

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Študijný odbor: Gastronómia, hotelierstvo a cestovný ruch

Hana VALKOVÁ

STRAVOVACÍ SYSTÉM VO VYBRANÝCH
KÚPEĽOCH

Catering System in spas

BAKALÁRSKA PRÁCA

Vedúci bakalárskej práce: prof. Ing. Stanislav Kráčmar, DrSc.

Brno, 2019

Meno a priezvisko autora: Hana Vaľková

Názov bakalárskej práce: Stravovací systém vo vybraných kúpeľoch

Názov bakalárskej práce v AJ: Catering System in Spas

Studijní obor: Gastronómia, hotelierstvo a cestovný ruch

Vedoucí bakalárskej práce: prof. Ing. Stanislav Kráčmar, DrSc.

Rok obhajoby: 2019

Anotácia

Hlavným cieľom predkladanej bakalárskej práce s názvom Stravovací systém vo vybraných kúpeľoch je vyhodnotenie stravovacieho systému vo vybranom kúpeľnom komplexe, za ktorý sme si vybrali Bardejovské kúpele. Práca bola rozdelená na teoretickú a praktickú časť. Teoretická časť bakalárskej práce je zameraná na teoretické vymedzenie pojmu kúpele, funkcie kúpeľov, teoretická charakteristika systému poskytovania kúpeľnej starostlivosti a služieb v kúpeľoch. Praktická časť rieši charakteristiku Bardejovských kúpeľov, z dôvodu čo všetku sa v nich nachádza a aké sú v týchto kúpeľoch možnosti. Následne sme vykonali analýzou súčasného stavu cestovného ruchu a stravovania v Bardejovských kúpeľoch. V závere praktickej časti sú navrhované možnosti riešenia na zlepšenie úrovne stravovacieho systému vo vybranom kúpeľnom komplexe.

Kľúčové slová: kúpele, funkcie kúpeľov, systém poskytovania kúpeľnej starostlivosti a služieb v kúpeľoch, Bardejovské kúpele

Annotation

The main aim of the bachelor thesis entitled Catering System in Selected Spas is to evaluate the catering system in the selected spa complex, for which we have chosen Bardejov Spa. The work was divided into theoretical and practical part. In the theoretical part of the bachelor thesis we focused on the theoretical definition of the term spa, spa functions, theoretical characteristics of the spa care and spa services. In the practical part, we focused on the characteristics of the Bardejov Spa, because of what is in them and what are the possibilities in these spas. We continued to analyze the current state of tourism and catering in the Bardejov Spa. At the end of the practical part we propose solutions to improve the level of the catering system in the selected spa complex.

Key words: spa, spa functions, spa care and spa services, Bardejov Spa

Čestné prehlásenie

Prehlasujem, že predkladanú bakalársku prácu s názvom Stravovací systém vo vybraných kúpeľoch som vypracovala samostatne pod vedením prof. Ing. Stanislava Kráčmara, DrSc. a všetky použité literárne zdroje a iné odborné zdroje som uviedla v zozname použitej literatúry v súlade s aktuálne platnými právnymi predpismi a vnútornými predpismi Vysokej školy obchodní a hotelové.

V Brne dňa 12.04.2019

vlastnoručný podpis autora

Pod'akovanie

Na tomto mieste by som sa rada poďakovala prof. Ing. Stanislavu Kráčmarovi, DrSc. za jeho cenné informácie, ktoré mi pomohli k vzniku predkladanej bakalárskej práce.

OBSAH

ZOZNAM ILUSTRÁCIÍ, GRAFOV A TABULIEK	8
ÚVOD	9
TEORETICKÁ ČASŤ	11
1.1. Vymedzenie pojmu kúpele	12
1.2. Funkcie kúpeľov	15
1.3. Systém poskytovania kúpeľnej starostlivosti	16
1.4. Služby v kúpeľoch	18
CIEĽ PRÁCE	25
METODIKA A METODOLÓGIA	26
PRAKTICKÁ ČASŤ	28
4.1. Charakteristika Bardejovských kúpeľov	29
4.1.1. História Bardejovských kúpeľov	29
4.1.2. Cestovný ruch v Bardejovských kúpeľoch	30
4.1.3. Kúpeľná liečba v Bardejovských kúpeľoch	33
4.1.4. Služby v Bardejovských kúpeľoch	34
4.1.5. Stravovací systém v Bardejovských kúpeľoch	36
4.2. Zhrnutie a návrhy zlepšenia stravovacieho systému v Bardejovských kúpeľoch	38
4.1.4. Služby v Bardejovských kúpeľoch	40
4.1.5. Stravovací systém v Bardejovských kúpeľoch	42
ZÁVER	46
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	48

ZOZNAM ILUSTRÁCIÍ, GRAFOV A TABULIEK

<i>Obrázok 1 Kúpeľné mestá na Slovensku</i>	11
<i>Obrázok 2 Základné funkcie kúpeľov</i>	13
<i>Obrázok 3 Diagnózy typu A</i>	15
<i>Obrázok 4 Diagnózy typu B</i>	15
<i>Obrázok 5 Návštevníci Bardejovských kúpeľov podľa pohlavia</i>	28
<i>Obrázok 6 Vývoj Návštevnosti Bardejovských kúpeľov</i>	29
<i>Obrázok 7 Zahraniční klienti Bardejovských kúpeľov</i>	30
<i>Obrázok 8 Druh klientov v roku 2016</i>	30
<i>Tabuľka 1 Rozdelenie diét</i>	35

ÚVOD

Kúpele v našej maličknej krajine majú veľmi významné a popredné miesto v cestovnom ruchu. Slovenské kúpele sú známe po celom svete a treba podotknúť že sme jednou krajinou, ktorá patrí medzi špičku v kúpeľníctve, pretože sa tu nachádza veľké množstvo takýchto zariadení. Môže sa za to poďakovať najmä veľkému množstvu prírodných zdrojov, ktoré majú liečivé účinky. Práve takéto liečivé pramene sú dôležitým faktorom pre dlhú tradíciu kúpeľného liečenia. Výhodou je, že táto možnosť cestovného ruchu sa neviaže na žiadne obdobie v roku alebo počasie. Môžeme ju prevádzkovať počas celého roka. Preto je kúpeľníctvo výnosným sektorom všade vo svete ale aj u nás.

V dnešnej dobe sa kúpeľníctvo derie ešte čoraz viac do popredia. Ide o faktor ktorého príčina je jasná. Dochádza k znižovaniu počtu pacientov, ktorí majú celý pobyt plne alebo z časti hradený z poisťovne. Naopak stúpa a rastie počet klientov, ktorí sú samoplatcami. Tieto dva podstatné faktory zasahujú do chodu kúpeľov, mení sa najmä čas strávený v takomto zariadení. Pacienti, ktorí si hradia pobyt samostatne vyberajú skôr kratší pobyt, pomerne často bez liečebného alebo rehabilitačného typu. Tiež takáto klientela požaduje vyššiu kvalitu, úroveň a šírku služieb. Takto sa museli kúpeľné zariadenia prispôbiť požiadavkám zákazníkov. Preto sa musí každé zariadenie pravidelne rozvíjať, zlepšovať svoju ponuku, tvoriť nové a modernejšie programy na rehabilitáciu a relaxáciu.

Predchádzajúce slová nás podporili spracovať diplomovú prácu na tému, ktorá je zameraná stravovanie a stravovacích kúpeľoch . Je to jedna z dôležitých častí liečebného pobytu a preto zabezpečiť kvalitné, čerstvé a chutné potraviny a jedlá je veľmi podstatné . Môžeme tvrdiť, že kvalitná rehabilitácia je spojená zo stravovaním. Nie je možné sa dakedy vyliečiť bez špeciálnej stravy, ktorá je upravená na mieru pacientovi. Často majú pacienti rôzne alergie a nemôžu požívať všetky druhy potravín. Preto sa musí dbať v kúpeľoch na rôzne diéty tak aby bola liečba čo najefektívnejšia. V našej práci sme sa zamerali na kúpeľ v Bardejove, ktoré sú veľmi známe a ponúkajú mnoho druhov pacientov.

Hlavným cieľom predkladanej bakalárskej práce s názvom Stravovací systém vo vybraných kúpeľoch je vyhodnotenie stravovacieho systému vo vybranom kúpeľnom komplexe, za ktorý sme si vybrali Bardejovské kúpele. Práca bola rozdelená na teoretickú a praktickú časť. V teoretickej časti bakalárskej práce sme sa zamerali na teoretické vymedzenie pojmu kúpele, funkcie kúpeľov, teoretická charakteristika systému poskytovania kúpeľnej starostlivosti a služieb v kúpeľoch. V praktickej časti sme sa zamerali na

charakteristiku Bardejovských kúpeľov, z dôvodu čo všetku sa v nich nachádza a aké sú v týchto kúpeľoch možnosti. Pokračovali sme analýzou súčasného stavu cestovného ruchu a stravovania v Bardejovských kúpeľoch. V závere praktickej časti navrhujeme možnosti riešenia na zlepšenie úrovne stravovacieho systému vo vybranom kúpeľnom komplexe.

TEORETICKÁ ČASŤ

1.1. Vymedzenie pojmu kúpele

Na Slovensku má kúpeľníctvo veľmi dôležité postavenie, aj kvôli jeho výborným liečebným účinkom aj výsledkom. Zariadenia sú stále stabilné, účinné a majú aj dlhoročnú tradíciu (Beránek, 2016).

Kúpeľníctvo môžeme charakterizovať ako súhrn aktivít, hlavne ľudských zdrojov odlišnej, špecifickej infraštruktúry v oblasti poznania, ale aj použitia v praxi. Je zamerané na poznatok prírodných a zároveň liečivých zdrojov, a následnú realizáciu procedúr a rôznych techník na vyliečenie odlišných somatických, psychosomatických a psychologických problémov (Eliašová, 2012). Cieľom kúpeľníctva je predísť a vyliečiť ľudské choroby prostredníctvom regenerácie síl a relaxácie. Spája sa s používaním sily prírodných liečivých zdrojov, rozmanitosti prírody a kompozície kultúrneho prostredia (Hoheb, 2015).

Starostlivosť v kúpeľoch prináša liečebný efekt ľuďom, ktorí trpia akútnymi, alebo chronickými zdravotnými problémami. Ranná starostlivosť o zdravie, teda prevencia – preventívna starostlivosť je rovnako dôležitá pre človeka (Kerekeš, 2015). Taktiež je súčasťou cestového ruchu, pretože nejde len o samotné liečebné služby, ale klienti využívajú mnoho vedľajších služieb spojených s kúpeľmi - ubytovanie, kultúru, spoločnosť, športové a zábavné služby. Napomáhajú človeku k nadobudnutiu plnohodnotného života. Tento druh cestovného ruchu, je veľmi špeciálnou formou cestovania (Koncul, 2012). Je podmienený liečebnými zdrojmi a klimatickými podmienkami danej kúpeľnej oblasti

Služby, ktoré sú využívané v kúpeľoch sú predovšetkým určené klientom kúpeľných pobytov, ktoré sa nachádzajú v kúpeľoch. Výskyt kúpeľov umožnil rozmach kúpeľného a liečebného cestovného ruchu. Kúpele sú pre klientov hlavne miestom kde si prinavrátia zdravie, obnovenia svoje sily po chorobách alebo úrazoch, ale aj miesto pre hlboký a kvalitný odpočinok a relaxáciu (Marčeková, 2015). Liečebný cestovný ruch je hlavne o motivácii človeka a vedenie k zdravšiemu a kvalitnejšiemu zdravotnému štýlu . Zlepšovanie vlastného zdravia, psychickej a telesnej kondície, ako aj psychickej. V neposlednom rade aj vlastnej pohody a pocitu zdravia (Kotíková, 2013).

Kúpeľné mestá tiež prispievajú k rozvoju economickej situácii daného štátu, rozvoja kultúry aj spoločenskej oblasti. Na Slovensku je mnoho liečivých, minerálnych aj termálnych vôd. Dnes je to celkom 25 kúpeľných miest, v ktorých je celkom 31 kúpeľných podnikov, čo môžeme vidieť na obrázku číslo jedna (Matlovičová, 2010).

Kúpeľné mestá na Slovensku



Obrázok 1 Kúpeľné mestá na Slovensku

Zdroj: *Ilustračná mapa zdroj: Virtuálna knižnica*

Asociácia slovenských kúpeľov garantuje, že jej poskytovatelia ponúkajú vysoko kvalitné služby. ASK je súčasťou ESPA, čo je organizácia Európskeho zväzu kúpeľov, ktorý sídli v Bruseli (Matlovičová, 2013). Náš cestovný ruch patrí medzi tie najkvalitnejšie v rámci EÚ. Kúpele využívajú nové poznatky vedy aj výskumu. Ovzdušie areálu musí byť vysoko kvalitné, taktiež sa tam musí nachádzať zeleň, oddychové zóny, kultúrne zariadenia a taktiež aj miesta pre športové aktivity (Puczkó, 2009).

Úlohy a činnosti týchto asociácií sú zamerané hlavne na vytváranie podmienok, ktoré obohacujú rozvoj celkového kúpeľného cestovného ruchu, wellness, ale aj ostatné činnosti, ktoré sú pod záštitou kúpeľných domov. Okrem týchto činností, asociácia tiež zastupuje záujmy vlastných členov pred štátom, alebo ostatnými orgánmi aj voči tretím osobám (Pálenčíková, 2015). Vytvárajú také činnosti, aby v čo najviac smeroch podporili rozvoj kúpeľného cestovného ruchu. Tvoria ju 26 členov.

Liečenie v kúpeľoch môže byť poskytované dvoma možnosťami:

- ústavný pobyt - zahŕňa komplexné služby ako vyšetrenie, liečba, ubytovanie, stravovanie, kultúrno- spoločenské služby, ale aj doplnkové služby podľa potreby.

- ambulantný pobyt - má naopak klient k dispozícii len vyšetrenie, liečbu a stravu (Zálešáková, 2014).

Ako sa už spomína ústavná a ambulantná starostlivosť, všetky kúpele musia mať uzavreté zmluvy so zdravotnými poisťovňami. Ústavná je pre pacientov, ktorí majú poukaz na komplexnú liečbu, pacientov ktorým bol daný len príspevkový poukaz na liečbu alebo pre samoplatiteľov (Zálešáková, 2015).

Existujú v európskom kúpeľníctve dva hlavné prúdy :

- tradičné liečebné kúpeľníctvo so silným medicínskym zázemím - Nemecko, Rakúsko, Česká republika, Slovenská republika, Poľsko;
- pod formu kúpeľníctva patrí aj wellness a aj zdravotný cestovný ruch - Španielsko, Taliansko a Francúzsko (Šimčík, 2011).

Krajiny v Škandinávii využívajú služby hlavne ako formu prevencie. Obidva spomenuté prúdy majú vplyv na rozmach slovenského kúpeľného cestovného ruchu.

Ďalšie delenie je vo všeobecnosti rozdelené podľa druhov pobytov :

- klasický kúpeľný pobyt (t.j. komplexný, príspevkový, samoplatcovský) - zaradujeme sem celkovú kúpeľnú starostlivosť, ktorá je hradená:
 - v plnom rozsahu, aj s ubytovaním, zo zdravotného poistenia;
 - príspevková kúpeľná starostlivosť, pri ktorej je zo zdravotného poistenia sa platí len samotná liečba a pacient si už sám musí hradiť ubytovanie aj stravu;
 - pobyt, ktorý si klient celý platí sám (Matlovičová, 2010).
- preventívny udržiavací pobyt (napr. wellness antistresový alebo manažérsky). Ambulantná starostlivosť sa poskytuje klientom, ktorí využívajú v kúpeľoch len liečebné procedúry a ostatné služby sú buď dobrovoľné alebo si ich zarezervujú mimo kúpeľného zariadenia. Sú to pacienti, ktorí využívajú príspevkovú starostlivosť, alebo tých, ktorí si to celé hradia sami. Hlavná štruktúra liečebnej a ústavnej starostlivosti si je veľmi podobná (Marčeková, 2010).

Dĺžka pobytu v kúpeľoch je rôzna, záleží od vážnosti choroby alebo zdravotných problémov. Ideálny čas je zhruba 3-4 týždne (Matlovičová, 2013).

1.2. Funkcie kúpeľov

Kúpele môže vnímať z troch hlavných hľadísk, a to z medicínskeho, spoločenského a turistického. Prvá je kúpeľníctvo ako lekársky vedný odbor, kde prostredníctvom liečivých zdrojov sa lieči a predchádza rôznym druhom chorôb, Zákon č. 577/2004. Medicínska zložka je tá najdôležitejšia, pretože slúži na zlepšovanie zdravotného stavu klientov, aj preventívnemu predchádzaniu chorôb. Tento druh prístupu, vyplýva hlavne zo zákona 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti a zákona 538/2005 Z. z. o prírodných liečivých vodách, prírodných liečebných kúpeľoch, kúpeľných miestach a prírodných minerálnych vodách a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Kúpeľníctvo je spojenie zdravotníctva a cestovného ruchu, Zákon č. 577/2004.

Druhá rovina je, kúpeľníctvo ako súhrn viacerých činností, ktorých hlavným cieľom je za čo najmenej nákladov dosiahnuť čo najväčšie ekonomické výsledky. Tretia a posledná rovina je odporúčanie kúpeľnej starostlivosti ľuďom na základe odporúčania ich ošetrojúceho lekára. Patrí sem taktiež aj wellness, beauty, vital, liečebný, športovo – rekreačný (Zálešáková, 2014).

Podľa Talarovičovej (2010) sa definuje šesť základných funkcií, ktoré sú dôležité pre pobyt kúpeľných hostí a tie sú zobrazené na obrázku číslo dva.

Liečenie	• vlastné procesy
Rehabilitácia	• odstránenie následkov zlých úrazov
Obnova	• procesy obnovenia fyzických a duševných síl klientov
Odpočinok	• zotavenie, oddych, kludový režim
Uvoľnenie	• odpútanie sa od negatív súčasného životného štýlu a reality
Potešenie	• získanie novej radosti zo života a novej energie,

Obrázok 2 Základné funkcie kúpeľov

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Talarovičovej (2010)

Tieto funkcie odrážajú potreby kúpeľných hostí. Najdôležitejšou funkciou je hlavne liečenie, doliečovanie a taktiež aj prevencia pred rôznymi druhmi ľudských ochorení. Kúpeľníctvo je súhrn ekonomických činností rôznych odvetví, ktoré svojim pôsobením uspokojujú potreby ubytovaných, kúpeľných hostí (Smith, 2009). Zasahuje do ekonomického ale aj sociálneho odvetia a oblastí. Je dôležité pripomenúť, že sa tiež podieľa na tvorbe

hrubého domáceho produktu, príspevky, väčšie príjmy, aj rozpočty v regiónoch veľmi priaznivo pôsobí na investičnú aktivitu daného mesta (Matlovičová, 2013).

1.3. Systém poskytovania kúpeľnej starostlivosti

Starostlivosť v kúpeľoch úzko súvisí už so spomínanou ambulantnou aj ústavnou starostlivosťou. Podľa zákona č. 577/ 2004 zdravotná poisťovňa pacienta určuje druh kúpeľnej starostlivosti o jej rozsahu na podkladoch verejného zdravotného poistenia. Indikačný zoznam, je zoznam podmienok pre občanov, na základe ktorého ak občan splní dané podmienky podľa neho sa mu určujú procedúry (Marčeková, 2015). V neposlednom rade je zdravotný stav pacienta, podľa ktorého ošetrojúci lekár určí kúpeľnú liečbu. Je potrebné, aby lekár vyplnil tlačivo "*návrh na kúpeľnú starostlivosť*" a jeho súčasťou sú aj potrebné výsledky vyšetrení, po prípade nejaké odporúčania zo strany lekára. Tlačivo musí byť vyplnené celé a odovzdané najneskôr do šiestich týždňov pred uplynutím doby indikácie (Kerekeš, 2015). Na základe týchto dokumentov a zákona o zdravotnej starostlivosti zdravotná poisťovňa určí konkrétny druh a úhradu kúpeľnej starostlivosti (Matlovičová, 2013). A práve na základe posúdenia úhrady delíme kúpeľnú starostlivosť na tri typy :

- skupina A - po akceptovaní návrhu na kúpeľnú starostlivosť je poisťovňou úplne celý liečebný pobyt , čo zahŕňa procedúry, stravovanie aj ubytovanie, plne hradený zdravotnou poisťovňou z verejného zdravotného poistenia. Môžu sa naskytnúť prípadné doplatky, o ktorých však vopred informuje poistenca kúpeľné zariadenie (Horníková, 2015).
- skupina B - pohyb sa hradí len čiastočne , čo znamená že , poistenec má právo si vybrať a zvoliť druh kúpeľného zariadenia aký on sám chce, vopred si pobyt zarezervovať aj druh kúpeľnej liečby. Poisťovňa prepláca len procedúry, ktoré bude poistenec využívať, ostatné si platí sám (ubytovanie, strava, daň ubytovania) (Matlovičová, 2013).
- skupina samoplatci – celú liečbu si klient platí z vlastného vrecka, nie je na odporúčanie ošetrojúceho lekára ani hradená z poisťovne (Marčeková, 2015).

Rovnako ako kúpeľnú starostlivosť, môžeme deliť aj pacientov a to do kategórii kúpeľov na základe ich diagnóz:

- diagnóza typu A - liečebný proces prebieha v prírodných liečebných kúpeľoch ako pokračovanie pobytu poistenca v nemocnici. Starostlivosť je plne hradená

z poisťovne a jedná sa hlavne o pooperačné stavy alebo stavy po úraze (Pálenčíková, 2015). Patria sem ochorenia zobrazené na obrázku číslo tri.



Obrázok 3 Diagnózy typu A

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Smitha (2009).

- Diagnóza typu B – okrem nákladov na dopravu, ubytovanie a stravovanie plne prepláca ostatné náklady poisťovňa. Jedná sa o klientov s chronických ochorením (Orieška, 2013). Do tejto skupiny sú zaradené ochorenia zobrazené na obrázku číslo 4.



Obrázok 4 Diagnózy typu B

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Šimčíka (2011)

- diagnóza typu C – poisťovňa hradí len náklady spojené so zdravotnou starostlivosťou, ostatné sú plne preplácané zo strany klienta . Ide o duševné choroby, choroby z povolania a iných špecifických ochorení . Liečba sa môže opakovať len raz do roka a to na základe odporúčania ošetrojúceho lekára. Je aj výnimka pri ktorej je liečba stanovená len raz za dva roky (Zálešáková, 2014).

Kúpeľná liečba by mala zlepšiť celkový zdravotný stav pacienta, zabráni jeho zhoršeniu alebo úplne vylieči z choroby. Prostriedky na financovanie sú poskytované z verejných zdrojov. Podniky sa uchádzajú o podporu vo forme financií z fondov Európskej únie. Naša vláda podporuje tento druh cestovného ruchu a určuje ho ako prioritu čo sa týka rozvoja a rozmachu cestovného ruchu na Slovensku (Zálešáková, 2015).

1.4. Služby v Kúpeľoch

Kúpeľné služby sú typické tým, že okrem funkcie vo verejnom zdravotníctve plnia aj funkciu v časti cestovného ruchu umiestnenú na trhových princípoch. Kúpeľný cestovný ruch je časťou piatich „ťažiskových foriem“ z hľadiska stratégie rozvoja cestovného ruchu (Šimčík, 2015). Je veľkou formou rozmachu cestovného ruchu ale aj celej ekonomiky Slovenskej republiky. Kúpeľníctvo je teda objektívne uznanou potenciálnou formou rozvoja nielen cestovného ruchu na Slovensku, ale aj celej ekonomiky (Eliašová, 2012) . Podľa základného faktora ohľadom výberu kúpeľného alebo wellness pobytu rozdeľujeme návštevníkov do týchto základných skupín :

- chorí, hendikepovaní a rekonvalescenti – liečebné pobyty,
- ľudia v počiatočnom štádiu choroby, ktoré môžu ale nemusia prejsť do chronického ochorenia – preventívne pobyty,
- seniori, ľudia ktorí očakávajú aj organizované aktivity a podujatia – pobyty s cieľom zabezpečenia si dôstojnej staroby a sebestačnosti, wellness pobyty a pod.,
- zdraví ľudia na ozdravovacej dovolenke – prevencia, relax, odpočinok, wellness a pod (Horníková, 2015).

Zdravotnícke služby- kúpeľná zdravotná starostlivosť môže byť vykonávaná len v rámci a len v prírodných liečebných kúpeľoch a taktiež kúpeľných liečebniach, ktoré podnikajú na základe prírodných liečivých zdrojov. Ak má byť zariadenie brané ako prírodné liečebné kúpele musí mať viac ako jedno zdravotnícke zariadenie ktoré poskytuje úplnú kúpeľnú starostlivosť len s priamym prístupom termálnych prameňov a minerálnych

vôd (Kerekeš, 2015). Je neoddeliteľnou súčasťou zdravotníctva, za liečebňu sa považuje organizácia, ktorá má zdravotnícke zariadenie s ohraničenými liečebnými službami. Je prostriedkom sekundárnej prevencie v mnohých ochoreniach a je akoby náhradou starostlivosti v odborných zariadeniach (Hesková, 2011). Tie kúpele, ktoré využívajú ako hlavné prostriedky liečenia liečivé zdroje, má za hlavný cieľ zastaviť vývoj choroby, alebo aspoň regulovať. Ide o opatrenia, ktoré sú režimové a to napríklad dietoterapiu, krátkodobú aj dlhodobú rehabilitáciu a resocializáciu pacienta – klienta (Derco,2010).

Okrem prírodných liečebných zdrojov, minerálnych vôd aj klimatických faktorov sa v kúpeľnej starostlivosti vyžívajú aj ďalšie, iné liečebné metódy a to vrátane medikamentózných. Ďalej sa uplatňujú aj formy balneoterapie, inhalácia, elektroliečba, masáže, telocvik a ako doplnok rôzne formy využitia ich voľného času. Účinnosť kúpeľnej liečby je len vtedy splnená, ak je komplexná (Horníková, 2015). Postup liečby a starostlivosti je individuálny, záleží od potrieb jednotlivca- pacienta. Je súčasťou zdravotníckej starostlivosti. Je prostriedkom využitia moderných poznatkov vedy a výskumu v oblasti balneológie, fyzikálnej medicíny, zdravej výživy a liečebnej rehabilitácie. Nejde len o zámer kúpeľnej starostlivosti, ale taktiež na prevenciu čo najširšej škály chorôb a ochorení (Kerekeš, 2015). Základom úspešnej liečby je súhra a komplexný účinok mechanických, fyzikálnych, chemických a biologických faktorov našich prírodných liečivých zdrojov. Všetky už spomenuté faktory majú účinky už cez povrch tela (kožou, alebo sliznicou) buď prostredníctvom kontaktným účinkom alebo resorbciou (Koncul, 2012). Pri následnom poskytovaní zdravotníckych služieb v prírodných liečebných kúpeľoch musí byť podľa zákona garantovaná ochrana kúpeľného klienta –pacienta bez rozdielu, či ide o domáceho a zahraničného samoplatcu alebo poistenca v zdravotnej poisťovne. Každý účastník kúpeľnej liečby je povinný absolvovať hlavnú vstupnú prehliadku, ktorú robia kúpeľní lekári, (Marčeková, 2015).

Od kúpeľnej starostlivosti sa očakáva zlepšenie doterajšieho zdravotného stavu, odstránenie pracovnej neschopnosti, pri ťažších ochoreniach ide hlavne o zabránenie zhoršeniu zdravotného stavu, a ku koncu oddialenie čiastočnej alebo plnej invalidity. U ľudí pracujúcich, ide hlavne o tých, ktorí vo veľmi ťažkých prevádzkach, priam rizikových pracoviskách. U ľudí, ktorí sú zdravotne postihnutí sú v neustálej starostlivosti lekára, (Matlovičová, 2013). Gučík (2010) charakterizoval kúpeľnú starostlivosť ako súčasť liečebno-preventívnej starostlivosti. Poskytuje sa prostredníctvom výberu len ako dobrovoľná dávka občanovi - účastníkovi právnych vzťahov sociálneho zabezpečenia (nemocenské

poistenie, dôchodkové zabezpečenie) a zdravotného poistenia (Eddy, 2010). Balneoterapia je druh terapie ktorá väčšinou nadväzuje na ambulantnú, či ústavnú liečbu, je špeciálna rehabilitácia ktorá využíva veľa moderných prostriedkov dnešnej medicíny hlavne kineziterapie, klimatoterapie, dietoterapie a farmakoterapie. Ako súčasť úplnej a kompletnej kúpeľnej liečby je aj činnosť výchovná (Puczkó, 2009). To znamená, že plnia viacero funkcií a to funkciu ekonomickú, kultúrnu a tiež spoločenskú.

Druhy balneoterapie sú :

- komplexná kúpeľná liečba – ktorá je plne hrazená zdravotnou poisťovňou a počas liečby je vystavovaná pracovná neschopnosť klienta,
- príspevková kúpeľná liečba – nie je poskytovaná v pracovnej neschopnosti ako uvádza Smith (2009).

Stravovacie služby - sú dôležité pre každú významnú zložku spotreby obyvateľstva, pretože nadväzujú na najzákladnejšiu potrebu každého človeka a to výživu . Či už jedinca alebo spoločnosti . Okrem už spomínaných stravovacích služieb, sú v kúpeľoch poskytované a iné služby ako napríklad spoločenské a kultúrno – zábavných ale aj ubytovacích služieb (Gúčík, 2010). Podľa mienky viacerých autorov je práve stravovacia služba v kúpeľoch nesmierne dôležitá. Na výživu v liečebných organizáciách je kladený veľký dôraz. Stravovanie a taktiež výživa plynie z dlhoročných tradícií. V dnešnej dobe, je veľmi dôležité stravovať sa zdravo a tieto praktiky používajú aj liečebné kúpele (Hoheb, 2015). Slovensko už v minulosti si zakladalo na správnosti liečebnej výživy . Vznikla štruktúra diétného stravovania, ktorá taktiež bola prispôbená individuálnym výživovým potrebám každého pacienta osobitne (Kerekeš, 2015). Požiadavky sú uvedené vo vyhláške 214/2003, na liečebné zariadenia spoločného stravovania:

- má byť riešené tak, aby nepriaznivo neovplyvňovalo okolie a aby nebolo nepriaznivo ovplyvňované z okolia pachmi, dymom alebo inými látkami,
- musí byť udržiavané v čistote a v dobrom technickom stave,
- priestorové usporiadanie a vnútorné členenie musí vytvárať podmienky na: - čistenie a dezinfekciu, - zabránenie hromadeniu nečistoty, styku s toxickými materiálmi, - ochranu proti kontamináciám medzi pracovnými operáciami alebo počas nich, hygienické spracovanie a skladovanie potravín a pokrmov (Kotíková, 2013)
- intenzita a farebnosť umelého osvetlenia pracovných miest,
- jednotlivé prevádzky musia byť stavebne/prevádzkovo oddelené,

- výrobný proces musí byť plynulý a jednosmerný,
- vhodné a dostatočné prostriedky na prirodzené vetranie alebo umelé vetranie,
- kanalizácia nesmie byť zdrojom kontaminácie pokrmov,
- zariadenia na zachytávanie a odvádzanie odpadových vôd vrátane lapačov tuku
- škrobu sa musia udržiavať v dobrom stave (Orieška, 2013).

Ubytovacie služby - medzi základné patria služby prechodného ubytovania, ktoré sú súčasťou služieb cestovného ruchu a uspokojujú potreby ich návštevníkov. Sú poskytované v cieľovom mieste počas celého cestovania a pobytu návštevníkov (Talarovičová, 2010). Musia fungovať aby bola splnená ich hlavná náplň ich činnosti, sa musia organizovať, zabezpečovať a poskytovať v štandardnom rozsahu, kvalite, mieste i v čase tak, aby v maximálnej miere viedli k spokojnosti hostí . Jednotlivé triedy ubytovacích zariadení a ich minimálne štandardy na vybavenosť, funkčnosť a služby definuje vyhláška 277/2008 (Yurcu, 2017). Zariadenie je poňaté ako budova, priestor alebo plocha, v ktorej je verejnosti počas celého roka poskytované za danú úhradu konkrétne prechodné ubytovanie a s ním sú spojené aj všetky ostatné služby (Schwartzhoffová, 2013). Už uvedená vyhláška/právna norma vysvetľuje taktiež aj špecifické triedenie ubytovacích zariadení, ktoré poskytujú služby kúpeľným hosťom:

- wellness hotel – plní funkciu aj ubytovacieho zariadenia, určuje hlavne špecifické prechodné pobyty ktorých súčasťou je aj starostlivosť a rehabilitácia hostí. Disponuje vybavenosťou športových a rekreačných zariadení. V neposlednom rade ponúka aj vyváženú a racionálnu stravu. Určenie wellness hotel patrí len hotelu ktorý splnil triedu najmenej hotela triedy*** a ponúka wellness služby (Orieška, 2013).
- kúpeľný hotel – taktiež patrí do kategórie hotel. Jeho umiestnenie je v miestach, ktoré majú štatút kúpeľného miesta. Hosťom je poskytovaný bohatý rozsah služieb stanovený pre konkrétnu triedu hotela s ponukou liečebnej starostlivosti. Súčasťou je aj lekár pre hostí (Stange, 2016). Ak má byť kúpeľný hotel, kúpeľným hotelom musí splniť požiadavky najmenej hotela triedy***.

Medzi hlavné a základné úlohy ubytovacích zariadení patria:

- uspokojovať potreby po prechodnom ubytovaní a poskytovať s tým spojené doplnkové služby na požadovanej úrovni a v požadovanom rozsahu,
- rozsah, štruktúru a kvalitu ubytovacích služieb jednotlivo prispôsobovať stále meniacemu sa spotrebiteľskému dopytu (Puczkó, 2009),

- vytváraním priaznivých podmienok v ubytovacích zariadeniach (dostatok pokoja, možnosť telesného pohybu a pod.) napomáhať k regenerácii a obnove duševných, fyzických síl pacientov,
- čo najdokonalejšie spĺňať potreby prechodného ubytovania s ktorými sú spojené potreby v predpokladoch účinnosti poskytovaných služieb (Novacká, 2014),
- vytvoriť podmienky na použitie technického pokroku, vylepšenie pracovných podmienok, ako taktiež aj širokého prostredia pre návštevníkov (Kiralová, 2017).

Zákon č. 538/2005 rozlišuje tieto tri hlavné zdravotnícke zariadenia pre poskytovanie kúpeľnej starostlivosti:

- Prírodné liečebné kúpele – je to komplex viacerých zdravotníckych zariadení, v ktorých je poskytovaná hlavne starostlivosť na úpravu a stabilizáciu zdravotného stavu, regeneráciu a obnovu zdravia alebo prevenciu ďalších chorôb, prostredníctvom prírodných liečivých vôd a podmienok vhodnej klímy prostredia (Kerekeš, 2015)
- Kúpeľná liečebňa - je naopak zariadenie samostatné, v ktorom sa poskytuje zdravotná starostlivosť na stabilizáciu zdravotného stavu, regeneráciu zdravia alebo prevenciu chorôb a ktoré využíva prírodné liečivé vody alebo klimatické podmienky vhodné na liečenie (Gúčik, 2010).
- Prírodné klimatické kúpele - sú prírodné liečebné kúpele, ktoré prostredníctvom správnych klimatických podmienok a liečenia poskytujú vhodnú zdravotnú starostlivosť (Eliašová, 2012)

Doplňkové služby - môžu ich poskytovať podniky, mestá, obce, ale aj inštitúcie či podnikateľské subjekty ktoré sa nachádzajú v blízkosti majú právo poskytovať doplnkové služby. V smere verejnom alebo komerčnom aj keď vo väčšine za služby sú účtované poplatky (Hesková, 2011). Poskytujú ubytovanie a stravovanie pre všetkých klientov. Vo väčších hoteloch sú dokonca nevyhnutné pre komplex služieb, ktoré poskytuje zariadenie (Beránek, 2016).

Doplňkové služby poskytujú služby týmito možnosťami:

- priamo pôsobiace vo svojich zariadeniach,
- v spolupráci s dodávateľskými subjektmi, ktoré služby poskytujú priamo v zariadení na základe prenájmu (Eliašová, 2016)
- sprostredkovaním nákupu od iných, rôznych dodávateľov a predajom konečnému zákazníkovi – hosťovi ale pod menom ubytovacieho zariadenia.

Služby, ktoré nie sú priamo podmienkou, úlohou účasti v turizme, ale sú spájané so základnými službami, ktoré dopĺňajú: obchodné služby, spoločensko-zábavné, bankové, poisťovacie, zmenárenské, záchranárske, sprievodcovské, animačné (Horníková, 2015). Takže môžeme povedať, že sú to zväčša doplnkové služby, ktoré využívajú aktivity a rekreačný priestor pre svoj účel. Spríjemňujú celé pôsobenie zariadenia aj na pacientov majú veľmi dobrý vplyv. Zvyšujú sa hodnoty v bežnom živote prostredníctvom animácie, ktorá využíva energiu účastníkov na spoznávanie ďalších a veselších zážitkov. Dôležitá je aktívna účasť všetkých klientov a jej hlavnou úlohou je využiť ich energiu a navodiť zážitky (Matlovičová, 2013).

Účastníci zariadenia pobytu očakávajú pobyt nie len bohatý na vnemy, ale chcú aj zabudnúť na povinnosti v zamestnaní či v rodine, chcú, aby sa ich dovolenkový deň odlišil od bežného dňa, ktorý je zvyčajne vo forme pravidelného stereotypu. Cieľavedomosť animácie a jej podarený úspech sa meria stupňom spokojnosti účastníka, v mierach ktorých splnil jeho očakávania, alebo práve naopak nesplnil (Smith, 2009). Obnova síl psychických, ale aj fyzických. Ich hlavnou úlohou je využitie ich voľného času a výkon rôznych aktivít. Taktiež ide o súvis zapojiť do činnosti viacerých účastníkov pobytu. Delenie programov je nasledovné:

- aktívne animačné podujatia - aktivity sú hlavne zamerané na hostí, ktorí majú v obľube pohyb, šport, súťaže, zábavu a nemajú vážnejšie problémy vo svojom zdraví. Každý účastník je zapojený a taktiež tvorcom týchto aktivít (Pálenčíková, 2015).
- Receptívno/pasívne animačné podujatia – sú všetky podujatia, ktoré nežiadajú od hosťa by sa aktívne zapájal, takže jeho účasť je čisto pasívna. Animácie môžu vykonávať všetky vekové skupiny, od detí po seniorov. Na Slovensku nie sú tak rozvinuté a zahrnuté v každodenných aktivitách zariadeniach ako v zahraničí (Stange, 2016). Ide aj o menej profesionálny prístup, pretože často vznikne kamarátstvo medzi animátorom a klientom. Vzťah si vytvára aj so zariadením, čím rastie jeho úspešnosť, lojalita a hlavne spokojnosť klienta s ponúkanými službami aj celkovým dojmom zariadenia. Uvoľniť a zabaviť sa nejde mimo zariadenia, ale ostáva priamo v zariadení a tam mŕňa svoje úspory (Talarovičová, 2010).

V poslednej dobe prišlo k výraznej zmene. Väčší záujem je o aktívne trávenie voľného času a pasívne zaznamenalo úbytok. Zariadenie, ktoré tieto služby poskytuje získava výhodu oproti svojej konkurencii. Prudký nárast služieb závisí aj od dobrého animátora (Vignárik, 2010). Výnosy sú dlhodobejšie a sú prínosom pre konkrétne zariadenie či už wellness

zariadenie alebo hotel či aquapark. Počas dňa sú organizované rôzne druhy spoločenských aktivít či už v okolí bazéna, pri bare alebo nejakého športového zariadenia. Navečer môže byť pripravená aj večerná show- disko účastníkov pobytu. Druhy animátorov závisia od ich záujmov a povahy ako napríklad : športoví, detskí, taneční a iní (Šimčík, 2011). Animátor je priama súčasť hotelu. Takže k celkovému komplexnému pobytu tiež patria aj posledné doplnkové služby:

- návšteva zaujímavých miest po celom Slovensku,
- starostlivosť o nechty, kozmetika, depilácia, kaderníctvo,
- zubný lekár a iné služby zdravotníckeho charakteru,
- predaj suvenírov, novín, časopisov, drogérie,
- zmenáreň,
- pracie a žehliace služby,
- požičovňa športového príslušenstva a iných zariadení,
- preprava kúpeľných hostí z letiska do kúpeľov a naspäť (Orieška, 2013).

Harmonogram všetkých liečebných procedúr je obmedzujúci pre uskutočňovanie animačných služieb, preto je najčastejšie organizovaný hlavne na večernú animáciu. Program pripravuje buď osoba tým poverená, alebo osoba ktorú si externé najmä dané zariadenie (Matlovičová, 2011). Okrem týchto podujatí, ktoré sú väčšinou večer musíme spomenúť aj iné ako napríklad degustácie vín a nápojov, diskusie na tému zdravý životný štýl, kde je možnosť viac sa dozvedieť o konzumácii liečivých čajov, dôležitosti pohybových aktivít či správnej výžive (Marčeková, 2015). V kúpeľných domoch a organizáciách by mala byť animácia hlavne nenásilná, nevnučujúca, a práve naopak animátorovou funkciou a úlohou je byť v prvom rade príjemný a robiť spoločníka pri rozhovore, zabávať či podporovať k rôznym aktivitám klientov, budovanie dobrého mena, nárast hostí, ktorí sem prídu na odporúčanie iných spokojných klientov. Kvalitné animačné služby ponúkajú priestor aj na zvýšenie základnej ceny komplexného, výsledného produktu (Eliašová, 2012).

CIEĽ PRÁCE

Hlavným cieľom predkladanej bakalárskej práce s názvom Stravovací systém vo vybraných kúpeľoch je vyhodnotenie stravovacieho systému vo vybranom kúpeľnom komplexe, aby bolo možné naplniť hlavný cieľ práce bolo potrebné stanoviť si a následne splniť parciálne ciele, ktoré sú nasledovné:

- teoretické vymedzenie pojmu kúpele, funkcie kúpeľov, teoretická charakteristika systému poskytovania kúpeľnej starostlivosti a služieb v kúpeľoch;
- charakteristika Bardejovských kúpeľov;
- analýza súčasného stavu cestovného ruchu a stravovania v Bardejovských kúpeľoch;
- navrhnúť nové riešenia a tým zlepšiť úroveň stravovacieho systému vo vybranom kúpeľnom komplexe.

METODIKA A METODOLÓGIA

Hlavným cieľom predkladanej bakalárskej práce s názvom Stravovací systém vo vybraných kúpeľoch je vyhodnotenie stravovacieho systému vo vybranom kúpeľnom komplexe. Predmetom skúmania bakalárskej práce bol stravovací systém v Bardejovských kúpeľoch. Pri spracovaní bakalárskej práce bol použitý nasledovný metodický postup:

- formulovanie cieľov a metodiky práce,
- štúdium domácej a zahraničnej odbornej literatúry a následná komparácia dostupných informácií,
- teoretické vymedzenie pojmu kúpele, funkcie kúpeľov, teoretická charakteristika systému poskytovania kúpeľnej starostlivosti a služieb v kúpeľoch;
- charakteristika Bardejovských kúpeľov;
- analýza súčasného stavu cestovného ruchu a stravovania v Bardejovských kúpeľoch;
- na základe dostupných a získaných informácií urobiť syntézu údajov o súčasnom stave cestovného ruchu a stravovania v Bardejovských kúpeľoch;
- navrhnúť nové riešenia a tým zlepšiť úroveň stravovacieho systému vo vybranom kúpeľnom komplexe;
- formulovanie záverov.

V bakalárskej práci sme využívali teoretické metódy. Z teoretických metód bola využitá indukcia, vďaka ktorej sme logicky postupovali od zberu dostupnej literatúry až po formuláciu záverov, pričom pri navrhovaní nových riešení na zlepšenie úrovne stravovacieho systému v Bardejovských kúpeľoch a pri formulácii záverov sme využívali dedukciu. V našej práci sme používali aj analýzu, vďaka ktorej sme analyzovali súčasného stavu cestovného ruchu a stravovania v Bardejovských kúpeľoch. V našej práci sme používali aj metódu charakteristiky, pomocou ktorej sme charakterizovali samotné Bardejovské kúpele. Ďalej sme v našej bakalárskej práci využívali syntézu, vďaka ktorej sme spájali teoretické a praktické charakteristiky o súčasnom stave cestovného ruchu a stravovania v Bardejovských kúpeľoch.

Metodickým základom pre napísanie bakalárskej práce s názvom "Stravovací systém vo vybraných kúpeľoch" sa stali informácie získané z domácej, ale aj zo zahraničnej literatúry. Použité informácie boli získavané predovšetkým z odborných a vedeckých publikácií, odbornej literatúry, propagačných materiálov, brožúr. Niektoré informácie boli

čerpané z internetových portálov, novín a časopisov, ktoré sa týkali problematiky, ktorá bola riešená v bakalárskej práci. Rovnako sme v práci používali aj štatistické údaje.

PRAKTICKÁ ČASŤ

4.1. CHARAKTERISTIKA BARDEJOVSKÝCH KÚPELOV

Medzi najlepšie slovenské kúpeľníctva s dlhoročnou tradíciou patria Bardejovské kúpele a.s.

4.1.1. História Bardejovských kúpeľov

Z roku 1247 pochádza práve prvá zmienka o kúpeľoch, avšak rozvoj nastal až v prvej polovici 18. storočia Sedlák (1970). Oficiálny vznik kúpeľov je z čias šesťdesiatych rokov 18. storočia, kedy boli vybudované prvé murované budovy. V roku 1997 sa kúpele stali akciovou spoločnosťou (Šimčík, 2011). Prvá zmienka pochádza z roku 1247, kedy uhorský kráľ Béla IV. daroval územie kúpeľov spolu s prameňmi mestu Bardejov. Faktom je, že liečivé účinky minerálnych vôd boli dobre známe ľuďstvu už aj v tej dobe (Sedlák, 1970). Povešť kúpeľov v pozitívnom slova zmysle sa šírila veľmi rýchlo, a tak sa v roku 1505 postavili kabíny na kúpanie pre chorých ľudí. Pre ich pohodlie boli v roku 1777 vybudované murované budovy, ktoré mali 12 izieb (Bardejovské kúpele, 2017).

Hlavným faktorom ovplyvňujúci rozvoj kúpeľov boli pozitívne liečivé výsledky, ktoré prilákali aj maďarskú či poľskú šľachtu. Pozitívne ohlasy sa rozšírili až do celej Európy čo spôsobilo, že klienti trávili v kúpeľoch tri až šesť týždňov. Medzi významné osobnosti, ktoré navštívili kúpele patria rakúsko-uhorský cisár Jozef II (SITA, 2013). (1783), Mária Lujza, neskoršia manželka cisára Napoleóna (1809), ruský cár Alexander I. (1821), poľská kráľovná Mária Kazimiera Sobieska, manželka poľského kráľa Jána III. Sobieského a dokonca sa tu liečila manželka Františka Jozefa I. cisárovná Alžbeta, nazývaná Sissi (1895), ktorej socha je súčasťou kúpeľného parku, (PHSR, 2007).

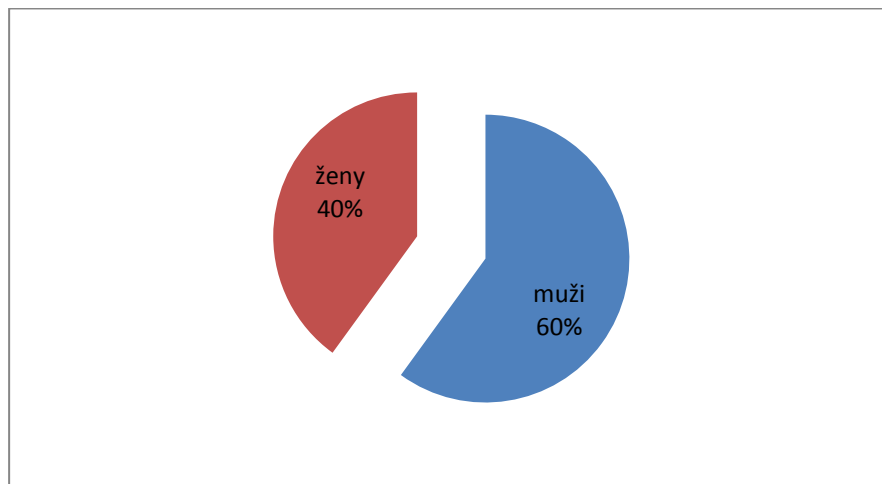
V roku 1975 bola podaná profesorom Pavlom Kitaiblom z Pešti prvá písomná vedecká správa z výsledného zistenia analýzy najpoužívanejších bardejovských prameňov (Hlavný, Kúpeľný). Počas tohto obdobia sa však využívalo už prameňov (Šimčík, 2011). Podľa profesora boli kyselky za jedny z najliečivejších vôd v Európe, vhodné na plnenie a export. Po nasledujúcej analýze Kitaibel navrhol indikácie kúpeľnej liečby. Hodili sa vraj na bolesti hlavy, liečbu kontraktúr epilepsie, hypochondrie, ženských chorôb, podagry, močových kamienkov a žalúdočných chorôb. Koncom 18. storočia sa Bardejovské kúpele zaradili medzi najnavštevovanejšie kúpele Uhorska aj vďaka Kitaiblovi, (Bardejovské kúpele, 2012). Bardejovská kyselka sa začala plniť a exportovať do Budapešti, Varšavy, Berlína či Frankfurtu. Najväčší rozvoj nastal v prvej polovici 19. storočia. V krátkom čase bol postavený

nový kúpeľný dom a viacero obytných budov. Počas tohto obdobia sa využívalo už 13 minerálnych prameňov (Matlovičová, 2013).

4.1.2. Cestovný ruch v Bardejovských kúpeľoch

V tejto kapitole si bližšie priblížime štatistické údaje o cestovnom ruchu v Bardejovských kúpeľoch.

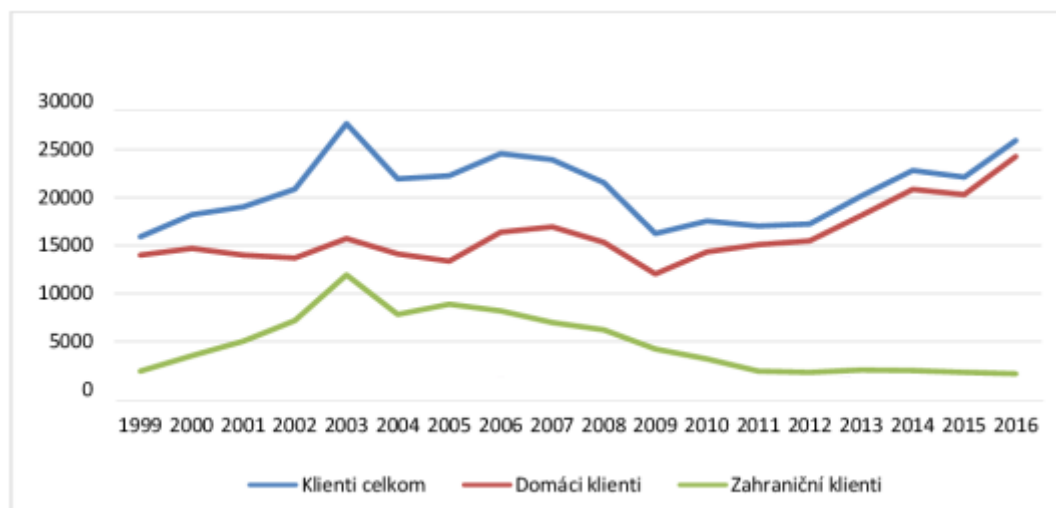
Na obrázku číslo päť môžeme vidieť vývoj návštvnosti v Bardejovských kúpeľov od roku 1999 až do roku 2006.



Obrázok 5 *Návštevníci Bardejovských kúpeľov podľa pohlavia*

Zdroj: Štatistický úrad SR

Na obrázku číslo päť môžeme vidieť štruktúru klientov Bardejovských kúpeľov podľa pohlavia, pričom z obrázku vyplýva, že prevažná časť klientov sú muži – 60 % a zvyšná časť – 40 % sú ženy.



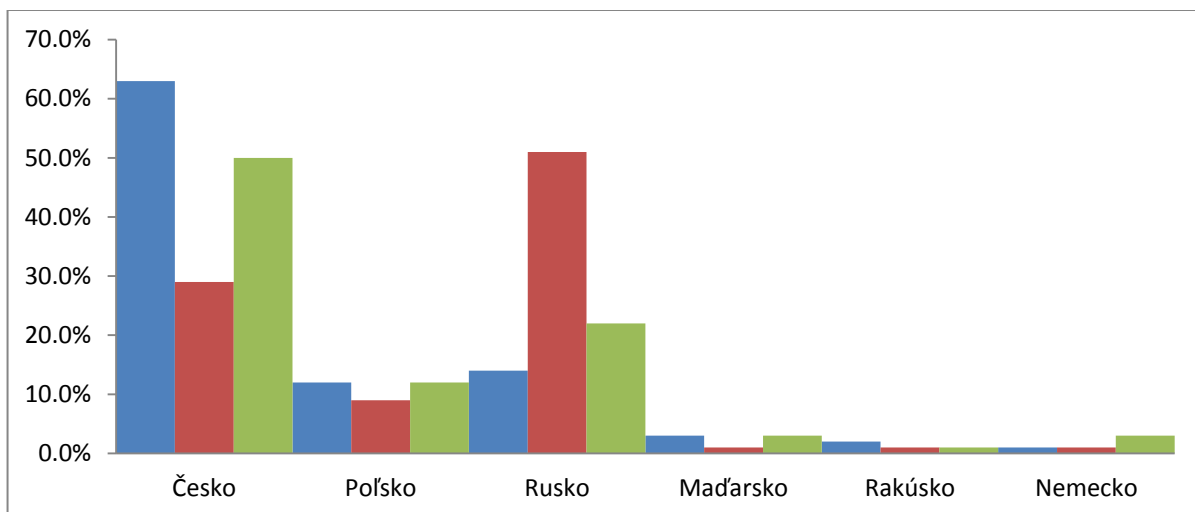
Obrázok 6 Vývoj Návštevnosti Bardejovských kúpeľov

Zdroj: Štatistický úrad SR

Z obrázku číslo šesť vyplýva, že počet klientov Bardejovských kúpeľov stúpal od roku 1999 až do roku 2003, od roku 2003 zaznamenávame pokles klientov do roku 2004. Po roku 2004 až do roku 2007 môžeme pozorovať mierne narastanie návštevníkov Bardejovských kúpeľov, no od roku 2007 opäť zaznamenávame pokles až do roku 2009. Od roku 2009 zaznamenávame neustále narastenie a zvyšovanie sa návštevnosti v Bardejovských kúpeľoch.

Na obrázku číslo šesť môžeme rovnako vidieť aj krivky, ktoré nám zaznamenávajú vývoj zahraničných a domácich klientov. Čo sa týka vývoja návštevnosti Bardejovských kúpeľov domáci - teda slovenskými klientmi - to išlo paralelne s vývojom klientov vo všeobecnosti - to znamená stúpanie slovenských klientov Bardejovských kúpeľov od roku 1999 až do roku 2003, od roku 2003 zaznamenávame pokles - do roku 2004. Po roku 2004 až do roku 2007 môžeme pozorovať mierne narastanie slovenských návštevníkov. Od roku 2007 opäť zaznamenávame pokles až do roku 2009. Od roku 2009 zaznamenávame neustále narastenie a zvyšovanie sa návštevnosti slovenskou klientelou v Bardejovských kúpeľoch.

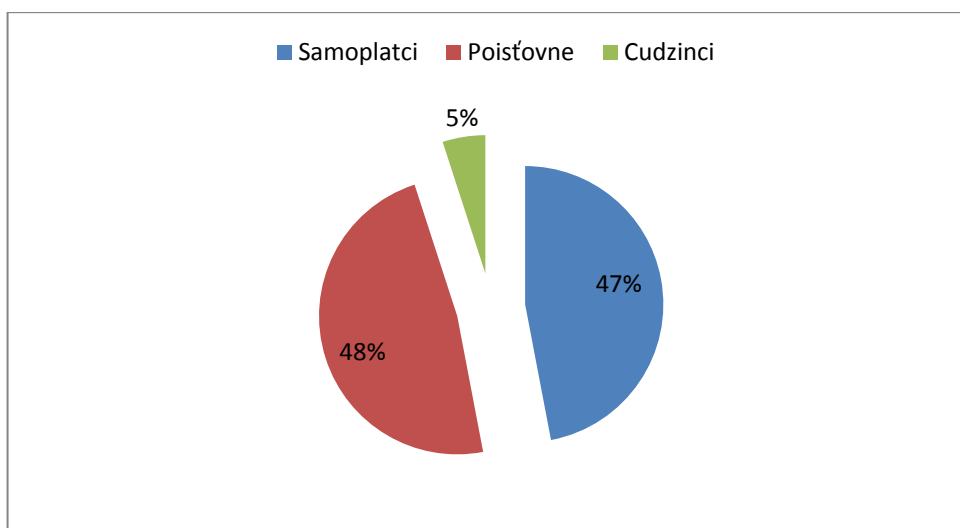
Čo sa týka návštevnosti Bardejovských kúpeľov zahraničnými klientmi - od roku 1999 až do roku 2003 počet zahraničných klientov neustále stúpal, od roku 2003 až do roku 2004 pozorujeme mierny pokles, od roku 2004 do roku 2005 naopak mierny nárast zahraničných návštevníkov Bardejovských kúpeľov. Od roku 2005 do roku 2011 počet zahraničných klientov neustále klesal a od roku 2011 do roku 2016 sa počet zahraničných klientov Bardejovských kúpeľov výnimočne nelíši a je na stabilnej - nemennej úrovni.



Obrázok 7 *Zahraniční klienti Bardejovských kúpeľov v %*

Zdroj: Štatistický úrad SR

Na obrázku číslo sedem môžeme vidieť národnosť zahraničných klientov Bardejovských kúpeľov vo vybraných rokoch. Z obrázku číslo sedem vyplýva, že zo zahraničných klientov, ktorí navštevujú Bardejovské kúpele sú klienti z Českej republiky, Poľska, Ruska, Maďarska, Rakúska a Nemecka. Ďalej z obrázku číslo šesť vyplýva, že v roku 2007 až 63% zahraničných klientov tvorili Česi, v roku 2013 až 51% zahraničných klientov tvorili Rusi a v roku 2016 až 50% zahraničných klientov tvorili opäť Česi.



Obrázok 8 *Druh klientov v roku 2016*

Zdroj: Štatistický úrad SR

Na obrázku číslo osem môžeme vidieť druh klienta, čo znamená, že v roku 2016 bolo v Bardejovských kúpeľoch až 48 % klientov, ktorí mali pobyt v kúpeľnom zariadení hradení cez poisťovňu, 47 % boli klientov tvorili samoplatcovia a zvyšných 5 % tvorili cudzinci.

4.1.3.Kúpeľná liečba v Bardejovských kúpeľoch

Pre kúpeľnú liečbu detí sú platné všetky indikácie okrem chorôb pohybového systému a chorôb z povolania. V hoteloch je zabezpečená zdravotnícka starostlivosť. Klienti sú vyšetrení odbornou úrovňou zdravotníckeho personálu. V Kolonáde sa podávajú minerálne vody v časových intervaloch, a to ráno/napoludnie/večer. Kúpeľný dom, kde sa podávajú liečebné procedúry, je vybavený Balneoterapiou s kúpeľnou poliklinikou (PHSR, 2007).

Zameranie kúpeľov je okrem tradičnej liečby vnútorných ochorení rozšírené aj pre choroby ženských, nervových či ochorení pohybového aparátu. V Bardejovských Kúpeľoch sú určené zákonom liečiť nasledujúce indikácie:

- Onkologické choroby
- Choroby obehového ústrojenstva
- Choroby tráviaceho ústrojenstva
- Choroby z poruchy látkovej výmeny a žliaz s vnútornou sekréciou
- Netuberkulózne choroby dýchacích ciest
- Nervové ochorenia
- Choroby pohybového systému
- Choroby obličiek a močových ciest
- Ženské choroby
- Choroby z povolania, (Bardejovské kúpele, 2017).

Kúpeľná liečba sa neustále vyvíja a dnes sú využívané najmodernejšie metódy týkajúce sa fyziatrických, balneologických a rehabilitačných metód. Komplexný liečebný program pozostáva z pitnej kúry, vodoliečebných a fyzikálnych metód, elektroterapii, magnetoterapii a svetloliečebných metód, ktoré sa priebežne dopĺňajú a upravujú na základe nových lekárskech poznatkov (Jančoušek, 2014). Súčasťou správne stanoveného cieľu liečby je aj diétna strava, klimatické podmienky prostredia, liečebný režim a terénne kúry na ktoré sú využívané špeciálne trasy, nazývané ako kyslíková dráha (Bardejovské kúpele, 2012).

Liečebné metódy využívané v kúpeľoch sú rozdelené do nasledovných skupín:

- Rehabilitácia
- Masáže
- Liečebné inhalácie
- Vodoliečba a sauny
- Teploliečba
- Elektroliečba
- Uhličité terapie
- Minerálne a prísadové kúpele
- Haloterapia - Soľná jaskyňa
- Pitná kúra
- Lymfodrenáže
- Fototerapia (Bardejovské kúpele, 2017).

Liečebné procedúry, ktoré Bardejovské kúpele ponúkajú sa nachádzajú v kúpeľnom dome – Balneoterapii. Hotel Ozón, Astória a Alžbeta sú s kúpeľným domom prepojené chodbami, vďaka čomu je bezproblémový prístup klientov na procedúry aj počas nepriaznivého počasia (Bardejovské kúpele, 2017).

4.1.4. Služby v Bardejovských kúpeľoch

Bardejovské kúpele a.s. prebiehajú neustálou modernizáciou čo sa týka liečebnej starostlivosti, športového vyžitia pre klientov či ubytovania (Ilečko, 2013). V roku 2016 bol otvorený luxusný hotel Alexander**** a o liečebnú starostlivosť je postarané v Balneoterapii. Okrem spomínaného hotelu Alexander**** sú súčasťou ďalšie tri hotely a to Ozón***, Astória*** Mier** (Jančošek, 2014). Komplex zahŕňajú aj apartmánové domy Carola a Palmíra, liečebné domy Alžbeta a Helios či 10 viliek. Nachádza sa tu aj pešia zóna, lesopark, letné kúpalisko (vyhrievaná voda), tenisové kurty či krytá tenisová hala, kyslíková dráha, minigolf, turistické aj cyklistické chodníky, kino, obchodné centrum či dokonca Múzeum ľudovej architektúry – skanzen (Sita, 2013).

K najnavštevovanejším miestam nielen klientmi kúpeľov, ale aj domácimi a okolitými obyvateľmi patrí Wellness SPA - bazénový a saunový svet s kapacitou 150 návštevníkov a Beauty Studio, ktoré má najmodernejšie prístroje určené na kozmetické kúry a formovanie postavy. Obe spomínané miesta sú súčasťou hotela (Ozón MZSR, 2012). Kúpeľná

starostlivosť je poskytovaná klientom zdravotných poisťovní, samoplaticim klientom, klientom na rekondičných, ozdravných a relaxačných pobytoch. V areáli je tradičné aj konanie rôznych podujatí ako sú kongresy, semináre, školenia či workshopy. V prípade záujmu sú priestory poskytované aj pre slávnosti ako je svadba či iné oslavy (Matlovičová, 2013).

Medzi služby, ktoré kúpele ponúkajú patrí tenisový areál, vodný svet s tromi bazénmi, liečebné procedúry a stravovanie (Jančošek, 2014). Tenisový areál sa nachádza za kolonádou a je poskytovaný celoročne. Súčasťou sú štyri antukové dvorce či tenisová hala s umelou antukou šetriacou kĺby Tiger turf. Počas leta je možné využívať všetky možnosti areálu a počas zimy je dostupná práve tenisová hala. Ak aj nemáte spoluhráča, môžete sa obrátiť na našich kvalifikovaných odborníkov (Ilečko, 2013). V ponuke máme pre Vás:

- Odborný tenisový tréning vhodný pre všetkých pod vedením školených trénerov
- Poskytnutie spoluhráča pre hru
- Zabezpečenie profesionálov v prípade vyššej kvality hry, (Bardejovské kúpele, 2012).

Beauty studio poskytuje kozmetické kúry pre ošetrovanie všetkých typov pleti, vďaka maskám, peelingom, povrchovému a hĺbkovému čisteniu pleti a kúram na tvár (vrásky, akné, citlivá pleť, zrelá pleť...). Medzi využívanú kozmetiku patrí:

- MASSADA (španielska kozmetika)
- INSTITUT ESTHEDERM PARIS (Francúzska kozmetika) (Bardejovské kúpele, 2017)

Wellness Spa vhodný na oddych a relax poskytuje svoje priestory nielen pre klientov kúpeľov, ale aj pre všetkých návštevníkov (Ilečko, 2013). Súčasťou je vodný a saunový svet.

Vodný svet je tvorený tromi bazénmi:

- Relaxačný bazén (21 m x 11 m, hĺbka vody 1,20 m, teplota vody 32 °C) + atrakcie – Vodná čaša, Vodné delo, hydromasážne trysky v stene, dnová perlička, protiprúd, podhladinové LED osvetlenie v stenách bazéna (SITA 2013),
- Kľudový bazén (4 m x 11 m, hĺbka vody 1,20 m, teplota vody 36 °C) + atrakcie – rúrkové ležadlo, sedacia lavica so vzduchom

- Detský bazén (6,5 m x 2,5 m, hĺbka vody 0,20 m, teplota vody 34 °C) + atrakcie – šmýkačka, vodný ježko, vodný zvon (Bardejovské kúpele 2012).

Bazény vytvorené z nehrdzavejúcej ušľachtilej ocele neobsahujú špáry, čím nie sú náchylné na mikróby, ktoré negatívne vplyvajú na kvalitu vody, MZSR (2012). Optimálne premiešanie vody a elimináciu hluchých miest v bazéne zabezpečujú patentované prúdenia vody pomocou dnových trysiek, čím zabezpečuje čistotu vody. Protišmykové dno, oblé hrany a opticky zviditeľnené stupnice schodov majú na starosť bezpečnosť v bazéne proti neželaným úrazom (Bardejovské kúpele, 2017).

Saunový svet je tvorený 4 saunami, a to:

- Suchou saunou
- Parnou saunou
- Inhalačnou saunou
- Infrasaunou

Súčasťou saunového sveta je Kneippov kúpeľ, vyhrievaná lavica, ľadové vedro, prívalová sprcha, tropická a masážna sprcha a tepidárium. Samozrejme neodmysliteľnou súčasťou relaxu sú masáže, ktoré sú taktiež v ponuke v komplexe Wellness Spa. Súčasťou je aj Bar (Šimčík, 2011).

Vďaka službám, ktorými kúpele disponujú, liečebným účinkom prírodných zdrojov, krásnemu a pokojnému prostrediu sú kúpele neustále vyhľadávané domácimi i zahraničnými turistami (Bardejovské kúpele, 2012). Spoločnosť Bardejovské kúpele a.s. disponuje certifikátom kvality ISO 9001- 2015.

4.1.5. Stravovací systém v Bardejovských kúpeľoch

Hotel Ozón poskytuje stravovanie v dvoch jedálňach (Amélia a Napoleon), ktorých kapacita je 513 miest. Vzájomne prepojené jedálne Elizabeth a Ludvik nájdeme v hoteli Astória, a ich celková kapacita je 236 miest. Samozrejmosťou je aj ponuka stravovanie v hoteli Alexander (Šimčík, 2011).

Stravovanie klientov zdravotných poisťovní a samoplatcov II. kategórie v jedálni Amélia (hotel Ozón) a Ludvig (hotel Astória). Raňajky sú podávané formou bufetu, ktorý má v ponuke na výber z mäsových či mliečnych výrobkov, zeleniny, pečiva a teplých jedál, čaj,

mlieko, ovocný nápoj alebo voda a samozrejmosťou je aj káva podávaná z automatu (Bardejovské kúpele, 2012). Z nápojov je v rámci raňajok ponúkaná káva z kávomatu, čaj, mlieko, ovocný nápoj, voda. Hlavné jedlá ako sú obedy a večere si klienti vyberajú z piatich druhov jedál a dvoch druhov polievok, ktoré sú podávané k obedu spolu so zeleninovými šalátami, ktoré sú umiestnené na bufetovom stole (Jančoušek, 2014). Objednávky jedál sú od druhého dňa po príchode klienta. Ak sa v deň príchodu klient nedostaví včas na obed/večeru, nemá nárok na náhradu stravy neskôr (Matlovičová, 2013).

Súčasťou liečebných systémov je aj diétna strava. Ak má klient zvláštnu diétu, je treba pri príchode predložiť prijímajúcemu lekárovi aktuálny nález od odborného lekára v čom spočívajú diietické obmedzenia (Ilečko, 2013). Kúpele zabezpečujú všetky druhy základných diét podľa platného diétného systému, ako aj špeciálne diéty v závislosti od zdravotného stavu klienta. Ak je pacient na inzulínovej liečbe, má nárok na desiatu, olovrant či druhú večeru, ktorú mu poskytne obsluhujúci personál v jedálni (Šimčík, 2011).

Tabuľka 1 Rozdelenie diét

Základné diéty:	Špeciálne diéty :
Diéta č. 2 šetriaca	Diéta č. 9/S diabetická šetriaca
Diéta č. 3 racionálna	Diéta BZL bezlepková
Diéta č. 4 s obmedzením tukov	Diéta BLK bezlaktózová
Diéta č. 5 bielkovinová bezzvyšková	Diéta VEG vegetariánska
Diéta č. 7 nízkocholesterolová	Diéta bezmliečna
Diéta č. 8 redukčná	Diéta so zníženým obsahom histamínu
Diéta č. 9 diabetická	
Diéta č. 11 výživná	

Zdroj: Vlastné spracovanie podľa Šimčíka (2011)

Bezlepková strava je pripravovaná z certifikovaných potravín značiek PROMIX, CELIHOPE, NOVALIM. Pri navrhovaní stravy sa prihliada na zastúpenie všetkých živín a dodržiavanie zásad prípravy bezlepkovej stravy. Bezlepkový chlieb nie je kupovaný, ale nami vlastnoručne robený (Šimčík, 2011).

Pri príprave bezlaktózovej stravy je používané bezlaktózové mlieko značky RAJO, sušený nápoj v prášku ZAJAC a nápoje značky Alpro. V prípade individuálnej požiadavky klientov v rámci BLK či BLP diéty, vieme zabezpečiť aj iné značky produktov, avšak za príplatok v zmysle platného cenníka (MZSR, 2012).

Stravovanie samoplatiacich klientov v jedálni Napoleon (hotel Ozón) a Elizabeth (hotel Astória). Raňajky, obed aj večera sú podávané formou bufetových stolov. Raňajky obsahujú pre klientov mäsové, mliečne výrobky, nátierky, kaše, teplé jedlá, cereálie, čerstvú zeleninu, ovocný šalát, kávu, porciovaný čaj, džús, vodu, chlieb a pečivo (Ilečko, 2013). Na obed a večeru má klient možnosť výberu z bufetových stolov (polievka, mäsité jedlo, zeleninové a múčne jedlá, zeleninový bufet). Z nápojového lístka si klienti môžu dodatočne vybrať alko, nealko alebo nejaké destiláty. Reštaurácia hotela Alexander ponúka jedlá modernej európskej gastronómie, kde je šéfkuchárom Marek Švara (Šimčík, 2011).

Kaviareň v hoteli Ozón . V lete je poskytované letná terasa kaviarne s kapacitou 24 miest a súčasťou sú aj nefajčiarske priestory – 56 miest. Ponukový lístok obsahuje alko, nealko, teplé, studené či miešané nápoje (Bardejovské kúpele, 2012). Ponúka nefajčiarske priestory na príjemné posedenie. V lete - letná terasa. Pondelok až utorok je kaviareň otvorená od 12:00 do 22:00. Od štvrtku až do nedele je kaviareň otvorená od 10:00 do 23:00 s hudobnou produkciou. Vstup na tanečnú zábavu je bez poplatku (Matlovičová, 2013).

4.2. Zhrnutie a diskusia

Bardejovské kúpele patria medzi najstaršie kúpeľné zariadenia na Slovensku. Zameranie kúpeľov je okrem tradičnej liečby vnútorných ochorení rozšírené aj pre choroby ženských, nervových či ochorení pohybového aparátu.

Z analýzy súčasného stavu cestovného ruchu v tomto zariadení vyplýva, že prevažná časť klientov sú muži – 60 % . Čo sa týka vývoja - počet klientov Bardejovských kúpeľov sa rôzne menil, ale od roku 2009 až po súčasnosť zaznamenávame neustále narastenie a zvyšovanie sa návštevnosti v Bardejovských kúpeľoch. Čo sa týka vývoja klientely -

návštevníci sú domáci, ale aj zahraničný turisti. Pri domácich - teda slovenských klientoch rovnako od roku 2009 zaznamenávame neustále narastenie a zvyšovanie sa návštevnosti slovenskou klientelou v Bardejovských kúpeľoch. Čo sa týka návštevnosti Bardejovských kúpeľov zahraničnými klientmi - od roku 2005 do roku 2011 počet zahraničných klientov neustále klesal a od roku 2011 sa počet zahraničných klientov Bardejovských kúpeľov výnimočne nelíši a je na stabilnej - nemennej úrovni. Zo zahraničných klientov, ktorí navštevujú Bardejovské kúpele sú klienti z Českej republiky, Poľska, Ruska, Maďarska, Rakúska a Nemecka. Z analýzy vyplýva, že najviac zastúpenou klientelou zo zahraničia sú Česi -50 % a v roku 2013 až 51 % zahraničných klientov tvorili Rusi. V súčasnosti až 48 % klientov mali pobyt v kúpeľnom zariadení hradení cez poisťovňu, 47 % boli klientov tvorili samoplatcovia a zvyšných 5 % tvorili cudzinci.

Z analýzy súčasného stavu kúpeľnej liečby a služieb poskytovaných v Bardejovských kúpeľoch vyplýva, že v súčasnosti sú tam využívané najmodernejšie metódy týkajúce sa fyziatrických, balneologických a rehabilitačných metód. Poskytuje sa komplexný liečebný program, ktorý pozostáva z pitnej kúry, vodoliečebných a fyzikálnych metód, elektroterapii, magnetoterapii a svetloliečebných metód, ktoré sa priebežne dopĺňajú. Súčasťou správne stanoveného cieľu liečby je aj diétna strava, klimatické podmienky prostredia, liečebný režim a terénne kúry na ktoré sú využívané špeciálne trasy, nazývané ako kyslíková dráha. Bardejovské kúpele a.s. prebiehajú neustálou modernizáciou a ponúkajú nasledovné služby a možnosti: ubytovanie v hoteloch, v apartmánových domoch, liečebných domoch a vo vilkách. Nachádza sa tu aj pešia zóna, lesopark, letné kúpalisko (vyhrievaná voda), tenisové kurty, krytá tenisová hala, kyslíková dráha, minigolf, turistické aj cyklistické chodníky, kino, obchodné centrum, Múzeum ľudovej architektúry – skanzen, Wellness SPA , Beauty Studio. Konajú sa tu rôzne podujatia - kongresy, semináre, školenia, workshopy.

Z analýzy súčasného stavu stravovacieho systému v Bardejovských kúpeľoch vyplýva, že Hotel Ozón poskytuje stravovanie v dvoch jedálňach (Amélia a Napoleon), ktorých kapacita je 513 miest. Vzájomne prepojené jedálne Elizabeth a Ludvik nájdeme v hoteli Astória, a ich celková kapacita je 236 miest. Samozrejmosťou je aj ponuka stravovania v hoteli Alexander (Šimčík, 2011). Raňajky sú podávané formou bufetu, ktorý má v ponuke na výber z mäsových či mliečnych výrobkov, zeleniny, pečiva a teplých jedál, čaj, mlieko, ovocný nápoj alebo voda a samozrejmosťou je aj káva podávaná z automatu. Z nápojov je v rámci raňajok ponúkaná káva z kávomatu, čaj, mlieko, ovocný nápoj, voda. Hlavné jedlá ako sú obedy a večere si klienti vyberajú z piatich druhov jedál a dvoch druhov polievok,

ktoré sú podávané k obedu spolu so zeleninovými šalátmi, ktoré sú umiestnené na bufetovom stole. Objednávky jedál sú od druhého dňa po príchode klienta. Ak sa v deň príchodu klient nedostaví včas na obed/večeru, nemá nárok na náhradu stravy neskôr.

Kúpele zabezpečujú všetky druhy základných diét podľa platného diétného systému, ako aj špeciálne diéty v závislosti od zdravotného stavu klienta. Ak je pacient na inzulínovej liečbe, má nárok na desiatu, olovrant či druhú večeru, ktorú mu poskytne obsluhujúci personál v jedálni. Bezlepková strava je pripravovaná z certifikovaných potravín značiek PROMIX, CELIHOPE, NOVALIM. Bezlepkový chlieb nie je kupovaný, ale vlastnoručne robený. Pri príprave bezlaktózovej stravy je používané bezlaktóзовé mlieko značky RAJO, sušený nápoj v prášku ZAJAC a nápoje značky Alpro.

Stravovanie samoplatiacich klientov v jedálni Napoleon (hotel Ozón) a Elizabeth (hotel Astória). Raňajky, obed aj večera sú podávané formou bufetových stolov. Raňajky obsahujú pre klientov mäsové, mliečne výrobky, nátierky, kaše, teplé jedlá, cereálie, čerstvú zeleninu, ovocný šalát, kávu, porciovaný čaj, džús, vodu, chlieb a pečivo. Na obed a večeru má klient možnosť výberu z bufetových stolov (polievka, mäsité jedlo, zeleninové a múčne jedlá, zeleninový bufet). Z nápojového lístka si klienti môžu dodatočne vybrať alko, nealko alebo nejaké destiláty. Reštaurácia hotela Alexander ponúka jedlá modernej európskej gastronómie, kde je šéfkuchárom Marek Švara.

Kaviareň v hoteli Ozón. V lete je poskytované letná terasa kaviarne, súčasťou sú aj nefajčiarske priestory. Ponukový lístok obsahuje alko, nealko, teplé, studené či miešané nápoje (Bardejovské kúpele, 2012). Ponúka nefajčiarske priestory na príjemné posedenie. V lete - letná terasa.

4.3. Návrhy zlepšenia stravovacieho systému v Bardejovských kúpeľoch

V prvom rade treba uviesť, že na základe analýzy cestovného ruchu, služieb a stravovacieho systému v Bardejovských kúpeľoch je sú všetky tri skupiny na pomerne vysokej úrovni, no aj napriek tomu sme našli nedostatky, ktoré je možno ešte zlepšiť. V oblasti cestovného ruchu navrhujeme nasledovné:

- zvýšiť percento ženskej klientely - zameraním na poskytovanie a rozšírenie služieb v BeautyStudios

- zamerať sa na zvýšenia percenta zahraničných klientov - pridaním zmenárne a lepšou propagáciou orientovanou na zahraničnú klientelu

Z oblasti poskytovanej kúpeľnej liečby a služieb navrhujeme nasledovné:

- neprestať modernizovať a zlepšovať poskytované liečebné metódy, programy a služby,
- rozširovať ponuku liečebných metód, programov a služieb

V prvom rade treba uviesť, že na základe analýzy cestovného ruchu, služieb a stravovacieho systému v Bardejovských kúpeľoch je stravovanie na pomerne vysokej úrovni. V oblasti stravovanie je vysoká úroveň stolovania. Taktiež rozmanitosť a ponuka jedál je na dobrej úrovni. Silnou stránkou stravovacieho systému v kúpeľoch je ochota a zdvorilosť samotného personálu. Avšak vidíme aj mnohé nedostatky, ktoré možno nie sú až tak kritickými, ale pomohli by zvýšiť kvalitu a aj dojem u návštevníkov. Čo sa týka oblasti stravovacieho systému navrhujeme:

- prvou oblasťou pri ktorej by sme vedeli o nedostatkoch je kvalita bufetov. Bufety sú na nižšej úrovni a samotný návštevník nemá veľmi dobrý výber na kúpu rôznych potravín. Najväčšou slabinou je práve šírka sortimentu, ktorá zaostáva. Bolo by potrebné rozšíriť sortiment, čím by sa zvýšila kvalita bufetov a takisto by to zvýšilo spokojnosť u ľudí.
 - dať možnosť klientovi na náhradu stravy v prípade, že sa nedostaví včas na obed/večeru
 - neustále aktualizovať ponuky najkvalitnejších značiek
 - aktívne vykonávať kontrolu kvality reštauračných zariadení za pomoci priameho pozorovania, prieskumu mienky zákazníkov a vyhodnotenia získaných dát.
 - zostavovanie jedálneho lístka na mieru daného návštevníka. Vidíme veľké pozitívum, v tom že by si každý návštevník vedel priamo z domu zostaviť svoj vlastný jedálny lístok. Samozrejme iba v prípadoch kde nie je potrebná na rekonvalescenciu nejaká diéta. Takáto možnosť realizácie tvorby jedálneho lístka na kľúč, by u klientov z obmedzeniami mohla byť vykonávaná z účasti personálu.
 - taktiež vidíme možnosti zlepšenia v stravovaní formou zjednotenia individuálnych gastronomických požiadaviek. V tomto bode ide najmä o situáciu spojenú s porušovaním diét a rôznych obmedzení v stravovaní. Nakoľko sa často stáva, že klient, ktorý je na liečení porušuje svoje diéty a dokáže si v zariadení zakúpiť jedlo, ktoré by nemal konzumovať. Tým sa efektivita liečby znižuje a preto by sme

zaviedli väčšiu kontrolu pri nakupovaní potravín napríklad už vo vyššie spomínaných bufetoch.

- nedostatky sa nachádzajú aj priamo v reštauráciách. Ide o jedálne lístky, ktoré často krát aj v iných zariadeniach nespĺňajú úroveň danej reštaurácie. Takýto nedostatok evidujeme aj priamo v Bardejovských kúpeľoch, kde tieto jedálne lístky majú tiež nižšiu kvalitu. Ide najmä o preklady v samotných lístkoch. Preklad ponúkaných jedál v stravovacích zariadeniach je často veľmi slabý. Popis jednotlivých jedál je nedostatočný a mnoho krát si návštevník zo zahraničia ani nedokáže poriadne predstaviť čo za jedlo si práve objednáva. V tomto smere by sa malo dbať na dôkladný a kvalitný preklad jedálneho lístka, nakoľko cestovný ruch akéhokoľvek zariadenia sa nemôže opierať iba o domácich návštevníkov ale aj o klientov zo zahraničia. Preto treba dávať dôraz aby klienti zo zahraničia a prídu na pobyt do Bardejovských kúpeľov neboli znechutení hneď na úvod v reštaurácii pri objednávaní jedla.
- navrhujeme zlepšenie kvality cudzích jazykov u personálu. Dôvod je jasný, personál často nedokáže komunikovať plynule s návštevníkmi zo zahraničia, čo nezlepšuje vizitku bardejovských kúpeľov. Táto možnosť by sa dala naplňať zvýšenou kontrolou schopnosti personálu komunikovať v cudzom jazyku a následne pri nedostatkoch zabezpečiť jazykový kurz s orientáciou na hotelierstvo a gastronómiu.

ZÁVER

Hlavným cieľom predkladanej bakalárskej práce s názvom Stravovací systém vo vybraných kúpeľoch bolo vyhodnotenie stravovacieho systému vo vybranom kúpeľnom komplexe, za ktorý sme si vybrali Bardejovské kúpele. Bardejovské kúpele ako predmet skúmania sme si zvolili, kvôli tomu, že Bardejovské kúpele sú patria medzi jedny z najstarších kúpeľných zariadení nachádzajúcich sa na území Slovenskej republiky. V minulosti slúžili ako relaxačné zariadenie vtedajšej vyššej spoločnosti. Majú teda bohatú históriu a vynikajúce renomé, taktiež zložením liečivých prameňov im patrí unikátne postavenie.

Naša bakalárska práca bola rozdelená na teoretickú, metodickú a praktickú časť, pričom praktická časť obsahuje aj metodickú časť. V teoretickej časti bakalárskej práce sme sa po výbere vhodnej literatúry zamerali na teoretické vymedzenie pojmu kúpele, funkcie kúpeľov, teoretická charakteristika systému poskytovania kúpeľnej starostlivosti a služieb v kúpeľoch. V metodickej časti bakalárskej práce sme popísali použitý metodologický postup spracovania bakalárskej práce s názvom "Stravovací systém vo vybraných kúpeľoch". V tejto časti našej záverečnej práce sme popísali metódy použité v tejto práci. Zároveň v tejto časti bakalárskej práce sme tiež popísali akým spôsobom a odkiaľ sme získali zdroje informácií. V praktickej časti sme sa zamerali na charakteristiku Bardejovských kúpeľov, z dôvodu čo všetku sa v nich nachádza a aké sú v týchto kúpeľoch možnosti. Pokračovali sme analýzou súčasného stavu cestovného ruchu a stravovania v Bardejovských kúpeľoch. V závere praktickej časti navrhujeme možnosti riešenia na zlepšenie úrovne stravovacieho systému vo vybranom kúpeľnom komplexe. Po analýze súčasného stavu cestovného ruchu a stravovacieho systému v Bardejovských kúpeľoch sme dospeli k záveru, že uvedené skupiny sú na pomerne vysokej úrovni, no aj napriek tomu sme našli nedostatky, ktoré je možno ešte zlepšiť. Pre jednotlivé oblasti sme teda navrhli nasledovné zlepšenia:

- zvýšiť percento ženskej klientely - zameraním na poskytovanie a rozšírenie služieb v BeautyStudiu
- zamerať sa na zvýšenia percenta zahraničných klientov - pridaním zmenárne a lepšou propagáciou orientovanou na zahraničnú klientelu
- neprestať modernizovať a zlepšovať poskytované liečebné metódy, programy a služby,
- rozširovať ponuku liečebných metód, programov a služieb

- prvou oblasťou pri ktorej by sme vedeli o nedostatkoch je kvalita bufetov. Bufety sú na nižšej úrovni a samotný návštevník nemá veľmi dobrý výber na kúpu rôznych potravín. Najväčšou slabinou je práve šírka sortimentu, ktorá zaostáva. Bolo by potrebné rozšíriť sortiment, čím by sa zvýšila kvalita bufetov a takisto by to zvýšilo spokojnosť u ľudí.
- dať možnosť klientovi na náhradu stravy v prípade, že sa nedostaví včas na obed/večeru
- neustále aktualizovať ponuky najkvalitnejších značiek
- aktívne vykonávať kontrolu kvality reštauračných zariadení za pomoci priameho pozorovania, prieskumu mienky zákazníkov a vyhodnotenia získaných dát.
- zostavovanie jedálneho lístka na mieru daného návštevníka. Vidíme veľké pozitívum, v tom že by si každý návštevník vedel priamo z domu zostaviť svoj vlastný jedálny lístok. Samozrejme iba v prípadoch kde nie je potrebná na rekonvalescenciu nejaká diéta. Takáto možnosť realizácie tvorby jedálneho lístka na kľúč, by u klientov z obmedzeniami mohla byť vykonávaná z účasti personálu.
- taktiež vidíme možnosti zlepšenia v stravovaní formou zjednotenia individuálnych gastronomických požiadaviek. V tomto bode ide najmä o situáciu spojenú s porušovaním diét a rôznych obmedzení v stravovaní. Nakoľko sa často stáva, že klient, ktorý je na liečení porušuje svoje diéty a dokáže si v zariadení zakúpiť jedlo, ktoré by nemal konzumovať. Tým sa efektívnosť liečby znižuje a preto by sme zaviedli väčšiu kontrolu pri nakupovaní potravín napríklad už vo vyššie spomínaných bufetoch.
- nedostatky sa nachádzajú aj priamo v reštauráciách. Ide o jedálne lístky, ktoré často krát aj v iných zariadeniach nespĺňajú úroveň danej reštaurácie. Takýto nedostatok evidujeme aj priamo v Bardejovských kúpeľoch, kde tieto jedálne lístky majú tiež nižšiu kvalitu. Ide najmä o preklady v samotných lístkoch. Preklad ponúkaných jedál v stravovacích zariadeniach je často veľmi slabý. Popis jednotlivých jedál je nedostatočný a mnoho krát si návštevník zo zahraničia ani nedokáže poriadne predstaviť čo za jedlo si práve objednáva. V tomto smere by sa malo dbať na dôkladný a kvalitný preklad jedálneho lístka, nakoľko cestovný ruch akéhokoľvek zariadenia sa nemôže opierať iba o domácich návštevníkov ale aj o klientov zo zahraničia. Preto treba dávať dôraz aby klienti zo zahraničia a prídu na pobyt do Bardejovských kúpeľov neboli znechutení hneď na úvod v reštaurácii pri objednávaní jedla.

- navrhujeme zlepšenie kvality cudzích jazykov u personálu. Dôvod je jasný, personál často nedokáže komunikovať plynule s návštevníkmi zo zahraničia, čo nezlepšuje vizitku bardejovských kúpeľov. Táto možnosť by sa dala naplňovať zvýšenou kontrolou schopnosti personálu komunikovať v cudzom jazyku a následne pri nedostatkoch zabezpečiť jazykový kurz s orientáciou na hotelierstvo a gastronómiu.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

Bardejovské kúpele, a. s. 2017. [online]. [cit. 03. 03. 2019]. Dostupné na internete: <https://www.kupele-bj.sk/>

Bardejovské Kúpele. 2012. *Bardejovské kúpele*. [online]. [cit. 03. 03. 2019]. Dostupné na internete: <http://issuu.com/noprint/docs/bardejovskekupele/54?e=5764281/1650203>.

BERÁNEK, J. 2016. *Ekonomická cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2016. 296 s. ISBN 978-80-247-2446-1.

DERCO, J. 2010. *Procesy geoturizmu – služby cestovného ruchu a sprievodcovská činnosť*. Dekanát – Edičné stredisko, Fakulta BERG Technickej univerzity, Košice. 2010. s.65. ISBN 978-80-553-0575-2

ELIAŠOVÁ, D. 2012. *Terminológia v oblasti kúpeľníctva*. In: Konkurencieschopnosť v cestovnom ruchu, gastronomii a hotelníctví. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. s.49-58. ISBN 978-80-87300-19-0

GÚČIK, M. 2010. *Cestovný ruch. Úvod do štúdia*. Dali- BB, s. r. o pre Slovak- Swiss Tourism, Banská Bystrica. 2010. s.307. ISBN 978-80-89090-80-8.

HESKOVÁ, M. et al. 2011. *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha: Fortuna.

HOHEB, C. 2015. *4 Reasons to travel to eastern Europe for wellness*. In Wellness Travel Journal. <http://www.wellnesstraveljournal.com/travel-blog/4-reasons-to-travel-to-eastern-europe-for-wellness> (2018-02-28)

HORNÍKOVÁ, Z. 2015. *Kúpele hlásia orientáciu na samoplatcov*. In Trend, 2015. Č.16. ISSN 1335-0684

ILEČKO, V. 2013. *Bardejovským Kúpeľom klientov cez zdravotné poisťovne ubúda*. In Bardejovský korzár. [online]. [cit. 15. 01. 2019]. Dostupné na internete: <https://bardejov.korzaz.sme.sk/c/6830530/bardejovskym-kupelom-cez-zdravotne-poistovne-ubuda.html>

JANČOŠEK, R. 2014. *Obnovená „Kyslíková cesta“ v Bardejovských Kúpeľoch*. In

KTC Bardejov. [online]. [cit. 04. 01. 2019]. Dostupné na internete: <http://www.ktcbardejov.sk/sluzby/10-cestovny-ruch/27-obnovena-kyslikova-cesta-v-bardejovskych-kupeloch>.

Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej Republiky. (2012) *Indikácie prírodných liečebných kúpeľov a kúpeľných liečební v SR*. [online]. [cit. 03. 03. 2019]. Dostupné na internete: <http://www.health.gov.sk/?povolenie-na-prevadzovanie-prirodných-liečebných-kupelov-a-kupelnych-liečebni>.

KEREKEŠ J. 2015. *Kúpeľníctvo a kúpaliská pre cestovný ruch*. Fakulta cestovného ruchu GUNI, Piešťany 2015, [online]. [cit. 03. 03. 2019]. Dostupné na internete: Dostupné na internete: <http://www.1000knih.sk/autor/jurkercentrum>.

KIRALOVÁ, A.; MALACHOVSKY, A. 2017. *Innovating The Czech And Slovak Tourism Through Creative Tourism*. In Skyline Business Journal, 11, 1, pp. 101-116, Business Source Complete, EBSCOhost, viewed 30 January 2017

KONCUL, N. 2012. *Wellness: nový spôsob CR* (Wellness: A new mode of tourism). In Ekonomika Istrazivanja, č.2, roč.25, s.525-534, 2012. ISSN 1331677X

KOTÍKOVÁ, H. 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2013. 208 s. ISBN 978-80-247-4603-6.

MARČEKOVÁ, R. et al. 2010. *Vplyv životného štýlu obyvateľov na návštevnosť zariadení wellness*. In Ekonomická revue cestovného ruchu, č.1, roč. 43, s.32-37, 2010. ISSN 0139-8660

MARČEKOVÁ, R., POMPUROVÁ K., GÚČIK, M. 2015. *Zdravotný cestovný ruch*. UMB Banská Bystrica, 2015. s.170. ISBN 978-80-557-0989-5.

EDDY, M. 2010. 2015. *The Sparkling Nectar of Spas: The Medical and Commercial Relevance of Mineral Water*. Ursula Klein and E. C. Spary (Eds.), Materials and Expertise in Early Modern Europe: 198–226. Archived from the original on 4 September 2015

MATLOVIČOVÁ K. et al. 2013. *Slovak spas in the context of change – current conditions, issues and challenges*, in Dej M., Huculak M., Jarczewski W. (Eds) (2013): *Recreational use of geothermal water in Visegrad Group countries*, © Copyright by Institute of Urban Development, Kraków 2013, ISBN 978-83-89440-67-9, pp. 161 – 173

- MATLOVIČOVÁ K., ŠIMČÍK D. 2010. *Kúpeľníctvo a wellness turizmus v Estónsku*, Geografia Cassoviensis, ročník IV., 1 / 2010, ISSN 1337 – 6748, s. 108-113, [online]. [cit. 03. 03. 2019]. Dostupné na internete: <http://www.unipo.sk/fakulta-humanitnych-prirodnýchvied/geografia/pracovnici/matlovicova/pp>
- NOVACKÁ, L. et al. 2014. *Cestovný ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*. Bratislava : EKONÓM, 2014. 475 s. ISBN 978-80-225-3948-7
- ORIEŠKA, J. 2011. *Služby v cestovnom ruchu*. I. časť. Dali- BB Slovak- Swiss Tourism, Banská Bystrica, 2011. s.140. ISBN 978-80-89090-93-8.
- ORIEŠKA, J. SMUTNÁ, E. 2013. *Inovácie služieb ubytovacích zariadení hotelového typu v Slovenskej republike*. In Ekonomická revue cestovného ruchu, 1/2013, s. 4 – 14
- PÁLENČÍKOVÁ, Z. 2015. *Rozvoj medicínskeho cestovného ruchu na Slovensku*. In Ekonomická revue cestovného ruchu, 2015. roč.48, č.2. ISSN 0139-8660.
- PHSR mesta Bardejov, 2007, 128 str., [online]. [cit. 03. 03. 2019]. Dostupné na internete: dostupné na internete <http://www.bardejov.sk/msu/dokumenty-a-tlaiva/strategiarozvojdokumenty/koncepcie-a-phsr> (1.3.2019)
- PUCZKÓ, L., SMITH, M. 2009. *Health and wellness tourism*. 1. vyd. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2009. 400 s. ISBN 978-0-7506-8343-2.
- SEDLÁK, I. 1970. *Bardejovské Kúpele*. Košice : Východoslovenské vydavateľstvo Košice, 1971. ISBN 83-003-79.
- SMITH, M. – PUCZKO, L. 2009. *Health and Wellness Tourism*. Burlington: Elsevier Ltd., 2009. ISBN: 978-0-7506-8343-2. 1 – 105 s.
- SCHWARTZHOFFOVÁ, E. 2013. *Služby v cestovnom ruchu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 87 s. ISBN 978-80-244-3438-4
- STANGE, J. et al. 2016. *Tourism destination management*. Washington: International institute for tourism studies, 2016. 142 s.
- ŠIMČÍK D. 2011. *Marketingová stratégia kúpeľnej turistickej destinácie*. Komparatívna analýza stredísk: Pärnu (Estónsko) a Bardejovské Kúpele (Slovensko). Diplomová práca, Prešovská univerzita v Prešove, 98 s
- SITA, 2013. *V Bardejovských Kúpeľoch čoraz častejšie počuť ruštinu*. In Bardejovský korzár. [online]. [cit. 03. 03. 2019]. Dostupné na internete: <http://bardejov.korzar.sme/>

sk/c/6970519/v-bardejovskych-kupeloch-coraz-castejsie-pocustrstinu.htmlxzz3qzp
1C9 HO>

TALAROVIČOVÁ V. et al. 2010. *Spa Tourism Textbook – IP 2010, Comparison of Tourism Development Determinants in the European Union and Candidate Countries in the Process of Globalization on the Example of a C*

VIGNÁRIK, J. 2010. *Charakteristika zdrojov geotermálnych vôd Hornonitrianskej kotliny a potenciál ich využitie*. Diplomová práca. UMB - Banská Bystrica, 2010.

YURCU, G. 2017. *Wellness and Spa Tourism*. In *Journal of Tourism and Hospitality*. Roč. 6, 2017, č. 2. s. 273 – 274. ISSN 2167-0269.

ZÁLEŠÁKOVÁ, J. 2014. *Liečebné kúpele v Slovenskej republike*. Asociácia Slovenských kúpeľov, 2014, [online] dostupné na: www.ask.sk, citované 28.01.2014

ZÁLEŠÁKOVÁ, J. 2015. *Produkty liečebných kúpeľov na európskom trhu*. In *Konferencia Turistica Bistriciensis*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 2015

Zákon č. 577/2004 Z. z. NRSR: O rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti,