

**ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI**

**FAKULTA EKONOMICKÁ**

**Bakalářská práce**

**Spokojenost seniorů s lázněmi a lázeňskými  
službami**

**Satisfaction of seniors with the spa and spa services**

**Kateřina Řezáčková**

**Plzeň 2024.**



## **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

*„Spokojenost seniorů s lázněmi a lázeňskými službami“*

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

Plzeň dne 12.4. 2024

v. r. *Kateřina Řezáčková*

## **Zásady pro vypracování práce**

1. Vypracujte teoretický úvod.
2. Charakterizujte vybraný zákaznický segment.
3. Realizujte šetření pomocí vhodné metody na téma spokojenost seniorů s lázněmi a jejich službami.
4. Na základě provedeného šetření formulujte závěry a návrhy na zlepšení.

## **Studijní program**

Marketingové řízení

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala mému vedoucímu práce doc. Ing. Petru Janečkovi, Ph.D. za jeho cenné rady, odborné připomínky a ochotu, kterou mi věnoval při zpracování této práce.

Dále bych ráda poděkovala MUDr. Zdeňku Šosovi, který zastává funkci rehabilitačního lékaře za jeho ochotu, vstřícnost a pomoc při zpracování výzkumné části.

# Obsah

Úvod .....	7
<b>1 Lázeňský cestovní ruch .....</b>	<b>9</b>
1.1 Předpoklady rozvoje lázeňství .....	10
1.2 Význam lázeňství a jeho přínosy .....	12
1.3 Lázeňství v České republice.....	13
1.4 Trendy v lázeňství .....	16
<b>2 Lázeňské služby.....</b>	<b>19</b>
2.1 Zdravotně léčebné služby .....	20
2.2 Ubytovací služby.....	21
2.3 Stravovací služby .....	21
2.4 Společensko-kulturní služby .....	22
2.5 Sportovně-rekreační služby.....	22
2.6 Další služby spojené s pobytem v lázních.....	22
<b>3 Segmentace trhu.....</b>	<b>23</b>
3.1 Segment seniorů .....	23
<b>4 Metodika .....</b>	<b>25</b>
4.1 Kvalitativní výzkum.....	26
4.2 Výzkumná otázka a specifické otázky .....	26
4.2.1 Rozhovor I .....	27
4.2.2 Rozhovor II .....	27
<b>5 Orea Spa Hotel Cristal .....</b>	<b>29</b>
5.1 Lázeňské služby poskytované v Orea Spa Hotel Cristal.....	29
<b>6 Vyhodnocení rozhovorů .....</b>	<b>33</b>

6.1	Vyhodnocení rozhovoru I .....	33
6.2	Vyhodnocení rozhovoru II .....	38
<b>7</b>	<b>Doporučení změn .....</b>	<b>42</b>
7.1	Doporučení změn ve zdravotně léčebných službách .....	42
7.2	Doporučení změn v ubytovacích službách.....	42
7.3	Doporučení změn ve stravovacích službách .....	43
7.4	Doporučení změn ve společensko-kulturních službách .....	43
7.5	Doporučení změn ve sportovně-rekreačních službách.....	49
7.6	Doporučení změn s dalšími službami, které souvisejí s pobytem v lázních ....	51
	<b>Závěr .....</b>	<b>53</b>
	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>54</b>
	<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>57</b>
	<b>Seznam obrázků .....</b>	<b>58</b>
	<b>Přílohy .....</b>	<b>59</b>
	<b>Abstrakt .....</b>	<b>77</b>
	<b>Abstract.....</b>	<b>78</b>

# Úvod

Cestovní ruch a lázeňství jsou dvě úzce spjaté oblasti, které se v posledních letech stávají populárnějšími způsoby trávení volného času. Cestovní ruch se zaměřuje především na poznávání nových míst, kultur a zážitků. Lázeňství se soustředí na regeneraci a zdraví. Obě oblasti mají významný vliv na ekonomiku zemí a poskytují pracovní příležitosti pro místní obyvatele.

Lázeňství je oblast, která se zaměřuje na regeneraci a zdraví. Od pradávna jsou lidé přitahováni k léčivým pramenům. Lázeňství se stalo oblíbeným způsobem trávení volného času a dnes nabízí široké spektrum služeb, od klasických léčebných procedur až po relaxační masáže a estetickou kosmetiku. Provozování lázní má významný vliv na ekonomiku a zaměstnanost. Současný vývoj lázeňství přináší širokou škálu lázeňských středisek, které nabízejí komplexní léčebné a relaxační služby. Lázeňská léčba v moderních lázeňských střediscích je prováděna v souladu s moderními lékařskými poznatky, zahrnuje individuální přístup ke klientům a využívá širokou škálu přírodních zdrojů.

Tato bakalářská práce se zabývá spokojeností seniorů s lázněmi a lázeňskými službami. Také poskytuje užitečné poznatky o tom, jak tyto služby odpovídají potřebám konkrétní skupiny. Hlavním cílem práce je zjistit, jak jsou senioři spokojeni s lázeňským zařízením Orea Spa Hotel Cristal, jeho poskytovanými lázeňskými službami, a co by se případně dalo zlepšit, aby daný segment dosáhl maximálního komfortu a pohody během pobytu v lázních.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. V první kapitole je čtenářům přiblížen pojem lázeňský cestovní ruch, který úzce souvisí s lázeňstvím. Tato část také seznamuje s lázeňskými místy v České republice, přičemž některá z nich jsou detailněji popsána. Druhá kapitola se zaměřuje na lázeňské služby a jejich charakteristiku. Poslední kapitola se věnuje segmentaci trhu a vybranému segmentu.

Dále jsou prezentovány výsledky výzkumu s klienty MUDr. Zdeňka Šose, kteří navštěvují lázeňské zařízení Orea Spa Hotel Cristal v Mariánských Lázních. Tento výzkum může odhalit případné nedostatky nebo oblasti, které by mohly být vylepšeny,

což by mohlo pomoci lázeňskému zařízení ve zdokonalování poskytovaných služeb a jejich přizpůsobení potřebám hostů. Odpovědi byly zpracovány a vzniklo celkové zhodnocení. Poslední kapitola se věnuje doporučeným změnám, které by mohly nastat pro větší spokojenost hostů.



# 1 Lázeňský cestovní ruch

Lázeňský cestovní ruch a lázeňství mají mnoho společného, neboť se zaměřují na zlepšení životního stylu a celkového zdraví. Jsou spojeny s odpočinkem, relaxací, péčí o tělo a duši. Lázeňské destinace často nabízejí i další turistické atrakce a možnosti, jako jsou sportovní aktivity, turistické stezky, společenské či kulturní aktivity, které velmi přispívají k celkovému zážitku. Lázeňský cestovní ruch a lázeňství se stávají stále důležitějšími v dnešním stresujícím světě. Lidé si více uvědomují, jak důležité je pečovat o své zdraví a cítit se dobře ve svém vlastním těle. (Votoupalová, 2019)

Lázeňství lze považovat za obor, který je na rozhraní zdravotnictví a cestovního ruchu, souhrn aktivit, lidských zdrojů v oblasti poznání a praxe, která je zaměřená na znalost přírodních léčivých zdrojů, realizaci technik a také procedur pro léčení psychomatických, psychických a somatických problémů. Lázeňství se rozděluje do dvou skupin. První skupina se nazývá léčebná a obsahuje přírodní léčivé zdroje. Druhá skupina je klimatická a obsahuje příznivé klimatické podmínky (moře a hory). Lázeňství je neinvazivní forma léčení, což pro lázeňského klienta znamená zlepšení jeho stavu, ale i zároveň léčebný odpočinek. Nejedná se tedy o volnočasovou aktivitu, ale formu léčby. Lázeňství je také součástí zdravotní péče, zahrnuje léčebné pobyty s využitím léčebných metod, jako je balneoterapie, fyzioterapie, oxygenoterapie, lázeňské turistiky, antistresový program a klimatoterapie. (Vaníček & Hilšerová, 2020)

V dnešní době je o lázeňství opravdu veliký zájem. Také je velmi důležité, aby lidé dodržovali zdravou stravu, kvalitní spánek nebo, aby v lázních probíhalo cvičení s klienty. Tato stanoviska se snaží lázeňská zařízení plnit, aby jejich klienti byli nad míru spokojeni. (Champneys.com, 2023)

Lázeňský cestovní ruch se vyčleňuje jako specifická forma cestovního ruchu. Představuje zdravotně-preventivní a léčebné činnosti pod odborným zdravotnickým dohledem ve volném čase. Rozvoj lázeňského cestovního ruchu je podmíněn existencí přírodních léčivých zdrojů. Do těchto zdrojů lze zařadit plyny, bahno, přírodní léčivé vody a klima, které dále ovlivňují zaměření lázeňské léčby. (Hesková, 2011).

Dle Vaníčka a Hilšerové (2020) je lázeňský cestovní ruch definován jako ozdravný proces, který se zabývá i zdravotní funkcí s využitím přírodních minerálních vod s uplatněním v lázeňských místech. Minerální léčivé vody, vhodné klimatické prostředí a využívání peloidů se vždy považovaly za zázračné, protože mají vliv vylepšovat zdraví lidem a prodlužovat fyzický život. Existence tohoto cestovního ruchu je podmíněna přírodními léčivými zdroji a klimatickými podmínkami. Lázeňský cestovní ruch se zaměřuje na rekonvalescenci a léčbu následků nemocí, na rehabilitaci a také na zdravotní prevenci obyvatelstva.

### **Základními rysy lázeňského cestovního ruchu dle Hall (2017) mohou být:**

- Zaměření na zdraví a pohodu – lázeňská střediska se soustředí na nabízení služeb a procedur na zlepšení zdraví a celkové pohody svých hostů.
- Přírodní zdroje – lázeňské oblasti často využívají přírodní zdroje, jako jsou minerální bahna, minerální prameny, přírodní plyny a rašeliny.
- Aktivní odpočinek – mnoho lázeňských středisek nabízí svým hostům širokou škálu aktivit, jako jsou cyklistika, turistika, kulturní akce a hry.
- Kvalitní ubytování a stravování – lázeňská střediska nabízejí svým hostům kvalitní ubytování a vynikající stravování, zaměřené na zdravou a vyváženou stravu.
- Relaxace – velký důraz si kladou lázeňská střediska na relaxaci a psychickou pohodu svých hostů, a proto nabízejí procedury, jako jsou masáže, sauny a meditace.

## **1.1 Předpoklady rozvoje lázeňství**

Lázeňství je specifickou formou cestovního ruchu. Návštěvníci mohou jezdit do lázní za pobyty ozdravnými, preventivními nebo relaxačními. Návštěvníci nemusí pokaždé přijíždět ze zdravotních důvodů, ale mohou přijet i za aktivní dovolenou. Důležitou součástí lázeňství je kromě přírodních léčivých zdrojů také zapotřebí existence vhodného estetického přírodního prostředí (parková úprava a parky) a společensko-kulturní život. (Jakubíková a kol, 2019)

Dle Jakubíkové a kol. (2019) je ovlivněn samotný rozvoj a existence lázeňství následujícími předpoklady:

**Přírodní podmínky** – nejdůležitějším předpokladem pro rozvoj a existenci jsou přírodní léčivé zdroje. Do těchto zdrojů lze zařadit přírodní léčivé vody, peloidy, humolity, bahna, vřídelní plyny, emanace a klimatické podmínky. Aby tyto přírodní zdroje mohly být využívány, musí se nejdříve vědecky prokázat, že přírodní zdroje mají pozitivní účinky na lidské zdraví a jsou pro člověka hygienicky neškodné.

**Volný čas** – ve volném čase je péče o své tělo, zdraví i duši velice důležitá. Nejlepší využití je pobyt v lázeňském zařízení, kde si opravdu každý může dopřát relax. Využívání volného času se postupem let mění, a to z hlediska nových technologií, měnících se hodnot či věkem.

**Ekonomické zdroje** – lázně v České republice lze dělit na nestátní a státní zařízení. U nestátních lázní se dále rozděluje zabezpečování na vlastní a cizí zdroje. Do vlastních zdrojů lze řadit příjmy za léčebné pobyty od samoplátců, nebo příjmy z komerčních činností. Do cizích zdrojů pak lze řadit příjmy z veřejných zdrojů, jako jsou bankovní úvěry, dotace a pojišťovny. Do kategorie státních lázní spadají lázně a léčebny pro léčbu dětí. Jedná se o tyto lázně: Jánské Lázně, Losiny a Karlova Studánka.

**Materiálně-technická základna** – jedná se o využívání lázeňského místa při zajišťování lázeňského pobytu. Je členěna podle různých kritérií. Dle věcného členění jako investiční majetek. Dále podle účelu využívání na stravovací zařízení, kulturní a společenská centra, léčebný a zdravotní úsek, ubytovací zařízení, sportoviště, hospodářské zázemí a dopravní infrastrukturu. Na závěr dle využívání zdrojů, kdy se jedná o využívání celé infrastruktury lázeňského místa. Do materiálně-technických předpokladů se zahrnuje léčebné, ubytovací, stravovací, zábavné a sportovní zařízení.

**Personální předpoklady** – pracovníci lázeňských zařízení musí být odborně způsobilí, aby mohli vykonávat určitou funkci. V lázeňských podnicích lze dělit zaměstnance do čtyř kategorií. V prvním rozdělení jsou zdravotní pracovníci (lékaři, střední zdravotní pracovníci, vysokoškolsky vzdělaní pracovníci, nižší zdravotní pracovníci a pomocné zdravotní síly). Dále na technickohospodářské pracovníky, ti se starají o oblast řízení a marketing, také o ekonomické a administrativní činnosti. Tuto funkci mohou vykonávat zaměstnanci s vysokoškolským vzděláním nebo se středoškolským vzděláním. Předposlední členění je na provozní a pomocné pracovníky. Do této skupiny lze řadit lidi

se všemi stupni vzdělání, případně bez ukončení základního vzdělání. Jako poslední členění jsou zaměstnanci na úseku volnočasových aktivit (cvičitelé, průvodci a animátoři).

**Lokalizační podmínky** – lázně se vyskytují především na místech výskytu léčivých pramenů, ložisek rašelin a bahen. Všechny přírodní zdroje jsou důležitým předpokladem k umístění lázní.

**Selektivní (stimulační) předpoklady** – tyto předpoklady mají hlavní postavení v rozvoji lázeňství. Znamenají způsobilost dané země či regionu účastnit se na aktivním rozvoji cestovního ruchu. Patří mezi ně časová dosažitelnost území, dopravní dostupnost, hustota, kvalita a bezpečnost dopravní sítě i dopravních zařízení.

## 1.2 Význam lázeňství a jeho přínosy

Návštěvníci přijíždějí do lázní za léčbou, s motivací zlepšit svůj zdravotní stav, zlepšit své tělesné a psychické kondice či regenerovat své síly. Jiní návštěvníci mohou přijíždět do lázní kvůli určitým účelům poznání, navázání či upevnění sociálních kontaktů. Lázně byly již v minulosti centrem společensko-kulturních akcí a stále to platí i v dnešní době. (Jakubíková a kol., 2019)

Dle Jakubíkové a kol. (2019) lze hledat celkové přínosy českého lázeňství v několika oblastech. Dále jsou uvedeny následující oblasti.

**Zdravotně-léčebné přínosy** – základním zdravotním přínosem lázeňského pobytu je prevence. Lázeňství zastupuje v léčbě řady chronických onemocnění, v prevenci přechodu nemocí do chronického stádia a různých komplikací během rehabilitace po závažných onemocněních, úrazech a operacích. Hlavním cílem lázeňské léčby je dokončit léčebný proces, stabilizovat stav samotného pacienta a průběh jeho nemoci.

**Ekonomické přínosy** – tyto přínosy lze v lázeňství rozdělit na makroekonomické a mikroekonomické. Do makroekonomických přínosů lázeňství patří významný podíl na tvorbě HDP, podpora nezaměstnanosti, snížení podílů pracovní neschopnosti, podpora investic nejen do lázeňství, výrazný multiplikační efekt (ekonomický přínos pro další firmy) a podíl na tvorbě devizových příjmů. Do mikroekonomických přínosů lázeňství patří ekonomická efektivnost pro jednotlivá lázeňská zařízení, úzká vazba na zdravotní

pojišťovny. Dále sem patří lokalizace, velikost, tradice, místa, struktura a klientela, které působí na objem a strukturu výnosů lázeňských zařízení.

**Sociálně-kulturní přínosy** – aby byli hosté nad míru spokojeni, dochází k budování dalších společenských, kulturních a sportovních zařízení. Pro kulturní účely se využívá úprava parků a sadů.

**Regionální přínosy** – nejenže lázeňství výrazně přispívá k rozvoji regionu, ale také vede ke zvyšování image a známosti. Mezi přínosy lázeňství pro regionální rozvoj může patřit vliv na zvyšování návštěvnosti lázeňského místa a s tímto často spojené návštěvnosti regionu, zvyšování konkurenceschopnosti lázeňského místa či regionu a zvyšování známosti místa. Pro ekonomické přínosy regionu to může být odvod poplatků do místních rozpočtů a rozvoj služeb. Pro rozvoj společenského života to mohou být divadla, kina, muzea, pořádání kulturních a společenských akcí nebo pořádání sportovních klání.

**Environmentální přínosy** – na území lázeňských míst platí opatření ve prospěch životního prostředí. Toto se týká údržby a ochrany pramenů vod k zachování jejich čistoty a nezávadnosti vody, hospodaření s energiemi, nakládání s odpady, omezování hluku, omezování dopravy, péče o zeleň a údržbu parků. Také je velmi důležité environmentální řízení a důsledné sledování nepříznivých vlivů. Tudiž jsou zvyšovány investice do moderní techniky, které sledují stav životního prostředí. Další nezbytnou prací je informovat hosty o důležitosti ochrany životního prostředí. Mohou je informovat všechny podniky i veřejná správa a tím přispět o zvýšení jejich zájmu o něj. Jednou z hlavních podmínek pro rozvoj lázeňství je, aby lázně a lázeňská místa dbala na ochranu životního prostředí.

### 1.3 Lázeňství v České republice

Lázeňská péče v českém lázeňství může být dle VZP (2023) poskytována třemi typy úhrad:

**Komplexní lázeňský pobyt** – zdravotní pojišťovna hradí náklady na léčení, ubytování a stravování ve standardní úrovni nasmlouvané s poskytovateli lázeňské péče. Ubytování je poskytováno dle možnosti a kapacity lázní ve dvou kategoriích (kategorie A, kategorie B). Tyto kategorie představují 2lůžkový pokoj se základním vybavením. V kategorii A je

sociální zařízení přímo součástí pokoje, zatímco v kategorii B je dostupné v rámci ubytovacího objektu. Jiné vybavení pokoje (lednička, televize, jednolůžkový pokoj) je hodnoceno jako nadstandard.

Při komplexní lázeňské péči je doprava do lázeňského zařízení a zpět hrazena zdravotní pojišťovnou, a to pouze v případě, že zdravotní stav pacienta podle vyjádření ošetřujícího lékaře, který tuto dopravu indikuje, neumožňuje dopravu běžným způsobem bez použití zdravotní dopravní služby.

**Příspěvkový lázeňský pobyt** – zdravotní pojišťovna zde hradí pouze standardní léčení a ostatní výdaje za lázeňský pobyt si pacient hradí sám. Finanční výdaje jsou u každého příspěvkového pacienta různé. Záleží to na délce léčebného pobytu, také na kvalitě ubytování a dále dle ročního období, který si pacient pro lázeňskou péči vybere.

**Lázeňský pobyt pro samoplátce** – jedná se o samoplátce, kteří si veškeré náklady v lázních hradí sami. Tento typ lázeňské péče není schvalován ani hrazen zdravotní pojišťovnou.

Česká republika má již dlouholetou tradici v lázeňství a nabízí řadu lázeňských míst, která jsou vyhlášena svými léčebnými prameny, wellness službami a místní přírodou. České lázeňství se zařazuje do významných evropských lázeňských destinací. V České republice se nyní nachází 36 lázeňských míst. (Jakubíková a kol., 2019)

Mezi tato lázeňská místa patří: Bechyně, Běloves, Bílina, Bludov, Karviná 3 - Darkov, Dubí u Teplic, Františkovy Lázně, Hodonín, Jáchymov, Jánské Lázně, Jeseník Lázně, Karlova Studánka, Karlovy Vary, Klimkovice, Konstantinovy Lázně, Kostelec u Zlína, Lázně Bělohrad, Lázně Bohdaneč, Lázně Kundratice, Lázně Kynžvart, Lázně Libverda, Lázně Toušeň, Lipová Lázně, Luhačovice, Mariánské Lázně, Mšené Lázně, Poděbrady, Slatinice, Teplice nad Bečvou, Teplice, Třeboň, Velichovky, Velké Losiny, Vráž u Písku, Ostrožská Nová Ves a Železnice. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky.cz, 2020)

Lázeňství v České republice je vysoce strukturované a organizované. Lázně jsou rozděleny do různých regionů. Hlavní myšlenkou Svazu léčebných lázní ČR je, že léčebná zařízení tvoří nezbytnou součást zdravotnictví. Vytvářejí a ovlivňují kulturní

obraz regionu a jsou velice významným ekonomickým a sociálním faktorem. Vytvářejí mnoho pracovních příležitostí plného kvalifikačního spektra. (Sodomková, 2006)

Dále jsou uvedeny nejznámější lázně v České republice.

**Západočeský lázeňský trojúhelník** – se nachází v západní části České republiky. Tvoří ho tři historická lázeňská města.

### **Karlovy Vary**

Karlovy Vary jsou jedním z nejznámějších lázeňských měst v České republice. Město je známé především svými minerálními prameny a bohatou architekturou. Ve městě lze nalézt karlovarské Vřídlo, které má teplotu až 73,4 °C. Karlovy Vary se specializují na onkologická onemocnění, trávicí ústrojí, metabolické poruchy, nemoci jater, žlučníku, žlučových cest, pohybového ústrojí, diabetes, dna, nadváhy a paradontózy. Návštěvníci sem jezdí za termální vodou, přírodními rašelinami a přírodním oxidem uhličitým. (Karlovy Vary.cz, 2023)

### **Mariánské Lázně**

Mariánské Lázně jsou dalším významným lázeňským místem, které je známé pro své minerální prameny. Specializují se na onkologická onemocnění, močové ústrojí a dýchací ústrojí. Mezi přírodní zdroje patří uhličitá voda, peloidy a klima. (Marianske-Lazne.info, 2023a)

### **Františkovy Lázně**

Toto lázeňské místo je známé pro svoje minerální prameny obsahující hořčík. Hlavní zaměření je na nemoci ženské, nemoci pohybového ústrojí a nemoci oběhového ústrojí. Ve Františkových Lázních je také k nalezení slavná socha Františka, která je jedním z hlavních symbolů tohoto města. Podle legendy otěhotní každá žena, která si na sošku sáhne. (Františkovy Lázně.info, 2023)

Tento turistický region se nachází na území krajů Karlovarského a Plzeňského. Hlavním předpokladem jsou přírodní podmínky. Nachází se zde několik minerálních vod a plynů. V tomto regionu lze navštívit několik druhů památek, jako jsou zámky a hrady, historická města, kolonády, lázeňské objekty či technické památky. Dále se zde nachází velmi známé lázně Jáchymov. Pro milovníky zimních sportů jsou zde skvělé lyžařské

podmínky, turistické stezky a cyklostezky. Cestovní ruch společně s lázeňstvím má podíl cca 10-15 % na HDP Karlovarského kraje. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2021)

### **Jáchymov**

Lázně Jáchymov jsou známé hlavně pro svoje radioaktivní minerální prameny, které se využívají pro léčbu různých onemocnění, zejména poruch nervstva. Jsou to nejstarší radonové lázně na světě. Důležitým léčivým přírodním zdrojem je radonová voda. (Svaz léčebných lázní České republiky.cz, 2023)

### **Konstantinovy Lázně**

Lázně jsou zaměřené na prevenci, léčbu a rekonvalescenci při kardiovaskulárních chorobách. Dále se zaměřují na choroby pohybového systému, výměny látkové a dýchacího ústrojí. V Konstantinovo Lázních je možné si užít i moderní wellness s několika vířivkami, saunami či bazény. (Konstantinovylazne.cz, 2023)

V současné době lázeňská zařízení znovu objevila lázeňské služby, aby uspokojila přepracované moderní návštěvníky, kteří hledají jak relaxační, tak regenerační procedury. V České republice je již několik lázeňských zařízení, ale také lze objevit i některé netypické lázně, např. uprostřed krásné české přírody nabízí Teepe and Spa luxusní venkovní týpí, které je schované uprostřed lesů s venkovní saunou, vířivkou a sluneční terasou. Tento ráj na duši se nachází necelou hodinu od Prahy. Pro milovníky piva by mohl být úplný sen dopřát si tzv. koupel v pivu plném kvasnic. Má řadu historických zdravotních přínosů. Tyto originální lázně se nacházejí v Mariánských Lázních, Františkovo Lázních a Karlových Varech. (Tatro, 2020)

## **1.4 Trendy v lázeňství**

V současné době jsou v lázeňství některé trendy a novinky, které zvyšují atraktivitu a poptávku po službách. Následně jsou uvedeny trendy v lázeňství.

### **Důraz na kvalitu**

V posledních letech je patrný trend zaměření na kvalitu. Kromě čistě komerčního hlediska je důležité prokázat kvalitu služeb zákazníkům i těm, kteří si hradí náklady na lázeňskou péči. Je také potřeba standardizace lázeňských služeb. Tímto se vytváří potřeba uznávané a akceptované evropské certifikace, která je nezbytná pro rychlejší rozvoj přeshraniční



zdravotní péče, včetně lázeňské péče, financované z prostředků zdravotních pojišťoven. (Attl, 2013)

### **Nové zákaznické segmenty**

Prvním trendem je pokles počtu návštěvníků, jejichž pobyt je financován z veřejných zdrojů, a naopak nárůst samoplátců. Dalším trendem, spojeným s globalizací lázeňství, je změna zdrojových zemí klientů. Do Evropy přichází stále více návštěvníků z Blízkého východu, Střední a Východní Asie, Jižní Ameriky a dalších oblastí. A v neposlední řadě, díky změnám v nabídce služeb, lázně oslovují také mladší generaci. Již nejsou určeny pouze pro seniory, ale návštěvníky lázní jsou například rodiny s dětmi nebo lidé do 35 let. Lázeňství se také snaží oslovit vysoce vytížené manažery, a proto například německé lázně nabízejí preventivní pobyty zaměřené na vyhoření (burn-out). (Attl, 2013)

Och a Mankovecký (2020) uvádí následující trendy v lázeňství:

### **Trendy ve zdravotním výzkumu zaměřeném na léčebné lázeňství – Trend v implementaci výsledků aplikovaného výzkumu do léčebného lázeňství a léčebného wellnessu**

Výzkum zaměřený na léčebné lázeňství a léčebný wellness se soustředí na implementaci výsledků aplikovaného výzkumu do praxe lázeňského léčení. Členské země Evropské asociace lázní, stejně jako celý svět, publikují studie preklinického a klinického hodnocení účinnosti léčebných procedur, zejména v oblasti minerálních vod, plynů a peloidů. Tento trend zahrnuje využití těchto studií při vývoji lázeňské medicíny, kontrole její účinnosti a uplatnění v marketingové praxi. Aktuálně se jedná spíše o inovaci než o masový jev. Hlavním důvodem je konzervatismus v lázeňské medicíně a vysoké finanční náklady spojené s objektivním výzkumem, které lázeňským podnikům nedostatečně vyhovují komerčně. Očekává se však, že v nadcházejících 10-15 letech se bude používání evidence-based medicine (EBM) v lázeňství šířit výrazněji.

### **Trendy na trhu zdravotních služeb**

V oblasti léčebných lázeňských služeb a lékařských wellness služeb se objevuje trend vytváření konkurenčního prostředí a odstraňování rozdílů mezi nimi. Některé wellness asociace již potvrzují zavedení léčebných procedur založených na důkazech, což vytváří nové možnosti pro kombinaci léčebných postupů a wellness terapií. V lázeňských zařízeních je stále upřednostňováno využívání přírodních léčivých prostředků a procedur přímo z místních ložisek. Nicméně existuje také trend návratu k domácí léčbě, jako je pitná kúra nebo peloidové zábaly, které lze zakoupit i mimo lázeňská zařízení.

## 2 Lázeňské služby

Služby jsou ekonomická činnost, jejímž hlavním výsledkem jsou nemateriální hodnoty. Tyto služby se projevují jako užitečné efekty pro spotřebitele služeb či proces vynakládání práce, při čemž nevzniká hmotný majetek, ale užitečný efekt. (Vajčnerová & Ryglová, 2017)

Dle Blecharze (2023) mají služby v cestovním ruchu čtyři specifické vlastnosti:

- **Nehmatatelnost** – výrobek si může každý zákazník ohmatat, zatímco zde se jedná o užitek z výrobku.
- **Pomíjivost** – služba, která je nabízena nyní, nelze ji nabídnout později nebo ji skladovat
- **Proměnlivost** – kvalita služby není pokaždé stejná, záleží na úrovni vlastních zaměstnanců a subdodavatelů služeb.
- **Neoddělitelnost** – místní a časová vázanost služby. Tyto služby jsou nejdříve prodány a až poté souběžně poskytovány a konzumovány (restaurační služba).

Lázeňské služby jsou poskytovány v lázeňských střediscích a wellness hotelech po celém světě. Tyto služby poskytují klientům příležitost k regeneraci, relaxaci a zlepšení jejich zdraví. Mají také velmi pozitivní vliv jak na fyzickou, tak i psychickou pohodu. V dnešní době se více a více zvyšují nároky klientů, které se týkají z hlediska komfortu poskytovaných služeb. (Vaniček & Hilšerová, 2020)

Dle Jakubíkové a kol. (2019) lze rozdělit služby poskytované v lázeňství celkem do šesti skupin. Blíže se jedná o tyto služby – zdravotně léčebné, stravovací, ubytovací, společensko-kulturní, sportovně-rekreační a další služby spojené s pobytem v lázních.

## **2.1 Zdravotně léčebné služby**

Lázně se specializují na lázeňské léčebné pobyty, které jsou hrazené zdravotními pojišťovnami. Také ale mohou být lázeňské pobyty určeny pro samoplátce a celou další řadu relaxačních a wellness pobytů, které si zpravidla hosté hradí sami. Lázeňský pobyt obvykle trvá 3 až 4 týdny, kdy po příjezdu musí každý pacient podstoupit vstupní vyšetření lázeňským lékařem, který mu poté sestaví individuální léčebný plán. Lázeňská léčba obsahuje lázeňské procedury, doporučení denního režimu pacienta a edukační složky, která má pomoci pacientovi osvojit si vhodné návyky i pro běžný denní život. (Jakubíková a kol., 2019)

### **Lázeňské procedury**

V současné době lze v lázních podstoupit několik druhů procedur. Nejdříve se jedná o procedury, které využívají místní přírodní léčivý zdroj (koupele, inhalace, pitné kúry a zábaly). Dále jsou to doplňující procedury, které jsou poskytované ve všech lázních (masáže, vodoléčba, magnetoterapie či elektroléčba). (Jakubíková a kol., 2019)

Významnou lázeňskou procedurou je tzv. balneoterapie. Je to léčebná lázeň, která využívá ke svým účelům přírodní zdroje, jako peloidy, přírodní plyn či minerální léčivou vodu. S touto formou se lze setkat v podobě rašelinových i slatinných koupelí a zábalů. Mezi balneoterapeutické procedury patří minerální koupele např. uhličitě, sirié, hořečnaté, vířivé a perličkové koupele. (Spa.cz, 2024a)

### **Lázeňská péče**

Lázeňskou péči pro komplexní lázeňský pobyt a příspěvkový lázeňský pobyt musí vždy doporučit ošetřující lékař. Samotný návrh podává praktický lékař nebo ošetřující lékař při hospitalizaci a podléhá schválení revizním lékařem zdravotní pojišťovny. V návrhu se nejčastěji uvedou dvě a více lázeňských míst určených pro léčení dané nemoci. Schválení či neschválení návrhu je nadále v plné kompetenci příslušné zdravotní pojišťovny. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2023)

## **2.2 Ubytovací služby**

Dle Jakubíkové a kol. (2019, str.101) je hlavní funkcí ubytovacích služeb v lázeňských zařízeních „umožnit ubytování mimo místo obvyklého pobytu zákazníka, klienta lázeňského zařízení i účastníka cestovního ruchu včetně uspokojování jeho dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným pobytem souvisejí. Jejich charakteristickým znakem je dočasný a přechodný charakter.“

Lázeňská ubytovací zařízení se člení do kategorií a tříd, přičemž kategorie nám určuje druh ubytovacího zařízení, kterými jsou: penzion, lázeňský penzion, hotel, lázeňský hotel, hotel garni, lázeňský hotel garni, wellness hotel, vitality hotel a lázeňské sanatorium. Třída dále stanoví minimální požadavky na vybavení, úroveň a rozsah služeb spojených s ubytováním a označuje se hvězdičkami. (Jakubíková a kol., 2019)

Důležitým pojmem je také klasifikace, což znamená vymezení minimálních požadavků, které musí splňovat jednotlivé třídy ubytovacích zařízení. Při úspěšném splnění těchto požadavků je ubytovacím zařízením přidělen certifikát a klasifikační znak. Tento systém slouží jako jistota, že úroveň vybavení a poskytovaný servis bude odpovídat očekávanému standardu. (Beránek, 2013)

## **2.3 Stravovací služby**

Stravovací služby v lázeňství jsou nezbytnou součástí nabídky pro klienty, kteří vyhledávají lázeňský pobyt. Tyto služby se mohou lišit dle konkrétního ubytovacího zařízení a preferencí hostů. Cena stravování v lázeňských zařízeních se může lišit podle typu nabízené stravy a úrovně zařízení. Mnoho lázeňských zařízení také umožňuje hostům, aby si vybrali z různých formátů stravování, které budou vyhotovovat jejich potřebám a preferencím. (Votoupalová, 2019)

Dle Vaníčka a Hilšerové (2020) lze rozlišit stravování v lázeňství na uzavřené a otevřené. Uzavřené stravování obsahuje celodenní stravu u komplexní péče, volbu pokrmů a četnost stravování. Otevřené stravování obsahuje jídelní a nápojové lístky, samostatný veřejně přístupný provoz, návaznost na režimový provoz a respektování klidu a pohody. Stravování v lázeňských zařízeních má často pevný řád. Nejčastěji se lze setkat

s časovým rozvrhem daných chodů. Také stravování obsahuje i několik diet, které stanovuje nutriční specialista či dietolog.

## **2.4 Společensko-kulturní služby**

Společensko-kulturní služby poskytují kulturní, osvětové a společensko-zábavní zařízení. Lze je dělit na služby aktivní (herny, animační programy, čítárny) a pasivní (návštěvy koncertů, divadel, galerií, muzeí, výstav). Hosté lázní a samotní klienti mají možnost využívat nabídky společenských místností, ve kterých si mohou zahrát různé společenské hry, účastnit se přednášek a besed, autorského čtení, promítání či zatančit si. Hosté rádi navštěvují různá divadla, kina, muzea, výstavy a přednášky v daném lázeňském místě. (Jakubíková a kol., 2019)

## **2.5 Sportovně-rekreační služby**

Sportovně-rekreační služby patří v současnosti k nejvýznamnějším aspektům z hlediska účasti na cestovním ruchu. Tyto služby využívají přírodní i uměle vybudované předpoklady, především k rozvoji sportu, rekreace a turistiky (stadiony a hřiště, bazény, ledové plochy, lanovky a vleky, běžecké tratě a koupaliště). I tyto služby lze členit na aktivní a pasivní. Mezi aktivní služby patří ty, které provozuje klient sám např. chůze, běh, plavání. Zatímco u pasivních služeb je klient pouze divákem. Lázeňská zařízení pro své klienty organizují různé sportovní programy či připravují zajímavé turistické akce. Budují bazény, přičemž hlavní účel není pouze to, aby sloužil nejen k rehabilitaci, ale také k rekreaci a sportovnímu využití. Dále také půjčují kola, koloběžky, běžky a další sportovní vybavení. (Jakubíková a kol., 2019)

## **2.6 Další služby spojené s pobytem v lázních**

Další služby, které mohou zajišťovat některá lázeňská zařízení. Jedná se o tyto služby: zařízení pro tělesně postižené, parkování pro hotelové hosty, šatna, místnost pro zavazadla hostů, lyžárna, úschovna kol, praní prádla a chemické čištění, donášková služba, žehlárna a zajištění vstupenek na kulturní představení či na sportovní událost. (Jakubíková a kol., 2019)

### 3 Segmentace trhu

Segmentace je proces, který rozděluje trh na menší homogenní části, tzv. segmenty. Je velice důležité, aby segmenty byly uvnitř co nejvíce homogenní a zároveň, aby byly mezi sebou různorodé, dostatečně velké a měřitelné. Teprve poté lze prohlásit, že segmentace je dokonalá a povede k žádoucímu cíli. (Koudelková, 2019)

Koudelková (2019) uvádí, že segmenty lze členit dle různých segmentačních faktorů:

- **Demografické faktory** jsou pohlaví, věk, náboženské vyznání, fáze životního cyklu a její velikost a také rasová příslušnost.
- **Socioekonomické faktory** jsou faktory orientované na dosažené vzdělání, výši příjmů domácnosti a disponibilní důchod domácnosti, stejně tak i výše a struktura výdajů domácnosti.
- **Geografické faktory** lze použít pouze tehdy, když zákazníci budou rozděleny do obcí, měst či regionů.
- **Psychografické faktory** obsahují hodnoty, které člověk vyznává, osobnost a životní styl daného zákazníka a jeho příslušnost k sociální třídě. Tyto faktory ve společnosti hůře zjišťujeme, ale společně s behaviorálními faktory tvoří základ moderně pojaté segmentace trhu.
- **Behaviorální faktory** rozdělují zákazníky do skupiny podle očekávaného užítku v rámci dané produktové kategorie. Také lze segmentovat dle frekvence užívání, připravenosti k nákupu nebo loajality ke značce.

#### 3.1 Segment seniorů

Ze všech skupin seniorů jsou nejaktivnější a nejživotoschopnější mladší senioři ve věku 55-64 let. Mají dobrou fyzickou kondici a většinou stále pracují, takže jsou finančně nezávislí a mají možnost si dopřát cestování. Starší senioři ve věku 65-74 let jsou již v důchodovém věku a mají dostatek volného času. Tato skupina má také veliký zájem o cestování a využívá svého volného času na objevování nových míst a zážitků. Nejstarší skupina seniorů je nad 74 let. V tomto věku jsou nejzranitelnější skupinou seniorů.

Často objevují tělesné handicap, které vyžadují zvláštní péči. Přesto se i tato skupina může zúčastnit cestování, avšak s vyššími nároky na dostupnost a bezbariérovost cestovních služeb. (Vaníček, 2019)

Jelikož tento segment nepatří (až na výjimky) mezi ekonomicky silnou skupinu občanů, snaží se mnohá wellness zařízení, včetně těch hotelových, připravovat pro seniory speciální cenové nabídky. Podle vybavení jsou některé lázeňské zařízení zaměřené na balneo programy. Jiné jsou zase zaměřené na pohybové aktivity, jako je pohyb, tanec a chůze. Tělesná nečinnost je pro seniory největší chyba, kterou si často ani neuvědomují. Vhodná tělesná aktivita má pro ně opravdu velký vliv, a to jak na tělesný stav, tak i duševní. (Pobyty pro seniory.cz, 2023)

Dle Votoupalové (2019) je segmentace seniorů v lázeňství důležitá pro poskytování přesně cílených služeb a nabídek v této oblasti. Některá lázeňská zařízení se specializují na určité skupiny seniorů, aby jim mohla poskytnout přesně to, co potřebují. Zde jsou uvedeny některé běžné segmenty seniorů v lázeňství:

- **Senioři s potřebou relaxace a regenerace:** Tato skupina seniorů hledá místo, kde si mohou odpočinout, zrelaxovat a regenerovat své tělo. Preferují klidné a pohodlné prostředí a lázeňské procedury, které pomáhají zmírnit stres a napětí.
- **Senioři se zdravotními potížemi:** Někteří senioři přicházejí do lázní s konkrétními zdravotními problémy. Lázeňská zařízení, která poskytují léčebné a rehabilitační programy, jsou vhodná pro tuto skupinu.
- **Senioři se zájmem o aktivní životní styl:** Někteří senioři jsou velmi aktivní a chtějí využít čas v lázních k pohybovým aktivitám. Mezi tyto aktivity lze zařadit jógové cvičení, plavání nebo pěší túry. Lázeňská zařízení se zaměřením na fyzickou aktivitu mohou nabízet různé sportovní a rekreační aktivity.
- **Senioři se zájmem o sociální interakce:** Pro některé seniory je důležitá společnost a sociální interakce. Preferují lázeňská zařízení, která nabízejí skupinové aktivity, jako jsou společenské večery, tanec nebo společné výlety.



## 4 Metodika

Praktický přínos bakalářské práce spočívá v návrzích pro konkrétní lázeňské zařízení Orea Spa Hotel Cristal, někdy také zkráceně nazývané jako Cristal Palace, které se nachází v Mariánských Lázních. Po této kapitole následuje charakteristika daného lázeňského zařízení a přehled nabízených lázeňských služeb. Hlavním cílem práce je zjistit, jak jsou senioři spokojeni s tímto lázeňským zařízením, jeho poskytovanými lázeňskými službami, a co by se případně dalo zlepšit, aby daný segment dosáhl maximálního komfortu a pohody během pobytu v lázních.

Pro terénní šetření byla zvolena metoda rozhovor. Tato metoda byla zvolena pro segment seniorů, kteří spíše preferovali ústní rozhovor než psaný projev. Rozhovor byl omezen pouze pro klienty MUDr. Zdeňka Šose, který navrhuje vhodnost lázeňské péče klientů k posouzení zdravotním pojišťovně. MUDr. Zdeněk Šos je rehabilitačním lékařem a spolumasajitelem Rehabilitace Šos s.r.o. v Horšovském Týně. Má dlouholetou praxi ve svém oboru. Nejprve působil jako praktický lékař v Domažlicích, posléze jako primář rehabilitačního oddělení. Posledních 30 let provozuje soukromou rehabilitační praxi v Horšovském Týně. MUDr. Zdeněk Šos navrhl sedm svých klientů – dva muže a pět žen, kteří navštěvují a mají zkušenosti s lázeňským hotelem Orea Spa Hotel Cristal. Výzkum probíhal na pracovišti Rehabilitace Šos v Horšovském Týně v dopoledních hodinách za běžného provozu rehabilitace v období na přelomu ledna a února roku 2024. Respondenti výzkumu vyjádřili přání na zachování anonymity, tudíž jsou respondentům přidělena čísla místo jejich skutečných jmen. V rámci etických zásad výzkumu jsou otázky směřovány tak, aby se nedotýkaly citlivých záležitostí respondentů, jako např. jejich zdravotních problémů nebo prodělaných nemocí.

Výzkum s respondenty probíhal ve dvou kolech. První rozhovor obsahoval 13 otázek a jednalo se o obecnější otázky ohledně lázeňského zařízení a spokojenosti s danými lázeňskými službami. Diskutovalo se ohledně ubytování, stravování, společenských akcí atd. Dále se probíraly konkrétní lázeňské procedury, jako jsou masáže, balneoterapie či rehabilitační cvičení. Rovněž se hodnotil personál lázní a jejich přístup ke klientům, včetně přizpůsobení péče a služeb potřebám seniorů. Pomocí rozhovoru se tedy získaly informace o lázeňském zařízení a jeho lázeňských službách, které jsou zaměřeny

na seniory. Po vyhodnocení prvního kola rozhovorů byli jednotliví respondenti seznámeni s výsledky a následně se konalo druhé kolo rozhovorů. Tento rozhovor obsahoval 7 doplňujících otázek, které měly za úkol zjistit, zda by se respondenti vrátili do hotelu Orea Spa Hotel Cristal, jaké aktivity by ocenili během svého pobytu, zda mají nějaká omezení ohledně stravy atd. Výzkum se konal formou polostrukturovaného rozhovoru, kdy se jednalo o metodu kvalitativního výzkumu a vše bylo nahráváno na diktafon. Následně byly rozhovory přepsány, vyhodnoceny a bylo zhodnoceno to, jak jsou respondenti v tomto lázeňském zařízení spokojeni. Dále byly zpracovány případné doporučení a změny, které byly vytvořeny tak, aby představovaly realizovatelné návrhy a zásadní vylepšení v nabídce pro lázeňské zařízení Orea Spa Hotel Cristal.

#### **4.1 Kvalitativní výzkum**

Kvalitativní výzkum se zaměřuje na zkoumání kvalitativních dat a na porozumění zkušeností, názorů a perspektivám lidí. Důraz je kladen na hlubší porozumění zkoumanému jevu, kontextu a složitým interakcím mezi jednotlivými faktory. Kvalitativní výzkum se obvykle provádí prostřednictvím rozhovorů, pozorování nebo analýzy dokumentů. Dále se také tento výzkum hodí pro zkoumání komplexních jevů, sociálních interakcí a subjektivních perspektiv. (Hair, J.F., Ortinau, D.J., & Harrison, D.E, 2021)

#### **Polostrukturovaný rozhovor**

V polostrukturovaném rozhovoru má tazatel předem připravený seznam otázek nebo témat, které chce probírat s respondentem, ale zároveň poskytuje dostatečnou flexibilitu pro rozvinutí nových témat a vytvoření prostoru pro hlubší zkoumání dané problematiky. Polostrukturovaný rozhovor je vhodný pro řešení průzkumných a vysvětlujících výzkumů. (Mičík, 2022)

#### **4.2 Výzkumná otázka a specifické otázky**

**Výzkumný problém:** Vztah mezi kvalitou poskytovaných služeb v hotelu Orea Spa Hotel Cristal a celkovou spokojeností respondentů.

#### **4.2.1 Rozhovor I**

**Výzkumná otázka:** Jak jsou respondenti spokojeni s lázeňským zařízením Orea Spa Hotel Cristal?

##### **Specifické otázky:**

1. Jak dlouho jezdíte do hotelu Orea Spa Hotel Cristal?
2. Máte zkušenosti i z jiných lázeňských zařízení?
3. Co Vás motivuje k pravidelným návštěvám lázní?
4. Co na lázeňském zařízení hodnotíte jako nejlepší a co nejhorší?
5. Jak vnímáte poměr cena x výkon?
6. Jaké procedury máte nejraději?
7. Cítíte se dostatečně informováni o různých možnostech a druzích lázeňských procedur, které jsou Vám nabízeny?
8. Jaký máte názor na personál v tomto lázeňském zařízení?
9. Jaké jsou Vaše očekávání vůči lázeňským službám a jaké změny nebo vylepšení byste uvítal/a?
10. Jaký je Váš názor na kvalitu ubytování a prostředí, včetně čistoty, klidu a pohodlí?
11. Jaký je Váš názor na stravu poskytovanou v lázeňském zařízení?
12. Využíváte nějaké společensko-kulturní služby, např. společenské večery?
13. Využíváte v hotelu některé nabízené aktivity ze sportovně-rekreačních služeb, např. bazény či možnost půjčení kola?

#### **4.2.2 Rozhovor II**

**Výzkumná otázka:** Jaké jsou preference respondentů?

##### **Specifické otázky:**

1. Pokud byste měl/a absolvovat lázeňský pobyt, vybral/a byste si opět hotel Orea Spa Hotel Cristal?
2. Co Vám zajistilo příjemnou atmosféru při Vašem pobytu?
3. Jaké informace jsou pro Vás důležité před návštěvou lázeňského zařízení?
4. Jaký typ péče a pozornosti od personálu si v průběhu svého pobytu nejvíce ceníte?

5. Máte nějaké speciální požadavky na stravování ze zdravotních důvodů?
6. Jakou kulturní událost nebo společenskou akci byste chtěl/a vidět nebo zažít během svého pobytu v hotelu?
7. Existuje nějaká specifická sportovní aktivita nebo vybavení, které byste chtěl/a, aby bylo v nabídce lázeňského zařízení?

## 5 Orea Spa Hotel Cristal

Orea Spa Hotel Cristal je čtyřhvězdičkový hotel, který se nachází v centru Mariánských Lázní v blízkosti udržovaných parků a nedaleko hlavní kolonády se Zpívající fontánou. Tento hotel využívá k léčbě svých hostů skvělé léčebné účinky minerální vod, a to pramen Augustin a Edward VII, které jsou vedeny přímo do hotelu. Pod dohledem interního lékaře navazuje na více než 200letou tradici a dále poskytují hostům mnoho dalších léčebných procedur. Orea Spa Hotel Cristal také nabízí široké spektrum služeb a vybavení pro hosty, kteří hledají klid a relaxaci. (Spa.cz, 2024b)

### 5.1 Lázeňské služby poskytované v Orea Spa Hotel Cristal

#### Wellness & Balneo

V tomto hotelu lze nalézt relaxační wellness centrum, ve kterém se nachází bazén s protiproudem i masážním vodopádem, finskou saunu, infrasaunu a vířivku. Ve zdravotnickém zařízení je poskytována fyzioterapeutická a balneoterapeutická léčba zdravotnickým personálem. Dále je zde na výběr několik typů masáží např. thajská masáž, čokoládová masáž, medová masáž, reflexní masáž chodidel, masáž horkými lávovými kameny či bambusová masáž. K dispozici je v hotelu otevřený kosmetický salón s nabídkou ošetření pleti kosmetikou Alcina a jedinečnou procedurou Ceremony of gold, při které se využívá 24 karátové zlato. Kosmetický salón nabízí i další služby jako je pedikúra, manikúra, depilace a další. (Orea.cz, 2024a)

#### Activity program

Hotel poskytuje všem hostům možnost účastnit se zdarma pohybových aktivit, které se konají jak uvnitř, tak venku, a jsou vedeny zkušenými a školenými lektory. Tato široká škála aktivit je vhodná pro všechny věkové kategorie, bez ohledu na úroveň pokročilosti. Mezi aktivity lze zařadit relaxační jógu, obličejovou jógu, nordic walking, meditaci při chůzi, strečink, pilates, funkční trénink či dechová cvičení. (Marianske-Lazne.info, 2024b)

## **Léčebné procedury**

Hotel Cristal Palace využívá vlastní minerální prameny nazývané Pramen Edwarda VII. a Augustinův pramen pro léčebné procedury. Tyto procedury jsou ideální pro léčbu nemocí pohybového ústrojí, dýchacího ústrojí, ledvin a močových cest, stejně jako pro gynekologická, onkologická a metabolická onemocnění. Minerální prameny jsou využívány pro různé procedury, jako jsou minerální koupele, perličkové koupele a inhalace. Kromě toho je v nabídce i přírodní slatinový zábal, plynové injekce, suchá plynová koupel, pulzní magnetoterapie, lymfatická drenáž nebo elektroterapie. (Orea.cz, 2024a)

## **Stravovací služby**

Tento hotel vlastní klimatizovanou restauraci se světlým interiérem a 70 místy k sezení. V této restauraci lze zažít návrat ke staročeské gastronomii s novodobým akcentem. Restaurace nabízí tříchodové obědy, které je možné si vybrat den předem a bufetové večere. Zárukou kvality, ale i chuti pokrmů je pak certifikace Czech Specials. Snídaně formou bufetu se podávají ve snídaňovém sále. Pokud by některý z hostů potřeboval připravit speciální stravu, v tomto hotelu to není problém. Po domluvě v hotelu rádi nabídnou i speciální dietní stravování. Dále je možnost si zajít do hotelové kavárny, kde nabízejí výbornou kávu Varesina. V nabídce je i několik dezertů, domácích limonád atd. (Marianske-Lazne.info, 2024b)

## **Ubytovací služby**

Orea Spa Hotel Cristal nabízí ubytování v celkem 86 pokojích. Všechny pokoje jsou nekuřácké. Je možné se ubytovat v následujících pokojích:

- **Jednolůžkový pokoj** – je vybaven komfortním lůžkem, klimatizací, WiFi připojením, trezorem, minibarem, LCD SAT TV a samozřejmě i koupelnou s fénem, WC a vanou či sprchou. Za příplatek lze objednat i s balkónem.
- **Dvoulůžkový pokoj** – je vybaven podobně jako jednolůžkový pokoj, akorát má manželskou postel nebo dvě oddělené postele. Lze jej objednat také jako třílůžkový pokoj. Za příplatek lze objednat i s balkónem.

- **Suite pokoj** – tvoří jej dva pokoje o rozloze 45 m<sup>2</sup>. Jedna místnost slouží jako obývací pokoj a druhá místnost jako ložnice. Pokoj je vybaven královskou manželskou postelí, klimatizací, LCD SAT TV, WiFi připojením, trezorem, minibarem, balkónem a velkou koupelnou se sprchou, rohovou vanou a fénem. (Marianske-Lazne.info, 2024b)

### **Vybavení hotelu**

Hotel nabízí nepřetržitě otevřenou recepci, úschovnu zavazadel a směnárnu. Pro zábavu jsou v hotelu pravidelně pořádány akce s živou hudbou. Hotel je plně přístupný pro osoby se sníženou pohyblivostí a je vybaven výtahem. K dispozici je také speciální parkoviště pro handicapované osoby. WiFi připojení je ve veškerých prostorách hotelu zdarma. Parkování je možné za poplatek přímo v areálu hotelu nebo v hotelové garáži. (Marianske-Lazne.info, 2024b)

### **Poloha hotelu**

V oblíbeném lázeňském městě Mariánské Lázně se nachází nejznámější ulice zvaná Hlavní třída, která je plná obchodů, restaurací a dalších lákadel. A právě na této ulici se nachází Orea Spa Hotel Cristal, který je doslova ve středu veškerého dění. Cesta směrem ke kostelu svatého Vladimíra nebo anglikánskému kostelu trvá pouhých 5 minut. K Ambrožově i Karolíninu prameni, stejně jako k populární Zpívající fontáně, lze dojít za 15 minut. K hotelu se pohodlně každý dostane buď automobilem, hromadnou dopravou či pěšky z vlakového nádraží. (Marianske-Lazne.info, 2024b)

Tabulka 1: Přehled lázeňských služeb a vybavení v hotelu Orea Spa Hotel Cristal

Lázně a wellness	ano/ne	Vybavení	ano/ne	Gastronomie	ano/ne	Sport	ano/ne
Vnitřní bazén	ano	Výtah	ano	Restaurace	ano	Úschovna jízdních kol	ano
Jóga	ano	Postýlka	ano	Bezlepková dieta	ano	Půjčovna kol	ano
Župan	ano	Klimatizace	ano	Kavárna	ano	Půjčovna lyží	ne
Wellness	ano	Internet	ano	Bar	ne	Úschovna lyží	ne
Pantofle	ano	Recepce	ano	-----	-----	Tělocvična	ne
Sauna	ano	Konferenční místnost	ano	-----	-----	-----	-----
Solná jeskyně	ne	Bezbariérový přístup	ano	-----	-----	-----	-----
Kadeřnictví	ne	Úschovna zavazadel	ano	-----	-----	-----	-----
Venkovní bazén	ne	Přednáškový sál	ano	-----	-----	-----	-----
-----	-----	Domácí mazlíčci	ne	-----	-----	-----	-----
-----	-----	Parkoviště	za poplatek	-----	-----	-----	-----

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Tabulka 1 obsahuje informace o nabídce lázeňských služeb a vybavení hotelu Orea Spa Hotel Cristal. Zahrnuje informace o lázních a wellness, vybavení, gastronomii a sportu. U jednotlivých položek je uvedeno, zda jsou v hotelu poskytovány (ano) nebo nikoliv (ne). Parkoviště je možné, ovšem za poplatek.



## 6 Vyhodnocení rozhovorů

Pro lepší přehlednost byla vytvořena tabulka, která obsahuje základní informace o jednotlivých respondentech.

Tabulka 2: Základní kritéria jednotlivých respondentů

	Pohlaví	Věk
Respondent č. 1	muž	72
Respondent č. 2	muž	67
Respondent č. 3	žena	76
Respondent č. 4	žena	66
Respondent č. 5	žena	78
Respondent č. 6	žena	65
Respondent č. 7	žena	70

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

V následujících podkapitolách jsou shrnuty výsledky výzkumů I a II, vyhodnocení výzkumných otázek, a rovněž jsou zde popsány specifické otázky, které byly pokládány respondentům.

### 6.1 Vyhodnocení rozhovoru I

Z rozhovorů s respondenty lze vyvodit, že lázeňský hotel Orea Spa Hotel Cristal nabízí široké spektrum lázeňských procedur a služeb, které respondenti ve většině případů hodnotili pozitivně. Nejčastěji se zmiňovali o vynikající kvalitě stravy, různorodosti procedur, odborném a přátelském personálu. Strava byla označena za výbornou s velkým výběrem, často obsahující čerstvé ovoce, zeleninu, pečivo a různé pochutiny. Respondenti si cenili i toho, že je personál vždy ochoten doplnit jídlo a vycházet vstříc individuálním potřebám. Procedury, které respondenti nejvíce upřednostňovali, zahrnovaly masáže, minerální koupele, reflexní terapie a vířivku. Tyto procedury byly

považovány za relaxační a přínosné pro jejich zdraví. Většina respondentů také ocenila informovanost o dostupných procedurách a jejich důkladné vysvětlení od personálu.

Nejhůře hodnocené lázeňské služby byly z hlediska ubytování. Zde si respondenti stěžovali na stísněné pokoje, starší vybavení či měkké matrace. Čistota prostředí však byla vždy chválena a považována za důležitý faktor pro celkový komfort pobytu. Vzhledem k vybavení a širší nabízených služeb se respondenti shodli na příznivém poměru cena x výkon. Respondentka č. 7 zmínila, že parkování může být finančně náročné.

Ohledně očekávání by respondenti uvítali více sportovních aktivit, kulturních akcí a možnosti organizovaných výletů do okolí Mariánských Lázní. Celkově respondenti byli spokojeni se svým pobytem v lázeňském hotelu Orea Spa Hotel Cristal.

**Výzkumná otázka:** Jak jsou respondenti spokojeni s lázeňským zařízením Orea Spa Hotel Cristal?

I přes menší nedostatky jsou všichni respondenti v tomto hotelu spokojeni. Lze usuzovat podle toho, že do hotelu respondenti jezdí opakovaně na lázeňské pobyty nebo na prodloužené víkendy.

**Specifické otázky:**

### **1. Jak dlouho jezdíte do hotelu Orea Spa Hotel Cristal?**

Tato otázka se zaměřuje na pravidelnou návštěvnost respondenta hotelu Orea Spa Hotel Cristal. Většina respondentů uvedla, že do tohoto hotelu jezdí opakovaně, především na komplexní lázeňské pobyty a také často na víkendové pobyty. Respondentka č. 4 tento hotel navštívila pouze jednou, a to na komplexní lázeňskou péči.

### **2. Máte zkušenosti i z jiných lázeňských zařízení?**

Tato otázka má za úkol zjistit, jaké má respondent zkušenosti s jinými lázeňskými zařízeními. Tím se získává přehled o tom, zda má respondent s lázeňskými pobyty již nějaké zkušenosti, které mohou ovlivnit jeho názory a preference vůči hotelu Orea Spa Hotel Cristal. Všichni respondenti uvedli, že mají zkušenosti i z jiných lázeňských zařízení, nejčastěji to byly lázně na západě České republiky. Pouze respondent č. 1 má jediné zkušenosti s hotelem Orea Spa Hotel Cristal.

### **3. Co Vás motivuje k pravidelným návštěvám lázní?**

Otázka ohledně motivace k pravidelným návštěvám lázní se zaměřuje na to, co respondenti považují za hlavní důvody pro opakované návštěvy lázeňských zařízení. Tím se zjišťuje, co je pro ně natolik přitažlivé na lázeňských pobytech, že se rozhodují tyto zařízení navštěvovat pravidelně. Nejčastější odpovědí při této otázce bylo zlepšení zdravotního stavu, relaxace, odpočinek a péče o vlastní tělo. Celkově je motivace k pravidelným návštěvám lázní spojena s touhou po zdraví, regeneraci a uvolnění od každodenních starostí.

### **4. Co na lázeňském zařízení hodnotíte jako nejlepší a co nejhorší?**

Tato otázka se zaměřuje na to, co respondenti hodnotí jako nejlepší a nejhorší na lázeňském zařízení Orea Spa Hotel Cristal. Tímto se zjišťuje, co respondenti považují za klíčové pozitivní a negativní body a co je pro ně důležité při jejich pobytu v daném zařízení. Otázka pomáhá získat informace o tom, co je pro respondenty důležité a co by možná mohlo být zlepšeno nebo upraveno ve službách hotelu. Respondent č. 1 uvádí, že nejlepší je strava a nejhorší ubytování. Respondent č. 2 uvádí, že nejlepší je strava a nejhorší je malý bazén. Respondentka č. 3 uvádí, že nejlepší jsou procedury, umístění hotelu a jako nejhorší nic neuvedla. Respondentka č. 4 uvádí, že nejlepší jsou léčebné procedury, strava a nejhorší jsou velká množství cizinců. Respondentka č. 5 uvádí, že nejlepší je péče o pacienta a nejhorší je nedostatek základních léků. Respondentka č. 6 uvádí, že nejlepší je strava a nejhorší je malý bazén. Respondentka č. 7 uvádí, že nejlepší je strava a nejhorší je velmi drahé parkování. Většina respondentů se shodovala v hodnocení stravy jako nejlepší, avšak jejich názory se výrazně lišily, pokud jde o to, co považovali za nejhorší.

### **5. Jak vnímáte poměr cena x výkon?**

Otázka se zaměřuje na to, jak respondent hodnotí vztah mezi cenou, kterou platí za pobyt v lázeňském zařízení, poskytovanými službami a kvalitou péče. Respondenti mají za úkol zhodnotit, zda považují cenu, kterou platí, za odpovídající či přiměřenou vzhledem k poskytovaným službám. Většina respondentů měla pobyt hrazený od zdravotní pojišťovny, tudíž nic neplatili. Při víkendovém pobytu si zde platili na svoje vlastní

náklady, ale vše hodnotili jako vyhovující a cenově dostupné. Žádný respondent neuvedl, že by tento hotel byl cenově nedostupný či nevyhovující.

#### **6. Jaké procedury máte nejraději?**

Respondentům je položena otázka týkající se jejich preferovaných procedur v lázeňském zařízení a účinku těchto procedur na jejich zdraví. Otázka se zaměřuje na znalost a osobní zkušenost s různými lázeňskými procedurami. Respondent č. 2, respondentka č. 4, respondentka č. 5, respondentka č. 6 a respondentka č. 7 uvedli, že nejraději mají masáže a různé typy koupelí. Respondent č. 1 a respondentka č. 3 preferují spíše vodoléčbu, konkrétně mají rádi bazén a vířivku.

#### **7. Cítíte se dostatečně informováni o různých možnostech a druzích lázeňských procedur, které jsou Vám nabízeny?**

Otázka se zaměřuje na informovanost respondentů o různých možnostech a druzích lázeňských procedur, které jsou jim nabízeny v daném lázeňském zařízení. Respondenti jsou tak dotázáni, zda se cítí dostatečně obeznámeni s procedurami, které jsou součástí jejich pobytu. Všichni respondenti uvedli, že jsou dostatečně informováni o možnostech a druzích lázeňských procedur. Většina respondentů je ohledně procedur seznámena od personálu hotelu. Respondentka č. 4 uvedla, že si možnosti a druhy procedur vyhledává na internetu.

#### **8. Jaký máte názor na personál v tomto lázeňském zařízení?**

Tato otázka se zaměřuje na názor respondentů ohledně personálu v hotelu Orea Spa Hotel Cristal a na jejich pocity ohledně péče, kterou od personálu obdrželi. Respondenti jsou vyzváni k popisu svého pohledu na zaměstnance hotelu z hlediska jejich odbornosti, ochoty pomoci a příjemnosti. Reakce respondentů na péči personálu v hotelu Orea je většinou pozitivní a zdůrazňuje profesionální přístup, ochotu, příjemnost a odbornost personálu. Respondentka č. 3 však zmiňuje negativní zkušenost s jednou rehabilitační sestrou, což ovlivnilo její celkový dojem z pobytu.

### **9. Jaké jsou Vaše očekávání vůči lázeňským službám a jaké změny nebo vylepšení byste uvítal/a?**

Otázka se zaměřuje na očekávání respondentů vůči poskytovaným lázeňským službám a jejich názor na případné změny či vylepšení, které by uvítali. Jedná se o hodnocení kvality a dostupnosti služeb v lázeňském zařízení a přizpůsobení se potřebám klientů. Odpovědi u jednotlivých respondentů se vcelku lišily. Respondent č. 1 uvedl, že by rád rozšířil nabídku wellness procedur a modernizaci vybavení. Respondent č. 2 uvedl, že by rád uvítal změny v ubytování a více společenských akcí v hotelu. Respondentka č. 3 uvedla, že by byla ráda za organizované akce od hotelu. Respondentka č. 4 uvedla, že by určitě zrušila povinné cvičení v tělocvičně pro lidi nad 60 let. Respondentka č. 5 uvedla, že by se měl hotel vybavit základními léky. Respondentka č. 6 je se vším spokojená. Respondentka č. 7 uvedla, aby byl personál příjemný ke klientům, což zrovna v tomto hotelu je.

### **10. Jaký je Váš názor na kvalitu ubytování a prostředí, včetně čistoty, klidu a pohodlí?**

Tato otázka se zaměřuje na posouzení kvality ubytování a prostředí ve středisku, včetně čistoty, klidu a pohodlí. Dotazuje se respondentů na jejich celkový dojem z ubytování a prostředí, zda je prostředí čisté, klidné a pohodlné. Každý z respondentů si na ubytování něco našel. Dle jejich odpovědí jsou pokoje menší, obsahují starší vybavení či měkké matrace. Respondentka č. 4 uvedla, že z chodby byl často slyšet hluk. Čistotu si chválili všichni respondenti.

### **11. Jaký je Váš názor na stravu poskytovanou v lázeňském zařízení?**

Otázka se týká hodnocení stravy poskytované v lázeňském hotelu a zda tato strava splňuje potřeby a očekávání respondentů. Všichni respondenti byli velice spokojeni s kvalitou stravy poskytované v lázeňském zařízení. Již na začátku rozhovoru, kdy byla zmiňována nejlepší a nejhorší stránka zařízení, několik z nich vyzdvihlo vynikající stravu jako jeden z pozitivních bodů. Respondent č. 1 zaznamenal příležitostné nedostatky, kdy některé potraviny chyběly nebo došly, avšak personál rychle reagoval na jeho upozornění a nedostatky byly okamžitě napraveny.

## **12. Využíváte nějaké společensko-kulturní služby, např. společenské večery?**

Otázka je zaměřena na to, zda respondent využívá nabízené společenské a kulturní aktivity v lázeňském zařízení, jako jsou například společenské večery, živá hudba, taneční akce nebo animační programy. Respondent č. 1, respondent č. 2 a respondentka č. 5 uvedli, že se zúčastnili večerů s živou muzikou a že to bylo hezké. Respondentka č. 3 uvedla, že ráda chodila na procházky do přírody a na Zpívající fontánu, která je kousek od hotelu. Respondentka č. 4 uvedla, že byla v tomto hotelu v době covidu a bohužel se společenské akce v hotelu a mimo něj nekonaly. Respondentka č. 6 uvedla, že na tyto akce není a raději preferuje večer strávený v posteli s knihou. Respondentka č. 7 například zmínila, že by ji bavily přednášky v hotelu nebo organizované výlety do okolí.

## **13. Využíváte v hotelu některé nabízené aktivity ze sportovně-rekreačních služeb, např. bazény či možnost půjčení kola?**

Otázka se týká využívání sportovně rekreačních aktivit a služeb nabízených v hotelu, jako jsou bazény nebo možnost půjčení kola. Otázka má za cíl zjistit, zda respondent využívá těchto možností během svého pobytu v lázeňském zařízení. Respondent č. 1 uvedl, že spíše odpočíval nebo občas zašel na procházku po okolí. Byl by rád, kdyby hotel nabídl možnost půjčit si trekingové hole. Respondent č. 2 uvedl, že hodně chodil plavat, a i si půjčil v hotelu kolo. Také by byl rád, kdyby hotel nabídl možnost půjčit si trekingové hole. Respondentka č. 3 uvedla, že si také půjčila kolo od hotelu a jezdila po okolí. Respondentka č. 4, respondentka č. 5, respondentka č. 6 a respondentka č. 7 uvedly, že chodily často plavat do bazénu, ale bazén je bohužel menší a není možnost si v bazénu tolik zaplavat i vůči velkému obsazení lidí.

## **6.2 Vyhodnocení rozhovoru II**

Druhá fáze rozhovorů se zaměřovala na odpovědi respondentů z prvního kola rozhovorů. Bylo vytvořeno dalších sedm doplňujících otázek, které byly položeny každému respondentovi. Na začátek byly položeny otázky typu, jestli by si zopakovali pobyt v hotelu Orea Spa Hotel Cristal, co jim zajistilo příjemnou atmosféru při pobytu a jaké informace pokládají za důležité před návštěvou lázeňského zařízení. Dále byla položena otázka na personál a čeho si vlastně respondenti nejvíce cení od personálu. Poté jestli mají

nějaké speciální požadavky ve stravě, např. diety. Posledními otázkami bylo doporučení nějaké společenské akce či kulturní události, které by rádi zažili v hotelu během svého pobytu, a to samé se týkalo i sportovně-rekreačních služeb, zda by ocenili některou konkrétní sportovní aktivitu či sportovní vybavení.

Vyhodnocení druhého rozhovoru s respondenty naznačuje, že hotel Orea Spa Hotel Cristal má převážně pozitivní reputaci a je oblíbený mezi seniory. Respondenti si vysoko cení péče a pozornost personálu a klidné atmosféry v hotelu. Pro většinu respondentů je důležitá kvalita lázeňských procedur a možnosti relaxace. Specifické požadavky na stravování ze zdravotních důvodů jsou vzácné, ale je důležité, aby byla možnost přizpůsobit stravování i lidem s dietními požadavky. Většina respondentů také uvádí zájem o kulturní události a společenské aktivity během svého pobytu. Někteří by uvítali více koncertů, přednášek nebo organizovaných výletů. Ohledně sportovních aktivit by většina respondentů ocenila možnost zapůjčení trekingových holí pro procházky nebo větší bazén pro plavání. Celkově lze říct, že senioři mají zájem o aktivní odpočinek, kulturní aktivity a příjemnou atmosféru během pobytu v lázeňském zařízení.

**Výzkumná otázka:** Jaké jsou preference respondentů?

V některých případech se většina odpovědí respondentů shodovala, jako např. vybudování většího bazénu, možnost půjčení trekových holí atd. Avšak někteří respondenti vyjádřili jiné preference.

**Specifické otázky:**

**1. Pokud byste měl/a absolvovat lázeňský pobyt, vybral/a byste si opět hotel Orea Spa Hotel Cristal?**

Otázka se zaměřuje na to, zda by respondenti využili opětovně lázeňský pobyt v konkrétním hotelu Orea Spa Hotel Cristal. Tato otázka má za cíl zjistit, zda by se respondenti vrátili do tohoto hotelu. Všichni respondenti uvedli, že by si rádi zopakovali pobyt v tomto hotelu.

**2. Co Vám zajistilo příjemnou atmosféru při Vašem pobytu?**

Tato otázka se zaměřuje na faktory, které přispěly k vytvoření příjemné atmosféry během pobytu respondentů v lázeňském zařízení. Zjišťuje, co konkrétně přispělo k jejich

pohodlí, spokojenosti a celkovému dobrému dojmu z pobytu. Respondent č. 1 uvedl, že mu šlo hlavně o uzdravení a prostředí bylo moc příjemné. Respondent č. 2 uvedl milý personál, výbornou stravu a příjemné procedury. Respondentka č. 3 a respondentka č. 4 uvedly výbornou stravu a spokojenost v Mariánských Lázních. Respondentka č. 5 uvedla vstřícnost a ochotu personálu. Respondentka č. 6 uvedla, že tam měli pěkné wellness. Respondentka č. 7 uvedla chování příjemného personálu a příjemná maličkost jako bezplatná nabídka kávy.

### **3. Jaké informace jsou pro Vás důležité před návštěvou lázeňského zařízení?**

Tato otázka se zaměřuje na faktory, které jsou pro respondenty důležité před návštěvou lázeňského zařízení. Otázka se také snaží zjistit, na co respondenti kladou důraz při výběru lázeňského zařízení a jaké faktory pro ně představují rozhodující kritéria. Respondent č. 1, respondent č. 2 a respondentka č. 5 uvedli, že pro ně jsou důležité procedury. Pro respondentku č. 3 je důležité, zda bude něco doplácet. Respondentka č. 4 si dohledává informace na internetu, nebo čte případné recenze na internetu od jiných návštěvníků. Respondentka č. 6 si předem vybere město a poté zjišťuje dané procedury. Respondentka č. 7 uvedla, že pro ni je důležitá poloha, reference, cena a vybavenost zařízení.

### **4. Jaký typ péče a pozornosti od personálu si v průběhu svého pobytu nejvíce ceníte?**

Otázka se zaměřuje na hodnocení péče a pozornosti poskytované personálem během lázeňského pobytu. Respondenti jsou vyzváni ke sdílení svých zkušeností a preferencí ohledně přístupu personálu, oceňovaných služeb a individuálního přístupu, který měl vliv na celkový dojem z pobytu v lázeňském zařízení. Všichni respondenti byli velice spokojeni s personálem v tomto hotelu. Všichni byli moc ochotní, milí a vstřícní. Pouze respondentka č. 3 uvedla, že jedna rehabilitační sestra byla nepříjemná při jejím druhém pobytu v tomto hotelu.

### **5. Máte nějaké speciální požadavky na stravování ze zdravotních důvodů?**

Otázka se zaměřuje na speciální požadavky respondentů týkající se stravování ze zdravotních důvodů. Respondenti mají možnost sdělit, zda mají nějaké specifické požadavky na stravování v rámci svých zdravotních omezení nebo diet. Tato otázka je



důležitá pro zajištění správné stravovací péče a splnění individuálních potřeb každého jednotlivce v kontextu lázeňského pobytu. Respondent č. 1, respondentka č. 5, respondentka č. 6 a respondentka č. 7 uvedli, že nemají žádné speciální požadavky na stravování. Respondent č. 2 uvedl, že jeho jídlo nemohlo obsahovat moc soli. Respondentka č. 3 a respondentka č. 4 uvedly, že mají diabetes. Pro všechny respondenty se speciálními požadavky bylo jídlo připraveno bez problému.

#### **6. Jakou kulturní událost nebo společenskou akci byste chtěl/a vidět nebo zažít během svého pobytu v hotelu?**

Tato otázka se zaměřuje na kulturní události a společenské akce, které by respondenti rádi zažili během svého pobytu v hotelu. Tato otázka umožňuje získat důležitý vhled do toho, co by respondenty ve svém pobytu v lázních skutečně potěšilo a obohatilo. Respondent č. 1 by rád uvítal večery s lékařem nebo spisovatelem. Respondent č. 2 by také rád uvítal večerní besedy. Respondentka č. 3 by ocenila místnost s knihami a workshopy. Respondentka č. 4 uvedla, že by si ráda poslechla živou hudbu v hotelu a ráda také vyráží na kulturní akce mimo hotel. Respondentka č. 5 by ráda zažila organizované akce do okolí, přednášky či koncerty. Respondentka č. 6 uvedla, že by se ráda zúčastnila přednášek o cestování nebo vaření. Respondentka č. 7 by se ráda zúčastnila organizovaných výletů po okolí.

#### **7. Existuje nějaká specifická sportovní aktivita nebo vybavení, které byste chtěl/a, aby bylo v nabídce lázeňského zařízení?**

Otázka se zaměřuje na zjištění individuálních preferencí a potřeb respondentů v oblasti sportovních aktivit a vybavení. Otázka umožňuje respondentům sdělit své konkrétní požadavky a přání ohledně sportovních aktivit a vybavení, které by chtěli vidět nebo mít k dispozici během svého pobytu v lázeňském zařízení. Respondent č. 1 uvedl, že by uvítal větší bazén pro plavání a trekové hole. Respondent č. 2 uvedl, že by si rád půjčil trekové hole a vyrazil sám do přírody. Respondentka č. 3 uvedla, že je se vším spokojená, akorát by také ocenila větší bazén. Respondentka č. 4 uvedla možnost půjčení trekových holí a větší bazén. Respondentka č. 5 by ocenila organizované procházky po okolí. Respondentka č. 6 je se vším spokojená, ráda vyrazí po okolí nebo do města. Respondentka č. 7 uvedla, že by v hotelu mohla být posilovna s náčiním.

## **7 Doporučení změn**

V předchozích kapitolách byla popsána vyhodnocení rozhovorů, která vyplynula z výzkumu s respondenty. Nyní se tato kapitola věnuje identifikaci klíčových oblastí, ve kterých může dojít ke zlepšení poskytovaných služeb. V této části jsou také uvedeny jednotlivé lázeňské služby a následně jsou navrženy možné změny a doporučení, které by mohly vést k větší spokojenosti hostů v této oblasti.

### **7.1 Doporučení změn ve zdravotně léčebných službách**

Z výzkumu byla zjištěna veliká spokojenost v oblasti zdravotně léčebných služeb. Většina hostů byla velmi spokojená s personálem, kromě jedné respondentky, která uvedla nepříjemné chování rehabilitační sestry, což mělo poměrně negativní vliv na její druhý pobyt v tomto lázeňském zařízení. Proto by bylo vhodné, aby se vedení hotelu pravidelně scházelo se zaměstnanci a diskutovalo s nimi o jejich práci a možných zlepšeních. Komunikace mezi vedením a zaměstnanci je klíčová pro efektivní provoz a spokojenost hostů. Pokud by se vyskytly jakékoliv negativní situace ohledně chování zaměstnanců, mělo by se okamžitě jednat a situaci řešit. Celkově je důležité, aby klienti byli spokojeni se všemi aspekty pobytu v lázeňském zařízení, a vedení hotelu by mělo dělat maximum pro to, aby tomu tak bylo.

Další respondentka uvedla, že by ráda zrušila povinné cvičení pro lidi nad 60 let. Pro segment seniorů může být toto povinné cvičení velmi stresující. Raději by preferovali vlastní program cvičení nebo terapií, které pro sebe považují za vhodnější. Každý člověk je jedinečný a může potřebovat odlišný přístup k péči o své zdraví. Dalším důležitým důvodem může být také podpora individuálního přístupu k hostům. Zrušením povinného cvičení se umožní personalizovanější služby pro hosty a přizpůsobení péče podle jejich potřeb.

### **7.2 Doporučení změn v ubytovacích službách**

Ubytovací služby z hlediska výzkumu s respondenty dopadly jako nejhůře hodnocené. Většina respondentů uvedla ubytování jako nejhorší službu v tomto hotelu. Někteří respondenti zmiňovali menší pokoje, starší vybavení a měkké matrace. Proto by bylo

vhodné provést modernizaci vybavení pokojů. Zlepšení kvality matrací a ložního prádla v pokojích by mohlo zlepšit spánek hostů a celkový komfort během jejich pobytu. Kvalitní spánek je důležitý pro regeneraci a odpočinek. Investice do moderního nábytku a kvalitních postelí by mohla zlepšit zážitek hostů. Zároveň se jedná o velkou investici, která by mohla vytvořit prostředí, ve kterém se hosté budou cítit pohodlně. I když respondenti chválili čistotu prostředí v hotelu, stále je důležité udržovat její vysoký standard.

### **7.3 Doporučení změn ve stravovacích službách**

Stravovací služby oproti ubytovacím službám dopadly jako nejlépe hodnocené. Všichni respondenti byli se stravou v tomto hotelu nad míru spokojeni. Z výzkumu vyplynulo, že strava byla velmi rozmanitá a žádný z respondentů si ohledně stravy na nic nestěžoval. Pokud měl někdo speciální požadavky z hlediska svého zdravotního stavu, tak i to nebyl žádný problém a personál mu vyšel ve všem vstříc. Jeden respondent zmínil pouze jedno negativum a to, že bufet nebyl průběžně doplňován. Je proto velmi důležité, aby personál hotelu pravidelně monitoroval obsah a dostupnost jídel a pečlivě dbal na to, aby v bufetu byla vždy dostatečná nabídka pokrmů. Doplnění chybějících jídel a surovin by mělo být prioritou, aby žádný host nebyl zklamán nedostatkem či neúplností nabídky. Důsledné dodržování tohoto principu může přispět k lepší spokojenosti hostů a celkovému pozitivnímu zážitku ze stravování v hotelu.

### **7.4 Doporučení změn ve společensko-kulturních službách**

Na základě výzkumu by seniorský segment ocenil více společensko-kulturních akcí v hotelu. Respondenti vyjádřili zájem o více společenských a kulturních aktivit, jako jsou večery s živou hudbou, přednášky, workshopy, organizované výlety do okolí nebo kulturní akce. Hotel by mohl pravidelně pořádat různé společenské večery, tematické akce či koncerty. Dále by hotel mohl organizovat kulturní výlety do okolí, návštěvy památek, muzeí, divadel nebo kulturních akcí v okolí. Tím by se hostům nabídla možnost objevovat kulturní bohatství a aktivně se zapojovat do kulturních akcí v regionu. Respondenti také projeví zájem o různé workshopy či přednášky s lékaři nebo spisovateli. V hotelu se pořádá pouze společenský večer s živou muzikou. Jedna

respondentka by ocenila koutek s knihami, které by byly volně dostupné pro hosty. Spolupráce s městskou knihovnou by umožnila získat knihy zdarma nebo za symbolický poplatek. Tato služba by přinášela zábavu a relaxaci pro hosty, kteří by si svou dlouhou chvíli při pobytu zkrátili knihou nebo časopisem.

Při zavádění večerních přednášek do lázeňského zařízení je klíčové mít na paměti několik důležitých faktorů. Prvním krokem je identifikovat cílovou skupinu, pro kterou jsou přednášky určeny a zjistit, o jaká témata mají zájem. Dále je nezbytné vybrat lektory s odbornými znalostmi v dané oblasti a zajistit vhodný prostor pro přednášky s odpovídajícím technickým vybavením. Plánování programu sestává z vytvoření harmonogramu akcí a marketingového zajištění prostřednictvím letáků umístěných na recepci nebo v restauraci hotelu. Posledním důležitým krokem je sběr zpětné vazby od účastníků, aby hotel mohl získat informace o tom, co by mohlo být v budoucnu vylepšeno pro příští společenské akce. Tyto večerní přednášky by se mohly konat např. jednou týdně v hotelu před nebo po skončení večere. Přibližné náklady by byly pouze za odborné lektory a výrobu letáků. Technické vybavení hotel vlastní a internetové připojení je k dispozici v celém hotelu zdarma. Přednášky by mohli poskytovat lékaři z daného hotelu za symbolickou částku nebo za určitý příspěvek k měsíční mzdě. Na výrobu letáků existuje v dnešní době spousta online aplikací, kde si hotel může zdarma vytvořit letáky a následně je vytisknout. Toto by byla levnější varianta než nechat letáky tvořit externě od reklamní agentury, avšak záleží, co by spíše hotel preferoval. Při druhém kole rozhovorů jeden z respondentů vyjádřil zájem vidět při besedě MUDr. Zdeňka Šose, který je rehabilitační lékař a autor knihy Proč to bolí, doktore. Pro názornou představu byl vytvořen leták na toto téma. Samozřejmě by se daný hotel mohl zaměřit na svého lékaře, který by byl ochotný přednášku poskytnout.

Obrázek 1: Návrh grafického řešení ohledně besedy s MUDr. Zdeňkem Šosem



Zdroj: Vlastní zpracování s využitím Canva, 2024

Dále zde byly vytvořené dvě kalkulace, které obsahují náklady pro zorganizování večerní přednášky. Hotel Cristal Palace vlastní přednáškovou místnost, kde se konají různé meetingy, tudíž by náklady za pronájem místa byly nulové. Přednášková místnost nabízí kapacitu až pro 200 osob v divadelním uspořádání s denním světlem a možností rozdělení sálu. Součástí sálu je i privátní terasa. Hotel také poskytuje k přednáškám notebook, projektor a plátno. (Orea.cz, 2024b)

Cena odborného lektora by činila 2 000 Kč, avšak opět záleží na domluvě mezi hotelem a odborným lektorem. Cena by mohla být i nižší. Ohledně výroby letáků by záleželo na tom, co by daný hotel preferoval. Pokud by se rozhodl pro tvorbu letáků od reklamní agentury, byla by cena vyšší, než pokud by si hotel vytvořil letáky sám. Samozřejmě v druhém případě by se jednalo o pořízení materiálu, jako jsou papíry a barevný toner do tiskárny, avšak tato investice by se mohla využít i pro další akce. Vzhledem k tomu, že

letáky by se umístily pouze uvnitř hotelu, jednalo by se o malé množství. Firma Letaky4u poskytuje možnost tištění barevných letáků o formátu A4 ve výtiscích od 10 kusů. Při takto malém množství letáků by se vyplatilo upřednostnit druhou kalkulaci v následující tabulce 4.

Tabulka 3: Kalkulace pro konání večerní přednášky a tvorba letáků od reklamní agentury

	<b>Množství</b>	<b>Cena</b>	<b>Celkem</b>
Místnost	-	-	-
Projektor	-	-	-
Notebook	-	-	-
Plátno	-	-	-
Internetové připojení	-	-	-
Odborný lektor	-	2 000,-	2 000,-
Běžný grafický návrh od firmy Letaky4u	1	980,-	980,-
Barevný tisk letáků A4 od firmy Letaky4u	10	11,-	110,-
Doprava letáků (balík na adresu)	-	-	169,-
<b>Celkem</b>	-	-	<b>3 259,-</b>

Zdroj: Vlastní zpracování dle webové stránky letaky4u.cz, 2024

Tabulka 4: Kalkulace pro konání večerní přednášky a tvorba letáků v hotelu

	<b>Množství</b>	<b>Cena</b>	<b>Celkem</b>
Místnost	-	-	-
Projektor	-	-	-
Notebook	-	-	-
Plátno	-	-	-
Internetové připojení	-	-	-
Odborný lektor	-	2 000,-	2 000,-
Návrh letáků od zaměstnance hotelu	-	500,-	500,-
Materiál – balení papírů	1	149,-	149,-
Materiál – toner do tiskárny	1	279,-	279,-
<b>Celkem</b>	-	-	<b>2 928,-</b>

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Kromě večerních přednášek by hotel mohl pro své klienty pořádat výlety. Jedním z možných způsobů realizace těchto výletů by mohl být pronájem minibusu, který by odvezl účastníky přímo z hotelu. Během výletů by mohl být k dispozici průvodce nebo zaměstnanec hotelu, který by poskytoval informace o navštívených místech a zajímavostech v okolí.

Jako zajímavý cíl výletu se nabízejí nedaleké Karlovy Vary, které jsou populární lázeňské město. Pro turisty by mohla být zajímavá prohlídka centra města, ochutnání místních pramenů či návštěva divadla ve večerních hodinách. Účastníci by si výlety hradili na vlastní náklady kolem 549 Kč. Náklady na vstupné či jiné aktivity během výletu by byly hrazeny individuálně každým účastníkem. Vzhledem k potenciálnímu zájmu hostů by hotel mohl naplánovat tyto výlety jednou za čtrnáct dní, přičemž minimální počet osob by byl stanoven na 15. Pro informování hostů by byly vytvořeny letáky, zveřejněné na recepci a v restauraci hotelu. Zájemci by se mohli přihlásit na recepci a počet míst by byl omezen dle kapacity minibusu. Ohledně výroby letáků by hotel mohl využít vlastní možnosti tvorby, nebo se obrátit na reklamní agenturu, což by znamenalo větší finanční náklady pro hotel.

Tabulka 5: Náklady na organizaci výletu do Karlových Varů

	<b>Cena</b>
Pronájem minibusu	2 400,-
Náklady na průvodce	1 000,-
Náklady na tvorbu letáků	928,-
Doprava	1 000,-
Pojištění	600,-
<b>Celkem bez DPH</b>	<b>5 928,-</b>
DPH 21 %	1 245,-
<b>Celkem s DPH</b>	<b>7 173,-</b>

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Uspořádání výletu do Karlových Varů by stálo přibližně necelých 7 200 Kč s DPH. Pronájem minibusu se pohybuje okolo 2 400 Kč. V nákladech na tvorbu letáků je započten materiál 428 Kč (papíry, toner do tiskárny) a také 500 Kč odměna zaměstnanci, který by letáky vytvořil. Náklady na průvodce a dopravu by vycházely celkově

na 2 000 Kč. Pojištění výletu u společnosti Kooperativa by vycházelo přibližně na 600 Kč. V ceně výletu není ovšem zahrnuta vstupenka do večerního divadla, takže by účastníci museli počítat s některými výdaji navíc. Celková cena bez DPH by činila necelých 6 000 Kč, avšak s DPH by výlet vyšel na necelých 7 200 Kč. Aby hotel pokryl veškeré náklady spojené s výletem, a ještě dosáhl zisku, tak by cena výletu činila 549 Kč/os. Při ceně 549 Kč a obsazenosti 15 osob by hotel obdržel částku ve výši 8 235 Kč, náklady by činily 7 173 Kč a zisk by byl ve výši 1 062 Kč.

Obrázek 2: Návrh grafického řešení pro výlet do Karlových Varů



Zdroj: Vlastní zpracování s využitím Canva, 2024

Pokud by lázeňský hotel Orea Spa Hotel Cristal navázal na spolupráci s jiným lázeňským zařízením, mohlo by dojít ke vzniku zajímavých programů pro hosty, ale také ke snížení nákladů spojených například s dopravou a pronájmem minibusu. Díky takové spolupráci by se zajišťovaly bohatší a zábavnější zážitky pro hosty z obou hotelů. Dále by samozřejmě záleželo na domluvě mezi jednotlivými hotely.



## 7.5 Doporučení změn ve sportovních – rekreačních službách

Většina respondentů by ocenila možnost zapůjčení trekových holí na své vlastní vycházky. Samotný hotel uvádí, že poskytuje aktivitu nordic walking, ale pouze ve skupině s odborným lektorem. Respondenti by byli rádi, kdyby si mohli trekové hole zapůjčit (jako například kolo) a vyrazit po okolí Mariánských Lázní. Pokud už hotel tyto trekové hole vlastní, mohl by je půjčovat za symbolickou cenu. Cena půjčení jednoho páru trekových holí by činila 79 Kč/den. První možností by bylo zavést vratnou zálohu při půjčení holí ve výši 300 Kč, s cílem zaručit, že hosté budou pečlivě zacházet s půjčenými holemi a vrátí je v pořádku. Pokud je host vrátí v původním stavu tak následně obdrží svou zálohu zpět, tedy 300 Kč. Tento systém by mohl sloužit jako záruka pro hotel, že se půjčené vybavení vrátí nepoškozené a kompletní. Druhou možností v hotelu by bylo zavést pokuty při půjčování trekových holí. Pokud si host bude chtít zapůjčit hole, nahlásí na recepci své jméno, číslo pokoje a také dobu, po kterou je bude mít zapůjčené. V případě, že host nesplní dohodnutou dobu půjčení a nevrátí hole včas, mohl by mu hotel udělit pokutu ve výši 300 Kč. Tato pokuta by sloužila jako prostředek k zajištění návratu půjčeného vybavení a motivace hosta k dodržení dohodnutých podmínek půjčení. Tímto způsobem by mohl hotel zajistit kontrolu nad půjčenými holemi a minimalizovat riziko ztráty či poškození. Peníze za zpoplatnění půjčených holí budou pro hotel znamenat příjmy navíc. Pokud by hotel zavedl vratné zálohy či pokuty za zpožděný návrat, tak by peníze náležely hotelu jako příjmy za poskytnutou službu. Hotel by mohl využít tyto příjmy například na údržbu či obnovu vybavení.

Dále by většina respondentů z výzkumu ocenila větší bazén. Tento je umístěn uvnitř lázeňského zařízení a dle respondentů je moc malý. Při větším obsazení si v něm hosté nemohou ani zaplavat. Řešením by bylo tento bazén rozšířit, ale záleží, zda by na rozšíření bazénu bylo uvnitř zařízení místo. Výstavba bazénu v lázeňském zařízení je značně složitý proces a zahrnuje několik důležitých kroků, které je třeba zvážit. Hlavními důležitými kroky jsou plánování, návrh a finanční plánování. Finanční plánování by mělo představit podrobný finanční plán pro stavbu bazénu, který zahrnuje náklady na stavební materiál, projektovou dokumentaci, pracovní sílu, vybavení a instalace technických zařízení (filtraci, vyhřívání vody, osvětlení apod.), náklady na povolení a licencování,

náklady na údržbu a provoz bazénu atd. Důležité je také mít rezervy pro nečekané náklady nebo změny v průběhu výstavby. Jedná se o opravdu velkou investici. V bazénu by se následně mohly konat vodní aktivity neboli aquagym a to každý den dopoledne, tudíž by hotel musel sehnat odborného instruktora. Mohlo by se jednat i o brigádníka, který by byl placen okolo 300 Kč/hod. Taková aktivita by přinesla další zábavu a pohyb pro hosty pobývající v hotelu.

Na výstavbu většího vnitřního bazénu je třeba zohlednit několik faktorů, proto byla vytvořena následující přibližná kalkulace, která obsahuje počáteční náklady. Lze předpokládat, že cena bazénu by byla určitě vyšší. Kalkulace byla konzultována se stavební firmou Karpem a.s., která sídlí v Horšovském Týně. Náklady jsou tedy pouze orientační. V případě, že by daný hotel upřednostnil přesnější odhad nákladů, tak je vhodné oslovit specializovanou firmu na bazény a nechat si vytvořit profesionální návrh.

Tabulka 6: Přibližná kalkulace pro výstavbu vnitřního bazénu

Náklady	Cena
Stavební materiál	od 500 000,-
Projektová dokumentace	od 100 000,-
Pracovní síla	od 100 000,-
Vybavení bazénu	od 250 000,-
Licence a povolení	od 50 000,-
Údržba a provoz bazénu	od 100 000,-
Rezerva pro nečekané náklady	od 150 000,-
<b>Celkové náklady</b>	<b>od 1 250 000,-</b>
Odborný instruktor – aquagym	od 6 000,- / měsíc

Zdroj: Vlastní zpracování dle konzultace ve stavebninách Karpem a.s., 2024

Celkové náklady hotelu pro výstavbu většího bazénu uvnitř lázeňského zařízení by začínaly od 1 250 000 Kč. Náklady spojené s výstavbou bazénu jsou pouze orientační a mohou se lišit v závislosti na konkrétních požadavcích hotelu a jeho dodavatelích. Výstavba a vybavení bazénu by skutečně vyžadovaly značnou investici v řádu milionů a prakticky by se jednalo o dlouhodobý proces. Náklady na stavební materiál by zahrnovaly beton, dlažbu a obklady ve výši od 500 000 Kč. Do vybavení bazénu by patřila filtrace, vyhřívání a osvětlení v hodnotě od 250 000 Kč. Důležité je počítat i s dalšími

nečekanými náklady nebo možnými změnami, které mohou nastat, a proto je vhodné mít na straně případnou rezervu. Po skončení výstavby bazénu by hotel mohl najmout odborného instruktora a zavést tak v hotelu novou aktivitu aquagym. Odborný instruktor nebo brigádník by byl ohodnocen 300 Kč/hod. Pokud by aktivita probíhala jednou denně po dobu jedné hodiny a pouze ve všední dny, tak by náklady na zaměstnance činily zhruba od 6 000 Kč/měsíc.

Dále jedna respondentka uvedla, že by byla ráda, kdyby v hotelu byla posilovna. Opět by se jednalo o velkou investici ohledně vybavení. Hotel však nabízí funkční silový trénink s odbornými lektory a pro hosty hotelu zdarma, tudíž by respondentka mohla využít tuto nabízenou aktivitu v hotelu.

## **7.6 Doporučení změn s dalšími službami, které souvisejí s pobytem v lázních**

Dle poslední respondentky je parkování v tomto lázeňském zařízení poněkud drahé. Parkování stojí okolo 350 Kč za den tj. 14 eur. Hotel by mohl nabízet různé možnosti, jak tuto situaci vylepšit. Jako první možnost by mohla být sleva za dlouhodobý pobyt. Nabídnutí slev pro hosty, kteří v lázních pobývají delší dobu. Dále by se hotel mohl pokusit využít granty nebo dotace, což představuje získání finanční podpory, která umožňuje snížit cenu parkování pro návštěvníky lázní. Bezplatné parkování by mohlo být v samotné nabídce pobytu, což by také mohlo přilákat více návštěvníků.

Dále by měl být hotel vybaven základními léky pro případ nouze. V Mariánských Lázních je lékáren několik, tudíž by v hotelu nemusela být vybudována lékárna. Například Benu lékárna je vzdálená od hotelu 600 metrů, což je přibližně 10 minut pěšky nebo lékárna Dr. Max je vzdálená od hotelu 1 km, což je přibližně 20 minut pěšky. Ovšem hotel by měl být vybaven základními léky, pokud by se hostovi udělalo nevolno ve večerních hodinách, kdy je většina lékáren uzavřená.

Posledním návrhem bude vytvoření následujícího krátkého dotazníku, který by byl určen pro hosty, kteří právě opouštějí lázeňské zařízení. Tento dotazník by poskytl zpětnou vazbu o tom, co by hotel mohl zlepšit v jednotlivých oblastech na základě názorů hostů.

Tabulka 7: Návrh dotazníku pro zjištění spokojenosti s hotelem

x	Velmi nízká	Nízká	Slušná	Vysoká	Velmi vysoká	Návrhy pro zlepšení
Cenová úroveň						
Informovanost						
Personál						
Okolí hotelu						
Ubytování						
Čistota						
Stravování						
Společensko-kulturní služby						
Sportovně-rekreační služby						
Další služby (Parkování, Kosmetický salón)						

Zdroj: Vlastní zpracování, 2024

Dotazník bude k dispozici na recepci a hoteloví zaměstnanci budou nabízet hostům možnost jeho vyplnění. Vyplnění bude samozřejmě anonymní, pouze by hosté uvedli svůj věk. Za vyplnění dotazníku by hosté obdrželi 5 % slevu do hotelové kavárny. Dotazník by byl připravený v tištěné podobě a frekvence zpracování by byla každý týden, což by umožnilo sledovat názory hostů na případné změny.

## Závěr

Tato bakalářská práce se zabývala lázeňstvím, které hraje klíčovou roli v odvětví cestovního ruchu, nejen z hlediska léčebných účelů, ale také z pohledu relaxace, regenerace a zlepšení celkového zdravotního stavu klientů. Předpoklady pro tento rozvoj spočívaly zejména v kvalitní infrastruktuře lázeňských zařízení a atraktivní nabídce lázeňských služeb. Zároveň bylo důležité sledovat aktuální trendy v oblasti lázeňství a pružně reagovat na změny v požadavcích klientů. Pobyt v lázních by mohl přinést nejen fyzické, ale i psychické benefity a přispět ke zvýšení kvality života. Segmentace trhu, která byla zaměřená na seniory se ukazuje jako perspektivní strategie pro lázeňské zařízení.

Výzkum byl proveden s klienty MUDr. Zdeňka Šose a poskytl cenné informace o potřebách hostů, což umožnilo přizpůsobit nabídku služeb konkrétním požadavkům. Hlavním cílem práce bylo zjistit, jak jsou senioři spokojeni s hotelem Orea Spa Hotel Cristal, jeho poskytovanými lázeňskými službami, a co by se případně dalo zlepšit, aby daný segment dosáhl maximálního komfortu a pohody během pobytu v lázních. Z výzkumu vyplynulo, že senioři se rádi vracejí do hotelu i přes některé nedostatky. Jednoznačně většina seniorů hodnotila stravování jako výborné, někteří dokonce uvedli, že se rádi do tohoto hotelu vrací právě za vynikajícím stravováním. Nejhůře hodnocené byly ubytovací služby, kde si většina seniorů stěžovala na malé pokoje a měkké matrace. Také byl vyjádřen zájem o společensko-kulturní akce, jelikož v hotelu se těchto akcí koná málo. Vzhledem k zájmu byly vytvořené dvě společenské akce s přibližnými kalkulacemi a grafickými letáky, které by hotel mohl zavést. Jednalo by se o přednášku s odborným lektorem a výletem do Karlových Varů, který by se konal v sobotu jednou za 14 dní. Dalším důležitým návrhem byla výstavba většího bazénu uvnitř lázeňského zařízení s přibližnou kalkulací, neboť současný bazén je dle respondentů příliš malý. Hotel Orea Spa Hotel Cristal by také mohl získat hodnotné informace od svých hostů prostřednictvím dotazníku, který by sloužil jako zpětná vazba ohledně jejich spokojenosti s lázeňským zařízením. Cíl práce byl naplněn prostřednictvím rozhovorů se seniory ohledně poskytovaných služeb a následnými návrhy na zlepšení, které by mohly přispět k celkovému zlepšení pobytu v lázních.

## Seznam použitých zdrojů

- Attl, P. (2013). *Současné trendy v rozvoji evropského lázeňství*. Celyoturismus.cz. <https://celyoturismu.cz/soucasne-trendy-v-rozvoji-evropskeho-lazenstvi/>
- Beránek, J. (2013). *Moderní řízení hotelového provozu*. Mag Consulting.
- Blecharz, P. (2023). *Řízení a zlepšování kvality*. Ekopress.
- Champneys.com (2023). *The history of spas and spa treatments*. Dostupné 25.10. 2023 z <https://www.champneys.com/blog/the-history-of-spas-and-spa-treatments/>
- Františkovy Lázně.info (2023.). *Lázně & Wellness*. Dostupné 1.11. 2023 z <https://www.frantiskovy-lazne.info/cs/lazne-a-wellness/lazenstvi>
- Hair, J.F., Ortinau, D.J., & Harrison, D.E. (2021). *Essentials of marketing research* (5.vyd.). Mc Graw-Hill.
- Hall, C.M. (2017). *Medical tourism: the ethics, regulation, and marketing of health mobility*. Routledge.
- Hesková, M. (2011). *Cestovní ruch: pro vyšší odborné a vysoké školy* (2. vyd.). Fortuna.
- Jakubíková, D., Vildová E., Janeček P., & Tluchoř, J. (2019). *Lázeňství: management a marketing*. Grada.
- Karlovy Vary.cz (2023). *Největší koncentrace léčivých pramenů na světě*. Dostupné 1.11. 2023 z <https://www.karlovyvary.cz/cs/nejvetsi-koncentrace-lecivych-pramenu-na-svete>
- KonstantinovyLazne.cz (2023). *Léčba*. Dostupné 23.11. 2023. z <https://www.konstantinovyLazne.cz/cz/lecba/>
- Koudelková, P. (2019). *Základy marketingu a marketingové komunikace v sociálním podniku*. Ekopress.
- Letaky4u.cz (2024). *Letáky ceník*. Dostupné 20.3. 2024 z <http://www.letaky4u.cz/cenik/>
- Marianske-Lazne.info (2023a). *Lázeňství v Mariánských Lázních*. Dostupné 1.11. 2023 z <https://marianske-lazne.info/cz/lazenstvi>
- Marianske-Lazne.info (2024b). *Orea Spa Hotel Cristal*. Dostupné 28.2. 2024 z <https://marianske-lazne.info/hotely/cristal-palace>
- Mičík, M. (2022). *Marketingový výzkum*. Západočeská univerzita v Plzni.

Ministerstvo pro místní rozvoj (2021). *Západočeské lázně – turistický region*. Regionální informační systém <https://www.risy.cz/cs/krajske-ris/karlovarsky-kraj/regionalni-informace/o-kraji/zapadoceske-lazne-region?fbclid=IwAR1fk0KAYjaZ-zNxBbVlgLGv8NI5j11vPYyHZUMQkiKwChFwH2ERPJuIgp0>

Ministerstvo zdravotnictví České republiky.cz (2020). *Seznam lázeňských míst v ČR*. Dostupné 28.10. 2023 z <https://www.mzcr.cz/seznam-lazenskych-mist-v-cr/>

Ministerstvo zdravotnictví České republiky (2023). *Lázeňská péče*. Dostupné 15.11. 2023 z <https://www.nzip.cz/clanek/296-lazenska-pece>

Och, F. & Mankovecký, L. (2020). *Budoucnost lázeňství ve světě a v Evropě*. Časopriestor Spacetime, 20(11), 14-22.  
[https://www.balneologie.eu/dokumenty/Spacetime\\_7\\_2020.pdf](https://www.balneologie.eu/dokumenty/Spacetime_7_2020.pdf)

Orea.cz (2024a). *Nabídka služeb*. Dostupné 11. 2. 2024 z <https://www.orea.cz/spa-hotel-cristal>

Orea.cz (2024b). *Konference a eventy*. Dostupné 25.3. 2024 z <https://www.orea.cz/spa-hotel-cristal/konference>

Pobyty pro seniory.cz. (2023). *Pobyty pro seniory od specialisty*. Dostupné 20.11. 2023 z <https://www.pobytyproseniory.cz>

Sodomková, B. (2006). *Lázeňství v České republice*. Celyoturismu.cz.  
<https://celyoturismu.cz/lazenstvi-v-ceske-republice/>

Spa.cz (2024a). *Co je balneoterapie?* Dostupné 28.1. 2024 z <https://www.spa.cz/lazenska-procedura/balneoterapie/>

Spa.cz (2024b). *Orea Spa Hotel Cristal*. Dostupné 10.2. 2024 z <https://www.spa.cz/marianske-lazne/hotel-cristal-palace/>

Svaz léčebných lázní České republiky.cz (2023). *Léčebné Lázně Jáchymov a.s.* Dostupné 1.11. 2023 z <https://www.lecebnelazne.cz/profiles/59-lecebne-lazne-jachymov-a-s>

Tatro, S. (2020). *15 amazing Czech spa getaways from historic baths to secluded forest retreats*. Expats.cz. [https://www.expats.cz/czech-news/article/from-historic-baths-to-modern-facilities-with-stunning-views-find-the-perfect-spa-getaways-across-czech-republic?fbclid=IwAR3Sx2Z4WoTtbnM\\_m5RX1tCrv\\_poUa6pv8IsQFz0yZd6op1ko57PKXmY1\\_s](https://www.expats.cz/czech-news/article/from-historic-baths-to-modern-facilities-with-stunning-views-find-the-perfect-spa-getaways-across-czech-republic?fbclid=IwAR3Sx2Z4WoTtbnM_m5RX1tCrv_poUa6pv8IsQFz0yZd6op1ko57PKXmY1_s)

Vaniček, J. (2019). *Lázeňské pobyty pro seniory*. Slezská univerzita.

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

Vajčnerová, I., & Ryglová, K. (2017). *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Grada.

Votoupalová, A. (2019). Speciální druhy cestovního ruchu. Inovace VOV.  
<https://www.vovcr.cz/odz/ekon/444/page06.html#heading21>

VZP České republiky (2023). *Jaké jsou typy úhrad lázeňské péče?* Dostupné 15.11.2023 z <https://www.vzp.cz/pojistenci/informace-a-zivotni-situace/lazenska-pece/jake-jsou-typy-uhrad-lazenske-pece>



## Seznam tabulek

Tabulka 1: Přehled lázeňských služeb a vybavení v hotelu Orea Spa Hotel Cristal .....	32
Tabulka 2: Základní kritéria jednotlivých respondentů .....	33
Tabulka 3: Kalkulace pro konání večerní přednášky a tvorba letáků od reklamní agentury .....	46
Tabulka 4: Kalkulace pro konání večerní přednášky a tvorba letáků v hotelu .....	46
Tabulka 5: Náklady na organizaci výletu do Karlových Varů .....	47
Tabulka 6: Přibližná kalkulace pro výstavbu vnitřního bazénu .....	50
Tabulka 7: Návrh dotazníku pro zjištění spokojenosti s hotelem .....	52

## **Seznam obrázků**

Obrázek 1: Návrh grafického řešení ohledně besedy s MUDr. Zdeňkem Šosem .....	45
Obrázek 2: Návrh grafického řešení pro výlet do Karlových Varů .....	48

# Přílohy

## Rozhovor I

**Respondent č. 1: pohlaví – muž, věk - 72 let**

- 1. Jak dlouho jezdíte do hotelu Orea Spa Hotel Cristal?** *“Byl jsem tam třikrát. Jednou po operaci a dvakrát s bolavými koleny.”*
- 2. Máte zkušenosti i z jiných lázeňských zařízení?** *“Nene, byl jsem jen v Mariánských Lázních.”*
- 3. Co Vás motivuje k pravidelným návštěvám lázní?** *“Krásné prostředí a klid. Dále také procedury, které si doma neužiji. A samozřejmě zlepšení mého zdravotního stavu.”*
- 4. Co na lázeňském zařízení hodnotíte jako nejlepší a co nejhorší?** *“No nejlepší je určitě strava, ta je výborná. A nejhorší asi ubytování, pokoje jsou malé a vybavení je staré.”*
- 5. Jak vnímáte poměr cena x výkon?** *“Byl jsem vždy na komplexní lázeňskou péči, takže jsem platil jen lázeňský příspěvek a poplatek za jednolůžkový pokoj. Ale to se platí všude.”*
- 6. Jaké procedury máte nejraději?** *“Mám rád vodoléčbu. Hlavně bazén a vířivku, to si opravdu užívám.”*
- 7. Cítíte se dostatečně informováni o různých možnostech a druzích lázeňských procedur, které jsou Vám nabízeny?** *“Ano, cítím se dostatečně informován o různých možnostech lázeňských procedur. Personál hotelu mi poskytl podrobné informace o dostupných lázeňských procedurách.”*
- 8. Jaký máte názor na personál v tomto lázeňském zařízení?** *“Hotelový personál byl velmi profesionální, nevadilo mi, že pokojské byly některé Ukrajinky, taková je doba. Ale byly usměvavé a slušné.”*
- 9. Jaké jsou Vaše očekávání vůči lázeňským službám a jaké změny nebo vylepšení byste uvítal/a?** *Moje očekávání vůči lázeňským službám je profesionální a individuální péče o mé zdraví a pohodu. Rád bych uvítal rozšíření nabídky wellness procedur a modernizaci vybavení, které by zlepšilo celkový komfort pobytu.”*

10. **Jaký je Váš názor na kvalitu ubytování a prostředí, včetně čistoty, klidu a pohodlí?** *“No, co se týče ubytování tak to je za mě asi nejhorší, ale to jsem již zmínil. Pokoje jsou malé, vybavení je starší a minule jsem měl i měkkou matraci. Ale čisto jsem měl vždycky a klid tam taky je.”*
11. **Jaký je Váš názor na stravu poskytovanou v lázeňském zařízení?** *“Na jídlo nejsem nijak náročný. Snídaně a večeře probíhala formou bufetu, vše bylo moc dobré. Párkrát se mi stalo, že když jsem dorazil, tak něco chybělo, třeba šunka, nebo příbor. Ale po chvilce bylo vše doplněno.”*
12. **Využíváte nějaké společensko – kulturní služby, např. společenské večery?** *“V hotelu se pořádá večer s živou muzikou, ale bohužel jsem v ten večer byl jen pasivní účastník, jelikož kolena mně nedovolily tancovat.”*
13. **Využíváte v hotelu některé nabízené aktivity ze sportovně rekreačních služeb, např. plavání, cyklotrasy?** *“Viděl jsem, že to hotel nabízí půjčení kol, což je dobře, ale mně to nemoci nedovolily. Spíš jsem odpočíval. Občas jsem zašel na procházku po okolí. Ocenil bych, kdyby hotel nabízel zapůjčení trekových holí, ty bych si rád půjčil.”*

**Respondent č. 2: pohlaví – muž, věk - 67 let**

1. **Jak dlouho jezdíte do hotelu Orea Spa Hotel Cristal?** *“Byl jsem tam jednou na lázeňský pobyt před dvěma roky, ale od té doby tam jezdím na víkendové pobyty s manželkou.”*
2. **Máte zkušenosti i z jiných lázeňských zařízení?** *“Jojo mám, byl jsem na lázeňském pobytu i ve Františkovo Lázních, v Třeboni, ale v hotelu Cristal se mi to líbilo nejvíc. Máme to i z domova blízko.”*
3. **Co Vás motivuje k pravidelným návštěvám lázní?** *“Určitě zlepšení mého zdravotního stavu a odpočinek v lázních.”*
4. **Co na lázeňském zařízení hodnotíte jako nejlepší a co nejhorší?** *“Nejlepší byla strava, a i s lázeňskými procedury jsem byl spokojený. Možná bazén by mohl být větší, ten tu mají malý.”*
5. **Jak vnímáte poměr cena x výkon?** *“No řekl bych, že to odpovídá. Cenově je tento hotel pro mě dostupný a jsem tam spokojený.”*

6. **Jaké procedury máte nejraději?** *“Určitě masáže, vířivka i sauna. Přitom se člověk krásně odreaguje.”*
7. **Cítíte se dostatečně informováni o různých možnostech a druzích lázeňských procedur, které jsou Vám nabízeny?** *“Ano. Vše je jasně řečeno na začátku pobytu.”*
8. **Jaký máte názor na personál v tomto lázeňském zařízení?** *“Tady nemám co vytknout. Ke mně se vždycky každý choval velmi mile, usmívali se a byli moc příjemní.”*
9. **Jaké jsou Vaše očekávání vůči lázeňským službám a jaké změny nebo vylepšení byste uvítal/a?** *“No změny bych rád uvítal třeba v ubytování. I bych byl rád, kdyby se v hotelu dělo více společenských akcí. Jsem celkem aktivní důchodce, mám rád pohyb i kulturu.”*
10. **Jaký je Váš názor na kvalitu ubytování a prostředí, včetně čistoty, klidu a pohodlí?** *“Bylo by dobré vyměnit matrace, ty jsou tady opravdu měkké. Ale to už je na člověku, někomu to zas vyhovuje. Čisto jsem měl vždycky.”*
11. **Jaký je Váš názor na stravu poskytovanou v lázeňském zařízení?** *“Joo strava byla výborná. Vždycky jsem si moc pochutnal. Rádi jsme s manželkou chodili i do kavárny, kde mají skvělou kávu a zákusky.”*
12. **Využíváte nějaké společensko – kulturní služby, např. společenské večery?** *“Zažil jsem tady taneční večer s živou muzikou, a to bylo moc hezký. Jinak se tady nic moc neděje, takže bych určitě ocenil více takových akcí.”*
13. **Využíváte v hotelu některé nabízené aktivity ze sportovně rekreačních služeb, např. plavání, cyklotrasy?** *“Hodně jsem plaval, půjčil jsem si i kolo od hotelu a jezdil po okolí. Rád jsem chodil na procházky do přírody. Byl bych rád, kdyby hotel nabízel i třeba možnost si zapůjčit trekové hole, a ne jenom kolo.”*

### **Respondent č. 3: pohlaví – žena, věk - 76 let**

1. **Jak dlouho jezdíte do hotelu Orea Spa Hotel Cristal?** *“Byla jsem tam dvakrát a pokaždé na komplexní lázeňský pobyt.”*
2. **Máte zkušenosti i z jiných lázeňských zařízení?** *“Ano, mám. Byla jsem také v Konstantinových Lázních. Ty jsou malé, ale pro staršího člověka klidnější.”*

3. **Co Vás motivuje k pravidelným návštěvám lázní?** *“V lázních si odpočinu a přijdu na jiné myšlenky. Užívám si, že se taky konečně o mně někdo stará.”*
4. **Co na lázeňském zařízení hodnotíte jako nejlepší a co nejhorší?** *“Nejlepší jsou určitě ty procedury. I se mi líbí umístění hotelu, je to kousek do centra. A nejhorší to nevím, nic mi zatím nenapadá.”*
5. **Jak vnímáte poměr cena x výkon?** *“Já jsem vlastně nic neplatila, měla jsem to zařízené od zdravotní pojišťovny.”*
6. **Jaké procedury máte nejraději?** *“Mám ráda teplou vodu a miluji vířivku. Občas se mi nechce na nějaké cvičení, ale pak jsem ráda, že jsem šla. Cítím se totiž velmi dobře.”*
7. **Cítíte se dostatečně informováni o různých možnostech a druzích lázeňských procedur, které jsou Vám nabízeny?** *“Dostala jsem nějaké informační letáky a také pan doktor při přijetí mně říkal, co bych mohla dostat, ale nechala jsem to na něm.”*
8. **Jaký máte názor na personál v tomto lázeňském zařízení?** *“To je asi jediná výtka, kterou mám, ale za to nemůže hotel. Když jsem byla poprvé, tak jsem měla úžasnou rehabilitační sestru, šikovnou a příjemnou. Také jsem se těšila na opakovaný pobyt, ale kazila mně to nepříjemná rehabilitační sestra, takový protivný čumák s prominutím.”* **A snažila jste se nějak vyřešit nepříjemné chování rehabilitační sestry při Vašem druhém pobytu?** *“To zas ne, s nikým jsem to neřešila. To já zas nejsem taková, abych si chodila stěžovat někam za vedením.”*
9. **Jaké jsou Vaše očekávání vůči lázeňským službám a jaké změny nebo vylepšení byste uvítal/a?** *“Já jsem se vším moc spokojená. Ubytování mi stačí, strava je taky výtečná. Možná bych byla ráda za nějaké organizované akce od hotelu.”* **Jaké organizované akce byste si přála?** *“No nějaké výlety do okolí nebo za kulturou.”*
10. **Jaký je Váš názor na kvalitu ubytování a prostředí, včetně čistoty, klidu a pohodlí?** *“Hotel je krásný, s ubytováním jsem taky byla vždycky spokojená. Na pokoji jsem byla pokaždé se skvělou paní, žádný problém nebyl. Jen ty dvoulůžkové pokoje jsou takové stísněné. Ale na to si člověk zvykne.”*
11. **Jaký je Váš názor na stravu poskytovanou v lázeňském zařízení?** *“No ve stravě bylo vše moc dobré! Čerstvé ovoce, pečivo, všeho dostatek. Personál taky moc*

*příjemný. Když jsem jela podruhé do tohoto hotelu, tak jsem se moc těšila na to jídlo.. (smích).”*

12. **Využíváte nějaké společensko – kulturní služby, např. společenské večery?** *“Ani ne, chodila jsem na procházky, také na Zpívající fontánu ta je kousek od hotelu.”*
13. **Využíváte v hotelu některé nabízené aktivity ze sportovně rekreačních služeb, např. plavání, cyklotrasy?** *“Půjčovala jsem si kolo, protože doma také ráda jezdím a tady je plno míst, kam se pohodlně dojede.”*

#### **Respondent č. 4: pohlaví – žena, věk - 66 let**

1. **Jak dlouho jezdíte do hotelu Orea Spa Hotel Cristal?** *“Byla jsem v tomto hotelu jednou na komplexní lázeňské péči.”*
2. **Máte zkušenosti i z jiných lázeňských zařízení?** *“Ano, byla jsem i v Teplicích, Luhačovicích, Františkových Lázních, Poděbradech i v Karlových Varech. Konkrétně v hotelích Beethoven, Palace, Kijev, Libenský hotel a Sadový pramen.”*
3. **Co Vás motivuje k pravidelným návštěvám lázní?** *“Operace a nemoci, které jsem prodělala.”*
4. **Co na lázeňském zařízení hodnotíte jako nejlepší a co nejhorší?** *“Nejlepší byla určitě kuchyně, jídlo bylo vynikající, ubytování bylo velmi pěkné a určitě i dobrý přístup personálu. Jako negativum bych řekla velké množství cizinců a celkově velká obsazenost hotelu.”*
5. **Jak vnímáte poměr cena x výkon?** *“To nemůžu úplně hodnotit, já jsem jela přes zdravotní pojišťovnu a v tomto hotelu jsem ani jsem nic nedoplácela. Kvalita je určitě velká, ale o cenách nemám vůbec pojem.”*
6. **Jaké procedury máte nejraději?** *“Nejradši mám určitě uhličité koupele a masáže a řekla bych, že právě ty mají největší pozitivní vliv na moje zdraví.”*
7. **Cítíte se dostatečně informováni o různých možnostech a druzích lázeňských procedur, které jsou Vám nabízeny?** *“Pravidelně si hotely a možnosti vyhledávám na internetu, je k tomu celkem snadný přístup, takže bych řekla, že jsem dostatečně informována.”*
8. **Jaký máte názor na personál v tomto lázeňském zařízení?** *“Určitě kladný, všichni jsou velmi ochotní a milí, ale musím říct, že to tak bylo ve všech lázních, které jsem navštívila.”*

9. **Jaké jsou Vaše očekávání vůči lázeňským službám a jaké změny nebo vylepšení byste uvítal/a?** *“Určitě očekávám, že mi pobyt tam pomůže. Mohly by být častěji masáže a větší procedury, více koupelí, ty mi pomáhají nejvíc, často jsou v pobytu zahrnuty procedury jako parafín na ruce a ty jsou podle mě zbytečné. Určitě bych zrušila povinné cvičení v tělocvičně pro lidi nad 60 let. Je to pro mě stresující a když jsem tam viděla ještě starší pacienty, řekla bych, že ani pro ně to není nic příjemného.”*
10. **Jaký je Váš názor na kvalitu ubytování a prostředí, včetně čistoty, klidu a pohodlí?** *“Můj názor je kladný, jak už jsem řekla ubytování v tomto hotelu bylo krásné, čisté i prostorné, jediné co bych možná trochu vytkla byl hluk, který byl neustále slyšet z chodby a postele na mě byly hodně měkké. Ale to jsou opravdu maličkosti, jinak celkový dojem byl skvělý.”*
11. **Jaký je Váš názor na stravu poskytovanou v lázeňském zařízení?** *“Na tohle jsem vlastně taky odpověděla už výše, jídlo konkrétně v tomhle hotelu bylo vynikající, velký výběr a opravdu jsem si vždy pochutnala. Hlavních jídel bylo vždy více na výběr k tomu vždy bylo dostatek ovoce, zeleniny a různých příloh až po dezerty.”* **Mohla byste mi prosím popsat, jak vypadalo stravování u komplexní lázeňské péče?** *“Určitě, ráda Vám to popíšu. Tak v komplexní lázeňské péči je většinou zahrnutá plná penze. Snídaně a večere probíhaly formou bufetu, takže jsem si mohla nabrat, na co jsem měla chuť. A obědy jsme si mohli vybírat den předem.”*
12. **Využíváte nějaké společensko – kulturní služby, např. společenské večery?** *“V tomto hotelu jsem bohužel byla v době covidu, takže se žádné společenské akce v hotelu ani mimo něj nekonaly.”*
13. **Využíváte v hotelu některé nabízené aktivity ze sportovní – rekreačních služeb, např. bazény či možnost půjčení kola?** *“Do bazénu jsem chodila často, ráda i mimo procedury, bohužel je zde velmi malý bazén, takže úplně zaplavat si tam člověk nepůjde, ale vnímala jsem to spíš jako relax a odpočinek. Kolo jsem si v tomto hotelu nezapůjčila.”*



**Respondent č. 5: pohlaví – žena, věk 78 let**

1. **Jak dlouho jezdíte do hotelu Orea Spa Hotel Cristal?** *“Byla jsem tam jednou na komplexní lázeňské péči a potom na prodlouženém víkendovém pobytu se svými vnučkami.”*
2. **Máte i zkušenosti z jiných lázeňských zařízení?** *“Ano, třikrát jsem byla v lázních v Jáchymově ze zdravotních důvodů, vše bylo hrazeno VZP.”*
3. **Co Vás motivuje k pravidelným návštěvám lázní?** *“Zlepšení mého zdravotního stavu. Na doporučení lékaře jsou naordinovány léčebné kúry zaměřené na můj zdravotní stav.”*
4. **Co na lázeňském zařízení hodnotíte jako nejlepší a co nejhorší?** *“Jako nejlepší bych hodnotila vynikající péči o pacienta, lékařské prohlídky, lázeňské procedury a nejhorší asi absenci lékárny přímo v hotelu. V hotelu by měli mít alespoň základní léky pro případ nouze.”*
5. **Jak vnímáte poměr cena x výkon?** *“Když jsem tam byla poprvé tak mi vše hradila zdravotní pojišťovna a podruhé na víkendovém pobytu jsme si vše hradily samy. Ale určitě mi cena přijde jako vyhovující.”*
6. **Jaké procedury máte nejraději?** *“Nejraději mám masáže, cvičení, vířivku a plavání v bazénu.”*
7. **Cítíte se dostatečně informováni o různých možnostech a druzích lázeňských procedur, které jsou Vám nabízeny?** *“Ano, informace jsou jasně poskytovány.”*
8. **Jaký máte názor na personál v tomto lázeňském zařízení?** *“Moje zkušenosti jsou opravdu výborné. Personál byl velmi ochotný a ohleduplný.”*
9. **Jaké jsou Vaše očekávání vůči lázeňským službám a jaké změny nebo vylepšení byste uvítal/a?** *“Asi žádné. Jen bych ocenila alespoň případné vybavení léky v ordinaci.”*
10. **Jaký je Váš názor na kvalitu ubytování a prostředí, včetně čistoty, klidu a pohodlí?** *“To asi záleží na tom, jaký kdo má nárok na ubytování. Je zde možnost připlatit si za lepší pokoj. V běžných pokojích je postaráno o pohodlí, čistotu a klid. Žádný velký luxus ohledně vybavení to tedy není, ale mně to stačí.”*
11. **Jaký je Váš názor na stravu poskytovanou v lázeňském zařízení?** *“Strava byla pokaždé zacílena na náš zdravotní stav. Vždy je možnost opravdu velkého výběru. K*

*obědu jsme měli často ryby, jako je kapr a losos, a bylo to moc výtečné. I moje vnučky si tady stravu moc chválily. A co se týče obsluhy, tak ta byla taky moc milá, pokud něco chybělo, tak hned bylo vše doplněno.”*

12. **Využíváte nějaké společensko – kulturní služby, např. společenské večery?** *“Ano, ráda jsem se tady zúčastnila večerů s živou hudbou. Ale co jediné postrádám v tomto hotelu, tak jsou to zrovna ty společenské akce. Moc se jich tady nekoná.”* Pokud byste měla srovnat Váš lázeňský pobyt v Jáchymově, co byste například doporučila ze společenských akcí? *“Noo, například v Jáchymově nás vždycky vyzvedl minibus a jezdili jsme do okolních měst, nejčastěji do Karlových Varů, kam jsme chodili do divadla. Také se v Jáchymově často konaly zajímavé přednášky a kulturní pořady.”*
13. **Využíváte v hotelu některé nabízené aktivity ze sportovně rekreačních služeb, např. plavání, cyklotrasy?** *“Já jsem si ráda šla zaplavat do bazénu. Sice ten bazén je menší, takže jsem chodila brzy ráno, kdy tam ještě nebylo tolik lidí. Také jsem chodila do centra podívat se na Zpívající fontánu a ráda chodím na procházky do přírody. Viděla jsem, že v hotelu je možnost si zapůjčit kolo, ale to já si nepůjčovala. Spíš bych si půjčila trekové hole, ty jsem si zapomněla vzít z domova a v hotelu bohužel není možnost si je zapůjčit.”*

#### **Respondent č. 6: pohlaví – žena, věk - 65 let**

1. **Jak dlouho jezdíte do hotelu Orea Spa Hotel Cristal?** *“Zatím jsem tam byla pouze jednou na léčebném pobytu. Lázeňský hotel jsem si vybrala na doporučení kamarádky. Poté jsem byla v tomto hotelu na víkendovém relaxačním pobytu se svým manželem.”*
2. **Máte zkušenosti i z jiných lázeňských zařízení?** *“Ano, ale v jiném lázeňském zařízení jsem byla jen na samopláteckém víkendovém pobytu. Pobyt jsem absolvovala ve Františkovo Lázních a v Karlových Varech.”*
3. **Co Vás motivuje k pravidelným návštěvám lázní?** *“Je to příjemný relax, člověk si odpočine, načerpá síly a je hezké, že se někdo o vás celou dobu stará.”*
4. **Co na lázeňském zařízení hodnotíte jako nejlepší a co nejhorší?** *“Nejlepší bych hodnotila určitě jídlo, to je tam opravdu výborné, velký výběr a po celou vyhrazenou dobu jídlo personál doplňuje. No a nejhorší... asi ne úplně nejhorší, ale za mě tam je malý bazén, ráda chodím plavat, no a tam to moc nejde.”*

5. **Jak vnímáte poměr cena x výkon?** *“Jelikož jsem tam byla na lázeňském léčebně rehabilitačním pobytu od pojišťovny, tak jsem poprvé nic neplatila. A při mé druhé návštěvě s manželem jsme si pobyt objednali přes internet. Relax máme opravdu rádi a jednou za čas si ho prostě dopřejeme a ty peníze za to dáme. V tomto hotelu bych to zhodnotila jako vyhovující, co se týče kvality a ceny. Možná bych ocenila, kdyby lázeňský hotel dělal nějaké balíčky s výhodnou cenou pro seniory. Viděla jsem, že některé hotely to takhle dělají, ale tady jsem to neviděla.”*
6. **Jaké procedury máte nejraději?** *“Tak asi nejraději mám klasickou masáž, mně osobně dělá velice dobře perličková koupel, ale můžu za sebe říct, že všechny nabízené procedury jsou příjemné.”*
7. **Cítíte se dostatečně informováni o různých možnostech a druzích lázeňských procedur, které jsou Vám nabízeny?** *“Ano, při vstupním pohovoru mě se všemi možnostmi sestřičky seznámily a nabídly i možnost služeb, které nebyly součástí pobytu, např. sauna. A při samotné proceduře vás personál se vším seznámí a vysvětlí.”*
8. **Jaký máte názor na personál v tomto lázeňském zařízení?** *“Podle mé zkušenosti mají velice profesionální personál. Co se týče jak fyzioterapeutů, sester, tak i servírky byly velice příjemné a ochotné.”*
9. **Jaké jsou Vaše očekávání vůči lázeňským službám a jaké změny nebo vylepšení byste uvítal/a?** *“Myslím si, že lázeňské služby jsou u nás na velice perfektní úrovni, co jinde ve světě není. Máme zde mnoho přírodních zdrojů, lázeňské domy nabízejí hodně procedur. Tady asi úplně není, co už zlepšovat. Samozřejmě někde je třeba modernější vybavení, lepší kuchyně, hezčí pokoje, ale to je asi všude.”*
10. **Jaký je Váš názor na kvalitu ubytování a prostředí, včetně čistoty, klidu a pohodlí?** *“Hotel je moderně zařízený, pokoje nejsou až tak prostorné. Balneo provoz je situován do jednoho místa, takže se všechno hezky najde a je vše pohromadě. Všude bylo čisto. Akorát za mě mají moc měkké matrace.”*
11. **Jaký je Váš názor na stravu poskytovanou v lázeňském zařízení?** *“Na stravu nemůžu říct ani jedno špatné slovo, vše bylo výborné. Byl velký výběr, při snídaních byl velký výběr pečiva, i tmavé, celozrnné. Bylo zde i hodně ovoce. Vše doplňovali.”*

12. **Využíváte nějaké společensko – kulturní služby, např. společenské večery?** *“Já na to moc nejsem. Po celodenním absolvování všech možný procedur je člověk i unavený. Přes den se ještě snažím chodit ven na procházky. Takže večer si spíš zalezu do postele a čtu si.”*
13. **Využíváte v hotelu některé nabízené aktivity ze sportovně – rekreačních služeb, např. bazény či možnost půjčení kola?** *“Jak už jsem uvedla, bohužel bazén je tu malý, takže plavat moc nejde, ale je tu k dispozici vířivá koupel a sauna. Takže ty určitě ano. Kolo jsem si zde nepůjčovala. Spíš jsem tu opravdu relaxovala a párkrát šla na procházku.”*

**Respondent č. 7: pohlaví – žena, věk - 70 let**

1. **Jak dlouho jezdíte do hotelu Orea Spa Hotel Cristal?** *“V hotelu Orea Spa Cristal jsem byla jednou na léčebném pobytu a třikrát na víkendovém pobytu.”*
2. **Máte zkušenosti i z jiných lázeňských zařízení?** *“Ano, jezdila jsem do Mariánských Lázní konkrétně léčebna Vltava a Royal. Dále jsem byla v Luhačovicích a ve Františkovo Lázních konkrétně v hotelu Monti Spa.”*
3. **Co Vás motivuje k pravidelným návštěvám lázní?** *“Odpočinek a relaxace. Člověk dělá aspoň něco pro své tělo.”*
4. **Co na lázeňském zařízení hodnotíte jako nejlepší a co nejhorší?** *“Výhodou je, že vše je v jedné budově, člověk si v županu sjede na procedury. Výborná a bohatá kuchyně, doplatky za pobyt jsou příznivé. Jediná nevýhoda je cena za parkování, pokud klient přijede autem, tak mu cena za parkování vyjde pomalu dráž než celý pobyt.”* **Mohla byste si prosím vzpomenout, kolik to parkování stojí například na 1 den?** *“No nedávno jsem tam byla zrovna na prodlouženém víkendu a přibližně parkování na den vyšlo okolo 300 korun.”* **A ovlivnilo to celkově nějak Váš pobyt?** *“No ta cena mi přijde zbytečně vysoká, člověk vlastně platí za to, že tam nechá stát auto, ale to je holt dnešní doba. Platí se za všechno. Ale zas do toho hotelu se vracím ráda hlavně kvůli odpočinku a mému zdraví.”*
5. **Jak vnímáte poměr cena x výkon?** *“Ceny v Cristalu jsou oproti jiným lázním nízké a na úroveň výkonu to nemá vliv.”*
6. **Jaké procedury máte nejraději?** *“Nejraději mám reflexní masáže a uhličité koupele.”*

7. **Cítíte se dostatečně informováni o různých možnostech a druzích lázeňských procedur, které jsou Vám nabízeny?** *“Ano, pokud člověk má zájem o lázně, informace získá.”*
8. **Jaký máte názor na personál v tomto lázeňském zařízení?** *“Personál je příjemný, myslím, že i odborně na výši.”*
9. **Jaké jsou Vaše očekávání vůči lázeňským službám a jaké změny nebo vylepšení byste uvítal/a?** *“Hlavně aby personál, který poskytuje procedury byl odborně fundovaný, příjemný ke klientům, což si myslím, že v Cristalu je.”*
10. **Jaký je Váš názor na kvalitu ubytování a prostředí, včetně čistoty, klidu a pohodlí?** *“Ubytování je dobré, pokoje jsou trochu menší, pokud jsou to dvoulůžkové pokoje, kam přijedou dva cizí lidi, je prostor trochu stísněný.”*
11. **Jaký je Váš názor na stravu poskytovanou v lázeňském zařízení?** *“Jídlo v Cristalu je vynikající, každý si vybere výborné jídlo dle své chuti, spousta salátů, různých pochutin, sladkostí, ovoce a zeleniny.”*
12. **Využíváte nějaké společensko – kulturní služby, např. společenské večery?** *“Společenské akce v nabídce jsou například společenské večery s živou hudbou. Já ale na tohle moc nejsem. Líbily by se mi nějaké přednášky v hotelu nebo organizované výlety do okolí, to bych ráda využila.”*
13. **Využíváte v hotelu některé nabízené aktivity ze sportovní – rekreačních služeb, např. bazény či možnost půjčení kola?** *“Ano, v hotelu využívám bazén. Prostory jsou velmi pěkné a čisté, jen bazén je trochu menší na tolik lidí v hotelu.”*

## **Rozhovor II**

**Respondent č. 1: pohlaví - muž, věk - 72 let**

1. **Pokud byste měl/a absolvovat lázeňský pobyt, vybral/a byste si opět hotel Orea Spa Hotel Cristal?** *“Ano, určitě bych si pobyt zopakoval rád.”*
2. **Co Vám zajistilo příjemnou atmosféru při Vašem pobytu?** *“Mně šlo hlavně o uzdravení a prostředí bylo moc příjemné.”*
3. **Jaké informace jsou pro Vás důležité před návštěvou lázeňského zařízení?** *“Já nejsem nijak náročný, důležité jsou pro mě jen procedury a aby se mi zlepšil můj zdravotní stav.”*

4. **Jaký typ péče a pozornosti od personálu si v průběhu svého pobytu nejvíce ceníte?** *“Já si nejvíce cením péče a rad rehabilitačních pracovníků, stále se jimi řídím a postupně se zlepšuji. Myslím, že teď to záleží jen na mně, a ne na opakovaném pobytu v lázních.”*
5. **Máte nějaké speciální požadavky na stravování ze zdravotních důvodů?** *“Nene, žádné požadavky nemám.”*
6. **Jakou kulturní událost nebo společenskou akci byste chtěl/a vidět nebo zažít během svého pobytu v hotelu?** *“Přivítal bych rád večery s nějakou osobností například se spisovatelem nebo lékařem, abych se něco zajímavého dozvěděl. Nebo nějaké besedy o prostředí, kde leží lázně, o jejich historii, Mariánských Lázních atd..”*  
**Napadají Vás konkrétní osobnosti, které byste rád viděl na přednášce?** *“Tak třeba náš pan doktor Šos, toho bych viděl rád, ten dělá velmi zajímavé přednášky. A je vlastně i spisovatel. Mám od něho knížku Proč to bolí, doktore. Kniha pojednává o bolestech pohybového aparátu, na což se i lázně specializují.”*
7. **Existuje nějaká specifická sportovní aktivita nebo vybavení, které byste chtěl/a, aby bylo v nabídce lázeňského zařízení?** *“No mě asi nejvíce chybí v Cristalu bazén, kde by se dalo skutečně plavat. Tento uvnitř hotelu je malý a opravdu na žádné velké plavání to není přizpůsobené. A taky ty trekové hole by se mi líbily na procházky.”*

**Respondent č. 2: pohlaví – muž, věk - 67 let**

1. **Pokud byste měl/a absolvovat lázeňský pobyt, vybral/a byste si opět hotel Orea Spa Hotel Cristal?** *“Je to hezké zařízení, proto tam jezdím rád na víkendové pobyty. Je to úplně ideální hotel k odpočinku.”*
2. **Co Vám zajistilo příjemnou atmosféru při Vašem pobytu?** *“Nejvíce určitě milý personál, vynikající strava a příjemné procedury.”*
3. **Jaké informace jsou pro Vás důležité před návštěvou lázeňského zařízení?** *“Jaké tam mají lázeňské procedury, zda je tam bazén na plavání, vířivka a sauna.”*
4. **Jaký typ péče a pozornosti od personálu si v průběhu svého pobytu nejvíce ceníte?** *“Cením si přístupu všech rehabilitačních pracovníků, kteří mi vždy poradí, co mám dělat. Sestřičky jsou i usměvavé, což je také příjemné.”*
5. **Máte nějaké speciální požadavky na stravování ze zdravotních důvodů?** *“Jediné, na co jsem měl požadavek, tak bylo to, aby moje jídla neobsahovala moc soli, protože*

*mám vysoký krevní tlak. Personálu jsem můj požadavek sdělil a vše bylo bez problému. Všichni byli moc ochotní.”*

6. **Jakou kulturní událost nebo společenskou akci byste chtěl/a vidět nebo zažít během svého pobytu v hotelu?** *“Nějaké večerní besedy, abych se něco zajímavého přiučil.”*
7. **Existuje nějaká specifická sportovní aktivita nebo vybavení, které byste chtěl/a, aby bylo v nabídce lázeňského zařízení?** *“Viděl jsem sportovní aktivitu, kdy se ve skupině senioři chodili učit s trekovými holemi. Lze to ale provádět ve skupině pod dozorem pracovníka hotelu. Já bych si raději půjčil ty hole sám a vyrazil do přírody.”*

### **Respondent č. 3: pohlaví – žena, věk - 76 let**

1. **Pokud byste měl/a absolvovat lázeňský pobyt, vybral/a byste si opět hotel Orea Spa Hotel Cristal?** *“Určitě bych se sem ráda vrátila. Je to krásný hotel.”*
2. **Co Vám zajistilo příjemnou atmosféru při Vašem pobytu?** *“Mně určitě strava a okolí. Mariánky jsou krásné a mé oblíbené.”*
3. **Jaké informace jsou pro Vás důležité před návštěvou lázeňského zařízení?** *“Pro mě bylo důležité, jestli budu něco doplácet. Jelikož jsem důchodkyně s malým důchodem tak si úplně nemůžu vyskakovat.”*
4. **Jaký typ péče a pozornosti od personálu si v průběhu svého pobytu nejvíce ceníte?** *“No minule mi zneprjemnila pobyt jedna rehabilitační sestra, která byla docela protivná a ani se neusmála. Možná měla jen špatný den. Já si vždycky říkám, že jsou to taky jenom lidi. Jinak většina personálu byla vždycky moc milá a nebyl žádný problém.”*
5. **Máte nějaké speciální požadavky na stravování ze zdravotních důvodů?** *“No jídlo bylo vynikající, ale to jsem již vychvalovala. Jediné co, tak mám cukrovku, ale jídlo měli pro naši nemoc vždy připravené. I jsem tam zahlédla bezmasou dietu.”*
6. **Jakou kulturní událost nebo společenskou akci byste chtěl/a vidět nebo zažít během svého pobytu v hotelu?** *“No mně by se líbilo, kdyby v hotelu bylo někde místo s knihami. Nemusí to být úplně velká knihovna, to ne. Ale kdyby byl někde jen úsek s pár knihami třeba vyřazenými z knihovny a byla by možnost si tam knížku půjčit. Já si je totiž zapomněla vzít s sebou a tohle mi tam celkem chybělo. Dále by se mi líbily*

*nějaké semináře nebo vlastně v dnešní době se to nazývá jako workshop, jestli se nemýlím, ale určitě bych se na stará kolena ráda naučila něco nového.”*

- 7. Existuje nějaká specifická sportovní aktivita nebo vybavení, které byste chtěl/a, aby bylo v nabídce lázeňského zařízení?** *“Přijde mi, že hotel toho nabízí hodně. Při mé minulé návštěvě jsem se zúčastnila jógy a půjčila si také kolo. Ráda chodím na procházky po Mariánských Lázních. Jediné, co bych uvítala by byl větší bazén nebo třeba venkovní. Moje kamarádka jezdí pravidelně do Františkovo Lázní, přesný hotel si teda nepamatuji, ale prý tam mají venkovní bazén, kde se dá krásně zaplavat. Tady ten bazén je uvnitř a je malý. Když se tam nahrne hromadu lidí, tak si pak člověk nezaplave, což je škoda.”*

#### **Respondent č. 4: pohlaví – žena, věk - 66 let**

- 1. Pokud byste měl/a absolvovat lázeňský pobyt, vybral/a byste si opět hotel Orea Spa Hotel Cristal?** *“Určitě ano, byla jsem tu velmi spokojená se službami, co hotel nabízí a také se mi moc líbí v Mariánských Lázních.”*
- 2. Co Vám zajistilo příjemnou atmosféru při Vašem pobytu?** *“Určitě celkově přístup všech zaměstnanců, pěkné prostředí a líbilo se mi také plánování procedur, které byly v časovém rozestupu, tak aby nemusel člověk chvátat z jedné na druhou a měl mezi nimi čas i na nějakou procházku, nebo odpočinek. V některých lázeňských zařízeních, které jsem navštívila, to bylo časově náročné a měla jsem pocit, že místo odpočinku přebíhám z jedné procedury na druhou. Takže určitě hlavně tohle mi zajistilo klidný a uvolněný pobyt, při kterém jsem si odpočinula.”*
- 3. Jaké informace jsou pro Vás důležité před návštěvou lázeňského zařízení?** *“Často si čtu o možnostech lázeňských pobytů na internetu, při výběru se vždy obracím na zdravotní pojišťovnu a ta mi potom řekne, jaké jsou možnosti, protože každé lázně jsou specializované na určitá onemocnění a pro mě je určitě důležité, aby mi lázně pomohly. Pak se také samozřejmě ráda podívám, jak hotel vypadá, kde se nachází a občas si i přečtu recenze od lidí, kteří hotel už navštívili.”*
- 4. Jaký typ péče a pozornosti od personálu si v průběhu svého pobytu nejvíce ceníte?** *“Nejvíce si cením, když je personál příjemný a komunikativní. Mám ráda, když vidím, že je baví jejich práce. Nejvíce si cením péče při procedurách jako jsou masáže a uhličité koupele, kdy je pacient s personálem v opravdu blízkém kontaktu a*



*myslím si, že konkrétně masáže jsou i velmi fyzicky náročné, proto si velmi cením, když to někdo umí a dělá s radostí.*”

5. **Máte nějaké speciální požadavky na stravování ze zdravotních důvodů?** *„No já jsem diabetik, takže určitě nějaká omezení ve stravě mám, ale v tomto hotelu konkrétně jsem neměla žádný problém vybrat si jídlo, které by bylo pro mou dietu vhodné a i když jsem některá jídla jíst nemohla, nemůžu říct, že by byl malý výběr z těch, které jsem jíst mohla. Stravování v tomto hotelu mohu i se svou dietou hodnotit velmi kladně.*”
6. **Jakou kulturní událost nebo společenskou akci byste chtěl/a vidět nebo zažít během svého pobytu v hotelu?** *“Co se týče hotelových akcí, určitě se mi líbí, když přijede nějaká malá kapela na večer do hotelu a budu si moct užít hudbu anebo se uspořádá nějaké sezení s programem. Mám ráda společnost, ale jinak já osobně chodím za kulturou spíše ven z hotelu, třeba na promenády. Když je lázeňská sezóna, není problém sehnat různé kulturní akce i jinde než v hotelu.”* **Jaké kulturní akce navštěvujete mimo hotel?** *“Já tam ráda zajdu do divadla. Dávají tam moc pěkná představení a je tam taková nepopsatelná atmosféra.”*
7. **Existuje nějaká specifická sportovní aktivita nebo vybavení, které byste chtěl/a, aby bylo v nabídce lázeňského zařízení?** *“Tak vzhledem k tomu, že já mám nejraději procházky, na které toho až tolik nepotřebuji, tak by mě napadla jen možnost zapůjčení trekkingových holí, které by se mohly hodit na větší túry. Co se týče jiných aktivit, tak ráda plavu, takže jsem vždy ráda, když je v procedurách zahrnuté cvičení v bazénu a nejradši pak mám, když si můžu jít do hotelového bazénu zaplavat sama ve svém volném čase. To v tomto hotelu úplně nešlo, což je jediná výtka, kterou bych měla, že bazén není dostatečně velký na plavání, to bylo opravdu jediné, co mě na pobytu mrzelo, ale zase se to vykompenzovalo jinými věcmi.”*

**Respondent č. 5: pohlaví – žena, věk 78 let**

1. **Pokud byste měl/a absolvovat lázeňský pobyt, vybral/a byste si opět hotel Orea Spa Hotel Cristal?** *“Ano, je to příjemný hotel v centru města a v blízkosti parků.”*
2. **Co Vám zajistilo příjemnou atmosféru při Vašem pobytu?** *“Určitě vstřícnost a ochota personálu.”*

3. **Jaké informace jsou pro Vás důležité před návštěvou lázeňského zařízení?** *“Pro mě osobně je nejvíce důležité, jaké procedury zde budu moci využít.”*
4. **Jaký typ péče a pozornosti od personálu si v průběhu svého pobytu nejvíce ceníte?** *“To že je personál milý, ochotný a seznámí mi s různými procedury, které následně využiji. Dále i nějaká doporučení co v Mariánkách podniknout.”*
5. **Máte nějaké speciální požadavky na stravování ze zdravotních důvodů?** *“Díky bohu žádné diety absolvovat nemusím a mohu jíst to, na co mám chuť.”*
6. **Jakou kulturní událost nebo společenskou akci byste chtěl/a vidět nebo zažít během svého pobytu v hotelu?** *“Určitě bych ráda zažila akce jako nějaké koncerty či přednášky se zajímavou osobností nebo ohledně lázeňství. Také by se mi líbilo, kdybychom od hotelu měli nějaké organizované výlety, například do divadla nebo do Karlových Varů jako odpolední výlet.”*
7. **Existuje nějaká specifická sportovní aktivita nebo vybavení, které byste chtěl/a, aby bylo v nabídce lázeňského zařízení?** *“Tak zase bych ocenila nějaké organizované procházky po okolí anebo takové ty hole na časté procházky.”*

**Respondent č. 6: pohlaví – žena, věk - 65 let**

1. **Pokud byste měl/a absolvovat lázeňský pobyt, vybral/a byste si opět hotel Orea Spa Hotel Cristal?** *“Určitě ano. Jednak město je moc hezké a v okolí je spousta možností na procházky. A péče v hotelu byla perfektní.”*
2. **Co Vám zajistilo příjemnou atmosféru při Vašem pobytu?** *“Noo i když tam bylo dost lidí, tak byl v hotelu poměrně klid. Mají tam hezké wellness, takže jsme mohli libovolně ještě chodit do vířivky a do sauny.”*
3. **Jaké informace jsou pro Vás důležité před návštěvou lázeňského zařízení?** *“Tak nejdříve si vyberu město, do kterého chci jet, no a pak si zjistím jaké služby, a hlavně procedury lázeňské zařízení nabízí.”*
4. **Jaký typ péče a pozornosti od personálu si v průběhu svého pobytu nejvíce ceníte?** *“Celkově tam byl velice příjemný personál. Na procedurách byly příjemné sestřičky, které mi vždy všechno hezky vysvětlily.”*
5. **Máte nějaké speciální požadavky na stravování ze zdravotních důvodů?** *“Žádné speciální požadavky nemám. Tady ohledně stravování nemám co vytknout.”*

6. **Jakou kulturní událost nebo společenskou akci byste chtěl/a vidět nebo zažít během svého pobytu v hotelu?** *“Noo, tak já jsem již řekla v prvním rozhovoru, že na tohle moc nejsem a večer raději trávím s detektivkou v posteli. Ale pokud bych se něčeho měla zúčastnit, tak by to byly nějaké přednášky ohledně cestování nebo vaření. Na to bych se ráda šla podívat, kort kdyby mi měl uvařit nějaký známý kuchař.”*  
**Napadají Vás konkrétní osobnosti, které byste ráda viděla na přednášce ohledně cestování nebo vaření?** *“Tak já ráda koukám na Zdeňka Pohlreicha v televizi, ale ten by mi asi nepřijel uvařit do lázní.. (smích). Pořady o cestování také ráda sleduji v televizi, protože jsem za mlada hodně cestovala s manželem. Ale k nám do Horšovského Týna jezdí takový mladý kluk, který jednou za čas dělá přednášku v MKZ a hodně cestuje po světě. Ukazuje nám různé fotografie či videa z jeho cest a je to velmi zajímavé a poučné.”*
7. **Existuje nějaká specifická sportovní aktivita nebo vybavení, které byste chtěl/a, aby bylo v nabídce lázeňského zařízení?** *“Já nějak nic konkrétního nepotřebuji. Ráda se jdu projít do přírody nebo do města.”*

**Respondent č. 7: pohlaví – žena, věk - 70 let**

1. **Pokud byste měl/a absolvovat lázeňský pobyt, vybral/a byste si opět hotel Orea Spa Hotel Cristal?** *“Ano, byla jsem tu spokojená.”*
2. **Co Vám zajistilo příjemnou atmosféru při Vašem pobytu?** *“Určitě příjemné chování personálu, pěkné ubytování i takové příjemné maličkosti jako bezplatná nabídka kávy.”*
3. **Jaké informace jsou pro Vás důležité před návštěvou lázeňského zařízení?** *“Pro mě je důležitá poloha, reference o zařízení, cena a také vybavenost zařízení.”*
4. **Jaký typ péče a pozornosti od personálu si v průběhu svého pobytu nejvíce ceníte?** *“Nejvíce si cením individuálního přístupu a příjemné, profesionální chování personálu.”*
5. **Máte nějaké speciální požadavky na stravování ze zdravotních důvodů?** *“V mém případě nepotřebuji žádnou dietu, ale v dnešní době je potřeba, aby bylo možno přizpůsobit stravování i lidem, kteří potřebují speciální dietu.”*
6. **Jakou kulturní událost nebo společenskou akci byste chtěl/a vidět nebo zažít během svého pobytu v hotelu?** *“Pěkné je otevírání sezóny v lázních, kdy se pořádají*

*krásné kulturní akce. Mohla byste být prosím více konkrétní, klidně můžete uvést i Vaše zkušenosti z jiných lázeňských zařízení? “Tak třeba ve Františkovo Lázních se provádějí prohlídky města s průvodci a v loňském roce dopravovali speciálními autobusy na hrad Seeberg, kde se konalo vinobraní s programem. Zvou tam různé herce a pořádají s nimi buď vystoupení nebo popovídání. Toto by se mi líbilo i v Mariánkách. ”*

7. **Existuje nějaká specifická sportovní aktivita nebo vybavení, které byste chtěl/a, aby bylo v nabídce lázeňského zařízení? “V mém případě stačí, když je v hotelu bazén. Ale spousta lidí preferuje také posilovnu s různými přístroji.” A myslíte si, že by někteří senioři ocenili posilovnu? “No úplně si nemyslím, že by tam chodili senioři zvedat nějaké těžké činky, ale třeba by bylo dobré tam chodit se cvičitelkou a zkusit nějaké lehčí cviky s přístroji. Já se snažím chodit cvičit skoro každý týden. Máme takovou skupinu s babkami a každé úterý dopoledne si jdeme zacvičit a pokaždé máme něco jiného - bosu, TRX, míče, flexi-bar atd.” Tak to je skvělé a kolik let je třeba nejstarší paní co s Vámi chodí? “Naší nejstarší babče je 75 let a cvičí jako mladice, takže si stojím za tím, že by v hotelu mohla být nějaká posilovna. Určitě by to ocenila i mladší generace.”**

## Abstrakt

Řezáčková, K. (2024). *Spokojenost seniorů s lázněmi a lázeňskými službami*. [Bakalářská práce, Západočeská univerzita v Plzni].

**Klíčová slova:** lázeňské služby, lázeňství, nové trendy, Orea Spa Hotel Cristal, segment seniorů

Tato bakalářská práce se zabývá spokojeností seniorů s lázněmi a lázeňskými službami. Teoretická část práce se zaměřuje na lázeňský cestovní ruch, kde jsou zkoumány předpoklady rozvoje lázeňství, jeho význam a přínosy. Je zde popsáno lázeňství v České republice a aktuální trendy v oblasti lázeňství. Dále jsou zde vymezeny jednotlivé lázeňské služby a segmentace trhu, která je zaměřena na segment seniorů. Výzkum byl proveden prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s klienty MUDr. Zdeňka Šose, kteří navštěvují lázeňské zařízení Orea Spa Hotel Cristal v Mariánských Lázních. Hlavním cílem práce je zjistit, jak jsou senioři spokojeni s tímto lázeňským zařízením, jeho poskytovanými lázeňskými službami, a co by se případně dalo zlepšit, aby daný segment dosáhl maximálního komfortu a pohody během pobytu v lázních. V závěru práce jsou uvedena doporučení pro možné změny a zlepšení ve službách lázeňského zařízení, která by mohla přispět ke zvýšení spokojenosti seniorů.

## Abstract

Řezáčková, K. (2024). *Satisfaction of seniors with the spa and spa services*. [Bachelor Thesis, University of West Bohemia].

**Key words:** spa services, spa, new trends, Orea Spa Hotel Cristal, senior segment

This bachelor thesis deals with the satisfaction of seniors with spas and spa services. The theoretical part of the thesis focuses on spa tourism, where the prerequisites for the development of the spa industry, its benefits, are examined. Spas in the Czech Republic and current trends in spas are described here. Furthermore, individual spa services and market segmentation, which is focused on the senior segment, are defined here. The research was conducted through semi-structured interviews with clients of MUDr. Zdeněk Šos, who visit the Orea Spa Hotel Cristal in Mariánské Lázně. The main goal of the work is to find out how seniors are satisfied with the spa facility, the spa services provided by them, and what could possibly be improved so that the given segment achieves maximum comfort and well-being during their stay in the spa. At the end of the thesis, recommendations are given for possible changes and improvements in the services of the spa facility, which could contribute to increasing the satisfaction of seniors.