosti. V roce 2021 celkem 26,84 % hodnotících čerpali opět z vlastní zkušenosti a se stejným počtem (26,84 %) ze zkušeností jejich známých.

5.5 Léčebné služby

První hodnocenou oblastí je léčebné oddělení. Poskytované služby jsou hodnoceny respondenty na škále 5 bodů. Opačné hodnocení než školní známky. Velmi spokojen(á) znamená plný počet (5 bodů), naopak velmi nespokojen(á) nejméně bodů (1 bod). Celkem je hodnoceno 5 kategorií, které rozdělujeme na lékařské vyšetření a odbornost, nabídku procedur, skladbu léčebného plánu, cenu léčení/kvalita a obsluhující personál.

Léčebné metody, které poskytuje hotel Pawlik jsou vypsány v přehledu na straně 23.

Spokojenost s jednotlivými službami jsou zobrazeny v následujících tabulkách.

Tab. č. 3: Léčebné odd., 1/2020

1	Vyšetření lékařem/odbornost	4,54
2	Nabídka procedur	4,44
3	Skladba léčebného plánu	4,3
4	Cena léčení/kvalita	4,16
5	Obsluhující personál	4,53

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 4: Léčebné odd., 1/2021

1	Vyšetření lékařem/odbornost	4,66
2	Nabídka procedur	4,78
3	Skladba léčebného plánu	4,62
4	Cena léčení/kvalita	4,54
5	Obsluhující personál	4,79

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 5: Léčebné odd., 2/2020

1	Vyšetření lékařem/odbornost	4,37
2	Nabídka procedur	4,43
3	Skladba léčebného plánu	4,20
4	Cena léčení/kvalita	4,15
5	Obsluhující personál	4,40

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 6: Léčebné odd., 2/2021

1	Vyšetření lékařem/odbornost	4,58
2	Nabídka procedur	4,62
3	Skladba léčebného plánu	4,49
4	Cena léčení/kvalita	4,50
5	Obsluhující personál	4,83

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Obecně lze říct, že léčebné služby dosahují kvalitních výsledků, což můžeme vidět v tabulkách výše. Všechny služby dosahují průměrně více než čtyř bodů, což vyznačuje

většinou spokojenost. Nejlépe hodnocené kategorie se staly dvě otázky, a to obsluhující personál a nabídka procedur, které také měly největší podíl na celkovém výborném hodnocení. Lidé uvádějí většinou spokojenost s chováním obsluhujícího personálu v léčebném oddělení, přesto se v některých případech objevily připomínky. Někteří klienti byli nespokojeni s chováním pracovníků, konkrétně jim nevyhovoval jejich přístup, který se jim jevil jako laxní až nepříjemný.

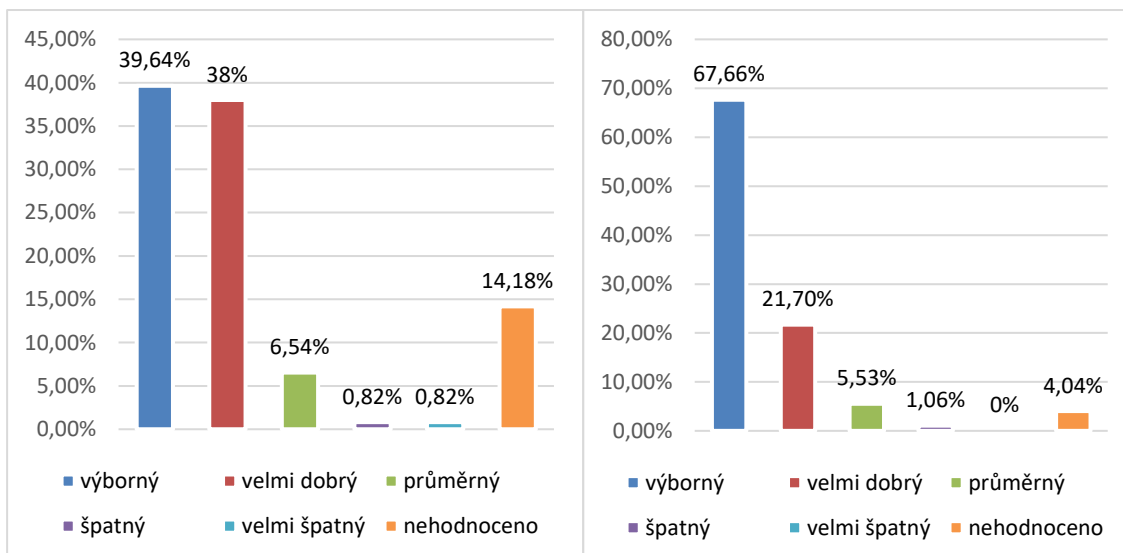
Nabídka procedur je také na vysoké úrovni. Množství procedur považují lidé za dostatečné a výběr procedur je pro ně zajímavý, a proto jsou hosté i ochotni připlatit si za nějakou vybranou proceduru mimo jejich léčebný plán. Lidé si také pochvalují propojenost celého hotelového komplexu, kdy mohou docházet na léčebné procedury do Císařských lázní vybudovanou chodbou, což považují za velmi komfortní především v zimním období. Za velkou výhodu považují také Aquaforum, které je součástí hotelu. Díky této propojenosti se lidé mohou po komplexu pohybovat pouze v županu a v plavkách, takže zde odpadá nutnost častého převlékání, což spousta lidí hodnotí jako velké plus. I v tomto případě se našlo pár negativních komentářů, a to především kvůli tomu, že do akvaparku Aquaforum má přístup i veřejnost, což někteří klienti považují za obtěžující kvůli přeplněnosti bazénů a přítomnosti dětí, především pak v letních měsících, kdy jsou školní prázdniny.

Další nejlépe hodnocenou kategorií je vyšetření/odbornost lékaře a skladba. Lékařské vyšetření a odborné konzultace jsou velmi pozitivně hodnoceny. Spokojenost s touto oblastí lze podložit i veřejně dostupnými dopisy adresované přímo vedoucímu lékaři Lázeňské kliniky na stránkách Spa Resortu Pawlik-Aquaforum, kterému lidé děkují za pomoc, především v oblasti plodnosti. Ukázka dopisů je přiložena v příloze A.

Skladbu léčebného plánu a cenu léčení/kvalita lze považovat za největší slabiny dané kategorie. Zde si lidé nejvíce stěžovali na načasování procedur. Ve většině případů se jedná o páry nebo přátelé, kdy mezi jejich procedurami byly i několika hodinové rozdíly, a tak nebylo možné podnikat společné výlety do okolí. Tento výsledek lze přisoudit náročnosti daného pracoviště. Vyhovět všem klientům dle jejich požadavků, je nemožné. Některé stížnosti se týkaly špatné organizace, jelikož spousta lidí nedodrží rozpis procedur a na procedury dochází později, než by měli a tím pak dochází k chaosu a shromažďování většího počtu klientů na jednom místě, což není vhodné především v době pandemie. Někteří klienti, jež uvedli, že jsou samoplátci, by ocenili výběr

procedur dle vlastního uvážení. Cenu léčení vzhledem k jeho kvalitě klienti považují za vyšší. Celkovou spokojenost s léčebnými službami, ve které jsou zahrnuty dílčí služby zobrazují grafy níže.

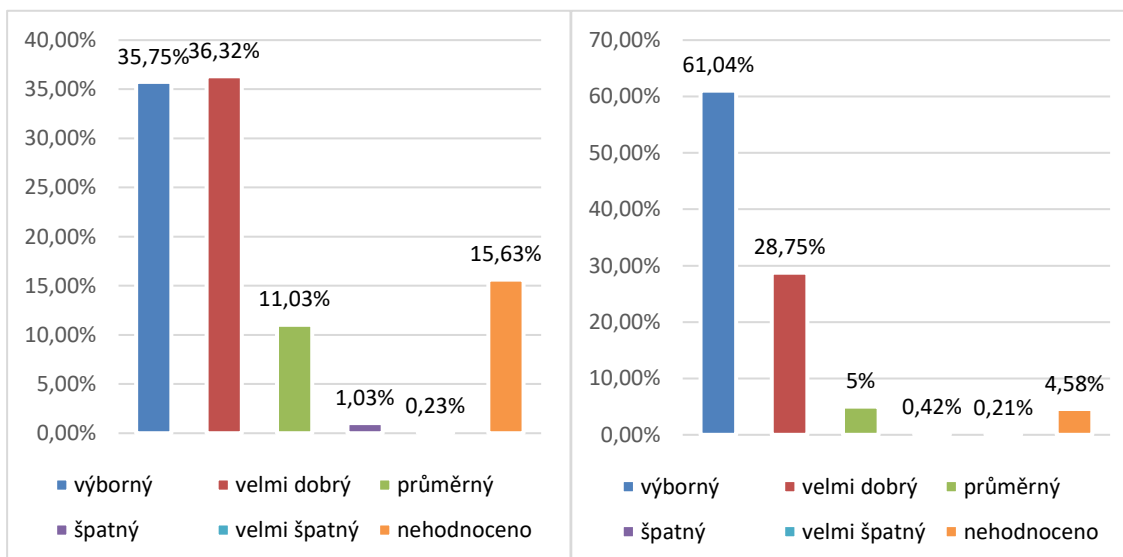
Obr. č. 7: Léčebné oddělení (leden, 2020) Obr. č. 8: Léčebné oddělení (leden, 2021)



Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 9: Léčebné oddělení (únor, 2020) Obr. č. 10: Léčebné oddělení (únor, 2021)



Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

5.6 Stravovací služby

Kategorie gastronomické služby je hodnocena klientem na škále 5 bodů. Hodnocena je hotelová restaurace a kavárna Café PAWLIK. Velmi spokojen(á) znamená maximální počet (5 bodů) a velmi nespokojen(á) nejméně bodů (1 bod). V otázce z oblasti gastronomie měli hosté zhodnotit, jak byli spokojeni s výběrem z nabídky jídel, kvalitou jídla, s obsluhujícím personálem nebo zde také hodnotili, jak na ně působila atmosféra v restauraci. Podrobnější informace o stravovacích službách ve Spa Resortu Pawlik jsou uvedeny na str. 40.

Spokojenost s dílčími službami zobrazují tabulky níže.

Tab. č. 7: Restaurace, 1/2020

1	Výběr z nabídky	4,56
2	Kvalita jídla	4,45
3	Obsluhující personál	4,37
4	Atmosféra v restauraci	4,44

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 8: Restaurace, 1/2021

1	Výběr z nabídky	4,78
2	Kvalita jídla	4,80
3	Obsluhující personál	4,89
4	Atmosféra v restauraci	4,66

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 9: Restaurace, 2/2020

1	Výběr z nabídky	4,57
2	Kvalita jídla	4,58
3	Obsluhující personál	4,51
4	Atmosféra v restauraci	4,43

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 10: Restaurace, 2/2021

1	Výběr z nabídky	4,73
2	Kvalita jídla	4,67
3	Obsluhující personál	4,73
4	Atmosféra v restauraci	4,84

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Nejlepšího hodnocení v kategorii stravovacích služeb dosáhl výběr z nabídky. Lidé si chválili především velký a rozmanitý výběr jídel, pestré bufetové stoly, spousta čerstvého ovoce a zeleniny, omáček a gulášů. Klienti si také pochvalovali nabídku All inclusive

nápojů, která je dostupná od března 2021 u všech typů pobytů. V průběhu pobytů si mohou hosté vychutnat širokou nabídku studených i teplých nápojů včetně vína a piva. Lidé pozitivně hodnotili nádoby s čerstvě uvařenou kávou na stolech, ale často se také setkáme s obecným názorem, že je tu k nalezení něco pro každého. I zde se objevilo několik negativních hodnocení, i když jen ve výjimečných případech. V recenzích se například objevila poznámka, že by lidé ocenili větší množství pultů s teplými rybami.

Dále byli lidé velmi spokojeni s kvalitou jídla. Oceňují úroveň kvality občerstvení vzhledem k velkému počtu hostů a pokrmy z čerstvých surovin. K dohledání je v drtivé většině pouze hodnocení „výborné nebo vynikající stravování“, blíže specifikované bohužel tyto názory nejsou. I v této oblasti se lze setkat s určitou kritikou. V jednom případě se dokonce dočteme, že byla servírována bramborová kaše z pytlíku a míchaná vejce byla ze sušených vajec nebo džusy, které připomínaly spíše obarvenou vodu než kvalitní džusy.

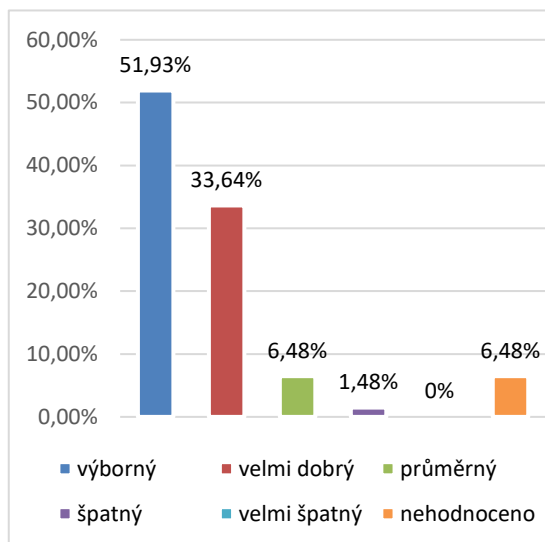
Nejhůře hodnocené oblasti z kategorie stravovací služby byl obsluhující personál a atmosféra v restauraci. Tyto dvě části se vzájemně prolínají, jelikož i obsluha samotná je zodpovědná za to, jak se hosté v restauračním zařízení cítí a zda se tam budou rádi vracet. Hosté si nejvíce stěžovali na špatnou organizaci v jídelně a nedostatečnou kapacitu, konkrétním problémem je, že do jídelny neustále přicházejí lidé, kteří si nemají kam sednout a se svým jídlem na talíři postávají a čekají na volný stůl i 10 minut a během této doby stihne jídlo vystydnout. To celé kazí dojem z chutného jídla. Tento problém byl však počínaje rokem 2021 odstraněn. Řešením hotelu byla nově vybudovaná restaurace, která nabízí posezení pro více než 150 lidí. Díky této změně, již nedochází k předešlým nevyhovujícím podmínkám stolování. Někteří kritizovali v době koronaviru přeplněnost jídelny, a tak se tam hosté necítili bezpečně.

Obsluha v restauraci je často hodnocena jako pomalá. Hodnotící kritizovali, že čekání na nápoj byl příliš dlouhý i v době, kdy v restauraci téměř nikdo nebyl, tím pádem bylo osvěžení mezi procedurami nemožné. Jeden klient dokonce uvedl, že byl personálem ignorován a po 30 minutách odešel bez nápoje. I přesto se objevují spíše kladné recenze na obsluhující personál. Odpovědi se týkají většinou ochoty, přístupu personálu a snahy vyhovět hostům, příkladem je pohotová reakce při zjišťování složení jídla u klienta s alergiemi a pohotové zajištění vhodných, odpovídajících pokrmů.

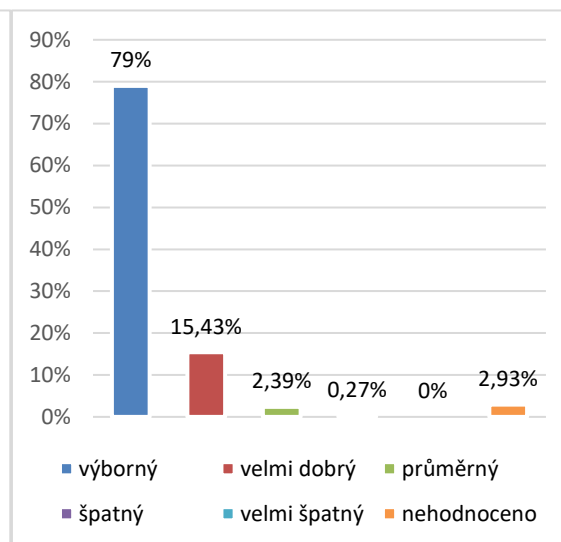
Atmosféra byla vyzdvihována díky příjemnému prostředí, historické budově hotelu a také cesta od pokoje až po jídelnu doprovázená příjemnou hudbou. Pozitivnímu vnímání se nevyhnul ani nařízený dress code v restauraci. Slušně oblečení hosté působí totiž mnohem lépe, než když někdo navštíví restauraci ve čtyřhvězdičkovém hotelu v teplácích.

Celková spokojenost se stravovacími službami je zobrazena v grafech níže.

Obr. č. 11: Restaurace (leden, 2020)



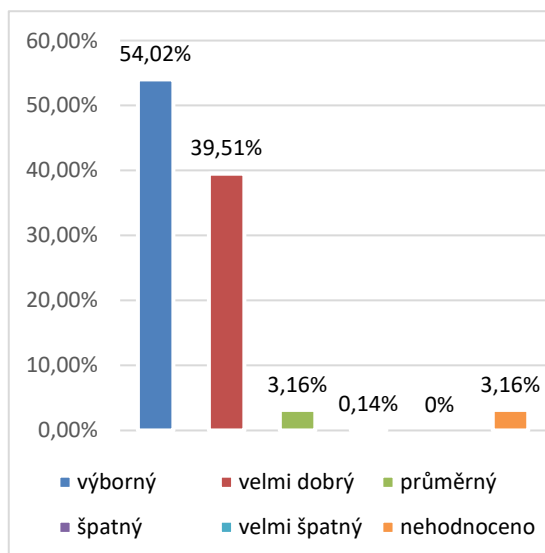
Obr. č. 12: Restaurace (leden, 2021)



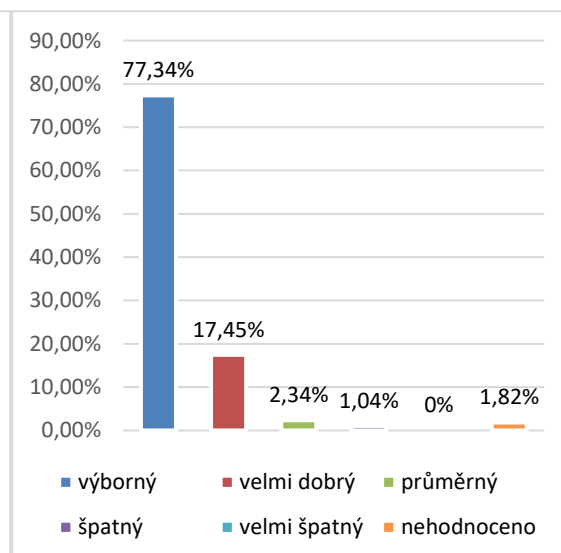
Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 13: Restaurace (únor, 2020)



Obr. č. 14: Restaurace (únor, 2021)



Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

5.7 Ubytovací služby

Kategorie ubytovací služby je hodnocena na škále 5 bodů. Hodnocení je opačné než školní známky, tzn. velmi spokojen(á) znamená 5 bodů a velmi nespokojen(á) je 1 bod. Celkem jsou hodnoceny 3 oblasti, které rozdělujeme na vybavení pokoje, čistotu a úklid a cenu ubytování v porovnání s jeho kvalitou.

Tab. č. 11: Ubytování, 1/2020

1	Vybavení pokoje	4,10
2	Čistota a úklid	4,46
3	Cena/kvalita	4,18

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 12: Ubytování, 1/2021

1	Vybavení pokoje	4,62
2	Čistota a úklid	4,73
3	Cena/kvalita	4,43

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 13: Ubytování, 2/2020

1	Vybavení pokoje	4,08
2	Čistota a úklid	4,46
3	Cena/kvalita	3,96

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 14: Ubytování, 2/2021

1	Vybavení pokoje	4,69
2	Čistota a úklid	4,73
3	Cena/kvalita	4,51

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

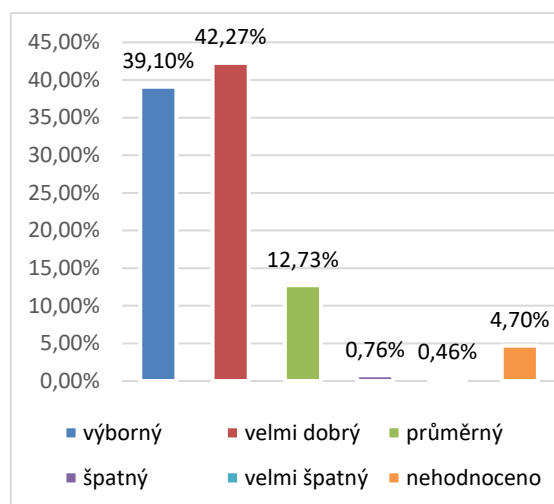
Nejlépe hodnocenou oblastí se zde stala čistota a úklid pokojů. Hosté často uvádějí, že interiéry jsou pravidelně upravovány, pokoje jsou útulné a bývá v nich vždy vše uklizeno a vyčištěno. Pokoje jsou uklíženy každý den. Jeden z recenzentů dokonce uvedl, že v hotelu jsou stále k vidění pokojské a ostatní personál, jak vše čistí a upravují. Avšak i zde se našlo pár negativních hodnocení. Lidé našli nedostatky v koupelně, kde našli plíseň v těsnění kolem umyvadla, což jsou mnozí i ochotni pochopit, ale jsou názoru, že by se nedostatky tohoto typu v hotelu na takové úrovni, měly vyřešit ze dne na den.

Hůře hodnocenými oblastmi se staly dvě kategorie, a to vybavení pokoje a cena/kvalita. Spokojenost s pokojem může být velmi individuálním hlediskem. Zatímco některý host neřeší, zda má balkon či okna na určitou světovou stranu, pro jiného to může být zcela

zásadní – o podobné problematice se autorka zmínila již na straně 27 (stravovací služby). Někteří klienti byli nespokojeni se zařízením v pokojích. Tenké stěny, přes které jde slyšet hluk z vedlejších pokojů, nedostatek odkládajícího místa, díry od kliky vstupních dveří do stěny, praskliny ve zdi kolem vstupních dveří. Bylo také upozorňováno na malou kapacitu skříní, chladničky či trezoru. Někteří lidé hodnotili pokoje jako malé – především u pokojů typu komfort, někteří je hodnotili jako staré. Tato kritéria se samozřejmě odráží i na hodnocení v otázce ceny za ubytování. Mnozí cenu za pokoje považují za neodpovídající, příliš vysokou.

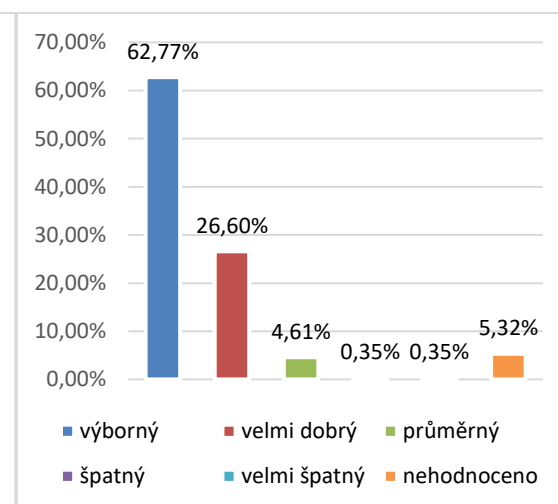
Celková spokojenost s ubytovacími službami je k vidění v grafech níže.

Obr. č. 15: Ubytovaní (leden, 2020)



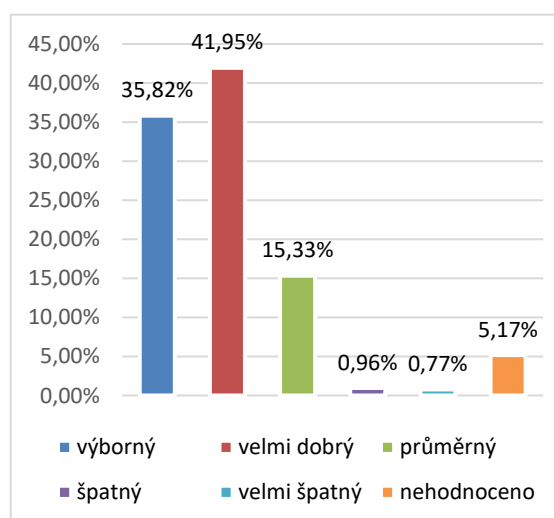
Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 16: Ubytovaní (leden, 2021)



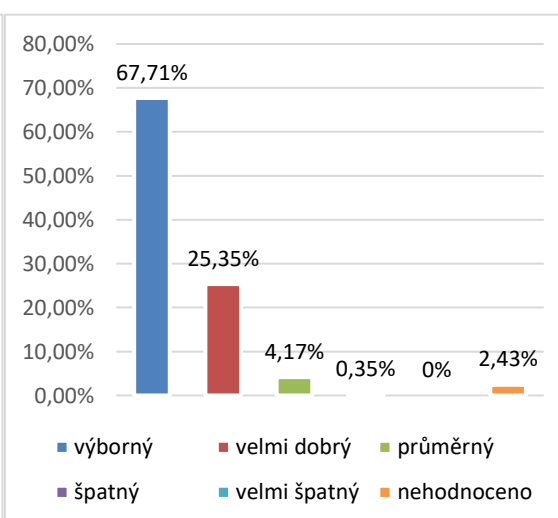
Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 17: Ubytovaní (únor, 2020)



Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 18: Ubytovaní (únor, 2021)



Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

5.8 Personál

V kategorii personál měli hosté zodpovědět, jak byli spokojeni s chováním a profesionalitou personálu obsluhujícího na recepci, v restauraci nebo v léčebném oddělení. Služby personálu jsou rovněž hodnoceny na škále 5 bodů. Velmi spokojen(á) znamená nejvyšší počet (5 bodů) a velmi nespokojen(á) znamená nejméně (1 bod).

Tab. č. 15: Personál, 1/2020

1	Personál – recepce	4,50
2	Personál – restaurace	4,37
3	Personál – léčebné oddělení	4,53

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 16: Personál, 1/2021

1	Personál – recepce	4,76
2	Personál – restaurace	4,89
3	Personál – léčebné oddělení	4,79

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 17: Personál, 2/2020

1	Personál – recepce	4,58
2	Personál – restaurace	4,51
3	Personál – léčebné oddělení	4,40

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 18: Personál, 2/2021

1	Personál – recepce	4,82
2	Personál – restaurace	4,73
3	Personál – léčebné oddělení	4,83

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Ve veřejně dostupných recenzích si lze všimnout, že personál je všeobecně hodnocen velmi dobře. Bohužel z většiny recenzí nelze vyčíst o jaký personál z jakého oddělení se jedná. Obecně se setkáme s názory, že je personál milý, zdvořilý, vstřícný, nápomocný, ochotný, a i v době koronaviru usměvavý. Z hodnocení na škále 5 bodů vychází, že nejlépe dopadl personál na recepci. Uvítání a ochota na recepci patří pro klienta ke klíčovým momentům. První dojem je velice důležitý a je třeba, aby na recepcích pracovali lidé, kteří jsou přátelští, otevření k hostům, schopní odpovědět na otázky klientů a poradit jim vždy s úsměvem na rtech. Lidé si pochvalují milé přivítání při příjezdu, dostatečnou informovanost a ochotu. Někteří hodnotící ale kritizovali špatnou organizaci na recepci,

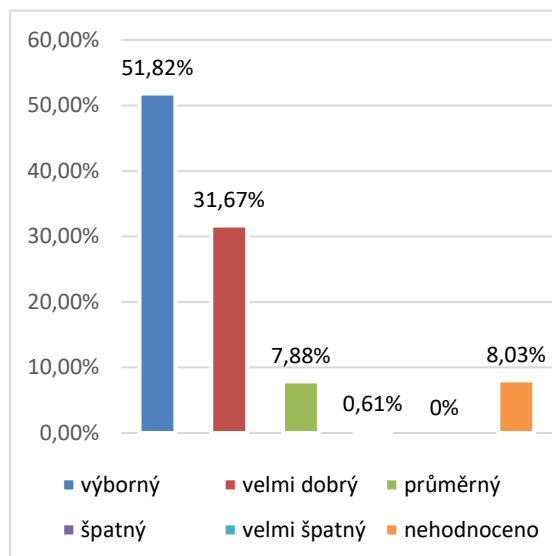
dlouhé fronty a čekání. Někteří dokonce hodnotili personál na recepci jako arogantní, neochotný při předávání informací až neprofesionální.

Na druhém místě nejlepšího hodnocení se umístil personál poskytující léčebné služby. Většina hodnotících byla s léčebným oddělením spokojena. Lékaře a ostatní personál popisují jako milý, ochotný a na profesionální úrovni. Pouze jeden hodnotící nebyl spokojen s chováním lázeňského personálu v Císařských lázních, ovšem toto hodnocení bohužel nebylo blíže specifikované. Kritizující komentář popisuje procedury jako chaos a zmatek – týkající se především parafinových zábalů. Přístup personálu hodnotí jako drsný a po upozornění na chaos byla vykonána odfláknutá procedura. Dále je hodnocena nedostatečná hygiena na oxygenoterapii, u slatinných koupelí a také špatná organizace u některých lázeňských procedur, kde není možné dodržovat rozestupy.

Nejhůře hodnoceným personálem v této kategorii je obsluha v restauračním zařízení. Zde je kritizováno především nevhodné, neslušné chování obsluhy restaurace a kavárny. Hosté nejčastěji uvádějí pomalost, neochotu a nezdvořilost. Lidé popisují, že úroveň obsluhy daleko nesahá na úroveň hotelu této kategorie. Kritizované je brání talířků zpod rukou, nepříjemné přivítání, ale především pomalost personálu jak už u obsluhování hostů, tak i při doplňování pultů s jídlem, sklizení nádobí ze stolů a prostírání. Jeden host dokonce uvedl, že namísto slova „pardon“ použil personál slovo „uhni“, což je v jakémkoliv hotelu naprosto nepřijatelné. Některé příklady nevhodného chování jsou již zmíněny v kategorii stravovacích služeb – obsluhující personál.

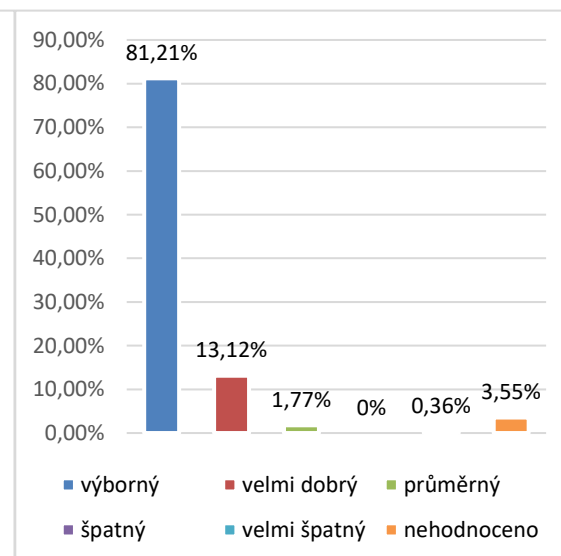
Celkovou spokojenost s personálem můžeme vidět v následujících grafech.

Obr. č. 19: Personál (leden, 2020)



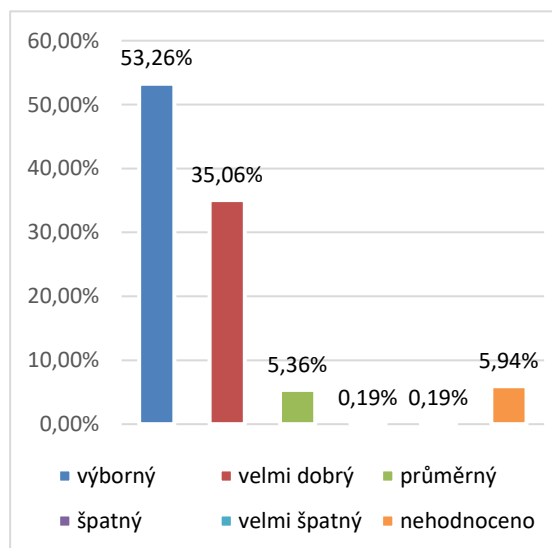
Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 20: Personál (leden, 2021)



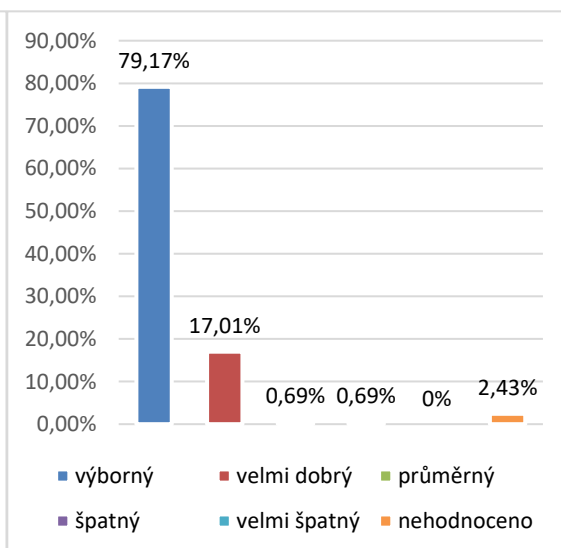
Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 21: Personál (únor, 2020)



Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 22: Personál (únor, 2021)



Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

5.9 Hotel

Kategorie hotel je klienty hodnocen na škále 5 bodů. Hodnocení je opačné než školní známky. Velmi spokojen(á) znamená nejvyšší počet (5 bodů) a velmi nespokojen(á) znamená nejméně (1 bod). Celkem jsou zde hodnoceny 4 oblasti, které rozdělujeme na lokaci hotelu, vybavení, rozsah nabídky služeb a cenu služeb/kvalita.

Tab. č. 19: Hotel, 1/2020

1	Lokace ve městě	4,42
2	Vybavení hotelu	4,37
3	Rozsah nabídky služeb	4,43
4	Cena služeb/kvalita	4,10

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 20: Hotel, 1/2021

1	Lokace ve městě	4,84
2	Vybavení hotelu	4,86
3	Rozsah nabídky služeb	4,78
4	Cena služeb/kvalita	4,44

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 21: Hotel, 2/2020

1	Lokace ve městě	4,58
2	Vybavení hotelu	4,46
3	Rozsah nabídky služeb	4,43
4	Cena služeb/kvalita	4,12

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Tab. č. 22: Hotel, 2/2021

1	Lokace ve městě	4,76
2	Vybavení hotelu	4,79
3	Rozsah nabídky služeb	4,63
4	Cena služeb/kvalita	4,45

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik, 2021

Za nejlépe hodnocenou oblast v této kategorii můžeme označit lokaci hotelu. V drtivé většině recenzí je umístění hotelu velmi dobře hodnoceno. Pozitivně je vnímáno příjemné prostředí, jelikož hotel je obklopen upravovaným lázeňským parkem v blízkosti hlavní lázeňské kolonády a léčebných pramenů. Dále je hodnocen pěkný výhled z oken a propojení budovy s akvaparkem Aquaforum a Císařskými lázněmi. Obecně je lokace hotelového komplexu vnímána jako skvělé místo k odpočinku.

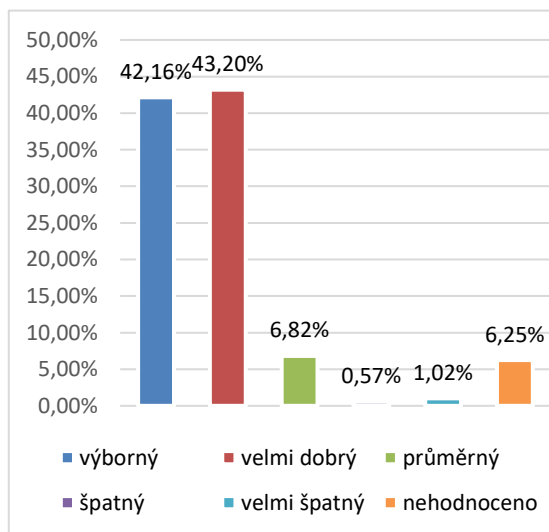
Výborného hodnocení se dočkalo také vybavení hotelu a poté následuje rozsah nabídky služeb. Recenzující hosté opět považovali za velkou výhodu přilehlého akvaparku, kde je skvělá možnost využití jak venkovních, tak i vnitřních prostor dle počasí. Oceňují také vlastní Sluneční louku s lehátky, plážové hřiště s vybavením (volejbal, badminton apod.) a i pingpongový stůl. Velká výhoda, kterou hotel má a nemůže se s ní chlubit každý lázeňský hotel je – lékař, procedury, rehabilitace, stravování, bazén a další doplňkové služby pod jednou střechou. Služby jsou hodnoceny jako velmi kvalitní a na vysoké úrovni i za složitých podmínek koronaviru. Negativní stránka obsahovala možnost parkování. Hostům nevyhovuje cena parkovného, která činí 150 Kč/den. Někdy se lidé také zmiňují, že je nutná předběžná rezervace parkovacího místa u hotelu a pokud toto neučinili, opakované docházení na parkoviště u nádraží považují za obtěžující a ztrátu času. Někteří klienti postrádali kulturní vyžití, což ale bylo způsobeno opět pandemickou situací, kdy bylo konání jakýchkoliv kulturních akcí zakázáno. Některé recenze obsahují také kritiku ohledně nedodržování hygienických opatření (nedodržování řádného nošení roušek, davy v bufetu, nedodržování rozestupů apod.) a hosté se zde necítili bezpečně. Jeden host dokonce napsal, že po celou dobu jeho pobytu nikoho nezajímalo jeho negativní test na Covid-19. Naopak někteří lidé ocenili snahu hotelu s velkým množstvím dezinfekčních stanic a nabídku jednorázových rukavic při vstupu do jídelny.

Všeobecně byl také kritizován celkový přístup personálu – ovšem bez bližšího popisu, tudíž na to hotel nemůže nikterak reagovat. Ceny služeb vzhledem k jejich kvalitě někteří hodnotí jako vyšší, ale odpovídající, někteří naopak jako nadprůměrné.

V případě hodnocení přilehlého akvaparku Aquaforum se objevilo několik výtek, které se týkají čistoty a úklidu. Lidé kritizují značně opotřebované vybavení a také nalezenou plíseň ve sprchách a na toaletách. Někteří kritizují malý počet WC kabiněk a také zápach z toalet. Některým nevyhovuje umístění samotných toalet, jelikož jsou součástí sprch. Další nedostatky se týkaly nedoplňovaného toaletního papíru a nedostatečné hygieny. Lidé by také ocenili teplejší vodu ve venkovních bazénech.

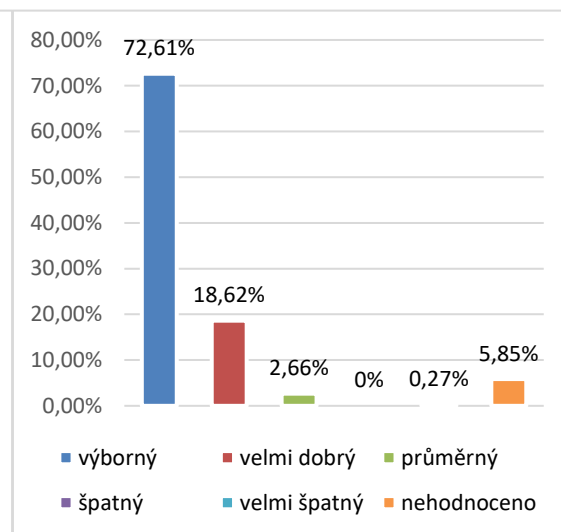
Celkovou spokojenost s hotelem zobrazují následující grafy.

Obr. č. 23: Hotel (leden, 2020)



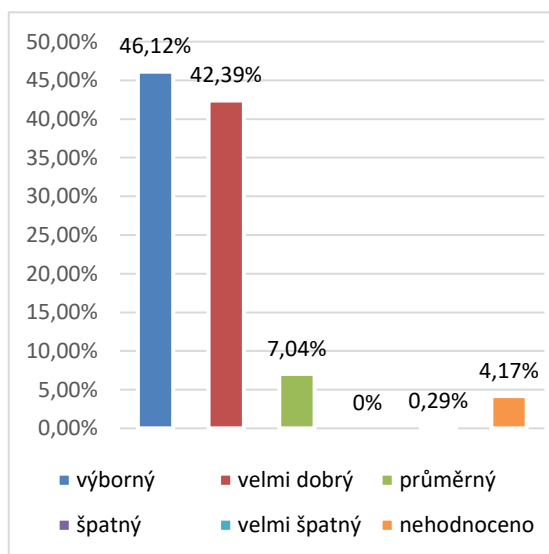
Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 24: Hotel (leden, 2021)



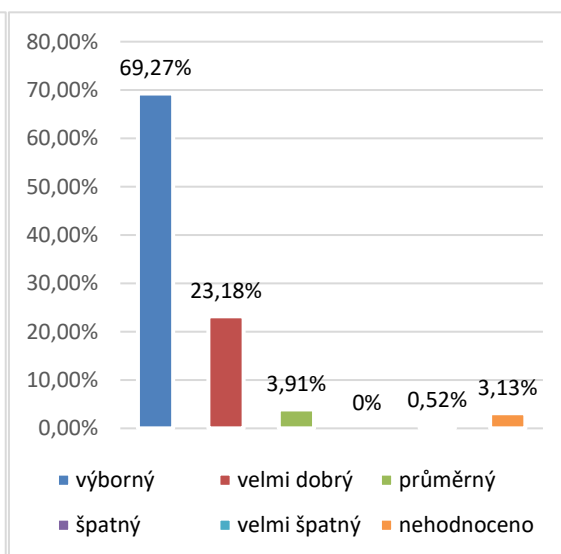
Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 25: Hotel (únor, 2020)



Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

Obr. č. 26: Hotel (únor, 2021)



Zdroj: Spa Resort Pawlik, 2021

5.10 Výsledky analýzy

5.10.1 Rozdíly ve spokojenosti mezi lety 2020 a 2021

Obecně lze říct, že v roce 2021 dosahovaly veškeré služby, poskytované Spa Resortem Pawlik – Aquaforum, vyšší spokojenosti. V některých kategoriích nebyl rozdíl v hodnocení až tak znatelný, v jiných naopak můžeme pozorovat velký skok. Musíme brát v úvahu rozdíl v počtu návštěvníků lázní. V roce 2020 za měsíc leden a únor navštívilo hotel celkem 394 lidí, ale roce 2021 ve stejném období zde bylo pouze 190 lidí. Je to tedy větší než poloviční rozdíl. K tomuto hledisku musí být přihlédnuto ve všech nadcházejících kategoriích.

Další věc, ke které musí být přihlédnuto, je počet zahraničních hostů. Německá klientela zde v roce 2020 tvořila podstatnou část celkové návštěvnosti hotelu, konkrétně pak za leden 2020 – 45 %, únor 2020 – 30 %. V následujícím roce, kdy koronavirová situace tvrdě postihla lázně, zde byl podíl zahraniční klientely minimální, dokonce až nulový. V lednu 2021 – 0 %, v únoru 2021 – 1 %. I k tomuto hledisku musí být přihlédnuto v každé analyzované kategorii.

Bližší skladbu u hostů zobrazuje obrázek níže.

Obr. č. 27: Přehled skladby hostů

Období	leden/2020	únor/2020	leden/2021	únor/2021
Češi	120	122	94	95
Němci	100	52	0	1

Zdroj: vlastní zpracování podle hotelu Pawlik

1) Léčebné služby

V kategorii léčebné oddělení, byl největší rozdíl v hodnocení obsluhujícího personálu a v kvalitě za léčení vůči jeho ceně.

Lze předpokládat, že na tento rozdíl mělo vliv:

- Absence jazykové bariéry (žádní zahraniční hosté, kteří toto hledisko mohli hodnotit)
- Klidnější prostředí pro personál (neshromažďovalo se velké množství lidí na procedurách, tudíž menší šance odbyté procedury)

- Možnost osobnějšího přístupu ke každému z klientů
- Personál se bál o práci, tak se více snažil
- Zvýhodněné ceny za léčebné procedury (hosté dostali slevy v podobě voucheru)
- Zvýšená hygienická opatření (dodržování rozestupů, nošení respirátorů, kontrola testů na přítomnost onemocnění Covid-19, pravidelné testování hostů i zaměstnanců)

2) Stravovací služby

V kategorii stravovací služby najdeme největší rozdíl mezi lety 2020 a 2021 v hodnocení obsluhujícího personálu a u atmosféry v restauraci.

Je možné se domnívat, že hodnocení takto vypadá proto, že:

- Došlo k vybudování nové restaurace (více místa k sezení)
- Nařízený dress code v restauračním zařízení (posílení hotelové atmosféry)
- All Inclusive nápoje v neomezeném množství pro všechny typy pobytů
- Personál se bál o práci, tak se více snažil
- Absence jazykové bariéry (žádný nebo minimální počet zahraniční klientely)
- Větší důraz na dodržování hygienických opatření (jednorázové rukavice, přibory v jednorázovém ochranném obalu apod.)
- Zlepšení koordinace obsluhujícího personálu (úbytek personálu kvůli koronavirové krizi)

3) Ubytovací služby

V oblasti ubytovacích služeb je k vidění největší rozdíl v hodnocení vybavenosti pokojů a ceny ubytování/kvalita.

Můžeme předpokládat, že rozdíl v tomto hodnocení byl způsoben:

- Pravidelné dodávání dezinfekčních prostředků na pokoje
- Průběžná rekonstrukce pokojů (více prostoru při nízké obsazenosti hotelu)
- Využití luxusnějších pokojů typu superior, deluxe, apartmá (lidé byli ochotni více investovat – vzato jako hlavní dovolená)

- Větší důraz na hygienu (častější výměna ložního prádla, ručníků, osušek apod.)
- Nižší náročnost českých hostů oproti zahraniční klientele
- Ve všech pokojích k dispozici AQUA SET (taška s ručníkem a osuškou pro využívání v akvaparku)

4) Personál

V hodnocení spokojenosti s personálem se největšího zlepšení v roce 2021 dočkal úsek restaurace a léčebného oddělení.

Lze předpokládat, že tento rozdíl byl způsoben několika faktory:

- Zůstali pouze řádně kvalifikovaní a nejzkušenější zaměstnanci (v důsledku propouštění lidí kvůli koronavirové situaci)
- Větší pečlivost obsluhy (dezinfekce stolů po každém hostovi či skupině hostů)
- Větší motivace zaměstnanců ze strany zaměstnavatele (odměny – práce v rizikovém prostředí)

Další faktory jsou již uvedeny ve výše zpracovaných odstavcích (léčebné služby a stravovací služby)

5) Hotel

Největší rozdíl v hodnocení kategorie hotel je v oblasti vybavenosti hotelu a ceny služeb/kvalita.

Můžeme se domnívat, že rozdíly v hodnocení ovlivnily následující body:

- Vybudování nové restaurace (více místa k sezení)
- Dezinfekční stanice na všech důležitých (frekventovaných) místech hotelu
- Screening ve vstupní hale (slouží k měření teploty)
- Možnost praní a žehlení roušek
- Prodej roušek/respirátorů přímo na hotelové recepci
- Testování zdarma pro všechny hosty
- Speciální péče pro pacienty s postcovidovým syndromem
- Poskytování slev pro týdenní pobyty v hotelu

- Zrekonstruované pokoje superior v budově B
- Nižší náročnost české klientely oproti zahraniční klientele (němečtí hosté v ČR mnohdy zaplatí méně za samoplátecký pobyt, ale očekávají stejnou úroveň poskytovaných služeb jako v jejich zemi)

Obr. č. 28: Nově vybudovaná restaurace, Spa Resort Pawlik – Aquaforum



Zdroj: facebook.com, 2021

6 Návrhy a doporučení

Tato kapitola se bude věnovat případnému zlepšení současných služeb, které poskytuje Spa Resort Pawlik – Aquaforum. V dnešní době je důležité, aby služby nebyly hodnoceny pouze jako dobré nebo jen průměrné. Hotel se vždy musí snažit, aby byly právě jeho služby, které poskytuje, těmi nejlepšími mezi konkurencí. Kvalitní služby slouží jako konkurenční výhoda, která může být pro klienta rozhodující. Proto by měl hotel na svoji kvalitu poukazovat a zhmotňovat důkazy o ní, pomocí různých prostředků tak, aby se dostaly až k samotnému klientovi. Jedním z těchto prostředků může být například zveřejnění názorů hostů v hotelu nebo názory firem na internetu, které v hotelu využily konferenční zařízení.

Spa Resort Pawlik – Aquaforum není jediný čtyřhvězdičkový hotel ve Františkových Lázních. Vyskytují se zde i jiné hotely, které poskytují srovnatelné, zdali ne lepší služby jako v hotelu Pawlik. Je pravděpodobné, že každý hotel disponuje určitou předností oproti hotelu Pawlik. Proto by se měl hotel snažit v jednotlivých službách zlepšit, rozšířit je nebo upravit tak, aby se mohla zvýšit poptávka po nich.

V následujícím přehledu je vypsáno několik bodů, které by bylo vhodné zlepšit za účelem zvýšení spokojenosti hostů na základě výsledků z dotazníkového šetření.

6.1 Doporučení pro oblast: Léčebné služby

- větší důraz na individuální poradenství pro výběr procedur (především u samoplátců)
- větší důraz na vyhovění přání klientů, především pak u plánování procedur společně pro oba partnery či přátele
- upravit rozvrh nebo organizaci procedur tak, aby nedocházelo k setkávání velkého množství lidí na jednom místě
- zjednodušit systém při vyřizování dokupování léčebných procedur
- zlepšit organizaci u procedur (striktní opatření, aby klienti docházeli na procedury včas - např. při výrazně pozdním příchodu úplné zrušení procedury a možnost jejího přesunu na jiný termín)

6.2 Doporučení pro oblast: Stravovací služby

- rozšířit nabídku pultů s teplými rybami
- zlepšit kvalitu podávaných pokrmů (nákup kvalitnějších surovin, podávat jen čerstvé potraviny) úměrně ceně
- posílit personál restaurace a kavárny
- rychlost a zdvořilost obsluhujícího personálu (kontrolováno ze strany vedoucího směny, který by podával pravidelné protokoly o přístupu zaměstnanců k hostům, aby mělo vedení přehled a podklady o vztahu zaměstnanců k zákazníkům)
- pořádání kurzů zdravé kuchyně (Zájem o zdravé stravování je stále populárnější, proto by se tyto kurzy mohly stát zajímavým vedlejším příjmem hotelu. K propagaci by hotel mohl využít regionální tisk, internetové stránky hotelu a sociální sítě)
- pořádání odborných kurzů v pravidelných intervalech pro personál k získávání nových zkušeností nebo k jejich prohlubování (baristický kurz, barmanský kurz, carvingový kurz)

6.3 Doporučení pro oblast: Ubytovací služby

- zrychlit reakce na nahlášené závady na pokojích
- průběžně renovovat všechny pokoje (nábytek, elektronika, osvětlení, vymalování apod.)
- vysokorychlostní internet pro všechny pokoje
- pořízení větších chladniček (aby byla možnost postavit například lahev vína)
- pořízení dvou trezorů do pokojů (uvažujeme-li dvě osoby na pokoji a dojde k zablokování jednoho z trezorů)

6.4 Doporučení pro oblast: Hotel a personál

- zlepšit informovanost recepčních
- rozšířit herní centrum pro děti předškolního věku a mladšího školního věku
- rozšířit parkovací místa pro hosty hotelu nebo stanovit nižší cenu parkovného
- zlepšit informovanost hostů (recepce, desky s informacemi na pokojích, mobilní aplikace, oddělení volného času)
- zlepšit koordinaci obsluhujícího personálu na všech pracovištích

- zřídit mobilní WC v areálu venkovního balneoparku
- důrazné dodržování hygienických opatření u personálu i u hostů (nošení respirátorů)
- zlepšit organizaci na recepci při odjezdech hostů – rozdělení hostů na dvě skupiny:
 - 1) hosté, kteří již mají zaplacené lázeňské poplatky a vrací pouze klíče od pokoje a čip
 - 2) hosté, kteří ještě nemají zaplacené lázeňské poplatky
- pořídit větší množství ždímaček prádla (pro možnost sušení ručníků k bazénu, županů či plavek)

6.5 Doporučení pro oblast: Akvapark Aquaforum

- pořízení většího počtu lehátek na Sluneční louce (především v období letních prázdnin)
- častější doplňování občerstvení na Sluneční louce po 12. hodině
- instalace nových fénů s vyšším výkonem
- vybudování samostatných místností s WC, které budou oddělené od sprch
- častější úklid ve sprchách
- položení protiskluzové rohože ve vnitřních prostorech akvaparku nebo zajištění častějšího stírání podlah
- posílit dozor plavčíchů (při velkém množství dětí ve vodě, na tobogánu, venkovních skluzavkách)
- ohřívat vodu ve venkovních bazénech, zejména při nízkých teplotách vzduchu

7 Výsledky a diskuse

Na shrnující hodnocení spokojenosti hostů ve Spa Resortu Pawlik – Aquaforum se lze podívat z několika úhlů. Klienti hodnotí poskytované služby velmi pozitivně. Neobjevila se kategorie, která by měla v průměru méně než čtyři body z maximálně možných pěti bodů. Jako velmi pozitivní lze hodnotit fakt, že přes 91 % by doporučilo služby hotelu dále a taktéž skutečnost, že téměř 50 % dotázaných zvolilo tento hotel k návštěvě na základě předchozí zkušenosti. Klienti se o lázních dozvěděli nejčastěji od svých známých, z internetu či čerpali ze své vlastní zkušenosti.

Nejlépe hodnocenou kategorií je personál, který získal průměrně 4,64 z celkových 5 bodů. Nejvíce spokojeni jsou klienti s personálem na recepci. Nejméně jsou spokojeni v této kategorii s obsluhujícím personálem v restauračním zařízení.

Velmi těsně za personálem se umístily gastronomické služby. Tato kategorie má průměrný výsledek 4,63 bodů z možných 5. Největší spokojenost převládá mezi klienty v oblasti výběr z nabídky a kvalita jídel. Nejhůře byl opět hodnocen obsluhující personál a zároveň s ním i atmosféra v restauraci.

Třetí v pořadí následuje kategorie hotel. Tato kategorie dosáhla průměrně 4,53 bodů z celkově možných 5 bodů. Největší spokojenost najdeme v hodnocení umístění hotelu ve městě, následována vybavením hotelu a rozsahu nabídky služeb. Naopak nejhůře byla hodnocena cena za poskytované služby vůči jejich kvalitě.

Další v pořadí se umístila kategorie léčebné služby, které získaly v průměru 4,50 bodů. Zde byly nejlépe hodnoceny dvě oblasti, a to obsluhující personál a nabídka procedur. Za největší slabinu je v této kategorii považována skladba léčebného plánu a cena za léčení vzhledem ke kvalitě za něj.

Poslední v pořadí je umístěna kategorie pokoj, která dosáhla průměrného výsledku 4,41 bodů. Jestliže vyhodnotíme tuto kategorii, dojdeme k výsledkům, že nejlépe hodnocena je čistota a úklid pokojů. Nejhůře naopak klienti hodnotí vybavení pokojů a opět kvalitu ubytovacích služeb vzhledem k požadované ceně za ně.

Závěr

Tato práce se zabývala analýzou lázeňských služeb, které jsou poskytovány v lázeňském městě Františkovy Lázně, konkrétně ve Spa Resortu Pawlik – Aquaforum. Vypracování teoretické části bylo závislé na čerpání informací z odborné literatury a elektronických zdrojů. Teoretická část byla zaměřena na problematiku v rámci lázeňského cestovního ruchu. Teoretických poznatků bylo dále využito v praktické části, která byla zpracována na základě výzkumu, který byl zaměřen na hodnocení spokojenosti daných služeb.

Praktická část se zabývala stručnou charakteristikou lázeňského hotelu a dále popisem nabídky služeb, které hotel svým hostům poskytuje. Dále byl rozpracován výzkum, který byl realizován pomocí dotazníkového šetření, kterého se zúčastnili klienti, kteří v hotelu podstoupili lázeňský pobyt. Dílčí výstupy představovaly vyhodnocení spokojenosti hostů u jednotlivých služeb. Na základě získaných odpovědí byly, pomocí grafického zpracování, vytvořeny závěry. Po získání těchto výsledků, autorka zpracovala doporučení na změny v nabídce poskytovaných služeb.

Vytvořené návrhy se vztahovaly ke změnám v nabídce ve zdravotně-léčebných službách, ve stravovacích službách a ubytovacích službách, ale také ve zlepšení přístupu zaměstnanců hotelu. Všechny návrhy obsahují doporučení, která by mohla pomoci k větší spokojenosti lázeňských hostů a posléze i k lepšímu hodnocení služeb. Vytvořené návrhy byly sestavené tak, aby bylo možné je realizovat a zároveň, aby mohly hotelu pomoci se zvýšením spokojenosti hostů s danými službami. Je důležité, aby se lázeňská zařízení snažila neustále vylepšovat své nabízené služby, aby měli hosté motiv se do hotelu opakovaně vracet.

Seznam použitých zdrojů

Aquaforum Františkovy Lázně (2021). *Lázeňská klinika*. Dostupné 13. 8. 2021 z <http://www.aquaforum-frantiskovylazne.cz/procedures>

Benešov – oficiální stránky města (2020). *Rozpočet obce řešící vliv koronaviru*. Dostupné 30. 3. 2021 z <https://www.benesov-city.cz/rozpocet-obce-resici-vliv-koronaviru/d-88700>

Better Hotel (2020). *Co možná nevíte o poplatku z pobytu pro rok 2021?* Dostupné 26. 4. 2021 z <https://better-hotel.com/cs/blog/co-mozna-nevite-o-poplatku-z-pobytu-pro-rok-2021/>

České noviny (2021). *Koronavirus změní lázně na několik let, některé možná nepřežijí*. Dostupné 30. 3. 2021 z <https://www.ceskenoviny.cz/zpravy/koronavirus-zmeni-lazne-na-nekolik-let-nektere-mozna-nepreziji/1992779>

Česká televize (2021). *Lidé by po covidu měli mít nárok na léčbu v lázních, požaduje po vládě svaz. Ta připravuje návrh*. Dostupné 26. 4. 2021 z <https://ct24.ceskatelevize.cz/domaci/3286314-lide-po-covidu-meli-mit-narok-na-lecbu-v-laznich-pozaduje-po-vlade-svaz-ta-pripravuje>

Destinační a informační agentura Františkovy Lázně (2021). *Wellness pobyty ve Františkových Lázních*. Dostupné 2. 4. 2021 z <https://www.frantiskovy-lazne.info/cs/lazne-a-wellness/wellness-pobyty>

Destinační a informační agentura Františkovy Lázně (2021). *Kulturní akce a zábava ve Františkových Lázních*. Dostupné 2. 4. 2021 z <https://www.frantiskovy-lazne.info/cs/kultura-a-zabava/>

Destinační a informační agentura Františkovy Lázně (2021). *Aktivní odpočinek*. Dostupné 2. 4. 2021 z <https://www.frantiskovy-lazne.info/cs/aktivni-odpocinek>

Dědina, J. (2004). *Management, organizování a ekonomika lázeňství – vybrané kapitoly*. Praha, Česko: PRAGOLINE.

Františkovy Lázně – oficiální průvodce městem (2021). *Aktivity v regionu*. Dostupné 13. 8. 2021 z <http://www.finfo.cz/cz/aktivity-v-regionu>

- Františkovy Lázně (2020). *Historie a současnost*. Dostupné 1. 4. 2021 z <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/historie-a-soucasnost>
- Františkovy Lázně (2020). *Přehled lázeňských hotelů*. Dostupné 4. 3. 2021 z <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/hotely>
- Františkovy Lázně – Město (2006). *Františkovy Lázně*. Dostupné 1. 4. 2021 z <https://m.frantiskovy-lazne.cz/frantiskovy-lazne/d-34304/p1=7095>
- Františkovy Lázně (2020). *Lázeňská léčba opravdu uzdravuje*. Dostupné 2. 4. 2021 z <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/lecebne-programy>
- Františkovy Lázně (2020). *SPA RESORT PAWLIK – AQUAFORUM*. Dostupné 24. 04. 2021 z <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/hotely/hotel-pawlik-aquaforum>
- Great Spas (2021). *Léčivé minerální prameny ve Františkových Lázních*. Dostupné 2. 4. 2021 z <https://www.greatspas.eu/lecive-mineralni-prameny-frantiskovy-lazne/2>
- i-journal (2014). *Hyperaktivní Zlata Adamovská nejradyji relaxuje v lázeňské minerálce*. Dostupné 4. 2. 2021 z <http://www.ijournal.cz/hyperaktivni-zlata-adamovska-nejradeji-relaxuje-v-lazenske-mineralce/>
- iROZHLAS (2020). *Pandemie koronaviru znamená pro české lázně těžkou zkoušku. Jaká je před nimi budoucnost?* Dostupné 30. 3. 2021 z https://www.irozhlas.cz/zivotni-styl/spolecnost/pandemie-koronavirus-cesko-lazne-zkouska-vouchery-navstevnici_2007021027_tzr
- Jakubíková, D., Vildová E., Janeček, P. & Tluchoř, J. (2019). *Lázeňství – management a marketing*. Praha, Česko: Grada.
- Jakubíková, D. (2009). *Marketing v cestovním ruchu*. Praha, Česko: Grada.
- Jakubíková, D. (2012). *Marketing v cestovním ruchu*. (2.vyd.). Praha, Česko: Grada.
- Knop, K. (1999). *Lázeňství – ekonomika a management*. Praha, Česko: Grada.

Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2007). *Moderní marketing*.

Dostupné z: https://books.google.cz/books?id=T--3_W9qD8C&printsec=frontcover&key=AIZA5yDIPfI89JdFhWBVsMVsavVo6aNh057xITc#v=onepage&q=slu%C5%BEby&f=false

Lázně Luhačovice (2021). *Budoucnost lázní není vůbec špatná, současný stav povede ke zvýšenému zájmu o zdraví a prevenci*. Dostupné 21. 3. 2021 z

<https://www.lazneluhacovice.cz/25905n-budoucnost-lazni-neni-vubec-spatna-soucasny-stav-povede-ke-zvysenemu-zajmu-o-zdravi-a-prevenci>

Léčebné Lázně (2021). *Františkovy Lázně Aquaforum, a.s., Františkovy Lázně*.

Dostupné 2. 2. 2021 z <http://www.lecebnelazne.cz/profiles/21-frantiskovy-lazne-aquaforum-a-s>

LinkedIn (2021). *Jak se změnily poplatky z pobytu v roce 2021?* Dostupné 26. 4. 2021 z

https://gh.linkedin.com/company/previo-cz?trk=organization-update_share-update_actor-text

Lo, A., Wu, C. & Tsai, H. (2015). *The Impact of Service Quality on Positive Consumption Emotions in Resort and Hotel Spa Experiences*. Dostupné z:

<file:///C:/Users/Acer/Downloads/19368623.2014.885872.pdf>

Medispa (2017). *Lázně Františkovy Lázně a.s.* Dostupné 2. 4. 2021 z

<http://www.medispa.cz/index.php/cs/lazne-frantiskovy-lazne-a-s.html>

Ministerstvo pro místní rozvoj (n.d.). *Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním*

ruchu. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/29ef96b4-5c47-41d0-861e-e79a5c5aa057/GetFile46>

Ministerstvo zdravotnictví České republiky (2015). *Materiál k aplikaci zákonné úpravy v oblasti poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče*. Dostupné z:

<https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/wepub/9952/22314/Materi%C3%A1l%20k%20aplikaci%20z%C3%A1k.%20%C3%BApr.%20v%20oblasti%20poskytov%C3%A1n%C3%AD%20LLRP.pdf>

Novinky.cz (2009). *Trendem moderního lázeňství jsou netradiční procedury*. Dostupné 11. 2. 2021 z <https://www.novinky.cz/cestovani/clanek/trendem-moderniho-lazenstvi-jsou-netradicni-procedury-40220017>

Seifertová, V. (2003). *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Praha, Česko: PRAGOLINE

Spa Resort PAWLIK – AQUAFORUM (n. d.). *Hotel – 150 let tradice a prvotřídních služeb*. Dostupné 24. 04. 2021 z <https://pawlik-aquaforum.cz/pawlik-2/hotel/>

Vašítková, M. (2008). *Marketing služeb – efektivně a moderně*. Praha, Česko: Grada.

Zárubová, L. (2009). *Františkovy Lázně a jejich postavení v České republice* (Bakalářská práce). Vysoká škola ekonomická v Praze, Fakulta mezinárodních vztahů, Česká republika.

Závěrečná zpráva z hodnocení dopadů regulace (n.d.). Dostupné 26. 4. 2021 z [file:///C:/Users/Acer/Downloads/t0286a0%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/t0286a0%20(3).pdf)

Seznam tabulek

Tab. č. 1: Seznam indikačních skupiny dospělé.....	17
Tab. č. 2: Indikační seznam Františkovy Lázně.....	36
Tab. č. 3: Léčebné odd., 1/2020.....	46
Tab. č. 4: Léčebné odd., 1/2021.....	46
Tab. č. 5: Léčebné odd., 2/2020.....	46
Tab. č. 6: Léčebné odd., 2/2021.....	46
Tab. č. 7: Restaurace, 1/2020.....	49
Tab. č. 8: Restaurace, 1/2021.....	49
Tab. č. 9: Restaurace, 2/2020.....	49
Tab. č. 10: Restaurace, 2/2021.....	49
Tab. č. 11: Ubytování, 1/2020.....	52
Tab. č. 12: Ubytování, 1/2021.....	52
Tab. č. 13: Ubytování, 2/2020.....	52
Tab. č. 14: Ubytování, 2/2021.....	52
Tab. č. 15: Personál, 1/2020.....	54
Tab. č. 16: Personál, 1/2021.....	54
Tab. č. 17: Personál, 2/2020.....	54
Tab. č. 18: Personál, 2/2021.....	54
Tab. č. 19: Hotel, 1/2020.....	57
Tab. č. 20: Hotel, 1/2021.....	57
Tab. č. 21: Hotel, 2/2020.....	57
Tab. č. 22: Hotel, 2/2021.....	57

Seznam obrázků

Obr. č. 1: Sazby místního poplatku z pobytu v jednotlivých městech ČR.....	14
Obr. č. 2: Plánek Spa Resortu Pawlik – Aquaforum.....	38
Obr. č. 3: Doporučení služeb 2020.....	44
Obr. č. 4: Doporučení služeb 2021.....	44
Obr. č. 5: Volba hotelu 2020.....	45
Obr. č. 6: Volba hotelu 2021.....	45
Obr. č. 7: Léčebné oddělení (leden, 2020).....	48
Obr. č. 8: Léčebné oddělení (leden, 2021).....	48
Obr. č. 9: Léčebné oddělení (únor, 2020).....	48
Obr. č. 10: Léčebné oddělení (únor, 2021).....	48
Obr. č. 11: Restaurace (leden, 2020).....	51
Obr. č. 12: Restaurace (leden, 2021).....	51
Obr. č. 13: Restaurace (únor, 2020).....	51
Obr. č. 14: Restaurace (únor, 2021).....	51
Obr. č. 15: Ubytování (leden, 2020).....	53
Obr. č. 16: Ubytování (leden, 2021).....	53
Obr. č. 17: Ubytování (únor, 2020).....	53
Obr. č. 18: Ubytování (únor, 2021).....	53
Obr. č. 19: Personál (leden, 2020).....	56
Obr. č. 20: Personál (leden, 2021).....	56
Obr. č. 21: Personál (únor, 2020).....	56
Obr. č. 22: Personál (únor, 2021).....	56
Obr. č. 23: Hotel (leden, 2020).....	59
Obr. č. 24: Hotel (leden, 2021).....	59
Obr. č. 25: Hotel (únor, 2020).....	59
Obr. č. 26: Hotel (únor, 2021).....	59
Obr. č. 27: Přehled skladby hostů.....	60
Obr. č. 28: Nově vybudovaná restaurace, Spa Resort Pawlik – Aquaforum.....	63

Seznam použitých zkratk a značek

HDP – hrubý domácí produkt

KLP – komplexní lázeňská péče

PLP – příspěvková lázeňská péče

Sb. – sbírka zákonů

MZCR – Ministerstvo zdravotnictví České republiky

TIC – turistické informační centrum

UNESCO – Organizace Spojených národů pro výchovu, vědu a kulturu (z anglického United Nations Educational, Scientific and Cultural)

a.s. – akciová společnost

Seznam příloh

Příloha A: Ukázka spokojených dopisů pro primáře Lázeňské kliniky

Příloha B: Náhled dotazníkového šetření

Přílohy

Příloha A: Ukázka spokojených dopisů pro primáře Lázeňské kliniky



The screenshot shows the website for Františkovy Lázně. At the top, there is a logo with a cherub and the year 1793, the name 'FRANTIŠKOVY LÁZNĚ', and social media icons for Facebook, Instagram, and YouTube. A search bar with the text 'VYHLEDAT' and flags for CZ and DE are also present. A navigation menu includes: POBYTOVÉ BALÍČKY, LÉČEBNÉ PROGRAMY, LÁZEŇSKÉ HOTELY, FRANTIŠKOVY LÁZNĚ, NOVINKY, KONTAKTY, and REZERVOVAT POBYT. A vertical 'KONTAKTY' label is on the left. The main content area features two testimonials:

24.2.2021
Dobrý deň pán doktor Michalič, ďakujem za zaslanie mailu a dotazníku. Budú to už 4 roky, čo som absolvovala liečbu neplodnosti vo Františkových Láznach. Po liečbe som za cca 1,5 mesiaca podstúpila IVF, ktoré dopadlo úspešne a s radosťou môžem prehlásiť, že 14.6. 2018 som sa stala mamičkou krásneho, zdravého syna Adamka, z ktorého máme obrovskú radosť. Som presvedčená o tom, že procedúry a akupunktúra, ktoré som podstúpila v rámci lázeňského pobytu, ako i veľmi príjemná a kľudná atmosféra lázní, zohrali významnú rolu v liečbe mojej neplodnosti a bez nich by cesta za mojím snom - stať sa maminkou, bola neúspešná. Touto cestou sa Vám aj celému personálu FL chcem poďakovať za vynikajúcu starostlivosť a prajem Vám hlavne veľa zdravia, osobných i pracovných úspechov a čo najviac spokojných pacientiek a príbehov s dobrým koncom... Ešte raz Vám za všetko ďakujem, s pozdravom
L. V. s rodinou

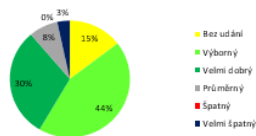
10.2.2021
Dobrý den pane primáři, V hotelu Pawlik jsem pobývala dvakrát, naposledy v lednu 2018. Ještě toho roku jsem skutečně otěhotněla a nyní nám zde probíhá již 20 měsíční chlapeček. Těhotenství jako takové nebylo jednoduché a porod ještě těžší, jelikož se syn narodil s Transpozicí Velkých Tepen a musel být ihned operován. Srdeční vada se bohužel neobjevila na tehotěnském screeningu, takže jsme prožívali veliký šok a náročné chvíle....ale vše stálo za to :))) s radostí připojuji foto syna Štěpána a přeji Vám mnoho dalších úspěšných příběhů! Já na pobyty u Vás velice často s úsměvem vzpomínám. S přátelským pozdravem,
M. M.

Příloha B: Náhled dotazníkového šetření

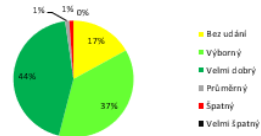
LÉČEBNÉ ODDĚLENÍ

Vyšetření lékařem/odbornost	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	13	0	0
Výborný	39	5	195
Velmi dobrý	27	4	108
Průměrný	7	3	21
Špatný	0	2	0
Velmi špatný	3	1	3
Spokojenost	89		327
			4,48

Vyšetření lékařem/odbornost

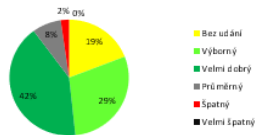


Nabídka procedur

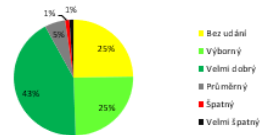


Nabídka procedur	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	15	0	0
Výborný	33	5	165
Velmi dobrý	39	4	156
Průměrný	1	3	3
Špatný	1	2	2
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		326
			4,47

Skladba léčebného plánu

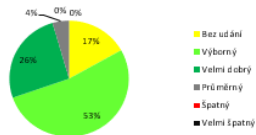


Cena léčeni/kvalita



Skladba léčebného plánu	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	17	0	0
Výborný	26	5	130
Velmi dobrý	37	4	148
Průměrný	7	3	21
Špatný	2	2	4
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		303
			4,33

Obsluhující personál



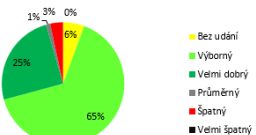
Cena léčeni/kvalita	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	22	0	0
Výborný	22	5	110
Velmi dobrý	38	4	152
Průměrný	5	3	15
Špatný	1	2	2
Velmi špatný	1	1	1
Spokojenost	89		280
			4,18

Obsluhující personál	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	15	0	0
Výborný	47	5	235
Velmi dobrý	23	4	92
Průměrný	4	3	12
Špatný	0	2	0
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		339
			4,58

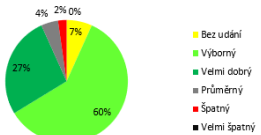
RESTAURACE

Výběr z nabídky	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	5	0	0
Výborný	58	5	290
Velmi dobrý	22	4	88
Průměrný	1	3	3
Špatný	3	2	6
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		387
			4,61

Výběr z nabídky

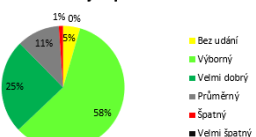


Kvalita jídla

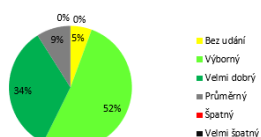


Kvalita jídla	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	6	0	0
Výborný	53	5	265
Velmi dobrý	24	4	96
Průměrný	4	3	12
Špatný	2	2	4
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		377
			4,54

Obsluhující personál



Atmosféra v restauraci

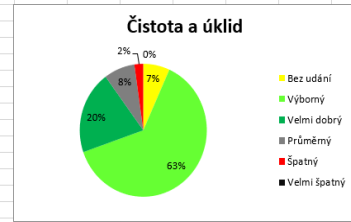
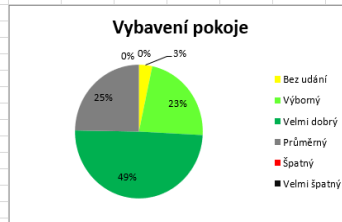


Obsluhující personál	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	4	0	0
Výborný	52	5	260
Velmi dobrý	22	4	88
Průměrný	10	3	30
Špatný	1	2	2
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		380
			4,47

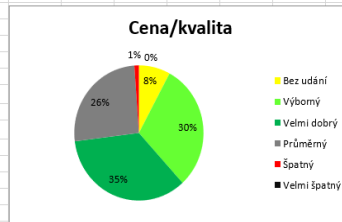
Atmosféra v restauraci	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	5	0	0
Výborný	46	5	230
Velmi dobrý	30	4	120
Průměrný	8	3	24
Špatný	0	2	0
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		374
			4,45

POKOJ

Vybavení pokoje	Počet odpovědí	Hodnoticí škála	Celkem
Bez udání	3	0	0
Výborný	20	5	100
Velmi dobrý	44	4	176
Průměrný	22	3	66
Špatný	0	2	0
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		342

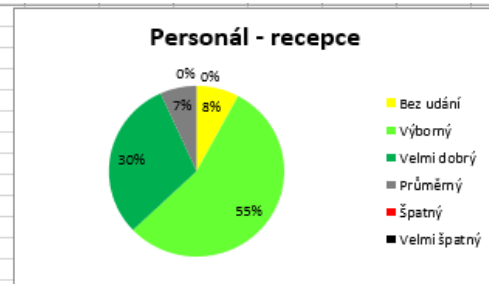


Čistota a úklid	Počet odpovědí	Hodnoticí škála	Celkem
Bez udání	6	0	0
Výborný	56	5	280
Velmi dobrý	18	4	72
Průměrný	7	3	21
Špatný	2	2	4
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		377

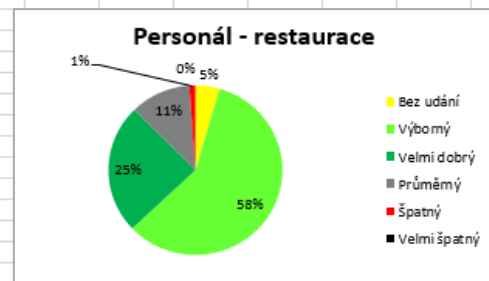


Cena/kvalita	Počet odpovědí	Hodnoticí škála	Celkem
Bez udání	7	0	0
Výborný	27	5	135
Velmi dobrý	31	4	124
Průměrný	23	3	69
Špatný	1	2	2
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		330

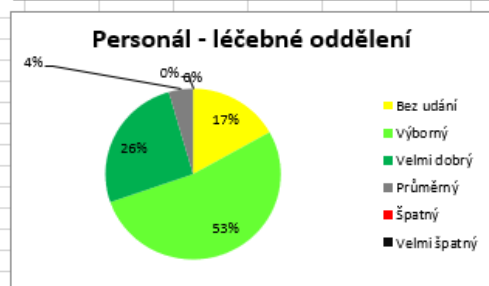
recepce	Počet odpovědí	Hodnoticí škála	Celkem
Bez udání	7	0	0
Výborný	49	5	245
Velmi dobrý	27	4	108
Průměrný	6	3	18
Špatný	0	2	0
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	82		4,52



restaurace	Počet odpovědí	Hodnoticí škála	Celkem
Bez udání	4	0	0
Výborný	52	5	260
Velmi dobrý	22	4	88
Průměrný	10	3	30
Špatný	1	2	2
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		380



léčebné oddělení	Počet odpovědí	Hodnoticí škála	Celkem
Bez udání	15	0	0
Výborný	47	5	235
Velmi dobrý	23	4	92
Průměrný	4	3	12
Špatný	0	2	0
Velmi špatný	0	1	0
Spokojenost	89		339

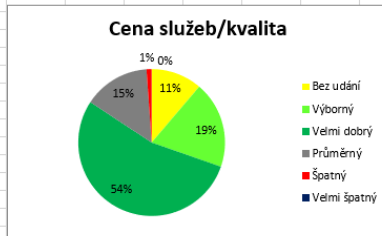
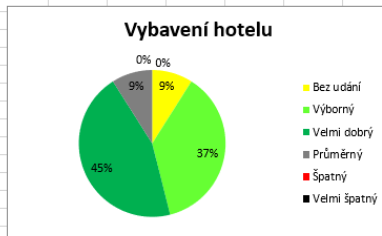
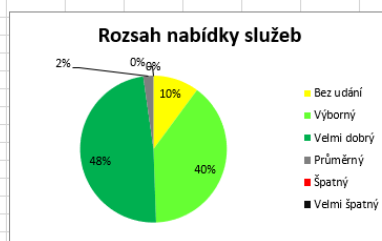
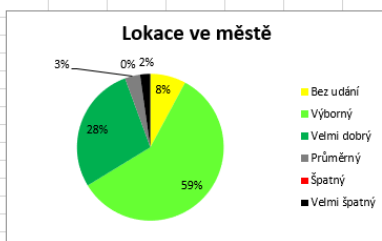


HOTEL			
Lokace ve městě	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	7	0	0
Výborný	52	5	260
Velmi dobrý	25	4	100
Průměrný	3	3	9
Špatný	0	2	0
Velmi špatný	2	1	2
	89		371
Spokojenost	82		4,52

Vybavení hotelu	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	8	0	0
Výborný	33	5	165
Velmi dobrý	40	4	160
Průměrný	8	3	24
Špatný	0	2	0
Velmi špatný	0	1	0
	89		349
Spokojenost	81		4,31

Rozsah nabídky služeb	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	9	0	0
Výborný	35	5	175
Velmi dobrý	43	4	172
Průměrný	2	3	6
Špatný	0	2	0
Velmi špatný	0	1	0
	89		353
Spokojenost	80		4,41

Cena služeb/kvalita	Počet odpovědí	Hodnotící škála	Celkem
Bez udání	10	0	0
Výborný	17	5	85
Velmi dobrý	48	4	192
Průměrný	13	3	39
Špatný	1	2	2
Velmi špatný	0	1	0
	89		318
Spokojenost	79		4,03



Abstrakt

Divišová, N. (2021). *Analýza lázeňských služeb ve vybraném podniku* (Bakalářská práce), Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta ekonomická.

Klíčová slova: lázeňství, lázeňský cestovní ruch, lázeňské služby, lázeňské zařízení, Františkovy Lázně

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou lázeňských služeb ve vybraném podniku. Teoretická část byla zaměřena na problematiku lázeňství a oblasti, které jsou s tímto tématem spojené. Dále byly představeny služby, které jsou v lázeňském cestovním ruchu poskytovány. Součástí praktické části bylo představení lázeňského subjektu, nacházejícího se v Západočeském lázeňském trojúhelníku, ve Františkových Lázních a následně nabídku služeb, kterou subjekt poskytuje. Praktická část dále prezentuje výsledky z dotazníkového šetření, které bylo vytvořeno za účelem zjištění míry spokojenosti lázeňských hostů s danými službami. V návaznosti na tyto výsledky bylo možné vytvořit návrhy a doporučení, která by mohla zajistit větší spokojenost a uspokojení potřeb hotelových hostů v rámci poskytovaných lázeňských služeb.

Abstract

Divišová, N. (2021). *Analysis of spa services in a selected company* (Bachelor Thesis), University of West Bohemia, Faculty of Economics.

Key words: spa, spa tourism, spa services, spa facility, Franzensbad

This bachelor thesis deals with the analysis of spa services in a selected company. The theoretical part was focused on the issue of spas and areas related to this topic. Furthermore, the services provided in spa tourism were introduced. Part of the practical part was the introduction of the spa entity, located in the West Bohemian spa triangle, in Franzensbad and then the range of services provided by the entity. The practical part also presents the results of a questionnaire survey, which was created to determine the degree of satisfaction of spa guests with the services. Following these results, it was possible to create proposals and recommendations that could ensure greater satisfaction and satisfaction of the needs of hotel guests in the spa services provided.