

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Študijný odbor: Management hotelnictví a cestovního ruchu

Klaudia Beréšová

Kooperatívny manažment vo vybranej kúpeľnej destinácii

Cooperative management in selected spa destination

BAKALÁRSKA PRÁCA

Vedúci bakalárskej práce: Ing. Katarína Mrkvová, PhD.

Brno, 2017

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Ústav cestovního ruchu a hotelnictví

Akademický rok: 2016/2017

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Klaudia Beréšová

Osobní číslo: 12258004

Studijní program: B6503 Gastronomie, hotelnictví a turismus

Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu

TÉMA PRÁCE: KOOPERATIVNÍ MANAGEMENT VE VYBRANÉM LÁZEŇSKÉ DESTINACI

TÉMA PRÁCE V AJ: COOPERATIVE ANAGEMENT IN SELECTED SPA DESTINATION

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretické část BP: Zpracovat základy teorie kooperativního managementu a problematiky lázeňské destinace
2. Praktická část BP:
 - Analytická část – Cílem analytické části práce je aplikace teoretických poznatků kooperativního managementu na konkrétní lázeňské místo. Zhodnotit všechny subjekty v lázeňské destinaci z hlediska reálné i potenciální spolupráce, tj. kladné a záporné stránky existující kooperace.
 - Návrhová část – Návrhy na zlepšení kooperativního managementu v destinaci.

Jméno a příjmení autora: Klaudia Beréšová
Název bakalářské práce: Kooperatívny manažment vo vybranej kúpeľnej destinácii
Název bakalářské práce v AJ: Cooperative management in selected spa destination
Studijní obor: Manažment
Vedoucí bakalářské práce: Ing. Katarína Mrkvová, PhD.
Rok obhajoby: 2017

Anotácia: Cieľ bakalárskej práce možno vyvodit' už z názvu, v práci sa pojednáva o kooperatívnom manažmente vo vybranej kúpeľnej destinácii. V teoretickej časti, je uvedená charakteristika kooperácie ako aj vo význame manažmentu, tak aj vo význame riadenia a praxe. Ďalšou významnou teoretickou časťou je charakterizovať kúpeľníctvo, cestovný ruch a vybranú kúpeľnú destináciu, ich prepojenie a využitie. V praktickej časti práce sa uvádza použitie kooperatívneho manažmentu v praxi, pomocou hodnotenia od klientov. Prieskum bol vytvorený dopytovacou metódou, a pri vytváraní jednotlivých výsledkov boli používané dedukcie, indukcie, analýzy a syntézy. Záverom sú navrhované kroky k zlepšeniu kooperácie v podniku, vyhodnotenie plnenia cieľov bakalárskej práce.

Kľúčové slová: kooperatívny manažment, kooperácia, kúpeľníctvo, kúpele, kúpeľná destinácia, cestovný ruch

Annotation: This bachelor thesis discusses the collaborative management in selected spa destination. The theoretical part of bachelor thesis characterizes cooperation as important part of management and practice. It also characterizes spas, tourism, selected spa destination and their connections and use. The practical part of this bachelor thesis characterizes use of cooperative management in practice by customers ratings. The survey was executed via questionnaire and deductions, inductions, analysis and synthesis were used to set outputs. The end of this bachelor thesis suggests steps which should help improve cooperation in company and focuses on assessment of aims of bachelor thesis.

Key words: Cooperative management, cooperation, spas, spa, spa destination, tourism

Prehlasujem, že som bakalársku prácu *Kooperatívny manažment vo vybranej kúpeľnej destinácii* vypracovala samostatne, pod vedením *Ing. Kataríny Mrkvovej, PhD.* a uviedla v nej všetky použité literárne a iné odborné zdroje v súlade s aktuálne platnými právnymi predpismi a vnútornými predpismi Vysokej školy obchodnej a hotelovej.

V Brne dňa 01.04.2017

vlastnoruční podpis autora

Na tomto mieste by som rada poďakovala pani Ing. Kataríne Mrkvovej, PhD. za spoluprácu a ochotu, vynaloženú pri tvorbe a dosiahnutí cieľov v bakalárskej práci. Rada by som poďakovala aj prevádzkarke kúpeľov, za cenné informácie a dobrú spoluprácu, ktoré významne dopomohli k vzniku bakalárskej práce. V neposlednej rade chcem poďakovať vedeniu školy za cenné rady a rodine za podporu.

OBSAH

Obsah	7
Úvod.....	9
I. Teoretická časť	11
1 Cestovný ruch.....	12
1.1 Historický vývoj cestovného ruchu.....	13
1.2 Formy a druhy cestovného ruchu.....	13
1.3 Subjekt a objekt cestovného ruchu	16
1.4 Dopyt a ponuka cestovného ruchu	16
2 Kúpeľníctvo	18
2.1 Vznik kúpeľníctva.....	18
2.2 Služby v kúpeľníctve.....	19
2.3 Finančné zdroje kúpeľníctva	21
2.4 Ochrana a využívanie prírodných liečivých zdrojov	21
3 Kooperatívny manažment	23
3.1 Kooperatívne riadenie	23
3.2 Kooperatívny manažment v kúpeľníctve	24
4 Kooperatívny manažment vo vybranej kúpeľnej destinácii	25
4.1 Charakteristika vybranej kúpeľnej destinácie.....	25
4.2 Zameranie kúpeľnej destinácie	27
4.3 Primárna a sekundárna ponuka kúpeľnej destinácie	29
4.4 Ponuka procedúr v kúpeľnej destinácii	29

4.5	Typológia návštevníkov podľa druhu pobytu.....	31
II.	Praktická časť.....	33
5	Prieskum spokojnosti klientov vo vybranej kúpeľnej destinácii.....	34
5.1	Prieskum spokojnosti klientov podľa internetového portálu, vo vybranej kúpeľnej destinácii.....	35
5.2	Prieskum spokojnosti klientov, podľa dotazníku vo vybranej kúpeľnej destinácii.....	36
5.3	Prieskum spokojnosti klientov, podľa sumárnych výsledkov dotazníkov, vo vybranej kúpeľnej destinácii.....	38
5.4	Prieskum spokojnosti klientov s kooperatívnym manažmentom, podľa dotazníkov vo vybranej kúpeľnej destinácii.....	41
6	Návrhová časť.....	45
	Záver.....	46
	Použité zdroje.....	47
	zoznam tabuliek, grafov, obrázkov, dotazníkov.....	49
	zoznam skratiek.....	51
	Prílohy.....	52

ÚVOD

Neodmysliteľnou časťou kúpeľníctva, je kooperatívny manažment. Len na základe kooperácie medzi kúpeľným zariadením s inými zariadeniami a podnikmi, možno zvyšovať prosperitu a spokojnosť hostí. Kooperáciu, teda spoluprácu, možno nájsť na všetkých úsekoch prevádzky. Kooperatívny manažment je teda jeden zo základných pilierov, pre chod kúpeľného zariadenia. Kúpeľníctvo v cestovnom ruchu zohráva vysokú úlohu. Zvyšuje ekonomiku, platobnú bilanciu štátu a regiónu, privádza zahraničných turistov a výrazne ovplyvňuje cestovný ruch v krajine.

V prvej kapitole teoretickej časti sa uvádza všeobecné vysvetlenie pojmu cestovný ruch, jeho história a vznik. Ďalších podkapitolách informuje o druhoch a formách, ktoré cestovný ruch obsahuje. Vysvetlenie subjektu a objektu, dopytu a ponuky v cestovného ruchu. Tieto fakty sú základnými piliermi pre vysvetlenie a funkčnosť cestovného ruchu.

V druhej kapitole sa pojednáva o pojme kúpeľníctvo, jeho význame v cestovnom ruchu. Podkapitola vznik kúpeľníctva, opisuje v skratke históriu a postupný vývoj kúpeľníctva. Dôležitou súčasťou kúpeľníctva sú služby, ktoré sa v tomto odvetví môžu ponúkať. Najdôležitejšou súčasťou sú podkapitoly, ktoré podávajú informácie o finančných zdrojoch a ochrane liečivých zdrojov v kúpeľných zariadeniach.

V tretej kapitole sa uvádza problematika kooperatívneho manažmentu ako celku. Stručné a všeobecné informácie a vplyve na riadenie tohto druhu manažmentu. V podkapitole sa uvádza kooperatívne riadenie a jeho vplyv. V poslednej podkapitole sa podávajú informácie, ako funguje a kooperatívny manažment v kúpeľníctve.

V štvrtej kapitole sa uvádza kooperatívny manažment vo vybranej kúpeľnej destinácii. Pojednáva sa najmä o spoluprákach v internom a externom prostredí kúpeľov. Ďalej o dodržiavaní zásad a pravidiel pri kooperatívnom manažmente v konkrétnych kúpeľoch. Súčasťou kapitoly sú podkapitoly, ktoré charakterizujú a ponúkajú informácie o konkrétnom kúpeľnom zariadení. Dôležité informácie o kúpeľoch taktiež možno nájsť v podkapitolách o zameraní kúpeľov, primárnej a sekundárnej ponuky a ponuky procedúr ktoré vplývajú taktiež na kooperatívny manažment, vybranej kúpeľnej destinácie.

V piatej kapitole a zároveň prvej kapitole praktickej časti sa pojednáva o prieskume spokojnosti klientov. Informácie získané pre tento prieskum boli na základe dotazníkov umiestnených v kúpeľoch a pomocou recenzií na internetovom portáli. Pri zostavovaní grafov a štatistík boli využité indukcie a dedukcie, analýzy, metódy a syntézy. V praktickej časti bola použitá metóda dopytovania, pomocou dotazníkov. V piatej kapitole sa uvádzajú podrobnosti o celkovom prieskume. V podkapitolách sú vytvorené grafy a legendy získané z informácii internetových portálov, dotazníkov v kúpeľoch a dotazníku vytvoreného za cieľom zistenia informácii o kooperatívneho manažmentu v kúpeľoch.

Záverom možno konštatovať, že vďaka úspešnému získaniu informácii od hostí a vedenia kúpeľov, boli vytvorené pravdivé a skutočné štatistiky o ich spokojnosti s kúpeľmi a využitím kooperatívneho manažmentu.

I. TEORETICKÁ ČASŤ

1 CESTOVNÝ RUCH

Cestovný ruch je dôležitou súčasťou každej krajiny, zvyšuje platobnú bilanciu a rentabilitu. Rovnako zvyšuje povedomie vybranej krajiny a regiónu v celosvetovom meradle.

„Činnosť osoby cestujúcej na prechodnú dobu, do miesta mimo jej bežný životné prostredie a to na dobu kratšiu než je stanovená, pričom hlavný účel jej cesty, je iný než vykonávanie zárobkovej činnosti v navštívenom mieste. Cestovný ruch je aktivita založená na premiestňovaní osôb, trvá len obmedzený čas, nie viac ako jeden rok a cieľom cestovateľa nie je zárobok. Z tohto vyplýva, že sa nejedná o cesty za prácou, dlhodobú migráciu, alebo všetky cesty v rámci bydliska.“ (Ryglová, s. 16)

Vymedzenie pojmov používaných v cestovnom ruchu a ich definícia:

„Cestovanie je širší pojem než cestovný ruch. Cestovanie môže byť spojený i s ďalšími motívmi napríklad ako cesta do práce, ktorá nepatrí do cestovného ruchu.“

Turistika je časťou a pod kategóriou cestovného ruchu. Jedná sa o takú časť cestovného ruchu, ktorá je spojená s pohybovou aktivitou účastníkov ako napr. horská turistika, cykloturistika, vodná turistika a pod.

Turista je dočasný návštevník, ktorý sa zdrží aspoň 24 hodín/jedno prenocovanie, nie však dlhšie ako na jeden rok a hlavný účel pobytu je iný než výkon platenej činnosti.

Výletník sa počas cestovania zdrží iba jeden deň, bez prenocovania.

Návštevník je osoba, ktorá cestuje do iného miesta než má svoje trvalé bydlisko, a mimo svoje obvyklé prostredie na dobu neprekračujúcu dvanásť mesiacov, pričom hlavný dôvod cestovania je iný než zárobková činnosť. Z toho vyplýva, že môže ísť o turistu aj výletníka.

Rezident je osoba ktorá žije v danej zemi aspoň jeden rok. V domácom cestovnom ruchu sa jedná o osobu, ktorá aspoň šesť mesiacov žije v danom mieste.

Destinácia je turistický cieľ, turistická oblasť, ktorá sa vyznačuje určitými spoločnými charakteristickými prvkami a rysmi.“ (Ryglová a kol., s.19)

1.1 Historický vývoj cestovného ruchu

Prvé zmienky o cestovaní pochádzajú už od roku 425 pred naším letopočtom, konkrétne od dejepisca Herodotosa z prvého opisu cesty. Najstaršími cestovateľmi sú považovaní Gréci, Egypťania a Rimania. Tieto národy začali cestovať najmä za účelom obchodu. Prvé cesty Egypťanov viedli po súši, ich prepravnými prostriedkami boli najmä ťažné zvieratá osol, či byvol. Motivácia za účelom obchodu, Egypťanov donútila vynájsť aj rýchlejší spôsob prepravy. Začali využívať a splavovať rieku Níl. Vďaka Egypťanom a ich obchodným cestám, sa rozvinulo cestovanie aj medzi Grékmi a Rimanmi.

V stredoveku patrilo cestovanie najmä vrstve európskej šľachty do ktorej patrili aj známy objavitelia a cestovatelia, ako Kolumbus a Marco Polo. Obchod motivoval nielen obchodníkov, ale i objaviteľov k rozvoju priemyslu a prepravy. Rozmach vo vývoji cestovného ruchu nastal v 19. storočí, medzi prepravnými prostriedkami, vznikali nové železnice, luxusné parníky a iné objavy.

Novodobý cestovný ruch je datovaný rokom 1841. Thomas Cook, známy aj ako zakladateľ prvej cestovnej kancelárie, zorganizoval výlet s vlakom pri príležitosti otvorenia železničnej trate v Anglicku. Rozvoj prepravy vo vyspelých štátoch začal naberať rýchli rozmach, nielen vďaka obchodu ale aj za účelom prepravy osôb, importu a exportu.

1.2 Formy a druhy cestovného ruchu

Cestovný ruch členíme na základe faktorov, sú vytvárané a závislé od požadovaného úžitkového efektu. *„Formy cestovného ruchu vystihujú vlastnú podstatu cestovného ruchu, spôsob jeho realizácie, požiadavky účastníkov i organizátorov pri zabezpečení služieb a uspokojovaní potrieb.“ (Novacká, s. 13)*

V odbornej literatúre boli vyprofilované viaceré typológie foriem a druhov cestovného ruchu. V práci sú uvádzané nasledovné.

Hlavné formy cestovného ruchu:

- Rekrečný cestovný ruch – realizovaný v prírodnom prostredí za účelom odpočinku, zlepšením fyzickej a psychickej kondície. Využívanie tejto formy cestovného ruchu je prevažne krátkodobé, na chatách, chalupách a záhradkách.
- Kultúrno-poznávací cestovný ruch - forma cestovného ruchu zameriavacia sa na poznávanie histórie, kultúry, tradícií, zvykov vlastného alebo cudzích národov. Navštevovanie svetských a architektonických pamiatok, prírodných úkazov spoločenských udalostí.
- Náboženský cestovný ruch – vymedzený pre určitých veriacich, najmä je to cestovanie v podobe rôznych pútí, návštevy posvätných miest, cirkevných pamiatok, účasť na obradoch a oslavách.
- Vzdelávací cestovný ruch - účastníci cestujú za učením sa alebo zdokonalovaním svojich znalostí.
- Spoločenský cestovný ruch - stretnutia príbuzných, priateľov, kolegov alebo skupín ľudí s rovnakými záujmami a záľubami o spoločenský život.
- Zdravotno-kúpeľné - zahrňujú prevenciu pred chorobami, rehabilitácie po chorobách a úrazoch, rekonvalescenciu a liečenie následkov chorôb v kúpeľoch alebo iných zdravotných zariadeniach ktoré priaznivo pôsobia a ponúkajú liečbu a odbornú obsluhu.
- Športový cestovný ruch - účastníci cestujú za účasťou ale i za pasívnym diváctvom na športových udalostiach.
- Spoznávanie prírody - návštevy prírodných rezervácií, národných parkov, ekoturistika. Cestovanie za prírodou najmä za účelom jej poznávania, ale aj údržby a ochrany.
- Dobrodružný cestovný ruch – spájame s testovaním fyzických a psychických vlastností. Účastníci vyhľadávajú adrenalínové a nebezpečné miesta a činnosti.
- Profesionálny- incentívny cestovný ruch – najmä obchodné a služobné cesty, účasť na kongresoch, veľtrhoch a výstavách. Zlepšuje vzťahy medzi zamestnancami ale aj medzi zákazníkmi.
- Politický cestovný ruch – na základe stretnutí politických členov na rôznych mítingoch, summitoch, dohovoroch a pod.
- Nákupný cestovný ruch - predstavuje cestovanie za rôznymi druhmi či už výhodných alebo neobvyklých nákupov.

- Špecifický cestovný ruch – zvyčajne vytváraný pre určitú skupinu ľudí za účelom nezvyčajnej spoločnej činnosti ako napríklad turistika pre vodičkarov. Druhy cestovného ruchu delíme na základe faktorov a vplyvov na účastníka. Podľa podmienok účastníka ale aj z dôvodu neovplyvniteľných faktorov.

Druhy cestovného ruchu sa rozdeľujú:

Podľa platobnej bilancie:

- Domáci cestovný ruch- účastníci cestujú v krajine svojho trvalého bydliska a neprekračujú jej hranice.
- Zahraničný cestovný ruch – účastníci prekračujú hranice štátu alebo niekoľkých štátov
- aktívny zahraničný cestovný ruch - príjazd cudzincov do destinácii, zvyšovanie exportu služieb, využívanie cudzej meny ktorá prináša devízové príjmy
- pasívny zahraničný cestovný ruch – výjazd domácich účastníkov do iných krajín, import služieb, devízové výdaje
- Tranzitný cestovný ruch – prejazd účastníkov cez iné štáty na trase do cieľového štátu.

Podľa miesta realizácie služieb:

- Národný cestovný ruch - zahrňuje aktívny domáci a pasívny výjazdový cestovný ruch
- Medzinárodný cestovný ruch – zahrňuje každý cestovný ruch, pri ktorom účastníci prechádzajú hranice

Typy cestovného ruchu podľa miesta realizácie:

- Podľa spôsobu financovania – voľný (komerčný), viazaný (sociálny)
- Podľa dĺžky pobytu – krátkodobý (maximálne 3 noci mimo trvalého bydliska), dlhodobý (viac než 3 noci mimo trvalého bydliska)
- Podľa spôsobu účasti – organizovaný (pomocou sprostredkovateľa alebo cestovnej kancelárie)
- Podľa počtu účastníkov – individuálny (účastník je sám alebo s rodinou), kolektívny (účasť väčšieho počtu osôb, skupiny, masy ľudí)
- Podľa ročného obdobia: - sezónny (letná/zimná sezóna), mimosezónny (obdobie medzi sezónami, nižší počet návštevníkov)

- Podľa vplyvu na životné a sociálnokultúrne prostredie – tvrdý (bez ohľadu na udržiavanie environmentálneho, sociálneho alebo kultúrneho prostredia len za účelom zisku), mäkký (zodpovedný, šetrný a zelený cestovný ruch, organizátori a účastníci dbajú a chránia okolie.

Rozdelenie cestovného ruchu možno charakterizovať ako rozmanité a členité, avšak veľmi nápomocné a smerodajné.

1.3 Subjekt a objekt cestovného ruchu

Subjekt a objekt cestovného ruchu sú dva podsystémy ako aj ich možno nazvať subsystémy. Cestovný ruch nemožno vytrhnúť z prostredia, jeho okolie tvoria: ekonomické, sociálne technicko-technologické, politické a ekologické prostredie.

Subjektom je každý účastník, ktorý uspokojuje svoje potreby počas cestovania, pobytu mimo miesta svojho trvalého bydliska, spotrebúva tak statky cestovného ruchu. Subjektom je návštevník, turista a výletník podľa dĺžky pobytu. Podľa krajiny pôvodu rozlišujeme účastníkov na domácich a medzinárodných, podľa dôvodu účasti dovolenkári a služobne cestujúcich.

Objekt cestovného ruchu je určitý územný celok, ktorý má vytvorené vhodné prírodné, kultúrne a materiálne podmienky pre rozvoj cestovného ruchu. Objektmi teda sú cieľové miesta, podniky a inštitúcie cestovného ruchu.

1.4 Dopyt a ponuka cestovného ruchu

Dopyt vytvárajú účastníci cestovného ruchu. Je to množstvo služieb ktoré sú účastníci ochotný kúpiť. Ovplyvňuje ho mnoho činiteľov a podmienok cieľového miesta. Potreby a motivácia - potreba je základná pohnútkou pri rozhodovaní subjektu o účasti na cestovnom ruchu. Potreby sa rozdeľujú do hierarchie – do takzvanej Maslowovej pyramídy potrieb na: základné – primárne, štandardné – sekundárne, nadštandardné – luxusné.

Prírodné podmienky, cestovný ruch je len na miestach ktoré ponúkajú využiteľné atraktivity. Ekonomické podmienky účastníkov zaujíma cena tovarov a služieb. Sociálno-kultúrne podmienky tvorí fond voľného času, vzdelanie, kultúra. Ekologické podmienky ovplyvňuje kvalita životného prostredia – obytné prostredie, pracovné prostredie a rekreačné prostredie. Demografické podmienky, veková štruktúra obyvateľstva, počet ekonomicky

aktívnych ľudí. Politické a administratívne podmienky negatívny dopad majú nepokoje, vojny a konflikty v krajine častým problémom je administratíva v podobe pasov potrebných víz. Dopravné podmienky - úroveň letísk, kvalita ciest, železničné a vodné spoje.

Ponuka cieľového miesta je pre účastníkov cestovného ruchu dôležitá pri výbere, motivácii cestovať a hodnotení. Ponuka destinácií môže byť veľmi vysoká, účastníci majú často rôznorodé požiadavky a očakávania.

Primárna ponuka cestovného ruchu je súhrn predpokladov krajiny, historických a kultúrnych zaujímavostí. Prírodné predpoklady delíme na geomorfologické (napríklad pohoria a doliny a reliéf krajiny), klimatické (napríklad teplota a vlhkosť podnebia) biografické (napríklad flóra a fauna), hydrologické (napríklad rieky, jazerá, plesá a vodstvo v krajine). Kultúrnohistorické predpoklady spájané s tradíciami a históriou danej krajiny - folklór, archeologické náleziská, bývalé bojiská, architektonické sakrálne a svetské stavby, umelecké diela a rôzne kultúrno-osvetové zariadenia. Cieľom cestovania v primárnej ponuke sú aj organizované podujatia politického, oslavného, športového, obchodného alebo kultúrneho charakteru.

Sekundárna ponuka zahŕňa všetky druhy zariadení a ich služby ktoré musia byť k dispozícii v cieľovom mieste. Supraštruktúru cestovného ruchu tvoria napr. základné podniky ktoré poskytujú stravovacie a ubytovacie služby. Infraštruktúra cestovného ruchu – podniky typické pre poskytovanie informácii a ponuke cestovania, napríklad cestovné kancelárie a turistické informačné centrá. Všeobecná infraštruktúra cestovného ruchu – miestna infraštruktúra- obchody, obchodné domy, služby. Dopravná infraštruktúra – mestská hromadná preprava, taxi služby, auto požičovne. Zdravotnícka infraštruktúra- nemocnice, odborní lekári. Športovo rekreačná infraštruktúra – ponuka športovísk.

2 KÚPEĽNÍCTVO

Kúpeľníctvo patrí medzi jednu z prvých foriem vzniku cestovného ruchu už v historických zmienkach. Dnes má vysoký dopad, na fungovanie cestovného ruchu v krajinách a regiónoch.

„Najdôležitejším rysem lázeňství je zaměření na léčení a obnovu fyzických a psychických sil využitím léčivých přírodních zdrojů (vody, peloidů, plynů a klimatických podmínek). Účinek je úzce spojen se změnou prostředí a místa na delší dobu (v ČR se za minimální délku zaměřuje na léčení, rekonvalescenci, rehabilitaci, v posledních letech roste význam lázeňství pro zdravotní prevenci, relaxaci a odpočinek.“ (K. Ryglová, s. 194)

Moderné kúpeľníctvo delíme podľa Ryglovej pomocou šiestich R:

- Liečenie (remedy) – vlastné liečebné procesy
- Rehabilitácie (rehabilitation) – odstránenie následkov úrazov
- Obnova (revitalize) – procesy obnovenia fyzickej a duševnej sily návštevníkov kúpeľ
- Odpočinok (relax) – zotavenie a oddych
- Uvoľnenie (reflex) – odpútanie sa od negatív súčasného životného štýlu
- Potešenie (rojce) – získanie novej radosti do života a životnej energie

2.1 Vznik kúpeľníctva

Kúpeľné terapie existovali od dávnych čias, kúpeľ s vodou bol považovaný za populárny prostriedok na liečbu chorôb. Cestovanie do teplých alebo studených prameňov v nádeji, že by boli liekom nejakého ochorenia siaha až do pre-historická doba. Archeologické výskumy v blízkosti horúcich prameňov vo Francúzsku a Českej republike, odhalili kúpeľnú históriu z doby bronzovej. Vo Veľkej Británii, boli objavené horúce pramene v Bath, Anglicku, ktoré podľa starovekých legend patrili keltským kráľom.

Veľa ľudí na celom svete verí, že kúpanie najmä na jar, malo za následok fyzické a duchovnú očistu. Formy očistného rituálu existovali medzi pôvodnými Američanmi, Babylončanmi, Egyptanmi, Grékmi a Rimanmi. Dnes rituál očisty cez vodu stále využívajú náboženských obradoch židia, moslimovia, kresťania, budhisti a hinduisti. Tieto obrady odrážajú starovekú vieru pri ozdravných a očistných vlastnostiach vody. Komplexné rituály

kúpania boli tiež praktizované v starom Egypte, v pre-historických mestách v údolí Indu, a v Egejskom mori. Najčastejšie títo starí ľudia robili malú stavebnú konštrukciu pri vode, a to, čo postavili malo veľmi dočasný charakter.

História dodnes ovplyvňuje pravidlá kúpeľov, dodnes zachované procedúry sú doposiaľ veľmi vyhľadávané. Historický vplyv možno spozorovať, aj na stavbách kúpeľov.

2.2 Služby v kúpeľníctve

Kúpeľníctvo je jednou zo zložiek, ktoré v mnohých krajinách výrazne posilňujú cestovný ruch. Pochopiteľne aj z tohto dôvodu silne podporuje príjmy štátu. V kúpeľných mestách je preto často hospodársky život úzko prepojený s kúpeľami, ktoré poskytujú miestnym príjmy, zisky a obraty. Pre to aby uspokojovali potreby návštevníkov je veľmi dôležitá ponuka základných ale i doplnkových služieb v kúpeľoch a ich okolí.

Zdravotné služby ponúkané v zariadeniach kúpeľného charakteru, sú rozdelené do niekoľkých kategórií. Kúpeľná starostlivosť môže byť : ústavná, ambulantná, diagnostická a terapeutická. Kúpele sa venujú:

Diagnostike t.j. vyšetreniu ktoré určuje momentálny zdravotný stav pacientov, z pohľadu odborného lekára. Na základe posudku lekára sú pacienti priradení do kúpeľov, zameraných na liečbu konkrétnych zdravotných ťažkostí. Vyšetrenia sú neskôr vykonávané pri nástupe pacienta na ozdravný pobyt, počas a po ukončení pobytu v kúpeľoch. Terapie ktoré poskytujú kúpele sú napríklad balneoterapia, peloidterapia, elektroliečba, magnetoterapia¹, fyzioterapia, matoterapia, kinezioterapia², oxygenterapia, rehabilitácia alebo aplikácie rôznych ozdravných metód pomocou liečivých zdrojov. Ústavná liečba t.j. liečba s ošetrovaním je poskytovaná v kúpeľných liečebniach. Špeciálnu zdravotnú starostlivosť potrebnú pre pacientov prekladaných z nemocnice nájdeme v sanatórnych zariadeniach.

Ubytovacie služby ponúkajú kúpele v rôznych typoch ubytovania. Kúpeľné hotely sú zastúpené v kúpeľníctve v najvyššej miere, klienti uprednostňujú využitie komplexu služieb. Nevýhodou hotelov je často vysoká cena.

Kúpeľné penzióny sú často na nižšej úrovni ako kúpeľné hotely a vyznačujú sa nižšou cenou, ponukou služieb a určitou vzdialenosťou od kúpeľov. Tento typ ubytovania často

¹ Terapia nízkofrekvenčným magnetickým pólom, ktoré prechádza celým organizmom a usmerňuje tok iónov v organizme.

² Je cieľené rehabilitačné cvičenie s využitím rôznych fyzioterapeutických metódik.

využívajú pacienti s nižším príspevkom od zdravotnej poisťovne na kúpeľný pobyt. Kúpeľné penzióny zároveň zvyšujú, rozširujú a podporujú rast kúpeľných regiónov.

Kúpeľné domy sú často hodnotené ako výhodné riešenie, medzi kúpeľnými hotelmi a kúpeľnými penziónmi. Kúpeľné domy sú súborom ponuky ubytovania konkrétneho kúpeľného zariadenia, sú navzájom prepojené. Jednotlivé domy sa väčšinou líšia výbavou izieb, ponúkanými procedúrami a cenou. Nevýhodou kúpeľných domov je rozdelenie procedúr, pacienti musia často kvôli procedúram prechádzať medzi jednotlivými kúpeľnými domami.

Ubytovanie v súkromí zažilo veľký rozmach najmä v povojnovom období. V záujme majiteľov bolo svoju ponuku presadiť a to malo pozitívny dopad na zveľaďovanie kúpeľných miest. Momentálne je taktiež využívané avšak v menšej miere ako ostatné formy ubytovania. Tento druh ubytovania možno jednoducho charakterizovať ako „podnájom“ a využívajú ho najmä pacienti na dlhodobejší pobyt v absolútne súkromí.

Kempingy a táboriská sú najskromnejšou ponukou ubytovania ale zároveň ponúkajú aj zážitok a zábavu pre pacientov. Vyznačujú sa veľmi nízkou cenou s dôvodu veľmi nízkej ponuky doplnkových služieb a nízkou úrovňou ubytovania.

Moderným a novým ubytovaním je ponuka v bungalovoch, apartmánach, štúdiách a garsoniérach. Znakom tohto ubytovania je stravovanie na vlastné náklady. Tento druh ubytovania vyhľadávajú najmä mladší pacienti.

Stravovacie služby, sú veľmi dôležitým faktorom ovplyvňujúcim spokojnosť a uspokojenie potrieb klienta počas pobytu v kúpeľoch. Režim stravovania a najmä ponuka jedál pre pacientov s diétou, je dôležitá pri liečbe v kúpeľnom zariadení. Základná ponuka stravovania v kúpeľoch obsahuje ponuku raňajok, obedov, večerí. Formy ponuky jedál môžu byť pomocou bufetových stolov, z jedálneho lístka alebo ponukou jednotného menu. Pokiaľ má pacient diétu stanovenú lekárom, je povinný pri nástupe do kúpeľov informovať personál o svojej diagnóze a kúpeľné zariadenie je povinné dodržať na základe zlepšovania jeho zdravotného stavu, podmienky špeciálneho stravovania.

Doplnkové, kultúrne, spoločenské a športové služby zvyšujú rentabilitu kúpeľov. Ponuka doplnkových služieb zvyšuje komfort a spokojnosť hostí počas pobytu. Kultúrne, spoločenské a športové služby ponúkajú hosťom vyplniť svoj čas medzi jednotlivými procedúrami, ozvlášťujú pobyt a dodávajú hosťom zábavu. Zariadenia ktoré disponujú väčšou ponukou služieb sú často krát viac navštevované a lepšie hodnotené ako iné.

2.3 Finančné zdroje kúpeľníctva

Podniky kúpeľníctva sú taktiež ako iné podniky závislé od finančných zdrojov. Vlastníkom kúpeľov môže byť fyzická a právnická osoba alebo štát. Rozdielna môže byť aj forma vlastníctva – štátny podnik, súkromný podnik alebo zmiešaný podnik. Priame finančné zdroje sú získavané od vlastníkov pôvodným alebo dodatočnými vkladmi slúžia ako investícia na zriadenie, rozšírenie, modernizáciu alebo zveľadenie podniku. Finančné zdroje ako peniaze využíva podnik na zabezpečenie platobnej schopnosti a likvidity podniku v priebehu hospodárenia. Externé a cudzie finančné sú všetky druhy úverov, dotácie, pôžičiek a záväzkov. Finančnú pomoc (nenávratnú), ktorú poskytuje podniku štátny rozpočet, účelové fondy a nadácie.

Interné zdroje sú často tvorené aj zo zisku ktorý prijímajú od samotných návštevníkov a ich zdravotných poisťovní. a ich využitie je najmä na zveľadovanie interiéru a exteriéru zariadenia, zvyšovanie ponuky služieb, rozširovanie ponuky procedúr.

Externé finančné zdroje sú často poskytované európskou úniou, štátom alebo mestom v ktorom sa kúpele nachádzajú rôznymi fondmi alebo dotáciami určenými pre rozvoj.

Kúpele sú dobrým prínosom finančných zdrojov pre samotné mestá a regióny v ktorých sa nachádzajú. Zvyšujú kultúrnu úroveň a cestovný ruch. Pozitívne zvyšujú obraty a zisky ubytovacím, stravovacím, kultúrnym a spoločenským zariadeniam.

2.4 Ochrana a využívanie prírodných liečivých zdrojov

Ochrana prírodného bohatstva je aj v tomto smere dôležitou súčasťou a povinnosťou kúpeľného zariadenia. O ochrane by mali byť však aj užívatelia prameňov, teda aj zákazníci.

„Prírodné liečivé zdroje vyskytujúce sa na území každého štátu sú nenahradiateľným prírodným a spoločenským bohatstvom. Záujmom spoločnosti je odborné využívanie a ochrana týchto zdrojov pred zánikom, ohrozením, poškodením či iným znehodnotením. Prírodné liečivé zdroje na území Slovenska sú podľa čl. 4 Ústavy Slovenskej republiky vo vlastníctve štátu, ale zodpovednosť za ich využívanie a ochranu preberajú ich využívatelia. O ochranu prírodných liečivých zdrojov sú pri výkone svojej pôsobnosti povinné dbať aj orgány štátnej správy a obce.“ (Eliášová, str. 7)

„Ochrana kúpeľného prostredia v zložke ochrany prírodného prostredia zahŕňa starostlivosť o budovy (kúpeľné domy, kolonády, kúpeľné dvorany), ich architektúru a funkčné

využívanie, technické zariadenia (napr. pitné fontány, hudobné pavilóny, športoviská lavičky a altánky), exteriér (napr. kúpeľný park, lesopark, a les osobitného určenia, stromy, kvety a trávnik), pokoj (a to napr. vylúčením rušivých činností, činností zásobovania, odvozu odpadu) podporu kultúrnych a oddychových aktivít. Kúpeľné prostredie možno kreovať od krajinného prostredia cez konkrétne kúpeľné miesto až po špecifické prostredie kúpeľného územia“ (Eliášová, str. 28)

„Pozitívne vplyvy kúpeľov na mestách, obciach či regiónoch možno pozorovať. Pozitívny vplyv sa prejavuje v ekonomických súvislostiach:

- Vytváranie priamych pracovných miest
- Priama zamestnanosť v kúpeľných zariadeniach vyvoláva nepriamu zamestnanosť v kooperujúcich organizáciách – dodávatelia tovarov, kultúrne a športové zariadenia, poskytovatelia osobných a vecných služieb
- Na základe priamej i nepriamej zamestnanosti sa zabezpečujú dôchodky pre miestnych obyvateľov a obyvateľov regiónu, t. j. multiplikačný efekt kúpeľného cestovného ruchu – jedno pracovné miesto, na jedno lôžko v kúpeľoch.“ (Eliášová, str. 34)

„Kúpeľné podniky za odobratú vodu z podzemných kolektorov odvádzajú platby do štátneho rozpočtu. Fyzikálne a chemické sledovanie kvality prírodných a liečivých vôd, doplnené ich mikrobiologickým a biologickým sledovaním, sa uskutočňuje na vzorkách z pravidelných odberov vôd z jednotlivých prameňov. Kvalitatívne a kvantitatívne zisťovanie vlastností prírodných liečivých vôd a prírodných minerálnych vôd sa uskutočňuje pravidelným hydrologickým a balneo-technickým sledovaním v rámci kontinuálneho monitoringu týchto vôd.“ (Eliášová, str. 9)

Odborná publikácia od autorky Eliášovej, uvádza zoznam pravidiel, ktoré musia kúpeľné zariadenia vytvárať (pokojné, liečebné a príjemné prostredie pre svojich pacientov).

3 KOOPERATÍVNY MANAŽMENT

Podstata kooperatívneho manažmentu je v spájaní podobných poskytovateľov služieb, v koordinácii a dohodách poskytovania týchto služieb a ich spoločnom vstupovaní na trh. Ide o spoluprácu v ktorej sú dôležité pevné pravidlá a dohody, na základe ktorých dosahujú obe strany zisk.

„Turisti a výletníci cestujú do cieľových miest, kde uspokojujú svoje potreby spojené s účasťou na cestovnom ruchu. Predmetom ich spotreby je produkt cestovného ruchu ako balík služieb, ktorých nositeľom je verejný i súkromný sektor. Pre návštevníka je dôležitá ponuka cieľového miesta a nie jeho jednotlivých zariadení cestovného ruchu. V podmienkach globálnej konkurencie sa jednotlivé zariadenia so svojou ponukou majú šancu presadiť na trhu len ojedinele. Návštevník v cestovnom ruchu si z existujúcej ponuky v prevažnej miere zostavuje produkt sám a predpokladá, že v navštívenom cieľovom mieste nájde všetko, čo potrebuje na uspokojenie svojho dopytu. Aby sa dosiahol tento stav, je nevyhnutné zosúladiť záujmy v cieľovom mieste a koordinovať ciele rozvoja cestovného ruchu v nich. Nástrojom presadzovania cieľov a záujmov v cestovnom ruchu v cieľovom mieste je kooperatívny manažment ako nová stratégia spolupráce a koordinácie záujmových skupín.“ (M. Gučík s.113)

Význam slova kooperatívny značí: spolupracujúci, svojpomocný a družstevný.

V praxi kooperatívny manažment využívajú všetky druhy podnikov, vďaka spolupráci dosahujú vyšších ziskov, širšiu ponuku, väčšiu reklamu a hodnotu na trhu. Základom dobrej kooperácie je: spravodlivá dohoda medzi partnermi, dodržiavanie stanovených podmienok oboch alebo viacerých spolupracujúcich strán, vzájomná podpora reklamy a marketingu.

3.1 Kooperatívne riadenie

Kooperatívne riadenie je súčasťou kooperatívneho manažmentu. Využíva sa priamo pri riadení spolupracujúcich strán.

„Ide o skupinové riadenie, ktoré je voľnejšie než tímové (pri tímovom riadení sú nároky na tím veľmi vysoké, pri kooperatívnom riadení sú nároky na skupinu podstatne nižšie). Obsahuje aj črty participatívneho riadenia. Podstatné je to, že kooperatívne riadenie nebýva direktívne, v niektorých prípadoch však môže sklznúť aj do negatív, a to do riadenia klikov. Vlastné kooperatívne riadenie v pozitívnom slova zmysle je rovnako možné v malých, ako aj vo

veľkých a členitých firmách. Prvok spolupráce sa opiera prevažne o dobrovoľnosť a vzájomne dohodnuté pravidlá medzi kooperujúcimi. V rozsiahlej miere sa uplatňuje v družstevných organizáciách, ako aj v organizáciách blízkyh družstevnému typu.“ (F. Lipták, s. 149)

3.2 Kooperatívny manažment v kúpeľníctve

Kooperatívny manažment využívajú kúpeľné zariadenia v spolupráci s poisťovňami, ostatnými kúpeľnými, ubytovacími, kultúrnymi a zábavno-spoločenskými zariadeniami. Táto spolupráca je väčšinou jednoduchá a prínosná. Kúpeľné zariadenia tak obohacujú svoju ponuku doplnkových služieb o ďalšie voľno časové aktivity.

V spolupráci so zdravotnými poisťovňami zvyšuje možnosť získania väčšieho množstva klientov. Zdravotné poisťovne však majú často vysoké nároky a požadujú čo najnižšie cenové ponuky pre ich klientov, v týchto prípadoch ostáva spolupráca na dohode alebo na odmietnutí.

Pri spolupráci kúpeľov s inými kúpeľnými zariadeniami, dochádza k užitočnému prepojeniu pre možných klientov ktorí vyhľadávajú ozdravné liečenie rôzneho charakteru a zamerania. Neúspechom pri takejto spolupráci môže byť nižší zisk jedného zo zariadení alebo potreba znižovať ceny vo svojom podniku.

Spolupráca kúpeľných podnikov s ubytovacími zariadeniami je výhodná v zvyšovaní kapacity a možnosti príjmu vyššieho množstva klientov, naopak je to niekedy na úkor kapacity spoločných kúpeľných priestorov ako sú bazény, sauny a podobne.

Kooperácia medzi kúpeľnými podnikmi a inými kultúrno-spoločenskými zariadeniami prináša najmä klientom veľkú ponuku užitočného využitia voľného času, taktiež prináša takáto spolupráca kúpeľom dobrú a rozšírenú reklamu. Nevýhodou môže byť nižší alebo žiadny zisk, ak sa klienti nachádzajú mimo kúpeľné zariadenie.

4 KOOPERATÍVNY MANAŽMENT VO VYBRANEJ KÚPEĽNEJ DESTINÁCI

Kúpeľné zariadenie Sklené Teplice využíva kooperatívny manažment vo viacerých úrovniach. Klientov si zabezpečujú na základe kooperácie, teda spolupráce, s viacerými zdravotnými poisťovňami. Touto spoluprácou zvyšuje svoju klientelu v oblasti zdravotníctva. Vyšší zisk prináša kúpeľom aj Kooperácia s ubytovacími, zľavovými a kúpeľnými portálmi, kde môžu prezentovať svoju ponuku služieb a aj zvýhodnené ceny. Nevýhodou tohto druhu spolupráce, je niekoľko percentný podiel, pre portál ktorý poskytuje informácie pre klienta. Kooperatívny manažment medzi kúpeľami a cestovnými kanceláriami nie je pre kúpele veľmi prínosný, a to z dôvodu nízkeho zisku klientov od cestovných kancelárií. Svojim klientom kúpele ponúkajú v spolupráci s niekoľkými zariadeniami aj voľno-časové vyžitie v oblasti kultúry, športu a spoločenských udalostí za výhodné ceny. Napriek veľkej ponuke voľno-časové aktivity klienti využívajú veľmi málo, oblasť v okolí kúpeľov nie je pre klientov natoľko zaujímavá aby svoj čas trávil aktivitami. Na kúpele má nerozvinuté okolie vo viacerých smeroch negatívny dopad, na ich reklamu a hodnotenie od klientov. Kooperatívny manažment medzi jednotlivými kúpeľnými domami, ktoré ponúkajú rôzne druhy procedúr, rôzne formy ubytovania a stravovania, funguje na výbornej úrovni. Komunikácia a ponuka pre hostí funguje výborne. Jedinou nevýhodou hodnotia hostia potrebu presúvania sa, z jedného kúpeľného domu do druhého, pri potrebe využívať rôzne procedúry. Celkové hodnotenie kooperatívneho manažmentu v kúpeľnom zariadení, je hodnotené na výbornú. Hodnotenie kooperatívneho manažmentu s inými zariadeniami, je hodnotené ako dostatočné. Sklené Teplice kooperatívny manažment s inými kúpeľmi nevyužíva z niekoľkých dôvodov. Kúpele všeobecne majú vzájomne výborné vzťahy, napriek tomu sú stále konkurentmi a spolupráce sa obávajú, z dôvodu straty klientely.

4.1 Charakteristika vybranej kúpeľnej destinácie

Kúpele Sklené Teplice sa nachádzajú na strednom Slovensku, v okrese Žiar nad Hronom, v úpätí hôr medzi mestami Hliník nad Hronom a Banskou Štiavnicou.

„Liečebné termálne kúpele Sklené Teplice patria medzi najstaršie kúpele na Slovensku. Majetok obce spravoval Banský úrad v Banskej Štiavnici, ktorý postupne vystavoval kúpeľné

budovy a zaslúžil sa o liečebné využitie termálnych prameňov. Výskyt termálnych prameňov bol považovaný za najväčšiu prírodnú zvláštnosť. Termálne vody vyvierali na blízkom vršku z travertínového pokrovu. Z viacerých prameňov boli dva najvýznamnejšie, jeden mal vodu príjemne teplú a druhý horúcu. Druhou prírodnou zvláštnosťou bol skalný, či jaskynný kúpeľ – Parenica. Prvá zmienka o kúpeľoch je z roku 1550. Sklené Teplice vlastnili postupne rôzni feudálni majitelia. Koncom 17. storočia vymrel rod Lippayovcov a celý kúpeľný majetok pripadol štátu. Kúpele sa dostali do správy Banského úradu v Banskej Štiavnici, ktorý sa nemalou mierou zaslúžil o výstavbu kúpeľných budov a následné liečebné využitie minerálnych prameňov. Sklené Teplice ležia na úpätí Štiavnických vrchov v nadmorskej výške 400m. Najslávnejšie udalosti v Sklených Tepliciach sa udiali v roku 1786. Najvýznamnejší osvietenecký vedec Ignác Anton von Born spustil do prevádzky amalgačnú hutu v tejto obci a následne usporiadal kongresové stretnutie mnohých významných svetových vedcov. Na kongrese predstavil svoju metódu tzv. Bornovej nepriamej amalgácie – chemického postupu, pri ktorom ortuť nadväzuje na seba čiastočky vzácnych kovov. Na tomto významnom kongrese sa zúčastnil aj slávny básnik J. W. Goethe, po ktorom je pomenovaný aj najkrajší kúpeľný dom v našich kúpeľoch. V súčasnosti v Sklených Tepliciach vyviera 7 prameňov, s teplotou do 52,3°C. Využívajú sa aj umelé hĺbkové vrty a studne. Sú to najvýznamnejšie pramene vulkanického pásma.“ (internetové stránky Sklené Teplice)

Kúpeľné zariadenie Sklené Teplice ponúka ubytovacie a stravovacie služby formou kúpeľných domov. Jednotlivé kúpeľné domy sú odlišné svojim vzhľadom, ponúkanými procedúrami, vybavenosťou ubytovacích jednotiek formou ponuky stravovania. Kúpeľné domy boli vybudované v rôznych rokoch preto na seba nenadväzujú architektúrou.

Najstarším a historickým kúpeľným domom je novozrekonštruovaný dom Goethe. Vzhľad izieb a interiéru je v barokovom štýle, ponúka ubytovanie v jedno a dvojlôžkových izbách, apartmánach. V tomto kúpeľnom dome sú ubytovaní klienti, ktorí vyhľadávajú vodoliečebné procedúry a ponuku rozširujú aj thajské masáže. Kúpeľný dom je známy aj svojou historickou kaviarňou Kursalón.

Kúpeľný dom Mateja Bela disponuje kapacitou 52 lôžok ubytovanie formou apartmánov, dvojlôžkové a bunkové izby. Výhodou je prislúchajúce parkovisko a nevýhodou je stravovanie vo vedľajšom kúpeľnom dome Alžbeta. Momentálne neponúka tento dom žiadne ozdravné procedúry.

Kúpeľný dom Relax Thermal, napriek tomu že nezapadá do celkovej architektúry kúpeľov je najobľúbenejším kúpeľným domom medzi klientmi. Kúpeľný dom má najširšiu ponuku procedúr. V tomto kúpeľnom dome sa podávajú aj procedúry ako napr. vodoliečba, ozonoterapia, rôzne druhy masáží a pod. Na poschodí sídli kúpeľný lekár. K dispozícii sú aj dve bezbariérové izby s balkónom. V kúpeľnom dome na prízemí sa nachádza zrekonštruovaná jedáleň, vonkajší aj vnútorný bazén a vírivá kaskáda. Taktiež je k dispozícii wellness saunový svet - 5 saun zariadených v antickom štýle : bylinná, eukalyptová, aroma sauna, fínska sauna, infra sauna a tiež tepidárium³, ľadopád a ochladzovacie vedro odvahy.

Kúpeľný dom Alžbeta disponuje najvyšším počtom - sedemdesiat lôžok. V tomto kúpeľnom dome je možné organizovať aj kongresové stretnutia. Pre kúpele je však prínosný len ako ubytovacie a stravovacie zariadenie, pretože v ňom nie sú dostupné žiadne procedúry.

Kúpeľný dom Márie Terézie ponúka ubytovanie v jedno a dvojlôžkových izbách, v bunkových izbách anglického typu so spoločnými sociálnymi zariadeniami na chodbách. V kúpeľnom dome sa nachádza oddychový bazén s teplotou až 39°C, masáže, prístroje roletic a vacu move⁴. V tomto dome ú ubytované väčšinou väčšie skupiny ľudí a zájazdov.

Exteriér kúpeľov a okolie kúpeľných domov je udržiavané, plné zelene, zdobí ho niekoľko tichých parkov s lavičkami a dekoratívnymi jazierkami. Kúpeľné domy však rozličnou architektúrou nevytvárajú jednotvárny vzhľad. Napriek tomu pôsobia veľmi čisto, pokojne a udržiavane.

4.2 Zameranie kúpeľnej destinácie

Kúpele Sklené teplice sa zameriavajú najmä na ochorenia a poškodenia pohybového ústrojenstva (indikačná skupina VII.). Taktiež na poúrazové a pooperačné stavy, bolesti chrbtice, krížovej oblasti a kĺbov, výmeny kĺbov, artritíde, osteoporóze, nervových zakončení pohybového aparátu (indikačná skupina VI.), reumatické ochorenia.

Liečivá termálna voda patrí medzi zemité a mineralizované vody s vysokým obsahom magnézia a kalcia. Voda v bazénoch sa chemicky neupravuje, je privádzaná priamo z prameňov a každý deň sa vymieňa.

³ Oddychová miestnosť s teplým vzduchom

⁴ Prístroj na prekrvenie a povzbudenie látkovej výmeny

Podľa oficiálnej stránky kúpeľov je termálna voda klasifikovaná ako: „Prírodná liečivá voda, stredne mineralizovaná, stredne termálna (horúca), neutrálna, hypotonická, síranová, vápenato-horečnatá so zvýšeným obsahom fluóru (1,38 mg/L). Najväčšie zastúpenie má horčík (113,39 mg/L) a vápnik (507,75 mg/L) (tab.č.1a č.2). Okrem týchto vzácnych minerálov je obsahuje železo, draslík, bárium, lítium, sodík, amónium, stroncium, mangán a hliník. Teplota posudzovanej vody na zdroji je 52,1 ° C. Po ochladení je možné využívať ju na vonkajšiu aj vnútornú balneoterapiu – na celotelové aj čiastkové kúpele, alebo aj pitnú liečbu. Termálna voda v kúpeľoch Sklené Teplice sa využíva predovšetkým pri liečbe ochorení pohybového aparátu a pri nervových ochoreniach. (internetové stránky Sklené Teplice)

Tabuľka č. 1, Katióny, 2017

Lítium	0,041
Sodík	22,55
Draslík	11,42
Anónium	0,032
Horčík	128,97
Vápnik	529,60
Stroncium	10,973
Železo	0,38
Mangán	0,025
Bárium	0,029
Hliník	0,13

Zdroj: <http://www.kupele-skleneteplice.sk/sk/klasifikacia-mineralnej-vody>

Tabuľka č. 2, Anióny, 2017

Fluoridy	1,34
Chloridy	3,64
Jodidy	0,004
Hydrogénuhličitaný	340,49
Fosforečnany	0,03
Sírany	1472

Zdroj: <http://www.kupele-skleneteplice.sk/sk/klasifikacia-mineralnej-vody>

4.3 Primárna a sekundárna ponuka kúpeľnej destinácie

Primárna ponuka kúpeľov je ponúkaná v kúpeľných domoch rôznymi formami ubytovania a stravovania. Ponuku rozširujú priestory pre realizáciu kongresov o veľkosti 50 a 70 miest. Sály sú vybavené potrebným elektronickým zariadením a dodávajú aj možnosť coffe break bufetov. V kúpeľoch sa taktiež často realizujú svadby a iné podujatia na požiadavku klientov. Pre spríjemnenie pobytu sa v kúpeľoch nachádza aj kaderníctvo a kozmetické štúdio. Športových nadšencov osloví bowlingová dráha, stolný tenis, požičovňa bicyklov a nenáročná pešia turistika po označených chodníkoch. Kultúrne vyžitie ponúka živá hudba a rôzne spoločenské akcie v denných baroch a kaviarňach.

Sekundárna ponuka kúpeľov sa týka taktiež kooperatívneho manažmentu medzi kúpeľmi a jednotlivými partnermi. V spolupráci s bankskými mestami v okolí, ponúkajú pacientom fakultatívne zájazdy za nízke sumy. Horská chata Repište ponúka pacientom komerčný rybolov. Zaujímavú spoluprácu a využitie voľného času ponúkajú rôzne lyžiarske strediská a jazdecké školy. Novinkou sú výlety agroturistického charakteru. Kultúrno-historické vyžitie ponúkajú pamiatky - barokový kaštieľ vo Svätom Antone pri Banskej Štiavnici, Zvolenský zámok, starobylé banské mesto Kremnica s historickou 600-ročnou mincovňou. Vďaka kooperácii kúpele sprostredkujú pacientom aj veľmi netradičné zážitky ako skalolezectvo v Štiavnických vrchoch na skalných útvaroch pod Sitnom a Rabenstein medzi Červenou studňou a Hodruša Hámre, výlet do planetária a exkurziu v pivovare Steiger Vyhne.

4.4 Ponuka procedúr v kúpeľnej destinácii

Ozdravné procedúry na lekársky predpis v kúpeľnom zariadení, sú ordinované podľa zdravotného stavu pacienta a vykonávané len na odporúčanie lekára, pokiaľ ide o procedúry nad štandardné liečenie, musí si ich pacient hradiť z vlastných zdrojov.

Procedúry na lekársky predpis: škótske streky zvyšujú prekrvenie a masáž celého tela. Fungujú pod silným prúdom vody striedaním teplej a studenej vody v určitých intervaloch. Diadynamické prúdy sú krátkou procedúrou (do piatich minút). Účinkom je zvýšené prekrvenie a zmiernenie bolesti svalov v určitej oblasti tela, liečia nízkofrekvenčným elektrickým prúdom. Diatermia je tepelná procedúra, ktorá má prospešné účinky na kĺby, spôsobom ich vyhrievania krátkovlnovou elektródou. Ultrazvuk je vysokofrekvenčný prúd pôsobí pri priložení masážnej hlavice na choré miesto. Solux je liečivé ošetrenie svetlom,

minimálna dĺžka procedúry je 20 minút, účinok v podobe uvoľnenia stuhnutého svalstva a zásobenie novými živinami je pacient pociťuje ihneď. Biopton je taktiež svetloliečba, používaná ako doplnková, pri reume, kožných ochoreniach a bolesti kĺbov. Hydrogalvan sa najčastejšie aplikuje pri bolestiach kĺbov, najmä rúk a pri chronických zápalových ochoreniach väziva Charakterizovaný ako štvorkomorový kúpeľ, umožňuje hĺbkovú galvanizáciu väčších častí aj celého tela použitím vodných elektród. Plynové injekcie využívajú účinky oxidu uhličitého, ktorý rozširuje cievy, uvoľňuje stuhnuté svalstvo. Phaction je liečba stredne-frekvenčným prúdom (4000-5000 Hz). Liečba prebieha priložením vákuových elektród priamo na pokožku. Oxygenoterapia je vhodná na čistenie krvi, detoxikáciu podávaná priložením kyslíku na horné dýchacie cesty.

Ostatné procedúry taktiež pozitívne vplyvajú na zdravotný stav pacientov. Kineziotejping využívajú najmä športovci ale aj bežný pacienti. Pomocou bavlnených pásov – tejpov, ktoré uvoľňujú stuhnuté svalstvo, zbavujú bolesti kĺbov. Hydrokinezterapia je cvičenie v banskom kúpeli, navrhnuté pre rozhybanie svalov a kĺbov. Parafínové zábaly sú obľúbené najmä pacientmi, trpiacimi kožnými ochoreniami. Parafín zjemňuje, osviežuje a hĺbkovo hydratuje pokožku aplikáciou presne na postihnuté miesta. Ozonterapiu využívajú pacienti za účelom omladzovania a ako prevenciu bunkového starnutia. Individuálny a skupinový telocvik s odborným predcvičujúcim a je vždy zostavený podľa ochorenia jednotlivca alebo cvičiacej skupiny. Obľúbenou prírodnou liečebnou procedúrou sú rašelinové zábaly, uvoľňujú a ošetrojú chrbticu.

Okrem ozdravných procedúr aj skrášľovacie a redukčné procedúry: Peeling – anticelulitídový, vyhladzujúci, kakaový zábal na tvár, zoštíhlenie prístrojom Prestige body Wrap a body forming, rolletic – masážny stroj proti celulitíde, solárium, zlatá terapia – maska s čiastočkami 24K zlata.

Kúpele ponúkajú klasické a thajské masáže vykonávané odborníkmi, poniektoré sú spoplatnené. Thajské masáže: chodidiel, chrbta a šije, bylinná, športová, tradičná a aroma olejová masáž. Klasické masáže: masáž vonnými olejmi, reflexná masáž chodidiel a liečebná, kráľovská Ajuvérdská, Indická, podvodná, masáž lávovými kameňmi a bankovanie.

V areáli kúpeľov sa nachádza európsky unikát. Ide o Jaskynný parný kúpeľ - „*Parenica*“, prírodne vytvorená jaskyňa s hypertermálnou minerálnou vodou a vysokým obsahom magnézia a kalcia. Liečivá voda s teplotou 42°C pôsobí pozitívne najmä na pohybové ústrojenstvo. Jaskynný parný kúpeľ je jedinečný v celej Európe a je vyhľadávaný nielen domácou, ale aj

zahraničnou klientelou. Počas celej procedúry je potrebné dodržiavať pitný režim. Jaskynný parný kúpeľ nie je vhodný pre osoby trpiace srdcovo-cievnyimi ochoreniami, alebo vysokým krvným tlakom, či kŕčovými žilami. Rovnako nie je vhodný pre deti do 12 rokov. Pobyt v Jaskynnom parnom kúpeľi je vhodné vopred si rezervovať na recepcii kúpeľov z kapacitných dôvodov.“ (internetové stránky Sklené Teplice)

Kúpeľ Márie Terézie v antickom štýle, rozdelený do dvoch častí, s teplotou 37 až 39°C. Kúpeľ trvá 20 minút, následne pacienti oddychujú v zábaloch. Banský termálny kúpeľ slúži aj ako plavecký, telo cvikový bazén s teplotou 37°C. Ďalšie bazény Relax Thermal a Goethe sú taktiež plnené termálnou vodou, slúžia viac menej ako relaxačné a na bežné kúpanie.

Ponuka sáun je veľmi rozmanitá. Kúpele disponujú tromi parnými aroma saunami v antickom štýle, infra a fínskou saunou. Unikátom je aj soľná jaskyňa a tepidárium. Ďalšími procedúrami sú inhalácie pre liečbu dýchacích ciest, vodné procedúry – šliapací, perlivý, vírivý kúpeľ, liečenie lymfatického systému – manuálna a prístrojová lymfodrenáž. Kúpele ponúkajú širokú ponuku liečebných procedúr.

4.5 Typológia návštevníkov podľa druhu pobytu

Návštevníkmi kúpeľov sú pacienti skupiny A/B a samoplatci. Donedávna bola skupina samoplatcov známa pod označením – pacienti skupiny „C“, dnes uvádzame už len „samoplatci“. Pacienti skupín A a B absolvujú povinnú lekársku prehliadku pri nástupe na pobyt v kúpeľoch. Kúpeľný lekár im presne stanoví procedúry prospešné na liečbu ochorení. Pobyt podľa skupiny prepláca čiastočne alebo celou sumou zdravotná poisťovňa. Samoplatci sú návštevníci kúpeľov ktorí si celý pobyt financujú z vlastných zdrojov, procedúry si vyberajú podľa vlastného uváženia.

Pacienti skupiny „A“ majú nárok na kúpeľnú liečbu stanovenú lekárom, jeden rok od úrazu alebo operácie s trvalými zdravotnými následkami, za účelom liečby. Pacientom v plnej výške prepláca pobyt poisťovňa. Maximálna dĺžka pobytu v kúpeľoch je stanovená na 28 dní, dni nad rámec musí pacient financovať z vlastných zdrojov. Kúpele umožňujú pacientom ubytovanie v jedno a dvojlôžkových izbách, bunkách, v kúpeľných domoch: Goethe, Mateja Bela, Alžbeta a Relax Thermal. V kúpeľnej liečbe je taktiež zahrnuté stravovanie trikrát denne.

Poplatky ktoré musí pacient skupiny „A“ uhradiť sú za doplnkové služby, doplnkové procedúry a daň z ubytovania za každú noc pobytu.

Pacienti skupiny „B“ sú liečení do dvoch rokov od operácie alebo úrazu, s trvalými následkami. Liečbu taktiež nariaďuje odborný lekár, procedúry nariaďuje kúpeľný lekár, po vstupnej prehliadke do kúpeľov. Procedúry hradí v plnej výške zdravotná poisťovňa. Stravu a ubytovanie si hradí pacient. Doplatok je zväčša nižšia čiastka z celkovej ceny. Maximálna dĺžka kúpeľnej liečby je 21 dní, ďalšie dni nad rámec pacient financuje v plnej výške z vlastných zdrojov. Povinným poplatkom je taktiež daň z ubytovania za každú noc a doplnkové služby.

Samoplatci, sú pacienti alebo návštevníci, ktorí navštevujú kúpele vo vlastnom záujme, bez odporúčania liečby od odborného lekára. Druh ubytovania, stravovania a ubytovania si vyberajú a uhrádzajú sami. Skupina samoplatci si zväčša vyberá akciové ponuky pobytov alebo zvýhodnené „balíčky“.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 PRIESKUM SPOKOJNOSTI KLIENTOV VO VYBRANEJ KÚPEĽNEJ DESTINÁCI

Prieskum spokojnosti klientov a pacientov v kúpeľoch Sklené teplice bol vytváraný niekoľkými metódami a posudkami. Vďaka prístupnosti informácii prostredníctvom internetu, dotazníkmi z kúpeľov a zostaveniu nových dotazníkov pre kúpele, je možné vytvoriť štatistiky o spokojnosti pacientov a hostí s kúpeľami.

Prvé získavanie informácii, je vykonané pomocou internetového portálu. Portál si stanovil niekoľko kategórií, ktoré môžu hodnotiť pacienti a hostia. Výhodou je dostupnosť informácii o spokojnosti i nespokojnosti, pre záujemcov o pobyt v kúpeľoch. Nevýhodou tohto prieskumu, sú veľmi všeobecné kategórie hodnotenia. Ďalšou nevýhodou je možnosť hlasovania, aj pre ľudí ktorí neboli hosťami kúpeľ. Hlasujúci môžu schválne ovplyvniť negatívnou, aj prospešnou recenziou celkové hodnotenie kúpeľov.

Informácie o spokojnosti zákazníkov pomocou dotazníkov v kúpeľoch, sú oveľa detailnejšie, presnejšie a obsiahlejšie. Dotazníky obsahujú aj súkromné informácie o hosťoch, ako sú meno a email. Nakoľko obsahujú dôverné údaje, boli poskytnuté na túto bakalársku prácu pod podmienkou zachovania diskretnosti. V kúpeľoch aj touto formou získavajú spätnú väzbu a nové podnety na zlepšovanie. Vyplnenie dotazníkov je dobrovoľné, otázky sú zamerané na konkrétne služby, s možnosťou dopísať názor alebo nápad zo strany klienta. Hodnotenie jednotlivých služieb je v podobe percent, ktoré ukazujú spokojnosť. Väčšina klientov do dotazníkov píše aj svoje nápady na zlepšenie, prípadne konkrétne fakty s ktorými neboli počas pobytu spokojní. Veľmi často sa však vyskytujú v poznámkach aj poďakovania lekárom, vedeniu a personálu na jednotlivých úsekoch. Nevýhodou dotazníka je sekcia kde klient udáva svoje meno, email a podpis. Zverejňovanie osobných údajov, môže viesť aj k ich zneužitiu.

Zber informácií, o spokojnosti a prípadnej nespokojnosti klientov, pomocou dotazníka vyprofilovaného pre potreby bakalárskej práce, bolo veľmi úspešné. Kúpele boli taktiež prístupné možnosti, vyskúšať nový druh dotazníkov. Tvorba otázok je zameraná konkrétne na kooperatívny manažment. Nové dotazníky boli taktiež dobrovoľné, ponúkané na izbách a oproti pôvodným anonymné. Otázky sú stručné a výstižné, respondent má možnosť vybrať si jednu zo štyroch odpovedí. Dotazník nesie štatút anonymity. Podávanú formu odpovedí

jednoduchým krúžkovaním, docenili najmä klienti s problémovým ovládaním horných končatín. Nevýhodou dotazníkov sú taktiež veľmi všeobecné otázky a odpovede.

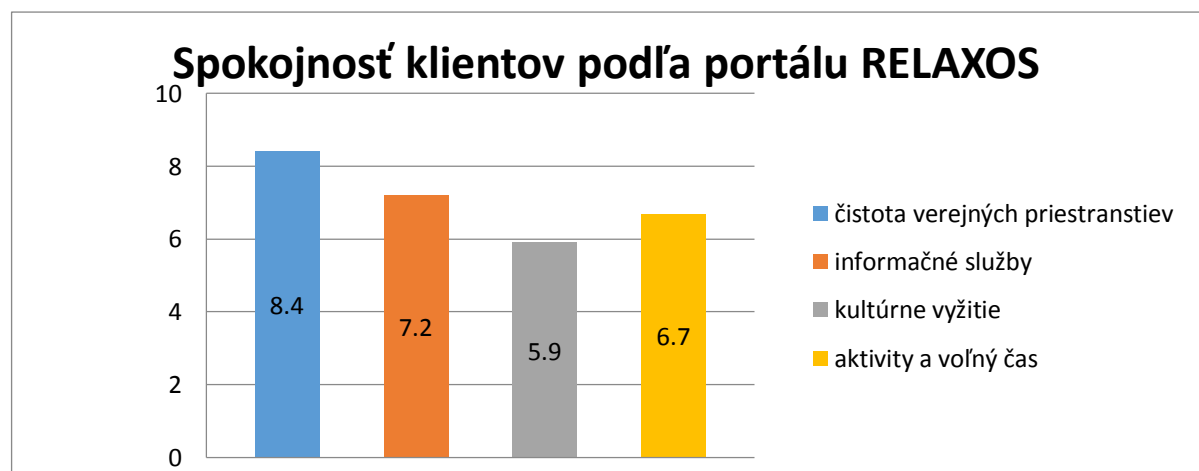
Vďaka veľmi dôvernému vzťahu s kúpeľmi boli dostupné dôležité informácie a fakty. Na základe získaných údajov, sú vytvorené podložené štatistiky a grafy. Dôverné informácie a osobné údaje, na základe dohody v týchto grafoch a štatistikách neboli uvádzané.

5.1 Prieskum spokojnosti klientov podľa internetového portálu, vo vybranej kúpeľnej destinácii

Prvý prieskum spokojnosti je vytváraný z internetových zdrojov, kde po ukončení pobytu píšú pacienti recenzie a hodnotia jednotlivé služby.

Podľa internetového portálu RELAXOS, zaoberajúceho sa kúpeľnými, liečebnými a wellness pobytmi pacienti hodnotia kategórie: čistota verejných priestranstiev, informačné služby, kultúrne vyžitie, aktivity a voľný čas.

Graf č.1, Spokojnosť klientov podľa portálu Relaxos



Zdroj: vlastné spracovanie

Internetového prieskumu sa zúčastnilo 604 hlasujúcich mužov a žien, v priemernom veku 50 rokov. Získané výsledky sú za obdobie 9 rokov (od júna 2008 do marca 2017). Stupne spokojnosti sú od najnižšieho hodnotenia číslo 1, po najvyššie hodnotenie číslom 10.

5.2 Prieskum spokojnosti klientov, podľa dotazníku vo vybranej kúpeľnej destinácii

Spokojnosť klientov podľa dotazníka vyplňovaného pacientmi počas pobytu v hoteli, dotazník je dobrovoľný a anonymný, ponúkaný na izbách a recepcii kúpeľov. Hodnotia

Rozdelenie respondentov do jednotlivých kategórií podľa pohlavia, druhu pobytu, vekovej skupiny a kúpeľných domov. Na základe týchto ukazovateľov možno posúdiť aký hostia kúpele vyhľadávajú. Nasledovný prieskum bol vytvorený na základe dotazníkov ktoré vyplnilo 370 hostí a pacientov počas a po ukončení pobytu v kúpeľoch. Dotazníky sú hosťom ponúkané na izbách a recepcii. Slúžia aj ako spätná väzba pre vedenie kúpeľov. Výsledky dotazníkov sú zhromaždené za obdobie od 12.12.2016 do 20.3.2017. Nakoľko dotazníky nie sú anonymné, možno ich definovať ako internú informáciu kúpeľov. Pre zachovanie štatútu anonymity hostí, v grafoch nebudú ďalej uverejnené mená, kontaktné informácie, formy a dátumy pobytov.

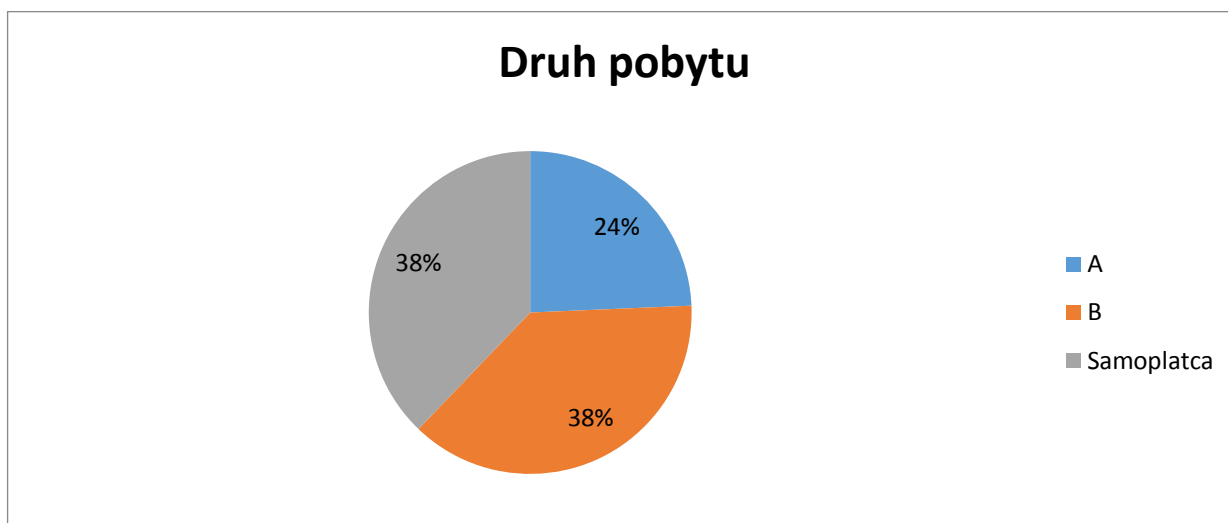
Graf č.2, Pohlavie návštevníkov



Zdroj: vlastné spracovanie

Kúpele navštevujú vo väčšom zastúpení ženy ako muži. Hranica je však veľmi tesná a často sa pomer žien a mužov mení. Vo väčšine navštevujú kúpele páry, prípadne skupina žien alebo mužov.

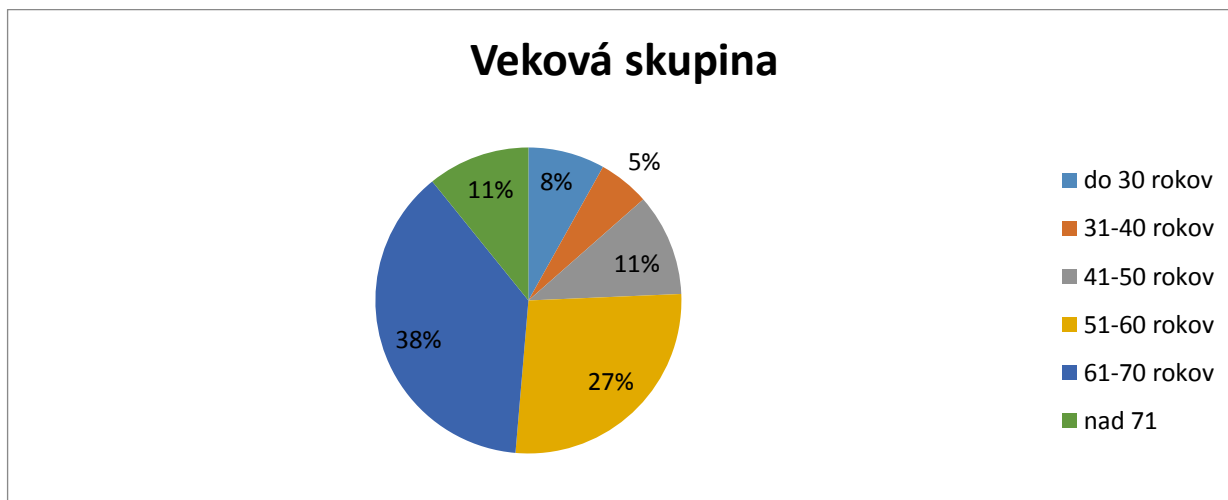
Graf č.3, Druhy pobytov



Zdroj: vlastné spracovanie

Kúpele navštevujú pacienti skupiny A a B, hostia samoplatci. V nadpolovičnej väčšine a rovnakom pomere prevládajú najmä pacienti skupiny B a samoplatci.

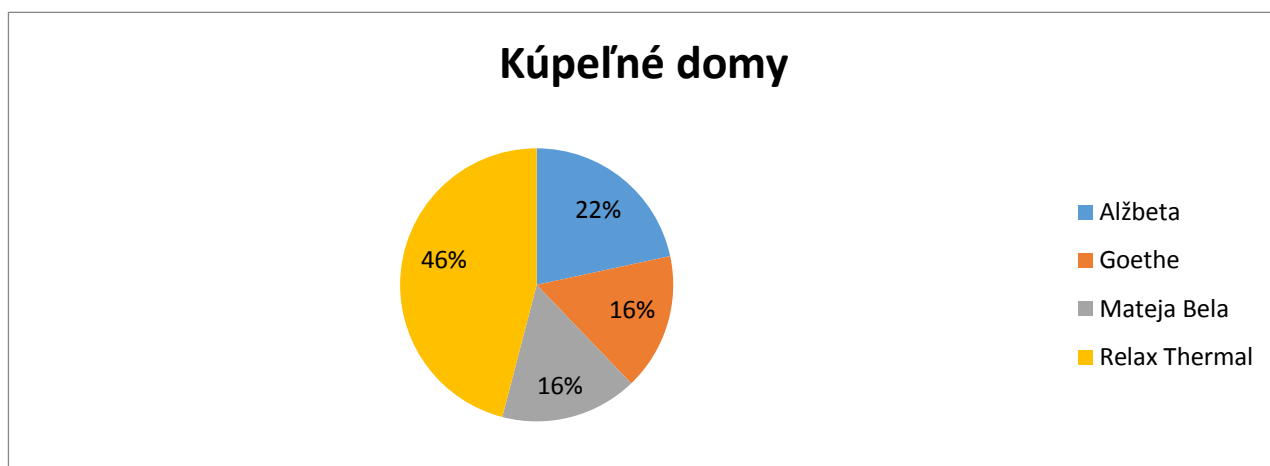
Graf č.3, Druhy pobytov



Zdroj: vlastné spracovanie

Vo vekových skupinách pacientov a návštevníkov prevyšujú najmä seniory vo veku od 61-70 rokov. Napriek vysokému počtu seniorov, sa o kúpele zaujímajú aj mladí pacienti a návštevníci. Najnižšie zastúpenie má veková kategória od 31 do 40 rokov, ako dôvod udávajú kúpele ich pracovné a rodinné vyťaženie ktoré nedáva ľuďom v tomto veku priestor na strávenie času v kúpeľoch.

Graf č.4, Kúpeľné domy



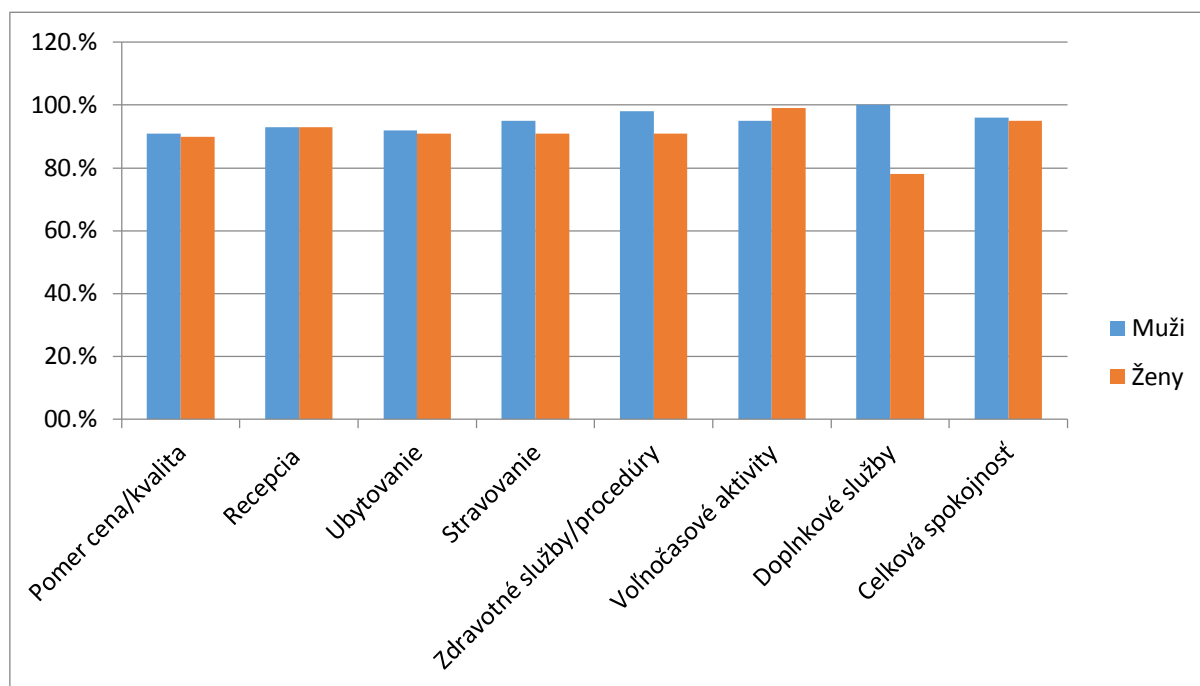
Zdroj: vlastné spracovanie

Kúpele disponujú piatimi kúpeľnými domami. Do prieskumu spokojnosti boli zapojené len štyri z kúpeľných domov. Najväčším a zároveň najnavštevovanejším domom je Relax Thermal. Hlavne pre nižšiu cenu, a ponuku všetkých služieb „pod jednou strechou“. Kúpeľný dom Alžbeta je obľúbený najmä pre nízku cenu, a „priateľské ubytovanie“. Dom Goethe a Mateja Bela je naopak podľa návštevníkov cenovo náročný, vďaka tomuto faktoru je aj hodnotený nižším percentom spokojnosti.

5.3 Prieskum spokojnosti klientov, podľa sumárnych výsledkov dotazníkov, vo vybranej kúpeľnej destinácii

Hodnotenie hostí počítané aritmetickým priemerom v každej kategórii, pri každom respondentovi osobitne. Tieto údaje sú ďalej percentuálne vypočítané, taktiež aritmetickým priemerom do celkovej spokojnosti hostí a pacientov v daných kategóriách.

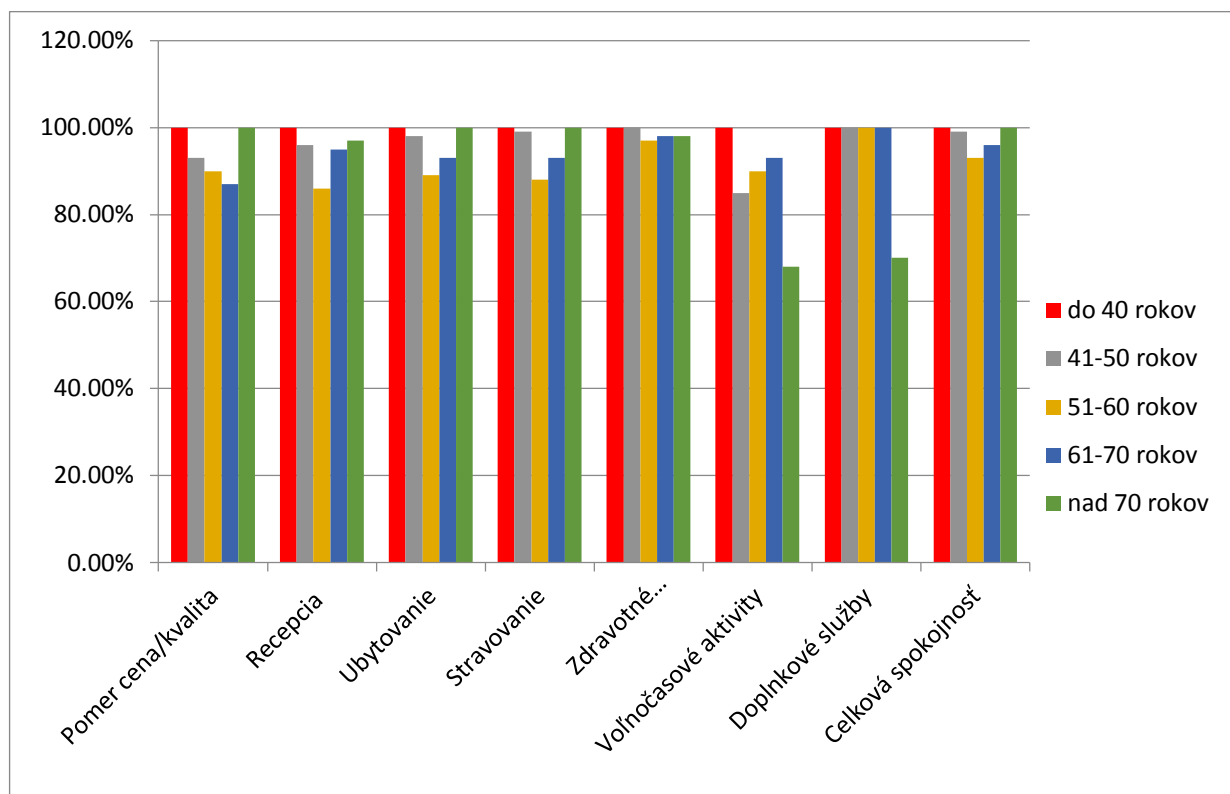
Graf č.5, Hodnotenie spokojnosti respondentov podľa pohlavia



Zdroj: vlastné spracovanie

V celkovom hodnotení jednotlivých úsekov a spokojnosti respondentov výskum pomocou dotazníkov zistil vyššiu spokojnosť u mužov ako u žien. Voľno časové aktivity ženy ohodnotili kúpele vyšším hodnotením najmä kvôli ponúkaným doplnkovým službám, ktoré často vyplňajú ich voľný čas.

Graf č.6, Hodnotenie spokojnosti respondentov – podľa veku



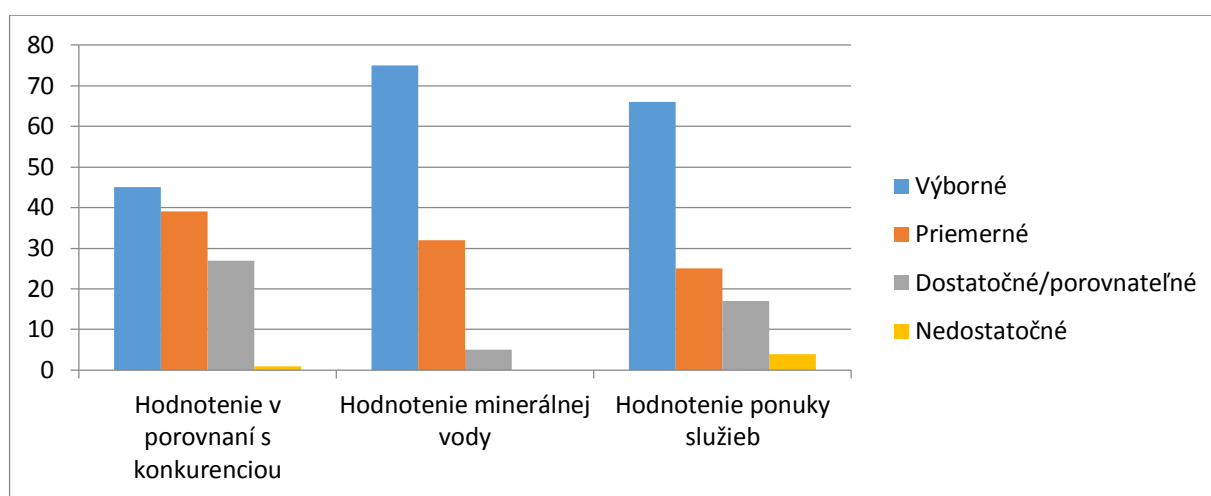
Zdroj: vlastné spracovanie

V kategórii pomer ceny a kvality, ubytovanie boli najspokojnejší respondenti vo veku do 40 rokov a nad 70 rokov. Mladší pacienti a hostia využívajú veľmi často pobyt v kúpeľoch ako náhradu za finančne náročnejšiu dovolenku v zahraničí, pacienti vo veku nad 70 rokov majú pobyt v kúpeľoch cenovo zvýhodnený. Hodnotenie v ponuke a spokojnosti s recepciou sú najspokojnejší respondenti do 40 rokov, dôvodom sú najnižšie požiadavky o informácie a doplnkový sortiment. Stravovací úsek a doplnkové služby, získal veľmi vysoké percentuálne hodnotenie, od všetkých vekových skupín respondentov. Voľno časové aktivity docenili najmladší respondenti do 40 rokov, najmä v oblasti aktívnej turistiky. Celková spokojnosť respondentov je podľa dotazníka veľmi vysoká najmä vo veku do 50 rokov a nad 70 rokov. Najspokojnejšími zároveň najčastejšími hosťami kúpeľov, sú vekové kategórie – od 51 do 60 rokov, a od 61 do 70 rokov.

5.4 Prieskum spokojnosti klientov s kooperatívnym manažmentom, podľa dotazníkov vo vybranej kúpeľnej destinácii

Dotazníky vytvorené na základe získavania informácií o spokojnosti hostí s kooperatívnym manažmentom, boli podávané v kúpeľnom zariadení ako dobrovoľné a anonymné, po dobu jedného mesiaca. Odpovede na otázky, boli predkladané v podobe štyroch možností. Forma prieskumu bola anonymná, respondenti nemuseli udávať svoj vek, pohlavie, obdobie pobytu, ani meno alebo kontaktné informácie. Touto formou bolo zachované ich súkromie.

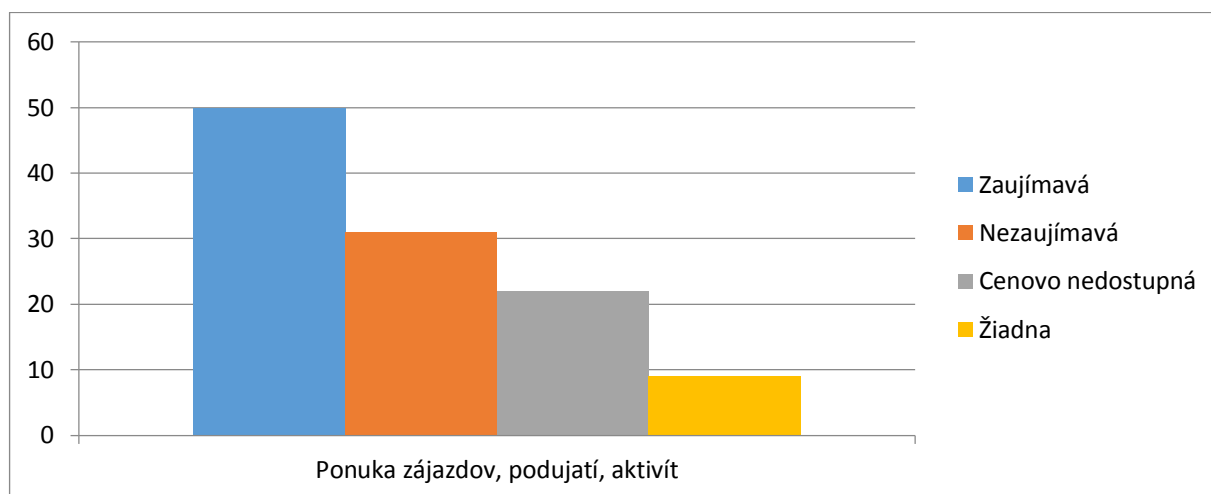
Graf č.7, Hodnotenie kúpeľov v porovnaní s konkurenciou



Zdroj: vlastné spracovanie

V porovnaní s konkurenciou sú kúpele hodnotené vyšším percentom ako výborné a priemerné. Za výbornú je považovaná aj kvalita minerálnej vody v kúpeľoch, a viacerí hostí hodnotí jej účinok za priaznivý. Hodnotenie ponuky služieb sa taktiež stretlo s vysokou spokojnosťou. Podľa hostí je ponuka služieb veľká a podávaná na vysokej úrovni. Hodnotením „nedostatočné“ ohodnotili štyria zo 112 respondentov ponuku služieb. Ako dôvod dvaja z nespokojných respondentov uviedli, ďalšie doplnkové služby ktoré by v kúpeľoch očakávali.

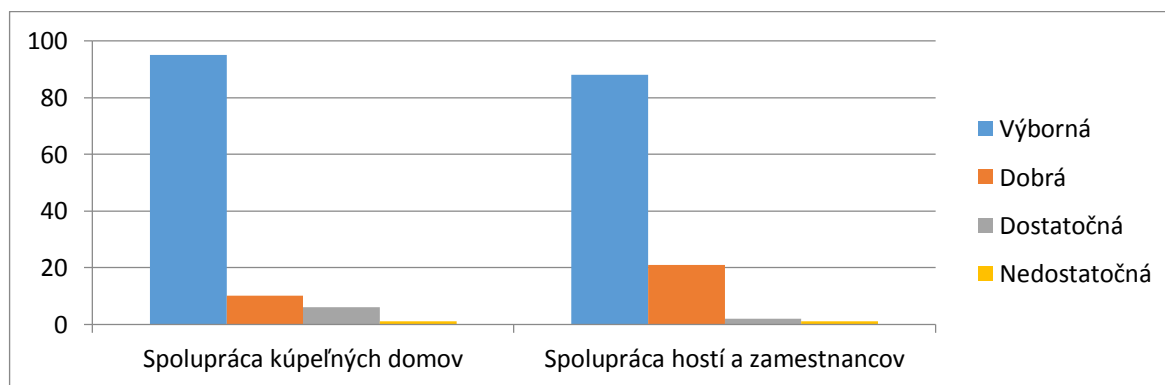
Graf č.8, Spokojnosť respondentov s kooperatívnym manažmentom medzi kúpeľmi a extrenou ponukou



Zdroj: vlastné spracovanie

Graf uvádza postupnú spokojnosť klientov s ponúkanými aktivitami, sprostredkovanými mimo kúpele. Väčšine respondentov sa zdala ponuka zaujímavá, nižšiemu počtu úplne nezaujímavá alebo cenovo nedostupná. Menej než desať respondentov nezaznamenali žiadnu ponuku voľnočasových aktivít, mimo areál kúpeľov. Ide najmä o respondentov ktorí strávili v kúpeľoch kratší počet dní prípadne len víkend.

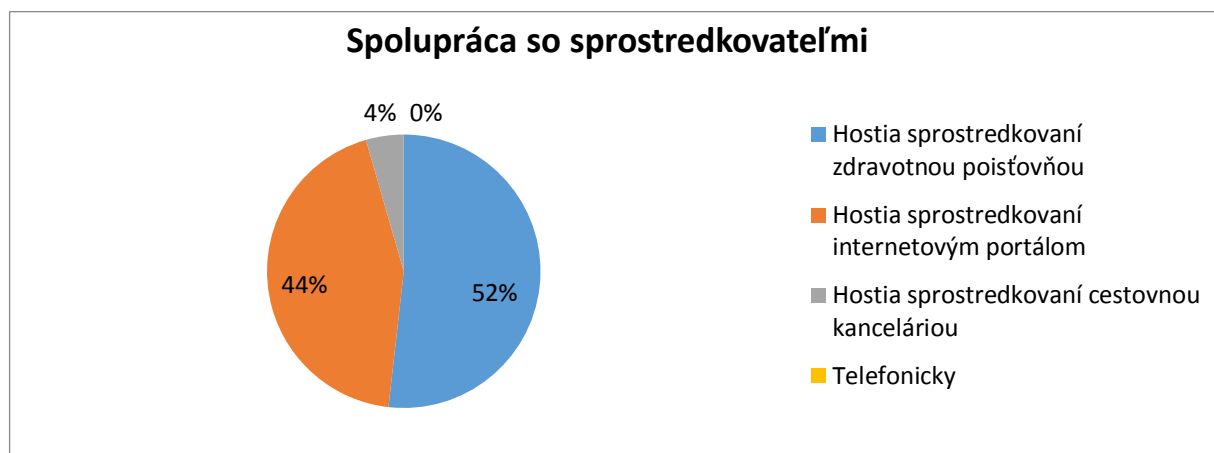
Graf č.9, Spokojnosť s kooperatívnym manažmentom v kúpeľnom zariadení



Zdroj: vlastné spracovanie

Klienti hodnotia spoluprácu medzi kúpeľnými domami, hosťami a zamestnancami veľmi pozitívne. Len nízke percento respondentov reagovalo na spoluprácu nižším hodnotením, a to konkrétne známku „dostatočná“.

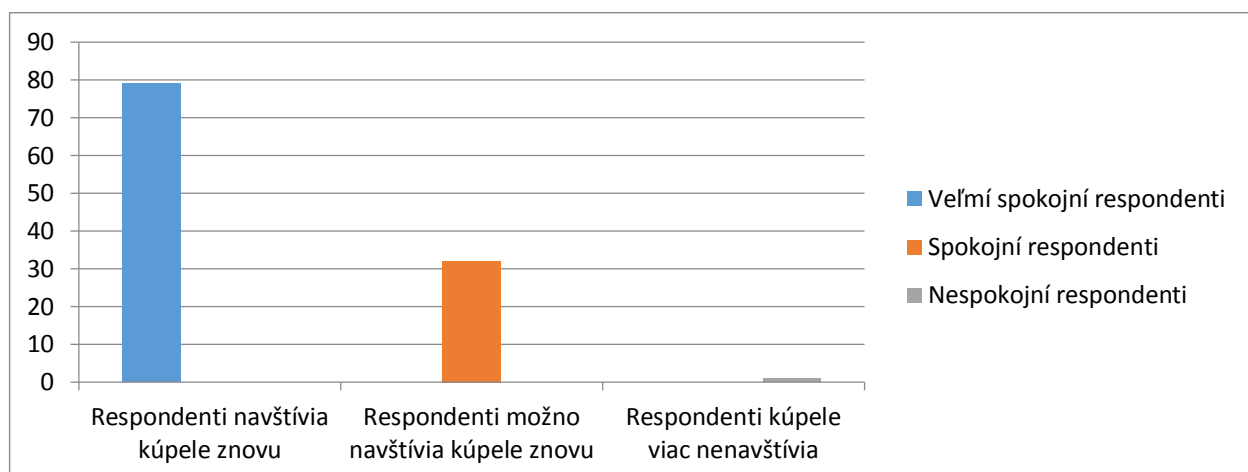
Graf č.10, Spolupráca so sprostredkovateľmi pobytov



Zdroj: vlastné spracovanie

Najvyšší počet hostí a teda najlepším sprostredkovateľom sa stala zdravotná poisťovňa. Títo hostia však často krát neprinášajú do kúpeľov takí zisk ako samoplatci. Kooperatívny manažment medzi kúpeľmi a zdravotnými poisťovňami je na výbornej úrovni, spolupráca funguje podľa dohodnutých pravidiel, cien a podielov. Hostia sprostredkovaní internetovým portálom sú samoplatci, využívajú najmä zvýhodnené akciové ponuky alebo pobytové balíčky. Slabým sprostredkovateľom hostí je cestovná kancelária, kooperatívny manažment medzi kúpeľmi a cestovnými kanceláriami nie je veľmi dobrý. Nevýhodou je vysoké percento požadovaného zisku zo strany cestovných kancelárií, ktoré odmietajú stanovenie nižších marží, preto neponúkajú hosťom natoľko zaujímavé cenové ponuky zájazdov do kúpeľov. Napriek tomu sú výhodným sprostredkovateľom medzi kúpeľmi a zahraničnými hosťami.

Graf č.11, návratnosť klientov na základe spokojnosti



Zdroj: vlastné spracovanie

Kúpele samy uvádzajú snahu o vybudovanie pozitívneho vzťahu s klientmi, ktorí sa zväčša po dobrej skúsenosti stávajú stálymi zákazníkmi.

6 NÁVRHOVÁ ČASŤ

Zlepšenie kooperatívneho manažmentu v kúpeľnom zariadení, je uskutočniteľné pokiaľ kúpele Sklené teplice začnú spolupracovať s inými kúpeľmi. Týmto spôsobom by boli schopné na trhu vytvoriť prepojenú sieť a zviditeľniť svoje meno. Napriek tomu že kúpele majú známe meno a tradíciu na trhu, ich reklama a kooperácia stále nie je natoľko zvučná, ako u iných kúpeľov. Sklené teplice majú s inými kúpeľnými zariadeniami veľmi dobré vzťahy. Pokiaľ by tieto vzťahy prekonali bariéry spojené s konkurenčným bojom o klienta, mohli by spoločne prosperovať. Navrhované riešenie je vytvoriť prepojenie, aspoň s jedným podobným zariadením, v ktorom by našli klienti reklamu, ako možnú variantu svojej liečby. Pacienti taktiež doceňujú, pokiaľ môžu svoje zdravotné problémy riešiť postupne. V blízkom okolí sa nachádzajú kúpele Sliač a kúpele Kováčová. Ponúkajú taktiež liečbu pohybového ústrojenstva a ďalších ochorení. Každý pacient je iný, niektorým skupinám pacientov pomáha liečivý prameň v Sklených tepliciach viac ako v iných, a iným pacientom naopak. Z tohto dôvodu by kooperácia medzi kúpeľnými zariadeniami ponúkala riešenie, prípadne doliečenie v „susedných“ kúpeľoch. Z tejto spolupráce nemožno vyčísliť zisky alebo straty vopred. Pri stanovení jednotných podmienok o spoločnej spolupráci, kedy by všetky zúčastnené strany schválili a následne dodržiavali podmienky, môže prinášať pozitívne výsledky.

Ďalšie potrebné zlepšenie kooperatívneho manažmentu, by malo nastať v oblasti spolupráce so zariadeniami ktoré ponúkajú voľno-časové aktivity v okolí. Dohoda o podiele pri sprostredkovaní klientov, prípadne zvýhodnená cena aktivít pre hostí kúpeľov, je vhodným riešením dvihnutia úrovne zábavy počas pobytu. Navrhované je aj hromadná ponuka zájazdov na historické pamiatky, spoločným prepravným prostriedkom a jedným delegátom. Využitý kooperatívny manažment medzi kúpeľmi a dopravcom alebo cieľovým miestom by vytvoril obojstrannú reklamu, zisk a spokojnosť. Navrhovanými zariadeniami sú: mincovňa v neďalekej Kremnici, výlety do banských miest, planetárium v Žiari nad Hronom a spolupráca s lyžiarskymi strediskami. Hromadné výlety by vytvorili pre hostí rodinnú atmosféru, zážitkové aktivity. Kúpele by tak získali povest' zábavného a liečivého miesta, zvýšenie záujmu verejnosti

ZÁVER

Kúpeľná liečba území Slovenskej republiky ale aj vo svete, má stáročnú tradíciu. Obyvatelia našej krajiny odpradáva poznali blahodarne liečivé účinky minerálnych vôd a vysokohorskej klímy. Dokonca i vďaka našim kúpeľom, bola naša krajina často navštevovaná legendárnymi kráľmi, významnou šľachtou a známymi umelcami.

Záverom konštatujeme, že cieľ bakalárskej práce, skúmanie kooperatívneho manažmentu vo vybranej kúpeľnej destinácii, bol splnený. V teoretickej časti boli spomenuté dôležité informácie, fakty a významy. V praktickej časti sú uvedené fakty, ktoré dokazujú že kooperatívny manažment vo vybranej kúpeľnej destinácii funguje na vysokej úrovni. Zistené boli aj menšie nedostatky ktoré však možno riešiť.

Taktiež možno konštatovať, že kooperatívny manažment a kúpeľníctvo v Slovenskej republike spoločne napredujú, aj v starších kúpeľných podnikoch. Stále je však možnosť, ako možno úroveň spolupráce zvyšovať, čo môže mať veľmi pozitívny vplyv na zisky podnikov ale aj na ponuku pre zákazníkov. Najvýhodnejšou by bola práve kooperácia medzi kúpeľnými podnikmi, vytvorenie spoločných záujmov, pravidiel, ponúk. Na kúpeľné zariadenia, má však konkurenčný boj o zákazníka veľký vplyv. Napriek dobrým vzťahom, a častej komunikácii má vybrané kúpeľné zariadenie voči iným kúpeľom nedôveru.

Rozvoj kooperatívneho manažmentu aj vo vybranej destinácii, aj v rámci Slovenska má určite veľké šance. Vybraná kúpeľná destinácia nadobúda v tomto období čoraz viac spolupracuje s inými podnikmi, pozoruje podstatne vyššiu spokojnosť klientov. Vďaka spolupráci, sa postupne dostáva do širšieho centra pozornosti, aj ako dobrý obchodný partner. Avšak stále je potrebné určovanie prísnych kritérií, ich dodržiavanie, čo sa však vypláca.

Rastom kooperatívneho manažmentu v kúpeľných destináciách, bude prirodzene rásť aj cestovný ruch na Slovensku. Vysoký rozmach cestovného ruchu, je predpokladom aj možného zvýšenia životnej úrovne v krajine. Takýto rozvoj by bol pre našu krajinu určite výhodným pokrokom.

POUŽITÉ ZDROJE

- BOROVSKÝ J., SMOLKOVÁ E., NINAJOVÁ I., *Cestovný ruch, trendy a perspektívy*, Bratislava, 2008, 280 s. ISBN 978-80-8078-215-3
- ELIÁŠOVÁ, D. *Kúpeľníctvo: Ochrana prírodných liečebných kúpeľov v slovenskej republike*. Bratislava: EKONÓM, 2007. 142 s. ISBN 978-80-225-2452-0.
- ELIÁŠOVÁ D., *Slovenské kúpeľníctvo v 20. storočí*. Bratislava: EKONÓM. 2009. 202s. ISBN 978-80-225-2887-0.
- GUČÍK M., MALACHOVSKÝ A., MARÁKOVÁ V., PATÚŠ P. *Manažment cestovného ruchu*. 2. Banská Bystrica: DALI-BB, 2010. 130 s. ISBN 978-80-89090-67-9.
- HORNER S. , SWARBROOKE J. *Marketing Tourism, Hospitality and Leisure in Europe*. London: International Thomson Business Press, 2003. 488 s. ISBN: 80-247-0202-9.
- KUČEROVÁ, J. *Plánovanie a politika v cieľových miestach cestovného ruchu*. Banská Bystrica : Belianum. Vydavateľstvo Univerzity Mateja Bela v Banskej Bystrici. Ekonomická fakulta , 2015. 130 s. ISBN 978-80-557-0871-3.
- LIPTÁK, František. *Metódy a štýly riadenia: Príručka identifikovania a diagnostikovania*. 1. Bratislava: Danubiaprint, 1991. 208 s. ISBN 80-7127-006-7.
- LOPUŠNÝ J. *Geografia cestovného ruchu Slovenska*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB, Občianske združenie Ekonómia, 2001. 101 s. ISBN:80-8055-548-6
- MICHALOVÁ V. a kol. *Služby a cestovný ruch, súvislosti, špecifiká, cesta rozvoja*. Bratislava: Sprint, 1999. 549 s. ISBN: 80-88848-51-2.
- NOVÁCKÁ Ľ. , KULČÁKOVÁ M. *Klient v cestovnom ruchu*. Bratislava: EUROUNION, 1996. 92 s. ISBN: 80-85568-60-8.
- NOVACKÁ Ľ., a kolektív, *Sprievodca a delegát v cestovnom ruchu*, Ekonóm, 2007, 382 s. ISBN 978-80-225-2342-4
- PALATKOVÁ M., *Marketingová stratégia destinácie*, Grada Publishing Praha, 2006, 341 s. ISBN 80-247-1014-5
- PATÚŠ P. a kol. *Rukoväť podnikateľa vo vidieckom cestovnom ruchu a agroturistike*. Banská Bystrica: Cestovateľ, 1996. 118 s. ISBN: 80-967649-0-X.
- RYGLOVÁ K, BURIAN M., VAJČNEROVÁ I. *Cestovní ruch: podnikateľské princípy a príležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. 216 s. ISBN 978-80-247-4039-3.

Internetové stránky

História. *Kúpele sklené teplice* [online]. Sklené Teplice, 2016 [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <http://www.kupele-skleneteplice.sk/sk/historia>

Termálne bazény. *Kúpele sklené teplice* [online]. Sklené Teplice, 2016 [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <http://www.kupele-skleneteplice.sk/sk/termalne-bazeny>

Klasifikácia minerálnej vody. *Kúpele sklené teplice* [online]. Sklené Teplice, 2016 [cit. 2017-03-20]. Dostupné z: <http://www.kupele-skleneteplice.sk/sk/klasifikacia-mineralnej-vody>

ZOZNAM TABULIEK, GRAFOV, OBRÁZKOV, DOTAZNÍKOV

Zoznam tabuliek

Tabuľka č. 1, Katióny, 2017	28
Tabuľka č. 2, Anióny, 2017	28

Zoznam grafov

Graf 1. Spokojnosť klientov podľa portálu Relaxos	Chyba! Záložka není definována.
Graf č.2, Pohlavie návštevníkov	36
Graf č.3, Druhy pobytov	37
Graf č.4, Kúpeľné domy	38
Graf č.5, Hodnotenie spokojnosti respondentov podľa pohlavia.....	39
Graf č.6, Hodnotenie spokojnosti respondentov – podľa veku	40
Graf č.7, Hodnotenie kúpeľov v porovnaní s konkurenciou	41
Graf č.8, Spokojnosť respondentov s kooperatívnym manažmentom medzi kúpeľmi a extrenou ponukou	42
Graf č.9, Spokojnosť s kooperatívnym manažmentom v kúpeľnom zariadení	42
Graf č.10, Spolupráca so sprostredkovateľmi pobytov	43
Graf č.11, Návratnosť klientov na základe spokojnosti	44

Zoznam obrázkov

Obrázok č.1, Európsky unikát – jaskynný kúpeľ parenica	52
Obrázok č.2. Historická kaviareň Kursalón a Kúpeľný dom Goethe	52

Zoznam dotazníkov

Dotazník č.1, 2017	53
Dotazník č.2, 2017	55

ZOZNAM SKRATIEK

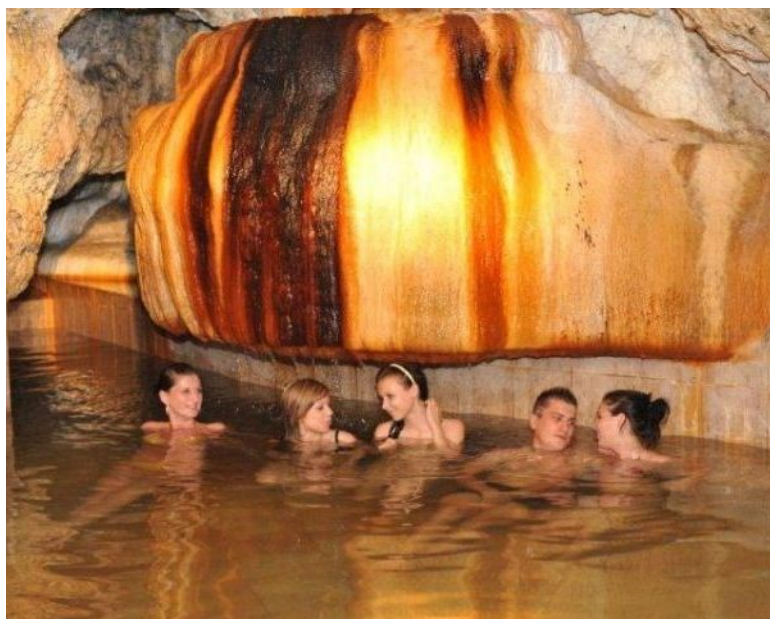
Napr. – napríklad

Atď. – a tak ďalej

T.j. – to je

PRÍLOHY

Obrázok č.1, Európsky unikát – jaskynný kúpeľ parenica



Zdroj: internetové stránky Sklené Teplice

Obrázok č.2. Historická kaviareň Kursalón a Kúpeľný dom Goethe



Zdroj: internetové stránky Sklené Teplice

Dotazník č.1, 2017

Dotazník spokojnosti - Kúpele Sklené Teplice



Prosím uveďte nasledovné:

Muž Žena

Termín pobytu: 4-6.11.2016

Druh Pobytu:

LIEČEBNÝ POBYT - VÍKEND

Kúpeľný Dom:

Relax Thermal Goethe Lenka

Ústredný Park

Do ktorej vekovej skupiny sa zaraďujete?

do 30 31 - 40 41 - 50

51 - 60 61 - 70 viac ako 71

Ako by ste v % ohodnotili kúpele Sklené Teplice vzhľadom na nasledovné:

	vynikajúce			priemerné				zlé			
	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%
Pomer cena/ kvalita			<input checked="" type="checkbox"/>								

1) Recepcia/ prijímacia kancelária

	vynikajúce			priemerné				zlé			
	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%
Personál recepcie	<input checked="" type="checkbox"/>										
Ochota personálu	<input checked="" type="checkbox"/>										
Sortiment na recepcii	<input checked="" type="checkbox"/>										

Vaše návrhy na zlepšenie našich služieb na recepcii:

2) Ubytovanie

	vynikajúce			priemerné				zlé			
	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%
Vybavenie izieb		<input checked="" type="checkbox"/>									
Čistota Vašej izby		<input checked="" type="checkbox"/>									
Prístup, správanie chýžnej		<input checked="" type="checkbox"/>									

Vaše návrhy na zlepšenie našich služieb:

3) Stravovanie

	vynikajúce			priemerné				zlé			
	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%
Ponuka jedál (šírka sortimentu)						<input checked="" type="checkbox"/>					
Kvalita jedál											<input checked="" type="checkbox"/>
Úroveň obsluhy					<input checked="" type="checkbox"/>						

Vaše návrhy na zlepšenie našich služieb:

4) Zdravotné služby/ procedúry

	vynikajúce			priemerné				zlé			
	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%
Profesionalita a prístup lekára	<input checked="" type="checkbox"/>										
Profesionalita a prístup sestier	<input checked="" type="checkbox"/>										
Úroveň poskytnutých procedúr		<input checked="" type="checkbox"/>									
Výber voľnopredajných procedúr		<input checked="" type="checkbox"/>									

Ktoré procedúry by ste uvítali?

Vaše návrhy na zlepšenie zdravotníckych služieb:

5) Voľnočasové aktivity - fakultatívne výlety, požičiavanie bicyklov, spoločenských hier, ZUMBA, ...

Ktorú voľnočasovú aktivitu ste využili?

Ako by ste hodnotili voľnočasovú aktivitu, ktorú ste využili?	vynikajúce			priemerné					zlé		
	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%

Vaše návrhy na zlepšenie voľnočasových služieb:

6) Doplnkové služby - kozmetika, kaderníctvo, pedikúra, ...?

Ktorú doplnkovú službu ste využili? Kozmetika Kaderníctvo Pedikúra

Ako hodnotíte	vynikajúce			priemerné					zlé		
	100%	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	20%	10%	0%
Kvalitu poskytnutej služby											
Kvalitu a ochotu personálu											
Otváracie hodiny										X	
Pomer kvality/ cena										X	

Vaše návrhy na zlepšenie doplnkových služieb:

7) Čo sa Vám páčilo počas Vášho pobytu v Kúpeľoch Sklené Teplice?

8) Čo sa Vám nepáčilo počas pobytu v Kúpeľoch Sklené Teplice?

9) Odporučili by ste Kúpele Sklené Teplice Vaším známym?

Áno Nie

Ak si želáte, aby sme Vás informovali o našich novinkách a akciách, uveďte prosím Vašu e-mailovú adresu.

Súhlasím so zasielaním informácií o novinkách, akciách a zľavách na môj e-mail.

Meno: _____

Priezvisko: _____

Podpis: _____

e-mail: _____

Ďakujeme za Vaše hodnotenie a čas, ktorý ste nám venovali.

Dotazník č.2, 2017

- 1. V porovnaní s inými kúpeľmi hodnotíte kúpele na:**
 - a) Výborné
 - b) Priemerné
 - c) Porovnateľné
 - d) Nedostatočné
- 2. Ako by ste ohodnotili účinky mineralizovanej vody v kúpeľoch ?**
 - a) Výborné
 - b) Dobré
 - c) Dostatočné
 - d) Nedostatočné
- 3. Ako by ste ohodnotili ponuku služieb kúpeľov?**
 - a) Výborná
 - b) Dobrá
 - c) Dostatočná
 - d) Nedostatočná
- 4. Boli vám pomocou kúpeľov ponúkané aj aktivity vo voľnom čase?**
 - a) Áno, ponuka bola zaujímavá
 - b) Áno, ale ponuka nebola zaujímavá
 - c) Áno, ale ponuka bola cenovo náročná
 - d) Neboli mi poskytnuté žiadne aktivity
- 5. Ponúkali Vám kúpele aj zájazdy, podujatia alebo iný zábavný spôsob trávenia voľného času v okolí?**
 - a) Áno ponúkli mi rôzne zaujímavé výlety a podujatia
 - b) Áno ale ponuka bola nezaujímavá
 - c) Áno ale ponuka bola cenovo vysoká
 - d) Nie, neponúkli mi žiadne možnosti trávenia voľného času mimo kúpele
- 6. Spolupracujú podľa Vás kúpeľné domy medzi sebou dostatočne ?**
 - a) Výborne
 - b) Dobre
 - c) Dostatočne
 - d) Nedostatočne
- 7. Aká bola spolupráca zamestnancov a hostí v kúpeľoch?**
 - a) Výborná
 - b) Dobrá
 - c) Dostatočná
 - d) Nedostatočná
- 8. Ako by ste ohodnotili cenu ubytovania a stravy v kúpeľoch?**
 - a) Ubytovanie aj stravovanie je v kúpeľoch ponúkané za výbornú cenu
 - b) Ubytovanie má primeranú cenu ale stravovanie je cenovo náročné
 - c) Stravovanie má primeranú cenu ale ubytovanie je cenovo náročné
 - d) Stravovanie aj ubytovanie je ponúkané za vysokú cenu
- 9. Akým spôsobom ste si zariadili pobyt v kúpeľnom zariadení ?**
 - a) Prostredníctvom zdravotnej poisťovne
 - b) Prostredníctvom internetového portálu
 - c) Prostredníctvom cestovnej kancelárie

d) Telefonicky

10. Navštívite kúpele v budúcnosti znovu?

a) Áno veľmi rád/rada

b) Možno áno

c) Pravdepodobne už nie

Zdroj: vlastné spracovanie