

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch

Petra PŘIBILÍKOVÁ

SROVNÁNÍ ÚROVNĚ UBYTOVACÍCH
A STRAVOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Evaluation Level of Accommodation and Catering Facilities

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Bc. Eva Lukášková, Ph.D.

Brno, 2018

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie

Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Petra Přibílková

Osobní číslo: 14632155

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch (6501R028)

TÉMA PRÁCE:

SROVNÁNÍ ÚROVNĚ UBYTOVACÍCH A STRAVOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

TÉMA PRÁCE V AJ:

EVALUATION LEVEL OF ACCOMMODATION AND CATERING FACILITIES

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretická část BP: Vymezte ubytovací a stravovací zařízení a uveďte možná kritéria jejich srovnání.
2. Praktická část BP:
 - Analytická část: proveďte analýzu ubytovacích a stravovacích zařízení ve vybrané lokalitě a proveďte jejich komparaci z hlediska daných měřítek.
 - Návrhová část: cílem práce je na základě analýzy a komparace navrhnout možná zlepšení v oblasti zvýšení úrovně vybraných ubytovacích a stravovacích zařízení ve vybrané lokalitě.

Při zpracování BP vycházejte z pomůcky vydané VŠOH Brno.

Rozsah bakalářské práce bez příloh: 2 AA

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná i elektronická

Seznam doporučené literatury:


[1] VEBER Jaromír a kol. *Podnikání malé a střední firmy*. 3. vyd. Praha: Grada, 2012. 306 s., ISBN 978-80-247-4520-6.

[2] FIŠERA Miroslav a kol. *Gastronomie: vybrané kapitoly*. Český Těšín: 2 Theta, 2016. ISBN 978-80-86380-78-0.

[3] LUKÁŠKOVÁ Eva a Zdeněk MÁLEK. *Food and beverage management*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. 141 s. ISBN 978-80-87300-23-7.

Další literatura dle doporučení vedoucí bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:



Ing. Eva Lukášková, Ph.D.
Katedra gastronomie
podpis vedoucího BP

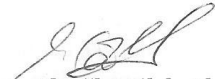
Datum zadání bakalářské práce: 2. května 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: 13. dubna 2018

V Brně dne: 10. dubna 2017

VYSOKÁ ŠKOLA
OBCHODNÍ A HOTELOVÁ s.r.o.
Bosonožská 9, 602 00 Brno
L.S.


Doc. Ing. Miroslav Fišera, CSc.
vedoucí ústavu


Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.
prorektor pro vzdělávací činnost

Jméno a příjmení autora:	Petra Přibíliková
Název bakalářské práce:	Srovnání úrovně ubytovacích a stravovacích zařízení
Název bakalářské práce v AJ:	Evaluation Level of Accommodation and Catering Facilities
Studijní obor:	Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch
Vedoucí bakalářské práce:	Ing. Bc. Eva Lukášková, Ph.D.
Rok obhajoby:	2018

Anotace

Bakalářská práce se zaměřuje na srovnání vybraných ubytovacích a stravovacích zařízení v moravských lázních Luhačovice. Je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se zabývá službami lázeňských zařízení, dále seznamuje s historií lázeňství, až po současné lázeňství. Práce popisuje město Luhačovice, a také symboly, které k lázním neodmyslitelně patří. Praktickou část tvoří analýza a komparace vybraných ubytovacích a stravovacích zařízení. Analytická část zjišťuje, zda všechny hotely splňují požadavky dle oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky. Návrhová část pojednává o možném zlepšení a zvýšení úrovně v lázeňském zařízení.

Klíčová slova

- Lázeňství
- Ubytovací služby
- Stravovací služby
- Hotel
- Luhačovice

Annotation

Subject of this Bachelor thesis is comparison of accommodation and catering establishments located in moravian Luhačovice spa resort. The work is divided into theoretical and practical section. Theoretical part deals with services of spa businesses. Introduces us into history of spa and its continuation to modern day. Thesis describes city Luhačovice and its symbols which are inherently part of this spa resort. Practical part includes analysis and comparison of selected establishments. Analysis describes if all selected hotels meets requirements according to official uniform classification of accommodation establishments in Czech Republic. Suggestion part is about possible improvement of spa businesses.

Key words

- Spa
- Accommodation
- Catering
- Hotel
- Luhačovice

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci Srovnání úrovně ubytovacích a stravovacích zařízení vypracovala samostatně pod vedením Ing. Bc. Evy Lukáškové, Ph.D., a uvedla v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

Brno, 8. 4. 2018

.....
vlastnoruční podpis autora

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí mé práce paní Ing. Bc. Evě Lukáškové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a konzultace, které mi při zpracování bakalářské práce poskytla. Dále bych touto cestou chtěla poděkovat své rodině za podporu při studiu.

OBSAH

ÚVOD.....	11
I. TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1 SLUŽBY LÁZEŇSKÝCH ZAŘÍZENÍ	13
1.1 Ubytovací služby.....	13
1.2 Stravovací služby	15
1.3 Zdravotně léčebné služby	19
1.4 Kulturní, společenské, sportovní a doplňkové služby	20
2 LÁZEŇSKÉ MĚSTO LUHAČOVICE.....	21
2.1 Historie lázeňství v Luhačovicích.....	21
2.2 Charakteristika lázeňského města Luhačovice	24
2.3 Lázeňství v Luhačovicích.....	29
II. PRAKTICKÁ ČÁST.....	31
3 CÍL PRÁCE A METODIKA.....	32
4 UBYTOVACÍ A STRAVOVACÍ ZAŘÍZENÍ V LUHAČOVICÍCH.....	33
4.1 Analýza Alexandria Spa & Wellness hotelu****	33
4.1.1 Ubytovací služby.....	34
4.1.2 Stravovací, wellness a další služby hotelu	35
4.2 Analýza lázeňského wellness & spa hotelu Augustiniánský dům****S	36
4.2.1 Ubytovací služby.....	36
4.2.2 Stravovací, wellness a další služby hotelu	38
4.3 Analýza lázeňského Boutique hotelu Radun****	39
4.3.1 Ubytovací služby.....	40
4.3.2 Stravovací, wellness a další služby hotelu	41
4.4 Analýza Domu Bedřicha Smetany****	42
4.4.1 Ubytovací služby.....	43
4.4.2 Stravovací, wellness a další služby hotelu	43

4.5	Analýza Wellness Hotelu Pohoda****	44
4.5.1	Ubytovací služby	44
4.5.2	Stravovací, wellness a další služby hotelu	45
4.6	Komparace vybraných ubytovacích a stravovacích zařízení	46
4.7	Návrhová část	50
	ZÁVĚR	56
	POUŽITÁ LITERATURA	58

ÚVOD

V současné době jsou ubytovací a stravovací služby velmi důležitou součástí hotelnictví. Práce bude zaměřena na oblast Luhačovice, která je významným lázeňským místem v České republice. Kulturně-společenské, sportovní a zdravotní služby dotváří doplňující aktivity, které jsou důležitým doplňkem při pobytu v lázeňském ubytovacím zařízení. Dané místo je známo svými minerálními prameny, za kterými přijíždějí lidé za účelem zlepšení zdravotního stavu a odpočinku až ze zahraničí. V minulosti se zde nevyskytoval takový počet ubytovacích zařízení jako je tomu dnes. Turisté, návštěvníci i obyvatelé města mohou nacházet mnoho moderních i zrekonstruovaných hotelů, penzionů i domů po celém městě a jeho okolí. Lázeňské místo nabízí celou řadu hotelů, které se řadí mezi ubytovací zařízení s nejméně deseti pokoji pro hosty, a jsou vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací), a člení se do pěti tříd. Nejčastěji se zde vyskytují tříhvězdičkové a čtyřhvězdičkové hotely, které by měly poskytovat komplex služeb odpovídající kategorii. S postupem času rostou požadavky klientů, jak co nejlépe strávit pobyt v lázních.

Bakalářská práce bude tedy zaměřena na srovnání úrovně ubytovacích a stravovacích zařízení v Luhačovicích. V teoretické části budou vymezeny služby lázeňských zařízení, jako jsou ubytovací, stravovací, zdravotně léčebné, kulturně-společenské, sportovní a doplňkové služby. Dále bude charakterizována historie lázeňství v Luhačovicích, specifické symboly města a současné lázeňství v Luhačovicích. K symbolům města se řadí gastronomie, ubytování, sportovní vyžití, tradiční lázeňské oplatky, kulturní život, malebná architektura, wellness a relaxace, příroda a minerální prameny.

V praktické části bude analytická část rozdělena na dvě části, a to na analýzu a komparaci pěti vybraných čtyřhvězdičkových hotelů v Luhačovicích. Na základě poskytovaných služeb bude každý hotel analyzován, a následně bude provedena komparace z hlediska daných měřítek. V návrhové části bude cílem práce na základě analýzy a komparace navrhnout možná zlepšení v oblasti zvýšení úrovně vybraných ubytovacích a stravovacích zařízení ve vybrané lokalitě.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SLUŽBY LÁZEŇSKÝCH ZAŘÍZENÍ

Pro poskytování lázeňských služeb musí být splněny základní předpoklady pro jejich realizaci, což je existence přírodního léčivého zdroje, vhodné klimatické podmínky, zdravotnická zařízení využívající přírodní léčivé zdroje, ubytovací a stravovací zařízení poskytující základní služby, vhodné přírodní prostředí a zařízení poskytující společensko-kulturní služby. Podmínky pro poskytování lázeňských služeb ve vybraném místě upravuje tzv. „lázeňský zákon“, zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech (SONNKOVÁ, 2014).

Lázeňské služby mají povahu léčebnou, kdy jsou lidem k dispozici rehabilitační služby, vodoléčby, minerální a termální koupele, elektrofyziologické výkony a inhalace v lázeňském zázemí. Dále mají povahu relaxační a regenerační, kdy jde o programy typu wellness, beauty, fitness a v neposlední řadě se sem řadí antistresové pobyty s uklidňujícími koupelemi a masážemi (WAHLA, 2010).

Lázeňská terapie představuje použití minerálních pramenů a termálního bahna k uklidnění a léčení různých onemocnění (www. ingentaconnect.com, © 2011).

1.1 Ubytovací služby

Pro lázeňství je typické využívání tzv. hromadných ubytovacích zařízení s režimem, což jsou lázeňské hotely, penziony, sanatoria, lázeňské léčebné domy a ubytování v soukromí (SCHWARTZHOFFOVÁ, 2016).

Lázeňské hotely

Lázeňské hotely jsou nejvýznamnější součástí ubytovacích služeb. Z hlediska rozsahu a kvality poskytovaných služeb se člení na jednotlivé třídy. Hotely jsou vybaveny vhodnými prostorami pro společenský a kulturní život. Nachází se v nich společenské místnosti, čítárny, herny, hudební salonky, místnost pro sledování televize. Příjemné a uklidňující prostředí lázeňských hotelů dotváří dále externí a interní květinová výzdoba, umělecké plastiky, obrazy a svítidla. Je zde stanovena noční doba, denní řád hotelu, režim návštěv na pokojích (ČERTÍK, 2000).

Penziony

V současné době se zvyšuje zájem o ubytování v penzionech. Penziony poskytují služby nižší kategorie, nižší cenové úrovně. V penzionech je omezen rozsah stravovacích služeb, kdy se jedná pouze o ubytování se snídaní nebo bez stravování. Penziony tvoří vhodný doplněk k ubytovacím službám velkých lázeňských domů pro své rodinné prostředí, klid a osobní péči majitele.

Klasifikace ubytování v soukromí

Ubytování v soukromí je turistické ubytování ve stavbách, mezi které se řadí bytový dům, rodinný dům, stavba pro individuální rekreaci. Poskytuje omezený počet samostatných ubytovacích jednotek ke krátkodobému pronájmu turistům. Ubytování v soukromí se člení na ubytování v obytných místnostech objektů (obytná místnost), pronájem samostatných objektů, jako jsou chaty, sruby, chalupy, rekreační domky a byty. Ubytování v soukromí se člení do čtyř tříd a zařazení do příslušné třídy se provádí na základě splnění požadavků doporučeného standardu a podrobného prováděcího předpisu v požadovaném rozsahu (ČERTÍK, 2000).

Třídy ubytovacích zařízení

- * Tourist
- ** Economy
- *** Standard
- **** First Class
- ***** Luxury

Jejich úkolem je poskytnout přechodné ubytování hostům po dobu jejich pobytu v lázeňském místě. Ubytovací služby a další služby související s ubytováním (sanitární a doplňkové služby) jsou poskytovány v různých ubytovacích zařízeních. Sanitární služby jsou zajišťovány pracovníky housekeepingu a patří k nim úklid pokoje, pravidelné doplňování vybavení a pravidelná výměna prádla.

Ubytovací zařízení se zvláštním režimovým opatřením jsou využívána v případě komplexního lázeňského pobytu. V oblasti lázeňských služeb se rozlišují dvě kategorie ubytování pro dospělé (A, B) a dvě kategorie pro ubytování dětí (AD, BD) (SONNKOVÁ, 2014).

Ubytování dospělých

Kategorie A je dvoulůžkový pokoj s minimální rozlohou 12 m², vlastním sociálním zařízením a následujícím základním vybavením. V pokoji se nachází 2 × samostatná lůžka nebo dvoulůžkový pokoj twin, 2 × šatní skříň, 2 × židle nebo křeslo, 2 × noční lampička, 2 × uzamykatelné skříňe nebo zásuvky, stůl, odkládací stěna, sprcha nebo vana, WC a telefon nebo signalizace na pokoji.

Kategorie B je dvoulůžkový pokoj s minimální rozlohou 12 m². Vybavení je v této kategorii podobné jako je to u kategorie A s výjimkou, kde je na pokoji pouze umyvadlo s tekoucí teplou a studenou vodou, telefon nebo signalizace může být na chodbě. Sociální zařízení, které splňuje hygienické normy, je v dostatečném počtu v závislosti na počtu lůžek v objektu umístěno na chodbě (SONNKOVÁ, 2014).

Ubytování dětí

V kategorii AD není stanovena minimální velikost pokoje. V pokoji se nachází 2-3 × samostatná lůžka, dále šatní skříň, židle, noční lampičky, úložné prostory na lůžkoviny, odkládací stěna, stůl, umyvadlo s tekoucí teplou a studenou vodou, telefon nebo požární signalizace na pokoji a sociální zařízení na chodbě.

V kategorii BD je vybavení pokoje obdobné jako u kategorie AD, výjimkou může být uzamykatelná šatní skříň umístěna na chodbě. Pokoj může být vybaven pro 4-6 osob.

Ubytovací služby v lázeňství nabízejí široký sortiment služeb, doplněný o služby ošetrovatelské péče, tedy o služby zdravotnického personálu. Ubytovací zařízení mají také určitou kapacitu speciálně vybavených pokojů pro akutní stavy a pro překlady z lůžka na lůžko v lázeňském zařízení (SONNKOVÁ, 2014).

1.2 Stravovací služby

Stravování v lázních je nedílnou součástí léčby a pobytu v lázních, které je upraveno pro jednotlivé pacienty a návštěvníky lázeňských zařízení dle doporučení lékaře. Většinou se jedná o formu dietního stravování dle diagnózy lékaře. Stravovací služby v lázních se řadí do kategorie specifického veřejného stravování.

Důležitými body stravování pacientů je dodržování předepsané diety lékařem, pravidelné stravování, hosté mají po dobu pobytu stálé místo v restauraci a musí dodržovat stanovený čas pro stravování (FIŠERA, 2016).

V lázních je široký výběr stravovacích zařízení, jako jsou kavárny, bary, cukrárny nebo restaurace. Typickým rysem je celodenní stravování. Stravovací služby uspokojují základní potřeby výživy účastníků lázeňského cestovního ruchu. Důležitou podmínkou pro pobyt v lázeňském zařízení je poskytování kvalitního stravování a je součástí léčebného procesu (SCHWARTZHOFFOVÁ, 2016).

Restaurace

Restaurace je hostinské zařízení, které zajišťuje obslužným způsobem stravovací služby se širokým výběrem pokrmů základního stravování.

Samoobslužné restaurace

Samoobslužné restaurace (jidelny) jsou hostinská zařízení, které zajišťují základní i doplňkové stravování samoobslužným způsobem (KUBOVÁ, 2010).

Bary

Pro bary je dominantní prodej nápojů s možností různých forem společenské zábavy. K dispozici jsou i na prodej výrobky studené kuchyně, cukrářské výrobky, teplé pokrmy spíše minutkového charakteru. Mezi zařízení s funkcí společensko – zábavní se řadí bary, vinárny, kavárny, pivnice, noční kluby, hostince.

Denní bar je hostinské zařízení, jehož vybavením je barový pult. Jsou zde poskytovány občerstvovací a podle svého zaměření stravovací služby. Specializace prodeje může být na gril – bar, pizzerie, snack – bar (výrobky studené kuchyně, minutková jídla), aperitiv – bar (výrobky studené kuchyně, různě připravované nápoje), lobby – bar (je součástí hotelu a nabízí teplé i studené nápoje).

Noční bar, varieté, noční klub jsou noční zábavná hostinská zařízení, která poskytují obslužným způsobem pokrmy a nápoje. Dominantu vybavení tvoří barový pult a taneční parket. Podle prostoru se počítá i se samostatným prostorem pro varietní vystoupení.

Vinárna

Vinárna je obslužné hostinské zařízení, které se specializuje především na podávání vína. K dispozici jsou i v nabídce studené nebo teplé pokrmy (LUKÁŠKOVÁ, 2012).

Kavárna

Kavárna je obslužné hostinské zařízení, které je zaměřené hlavně na prodej teplých nápojů, cukrářských výrobků, studené kuchyně a podle místních podmínek i teplých pokrmů. Kavárna má funkci a charakter, který slouží k delšímu pobytu hostů. Je tomu přizpůsobeno zařízení i vybavení, jako jsou křesla, boxy a stylový nábytek. Specializace kaváren může být na taneční kavárnu, koncertní kavárnu, kinokavárnu nebo kombinované zaměření kavárna – cukrárna.

Podle doby provozu jsou hostinská zařízení s celoročním nebo sezónním provozem (LUKÁŠKOVÁ, 2012).

Stravovací služby plní administrativní úkoly, které zahrnují předepsání diety, rozpis stravy podle stanovené diety a dodržování dietního režimu. Dále plní úkoly hospodářsko-sanitární, kde zodpovídá za vybavení a čistotu jídelen. Konzumní úkoly, které představují systém stravy, servis a donášku jídel, včetně donášky na pokoj nemocným a imobilním pacientům, také je zde možnost doplňkové výběrové formy stravování. Edukační úkoly spočívají v poradenské a výchovné činnosti dietních sester a dietologů (SONNKOVÁ, 2014).

Typy stravování lázeňských hostů

Režimové stravování je zavedeno v lázeňských domech, u pacientů s komplexní péčí, kteří mají stanovený příslušný typ diety a přidělené místo u stolu se jmenovkou. Strava může být servírovaná nebo formou bufetu. Je zde zaveden dietní systém tvořený 11 druhy diet. Jedná se o šetřící a přísně šetřící, lehce dráždivé, racionální, s omezením tuku, bílkovinová s omezením tuku, bezpurinová, s odlehčovacími dny zeleninovými a ovocnými, redukční, diabetická a přísně diabetická, přísně neslaná s omezením bílkovin a solí a výkrmná (SCHWARTZHOFFOVÁ, 2016).

Celodenní strava se skládá ze snídaně, oběda a večeře. Strávník si může vybrat jídlo z předem stanovené nabídky obědů a večeří v rámci příslušné diety s jednodenním předstihem.

Na stole je umístěna objednávací kartička, do které si strávník zapisuje jídlo. Strava je podávána v jídelně lázeňského domu nebo hotelu. Stravování je rozděleno na směny kvůli kapacitě jídelen. Při nástupu na ubytování je pacient informován o času podávání stravy a číslo směny je mu také sděleno (SONNKOVÁ, 2014).

Snídaně

Snídaně je velmi důležitým denním jídlem. V současné době v hotelech převládá forma bohatých bufetových snídaní. Snídaně mohou být kontinentální, které obsahují chléb, máslo, marmeládu a horký nápoj. Další forma rozšířené snídaně je obdobná jako kontinentální, jen doplněná o větší výběr chleba, marmelády nebo džemu, studených nápojů a sýrů nebo studených masných výrobků (LUKÁŠKOVÁ, 2012).

Bufetová forma snídaně

Lze rozlišit bufet uzavřený nebo otevřený, kde se v uzavřeném bufetu pořádají společenská setkání jen pro zvané. V otevřeném bufetu jsou volně přístupné snídaně, forma se uplatňuje pro obědy i večeře. Při snídaních je možnost přípravy teplých pokrmů nebo speciální vybavení na pokrmy při snídani podávané, jako jsou zásobníky na cereálie, mísy na saláty, porcovaná másla a marmelády.

Brunch (Breakfast and Lunch)

Brunch je anglické označení pro jídlo konzumované pozdě ráno nebo časně dopoledne, v čase od 10:00 do 11:30 hodin. Brunch je určen pro hosty, kteří vstávají v pozdní hodinu, případně je formou rodinných obědů v prestižních restauracích (menu je upraveno i pro děti). Většinou se připravuje při svátečních příležitostech, nebo v neděli. Délka trvání je mezi 3 – 4 hodinami od 11:00 do 15:00 hodin. Skládá se převážně ze snídaňových pokrmů, malých jídel předkrmového charakteru a pokrmy obědových bufetových stolů. Host zaplatí danou cenu a může sníst, co srdce ráčí. Mohou být připravovány na různá témata dle různých národních kuchyní, nebo svátečních událostí.

Obědy, večeře

Hosté si mohou vybrat pokrmy a nápoje z jídelního lístku nebo formou výběru z nabídkových stolů, kdy mají konzumaci předplacenou pouze za pokrmy. V restauracích je nabízeno polední menu během pracovního týdne. Oběd je soubor jídel a nápojů. V restauracích se podává základní nebo vyšší formou jednoduché obsluhy. V případě servírování specialit se podává vyšší formou obsluhy. Oběd se podává v čase od 11:00 do 15:00 hodin. Obědové menu může být jednoduché nebo složité. Jednoduché menu se skládá z polévky, hlavního chodu, moučnicku nebo dezertu. Složitě menu zahrnuje čtyři chody a více, kdy se jedná o oběd obohacený o studené nebo teplé předkrmy či mezichod z ryb (LUKÁŠKOVÁ, 2012).

Večeře je závěrečné jídlo denního režimu. Zpravidla se podává v době od 18:00 do 22:00 hodin. Nápoje jsou nabízeny prostřednictvím nápojového lístku (LUKÁŠKOVÁ, 2012).

V rámci komplexní lázeňské péče je pacientovi stravování plně hrazeno zdravotní pojišťovnou. Jestliže si bude chtít strávnick obohatit své stravování o výběrovou stravu, zvýšené náklady si hradí sám. Za tvorbu jídelních lístků a kontrolu přípravy jednotlivých pokrmů zodpovídá odborně školený personál tzv. nutriční terapeuti, kteří zodpovídají také za dodržování norem a technologických postupů při přípravě dietní stravy, dodržování kritických bodů HACCP a dodržování hygienických zásad při výdeji stravy (SONNKOVÁ, 2014).

Restaurační stravování nerezimové je samostatné, veřejnosti dostupné stravovací středisko, které je napojeno na kuchyň režimového stravování. Pro provoz těchto zařízení, která se nachází přímo v lázeňských domech, hotelích, kolonádách je typické přísné dodržování hygienických předpisů, vysoká úroveň vybavení a klid při konzumaci stravy.

Doplňkové stravování je poskytováno v doplňkových stravovacích zařízeních, jako jsou kavárny, bary, cukrárny, bufety s drobným potravinářským a lahůdkářským sortimentem. Lázeňská místa jsou známá svými tradičními lázeňskými oplatky, které pečou místní pekárny a prodejny sídlí na většině míst ve městě.

1.3 Zdravotně léčebné služby

Zdravotně léčebné služby patří k základním službám v lázeňství, které jsou poskytovány v balneo provozech léčebných zařízení i ve vybraných hotelových zařízeních. Základem zdravotně léčebných služeb je balneoterapie, což je souhrn léčebných postupů na základě doporučení lékaře v lázeňském místě. Mezi léčebné procedury patří základní léčebné procedury, které využívají přírodní léčivé zdroje, jako jsou koupele, pitné kúry minerálními vodami a zábaly. Dále se člení na doplňkové procedury bez využití přírodního léčivého zdroje, například masáže a elektroléčba (SONNKOVÁ, 2014).

Pacienti, kteří mají komplexní i příspěvkovou lázeňskou péči, musí absolvovat základní lékařské vyšetření u lékaře v lázních. Během vyšetření se zjišťuje anamnéza a dále se provádí odborné interní a rehabilitační vyšetření, na základě kterého je klientovi sestaven terapeutický program. Základní lékařská konzultace se provádí při pobytu samoplátců, kde lékař zjistí zdravotní stav klienta. Na základě vstupního vyšetření může být lékařem předepsána nejvhodnější procedura s využitím léčivých vod a rehabilitace (SCHWARTZHOFFOVÁ, 2016).

1.4 Kulturní, společenské, sportovní a doplňkové služby

Kulturně společenské služby a sportovní služby jsou důležitou součástí lázeňského léčebného pobytu, jejich cílem je uspořádání lákavých programů a organizování různých akcí, nejen pro hosty lázní, ale i pro návštěvníky lázeňského místa (SCHWARTZHOFFOVÁ, 2016).

Mezi aktivity patří odpočinkové činnosti, které jsou zaměřené na odstranění únavy po léčebných procedurách, což je hraní společenských her, čtení knih a časopisů. Rekreačně poznávací činnosti zahrnují individuální nebo společné organizované procházky a výlety. Dalšími aktivitami jsou sportovní činnosti formou individuálních nebo kolektivních sportů, mezi které se řadí tenis, minigolf, plavání, kuželky, jóga a bowling. Pro lázeňské hosty vytváří příležitost pro správné využití volného času kulturně společenské činnosti formou filmových a divadelních představení, výstavy, koncerty, besedy, přednášky, estrádní programy. V neposlední řadě tvoří důležitou součást společensko zábavní činnosti, jako jsou hudební večery, taneční zábavy a soutěžní odpoledne.

Doplňkové služby zpříjemňují a usnadňují pobyt v lázeňském místě. Patří sem služby prádelen a čistíren, kadeřnické a kosmetické služby se zaměřením na léčebnou kosmetiku, která využívá přírodní léčivé zdroje. Dále jsou to obchodní služby a prodej zboží, včetně specifického lázeňského sortimentu, peněžní a směnářské služby pro zahraniční návštěvníky, služby lázeňských zahradnictví, které pečují o údržbu lázeňských parků, sadů a lesoparku (SONNKOVÁ, 2014).

2 LÁZEŇSKÉ MĚSTO LUHAČOVICE

Luhačovice jsou město, které se nachází ve Zlínském kraji v okrese Zlín. Lázeňské město Luhačovice leží 16 km jihovýchodně od Zlína, v údolí řeky Olšavy a nadmořské výšce 250 m. Východní a jihovýchodní část okolí Luhačovic je součástí Chráněné krajinné oblasti Bílé Karpaty. O vzduší je čisté, bez průmyslových emisí (KAJLÍK, 2007).

Luhačovice jsou oblíbeným cílem návštěvníků z domova i ze zahraničí, kteří sem přijíždějí za vyhlášenými léčivými prameny, přírodními krásami Bílých Karpat a Vizovických vrchů i za pestrým folklorem a lidovými památkami Luhačovického Zálesí. Dominantou regionu jsou největší moravské lázně Luhačovice. Je zde mnoho zajímavých míst a památek, ke kterým patří nejznámější soubor staveb, jako je Jurkovičův dům nebo dům Jestřabí. Luhačovicko je po celý rok oblíbeným místem pro trávení dovolené všech věkových kategorií (m-ARK, 2011).



Obr. 1. Město Luhačovice

(www.luhacovice.cz, © 2017)

2.1 Historie lázeňství v Luhačovicích

První vědecká studie o luhačovických minerálních vodách je z roku 1669. Již ve středověku byly místní minerální prameny známé jako Slaná voda. Lázně v Luhačovicích mají historii delší než 200 let. Místní minerální prameny začali již v 17. století využívat potomci uherského aristokrata Ference Serenyiho. Minerálka Vincentka byla rozvážena po celém Rakousko-Uhersku, včetně Budapešti a Vídně (KAJLÍK, 2007).

V druhé polovině 17. století byl upraven první pramen dnes Amandka, který pronikal na povrch s hlasitým bubláním. Později byl upraven i další pramen Vincentka a byl vzdálený asi 50 m od Amandky. Pramenům se začalo říkat luhačovická voda. V roce 1772 navštívil Luhačovice prof. dr. A. Haslinger a zjistil, že se zde vyskytuje více pramenů a že mají výbornou chuť (www.luhacovice.cz, © 2017).

Čím více byly luhačovické vody známější a dostupnější, začali přijíždět první nemocní nepohodlnými blátivými cestami. Hospodyně si nosily vodu z dalekých a neobvyklých hraběcích studánek. Zadělávaly kyselkami na knedlíky a na chleba. Lázně nebyly pro hosty pohodlné, jelikož se nebylo kde najíst a lidé bydleli v provizorních lázeňských domech, v mlýnech Slanovodském a Jestřabském. Za nějaký čas byly k mlýnům přistavěny domy Soukenický, Ševcovský, Židovský, Myslivna, kde bylo pro hosty připraveno na padesát pokojů. Byl postaven i hostinec a kabiny s koupelnami. Pověst luhačovických lázní se zvyšovala, hostů přibývalo a rostl i vývoz léčivých kyselek (CMÍRAL, 2003).

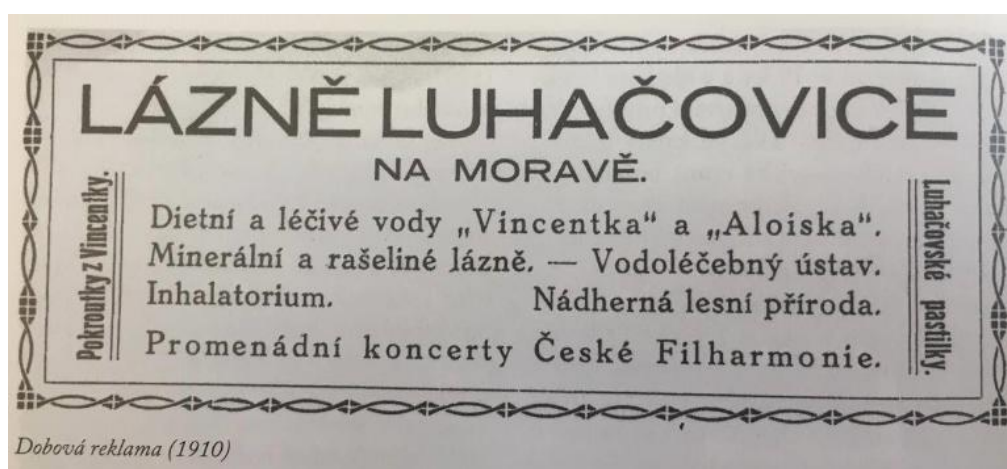
V roce 1789 nechal Vincent Serenyi upravit první dva prameny a nechal postavit pod Velkou Kamennou první hostinec s pokoji a dřevěnými koupelnami pro hosty. Roku 1809 působil v Luhačovicích lázeňský lékař a bylo zde 50 pokojů pro ubytování pacientů. Roku 1850 byla postavena Vincentova kolonáda, roku 1851 u pramene Vincentky stáčírna a roku 1854 Janova kolonáda. Prameny byly nazvány podle mužských křestních jmen členů Serényniovského rodu. Lázně se rozvíjely pomalu až do roku 1895, pak nastal úpadek a stagnace, kdy lázně nebyly schopny rozsáhlé modernizace (BURACHOVIČ, 2001).

Janův dům byl první luhačovický léčebný dům na úrovni, který měl 36 kabin, a do jeho studny byla svedena voda ze všech pramenů. Voda se po ohřátí nalévala do van v koupelnách. Po roce 1854 byla zdokonalena pitná léčba, kdy se voda už nenabírala dřevěným hákem, ale do studní byly dány pumpy. Hosté si mohli vodu do skleniček a pohárků čerpat. V roce 1895 přijelo do lázní 1700 návštěvníků.

Ve správě Lázní Luhačovice, a.s., je celkem 15 pramenů a dva jsou ve správě Sanatoria Miramare Léčebných lázní Luhačovice s. r. o (CMÍRAL, 2003).

Budovatelem Luhačovic se může nazývat vynikající lékař Dr. Veselý. V roce 1902 byla na jeho návrh založena Akciová společnost lázní luhačovických, která se zasloužila o výstavbu objektů navržených architektem Dušanem Jurkovičem, který byl pozván do Luhačovic. Tento slovenský architekt se inspiroval lidovou architekturou Valašska a vytvořil lázeňskou architekturu koloritu v duchu secese (ČERNÝ, 1989).

Lázeňský provoz v Luhačovicích byl obnoven po roce 1900. V roce 1902 odkoupila akciová společnost Dr. Veselého lázně z majetku rodu Serényi. Architekt Dušan Jurkovič postavil v Luhačovicích celou řadu lázeňských objektů, například Jurkovičův (dříve Janův) dům z roku 1902, Vodoléčebný ústav (1902), lázeňskou plovárnu se slunečními lázněmi (1903) a Slováckou bídu z roku 1906. Dále byl za působení Františka Veselého postaven objekt divadla (1908), secesní objekt Domu Bedřicha Smetany (1909) a budova rašelinných a sirných lázní (1909) (BURACHOVIČ, 2001).



Obr. 2. Dobová reklama (1910)

(BURACHOVIČ, 2001)

Úspěšnou a dlouholetou tradici má v Luhačovicích léčba dětí, která je doložena zmínkou z roku 1904. V I. dětské léčebně s dependancí Vlasta se léčily děti ve věku 5-9 let a ve vile II. Miramonti se léčily děti a dorost od 9-19 let. Významným rokem historie Luhačovic byl rok 1905, kdy byla vybudována železniční trať do Újezdce u Luhačovic, která také přispěla k dalšímu oživení lázeňské návštěvnosti. Slibný rozkvět Luhačovic byl narušen vypuknutím první světové války. V Československé republice nastal nový vývoj lázní, který byl spojený s budováním řady lázeňských objektů a moderní balneologie, kde se jedná o inhalatorium v roce 1922, dále budova ředitelství lázní roku 1927 a Společenský dům v roce 1935 (BURACHOVIČ, 2001).



Obr. 3. Janův dům 1917

(www.fotohistorie.cz, © 2010)

Luhačovice získaly v roce 1936 statut města. Velmi důležitou roli měli lékaři Otakar Kutvirt a František Ninger, kteří prosadili, že se luhačovická balneologie postupně specializovala na léčení horních a dolních cest dýchacích a jako první rozpoznali velký význam inhalací místních pramenů při léčbě (BURACHOVIČ, 2001).

Nový vývoj nastal po roce 1948, kdy byly uvedeny do provozu stavby Velká a Malá kolonáda, hala Vincentka, vyšetřovací a výzkumný ústav (dnešní lázeňská poliklinika) a byla zmodernizována a rozšířena balneoterapeutická zařízení (ČERNÝ, 1989).

Častým hostem Luhačovic byl hudební skladatel Leoš Janáček, který zde strávil 25 lázeňských pobytů a složil tu některá ze svých děl. Pobýval zde i československý prezident T. G. Masaryk (BURACHOVIČ, 2001).

2.2 Charakteristika lázeňského města Luhačovice

I. Léčivé minerální prameny

Léčivé luhačovické minerální prameny jsou symbolem města, díky kterým mohly vzniknout vyhlášené lázně. Luhačovické vody jsou považovány za jedny z nejučinnějších v Evropě nejen pro vysoký obsah minerálních látek, ale také pro jejich vynikající proplynění (www.luhacovice.cz, © 2017).

Vincentka

Minerální pramen Vincentka má vydatnost 10 – 12 l/min. Jedná se o nejznámější a nejproslulejší pramen, který vyvěrá na severním úpatí Velké Kamenné. Byl znám již v roce 1680 a byl pojmenován jako „Hlavní pramen.“ V roce 1947–1948 byla postavena dnešní hala Vincentky, která láká návštěvníky lázní k příjemnému posezení a relaxování. Návštěvníci mohou ochutnat Vincentku jako studený či ohříváný nápoj, který se používá k pitné léčbě, inhalacím a má zvýšený obsah kyseliny borité, fluoridů a barya. Jako jediná ze zdejších minerálních vod se plní do lahví a prodává se v lékárnách. Možné je zakoupit i další výrobky na bázi Vincentky a to pastilky, krční a nosní sprej, sirup a koncentrát ke koupelím.

Aloiska

Aloiska patří k nejstarším minerálním pramenům. Vyvěrá na jihozápadním úpatí Velké Kamenné. Dříve byla dřevěná studánka známá jako Luisin pramen, Lesní pramen nebo Pramen v hoře. V roce 1830 získal svůj nynější název podle hraběnky Aloisie Serényiové. Aloiska se využívá k pitné léčbě i k inhalacím, ordinuje se při onemocnění a zažívacích orgánů. Obsahuje zvýšený podíl jódu, železa, kyseliny borité a některé stopové prvky. Průměrná vydatnost pramene je 3 l/min.

Ottovka

Minerální pramen Ottovka je nejlidovější luhačovický pramen. Vyvěrá na pravém břehu Horní Olšavy, na úpatí Malé Kamenné. V roce 1905 byl zachycen v kamenném sklepení, ale původně vytékal volně. Pojmenován byl podle hraběte Otty Serényiho. Ottovka se nachází v kruhovém pavilonu, který byl postaven roku 1929 a navrhl jej architekt Skřivánek. Minerální pramen Ottovka se používá k pitné léčbě, ale má zvýšený obsah jódu, železa, kyseliny borité a některých stopových prvků. Její vydatnost činí jen 3 l/min.

Pramen MUDr. Františka Šťastného

Jedná se o nejzajímavější luhačovický pramen, který se nachází v blízkosti Lázeňského divadla. Vyvěrá na úpatí Velké Kamenné. Původně byl pramen upraven jako studna Janovka. V roce 1929 došlo při hloubení vrtu v hloubce 37 m k erupci silně proplyněné minerální vody a stříkala do výše 20 m. Pramen byl utěsněn a dostal název Gejzír. Má zvýšený obsah kyseliny metaborité, fluoru, jódu, lithia a barya. Na počest luhačovického rodáka byl pramen nazván Pramenem MUDr. Františka Šťastného, využívá se k pitné léčbě a má nejvýraznější chuť. Jeho vydatnost vyvěrá 5 l/min (www.luhacovice.cz, © 2017).

Pramen Svatého Josefa

Pramen Svatého Josefa je nejmladší z pramenů v Luhačovicích. Nachází se před kostelem Svaté rodiny, který byl původně navrtán jako zkušební vrt. Pojmenován byl podle Svatého Josefa, který byl patronem Luhačovic. Celkově má nízkou mineralizaci a voda je vhodná k pitné léčbě při nemocech trávicího ústrojí, dýchacích cest a k uhličitým koupelím (m-ARK, 2011).

Nový Jubilejní

Nový Jubilejní pramen se nachází mezi Společenským domem a vilou Alpská růže. Byl navrtán v roce 1988, kde jeho vydatnost činí 15 l/min a v hloubce 50,5 m. V roce 2013 byl veřejnosti zpřístupněn.

Viola

Minerální pramen Viola je nový volně přístupný pramen, který se nachází v lese nad Ottovkou. Byl navrtán v roce 2010 z důvodu zajištění pitné kůry, inhalací, koupelí pro pacienty a hosty Lázeňského domu Praha. V současné době je pramen dostupný i v Lázeňském hotelu Praha, kde jej návštěvníci mohou také ochutnat.

Amandka

Pramen Amandka je nejstarším pramenem luhačovických lázní. Vyvěrá na Lázeňském náměstí uprostřed kolonády a pro svou velmi slanou chuť se začal nazývat Slaný nebo Bublavý. V roce 1792 byl nově upraven a přejmenován na Amandku podle hraběte Amada Serényiho. Dnes již na povrch nevyvěrá, pouze jej připomíná kašna na Velké kolonádě (m-ARK, 2011).

Elektra 1

Elektra 1 se řadí mezi nejkonzentrovější prameny. Nachází se v blízkosti Městského domu kultury Elektra. Má vysoký obsah nerostů, kvůli kterému nebyl používán pro výrobu zředěných solí, která sloužila k inhalacím. Pacienti se s ním mohou setkat při inhalacích a uhličitých koupelích. Pramen byl pojmenován podle elektrárny, která sídlila v jeho blízkosti. Průměrná vydatnost pramene je 14 l/min. V současné době je používána v hotelech Palace a Morava (www.luhacovice.cz, © 2017).

Nová čítárna

V roce 1987 byl vyvrtán pramen Nová čítárna a nachází se vedle Společenského domu směrem k budově ředitelství. Při navrtání měl pramen vysokou vydatnost 120 l/min. Pramen je využíván ke zvýšení kapacity koupelových směsí pro podávání uhličitých koupelí.

Jaroslava

Jaroslava je nejmladším luhačovickým pramenem, který se nachází v areálu léčebny Miramare II. Od roku 1998 se užívá pro koupele při onemocnění pohybových orgánů a pro uhličitou koupele v Sanatoriu Miramare. Jedná se o silně mineralizovanou kyselku. Její vydatnost činí 30 l/min.

Sirný pramen

Jedná se o jeden z nejvydatnějších luhačovických pramenů, jehož vydatnost činí 60 l/min. Nachází se na levém břehu Horní Olšavy mezi lázeňskými garážemi a opuštěným lomem. Jako jediný nemá vlastnosti uhličitých kyselků, jelikož jde o nemineralizovanou vodu, která má v 1 l pouze 0,6 g nerostů. Používá se k sirným koupelím. Při vstupu do slatinných lázní je možné pramen ochutnat (www.luhacovice.cz, © 2017).

II. Malebná architektura

Jedinečné prostředí Luhačovic bylo a zůstává výzvou pro tvorbu uměleckých a architektonických děl. Skutečným skvostem architektury je soubor staveb jedinečného architekta Dušana Jurkoviče, které vtiskly lázeňskému městečku neodolatelné kouzlo.

III. Wellness a relaxace

Luhačovice jsou ideálním místem pro relaxaci a načerpání nové energie. Lázně nabízejí širokou nabídku wellness center se speciálními programy k navození rovnováhy, klidu, vnitřní spokojenosti a pozitivní nálady. V současné době je wellness velmi oblíbenou formou odpočinku, ale již ve starém Římě se lidé v lázních scházeli, diskutovali, celkově je využívali k očistě a regeneraci těla i ducha. K dispozici jsou útulné bazény, sauny, minerální koupele, masáže, speciální balíčky pro wellness zážitky v Luhačovicích (www.luhacovice.cz, © 2017).

IV. Kulturní život

Kultura patří k Luhačovicím stejně důležitě jako léčivé prameny. Každý rok se zde pořádají festivaly, koncerty, společenské akce a divadelní představení. Zajímavá kulturní tradice je otevírání pramenů konající se každoročně v květnu.

V. Sportovní vyžití

Luhačovice nabízejí také velkou řadu možností aktivního odpočinku. Milovníci cyklistiky ocení množství stezek, dále se ve městě nachází dvě veřejná koupaliště. Ve sportovních centrech je možnost si zacvičit nebo zahrát tenis, badminton či minigolf. Zajímavou projížďkou je také jízda na kolečkových bruslích na cyklostezce, která vede Jurkovičovou alejí přímo až k přehradě.

VI. Ubytování

Ubytování v Luhačovicích nabízí pestrou nabídku ubytování od moderních hotelů s širokou nabídkou kvalitních služeb k útulným rodinným penzionům. Dále jsou Luhačovice místem vhodným ke konání kongresů, konferencí a podnikových večírků, kde je bohatá nabídka kongresových prostor, ubytování a stravování.

VII. Příroda

Příznivé klimatické podmínky, čisté upravené parky a fontány jsou oázou pro všechny, kteří se potřebují zastavit a relaxovat. Nádherná přírodní scenérie, lahodný vzduch prosycený silicemi z okolních lesů, jsou neodolatelnou nabídkou pro nenáročné procházky do lázeňských parků a okolní přírody.

VIII. Gastronomie

V Luhačovicích je široká škála restaurací, barů, vináren a kaváren, které nabízí kulturní zážitky. V místních gastronomických zařízeních mohou lidé ochutnat regionální speciality nebo se nechat překvapit degustačním menu, které připravují pro své hosty šéfkuchaři místních restaurací (www.luhacovice.cz, © 2017).

IX. Tradiční lázeňské oplatky

Tradiční lázeňské oplatky jsou nejčastějším suvenýrem, který si hosté odvázejí z Luhačovic. Tyto vyhlášené oplatky se nachází snad na každém rohu ve městě, kde je možné jak ochutnat, tak i zakoupit teplé, tradiční čokoládové, oříškové, případně novinky mátové

i pomerančové další. Tradiční receptury a poctivá výroba jsou zárukou výborné chuti (www.luhacovice.cz, © 2017).

2.3 Lázeňství v Luhačovicích

Luhačovice jsou největší moravské lázně s dlouhou tradicí lázeňské léčby dýchacích cest, trávicího ústrojí, diabetu a pohybového aparátu. Lázně jsou proslulé přírodními léčivými prameny, příznivými klimatickými podmínkami a příjemným prostředím, kde je k vidění krásná příroda a typická architektura. Každou hodinu zde vyvěrá na povrch 15 tisíc litrů minerální vody, kvůli které jsou Luhačovice navštěvovány řadou návštěvníků z celého světa. Luhačovické prameny jsou považovány za jedny z nejúčinnějších v Evropě.

Nejznámějšími minerálními prameny jsou Vincentka, Aloiska, Ottovka, Pramen Dr. Šťastného a Sv. Josefa. Teplota vyvěrající vody se pohybuje mezi 10 – 12 °C.

Hlavní léčebné procedury

Lázeňská léčba je založena na využití přírodních léčivých zdrojů s nejmodernějšími léčebnými a rehabilitačními metodami. V Luhačovicích se aplikuje až 60 léčebných procedur (www.luhacovice.cz, © 2017).

Vodoléčba

Patří sem sprcha, plavání, cvičení v bazénu, parní a horkovzdušná lázeň, Hubbardova lázeň (Hubbardova vana je opatřena tryskami), skotské stříky, střídavé nožní koupele a sauna (KAJLÍK, 2007).

Koupele

Mezi koupele patří uhličitá koupel vodní i suchá, jodobromová, perličková i s přísadami (rozmarýn, citrusy, levandule, jehličany), rašelinová, vířivá a střídavá končetinová koupel.

Masáže

K dispozici je klasická, reflexní, podvodní masáž, hydromasáž, masáže s éterickými oleji, lymfatická drenáž manuální a přístrojová (KAJLÍK, 2007).

Fyzikální terapie

Jedná se o iontoforézu, dvou a čtyř komorovou galvanickou lázeň, diadynamiku, Träbertovy proudy, krátkovlnná a mikrovlnná diatermie, magnetoterapie ultrazvuk, extremiter (KAJLÍK, 2007).

Světloléčba

Světloléčba zahrnuje solux, horké slunce, solárium, laser, infračervenou kabinu.

Termoterapie

Jedná se o rašelinové, parafínové a voskové obklady, Priessnitzův zábal, bahenní zábal se solí z Mrtvého moře.

Reflexní léčba

Patří sem akupunktura, akupresura, bodová masáž, reflexní masáž plosky nohou, aromaterapie (KAJLÍK, 2007).

Léčebné zaměření

Onemocnění dýchacího ústrojí, kde se jedná o astma, alergická onemocnění dýchacích cest, chronická bronchitida, poruchy hlasu a chraptivosti, pooperační stavy dýchacích cest. Nemoci trávicího ústrojí se týkají poruch trávení a nechutenství, klidového stádia vředové nemoci žaludku a dvanácterníku, stavy po operacích žaludku, jícnu a žlučníku. Nemoci z poruch látkové výměny, které se týkají cukrovky a otylosti. Poruchy pohybového aparátu, kde se jedná o bolestivá onemocnění šlach, svalů, úponů, bolestivé syndromy páteře a mimokloubní revmatismus. Nemoci oběhového ústrojí, mezi které patří funkční poruchy periferních cév, lehčí formy hypertonické choroby a v neposlední řadě onkologické nemoci (www.luhacovice.cz, © 2017).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 CÍL PRÁCE A METODIKA

Cílem práce je na základě analýzy a komparace navrhnout možná zlepšení v oblasti zvýšení úrovně vybraných ubytovacích a stravovacích zařízení ve vybrané lokalitě.

Za pomoci webových stránek je provedena analýza všech vybraných hotelových zařízení. Analýza je metoda, která slouží k získávání nových poznatků o zkoumaném objektu. V práci jsou prezentovány ubytovací, stravovací, wellness a další služby hotelů. V rámci analýzy je zpracována komparace pouze čtyř lázeňských zařízení. Komparace je základní metodou hodnocení, která srovnává analyzované objekty z hlediska daných měřítek.

V metodice je použita oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020, dále internetové a osobní zdroje z hlediska analýzy pěti vybraných hotelů. Materiál klasifikace má doporučující charakter a slouží jako pomůcka pro zařazování ubytovacích zařízení uvedených do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků s cílem zlepšení orientace spotřebitelů, hostů a zkvalitnění služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními. Klasifikace není obecně závazným právním předpisem a je na samotném provozovateli ubytovacího zařízení, jestli uvedenou certifikaci podstoupí či nikoliv (www.hotelstars.cz, © 2018).

K ověření údajů z internetových zdrojů je proveden terénní výzkum ve vybraných ubytovacích zařízení v Luhačovicích. Na základě ubytovacích, stravovacích a wellness služeb je navštíven Wellness Hotel Pohoda a Boutique hotel Radun. Pro poskytnutí potřebných informací od ostatních hotelů je komunikace prostřednictvím sociální sítě.

4 UBYTOVACÍ A STRAVOVACÍ ZAŘÍZENÍ V LUHAČOVICÍCH

Město Luhačovice disponuje desítkami vynikajících lázeňských hotelových zařízení nabízejících především relaxační, zdravotní, ubytovací a stravovací služby po celý rok. Pro návštěvníky Luhačovic je nezbytné ubytování, kde si mohou užít trochu relaxace a pohody mimo domov. V současné době neroste pouze počet návštěvníků, ale i jejich požadavky na služby. V minulosti stačil lidem malý pokoj s postelí, umyvadlem a hostinec s malou nabídkou jídla. Dnes musí hotely poskytovat ty nejlepší služby, včetně výborných restaurací, stravování, zábavy pro děti i dospělé. Luhačovické hotely, penziony nebo apartmá a jiné ubytovací zařízení dané služby splňují (www.luhacovice.org, © 2015).

Následující kapitola je zaměřena na analýzu a komparaci 5 vybraných ubytovacích zařízení v Luhačovicích, které se nachází v kategorii čtyřhvězdičkových hotelů. Jedná se o Alexandria Spa & Wellness hotel, Boutique hotel Radun, Dům Bedřicha Smetany, Wellness Hotel Pohoda, Wellness & spa hotel Augustiniánský dům.

4.1 Analýza Alexandria Spa & Wellness hotelu****

Luxusní Alexandria **** Spa & Wellness hotel vznikl spojením tradice a moderní architektury. Zaujímá dominantní polohu přímo v centru Luhačovic. Původní (historická budova) po rekonstrukci neztratila nic ze stylu a atmosféry 30. let minulého století. Současná nová část hotelu reprezentuje současnou generaci nejmodernějších lázní. Její zařízení představuje dobu Alexandra Velikého. K hotelu Alexandria patří vyhlášený noční klub s atmosférou 30. let minulého století. Komorní prostory klubu lze využít i jako meeting room (www.lazneluhacovice.cz, © 2017).



*Obr. 4. Alexandria**** Spa & Wellness hotel*

(www.lazneluhacovice.cz, © 2017)

4.1.1 Ubytovací služby

V hlavní budově hotelu byly pokoje rekonstruovány, všechny mají balkon nebo terasu a jsou klimatizovány. Celkem je zde 21 pokojů: 10 jednolůžkových s možností přistýlky (šíře lůžka je 140 cm). 10 dvoulůžkových pokojů, 1 dvoulůžkové apartmá, možnost přistýlky na gauči, velká terasa řešena do písmene U.

V nové moderní budově jsou pokoje vyzdobeny replikami suvenýrů Alexandra Velikého, jehož jméno nová hotelová část nese. Všechny pokoje mají balkon nebo terasu a v posledním patře jsou i klimatizované. Hotel disponuje v moderní části celkem 35 pokoji: 34 dvoulůžkových pokojů, 1 čtyřlůžkový pokoj - dvě ložnice, společná koupelna a velká terasa, která je řešena do písmene U (www.lazneluhacovice.cz, © 2017).

Kategorie pokojů

Pokoj SUPERIOR

Dvoulůžkové pokoje s vlastním příslušenstvím (koupelna je vybavena vanou), pokoje jsou umístěné v nové budově, TV, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, sejf, fén, župan.

Pokoj SUPERIOR K

Jednolůžkové pokoje a dvoulůžkové pokoje s vlastním příslušenstvím (koupelna je vybavena vanou nebo sprchou), pokoje jsou umístěné v hlavní budově, TV, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, sejf, fén, župan, klimatizace.

Pokoj LUX K

Dvoulůžkové prostornější pokoje s vlastním příslušenstvím (koupelna je vybavena vanou nebo sprchou), umístěné v hlavní nebo nové budově, balkon, TV, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, fén, sejf, župan, klimatizace.

Pokoj LUX

Prostornější pokoj s vlastním příslušenstvím, nachází se v nové budově v čelní části, balkon, TV, telefon, minibar, fén, župan, koupelna je vybavena vanou, Wi-Fi zdarma (www.lazneluhacovice.cz, © 2017).

Pokoj LUX PLUS K

Dvoulůžkové prostornější pokoje s vlastním příslušenstvím (koupelna je vybavena vanou nebo sprchou), umístěné v čelní části nové budovy (4. patro), terasa, TV, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, fén, župan, klimatizace (www.lazneluhacovice.cz, © 2017).

Dva oddělené dvoulůžkové pokoje, které mají společné příslušenství pro oba pokoje (koupelna je vybavena vanou), umístěné ve 4. patře nové budovy (jeden pokoj se nachází v čelní části, druhý v zadním traktu), krásná velká terasa, v každém pokoji TV, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, fén, župan, klimatizace.

Apartmá K

Dvoulůžkové apartmá s velkou terasou, umístěné v čelní části hlavní budovy. Apartmá se skládá z obývacího pokoje, ložnice a dále má vlastní příslušenství (koupelna je vybavena vanou), TV, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, fén, župan, klimatizace.

4.1.2 Stravovací, wellness a další služby hotelu

Výběrová strava PLUS zahrnuje snídaně a večere formou bufetu, oběd výběrem á la carte ve Francouzské restauraci, která nabízí jídla české i mezinárodní kuchyně.

Dvoupodlažní wellness centrum je zařízené ve starořímském stylu, které propojuje panoramatický výtah. Nádhernému prostoru wellness centra dominuje bazén se dvěma zlatými světélkujícími slunci na dně. Hosté hotelu mají zdarma volný vstup do wellness centra (v ceně ubytování), který nabízí bazén, saunový svět (nachází se zde parní bylinková a solná lázeň, finská sauna a laconium), dále jsou k dispozici ochlazovací sprchy, Kneippův chodník (přecházení z teplé do studené vody s kamínky), ledová studna, relaxační vyhřívané lavice a odpočinkové zóny. Součástí wellness centra jsou i lázeňské služby, které nabízí přírodní uhličitě koupele, hydroterapie, masáže, obklady, kinezioterapie, diagnostická vyšetření, orientální očistné kúry, možnost lázeňské léčby v hotelu Palace (www.lazneluhacovice.cz, © 2017).

Mezi doplňkové služby se řadí kulturně - společenské služby, které se týkají kongresových setkání, letní terasy hotelu a v neposlední řadě kulturní program světa Luhačovice vytvořený městem. Dále mezi poskytované hotelové služby patří směnárna, kancelářské služby (fax/kopírka), internetový koutek, lobby bar, noční klub a letní terasa. Hosté hotelu mají k dispozici sportovně - relaxační služby např. tenis, frisbee, pétanque, kriket, kuželky, fitness a cyklistika (www.laznetravel.cz, © 2017).

4.2 Analýza lázeňského wellness & spa hotelu Augustiniánský dům****S

Hotel Augustiniánský dům je čtyřhvězdičkový hotel superior, kde mohou návštěvníci prožít harmonické spojení relaxace a rodinné atmosféry. Nachází se v kouzelné krajině v Luhačovicích. Augustiniánský dům se stal také vítězem prestižní soutěže Best of reality v kategorii hotely. Lázeňský hotel je také velmi zajímavý svou zahradou 6 smyslů (jedlá zahrádka – chuť, léčivá síla hudby – sluch, vůně přírody – čich, stezka bosou nohou – hmat, pouť k vlastnímu středu – zrak, cesta k sobě – 6. smysl).



*Obr. 5. Wellness & spa hotel Augustiniánský dům****S*

(www.augustian.cz, © 2017)

4.2.1 Ubytovací služby

Hotel nabízí 25 dvoulůžkových pokojů v moderním designu, včetně apartmá Leoše Janáčka. Všechny elegantně zařízené pokoje a apartmány nabízí nejmodernější vybavení, jako je klimatizace, přímá telefonní linka, minibar na pokoji, bezplatné Wi-Fi připojení, satelitní LCD televize, tablet, trezor, fén na vlasy, župan a pantofle.

Kategorie pokojů

Pokoj CLASSIC

Pokoj Classic je pohodlně vybavený dvoulůžkový pokoj. V hotelu se jich nachází 9, z nichž 4 jsou velmi zajímavě řešeny prosklenou koupelnou. Je umístěn v 1-3 patře hotelu. V pokoji je umístěna manželská postel nebo 2 oddělená jednolůžka, minibar, trezor, TV, telefon, tablet, klimatizace, fén, župan, pantofle, ručníky, toaletní potřeby (mýdlo, sprchový gel, šampon, tělové mléko, sprchovací čepice aj.), toaleta, koupelna (sprchový kout), šatní skříň, psací stůl, odpadkové koše. Hosté mají z pokoje výhled na hotelovou zahradu nebo Pražskou čtvrť (www.augustian.cz, © 2017).

Pokoj SUPERIOR

Pokoj Superior disponuje prostornou koupelnou a desénovými křesílký. V hotelu se nachází celkem 10 pokojů Superior, ze kterých mají 2 pokoje koupelnu s vanou ve 2. a 3. patře. Hosté mají k dispozici manželskou postel nebo 2 oddělená jednolůžka + možnost přistýlky, dále minibar, trezor, TV, telefon, tablet, klimatizaci, fén, župan, pantofle, ručníky, toaletní potřeby (mýdlo, sprchový gel, šampon, tělové mléko, sprchovací čepice nebo sůl do vany), toaletu, koupelnu (sprchový kout nebo vana), šatní skříň, psací stůl, odpadkové koše. Z pokoje je možný výhled na hotelovou zahradu nebo Pražskou čtvrť.

Pokoj JUNIOR SUITE

Pokoje kategorie Junior Suite jsou v hotelu celkem 4. Dva z nich mají oddělenou obývací část s moderní pohovkou. Další dva pokoje nabízí možnost rodinného pokoje, kde jsou samostatné místnosti oddělené dveřmi a je možno zde umístit dvě přistýlky pro děti. Dva z pokojů disponují malým balkonem s výhledem na Pražskou čtvrť. Pokoje se nachází v 1. a 2. patře, kde je umístěna manželská postel nebo 2 oddělená jednolůžka. Hosté mají v pokoji k dispozici minibar, trezor, TV, telefon, tablet, klimatizaci, fén, župan, pantofle, ručníky, toaletní potřeby (mýdlo, sprchový gel, šampon, tělové mléko, sprchovací čepice nebo sůl do vany), toaletu, koupelnu (sprchový kout nebo vana), šatní skříň, psací stůl, odpadkové koše.

Apartmá Augustian

Apartmá Augustian je jediným podkrovním pokojem v hotelu. Augustián je zařízený v elegantním stylu a jeho vzhled dotváří dřevěné trámy s prosklenou koupelnou a vanou pro dvě osoby. Obývací část s elegantní pohovkou a konferenčním stolem je zajímavě propojena s netypicky řešeným rozlehlým dvoulůžkem (manželská postel + možnost přistýlky). Díky stropním oknům je pokoj příjemně prosvětlen a v noci přímo vybízí k pozorování hvězd. Apartmá Augustian se nachází ve 3. patře s vybavením, jako je minibar, trezor, TV, telefon, tablet, klimatizace, fén, župan, pantofle, ručníky, toaletní potřeby (mýdlo, sprchový gel, šampon, tělové mléko, sůl do vany, sleep spray), toaleta, koupelna (vana), šatní skříň, psací stůl, odpadkový koš. Z apartmá je krásný výhled přímo na hotelovou zahradu. Při příjezdu hostů je připravena malá pozornost v podobě láhve Prosecca a mísy plné čerstvého ovoce (www.augustian.cz, © 2017).

Apartmá Leoše Janáčka

Apartmá Leoše Janáčka je určeno pro hosty, kteří mají rádi komfort s nádechem poklidné atmosféry. Při posezení v obývací části mohou hosté pocítit ducha apartmá, které je pojmenované po slavném skladateli Leoši Janáčkovi, který zde několikrát pobýval. Součástí apartmá je terasa s výhledem na Pražskou čtvrť, a hosté si můžou užít relaxaci ve vaně pro dva. Apartmá nabízí manželskou postel i možnost přistýlky ve 2. patře. Minibar, trezor, TV, telefon, tablet, klimatizace, fén, župan, pantofle, ručníky, toaletní potřeby (mýdlo, sprchový gel, šampon, tělové mléko, sůl do vany, sleep spray), toaleta, koupelna (vana), šatní skříň, psací stůl a odpadkový koš jsou samozřejmostí vybavení apartmá. Při příjezdu je přichystána pozornost v podobě láhve Prosecca a mísy čerstvého ovoce.

4.2.2 Stravovací, wellness a další služby hotelu

Hotel poskytuje stravování v Restauraci Symfonie, ve které je nabídka restaurace určena nejen hotelovým hostům, ale i veřejnosti. Pro labužníky je připraven jídelní lístek, který je čtvrtletně obměňován. Každý den si mohou hosté vychutnat speciální denní 3 - chodové menu. Snídaně jsou podávány formou rautových stolů (v ceně), obědy i večeře se podávají v restauraci výběrem ze tří menu. Restaurace nabízí mezinárodní i regionální gastronomii na výborné úrovni, dětská jídla, speciální dietní menu (na vyžádání). V lobby baru je příjemné posezení u šálku znamenité italské kávy značky Varesina, ochutnávka domácích dezertů a malé občerstvení v podobě sendvičů, baget nebo variací různých sýrů.

Hosté restaurace by měli dodržovat Smart casual dress code po dobu večeří. U mužů se jedná o kombinaci košile a dlouhých kalhot, ženy by měly volit šaty nebo sukni po kolena, případně halenku a kalhoty.

Wellness & spa centrum Harmonie příjemně překvapí harmonií vnitřního prostoru s profesionálním a vysoce efektivním vybavením. O návštěvníky hotelu se postará pečlivě vybraný tým terapeutů, kteří patří ke zkušeným odborníkům wellness péče. Nabízí se zde velmi široká nabídka vybraných masáží, zábalů, wellness procedur a rituálů (orientální masáž nohou, masáž lávovými kameny, kosmetické ošetření pleti, celotělová péče) (www.augustian.cz, © 2017).

Wellness centrum nabízí relaxační bazén s protiproudem a masážními tryškami s teplotou vody 32 °C, whirlpool s teplotou vody 36 °C, prostornou finskou saunu, bylinkovou saunu, solnou parní lázeň, mentolovou parní lázeň, ochlazovací bazének s ledovou vodou, vyhřívané

odpočinkové lavice, masážní sprchy, relaxační místnost s lehkým občerstvením, venkovní odpočinkovou wellness terasu, masáže a wellness procedury.

Mezi doplňkové služby hotelu patří sekretářské/administrativní služby (tisk, kopírování, fax, e-mail), směnárna, platba platební kartou. Kulturní akce Augustiniánský dům pořádá také formou pozvání známé osobnosti do hotelu, dále vytváří v zimním období výstavu fotografií na terase. V hotelu se nachází kadeřnictví/kosmetika, obchod se suvenýry, kaple/oltář. Návštěvníci mohou využít sportovní možnosti v hotelu i jeho okolí, mezi které patří jízda na kole, sauna, rybaření, vnitřní bazén, dětské hřiště, dále minigolf a tenisový kurt (vzdálenost 300 m od hotelu). Lze využít prostory ke konání firemních akcí a školení v konferenčním sále s kapacitou 72 míst, salonek s 10 místy (www.augustian.cz, © 2017).

4.3 Analýza lázeňského Boutique hotelu Radun****

Boutique hotel Radun**** vznikl kompletní a citlivou rekonstrukcí památkově chráněné funkcionalistické vily Bohuslava Fuchse z 30. let minulého století. Návštěvníkům přináší rodinnou, luxusní a útulnou atmosféru a individuální přístup ke každému hostu v duchu prvorepublikové úcty a slušného jednání. Hotel je ideální pro relaxaci, jelikož se nachází na klidném místě přírodního lázeňského parku s léčivým pramenem Aloiska, v těsné blízkosti centra (www.hotelradun.cz, © 2017).



*Obr. 6. Boutique hotel Radun*****

(www.hotelradun.cz, © 2017)

4.3.1 Ubytovací služby

V unikátní perle bílého funkcionalismu je k dispozici celkem 31 lůžek v 15 - ti pokojích, které jsou vybaveny tak, aby splňovaly náročná kritéria všech klientů a poskytovaly jim pocit příjemné elegance a komfortu. Všechny pokoje nabízí moderní nábytek, široké postele se zdravotními matracemi, designové koupelny (ve všech pokojích sprchové kouty, výjimku tvoří pokoj Vize), centrální trezor, Wi-Fi (zdarma), minibar (za poplatek). Jedná se o jedinečné ubytování ve všech pokojích, jelikož mají své jméno, osobitou atmosféru a vypráví svůj vlastní příběh. V hotelu se nachází jen jeden jednolůžkový pokoj, ostatní pokoje jsou dvoulůžkové (www.hotelradun.cz, © 2017).

Kategorie pokojů - Pokoje nazývané **V přírodě** jsou dvoulůžkové pokoje s rohovým oknem, které se otvírá zeleni lázeňského parku u pramene Aloiska. Pokoj ve 2. patře nabízí prostornou čtvercovou terasu, dále pokoje ve 3. a 4. patře balkon.

Sluneční pokoje jsou prostorné dvoulůžkové pokoje s velkým balkonem a sedací soupravou. Prostory umožňují umístění přistýlky.

Pokoj **Radost** je příjemný dvoulůžkový pokoj v 1. patře hotelu s krásnou rohovou terasou.

Pokoj **Svoboda** je dvoulůžkový bezbariérový pokoj s prostornou koupelnou a nachází se v 1. patře hotelu, který disponuje velkou terasou.

Pokoj **Štěstí** je prostorný dvoulůžkový pokoj s balkonem v 1. patře hotelu, kde je možné umístění přistýlky.

Filozofský pokoj je menší dvoulůžkový pokoj, který je umístěný v 1. patře hotelu, s oknem směřovaným do klidné zelené skalky. Jedná se o jediný pokoj v hotelu bez balkonu.

Menší dvoulůžkové pokoje nazvané **Na lodi** jsou zajímavé svým kruhovým okénkem. Pokoje jsou umístěny ve 2. a 3. patře hotelu, a mají dva balkony – jeden má balkon přímo z pokoje a druhý z prostorné koupelny.

Pokoje **Rodinná harmonie** jsou velmi prostorné pokoje se sedací soupravou, které jsou umístěny ve 2. a 3. patře. Do pokojů lze umístit až dvě přistýlky, které plnohodnotně nahradí lůžka. Součástí pokojů je velká čtvercová terasa nebo příjemný balkon.

Jednolůžkový pokoj s názvem **Meditace** se nachází ve 4. patře hotelu. Pokoj má vlastní balkon a jedinečné kruhové okno (www.hotelradun.cz, © 2017).

Dvoulůžkové střešní wellness apartmá **Vize** nabízí vířivou vanu pro dva v zimní zahradě a terasu s krásným výhledem. Jeho předností je prostorná designová koupelna, ze které je možnost vstoupit na terasu. Při využití pobytových balíčků je denní příplatek za tento pokoj 1 000 Kč.

V pokojích se používají ekologické prostředky, které jsou šetrné k životnímu prostředí i k pokožce a zdraví hostů hotelu. Všechny pokoje jsou vybaveny kabelovou přípojkou LAN, Wi-Fi a v restauraci bezdrátové připojení Wi-Fi zdarma (www.hotelradun.cz, © 2017).

4.3.2 Stravovací, wellness a další služby hotelu

Hotelový Restaurant REPUBLIKA je proslulý zážitkovou gastronomií, klidovou atmosférou, vybranými víny s příběhem, prémiovými jihoamerickými rummy a výborným kávovým menu. Koncept hotelové restaurace je založen na prvorepublikové tradici domu Radun. Hostům je nabízena zážitková individuální gastronomie. Kuchaři používají čerstvé a osobně vybrané ingredience a menu je chuťově laděno. Dodavatelé surovin a nápojů jsou z velké části regionální producenti. Hotel má i svou zahrádku na bylinky, která se nachází na terase. Boutique hotel Radun nabízí svým hostům tzv. „penze dobré pohody“, která zahrnuje snídani, odpolední občerstvení a labužnické menu. Hotel se může pochlubit snídaněmi, které mají různé sladké nebo slané pochoutky navíc, a jsou každý den obměňovány.

Vitální snídaně jsou podávány od 8.00 do 10.00 hod. formou bohatého bufetu s čerstvými pochoutkami přímo z kuchyně.

Denní labužnické menu se podává od 12.00 do 15.00 hod. formou poledního menu, které je připravované denně čerstvě a podávané v příjemné stylové atmosféře. Hosté si mohou vybrat z 3-4 vynikajících jídel, které se každé dva dny obměňuje.

Odpolední občerstvení je pro hosty podáváno od 15.00 do 16.00 hod. Pro hosty je připravený domácí čerstvě připravený dezert s vybraným nápojem z kávového nebo čajového menu.

Večerní gurmánské čtyřchodové menu je podáváno od 18.00 do 20.00 hod. spolu se snoubenými víny. Jedná se o hotelovou interpretaci prvorepublikové kuchařské školy. Menu je obohacené kreativitou kuchařského týmu. Hotelová kuchyně nabízí svým hostům také přípravu jídel, které nejsou uvedena v menu. Na výběr jsou také speciální pokrmy pro děti, vegetariánská jídla, bezlepková aj. Každé úterý a sobotu je večerní příjemná atmosféra doplněna živým klavírním vystoupením (www.hotelradun.cz, © 2017).

Wellness služby v hotelu poskytuje Prožitkový klub. Hotel má své vlastní oleje, které se používají na masáže (dle sezónní nabídky přírody). Hosté mohou využít masáže (léčebné, relaxační, kosmetické, (nejen) pro těhotné), zábaly (bahenní, parafínový čokoládový, parafínový včelí vosk), inhalace minerální vody Vincentka, vodoléčba (solná koupel bylinná lázeňská nebo detoxikační), privátní finská sauna s prosklenou odpočívárnou.

Přímo vedle hotelu Radun se nachází Městská plovárna, kde je atmosféra relaxační, plavecká a zážitková. Plovárna nabízí 25 m dlouhý plavecký bazén se čtyřmi dráhami, zážitkový bazén se skákacím zálivem, masážními tryskami, lehátky a divokou řekou. Hosté hotelu Radun mají volný vstup do Městské plovárny v rámci pobytových balíčků.

Mezi doplňkové služby hotelu patří consierge (rezervace vstupenek, zajišťování programů, okružních jízd a rezervace průvodců, zařizování léčebných procedur), dále praní prádla, květinová služba, kancelářské služby (tisk, skener, kopírování, fax, e-mail). Hosté hotelu mají možnost prohlídky hotelu, kde se dozví historii luhačovické Bílé čtvrti s výkladem od samotných majitelů hotelu. Organizace firemních akcí, divadelních představení, soukromých oslav či svateb je v hotelu samozřejmostí (www.hotelradun.cz, © 2017).

4.4 Analýza Domu Bedřicha Smetany****

Dům Bedřicha Smetany**** je luxusní secesní lázeňský hotel. Je situován v samém centru lázní, uprostřed krásného a tichého parku. Před hotelem se nachází nádherná bruselská fontána. Hotel poskytuje vysoký standard ubytování v pokojích se stylovými interiéry i pro nejnáročnější hosty. Pro potřeby handicapovaných hostů je zde bezbariérový vstup a výtah. Také jsou speciálně upraveny dva dvoulůžkové pokoje (www.luhacovicelazne.eu, © 2017).



*Obr. 7. Hotel Dům Bedřicha Smetany*****

(www.booking.com, © 2017)

4.4.1 Ubytovací služby

Kategorie pokojů

Pokoj KOMFORT A/ KOMFORT B

Jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje s vlastním příslušenstvím, umístěné v čelní části s výhledem do parku (Komfort A) nebo v zadním traktu s výhledem do lesa (Komfort B). Vybavení: TV, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, fén.

APARTMÁ

Čtyřlůžkové apartmá s balkonem, umístěné v čelní části, které má oddělené 3 místnosti. Apartmá má krásný salonek s velkým jídelním stolem a TV, dále 2 ložnice (dvoulůžko) s vlastním příslušenstvím. V každé ložnici je TV, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, trezor, fén, župan. Apartmá lze využít jako dvoulůžkové - salonek a 1 ložnice.

Pokoj STANDARD A

Jednolůžkové pokoje s vlastním příslušenstvím, orientované v zadním traktu. Vybavení: TV, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, fén. Pokoje kategorie Standard A jsou určeny pouze pro pacienty zdravotních pojišťoven s příplatkem (www.lazneluhacovice.cz, © 2017).

4.4.2 Stravovací, wellness a další služby hotelu

Hotelová restaurace umožňuje celodenní stravování. Hotel aktuálně nabízí balíčky služeb, jejichž součástí může být plná penze (pro samoplátce). Je také možnost dokoupení obědů u pobytů s polopenzí. Snídaně jsou formou bohatého bufetu, kde mají strážníci na výběr plno slaných i sladkých pochoutek, nealkoholických nápojů (káva, čaj, džusy). Obědy a večeře probíhají výběrem z bohatého menu, kde mají strážníci na výběr 5-6 jídel. Hosté mají k dispozici velmi rozšířený nápojový lístek, kde jsou alkoholické i nealkoholické nápoje. Na žádost možnost vegetariánské stravy, která má samostatný jídelní lístek (www.spa.cz, © 2017).

Lékař a procedury v nedalekých lázeňských zařízeních (Lázeňská poliklinika, Inhalatorium, Centrální lázně cca 150-300 m). Hosté Domu Bedřicha Smetany mají zdarma v ceně ubytování v apartmá vstup do bazénu a vířivky v hotelu Jurkovičův dům, denně 2 hod. (www.lazneluhacovice.cz, © 2017).

V přízemí jsou hostům k dispozici služby recepce a směnárny, dále je zde možnost platby kartou. Dům Bedřicha Smetany se nachází přímo v centru lázní, kde mají lidé možnost využít

volný čas procházkou v přírodě, turistikou a cykloturistikou. V bezprostřední blízkosti je možnost rybaření, koupání (přehrada Luhačovice) nebo koupání na koupališti. Mezi sportovní aktivity patří tenis, minigolf (www.lazneluhacovice.cz, © 2017).

4.5 Analýza Wellness Hotelu Pohoda****

Wellness hotel Pohoda**** se nachází v klidné části Luhačovic, nedaleko známé Pozlovické přehrady a letního aquaparku Duha. Nabízí svým hostům komfortní ubytování v 90 prostorných pokojích a 2 apartmánech. V roce 2011 proběhla kompletní rekonstrukce na moderní čtyřhvězdičkový Wellness hotel, který je dále vybaven wellness centrem. V relaxačním centru a saunovém světě mohou hosté hotelu relaxovat a využívat služby odborně školených masérů a masérek, je zde velmi příjemná obsluha, restaurace a konferenční místnosti (www.pohoda-luhacovice.cz, © 2017).



*Obr. 8. Wellness Hotel Pohoda*****

(www.pohoda-luhacovice.cz, © 2017)

4.5.1 Ubytovací služby

Hotel Pohoda disponuje moderním komfortem nových a rekonstruovaných pokojů, který splňuje čtyřhvězdičkový standard. Pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením, LCD TV se satelitním příjmem, minibarem (za poplatek), telefonem a pevným i bezdrátovým internetovým připojením. Dále jsou pokoje plně klimatizovány a jejich nedílnou součástí je balkon nebo francouzské okno s výhledem na okolní krajinu. V ceně ubytování je zahrnuta snídaně, župan na pokoji a volný vstup do hotelového wellness centra a saunového světa (www.pohoda-luhacovice.cz, © 2017).

Kategorie pokojů

- 1× jednolůžkový pokoj,
- 82× dvoulůžkový pokoj s možností přistýlky,
- 2× apartmán – oddělená ložnice a pokoj.

4.5.2 Stravovací, wellness a další služby hotelu

Hotel Pohoda nabízí hostům stravování formou snídaní, polopenze i plné penze formou rautových stolů. Snídaně a večere probíhají formou bufetu, obědy výběrem z menu. Restaurace nabízí nejrůznější speciality domácí i zahraniční kuchyně. Svým charakterem a nabízeným standardem služeb v oblasti moderní gastronomie se řadí mezi prémiové podniky v Luhačovicích a jejich okolí. S kapacitou 146 míst rozdělených do tří částí nabízí tvárné uspořádání prostoru dle aktuálních potřeb hostů. Součástí restauračního zařízení jsou rovněž kongresové a zábavní prostory, které jsou vybavené ozvučovací a projekční technikou. Celý prostor je pokryt bezdrátovým připojením k internetu. Prostory jsou vhodné pro uspořádání nejrůznějších společenských akcí, jako jsou svatby, oslavy, školení aj. Součástí restaurace je bar, letní terasa, dětský koutek a kongresové prostory.

Pohodové Wellness je srdcem hotelu Pohoda. Hostům je zde k dispozici 15 m dlouhý plavecký bazén s masážními chrliči a vývěvou, relaxační vířivý bazén pro 12 osob s teplotou vody 35 °C, whirlpool pro 4 osoby s teplotou vody 35 °C, finská sauna, bylinková sauna, parní solná sauna, tepidárium, relaxační prostor s anatomicky tvarovanými lehátky a výhledem do zeleně.

Návštěvníci wellness hotelu Pohoda mají možnost kulturně-společenského vyžití prostřednictvím koncertů, kulturních programů, zábavního klubu, které se nachází v kulturním domě tzv. Elektra. Dále možnost posezení v restauracích, kavárnách, cukrárnách, a mimo jiné sportovní aktivity (tenis, kuželky, bowling, fitness centra, cyklistika, koupání (Aquapark Duha v areálu přehrady, krytý bazén, přehrada Luhačovice (nachází se v Pozlovicích), rybolov a squash (www.pohoda-luhacovice.cz, © 2017).

4.6 Komparace vybraných ubytovacích a stravovacích zařízení

Všechny analyzované hotely je důležité porovnat z hlediska ubytovacích a stravovacích zařízení vybranou metodou. Alexandria**** Spa & Wellness hotel není jako jediný zahrnut v komparaci ubytovacích a stravovacích zařízení, jelikož nejsou poskytnuty informace k dané problematice z důvodu nereagování hotelu. Z metodiky klasifikace ubytovacích zařízení je vymezeno 45 vybraných kritérií, o některých z nich nejsou veřejně dostupné informace. Cílem terénního průzkumu v hotelích je na základě zjištěných informací provést závěr.

Všechna kritéria mají dle oficiální jednotné klasifikace uděleny body, které na konci sečtení rozhodnou, zda hotel splňuje nebo nesplňuje klasifikaci jednotlivých tříd ubytovacích zařízení.

Srovnání dle oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020

Tab. 1: Obecné požadavky **** třídy v klasifikaci

Oblast	č.	Kritérium	Body
I. Všeobecné hotelové informace			
Jiné	10	Výtah	15
II. Recepce a služby			
	19	Hotelová hala s místy k sezení a nabídkou nápojů	5
	23	Recepce otevřená 16 hodin, dostupná telefonicky (z hotelu i z venčí) 24 hodin denně a obsazená personálem 24 hodin denně	4
	26	Dvojjazyčný personál	2
Úklid pokojů / výměna prádla	36	Každodenní úklid pokoje	1
	37	Každodenní výměna ručníků na vyžádání	1
	39	Výměna ložního prádla alespoň dvakrát týdně	2
	40	Každodenní výměna ložního prádla na vyžádání	4
Platby	47	Platba platební kartou	2

III. Pokoje				
Kvalita spánku	66	Kvalitní hotelové lůžko a moderní dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 18 cm	5	
	71	Jednolůžka s minimálním rozměrem 0,90 m x 2,00 m a dvojlůžka s minimálním rozměrem 1,80 m x 2,00 m	15	
Vybavení pokoje	80	Přikrývka navíc na vyžádání	2	
	84	Další pro hosta použitelný, nikoliv pouze dekorativní polštář na vyžádání	1	
	86	Výběr z různých typů polštáře	4	
	87	Možnost zatemnění místnosti	1	
	91	Služba buzení nebo zařízení používané k buzení	1	
	92	Odpovídající šatní skříň nebo výklenek na šaty	1	
	93	Police na prádlo	1	
	114	Zrcadlo na výšku postavy	2	
	115	Odpovídající místo nebo box pro uložení zavazadla/kufru	1	
	116	Odpadkový koš	2	
	118	Centrální trezor (např. na recepci)	3	
	Uložení cenností	127	Zařízení pro příjem rozhlasového vysílání	1
	Zábavní elektronika	138	Veřejně přístupný telefon pro hosty	1
Telekomunikace	140	Telefon v pokoji společně s vícejazyčným návodem k použití	8	
	141	Přístup na internet ve veřejných prostorách (např. širokopásmové připojení, WIFI)	2	
	142	Přístup na internet v pokoji (např. širokopásmové připojení, WIFI)	8	
	152	Psací potřeby a poznámkový blok	1	
Různé	162	Pomůcky na čištění obuvi v pokoji	2	
Všeobecné informace o koupelně	184	Háčky nebo žebříky na sušení ručníků	1	
	185	Topení v koupelně	5	
	190	Mýdlo nebo tekuté mýdlo u umyvadla	1	
	191	Tekuté tělové mýdlo nebo sprchový gel u sprchy/vany	1	
	192	Šampon	1	

	194	Další kosmetické produkty (např. koupelové přísady, sprchovací čepice, pilníček na nehty, tyčinky do uší, odličovací tampony, tělové mléko)	4
	195	Hygienické ubrousky	2
	197	1 ručník na osobu	1
	198	1 osuška na osobu	2
	199	Župan na vyžádání	2
	201	Pantofle na vyžádání	1
	207	Odpadkový koš	1
Nápoje	209	Nabídka nápojů v pokoji, sklenka/lůžko, otvírák	2
	210	Nápoje 16 hodin denně prostřednictvím pokojové služby - room service	2
Bar	216	Bar (otevřen alespoň 6 dní v týdnu)	4
Stravování (neplatí pro kategorii garni)	227	Restaurace otevřená 6 dní v týdnu	8
Celkový počet bodů			136

(www.hotelstars.cz, © 2017)

Tabulka uvádí, že uvedená kritéria mají celkem 136 bodů. V následující tabulce je uveden Wellness Hotel Pohoda, Dům Bedřicha Smetany, Boutique hotel RADUN a wellness a spa hotel Augustiniánský dům, které musí mít uvedený počet bodů ke splnění klasifikace. Každý hotel má všechna kritéria ohodnocena body dle zjištěných informací, které jsou uvedeny v předchozí tabulce.

Tab. 2: Hodnocení hotelů body dle obecné klasifikace

č.	Hotel Pohoda	Dům Bedřicha Smetany	Boutique hotel RADUN	Wellness a spa hotel Augustiniánský dům
10	15	15	15	15
19	5	0	5	5
23	6	6	4	6
26	2	4	2	2
36	1	1	1	1
37	1	1	1	1
39	2	2	2	2

40	4	4	4	4
47	2	2	2	2
66	5	0	5	5
71	15	15	15	15
80	2	2	2	2
84	1	1	1	1
86	4	4	4	4
87	1	1	1	1
91	1	1	1	1
92	1	1	1	1
93	1	1	1	1
114	2	2	2	1
115	1	1	1	1
116	2	2	2	2
118	3	3	3	3
127	1	1	1	1
138	1	1	1	0
140	8	8	8	8
141	2	2	2	2
142	8	8	8	8
152	1	1	1	1
162	2	2	2	0
184	1	1	1	1
185	5	5	5	5
190	1	1	1	1
191	1	1	1	1
192	1	1	1	1
194	4	0	4	4
195	2	2	2	2
197	1	1	1	1
198	2	2	2	2
199	2	1	2	2
201	1	1	1	1
207	1	1	1	1
209	2	2	2	2
210	2	2	2	2
216	4	4	4	4
227	8	8	8	8
	138	125	136	134

(vlastní zpracování)

Z tabulky vyplývá, že **Wellness Hotel Pohoda** splňuje míru kritérií dle obecné klasifikace, ale má o 2 body více, než je uvedeno v obecné tabulce metodiky. Je to způsobeno zvýšeným obodováním z hlediska kritéria č. 23, jelikož má hotel recepci otevřenou 24 hodin (namísto 16 hodin), dostupnou personálem i telefonicky 24 hodin. Celkový počet bodů hotelu je 138.

Dům Bedřicha Smetany má nejnižší počet bodů ze všech uvedených hotelů. Podle zjištěných informací a klasifikace, hotel nesplňuje kritérium č. 19, kde je uvedena hotelová hala s místy k sezení a nabídkou nápojů, jelikož se zde nachází jen samostatné a nezávislé stanoviště recepce zajišťující soukromí. V opačném případě má hotel také nadhodnoceno kritérium č. 23, díky otevřené recepci 24 hodin, dostupnou personálem i telefonicky 24 hodin. Další větší počet bodů se nachází u kritéria č. 26, který uvádí dvojjazyčný personál, ale Dům Bedřicha Smetany zaměstnává vícejazyčný personál. Dalším nespĺňujícím kritériem je č. 66, ve kterém je uvedeno kvalitní hotelové lůžko s moderní, dobře udržovanou matrací o celkové výšce nejméně 18 cm. Další kosmetické produkty (např. koupelové přísady, sprchovací čepice, pilníček na nehty aj.) se v koupelně nenachází, a proto není kritérium č. 194 hotelem splněno. Ostatní kritéria ubytovacího zařízení jsou splněny a ohodnoceny 125 body.

Dalším krásným hotelem je **Boutique hotel Radun**, jehož celkový počet bodů je 136 z hlediska klasifikace. Všechny vybraných 45 kritérií hotel splňuje a žádné není nadhodnoceno.

Posledním ubytovacím zařízením je hotel **Augustiniánský dům**, který splňuje všechna kritéria, kromě č. 114, které uvádí zrcadlo na výšku postavy v pokojích. V klasifikaci je kritérium ohodnoceno 2 body, ale podle informací se zrcadla na výšku postavy nenachází ve všech pokojích, a proto je dán 1 bod. Dále se v hotelu nenachází veřejně přístupný telefon pro hosty, který zaujímá kritérium č. 138. Pomůcky na čištění obuvi (kritérium č. 162) se nachází v hotelové hale, ale v pokoji ne, tím není splněno poslední kritérium tohoto hotelu. V neposlední řadě má také hotel nadhodnoceno kritérium č. 23 o 2 body (recepce otevřená 24 hodin, dostupná telefonicky i obsazená personálem 24 hodin). Na základě klasifikace ubytovacích zařízení má hotel celkem 134 bodů.

4.7 Návrhová část

Vzhledem k provedenému terénnímu výzkumu bylo zjištěno, že některé analyzované hotely nesplňují všechny požadavky dle oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení. Kapitola je zaměřena na návrh zlepšení a zvýšení úrovně uvedených ubytovacích zařízení.

Wellness Hotel Pohoda**** splňuje všechny požadavky, které byly zjištěny během průzkumu. Hotel se snaží neustále zlepšovat veškerý komfort pro své zákazníky, a tak má další vizi do budoucna. Jedná se o vybudování herny, která by měla zastávat místo u dětského hřiště. Herna by byla krytá, aby se hosté mohli zabavit v každém počasí. Dále bylo zjištěno, že se hotel Pohoda chystá během roku 2018 vyměnit všechny koberce v hotelu.

Wellness & spa hotel Augustiniánský dům**S** je na nejvyšší úrovni ze všech analyzovaných ubytovacích zařízení. V průzkumu bylo prokázáno, že některá kritéria hotel nespĺňuje. V některých pokojích se nenachází zrcadlo na výšku postavy, a proto by bylo vhodné zrcadla do pokojů umístit, aby hosté měli stejný komfort. Dále by se měl do hotelu umístit veřejně přístupný telefon pro hosty, jelikož někteří hosté preferují telefonní spojení, přímo z hotelové linky. Poslední návrh tvoří doplnění pomůcek na čištění obuvi z hotelové haly přímo do pokojů, aby měli hosté vše u sebe. Augustiniánský dům je zážitkové ubytovací zařízení, ve kterém se hosté cítí velmi příjemně. Vedení hotelu by chtělo lépe nastavit kontrolní mechanismy v oblasti ekonomiky, a dlouhodobě si budovat „brand“ atraktivního zaměstnavatele. To znamená pracovat na personálním marketingu a dosáhnout toho, aby byl wellness & spa hotel Augustiniánský dům vyhledávaným zaměstnavatelem.

Alexanria Spa & Wellness hotel**** je analyzován, ale není zahrnutý v terénním průzkumu, jelikož nespĺpracoval. Poskytnutí potřebných informací nebylo možné, tudíž nelze provést návrh na zlepšení úrovně poskytovaných služeb hotelu.

Boutique hotel Radun**** je okouzující hotel v prvorepublikovém stylu s velmi přátelskou a rodinnou atmosférou. Hotel Radun splňuje všechny kritéria dle oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení, a proto není hotelu co vytknout. Mimo průzkum ubytovacích a stravovacích služeb, má ubytovací zařízení v plánu zrenovovat relaxační terasu, která se nachází u hotelové restaurace. Hosté by mohli využívat pohodlná křesla se slunečníky, které by byly vymezeny jako relaxační zóna. Majitelé hotelu se snaží proškolovat své zaměstnance, co se týká vzdělání v oboru, aby mohli poskytnout nejkvalitnější služby pro své návštěvníky. Vedení své pracovníky učí osobnímu jednání, aby se zde hosté cítili co nejlépe. V dnešní době je chování zaměstnanců velmi důležité, jelikož tvoří dojem na zákazníky, kteří se dále rozhodují, jestli ubytovací zařízení znovu navštíví. Dalším návrhem je obnova techniky ve všech pokojích pro zlepšení a zvýšení úrovně hotelu. Zejména se jedná o koupi novějších TV – Smart zařízení.

Dům Bedřicha Smetany**** je lázeňské ubytovací zařízení, kterému jsou navrhována možná zlepšení v oblasti zvýšení úrovně ubytovacích, stravovacích a wellness služeb. Na základě průzkumu by měl hotel upravit stanoviště recepce, jelikož se zde nenachází místa k sezení. Pro příjezdějící hosty do hotelu může být nepříjemné čekání na uvolnění pokojů, bez posezení a nabídky nápojů. Dalším návrhem je výměna matrací, které by měly poskytovat veškeré pohodlí pro kvalitní spánek a odpočinek hostů. Dům Bedřicha Smetany by měl doplnit kosmetické produkty (sprchovací čepice, koupelnové přísady, pilníček na nehty) do koupelen v hotelu. V ostatních hotelech jsou tyto kosmetické produkty standardním doplňkem, který hosté vždy rádi ocení. Největším záporem hotelu je absence wellness centra. Pro některé hosty může být výhodou, protože díky tomu mohou navštívit další hotely, které nabízí širokou škálu wellness služeb. Ostatní hosté to mohou považovat za velké negativum, že hotel ani nenavštíví. V současné době je wellness centrum součástí téměř každého lázeňského ubytovacího zařízení.

Kalkulace návrhů

V návrhové části je představeno více návrhů pro zlepšení a zvýšení úrovně ubytovacích zařízení. Na základě uvedených návrhů je následně provedeno finanční vyhodnocení. Kalkulace návrhů zahrnuje pouze nejlépe realizovatelné návrhy.

Boutique hotel Radun****

V hotelových pokojích se nachází zastaralá technika, a proto by měl hotel obnovit techniku ve všech pokojích. Boutique hotel Radun může pořídit 15 kusů SMART televizí Samsung (typ - UE43M5672). Moderní a chytrá televize poskytne standard, co se týká techniky. Hosté mohou sledovat představení hotelu, formou fotek a videí ve vysoké kvalitě (www.electroworld.cz, © 2018).

Tab. 3: Kalkulace SMART TV do Boutique hotelu Radun

Produkt	Počet kusů	Cena/1 ks	Celkem
SMART TV - Samsung	15	11 990 Kč	179 850 Kč
Celková částka			179 850 Kč

(vlastní zpracování)

Wellness & spa hotel Augustiniánský dům**S** by měl do pokojů doplnit nástěnná zrcadla na výšku postavy, která mají zrcadlo s rámem z masivního dřeva. Jedná se o ozdobný stříbrný rám se šířkou 55 cm a výškou 155 cm. Druhým návrhem je pořízení veřejně přístupného telefonu (SIP Panasonic KX-UT133NE-EE) pro hosty, který by byl umístěn v hotelové hale (www.xxxlutz.cz, © 2018), (www.kancelar123.cz, © 2018).

Tab. 4: Kalkulace nástěnných zrcadel a veřejného telefonu pro Augustiniánský dům

Produkt	Počet kusů	Cena/1 ks	Celkem
Nástěnné zrcadlo	7	3 399 Kč	23 793 Kč
Telefon Panasonic	1	2 999 Kč	2 999 Kč
Celková částka			26 792 Kč

(vlastní zpracování)

Domu Bedřicha Smetany**** je navrhnutou vyměnit staré matrace za modernější nové matrace Carbon ve všech hotelových pokojích. Jedná se o latexové provedení s kokosovou deskou a sedmi anatomickými zónami. Jednolůžkové matrace mají rozměry 0,90 m × 2,00 m, a dvoulůžkové matrace 1,80 m × 2,00 m, o celkové výšce 19 cm. Dále je doporučeno pořídit potahy Antistress na všechny matrace, které napomáhají kvalitnějšímu spánku, jsou pratelné a zvyšují anti-alergické vlastnosti matrace. Cenová kalkulace návrhu je vyčíslena v následující tabulce č. 5 (www.e-matrace.com, © 2017).

Tab. 5: Kalkulace matrací a potahů do všech pokojů Domu Bedřicha Smetany

Produkt	Počet kusů	Cena/1 ks	Celkem
Matrace Carbon (0,90 m × 2,00 m)	22	7 427 Kč	163 394 Kč
Matrace Carbon (1,80 m × 2,00 m)	14	15 393 Kč	215 502 Kč
Potah Antistress na matraci	36	851 Kč	30 636 Kč
Celková částka			409 532 Kč

(vlastní zpracování)

Druhým návrhem je pořízení kosmetických produktů do všech koupelen v hotelu. Jedná se o produkty přírodní řady Bamboo, které obsahují výtažky z bambusu, a jsou prospěšné pokožce. Hotelová kosmetika obsahuje šampon, mýdlo, tělové mléko, vlasový a tělový gel. Dále je kosmetika doplněna kosmetickým setem značky Ivory, který obsahuje dvě vatové tyčinky, tři odličovací tampónky, malý pilníček a gumičku do vlasů. Holící set Ivory nabízí pěnu na holení v tubičce a jednorázový holicí strojek. V neposlední řadě je důležitým koupelnovým produktem igelitová koupací čepice a 12 cm dlouhý pilník. Každý z kosmetických produktů by měl být doplněn do všech koupelen v hotelu. Dále jsou dle potřeby a návštěvnosti doplňovány (www.caretrade.cz, © 2018).

Tab. 6: Kalkulace kosmetických produktů do všech koupelen Domu Bedřicha Smetany

Produkt	Počet kusů	Cena/1 ks	Celkem
Šampon Bamboo 20 ml	36	3,50 Kč	126 Kč
Vlasový a tělový gel Bamboo 20 ml	36	3,50 Kč	126 Kč
Tělové mléko Bamboo 20 ml	36	4,30 Kč	154,8 Kč
Mýdlo Bamboo 13 g	36	1,78 Kč	64,08 Kč
Kosmetický set Ivory	36	3,70 Kč	133,2 Kč
Holící set Ivory v krabičce	36	9,10 Kč	327,6 Kč
Koupací čepice Ivory	36	3,20 Kč	115,2 Kč
Pilník na nehty Ivory	36	2,30 Kč	82,8 Kč
Celková částka			1129,68 Kč

(vlastní zpracování)

Wellness Hotel Pohoda**** bude realizovat výměnu koberců během roku 2018. V následující tabulce je vyčíslena předběžná finanční kalkulace návrhu. Jedná se o chodby a společenské části v hotelu, což jsou restaurace a salonky. Celková plocha koberců je 1 240 m² v již zmíněných částech hotelu Pohoda. Návrhem je pořízení nízkého, světle šedého koberce s obšitým soklem, který by se hodil do moderního interiéru ubytovacího zařízení. Dále jde o penetraci podkladu pod samonivelační stěrku a jemné broušení betonového podkladu (zarovnání možných nerovností podlahy).

Tab. 7: Kalkulace výměny kobereců ve Wellness Hotelu Pohoda

Položka	Cena	Jednotka	Množství	Celkem
Penetrace podkladu pod samonivelační stěrku	10 Kč	m ²	1240	12 400 Kč
Jemné broušení betonového podkladu	50 Kč	m ²	1240	62 000 Kč
Obšívání kobereců delších než 4 m	100 Kč	mb	900	90 000 Kč
Pokládka koberce	62 Kč	m ²	1240	76 880 Kč
Koberec	845,70 Kč	m ²	1240	1 048 668 Kč
Celková částka				1 289 948 Kč

(vlastní zpracování)

ZÁVĚR

Bakalářská práce byla především zaměřena na srovnání úrovně ubytovacích a stravovacích zařízení. Cílem práce bylo na základě analýzy a komparace navrhnout možná zlepšení v oblasti zvýšení úrovně vybraných ubytovacích a stravovacích zařízení ve vybrané lokalitě, tedy v lázeňském městě Luhačovice.

Teoretická část byla zpracována na základě odborné literatury. Část byla věnována vymezení služeb lázeňských zařízení, kterými jsou ubytovací, stravovací, zdravotně léčebné, kulturně-společenské, sportovní a doplňkové služby. Dále byla charakterizována historie lázeňství a současné lázeňství v Luhačovicích. Poslední podkapitola teoretické části se zabývala specifickými symboly města, jako jsou minerální prameny, gastronomie, ubytování, příroda, sportovní vyžití, tradiční lázeňské oplatky, kulturní život, malebná architektura, wellness a relaxace.

V praktické části, konkrétně v části analytické, byla provedena analýza Alexandria Spa & Wellness hotelu****, wellness & spa hotelu Augustiniánský dům****S, Boutique hotelu Radun****, Domu Bedřicha Smetany**** a Wellness Hotelu Pohoda****. Zde byly analyzovány ubytovací, stravovací a wellness služby všech již zmíněných hotelů. Na základě analýzy mohla být provedena komparace prostřednictvím metodiky oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020. Následně byla z daného dokumentu vybrána kritéria z oblasti ubytovacích a stravovacích služeb. Před zhodnocením vybraných kritérií byl proveden terénní výzkum Wellness Hotelu Pohoda**** a Boutique hotelu Radun, při kterém byly uskutečněny prohlídky obou hotelů. Elektronicky byl osloven hotel Augustiniánský dům****S, který poskytl potřebné informace. Dále byl osobně navštíven Dům Bedřicha Smetany, ale z časového hlediska byl ochoten poskytnout pouze dokumenty s užitečnými informacemi. Posledním hotelem byl Alexandria Spa & Wellness hotel****, který žádost o poskytnutí informací ignoroval. Na základě výsledků komparace byly zjištěny nedostatky hotelů, které jsou zároveň návrhy pro zlepšení jejich úrovně.

Analytickou část následuje část návrhová, ve které byla navržena zlepšení v oblasti ubytovacích a stravovacích služeb. Boutique hotelu Radun byla doporučena výměna zastaralé techniky ve všech pokojích, která se týká především chytrých televizí. Dalším návrhem byla výměna kobereců ve společenské části Wellness Hotelu Pohoda. Byla by vhodná výměna všech matrací za novější dle stanovených rozměrů a doplnění kosmetických produktů do všech koupelen v Domě Bedřicha Smetany. Posledním návrhem bylo pořízení veřejného

telefonu pro hosty do hotelové haly a také dokoupení pár zrcadel na výšku postavy do některých pokojů. Dále byla provedena finanční analýza zpracovaných návrhů, které jsou nejlépe realizovatelné.

Přínos teoretické části lze interpretovat jako přehledné zpracování a vymezení lázeňských služeb, a vyobrazení zajímavé historie lázeňství města Luhačovice.

Přínosem v praktické části je provedená analýza a komparace vhodně zvolené metody a terénního průzkumu ubytovacích zařízení. Prostřednictvím výzkumů mohla být zpracována návrhová část. Všechny zpracované návrhy jsou realizovatelné, jelikož vychází z komparace a plánů hotelů. Cíl práce byl splněn.

POUŽITÁ LITERATURA

- BURACHOVIČ, Stanislav a Stanislav WIESER. *Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Praha: Libri, 2001. ISBN 80-7277-048-9.
- CMÍRAL, Pavel a Josef KRŮŽELA. *Luhačovice: lázně z nejkrásnějších*. Praha: Lika klub, 2003. ISBN 80-86069-24-9.
- ČERNÝ, Jaroslav. *Lázně v ČSSR*. Praha: Práce, 1989. Příručky Práce. ISBN 80-208-0504-4.
- ČERTÍK, Miroslav. *Cestovní ruch: vývoj organizace a řízení*. Praha: Off, c2000. ISBN 80-238-6275-8.
- FIŠERA, Miroslav. *Gastronomie: vybrané kapitoly*. Český Těšín: 2 Theta, 2016. ISBN 978-80-86380-78-0.
- KAJLÍK, Vladimír. *České lázně a lázeňství*. Praha: MMR ČR, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1.
- KUBOVÁ, Olga. *Hotelový provoz: distanční studijní opora*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2010. ISBN 978-80-87300-12-1.
- LUKÁŠKOVÁ, Eva a Zdeněk MÁLEK. *Food and beverage management*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. ISBN 978-80-87300-23-7.
- *Průvodce Zlínskem a Luhačovickem: Zlínsko a Luhačovicko*. Zlín: Centrála cestovního ruchu Východní Moravy, 2011. ISBN 978-80-260-2854-3.
- SONNKOVÁ, Pavlína. *Modulová kniha. 4, Wellness a lázeňské služby*. Brno: Tribun EU, 2014. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-263-0571-2.
- SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. *Lázeňství a wellness*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. Skripta. ISBN 978-80-244-5113-8.
- WAHLA, Arnošt a Dagmar KREMZEROVÁ. *Služby cestovního ruchu: distanční studijní opora*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2010. ISBN 978-80-87300-14-5.

Cizojazyčné zdroje

- *Spa therapy in dermatology* [online]. United Kingdom: Ingenta, 2011 [cit. 2018-03-29]. Dostupné z: <http://www.ingentaconnect.com/search/article?option1=tk&value1=spa&pageSize=10&index=10>

Osobní sdělení

- JELÍNEK Jaroslav, Dům Bedřicha Smetany, osobní sdělení, Luhačovice 2017.
- MICHÁLEK Josef, Hotel Pohoda, osobní sdělení, Luhačovice 2017.
- NESÁZAL Marek, Boutique hotel Radun, osobní sdělení, Luhačovice 2017.
- TAŤÁK Roman, Wellness & spa hotel Augustiniánský dům, osobní sdělení, Luhačovice 2017.

Elektronické zdroje

- *Hotel Augustiniánský Dům* [online]. Luhačovice, 2017 [cit. 2017-11-28]. Dostupné z: <http://www.augustian.cz/25080-wellness-amp-spa-hotel-augustiniansky-dum>
- *Hotel Radun* [online]. Luhačovice: AB reklamní manufaktura, 2017 [cit. 2017-11-26]. Dostupné z: <http://www.hotelradun.cz/hotel/>
- *Kosmetika Bamboo* [online]. Praha: Caretrade, 2018 [cit. 2018-01-05]. Dostupné z: <https://www.caretrade.cz/hotelova-kosmetika/kosmeticke-rady/bamboo>
- *Latexová matrace Carbon* [online]. Ústí nad Labem: J.P.Trade, 2017 [cit. 2017-12-08]. Dostupné z: <https://www.e-matrace.com/latexova-matrace-carbon>
- *Lázně Luhačovice* [online]. Luhačovice: Lázně Luhačovice, 2017 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24941-ubytovani>
- *Lázně Travel* [online]. Rudná u Prahy: Czech Travel Agency, 2017 [cit. 2017-11-14]. Dostupné z: <http://www.laznetravel.cz/lazne-luhacovice-spa-a-wellness-hotel-alexandria-h890.html>
- *Luhačovice* [online]. Zlín: AVONET, 2017 [cit. 2017-09-26]. Dostupné z: <http://www.luhacovice.cz/1685-historie-lazenstvi>
- *Luhačovice: Lázně Luhačovice* [online]. 2015 [cit. 2018-02-15]. Dostupné z: <http://www.luhacovice.org/>
- *Luhačovice lázně* [online]. Třeboň: Lázeňská cestovní, 2017 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <http://www.luhacovicelazne.eu/cs>
- *Nástěnné zrcadlo* [online]. Praha: XLMX Obchodni, 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <https://www.xxxlutz.cz/p/nastenne-zrcadlo-000605000701>
- *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky* [online]. Praha: HotelStars.cz, 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/metodika%202015-2020-13_5.pdf

- *Spa* [online]. Praha: Richard Šipoš, 2017 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <https://www.spa.cz/>
- *SMART televize Samsung* [online]. Praha 9: Electro World, 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <https://www.electroworld.cz/samsung-ue43m5672-televize>
- *Telefon Panasonic* [online]. Prostějov: MICOS, 2018 [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: <https://www.kancelar123.cz/detail/4146-telefon-snurovy-sip-panasonic-kx-ut133ne-ee-bily>
- *Wellness Hotel Pohoda***** [online]. Luhačovice, 2017 [cit. 2017-11-14]. Dostupné z: <http://www.pohoda-luhacovice.cz/cs/restaurace>

Seznam obrázků

- **Obr. 1.** *Město Luhačovice:* [online]. Zlín: AVONET, 2017 [cit. 2017-09-26]. Dostupné z: <http://www.luhacovice.cz>
- **Obr. 2.** *Dobová reklama:* BURACHOVIČ, Stanislav a Stanislav WIESER. *Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách, na Moravě a ve Slezsku.* Praha: Libri, 2001. ISBN 80-7277-048-9.
- **Obr. 3.** *Janův dům 1917:* [online]. Luhačovice: Fotohistorie.cz, 2017 [cit. 2017-09-26]. Dostupné z: <http://www.fotohistorie.cz>
- **Obr. 4.** *Alexandria**** Spa & Wellness hotel:* [online]. Luhačovice: Lázně Luhačovice, 2017 [cit. 2017-12-04]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24943-alexandria>
- **Obr. 5.** *Wellness & spa hotel Augustiniánský dům ****S* [online]. Luhačovice, 2017 [cit. 2017-12-04]. Dostupné z: <http://www.augustian.cz/25080-wellness-amp-spa-hotel-augustiniansky-dum>
- **Obr. 6.** *Boutique hotel Radun***** [online]. Luhačovice: AB reklamní manufaktura, 2017 [cit. 2017-12-04]. Dostupné z: <http://www.hotelradun.cz/galerie/>
- **Obr. 7.** *Hotel Dům Bedřicha Smetany* [online]. Praha: Booking.com, 2017 [cit. 2017-12-04]. Dostupné z: <https://www.booking.com/hotel/cz/da-m-bedaicha-smetany.cs.html>
- **Obr. 8.** *Wellness Hotel Pohoda* [online]. Luhačovice, 2017 [cit. 2017-12-04]. Dostupné z: <http://www.pohoda-luhacovice.cz/cs/fotogalerie>

Seznam tabulek

- **Tab. 1:** *Obecné požadavky ***** třídy v klasifikaci* [online]. Praha: Hotelstars, 2017 [cit. 2017-12-08]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/metodika-klasifikace>
- **Tab. 2:** *Hodnocení hotelů body dle obecné klasifikace – vlastní zpracování*
- **Tab. 3:** *Kalkulace SMART TV do Boutique hotelu Radun – vlastní zpracování*
- **Tab. 4:** *Kalkulace nástěnných zrcadel a veřejného telefonu pro Augustiniánský dům – vlastní zpracování*
- **Tab. 5:** *Kalkulace matrací a potahů do všech pokojů Domu Bedřicha Smetany – vlastní zpracování*
- **Tab. 6:** *Kalkulace kosmetických produktů do všech koupelen Domu Bedřicha Smetany – vlastní zpracování*
- **Tab. 7:** *Kalkulace výměny kobereců ve Wellness Hotelu Pohoda – vlastní zpracování*