

Univerzita Palackého v Olomouci
Fakulta tělesné kultury

Spokojenost komerčních klientů s nabídkou služeb
v Priessnitzových léčebných lázních a.s.

Diplomová práce
(magisterská)

Autor: Bc. Robert Lazecký, Rekreologie
Vedoucí práce: Ing. Halina Kotíková Ph.D.
Olomouc 2014

Bibliografická identifikace

Jméno a příjmení autora: Robert Lazecký

Název diplomové práce: Spokojenost komerčních klientů s nabídkou služeb v Priessnitzových léčebných lázních a.s.

Pracoviště: Katedra rekreologie

Vedoucí diplomové práce: Ing. Halina Kotíková Ph.D.

Rok obhajoby diplomové práce: 2014

Abstrakt: Cílem diplomové práce je zjištění spokojenosti komerčních klientů s nabídkou služeb v Priessnitzových léčebných lázních a.s. Využitím primárních a sekundárních dat, byla analyzována spokojenost komerčních zákazníků s nabídkou a kvalitou poskytovaných služeb. Primární data jsou získána pomocí dotazníkového šetření mezi komerčními klienty lázní. Získaná data jsou zpracována a uvedena ve výsledcích šetření. Na základě výsledků je zpracováno hodnocení služeb a zpracována doporučení k dalšímu rozvoji poskytovaných služeb.

Klíčová slova:

cestovní ruch

lázeňství

služby

spokojenost

Priessnitzovy léčebné lázně a.s.

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovních služeb.

Bibliographical identification

Autor's firstname and surname: Robert Lazecký

Title of the master: Commercial Client Satisfaction With Services In The Priessnitz Spa

Department: Department of Rekreology

Supervisor: Ing. Halina Kotíková Ph.D.

The year of presentation: 2014

Abstract: The aim of the thesis is to determine satisfaction of commercial clients with services in Priessnitz spa a.s. Clients satisfaction with offer and services quality was analyzed by using primary and secondary data. The primary data are collected through a questionnaire survey among commercial clients baths. The data are processed and presented in the findings. Based on the results are processed evaluation of services and recommendations for the further services development.

Keywords:

Tourism

Health-care

Services

Satisfaction

Priessnitz Spa

I agree the thesis paper to be lent within the library service.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracoval samostatně pod vedením Ing. Haliny Kotíkové Ph.D. a uvedl všechny literární a odborné zdroje.

V Olomouci dne: 10. června 2014

Děkuji Ing. Halině Kotíkové PhD., za pomoc a cenné rady, které mi poskytla při zpracování diplomové práce.

OBSAH

1.	ÚVOD	8
2.	SYNTÉZA POZNATKŮ	9
2.1.	Cestovní ruch.....	9
2.1.1.	Nové preference účastníků cestovního ruchu.....	10
2.1.2.	Organizace cestovního ruchu v ČR	11
2.1.3.	Produkt cestovního ruchu	11
2.2.	Zdravotní cestovní ruch	12
2.3.	Lázeňství	14
2.3.1.	Cíle a úkoly lázeňství	16
2.3.2.	Legislativní rámec lázeňství.....	17
2.3.3.	Svaz léčebných lázní	17
2.3.4.	Typy lázeňských pobytů	18
2.3.5.	Lázeňství z hlediska cestovního ruchu	19
2.3.6.	Lázeňská zařízení.....	21
2.3.7.	Léčebné metody	21
2.3.8.	Kategorie lázní.....	22
2.3.9.	Trend současného lázeňství	23
2.3.10.	Lázeňská <i>léčba</i> v ČR.....	24
2.3.11.	Unikáty českého lázeňství	27
2.3.12.	Nový indikační seznam	28
2.4.	Lázeňské služby	29
2.5.	Spokojenost.....	29
3.	CÍL PRÁCE.....	32
3.1.	Dílčí cíle	32
4.	METODIKA	33
4.1.	Sekundární analýza	33
4.2.	Primární analýza.....	33
4.2.1.	Dotazník	33
5.	ANALYTICKÁ ČÁST	35
5.1.	Priessnitzovy léčebné lázně a. s.....	35
5.2.	Strategie PLL a. s.	36
5.3.	Politika kvality	36
5.4.	Význam osobnosti Vincenze Priessnitze	37

5.5.	Historicky významné události.....	38
5.6.	Klimatické podmínky.....	39
5.7.	Nabídka služeb v PLL a. s.	41
5.8.	Ubytovací služby.....	42
5.8.1.	Lázeňské domy.....	42
5.8.2.	Lázeňské pobyty.....	46
5.8.2.1.	Léčebné pobyty garantované lékařem.....	46
5.8.2.2.	Medical Wellness.....	47
5.8.2.3.	Wellness pobyty.....	49
5.8.3.	Akční nabídka pobytů	50
5.8.4.	Stravovací služby.....	51
5.8.4.1.	Restaurace a bary	51
5.8.5.	Dopravní služby	52
5.8.6.	Volnočasové a sportovní aktivity.....	53
5.8.7.	Doplňkové služby.....	54
5.8.8.	Lázeňské informační centrum.....	54
5.8.9.	Časování procedur	54
5.8.10.	Zdravotní služby	55
5.8.11.	Nabídka procedur	55
5.9.	Společnost Vincenze Priessnitze o. s.	56
5.10.	Významné projekty realizované v PLL a. s.	57
5.10.1.	Balneopark.....	57
5.10.2.	Park Vincenze Priessnitze	57
5.10.3.	Centrum rodinné lázeňské turistiky.....	58
5.10.4.	Centrum rodinné rekreace	58
5.10.5.	Přírodní inhalatorium	59
6.	VÝSLEDKY ŠETŘENÍ	60
7.	DOPORUČENÍ	73
8.	DISKUZE	77
9.	ZÁVĚR.....	81
10.	SOUHRN	83
11.	SUMMARY	84
12.	REFERENČNÍ SEZNAM.....	85
13.	PŘÍLOHY	91

1. ÚVOD

Neoddělitelnou součástí zahraniční a domácí ekonomiky je cestovní ruch a lázeňství, které prošlo v České republice od roku 1989 velkými změnami a to jak majetkoprávními, tak měnící se klientelou, nabídkou služeb, managementu, a dalších aktivit související s touto problematikou.

V říjnu 2012 nabyly účinnosti nový indikační seznam pro lázeňskou rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost, který stanovuje nové podmínky pro lázeňskou péči, jehož následkem došlo k úbytku klientů zdravotních pojišťoven a lázně se snaží a jsou nuceny získávat více klientů z komerční oblasti, kteří vyplní vzniklé místo a zajistí prosperitu lázním i nadále. V lázních se lidé léčí, cvičí, baví se, jedí, hrají si, relaxují, vzdělávají se. Lázně jsou multidimenzionální organizace, která neslouží jenom klientům zdravotních pojišťoven, ale staly se centrem cestovního ruchu. Služby poskytované lázněmi mohou být specifickou předností, která je odlišuje od konkurence.

Změny spojené se získáváním nových klientů z komerční oblasti, navrací lázně jejich původnímu určení, vracet lidem zdraví a radost ze života, utvářet zdravý životní styl, zábavu, sport, rekreaci, regeneraci, léčení vodou, vzduchem, pohybem a čistými přírodními prostředky s plným využitím moderních poznatků vědy. Komerční klientela ovšem vyžaduje naprosto odlišný přístup a má jiné požadavky. Za své peníze požadují komerční klienti kvalitní služby, širokou nabídku a vysokou úroveň poskytovaných služeb.

Diplomová práce se zabývá analýzou spokojenosti komerčních klientů s nabídkou a kvalitou služeb v Priessnitzových léčebných lázních a.s., které založil světoznámý léčitel Vincenz Priessnitz, díky kterému se mohou pochlubit označením „první vodoléčebný ústav na světě“.

2. SYNTÉZA POZNATKŮ

Na začátku této práce je potřeba vysvětlit a rozebrat několik pojmů. Jde o pojmy: cestovní ruch, lázeňství, služby a spokojenost.

2.1. Cestovní ruch

Cestovní ruch se stal neodmyslitelnou součástí života lidí a tvoří významnou část rozvoje ekonomiky a hospodářství většiny států. „Ve světovém měřítku patří vedle obchodu s ropou a automobilovým průmyslem ke třem největším exportním odvětvím“ (Hesková, 2006, 9).

Podle definice Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO), jde o „činnost lidí, spočívající v cestování a pohybu v místech mimo místo jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho uceleného roku, za účelem využití volného času, obchodu a jinými účely“ (Čech, 1998, 14).

V literatuře existuje celá řada dalších definic. Pásková a Zelenka (2012, 83) charakterizují cestovní ruch jako komplexní společenský jev.

Cestovní ruch je komplexní společenský jev, zahrnující aktivity osob cestujících mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech ne déle než jeden rok za účelem zábavy, rekreace, vzdělání, pracovní či jiným účelem, i aktivity subjektů poskytujících služby a produkty těmto cestujícím osobám, tedy i provozování zařízení se službami pro tyto cestující osoby včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejně správních aktivit.

Cestovní ruch plní tyto funkce (Francová, 2003,13):

- ekonomickou (finanční a zaměstnavatelská)
- rekreačně - zdravotní
- kulturně - poznávací
- informačně - výchovnou

- kontaktní

2.1.1. Nové preference účastníků cestovního ruchu

Jak uvádí MMR (2006, 13) preference účastníku se mění:

- roste význam odpočinku a volného času v životě lidí
- preferuje se cestování spojené s aktivním odpočinkem
- roste obliba dobrodružného cestovního ruchu, jehož cílem jsou nová poznání doplněná adrenalinovými zážitky
- roste význam manažerských a jiných komerčních pobytů v lázních spojených se sportovní, kulturní a relaxační aktivitou
- senioři více cestují
- mnoho turistů v současnosti navštěvuje místa, kde žili jejich předci
- obliba ekoturistiky a agroturistiky
- populárním se stává čerpání dovolené po více částech
- rostoucí obliba tzv. prodloužených víkendů – přetrvávající tendence u seniorů, postupně využívá také mladší generace občanů
- množství volného času u většiny spotřebitelů roste, u vyšších příjmových skupin je ovšem trend přesně opačný
- spotřebitelé mají stále více zkušeností s cestováním a tím i přesnější představu o svých potřebách a právech
- zkušené turisté jsou stále kritičtější vůči všemu umělému a kladou důraz na autentičnost, zejména ve vztahu k emočním prožitkům
- zvyšuje se zájem o wellness produkty včetně lázeňských pobytů a fitness programů
- zvyšuje se poptávka po dovolené mimo hlavní sezónu a s tím i poptávka po kulturních a zábavních akcích pořádaných v méně obvyklých termínech
- stoupá zájem o zimní dovolené u moře
- nadále vzrůstá zájem o vlastní zdraví
- dovolená je stále více doplňována alternativními způsoby trávení času a utrácení peněz
- společenské postavení není tak důležité jako dřív

- chování ve volném čase se stává osobnějším, roste poptávka po menších ubytovacích jednotkách
- přibývá klientů, kteří si „šetří“ dovolenou „na později“, a potom odjedou na delší dobu
- posun ve vnímání života a životního stylu je spojen s poklesem poptávky po plně doprovázených zájezdech
- stoupá poptávka po druhých domovech
- s ubýváním kreativních podnětů v běžném životě se zvyšuje poptávka po tvořivých aktivitách během dovolených
- někteří turisté se snaží zbavit nálepky „turista“
- zvyšuje se zájem o dobrovolnické cesty
- cestovní ruch je stimulován i určitou nespokojeností vlastní většiny lidí, spojenou s pocitem, že jinde se žije lépe

2.1.2. Organizace cestovního ruchu v ČR

Podpora rozvoje cestovního ruchu spadá do kompetence Ministerstva pro místní rozvoj (MMR), které je zastřešujícím orgánem státní správy ČR ve věcech cestovního ruchu. Nezbytným nástrojem pro činnost ministerstva v oblasti cestovního ruchu je Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007-2013 a následně Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014-2020. Oblast cestovního ruchu je také v kompetenci jednotlivých krajů, které schvalují koncepci rozvoje cestovního ruchu na území kraje, zajišťují její realizaci a kontrolují její plnění.

Ministerstvo pro místní rozvoj prostřednictvím České centrály cestovního ruchu - CzechTourismu - prezentuje Českou republiku na zahraničním a domácím trhu jako zajímavou turistickou destinaci.

2.1.3. Produkt cestovního ruchu

Podle Heskové (2006, 96) můžeme charakterizovat produkt cestovního ruchu jako „vše co je nabízeno na trhu cestovního ruchu a má schopnost uspokojit potřeby

návštěvníků a vytvořit tak komplexní soubor zážitků“. Produkt lze charakterizovat podle typu nabídky:

- *primární nabídka* - služby produkující a nabízející cílové místo
- *sekundární nabídka* - podniky a instituce cestovního ruchu

Z ekonomického hlediska se podle Heskové (2006, 97) produkt cestovního ruchu rozděluje na:

- *Volný statek* - statek, který nebyl vytvořen lidskou prací. Jde o statky především přírodní (slunce, vzduch, hory). Jsou volně dostupné všem a jejich tržní hodnota se rovná nule.
- *Veřejný statek* - statek určený pro kolektivní spotřebu. Byl vytvořen lidskou prací a využití je bezplatné. Jde například o chodníky, náměstí, parky atd.
- *Služby* - jde o nemateriální činnost, jejichž produkty nelze skladovat. Dochází k souladu mezi vytvořením a spotřebou služby.
- *Zboží* - statek určený ke konečnému prodeji zákazníkovi (jídlo, mapy, upomínkové předměty) nebo dalšímu výrobcí, který ho použije k další výrobě.

2.2. Zdravotní cestovní ruch

Zdravotní cestovní ruch se stal novým trendem v nabídce cestovního ruchu. Objevuje se zde celá řada nových pojmů, které jsou navzájem spojovány a zaměňovány. Pokud jde o definice a typy zdravotní turistiky, je obtížné dosáhnout shody, autoři v různých regionech se v této oblasti významně liší.

Zdravotní cestovní ruch definuje Tresidder (2011, 268) jako „provedení lékařského zákroku mimo zemi bydliště účastníků, kde léčebný prvek je hlavním předmětem aktivit v navštívené zemi“.

Milicevic (2013) uvádí, že zdravotní cestovní ruch se pohybuje od tradiční lázeňské léčby (prevence, léčby a rehabilitace) a přírodních léčivých faktorů, přes složky wellness cestovního ruchu (lázeňské a wellness procedury, rekreace, zdravé stravování, atd.), které jsou potřebné k regeneraci, zachování dobrého duševního zdraví a fyzické kondice, tj. obecného blaha, ale také kolem zdravotní turistiky, což znamená většinu komplexních léčebných postupů v odborných léčebných ústavech, které mají přístup k vysoce kvalitnímu personálu a zdravotnickému materiálu.

Mezi odborníky na cestovní ruch neexistuje shoda o tom, zda lázeňský cestovní ruch je součástí zdravotní turistiky. Smith a Puczkó (2009) definují lázeňský cestovní ruch jako cestovní ruch zaměřený na relaxaci a léčbu těla, s využitím především vodních procedur, důraz je kladen na léčbu, rehabilitaci a fyzický odpočinek.

Pokud mluvíme o cestovním ruchu spojovaným se zdravím, je většina termínů (health tourism, medical tourism, wellness tourism, spa tourism) zaměňována (Vítitnev & Dzubina, 2013).

Kotíková (2013, 53) rozděluje cestovní ruch za účelem léčby a vymezuje základní pojmy:

- Medical tourism – zdravotní cestovní ruch
- Health tourism – zdravotně orientovaný cestovní ruch
- Spa tourism – lázeňský cestovní ruch
- Wellness

Popularita zdravotního cestovního ruchu roste. Jak uvádí Horovitz & Rosensweig (2007) zdravotní turisté vyhledávají moderní zdravotní péči za přijatelné ceny v zemích s dobrou úrovní této péče. Pacienti cestují převážně z méně rozvinutých zemí a vyhledávají velká zdravotní střediska ve vyspělých zemích. Problémem při určení objemu zdravotního cestovního ruchu je skutečnost, že uváděná čísla mohou zahrnovat např. obchodní cestující, turisty, kteří potřebují lékařskou péči, onemocní nebo si přivodí úraz, u lidí, kteří v zahraničí pracují nebo se přestěhují na důchod do zahraničí a u občanů žijících v pohraničí, využívajících léčebnou péči. O zdravotním cestovním ruchu hovoříme tehdy: „pokud se léčebná péče nebo léčebný zákrok stává hlavním motivem pro návštěvu (Kotíková, 2013, 55).

Současným trendem je pohoda, péče o tělo, zdraví a krása, což je označováno slovem wellness. Wellness zahrnuje tyto oblasti: fitness, kontrolu stresu, kontrolu hmotnosti a optimální výživu. Podle České asociace wellness slovo wellness znamená stav, pocit blahobytu, jež je maximálně orientovaný na individuální možnosti člověka, jeho vlastní osoby. Je to dlouhotrvající, stupňující se proces přeměny psychické, intelektuální, emoční, sociální, duchovní a okolní pohody. Tyto parametry jsou nejdůležitější součástí wellness. Wellness je také označení pro strukturu, zařízení a prostor, které jsou realizovány v konceptu s touto filozofií (architektura, design, barvy...) a pro programy, které nás k pocitům wellness vedou

(procedury, balíčky, menu...). Wellness prostor je v nás i v přírodě, pokud nám zajišťuje prožitek krásy, klidu a míru.

2.3. Lázeňství

Samotné slovo lázeňství je odvozeno od slova lázeň, tedy koupel. Vznik a původ lázeňství se datuje od samých počátků lidstva. Některé přírodní jevy, jako jsou zřídla horké vody, minerální prameny, vzbuzovaly zájem člověka. Postupně lidé začali poznávat léčivý a regenerační vliv těchto přírodních zdrojů na lidský organizmus a naučili se je využívat. V lékařství hrají koupele, lázně, pití vod a lázeňská terapie významnou roli. V blízkosti vývěrů minerálních a termálních vod proto začala vznikat léčebná místa. Jejich zakládání vedlo ke zrodu lázeňství. České lázeňství je mladší než lázeňství např. v jižní Evropě či v zemích středomořské oblasti s antickými vzory. Přesto si v evropském povědomí získalo mimořádný věhlas i vážnost a zapsalo se rovněž do dějin lékařství a balneologie.

Vznik a rozvoj lázeňství je vázáno na využívání přírodních léčebných zdrojů. U vzniku lázní však nestály vždy jenom přírodní zdroje, ale také velké reformátorské osobnosti prosazující nové metody, využívající třeba jen obyčejné studené vody jako je tomu u zakladatele lázní v Jeseníku - Vincenze Priessnitze (Burachovič & Weiser, 2001, 15).

Lázeňství je souhrn aktivit specifické infrastruktury a lidských zdrojů v oblasti poznání a praxe, zaměřené na znalost přírodních léčivých zdrojů (balneologie) a realizaci technik procedur pro léčení různých somatických, psychosomatických i psychologických problémů. Souhrnným cílem lázeňství je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil a relaxace (Pásková & Zelenka, 2012, 304).

Lázeňství je součástí zdravotního a sociálního systému, je však i nedílnou součástí cestovního ruchu. Až na ambulantní formu naplňuje definici cestovního ruchu podle UNWTO. Z ekonomického hlediska patří lázeňství mezi lukrativní exportní služby. Službu není nutné vyvážet, ale je spotřebovávána přímo na území ČR. Podle Dědiny (2005, 10) „lázeňství není možné chápat jen jako medicínský

pojem, ale z kontextu společenského rozvoje je nutné na něj nahlížet z hlediska ekonomického a sociálně - politického.“ Lázeňství pak vystupuje ve třech rovinách.

- Vědní lékařský obor - ochrana a podpora veřejného zdraví, využívání přírodních léčivých zdrojů a poskytování péče nemocným s chorobami uvedenými na indikačním seznamu.
- Souhrn činností a jednání ekonomického charakteru - dosažení co nejlepších ekonomických výsledků, při co nejmenších nákladech.
- Sociálně-politický systém - poskytování lázeňské péče na základě doporučení specialisty, je pak péče jako komplexní, příspěvková, nebo za peníze klienta.

Jde o „složitý a specifický obor činností, kde se prolínají hlavní prvky veřejné ekonomiky s prvky tržní ekonomiky“ (Knop et al., 1999, 33). „Stěží existuje v lidské činnosti obor, který by zahrnoval přímo i nepřímo, tak rozsáhlý komplex služeb a aktivit, jako je tomu právě u lázeňství“ (Knop et al., 1999, 29).

Základem lázeňské léčby jsou přírodní léčivé zdroje. Podle Orišky (2010, 300) tvoří tyto zdroje: přírodní léčivé vody, peloidy (rašeliny, slatiny, bahno), léčivé plyny, radonové emanace a léčivé klima. Podle toho rozdělujeme lázně v ČR na přírodní léčebné lázně a lázně klimatické. „Přímé působení klimatu v lázeňském místě na organismus pacienta je vlastně nejjednodušší formou terapie“ (Knop et al. 1999, 55).

Léčebné lázeňství poskytuje lázeňská místa. „Lázeňské místo je místo, kde jsou nebo mají být zřízeny přírodní léčebné lázně a ty prohlásí vláda ČR na návrh ministra zdravotnictví“ (Pásková & Zelenka, 2012, 304). Pro lázeňská místa se vydávají lázeňské statuty, kde je vymezen rozsah lázeňského území a stanoví se potřebná ochranná opatření.

Statut lázeňského místa je regulován lázeňským zákonem č. 164/2001 Sb. a lázeňské místo musí splňovat podmínky zákona č. 160/1992 Sb. o zdravotní péči v nestátních zdravotnických zařízeních. Úroveň lázeňství garantuje Svaz léčebných lázní ČR (SLL). Pro podporu lázní vydává CzechTourism Lázeňský katalog. Lázeňská místa propaguje Sdružení lázeňských míst (SLM).

Indikační seznam pro lázeňskou péči, v němž je uveden přesný seznam chorob, které se v daném zařízení mohou léčit, je příloha vyhlášky Ministerstva zdravotnictví, obsahující seznam indikací a kontraindikací lázeňské léčby, výčet

vyšetření, která musí obsahovat návrh na lázeňskou péči, podmínky pro poskytnutí komplexní nebo příspěvkové péče, včetně seznamu lázeňských míst.

Podle Indrové (2008, 47) se nejčastěji v ČR léčí choroby onkologické, pohybové, oběhového ústrojí, trávicího a dýchacího ústrojí, poruchy metabolismu, nervové a duševní poruchy.

2.3.1. Cíle a úkoly lázeňství

Jak uvádí Pásková a Zelenka (2002, 158): „souhrnným cílem lázeňství je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil, relaxace a je spojeno s využíváním síly přírodních léčivých zdrojů, krásy přírodního i kompozice kulturního prostředí.“

Knop (1999, 59) uvádí „Lázeňský pobyt byl odedávna synonymem pro klid, pohodu, odpočinek, ale i pro komunikaci, sportovní, kulturní a společenské vyžití. Lázně jsou místem, kde se lidé setkávají, poznávají a pro další život získávají řadu zážitků. Sdílený režim – léčba, ubytování a stravování jsou neopakovatelnou příležitostí k seznámení a komunikaci. To jsou vedlejší produkty lázeňské terapie.“

Lázně se v posledních letech staly centrem nejenom lázeňské péče, ale také centrem zdravotní turistiky zaměřující se na zdravý životní styl, krásu, oddych relaxaci a také centra společenského a kulturního života.

Už neplatí, že do lázní jezdí starší a nemocní lidé. Dnes si lázní užívají i zdraví, mladí lidé, kteří považují lázeňské pobyty za nejlepší prevenci proti potencionálním budoucím neduhům. Změní prostředí, snáze nastolí potřebné změny – stravování, pohybovou aktivitu a absolvují nejrůznější procedury (Penjaková, 2014).

Hlavní úkoly lázeňství (Štěpánková, 2010, 43):

- přispívá ke zlepšení zdravotního stavu
- pacienti využívají ve volném čase kulturní a společenské služby
- lázeňství působí na rozvoj lázeňského místa (zaměstnanost, finance)
- léčebný pobyt cizinců – devizový příjem pro stát

Podle Schejbala (2008, 15) základní funkce lázeňství zahrnují tzv. „6R“

- remedy – léčení

- rehabilitation – rehabilitace
- revitalize – obnovu
- relax – odpočinek
- reflex – uvolnění
- rejoice - potěšení

2.3.2. Legislativní rámec lázeňství

Lázeňství se řídí těmito zákony a vyhláškami:

- Indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči 267/2012 Sb. - pro vystavení lázeňského návrhu platný od 1. října 2012
- Zákon č. 164/2001 Sb.: lázeňský zákon
- Zákon o veřejném zdravotním pojištění č. 48/1997 Sb. - po novelizaci 2011 § 33 zákona 48/1997 Sb. definující lázeňskou léčebně rehabilitační péči
- Úhradová vyhláška pro rok 2012
- Zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách
- Zákon č. 20/1966 Sb. o péči o zdraví lidu
- Zákon č.160/1992 Sb. o nestátních zdravotnických zařízeních

2.3.3. Svaz léčebných lázní

Zastřešujícími organizacemi lázní jsou Ministerstvo zdravotnictví ČR a profesní subjekty:

Svaz léčebných lázní ČR

Sdružení lázeňských míst ČR

Evropská lázeňská asociace ESPA

Svaz léčebných lázní ČR vznikl jako zájmové profesní sdružení v roce 1995 s cílem udržet a garantovat léčebnou úroveň lázeňských společností. Posláním Svazu je kultivovat prostředí a vytvářet podmínky pro udržení a rozvoj léčebného lázeňství v

České republiky a hájit společné i individuální zájmy členů. V současnosti sdružuje 44 členů, z toho 42 léčebných lázní, které tvoří více než dvě třetiny všech lázeňských lůžek v ČR. Všechny lázně sdružené ve Svazu léčebných lázní (SLL) jsou akreditovanými léčebnými lázněmi. ČR. SLL je členem Evropského svazu lázní se sídlem v Bruselu, jehož hlavním krédem je udržet léčebné lázeňství napříč Evropou a garantovat jeho kvalitu. Léčebné lázně, jsou registrovanými zdravotnickými zařízeními, která navíc od ostatních lázní nebo ubytovacích zařízení umístěných v lázeňských místech odlišuje fakt, že k léčbě využívají místní přírodní léčivý zdroj, schválený ministerstvem zdravotnictví.

2.3.4. Typy lázeňských pobytů

Poskytovaná péče v lázních se dělí podle Knopa (1999, 28) na:

- Komplexní péči - navazuje na léčbu v odborných ambulancích a je zaměřena na doléčení, zabránění nebo minimalizaci invalidity a soběstačnosti. Je poskytována v době dočasné pracovní neschopnosti. Doba předvolání k nástupu péče je v prvním pořadí naléhavosti, pacient je předvolán do jednoho měsíce od data vystavení návrhu a v druhém pořadí do třech měsíců od data vystavení návrhu.
- Příspěvkovou péči – tato péče se poskytuje u nemocí z indikačního seznamu, ale nesplňuje podmínky komplexní péče. Zdravotní pojišťovna hradí náklady na vyšetření a léčení.
- Komerční - plně hrazena z prostředků klientů.

Podle Čecha (1998, 8) zde dále patří ambulantní péče. Je to „lázeňské léčení osob ubytovaných mimo lázeňské domy a sanatoria a docházejících na lékařská vyšetření a léčebné procedury.“

Podle úhrady nákladů na léčení lze rozlišit tři druhy lázeňských pobytů (Indrová, 2008, 47):

- standardní pobyt – zdravotní pojišťovna plně hradí náklady na léčení a pobyt
- nestandardní pobyt (samoplátce) - pacienti hradí všechny náklady

- kombinovaný (příspěvkový) pobyt - pojišťovna hradí pouze vyšetření a léčení, ostatní služby si platí pacient ze svých prostředků

2.3.5. Lázeňství z hlediska cestovního ruchu

V zahraničí jsou lázeňská centra, jak uvádí Knop (1999, 29) „přirozenými centry nejen lázeňské léčebné péče, ale také zdravotní turistiky (dnes se stále více preferovanými komerčními programy zaměřenými na krásu, oddych a relaxaci), incentivní, kongresové, konferenční a festivalové turistiky a v neposlední řadě obecně i centry společenského, kulturního a politického života země.“

Jak uvádí Pásková & Zelenka (2002, 158) „vzhledem k dlouhodobé tradici a pověsti českého lázeňství a klientele s nadprůměrnými výdaji (a tedy s vysokou návratností investic) se jedná o jednu z klíčových forem cestovního ruchu“.

Z hlediska aktivit cestovního ruchu těžko najdeme obor, který by zahrnoval tak rozsáhlý komplex aktivit a služeb. V poslední době přibyly služby typu wellness, fitness, beauty, k uspokojení veškerých požadavků klientů.

Z hlediska aktivit cestovního ruchu se služby v lázeňství (Knop 1999, 30) dají rozdělit na:

- Zdravotní služby
 - a) Diagnostika a zjištění aktuálního zdravotního stavu - z lékařského hlediska se dá rozdělit na zprávy ošetřujících lékařů vysílajících pacienta do lázní a vyšetření prováděna v lázních (vstupní, průběžná a závěrečná vyšetření).
 - b) Vlastní terapie - terapie prováděna během léčení v lázních např. balneoterapie, elektroléčba, vodoléčba, fyzioterapie, klimatoterapie a další.
 - c) Ústavní péče - jde o péči ošetřovatelskou a služby v lázeňských léčebnách.
 - d) Speciální péče - probíhá v zařízeních sanatorního typu
- Ubytovací služby - pro pacienty jsou využívány především zařízení s režimovým opatřením. Jde o lázeňské léčebny (popř. léčebné domy, penzióny

a ubytovny). Pro hosty v lázních pak slouží lázeňské hotely, penziony, ubytování v soukromí. V neposlední řadě pak kempinky a tábořiště jako skromnější turistická forma.

- Stravovací služby - jsou jednou ze základních podmínek spokojenosti hosta. V minulosti byly tyto služby dosti ochuzeny v oblasti nabídky, jelikož pacienti podléhali přísnému dietnímu stravování. S nástupem komerčních zákazníků a podnikatelským přístupem se i tyto služby doplňují. Dělí se na:
 - a) režimové stravování – celodenní stravování využívané především u komplexní péče
 - b) restaurační stravování – samostatný veřejnosti přístupný provoz, napojený na režimové stravování
 - c) ostatní stravovací provozy – doplňková zařízení (kavárny, bary atd.)
- Kulturní, společenské, sportovní a zábavní služby – v této kategorii je nabídka velice široká. Z pohledu využití volného času jde o služby doplňkové, např. tanec, hudba, divadlo, estrádní a zábavné pořady atd., sportovní (půjčovny horských kol, loděk, tenisové kurty, jízdárny, minigolf a řada dalších.
- Centra zdravotní turistiky - v poslední době čím dál více klienty využívána. Jde o cesty za krásou, relaxací, rekondicí, rekreaci a podobně.

Trend českého lázeňství po listopadu 1989 nutí lázeňské společnosti vyhledávat a rozvíjet nové formy podnikání vedoucí ke komercializaci. V lázeňských střediscích začínají vznikat nabídky tzv. zdravotní turistiky (Knop et al., 1999, 33).

Zdravotní cestovní ruch je pojmem širším, jelikož sem patří kromě lázeňského cestovního ruchu také sportovně rekreační cestovní ruch, wellness – pohodový cestovní ruch apod. (Schejbal, 2008, 15).

Klíčem k marketingu českých lázní a úspěchu na trhu, jsou lázně pro větší počet lidí, tedy širší veřejnost. Dochází ke zviditelňování lázní v oblasti cestovního ruchu. Balneoterapie s sebou nese stejné terapeutické prvky, ale obchodní kontext se mění do nového druhu zdravotní turistiky. Objevují se nové trendy jako je plastická chirurgie, bylinné léky, fitness trénink apod. (Speier, 2011).

2.3.6. Lázeňská zařízení

Podle Dědiny (2005, 18) lze lázeňská zařízení rozdělit na:

- Balneo provozy - komplex určený k podávání lázeňských procedur z oblastí fyzioterapie, kineziologie a dalších.
- Lázeňské penzionsy - zařízení pro ubytování lázeňské klientely. Pokoje s vlastním sociálním zařízením, podávanou snídaní. Ostatní služby jsou poskytovány mimo penzion.
- Lázeňské hotely - zařízení vyšší kategorie. Pokoje s vlastním příslušenstvím, stravovacím provozem, dietami. Zdravotní personál ve vlastním zařízení nebo mimo na balneo provozech.
- Lázeňská sanatoria - ubytování pro lázeňskou klientelu, nabídka komplexních služeb na nejvyšší úrovni.
- Lázeňské kliniky - vyskytují se především v zahraničí, jsou zapojena do výzkumných programů.

Podle Indrové (2008, 47) materiálně technickou základnu lázní tvoří:

- Lázeňské léčebny - kde jsou soustředěna léčebná a diagnostická zařízení určená pro lázeňskou péči.
- Lázeňské polikliniky - zabezpečují vyšetřování a léčení ambulantních pacientů.
- Pomocná a vedlejší zařízení - jsou technické provozy (kotelny, výměníky), veřejná koupaliště, kulturní střediska, sportovní zařízení apod.

2.3.7. Léčebné metody

Léčebné metody (Dědina 2005, 12) poskytované v lázních a lázeňských zařízeních:

- Pitné kúry - konzumace minerálních vod, většinou přímo z minerálních pramenů.
- Inhalace - využití minerální a mořské vody pro inhalování. Patří sem také oxygenoterapie.
- Termoterapie - kladná, přívod tepla do organismu a záporná, odvod tepla.

- Vodoléčba - jeden z nejrozšířenějších způsobů léčby. Využívá se tlaku, teploty a její střídání. Voda se využívá na obklady, otěry, zábaly, sprchy, stříky, koupele atd.
- Uhlíčitá terapie - při této terapii je využíváno oxidu uhličitého. Do této kategorie patří plynové injekce, uhlíčitá koupele vodní a plynové.
- Rehabilitace - dá se rozdělit na pasivní a aktivní. Při pasivní formě provádí cvičení rehabilitační pracovník, při aktivní formě provádí cvičení pacient. Patří sem také hipoterapie, ergoterapie a další. Další části jsou masáže, které se dají rozdělit na ruční, podvodní a reflexní.
- Elektroterapie a magnetoterapie - využívá se působení elektrického a magnetického pole na lidský organizmus. Patří sem ultrazvuk, galvanizace, iontoforéza, laser a další.
- Dietoterapie - používá se systém jedenácti základních diet, ovlivňuje zdravotní stav vlivem správných stravovacích návyků.
- Klimatoterapie - jde o přímé působení klimatu na lidský organizmus (tlak, teplota, nadmořská výška, množství iontů atd.). Rozděluje se na:
 - a) aeroterapie (pobyť na vzduchu spojený s pohybem)
 - b) helioterapie (pobyť na slunci)
 - c) thalossoterapie (vliv přímořského klimatu, nebo mořských koupelí)
 - d) speleoterapie (vliv pobytu v jeskyních)

Podle Knopa (1999, 55) „Klimatoterapie je přímé působení klimatu v lázeňském místě na organizmus pacienta. Hlavními klimaticky významnými parametry jsou: tlak vzduchu, teplota, vlhkost a čistota vzduchu, převládající směr a rychlost větrů, množství srážek, oblačnost, atmosférická elektřina, radioaktivita vzduchu a složení aerosolu.“

2.3.8. Kategorie lázní

Lázně lze rozdělit podle ESPA (Dědina 2005, 117) na:

- Klubové lázně - primárně poskytují služby v oblasti fitness a obstarávají lázeňské služby na každodenní bázi.

- Lázně na křižující lodi - lázeňské služby, především fitness a wellness, poskytované na plovoucích lodích.
- Denní lázně - lázeňské služby poskytované na každodenním principu.
- Pobytové lázně - lázeňské služby zaměřené na zdravotní péči a zlepšení životního stylu, cvičení, vzdělávání. Servírována je výhradně lázeňská strava.
- Léčebné lázně - primární je poskytovat úplnou lékařskou a wellness péči s kompletní nabídkou služeb, léčby a terapie.
- Lázně s minerálními prameny - nabízejí vlastní zdroj termální nebo minerální vody.
- Hotelové lázně - lázně uvnitř rekreačního komplexu nebo hotelu.

2.3.9. Trend současného lázeňství

Podle Dědiny (2005, 58) patří k základním trendům současného lázeňství:

- stoupající počet hostů
- snižování průměrné doby pobytu
- méně přenocování
- zvyšující se podíl samoplátců

Dědina (2005, 58) uvádí: “ Dnešní moderní trend ochrany zdraví a popularita tzv. zeleného cestovního ruchu a ozdravných (wellness) pobytů, povede ke stále větší popularitě lázeňských pobytů. Lze tedy v budoucnu očekávat velký rozvoj lázeňství a to nejenom jako zařízení, která poskytují zdravotní a léčebnou péči, ale také ve stále větší míře zařízení cestovního ruchu.“

Podle Dědiny (2005, 59) v současném lázeňství „existují nedostatky v oblasti marketingu, kde je postrádán zejména dlouhodobý a soustavný výzkum zákaznických potřeb a na něj navazující tvorba jednotlivých produktů.“

2.3.10. Lázeňská léčba v ČR

Jak uvádí Ústav zdravotnických informací a statistiky (ÚZIS) ve své zdravotnické statistice komplexní lázeňskou péči (KLP) využilo v roce 2012 celkem 80 424 pacientů (o 17 899 osob méně než v roce 2011 a o 26 598 osob méně než v roce 2010). V roce 2012 tvořili dospělí pacienti 88,8 % všech pacientů v rámci KLP.

Příspěvková lázeňská péče (PLP) byla poskytnuta celkem 14 848 pacientům (v roce 2011 to bylo celkem 17 084 osob a v roce 2010 celkem 15 077 osob), z toho 99,2 % byly dospělé osoby.

Další variantou příspěvkové lázeňské léčby je možnost objednat si pouze léčení ambulantní. Během roku 2012 takovou léčbu podstoupilo 43 785 osob, z toho bylo 734 pacientů v kategoriích dětí a dorostu. Ve srovnání s rokem 2011 bylo ambulantně odléčeno o 1 296 osob méně a s rokem 2010 o 1 568 osob více.

Samoplátecká léčba, při které si všechny náklady spojené s pobytem a léčbou hradí klient sám, byla využita 106 381 tuzemskými klienty. V tomto případě nemusí mít klient lékařské doporučení a doba pobytu pro samoplátce není nijak limitována. Až na 306 pacientů ve věku dětském a dorostovém se jednalo o dospělé osoby. Počet tuzemských platících klientů v lázních je o 4 760 osob nižší než v roce 2011 a o 8 576 osob vyšší než v roce 2010.

V roce 2012 absolvovalo lázeňskou léčbu v našich lázních 158 884 cizinců. Oproti roku 2011 je to o 25 254 osob více a oproti roku 2010 o 20 074 osob více.

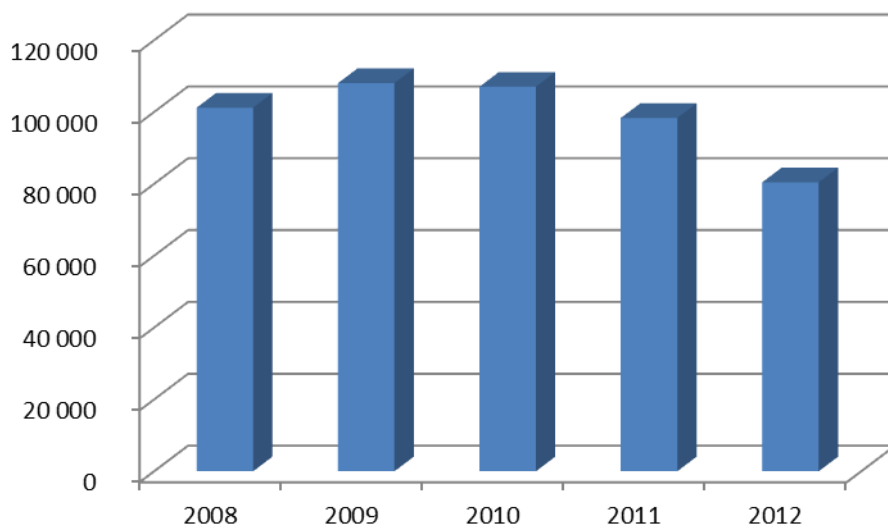
Jak ukazuje graf č. 1, počet komplexních klientů vysílaných do lázní zdravotními pojišťovnami klesá. Příspěvkoví klienti (graf č. 2) mají mírně klesající charakteristiku (kromě roku 2011, což může být příčina reakce na chystající se změny v roce 2012). Počty ambulantních klientů (graf č. 3) mírně rostou. Počty samoplátců (graf č. 4) si udržují přibližně stále stejnou hodnotu.

Nahradit propad klientů zdravotních pojišťoven mohou pouze samoplátci – komerční klienti a to jak domácí, tak i zahraniční. Proto je nutné znát jejich potřeby, přání a očekávání, sledovat jejich spokojenost a motivovat k opakovaným návštěvám.

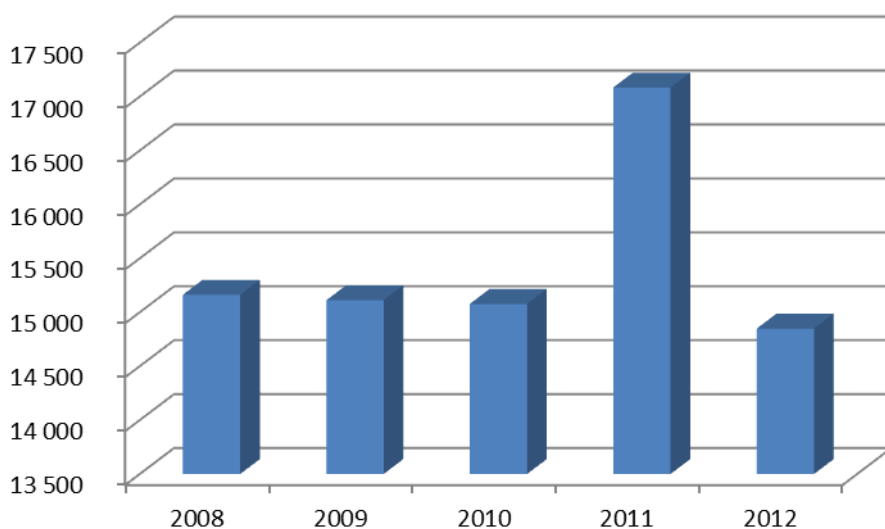
Samoplátci zůstávají relativně jen na krátkou dobu a jejich rostoucí počet není schopen kompenzovat chybějící výnosy klientů zdravotních pojišťoven. U zařízení s vysokým podílem zahraničních klientů (graf č. 5) sehrává velkou roli kurz české

koruny k euru. S ohledem na rostoucí dopady finanční krize je možno očekávat další negativní tendence v poklesu zisku (Kraftova et al., 2013).

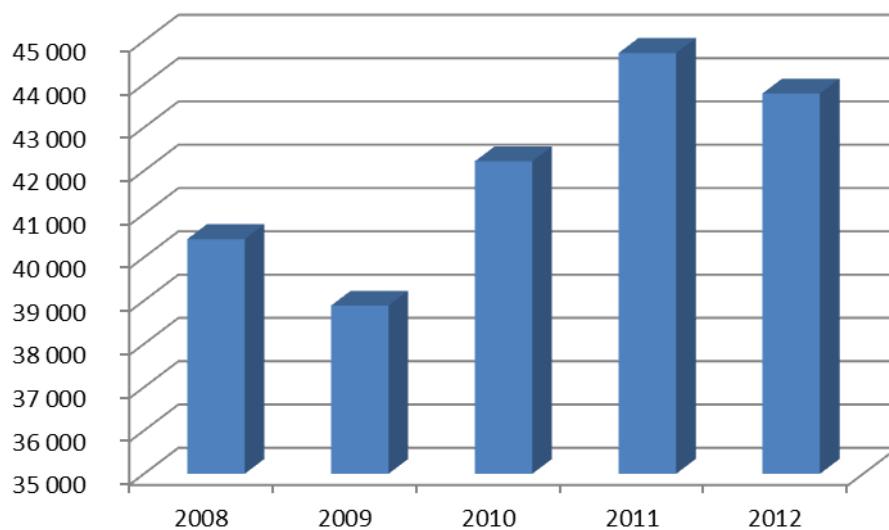
Graf č. 1 - Počty komplexních klientů lázní v ČR (zdroj: ÚZIS)



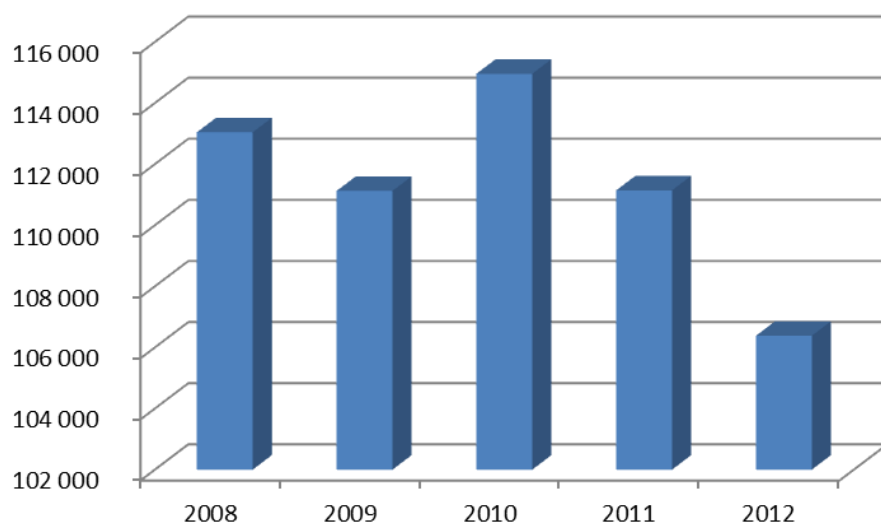
Graf č. 2 - Počty příspěvkových klientů lázní v ČR (zdroj: ÚZIS)



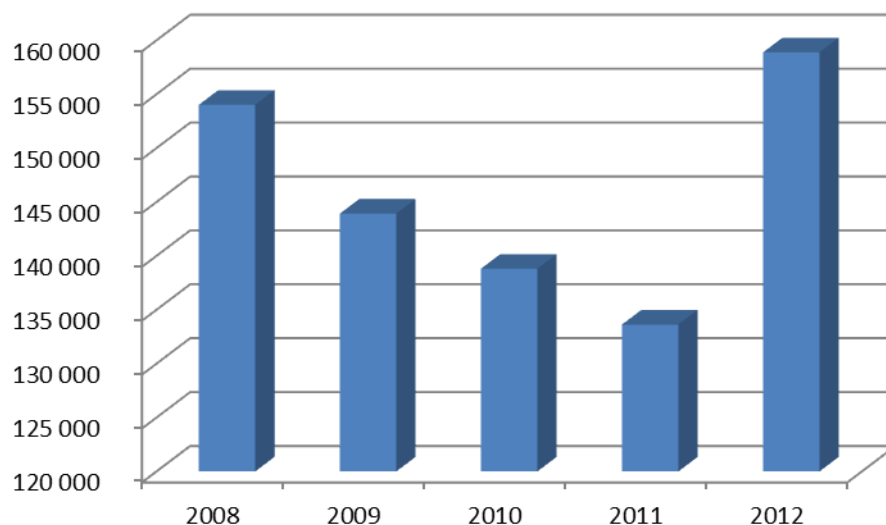
Graf č. 3 - Počty ambulantních klientů lázní v ČR (zdroj: ÚZIS)



Graf č. 4 - Počty samoplátců v ČR (zdroj: ÚZIS)



Graf č. 5 - Počty cizinců v českých lázních (zdroj: ÚZIS)



2.3.11. Unikáty českého lázeňství (Remenec, 2009)

- Západočeský lázeňský trojúhelník. Nikde jinde ve světě není taková koncentrace léčivých pramenů jako mezi městy Karlovy Vary, Mariánské Lázně a Františkovy Lázně.
- Založení prvních radonových lázní na světě v Jáchymově.
- Vincenz Priessnitz založil první vodoléčebný ústav na světě v roce 1822 na Gräfenbergu – Lázně Jeseník.
- Nejstarší lázně ve střední Evropě v Teplicích, římské a keltské mince dokazují, že prameny byly používány před 2000 lety.
- Lázně Karlova Studánka mají nejčistší vzduch ve střední Evropě.
- Certifikát Cate byl udělen patnácti českým lázním. EUROPESPAMED certifikát Cate je nejlepší zárukou kvality lázeňské péče. Jako první jej získaly Anenské slatinné lázně Bělohrad.

2.3.12. Nový indikační seznam

Od 1. října 2012 se lékaři při vystavování lázeňského návrhu řídí novelizovaným indikačním seznamem pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost - vyhláškou č. 267/2012 Sb. Novelizovaný indikační seznam zachovává komplexní lázeňskou péči i příspěvkovou, stejně jako možnosti jejich opakování.

Hlavní změny

- Doba trvání komplexní lázeňské péče u dospělých se mění z původních 28 dnů na 21 dnů.
- Doba trvání příspěvkové lázeňské péče u dospělých se mění z 21 dnů na 14 nebo původních 21 dnů dle dohody s pacientem.
- Komplexní lázeňská péče u dětí a dorostu je stanovena na 28 dnů.
- Možnost prodloužení lázeňského pobytu na doporučení lázeňského lékaře, které schválila zdravotní pojišťovna.
- Zachována možnost opakování lázeňské péče ve formě příspěvkové a u řady diagnóz i komplexní lázeňské péče. Přesné podmínky stanoví indikační seznam.
- Mění se číslování indikačních podskupin.
- Dříve samostatné diagnózy (indikační podskupiny) nyní sloučeny často do jedné.
- Zařazení nových diagnóz.
- Onkologická onemocnění se nově mohou léčit ve všech lázeňských místech, ovšem v závislosti na orgánovém postižení. Pacient po rakovině plic tak bude vyslán do lázní indikovaných pro léčbu dýchacího ústrojí.
- Pro možnost opakované lázeňské léčby - do limitu opakovaných pobytů se započítávají lázeňské pobyty realizované po 1. říjnu 2009.
- U některých diagnóz, zvláště u pooperačních stavů, se krátí nástup do lázní do 3 měsíců po úrazu nebo operaci, v případě komplikací do 6 měsíců po operaci. Dřívější roční lhůta se tedy výrazně zkrátila.
- U některých diagnóz pro možnost opakování lázeňské léčby je podmínkou splnění podmínky nekouření či snížení BMI.

2.4. Lázeňské služby

Podle Orišky (2010, 303) se lázeňské služby rozdělují na služby:

- základní
 - a) zdravotní a léčebné
 - b) ubytovací
 - c) stravovací
 - d) kulturně společenské
- doplňkové – služby prádelny, čistírny, zahradnictví, kosmetické, pohostinské, obchodní, dopravní a další

Podle Orišky (2010, 303) je to komplex služeb souvisejících s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Mezi základní lázeňské služby patří zdravotní (léčebné), ubytovací stravovací a kulturně-společenské služby. Mezi zdravotní služby patří lékařské prohlídky a vyšetření, fyziatrické úkony, medikamentózní léčba, léčba výživou popřípadě edukace pacienta. Na podkladě vstupní prohlídky se určí individuální léčebný plán, kde jsou rozepsány léčebné procedury.

Na podkladě snižujícího se počtu klientů zdravotních pojišťoven a zvyšujícího se zájmu veřejnosti o prevenci v boji s civilizačními chorobami a primárních rizikových faktorů se lázně začaly orientovat na zdravotní cestovní ruch a aktivitám s touto problematikou spojenými. (viz kap. 2.2)

2.5. Spokojenost

V normě ISO 9000 můžeme najít tuto definici spokojenosti: Spokojenost je vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavků.

Vnímání spokojenosti zákazníka je vnímání toho, jak byly splněny jeho požadavky, představy, očekávání v situaci, kterou prožívá, nebo u služby, která je mu poskytována. Odpovídá-li skutečnost jeho očekávání je spokojen, není-li jeho očekávání naplněno, je nespokojen. Vnímání je spojeno s city a pocity. Proto není snadné spokojenost měřit. Vztahy, které mají na spokojenost vliv, probíhají ve dvojitěm prostředí – ve vnitřním prostředí člověka (fyzická podstata, intelekt, duchovní úroveň)

a ve vnějším prostředí (příroda, ostatní lidé a jejich sociálně ekonomické aktivity). Spokojenost je tedy velmi relativní (Půček, 2005, 7)

Zákazník se neustále mění a vyvíjí. Účastník cestovního ruchu vnímá kvalitu služeb jako „...soulad mezi svými představami o službách a skutečností.“ (Orieška, 2010, 21). U většiny služeb se zákazník přesvědčí o kvalitě služby až po koupi, proto zákazníci považují nákup služby za mnohem riskantnější, než koupi zboží. Z toho pramení několik důsledků. Zákazník více důvěřuje tomu, co se o firmě říká a nedůvěřuje tolik reklamě, více se řídí cenou, vystupováním personálu a fyzikálními projevy. Pokud je se službami spokojen zůstává firmě věrný (Kotler, 1998, 417).

Lze definovat tři základní stavy spokojenosti (Zamazalová, 2008):

- a) Potěšení zákazníka - vnímána realita a poskytnutá hodnota převyšuje jeho původní představy a očekávání
- b) Naprostá spokojenost zákazníka – shoda mezi vnímáními a očekávanou realitou
- c) Limitovaná spokojenost – spokojenost zákazníka je nižší než v předešlých případech, hrozí příklon ke spokojenosti

V současné době, kdy je nabídka služeb velká a bohatá, dochází k velkému konkurenčnímu boji a kvalita se stává velkou konkurenční výhodou. Kvalita je široký pojem. Jak uvádí Ryglová et al. (2011, 141): “obecně platí, že kvalita je to, co si zákazník přeje, plus to, co destinace nebo poskytovatel služby chce a může dodatečně nabídnout pro diferenciaci a profilování své nabídky oproti svým konkurentům“. Kvalita musí být zajištěna všemi, kdo se na řetězci služeb podílí. Kvalita v cestovním ruchu je komplexní, tedy od začátku až do konce. Netýká se tedy jen realizace služby samotné. Motivace je to, co řídí, nebo energizuje lidské chování.

Znalost motivace je zásadní informace o tom, co klient od destinace či produktu očekává a proč si právě tuto destinaci, či produkt zvolil. Důvody motivace mohou být různé a jejich určení je poměrně obtížné, protože lidé mnohdy sami neznají přesný důvod svého rozhodnutí. Motivy se mohou v čase měnit nebo si vzájemně odporovat (Ryglová et al., 2011, 140).

Spokojenost a kvalita služby jsou dva různé, ale úzce související koncepty. Kvalita předchází spokojenosti zákazníka. Hodnocení kvality je založeno na

kognitivních procesech, spokojenost zákazníka je spojena s jeho emocemi (Lukášová et al., 2009, 34).

U hodnocení kvality existují dva přístupy (Ryglová et al., 2011, 142):

- Hodnocení vybavenosti - patří sem především známý systém hvězdiček, kdy se hodnotí výsledek, zařízení, vybavení nebo nabídka služby.
- Hodnocení přístupu – hodnotí se postupy a přístupy v řízení kvality ve vztahu k zákazníkovi, jako je vstřícnost, schopnost řešit problémy, přijetí nápravných opatření. Jde o systém managementu kvality podle ISO norem.

Kvalita se dá sledovat pomocí

- Kontrolních návštěv školených specialistů – výsledky jsou poznamenány tím, že v době kontroly je podáván jiný výkon.
- Dotazováním zákazníků např. anonymní dotazníky v hotelových pokojích.
- Speciálních výzkumných metod – fiktivní nebo tajný nákup – mystery shopping.

3. CÍL PRÁCE

Cílem diplomové práce je zjištění spokojenosti komerčních klientů s nabídkou služeb v Priessnitzových léčebných lázních a.s.

Výzkumná otázka: Jsou komerční zákazníci Priessnitzových léčebných lázní a. s. spokojeni s nabídkou poskytovaných služeb?

3.1. Dílčí cíle

Pro dosažení stanoveného cíle, jsme si určili tyto dílčí cíle:

1. Vymezení základních pojmů vztahujících se ke službám a lázeňskému cestovnímu ruchu
 - studium odborné literatury
 - vysvětlení pojmů
2. Provedení analýzy nabídky služeb v Priessnitzových léčebných lázních a.s.
 - představení a charakteristika Priessnitzových léčebných lázní a.s.
 - zmapování poskytovaných služeb
3. Dotazníkové šetření provedené pomocí řízeného rozhovoru s komerčními klienty
 - příprava dotazníku
 - realizace šetření
 - vyhodnocení získaných dat
4. Doporučení
 - zhodnocení spokojenosti komerčních klientů se službami v Priessnitzových léčebných lázních a. s.
 - konkrétní návrh doporučení a dalšího rozvoje služeb v komerční oblasti

4. METODIKA

Pro zpracování diplomové práce jsme použili metodu primární analýzy s využitím techniky dotazníkového šetření pomocí řízeného rozhovoru, dále metodu sekundární analýzy dat.

4.1. Sekundární analýza

Metodu sekundární analýzy jsme použili pro získání již dostupných dat, informací publikovaných v odborné literatuře, elektronických zdrojích, v brožurách, katalozích, propagačních materiálech. Využili jsme informací vyskytujících se na webových stránkách firmy a interních dat firmy.

4.2. Primární analýza

V diplomové práci byla využita metoda dotazování s využitím osobního dotazování, odpovědi byly zaznamenávány do připraveného dotazníku. Osobní dotazování přináší informace obohacené o pozorování. Přítomnost výzkumníka (tazatele) může vést respondenta k pocitu ztráty anonymity. Na druhou stranu, však tazatel může vysvětlit nejasnosti respondenta při složitějších dotazech, provádět kontrolu odpovědí a poskytuje respondentovi větší prostor pro vyjádření.

4.2.1. Dotazník

Dotazníkové šetření proběhlo v červnu až září 2013 v Priessnitzových léčebných lázních. Komerční klienti byli osloveni během jejich pobytu a pomocí řízeného rozhovoru byl vyplněn dotazník. Vzhledem k předešlým zkušenostem s dotazníky, jejich špatnou návratností, velkým počtem chybně vyplněných a nepoužitelných dotazníků, jsme zvolili techniku pro vyplnění dotazníků osobním dotazováním. Klienti byli oslovováni náhodně, na různých místech v areálu Priessnitzových léčebných lázní a. s. Po oslovení a seznámení s problematikou, byl

po souhlasu klienta vyplněn dotazník. Otázky z dotazníku byly respondentovi pokládány osobně. Respondent byl seznámen s anonymitou šetření.

V dotazníku jsme použili otázky otevřené, polozavřené a uzavřené. U uzavřených otázek jsme použili otázky nabízející dvě volby (alternativní) a otázky nabízející více jak dvě volby (selektivní). U otevřených otázek respondenti odpovídali volně. U polozavřených otázek mohou respondenti vybrat nabízenou variantu nebo doplnit svou vlastní.

Pro hodnocení služeb jsme služby rozdělili do čtyř segmentů: ubytovací služby, stravovací služby, zdravotní služby, volný čas a prostředí. Pro hodnocení jednotlivých služeb jsme použili Likertovu škálu. Jak uvádí Hayesová Likertova škála je jednou z nejspolehlivějších technik měření postojů. Skládá se z pětibodové škály sahající od „velmi spokojen“ a „spíše spokojen“ přes střední hodnotu „nevím“, následuje hodnota „spíše nespokojen, až po hodnotu „zcela nesouhlasím“ na druhém konci škály. Likertova škála zjišťuje nejenom obsah postoje, ale také jeho přibližnou sílu. (1993/2011, 113). Pro lepší přehlednost a porovnatelnost jsme použili k hodnocení služeb aplikovaný koeficient (Z). Pro výpočet jsme použili vzorec $Z = \frac{\sum(+)-\sum(-)}{n}$. K odpovědím jsme přiřadili hodnocení: velmi spokojen = ++, spíše spokojen = +, nevím = 0, spíše nespokojen = - a velmi nespokojen = --. Písmeno n pak označuje celkový počet kladných a záporných hodnocení. Hodnota aplikovaného koeficientu Z nabývá hodnot od +1 až do -1. Kdy +1 je nejlepší hodnota a -1 nejhorší hodnota. Následně jsme aplikovaný koeficient porovnali v tabulkách. Výsledky dotazníkového šetření jsou uvedeny v kap. č. 6.

Všechny výsledky šetření byly průběžně zaznamenávány do excelových tabulek a následně zpracovány.

5. ANALYTICKÁ ČÁST

5.1. Priessnitzovy léčebné lázně a. s.

Priessnitzovy Léčebné Lázně, a. s.

Priessnitzova 12/299

790 03 Jeseník

IČO 45193452

DIČ CZ45193452

Lázně založil světoznámý léčitel Vincent Priessnitz. Priessnitzovy léčebné lázně a. s. (PLL a. s.) byly založeny ke dni 1. května 1992. Jejím předchůdcem byl státní podnik Státní léčebné lázně Jeseník, který ukončil svou činnost dnem 30. dubna 1992 ve smyslu privatizačního projektu, schváleného rozhodnutím ministra pro správu národního majetku a jeho privatizaci. Orgány společnosti jsou valná hromada, představenstvo a dozorčí rada.

Priessnitzovy léčebné lázně, a. s. Jeseník jsou přírodními léčebnými lázněmi ze Zákona 20/1966 Sb. O péči a zdraví lidu podle § 70, odst. I a podle Vyhlášky MZ ČR č. 26/1972 Sb. o ochraně a rozvoji přírodních léčebných lázní a přírodních léčivých zdrojů Část I, § 1, pro klimatické podmínky příznivé k léčení dle Vyhlášky. 26/1972 Sb. část IV, § 8, 9, 10. Priessnitzovy léčebné lázně jsou držiteli certifikátu jakosti ISO 9001 (LL-C Certifikation).

Priessnitzovy léčebné lázně, a. s. leží na svazích Studničního vrchu, 2 km od města Jeseník, v nadmořské výšce 620 m, v nejsevernějším výběžku Slezska a Moravy. Horské prostředí a jedinečná geografická poloha Priessnitzových léčebných lázní a. s. nabízí využití všech nabízených služeb. Architektonickým uspořádáním tvoří významnou dominantu širokého údolí města Jeseník. Specifické lokální klima umožňuje léčení v každém ročním období a je jednou z hlavních předností lázní.

Priessnitzovy léčebné lázně a. s. se snaží zvýšit konkurenceschopnost, vytvořit předpoklady pro přizpůsobení se dlouhodobým trendům spočívajícím ve zvyšování podílu komerční klientely (samoplátců) z důvodu snižujícího se počtu pacientů, kterým léčbu hradí pojišťovna, podpořit dlouhodobě udržitelnou výhodu lázní, tj. čistého ovzduší, zkvalitnit služby s využitím moderních informačních

technologií, vytvořit infrastrukturní zázemí pro přípravu produktů a produktových balíčků cestovního ruchu sloužících k prosazení se na komerčních trzích.

Priessnitzovy léčebné lázně, a. s. mají i nadále za úkol poskytovat klientům služby na úrovni 3. tisíciletí s využitím odkazu Vincenze Priessnitze. Spokojený klient bude zárukou dalšího rozvoje Priessnitzových léčebných lázní a. s.

5.2. Strategie PLL a. s.

Strategie Priessnitzových léčebných lázní a. s. platná pro období 2011-2013

- Dosáhnout maximální spokojenosti zákazníků – klientů lázní – poskytování služeb vysoké kvality.
- Nabízet a realizovat odborné léčebné pobyty pro pacienty se zaměřením a psychiatrické, interní, kožní a pohybové potíže. Zajistit vysoce odbornou péči pro dospělé i dětské pacienty.
- Poskytovat atraktivní nabídku wellness pobytů pro samoplátce, se zaměřením na relaxaci, aktivní odpočinek i řešení zdravotních obtíží.
- Udržet trend snižování počtu reklamací a stížností.
- Maximálně využívat tradice přírodních léčivých sil lokality Gräfenbergu ve spolupráci s místními partnerskými organizacemi. Využívat tradičních léčebných postupů Vincenze Priessnitze při léčbě.
- Využívat finanční zdroje Evropské unie ke zlepšení kvality poskytovaných služeb, k inovacím a zlepšení prostředí Priessnitzových léčebných lázní a. s.
- Budovat a dále rozvíjet firemní kulturu, podporovat a rozvíjet profesní rozvoj zaměstnanců, budovat a rozvíjet stabilní tým klíčových zaměstnanců společnosti.

5.3. Politika kvality

Politika kvality platná pro období 2011 - 2013

- Rozhodující a nejdůležitější pro všechny zaměstnance a management společnosti jsou požadavky, přání a očekávání zákazníka.

- Veškerá činnost ve společnosti je plánovaná a ve všech činnostech je uplatňována kontrola.
- Cílem managementu společnosti je zpřístupnit přírodní léčivé zdroje lázní co největšímu počtu klientů, s důrazem na zachování kvality životního prostředí v místě.
- Používání tradičních Priessnitzových léčebných metod doplněných o nové léčebné metody a o nové poznatky navazuje na tradici zakladatele lázní Vincenze Priessnitze a jeho snahu soužití člověka s přírodou.
- Všechny činnosti ve společnosti směřují ke zvýšení kvality nabízených produktů.
- Cílem společnosti je vyšší míra uspokojování požadavků a očekávání zákazníků, získání jejich důvěry a dlouhodobého přátelství.
- Vrcholové vedení společnosti zajišťuje budování vysokého stupně firemní kultury, motivace zaměstnanců, podporuje osobní i profesní rozvoj zaměstnanců.
- Priessnitzovy léčebné lázně a. s. podporují neziskové organizace, zájmová a občanská sdružení a mládež v regionu Olomouckého kraje.

5.4. Význam osobnosti Vincenze Priessnitze (1799 - 1851)

Jeho význam můžeme vidět v několika rovinách:

- Zakladatel gräfenberských lázní, prvního vodoléčebného ústavu na světě, který nejenže otevřel zdejší kraj světu a učinil z Jesenicka kraj lázeňství, ale poprvé vytvořil léčebné místo, kde host žil zcela pro své zdraví.
- Léčitel a objevitel nových léčebných metod. Oficiální medicína svými zásahy tělo oslabovala, Priessnitz tělo posiloval. Neléčil nemoc, ale celého nemocného komplexně přeladřoval. Jeho prostředky byly ryze přírodní voda, vzduch, sluneční lázně, procházky pacientů v horské krajině, často naboso v rose, také jejich tělesná práce, řezání a štípání dřeva, odklizení sněhu, mlácení obilí. Priessnitz se tak stal zakladatelem „pracovní terapie“. Nedílnou součástí léčebného režimu bylo uspořádání denního života s vyloučením jeho škodlivých vlivů, s prostou dietní stravou, společenským životem, který

pacienta oprošťoval od denních starostí. Jako celek vytvořil nový životní styl. V jeho léčbě se uplatnily všechny přírodní faktory, takže ho lze právem nazvat otcem novodobé přírodní léčby.

- Člověk, který po sobě zanechal odkaz budoucím generacím. A jeho přístup k léčbě, životu a člověku je aktuální i v současné době. Priessnitz položil základní kámen zdravému životnímu stylu. Člověk je ve své tělesné, duševní a duchovní jednotě nedělitelný celek. Život je vzácný dar, o který je třeba se starat vlastní péčí o zdraví, především přirozeným způsobem života.

5.5. Historicky významné události

- V roce 1822 V. Priessnitz od otce odkoupil rodnou chalupu, kterou od základu přestavěl na kamenný dům, jediný v celé osadě, v němž vyhradil jednu místnost pouze k účelům své vodoléčby. Vznikl první vodoléčebný ústav na světě.
- V roce 1826 Priessnitz nechal postavit dřevěný dům, kde v přízemí zřídil místnost pro léčení, v níž dosavadní necky nahradil dvěma velkými vanami. V patře bylo 12 místností pro ubytování nemocných a malá jídelna. Tak na jednom místě soustředil léčení, ubytování a stravování, typický znak lázní. Proto převážná část literatury i encyklopedií klade rok 1826 za rok vzniku lázní.
- V roce 1834 postavil další velkou budovu s 19 místnostmi pro hosty, s jídelnou pro dvě stě osob a v přízemí rozsáhlou léčebnu s velkými vanami. Na základě stížnosti na Vincenze Priessnitze byla pozastavena jeho činnost až do rozhodnutí.
- V roce 1837 zvláštní odborná komise císařského dvora z Vídně prozkoumala celý způsob Priessnitzovy léčby a vydala pak posudek, podle něhož je Priessnitzova metoda novým pozoruhodným jevem v oblasti zdravotnictví a rozhodně se vyslovila pro zachování gräfenberských lázní.
- V roce 1839 vznikla na svou dobu zcela mimořádná budova, kterou tehdy někdo nazval „hradem“. To pojmenování jí zůstalo dodnes.
- Rok 1839 byl také největší lázeňskou sezonou za života Vincenze Priessnitze. V seznamu lázeňských hostů je zapsáno 1544 osob různých národností, stavu a povolání. Z toho 120 lékařů, kteří zde studovali Priessnitzovu léčebnou

metodu a mnozí z nich pak doma zřídili vodoléčebné lázně podle Priessnitzova vzoru.

- 1846 obdržel Vincenz Priessnitz velkou c.k. zlatou medaili za zásluhy, kterou mu udělil císař Ferdinand I.
- Dne 21. listopadu 1851 zemřel Vincenz Priessnitz, jeho nástupcem se stal Josef Schindler, vystudovaný chirurg – porodník.
- V březnu 1909 byla ve Vídni uzavřena smlouva o zřízení společnosti „Priessnitzovy léčebné ústavy v Gräfenberku“ společnost s ručením omezeným, s kapitálem jeden milion rakouských korun, zapsaná do obchodního rejstříku Zemského soudu v Opavě.
- 1909 výstavba velkolepé budovy Priessnitzova sanatoria, postavené vídeňským architektem Leopoldem Bauerem na hřebenu kopce, který dominuje oběma údolím. Se svými 300 výborně vybavenými pokoji a svým zařízením patřilo Priessnitzovo sanatorium mezi největší a nejlepší lázeňské stavby v Evropě. V roce 1911 lázně vykázaly rekordní počet hostů: 4585 (Kočka & Kubík, 2006).

5.6. Klimatické podmínky

Priessnitzovy léčebné lázně a. s. v Jeseníku jsou přírodními léčebnými lázněmi pro klimatické podmínky příznivé k léčení (zákon.162/2001 Sb. a Vyhl. 423/2001 Sb. a Vyhl. 267/2012 Sb.).

Poloha: na severu Moravy - Slezsko, nadmořská výška 620 – 645 metrů. Léčebná zařízení a ubytovací objekty lázní leží přímo nad křížením dvou tektonických zlomů. Lázně jsou umístěny na lesnatém jižním úbočí Rychlebských hor - na jižním svahu Studničního vrchu s 87 přirozenými vývěry mírně mineralizované a slabě radioaktivní vody. Priessnitzovy léčebné lázně jsou umístěny odděleně 2 km od města Jeseníku. Lázněmi neprochází žádná silniční tepna, v prostoru lázní a v bezprostředním okolí lázní, ani ve městě Jeseníku se nevyskytuje těžký průmysl, ani jiná zařízení znečišťující ovzduší průmyslovými exhalacemi nebo hlukem. Přes Jeseníky a Rychlebské hory nejsou vedeny letecké trasy. V lázních a bezprostředním okolí lázní se nevyskytují objekty používající tuhá paliva, do lázní jezdí ekologická autobusová linka.

Jedná se o podhorské klima mírně dráždivé s převládajícím západním prouděním větru, lázně jsou umístěny na jižním ostrohu Studničního vrchu a jsou horou chráněny ze severu. Území lázní a nejbližšího okolí - do vzdálenosti 4 - 8 km okolo přírodních léčebných lázní PLL a. s. v Jeseníku, poskytuje podmínky pro terénní pohybovou léčbu, pro řízenou fyzickou zátěž na značených lázeňských okruzích.

V průběhu terénních tras se střídají závětrné úseky s cestami v otevřené krajině, úseky stinné s osluněnými, krajinné partie tj. horské louky s množstvím chráněných druhů rostlin a vzácnými léčivými bylinami se střídají s lesními porosty. Účinky na zdraví člověka vznikající střídáním kontrastních vlivů.

Lázeňská zástavba a trasy jsou řešeny tak, aby umožňovaly zvyšování zátěže v zimě lyžováním na běžeckých trasách, v létě cykloturistikou. V prostoru lesoparku jsou umístěny altánky poskytující ochranu před deštěm, umožňují pobyt venku (v blízkosti přírodních pramenů) i za nepříznivého počasí.

Místní imise jsou nepřetržitě měřeny automatickou meteorologickou stanicí (AMS) od r. 1994 přímo v areálu lázní. Koncentrace sledovaných škodlivin jsou dlouhodobě hluboko pod imisními limity a normami. V dlouhodobém průměru je v měsících říjen až březen 2007-2011 v místě lázní PLL a. s. v Jeseníku průměrný počet dní s mlhou 6,52 dny (limit 50 dnů), v dlouhodobém průměru je v měsících duben až září 2007-2011 v místě PLL a. s. v Jeseníku průměrný počet dní s mlhou 2,71 dne (limit je 15 dní). Průměrná délka slunečního svitu je při orografickém zaclonění horizontu za období 2007-2011 ze stanice Jeseník - lázně 1510 hodin (limit 1300 hod). Barometrický tlak průměr za roky 2007-2011 je 953,9 hodin Pa. Roční průměrné teploty vzduchu a nejvyšší průměrné denní amplitudy v měsících jsou v průměru o 1,2°C vyšší než hodnoty pro celou ČR. Průměrná relativní vlhkost vzduchu za r. 2007 - 2011 je 77 %. Počet srážek průměrně ročně za roky 2007 - 2011 je ca 945 mm.

Priessnitzovy léčebné lázně a. s. v Jeseníku ve spolupráci s AV ČR Ústav dozimetrie a Přírodovědeckou fakultou UK Praha provedly systematické monitorování od roku 1994 - 2007 koncentrace lehkých atmosférických iontů (KLAI) a EOAR (ekvivalentní objemové aktivity radonu), které prokázalo vysoké koncentrace iontů n.10³/cm³, koeficient aniopolarity $P = n^+ / n^-$ v hodnotě 1,07 v lokálním klimatu - v oblasti křížení dvou tektonických systémů pod lázněmi s výnosem radionuklidů, které jsou zdrojem tvorby nových dvojic iontů v ovzduší. Vědeckou

veřejností jsou naměřené hodnoty považovány za příznivý biogenní faktor a řadí PLL mezi přední místa na světě.

Priessnitzovy léčebně lázně a. s. spolupracovaly při měření elektrické vodivosti Země regionálně v oblasti mikroregionu lázní 1995-2002 (pod budovami, v lesoparku, stráně, louky v těsné blízkosti lázní), protože je známo, že geologické prostředí se zvýšenou elektrickou vodivostí ovlivňuje organismus - zejména tektonicky poruchové zóny působí jako zesilovač elektromagnetických polí všech frekvencí. Meteorosenzitivní osoby jsou v takovýchto místech více ovlivněny magnetickými bouřemi, přechody front a dalšími jevy. V poruchových zónách jsou generovány částice malé hmotnosti s velkou energií s nábojem, které pronikají pokožkou dovnitř do lidských tkání, do mezibuněčných štěrbin, buněk a jsou tam sorbovány. Tento zvýšený látkový výnos je pro člověka pozitivně stimulující.

V letech 1995 - 2002 byl v PLL prokázán výnos biogenních prvků z geosféry do biosféry nad tektonickými zlomy v závislosti na variaci sluneční aktivity v čase. Sorbce biogenních prvků na speciálně upravených iontoměničích se např. pro Ca a Zn blíží přepočtu denní spotřeby člověka 0,75g Ca a 0,015g Zn.

Klimatická léčba vyvolává v organismu reaktivní proces působením série střídavých podnětů (tepelných, světelných příjmu celého spektra viditelného světla, ze slunečního světla složky UV a infračerveného světla, sliznice a kůže reagují na pohyb vzduchu a vlhkost vzduchu a elektromagnetické jevy při změně počasí). Klimatické podněty vyvolávají v organismu reflexní reakce, modifikaci regulačních funkcí a přestavbu funkcí autonomní nervové soustavy a zvýšení imunity.

5.7. Nabídka služeb v PLL a. s.

Služby společnosti zahrnují ubytování, stravování, léčení a doplňkové služby. Hlavním předmětem podnikatelské činnosti je poskytování komplexní ústavní a ambulantní lázeňské péče (preventivní, kurativní a rehabilitační) za využití místních přírodních léčivých zdrojů a poskytování doplňkových služeb – ubytovací služby, hostinská činnost, směnářská činnost, provozování prádelny, silniční motorová doprava osobní, silniční motorová doprava nákladní, zahradnictví, koupě zboží za účelem jeho dalšího prodeje a prodej, provozování tělovýchovných a sportovních zařízení a zařízení sloužících k regeneraci a rekondici, správa a využití přírodních

léčivých zdrojů v součinnosti, včetně jejich ochrany. Poskytování služeb osobního charakteru, pořádání kulturních produkcí a provozování zařízení sloužících zábavě, pronájem a půjčování věcí movitých, pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti a technické činnosti v dopravě.

5.8. Ubytovací služby

Klienti mají možnost vybrat si ubytování v kterémkoli z léčebných domů (viz. kapitola 5.8.1.). Mohou si vybrat některý z pobytů (viz. kapitola 5.8.2.) nebo zvolit hotelové ubytování.

5.8.1. Lázeňské domy

Priessnitzovy léčebné lázně mají několik léčebných domů. Hosté jsou zde ubytováni, stravují a léčí se, cvičí, relaxují a baví se.

❖ Lázeňský dům Priessnitz****

Hlavní secesní budova tvořící dominantu lázní, byla postavena v roce 1910 podle projektu vídeňského architekta Bauera, má bezbariérový vstup do budovy. Nabízí ubytování s celkovou kapacitou 251 lůžek, v kategorii apartmánů, dvoulůžkových a jednolůžkových pokojů. Většina pokojů je vybavena sprchou nebo vanou, WC, minibarem, TV-SAT, telefonem a z větší části balkónem. V budově jsou tři výtahy. K dispozici je recepce s nepřetržitým provozem, ošetřovna, ordinace lázeňských lékařů, balneoterapie, fyzioterapie, bazén s protiproudem, vodopádem a vířivkou, tři vodoléčby, elektroléčba, parafín, saunový svět, kosmetika, pedikúra, celkem 3 jídelny, denní bar, taneční kavárna a další společenské prostory. Hosté v této budově mají téměř vše pod jednou střechou. V roce 2010 byla úspěšně dokončena výstavba nového balneo provozu v lázeňském domě, jenž zahrnuje vodoléčby a nový saunový svět. K dispozici je WI-FI připojení k internetu.

Hotel byl vyhlášen v roce 2013 v hlasování CZECH HOTEL AWARDS jako nejlepší čtyř hvězdičkový hotel Olomouckého kraje a stejné ocenění získal v kategorii kongresových hotelů.

❖ Lázeňský dům Bezruč***

Hotel s kapacitou ubytování 89 lůžek v kategorii dvoulůžkových a jednolůžkových pokojů. Vstup do objektu je bezbariérový. Převážná většina disponuje prostornou terasou s výhledem na hlavní hřeben Hrubého Jeseníku. Pokoje jsou vybaveny sprchou a WC, minibarem, TV-SAT, fénem a telefonem. V budově se nachází inhalace, ordinace, ošetrovna, jídelna s kuchyní a recepce s nepřetržitým provozem.

❖ Lázeňský dům Wolker ***

Lázeňský dům Wolker je zrekonstruovaná budova, disponující dvoulůžkovými a jednolůžkovými pokoji s příslušenstvím, s celkovou kapacitou ubytování 68 lůžek. Pokoje jsou vybaveny sprchou a WC, televizory se satelitním příjmem a telefonem. Hosté mají k dispozici ošetrovnu s lékařskou službou, inhalaci, dětskou hernu a jídelnu. Tento lázeňský dům je využíván především pro dětskou klientelu.

❖ Lázeňský dům Jan Ripper***

Hotel stojící v klidném prostředí centra lázeňského areálu, zrekonstruovaný v roce 1996. Vstup do objektu je bezbariérový. Nabízí ubytování s jedinečným výhledem na celé horské panoráma Hrubého Jeseníku s celkovou kapacitou 87 lůžek, k dispozici jsou apartmány, dvoulůžkové a jednolůžkové pokoje. Pokoje disponují koupelnou a WC, minibarem, TV-SAT, telefonem a z větší části balkónem. Hostům je k dispozici výtah, jídelna, knihovna a recepce s provozem 7:00 - 19:00.

❖ Lázeňský dům Mír***

Lázeňský dům s 62 lůžky a to převážně ve dvoulůžkových pokojích, které jsou vybaveny sprchou a WC, TV-SAT a telefonem K dispozici je výtah. Většina pokojů je s balkónem. Tato budova je propojena nově vybudovaným koridorem s Jubilejní vilou, kde se nachází recepce s provozem od 7:00 do 19:00 hod a jídelna. Tento lázeňský dům byl v roce 2013 rámci projektu „Centrum rodinné lázeňské turistiky Jubilejní vila – Mír“ nově zrekonstruován. Ústředním cílem projektu byla modernizace

a rozšíření stávajících vodoléčebných služeb a zvýšení kvality lázeňského ubytování pro dětské klienty. Tento projekt je spolufinancován Evropskou Unií z evropského fondu pro regionální rozvoj, resp. Regionálního operačního programu Střední Morava.

❖ Lékařská Vila*** (depandance)

Reprezentativní vila je depandancí hotelu Priessnitz. Budova je umístěna v klidném prostředí, v dolní části Jižního svahu u sportovního areálu. Celková kapacita ubytování je 12 lůžek. Pokoje jsou vybaveny sprchou a WC, TV-SAT, telefonem a minibarem. Část pokojů disponuje kuchyňkou a balkónem. Jídelna a recepce pro tento objekt je v budově Priessnitz.

❖ Vila na kolonádě *** (depandance)

Historická lázeňská vila je depandancí hotelu Priessnitz. První část budovy byla zrekonstruovaná v roce 2005 a je umístěna v těsné blízkosti kolonády a hlavní budovy Priessnitz. Druhá část čeká na svou opravu a měla by se stát zázemím pro učňovské středisko. Nabízí nadstandardní ubytování v prostorných apartmánech, vhodných především pro pobyty rodin s dětmi. Pokoje jsou vybaveny sprchou, vanou, WC, TV-SAT, telefonem, minibarem, kuchyňským koutem. Jídelna a recepce pro tento objekt je v budově Priessnitz.

❖ Jubilejní Vila ***

Jubilejní Vila se nachází v těsném sousedství lázeňské promenády a sanatoria Priessnitz. Ubytovací kapacita vily je 57 míst. Dva pokoje jsou speciálně upraveny pro klienty s tělesným postižením. Je zde jídelna. Jubilejní vila je spojená koridorem s léčebným domem Mír. Pokoje jsou vybaveny sprchou a WC, TV-SAT, telefonem, WI-FI. Tento lázeňský dům byl v roce 2013 rámci projektu „Centrum rodinné lázeňské turistiky Jubilejní vila – Mír“ nově zrekonstruován. Ústředním cílem projektu byla modernizace a rozšíření stávajících vodoléčebných služeb a zvýšení kvality lázeňského ubytování pro dětské klienty. Tento projekt je spolufinancován Evropskou Unií z evropského fondu pro regionální rozvoj, resp. Regionálního operačního programu Střední Morava.

❖ Léčebný dům Karolína

Dětská léčebna pro děti ve věku od 6 do 15 let (školáci), se nachází v tichém prostředí ve spodní části lázeňského areálu na Kalvodově ulici. U většiny pokojů je vlastní sociální zařízení. Dětská léčebna má vlastní jídelnu, společenskou místnost, tělocvičnu, hernu a hřiště. Objekt má vlastní inhalaci a vodoléčbu. Na ostatní procedury docházejí děti do lázní v doprovodu vychovatele. Je zde zajištěna nepřetržitá služba lékaře a zdravotních sester. Základní škola se nachází ve vzdálenosti 100 m. Dětská léčebna nemá bezbariérový vstup.

❖ Léčebný dům Bílý Kříž**

Dětská léčebna je umístěna v centru lázeňského areálu a pečuje se zde o malé pacienty ve věku od 3 do 6 let společně s doprovodem, ale také v některých měsících o dorost ve věku od 16 do 19 let.

Lázeňský dům je vybaven dvou až třílůžkovými pokoji. Koupelna a WC jsou na poschodí. Je zde k dispozici herna. Stravování je zajištěno v jídelně lázeňského domu Wolker.

❖ Léčebný dům Maryčka**

Dětská léčebna pro malé pacienty ve věku od 3 do 6 let společně s doprovodem, ale také pro dorost ve věku od 16 do 19 let. Lázeňský dům kde jsou dvou až třílůžkové pokoje. Pokoje jsou vybaveny umyvadlem s tekoucí teplou a studenou vodou (koupelna a WC na poschodí), telefonem, rádiem a částečně s balkónem. Stravování je zajištěno v jídelně lázeňského domu Wolker. Objekt přísluší k recepci Bezruč. V budově je k dispozici televizní místnost a herna.

❖ Lázeňský dům Balneo

Budova postavena v 70 letech minulého století. Její provoz byl ukončen v roce 2008.

❖ Hrad

V této budově je tělocvična, posilovna, ILTV, masáže, kongresový sál, arteterapie, denní bar a Hradní kavárna.

5.8.2. Lázeňské pobyty

Předmětem diplomové práce je komerční klientela, uvádíme v této kapitole přehled samopláteckých pobytů. Lázně dále zajišťují komplexní, příspěvkové, rekondiční pobyty, hotelové ubytování. Všechny uvedené pobyty je možno objednat online, telefonicky, poštou, osobně.

5.8.2.1. Léčebné pobyty garantované lékařem

- Komplexní samoplátecký pobyt

Léčebný pobyt s lékařským vyšetřením a stanovením léčebného plánu na základě individuálního zdravotního stavu. Základní 8 denní pobyt zahrnuje: 7x ubytování, 7x plnou penzi - výběrová strava, léčebné procedury. Součástí pobytu jsou procedury v hodnotě 480 Kč / den, včetně vstupního lékařského vyšetření.

Bonus v mezisezóně:

8=7 (8 dní za cenu 7 dní)

15=13 (15 dní za cenu 13 dní)

22=19 (22 dní za cenu 19 dní)

- Léčebně preventivní pobyt

Léčebný pobyt s lékařským vyšetřením a stanovením léčebného plánu na základě individuálního zdravotního stavu. Základní pobyt je 4 denní a zahrnuje: 3 x ubytování, 3 x polopenzi, lékařské vyšetření a léčebný program. Součástí pobytu jsou procedury v hodnotě 350 Kč / den, včetně vstupního lékařského vyšetření.

Bonus v mezisezóně:

8=7 (8 dní za cenu 7 dní)

15=13 (15 dní za cenu 13 dní)

22=19 (22 dní za cenu 19 dní)

- Lázně na zkoušku

5 denní pobyt zahrnuje: 4x ubytování, 4x polopenzi, lékařské vyšetření a léčebný program. Léčebný program se skládá: 1x koupel perličková s bylinkami, 1x koupel vířivá s rašelinovým extraktem, 1x zábal z jílu kloubní malý, 1x masáž klasická částečná, 1x reflexní masáž plosky nohy, 1x bazén s vířivkou.

- Unikátní Priessnitzova kúra

4 denní varianta pobytu zahrnuje 3x ubytování, 3x polopenze s výběrovou stravou, lékařské vyšetření, léčebný program. Lázeňské procedury: 1x koupel přísadová celková bylinková, 2x Priessnitzova pohybová terapie, 1x skotský střík, 1x Priessnitzova pololázeň dvoufázová, 1x Priessnitzova pololázeň jednofázová, 1x Priessnitzův klasický zábal, 3x harmonizace organismu + pitná kúra, 2x masáž lehká s Priessnitzovým mazáním.

7 denní varianta pobytu zahrnuje: 6x ubytování, 6x polopenzi - výběrová strava, lékařské vyšetření, léčebný program. Lázeňské procedury: 1x koupel přísadová celková bylinková, 2x skotský střík, 3x Priessnitzova pohybová terapie, 2x Priessnitzova pololázeň dvoufázová, 1x Priessnitzova pololázeň jednofázová, 1x LTV v tělocvičně - jóga, 1x ergoterapie kondiční skupinová, 1x masáž celková, 1x Priessnitzův klasický zábal, 1x saunový svět, 6x harmonizace organismu + pitná kúra, 2x masáž lehká s Priessnitzovým mazáním.

Skladba procedur je doporučena, bude sestavena lázeňským lékařem na základě aktuálního zdravotního stavu klienta.

5.8.2.2. Medical Wellness

- Lázeňský pobyt pro seniory

Základní 8 denní pobyt zahrnuje: 7x ubytování, 7x polopenzi, lékařské vyšetření a léčebný program. Doporučená skladba léčebného programu: 1x koupel perličková

s bylinkami, 1x koupel přísadová celková bylinková, 1x koupel vířivá s rašelinovým extraktem, 2x parafín, 2x zábal z jílu kloubní malý max. 4 lokality, 2x masáž klasická částečná, 1x reflexní masáž plosky nohy, 1x kyslíková terapie dle Ardenne, 1x bazén s vířivkou.

- Snižování nadváhy s formováním postavy

Základní pobyt je 8 denní a zahrnuje: 7x ubytování, 7x plnou penzi - nízkoenergetická strava, vstupní a výstupní lékařské vyšetření, léčebný program. Doporučená skladba léčebného programu: 2x analýza složení těla (vstupní a výstupní), 3x Priessnitzova pohybová terapie, 5x bazén, 3x posilovna, 2x lymfodrenáž ruční částečná, 3x přístrojová lymfodrenáž. Na základě vstupního vyšetření připraví lázeňský lékař skladbu léčebného programu.

- Týden pro zdraví

Základní 8 denní pobyt zahrnuje: 7x ubytování, 7x polopenzi, vstupní i závěrečné lékařské vyšetření a léčebný program. Doporučená skladba léčebného programu: 1x sloupková korekční a plovoucí technika, 1x Priessnitzova pololázeň jednofázová, 1x reflexní masáž plosky nohy, 1x koupel perličková s bylinkami, 1x rašelinový obklad, 2x Priessnitzova pohybová terapie, 2x masáž klasická částečná, 3x bazén. Na základě vstupního vyšetření připraví lázeňský lékař skladbu léčebného programu.

- Úleva od bolesti zad a kloubů

Základní 4 denní pobyt zahrnuje: 3x ubytování, 3x polopenzi, lékařské vyšetření a léčebný program. Doporučená skladba léčebného programu: 1x Priessnitzova pohybová terapie, 1x koupel vířivá s rašelinovým extraktem, 1x masáž klasická částečná, 1x rašelinový obklad. Na základě vstupního vyšetření připraví lázeňský lékař skladbu léčebného programu.

5.8.2.3. Wellness pobyty

- Aktivní wellness v lázních

3 denní pobyt zahrnuje: 2x ubytování, 2x snídaně (formou rautu), wellness procedury dle vlastního výběru v hodnotě 195Kč/noc. Příklad balíčku procedur 3denního pobytu: 1x masáž lehká s Priessnitzovým mazáním, 1x bazén s vířivkou, 1x parafín. Pobyt je možno dále objednat ve variantách 4 - 8 dní.

- Romantika pro dva

3 denní pobyt pro 2 osoby zahrnuje: 2x ubytování pro 2 osoby, 2x polopenzi pro 2 osoby - výběrová strava (na uvítanou romantická večeře při svíčkách), lázeňské procedury: 1x společný whirlpool + suchá masážní vana Aquai, 1x koupel s květy růže (pro ženu), 1x koupel v pivním extraktu (pro muže), 2x masáž lávovými kameny.

- Pohlazení pro dámy

4 denní pobyt zahrnuje: 3x ubytování, 3x polopenzi - výběrová strava, lázeňské procedury: 1x koupel s extraktem z růží, 1x masáž aromatická, 1x masáž lávovými kameny, 1x aromatický tělový zábal Gernetic, 1x Sofiino pohlazení (koupel a obličejová maska).

- Pohoda pro pány

4 denní pobyt zahrnuje: 3x ubytování, 3x polopenzi - výběrová strava, lázeňské procedury a služby: 1x masáž lávovými kameny částečná, 1x koupel v pivním extraktu, 1x masáž hlavy - energetická, 1x bazén s vířivkou, 1x hydromasážní vana.

- Fit manažer

5 denní pobyt zahrnuje: 4x ubytování, 4x polopenzi - výběrová strava, lázeňské procedury pro lepší regeneraci: 1x vyšetření computerovou kineziologií (typ CBG), 1x saunový svět 60 min., 1x sloupková korekční a plovoucí technika, 1x koupel v pivním extraktu, 1x masáž nohou thajská, 1x bazén s vířivkou, 1x energetická masáž hlavy, 1x masáž lávovými kameny částečná.

- Krása těla

5 denní pobyt zahrnuje: 4x ubytování, 4x polopenzi - výběrová strava, lázeňské procedury a služby: 1x vstupní vyšetření lékařem – dermatologické, 1x Sofiino pohlazení (koupel a obličejová maska), 1x zeštíhlující zábal GERnétic Doporučené balíčky k dokoupení: Balíček proti vráskám - 3x ošetření obličeje Biostimulačním laserem + maska. Balíček k odstranění celulitidy - 1x ultrazvuková kavitace, 2x modelování postavy - ošetření těla Transion

5.8.3. Akční nabídka pobytů

Uvádíme některé z akčních pobytů, jejich nabídka se aktuálně mění.

Odhalte Priessnitzovo tajemství

Podzimní bylinná kúra

Priessnitzův podzim

Silvestrovský pobyt

1+1 zdarma

Valentýnský polibek

Zimní zahřívací kúra

Ski & Wellness

Zdravé dítě

Jarní probuzení

Pobyt pro pedagogy

5.8.4. Stravovací služby

Priessnitzovy léčebné lázně poskytují tyto stravovací služby:

- Režimové stravování - pro klienty podléhající léčebnému režimu.
- Komerční stravování - hoteloví hosté, kongresová turistika, mimořádné komerční akce.
- Zaměstnanecké stravování - stravování vlastních zaměstnanců, učňů, důchodců a rodinných příslušníků a stravování cizích osob
- Veřejné stravování - zajišťování stravovacích a doplňkových služeb jak pro klienty lázní, tak i pro veřejnost.

Klienti ubytováni v Priessnitzových léčebných lázních si mohou vybrat plnou penzi, polopenzi nebo pouze snídani. Je nabízen široký výběr jak zahraniční, tak domácí kuchyně, dietní, vegetariánská, racionální nebo výběrová strava. Snídaně jsou podávány formou švédských stolů. Oběd a večeře jsou servírovány. Celkový sortiment jídel je doplněn o čerstvou nabídku salátů. Další možností je minutková strava v restauraci lázeňského domu Priessnitz - restaurace 1837, která je přístupná nejen pro klienty lázní, ale také další návštěvníky denně od 11.30 do 16.30 hod. V restauraci je možno objednat studené a teplé předkrmy, polévky, minutková jídla, bezmasá jídla, rybí pochoutky, saláty, dezerty a výběr nápojů - nealkoholické nápoje, alkoholické nápoje a kávu.

5.8.4.1. Restaurace a bary

- Denní bar v lázeňském domě Priessnitz s otevírací dobou 8:30 – 19:30 hod.
- Kavárna Sofie s otevírací dobou 10:00 až 19:00 hod., v pondělí a v neděli se zde konají taneční večery a otevírací doba je prodloužena do 23:00hod.
- Zimní zahrada
- Restaurace Terasa

V areálu lázní se pak nachází další restaurace, kavárna a vinárna, které však nepatří k PLL a.s.

- Hradní vinárna
- Restaurace U pramene
- Restaurace Silezia
- Cafe Priessnitz

5.8.5. Dopravní služby

Lázně jsou dostupné osobními automobily, autobusy a místní autobusovou dopravou, která je zajišťována ekologickými autobusy jezdícími na zemní plyn. Místní autobusová doprava má návaznost na železniční dopravu. Autobus zastavuje přímo u vlakového nádraží a jeho konečnou stanicí je autobusové nádraží Jeseník, kde je zajištěna návaznost na dálkovou autobusovou dopravu.

Pro parkování osobních vozidel jsou k dispozici parkoviště v areálu lázní za úhradu nebo bezplatné parkování pod lázeňským domem Mír. Pro tělesně postižené jsou parkovací místa vyhrazena zdarma. Pro parkování autobusů je vyhrazeno bezplatné parkoviště pod pensionem Gräfenberg. Z důvodu omezeného počtu parkovacích míst u jednotlivých domů je možno rezervovat si místo před zahájením pobytu.

Kapacita parkovišť před lázeňskými domy:

- parkoviště A (za lázeňským domem Priessnitz) - 54 míst
- parkoviště C (před lázeňským domem Priessnitz) - 12 míst pro tělesně postižené
- parkoviště D (před lázeňským domem Jan Ripper) - 10 míst + 3 místa pro tělesně postižené
- parkoviště P (u lázeňského domu Wolker) - 3 místa pro tělesně postižené
- parkoviště F (u lázeňského domu Maryčka) - 8 míst

5.8.6. Volnočasové a sportovní aktivity

Letní období

- Minigolf
- Tenis - čtyři tenisové kurty
- Segway
- Půjčování horských kol
- Nordic Walking - půjčovna holí
- Travnaté hřiště
- Nízké lanové aktivity – volně přístupné
- Venkovní balneopark (viz kapitola 5.10.1.)
- Park Vincenze Priessnitze - bylinková zahrádka (viz kapitola 5.10.2.)

Zimní období

- Lední bruslení - umělá ledová plocha, v zimním období na tenisových kurtech, otevírací doba 10-22 hod.
- Půjčování sáňkařského, lyžařského a bruslařského vybavení - boby, sáně, běžky, boty, hole.

Celoročně

- Bazén s whirlpoolem - provoz pro veřejnost a klienty lázní je od 16 do 22 hod., v dopoledních hodinách zde probíhá rehabilitační cvičení. Je nutno se objednat, kapacita bazénu činí pouze dvacet osob na jednu hodinu.
- Posilovna
- Saunový svět
- Kulečník
- Stolní tenis
- Naučná stezka Živé vody I. a II. část.
- Lázeňské léčebné okruhy
- Sluneční lázně
- Lázeňská vyhlídka - vznikla na věžičce s kruhovým ochozem na Sanatoriu Priessnitz

- Taneční večery
- Kino pro děti
- Knihovna
- Lázeňské prameny – firemní čtvrtletník – zdarma
- Zahájení a ukončení lázeňské sezony a celá řada kulturně společenských akcí

5.8.7. Doplnkové služby

Mezi tyto doplňkové služby patří: prodej drobného zboží, prodej květin, prodej rehabilitačních služeb, prodej parkovacích míst, pronájem a zápůjčky drobného hmotného majetku, nákup valut, prodej sportovních služeb, prodej kulturních služeb, praní osobního prádla, zapůjčení žehličky, fénu, společenských her, fax, kopírování, internet, úschovna peněz, pronájem konferenčních prostor, organizování symposií, kongresů.

5.8.8. Lázeňské informační centrum

Je certifikováno jednotnou klasifikací turistických informačních center České republiky klasifikační třídou „C“. Na provoz Lázeňského informačního centra finančně přispívá Olomoucký kraj. Poskytují se zde informační služby, prodávají turistické a informační materiály. Internet je zpoplatněn (1 min = 1kč).

Otevírací doba:

Mimosezona: listopad – květen, Po – Pá 9:00-10:00 a 14:00 – 16:00 hod.

Sezona: červen až říjen Po – Ne 9:00 – 11:30 a 12:00 – 18:00 hod.

5.8.9. Časování procedur

Organizace, čas, místo, typ procedury je řízen z centrálního časování, které se nachází na hlavní budově Priessnitz. Po příjezdu klienta je na základě předpisu

lékaře nebo na základě koupení volně prodejných procedur, vytvořen rozpis, podle kterého pak klient na procedury dochází. Otevírací doba je v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod. Pomocí počítačové sítě je zajištěna návaznost na recepcce, lékaře a prodej procedur. Prodej procedur je místo nacházející se naproti recepci hotelového domu Priessnitz, kde je možno zakoupit nejenom procedury, ale také propagační předměty, kosmetiku a další zboží. Otevírací doba je od 8:00 do 18:00 hod.

5.8.10. Zdravotní služby

Priessnitzovy léčebné lázně nabízejí celý komplex zdravotních služeb. Lékařská péče je poskytována v celém areálu lázní, jsou zde tři ošetrovny, dvě z nich fungují v nepřetržitém provozu. K lázním patří také lázeňská poliklinika, která se nachází v Jeseníku a poskytuje ambulantní péči. Stěžejní je poskytování léčebně-rehabilitačních služeb. Procedury jsou jak volně prodejné (viz. kapitola 5.8.11.), tak pouze na předpis lékaře.

5.8.11. Nabídka procedur

- Koupele:

s aromatickým olejem, rašelinová s maskou na obličej, vířivá s rašelinovým extraktem, se solí z Mrtvého moře, perličková s bylinkami, bylinková, perličková, leknínová s perličkou, lotosová s perličkou, s čokoládovou solí, se skořicovým olejem a rakytníkem, Herbaden, s extraktem z růží, Sofiino pohlazení, v pivním extraktu, vířivá s jodobromovou solí, vířivá celková, hydromasážní vana, pololázeň jednofázová a dvoufázová, střídavá nožní

- Masáže:

čokoládová, skořicová, AyousLomi, suchá masážní vana, Spa sensation aroma, lávovými kameny, energetická masáž hlavy, medem, celková, klasická částečná, aromatická, reflexní plosky nohy, sloupková korekční technika, lymfodrenáž ruční celotělová a částečná, přístrojová lymfodrenáž, Jávská, Havajská, Sumatra, Borneo,

Thajská, vulkanickými kameny, reflexoterapie, Shia-Tsu, dle Penzella, thajská nohou, baňkování, masážní křeslo

- zábaly:

syrovátkový, rašelinový, z jílu, parafín

- kosmetika:

manikúra, pedikúra, Japonská manikúra, Jávská kosmetická kúra, avokádová maska, zeštlhlující, aromatická tělová, Marine Esence, osvěžující ošetření nohou a rukou, ošetření zad, kosmetika Dr. Hauschka, Allisa Beaute

- vyšetření:

computerová kineziologie, podologické vyšetření, analýza složení těla, konzultace s nutričním terapeutem, konzultace s fyzioterapeutem

- ostatní:

skotský střík, bazén s vířivkou, posilovna, saunový svět, whirlpool pro čtyři osoby, akupunktura (ucho, obezita, kouření), solná jeskyně, hubnutí obličeje a ošetření dvojité brady, ultrazvuková kavitace, modelování postavy, ošetření obličeje liftingovým efektem, korekce vrásek, Priessnitzova pohybová terapie, aerosolová inhalace, kyslíková terapie dle Ardenne, kyslíková terapie, cvičení - SM systém

5.9. Společnost Vincenze Priessnitze o. s.

Na počátku vzniku občanského sdružení stál přípravný výbor pro oslavy 200. výročí narození Vincenze Priessnitze, jeho první aktivity spadají do roku 1990. Společnost se podílí na významných projektech cestovního ruchu a lázeňství (viz kapitola 5.10.).

Hlavní cíle a aktivity Společnosti Vincenze Priessnitze:

- záchrana kulturních památek na Jesenicku, zejména těch, které jsou významné pro rozvoj turistiky, lázeňství a cestovního ruchu
- podpora zřizování nových objektů tohoto charakteru a jejich propagace

- podpora společenských a kulturních aktivit majících stejné cíle
- optimalizace využití finančních prostředků vynaložených za účelem dosažení cílů společnosti
- publikační a vydavatelská činnost
- propagace odkazu V. Priessnitze v ČR i v zahraničí
- pořádání a garance odborných a společenských seminářů
- založení tradice udílení Ceny Vincenze Priessnitze za přínos v oblasti alternativní medicíny a balneologie

5.10. Významné projekty realizované v PLL a. s.

5.10.1. Balneopark

Projekt Společnosti Vincenze Priessnitze, o. s. a polského města Głucholazy, který byl realizován pod oficiálním názvem „Odkaz Vincenze Priessnitze v česko-polském příhraničí“ umožnil revitalizovat a obnovit část areálu Priessnitových léčebných lázní do podoby unikátní vodní zahrady, kterou prochází potok s vybudovanou soustavou zastavení, sloužící k hydroterapii a relaxaci. Svým pojetím navazuje na tradiční vodoléčebnou metodu Vincenze Priessnitze, který nemá nejen v České republice obdoby. Areál je volně přístupný nejenom klientům PLL a.s., ale i ostatním návštěvníkům. Je možno si zde zdarma odpočinout a nabrat nové síly. Projekt je spolufinancován Evropskou unií - Evropským fondem pro regionální rozvoj v rámci Operačního programu přeshraniční spolupráce Česká republika - Polská republika 2007-2013. Projekt získal třetí místo v soutěži agentury CzechTourism, provozující portál Kudy z nudy, v regionu Střední Morava a Jeseníky. V soutěži park roku získal druhé místo, soutěž byla vypsána Svazem zakládání a údržby zeleně.

5.10.2. Park Vincenze Priessnitze

Projekt řeší regeneraci části lázeňského území a měl za cíl navrácení původních kulturních, společenských a lázeňských hodnot toho území. Cílovou

funkcí bylo vybudování nového lázeňského a rekreačního místa při současné podpoře ekologických funkcí území, vytvoření pobytového a vycházkového místa, jak pro lázeňské hosty i širokou veřejnost. Tento projekt byl spolufinancován Evropskou unií – Evropským fondem pro regionální rozvoj a Státním fondem životního prostředí ČR v rámci Operačního programu Životní prostředí. Revitalizací v roce 2011 se zasloužila Společnost V. Priessnitze o. s.

5.10.3. Centrum rodinné lázeňské turistiky

Ústředním cílem projektu byla modernizace a rozšíření stávajících vodoléčebných služeb a zvýšení kvality lázeňského ubytování pro dětské klienty. Byly zrekonstruovány budovy Mír a Jubilejní vila a jejich zařízení. Došlo ke spojení těchto budov pomocí spojovacího koridoru. Prvním cílem projektu byla modernizace ubytovacích zařízení pro děti, samozřejmostí je bezbariérový přístup. Dalším cílem byla modernizace vodoléčebných zařízení pro dětské klienty. Došlo k propojení modernizovaných služeb pro děti s ostatními přílehlými službami, jako je nově budované venkovní inhalatorium, či nová vycházková kolonáda. Realizací projektu tak dojde k doplnění funkčního celku služeb. Tento projekt je spolufinancován Evropskou Unií z evropského fondu pro regionální rozvoj, resp. Regionálního operačního programu Střední Morava.

5.10.4. Centrum rodinné rekreace

Po rozsáhlé rekonstrukci byly v roce 2010 zprovozněny nové, moderní provozy balneo centra v lázeňském domě Priessnitz. Jde o propojení tradiční Priessnitzovské vodoléčby s moderními wellness a beauty aktivitami. Nachází se zde dřevěné vany, určené pro tradiční procedury, jako je například Priessnitzova jednofázová a dvoufázová pololázeň, Priessnitzův chodníček pro koupele dolních končetin, saunový svět, kde jsou umístěny aroma sauna, finská a parní sauna, ochlazovací bazének, prostor k odpočinku, whirlpool pro 6 osob. Ve druhé

rekonstruované části se nachází moderní wellness. Obsahuje vany pro tradiční koupele, skotské stříky, hydromasážní vany, bazének pro střídavé koupele dolních končetin, samostatně umístěn whirlpool pro 4 osoby s prostorem k odpočinku. Další částí je Beauty studio se zaměřením na formování postavy, zkrášlování těla s vlivem na zevní i vnitřní prostředí těla, zlepšení stavu kůže, pleti. Obsahuje moderní vany pro koupele, odpočinková lehátka, prostor pro lymfodrenáže, Waldmann a přístroj pro formování postavy. Tento projekt je spolufinancován Evropskou Unií evropského fondu pro regionální rozvoj, resp. Regionálního operačního programu Střední Morava.

5.10.5. Přírodní inhalatorium

Jedná se o prostranství rovné plochy pod hlavní budovou Priessnitzova sanatoria, pod příkrou strání na začátku lázeňské promenády, v místech mezi rodným domkem Vincenze Priessnitze a Jubilejní vilou, kde probíhá jeden z hlavních tektonických zlomů, s prokázaným výnosem biogenních prvků do atmosféry. Prostor inhalatoria je navržen se záměrem uplatnit plošný ornamentální systém jako intenzifikaci léčebného účinku. Meandrující travnatý chodník a přes něj běžící přímé linky se snaží symbolizovat význam tektonického zlomu a populární formou upozornit na tento přírodní jev návštěvníka. Plocha je pojednána velmi pestře s využitím mnoha typů vegetačních nealergizujících prvků. Kompozice rostlin je nejen vysokým estetickým zážitkem, ale zesiluje i účinky léčebné. Koncentrace a kombinace rostlin dotváří vhodné prvky léčebného mikroklimatu, s podporou biodiverzity (hmyzí hotely, ježkovníky, ptačí budky).

6. VÝSLEDKY ŠETŘENÍ

Šetření pomocí řízeného rozhovoru jsme prováděli v areálu Priessnitzových léčebných lázní a. s. od 1. června 2013 do 30. září 2013. Respondenti byli vybíráni a osloveni náhodně, na různých místech a v různém čase. Jediným kritériem bylo, že musejí být komerčními klienty lázní. Tato skutečnost byla ověřena první kontrolní otázkou. Po předchozích zkušenostech se špatně vyplněnými dotazníky, jejich špatnou návratností a nízkou motivovaností klientů dotazníky vyplnit, jsme použili metodu řízeného rozhovoru. Odpovědi respondentů jsme zaznamenávali do předem připraveného dotazníku (viz příloha č. 1). Před samotným výzkumem jsme provedli pilotní průzkum, kde jsme zkusili vyplnit dotazník s několika klienty, tak abychom odhalili, problémy a potíže, či chyby v dotazníku. Během pilotního průzkumu jsme doladili připravený dotazník. Během výzkumu jsme oslovili přibližně kolem 160 klientů. Vlastního šetření se zúčastnilo 120 respondentů. Získaná data byla průběžně zaznamenávána do excelových tabulek a následně vyhodnocena. Pro přehlednost uvádíme výsledky také v grafech.

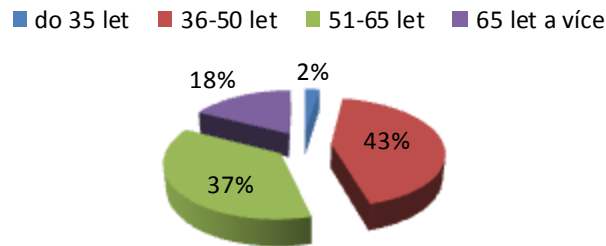
1. Kontrolní otázka

Vzhledem k tomu, že výzkum se výhradně zabývá komerční klientelou, byla na začátku šetření respondentům položena kontrolní otázka: Hradíte si svůj pobyt v lázních sami nebo je hrazen zdravotní pojišťovnou, či zaměstnavatelem? Následující šetření pak probíhalo jen u respondentů, kteří odpověděli, že jsou zde jako samoplátci - komerční klienti.

2. Věk respondentů

Respondenty jsem rozdělil do čtyř věkových kategorií: do 35 let, 36 – 50 let, 51 – 65 let, 66 let a více. Nejpočetněji je zastoupena věková skupina 36 – 50 let a to 42 %, následuje věková skupina ve věku 52 – 65 let a to 37 %, následuje věková skupiny 65 let a více s 18 % a s 3 % věková skupina do 35 let. Z výše uvedeného je jednoznačně vidět, že lázně navštěvují samoplátci převážně v produktivním věku. Nezanedbatelnou skupinou z oblasti komerční klientely však nejsou ani senioři.

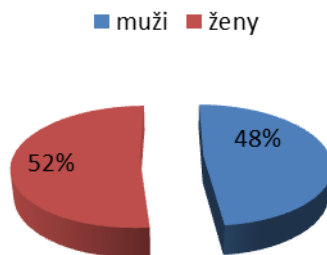
Graf č. 6 - Věk respondentů



3. Pohlaví

Výzkumu se zúčastnilo 52 % žen a 48 % mužů.

Graf č. 7 - Pohlaví respondentů

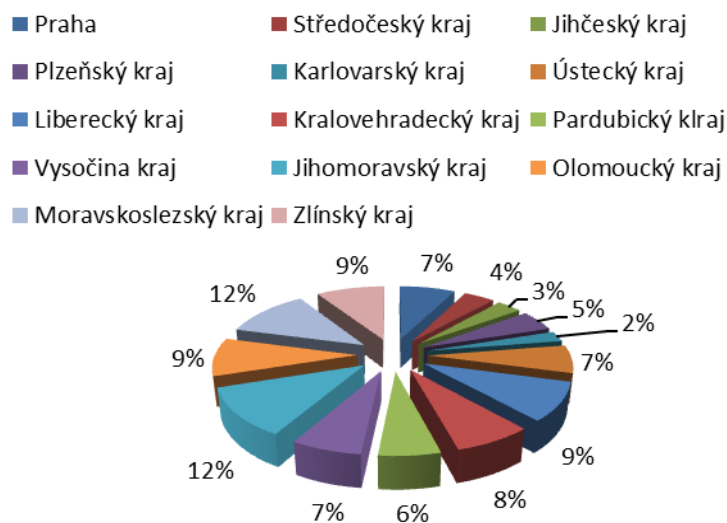


4. V jakém kraji máte trvalé bydliště?

Osloveni respondenti trvale bydlí po celém území České republiky. Mírnou převahu mají blíže položené kraje.

- 14 % - Jihomoravský kraj a Moravskoslezský kraj
- 11 % - Liberecký kraj, Olomoucký kraj, Zlínský kraj
- 9 % - Praha, Královeshradecký kraj
- 8 % - Ústecký kraj, kraj Vysočina
- 7 % - Pardubický kraj
- 6 % - Plzeňský kraj
- 5 % - Středočeský kraj
- 4 % - Jihočeský kraj
- 3 % - Karlovarský kraj

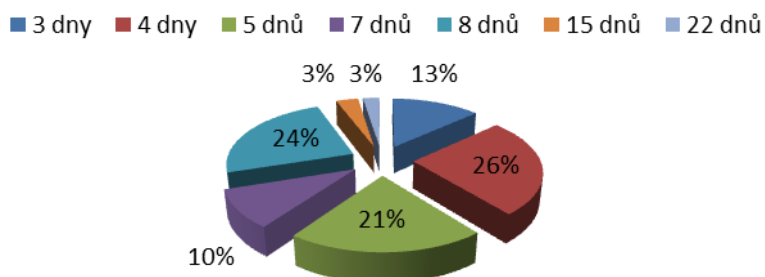
Graf č. 8 - Trvalé bydliště



5. Kolikadenní je Váš pobyt v lázních?

Délka pobytů respondentů je u 26 % 4 dny, u 24 % 8 dnů, u 21 % 5 dnů, u 13 % 3 dny, u 10 % 7 dnů a u 3 % 15 a 22 dnů. Z čehož vyplývá, že respondenti preferují kratší pobyty.

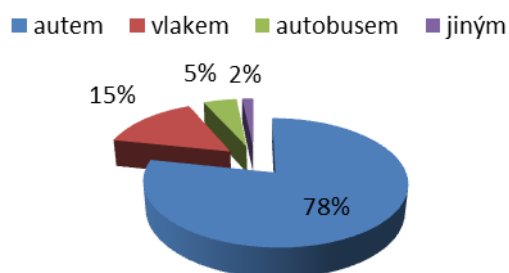
Graf č. 9 - Délka pobytu



6. Jak jste přijel/a?

Z grafu č. 5 jednoznačně vyplývá, že respondenti využívají ke své dopravě osobní automobil (70 %).

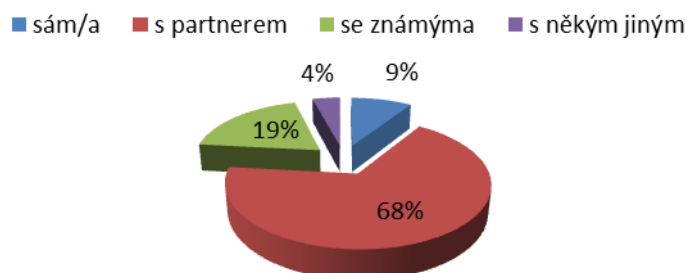
Graf č. 10 - Dopravní prostředek



7. S kým jste přijel/a?

Respondenti v 68 % navštívili lázně v doprovodu partnera nebo partnerky, 18 % přijelo se známými, 9 % samotní a 4 % s někým jiným.

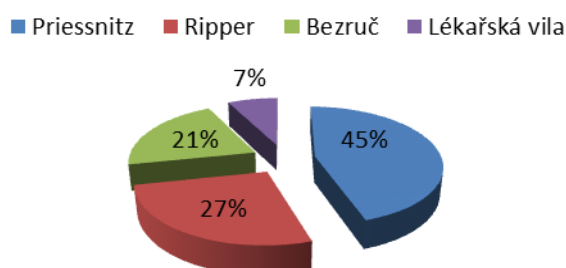
Graf č. 11 - S kým jste přijel/a



8. Ve kterém lázeňském domě jste ubytován/a?

44 % respondentů bylo ubytováno na hlavní budově hotelu Priessnitz, 27 % na hotelu Ripper, 21 % na hotelu Bezruč a 9 % na Lékařské vile. Lázeňské domy Mír a Jubilejní vila byly v době průzkumů v rekonstrukci. Klienti mají možnost si vybrat i z levnějšího ubytování, dávají však přednost pohodlí, dostupnosti a komfortu.

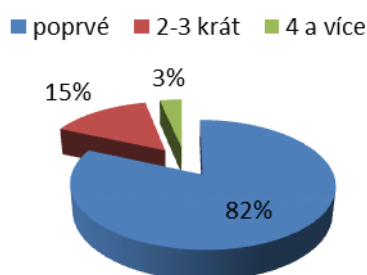
Graf č. 12 - Ubytovaní



9. Kolikrát jste navštívil/a PLL a. s.?

82 % respondentů navštívilo Priessnitzovy léčebné lázně poprvé, 15 % zde bylo podruhé nebo potřetí a 3 % navštívilo počtvrté a vícekrát.

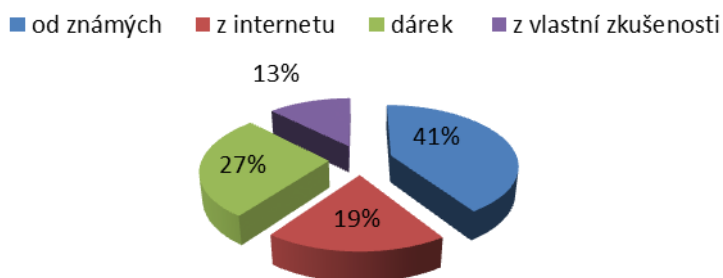
Graf č. 13 - Počet návštěv



10. Jak jste se dozvěděl/a o PLL a. s.?

Respondenti se ve 40 % dozvěděli o PLL od svých známých, 28 % obdrželo pobyt jako dárek, 19 % z internetu a 13 % z předchozí vlastní zkušenosti.

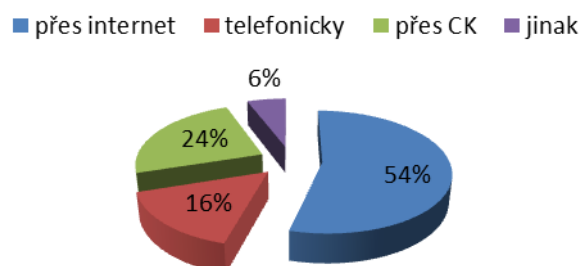
Graf č. 14 - Jak jste se dozvěděl/a o PLL a. s.?



11. Jak jste objednal/a pobyt?

54 % respondentů objednalo svůj pobyt přes internet, 24 % přes cestovní kancelář, 16 % telefonicky a 6 % jinak – nejčastěji přes známé nebo při osobní návštěvě.

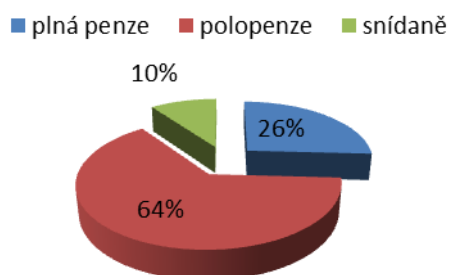
Graf č. 15 – Objednávka



12. Jaký druh stravy jste si vybral/a?

64 % respondentů zvolilo polopenzi, 26 % plnou penzi a 10 % pouze snídani.

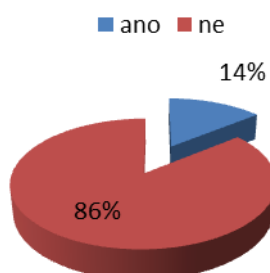
Graf č. 16 - Strava



13. Kouříte?

86 % respondentů uvedlo, že nekouří, 14 % kouří.

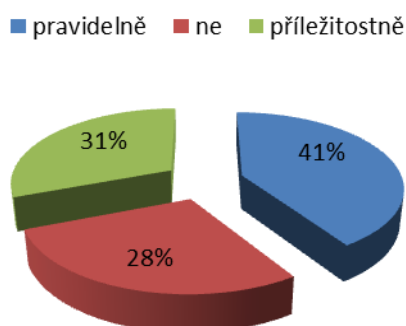
Graf č. 17 – Kouření



14. Sportujete?

41 % respondentů uvedlo, že sportují pravidelně, 31 % sportuje příležitostně a 28 % nesportuje.

Graf č. 18 – Sportujete?



15. Spokojenost se službami

Pro větší přehlednost jsme nejprve zvolili grafické znázornění spokojenosti klientů s nabízenými službami a následně pro lepší porovnání kvality služeb jsme provedli výpočet aplikovaného koeficientu Z. Pro výpočet jsme použili vzorec $Z = \frac{\sum(+)-\sum(-)}{n}$. Odpovědím jsme přiřadili hodnocení podle tabulky č. 2. Písmeno n pak označuje celkový počet kladných a záporných hodnocení. Hodnota aplikovaného koeficientu Z nabývá hodnot od +1 až do -1. Kdy +1 je nejlepší hodnota a -1 nejhorší hodnota. Následně jsme aplikovaný koeficient porovnali v tabulkách č. 3 a 4.

Tabulka č. 1 - Hodnocení odpovědí

Velmi spokojen	++
Spíše spokojen	+
Nevím	0
Spíše nespokojen	-
Velmi nespokojen	--

Ubytovací služby

Ubytovací služby jsme rozdělili do tří podskupin: služby recepce, úroveň ubytování a úklid a údržba pokojů.

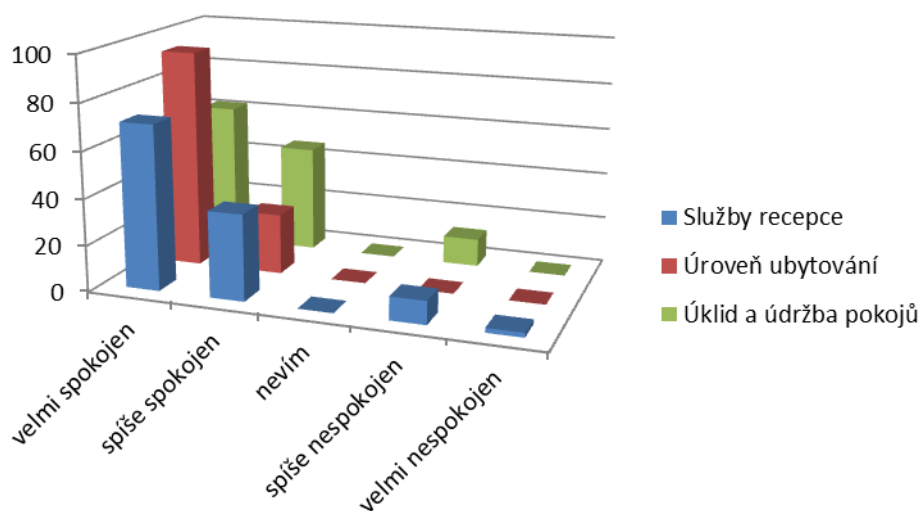
Se službami recepce bylo velmi spokojeno 71 (59 %) respondentů, spíše spokojeno 37 (31 %) respondentů, spíše nespokojeno 10 (8 %) respondentů a velmi nespokojeni 2 (2 %) respondenti. Aplikovaný koeficient pro služby recepce $Z1 = 0,855$

S úrovní ubytování bylo velmi spokojeno 94 (78 %) respondentů, spíše spokojeno 26 (22 %) respondentů. Spíše nespokojen a velmi nespokojen nebyl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro úroveň ubytování $Z2 = 1,000$

S úklidem a údržbou pokojů bylo velmi spokojeno 62 (52 %), spíše spokojen 46 (38 %) respondentů, spíše nespokojeno 12 (10 %) respondentů a velmi nespokojen nebyl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro úklid a údržbu pokojů $Z3 = 0,868$.

Celkový koeficient pro ubytovací služby $ZU = 0,912$.

Graf č. 19 - Ubytovací služby



Stravovací služby

Stravovací služby jsme rozdělili do pěti podskupin: obsluha, výběr stravy, chutnost stravy, stravovací prostředí, restaurace a kavárny.

S obsluhou bylo velmi spokojeno 64 (53 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 49 (41 %) respondentů, spíše nespokojeno bylo 7 (6 %) respondentů, velmi nespokojen nebyl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro obsluhu $Z4 = 0,924$.

S výběrem stravy bylo velmi spokojeno 35 (29 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 75 (53 %) respondentů, spíše nespokojeno bylo 6 (5 %) respondentů a velmi nespokojeni byli 4 (3 %) respondenti. Aplikovaný koeficient pro výběr stravy $Z5 = 0,824$.

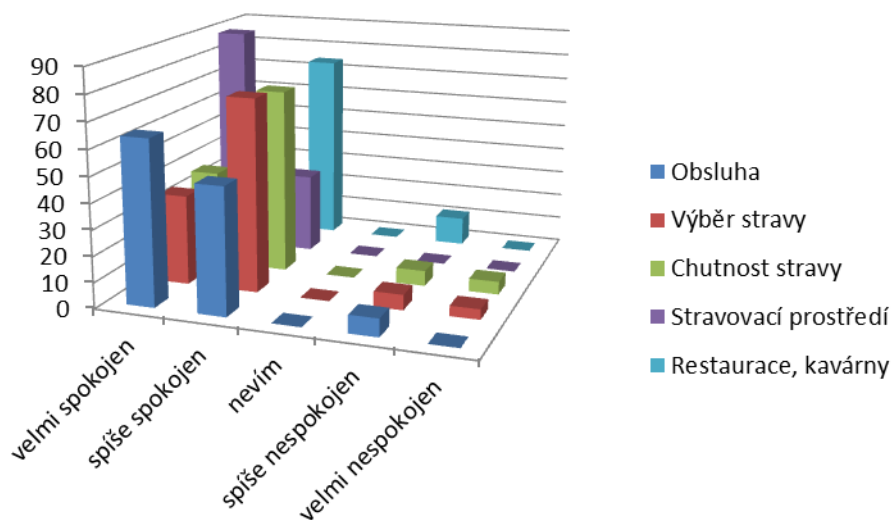
S chutností stravy bylo velmi spokojeno 37 (31 %) respondentů, spíše spokojeno 72 (60 %) respondentů, spíše nespokojeno 6 (5 %) respondentů a velmi nespokojeno 5 (4 %) respondentů. Aplikovaný koeficient pro chutnost stravy $Z6 = 0,802$.

Se stravovacím prostředím bylo velmi spokojeno 89 (74 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 31 (26 %) respondentů. Spíše nespokojen a velmi nespokojen nebyl žádný z respondentů. Aplikovaný koeficient pro stravovací prostředí $Z7 = 1,000$.

S restauracemi a kavárnami bylo velmi spokojeno 35 (29 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 74 (62 %) respondentů, spíše nespokojeno bylo 11 (9 %) respondentů, velmi nespokojen nebyl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro restaurace a kavárny $Z8 = 0,858$.

Celkový aplikovaný koeficient pro stravovací služby $ZS = 0,890$.

Graf č. 20 - Stravovací služby



Zdravotní služby

Zdravotní služby jsme rozdělili do čtyř podskupin: časování procedur, nabídka procedur, poskytování procedur a zdravotní péče.

S časováním procedur bylo velmi spokojeno 36 (30 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 47 (39 %) respondentů, spíše nespokojeno bylo 28 (23 %) respondentů a velmi nespokojeno bylo 9 (8 %) respondentů. Aplikovaný koeficient Z9 = 0,442.

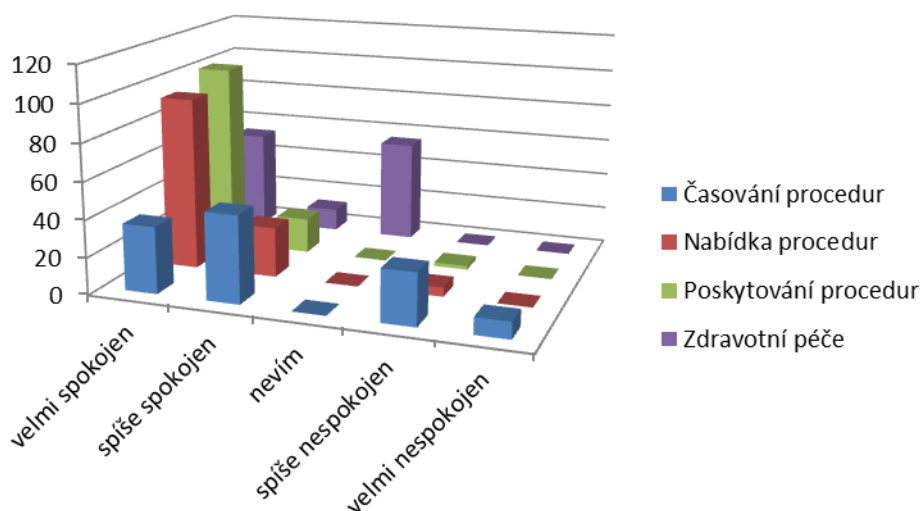
S nabídkou procedur bylo velmi spokojeno 88 (73 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 27 (23 %) respondentů, spíše nespokojeno 5 (4 %) respondentů a velmi nespokojen nebyl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro nabídku procedur Z10 = 0,952.

S poskytováním procedur bylo velmi spokojeno 99 (83 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 19 (16 %) respondentů. Spíše nespokojeni byli 2 (1 %) a velmi nespokojen nebyl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro poskytování procedur Z11 = 0,982.

Se zdravotní péčí bylo velmi spokojeno 53 (44 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 12 (10 %) respondentů, 55 (46 %) respondentů odpovědělo nevím, se zdravotní péčí se nesetkali, spíše nespokojen a velmi nespokojen neuvedl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro zdravotní péči Z12 = 1.

Celkový aplikovaný koeficient pro zdravotní služby ZZ = 0,796.

Graf č. 21 - Zdravotní služby



Volný čas a prostředí

Služby volného času a prostředí jsme rozdělili do čtyř podskupin: nabídka kulturních akcí, možnosti kulturního vyžití, výlety pořádané lázněmi, úprava okolí a prostředí.

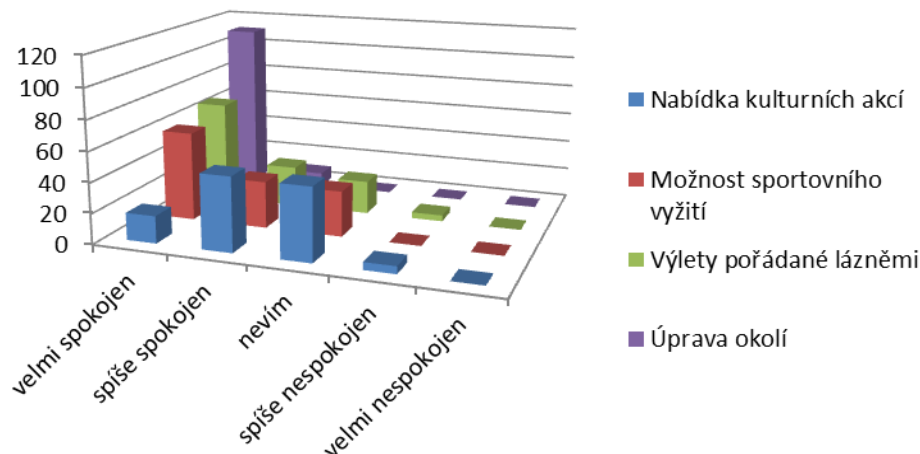
S nabídkou kulturních akcí bylo velmi spokojeno 38 (32 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 49 (41 %) respondentů, 15 (13 %) respondentů odpovědělo: „nevím“ a 18 (15 %) respondentů bylo spíše nespokojeno. Velmi nespokojen nebyl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro nabídku kulturních akcí $Z_{13} = 0,748$.

S možností sportovního vyžití bylo velmi spokojeno 59 (49 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 61 (51 %) respondentů, velmi nespokojen a spíše nespokojen nebyl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro možnost sportovního vyžití $Z_{14} = 1,000$.

S výlety pořádané lázněmi bylo velmi spokojeno 29 (24 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 27 (23 %) respondentů, variantu „nevím“ zvolilo 60 (50 %) respondentů, spíše nespokojeni byli 4 (3 %) respondenti, velmi nespokojen nebyl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro výlety pořádané lázněmi $Z_{15} = 0,910$.

S úpravou okolí a prostředím bylo velmi spokojeno 111 (93 %) respondentů, spíše spokojeno bylo 9 (7 %) respondentů, velmi nespokojen a spíše nespokojen nebyl žádný respondent. Aplikovaný koeficient pro úpravu okolí a prostředí $Z_{16} = 1,000$. Aplikovaný koeficient pro volný čas a prostředí $Z_V = 0,931$.

Graf č. 22 - Volný čas a prostředí



Celkové hodnocení služeb

Pro lepší přehlednost jsme seřadili jednotlivé služby (tab. č. 2) a segmenty služeb (tab. č. 3) do tabulky podle pořadí aplikovaného koeficientu.

Tab. č. 2 - Hodnocení všech služeb podle aplikovaného koeficientu

Služba	Označení koeficientu	Koeficient
Úroveň ubytování	Z2	1,000
Stravovací prostředí	Z7	1,000
Zdravotní péče	Z12	1,000
Úprava okolí, prostředí	Z16	1,000
Možnost sportovního vyžití	Z14	1,000
Poskytování procedur	Z11	0,982
Nabídka procedur	Z10	0,952
Obsluha	Z4	0,924
Výlety pořádané lázněmi	Z15	0,910
Úklid a údržba pokojů	Z3	0,868
Restaurace, kavárny	Z8	0,858
Služby recepce	Z1	0,855
Výběr stravy	Z5	0,824
Chutnost stravy	Z6	0,802
Nabídka kulturních akcí	Z13	0,748
Časování procedur	Z9	0,442

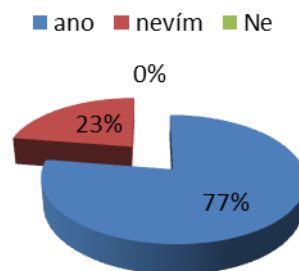
Tab. č. 3 - Hodnocení segmentů služeb podle aplikovaného koeficientu

Služba	Označení koeficientu	Koeficient
Volný čas a prostředí - celkem	ZV	0,931
Ubytovací služby - celkem	ZU	0,912
Stravovací služby - celkem	ZS	0,890
Zdravotní služby - celkem	ZZ	0,796

16. Uvažujete o opakované návštěvě?

77 % respondentů uvedlo, že uvažuje o opakované návštěvě, 23 % neví a žádný respondent nevedl, že neuvažuje o opakované návštěvě.

Graf č. 23 - Opakovaná návštěva



17. Doporučila byste pobyt v těchto lázních vašim známým?

Na tuto otázku odpovědělo 100% respondentů ano.

18. Co vás příjemně překvapilo?

Zde respondenti nejčastěji uváděli: nádherná příroda, krásné prostředí, ochotný a vstřícný personál, nabídka procedur a kvalita poskytovaných služeb.

7. DOPORUČENÍ

- Ochrana prostředí a klimatických podmínek

Jak je vidět z výsledků šetření, je příroda, prostředí a klimatické podmínky stěžejním potenciálem Priesnitzových léčebných lázní. Je nutné se o tento potenciál starat a chránit jej, aby unikátní místo s dvousetletou tradicí, mohlo i nadále naplňovat odkaz zakladatele lázní Vincenze Priessnitze.

Doporučujeme:

- a) Omezit provoz osobní dopravy přímo do centra lázní. Pod lázněmi je odstavné parkoviště, které by se mohlo znovu začít používat. Vpustit do areálu pouze vozidla splňující nejpřísnější ekologická kritéria, povolit pouze jeden vjezd a výjezd při návštěvě lázní, další pak zpoplatnit, řešit dopravu alternativní cestou, jako je lanovka, ekobusy a podobně.
- b) Zákaz kouření. V areálu sice platí zákaz kouření, jsou zde vymezena místa pro kuřáky. Tento zákaz však nikdo, kromě svědomitých lidí a zaměstnanců, nedodrжуje. Je nutné tento zákaz uvést do praxe, ne však ve smyslu, že budou všude cedule a podobně, ale je potřeba udělat ze zákazu přednost a dostatečně jej propagovat.
- c) Zapojit do ochrany unikátního prostředí i místní obyvatelstvo, aby pochopilo, že jakékoliv lokální znečištění (tuhá paliva, pálení listí atd.) nejenom znehodnocuje zdejší prostředí, ale v budoucnosti se tato problematika může ekonomicky dotýkat celého regionu a jich samotných.
- d) Systematické monitorování a hlídání prostředí.
- e) Pravidelný vědecký výzkum směřující k vědeckým důkazům o unikátnosti prostředí.

- Zaměřit se na kvalitu poskytovaných služeb

Jak vyplývá z celkové hodnocení služeb, komerční zákazníci jsou s nabídkou služeb velmi spokojeni. Je tedy potřeba jednoznačně se zaměřit na kvalitu poskytovaných služeb. Je velice důležité, aby zákazníci odcházeli spokojeni, naplnily se jejich očekávání a rádi se vraceli. Problém vidíme především v nedostatečné motivaci, hodnocení zaměstnanců a jejich loajalitě k firmě. Velká fluktuace sezónních zaměstnanců, velký počet pracovníků pracujících na dohodu o provedení práce,

ohrožuje kvalitu služeb. Doporučujeme posílit lidské zdroje a věnovat jim zvýšenou pozornost.

Navrhujeme tato řešení:

- a) Omezit fluktuaci zaměstnanců.
- b) Upřednostnit kvalitu nad kvantitou – což se může stát konkurenční výhodou.
- c) Podporu personálu, sledováním a podporou správně dělaných věcí a nikoli věcí špatných, pravidelné hodnocení jejich úspěchu.
- d) Delegování odpovědnosti – všichni zaměstnanci musí jednoznačně vědět, za co jsou odpovědni.
- e) Zajistit personálu dostatek času na vykonávanou službu a tedy i kvalitu. Průměrný ekonomický výnos může být nižší, ale z dlouhodobého hlediska se vrátí v podobě vracejících se klientů.
- f) Motivovat zaměstnance k lepší kvalitě.

- Nabídnout větší prostor zákazníkovi k naplnění jeho očekávání a přání

Dalším velkým problémem vyplývajícím z šetření je časování procedur. Není to však způsobeno zaměstnanci časování, ale jednoznačně za to může tlak na vytíženost zaměstnanců firmy, tlak na výkon a hodnocení zaměstnanců postavené na těchto ukazatelích, nevzniká tak žádný prostor (volná místa), především v sezóně, pro vyhovění přáním a požadavkům klientů.

Proto doporučujeme:

- a) zvýšení kapacity míst procedur i za cenu, že část míst zůstane volná, zvětší se tak prostor pro naplnění očekávání klientů, komerční klienti by si mohli vybrat čas, místo, návaznost procedur
- b) předání informací klientům o včasné rezervaci, tak aby mohla být naplněna jejich přání a potřeby
- c) pravidelné školení a setkávání zaměstnanců spojených s touto problematikou tak, aby detailně znali procedury, časy, návaznosti, kontraindikace a mohli zákazníkovi poskytnout smysluplné informace

- Získání zahraniční klientely

Pro přilákání většího počtu zahraničních klientů doporučujeme vytipovat blíže položené zahraniční lokality a provést průzkum povědomí a znalosti PLL a. s. a jejich očekávání. Nejvhodnější by bylo zadat tento projekt firmě, která se touto

problematikou marketingu dlouhodobě zabývá. Pak následně navrhnout balíčky služeb pro vytypovanou zahraniční klientelu a spustit reklamní kampaň v těchto oblastech. Dalším jednoduchým nástrojem v této oblasti se mohou stát zahraniční slevové portály. S touto problematikou úzce souvisí jazyková vybavenost zaměstnanců, kterou je nutno dlouhodobě rozvíjet a podporovat.

- Rozvíjet odkaz Vincenze Priessnitze
 - a) Zařadit do nabídky mnohem větší počet tradičních procedur
 - b) Pořádání kulturních a společenských akcí vztahujících se k odkazu VP

- Půjčovna kol

Půjčovna kol v lázních sice je, ale její nabídka a činnost je nedostačující. V současné době rozvoje této turistiky, by bylo vhodné její činnost rozšířit, jak v množství půjčovaných kol, elektro kol, koloběžek, tak ve službách poskytovaných kolem cyklistiky, jako je servis apod. A s tím spojené rozšíření značení, údržba stezek a navázání na okolní regiony. V této oblasti by mohlo velice dobře docházet k přeshraniční spolupráci. Za zvážení stojí zřízení několika půjčoven v okolních regionech a v Polsku, klienti by tak měli možnost si půjčit kola na několika místech a dojet do lázní nebo odjet z lázní na další zajímavá místa.

- Rychlé občerstvení zdravého typu

V prostorách lázní, které navštěvuje velké množství jednodenních turistů, lidí využívajících komunální rekreaci apod., chybí rychlé občerstvení, máme však na mysli rychlé občerstvení poskytující zdravou výživu, kde by se lidi mohli občerstvit, nasvačit, posnídat atd.

- Bazén

V celém areálu lázní je pouze bazén v sanatoriu Priessnitz s kapacitou dvaceti lidí. Vzhledem k tomu, že jde o rehabilitační bazén, který je převážně využíván ke cvičení, je jeho kapacita nedostatečná. Bylo by vhodné zvážit výstavbu většího krytého bazénu s prvky aqua centra, který by mohl sloužit i komunální rekreaci. V úvahu přichází uzavřená budova Balneo, která by se po rekonstrukci k tomu účelu hodila.

- Cvičné odpaliště

Golf zažívá veliký rozmach a hraje ho čím dál víc lidí, proto navrhujeme vybudování cvičného odpaliště a s tím spojené aktivity, které by přilákaly další část komerční klientely.

- Volně dostupný internet

Internet je vnímán jako běžná součást života lidí. Klienti mají možnost využít půlhodinový bezplatný přístup do sítě Wi-fi denně. Pokud však chtějí tuto službu využívat více, jsou nuceni si internet zaplatit. Toto vnímáme jako velmi nestandardní a doporučujeme zvláště u komerční klientely neomezený přístup v celém areálu lázní.

- Další doporučení a návrhy

Rozvoj služeb a volnočasových aktivit pro přilákání mladší generace - potencionálních klientů, lidí z regionu a komunální rekreace, jako je areál pro kolečkové brusle, umělá horolezecká stěna, skatepark, pořádání dobrodružných akcí (pobyť v zimní přírodě, putování po okolí), pořádání sportovních akcí a závodů, paintball, lukostřelba, motokáry, minikáry, potápění.

8. DISKUZE

Pro dosažení cíle diplomové práce zjištění spokojenosti komerčních klientů s nabídkou služeb v Priessnitzových léčebných lázních a. s., jsme použili metodu primární analýzy a to metodu dotazníkového šetření za pomoci techniky řízeného rozhovoru, metodu sekundární analýzy, tedy data z odborných zdrojů. Díky nastudování odborných zdrojů a zvolené metodice jsme dospěli ke splnění cíle. Mezi silné stránky této práce řadím dotazníkové šetření pomocí osobního dotazování. Pomocí této techniky jsme se vyhnuli nízké návratnosti a chybně vyplněným dotazníkům. Získaná data se pak stala důležitým zdrojem informací. Během čtyř měsíců v hlavní sezóně bylo náhodně osloveno přes sto šedesát klientů v prostorách Priessnitových léčebných lázních a. s., se sto dvaceti z nich, po splnění podmínky (komerční klient) a jejich souhlasu, byl vyplněn dotazník za pomoci řízeného rozhovoru.

Na základě analýz jsme zjistili, že komerčními klienty Priessnitzových léčebných lázní a. s. jsou nejpočetněji zastoupení lidé v produktivním věku. Je jasně vidět, že funkce lázní se mění, nejsou určeny už jenom nemocným a starým lidem, ale stávají se centrem odpočinku, regenerace a místem, kde lidé aktivně tráví svůj volný čas.

Respondenty dotazníkového šetření se stali pouze občasně České republiky. Bylo osloveno několik zahraničních návštěvníků, převážně se jednalo o občany Polské republiky, žádný však nesplňoval podmínku komerčního klienta lázní. Proto jsme doporučili opatření k většímu přilákání zahraničních klientů a zacílení reklamy a propagace v zahraničí, především v příhraniční oblasti. Zahraniční klienti by se v budoucnu mohli stát zdrojem příjmů nahrazujících propady zdravotních pojišťoven. S tím souvisí především problém jazykové vybavenosti zaměstnanců.

Komerční klienti si vybírají krátkodobější pobyty, což odpovídá současnému trendu a to nejenom v lázeňství. Nejčastěji přijíždí s partnerem a jako dopravní prostředek volí osobní automobil, ubytovávají se v hotelu Priessnitz. Největší část respondentů objednala svůj pobyt přes internet. Dávají tedy přednost pohodlí, luxusu, atmosféře a chtějí mít vše pod jednou střechou. Respondenti se dozvěděli o Priessnitzových léčebných lázních nejčastěji od svých známých a jsou zde

poprvé. Zde je vidět, že je mnohem důležitější pozitivní reklama, naplnění očekávání klienta nebo lépe překročení očekávání v pozitivním smyslu, kvalita služeb, loajální a profesionální přístup personálu. A následná motivace klienta k opakované návštěvě. Ve většině případů komerční klienti nekouří a pouze necelá třetina nesportuje. Jsou to především lidé aktivní, zajímající se o své zdraví, zdravý životní styl a aktivity s touto problematikou spojené.

Hodnocené služby jsme rozdělili do čtyř segmentů: ubytovací služby, stravovací služby, zdravotní služby, volný čas a prostředí. Hodnocení služeb jsme provedli pomocí Likertovy škály, která nám ukazuje nejenom postoj respondenta, ale také jeho sílu. Vše jsme znázornili v grafech a pro lepší porovnání jednotlivých služeb a segmentů služeb jsme spočítali aplikovaný koeficient Z, jehož hodnota se pohybuje od +1 do -1, kdy +1 je nejlepší možné a -1 nejhorší možné hodnocení.

U ubytovacích služeb respondenti hodnotili služby recepce, úroveň ubytování, úklid a údržbu pokojů. Nejvíce byli spokojeni s úrovní ubytování, ani jediný respondent neuvedl možnost „spíše nespokojen“ a „vůbec nespokojen“. Několik negativních hodnocení se objevilo u služeb recepce a údržby pokojů (viz graf č. 19). Celkový aplikovaný koeficient ZU = 0,912. Ubytovací služby tedy dosáhly vysokého hodnocení a respondenti s nimi byli velmi spokojeni.

U stravovacích služeb respondenti hodnotili: obsluhu, výběr stravy, chutnost stravy, stravovací prostředí, restaurace a bary. Nejvíce byli spokojeni se stravovacím prostředím, ani jediný respondent neuvedl možnost „spíše nespokojen“ a „vůbec nespokojen“. Několik negativních hodnocení se objevilo u všech zbylých kategorií (viz graf č. 20). Celkový aplikovaný koeficient ZS = 0,890. Stravovací služby tedy dosáhly vysokého hodnocení a respondenti s nimi byli velmi spokojeni.

U zdravotních služeb hodnotili respondenti: nabídku procedur, časování procedur, poskytování procedur a zdravotní péči. Nejvíce byli spokojeni se zdravotní péčí, ani jediný respondent neuvedl možnost „spíše nespokojen“ a „vůbec nespokojen“. U zdravotní péče je údaj zkreslený, jelikož skoro polovina respondentů odpověděla, že se s touto službou nesešla, že doktora ani ošetřovnu nenavštívila, tudíž vybrala možnost „nevím“.

Jednoznačně nejhůře dopadla služba časování procedur. Vzhledem k tomu, že už během řízených rozhovorů byla tato skutečnost vidět, zjišťovali jsme příčinu. Mezi nejčastějšími připomínkami se objevuje:

a) Klienty nikdo neinformoval, že pokud si chtějí objednat další procedury např. mimo vybraný balíček, je nutno učinit s dostatečným předstihem. V hlavní sezóně se stává, že jsou procedury rezervovány a prodány v delším časovém horizontu. Klient, který si chce dokoupit procedury na místě, zjistí, že kapacita je vyčerpána nebo nabízený čas neodpovídá jeho představě. Především u nejžádanějších procedur, procedur časově náročných, nemá možnost u krátkodobého pobytu konkrétní proceduru získat.

b) Klient nemá možnost vybrat si čas procedur, to znamená, že především klienti, kteří počítali s tím, že si časy procedur dohodnou na místě, chtějí procedury např. jenom večer a budou mít během dne prostor pro své aktivity (výlety, sport, turistiku atd.), jsou zklamáni a nedojde k naplnění jejich očekávání.

c) Náročnost některých pobytů – např. u pobytu „Unikátní Priessnitzova kúra“ je pobyt a hlavně procedury časově a fyzicky náročný a klienti nemají možnost dalších aktivit, v čem nevidíme problém, ovšem klienti o tom nejsou informováni.

d) Špatná skladba procedur a především návaznost – existují doporučení pro kombinace, následování a kontraindikace procedur - které by se měly dodržovat tak, aby nedocházelo k tomu, že účinek jedné procedury zrušila další aplikovaná procedura. Tyto pravidla nejsou dodržována především z kapacitních důvodů. Může zde také sehrávat roli neznalost klienta, kdy si klient myslí, že čím více procedur absolvuje, tím lépe.

Proto navrhujeme tato opatření: větší informovanost klientů. Najít optimální řešení vztahů mezi vytížeností pracovišť (jenž je sledována a odvíjí se od ní prémiové hodnocení pracovníků) a uvolnění větší kapacity pro prostor časování, což je spojeno s větším množstvím pracovníků a jejich možnou nižší vytížeností.

Celkový aplikovaný koeficient ZZ = 0,796. Zdravotní služby tedy dosáhly i přes špatné hodnocení časování procedur slušné hodnocení a respondenti s nimi byli spíše spokojeni. Celkově dopadly zdravotní služby ze čtyř segmentů nejhůře, ale vzhledem k veliké náročnosti, rozsahu, skloubení několik faktorů, velkého tlaku na tyto služby v hlavní sezóně, požadavek firmy na vytíženost pracovníků a sledování efektivnosti, vysokých nároků a očekávání zákazníků, při hodnocení respondentů nedopadl tento segment celkově vůbec špatně.

U služeb volného času a prostředí hodnotili respondenti nabídku kulturních akcí, možnost sportovního vyžití, výlety pořádané lázněmi a úpravu okolí a prostředí. Nejvíce byli spokojeni s prostředím a údržbou okolí, ani jediný respondent neuvedl možnost „spíše nespokojen a „vůbec nespokojen. U výletů pořádaných lázněmi polovina respondentů uvedla možnost „nevím“, což je logické vzhledem k tomu, že přijeli na kratší dobu, mají po celý den procedury a výlety se pořádají převážně o víkendech a jsou časově náročnější, nemohli tuto nabídku respondenti využít. Pokud na výlet vyrazí, tak ho mají dopředu naplánovaný a absolvují ho individuálně. Aplikovaný koeficient ZV = 0,931. Volný čas a prostředí dosáhly velmi vysokého hodnocení a klienti byli velmi spokojeni.

U celkového porovnání služeb (viz tab. č. 2) pět ze šestnácti služeb získalo hodnocení +1, jde o úroveň ubytování, stravovací prostředí, úprava okolí a prostředí, možnosti sportovního vyžití a zdravotní péče. Celkové hodnocení služeb dopadlo velice dobře. Hodnoty aplikovaného koeficientu se pohybují od +1 do +0,802, až na výše zmiňované časování procedur, které dosáhlo hodnoty +0,442. Žádná hodnocená služba se nedostala do záporných hodnot. Celkový hodnotící aplikovaný koeficient = 0,885, což znamená, že klienti Priessnitzových léčebných lázní jsou s nabídkou a kvalitou poskytovaných služeb velmi spokojeni. 77 % respondentů uvažuje o opakované návštěvě a 100 % respondentů by Priessnitzovy léčebné lázně doporučilo svým známým. Respondenti byli příjemně překvapeni především nádhernou přírodou, krásným prostředím, ochotným a vstřícným personálem, nabídkou procedur a kvalitou poskytovaných služeb.

Diplomová práce bude dána k dispozici vedení firmy, tak aby mohly být využity výsledky v praxi a posloužila jako zdroj informací a iniciovala další výzkum v této oblasti. Komerční klientela je stále důležitějším zdrojem příjmů lázní. Požadavky této skupiny klientů na nabídku a kvalitu služeb roste a velice rychle se mění. Je nutné znát potřeby, očekávání a přání komerčních zákazníků, tedy provádět další výzkum v této oblasti.

9. ZÁVĚR

Lázeňství má významný potenciál v oblasti rozvoje cestovního ruchu, podílí se velkou měrou na atraktivnosti a návštěvnosti Jesenicka a celého Olomouckého kraje. Priessnitzovy léčebné lázně a. s., první vodoléčebný ústav na světě se svou dvousetletou tradicí, jenž založil světoznámý léčitel Vincenz Priessnitz, stojí v čele lázeňství Olomouckého kraje. Celé lázeňství v České republice prochází v posledních letech velkými změnami. Poslední velká změna přišla v roce 2012, kdy byl změněn indikační seznam a došlo ke zkrácení doby pobytu a snížení počtu klientů vysílaných zdravotními pojišťovnami do lázní. Do popředí zájmu se dostává komerční klientela.

Priessnitzovy léčebné lázně se v tomto ohledu snaží získat a udržet komerční klientelu již řadu let. Komerční návštěvníci, jsou především tuzemští, proto je nutné rozšířit povědomí a zviditelnit lázně i v zahraničí, zacílit propagaci na vytypované zahraniční skupiny klientů. Pobyt samoplátců jsou kratšího charakteru, přijíždí autem s partnerem, nebo známými a dávají přednost pohodlí a kvalitě poskytovaných služeb. Převážně navštívili Priessnitzovy léčebné lázně poprvé a uvažují o opakované návštěvě. O lázních se dozvěděli od svých známých a pobyt objednali přes internet, nebo cestovní kancelář. Nekouří a pouze třetina nesportuje. Celkově hodnotí komerční zákazníci nabídku a kvalitu poskytovaných služeb velmi dobře. Všechny čtyři segmenty služeb, které jsme vytvořili a hodnotili (ubytování, stravování, zdravotní služby a volný čas a prostředí) získaly velice slušné ohodnocení.

U celkového porovnání služeb pět ze šestnácti služeb získalo hodnocení +1, jde o úroveň ubytování, stravovací prostředí, úprava okolí a prostředí, možnosti sportovního využití a zdravotní péče. Celkové hodnocení služeb dopadlo velice dobře. Hodnoty aplikovaného koeficientu se pohybují od +1 do +0,802, až na časování procedur, které dosáhlo hodnoty +0,442. Žádná hodnocená služba se nedostala do záporných hodnot. Celkový hodnotící aplikovaný koeficient = 0,885, což znamená, že klienti Priessnitzových léčebných lázní jsou s nabídkou a kvalitou poskytovaných služeb velmi spokojeni. 77 % respondentů uvažuje o opakované návštěvě a 100% respondentů by Priessnitzovy léčebné lázně doporučilo svým známým. Respondenti byli příjemně překvapeni především nádhernou přírodou, krásným prostředím, ochotným a vstřícným personálem, nabídkou procedur a kvalitou poskytovaných služeb.

Je vyzdvihováno prostředí a to jak přírodní podmínky, tak úprava okolí, což je bezesporu velkou devizou Priessnitzových léčebných lázní a je potřeba i nadále o životní prostředí a specifické klimatické podmínky pečovat a chránit je.

Nabídka služeb je velice široká a to především v oblasti zdravotních služeb, které jsou tím, co odlišuje lázně a lázeňství od ostatních organizací v cestovním ruchu. Především v sezóně je o zdravotní služby veliký zájem a s tím přicházejí veliké problémy s organizací a s poskytováním těchto služeb. Toto se projevilo v horším hodnocení časování procedur, kde ne vždy, jsou naplněna očekávání zákazníka.

Priessnitzovy léčebné lázně a. s. obstály v hodnocení spokojenosti s nabídkou a kvalitou služeb na výbornou a většina komerčních zákazníků je se službami velmi spokojena. Odpověď na výzkumnou otázku, zdali jsou komerční klienti spokojeni s nabídkou a kvalitou služeb v Priessnitzových léčebných lázních na podkladě zjištěných skutečností, odpověď zní: komerční klienti lázní jsou velmi spokojeni s nabídkou a kvalitou poskytovaných služeb. Lázně poskytují služby na úrovni 21. století a jsou důstojným pokračovatelem a nositelem odkazu Vincenze Priessnitze.

10. SOUHRN

Cílem diplomové práce bylo analyzovat spokojenost komerčních klientů s nabídkou služeb poskytovaných v Priesnitzových léčebných lázních a. s. Pro dosažení cíle byla zvolena metoda primární analýzy – metoda dotazování technikou řízeného rozhovoru, dále metoda sekundární analýzy, kde byly použity data z odborných zdrojů a informace z prostředí Priesnitzových léčebných lázní.

Diplomová práce se skládá z teoretické části, z analytické části a příloh. V teoretické části jsou rozebrány pojmy, které se vztahují k cestovnímu ruchu, lázeňství a službám. Byl rozebrán pojem cestovní ruch, produkt cestovního ruchu, organizace a řízení cestovního ruchu, nové preference účastníků cestovního ruchu a zdravotní cestovní ruch. Lázeňství jako specifická oblast cestovního ruchu bylo popsáno v další části, kde je rozebrána lázeňská léčba, metody, zařízení a legislativa. V další části jsou rozebrány služby a spokojenost zákazníka. Tyto získané poznatky jsou dále využity v analytické části práce.

V analytické části byly charakterizovány Priesnitzovy léčebné lázně a. s., jejich založení, klimatické podmínky, pobyty, procedury, významné projekty a nabídka poskytovaných služeb. Následně byla provedena analýza komerčních návštěvníků a jejich spokojenost s nabízenými službami. Odpovědi byly zaznamenávány do připraveného dotazníku. Získaná data byla zpracována a jsou uvedena ve výsledcích šetření. Byla přijata doporučení a návrhy řešení. Diplomová práce je zakončena diskuzí, závěrem, souhrnem a přílohami.

11. SUMMARY

The aim of this thesis was to analyze the commercial client satisfaction with services provided in Priesnitz spa a.s.. Primary method was chosen to achieve the objective - a method of questioning guided interview technique, as well as secondary analysis method where were used data from professional recources and information from the environment Priesnitz spa.

The thesis consists of a theoretical part, the analytical part and attachments. The theoretical part deals with concepts that are related to tourism and spa services. The concept of tourism, tourism product, organization and management of tourism, a new preference in tourism and health tourism was defined. Spa treatment as a specific area of tourism is described in the next section, which discusses the spa treatment, methods, equipment and legislation. The next part deals with service and customer satisfaction. Established findings are further used in the analytical part.

In the analytical part were characterized Priessnitz spa, their foundation, climatic conditions, stays at the spa, procedures, major projects and services offered. Consequently, the analysis of commercial visitors and their satisfaction with the services offered was carried out. Responses were recorded in a prepared questionnaire. The data were shaped and they are presented in the findings. Recommendations and solution proposals were accepted. The thesis is concluded with the discussion, conclusion, summary and attachments.

12. REFERENČNÍ SEZNAM

Burachovič, S. & Wiser, S. (2001). *Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách na Moravě a ve Slezsku*. Praha: Libri.

Čech, J. (1998). *Malá encyklopedie cestovního ruchu*. Praha: Idea servis.

Destinační management a vytváření produktů v cestovním ruchu. (2006). Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Retrieved 9. 10. 2013 from the World Wide Web: http://www.mmr.cz/getmedia/cc80193b-e4e8-4694-8a65728df70a5fd8/GetFile14_2.pdf

Dědina, J. (2005). *Management, organizování a ekonomika lázeňství – vybrané kapitoly*. Praha: VŠ CRHL

Francová, E. (2003). *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého, Fakulta tělesné kultury.

Frömel, K. (2002). *Kompendium psaní a publikování v kinantropologii*. Olomouc: Univerzita Palackého, Fakulta tělesné kultury.

Hayesová, N. (2011). *Základy sociální psychologie*. (I. Štěpaníková, Trans.). Praha: Portál s. r. o. (Originál vydán 1993)

Hesková, M. (2006). *Cestovní ruch*. Praha: Fortuna

Horovitz, D. M. & Rosensweig, A. J. (2007). Medical tourism-health care in the global economy. *Physician executive* 24-30. Retrieved 24. 3. 2013 from the World Wide Web: <http://web.nchu.edu.tw/pweb/users/hychuo/lesson/5877.pdf>

Indrová, J., Jarolímková, L., Kiráľová, A., Mlejnková, L., Petřů, Z. & Štěpanovská, R. (2008). *Cestovní ruch pro všechny*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR

- Kočka, M. & Kubík, A. (2006) *Vincenz Priessnitz Světový přírodní léčitel*. Štíty: Veduta
- Kotíková, H. (2013). *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing
- Kotler, P. (1998). *Marketing management: analýza, plánování, využití, kontrola*. Praha: Grada Publishing
- Knop, K. (1999). *Lázeňství ekonomika a management*. Praha: Grada Publishing.
- Kraftová, I., Mandysová, I. & Matěja, Z. (2013). Specifics of the czech spa industry and categorization model of spa towns. *Scientific Papers of the University of Pardubice*, 20(28). 43-54. Retrieved 29. 4. 2013 from the World Wide Web: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail?vid=2&sid=f99f5dfb-2974-4a5d-9cc4-4b019f095161%40sessionmgr113&hid=109&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtOGI2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=90444535>
- Lukášová, R. (2009). *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami*. Ostrava: VŠB-TUO, Ekonomická fakulta.
- Marič, L., & Skála, B. (2013). Změny v indikačním seznamu lázeňské léčby. *Praktikus*, 13(1). 18-21. Retrieved 24.3 2013 from the World: <http://web.practicus.eu/sites/cz/Documents/Practicus-2013-03/18-Zmena-v-indikacnim-seznamu-lazenske-lecby.pdf>
- Miličević, S. (2013). Health tourism - megatrend on the tourism market. *Megatrend Review*, 10(4), 163-176. Retrieved 24. 3. 2013 from the World Wide Web: <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail?vid=9&sid=f98b302b-b73a-403a-a40d-0d922f11b992%40sessionmgr4002&hid=4113&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtOGI2ZQ%3d%3d#db=bth&AN=93275117>

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2013 - 2015.

Asociace hotelů a restaurací České republiky o.s. Retrieved 11. 10. 2013 from the World Wide Web:www.hotelstars.cz/?do=methodology

Orieška, J. (1999). *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha. Idea servis.

Orieška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha. Idea servis.

Palatková, M. (2011). *Mezinárodní cestovní ruch*. Retrieved: 7. 10. 2013 from the World Wide Web: http://books.google.cz/books?id=DGDMd3RiRS8C&printsec=frontcover&dq=cestovn%C3%AD+ruch&hl=cs&sa=X&ei=5AITUrPIA4qY0QWKIYGYBQ&redir_esc=y#v=onepage&q=cestovn%C3%AD%20ruch&f=false

Pásková, M. & Zelenka. J. (2012). *Cestovní ruch – Výkladový slovník*. Praha: Linde a.s.

Penjaková, Z. (2014). Detoxikace v lázních. *Wellness magazín*, 12(72), 54-57.

Půček, M. (2005) Měření spokojenosti. Praha: Ministerstvo vnitra. Retrieved: 7. 10. 2013 from the World Wide Web: http://search.seznam.cz/?q=p%C5%AF%C4%8Dek+m%C4%9B%C5%99en%C3%AD+spokojensot&sourceid=szn-HP&sgld=nAq7_xPZ9bQHp-QSnRoFkFwozi-bknZNTnLoYGwNTL%3D%3D&oq=p%C5%AF%C4%8Dek+m%C4%9B%C5%99en%C3%AD+spokojensot&aq=-1&thru=&su=e

Remenc, F. (2009). Spa Industry– Czech “Family Silver”. *Czech Business & Trade*, 3(4). 4-6. Retrieved 4. 10. 2013 from the World Wide Web: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail?vid=3&sid=8a230478-cb97-43cd-9377-4c1e0a8d26da%40sessionmgr110&hid=110&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2I0ZT1IZHMtbGI2ZQ%3d%3d#db=bth&AN=56469672>

Rygllová, K., Burian, M. & Vajčnerová, I. (2011). *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Retrieved 4. 10. 2013 from the World Wide Web:

http://books.google.cz/books?id=_5A0vQPSAD8C&printsec=frontcover&dq=cestovn%C3%AD+ruch&hl=cs&sa=X&ei=sEBgUp-MO6Kn0wXZrYDADA&ved=0CD0Q6AEwAg#v=onepage&q=cestovn%C3%AD%20ruch&f=false1

Schejbal, C. (2008) *Typologie cestovního ruchu*. Přerov: Vysoká škola logistiky o.p.s.

Smith, M. & Puczko, L. (2009). *Health and Wellness Tourism*. Amstrdam: *Eless Tourism*. Amstrdam: Elsevier Butterwoth-Heinemann.

Speier, R. A. (2011). Health tourism in a Czech health spa. *Anthropology & Medicine*, 18(1), 55-56. Retrieved 24. 3. 2013 from the World Wide Web: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail?vid=2&sid=8a230478-cb97-43cd-9377-4c1e0a8d26da%40sessionmgr110&hid=110&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=a9h&AN=60610483>

Štěpánková, H. (2010). *Technika služeb cestovního ruchu. (učební texty)* Ostrava: VŠB TU, Hornicko – geologická fakulta.

Tressider, R. (2011). Health and Medical Tourism. In: Robinson, P., Heitmann, S. a Dieke, P. *Research Themes for Tourism*. Wallingford: CABI.

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. (2012). *Lázeňská péče 2012*. Retrieved 7. 10. 2013. fom the World Wide Web: <http://www.uzis.cz/katalog/zdravotnicka-statistika/lazenska-pece>

Vetinev, A. & Dzubina, A. (2013). Spa-services and sanatorium-resort corn plexes of Russia. *Tourism*, 61(2), 187-200. Retrieved 7.10. 2013. fom the World Wide Web: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail?vid=2&sid=43638e38-9544-4ef8-813e-aa4f307d15c3%40sessionmgr110&hid=109&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=e5h&AN=89774353>

Vysekalová, J., Kliková, D., Surovcová, J. & Rozumová, P. (1997). *Slovník základních pojmů z marketingu a managementu*. Praha: Fortuna.

Zamazalová, M. (2008). Spokojenost zákazníka. *Acta Oeconomica Pargensia*, 16(4), 76-82.

Další informační zdroje

www.hotelstars.eu

www.lecebne-lazne.cz

www.mapy.cz

www.priessnitz.cz

www.spa-wellness.cz

Jandová, D. (2012) Klimatické podmínky vhodné pro léčení

Normy: ČSN EN ISO 9000:2001, Systémy managementu jakosti – Základy, zásady a slovník

Priessnitzovy léčebné lázně a.s. (2013). *Katalog 2013*. Retrieved: 7. 10. 2013 from the World Wide Web: <http://www.priessnitz.cz/nabidka-pobytu/4213-katalog-2013-ke-stazeni.html>

Priessnitzovy léčebné lázně a. s. (2013). *Nabídka procedur*.

13. PŘÍLOHY

Příloha č.1 - Dotazník



Dotazník v rámci diplomové práce na téma:
Spokojenost komerčních klientů se službami v PLL a.s.
Fakulta tělesné kultury, Univerzita Palackého v Olomouci

Kontrolní otázka

- samoplátce
- komplexní lázeňská péče
- příspěvková lázeňská péče
- rehabilitačně rekondiční pobyt hrazen zaměstnavatelem

- 1) Věk
 - do 35
 - 36 – 50 let
 - 51 – 65 let
 - 66 let a více
- 2) Pohlaví
 - muž
 - žena
- 3) V jakém kraji máte trvalé bydliště?.....
- 4) Kolikadenní je Váš pobyt v lázních?.....
- 5) Jak jste přijel/a?
 - autem
 - vlakem
 - autobusem
 - jiným dopravním prostředkem
- 6) S kým jste přijel/a?
 - sám/sama
 - s partnerem
 - známý/á
 - jiné.....
- 7) Ve kterém lázeňském domě jste ubytován/a?
 - Priessnitz
 - Lékařská vila
 - Ripper
 - Bezruč
 - Wolker
 - Bílý kříž
 - Maryčka
- 8) Kolikrát jste navštívil/a PLL a.s.?
 - poprvé
 - 2 – 3x
 - 4x a více
- 9) Odkud jste se dozvěděl/a o PLL a.s.?
 - z reklamy
 - z předchozí vlastní zkušenosti
 - od známých
 - náhodně
 - z internetu
 - dostal/a jsem pobyt jako dárek
 - jinak.....
- 10) Jak jste objednal/a pobyt?
 - telefonicky
 - přes internet
 - přes cestovní kancelář
 - jinak.....
- 11) Jaký druh stravy jste si vybral/a?
 - plnou penzi
 - polopenzi
 - pouze snídani
- 12) Kouříte?
 - ano
 - ne
- 13) Sportujete?
 - pravidelně
 - příležitostně
 - nesportuji

14) Jak jste spokojen/a se službami?

Ubytovací služby	velmi spokojen	spíše spokojen	nevím	spíše nespokojen	velmi nespokojen
Služby recepce					
Úroveň ubytování					
Úklid a údržba pokojů					
Stravovací služby	velmi spokojen	spíše spokojen	nevím	spíše nespokojen	velmi nespokojen
Obsluha					
Výběr stravy					
Chutnost stravy					
Stravovací prostředí					
Restaurace, kavárny					
Zdravotní služby	velmi spokojen	spíše spokojen	nevím	spíše nespokojen	velmi nespokojen
Časování procedur					
Nabídka procedur					
Poskytování procedur					
Zdravotní péče					
Volný čas a prostředí	velmi spokojen	spíše spokojen	nevím	spíše nespokojen	velmi nespokojen
Nabídka kulturních akcí					
Možnost sportovního vyžití					
Výlety pořádané lázněmi					
Úprava okolí					

15) Uvažujete o opakované návštěvě?

- ano ne nevím

16) Doporučila byste pobyt v těchto lázních vašim známým?

- Ano – důvod.....
 Ne – důvod.....

17) Co Vás u nás příjemně překvapilo?

18) Místo pro Vaše připomínky

Příloha č. 2 - Mapa PLL a. s. (zdroj: www.mapy.cz)



Příloha č.3 - Seznam použitých zkratk

AV ČR	Akademie věd ČR
BMI	body mass index
ČR	Česká republika
č.	číslo
EOAR	ekvivalent objemové aktivity radonu
ESPA	Evropská lázeňská asociace
ISO	Mezinárodní organizace pro normalizaci
KLAI	koncentrace lehkých atmosférických iontů
KLP	komplexní lázeňská péče
LTV	léčebná tělesná výchova
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
PLL	Priessnitzovy léčebné lázně
PLP	příspěvková lázeňská péče
SLL	Svaz léčebných lázní
SLM	Sdružení lázeňských míst
tab.	tabulka
UNWTO	Světové organizace cestovního ruchu
ÚZIS	Ústav zdravotnických informací a statistiky
viz	odkaz na jinou kapitolu
Z	aplikovaný koeficient