

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu

Romana VAVREČKOVÁ

POZICE LÁZEŇSKÉHO REGIONU STŘEDNÍ  
MORAVA V LÁZEŇSTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY

The Position of the Spa Region Cenral Moravia in the Czech Balneology

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: prof. PhDr. Vladimír Ševčík, CSc.

Brno, 2015

Jméno a příjmení autora: Romana Vavrečková

Název bakalářské práce: Pozice lázeňského regionu Střední Morava v lázeňství České republiky

Název bakalářské práce v AJ: The Position of the Spa Region Central Moravia in the Czech Balneology

Studijní obor: Management hotelnictví cestovního ruchu

Vedoucí bakalářské práce: prof. PhDr. Vladimír Ševčík, CSc.

Rok obhajoby: 2015

Anotace: Cílem této bakalářské práce je představit historii a současnost lázeňství na střední Moravě a poukázat na jeho význam pro cestovní ruch. Hlavní zaměření je na charakteristiku lázeňství v Priessnitzových léčebných lázních, které se zaměřují na jedinečnou, světově proslulou léčebnou metodu podle zakladatele lázní Vincenze Priessnitze.

Praktická část je věnována šetření mezi hosty Priessnitzových léčebných lázní se zaměřením na kvalitu stravování a poskytování ubytovacích služeb.

Základní použitou metodou k získání potřebných informací bylo studium dostupné literatury a internetových stránek jednotlivých lázeňských míst. Studium odborných publikací týkajících se lázní a lázeňství. Dále byla využita literatura týkající se cestovního ruchu a marketingu v lázeňství. V praktické části byla použita metoda dotazníků ubytovaných lázeňských hostů. Důležitou součástí bakalářské práce bylo prostudování všech materiálů, následný výtah podstatných informací a zpracování bakalářské práce.

Klíčová slova: Lázně, historie lázní, význam lázeňství, druhy poskytované lázeňské péče, přírodní léčebné zdroje, lázeňské služby.

#### Annotation:

The goal of this bachelor thesis is to introduce the history and the present of the spa industry in middle Moravia and to show its significance in travel industry. The main subject is the spa industry characterization at Priessnitz healing spa, focusing on a unique, world known treatment named after its founder Vincenz Priessnitz.

The practical part is a survey among the guests focusing on gastronomical quality and accommodation.

The basic method used for gathering the information was a research of accessible literature and internet web sites of particular spa joints, special publications regarding spas and spa industry as well as texts about travel industry and marketing in this field. Survey questionnaires for the spa guests were used in practical part. Important part of this thesis was a deep study of all materials followed by a summary with all key information and writing of this thesis itself.

#### Key words:

Spa, spa history, significance of spa, kinds of available treatments, natural healing sources, spa services.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci Pozice lázeňského regionu Střední Morava v lázeňství České republiky vypracovala samostatně pod vedením *prof. PhDr. Vladimír Ševčík, CSc.* a uvedl v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brně dne 15. 4. 2015

.....

# Obsah

|   |    |
|---|----|
| Úvod.....   | 8  |
| I. Teoretická část.....                                   | 10 |
| 1 Historie a současnost lázeňství v české republice ..... | 11 |
| 1.1 Vývoj lázeňství v České Republice .....               | 11 |
| 1.2 Privatizace lázní po roce 1990.....                   | 12 |
| 1.3 Současnost lázeňství v České republice .....          | 13 |
| 2 Lázně střední Moravy .....                              | 14 |
| 2.1.1 Priessnitzovy léčebné lázně .....                   | 14 |
| 2.1.2 Lázně Slatinice.....                                | 16 |
| 2.1.3 Teplice nad Bečvou.....                             | 16 |
| 2.1.4 Velké Losiny.....                                   | 17 |
| 3 Lázeňská péče a služby .....                            | 19 |
| 3.1 Druhy poskytované péče .....                          | 19 |
| 3.1.1 Indikace .....                                      | 20 |
| 3.2 Lázeňská péče.....                                    | 20 |
| 3.2.1 Balneoterapie .....                                 | 20 |
| 3.2.2 Přírodní léčivé zdroje .....                        | 20 |
| 3.3 Služby lázeňského cestovního ruchu .....              | 21 |
| 3.3.1 Zdravotně - léčebné služby.....                     | 21 |
| 3.3.2 Ubytovací služby.....                               | 21 |
| 3.3.3 Stravovací služby .....                             | 22 |
| 3.3.4 Kulturní, společenské a sportovní služby .....      | 22 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.3.5 | Doplňkové lázeňské služby .....   | 23 |
| II.   | Praktická část .....  | 24 |
| 4     | Výzkum názorů klientů Priessnitzových léčebných lázní na poskytované služby ..... | 25 |
| 4.1   | Cíle práce .....  | 25 |
| 4.2   | Metodika práce .....  | 25 |
| 4.3   | Výzkumný soubor .....   | 28 |
| 4.3.1 | Pohlaví respondentů .....   | 28 |
| 4.3.2 | Věk respondentů .....   | 29 |
| 4.4   | Výsledky dotazníkového šetření .....  | 30 |
| 4.5   | Dílčí závěr výzkumu .....   | 41 |
| 5     | Lázně v regionu střední Morava .....  | 43 |
| 5.1   | Metodika zpracování .....   | 43 |
| 5.1.1 | Komparace .....   | 43 |
| 5.1.2 | SWOT analýza .....  | 44 |
| 5.2   | Priessnitzovy lázně .....   | 44 |
| 5.2.1 | Nabídka pobytů .....  | 45 |
| 5.2.2 | Nabídka služeb .....  | 45 |
| 5.2.3 | Nabídka volnočasových aktivit .....   | 45 |
| 5.3   | Lázně Slatinice .....   | 46 |
| 5.3.1 | Nabídka pobytů .....  | 47 |
| 5.3.2 | Nabídka služeb .....  | 47 |
| 5.3.3 | Nabídka volnočasových aktivit .....   | 47 |
| 5.4   | Lázně Teplice nad Bečvou .....  | 48 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 5.4.1 | Nabídka pobytů.....                      | 48 |
| 5.4.2 | Nabídka služeb.....                      | 49 |
| 5.4.3 | Nabídka volnočasových aktivit.....       | 49 |
| 5.5   | Lázně Velké Losiny .....                 | 49 |
| 5.5.1 | Nabídka pobytů.....                      | 50 |
| 5.5.2 | Nabídka služeb.....                      | 50 |
| 5.5.3 | Nabídka volnočasových aktivit.....       | 51 |
| 5.6   | Vyhodnocení komparace .....              | 51 |
| 5.7   | SWOT analýza Priessnitzových lázní ..... | 51 |
|       | Diskuze.....                             | 54 |
|       | Závěr .....                              | 57 |
|       | Použité zdroje .....                     | 59 |
|       | Seznam zákonů .....                      | 62 |
|       | Seznam grafů a tabulek .....             | 63 |
|       | Seznam zkratk.....                       | 64 |
|       | Seznam příloh.....                       | 65 |
|       | Přílohy .....                            | 66 |

## ÚVOD

Tématem této práce je pozice lázeňského regionu střední Morava v lázeňství České republiky. Toto téma bylo zvoleno s ohledem na skutečnost, že střední Morava je regionem, ve kterém se vyskytuje celá řada lázeňských zařízení. Lázeňský cestovní ruch již přitom dávno nepředstavuje jen zdravotní pobyty po operacích a nemocech, čím dál tím více se dostávají do popředí kratší relaxační pobyty. I v této práci se tudíž zabývám trendy vývoje v oblasti lázeňství.

V této souvislosti se velmi často setkáváme například s anglickým výrazem „wellness.“ Jeho nejvýznamnějším poskytovatelem jsou přitom právě lázně. Proto při výběru tématu bakalářské práce, jsem ocenila jeho aktuálnost. Jelikož mým studijním směrem je Management hotelnictví cestovního ruchu, zaměřím se v práci více na aspekty, které s tímto oborem souvisí. Téma lázeňství a wellness jsem pojala v regionálním charakteru střední Moravy.

Práce je členěna na šest kapitol, z nichž první tři jsou součástí teoretické části a věnují se historii lázeňství, druhům poskytované péče a lázeňským službám v oblasti cestovního ruchu, další tři kapitoly tvoří praktickou část, jejíž součástí je kvantitativní výzkum, komparace vybraných lázní v regionu střední Moravy a diskuse.

Cílem této práce je zjistit spokojenost klientů Priessnitzových léčebných lázní s úrovní služeb a jejich názory na případné doplnění a zlepšení poskytovaných služeb a srovnání nabízených procedur a služeb v těchto lázních se třemi vybranými lázněmi střední Moravy, Slatinicemi, Teplicemi nad Bečvou a Velkými Losinami. Toto srovnání bude provedeno komparativní metodou. Předmětem srovnání bude nabídka pobytů, služeb a volnočasových aktivit. Práce by měla rovněž ověřit následující dvě hypotézy:

*Hypotéza č. 1:* Klienti jsou vesměs spokojeni s kvalitou služeb odborného personálu při poskytování procedur, nicméně jsou méně spokojeni s časovým rozvržením procedur.

*Hypotéza č. 2:* Klienti bývají obvykle spokojeni s kvalitou jídla a ubytování, včetně vybavení pokoje, nicméně bývají nespokojeni s otázkou řešení připomínek, problémů a potřeb ze strany lázeňského personálu.

Práce by dále měla zodpovědět následující výzkumné otázky:



*Výzkumná otázka č. 1:* Jaké věkové skupiny nejčastěji navštěvují Priessnitzovy léčebné lázně?

*Výzkumná otázka č. 2:* Jaké důvody vedou klienty k návštěvě Priessnitzových léčebných lázní?

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 HISTORIE A SOUČASNOST LÁZEŇSTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE

## 1.1 Vývoj lázeňství v České Republice

Využívání přírodních léčivých zdrojů, koupele, pití vod a lázeňské léčení hráli odedávna značnou roli v lékařství. V blízkosti vývěrů minerálních a termálních vod vznikala postupně léčebná místa. Tyto vody se používaly jak ke koupelím, tak i k pití. Rovněž ložiska rašeliny, slatiny a bahna byly zdrojem pro ohřívání koupele a zábaly. Při vzniku lázeňských míst však nebyly nutně vždy jen přírodní zdroje. Byli to i silné osobnosti, které prosadily nové metody v léčení. Tak tomu bylo třeba ve Slezsku na Gräfenbergu díky Vincenzi Priessnitzovi. A o celou generaci později v bavorském Worishofenu zásluhou faráře Sebastiana Kneippa (Kočka, 1993, s. 13).

Dějiny lázní a lázeňství spadají svým obsahem do širších dějin lékařství i do kulturních dějin, ale také do dějin přírodních věd a techniky. V různých dobách se používání koupelí a lázní z důvodů hygienických prolínalo s léčebnými procedurami, které sloužily k preventivním otužujícím účelům (Jandová, 2009, s. 249). Tradice našeho lázeňství je podstatně mladší než v Jižní Evropě a ve Středomořské oblasti. I přes to si naše lázeňství získalo mimořádný věhlas a vážnost. Věhlas lázeňských míst byl již ve starověku velký a proto, se začaly lázně zakreslovat do soudobých zeměpisných map. Na mapě Moravy Pavla Fabricia z roku 1569 je vyznačen mezi Ostrohem a Uherským Brodem minerální pramen hlucký, který taky uváděl Jordán z Klausenburku. J. A. Komenský zakreslil na své mapě Moravy z 1627 prameny minerálních vod. Uvedl zde Petrov, Velké Losiny, Bochoř u Přerova, dnešní Teplice nad Bečvou. Některé lázně u nás byly majetkem obcí, ve Slezsku byly například majetkem řádu Německých rytířů. Mnoho lázeňských míst patřilo po celé generace šlechtickým rodinám. Lázeňství na území dnešní České republiky má mnohasetletou tradici. První záznamy o využití léčivých pramenů se datují do 15. století. Objevily se vyvěrající minerální prameny a kolem nich začala vnikat lázeňská města. K velkému rozmachu lázní však docházelo od 18. do 20. století. V té době jezdila do lázní vybraná klientela jako například Goethe, Chopin, Gogol, Beethoven, Vágnér, ale i car Petr Veliký nebo anglický král Eduard VII. Provoz lázeňských míst byl vždy nákladný, jelikož bylo potřeba zřizovat a udržovat prameny, kolonády, bazény, parky a společenské budovy. A tak již od 16. století se

vytvořila zvyklost vybírat od lázeňských hostů poplatky, který sloužil k úhradě nákladů. Lázeňská místa si vedla důkladné seznamy hostů, původně rukopisné, později tištěné jako "Kurlisty", kde bylo uvedeno datum příjezdu hosta, jeho jméno, bydliště, titul nebo povolání a lázeňský dům ve kterém se ubytoval. Ve 20. století začaly projevovat zájem o lázeňskou léčbu i nemocenské pojišťovny. Omezenému počtu nemocných poskytovaly pojišťovny příspěvek na léčbu. Později se snažily pojišťovny kontrolovat léčení pojištěnců a začaly zřizovat režimová lázeňská sanatoria. V těchto sanatoriích byla zaručena kontrolovaná komplexní lázeňská léčba.

Po roce 1948 došlo ke znárodnění lázní a veškerých přírodních léčivých zdrojů. Lázně byly zpřístupněny nejširším vrstvám pracujících. V roce 1983 se v tehdejší ČSSR léčilo v lázeňských ústavech téměř 445 tisíc našich nemocných. Vědní obor zabývající se lázeňstvím nazýváme balneologií.

Z pietních a taky propagačních důvodů se v lázních odjakživa stavěly pomníky, odhalovaly pamětní desky, které připomínaly pobyty slavných osobností a vyvábely kolorit lázeňského místa a jeho kulturních dějin. Raritou co se pomníků týče, jsou lázně Jeseník, někdejší Gräfenberg, kde ještě za života zakladatele Vincenze Priessnitze vyrostla řada kamenů okolo jednotlivých pramenů čisté vody věnovaných návštěvníky různých národů. Přibývalo rovněž pomníků k oslavě V. Priessnitze a jeho umění léčit vodou. Jde například o Francouzský pomník (Geniovy studené vody), český pomník od sochaře Myslbeka se sochou Hygie, maďarský pomník Iva od L. Schwanthalera. V samotném městě Jeseník je pak monumentální secesní pomník Priessnitze od sochaře J. Obetha (David, 2005, str. 128).

## **1.2 Privatizace lázní po roce 1990**

Od roku 1990 začala privatizace většiny lázní v České republice. Na tyto nové podmínky nebyly lázně připravené a všem chyběly potřebné zkušenosti. Vzhledem k tomu, že z minulé doby byly lázeňské objekty ve značně zchátralém, museli noví vlastníci investovat značné finanční prostředky do rekonstrukcí lázeňských objektů. Začaly se stavět i nové lázeňské ústavy. Představitelé měst a obcí si začali uvědomovat, jaké nové možnosti jim poskytuje existence lázní a samotné obce začaly zlepšovat prostředí a komunální služby v lázeňských místech (Budínská, 2006, str. 60).

### 1.3 Současnost lázeňství v České republice

Poskytování lázeňské péče v České republice je upraveno Zákonem č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých přírodních zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon). Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, který stanoví postupy v oblasti doporučení a hrazení lázeňské péče pro dospělé, děti a dorost, vyhláška Ministerstva zdravotnictví č. 423/2001 Sb., kterou se stanoví způsob a rozsah hodnocení přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod a další podrobnosti jejich využívání, požadavky na životní prostředí a vybavení přírodních léčebných lázní a náležitosti odborného posudku o využitelnosti přírodních léčivých zdrojů a klimatických podmínek k léčebným účelům, přírodní minerální vody k výrobě přírodních minerálních vod a o stavu životního prostředí přírodních léčebných lázní (vyhláška o zdrojích a lázních). Vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 58/1997 Sb., kterou se stanoví indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost. Vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 370/2001 Sb., o zkoušce o odborné způsobilosti k výkonu odborného dohledu nad využíváním a ochranou přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod. Vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 275/2004 Sb., o požadavcích na jakost a zdravotní nezávadnost balených vod a způsob jejich úpravy. Nařízení vlády č. 385/2001 Sb., kterým se stanoví jednotková výše poplatku za přírodní minerální vodu odebíranou ze zdroje přírodní minerální vody. Zákon 20/1996 Sb., Zákon o péči o zdraví lidu. V České republice je nyní k dispozici 36 lázeňských míst, které se sdružují pod hlavičku Sdružení lázeňských míst ČR. Lázeňská místa využívají přírodní zdroje a dle způsobu užití je dělíme na lázně termální, slatinné, bahenní, radonové, klimatické a minerální. Návštěvníci lázní se mohou zapojit do mnoha kulturních a sportovních aktivit, které současné moderní lázně organizují. Lázeňská léčba je nezbytnou součástí léčebného procesu a za určitých podmínek je hrazena zdravotními pojišťovnami. V současné době návštěvnost lázní neustále stoupá. Dochází k velkému nárůstu nejen českých pacientů, ale rovněž stoupá počet zahraničních pacientů zvláště z Německa, Ruska, Rakouska, Izraele. Problémem dnešní hektické doby je nadměrný spěch, stres, nedostatek pohybu, únava a předčasná stárnutí. Proto současné moderní lázně nabízejí pobyty s důrazem na zdravý životní styl, péči o tělo a dostatek pohybových aktivit, návyky zdravého stravování. Lázeňská místa nabízejí i širokou nabídku kulturních a společenských aktivit. Lázeňské pobyty trvají tři

až čtyři týdny, ale v současné době je moderním trendem nabízet krátkodobější nebo víkendové pobyty, které jsou zaměřeny především na relaxaci, masáže a pohybové aktivity.

## **2 LÁZNĚ STŘEDNÍ MORAVY**

### **2.1.1 Priessnitzovy léčebné lázně**

Priessnitzovy léčebné lázně leží na svazích nejvýchodnějšího výběžku Rychlebských hor, na svahu Studničního vrchu (David, 2005, str. 128). Jsou vzdálené asi 3 km od města Jeseník (bývalý Frývaldov). V okolí lázní pramení ze země asi 80 pramenů velmi kvalitní horské pramenité vody. Vznik těchto lázní je spojen se jménem Vincenz Priessnitz. První praktické zkušenosti léčivých účinků studené vody získal mladý Priessnitz na sobě. V 16 letech spadl Vincenz pod naložený koňský povoz a ten mu přejel hrudník. Přivolaný ranhojič prohlásil zranění za smrtelné, v lepším případě prý bude z mladíka mrzák. Vincenz však vsadil na vodu, tak jak to viděl v přírodě třeba u zraněné srny, která si hojila ránu ve studené vodě (Kočka, 1993, str. 25). Nechal si odstranit teplé obklady, které mu naordinoval ranhojič a vyměnil je za obklady studené. Léčení sice trvalo rok, ale na konci byl mladík zdrav. Zpráva o tomto zázraku se rychle rozšířila mezi sousedy a do širokého okolí. Na Gräfenbergu vznikl v chalupě Priessnitze první vodoléčebný ústav na světě a lidé začali přicházet z blízkého i vzdáleného okolí a prosili o pomoc. Priessnitz napravoval vykloubené ruce, nohy, krevní výrony a zlomeniny. Později léčil revmatismus, dnu, chronickou zácpu, nemoci jater a žaludku. Pověst o jeho nové léčebné metodě a jejích výsledcích se rozletěla do celého světa. V r. 1822 dal přestavět svůj původně dřevěný rodný dům v prostornější kamenný dům se speciálními prostorami určenými pro léčení. Čekaly ho však soudní spory, které vyvolali někteří ranhojiči Antonín Gunther a Jan Ditrich. Ve městě se šířila pověst o začarované houbě, kterou Priessnitz omýval své pacienty a čaroději, který zázračně uzdravoval. Ve městě, kde před sto padesáti léty byly upalovány čarodějnice, to vše vyvolalo velké pohoršení. Městská rada dala Priessnitzovi v září roku 1822 přísnou výstrahu, aby upustil od podvodného léčení a nepoužíval k potírání houby, jinak že bude stíhán pro těžký policejní přestupek. O Priessnitze se začal zajímat rovněž knížecí biskupský zemský fyzik, doktor medicíny a farmacie Antonín Schnorfeil. Ten podal písemnou stížnost na magistrát města Frývaldova a později na krajský úřad v Opavě (Kočka, Kubík, 2006, str. 20). Priessnitz byl nakonec ve Frývaldově odsouzen za nedovolené léčení

ke čtyřem dnům těžkého žaláře zostřené postem. Priessnitz se odvolal, mnozí občané se za něj písemně přimlouvali, jiní dokazovali, že je skutečně uzdravil. Odvolání proběhlo u Zemského gubernia v Brně v roce 1830 a při jejím jednání byl Priessnitz všech obvinění zproštěn. Krajský úřad v Opavě vydal dne 21. ledna 1831 V. Priessnitzovi, hospodáři ve Frývaldově - Gräfenbergu č. p. 175 povolení k provozu lázeňského zařízení k účelům očisty těla pod podmínkou, že nebude podávat léky a provádět chirurgické zákroky. Roku 1838 zahájil výstavbu nového Velkého léčebného domu. Avšak vlivem neodborného vedení stavby a šizeného materiálu se část stavby zřítily. Zřícená stavba zavalila pět dělníků, kteří zemřeli. V. Priessnitz však pozůstalé odškodnil a stavbu dokončil. Budova Velkého léčebného domu byla tak mohutná, že ho lidé začali nazývat Hradem a toto pojmenování jí zůstalo dodnes. Byla otevřena roku 1839. Rok 1839 byl zároveň vrcholem lázeňského provozu Priessnitzovy éry. Na Gräfenbergu se léčilo 1544 pacientů různých národností a povolání a přijelo i 120 lékařů z celé Evropy, aby zde studovali Priessnitzovy léčebné metody a podle jejich vzoru pak doma založili vodoléčebné lázně. Novým Priessnitzovým přínosem bylo, že se zaměřil na léčení chronických chorob, u kterých zkušenosti s vodoléčbou doposud chyběly. Kromě studených a mokrých zábalů, omývání postižených míst houbou uplatňoval při svém léčení i další, do té doby nepoužívané metody. K nim patřila zejména potní kúra, kdy se propocení pacient na krátkou chvíli ponořil do kádě se studenou pramenitou vodou (Jandová, 2009, s. 253). Léčebné procedury se doplňovaly i pracovními terapiemi spojenými s tělesným pohybem a námahou, řezáním a štípáním dřeva nebo odklizením sněhu (Křížek, 1987, str. 47). Na rozdíl od jiných tehdejších léčitelů nedbal Priessnitz příliš na dietní stravování, ale pouze omezoval alkohol, kouření, kávu a podával studená jídla. Dbal na pravidelnou životosprávu a dostatek spánku. Sám Priessnitz prohlásil, že kdyby neměl vodu, léčil by vzduchem. Císař Ferdinand I. udělil Vincenzi Priessnitzovi Velkou c. k. zlatou medaili za zásluhy se stuhou, nejvyšší vyznamenání civilní osobě, které před ním nikdo na v rakouském Slezsku neobdržel (Kočka, 2006, str. 82). Jedinečný horský vzduch, který se mísí s mořským vzduchem proudícím od moře z Polska, vytváří jedinečné klima pro léčbu astmatu a dýchacích cest. Po roce 1989 byly jesenické lázně zprivatizovány. Stala se z nich akciová společnost, která do svého názvu pojala jméno svého slavného zakladatele. Priessnitzovy léčebné lázně a.s. se zaměřují na léčbu psychických, pohybových, dermatologických, dýchacích a astmatických potíží.

### **2.1.2 Lázně Slatinice**

Slatinice je ves, která vznikla v bažinatém terénu potoka Slatina. Leží na Hané v nadmořské výšce 240 m. a lidé již v dávných dobách přišli na to, že slatiny, které jsou sycené syrnými prameny, přinášejí úlevu kloubům, svalům a kostem. Slatinice patří k nejstarším lázním na Moravě. První písemné zmínky o nich hovoří již v roce 1558. Slatinice dobře znal i lázeňský expert Tomáš Jordán z Klausenburku a popsal je rovněž ve svém díle *O Vodách hojitedlných neb teplicech moravských*. Lázeňská léčba zde začala již v letech 1685 v barokním statku upraveném pro vanové koupele. V 18. století majitel paství Jan Adam z Lichtenštejna nechal vybudovat na původním místě statku první skutečný lázeňský dům, který se dnes jmenuje Morava. Ve Slatinicích se léčil zejména revmatismus, dna, ischias, obrna, choroby kožní a ženské. V letech 1939 -1942 byly lázně doplněny o další dvě budovy a v roce 1980 přibyla třetí. Zdejší sirovodíkové prameny mají teplotu 15 stupňů. Pro léčebné účely se však přihřívají až na 37 stupňů. Pacientům slouží lázeňské domy Morava, Hanačka, Mánes I. a II. V blízkosti Slatinic leží ves Drahanovice a Náměšť na Hané, kde je pozdně barokní zámek. Zámek je unikátní sbírkou kočárů olomouckých biskupů. Ze Slatinic se dostaneme do Olomouce, která je velkou pokladnicí památek (David, 2005, str. 76).

### **2.1.3 Teplice nad Bečvou**

Lázně Teplice nad Bečvou se nacházejí v Moravské bráně, zhruba 40 km východně od Olomouce v krásném údolí vyhloubeném řekou Bečvou a lemovaným zelenými kopci Maleník a Hůrka, kterou protéká řeka Bečva. Lázně Teplice nad Bečvou patří k nejstarším na Moravě a disponují unikátním přírodním léčivým zdrojem v podobě alkalické zemité kyselky, která se používá ke koupelím. Ubytování pro klienty je zajištěno v moderních lázeňských domech, které jsou zasazeny do překrásných parků areálu lázní. Léčí se zde nemoci oběhového aparátu, onemocnění kloubů, únava, stres, obezita a další civilizační nemoci.

Přímo v lázeňském areálu se nacházejí Zbrašovské aragonitové jeskyně a v bezprostřední blízkosti i Hranická propast. Základy lázní položil v roce 1553 tehdejší majitel panství Jan Kropáč z Nevědomí, který nechal vybudovat kamennou nádrž ke koupání, do které byly svedeny nejvydatnější prameny minerální vody. Zdejší lázeň a léčené nemoci popsal již v roce 1580 zemský lékař Tomáš Jordán ve svém spise *O vodách hojitedlných neb teplicech moravských*.



O lázních věděl i Jan Amos Komenský, který je vyznačil na své mapě Moravy vydané v roce 1627 v Amsterdamu (David, 2005, str. 166). V roce 1711 byla na levém břehu Bečvy postavena první zděná patrová lázeňská budova s vanami, kde se voda donášela v konvích. V roce 1813 byl vystavěný nový, více komfortní lázeňský objekt, kde se do koupelen pouštěla voda ze zásobníku. V roce 1864 dala vybudovat Gabriela Wildenburgová nový lázeňský dům v italském stylu a hostinec ve švýcarském stylu. Oba objekty pak nechala propojit dřevěnou kolonádou. Byl proveden nový rozbor vody a lázně se zaměřily na léčbu nemocí dýchacích cest a tuberkulózy a koupele doplňovalo pití ovčího mléka. V třicátých letech 20. století byly vědecky prokázány léčebné účinky zdejší unikátní minerální vody pro léčení srdečně cévních onemocnění. V lázních Teplice nad Bečvou se nejedná o klasickou lázeňskou léčbu, kdy se klient pouze pasivně podrobuje tradičním procedurám, ale jde především o aktivní proces intervence do životního stylu člověka. Pokud se cítíte unaveni anebo přepracováni, tak jsou tyto lázně tou pravou volbou. V okolí lázní Teplice nad Bečvou se nachází velké množství velmi zajímavých míst, které rozhodně stojí za to navštívit. Je zde možnost různých výletů, a to zpravidla do skanzenu Rožnov pod Radhoštěm, na Pustevny, na hrad Helfštýn, na Svatý Kopeček u Olomouce a s ním spojit návštěvu ZOO Olomouc nebo výlet do Hradce nad Moravicí. To, že jsou Teplice nad Bečvou vhodným místem pro strávení vašeho volného času, zjistíte hned po příjezdu do tohoto malebného městečka. Zdejší příroda přímo vybízí k dlouhým procházkám, projížďkám na kole, což vám ještě více usnadní rozsáhlá síť cyklostezek, či provozování dnes stále více populárnějšího nordic walkingu. Hole potřebné k provozování této aktivity si lze vypůjčit přímo na recepci a tak se můžete vydat po dobře značených turistických trasách. Velmi ojedinelou proceduru, kterou lázně poskytují, je kryoterapie, což je léčba chladem. Chlad je starý léčebný prostředek proti bolestem a zánětům. Lékařské studie i klinické zkoušky po celém světě ukázaly, že jeho působení na celé tělo je vhodné při terapii revmatických a chronických zánětlivých onemocnění pohybového aparátu. Jde o léčbu mrazem -110 stupňů až -160 stupňů.

#### **2.1.4 Velké Losiny**

Termální lázně Velké Losiny nacházející se v podhůří Hrubého Jeseníku, patří mezi nejstarší a nejvýznamnější moravské lázně s dlouholetou tradicí. Poprvé je existence Velkých Losin doložena z roku 1296. První zmínka o termálních lázních pochází z roku

1562. Pověsti tvrdí, že všechno začalo, když se v pramenech vyléčil nemocný kůň (David, 2005, str. 144). Sirovodíkové prameny o teplotě 22 – 36°C byly objeveny v roce 1576. V roce 1592 přikázal Jan starší ze Žerotína vybudovat první dřevěný lázeňský dům a svést do něj sirnou vodu z bažin. K velkému rozkvětu přivedli Žerotínové zdejší lázně v 18. století. Kolem lázeňských budov nechali vybudovat velký park. Později koupili lázně Lichtenštejnové. Ti se k lázním rovněž chovali jako dobří hospodáři. Areál doplnili o novou hlavní budovu, nazývanou Lázeňský salon, která se dochovala dodnes. Původní francouzský park byl od roku 1851 přebudováván v přírodně krajinářském duchu. Lázně Velké Losiny se zabývají léčbou nemocí pohybového aparátu, nervových a respiračních onemocnění a nabízejí ubytování ve čtyřech lázeňských domech s vysokým standardem ubytování a stravování. Příroda dala Velkým Losinám do vínku léčivé termální prameny, které mají blahodárné účinky na pohybový aparát a nervovou soustavu. Jejich teplota se pohybuje okolo 36°C a losinská balneoterapie je využívána k léčebným koupelím a k napájení vnitřního i venkovního bazénu, které doplňuje celá řada lázeňských, relaxačních a wellness procedur. Termální lázně Velké Losiny v sobě spojují to nejlepší, co nabízí velká lázeňská města, s klidným prostředím uprostřed přírody. Jsou zasazeny do nádherného prostředí lázeňského parku se stoletými stromy a vzácnými dřevinami. Velké Losiny jsou známy také díky jedinečné funkční ruční papírně a renesančnímu zámku. Renesanční papírnu založili Žerotínové v devadesátých letech 19. století. Papír se i v dnešní době vyrábí ruční metodou. Je zde otevřeno Papírenské muzeum a papírna je národní kulturní památkou. Zámek je klenotem moravské renesance. Vystavěli ho Žerotínové před rokem 1589. Do dějin celého kraje se černým písmem zapsala hraběnka Angela Sybila Galle, která v letech 1673 - 1692 spravovala panství za své syny. Za její správy vypukly v Losinách hony na čarodějnice. Po řadu let zasedal v zámku inkviziční tribunál v čele s Františkem Jindřichem Bobligem z Edlštatu (Zlatých Hor). Ten na panství odsoudil k smrti upálením na hranici 56 lidí, převážně žen ale i dětí (David, 2005, str. 147). Na území Velkých Losin vyvěrá 5 minerálních pramenů, z toho lázně využívají dva prameny (termální pramen Žerotín a pramen Karel), ostatní jsou jako rezervní zdroje. Vybrat si můžete ze 4 lázeňských domů. Nejznámější je Eliška, kde se nachází kryté termální koupaliště přístupné pro lázeňské hosty i z jiných lázeňských domů. Dalšími lázeňskými domy jsou sanatorium Šárka, vila Gazárka a lázeňský dům Chaloupka. Součástí lázní je také Wellness hotel Diana, který je situován na kopci nad Losinami a

kde vám poskytnou veškerý lázeňský komfort. V současné době se buduje projekt Thermepark spolufinancovaný z evropských fondů, který bude dokončen v dubnu 2015. V rámci projektu bude vybudován vodní park, zahrnující kryté termální koupaliště propojeného průplavem do venkovního prostoru a venkovní bazén. Celý areál bude doplněn moderními doprovodnými prvky (šatny, sociální zázemí, občerstvení, sauna, masáže, fyzioterapie apod.). Objekt bude dvoupodlažní a bude se v něm nacházet vnitřní termální bazén (s průplavem do venkovního prostoru), venkovní termální bazén, šatny a sociální zázemí objektu, restaurace, letní terasa s občerstvením, sauny, masáže, fyzioterapie, salónek, prostor pro odpočinek (Jašš, 2007, s. 55).

### **3 LÁZEŇSKÁ PÉČE A SLUŽBY**

#### **3.1 Druhy poskytované péče**

##### **Komplexní péče:**

Tento typ lázeňské léčby je určen pro všechny občany ČR, pojištěné u kterékoliv ze zdravotních pojišťoven v ČR. Po návrhu ošetřujícího lékaře, schválení tohoto návrhu revizním lékařem a odeslání pojišťovnou do lázeňského zařízení je klient vyzván k nástupu lázeňské léčby. Termín nástupu, který je závazný, a druh ubytování závisí na kapacitní možnosti lázní. Může být změněn pouze z vážných důvodů, které je nutno lázeňskému zařízení sdělit s dostatečným předstihem. Pacient projde vstupní lékařskou prohlídkou, na jejímž základě stanoví odborný lékař druh i počet léčebných procedur. Nutriční asistentka vystaví klientovi stravovací plán, který se taktéž odvíjí od zjištění aktuálního zdravotního stavu pacienta. Veškerá péče o klienta je plně hrazena jeho zdravotní pojišťovnou. Jízdné do lázeňského zařízení se podle nové úpravy neproplácí (Jakubíková, 2012, s. 92).

##### **Příspěvková péče:**

V tomto případě hradí zdravotní pojišťovna jen standardní léčení a všechny ostatní výdaje si hradí pacienti sami. Na tyto typy úhrady lázeňské péče musí být návrh schválen revizním lékařem. Existuje však i třetí typ nevyžadující schválení návrhu revizním lékařem, a to když si pacient hradí všechny náklady. Jde o tzv. samoplátce. (Jakubíková, 2012, s. 95)

## **Samoplátecká péče:**

Tato lázeňská péče není vůbec hrazena zdravotními pojišťovkami. Klient si sám zvolí způsob svého ubytování a druh lázeňských procedur. Klient čerpá své volno ze své dovolené. Pro zahraniční klienty je to jediný způsob hrazení lázeňské léčby. Do této péče jsou zahrnuty i rekondiční a relaxační pobyty (Indrová, 2009, s. 90).

### **3.1.1 Indikace**

Indikací se rozumí onemocnění, které je možné ovlivnit lázeňskou péčí. Neuzavřený seznam vydává ministerstvo zdravotnictví prostřednictvím vyhlášky. Kromě seznamu nemocí ovlivnitelných prostřednictvím lázeňských léčebných procedur, obsahuje tato vyhláška také indikační zaměření lázní, délku pobytu i kontraindikace čili onemocnění, při kterých se nedoporučuje lázeňská péče (Jandová, 2009, s. 265).

## **3.2 Lázeňská péče**

### **3.2.1 Balneoterapie**

Cílem balneoterapie je dostat vychýlené řídicí systémy organismu zpět do rovnováhy využitím přírodních léčivých zdrojů pomocí různých léčebných metod. Ty jsou aplikovány zevnitř nebo zvenčí, tj. zábaly, koupele, výplachy atd. Častokrát jsou využívány i medicínské postupy jako rehabilitace či fyzikální terapie pomocí různých energií (světelná, magnetická, elektrická, ...). Při aplikaci léčebných metod je nutné dodržovat určitá pravidla a podmínky. To znamená, dodržování určitého času konání procedury, dostatečně dlouhé opakování, dodržování frekvence podnětů, apod. (Jandová, 2009, s. 7).

### **3.2.2 Přírodní léčivé zdroje**

Česká republika disponuje množstvím přírodních léčivých zdrojů. Takovým přírodním léčivým zdrojem může být přirozeně se vyskytující minerální voda, plyn nebo peloid, které jsou využitelné pro lázeňství. Na to, aby mohly být využity, musí vydat Ministerstvo zdravotnictví osvědčení, které se opírá o odborné posudky. Přírodní minerální vody jsou velmi zředěné roztoky solí, podle mezinárodních požadavků a zvyklostí se u nich určuje především chemické složení a fyzikální faktory. Přírodní

vývěry minerálních vod na zemském povrchu je nutno chemicky upravit, dříve než mohou být použity v lázeňských zařízeních. Taková chemická úprava se nazývá zachytávání minerální vody. Každé zachytávání se skládá z odkrývacích prací, zachycujících těles a potrubí, které vede vodu na určené místo. Voda bývá vedena do přepadových či výtokových váz, přelivových věží, bazénů, akumulčních nádrží, apod. Nejdůležitějšími prvky zachycování minerálních vod je jejich izolace od okolních vod a zachování jejich přirozených vlastností (Jandová, 2009, s. 133).

### **3.3 Služby lázeňského cestovního ruchu**

Službami v cestovním ruchu a lázeňství jsou ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter. Dělení služeb můžeme provést z několika hledisek například z časového hlediska jako služby sezónní a mimosezónní, z ekonomického hlediska jako služby placené a neplacené, z hlediska uspokojování potřeb, službami základními a doplňkovými (Eliášová, 2014, s. 52).

#### **3.3.1 Zdravotně - léčebné služby**

Součástí lázeňské péče je ústavní a ambulantní zdravotní péče, která tvoří podstatu lázeňských služeb. Poskytování zdravotních služeb se odvíjí ze zaměření lázní na léčbu konkrétních nemocí. Po příjezdu do lázní je nutná vstupní lékařská prohlídka. Jde o vyšetření zdravotního stavu klienta, kterou provádí lázeňský lékař. Na základě této vstupní prohlídky je klientovi vystaven individuální léčebný plán. Klient je po celou dobu pobytu v lázních pod lékařským dohledem a v průběhu léčby se zapisují pozitivní i negativní změny zdravotního stavu. Na základě průběžných kontrol se může změnit individuální plán klienta. Jde o vynechání nebo zařazení některých procedur. Na konci pobytu klient absolvuje výstupní vyšetření a vyhotovuje se lékařská zpráva (Eliášová, 2003, s. 97).

#### **3.3.2 Ubytovací služby**

Jsou součástí léčebné péče. Cena za ubytování je součástí léčebného poukazu, který hradí pojišťovna, u samoplátců si klient hradí ubytování sám. Ubytovací zařízení slouží hostům k přechodnému ubytování po celou dobu jejich pobytu a musí splňovat předepsané standardy. Většinou se jedná o lázeňské domy. Každé ubytovací zařízení má svůj ubytovací plán. Klienti využívají ubytovací zařízení po dobu lázeňského pobytu a hotelový pokoj se stává jejich přechodným domovem, od kterého očekávají co největší

pohodlí. Ubytovací služby zahrnují i služby recepce, kde si ubytovaní klienti mohou vyzvednout svoji poštu a využívat informační služby. Používání těchto zařízení a chování lázeňských hostů upravují domácí řády lázeňských léčeben, které jsou vyvěšeny na přístupném místě. S obsahem domácího řádů jsou hosté povinni seznámit se při nástupu a musí ho dodržovat (Orieška, 2010, s. 86).

### **3.3.3 Stravovací služby**

Stravování v lázeňských zařízeních je nedílnou součástí léčebného procesu. Na výživu se klade velký důraz. Pod vedením odborníků z oblastí výživy se v lázeňských zařízeních organizuje systém dietní léčby, který vychází z nemocničního dietního systému. Lékaři dietologové a dietní sestry jsou vzdělaní odborníci, kteří zabezpečují a realizují léčebnou výživu v lázeňských zařízeních. Předepsané diety musí odpovídat požadavkům správné výživy pro jednotlivé nemoci a zdravotnímu stavu lázeňských klientů. Vlastní systém dietního stravování zajišťují nutriční terapeuti. Snídaně mohou probíhat dvojnásobem, a to obslužným nebo bufetovým. V případě lázeňských zařízení se jedná o uzavřené stravování. Během lázeňského pobytu má lázeňský host přidělené své místo v jídelně. Lázeňský klient si může vybírat z více druhů jídel, která si objednává na objednacích kartičkách s několika denním předstihem. Každý lázeňský pacient by měl při své stravování dbát na doporučení lékaře- dietologa nebo dietní sestry (Eliášová, 2003, s. 101).

### **3.3.4 Kulturní, společenské a sportovní služby**

Jsou služby, které neodmyslitelně patří do lázeňských služeb. Nazýváme je také službami animačními. Animaci se rozumí rozmanité činnosti vytvořené s úmyslem zpestřit lázeňský pobyt. Vedou k zábavě, hrám, povzbuzení a rozšiřování tělesného pohybu a uplatnění zdravého životního stylu. V léčebných zařízeních se volný čas většinou využívá v odpoledních a večerních hodinách nebo ve dnech osobního volna. Animátoři mají na starosti nejen kulturní služby, ale cíleně organizují a vyplňují volný čas lázeňských hostů. Práce animátorů je velmi psychicky a fyzicky náročná. Proto musí splňovat náročné kritéria. Do animačních programů se nesmí lázeňští hosté nutit, musí však mít informační přehled o těchto službách. Animace může být hrazená lázeňským zařízením nebo být nadstandardní službou podle vlastního výběru. Patří mezi ně například přednášky a besedy o historii lázní, posezení se zajímavými osobnostmi, návštěvy historických objektů, výlety a procházky do okolí, taneční zábavy a

společenské soutěže. Mezi animační programy také patří sportovní a pohybové aktivity jako turistika, tenis, plavání, fitness. Lázně jsou místa, kde se organizují kongresy, sympózia a konference, pracovní setkávání. Mohou se zde organizovat výstavy, filmové festivaly a nejrůznější společenská setkání, na kterých se mohou účastnit jak lázeňští hosté tak široká veřejnost (Orieška, 2010, s. 91).

### **3.3.5 Doplnkové lázeňské služby**

Doplnkové služby mohou zajišťovat nejen samotné lázně, ale i lázeňská města, obce, podnikatelé a jiné subjekty nacházející se v blízkém i vzdáleném okolí. Mezi doplnkové služby patří peněžní, směnářenské služby, bankomaty, informační centra, knihovny, poskytování internetu, prádelny, čistírny, kadeřnictví, kosmetika, pedikúra, manikúra, taxi služba, střežená parkoviště, půjčovny sportovních potřeb, veřejné stravovací služby, kavárny, bary, diskotéky, muzea (Eliášová, 2003, s. 110).

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**



## 4 VÝZKUM NÁZORŮ KLIENTŮ PRIESSNITZOVÝCH LÉČEBNÝCH LÁZNÍ NA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

### 4.1 Cíle práce

Tato práce se zabývá analýzou názorů klientů Priessnitzových léčebných lázní na poskytované služby. Hlavním cílem výzkumu je zjistit spokojenost klientů s úrovní služeb a jejich názory na případné doplnění a zlepšení poskytovaných služeb. Práce má rovněž ověřit následující dvě hypotézy:

*Hypotéza č. 1:* Klienti jsou vesměs spokojeni s kvalitou služeb odborného personálu při poskytování procedur, nicméně jsou méně spokojeni s časovým rozvržením procedur.

*Hypotéza č. 2:* Klienti bývají obvykle spokojeni s kvalitou jídla a ubytování, včetně vybavení pokoje, nicméně bývají nespokojeni s otázkou řešení připomínek, problémů a potřeb ze strany lázeňského personálu.

Práce by dále měla zodpovědět následující výzkumné otázky:

*Výzkumná otázka č. 1:* Jaké věkové skupiny nejčastěji navštěvují Priessnitzovy léčebné lázně?

*Výzkumná otázka č. 2:* Jaké důvody vedu klienty k návštěvě Priessnitzových léčebných lázní?

### 4.2 Metodika práce

Ve svých dotaznících jsem se rozhodla zjistit názory klientů na kvalitu poskytovaných služeb pomocí kvantitativní metody. Kvantitativní výzkum vyžaduje větší soubory dat a respondentů. Výsledky jsou více reprezentativní. Kvantitativní metody jsou velice vhodné ke zkoumání jednoduchých a měřitelných znaků, proto jsem použila formu dotazníků.

Výzkumným nástrojem je dotazník, který obsahuje deset otázek. Metoda dotazníkového šetření je pro kvantitativní výzkum za účelem bakalářské práce výhodná zejména pro svoji ekonomickou a technickou nenáročnost. Dotazníkové šetření lze realizovat poměrně nenáročnou formou, jak v podobě elektronické, tak i v podobě tištěných dotazníků, což je výhodné zejména proto, že je možné formu šetření vždy přizpůsobit

souboru respondentů (např. u mladých lidí je obvykle vhodnější elektronické šetření, u starších naopak tištěná forma dotazníku). Pro účely mého šetření jsem konstruovala dotazník se zaměřením na kvalitu poskytování služeb. Písemné dotazování má výhody v tom, že je levnější a nedochází k ovlivnění respondenta tazatelem. Dotazník umožňuje získávat odpovědi na více otázek, zaručuje anonymitu respondenta, respondent si může zvolit čas, který mu vyhovuje na zodpovězení otázek. Mezi nevýhody šetření pomocí dotazníků patří menší návratnost. Metoda dotazníkového šetření je velmi rozšířeným nástrojem k získání informací od respondenta (Olecká, Ivanová, 2010 s. 7). Jednalo se o strukturovaný dotazník, což znamená, že otázky jsou rozděleny do několika kategorií zkoumajících kvalitu lékařských služeb, ubytovacích služeb a stravovacích služeb.

Ústřední roli v dotazníku má volba otázek (položek). Otázky musí být konkrétně formulovány a mohou se ptát pouze na jeden problém. Otázky musí být přesné, protože otázky příliš široké, vyvolávající různé asociace, což není obvykle žádoucí. Respondent musí být motivován k jasné odpovědi na jasnou, srozumitelnou otázku. Všichni respondenti musí chápat otázky, otázky musí být přizpůsobeny respondentům. Otázky nelze kombinovat a ptát se na dvě informace najednou, protože výsledek je pak nepřesný. Otázky dále nesmějí být sugestivní, tj. nesmí navádět k určitým odpovědím. Je důležité vyloučit otázky, které mají vědomostní charakter, protože dotazník není totéž co test. Otázky dále musí být po stylistické stránce správně formulované. Způsob kladení otázek v dotazníku totiž určuje úroveň odpovědi respondentů. Na začátku musí být úvodní otázky. Jádrem výzkumu jsou ústřední otázky, které následují, až když se respondent začne soustředit. Použijí se podstatné otázky. Na závěr se používají filtrační otázky, které zjišťují informovanost, odbornost, pravdivost. Následuje pak poděkování za vyplnění dotazníku a respondentův čas, případně může následovat i odměna (Kozel, 2006, s. 165).

Existují tři typy otázek, které lze v dotazníku použít, a to otázky:

1. otevřené, tedy nestrukturované, např. „uveďte, které používáte,“ tyto otázky umožňují volně se vyjádřit, neomezují odpovídajícího, nejsou vymezeny obsahem, formou ani rozsahem, umožňují hlouběji proniknout do podstaty zkoumaného jevu. Poskytují obsažnější informace, úroveň odpovědí závisí na schopnosti respondenta se vyjadřovat. Zpracování otevřených otázek je velmi pracné a časově náročné, těžko se totiž vyhodnocují.

2. uzavřené, tedy strukturované, pomáhají respondentovi vybrat si mezi několika alternativami, nejjednodušší je výběr mezi dvěma možnostmi, ale obvykle se používá více možností. Odpověď na nabídnuté alternativy lze realizovat zakroužkováním, stupnicí (škálováním), body (1-100).

3. polootevřené, což jsou otázky částečně strukturované, formulují se alternativy, poslední alternativní je volná možnost se vyjádřit (Pauknerová, 2006, s. 73).

V dotazníku pro tento výzkum byly zvoleny uzavřené otázky (s možností výběru z nabídky konkrétních položek) nebo polouzavřené otázky, které kromě výběru odpovědi z nabídky, umožňovaly doplnění v položce „uved'te jaké (jiné)“, jedna otázka byla koncipována jako otázka otevřená (otázka č. 10). Dotazník je přílohou č. 1 této práce. Realizaci výzkumu jsem rozdělila do dvou fází. První fází byl sběr dat, který probíhal v období srpna až září 2014. Subjektem výzkumu jsou klienti Priessnitzových léčebných lázní a předmětem výzkumu jsou názory klientů lázní na spokojenost s poskytovanými službami.

Výzkumným vzorkem jsou všichni klienti, kteří byli ochotni vyplnit dotazník. Celkově se jednalo o 100 respondentů. Výběr respondentů z řad klientů Priessnitzových léčebných lázní je náhodný a odráží strukturu základního souboru (Švec, Hrbáčková 2007, str. 43).

Data byla sbírána prostřednictvím webové aplikace Survio, která umožňuje sběr a přehlednou analýzu dat, stejně jako tvorbu základních grafů a přehledů. Zpracování získaných dat pak probíhalo jednak prostřednictvím možností aplikace Survio, která umožňuje data různým způsobem filtrovat, dále pak za použití MS Excel, ve kterém byly tvořeny tabulky a grafy a rovněž za použití MS Word.

Druhou fází výzkumu pak byla analýza získaných dat. Analýza dat pak probíhala tím způsobem, že v první části analýzy, byla data nejprve přehledně roztříděna a byly zpracovány základní komentáře, které vycházely ze zjištěných statistických údajů. Ve druhé fázi analýzy dat byly hledány souvislosti mezi odpověďmi týkajícími se charakteristiky klientů a spokojenosti s pobytem a službami v Priessnitzových léčebných lázních. Zjištěné souvislosti pak byly dále zkoumány.

V rámci zkoumání zjištěných zkušeností byla využita metoda dedukce z výsledků. Dedukce je způsob myšlení, při němž od obecných závěrů, tvrzení a soudů přecházíme

k méně známým, zvláštním závěrům. Vycházíme ze známých, ověřených a obecně platných závěrů a aplikujeme je na jednotlivé dosud neprozkoumané případy. Dedukce je tedy proces, ve kterém testujeme, zda vyslovená hypotéza je schopna vysvětlit zkoumaný fakt.

Vedle toho byly při vyhodnocení využity i metody statistického zpracování výsledků zejména ve formě grafů a tabulek. Každé měření je zatíženo chybami, které jsou zapříčiněny nedokonalostí našich pozorovacích schopností, nepřesností odpovědí, nedokonalostí ve formulaci otázek či ve vyjadřovacích schopnostech respondenta, nedodržením podmínek výzkumu, nebo vlivem neznámých poruch pocházejících z okolí. S tím je nutné při vyhodnocení dotazníku počítat a využít některé statistické metody, které zajistí, aby výsledky byly realitě co nejbližší. Na základě statistického zpracování výsledků lze pak vyhodnotit formulované hypotézy.

### **4.3 Výzkumný soubor**

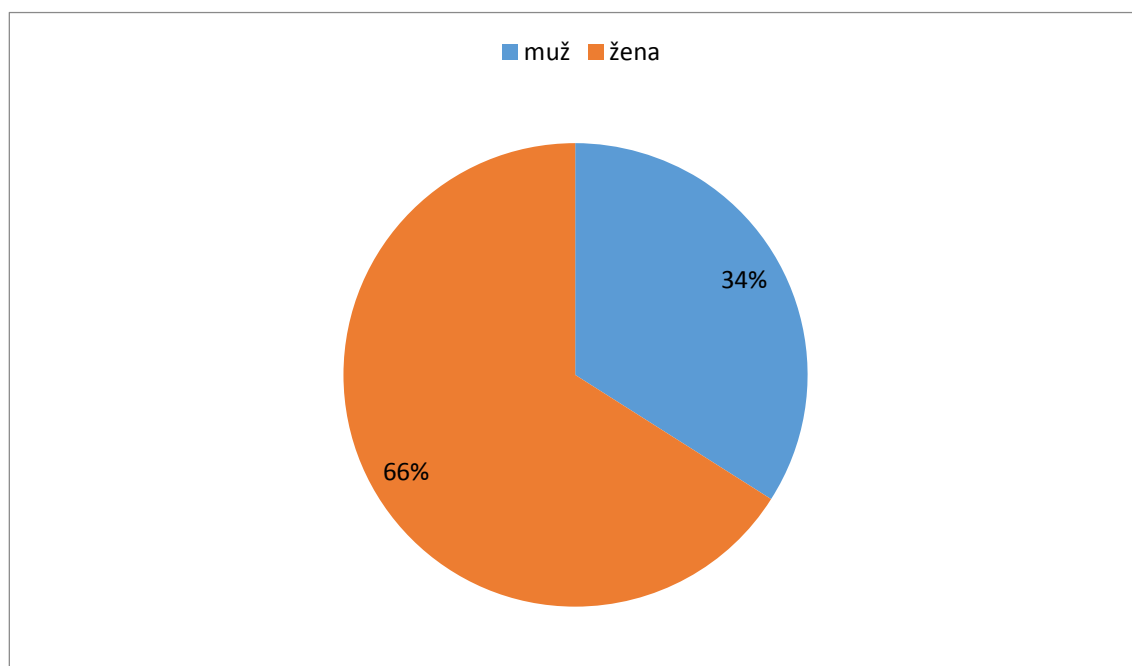
Jak již bylo výše uvedeno, na dotazníky odpovědělo celkem 100 respondentů, což je dostatečný vzorek, aby na něm bylo možné vybudovat celou studii. Na charakteristiku výzkumného souboru respondentů byly zaměřeny především první dvě otázky dotazníkového šetření, které tvořily první oddíl strukturovaného dotazníku.

První dvě otázky v dotazníku zjišťovaly pohlaví a věk respondentů.

#### **4.3.1 Pohlaví respondentů**

Z celkového počtu 100 respondentů bylo 66 žen a pouze 34 mužů. To jinými slovy znamená, že cca 2/3 respondentů tvořily ženy. Tato skutečnost se dala do značné míry předpokládat, neboť ženy se jednak obecně více a častěji zajímají o své zdraví a snaží se o něj více pečovat než muži, navíc ženy častěji chápou lázeňský léčebný pobyt i jako formu relaxace, čímž tuto možnost aktivně vyhledávají.

**Graf č. 1: Pohlaví respondentů**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

Pro analýzu dalších otázek je zjištění, že většinu respondentů tvořily ženy důležité zejména proto, že od této skutečnosti se patrně odvíjí celá řada odpovědí na další otázky. Lze například předpokládat, že ženy, které si obecně více potrpí na pořádek, byly ve srovnání v muži přísnější v hodnocení úklidu pokoje, stejně tak lze předpokládat, že složení pohlaví respondentů má vliv například na aktivity, kterým se respondenti v lázních věnují.

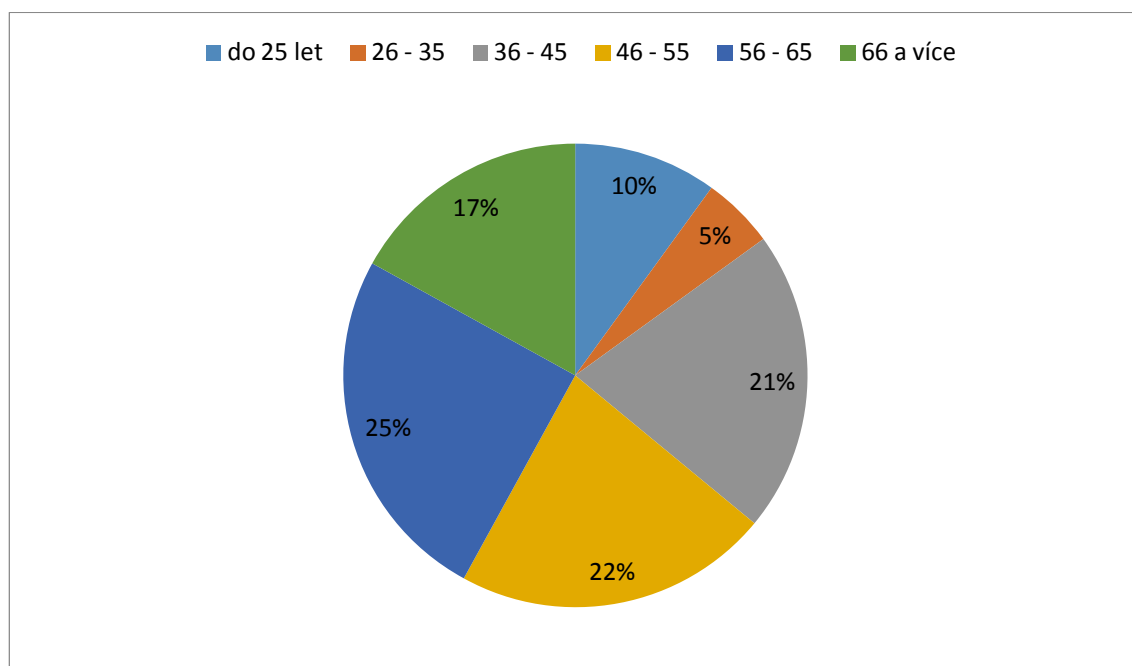
#### **4.3.2 Věk respondentů**

Druhým charakteristickým znakem výzkumného souboru, je věk respondentů. Respondenti byli prakticky ze všech věkových kategorií, nejvíce respondentů bylo ve věku 56-65 let (25 %), ve věku 46-55 let pak bylo 22 % respondentů, ve věku 36-45 let bylo 21 % respondentů, ve věku 66 let a více bylo 17 % respondentů a 10 % respondentů bylo ve věku do 25let. Nejméně respondentů – pouze 5 % bylo ve věku 26-35 let.

Ačkoli byly zastoupeny všechny věkové kategorie, lze na základě zjištěných údajů říci, že převažovali respondenti ve středním věku, tedy ve věku 36-65 let, kteří dohromady tvořili 68 % respondentů. Ve vztahu k lázeňství lze tuto kategorii respondentů

charakterizovat tím, že se jedná o jedince, kteří s ohledem na věk již začínají obvykle pociťovat určité zdravotní obtíže, čímž je pro ně návštěva lázní vhodná, navíc je pro tuto kategorii charakteristické, že již obvykle mají určité finanční rezervy a dostatečný příjem. Na rozdíl od mladých lidí, kteří leckdy ještě nevybudovali kariéru a lidí ve věku nad 66 let, kteří jsou vesměs v důchodu, což je do jisté míry omezuje v možných aktivitách, výběru typu a délky pobytu v lázních apod. Věk rovněž někdy člověka omezuje rovněž v možnostech cestování, čímž starší lidé již někdy nechtějí či nemohou cestovat do lázní tak často, jak by bylo potřeba.

**Graf č. 2: Věk respondentů**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

V zásadě tedy ve výzkumném souboru převažovaly ženy ve středním věku, což je vhodné vzít v potaz při vyhodnocování dalších otázek.

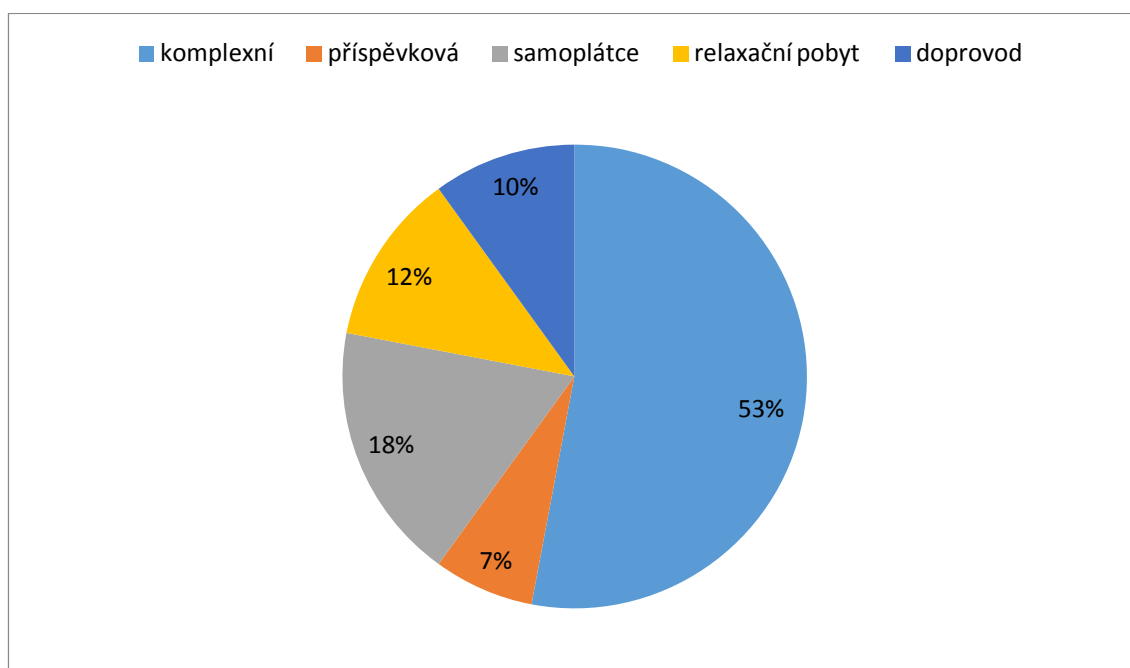
#### **4.4 Výsledky dotazníkového šetření**

Otázky 3 - 10 pak zkoumaly přímo spokojenost klientů lázní s pobytem v lázních a okolnosti pobytu v lázních. Tyto otázky by také měly být stěžejní pro naplnění cílů a pro vyhodnocení hypotéz a zodpovězení výzkumných otázek v této práci.

### Otázka č. 3

Otázka č. 3 zjišťovala především na základě, jakého způsobu financování jsou respondenti v lázních. Bylo zjištěno, že 53 % respondentů bylo v lázních v rámci komplexní péče, 7 % v rámci příspěvkové péče, 18 % jako samoplátci, dalších 12 % bylo na relaxačním pobytu (který je rovněž plně hrazen klientem) a 10 % klientů navštívilo Priessnitzovy lázně jako doprovod.

**Graf č. 3: Jste v lázních na léčení v rámci?**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

Z výsledků je zřejmé, že nadpoloviční většina klientů využila Priessnitzovy lázně v rámci komplexní péče, tudíž se nemusela podílet na úhradě nákladů. Celých 47 % se však na nákladech podílelo, popř. si je hradili sami (samoplátci, relaxační pobyty apod.). Je zde tudíž patrné, že klienti, kteří si pobyt v lázních hradili, se pro něj patrně také rozhodovali více z vlastní vůle a museli být ochotni do něj investovat. Takoví klienti pak obvykle bývají ve srovnání s klienty, kteří mají pobyt hrazen pojišťovnou rovněž kritičtější k celé řadě nedostatků, se kterými se v rámci pobytu setkávají.

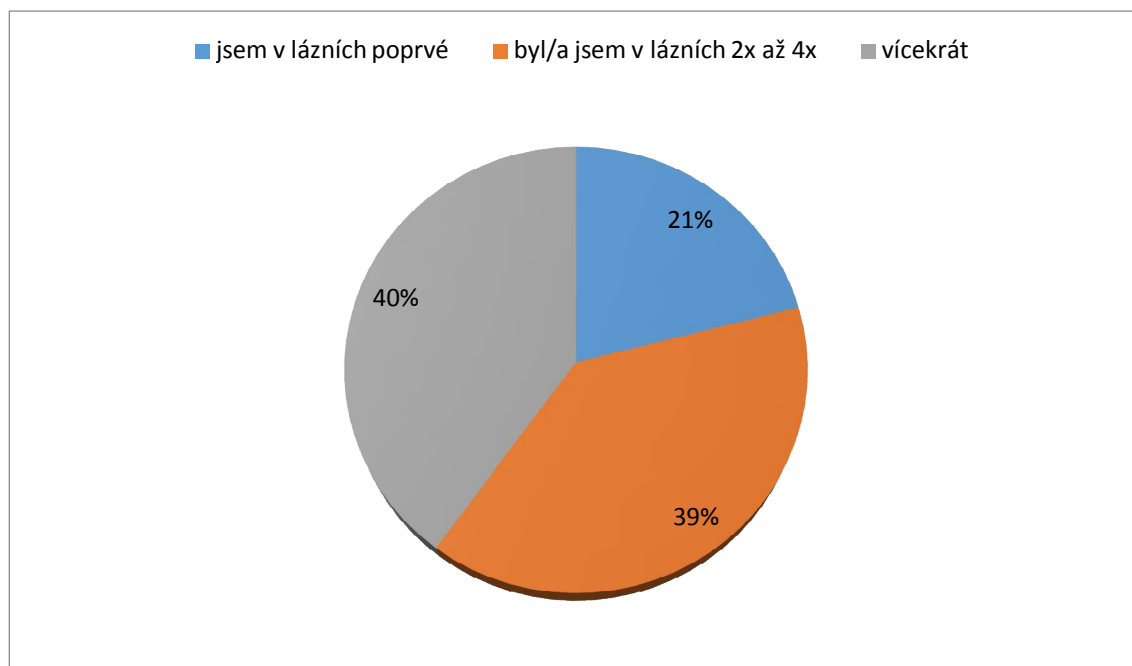
### Otázka č. 4

Otázka č. 4 pak zjišťovala, jak často klienti navštěvují lázně v ČR. V kontextu realizovaného výzkumu bylo cílem této otázky zejména zjistit, zda klienti mají srovnání

s jinými lázněmi, a jak velké srovnání reálně mohou mít. Klient, který je v lázních poprvé totiž může jen těžko srovnávat, s ohledem na rozvoj nabídky služeb, nemůže však příliš srovnávat ani klient, který byl v lázních naposledy např. před 15 lety. Oproti tomu klient, který je častým návštěvníkem českých lázní může velmi dobře srovnat nabídku služeb a jejich kvalitu, čímž je jeho hodnocení pak pro možnost formulovat doporučení hodnotnější. To je třeba při vyhodnocení dotazníku zohlednit.

Z dotazníku vyplynulo, že poprvé bylo v lázních jen 21% respondentů. 39 % respondentů uvedlo, že byli v lázních dvakrát až čtyřikrát. Zbývajících 40 % respondentů uvedlo, že v lázních bylo více než čtyřikrát, tj. minimálně pětkrát. Z tohoto pohledu lze dovodit, že většina respondentů (79 %) nebyla v lázních poprvé a má tudíž srovnání s jinými lázněmi, popř. se stejnými lázněmi v jiném období, čímž může posoudit buď srovnání kvality dvou či více různých lázeňských zařízení, nebo vývoj v konkrétním lázeňském zařízení.

#### Graf č. 4: Jak často navštěvujete lázně v ČR?



*Zdroj: Vlastní zpracování*

#### Otázka č. 5

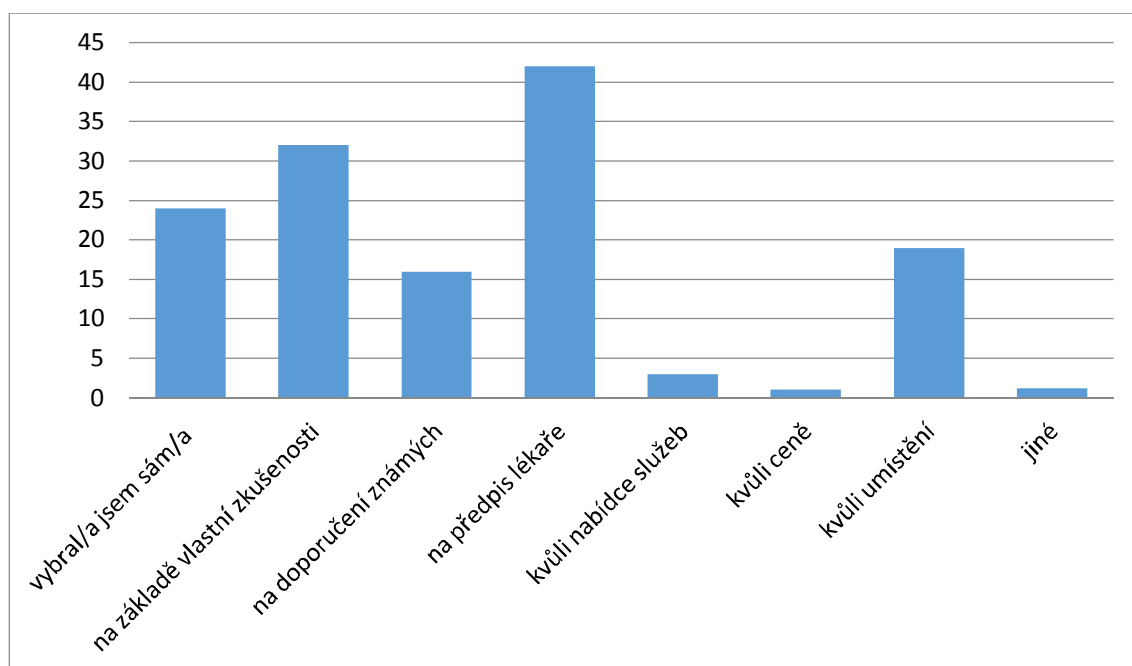
Otázka č. 5 pak zkoumala, proč respondenti zvolili k léčbě zrovna Priessnitzovy lázně. Zde se v souladu s teorií sestavování dotazníků dostáváme k nejdůležitějším otázkám celého výzkumu, které se nacházejí ve středu dotazníku. Tato otázka byla pojata jako



polootevřená, neboť vedle nabízených možností umožnila rovněž zvolit možnost „jiné“ a doplnit ji vlastním textem.

Na základě dotazníkového šetření tak bylo zjištěno, že nejvíce respondentů (42 %) zvolilo Priessnitzovy lázně na předpis lékaře. Dalších 32 % se pro ně rozhodlo na základě vlastní zkušenosti. 24 % respondentů uvedlo, že si tyto lázně vybrali sami. 19 % respondentů zvolilo Priessnitzovy lázně z důvodu jejich umístění a 16 % si je vybralo na doporučení svých známých. Jen 3% respondentů uvedlo jako důvod pro volbu těchto lázní nabídku služeb, 1 % uvedlo jako důvod cenu a 3 % respondentů uvedla jako důvod jiné. Tento důvod ve dvou případech spočíval v tom, že respondent zde měl v úmyslu relaxovat v rámci dovolené a ve třetím případě byla důvodem volby těchto lázní skutečnost, že respondent zde byl jen jako doprovod, tudíž volba byla na jiném klientovi lázní (popř. na jeho lékaři). Žádný respondent tyto lázně nezvolil na základě nabídky cestovní kanceláře, což byla poslední možnost odpovědi, která zde byla nabízena.

**Graf č. 5: Proč jste k léčbě zvolil/a Priessnitzovy léčebné lázně?**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

V této souvislosti je nutné zohlednit i výsledky jiných otázek. Je totiž důležité vzít v potaz zejména otázku č. 3, která zjišťovala, z jakého titulu jsou klienti v lázních. Zde je totiž zásadní rozdíl mezi klienty, kteří jsou v lázních na základě komplexní péče, kde

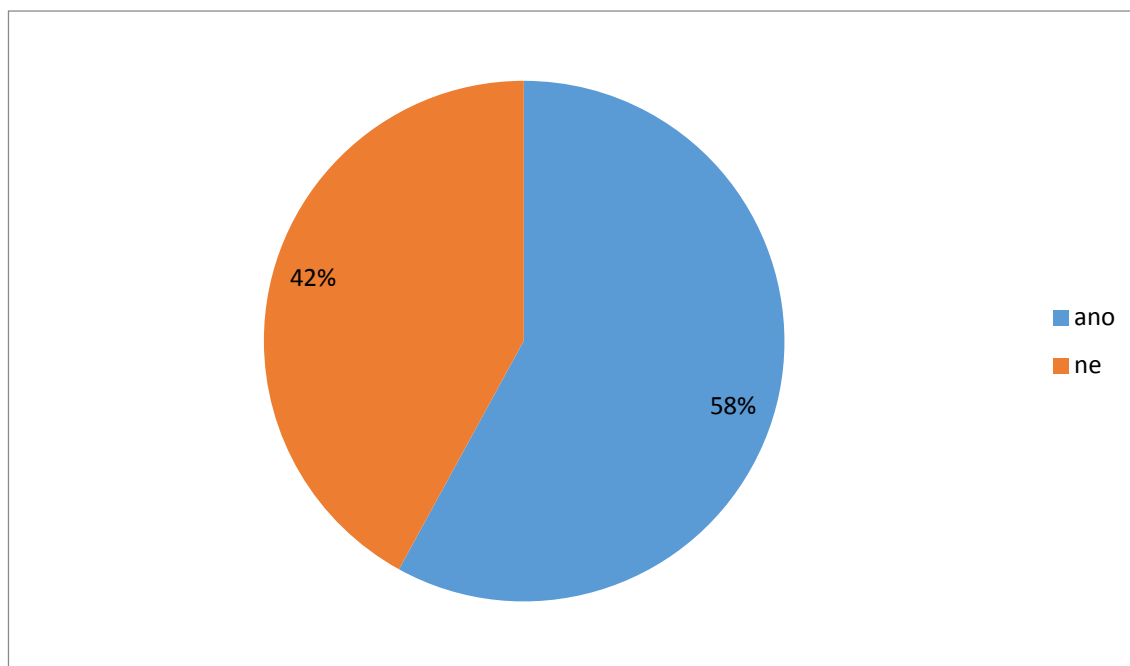
obvykle o tom, do kterých lázní respondent pojedje, minimálně spolurozhoduje lékař, popř. i zdravotní pojišťovna, která úhradu lázní schvaluje, a mezi klienty, kteří jsou v lázních zcela jako samoplátci či rovnou v rámci relaxačního pobytu. Takoví respondenti totiž lázně volí zcela samostatně. Další skupinou jsou pak doprovody, které se ve volbě lázní podřizují tomu, koho doprovázejí, resp. v řadě případů i rozhodnutí lékařů doprovázené osoby. Je třeba tudíž vzít v potaz, že ne každý respondent mohl o tom, kam pojedje do lázní rozhodovat zcela samostatně a nezávisle.

#### **Otázka č. 6**

Otázka č. 6 pak zjišťovala, zda je respondent stálým klientem Priessnitzových lázní. Cílem zde bylo zjistit návratnost klientů, která obvykle velmi úzce souvisí se spokojeností klientů s lázeňskou péčí i s celým zařízením.

Bylo v této souvislosti zjištěno, že nadpoloviční většina, celých 58 % jsou stálí klienti Priessnitzových lázní, pouze 42 % uvedlo, že nikoli. Lze tedy usuzovat na skutečnost, že klienti se do Priessnitzových lázní obvykle rádi vrací.

#### **Graf č. 6: Jste stálým klientem našich lázní?**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

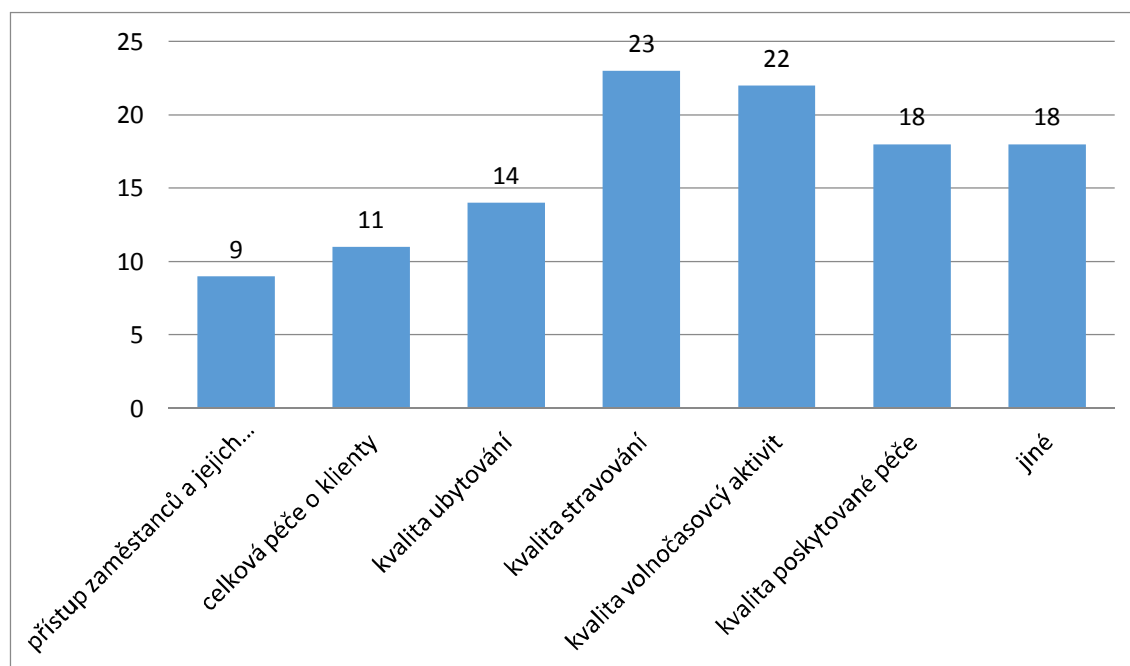
## Otázka č. 7

Otázka č. 7 se pak zaměřovala na zjištění, kterou z uvedených oblastí péče je podle respondentů nejvíce nutné zlepšit. Respondenti opět volili z nabízených možností a mohli zvolit i variantu jinou, kde bylo možné dopsat libovolnou oblast, která se jim jevila nedostatečná. Opět byla tedy tato otázka koncipována jako polootevřená.

Odpovědi na tuto otázku nebyly nijak jednoznačné, objevilo se mnoho námětů, co by bylo potřeba nejvíce zlepšit. Nicméně nejvíce respondentů uvedlo kvalitu stravování (23 %), 22 % respondentů pak uvedlo kvalitu volnočasových aktivit, 18 % pak uvedlo kvalitu poskytované lázeňské péče a dalších 18 % uvedlo možnost jiné, na kterou se zaměřím níže. 14 % respondentů by rádo zlepšení v kvalitě ubytování, 11 % by chtělo především zlepšit celkovou péči o klienty a 9 % by chtělo zlepšit zejména přístup zaměstnanců. Nevyskytla se přitom žádná odpověď, která by nebyla zvolena žádným respondentem.

Pokud se týká varianty „jiné,“ kterou zvolilo celých 18 % respondentů, bylo zajímavé, že tuto variantu zvolilo i několik respondentů, kteří tímto vyjádřili, že jsou s kvalitou poskytovaných služeb spokojeni a nechtějí nic měnit (8 % všech respondentů). Dále se zde objevovaly různé požadavky, mezi nimiž byl například požadavek na zlepšení kvality služeb na recepci, větší informovanost, nabídka volnočasových aktivit, objevily se i požadavky na zlepšení v oblasti MHD (zde je otázkou, nakolik do toho mohou lázně reálně zasahovat) a za poměrně kuriózní lze s ohledem na to, že lázně by mimo jiné měly vést ke zdravé životosprávě, označit požadavek na více sladkého pečiva pro děti.

**Graf č. 7: Kterou z následujících oblastí péče je podle Vás nejvíce nutné zlepšit?**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

Z výše uvedených výsledků sedmé otázky bylo zjištěno, že je velmi obtížné identifikovat jednu či dvě oblasti, na které by se bylo vhodné zaměřit především, neboť požadavky na zlepšení se rozprostřely poměrně rovnoměrně mezi všechny oblasti poskytovaných služeb. Formulovat doporučení bude tedy v této oblasti poměrně obtížné.

### **Otázka č. 8**

Otázka č. 8 pak byla nejdůležitější otázkou z hlediska hodnocení kvality služeb v Priessnitzových lázních. V rámci této otázky totiž klienti hodnotili celou řadu otázek od léčebných služeb, přes služby stravovací až po služby příjímací a ubytovací. Klienti měli za úkol známkovat jednotlivé služby jako ve škole, tedy známkami 1-5. Rovněž mohli u každé skupiny uvést své vlastní připomínky.

S ohledem na poměrně komplikovanou strukturu otázek, je vyhodnocení realizované prostřednictvím následující tabulky, kde je vždy uvedena hodnocená otázka, její známka a počet osob, které touto známkou známkovalo.

**Tabulka 1: Hodnocení jednotlivých služeb Priessnitzových lázní**

| <b>a) LÉČEBNÉ SLUŽBY:</b>                           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Služby ošetřujícího lékaře                          | 54       | 21       | 8        | 3        | 1        |
| Služby odborného personálu při poskytování procedur | 61       | 26       | 6        | 0        | 2        |
| Časové rozvržení procedur                           | 32       | 28       | 20       | 11       | 5        |
| Připomínky:   |          |          |          |          |          |
| <b>b) SLUŽBY STRAVOVACÍ:</b>                        | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Spokojenost s kvalitou jídla                        | 65       | 22       | 5        | 7        | 1        |
| Množství jídla                                      | 71       | 21       | 4        | 2        | 2        |
| Výběr jídla   | 62       | 24       | 8        | 2        | 4        |
| Přístup personálu                                   | 80       | 17       | 2        | 0        | 1        |
| Připomínky:   |          |          |          |          |          |
| <b>c) PŘIJÍMACÍ<br/>UBYTOVACÍ SLUŽBY:</b>           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Řešení připomínek, problémů a potřeb                | 60       | 30       | 6        | 3        | 1        |
| Kvalita ubytování?                                  | 54       | 39       | 4        | 1        | 2        |
| Vybavení pokojů?                                    | 55       | 35       | 7        | 0        | 3        |
| Úklidem pokojů/ přístup pokojské?                   | 80       | 16       | 3        | 0        | 1        |
| Připomínky:   |          |          |          |          |          |

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Z výše uvedené tabulky je zřejmé, že klienti byli až na výjimky spíše spokojeni (hodnotili především známkami 1 a 2 než nespokojeni). Přesto se však v každé kategorii výjimečně vyskytlo i hodnocení známkami 4 či 5. Zde je nutné vzít v úvahu, že jednak hodnocení v dotazníku je subjektivní, tudíž může hrát roli nejen objektivní stav, ale i například sympatie vůči personálu či konkrétnímu jedinci z personálu, osobní vkus v případě zařízení či úklidu pokojů, stejně jako osobní chutě či preference respondenta ve vztahu k jídlu, jeho kvalitě i ve vztahu k množství, které se velmi liší nejen z pohledu jednotlivce, ale i z pohledu pohlaví, věku a dalších aspektů.

Zde je vhodné připomenout, že velkou část respondentů (66 %) tvořily ženy, které obecně mají menší požadavky na množství jídla, naopak však preferují kvalitu jídla. Množství jídla tak bylo v 71 % hodnoceno známkou 1 a v dalších 21 % hodnoceno známkou 2, což znamená, že 92 % respondentů bylo spokojených, jen 4 % hodnotila známkou 3, což lze chápat jako neutrální hodnocení a 2 % hodnotila známkou 4 a další 2 % známkou 5, což lze chápat jako negativní hodnocení. Z tohoto hlediska je na první pohled zřejmé, že množství jídla bylo pro 92 % osob dostatečné, nicméně je třeba vzít

v úvahu, že velkou část hodnotících byly ženy, což mohlo způsobit určité zkreslení. Tuto domněnku dále potvrzuje i zjištění, že mezi hodnotícími, kteří hodnotili známkami 3-5 byli až na dvě výjimky pouze muži ve věku 56-65 a nad 66 let. Z tohoto hlediska je zřejmé, že nespokojenost s množstvím jídla vyjádřili jen muži, což může být dáno vyšším požadavkem mužů na množství stravy.

Naopak u kvality potravin, kde 65 % respondentů uvedlo hodnocení známkou 1 a 22 % známkou 2, čímž lze opět uvést, že velká část (87 %) respondentů byla spokojena, bylo podrobnou analýzou naopak zjištěno, že známkami 3-5 hodnotily ve velké míře především ženy (ačkoli výjimku tvořili 4 muži z celkem 13 respondentů).

Pokud se týká hodnocení léčebných služeb, nejmenší spokojenost z této kategorie obecně byla zjištěna s časovým rozvrhem procedur, kde známkou 1 hodnotilo 32 % respondentů, známkou 2 pak 28 % respondentů, známkou 3 hodnotilo 20 % respondentů, známku 4 dalo 11 % respondentů a celých 5 % respondentů hodnotilo dokonce známkou 5. Zde je pravdou, že časové rozvržení procedur, které je klientovi stanoveno předem jen s minimální možností změn s ohledem na kapacity zařízení i možnosti personálu, nemusí být vždy optimální a je zřejmé, že nevyhovuje každému. Budou zde navíc i rozdíly mezi jednotlivými klienty, některému klientovi vyšlo rozložení procedur „lépe“ a jinému „hůře.“

Pokud se týká odborného personálu, většina klientů jej hodnotila známkou 1 (61 %), popř. 2 (26%). Jen 6 % hodnotilo známkou 3, nikdo nedal známku 4 a 2 % dala známku 5. Zajímavé však je, že někteří klienti hodnocení neuvedli (5 %), což s ohledem na skutečnost, že u lázeňského lékaře nehodnotilo jeho služby dokonce 13 % respondentů, nebylo důvodem k vyřazení z výzkumu, ale spíše důvodem k zamyšlení, proč tomu tak je. Ve srovnání s lázeňským personálem má lázeňský lékař o něco horší známkové hodnocení (průměrná známka 1,57 u lékaře a 1,42 u personálu), přičemž lékaře hodnotilo výrazně méně respondentů než personál a než je celkový počet respondentů ve výzkumu. Zde je tudíž třeba zmínit, že je možné, že respondenti, pokud byli částečně nespokojeni, nicméně nebyli schopni svoji nespokojenost přesně vyjádřit či zdůvodnit, se v některých případech zdrželi hodnocení.

Poslední kategorií, která byla hodnocena, byly přijímací a ubytovací služby. Zde lze opět identifikovat velkou spokojenost respondentů ve všech zkoumaných kategoriích převažovala hodnocení známkou 1 a na druhém místě bylo hodnocení známkou 2,

hodnocení 3, 4 a 5 bylo spíše výjimečné. Pozitivním překvapením zejména s ohledem na to, že dvě třetiny respondentů tvořily ženy, které kladou větší důraz na kvalitu úklidu, byla skutečnost, že 80 % respondentů ohodnotilo úklid známkou 1 a dalších 16 % známkou 2, čímž nedostatky v úklidu lze označit za výjimečný jev. Podobně i řešení připomínek a problémů se vesměs setkala s hodnocením známkou 1 (60 respondentů) a známkou 2 (30 respondentů), horší známky byly výjimečné. I ostatní kategorie byly podobné.

Zajímavým zjištěním je, že ačkoli respondenti měli možnost uvést jakékoli připomínky, žádný z respondentů tak neučinil. Je otázkou, zda se zde vyskytl nějaký technický problém při vyplňování dotazníku, který to neumožnil, nebo zda byla otázka ve formě známkování jednotlivých kategorií pro respondenty natolik vyčerpávající, že neměli co dodat.

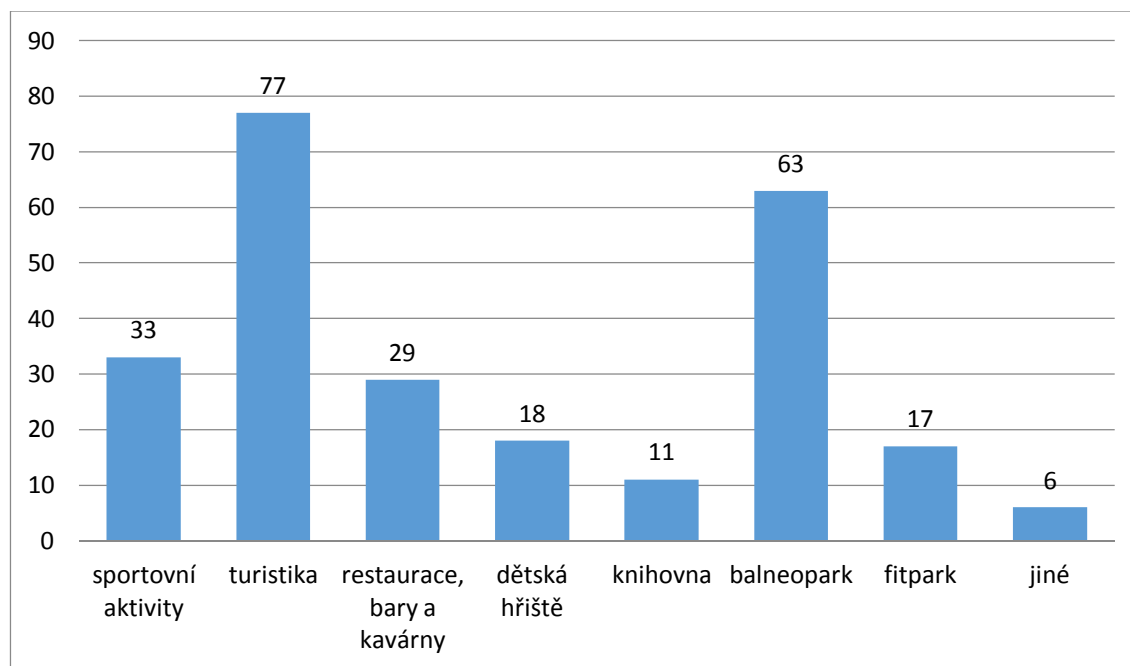
### **Otázka č. 9**

Otázka č. 9 se pak zaměřovala na volnočasové aktivity, které respondenti v lázních nejvíce využívají. Tato otázka byla formulována tak, že respondenti volili z nabízených variant, nicméně měli možnost vybrat i více odpovědí. Bylo opět možné vybrat i možnost „jiné,“ čímž se tato otázka řadí mezi polootevřené otázky.

Nejčastěji (v 77 případech) respondenti uvedli turistiku, dále (v 63 případech) balneopark, ve 33 případech pak sportovní aktivity, ve 29 restaurace, bary a kavárny, v 17 případech fitpark, v 11 případech knihovnu a v 6 případech byla zvolena možnost jiné, která byla doplněna vlastním komentářem.

Každý respondent, který zvolil variantu jiné, uvedl odlišnou službu, čímž prakticky nelze zobecnit, nicméně uvedu zde výčet zmíněných služeb, které byly pro respondenty natolik důležité, že je zmínili v odpovědi na tuto otázku. Jednalo se o: bezplatný internet - neomezený časem, dozor nad majiteli psů, bazén, tenisové kurty, okolní příroda, tanec a kultura.

**Graf č. 8: Které volnočasové aktivity v Priessnitzových léčebných lázních nejvíce využíváte?**



*Zdroj: Vlastní zpracování*

Z výše uvedených aktivit je zřejmé, že respondenti preferovali především turistiku a balneopark, nicméně každý z respondentů si v lázních našel volnočasovou aktivitu, která mu vyhovovala. Je také zřejmé, že v lázních lze využít volnočasové aktivity různého rázu, což vyhovuje naprosté většině respondentů. Bylo by samozřejmě možné zvážit jejich rozšíření, nicméně i tak lze říci, že volnočasových aktivit a možností využití není nijak málo.

#### **Otázka č. 10**

Otázka č. 10 byla, jak již bylo na počátku zmíněno, jedinou otevřenou otázkou v celém výzkumu. Zjišťovala, co respondentům v Priessnitzových lázních nejvíce chybí. Respondenti v odpovědi uváděli celou řadu věcí, které jsou uvedeny v tabulce č. 2:



**Tabulka 2: Co Vám nejvíce v lázních chybí?**

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| Individuální práce fyzioterapeut - pacient | Bývalé služby knihovny CK Paní Suchánkové | více kultury, samostatný bazén pro děti, | Bezplatný internet a parkování zdarma. |
| malý sortiment nápojů na jídleně           | nedoslazované nápoje k jídlu.             | samostatný bazén pro děti                | Více internetu bezplatné               |
| lépe vybavená knihovna                     | Více parkovacích míst                     | Chybí velký bazén. :)                    | Více parkovacích míst!                 |
| Více tančních večerů                       | více kuřáckých míst                       | nedovoleno kouřit                        | více kultury, zájezdů                  |
| Dortíky k večeři                           | Parkovací karty                           | Internet zdarma                          | Deserty k večeři                       |
| Více suvenýrů                              | kulturní akce                             | více kultury                             | jsem spokojená                         |
| dieta č.4                                  | nic (2x)                                  |  | více výletů (3x)                       |

*Zdroj: Vlastní zpracování*

Z výše uvedené tabulky lze v zásadě shrnout, že častěji se objevuje požadavek na internet zdarma, kulturní akce, parkování, více výletů a zájezdů apod. Za problematický z hlediska lázní považují požadavek na dietu č. 4, což je dieta s nízkým obsahem tuku, která se používá při onemocnění žlučníku a slinivky. S ohledem na to, že klient se do lázní jezdí léčit, měla by být dietní strava dle potřeb klienta součástí pobytového režimu. Z uvedené odpovědi je přitom zřejmé, že v lázních nebyla v určitém období dostupná či nebyla dostupná ve správném složení a podobě. Naopak požadavky, se kterými se příliš neztotožňují, neboť z hlediska zdravé životosprávy skutečně nejsou žádoucí, jsou požadavky na možnost kouření v lázních a požadavky na sladké deserty k večeři, což je z hlediska životosprávy i léčebného režimu nevhodné.

#### **4.5 Dílčí závěr výzkumu**

Na základě výše uvedeného průzkumu, jehož předmětem bylo zhodnocení kvality poskytovaných služeb v Priessnitzových lázních, bylo zjištěno, že kvalita poskytovaných služeb je poměrně vysoká, většina respondentů hodnotila kvalitu pozitivně (obvykle známkami 1 a 2), nicméně i tak lze identifikovat dílčí nedostatky, popř. situace, kdy není každý návštěvník spokojen. To může být do jisté míry dáno subjektivními názory klienta, stejně jako konkrétní situací či náladou (klient, který má špatnou náladu vnímá vše negativně, je kritičtější apod.). Z tohoto hlediska není možné očekávat, že bude některý aspekt hodnocen všemi klienty zcela pozitivně, vždy je nutné očekávat určitou odchylku od standardu. Lze však říci, že kvalita služeb v

Priessnitzových lázních je na poměrně vysoké úrovni a klienti jsou s ní vesměs spokojeni.

Tímto lze také potvrdit hypotézu č. 1, která předpokládala, že klienti jsou vesměs spokojeni s kvalitou služeb odborného personálu při poskytování procedur, nicméně jsou méně spokojeni s časovým rozvržením procedur. V časovém stanovení procedur byla identifikována větší míra nespokojenosti než u jiných aspektů, což potvrzuje, že zde by bylo možné v rámci možností zapracovat na zlepšení.

Naopak hypotézu č. 2 se podařilo potvrdit jen částečně. Lze totiž potvrdit, že klienti bývají obvykle spokojeni s kvalitou jídla a ubytování, včetně vybavení pokoje, nicméně mylně bylo předpokládáno, že klienti bývají nespokojeni s otázkou řešení připomínek, problémů a potřeb ze strany lázeňského personálu. Tato část hypotézy se nepotvrdila, tudíž hypotézu jako celek lze potvrdit jen částečně.

Práce měla dále zodpovědět následující výzkumné otázky:

*Výzkumná otázka č. 1: Jaké věkové skupiny nejčastěji navštěvují Priessnitzovy léčebné lázně?*

V rámci výzkumu převažovali respondenti ve středním věku, konkrétně ve věku 36-65 let, kteří dohromady tvořili 68 % respondentů. Nejvíce respondentů (25 %) bylo ve věku 56-65 let. Lze tedy uvést, že do lázní jezdí především respondenti středního a vyššího věku.

*Výzkumná otázka č. 2: Jaké důvody vedou klienty k návštěvě Priessnitzových léčebných lázní?*

Konkrétní důvody se nepodařilo zcela přesně identifikovat, nicméně nadpoloviční většina respondentů přijela do lázní na základě indikace lékaře, v rámci komplexní péče či spoluúčasti, část respondentů zde naopak byla pouze na dovolené či jako doprovod. Důvody tak patrně budou u každého respondenta odlišné.

## 5 LÁZNĚ V REGIONU STŘEDNÍ MORAVA

### 5.1 Metodika zpracování

Tato kapitola je zpracována za použití metody synchronní komparace. Cílem této kapitoly je totiž porovnat Priesnitzovy lázně a v nich nabízené procedury a služby s dalšími lázněmi na střední Moravě. Druhou metodou, která bude využita je pak SWOT analýza.

#### 5.1.1 Komparace

Komparativní metoda zkoumá, porovnává, vyhodnocuje jevy existující v minulosti, resp. v současnosti a umožňuje výpovědi o nich s určitým prognostickým předstihem. Hledá v jednotlivých politických jevech společné určení, znaky, "genetickou příslušnost", identifikuje jejich společný původ a určitou dějinnou souvislost. Základní pravidla pro komparaci jsou: definice objektu komparace, určení cíle komparace a stanovení kritérií pro vlastní analýzu zvolených objektů a vymezení vztahu komparace k časové ose (Prorok, 2012, s. 128).

V rámci této metody známe dva druhy komparaci a to diachronní, vertikální komparaci, která se od ostatních liší tím, že uvažujeme v historickém kontextu vývoje daných společností a tzv. synchronní komparaci, která vychází z analýzy zvolených prvků v jednom konkrétním časovém úseku. Jejím hlavním nedostatkem je obvykle to, že je mnohem statičtější než diachronní komparace. Na druhé straně však umožňuje vymezení odlišnosti spojené s prostorovým výskytem sledovaných prvků, proto je pokládána za jeden z hlavních indikátorů nerovnoměrnosti vývoje jednotlivých teritorií, oblastí, regionů. Obecně "nejvyšší" metodou komparativní analýzy je taková technika, která umožňuje vyvozovat závěry z kombinací poznatků dosažených synchronní i diachronní komparativní analýzou. Označuje se jako komparace analogických historických situací. Tento typ analýzy je nejobsáhlejší ale i nejnáročnější vzhledem k použití souborů a potřebných dat a na jejich vymezení a zpracování (Sedláková, 2014, s. 386).

Vlastní komparace je závislá především na kritériích výběru případů, které se mají stát předmětem studia. Výsledek komparace slouží k prověření zvolené teorie v rámci případů, které mají společné rysy, ale také k odhalení "anomálií", což může motivovat další výzkumy a přeformulování teoretických východisek (Prorok, 2012, s. 128).

V tomto výzkumu tedy budou srovnávány Priessnitzovy lázně s dalšími třemi lázněmi na střední Moravě, konkrétně s lázněmi Slatinice, Teplice nad Bečvou a lázněmi Velké Losiny. Předmětem srovnání bude především nabídka pobytů, služeb a volnočasových aktivit v lázních. Srovnání bude probíhat ve vztahu k době výzkumu, tj. k roku 2015, což je důvodem, proč se jedná o synchronní komparaci. S ohledem na skutečnost, že obecná charakteristika všech lázní byla již provedena v kapitole č. 2, nyní bude zaměření následujícího textu (vyjma textu o Priessnitzových lázních) skutečně převážně komparativního charakteru.

### **5.1.2 SWOT analýza**

SWOT analýza je jednoduchým nástrojem, koncepčním rámcem pro systematickou analýzu, zaměřeným na charakteristiku klíčových faktorů ovlivňujících strategické postavení podniku. Je přístupem nepřetržité konfrontace vnitřních zdrojů a schopností podniku se změnami v jeho okolí (Sedláčková, 2006, s. 91).

SWOT analýza je zhodnocení silných a slabých stránek organizace s cílem stanovit specifické přednosti organizace a současně rozhodnout o opatřeních k odstranění nedostatků, které omezují konkurenční schopnost organizace. Analýza se provádí ve srovnání se zásadními konkurenty ve všech oblastech podnikového managementu. Název tohoto postupu je odvozen z anglických slov vyjadřujících jednotlivé části analýzy (Sedláčková, 2006, s. 91).

1. Strength - síla, silné stránky, kde je organizace dobrá.
2. Weakness - slabost, slabé stránky, kde organizace není dobrá a danou oblast potřebuje zlepšit.
3. Opportunities - příležitosti.
4. Threats - hrozby.

SWOT analýza je realizována na Priessnitzových léčebných lázních.

## **5.2 Priessnitzovy lázně**

Priessnitzovy léčebné lázně jsou díky příznivým podmínkám vyhledávané klimatické lázně. Mikroklima této oblasti je obzvláště vhodná na léčení onemocnění dýchacích cest, duševních a kardiovaskulárních nemocí dospělých ale i dětských pacientů. Lázně

nabízejí klasické léčebné pobyty, které obsahují tradiční procedury zakladatele lázní, kterým byl Vincenz Priessnitz. Tento Rakušan zavedl nové léčebné metody, kterými byly pobyt v přírodě, pravidelný příjem vody a speciální zábaly. Kromě těchto pobytů se v nabídce nacházejí také wellness pobyty a tzv. medical wellness pobyty, které kombinují léčebné procedury s ostatními wellness službami.

### **5.2.1 Nabídka pobytů**

Priessnitzovy léčebné lázně nabízí hned několik typů pobytů. Předně se jedná o léčebné pobyty garantované lékařem, mezi kterými si lze vybrat například komplexní samoplátecký program, lázně na zkoušku, dva programy na snižování nadváhy či unikátní Priessnitzovu kúru. Dalším typem pobytů jsou pobyty z řady medical wellness, mezi které patří například pobyty manažer svého zdraví, lázeňský pobyt pro seniory, týden pro zdraví či úlevu pro záda. Dále Priessnitzovy léčebné lázně nabízí rovněž v současnosti oblíbené wellness pobyty.

### **5.2.2 Nabídka služeb**

Priessnitzovy léčebné lázně nabízí celou řadu koupelí (bylo jich napočítáno celkem 22), dále velké množství wellness procedur a kúr, k dispozici je rovněž 18 druhů masáží, kosmetické procedury stejně jako novinka, kterou jsou procedury pro děti, akupunkturu, solnou jeskyni, zábaly, prodej a aplikaci přírodní kosmetiky, manikúru a pedikúru, vyšetření z celé řady lékařských oborů či jiné služby (např. skupinové cvičení, kyslíková terapie apod.). Lze rovněž využít možnost zakoupit dárkové poukazy na pobyt či službu.

### **5.2.3 Nabídka volnočasových aktivit**

Pokud se týká volnočasových aktivit, nabízí Priessnitzovy léčebné lázně poměrně širokou nabídku aktivit, která je na webových stránkách rozčleněna do čtyř kategorií. Jedná se o restaurace a bary, výlety, lázeňská místa a sport a zábavu.

V Priessnitzových léčebných lázních najdeme restaurace, denní bar, kinokavárnu, vinotéku a kavárnu (zimní zahradu v lázeňském domě Priessnitz). Lázně dále nabízí poměrně široký rozsah sportovních aktivit, mezi které patří například Fitpark, který kombinuje aktivní zábavu a sport s nejčistšími klimatickými podmínkami a horskou přírodou. Od května se tedy můžete těšit na posilovací stroje využívající převážně váhy vlastního těla pro procvičování chůze, kloubů, rozvoj koordinace těla, ale i na venkovní

rotoped. Takže se nejen protáhnete a posílíte celé tělo, rozvinete motoriku, ale užijete si jedinečných výhledů na hřebeny hor. (Priessnitzovy léčebné lázně, 2015). Dále je v nabídce Gräfenberg Walking, tedy cvičení s holemi, které zavedl již Vincent Priessnitz, výlety, cyklovýlety a běžecké trasy. Součástí lázní je rovněž areál volného času, ve kterém se nachází multifunkční dětské hřiště s prolézačkami, houpačkami a dalšími sestavami pro aktivní zábavu a rozvoj obratnosti, park nízkých lanových překážek zdarma a plocha s travním porostem pro volný čas a sport. Součástí této plochy jsou i přemístitelné branky. Priessnitzovy léčebné lázně zde po celý rok pořádají mnoho kulturních i sportovních akcí. Mezi sportovní aktivity lze zařadit i bazén s vířivkou, DiscGolf Park, což je prostor v parku Vincenze Priessnitze s nejednou přírodní překážkou pro zajímavější hru, která se podobá golfu, nicméně do jamky se umísťuje disk. Každá jamka je doplněna i otázkou týkající se lázní, za jejichž zodpovězení děti dostanou malý dárek v Lázeňském informačním centru, kde si můžete půjčit také disk. Najdeme zde rovněž hernu stolního tenisu či instruktáž nordic walkingu, lázeňské fitness centrum či park her, lyžařský vlek pro lyžaře a půjčovnu horských kol a běžek. K dispozici jsou rovněž tenisové kurty, umělé kluziště a lázeňský vláček “Lázeňáček.” (Priessnitzovy léčebné lázně, 2015).

Z lázní se pořádá celá řada výletů (např. na Červenohorské sedlo, do Karlovy studánky, do Jeseníku, do Bělé či do Žulové apod.) Rovněž celá řada lázeňských míst stojí za návštěvu. Jedná se například o Balneopark Vincenze Priessnitze, Balneoprovoz Priessnitz, lázeňskou kolonádu, jejímž výchozím bodem je hrobka zakladatele lázní Vincenze Priessnitze, která je dokonalým spojením historie a současnosti, tradice a tvůrčího hledání Priessnitzových pokračovatelů. Na kolonádě návštěvník objeví mnoho jedinečných pomníků a památníků jako doklad vděčnosti pacientů i celých států – polský, francouzský nebo maďarský pomník jsou nejznámější. Dalším místem, které je návštěvníkům k dispozici je lázeňská vyhlídka, odpočívadlo u Polského památníku, Park Vincenze Priessnitze, předhradí, což je informační prostor a rovněž přírodní inhalatorium, které má i léčebné účinky na dýchací cesty (Priessnitzovy léčebné lázně, 2015).

### **5.3 Lázně Slatinice**

Tyto lázně založené již v 17. století využívají jako přírodní léčivé zdroj minerální prameny s irně vody, které vyvěrají v teplotě přibližně 16 ° C. S irně prameny se

využívají především k léčbě pohybového aparátu, kůže a kardiovaskulárních onemocnění. Kromě komplexní a příspěvkové lázeňské léčby, Slatinice nabízejí preventivně relaxační a rekreační pobyty na víkend nebo celý týden. Od Priessnitzových léčebných lázní se liší především zaměřením na pohybové ústrojí, naopak kardiovaskulární choroby léčí oboje lázně. Podobu lze identifikovat i v nabízení wellness, rekreačních a relaxačních pobytů, které nabízejí oboje lázně, nicméně Slatinice dávají jednoznačně větší prostor pobytům léčebným (Lázně Slatinice, 2015).

### **5.3.1 Nabídka pobytů**

Lázně Slatinice podobně jako Priessnitzovy léčebné lázně nabízejí léčebné i wellness pobyty, nicméně na rozdíl od Priessnitzových lázní je ve Slatinicích nabídka wellness pobytů velmi úzká (na webu lze najít jen dva druhy wellness pobytů). Slatinice tudíž poměrně zřetelně preferují pobyty léčebného charakteru (Lázně Slatinice, 2015). V zásadě lze tedy říci, že lázně Slatinice se z pohledu služeb Priessnitzovým lázním velmi podobají, liší se především v tom, že výrazně preferují léčebné pobyty před wellness.

### **5.3.2 Nabídka služeb**

Pokud se týká procedur, nabídka je poměrně široká (např. 12 druhů koupelí, krytý bazén s vířivkou nově s možností privátního pronájmu, 13 druhů masáží, 4 typy zábalů apod.). Široká je i nabídka lymfodrenáží a možností směřujících ke zlepšení postavy a zhubnutí. Zajímavou službou je možnost přijet do lázní i s domácím mazlíčkem. Lze také využít dárkové poukazy na pobyt či procedury stejně jako u Priessnitzových lázní (Lázně Slatinice, 2015).

### **5.3.3 Nabídka volnočasových aktivit**

Nabídku volnočasových aktivit řeší centrum aktivit. Lázně Slatinice mají poměrně rozsáhlý kulturní program, který zahrnuje sobotní taneční večery, koncerty vážné i "nevážné" hudby či přednášky. Je zde také možnost využití kreativní dílny a vytvořit si drobné dárky pro blízké. Lázeňským hostům je k dispozici kvalitně vybavená půjčovna jízdních kol a nordic walking holí. Turistické centrum pak pomůže s tipy na výlet. Z hlediska sportu je hostům k dispozici stolní tenis, pétanque, ruské kuželky, zahradní šachy, vnitřní bazén s whirlpool a půjčování jízdních kol a holí pro nordic walking. V obci Slatinice lze také využít pronájem sokolovny, fotbalového hřiště a tenisových

antukových hřišť. V okolí je velké množství běžeckých terénů, tras pro horská kola i nordic walking. V roce 2011 byla dále zrekonstruována knihovna, která je lázeňským hostům k dispozici. V roce 2012 bylo vybudováno infocentrum Slatinice, které vzniklo za účelem poskytování služeb v oblasti turistického ruchu. Lze také využít možnost výletů do okolí Slatinic (např. Zoo Olomouc, hrad Bouzov, muzeum veteránů Slatinice apod.) (Lázně Slatinice, 2015).

V zásadě lze říci, že množství volnočasových aktivit je obdobné jako u lázní Priessnitz, má však trochu jiné složení (některé aktivity nenajdeme u Priessnitzových lázní, jiné zase ve Slatinicích, ale jsou i aktivity, které jsou totožné.

## **5.4 Lázně Teplice nad Bečvou**

Tyto lázně nedaleko Olomouce, nabízejí kromě rozlehlých parků, Zbrašovské aragonitové jeskyně přímo ve svém areálu také silně mineralizované termální vody, které jsou hlavním léčivým zdrojem a příznivě ovlivňují zejména na onemocnění oběhové a endokrinní soustavy. Od Priessnitzových léčebných lázní se tedy liší již samotným zaměřením na odlišné druhy onemocnění. Lázně poskytují několik zajímavých procedur dostupných i pro samoplátce, například procedury se solí a bahnem z Mrtvého moře. Také je v nabídce ubytování zařízené podle Feng Šuej, pro klidnou atmosféru a nerušený spánek. Na rozdíl od jiných lázeňských zařízení (včetně Priessnitzových lázní), Teplice nabízejí balíčky i pro rodiny s dětmi, ve kterých se každému členu rodiny postarají o program. V Priessnitzových lázních sice nabízejí procedury pro děti, nicméně koordinace procedur pro dítě a rodiče není doposud zcela zvládnutá s ohledem na to, že se jedná o novinku v nabídce. Velkým plusem tohoto lázeňského střediska je internetová stránka až v pěti jazycích a pro srovnání Priessnitzovy léčebné lázně nabízejí internetovou stránku ve čtyřech jazycích (Lázně Teplice nad Bečvou, 2015).

### **5.4.1 Nabídka pobytů**

Pokud se týká léčebných pobytů, stejně jako v Priessnitzových lázních jsou nabízeny jak léčebné, tak i wellness pobyty. Pokud se týká šíře nabídky, je v Teplicích nad Bečvou nabízeno méně pobytů než v Priessnitzových lázních. Pobyty jsou navíc zaměřeny na jinou oblast onemocnění (Lázně Teplice nad Bečvou, 2015).



### **5.4.2 Nabídka služeb**

Pokud se týká služeb, v lázeňských domech jsou k dispozici počítače s internetem, je zde dále k dispozici kosmetika, manikúra a pedikúra a celá řada procedur. Základním léčebným prostředkem jsou koupele v unikátním přírodním zdroji - minerální vodě s vysokým obsahem oxidu uhličitého a stálou teplotou 22,5°C, kterou doplňuje pestrá paleta procedur z oblasti masáží, zábalů, elektroléčby i rehabilitace, které si může zakoupit i široká veřejnost. Je zde rovněž solárium či knihovna. Nabídka služeb však není zdaleka tak široká, jako v Priessnitzových lázních, navíc kupříkladu koupele a procedury nejsou zdaleka tak popsány na webových stránkách, což je v dnešní době zásadním negativem. Výhodou je naopak již zaběhnutá nabídka procedur i pro děti a zejména pro rodiny s dětmi (Lázně Teplice nad Bečvou, 2015). V zásadě nebylo možné identifikovat služby, které by měly Teplice oproti Priessnitzovým lázním navíc, naopak u Priessnitzových lázní lze takové služby najít. Tato skutečnost může být patrně dána zejména tím, že lázně Teplice jsou menšími lázněmi než Priessnitzovy lázně.

### **5.4.3 Nabídka volnočasových aktivit**

Lázně Teplice nad Bečvou nabízí celou řadu volnočasových a sportovních aktivit, které se do značné míry svým obsahem odlišují od Priessnitzových lázní.

Jedná se například o promenádní koncerty na kolonádě, které probíhají v letních měsících každou neděli od 9:00 do 11:00 hod, celá řada kulturních programů v lázeňských domech, bowling, služby bazénů a sauny, kavárenské služby (ve třech kavárnách), bowling, cyklotrasy, knihovnu, zájezdy a výlety (turisticky zajímavá jsou místa v okolí, např. Hrad Helfštýn, Hranická historická knihovna, Skanzen v Rožnově pod Radhoštěm, poutní místo na Sv. Hostýně, Svatý kopeček u Olomouce apod.), trasy pro nordic walking či sporty jako tenis, minigolf, stolní tenis, kulečnick, fitnesscentrum apod.). Ačkoli nabídka aktivit je poměrně široká, skutečností je, že zejména zajímavostí přímo v lázních a aktivit přímo v lázních je ve srovnání s Priessnitzovými lázněmi výrazně méně (Lázně Teplice nad Bečvou, 2015).

## **5.5 Lázně Velké Losiny**

Nejdůležitějším léčivým přírodním zdrojem v těchto lázních jsou termální sirné prameny, jejichž teplota se pohybuje kolem 36 ° C. Tato přírodní voda, nacházející se ve vnitřních i venkovních bazénech a všech lázních, má pozitivní účinky na léčbu

pohybového aparátu, onemocnění kůže a nervové soustavy. Od Priessnitzových léčebných lázní se tedy liší nejen službami, ale i zaměřením. Pokud se týká služeb, v roce 2013 začala výstavba termálního aquaparku, který by měl být letos na jaře otevřen a měl by být v celoročním provozu. Jedná se o jediný aquapark v České republice, který nabízí relaxační a regenerační vodní svět, bazény napuštěné originální sirnou termální vodou, což je významná výhoda oproti jiným lázeňským zařízením výše uvedeným. V aquaparku také spočívá zásadní rozdíl a výhoda oproti Priessnitzovým lázním.

### **5.5.1 Nabídka pobytů**

Pokud jde o lázně Velké Losiny, nabízejí jak léčebné tak i relaxační, wellness a víkendové pobyty, přičemž z webových stránek je patrné, že převažují pobyty neléčebného charakteru, kterých je v nabídce více než v Priessnitzových léčebných lázních. Zajímavým specifikem, které v Priessnitzových léčebných lázních nenabízejí, je léčebný pobyt pro klienty potřebující dialyzační léčbu, kdy lázně Velké Losiny mají dojednáno technické zabezpečení dialýzy v nemocnici v Šumperku a poskytují i dopravu tam a zpět dle potřeby klienta (Lázně Velké Losiny, 2015).

### **5.5.2 Nabídka služeb**

Mezi nabídku služeb patří:

- Komfortní ubytování kategorie standard a superior.
- Individuální přístup.
- Odborná lázeňská léčba pod dohledem lékaře.
- Vynikající kuchyně s možností diet a konzultací s nutričním terapeutem.
- Lázně, wellness a relaxace - více jak 60 lázeňských, relaxačních, wellness a nadstandardních procedur.

Zde je nutné podotknout, že kupříkladu počet procedur je téměř tak vysoký jako v Priessnitzových léčebných lázních. Velkou výhodou je termální park (aquapark), který bude zcela novým zařízením v Losinách a který např. v Priessnitzových léčebných lázních stejně jako ani jinde v České republice nenajdeme, čímž lze tuto atrakci považovat za zásadní výhodu (Lázně Velké Losiny, 2015).

### **5.5.3 Nabídka volnočasových aktivit**

V rámci volnočasových aktivit je nabízeno pět restaurací, bude možno využít již zmíněný aquapark, stejně jako termální bazén, v obci lze využít i místní kulturní akce a je možné rovněž využít výlety a sportovní aktivity jako například lyžování, cyklistiku, horolezectví či rybaření (Lázně Velké Losiny, 2015). Nabídka volnočasových aktivit ve Velkých Losinách však rozhodně nedosahuje možností, které mají Priessnitzovy léčebné lázně.

## **5.6 Vyhodnocení komparace**

Ve srovnání s lázněmi Slatinice, Teplice nad Bečvou a Velké Losiny lze říci, že z hlediska kvality služeb, nabídky pobytů, nabídky služeb a volnočasových aktivit, jsou na tom Priessnitzovy lázně nejlépe. Nabízejí nejvíce druhů pobytů, nejvíce procedur i nejvíce velmi zajímavých volnočasových aktivit. Kupříkladu lázně Slatinice se sice poměrně blíží lázním Priessnitz, nicméně rozsah služeb a volnočasových aktivit je sice značný, ale přesto není natolik velký jako u Priessnitzových lázní. Oproti tomu Teplice nad Bečvou jsou menší lázně, kde prakticky není možné dosáhnout rozsahu a kvality služeb jako v Priessnitzových lázních, protože by tyto služby patrně nenašly dostatečné využití. Podobně jsou na tom i Velké Losiny, jejich rozsah zejména volnočasových aktivit je nesrovnatelně nižší oproti Priessnitzovým lázním. Tyto menší lázně mohou mít určité výhody (např. termální aquapark), nicméně obvykle staví jen na pár dílčích aspektech či zajímavostech.

## **5.7 SWOT analýza Priessnitzových lázní**

Životní cyklus jednotlivého podniku či celého odvětví nemá lineární průběh. Neustále je pod vlivem vnějších, ale i vnitřních faktorů, díky kterým podnik na trhu jde kupředu nebo stagnuje, či dokonce je nucen z trhu odejít. Dobrý manažerský tým by si měl být vědom těchto skutečností a neustále sledovat jednotlivé faktory navzájem ovlivňující chod podniku. Právě SWOT analýza může být jedním z nástrojů sloužících k udržení těchto faktů pod dohledem. Pokud je podnik dobře informovaný o svém momentálním postavení na trhu, o svých silných a slabých stránkách, může si určit strategii fungování do budoucna a tím zefektivnit svou činnost na trhu. Vedle srovnání Priessnitzových lázní s třemi jinými lázněmi v regionu střední Moravy, ze kterého Priessnitzovy lázně

vyšly ze srovnávaných objektů nejlépe z hlediska rozsahu služeb a volnočasových aktivit, bude tudíž nyní realizována SWOT analýza těchto lázní.

### **1. Silné stránky**

- Lázeňská tradice
- Originální léčebné metody
- Dobrá dopravní dostupnost
- Celoroční využitelnost
- Přitažlivost okolní krajiny
- Dobrá dostupnost pro klientelu z Polska
- Sportovní vyžití ve všech sezónách
- Bohatý program pro děti i dospělé
- Nabídka firemních akcí
- Možnost výletů
- Široká nabídka pobytů
- Široká nabídka procedur

### **2. Slabé stránky**

- Většina hotelů je jen tříhvězdičkových
- Chladné podnebí
- Nabídka pro děti a rodiny s nimi teprve v začátcích

### **3. Příležitosti**

- Mezinárodní propagace (zejména Polsko, případně Slovensko)
- Rozvoj pobytů a procedur pro děti a rodiny s dětmi
- Možnost zavést speciální pobyty (např. pro dialyzované pacienty jako mají Velké Losiny)

#### **4. Hrozby**

- Konkurence v regionu (velký počet lázní, navíc některé mají určité konkurenční výhody – např. aquapark Velké Losiny apod.)
- Zvyšování nároků klientů (tříhvězdičkové hotely pro majetnou klientelu nepostačují, méně majetná klientela nemá příliš prostředků ani na jiné využití – kavárny, výlety apod.)

## DISKUZE

Wellness pobyty a jiné formy relaxačních a odpočinkových pobytů by mohly vyplnit místo, které v lázních ztrácejí čistě léčebné pobyty. Situace v českém zdravotnictví je nestabilní a neustále se mění podmínky pro léčebné pobyty podporované zdravotními pojišťovny. Vypovídá o tom výrazný úbytek lázeňské hostů, kterým pobyty byly hrazeny ze zdravotního pojištění a bývaly hlavním zdrojem financí pro lázně. Příležitost zisku nového okruhu klientely navazuje právě na výše zmíněnou propagaci služeb, ať již cizincům nebo domácím samoplátcům, jejichž zájem je v kvalitních wellness službách. Zejména menší lázně zaostávají za novými trendy (např. Teplice nad Bečvou) a chybí jim wellness programy a sportovní atraktivita, které by zaujaly nové cílové skupiny.

Přesto, že většina z lázeňských areálů nabízí i sportoviště, žádný z nich nenabízí balíčky výhradně pro sportovce. Novým klientům by mohly být jednotliví sportovci, ale i celé sportovní kluby. České lázně nabízejí ubytovací, stravovací služby a regeneraci, což je činí ideálním místem na řízení sportovních akcí, jako jsou turnaje, mistrovství nebo soustředění.

Přilákat novou klientelu se však podaří jen udržováním vysoké úrovně nabízených služeb. Na jedné straně, samotných lázeňských služeb a na straně druhé všech faktorů zvyšujících atraktivitu regionu. Ať už jde o údržbu historických a kulturních památek nebo infrastruktur, které v České republice zatím nejsou na úrovni regionů v západní a severní Evropě. Největší příležitostí v tomto směru mohou být finance z eurofondů, které jsou aktuálně disponibilní i pro několik českých lázní. Tyto prostředky by mohly být použity také na vybudování dětských hřišť a sportovišť v blízkosti lázeňských měst. Mladí lidé a rodiny s dětmi jsou téměř výjimečnými klienty, protože areály neposkytují dostatečné vyžití pro děti a dorost, což nabízí například Teplice nad Bečvou a nově i Priessnitzovy lázně. Realizace hřišť a parků pro nejmenší, dětských koutků a školek v budovách lázní by mohla přilákat mladé rodiny s dětmi. Na druhé straně mladí lidé vyhledávají společenské události jako koncerty, festivaly a vyžití v nočních klubech a diskotékách, aquaparcích s novými atrakcemi (na to reagovaly např. Velké Losiny budováním aquaparku, který bude jednou z mála jejich výhod). Nabídnutí podobných služeb i v okolí, by přilákalo více mladých lidí do oblasti. Několik faktů nasvědčuje poměrně velké revoluci v lázeňském průmyslu v moderní době. Tato změna se týká

zejména typologie zákazníků a jejich preferencí. Flexibilní odezva ze strany lázní na poptávku po krátkodobých wellness pobytech, zaměření se na nové cílové skupiny cizinců, sportovce, mladší generace a rodiny s dětmi, by jim měla napomoci k revitalizaci a modernizaci.

Na základě dotazníkového průzkumu, jehož předmětem bylo zhodnocení kvality poskytovaných služeb v Priessnitzových lázních, bylo zjištěno, že kvalita poskytovaných služeb je poměrně vysoká, většina respondentů hodnotila kvalitu pozitivně (obvykle známkami 1 a 2), nicméně i tak lze identifikovat dílčí nedostatky, popř. situace, kdy není každý návštěvník spokojen. To může být do jisté míry dáno subjektivními názory klienta, stejně jako konkrétní situací či náladou (klient, který má špatnou náladu vnímá vše negativně, je kritičtější apod.). Z tohoto hlediska není možné očekávat, že bude některý aspekt hodnocen všemi klienty zcela pozitivně, vždy je nutné očekávat určitou odchylku od standardu. Lze však říci, že kvalita služeb v Priessnitzových lázních je na poměrně vysoké úrovni a klienti jsou s ní vesměs spokojeni, což bylo vedle dotazníku zjištěno i komparací s jinými lázněmi v regionu.

Byla tak potvrzena hypotéza č. 1, která předpokládala, že klienti jsou vesměs spokojeni s kvalitou služeb odborného personálu při poskytování procedur, nicméně jsou méně spokojeni s časovým rozvržením procedur.

Naopak hypotéza č. 2 byla průzkumem potvrzena jen částečně. Bylo možné potvrdit, že klienti bývají obvykle spokojeni s kvalitou jídla a ubytování, včetně vybavení pokoje, nicméně mylně bylo předpokládáno, že klienti bývají nespokojeni s otázkou řešení připomínek, problémů a potřeb ze strany lázeňského personálu.

Práce měla dále zodpovědět dvě výzkumné otázky:

*Výzkumná otázka č. 1:* Jaké věkové skupiny nejčastěji navštěvují Priessnitzovy léčebné lázně? V rámci výzkumu převažovali respondenti ve středním věku, konkrétně ve věku 36-65 let, kteří dohromady tvořili 68 % respondentů. Nejvíce respondentů (25 %) bylo ve věku 56-65 let. Bylo tedy možné říci, že do lázní jezdí především respondenti středního a vyššího věku, naopak mladých lidí zde moc nebylo.

*Výzkumná otázka č. 2:* Jaké důvody vedu klienty k návštěvě Priessnitzových léčebných lázní? Konkrétní důvody se nepodařilo zcela přesně identifikovat, nicméně nadpoloviční většina respondentů přijela do lázní na základě indikace lékaře, v rámci

komplexní péče či spoluúčasti, část respondentů zde naopak byla pouze na dovolené či jako doprovod. Důvody tak patrně budou u každého respondenta odlišné.

Je přitom zřejmé, že ať již přijel klient z jakéhokoli důvodu, každý jeden klient je pro lázně velmi důležitý. Kromě domácích turistů, přicházejí i zahraniční (v regionu střední Moravy zejména z Polska), což je třeba zúročit, protože to může přinést nemalé zisky jednak samotnému zařízení, a jednak celému regionu. Je třeba zvýšit komfort ubytování a infrastruktury, zlepšit kvalitu služeb, což je možné dosáhnout zejména reklamou, propagací a všemožnou podporou.



## ZÁVĚR

Cílem této práce bylo zjistit spokojenost klientů s úrovní služeb a jejich názory na případné doplnění a zlepšení poskytovaných služeb. Domnívám se, že cíl se z podstatné části podařilo naplnit. Práce měla rovněž ověřit dvě hypotézy a zodpovědět výzkumné otázky, které byly zodpovězeny, a jejichž vyhodnocení v práci najdeme.

Lze přitom konstatovat, že lázeňská péče v řadě lázní střední Moravy, zejména v Priessnitzových lázních, kde byl realizován výzkum, je v současnosti na evropské úrovni, ale pro podporu její konkurenceschopnosti je třeba ji dále rozvíjet. V evropském a světovém lázeňství se intenzivně prosazuje například zdravotní cestovní ruch spojený s wellness, který je charakteristický krátkodobými relaxačními pobyty s vysokým standardem ubytování, stravování a doplňkových služeb. Tyto možnosti nabízí rovněž Priessnitzovy lázně, nicméně z hlediska ekonomického by bylo optimální nabídnout tyto služby ve vyšší kvalitě (hotely čtyř a pěti hvězdičkové) a ve větší převaze. Zde je například zřejmé, že lázně Slatinice v regionu střední Moravy stále preferují spíše léčebnou péči před wellness.

Co se týče budoucího vývoje lázeňství, lze konstatovat, že se bude zvyšovat podíl samoplátců. Na základě demografického vývoje se dají předpokládat budoucí trendy v lázeňství, jako např. zájem o programy pro starší obyvatelstvo, procedury související se stárnutím obyvatelstva. Tak jako v současnosti, i později budou zdraví ovlivňovat stres, deprese, únava, obezita, závislosti apod. Důležitá je prevence. V lázeňství se v posledních letech objevují nové trendy a tendence. Jde především o tendence v zkracování délky pobytu, o substituci léčebných pobytů jinými typy pobytů a také orientaci na další formy cestovního ruchu. Postupně se buduje infrastruktura potřebná pro wellness. Vedle tradičních funkcí lázeňství se tedy stále více nabízejí doplňkové služby, v rámci kterých probíhá konkurenční boj, což bylo demonstrováno na komparaci, ze které vyplynulo, že Priessnitzovy lázně mají nejširší nabídku pobytů, služeb i volnočasových aktivit, ale existují určité dílčí nabídky, ve kterých jsou jiné lázně lepší (např. budovaný termální aquapark ve Velkých Losinách je velkou devízou s ohledem na skutečnost, že bude jediný svého druhu v ČR). Komparací byly zjištěny výrazné rozdíly mezi jednotlivými lázněmi v regionu (např. Teplice nad Bečvou jako menší lázně sice usilují o nabídku služeb a pobytů, nicméně ve srovnání s jinými

lázněmi je nedostatečná, navíc v některých oblastech i zastaralá – např. počítače s internetovým připojením u recepce by bylo vhodné nahradit wifi připojením apod.)

## POUŽITÉ ZDROJE

### Monografie:

BUDINSKÁ, Jitka a Petra ZERJATKE. *Kapitoly z dějin lázeňství*. Teplice: Regionální muzeum v Teplicích, 2006, 164 s. ISBN 80-85321-43-2.

DAVID, Petr a Vladimír SOUKUP. *Skvosty lázní*. Vyd. 1. V Praze: Knižní klub, 2005, 207 s. ISBN 80-242-1524-1.

ELIAŠOVÁ, Darina. *Kúpeľníctvo*. Vyd. 1. Bratislava: Ekonóm, 2003, 150 s., 14 s. příl. ISBN 80-225-1687-2.

ELIAŠOVÁ, Darina. *Spa & wellness services: (details about the subject and its content)*. Ed. 1st. Brno: College of Business and Hotel Management, 2014, 81 s. ISBN 978-80-87300-54-1.

INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009, 122 s. ISBN 978-80-245-1569-4.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012, 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0.

JANDOVÁ, Dobroslava. *Balneologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, xvi, 404 s., 16 s. barev. obr. příl. ISBN 978-80-247-2820-9.

JAŠŠ, Richard. *Malý průvodce historií lázeňství ve Velkých Losinách*. [Velké Losiny: Obec Velké Losiny], 2007, 55 s. ISBN 978-80-254-1949-6.

KOČKA, Miloš. *Prameny živé vody: (Lékařský Kolumbus)*. 2. rozš. vyd. Štítý: Veduta, 1993, 300 s. ISBN 80-901592-0-6.

KOČKA, Miloš a Alois KUBÍK. *Vincenz Priessnitz: světový přírodní léčitel*. 1. vyd. Štítý: Veduta, 2006, 181 s. ISBN 80-86438-16-3.

KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 277 s. Expert (Grada). ISBN 80-247-0966-x.

KŘÍŽEK, Vladimír. *Obrazy z dějin lázeňství*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1987, 172 s., [8] s. obr. příl.

OLECKÁ, Ivana a Kateřina IVANOVÁ. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, 2010, 44 s. ISBN 978-80-87240-33-5.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. V Praze: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.

PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006, 254 s. Manažer. ISBN 80-247-1706-9.

PROROK, Vladimír. *Tvorba rozhodování a analýza v politice*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. ISBN 80-247-4179-2.

SEDLÁČKOVÁ, Helena a Karel BUCHTA. *Strategická analýza*. 2., přeprac. a dopl. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2006, xi, 121 s. C.H. Beck pro praxi. ISBN 80-7179-367-1.

SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: nejužívanější metody a techniky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014, 539 s., [4] s. obr. příl. ISBN 978-80-247-3568-9.

ŠVEC, Vlastimil a Karla HRBÁČKOVÁ. *Průvodce metodologií pedagogického výzkumu: pracovní sešit*. Vyd. 1. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007, 129 s. ISBN 978-80-7318-547-3.

## **Internetové zdroje:**

Lázně Slatinice. *Lázně Slatinice* [online]. 2015 [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.lazneslatinice.cz/tipy-na-vylet.html>

Lázně Teplice nad Bečvou. *Lázně Teplice nad Bečvou* [online]. 2015 [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.ltnb.cz/index.php?ln=cs>

Lázně Velké Losiny. *Lázně Losiny* [online]. 2015 [cit. 2015-04-14]. Dostupné z: <http://www.lazne-losiny.cz>

Priessnitzovy léčebné lázně. *Priessnitzovy léčebné lázně* [online]. [cit. 2015-04-13]. Dostupné z: <http://www.priessnitz.cz>

## SEZNAM ZÁKONŮ

Zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých přírodních zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon).

Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, který stanoví postupy v oblasti doporučení a hrazení lázeňské péče pro dospělé, děti a dorost

Zákon 20/1996 Sb., Zákon o péči o zdraví lidu.

Vyhláška Ministerstva zdravotnictví č. 423/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích a zdrojích přírodních minerálních vod

Vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 58/1997 Sb., kterou se stanoví indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost.

Vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 370/2001 Sb., o zkoušce o odborné způsobilosti k výkonu odborného dohledu nad využíváním a ochranou přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod.

Vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č.275/2004 Sb., o požadavcích na jakost a zdravotní nezávadnost balených vod a způsob jejich úpravy.

Nařízení vlády č. 385/2001 Sb., kterým se stanoví jednotková výše poplatku za přírodní minerální vodu odebíranou ze zdroje přírodní minerální vody

# SEZNAM GRAFŮ A TABULEK

## Grafy:

|  |    |
|--|----|
| Graf č. 1: Pohlaví respondentů.....  | 29 |
| Graf č. 2: Věk respondentů .....   | 30 |
| Graf č. 3: Jste v lázních na léčení v rámci?.....  | 31 |
| Graf č. 4: Jak často navštěvujete lázně v ČR? .....  | 32 |
| Graf č. 5: Proč jste k léčbě zvolil/a Priessnitzovy léčebné lázně? .....                           | 33 |
| Graf č. 6: Jste stálým klientem našich lázní? .....  | 34 |
| Graf č. 7: Kterou z následujících oblastí péče je podle Vás nejvíce nutné zlepšit? .....           | 36 |
| Graf č. 8: Které volnočasové aktivity v Priessnitzových léčebných lázních nejvíce využíváte? ..... | 40 |

## Tabulky:

|   |    |
|---|----|
| Tabulka 1: Hodnocení jednotlivých služeb Priessnitzových lázní..... | 37 |
| Tabulka 2: Co Vám nejvíce v lázních chybí? .....                    | 41 |

## **SEZNAM ZKRATEK**

Č. - číslo

ČR – Česká republika

Km - kilometr

Sb. – Sbírky zákonů



# SEZNAM PŘÍLOH

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Příloha 1: Dotazník..... | 66 |
|--------------------------|----|

# PŘÍLOHY

## Příloha 1: Dotazník



# Priessnitz

LÉČEBNÉ LÁZNĚ JESENÍK

### Dotazník - Úroveň kvality poskytovaných služeb a péče o klienty.

Dobrý den, jmenuji se Romana Vavrečková. Jsem studentkou Vysoké školy obchodní a hotelové v Brně. Vypracovávám bakalářskou práci na téma Pozice lázeňského regionu Střední Morava v lázeňství České republiky. Součástí mé práce je realizace průzkumu zaměřeného na úroveň kvality služeb a péče o klienty v Priessnitzových léčebných lázních. Proto bych Vás ráda požádala o vyplnění tohoto dotazníku.

#### 1. Pohlaví

- Muž  Žena

#### 2. Do jaké věkové skupiny patříte?

- do 25 let  46 - 55 let  
 26 - 35 let  56 - 65 let  
 36 - 45 let  66 a více let

#### 3. Jste v lázních na léčení v rámci:

- komplexní léčby  relaxačního pobytu  
 příspěvkové léčby  doprovod  
 samoplátce

#### 4. Jak často navštěvujete lázně v ČR?

- jsem v lázních poprvé  
 byla jsem v lázních 2x až 4x  
 vícekrát

#### 5. Proč jste k léčbě zvolil/a Priessnitzovy léčebné lázně?

(možno více odpovědí)

- vybrala jsem si sama  kvůli ceně  
 na základě vlastní zkušenosti  kvůli umístění  
 na doporučení známých  podle nabídky  
CK(název:.....)  
 na předpis lékaře  jiné (uveďte):  
 kvůli nabídce služeb

#### 6. Jste stálým klientem našich lázní?

- ano  
 ne

**7. Kterou z následujících oblastí péče je podle Vás nejvíce nutné zlepšit?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> přístup zaměstnanců a jejich profesionalita | <input type="checkbox"/> kvalita volnočasových aktivit                 |
| <input type="checkbox"/> celková péče o klienty                      | <input type="checkbox"/> kvalita poskytované lázeňské péče (procedury) |
| <input type="checkbox"/> kvalita ubytování                           | <input type="checkbox"/> jiné:.....                                    |
| <input type="checkbox"/> kvalita stravování                          |  |

**8. Známkujte jako ve škole a vybranou známku označte křížkem:**

| <b>LÉČEBNÉ SLUŽBY:</b>                              | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| Služby ošetřujícího lékaře                          |          |          |          |          |          |
| Služby odborného personálu při poskytování procedur |          |          |          |          |          |
| Časové rozvržení procedur                           |          |          |          |          |          |
| Připomínky:   |          |          |          |          |          |
| <b>SLUŽBY STRAVOVACÍ:</b>                           | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Spokojenost s kvalitou jídla                        |          |          |          |          |          |
| Množství jídla                                      |          |          |          |          |          |
| Výběr jídla   |          |          |          |          |          |
| Přístup personálu                                   |          |          |          |          |          |
| Připomínky:   |          |          |          |          |          |
| <b>PŘIJÍMACÍ A UBYTOVACÍ SLUŽBY:</b>                | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Řešení připomínek, problémů a potřeb                |          |          |          |          |          |
| Kvalita ubytování?                                  |          |          |          |          |          |
| Vybavení pokoje?                                    |          |          |          |          |          |
| Úklidem pokoje/ přístup pokojské?                   |          |          |          |          |          |
| Připomínky:   |          |          |          |          |          |

**9. Které volnočasové aktivity v Priessnitzových léčebných lázních nejvíce využíváte?**

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> sportovní aktivity        | <input type="checkbox"/> balneopark |
| <input type="checkbox"/> turistika                 | <input type="checkbox"/> fitpark    |
| <input type="checkbox"/> restaurace, bary, kavárny | <input type="checkbox"/> jiné:..... |
| <input type="checkbox"/> dětská hřiště             |                                     |
| <input type="checkbox"/> knihovna                  |                                     |

**10. Co Vám nejvíce chybí v Priessnitzových léčebných lázních?**

Uveďte:

Děkuji za vyplnění dotazníku.