

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Vliv koronavirové krize na oblast lázeňství

**The impact of the coronavirus crisis on the spa
sector**

Michaela Janochová

Plzeň 2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Vliv koronavirové krize na oblast lázeňství“

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

Plzeň dne 24. 04. 2022

v.r. Michaela Janochová

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych ráda poděkovala mé vedoucí práce Ing. Elišce Vildové Ph.D. za pomoc, odborné rady a připomínky po celou dobu zpracování této bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat paní Mgr. Daně Juráskové Ph.D., MBA ze společnosti Léčebné lázně Konstantinovy lázně za její ochotu a čas při poskytování potřebných dokumentů a informací pro zpracování této bakalářské práce.

Obsah

Úvod	9
1 LÁZEŇSTVÍ	10
1.1 Základní pojmy lázeňství	10
1.2 Historie lázeňství.....	11
1.2.1 Starověk – Řecko a Řím	11
1.2.2 Středověk	12
1.2.3 Renesance	12
1.3 Historie českého lázeňství.....	13
1.4 Význam a přínos lázeňství	13
1.5 Předpoklady rozvoje lázeňství	14
1.6 Formy lázeňské péče	15
1.6.1 Komplexní lázeňská péče (KLP)	15
1.6.2 Příspěvková lázeňská péče (PLP)	15
1.6.3 Samoplátci	16
1.7 Služby v lázeňských zařízeních	16
1.7.1 Zdravotně léčebné služby	16
1.7.2 Ubytovací služby	17
1.7.3 Stravovací služby	18
1.7.4 Kulturní, společenské a sportovně-relaxační služby.....	18
1.7.5 Doplnkové služby	19
1.8 Lázeňství a cestovní ruch	19
1.8.1 Pobyť zahraničních hostů	19
1.9 Management lázeňských podniků	22
1.9.1 Jednotlivé úseky lázeňského podniku.....	22

2	KORONAVIRUS	24
2.1	Co je koronavirus?.....	24
2.2	Přenos COVID-19	25
2.3	Příznaky a symptomy onemocnění COVID-19.....	25
2.4	Následky onemocnění COVID-19.....	26
2.5	Prevence onemocnění COVID-19	26
2.6	Varianty koronavirů SARS-CoV-2	27
2.7	Nouzový stav a podpora podnikání od Vlády ČR.....	28
2.8	Vliv COVID-19 na lázeňství v ČR.....	30
2.8.1	Aktuální opatření v lázeňských zařízeních.....	32
3	PRAKTICKÁ ČÁST	34
3.1	Představení vybrané společnosti Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s.	34
3.2	Léčba	34
3.2.1	Pramen Prusík	34
3.2.2	Léčebné procedury	35
3.3	Cíl výzkumu	36
3.4	Analýza situace ve firmě s ohledem na koronavirovou krizi	37
3.4.1	Hospodářské výsledky v letech 2019, 2020 a 2021	37
3.4.2	Návštěvnost v jednotlivých letech 2019, 2020 a 2021.....	42
3.4.3	Porovnání nemocí a prostožů zaměstnanců v průběhu let 2019, 2020 a 2021 43	
3.4.4	Přehled podpory COVID-19	44
3.4.5	Reakce společnosti na COVID-19 – možnosti léčby	45
3.5	Dotazníkové šetření zaměřené na zaměstnance.....	47
3.5.1	Výsledky dotazníkového šetření	55

3.6 Navrhovaná opatření pro podnik vycházející z analýzy situace ve firmě s ohledem na pandemickou událost	57
3.6.1 Predikce budoucího vývoje.....	60
Závěr	66
Seznam použitých zdrojů	68
Seznam tabulek	72
Seznam obrázků.....	73
Přílohy	
Abstrakt	
Abstract	

Úvod

Koncem roku 2019 se v čínském městě Wu-chan objevil nejnovější typ koronaviru, který byl označen jako SARS-CoV-2, a onemocnění, které způsoboval, bylo nazváno COVID-19. Postupně se rozšířil po celém světě. Začátkem března 2020 se objevil i v České republice. V té době byl také vyhlášen stav celosvětové pandemie, první způsobený koronavirem. Kvůli této pandemii v České republice začala být přijímána různá opatření, která měla zabránit vyššímu počtu nakažených osob. Tato opatření se dotkla veškerých odvětví po celé České republice, a tedy i oblasti lázeňství.

Hlavním cílem této práce bylo zanalyzovat situaci ve firmě právě po přijatých opatřeních, která byla nařízena v rámci pandemie COVID-19 a zjistit, jaký dopad měla tato situace na zaměstnance ve firmě. Práce se skládá z úvodu, teoretické části, praktické části a závěru. Teoretická část pojednává jak o tématu lázeňství, tak o tématu koronaviru. V první části je rozebrána historie, význam a přínos lázeňství, formy lázeňské péče, služby, které lázeňská zařízení poskytují, cestovní ruch spojený s lázeňstvím a management podniku. Ve druhé části se práce zabývá koronaviry, jejich přenosem a příznaky, následky a prevencí, vzniklými variantami během pandemie, podporou od státu během pandemie a vlivem pandemie na oblast lázeňství. V této části zabývající se koronaviry bylo využito převážně internetových zdrojů, hlavně z důvodu zachování aktuálnosti tématu, které se neustále dále vyvíjí.

V praktické části je nejprve představena vybraná společnost, tedy společnost Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s., léčba a jejich léčebné procedury. Následně je rozebrána situace ve firmě během předchozích tří let, konkrétně roky 2019, 2020 a 2021. Nejprve se zaměřením na výnosy společnosti, poté návštěvnost tuzemců a cizinců, komplexní lázeňské péče, samoplátců apod., dále jsou zde zmíněné prostoje a nemoci v důsledku pandemie COVID-19, přehled podpory od státu během pandemie pomocí různých programů, reakce společnosti a možnosti léčby na onemocnění COVID-19. Dále je v práci umístěn výzkum, při kterém je zkoumáno, jaký dopad měla pandemie COVID-19 na zaměstnance a jakým způsobem zasáhla do výkonu jejich povolání. Na závěr je navrženo několik opatření, která by mohla prospět společnosti.

1 LÁZEŇSTVÍ

1.1 Základní pojmy lázeňství

a) Lázeňství – jedná se o oblast, která je významná jak z hlediska ekonomického, tak i celospolečenského, jedná se tedy o interdisciplinární obor. Je důležitou součástí zdravotního systému v několika zemích, ale hlavně je také nedílnou součástí cestovního ruchu. (Schwartzhoffová, 2016).

Zaměřuje se na znalosti přírodních léčivých zdrojů, provádění technik a procedur pro léčbu somatických, psychosomatických a psychických problémů. Lze jej rozdělit do dvou kategorií, první kategorie je léčebná, která využívá přírodní léčivé zdroje a druhá kategorie je klimatická, ta využívá příznivé klimatické podmínky (hory, moře). (Vaníček & Hilšerová, 2020)

b) Lázně – souhrn všech zařízení pro léčebné a rehabilitační procedury, při kterých je využíváno přírodního léčivého zdroje pro dosažení léčebného účinku, k ubytování, stravování, sportovnímu a kulturnímu zabavení. Je to také označení lázeňského místa, v němž tyto podniky společně s jinými institucemi vytvářejí tzv. lázeňský ruch. (Vaníček & Hilšerová, 2020)

c) Lázeňské místo – je definováno tzv. lázeňským zákonem, zákonem č. 164/200 Sb., a jedná se o místo, kde nalezneme přírodní léčivý zdroj, neporušené přírodní prostředí, odpovídající infrastrukturu a léčebné lázeňské zařízení. (Schwartzhoffová, 2016)

d) Přírodní léčivý zdroj – přírodně se vyskytující minerální vody, plyny, nebo peloidy, které slouží k léčebným účinkům, a zdroj dostal osvědčení podle lázeňského zákona, které udává Ministerstvo zdravotnictví. (Vaníček & Hilšerová, 2020)

e) Peloid – jedná se o látky, které vznikly díky geologickým procesům. Řadí se mezi ně rašelina, slatina či bahno. Jsou využívány v rozmělněném stavu společně s vodou pro koupele, zábaly a obklady. (Schwartzhoffová, 2016)

f) Minerální voda – pro léčebné využití se rozumí přirozeně se vyskytující podzemní voda původní čistoty s obsahem rozpuštěných pevných látek nejméně 1 g/l nebo s obsahem nejméně 1 g/l rozpuštěného oxidu uhličitého nebo s obsahem jiného, pro zdraví významného chemického prvku anebo která má u vývěru přirozenou teplotu vyšší než 20

°C nebo radioaktivitu radonu nad 1,5 kBq/l. (Zákon 164/2001 Sb. ve znění 281/2009 Sb., lázeňský zákon) (Vaníček & Hilšerová, 2020)

g) Lázeňský statut – jedná se o prostor v lázeňském městě, který by měl sloužit výhradně k lázeňskému provozu. Určuje činnosti, které v lázeňském městě nejsou dovolené či omezené, také vydává protiepidemiologická opatření, opatření ohledně dopravy, služeb cestovního ruchu a zajišťuje klid. (Schwartzhoffová, 2016)

1.2 Historie lázeňství

Lázně jsou už od pradávna propojovány s přírodními léčivými zdroji, mezi které bychom mohli zařadit minerální a termální vodu, klima nebo také peloidy. Poblíž přírodních léčivých zdrojů vznikala léčebná místa, ke kterým patřily také koupelny. Původ slova lázeň je z řeckého *balaneion*, což v překladu může být koupelna či lázeň. (Schwartzhoffová, 2016)

Tyto koupelny byly využívány jak pro hygienické, tak i léčebné účely. Do Evropy se využití koupelí dostalo z období římského, řeckého a mykénského. (Vaníček & Hilšerová, 2020)

1.2.1 Starověk – Řecko a Řím

Je obecně známé, že lázně byly rozvinuty hlavně ve starověkém Řecku a Římě. Lázně se studenou a teplou vodou začaly vznikat v řeckých městech v blízkosti sportovních gymnázií, kde byla potřeba regenerace po sportovním výkonu, která byla spatřována právě ve formě koupele či masáže. Rozvoj teplých koupelí a tzv. potních lázní nastal koncem 5. století před naším letopočtem. První vany a rozvody trubkami se začaly objevovat v době antické kultury. Na území římské říše se lázně začaly rozvíjet mnohem déle, nicméně již s účelným plánem, který se zabýval výhradně léčebnými účely. (Schwartzhoffová, 2016)

Křížek (citovaný v Jakubíková a kol., 2019, s. 22) uvádí, že Římané napodobovali Řeky v mnoha postupech, nicméně překonali je ve velikosti lázní. Lázně se staly centrem sociálních a rekreačních aktivit, nicméně nesloužily převážně pro léčebné účely. Největší rozvoj nastal v Římě během doby císařství. Lázně s léčebným zaměřením byly využívány spíše ve vzdálenějších městech od Říma. Zde byla nabídka koupele ve vanách, piscinách, také masáží, potních lázní ve vytápěných prostorech či ve vaporáriích (neboli

jeskyních), které byly většinou přírodního původu, kde díky vulkanickému terénu vystupovaly horké páry.

S rozpadem římské říše nastal úpadek lázeňství, spousta lázní byla zničena a na řadu staletí zapomenuta. Teprve koncem středověku a počátkem novověku byly lázně znovu objevovány a navštěvovány.

1.2.2 Středověk

Kvůli negativním postojům církve byla potlačena myšlenka péče o tělo a hygienu. Očista těla byla převážně výsadou vyšších vrstev. Na hradech a zámcích se budovaly koupelny s vanami a na zahradách první bazény. Přestože zájem o kulturu těla klesl, neboť církev lázeňská místa označovala jako místa smilstva a hříchu, koupele zcela nevymizely, protože zájem feudálů a později i měšťanů o ně rostl. (Schwartzhoffová, 2016)

Při koupeli byly využívány termální a minerální prameny. Koupel pro měšťany a feudály neznamovala pouze očistu těla, ale sloužila pro ně i jako léčebný a preventivní prostředek. Často se setkávali právě s vonnými a bylinnými koupelemi s mořskou solí. (Jakubíková a kol., 2019)

1.2.3 Renesance

Křížek (citovaný v Jakubíková a kol., 2019, s. 23) uvádí, že v době renesance se lidé opět vraceli k antickým ideálům, kdy byl kladen důraz na osobní hygienu a čistotu. Šířila se myšlenka zdravé životosprávy a pohody, která byla rozšiřována dále do Evropy. Nicméně toto myšlení bylo velmi ovlivněno morovými epidemiemi, cholerou a syfilisem, což silně ovlivnilo provoz lázní, které byly úředně zavírány.

V době 16. a 17. století byla tzv. „zlatá horečka“, která spočívala v hledání termálních a minerálních pramenů. Mezi nejvíce navštěvované lázně v této době patřily přírodní lázně. V 18. století lidé upřednostňovali právě studené koupele. V 19. století došlo k modernizaci lázeňství, kdy byl vysoký zájem o minerální vody, a to jak při léčbě, tak i k pitné kúře, o termální bahniště, slatiny a rašeliny. Zároveň se díky rozvoji vědy a techniky začalo prozkoumávat složení pramenů a jejich účinky, včetně účinků masáží a cvičebních metod.

1.3 Historie českého lázeňství

Největší rozmach českého lázeňství nastal v 18., 19. a 20. století. V tomto období vznikala celá řada budov ve stylu novoklasicismu, novorenesance a secese, šlo převážně o lázeňské domy a hotely. Stavěly se také lázeňské parky, kolonády, altány a pavilony, které se staly typickým znakem a geniem loci současných lázeňských míst. Lázeňská místa se stala střediskem kulturního a společenského života, obdobně jako ve starověku. (Vaniček & Hilšerová, 2020)

Zájem o lázně v 19. století způsobilo hned několik faktorů, mezi něž patří hlavně rozvoj lékařství a balneologie, které začaly být společně s vodoléčbou přednášeny na univerzitách. K těmto oborům přispěl Vincence Priessnitze, který na území České republiky založil v roce 1829 dnešní Lázně Jeseník, které v té době byly prvním vodoléčebným ústavem, kam dojížděli pacienti, ale také lékaři, kteří se od něj učili metody, jež jsou využívány dodnes.

V devadesátých letech 20. století byla rozšířena standardní nabídka léčebných pobytů o relaxační a regenerační pobyty, a tak se lázeňství stalo oblíbeným místem pro trávení volného času. (Jedeme do lázní, n.d.)

1.4 Význam a přínos lázeňství

Obor lázeňství zasahuje jak do zdravotnictví, tak do cestovního ruchu. Někteří návštěvníci dojíždějí do lázní za léčbou, zlepšením svého zdraví, tělesné a psychické kondice a regenerací sil. Někteří zase pro změnu za poznáním a navázáním sociálních kontaktů. (Jakubíková a kol., 2019)

Posouzení významu z několika hledisek:

- **zdravotně – léčebné hledisko:** základní význam pro lázně. Cílem lázeňství je dokončit léčebný proces a stabilizovat stav pacienta. Jde o poskytování léčby chronických onemocnění, rehabilitaci po závažných operacích a úrazech a poskytování prevence. V současnosti se také zaobírá odbouráním špatných stravovacích návyků, stresu a snahou o zlepšení životního stylu.
- **ekonomické hledisko:** zdrojem státního i soukromého sektoru. Přispívá k rozvoji samotného místa i regionu, ale také i státu, neboť se podílí na tvorbě HDP, podporuje zaměstnanost a ovlivňuje investiční činnost.

- **z hlediska cestovního ruchu:** využívání ubytovacích a stravovacích zařízení, neboť do lázní většinou cestujeme mimo své bydliště a trávíme zde delší dobu pobytu. S tím je spojen také vyšší výdaj než u ostatních turistů.
- **hledisko lokality:** lázeňská města mají předpoklad i pro lepší úpravu veřejných prostor, s čímž jsou spojeny finanční náklady, nicméně lázeňská města těží z pobytového poplatku a zároveň se pyšní jako nejnavštěvovanější destinace, což znamená prosperitu pro všechna zařízení v lokalitě.

Přínos bychom také mohli spatřovat v silných usměrňujících opatřeních k životnímu prostředí. Jde o hospodaření s vodou a údržbu pramenů, hospodaření s energiemi, omezování dopravy, hluku, nakládání s odpady, péči o zeleň a parky. Lázeňská místa si na ochraně životního prostředí zakládají, neboť je to pro ně jedna z podmínek pro rozvoj. (Vaníček & Hilšerová, 2020)

1.5 Předpoklady rozvoje lázeňství

Lázeňství je specifickou formou cestovního ruchu v kombinaci se zdravotnictvím. Je poměrně složité nahradit úlohu lázeňství ve spoustě chronických onemocněních, v následné péči, v rehabilitaci po závažných onemocněních, operacích a úrazech. Lázeňský pobyt může přispět také k ovlivnění primárních rizikových faktorů, protože v dnešní uspěchané době se spousta lidí nevhodně stravuje, přejídá se, málo se hýbe a stresuje. (Jakubíková a kol., 2019)

Hladká (citováno v Jakubíková a kol., 2019, s.31) uvádí, že pro rozvoj lázeňského cestovního ruchu je důležitý předpoklad bytí zdravotnických zařízení s přírodními léčivými zdroji, které ovlivňují lidské tělo teplotou, chemickým složením nebo klimatem, u nichž je vědecky prokázáno, že mají pozitivní účinky a jsou hygienicky neškodné. Pro společensko-kulturní život je také důležité mít vhodné okolí, které bude příhodné pro lázeňská místa, tedy upravené parky, estetické přírodní prostředí.

Důležitým zdrojem rozvoje lázeňství jsou také zaměstnanci, kteří musejí být odborně způsobilí k výkonu jejich povolání. V lázeňství se setkáváme s několika typy zaměstnanců, od zdravotních pracovníků, tedy lékařů a pomocné zdravotní síly, přes technickohospodářské pracovníky – marketing, ekonomický a administrativní úsek, pracovní a provozní pracovníky, až po zaměstnance volnočasových aktivit, tedy animátory, cvičitele a průvodce. (Jakubíková a kol., 2019)

1.6 Formy lázeňské péče

Financování lázeňské péče ve většině evropských zemí je nastavena dvousložkovým formátem, rozdíl je ve spoluúčasti státu nebo vlastním příspěvku po dobu poskytování lázeňské péče. V České republice rozdělujeme financování do tří kategorií dle závažnosti onemocnění, úrazu atp. Tento systém je nastaven z důvodu ochrany financí zdravotních pojišťoven a také zdraví pojištěnce podle naléhavosti léčby. (Vaniček & Hilšerová, 2020)

1.6.1 Komplexní lázeňská péče (KLP)

Jedná se o takovou formu, kdy zdravotní pojišťovna poskytuje plnou úhradu. Jedná se o náklady na ubytování, stravování a léčení. Komplexní lázeňská péče navazuje na léčbu v nemocnici po poúrazových nebo pooperačních stavech a týká se doléčení, zabránění vzniku invalidity nebo alespoň minimalizaci jejího rozsahu. (Vaniček & Hilšerová, 2020)

Je zaměřena také na nemoc z povolání nebo jiné možnosti poškození zdraví při výkonu povolání. Léčebný pobyt je obvykle 21 nebo 28 dní, záleží na léčebné indikaci. Návrh na přidělení léčby a umístění do lázní má v pravomoci praktický nebo odborný lékař, poté jej schvaluje revizní lékař zdravotní pojišťovny. Kolikrát bude pobyt přidělen záleží na typu onemocnění, u některých to může být každý rok, u některých je možné KLP využít jednou za 2 roky. Tato péče probíhá v režimu pracovní neschopnosti. (Schwartzhoffová, 2016)

1.6.2 Příspěvková lázeňská péče (PLP)

Při této formě lázeňské péče zdravotní pojišťovna hradí pouze náklady na zdravotní péči (jedná se o lékařské vyšetření, tři léčebné postupy denně, podávání léků...). Ostatní výdaje (ubytování a stravování) za lázeňský pobyt platí pojištěnec sám. Není zde ale možnost rozdělení péče na dílčí části, je tedy nutné vše zařídit v lázeňském zařízení. (Vaniček & Hilšerová, 2020)

Je určena především pro pojištěnce s chronickým onemocněním, při kterém ale nedosahují na komplexní lázeňskou péči, a to jednou za dva roky, pokud není určeno revizním lékařem jinak. Tato péče je čerpána v rámci své vlastní dovolené a délka pobytu je 14 nebo 21 dní.

Pojištěnec může využít alternativu příspěvkové lázeňské péče, tzv. ambulantní péči. Jedná se o možnost docházení do lázeňského zařízení, kde podstupuje léčbu (zejména rehabilitaci) dle domluveného harmonogramu, ale ubytování a stravování může řešit někde jinde. Jedná se hlavně o lidi, kteří bydlí v blízkosti lázeňských míst, a tak do lázní pouze docházejí. Doba léčby musí být minimálně 14 dní. (Schwartzhoffová, 2016)

1.6.3 Samoplátci

Při této možnosti je celý pobyt hrazen klientem sám, není tedy zapotřebí žádného lékařského doporučení, není zde nijak limitována doba pobytu a klient ho čerpá v době své vlastní dovolené. Do této skupiny kromě českých občanů spadají povětšinou zahraniční návštěvníci. (Schwartzhoffová, 2016)

1.7 Služby v lázeňských zařízeních

Lázeňská zařízení slouží ke kompletnímu poskytnutí péče. Jsou zde zahrnuty léčebné, rehabilitační, ubytovací, stravovací, sportovní služby, které jsou prostředkem pro dosažení léčebného účinku na klienty léčebných procedur. (Drobná & Morávková, 2004)

1.7.1 Zdravotně léčebné služby

Služby zdravotně léčebné zahrnují při příjezdu vstupní vyšetření pacienta lázeňským lékařem, který sestaví potřebnou léčebnou proceduru a individuální plán. S takovým postupem se setkáme u léčby pohybových aparátů, u onemocnění dýchacího a nervového systému, při léčbě kožních nemocí, oběhového a trávicího systému, při nadváze a obezitě. Stejně tak je stanovena výstupní prohlídka, která poskytuje kontrolní klinické, funkční a laboratorní vyšetření, kdy je vymezeno určení efektu lázeňské léčby a doporučení. (Jakubíková a kol., 2019)

Lázeňská zařízení jsou, jak již bylo výše zmíněno, dostupná také pro samoplátce, kdy může i nemusí být poskytnuta lékařská konzultace. Pokud se jedná o pobyt bez konzultace, jde většinou o preventivní, relaxační či wellness pobyty, zkrášlovací programy pro ženy nebo také pobyty zaměřené na snížení tělesné hmotnosti. (Jakubíková a kol., 2019)

Do zdravotně léčebných služeb bychom mohli zařadit např. následující procedury:

- uhličité a bylinné koupele,
- hydroterapie,
- pohybové terapie pod vodou,
- termální a perličkové koupele,
- klasické masáže,
- oxygenoterapie,
- elektroléčba,
- magnetoterapie,
- bahenní a solné koupele,
- parafínové zábaly,
- akupunktura,
- rehabilitace,
- medikamentózní léčba,
- pitná kúra minerálními vodami,
- klimatoterapie – aeroterapie. (Drobná & Morávková, 2004)

1.7.2 Ubytovací služby

Klienti mohou být ubytováni v různých typech zařízení, mezi něž spadají například lázeňské domy, hotely, penziony, ale také ubytování v soukromí. Tato zařízení musejí podstoupit určitou klasifikaci, která je dělí do různých kategorií a tříd. (Jakubíková a kol., 2019)

U lázeňských domů a hotelů je součástí vnitřní lázeňské zařízení, mezi které patří léčebná a diagnostická zařízení. Takové domy a hotely musejí podléhat daným hygienickým normám a zaměstnanci musí dosahovat požadovaného vzdělání. Jak již bylo zmíněno, je zde různé rozdělení do kategorií, které odlišujeme například podle vybavenosti interiéru, velikosti pokojů, počtu lůžek apod. V těchto hotelích je také určitý prostor, díky kterému se klienti mohou zabavit, tedy prostor pro společenský a kulturní život. (Drobná & Morávková, 2004)

Penziony mívají nižší cenovou hladinu pobytů oproti lázeňským domům či hotelům, což je zapříčiněno tím, že neposkytují léčebné služby. (Drobná & Morávková, 2004)

1.7.3 Stravovací služby

Stravování je neoddělitelnou součástí lázeňského pobytu, která zajišťuje výživnou funkci, ale je také zároveň součástí léčebného procesu. (Jakubíková a kol., 2019)

V případě, že je stanoveno stravování v průběhu léčebného procesu, tedy při léčení např. onemocnění zažívacího ústrojí nebo onemocnění močového ústrojí, je ošetřujícím lékařem určena dieta. V léčebných zařízeních je povětšinou poskytováno celodenní stravování, kdy je k dispozici restaurační obsluha a je zde na výběr jídlo z několika možností. Také je zde většinou dostupné nějaké další zařízení, které umožní klientům např. navázat nové kontakty, relaxovat, dopřát si chvilku pro sebe atd., mezi něž patří například kavárny. Často také pacienti navštěvují i ostatní lázeňská zařízení. (Indrová a kol., 2009)

Stravování v lázních dělíme na dva typy:

- režimové – nedílná součást pobytu, využíváno hlavně u pacientů s komplexní lázeňskou péčí,
- nerežimové – podobný běžnému restauračnímu provozu.

V dnešní době je v lázních také možnost, kromě běžného restauračního stravování s obsluhou, nabídky na nabídkových stolech, kdy si klient vybere sám, co si přeje. (Jakubíková a kol., 2019)

1.7.4 Kulturní, společenské a sportovně-relaxační služby

Kulturní a společenské služby patří neodmyslitelně ke komplexu poskytovaných služeb lázeňství. Tyto služby nabízejí jak samotné hotely/domy, tak zařízení soukromá či provozovaná obcemi, která nalezneme v lázeňském městě. Ve společenských místnostech se často pořádají besedy, přednášky, hudební vystoupení, autorské čtení, promítání, také je zde možnost zatančit si, zahrát si společenské hry apod. Řádně je také zastoupen animátorský program, jehož účelem je pobavit, rozveselit, zpříjemnit pobyt a zabavit návštěvníky. Mimo lázeňská zařízení jsou často navštěvována kina, divadla, muzea, jejichž nabídka bývá často velmi široká, protože je v samotném zájmu lázeňských zařízení oslovit a přispět ke spokojenosti zákazníka. (Jakubíková a kol., 2019)

Sportovně-relaxační služby jsou v lázeňství, a především cestovním ruchu, jedny z nejvýznamnějších služeb. Rozdělujeme je na aktivní a pasivní. Při aktivních

sportovních aktivitách je účastníkem sám klient, který např. plave, běhá, chodí na procházky atd. Při pasivních sportovních činnostech je pouhým divákem a nevynakládá tak skoro žádnou fyzickou námahu. (Jakubíková a kol., 2019)

1.7.5 Doplnkové služby

Mezi doplňkové služby bychom mohli zařadit kadeřnictví, kosmetiku, manikúru, pedikúru, optiku, peněžní a směnárenské služby, poštu, prodej pohlednic, suvenýrů, informační centrum, čistírny, zahradnictví v lázních a služby místní dopravy. (Drobná & Morávková, 2004)

1.8 Lázeňství a cestovní ruch

Lázně navštěvují, jak čeští, tak zahraniční turisté, kteří vykonávají zdravotně-orientovaný turismus. V lázeňských městech se pořádají různé festivaly, konference a koncerty, jsou proto považována za významná centra cestovního ruchu incentivní a kongresové turistiky.

Mezi společné rysy patří historicky hromadný vývoj a orientace na shodnou cílovou kategorii. Oba tyto obory podporují ekonomiku země a poskytují identické služby. Naopak rozdíly mezi lázeňstvím a cestovním ruchem můžeme pozorovat právě v tom, že lázně je možné vykonávat pouze na místě s přírodními léčivými zdroji a složení účastníků je určeno léčebným postupem.

Zahraníční turisté, kteří navštěvují lázně, v porovnání se zahraničními turisty, kteří jsou v ČR bez plánu navštívení lázní, zde tráví čtyřikrát více času, než je průměrná doba návštěvy běžných zahraničních návštěvníků. Také zde utratí dvojnásobě více než zahraniční návštěvníci obecně a do lázní se opětovně vracejí, tedy využívají více služeb než běžný zahraniční turista při pobytu v České republice. (Schwartzhoffová, 2016)

1.8.1 Pobyt zahraničních hostů

Do českých lázní přijížděli zahraniční hosté ve velkém zastoupení již v 19. století, a to jak evropští, tak později i mimoevropští. V roce 1945 byly české lázně znárodněny, ani to ale nebyla překážka pro vývoj zahraniční klientely. Po roce 1998 byl nástup ještě o něco větší, kdy se čísla vyšplhala až na počet místních klientů v lázních a v roce 2013 byl překročen počet zahraničních turistů oproti rezidentům České republiky. Za hlavní země,

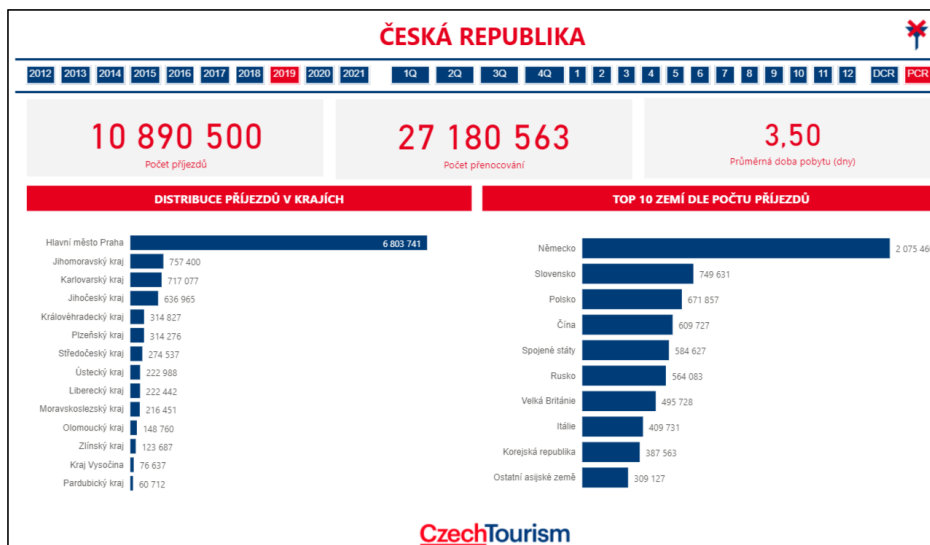
které k nám cestovaly do lázní, považujeme Německo, Rusko a arabské země. Nejvíce času zde trávili lidé z arabských zemí a využívali převážně lázně v Teplicích, Darkově a Klimkovicích, ruští klienti zde pobývali v průměru 13 dní a Němci přibližně týden. (Schwartzhoffová, 2016)

V roce 2020 se kvůli pandemii COVID-19 zakázalo cestovat, rušily se lety a zavíraly se hranice, což zanechalo velký následek na cestovním ruchu. Během ledna a února v roce 2020 byla ještě intenzita příjezdového cestovního ruchu ze zahraničí dvojnásobná oproti tuzemským návštěvníkům. V březnu 2020 nastal zlom, právě když začal platit zákaz poskytování ubytovacích služeb a návštěvnost se snížila o dvě třetiny příjezdů. Zákaz možnosti ubytování platil až do konce května 2020. (Český statistický úřad, 2020)

Tento zákaz se týkal také lázeňských ubytovacích zařízení, kde byla sice možnost dokončit započatý léčebný pobyt, ale noví hosté již přijati být nemohli. Průběžně se v dubnu uzavřely všechny lázeňské domy a začaly se otevírat opět znovu až v průběhu května. Dle Českého statistického úřadu (2020) ve druhém čtvrtletí roku 2020 se v lázních ubytovalo 57 000 hostů, z toho 51 000 Čechů.

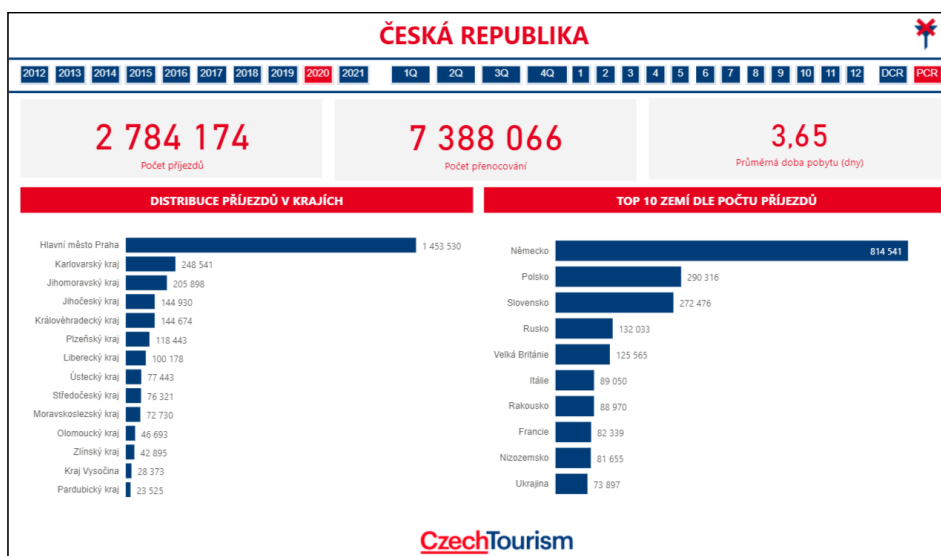
Na obrázku č. 1 můžeme vidět počet příjezdů, přenocování a průměrnou délku pobytu u příjezdového cestovního ruchu za rok 2019, tedy před pandemií způsobenou koronavirem. V porovnání k tomu můžeme vidět markantní rozdíl v těchto kategoriích v roce 2020 na obrázku č. 2 a v roce 2021 (viz obrázek č. 3) se jedná ještě o statisíce méně. Počet přenocování v roce 2019 dosáhl hodnoty 27 180 563, v roce 2020 se jednalo o 7 388 066 a v roce 2021 ještě o necelý milion méně, tedy 6 547 986. U těchto dat bohužel nebyla nalezena přesná data týkající se lázní, a proto byla pro ukázkou zvolena obecná informace o hromadných ubytovacích zařízeních.

Obrázek 1: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení 2019



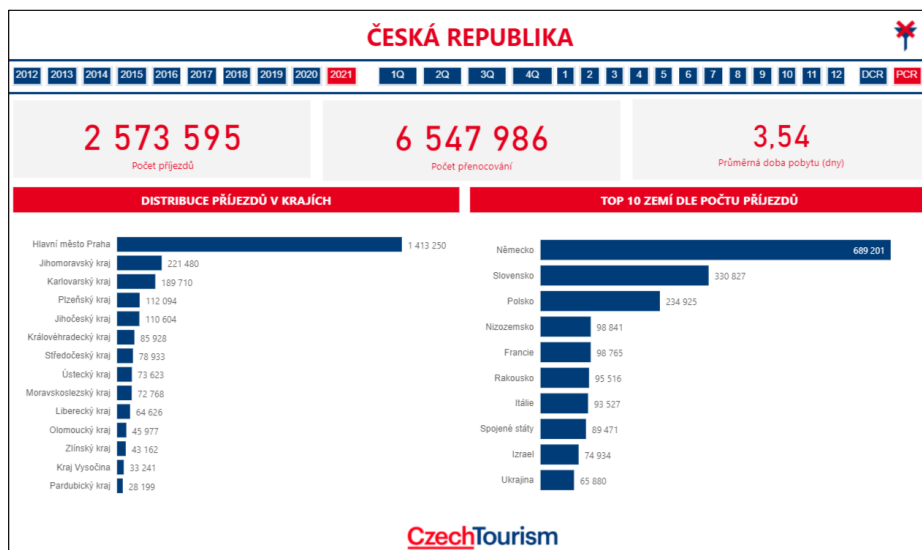
Zdroj: (Návštěvnost HUZ, 2022)

Obrázek 2: Návštěvnost ubytovacích zařízení 2020



Zdroj: (Návštěvnost HUZ, 2022)

Obrázek 3: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení 2021



Zdroj: (Návštěvnost HUZ, 2022)

1.9 Management lázeňských podniků

V širším pojetí se v podstatě jedná o podnikové řízení skupin a jednotlivců v systematickém ekonomicko-sociálním prostředí. Jde o souhrn několika fází řízení, která jsou zpravidla vykonávána na **vrcholové** – řízení organizace jako celku, reprezentace navenek, stanovuje zaměření podniku, **střední** – vytváří konkrétní postupy, které vedou k realizaci strategických cílů a **operativní** úrovni – sem řadíme vrchní sestru, šéfkuchaře, zaměstnance, kteří umí řídit zaměstnance a dokáží je povzbudit tak, aby splnili své povinnosti správně. K hlavním úkolům managementu patří plánování, organizování, personální řízení, vedení a kontrola. (Jakubíková a kol., 2019)

1.9.1 Jednotlivé úseky lázeňského podniku

Jednotlivé úseky se odlišují dle velikosti lázeňského zařízení, rozsahu složitosti vedení a také počtu zařízení, které lázně nabízejí. V největších podnicích se nejčastěji setkáváme s následujícími úseky:

Obchodní a marketingový úsek – jeho úkolem je tvorba nových smluv, komunikace s obchodními partnery (pojišťovny či cestovními kancelářemi...), podpora pro zákazníka, vytváří statistické zpracování dat a vyřizování korespondence. Obchod a

marketing je v lázeňství spojován povětšinou společně, protože jeden bez druhého se obejde velmi špatně.

Finanční úsek – stará se o „finanční zdraví“ podniku, zajišťuje úhradu faktur, jejich likvidaci a dělá účetní evidenci, provádí inventarizaci majetku a závazků, sleduje stav zásob.

Ekonomický úsek – zkoumá a zabývá se předešlými provozními událostmi a na ně navazujícími událostmi, které se týkají finančních prostředků. Zpracovává účetní a finanční analýzu, díky které kontroluje stav majetku a hospodářství. Spolupracuje úzce se všemi úseky v organizaci, nejvíce ale s úsekem generálního ředitele, kdy kontroluje výkaz o peněžních tocích. Jeho hlavním cílem je efektivní řízení finančních prostředků.

Technický úsek, údržba – jedná se o úsek, který pro organizaci nepředstavuje žádný finanční výnos, nicméně je velmi důležitý pro správný chod lázeňských zařízení a spokojenost klienta, pro tento úsek jsou často zajišťovány outsourcingové služby. Mezi jejich činnosti patří dle Křížíka a Neufuse (citováno v Jakubíková a kol., 2019, s. 158) technická údržba budovy, opravy, rekonstrukce, odpadové hospodářství, správa parkoviště, údržba zahrad a nájemních prostorů, zákonné certifikace, BOZP atd.

Personální úsek – stará se o zaměstnance, řeší smlouvy a veškeré záležitosti související s pracovním poměrem, nabírá nový personál, poskytuje zákonná školení a profesní rozvoj, vytváří mzdový výkaz, komunikuje s odbory, úřady práce a dalšími úseky v organizaci. (Jakubíková a kol., 2019)

2 KORONAVIRUS

2.1 Co je koronavirus?

Jedná se o kterýkoli virus spadající do podčeledi *Coronaviridae*, který způsobuje onemocnění u lidí a zvířat s odlišným stupněm závažnosti – běžné obtíže (jako je nachlazení, rýma, kašel, teplota), ale také závažné choroby dýchacích cest (těžký akutní respirační syndrom SARS nebo infekce MERS, které mohou být až smrtící). Jeho jméno se odvíjí od uspořádaných povrchových struktur lipidového obalu virů ve tvaru sluneční korony. (Vláda České republiky, 2020)

Přísluší do velké rodiny obalených RNA virů, které byly nalezeny v 60. letech minulého století. Řadíme je mezi viry, které vyvolávají zoonotické infekce, tzn. přenášejí se ze zvířete na člověka. Nejčastěji se vyskytují u netopýrů. Za posledních 20 let byly objeveny tři viry, které působily na člověka – v roce 2002 SARS-CoV, v roce 2012 MERS-CoV a v roce 2019 SARS-CoV-2, který představuje blízký vztah k viru v roce 2002. (Státní zdravotní ústav, 2021)

Nejnovější typ koronaviru byl objeven začátkem prosince roku 2019 v čínské provincii Chu-pej, konkrétně ve městě Wu-chan s 11 miliony obyvatel. Virus dostal označení SARS-CoV-2. Onemocnění, které SARS-CoV-2 způsobuje, dostalo poté označení COVID-19. První případ onemocnění v České republice byl zjištěn k 01. 03. 2020. (Vláda České republiky, 2020)

Dne 11. 03. 2020 byl Světovou zdravotnickou organizací vyhlášen ve světě stav pandemie, protože byl trojnásobně zvýšen počet postižených zemí během 14 dní, kde tisíce lidí bojovaly o život v nemocnicích. Jde o první pandemii, která byla vyvolána koronavirem. Státy byly adekvátně vyzvány k přijmutí mimořádných opatření proti onemocnění COVID-19 tak, aby zabránily či snížily další šíření infekce. (World Health Organization, 2020)

V České republice začala být tato mimořádná opatření přijímána v březnu roku 2020, a to právě z důvodu rychle stoupajícího počtu nakažených osob onemocněním COVID-19.

2.2 Přenos COVID-19

Jedná se o respirační onemocnění, a proto se nejčastěji nakazíme přes sliznici nosu, úst a oční spojivky. Šíří se kontaktem s nakaženou osobou, kapénkami a vzduchem. Je to velmi snadno přenosné onemocnění, které se projeví za 1-3 dny od nakažení.

Přenos kapénkami, vzduchem

Přenáší se přímým nebo nepřímým kontaktem s nakaženou osobou skrze sliny a ostatní respirační sekrety, či kapénky, které se na člověka přenášejí při mluvení, zpívání, kýchání a kašli.

Přenos přes kontaminované povrchy

Kapénky a respirační sekrety mají schopnost kontaminace povrchů a předmětů, a to až po několik dní, záleží na okolním prostředí včetně teploty a vlhkosti či typu povrchu. Nejvíce jsou kontaminována zdravotnická zařízení s výskytem COVID-19, ale také restaurace či fitness centra. Takto jsou např. přenášeny i ostatní koronaviry a další respirační viry. (Státní zdravotní ústav, 2021)

2.3 Příznaky a symptomy onemocnění COVID-19

SARS-CoV-2 má velmi nepředvídatelný a nezvyklý průběh, příznaky se objevují do 5-6 dnů, někdy ale také i po 14 dnech. Během roku 2020 bylo potvrzeno, že spousta nakažených nevykazuje žádné známky onemocnění. V tomto případě jsou označováni jako asymptomatictí, někdo má mírný průběh a někdo velmi těžký průběh, který může skončit i úmrtím.

Statistika ukazuje, že 90 % nemocných má horečku, 50-76 % pacientů má suchý kašel, 25-44 % nemocných trpí únavou. Dále se také často vyskytuje bolest hlavy, rýma, bolest v krku, silné pocení, horší dýchání. Dalším charakteristickým symptomem je ztráta chuti a čichu, kdy u 72 % je známo, že se jim čich vrátil zpět do měsíce, 84 % se obnovila také chuť. Spouště lidem se tyto smysly nevrátily zcela, a navíc jim některé vůně přijdou odpuzující a nepříjemné. Podle několika studií je to způsobeno nejspíše nedostatkem zinku, nicméně prokázáno to není. Je dokázáno, že SARS-CoV-2 způsobuje poškození plic, zvýšené srážení krve a má neurologické i ledvinové následky. V průběhu vývoje viru

byly zjištěny také následující příznaky jako je průjem, zvracení, zimnice, bolesti břicha a vyrážka. (Strunecká & Patočka, 2021)

2.4 Následky onemocnění COVID-19

U některých pacientů příznaky do několika týdnů zmizí, u některých ale přetrvávají dlouhodoběji. Často se setkáváme s:

- únavou,
- dušností,
- kašlem,
- bolestí kloubů,
- bolestí na hrudi,
- nesoustředěností (tzv. „mozkovou mlhou“),
- depresí,
- bolestí svalů a hlavy,
- horečkou,
- bušením srdce.

Ze závažnějších onemocnění, kdy jsou postihnuty i některé orgány, zařazujeme:

- kardiovaskulární: zánět srdečního svalu,
- respirační: plicní fibróza, abnormální funkce plic,
- renální: porucha ledvin,
- dermatologické: vypadávání vlasů, vyrážka,
- neurologické: ztráta čichu a chuti, problém se spánkem, problém s pamětí,
- psychiatrické: deprese, změny nálady, úzkosti. (Státní zdravotní ústav, 2021)

2.5 Prevence onemocnění COVID-19

Od počátku vývoje pandemie bylo doporučováno pravidlo 3R, které znamenalo respirátory (roušky), rozestupy, ruce. Respirátory jsou účinná ochrana proti přenosu onemocnění, a to právě z důvodu zakrytí úst a nosu. Respirátor v některých případech, především ve zdravotnictví, bývá doplněn o ochranný štít, který zesiluje ochranu před nakažením. Koronavirus se přeměňuje do několika mutací a ty novější přenášejí infekci ve velmi krátkém čase během kontaktu s nakaženou osobou. Proto, aby respirátory měly

svůj správný význam, je potřeba nosit je řádně nasazené. Musí být správně zakrytá ústa a nos a respirátory musí být pravidelně měněny. Jelikož se jedná o kapénkovou infekci, je tedy logické, že je virus přenášen vzduchem. Proto je zadruhé doporučeno dodržovat rozestupy, a to alespoň jeden metr (nejlépe dva) od ostatních, kteří vykazují známky respiračního onemocnění. Třetím krokem prevence je mytí rukou, a to právě z důvodu přenosu oční spojivkou, nosem nebo ústy. Není tedy doporučeno dotýkat se nemytýma rukama částí obličeje.

Jako další ochranný prvek je přísun vitamínů a dodržování zdravého životního stylu, kloktání a zvlhčování nosní sliznice solnými roztoky, které zmírňují příznaky a také přenos SARS-CoV-2. Je také doporučeno častěji větrat při vysoké koncentraci lidí v zasedacích místnostech, dopravních prostředcích a čekárnách.

Pro prevenci a také určení pozitivitu či negativitu na COVID-19 nám slouží tzv. antigenní a PCR testy. Antigenní testy objeví virovou bílkovinu – odhalí onemocnění COVID-19 na vrcholu infekce, kdy je v těle nejvyšší koncentrace těchto bílkovin. Nevýhodou je jejich malá citlivost oproti RT-PCR testům. RT-PCR test objevuje přítomnost virové RNA, je velmi přesný a citlivý, dokáže zjistit pozitivitu na COVID-19 ještě před tím, než je dotyčná osoba infekční. (Testování, 2021)

V průběhu zkoumání a zjišťování funkcí viru SARS-CoV-2 byla vynalezena v průběhu roku 2020 očkovací látka, která napodobuje přirozenou infekci, a tak pomáhá po aplikaci v těle vytvořit ochranné protilátky proti této nemoci. (Státní zdravotní ústav, 2021)

2.6 Varianty koronavirů SARS-CoV-2

Viry se neustále mění a vytvářejí nové mutace, mezi něž patří právě i koronavirus. Některé varianty se objeví a rychle zmizí, některé ale přetrvávají, šíří se v populaci rychleji než původní vir a nepůsobí na ně ani očkovací látka. (Státní zdravotní ústav, 2021)

Prozatím zjištěné varianty:

Britská – jedná se o variantu, která je šířena snadněji a rychleji než ostatní varianty. V lednu 2021 byla označena jako varianta, která by mohla způsobovat vyšší riziko úmrtí, k tomu ale není zatím dostatečný počet studií. Poprvé byla zjištěna v USA v prosinci roku 2020.

Jihoafriká – těchto variant je několik a byly zjištěny počátkem října 2020. Mutace E484K je ve spike proteinu a zdá se pravděpodobné, že má dopad na imunitní odpověď a možná i na účinnost vakcíny. Snaží se totiž obejít imunitní obranu těla. Byla nalezena také v brazilské variantě.

Brazilská – objevena začátkem ledna 2021, kdy byla zjištěna u cestujících z Brazílie při testování na letišti v Japonsku. Obsahuje sadu několika mutací, které nemusejí být rozpoznatelné pro ochranné protilátky. (Státní zdravotní ústav, 2021)

Omikron – poprvé zachycena začátkem listopadu 2021, nová stále zcela neprobádaná varianta, která ale z dosavadních výsledků ukazuje velké množství mutací, což představuje odolnost vůči protilátkám a rychlejší šíření viru. (Seznam Zprávy, 2021)

Virus SARS-CoV-2 vytváří jednu či dvě mutace za měsíc, což je oproti jiným virům méně. Čím více ale cirkuluje, tím snadněji vznikají nové mutace. (Státní zdravotní ústav, 2021)

2.7 Nouzový stav a podpora podnikání od Vlády ČR

Na celém území České republiky byl dne 12. března 2020 vyhlášen historicky první nouzový stav, který přetrvával až do 17. května 2020. S vyhlášením nouzového stavu přišla řada nařízení a omezení práv a svobod občanů. S nouzovým stavem bylo uzavřeno veškeré školství, restaurace, většina obchodů a služeb a výrazně byla omezena i kultura. Nesmělo se z České republiky vycestovat a ani do České republiky přijet, co se cizinců týkalo.

Následně byl vyhlášen druhý nouzový stav, který začal platit 5. října 2020. Byl postupně prodlužován a nakonec skončil 11. dubna 2021. (ČTK, 2021)

Třetí nouzový stav platil od 26. 11. 2021 na 30 dní, tedy do 25. 12. 2021. (Nouzový stav, 2021)

Nouzový stav se vyhláší v případě závažných živelných, ekologických nebo průmyslových katastrof, nehod nebo jiného nebezpečí, které ve značném rozsahu ohrožují životy, zdraví nebo majetkové hodnoty anebo vnitřní pořádek a bezpečnost. Vyhláší ho vláda a může trvat až 30 dnů, pokud Sněmovna souhlasí, platí i déle. (ČTK, 2021)

Vláda ve snaze pomoci podnikatelům a zaměstnancům firmem, vydala řadu nařízení:

- Daňové úlevy – při prvním nouzovém stavu byla zasáhnutým objektům poskytnuta možnost pozdějšího daňového přiznání o tři měsíce. Byla pozastavena elektronická evidence tržeb, což znamenalo, že žádný poplatník nemusel evidovat své tržby a nikdo to nekontroloval. Ministerstvo financí také navrhlo prominutí červnových záloh na dani z příjmu fyzických a právnických osob, což znamená, že nebyly hrazeny vůbec. (Ministerstvo financí České republiky, 2020)
- Podpora udržení zaměstnanosti – zavedení kurzarbeit programu
 - Antivirus A – kompenzace nákladů zaměstnavatelům, jejichž zaměstnancům byla nařízena izolace či karanténa z důvodu onemocnění COVID-19, příjem žádostí byl umožněn do 28.02.2022. (Antivirus A, 2021)
 - Antivirus B – kompenzace nákladů zaměstnavatelům, jejichž zaměstnanci jsou na ošetřovném či v karanténě a mají omezené vstupy (nedostatek součástí), které jsou důležité pro výkon jejich práce, případně je omezená poptávka po službách či produktech firmy. Možnost čerpání tohoto programu byla od 01. 11. 2021 do 28. 02. 2022. (Antivirus B, 2021)
- Plošná podpora podnikatelů – bylo spuštěno několik programů na podporu ekonomiky:
 - „ošetřovné“ – dotaci mohou dostat pouze OSVČ, které po uzavření škol musely zůstat doma s dětmi a přišly tak o příjmy z podnikatelské činnosti. Výše tohoto ošetřovného je 424 Kč za den. (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2020)
 - přímá podpora pro podnikatele – jednorázový příspěvek pro OSVČ ve výši 25 000 Kč. (Ministerstvo financí České republiky, 2020)
 - dotační programy – firmy si mohou vybrat jednu z následujících variant dle výhodnosti
 - Covid 2021: kdy podporu dostanou zaměstnavatelé, kteří prokážou, že jim v tzv. rozhodném období poklesl obrát nejméně o 30%,
 - Covid nepokryté náklady: pomoc pro podnikatele, kteří se nacházejí ve ztrátě, jedná se o zachytný program bez ohledu na konkrétní sektor

- kompenzační bonus – určen pro OSVČ, společníky společností s ručením omezeným a osoby pracující na základě dohody o provedení práce nebo dohody o pracovní činnosti. Nárok bude uznán v případě, že pokles tržeb bude alespoň o 30%. (Vláda České republiky, 2021)
- Podpora kultury a sportu:
 - Program COVID – Kultura: připraven Ministerstvem průmyslu a obchodu ve spolupráci s Ministerstvem kultury. Má pomoci podnikatelským subjektům a OSVČ z oblasti kultury, kterým byla narušena činnost vlivem pandemie koronaviru. (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2021)
 - Program COVID – Sport: na pomoc sportovním organizacím byla vyčleněna miliarda korun, která by měla pokrýt výpadek příjmu během epidemiologické situace. Tento program byl rozdělen do tří kategorií – první je pro sportovní organizace, které provozují sportovní zařízení, druhá je pro sportovní organizace, které organizují sportovní akce a třetí je určena pro sportovní organizace, které musely uhradit nájemné za užívání sportovního zařízení. Všechny tyto kategorie jsou vyčleněny pro sportovní organizace, které zasáhla pandemie COVID-19. (Vláda České republiky, 2020)

2.8 Vliv COVID-19 na lázeňství v ČR

Se všemi výše zmíněnými opatřeními bylo zasaženo také odvětví nejen českého lázeňství, kdy začátkem března 2020 byla silně nebo zcela omezena možnost provozu lázeňských zařízení, hlavně tedy bazénů, saun a wellness služeb, což značně omezilo kvalitu poskytovaných služeb.

Následně byl zakázán i provoz stravovacích služeb, mezi něž patřily také kavárny, které klienti hojně navštěvují. Toto omezení se projevilo i na jejich náladě. Stejně tak na jejich psychiku negativně působily i obavy z šíření koronaviru.

Kvůli vládnímu nařízení, a to povinnosti nošení roušky, někteří klienti rušili předčasně pobyty, převážně ti, kteří měli problém s dýcháním, protože potřebné procedury nebylo možné provádět v rouškách.

K 19. březnu 2020 bylo Ministerstvem zdravotnictví zakázáno přijímat nové pacienty za účelem poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče. Opatření se netýkalo odborných léčebných ústavů, které jsou v případě některých lázní jejich součástí. V tomto případě bylo přijímání pacientů bez omezení, nicméně kvůli nedostatku ochranných pomůcek byli v obavách zaměstnanci lázní, protože přijímaní pacienti mohli být pozitivní na koronavirus a zatím nebyl vynalezen systém pro zjištění nákazy.

24. března 2020 zakázalo Ministerstvo zdravotnictví všem poskytovatelům zdravotních služeb, kteří poskytují lůžkovou léčebně rehabilitační péči, přijímat nové pacienty, tentokrát společně s odborným léčebným ústavem.

Dne 25. března 2020 bylo znovu vydáno mimořádné opatření, které zákaz přijímání pacientů do odborných léčebných ústavů zrušilo. V platnosti byl tedy pouze zákaz přijímání klientů do lázní. (Tripartita, 2020)

Kromě lázeňských zařízení byly také zasáhnuty lázeňská města a obce, což bylo viditelné převážně u míst, kde byli léčeni tuzemští i zahraniční samoplátci. Finanční ztrátu mohla města pocítit například z lázeňského nebo rekreačního pobytu a poplatku z ubytovací kapacity.

Stejně jako u předchozích oborů, i zde byl zaveden kompenzační program s názvem COVID-Lázně. Fungoval na základě tzv. slevových voucherů v hodnotě 4 000 Kč. Musely být splněny následující podmínky – jednalo o 6 denní pobyt a 5 lázeňských procedur v lázních, mohly být využity všemi osobami na území ČR, kterým je více než 18 let a jsou účastníky na veřejném zdravotním pojištění. Lázeňské vouchery byly poskytovány od 1. července 2020 do konce roku 2021. Jedná se ale primárně o finanční pomoc na straně poptávky, nikoli na straně nabídky (tedy podnikatelského subjektu). (Pátek, 2021)

Tato dotace byla ve stejném balíčku např. jako COVID-Gastro či COVID-Ubytování, což představovalo velký problém. Pokud lázeňská zařízení užívala jiné dotace a vyčerpala je v maximální výši, nezbylo jim už moc prostoru na vouchery pro hosty. Slevové poukazy navíc stát neproplácel. Nejvíce tímto byly zasaženy velké lázeňské komplexy, neboť velikost dotačního rámce byla stejná pro všechny bez rozdílů lůžkových kapacit a zaměstnaných osob, a tím pádem větší lázeňské komplexy rychleji naplnily dotační rámeček. (Česká televize, 2021)

Dalším z programů na pomoc lázeňským zařízením byl program COVID-Ubytování, který se týká ubytovacích zařízení. Stát poskytl hotelům, nestátním lázeňským zařízením, motelům, penzionům, kempům, turistickým ubytovnám a chatovým osadám 100 až 350 Kč za pokoj na noc, a to v období, kdy musela být tato zařízení z důvodu vládních mimořádných opatření uzavřena. Výše částky byla určena na základě kategorie a třídy ubytovacího zařízení. (Hospodářská komora České republiky, 2020)

2.8.1 Aktuální opatření v lázeňských zařízeních

Dle nařízení vlády je možné poskytovat lázeňskou a rehabilitační péči jak pacientům, kteří mají alespoň z části hrazený pobyt z veřejného pojištění, tak i samoplátcům, kteří si musejí vše uhradit sami.

K 20. 12. 2021 je potřeba při lázeňském pobytu:

- v lázeňských zařízeních dokládat potvrzení o prodělané nemoci COVID-19, které bylo stvrzeno laboratoří a nesmí být starší než 180 dnů od potvrzení pozitivního výsledku,
- nebo potvrzení o očkování proti COVID-19, přičemž od poslední dávky musí uplynout nejméně 14 dní,
- případně negativní RT-PCR test, který nesmí být starší 72 hodin, v tomto případě je nutné se každých 7 dní otestovat znovu RT-PCR testem na COVID-19,
- dodržovat zvýšená hygienická opatření a ve společných prostorech mít nasazený respirátor či chirurgickou roušku.

Jak již bylo výše zmíněno, české lázeňství bylo před pandemií velmi závislé na návštěvnosti zahraničních hostů, která díky opatřením COVID-19 výrazně poklesla. Momentálně je jejich vstup do České republiky stále omezen a liší se pro jednotlivé země na základě rizika nákazy v jednotlivých zemích, případně dle podstoupení kompletní vakcinace, což značně omezuje ekonomickou situaci nejen v českém lázeňství. (Lázně, 2021)

K 14. 03. 2022 byla situace změněna a díky nižšímu počtu nakažených a méně závažné variantě omikron byla odebrána většina opatření. V případě, že je čerpán lázeňský pobyt, je nutné dodržovat zvýšená hygienická opatření a v případě, že se nacházíte v prostoru zdravotnického zařízení, je nezbytné mít nasazený respirátor. (Lázně, 2022)

Lze vidět, že situace je stále velmi proměnlivá a opatření jsou často měněna. Nicméně i přes toto uvolnění, kdy je možné navštěvovat lázeňská zařízení v podstatě bez omezení, nastala opět nová krizová situace. Tou situací je válka na Ukrajině, kterou rozpoutal ruský stát koncem února roku 2022. Doba se znovu vrací do období strachu, zvyšování cen energií, uzavírání hranic, a kvůli tomu je omezené i cestování a klientela lázeňských zařízení ze zahraničí. (Expats, 2022)

3 PRAKTICKÁ ČÁST

3.1 Představení vybrané společnosti Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s.

Léčebné lázně mají formu akciové společnosti, která tvoří komplex skládající se z 10 lázeňských domů, hotelů a wellness centra. Jedná se o lázeňský dům Mánes, Palacký, Purkyně, Marie, Alžbětín dvůr a hotel Jirásek, Löwenstein a Prusík. (Ubytování, n.d.) Mají 106,42 zaměstnanců přepočtených dle úvazku a skýtají služby nestátního lázeňského zdravotního zařízení, k tomu také služby ubytovací a gastronomické. K výkonu služeb využívají již zmíněné lázeňské domy s 306 lůžky. (Interní data, 2022).

V Konstantinových Lázních jsou lázně založené na minerálních pramenech s vysokým obsahem oxidu uhličitého (jednoho z nejvyšších v České republice) a léčba je zaměřena právě na jeho efektu. Léčba zahrnuje sestavení osobního plánu a obsahuje režimovou, dietní a pohybovou léčbu, podávání léků, lázeňské a rehabilitační procedury. Společnost se zabývá také rizikovými faktory pacientů, primární a sekundární prevencí kardiovaskulárního onemocnění a onemocněním pohybového aparátu.

Centrem pro lázeňské procedury je již zmíněný hotel Prusík, ve kterém je umístěna většina zdravotnických zařízení, ordinace lékařů, ošetrovna, cvičebny, centrum rehabilitace s možností monitorování EKG, echokardiografie, ergometrie, spirometrie. Personál se skládá z fyzioterapeutů, všeobecných sester, lékařů se zaměřením na rehabilitační a fyzikální medicínu, kardiologii a na vnitřní lékařství. (Konstantinovy Lázně, n.d.)

3.2 Léčba

3.2.1 Pramen Prusík

První zmínka o tomto prameni se datuje k 16. století, v té době byl pramen označován jako „Smrad'ák“. V roce 1809 byl zpracován posudek pramenů v Konstantinových lázních a bylo potvrzeno, že se jedná o prameny s velmi dobrými léčebnými účinky. Když začala být stavěna hlavní lázeňská budova, sloučilo se pět pramenů, které dohromady dostaly jeden hromadný název po profesorovi vnitřního lékařství MUDr. Bohumilu

Prusíkovi. Tento zdroj se využívá převážně při uhličitých koupelích a při podkožní aplikaci zředěného plynu. (Léčba, n.d.)

3.2.2 Léčebné procedury

Procedury na bázi oxidu uhličitého

Jednou z těchto procedur je uhličitá koupel, při které je použita minerální voda s vysokým obsahem volného oxidu uhličitého. Při této proceduře pokožka nasaje oxid uhličitý, který poté způsobuje rozšiřování cév, díky němuž se snižuje krevní tlak a tepová frekvence. Naopak se zvyšuje svalové prokrvení a okysličení. Tyto koupele jsou dobré pro srdeční a cévní systém, jsou vhodné také při onemocnění pohybového aparátu. (Léčba, n.d.)

Další takovou procedurou je suchá uhličitá koupel, kdy je člověk navlečen do speciálního plastového vaku plného oxidu uhličitého. Tato procedura způsobí rozšíření tepen až po vlasečnice, což následně pomáhá k prokrvení pokožky, svalstva a orgánů. Je vhodná pro hojení ran a jizev, snižuje žilní a lymfatické otoky, pomáhá při bolesti hlavy, depresích i nespavosti.

Mezi poslední takovou proceduru patří insuflace zředěného plynu, kdy je podkožně aplikován oxid uhličitý z bomby pomocí podkožní injekce. Je dobrá opět na rozšíření cév a po opakovaných dávkách zlepšuje funkci poškozených tkání. Tato procedura je využita pouze na předpis lékaře. (Léčba, n.d.)

Vodoléčba

Patří sem podvodní masáž, která je prováděna ve velkých vanách při teplotě vody 35-37 °C. Masáž je prováděna krouživými pohyby od dolních částí těla tlakem vody z trysky. Tato vodoléčba je vhodná u poúrazových stavů, onemocnění páteře či bolesti svalů.

Střídavá nožní koupel je založena na principu přešlapování ve vaničkách, kdy v jedné vaničce je voda s teplotou 40-46 °C a v druhé vaničce je teplota 10-16 °C. Nejprve jsou končetiny ponořeny do teplé vody, cca po 1-2 minutách pacient přešlápne do studené vody na cca 30 sekund. Celková doba této procedury je 10 minut. Je vhodná při postižení cév, pocitu chladných nohou, bolestech hlavy a migréně.

Vířivá lázeň končetin, jak název napovídá, znamená koupel pro horní nebo dolní končetiny, kterou doporučuje lékař. Voda má teplotu 36-38 °C a víří díky vodní turbíně.

Zvyšuje prokrvení, aktivuje kožní receptory a je doporučována po úrazech či operacích pohybového aparátu. (Léčba, n.d.)

Elektroléčba

Elektroléčba je součástí fyzikální léčby, při které je použita různá forma elektrické energie. Jedná se o stejnosměrné proudy, nízkofrekvenční proudy a vysokofrekvenční proudy. Všechny tyto proudy tlumí bolest, usměrňují svalová napětí s cílem dosažení celkové relaxace a rozšiřují cévy. Jsou vhodné po úrazech a ortopedických, či revmatologických onemocněních. (Léčba, n.d.)

Ostatní

Mezi další procedury bychom mohli zařadit masáže, při kterých se snažíme zlepšit stav po nemoci, zranění či námaze. V masírovaných tkáních se zvyšuje prokrvení, zlepšení činnosti a výživy tkání, zvyšuje se tok lymfy, snižuje se bolestivost. Jedná se o klasickou, baňkovou, aroma a relaxační masáž.

Další procedurou je pohybová léčba, mezi kterou lze zařadit léčebný tělocvik, což je kondiční skupinové cvičení a speciální cvičení zaměřená na zdravotní obtíže pacienta, léčebný tělocvik v bazénu, rehabilitace, nordic walking – tzv. severská chůze za pomoci speciálních holí, terapeutická ergometrie – běžná jízda na rotopedu atd.

Nadále sem patří také oxygenoterapie, což je inhalace zvlhčeného vzduchu pomocí nosního aplikátoru obohaceného až na 60 % kyslíkem, parafinový zábal na ruce a části těla, rašelinový zábal, lymfodrenáž manuální a přístrojová, tejpování apod. (Léčba, n.d.)

3.3 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu byla analýza situace ve firmě s ohledem na události v posledních dvou letech, získání dat a informací spojených s COVID-19 a zjištění, v jaké míře mimořádná opatření ovlivnila zaměstnance společnosti Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. V neposlední řadě také poskytnout čtenáři přehled o vlivu pandemie na oblast lázeňství.

Data byla získána na základě spolupráce s organizací přes e-mailovou, případně telefonní komunikaci. Následně byl zaslán společnosti dotazník, který se zaměřuje na dopad pandemie na zaměstnance v lázních, jakým způsobem byli nuceni postupovat a jaké

pro ně COVID-19 přinesl změny. Sběr těchto odpovědí proběhl prostřednictvím dotazníku v papírově formě.

V následujících kapitolách je vycházeno z interních dokumentů poskytnutých společností Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. pro zpracování této bakalářské práce.

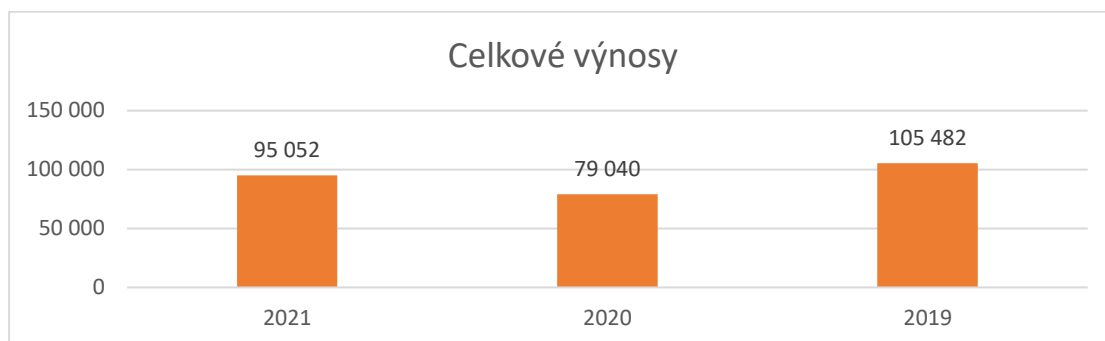
3.4 Analýza situace ve firmě s ohledem na koronavirovou krizi

V této části jsou rozebrány hospodářské výsledky jednotlivě k rokům 2019, 2020 a 2021 s ohledem na koronavirovou krizi a nařízená opatření.

3.4.1 Hospodářské výsledky v letech 2019, 2020 a 2021

V roce 2019 činil celkový výnos 105 482 000 Kč, jedná se tedy o necelých 30 milionů více oproti roku 2020, kdy výnos byl 79 040 000 Kč. K roku 2021 byl celkový výnos 95 052 000 Kč viz obrázek č.4. Nejvíce firma těží z prodeje služeb, a to převážně prodejem pobytů, což lze vidět v tabulce č. 1. Další činností, ze které jde podniku tržba, je prodej zboží. Zde šlo o tržbu ve výši 1 352 000 Kč v roce 2019, v roce 2020 to bylo 867 000 Kč a v roce 2021 se částka vyšplhala na 993 000 Kč. Z prodeje dlouhodobého majetku a materiálu v roce 2019 získala firma 60 000 Kč, v roce 2020 49 000 Kč a v roce 2021 byl značný pokles tržby, a to na pouhých 5 000 Kč. Z jiných provozních výnosů bylo v roce 2019 dosaženo tržby 663 000 Kč a v roce 2020 se částka vyšplhala na 4 885 000 Kč, v roce 2021 dokonce na 13 612 000 Kč. Tato změna tržeb byla zapříčiněna dotacemi, které byly nabízené od státu – jako kompenzace za uzavřené podniky a prostoje zaměstnanců. Úroky během roku 2019 a 2020 se pohybovaly kolem 750 000 Kč a v roce 2021 dosáhly výše 804 000 Kč. Další zisk pro společnost představovaly kurzové zisky, které činily v roce 2019 10 000 Kč, oproti tomu v roce 2020 byl zisk o 92 000 Kč vyšší, nicméně v roce 2021 byl opět pokles, a to na pouhé 4 000 Kč.

Obrázek 4: Celkové výnosy Léčebných lázní Konstantinovy Lázně a.s. (v tis. Kč)



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Tabulka 1: Tržby podniku (v Kč)

	2019	2020	2021
Tržby z prodeje služeb (pobyty a ostatní služby)	102 605 000	72 424 000	79 634 000
Tržby za prodej zboží	1 352 000	867 000	993 000
Tržby z prodeje dlouhodobého majetku a materiálu	60 000	49 000	5 000
Jiné provozní výnosy	663 000	4 885 000	13 612 000
Úroky	792 000	713 000	804 000
Kurzové zisky	4 000	102 000	10 000

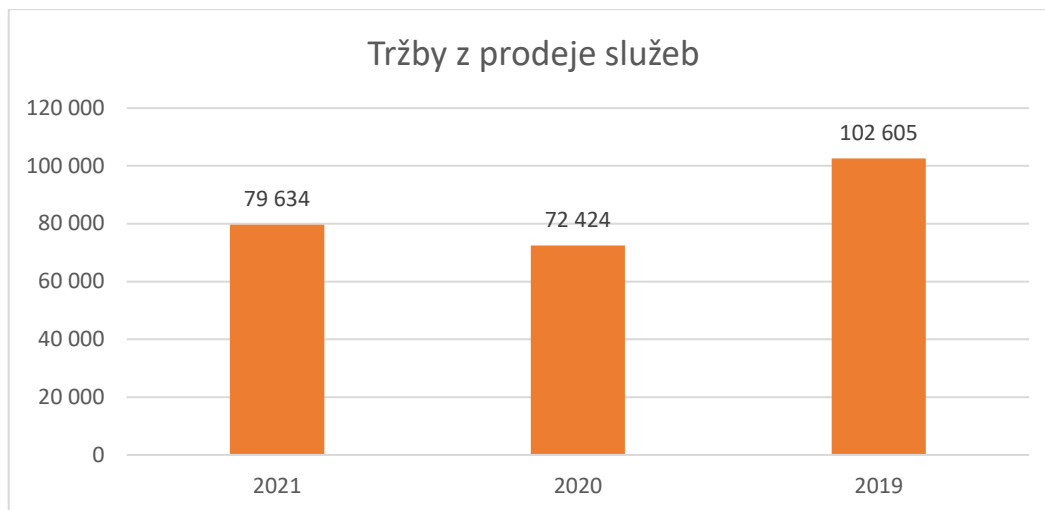
Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Tržby z prodeje služeb

Mezi tuto kategorii jsou řazeny právě tržby za pobyty – jak tuzemské, tak i cizinecké. Tuzemské pobyty jsou rozděleny na komplexní lázeňskou péči, příspěvkovou lázeňskou péči, samoplátce, týdenní lázeňské pobyty, skupinové lázeňské pobyty a hotelové a víkendové pobyty. U cizineckých pobytů je rozlišováno na lázeňskou péči dle německé a ruské klientely, stejně tak jsou rozděleny hotelové pobyty dle německé a ruské klientely. Dále do této kategorie patří tržby z prodeje služeb, kam jsou zařazeny procedury, očkování, restaurační činnosti, kulturní činnosti, pronájem, závodní stravování a ostatní služby. Dohromady tato kategorie v roce 2019 dosáhla tržeb ve výši 102 605 000 Kč

viz obrázek č. 5, v roce 2020 se jednalo o 72 424 000 Kč, šlo tedy o pokles vyšší než 30 000 000 Kč. V roce 2021 byla tržba oproti roku 2020 navýšena o 7 210 000 Kč.

Obrázek 5: Tržby z prodeje služeb (v tis. Kč)



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Tržby za pobyty

Celkové tržby za pobyty v roce 2019 dosahovaly 94 872 000 Kč, oproti tomu v roce 2020 dosáhly výše 67 265 000 Kč. Podobně tomu bylo i v roce 2021, kdy tržby za pobyt činily 66 478 000 Kč.

V této kategorii dominují tuzemské pobyty, za které byla před pandemií celková tržba 90 750 000 Kč, v roce 2020 se jednalo o 66 145 000 Kč a v roce 2021 o 65 584 000 Kč. Z těchto pobytů jsou nejvyšší tržby z komplexní lázeňské péče, porovnání lze vidět v tabulce č. 2. V roce 2019 částka činila 70 198 000 Kč, pro rok 2020 se částka dostala na 49 448 000 Kč a v roce 2021 na 42 923 000 Kč. Následují týdenní lázeňské pobyty, ze kterých společnost v roce 2019 získala tržby ve výši 6 999 000 Kč, pro rok 2020 8 013 000 Kč a v roce 2021 si přilepšila na 11 056 000 Kč. Za nimi jsou hotelové a víkendové pobyty, následně příspěvková lázeňská péče, samoplátci a skupinové lázeňské pobyty. Co se týče samoplátců v roce 2019 i 2020 dosahovaly tržby okolo 1 500 000 Kč, v roce 2021 lze ale vidět nárůst o více než 3 000 000 Kč. Z obrázku č. 6 lze vyčíst, že cizinecké pobyty nepřevažovaly ani před celosvětovou pandemií, nicméně i zde byl zaznamenán pokles a to z 4 122 000 Kč v roce 2019 na 1 120 000 Kč v roce 2020, v roce 2021 dokonce na pouhých 894 000 Kč. Celkový přehled je zobrazen v tabulce č. 2.

Z cizineckých pobytů na lázeňské péči nejvíce společnost vydělala v roce 2019, a to na ruské klientele 2 087 000 Kč. Nicméně v roce 2020 se tržba snížila na 579 000 Kč a v roce 2021 až na 143 000 Kč viz tabulka č. 3. Německá klientela přinesla společnosti tržbu ve výši 1 465 000 Kč v roce 2019, v roce 2020 generovala tržbu 361 000 Kč a v roce 2021 se jednalo o 523 000 Kč. Lze pozorovat tedy vyšší zájem německé klientely v roce 2021 oproti té ruské. Hotelové pobyty využívá více německá klientela, což je zřejmé z tržeb, které v roce 2019 dosáhly 468 000 Kč, následně v roce 2020 180 000 Kč a v roce 2021 228 000 Kč. Oproti tomu ruská klientela v roce 2019 generovala tržbu z hotelových pobytů 102 000 Kč a v roce 2020 a 2021 dosáhla nulových tržeb.

Tabulka 2: Tržby za pobyty – tuzemské (v Kč)

Tuzemci	2019	2020	2021
KLP	70 198 000	49 448 000	42 923 000
PLP	3 069 000	2 254 000	1 561 000
Samoplátci	1 450 000	1 145 900	4 939 000
Týdenní lázeňské pobyty	6 999 000	8 013 000	11 056 000
Skupinové lázeňské pobyty	1 857 000	96 000	0
Hotelové a víkendové pobyty	7 177 000	4 875 000	5 105 000

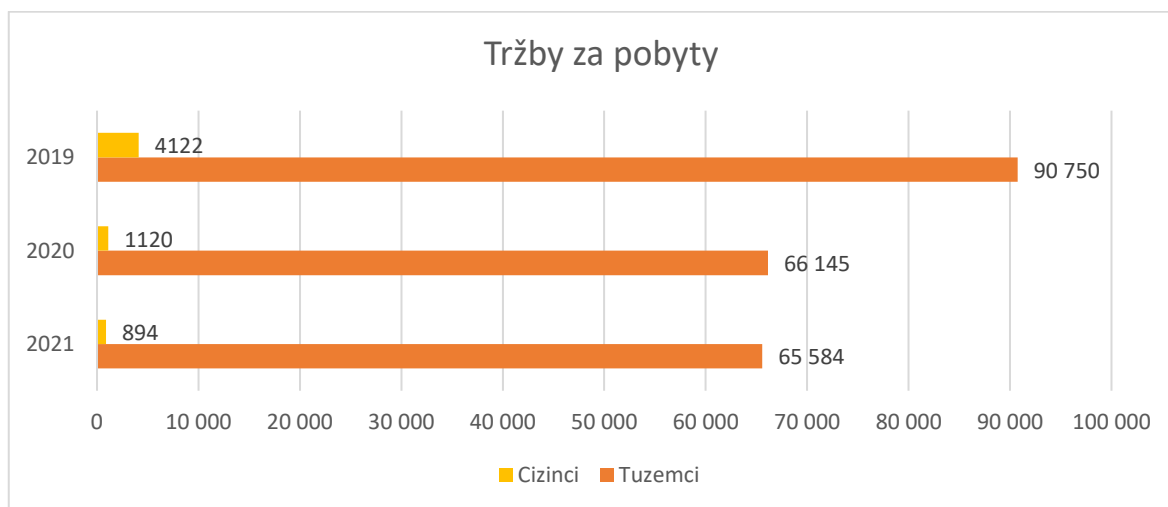
Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Tabulka 3: Tržby za pobyty – cizinci (v Kč)

Cizinci	2019	2020	2021
Lázeňská péče – Německo	1 465 000	361 000	523 000
Lázeňská péče – Rusko	2 087 000	579 000	143 000
Hotelové pobyty – Německo	468 000	180 000	228 000
Hotelové pobyty – Rusko	102 000	0	0

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Obrázek 6: Tržby za pobyty (v tis. Kč)



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Ostatní tržby z prodeje služeb

Do této kategorie jsou zařazeny nejprve platby za různé procedury, které firma nabízí. V roce 2019 byla tržba z procedur 401 000 Kč, rozdíl k roku 2020 je o 106 000 Kč méně, v roce 2021 se částka oproti roku 2020 zvedla o 45 000 Kč. Následně je v této kategorii zahrnuta restaurační činnost, ze které v roce 2019 byla tržba 5 290 000 Kč, v roce 2020 byla tržba snížena o více než dva miliony na 3 220 000 Kč a v roce 2021 bylo dosaženo podobných tržeb jako v roce 2020. Dále sem spadá také kulturní činnost, ze které v roce 2020 i 2021 byly nulové tržby a v roce 2019 se jednalo o 10 000 Kč. Pronájem v roce 2019 dosahoval tržeb necelých 600 000 Kč, v roce 2020 o 133 000 Kč méně a v roce 2021 se částka opět zvýšila na 532 000 Kč. Tržba ze závodního stravování byla od roku 2019, kdy dosahovala výše 730 000 Kč, snížena přibližně o 250 000 Kč v roce 2020, v roce 2021 oproti roku 2020 ještě o dalších 147 000 Kč. Dále sem patří také ostatní služby, kde se ale v průběhu let 2019 a 2020 neprojevovalo žádné výrazné snížení a částka se pohybovala okolo 650 000 Kč, v roce 2021 byly tržby o 72 000 Kč větší. Celkový přehled ostatních tržeb ze služeb lze vidět v tabulce č.4. V roce 2019 se jednalo o celkové tržby z prodeje služeb dosahujících 7 733 000 Kč, v roce 2020 byl pokles o 2 574 000 Kč a v roce 2021 byl naopak zisk navýšen na 13 156 000 Kč. Dle získaných dat od společnosti lze vyčíst, že zvýšeného zisku bylo dosaženo převážně tržbami za očkování proti nemoci COVID-19, za které byl zisk 8 003 000 Kč, bez této částky by bylo dosaženo podobného zisku jako v roce 2020.

Tabulka 4: Ostatní tržby z prodeje služeb (v Kč)

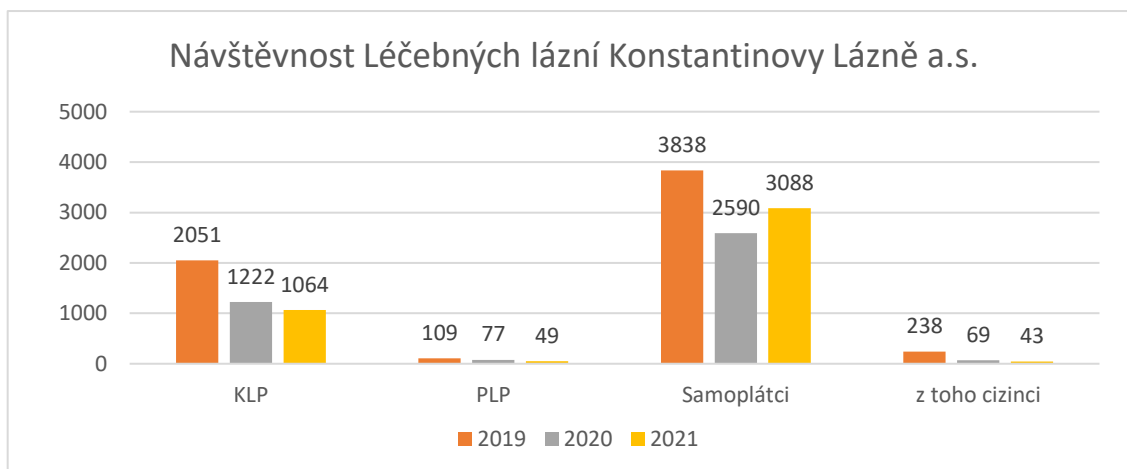
	2019	2020	2021
Procedury	401 000	295 000	340 000
Tržby za očkování	0	0	8 003 000
Restaurační činnost	5 290 000	3 220 000	3 176 000
Kulturní činnost	10 000	0	0
Pronájem	597 000	464 000	532 000
Závodní stravování	783 000	530 000	383 000
Ostatní služby	652 000	650 000	722 000

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

3.4.2 Návštěvnost v jednotlivých letech 2019, 2020 a 2021

Následně byla porovnávána návštěvnost Léčebných lázní Konstantinovy Lázně a.s. v reakci na pandemii COVID-19 v porovnání s využíváním komplexní lázeňské péče, příspěvkové lázeňské péče a cizinecké péče, k tomu i pobyty, které si hradí návštěvníci sami. Z obrázku č. 7 je patrné, že do lázní nejvíce cestují klienti, kteří si pobyt hradí sami. V roce 2019 se jednalo o necelé 4000 klientů, v roce 2020 byl pokles o skoro 1300 klientů a v roce 2021 se opět množství klientů dostalo přes 3000. Další nejvyužívanější pobyty jsou plně hrazeny z veřejného zdravotního pojištění, jedná se tedy o komplexní lázeňskou péči, která se ale od roku 2019 stále snižuje. V roce 2019 bylo využito přes 2000 pobytů KLP, v roce 2020 byl pokles na 1222 klientů a v roce 2021 ještě o 158 klientů méně. U příspěvkové lázeňské péče byl pokles v roce 2021 oproti roku 2019 o více než polovinu, a to ze 109 na 49 klientů. V roce 2020 využilo PLP 77 klientů. Další výrazný pokles můžeme vidět v návštěvnosti cizinců, a to z roku 2019, kdy lázně navštívilo 238 klientů na pouhých 69 klientů v roce 2020 a v roce 2021 dokonce jen na 43 klientů.

Obrázek 7: Návštěvnost Léčebných lázní Konstantinovy Lázně a.s.



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

3.4.3 Porovnání nemocí a prostojů zaměstnanců v průběhu let 2019, 2020 a 2021

Jak lze vidět na obrázku č. 8, tak prostoje byly největší v roce 2021 a jednalo se o 29 839,55 hodin, kdy byl provoz omezen či uzavřen. V roce 2020 se jednalo o 19 979,70 hodin a v roce 2019 prostoje nebyly žádné. Po dobu uzavření provozu lázní ale čerpali dotaci z programu MPSV ANTIVIRUS – režim A, A+ a B.

Co se týče nemoci je zde nárůst v roce 2020 o necelých 50 % oproti roku 2019 a to přesněji ze 17 411,8 hodin na 35 286,20 hodin. V roce 2021 je menší pokles oproti roku 2020 a to na 25 134,60 hodin.

Nejvíce zaměstnanců chybělo v roce 2020 v dubnu, následně v listopadu a poté v květnu. V roce 2021 nejvíce zaměstnanců chybělo v zimních měsících jako jsou leden, únor a březen.

Obrázek 8: Prostoje a nemoci

2019	leden	únor	březen	duben	květen	červen	červenec	srpen	září	říjen	listo	prosi	SOUHRN
prostoje	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
nemoc	1 632,20	1 240,00	1 900,40	1 661,00	1 158,00	667,00	1 042,00	1 137,50	1 411,10	1 710,80	2 212,20	1 639,60	17 411,80
2020	leden	únor	březen	duben	květen	červen	červenec	srpen	září	říjen	listo	prosi	SOUHRN
prostoje	0,00	0,00	66,00	8 775,40	2 055,30	410,50	0,00	0,00	0,00	8 672,50	0,00	0,00	19 979,70
nemoc	3 059,80	2 060,00	2 920,80	4 934,00	3 853,60	2 274,50	1 088,00	1 377,00	2 435,00	3 464,00	4 608,00	3 211,50	35 286,20
2021	leden	únor	březen	duben	květen	červen	červenec	srpen	září	říjen	listo	prosi	SOUHRN
prostoje	1 059,50	9 088,05	10 116,50	5 314,50	4 261,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	29 839,55
nemoc	3 344,50	3 140,50	3 254,00	2 923,00	2 781,00	2 032,00	1 570,00	1 295,00	1 355,00	1 407,60	237,00	1 795,00	25 134,60

Zdroj: Interní dokument, 2022

3.4.4 Přehled podpory COVID-19

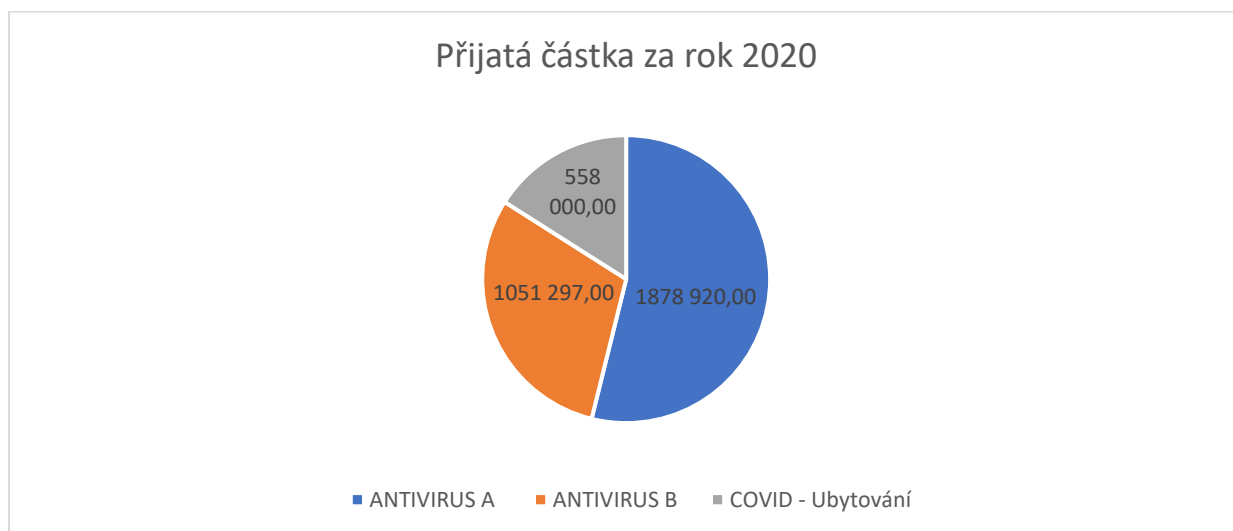
Z výše zmíněných programů podpory v kapitole 2.7 *Nouzový stav a podpora podnikání od Vlády ČR* společnost Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. využívala Antivirus A, A+ a B, COVID – Ubytování, COVID – Lázně, COVID – Gastro a COVID – Nepokryté náklady.

V roce 2020 bylo využito následujících programů, viz obrázek č. 9:

- Antivirus A, ze kterého byla čerpána částka v celkové výši 1 878 920 Kč
- Antivirus B, z kterého celková výše podpory dosáhla 1 051 297 Kč
- a následně COVID – Ubytování, z nějž společnost čerpala částku 558 000 Kč.

Celková částka za rok 2020 tedy činila 3 488 217 Kč.

Obrázek 9: Výše podpory v roce 2020 (v Kč)



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

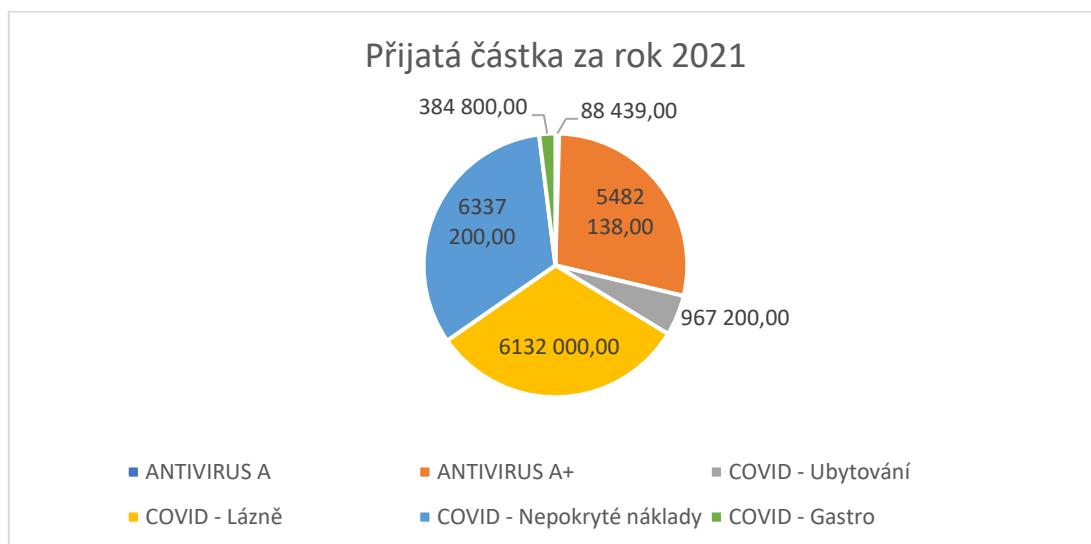
V roce 2021 společnost čerpala tyto programy viz obrázek č. 10:

- Antivirus A – z něj byla vyčerpána částka ve výši 88 439 Kč,
- Antivirus A+ - týkal se pouze zaměstnavatelů, kteří museli uzavřít provoz v důsledku krizových opatření vlády či ministerstva zdravotnictví, popř. Krajské hygienické stanice (Czccovid, n.d.). Byl využit ve výši 5 482 138 Kč,
- COVID – Ubytování – v rámci tohoto programu byla společnosti poskytnuta částka ve výši 967 200 Kč,
- COVID – Lázně – z něj čerpána částka ve výši 6 132 000 Kč,

- COVID – Nepokryté náklady – největší podporu v roce 2021 společnost dostala v rámci tohoto programu, a to ve výši 6 337 200 Kč,
- COVID – Gastro – bylo čerpáno 384 800 Kč.

Pro rok 2021 byla tedy čerpána podpora ve výši 19 391 777 Kč.

Obrázek 10: Podpora MPSV (v Kč)



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

V roce 2022 byla ještě přijata částka ve výši 1 468 000 Kč za program COVID – Lázně.

3.4.5 Reakce společnosti na COVID-19 – možnosti léčby

Společnost Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. v rámci pandemické situace začala dle předpokladu reagovat na tuto situaci, kdy začala přijímat různá opatření pro zlepšení stavu pacientů, kteří prodělali onemocnění COVID-19 a projevila se u nich COVID pneumonie, která způsobuje dlouhodobé následky dle České pneumo-phtyzilogické společnosti. Společnost připravila pobytové balíčky, které obsahují trojí rozdělení, viz níže. (Interní dokument, 2022)

Nicméně po konzultaci se společností lázní bylo zjištěno, že bylo zažádáno u pojišťoven MZ ČR o zařazení těchto balíčků do skupiny V., tedy léčba nenádorových onemocnění plic, ale nebylo jim vyhověno. Proto jsou tyto pobyty zařazeny mezi pobyty pro samoplátce. Zároveň dle informací společnosti jsou balíčky klienty využívány minimálně.

Dechová rehabilitace

Jedná se o pobyt pro samoplátce, který se zabývá dechovou rehabilitací. Balíček je zaměřený na zlepšení plicní ventilace, posílení imunity a odolnosti proti infekcím a zlepšení tělesné i psychické kondice.

Tento pobyt je možné zakoupit od 19 460 Kč, kdy je k tomu možné využít lázeňský voucher ve výši 4000 Kč a 1000 Kč od poskytující společnosti.

V rámci tohoto balíčku je zahrnuta konzultace s lékařem, spirometrie a 20 lázeňských procedur, o kterých již bylo zmiňováno výše. Lékařem je doporučováno využít tyto procedury:

- uhličítá koupel,
- inhalace,
- oxygenoterapie,
- pneumo rehabilitace,
- klimatoterapie,
- nordic walking,
- měkké techniky (uvolňování bolestivých míst),
- klasická masáž částečná,
- perličková koupel,
- solná jeskyně. (Pobyty a ceny, n.d.)

Podpora dýchání a imunity

Opět se jedná o pobyt pro samoplátce a je nabízen ve dvou možných verzích. U první verze se jedná o 14 denní pobyt, který je možné zakoupit od 25 430 Kč. Stejně tak jako u předchozího pobytu, i zde je možné využít lázeňského voucheru a slevu od společnosti. Balíček je taktéž zaměřený na zlepšení plicní ventilace, posílení imunity a odolnosti proti infekcím a zlepšení tělesné i psychické kondice.

Obsahuje 2x konzultaci s lékařem, spirometrii, vstupní laboratorní vyšetření (moč chemicky, močový sediment, glykémie, krevní obraz), 30 lázeňských procedur a výstupní lékařskou zprávu.

Druhá verze je prodloužena o 7 dní oproti první verzi a cena začíná na 37 430 Kč. Je zde možné opět využít lázeňského voucheru a 2000 Kč od společnosti. Obsahuje 3 konzultace

s lékařem, spirometrii, vstupní laboratorní vyšetření (moč chemicky, močový sediment, glykémie, krevní obraz), 45 lázeňských procedur a výstupní lékařskou zprávu.

V rámci těchto dvou verzí balíčku je doporučeno využít stejných procedur jako u dechové rehabilitace:

- uhličítá koupel,
- inhalace,
- oxygenoterapie,
- pneumo rehabilitace,
- klimatoterapie,
- nordic walking,
- měkké techniky (uvolňování bolestivých míst),
- klasická masáž částečná,
- perličková koupel,
- solná jeskyně. (Pobyty a ceny, n.d.)

3.5 Dotazníkové šetření zaměřené na zaměstnance

Dotazníkové šetření této práce je zaměřené na dopad pandemie COVID-19 na zaměstnance lázní. Je k nalezení v příloze A. V rámci tohoto šetření bylo získáno 68 odpovědí z 106,42 zaměstnanců přepočtených dle úvazku.

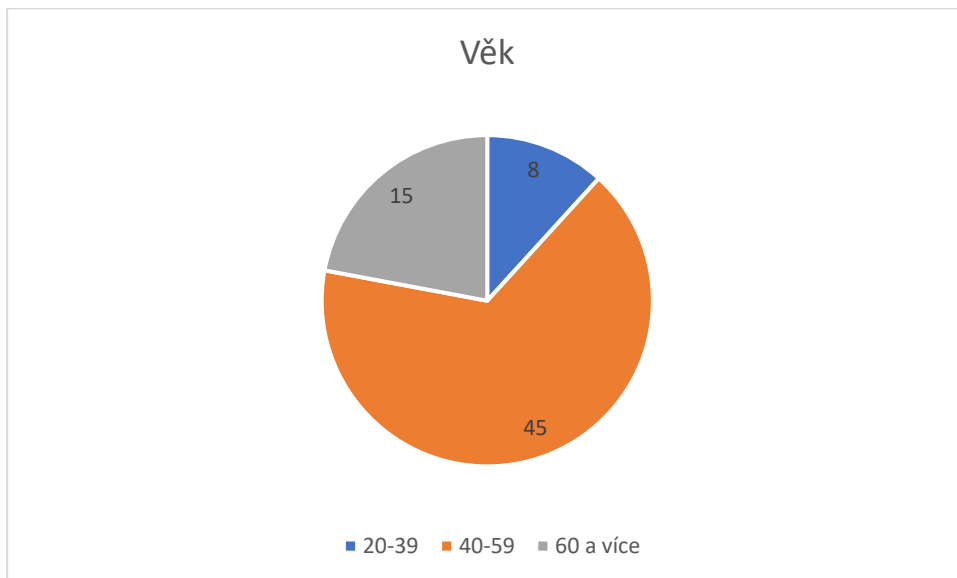
Dotazníkové šetření probíhalo prostřednictvím dotazníků v papírové podobě. Dotazníky byly rozdány společností zaměstnancům a následně zaslány zpět autorce bakalářské práce. Díky papírové formě bylo nejspíše vybráno více odpovědí, než by tomu bylo v případě online dotazníku. A to i na základě informací od společnosti, kde bylo zjištěno, že většina zaměstnanců ve firmě nemá počítačové vybavení. Nicméně u papírové formy není možné ohlídat vyplnění veškerých otázek a je třeba spoléhat na správné vyplnění od zaměstnanců.

Následující otázka „*Jaké je vaše pohlaví?*“ patřila mezi tzv. údajníky, aby bylo možné vyselektovat počet mužů a žen v lázních Konstantinovy Lázně. Z průzkumu je zřejmé, že v této společnosti pracuje více žen než mužů, přesněji 16 mužů a 52 žen.

Další z otázek byla stejně jako předchozí zařazena mezi tzv. údajníky, kdy byl zjišťován věk zaměstnanců. Z výsledků, viz obrázek č. 11, je vidět, že personál v tomto podniku je

složen z převážně starší věkové skupiny. Jedná se celkem o 45 zaměstnanců, kteří se nachází ve věkovém rozmezí 40-59 let, 15 zaměstnanců dosahujících věkového rozmezí 60 let a více. Pouhých 8 zaměstnanců je ve věku od 20-39 let.

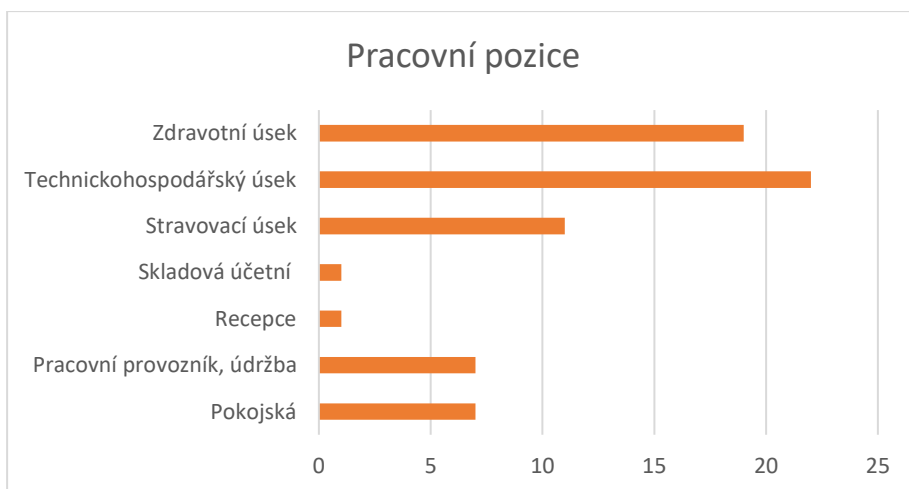
Obrázek 11: Věk



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Další otázka je také zařazena do kategorie údajníků. Byla zaměřena na pozici zaměstnanců ve firmě. Na obrázku č. 12 je k vidět, že na základě odpovědí je v této firmě 19 zaměstnanců pracujících ve zdravotním úseku, 22 technickohospodářských pracovníků, 11 zaměstnanců ze stravovacího úseku, 7 pokojských a 7 provozních pracovníků, 1 recepční a 1 skladová účetní.

Obrázek 12: Pracovní pozice



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Další otázka byla zaměřena na ovlivnění pracovní náplně zaměstnanců při sníženém počtu klientů během pandemie COVID-19. Z 68 dotazovaných odpověděla většina zaměstnanců, že jejich pracovní náplň nebyla nikterak ovlivněna. 23 zaměstnanců uvedlo (viz obrázek č. 13), že je snížení klientů omezilo v jejich pracovní náplni. Jedná se převážně o stravovací (kuchař, číšník, servírka...), zdravotní (fyzioterapeut, lékař, zdravotní sestra a sanitář) a technickohospodářský úsek (ekonomický, marketingový a administrativní úsek).

Obrázek 13: Vliv snížení počtu klientů



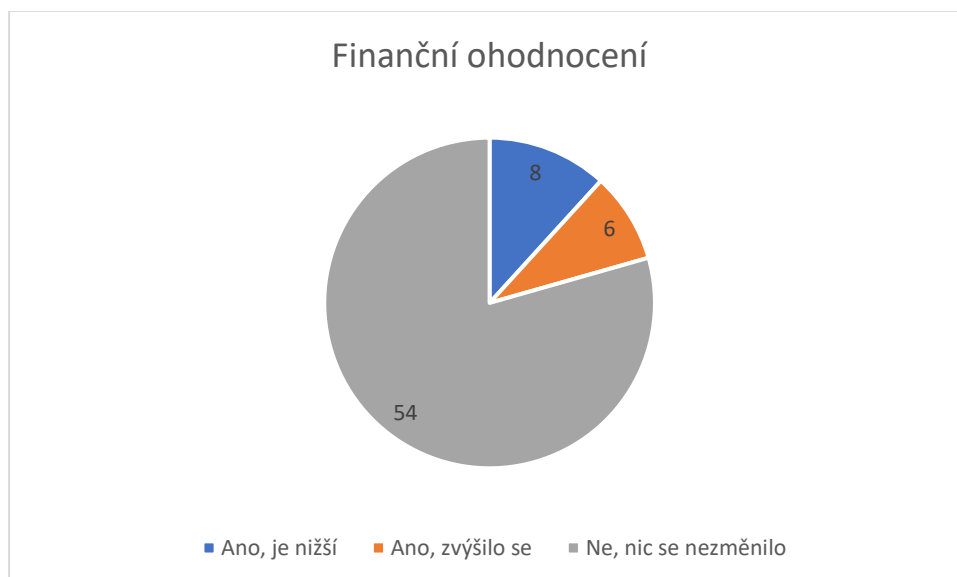
Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Následující otázka byla zaměřena na ty, kteří u předchozí otázky vybrali možnost „Ano“ a zjišťovala, jakým způsobem byla jejich pracovní náplň ovlivněna. Jednomu technickohospodářskému pracovníkovi a třem ze čtyř fyzioterapeutů se změnila jejich pracovní náplň tak, že místo výkonu své práce museli přejít na činnost mobilního očkovacího týmu. Čtvrtý fyzioterapeut nechodil do práce vůbec, neboť měl zcela uzavřený provoz. Lékař, zdravotní sestra a někteří technickohospodářští pracovníci byli ovlivněni také tím, že některá lázeňská zařízení uzavřena nebo omezena. Dva technickohospodářští pracovníci měli méně zakázek a rekonstrukcí, jeden zaměstnanec v důsledku snížení počtu klientů měl složitější organizaci a výkon práce. U všech zaměstnanců ve stravovacím úseku, kteří odpověděli „Ano“, byl největší problém s menším počtem klientů, a tím pádem bylo i méně práce a odpracovaných hodin, tedy s tím spojené i nižší tržby a finanční ohodnocení.

Dále byla zkoumána změna finančního ohodnocení zaměstnanců v rámci pandemie COVID-19. Mzda dle respondentů byla snížena jednomu lékaři, jednomu provoznímu pracovníkovi, třem technickohospodářským pracovníkům a třem zaměstnancům ze stravovacího úseku. Dohromady tedy osmi zaměstnancům (viz obrázek č. 14). Naopak jednomu technickohospodářskému pracovníkovi a jednomu zaměstnanci ze stravovacího úseku bylo finanční ohodnocení zvýšeno. Dále také ještě dalším čtyřem zdravotním sestrami.

Dle informací od personalistky společnosti u žádné pracovní pozice nedošlo ke snížení základní mzdy, nicméně vzhledem k omezení provozu nebyly vypláceny příplatky za přesčas, sobotu a neděli.

Obrázek 14: Finanční ohodnocení



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

V další otázce bylo zjišťováno, zda zaměstnanci kvůli pandemii COVID-19 museli hledat další novou práci (myšleno jako přivýdělek např. jako masér...). Tato otázka mířila převážně na zdravotní a stravovací úsek, který měl provoz zcela uzavřený a nemohl vykonávat svoji činnost. Z výsledků vyšlo (viz obrázek č. 15), že pouze jeden lékař a jedna zdravotní sestra hledali či změnili místo výkonu své pracovní činnosti. Jeden technickohospodářský pracovník odpověděl, že neměl čas na hledání nové práce, je tedy předpokládáno, že práci by hledal, nicméně měl více práce kvůli pandemii COVID-19, proto na to neměl prostor. Tentýž respondent také odpověděl, že jeho finanční ohodnocení

je nižší, což tuto tezi utvrzuje. Jeden zaměstnanec ze stravovacího úseku se po dobu uzavření provozu živil jako dálkový řidič.

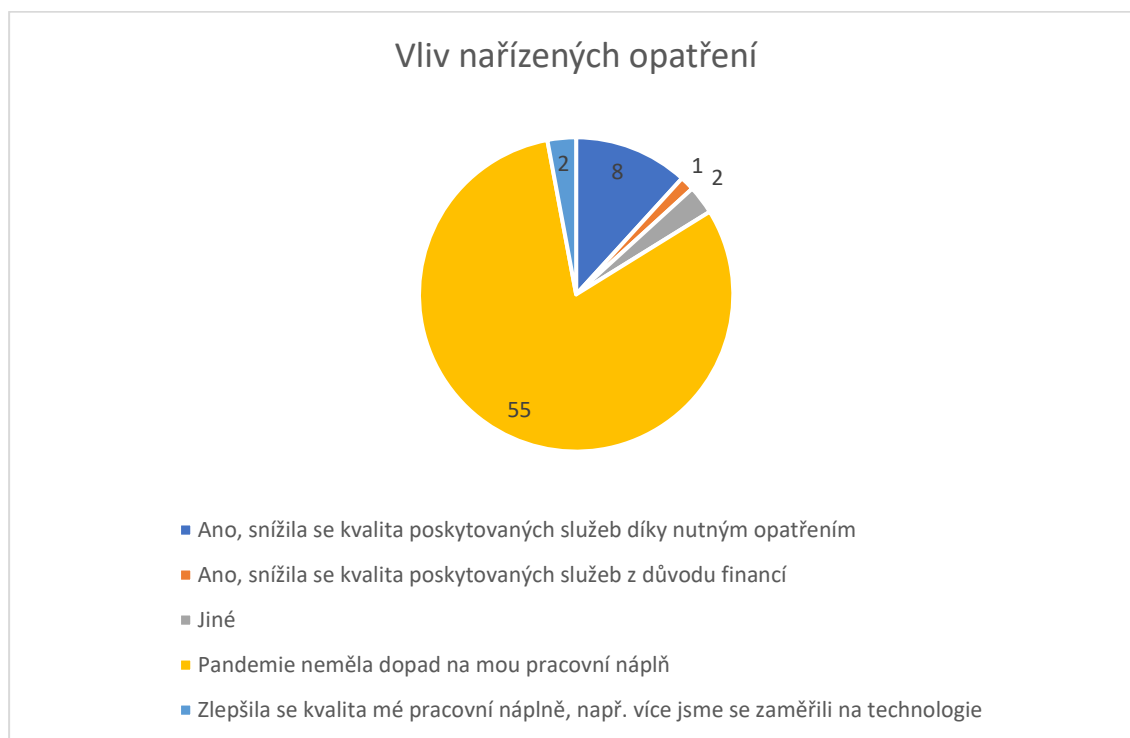
Obrázek 15: Přivýdělek při pandemii COVID-19



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Následně bylo zjišťováno, zda pandemie ovlivnila kvalitu náplně práce pravidly, která byla nastavena (roušky, rozestupy, testování atp.), omezenými financemi nebo naopak zaměřením se na nějaké pokrokové technologie pro usnadnění práce. Pro většinu zaměstnanců (55) neměla pandemie dopad na jejich pracovní náplň (viz obrázek č. 16). Pouze dva respondenti sdělili, že byla zlepšena jejich kvalita práce tím, že byla zjednodušena např. díky technologiím. Pro 8 respondentů byla kvalita poskytovaných služeb snížena právě kvůli nutným opatřením a pro jednoho byla snížena z důvodu financí. U možnosti „Jiné“ u této otázky také bylo zodpovězeno dalšími dvěma respondenty, že jeden z nich změnil pracovní činnosti v lázních. Předpokládá se tedy, že kvalita původní náplně práce byla snížena, protože měl omezený provoz, a proto byl přeřazen na jinou činnost. Druhý respondent zodpověděl, že kvalita náplně jeho práce snížena nebyla. Nicméně tím, že byl snížen počet zaměstnanců a také i některé spektrum procedur z důvodu onemocnění personálu nebo kvůli protikoronavirovým opatřením (nemožné realizovat skupinové aktivity) byl některý provoz omezen a nemohl fungovat stoprocentně.

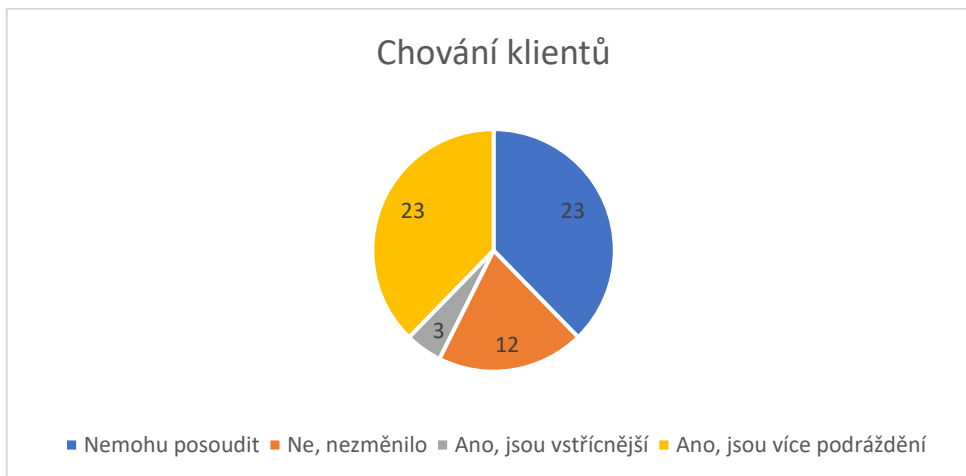
Obrázek 16: Vliv nařízených opatření



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Dále bylo zkoumáno, zda se vlivem pandemie COVID-19 změnilo chování klientů. Jak lze vidět níže (viz obrázek č. 17), je zřejmé, že velké množství klientů (23) pandemie ovlivnila. Přicházejí do lázní více podráždění. Velké množství odpovědí bylo právě ze zdravotního úseku, který přijde s klienty nejvíce do styku, a také ze stravovacího úseku. Stejně množství respondentů nemůže tuto situaci posoudit, jedná se převážně o provozní úsek a technickohospodářské pracovníky, neboť nepřicházejí s klienty do styku. Pouze jeden technickohospodářský pracovník a dva zaměstnanci ze stravovacího úseku odpověděli, že chování klientů je vstřícnější, a 12 respondentů odpovědělo, že se jejich chování nezměnilo.

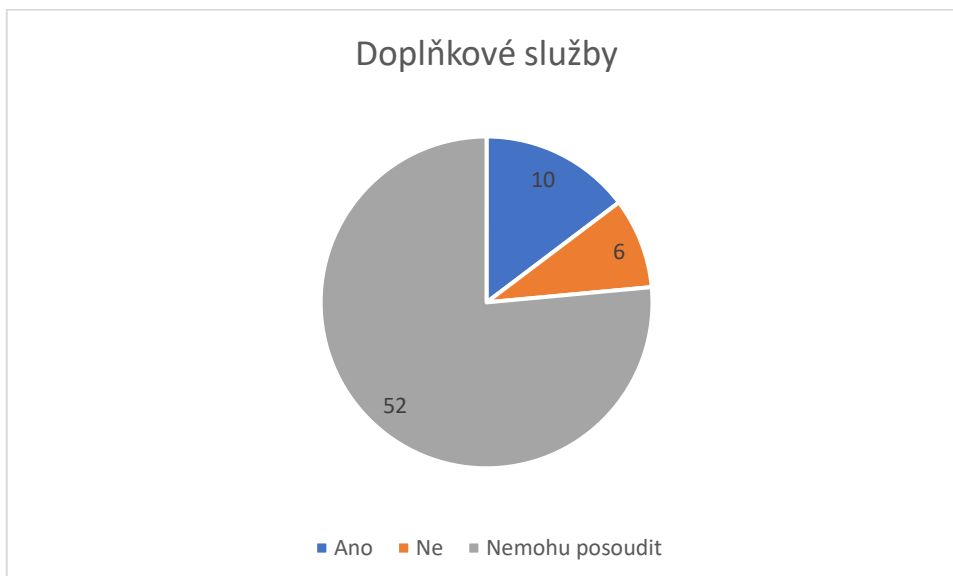
Obrázek 17: Chování klientů



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Další otázka byla zaměřena na nakupování doplňkových služeb nad rámec základních služeb. Tato otázka byla určena pro menší spektrum respondentů, protože většina, jak je zřejmé z obrázku č. 18, tuto informaci nemohla posoudit. Proto převažující většina odpovědí je od technickohospodářských pracovníků, kteří se touto záležitostí zabývají. V tomto případě lze vidět, že 10 respondentů zvolilo možnost „Ano“, 6 „Ne“ a 52 respondentů tuto skutečnost nemohla posoudit.

Obrázek 18: Doplnkové služby

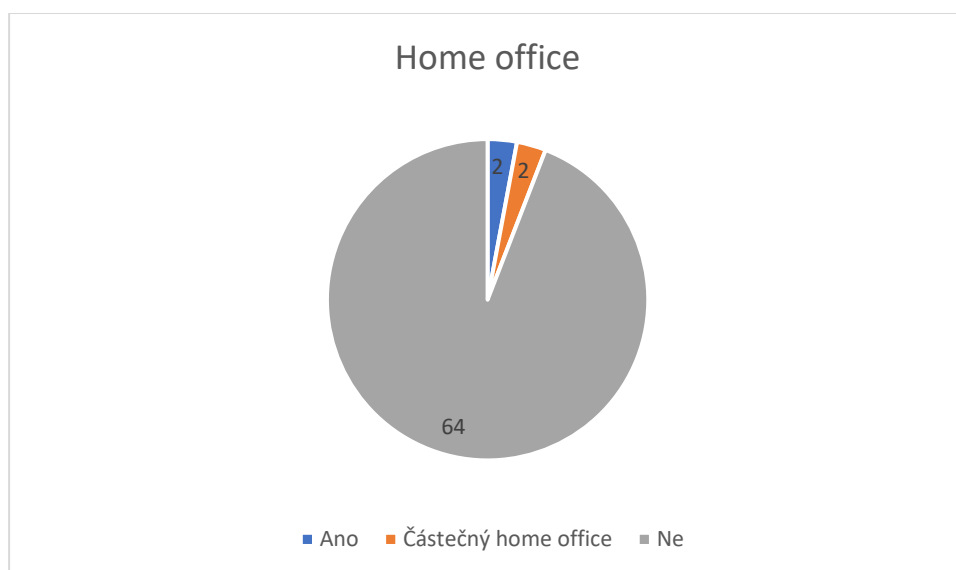


Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Dále bylo zkoumáno, zda zaměstnanci mohli pracovat na home office, a tím nebyla jejich práce tolik omezena. Lze vidět na obrázku č. 19, že 64 zaměstnancům jejich pracovní

náplň neumožňuje pracovat z domova. Pouze čtyři zaměstnanci z technickohospodářského úseku odpověděli „Ano“ (2) anebo pracovali na částečný home office (2). S tím byla spojena i následující otázka, která zjišťovala, zda měl homeoffice nějaký přínos pro zaměstnance. Nicméně tím, že většině dotazovaných jejich náplň práce nedovoluje pracovat z domova, bylo zřejmé, že to pro zaměstnance nemělo žádný přínos, neboť to ani nemohli posoudit.

Obrázek 19: Home office



Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Poslední otázka byla otevřená a směřovala k dotazu, jaký největší problém zaměstnanci během pandemie pocítili v oblasti lázeňství. Pro některé z nich to bylo uzavření provozu a pandemická opatření jako například nošení respirátorů při cvičení s klienty, lavinové šíření choroby, úbytek pacientů, onemocnění personálu, špatná informovanost, ohrožení zdraví pacientů, více administrativy, protivní lidé – stížnosti a negace, výpadek příjmů, testování, omezené stolování, kontrola a nošení roušek, absence zahraniční klientely, ekonomické ztráty, stále stejné náklady na provoz – za to ale méně výnosů za pobyt, personál či vytápění, stres, omezené množství pacientů z důvodu neočkovanosti, potenciální komunitní přenos apod.

3.5.1 Výsledky dotazníkového šetření

Z dotazníkového šetření je zřejmé, že pandemie COVID-19 až takovým způsobem zaměstnance neovlivnila. Nicméně výkon jejich práce byl částečně nebo zcela na určitý čas omezen.

Překvapivé je, že minimálnímu počtu lékařů, zdravotních sester a fyzioterapeutů nikterak snížení návštěvnosti pacientů neovlivnilo jejich pracovní náplň. Neboť bylo očekáváno, že při uzavření provozu nebude práce nikterak vykonávána, a tak ani naplňována pracovní náplň. Stejně tak jak odpověděla většina respondentů, kteří zvolili možnost „Ano“ u otázky *„Ovlivnilo snížení počtu pacientů nějak vaši pracovní činnost?“*. To také částečně potvrdila i personální vedoucí společnosti, která pro účely této bakalářské práce poskytla informace ohledně uzavřeného provozu zcela či částečně, a to z důvodu nařízení vlády nebo také díky nedostatku pacientů – tedy přerušení operací. Omezení byla na všech úsecích jak léčebném, stravovacím, provozním, obchodním i ubytovacím, tak na úsek ekonomiky a administrativy a technologickém úseku. Za stálého provozu fungoval pouze úsek údržby. Ti, kteří měli omezenou svou činnost díky snížení počtu zaměstnanců, byli v některých případech přeřazeni na jinou činnost (např. jako mobilní očkovací tým).

Lze také říci, že vzhledem ke státním kompenzacím, tedy využitím programu A, A+ a B, bylo možné vykrytí mzdu všech zaměstnanců. Nebylo tak nutné zaměstnancům snižovat plat. Předpokladem zde bylo, že některým zaměstnancům bude plat snížen v důsledku pandemie a kvůli zachování ekonomické stability společnosti. Dle informací personálního oddělení i přes to, že někteří zvolili možnost, že jejich plat byl snížen, nikomu plat ze základní mzdy snížen nebyl. Zároveň však nebyly vypláceny přesčasy a příplatky za soboty a neděle.

Z výzkumu také vyplynulo, že málokterí zaměstnanci museli hledat novou práci či brigádu, která by jim v současné situaci pomohla. Zde bylo předpokládáno, že někteří zaměstnanci, převážně ze zdravotního úseku (maséři, fyzioterapeuti apod.) využijí možnosti si v této náročné situaci přivydělat, neboť měli zcela uzavřený provoz. Zároveň ale právě díky datům ohledně využití státních programů lze vidět, že zaměstnanci finančně až tak zasaženi nebyli a většinu vykryly kompenzace od státu.

Vliv státních nařízení dle odpovědí respondentů ve velké míře nikterak neovlivnil kvalitu jejich pracovní náplně. Bylo předpokládáno, že u některých respondentů, hlavně ze zdravotního a stravovacího úseku, bude ovlivněna pracovní náplň hlavně na základě nařízených opatření jako byly respirátory, rozestupy, testování apod. Pacienti tedy museli např. cvičit s nasazeným respirátorem, případně byly omezeny počty pacientů, a tak nemohly probíhat skupinové aktivity. Tento předpoklad však potvrdilo pouze pár respondentů, které tato nařízení omezovala. Pro většinu zaměstnanců pandemie nepředstavovala žádný problém ve výkonu jejich pracovní činnosti.

Dále bylo předpokládáno, že chování klientů bude jiné. Bylo velmi těžké posoudit, zda negativně nebo pozitivně. Očekávalo se, že klienti pochopí danou situaci, neboť podnik s těmito okolnostmi nic dělat nemohl, byl nucen řídit se vládními opatřeními. Na druhé straně vydaná opatření velmi zasahovala do lidských práv a svobod, a proto je pochopitelné, že někteří klienti se dle toho také chovali. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že většina klientů je mnohem více podrážděna, stěžují si a jsou velmi negativní. Je tedy zřejmé, že i když nebyla zaměstnancům snížena mzda, výkon jejich práce je pro ně náročnější, než tomu bylo dříve, což se týká převážně zaměstnanců ze zdravotního úseku, kteří s klienty přichází do styku nejvíce.

U otázky s doplňkovými službami bylo zjišťováno, zda byly pacienti dokupovány doplňkové služby, a to hlavně z důvodu podpory lůžní. U odpovědí nemohla většina respondentů tuto skutečnost posoudit, nicméně tato otázka směřovala převážně na technickohospodářské pracovníky, kteří ve většině zvolili možnost „Ano“. Je tedy patrné, že klienti podpořili chod firmy, aby se dokázala lépe vypořádat s pandemickou situací.

Ve spoustě firem se řešil přechod z práce na pracovišti na práci z domova. Proto bylo i zde zjišťováno, zda například ve společnosti byla možnost přejít na práci z domova. Předpokládalo se, že převážně technickohospodářští pracovníci budou využívat možnosti práce z domova. U zdravotního či stravovacího úseku by byla práce z domova stěží vykonávána. Z výzkumu vyplynulo, že ve společnosti byla práce z domova využívána minimálně. V návaznosti na tuto otázku bylo zkoumáno, zda byla práce z domova pro zaměstnance přínosná (např. zda byla ulehčena administrativa či podobné úkoly). Z dotazníku vyšlo, že většině zaměstnanců jejich náplň práce neumožnila pracovat z domova. Je tedy jasné, že tuto skutečnost nemohli posoudit.

Poslední otázka, která byla otevřená, byla zaměřena na největší problém týkající se oblasti lázeňství během pandemie COVID-19. Zde se potvrdily veškeré problémy, které byly předpokládány a také potvrzeny v datech výše – jako např. snížení klientů, omezení při práci (respirátory, rozestupy), vyšší náklady a menší výnosy apod.

3.6 Navrhovaná opatření pro podnik vycházející z analýzy situace ve firmě s ohledem na pandemickou událost

V této kapitole jsou přiblížena možná navrhovaná opatření a aktivity, které by mohly zlepšit situaci společnosti Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. Pomohly by například povznést zaměstnaneckou kulturu, zvýšit povědomí u širší veřejnosti a v neposlední řadě přinést společnosti příjmy, o které během pandemie přišla.

Lepší komunikace

Z dotazníkového šetření vyšlo, že několika zaměstnancům ve firmě byl snížen plat, nicméně po konzultacích s personální vedoucí společnosti bylo zjištěno, že plat nikomu snížen ze základní mzdy nebyl. Nebyly však vypláceny přesčasy, příplatky za soboty a neděle. Bylo by tedy dobré se zaměřit na lepší komunikaci mezi zaměstnanci a vedením podniku, aby nedocházelo k jistým nedorozuměním. Komunikace je velmi důležitým prvkem pro bezproblémový chod organizace a v případě nastání nějaké takové mimořádné situace je podstatné dbát na to, aby špatná interní komunikace nevedla až k výpovědi z pracovního poměru. Je tedy třeba komunikovat různé změny okamžitě. V této vypjaté situaci obzvlášť, aby nedocházelo ke ztrátě motivace zaměstnance, který by následně mohl negativní emoce přenést i na zákazníka. Hlavní komunikace by měla probíhat pomocí e-mailové schránky se všemi zaměstnanci. Následně by bylo dobré na některém z často navštěvovaných míst udělat nástěnku s důležitými informacemi. Informace by měly být jasné a zřetelné. Velmi přínosným nástrojem by mohla být aplikace Microsoft Teams, ve které je možné zřizovat různé kanály. Díky tomu by mohl každý zaměstnanec najít v určité sekci informace, které zrovna potřebuje. Byla by potřeba pověřit danou osobu, která by vytvářela účty všem zaměstnancům, kteří v podniku pracují nebo do něj teprve nastoupí. Také by zde mohlo být využito možnosti on-line hovorů a pořádání schůzek, při kterých by bylo možné sdělovat důležité informace celé společnosti. Případně ve společných prostorech, jako je kantýna, připravit na stoly stojánky s důležitými informacemi o změnách, aby měl každý zaměstnanec možnost

se tyto informace dozvědět. Společnost by se také mohla zaměřit na osobní schůzky se zaměstnanci, pokud by jim nevyhovovala on-line varianta (například právě přes aplikaci Microsoft Teams), aby jim byly informace sděleny přímo a nedocházelo tak ke komunikačnímu šumu. Nyní ve společnosti probíhá komunikace pomocí emailové schránky u technického úseku. U provozního úseku (pokojské, stravovací úsek, údržba apod.) probíhá komunikace přes jejich nadřazené vedoucí. Pravidelné osobní schůzky probíhají pouze v rámci představenstva.

Home office

Z dotazníkového šetření je patrné, že firma home office využívala velmi málo. Pandemie ale velmi urychlila digitalizaci a využívání inovací, které pomáhají zvládat nestandardní a krizové situace. V tomto případě by bylo dobré zvážit, jestli by v některých situacích a případech, převážně tedy u zaměstnanců z technickohospodářského úseku nešlo využít práce z domova ve větší míře a zamezit tak prostojům zaměstnanců v některých činnostech, které by například mohly pomoci se širší propagací firmy. Je samozřejmé, že pro některé zaměstnance home office nebyl vyhovující, neboť se nedokázali tolik soustředit na výkon a neměli takovou disciplínu. Mohlo by to však zamezit některým výpadkům a byla by tím zajištěna ochrana zaměstnanců, pokud by se nákaza rozšířila v rámci společnosti.

Opatření proti šíření nákazy COVID-19 na pracovišti

Vhodné by bylo mít také připravený nějaký interní dokument zohledňující vyšší hygienu na pracovišti, kterým by se společnost řídila v případě obdobné neočekávané situace. Společnost se nyní řídí směrnicemi pro nenadálé situace, které jsou předepsány zákonem. Řídí se pokyny MZ ČR, které pro takové situace poskytuje pravidla krizového řízení. Nicméně pro zamezení širokého přenosu nákazy je vhodné mít nastavená také interní opatření, příklad je uveden v tabulce č. 5. Tato tabulka je připravena na základě šíření nákazy dle okresu, ve kterém se společnost nachází a také je brán v potaz výskyt onemocnění COVID-19 na pracovišti. Stupeň 5 je brán jako velmi vysoké riziko nákazy a stupeň 1 jako nejnižší stupeň nákazy.

Tabulka 5: Opatření proti šíření nákazy ve firmě

Opatření	Stupeň 1	Stupeň 2	Stupeň 3	Stupeň 4	Stupeň 5
Počet lidí na pracovišti	Standardně práce na pracovišti, občasné využívání homeoffice	Práce na pracovišti pro většinu zaměstnanců s ohledem na snížení počtu lidí v jedné kanceláři	Práce z domova pro většinu zaměstnanců, kterým to jejich výkon práce dovoluje	Práce z domova pro většinu zaměstnanců (2/3), kterým to jejich výkon práce dovoluje	Práce z domova pro veškeré pracovníky, kterým to jejich výkon práce dovoluje
Vstupy zaměstnanců na pracoviště	Vstup do zaměstnání bez omezení	Běžný vstup na pracoviště s potvrzeným očkováním, negativním testem apod.	Běžný vstup na pracoviště s potvrzeným očkováním, negativním testem apod.	Vstup povolen pro 1/3 zaměstnanců	Pouze pro pracovníky, kteří nemohou vykonávat práci z domova
Interní školení	Bez omezení	Polovina účastníků	Třetina účastníků	Povolené školení do 10 osob	Uzavřené
Jídelny	Otevřena plná kapacita	Omezený počet stolů a židlí, max 4 lidi u stolu	Omezený počet stolů a židlí, max 4 lidi u stolu	Maximálně dva lidi u stolu	Maximálně jeden člověk u stolu
Větrání	Pravidelné větrání, minimálně 1x za hodinu intenzivně	Pravidelné větrání, minimálně 1x za hodinu intenzivně	Pravidelné větrání, minimálně 1x za hodinu intenzivně	Pravidelné větrání, minimálně 1x za hodinu intenzivně	Pravidelné větrání, minimálně 1x za hodinu intenzivně
Nošení ochrany dýchacích cest	Doporučené nošení respirátorů, tam kde není možné dodržet rozestup min. 1,5 metru	Doporučené nošení respirátorů, tam kde není možné dodržet rozestup min. 1,5 metru	Povinné nošení respirátorů tam, kde není možné dodržet rozestup min. 1,5 metru	Povinné nošení respirátorů tam, kde není možné dodržet rozestup min. 1,5 metru	Povinné nošení respirátorů tam, kde není možné dodržet rozestup min. 1,5 metru

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

Změna chování klientů

S předchozími odstavci by také mohlo souviset i zlepšení chování klientů, kdy z průzkumu lze vidět, že pandemie pacienty velmi negativně ovlivnila a mají potřebu to dát najevo. Pro předejití této situace by bylo dobré zvážit, zda se podniku nevyplatí například zainvestovat do nějakých překvapení pro své zákazníky. Mohlo by se jednat například o láhev sektu, čokoládu nebo něco podobného, co by měl zákazník připravené na pokoji. Tím by se mohlo zmírnit i jeho negativní chování a byla by zachována lepší podniková kultura, neboť nepříjemné vyjadřování zákazníků dopadá ve velké míře

na psychiku personálu. Díky příjemnému zacházení by také zákazník mohl být ochotnější přikoupit doplňkové služby k pobytu, a tím přispět k tržbám podniku.

3.6.1 Predikce budoucího vývoje

Pro predikci budoucího vývoje a představení opatření byla sestavena SWOT analýza, která vychází z uplynulých let a činností, které podnik vykonával během pandemie COVID-19 i mimo ni, dostupných informacích o podniku a také z aktuální situace ve světě. SWOT analýza se skládá z několika analýz, které jsou základem pro určení strategie podniku.

Ze SWOT analýzy je vytvořena SWOT matice, která zobrazuje klíčové silné a slabé stránky uvnitř podniku a identifikuje klíčové příležitosti a hrozby v okolí organizace. Cílem by poté mělo být omezit slabé stránky, podpořit silné stránky, najít nové příležitosti a vědět o možných hrozbách. Organizace by měla využít příležitostí a dokázat předejít hrozbám. Vychází z anglických slov Strengths (silné stránky), Weaknesses (slabé stránky), Opportunities (příležitosti) a Threats (hrozby).

Vycházejí z ní 4 základní situace:

- Strategie SO – jedná se o ofenzivní podnikatelský přístup, při kterém je důležité použít silné stránky k využití příležitostí.
- Strategie ST – zde je nutné využít svých silných stránek pro to, aby byla rizika odstraňována. Využívá se, pokud má podnik silnou pozici, nicméně má významné hrozby.
- Strategie WO – pro využití příležitostí je podstatné nejprve eliminovat své slabé stránky.
- Strategie WT – v tomto případě je nutné pokusit se o snížení slabých stránek a vyhnout se hrozbám, aby nebylo nutné opustit trh. Je využita v případě, že pozice podniku je nejistá a snaží se přežít. (Taušl Procházková a kol., 2017)

Obrázek 20: SWOT matice

SILNÉ STRÁNKY	SLABÉ STRÁNKY
<ul style="list-style-type: none"> • přírodní léčivý zdroj s vysokým obsahem oxidu uhličitého • aktivita na sociální síti Facebook • dobrá pověst • vlastní webové stránky • ustání, vypořádání se s pandemickou situací • vlastní prostory pro provoz gastronomie a lázeňské domy s možností ubytování • vybavení ochrannými prostředky 	<ul style="list-style-type: none"> • chybějící účet na sociální síti Instagram • komunikace se zaměstnanci, chybějící společný komunikační prostředek se všemi zaměstnanci • chybějící vlastní plán proti zamezení šíření nemoci COVID-19 • nedostatečné využití homeoffice během pandemie COVID-19
PŘÍLEŽITOSTI	HROZBY
<ul style="list-style-type: none"> • tuzemská klientela • dotace od státu • propagace přes sociální síť • léčba pacientů onemocněním COVID-19 • pořádání kulturních akcí 	<ul style="list-style-type: none"> • odchod zaměstnanců v důsledku pandemie COVID-19 • válka na Ukrajině • pandemie COVID-19 • ztráta zahraniční klientely • opětovné zvýšení pacientů s onemocněním COVID-19 • opatření nařízené vládou (uzavření provozu, omezení provozu) • vyšší konkurence lázeňských podniků na západě Čech • málo zaměstnanců v kraji • energetická krize a její vliv na cenu produktu

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

V matici vytvořené pro společnost Léčebné lázně Konstantinovy lázně a. s. převládají především silné stránky společně s hrozbami společnosti, tudíž by bylo vhodné se jako první zaměřit na **strategii ST**. Společnost by měla využít dobré pověsti, možnosti léčení pacientů přírodním léčivým zdrojem a také vlastních ubytovacích a stravovacích prostor pro eliminaci vlivu konkurence na západě Čech a s tím spojené množství budoucích klientů. Výhodou je, že společnost má zřízené své vlastní webové stránky a facebookovou sociální síť. Díky uplynulým zkušenostem a také zásobou ochranných prostředků a antigenních testů si společnost dokáže případně poradit s budoucí podzimní vlnou COVID-19.

Druhou strategií, kterou by se společnost mohla řídit je **strategie WO**, kde je důležité eliminovat slabé stránky pro využití příležitostí. Pokud by se společnost více zaměřila na sociální sítě, a především tedy instagramový účet, který je v dnešní době velmi populární mezi mladými, mohla by se dostat více do povědomí a oslovit větší množství tuzemské klientely. Skrze sociální sítě by pak bylo možné propagovat kulturní akce, které by podnik pořádal. Společnosti v současné situaci chybí také vlastní plán, který by zamezil šíření nákazy v rámci podniku. S tím souvisí také nízké využití práce z domova, která by mohla zabránit velkým prostojům, během pandemie COVID-19.

Dalším přístupem je **strategie SO**, při které je důležité použít silné stránky pro využití příležitostí. Zde by společnost měla využít dobré pověsti společnosti, fungujících sociálních sítí a webových stránek k propagaci pobytů a kulturních akcí, díky kterým by přilákala vyšší počet klientů. Díky zkušenostem s proběhlou pandemickou událostí je společnost připravena na léčbu pacientů, kteří byli postihnuti onemocněním COVID-19. Vlastní lázeňské domy s možností ubytování a vlastní stravovací prostory jsou dobrým prostředkem pro pořádání různých kulturních akcí, které by mohly oslovit větší množství klientů.

Poslední strategií je přístup **WT**, ten je využit, pokud se podnik snaží přežít. Cílem je tedy minimalizovat slabé stránky a vyhýbat se hrozbám. Slabé stránky podniku jsou spatřovány ve špatné komunikaci se zaměstnanci. Chybí zde společný komunikační prostředek, ve kterém by byly dostupné podstatné informace pro všechny zaměstnance. Pokud by byla zlepšena komunikace mezi zaměstnanci a vedením, nemusela by nastat hrozba odchodu zaměstnanců. Další slabou stránkou je nevypracovaný plán proti zamezení šíření nemoci COVID-19, tento problém by mohl být vyřešen vytvořením

vlastního plánu, který by tak alespoň částečně zamezil hrozbě, kterou je onemocnění COVID-19. Současným problémem je také energetická krize v důsledku globálního ústupu od fosilních paliv, prohloubena o válku na Ukrajině. Lze doporučit investici do alternativního zdroje energie, kterým může být např. tepelné čerpadlo v kombinaci s fotovoltaikou a v neposlední řadě zvýšení cen produktu.

Kvůli tomu, že onemocnění COVID-19 nevymizelo, je možné, že se nákaza může opět rozšířit. Lze počítat s několika variantami, které mohou nastat v případě opětovného rozšíření nákazy. Tyto varianty vycházejí také ze sestavené SWOT matice. Pro účely této bakalářské práce jsou nazvány následovně:

Pesimistická varianta

U této varianty je předpokládáno, že bude provoz lázeňských zařízení opět zcela uzavřen a nebude možné vykonávat svou činnost. V tomto případě nehrozí, že by firma propouštěla své zaměstnance, a to hlavně z důvodu nedostatku zaměstnanců v kraji, proto se společnost pokusí o udržení veškerých zaměstnanců. Pokud nebude možné vykonávat svou činnost, budou zaměstnanci přeřazeni jako v předchozím roce na jinou činnost, kterou může být právě mobilní očkovací tým. Případně se společnost domluví se zdravotnickými zařízeními na možnosti rozvážení pacientů. Díky finanční rezervě je možné k této situaci takto přistoupit.

Lze také doporučit využít zaměstnance na přípravu různých akcí, které by se mohly konat po otevření lázní. Přispěli by tak společnosti se zvýšeným zájmem klientů a příjmem. Z analýzy je také zřejmé, že před pandemií byly pořádány nějaké kulturní činnosti, ze kterých byla tržba 10 000 Kč. Tato částka nepředstavuje v porovnání s ostatními velké množství, přesto je pro podnik přínosná a pokud by se společnost více zaměřila na pořádání akcí, mohla by být i vyšší. Pro zvýšení příjmu podniku by bylo dobré se k těmto činnostem vrátit. Pracovat na nich během uzavření lázní a nalákat tak potencionální zákazníky, které by bylo možné následně pozvat přes sociální sítě.

Pokud by nastala podobná situace a nemohl by personál vykonávat svou činnost, mohl by místo toho například vymýšlet a plánovat kulturní akce a využít své schopnosti právě v této oblasti. Zaměstnanci ze stravovacího úseku by mohli vymyslet gurmánské menu, které by bylo na akcích servírováno. Marketingový a obchodní úsek by mohl zajistit propagaci akce, návrh propagačních předmětů a jejich následný prodej, ze kterého

by podnik opět získal nějaké příjmy. Propagační předměty by bylo možné využít také k prodeji na recepcích a podobně.

Realistická varianta

Pokud bude pozvolný nárůst pacientů postižených onemocněním COVID-19, je počítáno s tím, že lázeňský provoz bude omezen, ale nebude zcela uzavřen. Vychází se z nařízených opatření, která platila v roce 2020 a 2021. Předpokládá se tedy nošení ochrany úst, testování zaměstnanců, prokázání se očkováním a podobně. Tato varianta je označena jako realistická převážně z důvodu, že je nyní velké množství tuzemců a cizinců již naočkováno, a tak by měl být u nich mírnější průběh, při kterém nebude nutná léčba v nemocnicích. Nebude tak nutné omezovat pohyb osob a uzavřít většinu komplexů. Při této variantě by bylo dobré se zaměřit také na propagaci pobytů pro tuzemské samoplátce. Firma je na tuto situaci připravena, neboť má naskladněn dostatek ochranných pomůcek i antigenních testů.

Z analýzy situace ve firmě během pandemického období vyšlo, že lázeňské zařízení navštěvují převážně samoplátci z České republiky. Tento trend bude pravděpodobně sílit i v následujících letech kvůli válce na Ukrajině a strachu z onemocnění COVID-19, kdy tuzemci raději zvolí pobyt v tuzemsku, protože budou mít strach vyjet do zahraničí. Bylo by tedy vhodné tomuto předpokladu i přizpůsobit nabídku a rozšířit propagaci lázeňských pobytů a wellness procedur mezi české občany. Nejsilnějším marketingovým nástrojem se v posledních letech staly sociální sítě. Dle zjištěných údajů má společnost facebookový profil, nicméně v posledních letech přebral vedení spíše instagramový profil, a to hlavně mezi mladými. Společnosti je doporučeno založení instagramového profilu, který by propojila s facebookovým účtem, a tak by oslovila větší množství klientů, kteří by následně vyrazili za odpočinkem a relaxací. Tím by došlo k navýšení příjmu společnosti. Je nezbytné být na sociálních sítích aktivní a přidávat atraktivní příspěvky. Je tedy důležité mít pověřenou osobu, která bude mít sociální sítě na starost.

Optimistická varianta

U optimistické varianty se předpokládá normální vývoj bez veškerých omezení a nařízeních. V takovém případě by podnik fungoval podobně, jako tomu bylo před třemi lety. Díky tomu by mohlo být možné realizovat veškeré činnosti, které podnik nabízí či pořádá a přidat také aktivity, pro které se během pesimistické varianty vymýšlel program,

gurmánské menu i prodej propagačních předmětů. Stejně jako u předchozích variant i zde je důležité být stále aktivní na sociálních sítích a propagovat akce a činnosti společnosti. Vzhledem k tomu, že by nebyla nařízena žádná opatření, předpokládá se, že by byl zvýšen (i díky doprovodným programům) zájem klientů.

Jak se se situací společnost vypořádá bude z velké části záležet na nařízených pravidlech vlády a jejích kompenzacích, pokud pravidla budou zasahovat do provozu společnosti.

Závěr

Společnost Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. je důležitou organizací pro léčbu nemocných osob. Lze tedy říci, že platná nařízení velmi zasáhla do různých životů a situací, kdy bylo potřeba pomáhat, ale společnosti to nebylo umožněno nebo ve velmi omezené formě.

Cílem této práce bylo zanalyzovat situaci ve firmě s ohledem na události v posledních dvou letech, včetně dopadu celosvětové pandemie COVID-19 na zaměstnance společnosti Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s.

Z výsledků práce je zřejmé, že firma byla nejvíce zasažena v roce 2020, kdy zaznamenala pokles příjmů o 30 000 000 Kč oproti roku předchozímu, kdy byl celkový příjem 105 482 000 Kč. S takovými poklesy souvisí hlavně nařízená opatření během pandemie COVID-19 jako uzavření lázní, omezení počtu klientů, ale také strach ze strany zákazníků z nákazy. V roce 2020 byla pandemie novou událostí, při které nikdo nevěděl, jak se správně zachovat. Byla nařizována velmi přísná opatření, která zasahovala i do lidských práv a svobod a omezovala volný pohyb osob.

Nejvíce firma těžila před pandemií z nakoupených tuzemských pobytů, a to se nezměnilo ani v následujících letech. Z toho nejvíce tržeb připadá na komplexní lázeňské péči. Z cizineckých pobytů v roce 2019 převažovaly více tržby z ruské klientely, nicméně to se v roce 2021 změnilo a dle výnosů lze pozorovat, že německá klientela měla vyšší zájem o pobyty než ruská. To by mohlo vyplývat i z nařízených opatření v daných zemích.

Data také ukázala, že nejvíce firmu navštěvovali samoplátci v roce 2019, což platí i pro následující dvě období. Za ní byla komplexní lázeňská péče a minimum tvoří příspěvková lázeňská péče a cizinci. Zde by bylo dobré zaměřit se na samoplátce, přestože větší výnosy představuje komplexní lázeňská péče, která je ale nařizována lékařem. Firma by se tak mohla zaměřit na větší propagaci lázeňských procedur a wellness pobytů, které by nalákaly českou klientelu, která si ráda za tyto procedury zaplatí a pomůže tak firmě vrátit její snížené příjmy za předchozí roky. Lze také z výnosů za pobyty samoplátců pozorovat nejvyšší příjmy v roce 2021 za tři sledovaná období. Lze tedy předpokládat, že je vyšší zájem o pobyty tuzemské, než býval dříve, a tak by bylo vhodné této situaci využít.

Firma také vhodně zareagovala na tuto situaci a připravila programy, které pomáhají zlepšovat zdravotní stav po prodělání nemoci COVID-19 s onemocněním srdce a plic, také dechovou rehabilitaci a podporu imunity. Nicméně tyto programy nepatří mezi nejlevnější a dle informací firmy bylo požádáno u pojišťoven, respektive Ministerstva zdravotnictví ČR o zařazení do skupiny V. léčba nenádorových onemocnění plic. Žádosti ale vyhověno nebylo, jsou tedy prodávány samoplátcům.

Z výzkumu vyplynulo, že pandemie jako taková zaměstnance úplně neovlivnila, dotýkala se jen pár respondentů. Snížení počtu klientů nejvíce zasáhlo zdravotní, stravovací a technickohospodářský úsek. Pracovníci z těchto úseků nemohli vykonávat svou činnost, a tak se společnost s nimi dohodla na dočasném převedení pracovního poměru z jejich výkonu práce na jinou činnost, a to očkování.

Stejně tak firma nemusela zasahovat do finančního ohodnocení kromě vyplácených přesčasů a příplatků ze sobot a nedělí. Tato situace se na zaměstnancích ve větší míře také neprojevila. Lze říct, že díky programům od státu jako antivirus A, A+ a B, byly nahrazeny většinové mzdové ztráty.

Nařízená opatření během pandemie COVID-19 zaměstnance ve výkonu práce také nikterak výrazně neovlivnila. Pouze devíti respondentům se snížila kvalita poskytovaných služeb a dvěma se zlepšila díky lepšímu využívání nových technologií.

Největším problémem, který z výzkumu vyplynul, se stalo chování klientů, které se během pandemie změnilo. Většina klientů přichází s nepříjemnou a podrážděnou náladou, což zaměstnancům zneprjemňuje jejich pracovní výkon.

V závěru práce bylo navrženo několik opatření, která by pomohla podniku vylepšit zaměstnaneckou kulturu, zvýšit povědomí u širší veřejnosti a vrátit společnosti příjmy, o které během pandemie COVID-19 přišla.

Tato práce pomůže společnosti Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. přehledně zjistit, jak si během pandemie COVID-19 vedla a jak se se situací dokázala vypořádat. Stejně tak práce představuje přehled pro čtenáře o tom, jak silně pandemie omezila oblast lázeňství. Dle výzkumu se zaměstnanci je zřejmé, že situaci vzhledem k personálu zvládla společnost Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. velmi dobře.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje:

Drobná, D., & Morávková, E. (2004). *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*. Fortuna.

Odkaz v textu: (Drobná & Morávková, 2004)

Indrová, J. a kol., (2009). *Cestovní ruch (základy)*. (2. vyd.). Vysoká škola ekonomická v Praze.

Odkaz v textu: (Indrová a kol., 2009)

Jakubíková, D., Vildová, E., Janeček, P., & Tlučoň, J. (2019). *Lázeňství: Management a marketing*. Grada.

Odkaz v textu: (Jakubíková a kol., 2019)

Schwartzhoffová, E. (2016). *Lázeňství a wellness*. Univerzita Palackého v Olomouci.

Odkaz v textu: (Schwartzhoffová, 2016)

Strunecká, A., & Patočka, J. (2021). *Doba jedová a covidová*. ProfiSales.

Odkaz v textu: (Strunecká & Patočka, 2021)

Taušl Procházková, P., Jiřincová M., Jelínková E. & Lišková J. (2017). *Úvod do podnikové ekonomiky*. Západočeská univerzita v Plzni

Odkaz v textu: (Taušl Procházková, 2017)

Vaníček, J., & Hilšerová, M. (2020). *Zdravotní, lázeňský a wellness turismus*. Oeconomica.

Odkaz v textu: (Vaníček & Hilšerová, 2020)

Zákon 164/2001 Sb. ve znění 281/2009 Sb., lázeňský zákon

Internetové zdroje:

Covid Portál. (2021). *Nouzový stav*. Dostupné 06.12.2021 z <https://covid.gov.cz/situace/onemocneni-obecne-o-opatrenich/nouzovy-stav>

Odkaz v textu: (Nouzový stav, 2021)

Covid Portál. (2021). *Antivirus A – nucené omezení provozu a karantény*. Dostupné 10.12.2021 z <https://covid.gov.cz/situace/kompenzace/antivirus-nucene-omezeni-provozu-karanteny>

Odkaz v textu: (Antivirus A, 2021)

Covid Portál. (2021). *Antivirus B*. Dostupné 10.12.2021 z <https://covid.gov.cz/situace/kompenzace/antivirus-b>

Odkaz v textu: (Antivirus B, 2021)

Covid Portál. (2021). *Srovnání různých typů testů*. Dostupné 19.12.2021 z <https://covid.gov.cz/situace/testovani/srovnani-ruznych-typu-testu>

Odkaz v textu: (Testování, 2021)

Covid Portál. (2021). *Lázně*. Dostupné 15.12.2021 z <https://covid.gov.cz/situace/zdravotnicka-socialni-zarizeni/lazne>

Odkaz v textu: (Lázně, 2021)

Covid Portál (2022). *Lázně*. Dostupné 13.04.2022 z <https://covid.gov.cz/situace/zdravotnicka-socialni-zarizeni/lazne>

Odkaz v textu: (Lázně, 2022)

Česká televize. (2021). *Lázně přestávají přijímat státní vouchery. Některé už mají vyčerpaný limit*. Dostupné 08.01.2022 z https://ct24.ceskatelevize.cz/domaci/3320526-lazne-prestavaji-prijimat-statni-vouchery-nektere-uz-maji-vycerpany-limit?fbclid=IwAR3-hDOVinr_tqRPyQLzgM1-PQAvwFx3yUzAJEeF2hIGvdF1ZJzaIcnqjOQ

Odkaz v textu: (Česká televize, 2021)

Český statistický úřad. (2020). *Cestovní ruch na kolenou*. Dostupné 08.01.2022 z <https://www.statistikaamy.cz/2020/12/16/cestovni-ruch-na-kolenou>

Odkaz v textu: (Český statistický úřad, 2020)

ČTK. (2021). *Konec nouzového stavu: Jaká jsou aktuální opatření*. Dostupné 06.12.2021 z <https://www.e15.cz/domaci/konec-nouzoveho-stavu-ktera-opatreni-zustanou-a-ktera-uz-neplati-1379474>

Odkaz v textu: (ČTK, 2021)

Czcovid. (n.d.) *Antivirus*. Dostupné 20.3.2022 z <https://czcovid.cz/aktualni-programy/programy-pro-podnikatele/antivirus-a-a-plus-b/>

Odkaz v textu: (Czcovid, n.d.)

Expats. (2022). *Ukraine war will impact on already troubled czech tourism sector*. Dostupné 13. 04. 2022 z https://www.expats.cz/czech-news/article/ukraine-war-will-impact-on-already-troubled-czech-tourism-sector?fbclid=IwAR2YUUUEcQ8Nh7DpNz-Ryt370SUG_qvWPK7aRoKf9ifOxzd67Gvr9NVnusA

Odkaz v textu: (Expats, 2022)

Hospodářská komora České republiky. (2020). *COVID-Ubytování: Stát částečně kompenzuje pozastavení provozu ubytovacích zařízení*. Dostupné 18.12.2021 z https://www.komora.cz/news/covid-ubytovani-stat-castecne-kompenzuje-pozastaveni-provozu-ubytovacich-zarizeni/?fbclid=IwAR2FHjeG2cWOIhGmf3OT_OA1k6fihBL9fvorY0sLKgeqVHxrG4Jq5muVMHY

Odkaz v textu: (Hospodářská komora České republiky, 2020)

Jedeme do lázní (n. d). *Historie lázeňství. Jedeme do lázní – Sdružení lázeňských míst ČR*. Dostupné 03.11.2021 z <https://jedemedolazni.cz/dovolena-v-lazenskych-mistech/historie-lazenstvi.html>

Odkaz v textu: (Jedeme do lázní, n. d.)

Konstantinovy Lázně, n.d. *Léčba*. Dostupné 05.01.2022 z <https://www.konstantinovylazne.cz/cz/lecba/>

Odkaz v textu: (Léčba, n.d.)

Konstantinovy Lázně, n.d. *Konstantinovy Lázně*. Dostupné 05.01.2022 z <https://www.konstantinovylazne.cz/cz/lazne/>

Odkaz v textu: (Konstantinovy Lázně, n. d.)

Konstantinovy Lázně, n.d. *Pobyty a ceny*. Dostupné 05.01.2022 z <https://www.konstantinovylazne.cz/cz/pobyty-ceny/>

Odkaz v textu: (Pobyty a ceny, n.d.)

Konstantinovy Lázně, n.d. *Ubytování*. Dostupné 05.01.2022 z <https://www.konstantinovylazne.cz/cz/ubytovani/>

Odkaz v textu: (Ubytování, n.d.)

Ministerstvo financí České republiky. (2020). *Úlevy v daňové oblasti se rozšíří. 2020*. Dostupné 11.12.2021 z <https://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2020/ulevy-v-danove-oblasti-se-rozsiri-37943>

Odkaz v textu: (Ministerstvo financí České republiky, 2020)

Ministerstvo financí České republiky. (2020). *MF spouští přímou podporu pro zasažené OSVČ. 2020*. Dostupné 11.12.2021 z <https://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2020/mf-spousti-primou-podporu-pro-zasazene-o-38055>

Odkaz v textu: (Ministerstvo financí České republiky, 2020)

Ministerstvo průmyslu a obchodu. (2020). *O „ošetřovné“ pro OSVČ bude možné žádat od 1.dubna. MPO*. Dostupné 12.12.2021 z <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/pro-media/tiskove-zpravy/o-osetrovne-pro-osvc-bude-mozne-zadat-od-1--dubna--a-to-pres-zivnostenske-urady--253699/>

Odkaz v textu: (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2020)

Ministerstvo průmyslu a obchodu. (2021). *Program COVID - Kultura. MPO*. Dostupné 12.12.2021 z <https://www.mpo.cz/kultura>

Odkaz v textu: (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2020)

Pátek, P. (2021). *Dopad pandemie covid-19 na české lázně – CELYOTURISMU.CZ*. Dostupné 18.12.2021 z <https://celyoturismu.cz/dopad-pandemie-covid-19-na-ceske-lazne/?fbclid=IwAR3UFqquoSdEgDU4Wp7ZqTq7THx4P9tFAxN0RuAK6JTDLdmVi24XKUzazsU>

Odkaz v textu: (Pátek, 2021)

Návštěvnost HUZ. (2022). *Návštěvnost HUZ – podrobná data 2012-2021*. TourData. Dostupné 15.03. 2022 z <https://tourdata.cz/data/navstevnost-huz-2012-2021/>

Odkaz v textu: (Návštěvnost HUZ, 2019), (Návštěvnost HUZ, 2020), (Návštěvnost HUZ, 2021)

Seznam Zprávy. (2021). *Mutace omikron: Co víme o nové variantě koronaviru B.1.1.529.I*. Dostupné 06.12.2021 z <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/koronavirus-prehled-co-uz-vime-o-nove-variante-ktera-strasi-svet-181820>

Odkaz v textu: (Seznam Zprávy, 2021)

Státní zdravotní ústav. (2021). *Onemocnění novým koronavirem SARS-CoV-2 (dříve 2019-nCoV), pojmenován jako „COVID-19“ (coronavirus disease 2019)*. Dostupné 01.12.2021 z <http://www.szu.cz/tema/prevence/onemocneni-novym-koronavirem-sars-cov-2-drive-2019-ncov-1>

Odkaz v textu: (Státní zdravotní ústav, 2021)

Státní zdravotní ústav. (2021). *COVID-19: dlouhodobé následky onemocnění – NZIP*. Dostupné 02.12.2021 z <https://www.nzip.cz/clanek/1085-covid-19-dlouhodobé-následky-onemocneni>

Odkaz v textu: (Státní zdravotní ústav, 2021)

Státní zdravotní ústav. (2021). *Variety koronaviru SARS-CoV-2*. Dostupné 06.12.2021 z <http://www.szu.cz/tema/prevence/varianty-koronaviru-sars-cov-2>

Odkaz v textu: (Státní zdravotní ústav, 2021)

Tripartita. (2020). *Pandemie COVID-19 zcela ochromila také lázeňství – Tripartita*. Dostupné 18.12.2021 z https://www.tripartita.cz/pandemie-covid-19-zcela-ochromila-take-lazenstvi/?fbclid=IwAR2vsl_AVYmmM6_w0-EWf5BQCKhgF6vJuhTqF7EHZSD6nMVTVRksC4Ov7sk

Odkaz v textu: (Tripartita, 2020)

Vláda České republiky. (2020). *Informace ke koronaviru a nemoci covid-19*. Dostupné 01.12.2021 z <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/aktualni-informace-ke-koronaviru-sars-cov-2-puvodne-2019-ncov-179250/>

Odkaz v textu: (Vláda České republiky, 2020)

Vláda České republiky. (2021). *Aktuální opatření na podporu ekonomiky*. Dostupné 12.12.2021 z https://www.vlada.cz/cz/epidemie-koronaviru/dulezite-informace/podpora-a-ulevy-pro-podnikatele-a-zamestnance-180601/#danove_ulevy

Odkaz v textu: (Vláda České republiky, 2021)

Vláda České republiky. (2020). *Vláda schválila miliardu pro program COVID-Sport*. Dostupné 13.12.2021 z <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vlada-schvalila-miliardu-pro-program-covid-sport-181777/>

Odkaz v textu: (Vláda České republiky, 2020)

World Health Organization. (2020). *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 – 11 March 2020*. Dostupné 02.12.2021 z <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>

Odkaz v textu: (World Health Organization, 2020)

Seznam tabulek

Tabulka 1: Tržby podniku (v Kč).....	38
Tabulka 2: Tržby za pobyty – tuzemské (v Kč).....	40
Tabulka 3: Tržby za pobyty – cizinci (v Kč)	40
Tabulka 4: Ostatní tržby z prodeje služeb (v Kč).....	42
Tabulka 5: Opatření proti šíření nákazy ve firmě	59

Seznam obrázků

Obrázek 1: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení 2019	21
Obrázek 2: Návštěvnost ubytovacích zařízení 2020	21
Obrázek 3: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení 2021	22
Obrázek 4: Celkové výnosy Léčebných lázní Konstantinovy Lázně a.s. (v tis. Kč).....	38
Obrázek 5: Tržby z prodeje služeb (v tis. Kč)	39
Obrázek 6: Tržby za pobyty (v tis. Kč)	41
Obrázek 7: Návštěvnost Léčebných lázní Konstantinovy Lázně a.s.	43
Obrázek 8: Prostoje a nemoci	43
Obrázek 9: Výše podpory v roce 2020 (v Kč)	44
Obrázek 10: Podpora MPSV (v Kč)	45
Obrázek 11: Věk	48
Obrázek 12: Pracovní pozice	48
Obrázek 13: Vliv snížení počtu klientů	49
Obrázek 14: Finanční ohodnocení	50
Obrázek 15: Přivýdělek při pandemii covid-19	51
Obrázek 16: Vliv nařízených opatření	52
Obrázek 17: Chování klientů	53
Obrázek 18: Doplnkové služby.....	53
Obrázek 19: Homeoffice.....	54

Seznam použitých zkratk a značek

EKG – Elektrokardiografie

HDP – Hrubý domácí produkt

KLP – Komplexní lázeňská péče

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MZ ČR – Ministerstvo zdravotnictví České republiky

PLP – Příspěvková lázeňská péče

RT-PCR – Reverse transcription polymerase chain reaction (Polymerázová řetězová reakce s reverzní transkripcí)

Seznam příloh

Příloha A: Dotazníkové šetření

DOPAD PANDEMIE COVID-19 NA ZAMĚSTNANCE

Vážené respondentky/Vážený respondenti,

jsem studentka Západočeské univerzity Fakulty ekonomické a v letošním roce píši svou bakalářskou práci na téma Vliv koronavirové krize na oblast lázeňství. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění krátkého dotazníku, který mi bude nápomocný při zpracování tohoto tématu.

Děkuji za Váš čas a odpovědi.

1) Na jaké pracovní pozici ve firmě působíte? (pouze jedna odpověď)

Lékař

Zdravotní sestra

Technicko-hospodářský pracovník (ekonomický, marketingový a administrativní úsek)

Provozní pracovník, údržba

Zaměstnanec volnočasových aktivit (animátor, průvodce...)

Jiné:

2) Ovlivnilo snížení počtu pacientů nějak vaši pracovní činnost? (pouze jedna odpověď)

Ano

Ne

Jiné:

Pokud ano, jak? Pokud ne, přeskočte otázku. (vypište)

3) Měla pandemie COVID-19 dopad na Vaše finanční ohodnocení? (pouze jedna odpověď)

Ano, je nižší

Ne, nic se nezměnilo

Ano, zvýšilo se

Jiné:

4) Byla pandemie pro vás důvodem pro hledání další práce. Myslím tím tedy přivýdělek mimo zaměstnání? např. masér...(pouze jedna odpověď)

Ano, pomohlo mi to v současné situaci

Ne, nebyla potřeba

Jiné:

5) Ovlivnila pandemie vaši pracovní náplň? (vyberte jednu nebo více odpovědí)

Snížila se kvalita poskytovaných služeb z důvodu financí

Snížila se kvalita poskytovaných služeb díky nutným opatřením

Zlepšila se kvalita mé pracovní náplně, např. více jsme se zaměřili na technologie

Pandemie neměla dopad na mou pracovní náplň

Jiné:

6) Změnilo se chování klientů? (pouze jedna odpověď)

Ne, nezměnilo

Ano, jsou více podráždění

Ano, jsou vstřícnější

Nemohu posoudit

7) Dopláceli si vaši klienti, kteří lázně mohli navštívit, k základním službám doplňkové služby? (pouze jedna odpověď)

Ano

Ne

Nemohu posoudit

8) Umožňovala vaše pozice/Bylo nutné na vaši pozici pracovat z domova (homeoffice)?
(pouze jedna odpověď)

Ano

Ne

Částečný homeoffice

9) Pokud ano, přineslo vám to něco užitečného? Pomohlo vám to k usnadnění práce, co jste např. dříve dělali složitěji? (pouze jedna odpověď)

Ano

Ne

Nemohu posoudit

10) Co považujete za největší problém během pandemie COVID-19 v oblasti lázeňství?
(vypište)

Jaké je vaše pohlaví: (pouze jedna odpověď)

muž

žena

11) Věk: (pouze jedna odpověď)

0-19

20-39

40-59

60 a více

Abstrakt

Janochová, M. (2022). *Vliv koronavirové krize na oblast lázeňství*. [Bakalářská práce, Západočeská univerzita v Plzni].

Klíčová slova: koronavirus, lázeňství, analýza společnosti, dopad pandemie na zaměstnance

Bakalářská práce se zabývá vlivem pandemie COVID-19 na oblast lázeňství, a tedy především na společnost Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. a jejich zaměstnance. Teoretická část je zaměřena na vysvětlení problematiky z oblasti lázeňství a z oblasti koronavirusů, následně také propojení těchto dvou oblastí. Cílem této práce je zanalyzovat situaci ve výše zmíněné společnosti a poskytnout čtenářům přehled o dopadu pandemie na oblast lázeňství. V této práci je podrobně rozebrán hospodářský výsledek společnosti za tři uplynulá období, je tedy porovnáván stav před pandemií k roku 2019 a stav během pandemie 2020 a 2021. Pomocí dotazníkového šetření je zkoumáno, jakým způsobem pandemie zasáhla do výkonu práce zaměstnancům společnosti a jestli je nějakým způsobem omezila.

Abstract

Janochová, M. (2022). *The impact of the coronavirus crisis on the spa sector*. [Bachelor Thesis, University of West Bohemia].

Key words: coronavirus, spa sector, company analysis, pandemic impact on employees

The bachelor's thesis deals with the issue of the impact of the coronavirus pandemic on the spa sector and especially on the company Léčebné lázně Konstantinovy lázně a.s. and its employees. The theoretical part is focused on explaining the issue of spa sector and coronaviruses, followed by the connection of these two areas. The aim of this thesis is to analyse the situation in the above-mentioned company and provide to reader an overview of the impact of the pandemic situation on spa sector. This work analyses the company's financial results for the past three periods, so the situation before the pandemic in 2019 and the situation during the pandemic in 2020 and in 2021 are compared.