

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Posouzení kvality služeb v lázních
Jeseníky**

(Bakalářská práce)



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka **Pavla Beráková**

studijní program Logistika
obor Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Posouzení kvality služeb v lázních Jeseníky**

Cíl práce:

Zhodnotit úroveň kvality služeb v lázeňském zařízení Jeseníky včetně návrhů na jejich zdokonalení.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Teoretická východiska z oblasti lázeňství a kvality v oblasti služeb
2. Charakteristika lázní Jeseníky
3. Analýza poskytovaných služeb v uvedených lázních
4. Doporučení ke zvýšení úrovně kvality služeb v lázních Jeseníky

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost. 2. vyd. Praha: Fortuna, 2013. ISBN 978-80-7373-079-6.

HALÁSEK, Dušan. Logistika v odvětvích služeb. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

HALÁSEK, Dušan a Růžena CALETKOVÁ. Služby hospodářské povahy. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2015. ISBN 978-80-87179-36-9.

HOLEČEK, Milan, Peter MARILOT a Miroslav STRÍDA. Zeměpis cestovního ruchu. Praha: Česká geografická společnost, 2001. ISBN 80-86034-39-9.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2019

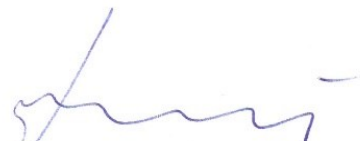
Datum odevzdání bakalářské práce:

5. 5. 2020

Přerov 31. 10. 2019



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní, a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 05. 05. 2020

.....

podpis

Poděkování

V první řadě bych chtěla poděkovat své rodině, která mi byla při mém studiu nápomocna a podporovala mě. Především své babičce a mamince, které mi pomáhaly s hlídáním mého syna, abych mohla plnit své studijní povinnosti.

Dále bych chtěla poděkovat panu doc. Ing. Josefovi Kubíkovi, CSc., který je vedoucím mé bakalářské práce, a dal mi mnoho cenných rad a připomínek k mé práci.

Nesmím zapomenout zmínit také velké poděkování vedení lázní Priessnitz v Jeseníkách, které mi svolilo vypracovat tuto práci právě na jejich lázně. Především tedy paní obchodní ředitelce Ing. Kateřině Tomáškové, která se mnou ohledně této záležitosti komunikovala a pomáhala mi s dotazníkovým šetřením.

Chtěla bych také poděkovat všem účastníkům dotazníkového šetření, klientům i personálu lázní. Děkuji Vám za ochotu a Váš čas při vyplňování dotazníků.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na posouzení kvality služeb v lázních Jeseníky. Jsou zde uvedeny teoretická východiska v oblasti lázeňství a kvality v oblasti služeb a charakteristika lázní Jeseníky. Bakalářská práce využívá dotazníkové šetření, které má analyzovat poskytované služby v lázních Jeseníky. Cílem práce je zhodnotit úroveň kvality služeb v tomto lázeňském zařízení a doplnit návrhy na jejich zdokonalení. Jedná se tedy o doporučení ke zvýšení úrovně kvality služeb v lázních Jeseníky.

Klíčová slova

lázeňská péče, lázeňství, lázně, lázně Jeseníky, Priessnitzovy léčebné lázně, služby

Annotation

This bachelor thesis specializes in the quality evaluation of services in the spa town of Lázně Jeseník. There are specified theoretical basis in the spa sector and quality in the area of services and the characteristics of Lázně Jeseník. This bachelor thesis utilizes an interview survey, which should analyze provided services in the spa town Jeseník. The purpose of this thesis is the evaluation of quality standard in this spa facility and it should offer suggestions for its improvement. It presents suggestions how to increase the standard of services in the spa town Jeseník.

Keywords

spa healthcare, spa sector, spa, spa town Lázně Jeseník, Priessnitz therapeutic spa, services

Obsah

Úvod.....	9
1 Teoretická východiska v oblasti lázeňství a kvality v oblasti služeb	11
1.1 Služby.....	11
1.1.1 Vlastnosti služeb	12
1.1.2 Marketing služeb.....	14
1.1.3 Vymezení logistických souvislostí	15
1.1.4 Vymezení služeb	16
1.2 Lázeňský cestovní ruch	19
1.2.1 Historický vývoj lázeňství v České republice.....	19
1.2.2 Význam lázeňství.....	20
1.2.3 Státní správa a vliv lázeňství na ekonomiku.....	21
1.2.4 Přírodní léčivé zdroje.....	22
1.2.5 Formy a organizace lázeňského pobytu	23
1.2.6 Služby lázeňského cestovního ruchu	24
1.2.7 Významné lázně v České republice	27
2 Charakteristika lázní Jeseníky	30
2.1 Historie lázní	30
2.2 Rozvoj lázní	31
2.3 Současnost lázní	31
2.4 Nabídka procedur	32
2.5 Lázeňské domy.....	33
2.6 Prameny a pomníky.....	33
2.7 Volný čas v lázních	34
3 Analýza poskytovaných služeb v lázních Jeseníky	35
3.1 Dotazník pro klienty lázní Jeseníky	35
3.2 Hodnocení jednotlivých otázek.....	35

3.3	Dotazník pro personál lázní Jeseníky.....	50
3.4	Hodnocení jednotlivých otázek.....	51
4	Doporučení ke zvýšení úrovně kvality služeb v lázních Jeseníky	63
4.1	Doporučení na základě odpovědí klientů.....	63
4.2	Doporučení na základě odpovědí personálu	66
	Závěr	69
	Seznam zdrojů.....	71
	Seznam grafických objektů.....	73
	Seznam zkratk	74
	Seznam příloh	75

Úvod

Cestovní ruch a lázeňství mají v dnešní době významný podíl na ekonomice státu, a patří k velmi využívané aktivitě jednotlivých vrstev společnosti. Mnoho lidí v dnešní době jezdí alespoň jednou ročně na dovolenou, ať už letní nebo zimní. Dříve byl takovýto komfort dostupný pouze bohatším lidem. V historii cestovali lidé především za prací a na obchodní cesty pěšky nebo na voze. Od této doby uplynulo mnoho let a cestovní ruch i lázeňství pokročily na jinou úroveň poskytování služeb.

Teoretická část bakalářské práce popisuje dvě hlavní kapitoly, kam patří Teoretická východiska v oblasti lázeňství a kvality v oblasti služeb a druhá kapitola s názvem Charakteristika lázní Jeseníky. Kapitola Teoretická východiska v oblasti lázeňství a kvality v oblasti služeb je zaměřena na hlavní podkapitoly Služby a Lázeňský cestovní ruch. Druhá kapitola Charakteristika lázní Jeseníky, jak už lze ze samotného názvu odvodit, se zaměřuje na samotné Lázně Jeseníky a jejich charakteristiku. Všechny tyto kapitoly a podkapitoly na sebe vzájemně navazují, a mají mezi sebou souvislost.

První podkapitola teoretických východisek v oblasti lázeňství a kvalit v oblasti služeb je zaměřena na téma Služby, zde je tento pojem blíže specifikován. Navazují vlastnosti služeb, zde patří nehmotnost, neoddělitelnost, heterogenita, zničitelnost a nemožnost vlastnictví. Následuje marketing služeb, vymezení logistických souvislostí a vymezení služeb. Navazuje druhá podkapitola s lázeňským cestovním ruchem. Zde je popsán historický vývoj lázeňství v České republice, význam lázeňství a státní správa a vliv lázeňství na ekonomiku. Dále jsou uvedeny přírodní léčivé zdroje a jednotlivé formy a organizace lázeňského pobytu, kam patří komplexní, příspěvková a samoplátecká lázeňská léčba. Následně jsou zde uvedeny jednotlivé služby lázeňského cestovního ruchu a také významné lázně v České republice.

Druhá kapitola teoretické části je zaměřena na charakteristiku lázní Jeseníky, na jejich historii, rozvoj až po současnost. S těmito lázněmi je spojen jejich zakladatel Vincenz Priessnitz, který prosazoval své metody léčby, ty jsou zde také uvedeny. Dále je uvedena nabídka procedur, jednotlivé lázeňské domy a prameny a pomníky v lázních. Následuje kapitola věnována volnému času v lázních, tedy jaké aktivity mohou klienti podnikat ve svém volném čase a co lázně a jejich okolí klientovi nabízí.

Praktická část je zaměřena na splnění cíle práce, tedy zhodnotit úroveň kvality služeb v lázeňském zařízení Jeseníky včetně návrhů na jejich zdokonalení. K dosažení tohoto cíle je využita metoda dotazníkového šetření, a to dotazníky pro klienty a pro personál lázní Jeseníky. Sběr odpovědí je realizován při osobním kontaktu s respondentem, nebo pomocí rozeslání elektronických dotazníků. Hodnocení jednotlivých odpovědí se zaznamená do grafu a bude vyhodnoceno a doplněno o komentář. Po tomto vyhodnocení budou odhalena slabá místa lázní, a naskytne se možnost doporučení ke zlepšení a odstranění těchto nedostatků. Dotazníkovým šetřením se tedy má zjistit, na jaké úrovni poskytování služeb jsou lázně nyní, a navrhnout nějaké možnosti zlepšení, na základě hodnocení odpovědí klientů a personálu.

Význam tohoto tématu spočívá, jak už bylo uvedeno, v posouzení dočasné úrovně kvality služeb a doporučení ke zlepšení. Téma není jen bakalářskou prací, ale má pomoci lázním k dosažení lepší úrovně kvality poskytování služeb, aby se zde klienti i personál cítili lépe, spokojeně a lázně prosperovaly. V oblasti služeb jsou lidé jednou z klíčových oblastí, a je tedy důležité, aby zaměstnanec dobře odváděl svoji práci, a to vedlo ke spokojenému zákazníkovi.

1 Teoretická východiska v oblasti lázeňství a kvality v oblasti služeb

V národním hospodářství dochází neustále k řadě změn a služby se během posledních let dynamicky rozvinuly, a z ekonomického hlediska jsou také odvětvím, kde se naskytlo mnoho pracovních příležitostí, a také se podílí na tvorbě hrubého domácího produktu. [1, s. 4, 6]

Každý stát má své národní hospodářství i ekonomiku, a obvykle se člení na základní hospodářské sektory, které jsou celkem tři, a mezi ně patří primární sektor (prvovýroba), sekundární sektor (druhovýroba) a třetí je terciální sektor (služby, obslužná sféra). Vzhledem k řešené problematice v této práci, je nejdůležitější právě terciální sektor, tedy oblast služeb. Jedná se o nevýrobní činnost, při níž se uspokojují základní lidské potřeby, zvyšuje se životní úroveň a naskytují se možnosti, jak využít volný čas. Do služeb se řadí i cestovní ruch, a do rekreačního cestovního ruchu potom řadíme léčebné pobyty v lázních, tedy lázeňský cestovní ruch. [2, s. 14, 20]

1.1 Služby

Služby jsou definovány jako **„jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“** [1, s. 6]

V historii se na služby objevovaly různé názory ekonomů. Adam Smith služby popisuje, jako „statky, které „neprodukují žádnou hodnotu“.“ [1, s. 6] Karl Marx se k tomu stavěl podobným způsobem a rozděloval ekonomické sektory na produktivní a neproduktivní. Služby se stávají nejdynamičtěji se rozvíjejícím odvětvím národního hospodářství. [1, s. 6]

Služby přináší v posledních desetiletích spoustu pracovních míst a mají významný podíl na tvorbě hrubého domácího produktu. [1, s. 6]

„Funkční rozdíly vycházejí z vlastností služeb a zdůvodňují charakteristické rozdílné faktory služeb:

- *služby nelze skladovat,*
- *pokud existují distribuční kanály, jsou krátké,*
- *neexistuje patentová ochrana,*
- *v sektoru služeb neexistuje masová produkce, proto je obtížné je standardizovat,*
- *služby nelze balit,*
- *nelze poskytovat vzorky,*
- *vzhledem k nehmotné povaze služeb je obtížné využít v oblasti služeb ekonomické teorie nabídky, poptávky a nákladů,*
- *sektor služeb nabízí jen omezené možnosti koncentrace,*
- *monetární hodnota se vyjadřuje také v jiných termínech než v cenách (kvalita, ochota, záruka),*
- *symbolismus vyplývá v případě služeb spíše z jejich výkonů než z vlastnictví.“ [1, s. 6 – 7]*

1.1.1 Vlastnosti služeb

Služby se vyznačují svými specifickými a významnými vlastnostmi, mezi něž patří:

- *nehmotnost,*
- *neoddělitelnost,*
- *heterogenita,*
- *zničitelnost,*
- *nemožnost vlastnictví. [1, s. 7]*

Nehmotnost

Tato nejcharakterističtější vlastnost služeb má ten důsledek, že klient velmi obtížně hodnotí konkurující služby před jejich koupí. Službu nelze hodnotit smysly, klient si ji nemůže předem prohlédnout a ve většině případů ani vyzkoušet. Jestli je spokojen nebo ne pozná, až po koupí nebo spotřebě dané služby. Tím pádem jde do určité nejistoty

a rizika před nákupem služby. Má ztížený výběr mezi jednotlivými konkurenty na trhu, kteří nabízejí stejný nebo podobný výrobek nebo službu. Reklama slouží k podpoře prodeje a zákazník z ní nemůže dostatečně ověřit kvalitu. Pokud si potřebuje ověřit kvalitu zboží nebo služeb, může klást důraz na osobní zdroje informací od známých nebo si přečíst reference. Kvalitu může posuzovat z pohledu ceny. Mělo by být pravidlem, že větší cena znamená větší kvalitu a naopak, ale nemusí to být vždy pravidlem. [1, s. 7]

Neoddělitelnost

Zákazník se účastní poskytování služby, je tedy spolu producentem služby a neoddělitelnou součástí daného procesu, kdy je služba produkována v jeho přítomnosti. Tato vlastnost spočívá v neoddělitelnosti od nástrojů její produkce. Zákazník a producent služby se musí setkat, aby mohlo dojít k realizaci služby. Ve většině případů musí být zákazník přítomen po celou dobu poskytování služeb, jsou i výjimky, kdy jeho přítomnost není nutná. Jedná se například o činnost advokáta. Naopak producent služby může být v určitých případech nahrazen strojem, např. bankomat. Logistika služeb přispívá k vzájemné interakci zákazníka s producentem služby. Nastane-li případ, že je poskytovatel služby něčím jedinečný může to mít za důsledek vznik lokálních monopolů. To může vést ke stanovení vyšší ceny za produkty, než je obvyklé. [1, s. 7 – 8]

Heterogenita

Cílem je stanovit určitý standard kvality služby pro srovnávání. V tomto procesu jsou přítomni lidé, zákazníci a poskytovatelé služby. Je těžké předvídat chování a není tomu jinak ani u zákazníků. Je proto potřeba, stanovit určité normy chování, což není vždy úplně jednoduchou záležitostí, přesto jsou tyto normy u některých služeb stanoveny, jako například pravidla chování cestujících městské hromadné dopravy. U zboží je tomu jinak než u služeb. U zboží je možné provádět kontrolu kvality před dodáním, u služeb tohle nelze. To znamená, že každému zákazníkovi, jsou u stejné firmy nebo podnikatele poskytnuty stejné služby jiným způsobem. Například v kadeřnictví při tvorbě stejného účesu vytvoří každá kadeřnice zákazníkovi vždy trochu jiný účes. Také jeden člověk může tentýž den poskytnout úplně jinou kvalitu jeho služeb. Například učitel při srovnání výuky ráno a večer, když už je unavený, a ne tolik odpočatý jako byl ráno. Heterogenita také vede k větší obtížnosti při výběru mezi konkurujícími produkty. Kvůli nehmotnosti a heterogenitě je služby obtížné patentovat. Nižší patentovou ochranu způsobuje i to, že

vstup na trh služeb je snazší a je zde více konkurentů. Stačí také nižší vstupní kapitál pro vstup na trh. [1, s. 8]

Zničitelnost

Hlavním specifikem služeb je, že je nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vracet. Nevyužité a neprodané služby při nabídce není možné skladovat a opětovně později prodávat. To je jedna z odlišností od zboží. Služby jsou tedy v daný okamžik jejich nevyužitím ztracené, zničené. [1, s. 9]

Některé služby nelze vinou špatné činnosti nahradit, za některé může klient požadovat při reklamaci určitou kompenzaci, náhradu. Může požadovat vrácení peněz za služby nebo slevu z ceny. Jako příklad lze uvést špatně ostříhané vlasy u kadeřnice, za které může klient požadovat odškodnění, ale odejde se špatně ostříhanou hlavou. [1, s. 9]

Nemožnost vlastnictví

Služba je nehmotná a zničitelná, a to vede k nemožnosti vlastnictví. Za své peníze si zákazník kupuje pouze právo na poskytnutí služby, nezískává žádné právo službu vlastnit, to u služeb nelze. Právo vlastnit lze pouze u zboží, které je hmotné. Za služby se platí stanovená cena, nebo v případě veřejných služeb produkovaných státem vzniká právo na využití služby, pokud osoba platí daně nebo se jedná o sociální a zdravotní pojištění. [1, s. 9]

U služeb nemůže vlastnické právo přecházet na zprostředkovatele, jak je tomu u výrobků. Zprostředkovatelé však mohou nabízet práva k poskytnutí služeb. [1, s. 9]

U služeb dochází ke krátkým (přímým) distribučním kanálům, oproti kanálům u zboží, které jsou složitější a delší z pohledu logistiky. [1, s. 9]

Díky nehmotnosti služby nedokáže kupující prodávajícímu přesně sdělit svá očekávání od dané služby. Kvůli přímému střetu zákazníka a zaměstnance v oblasti služeb, jsou na zaměstnance kladeny vyšší nároky. [1, s. 9]

1.1.2 Marketing služeb

S logistickým přístupem ke službám souvisí i marketingový mix. Marketingovým mixem rozumíme soubor nástrojů využívaných při nabídce a zabezpečení služeb zákazníkovi. Dochází tak k vytváření určitého souboru z vlastností služeb. [1, s. 10]

K původním čtyřem prvkům, tedy 4 P marketingového mixu, kam patří produkt (product), cena (price), distribuce (place) a komunikace (promotion), se musely pro potřeby služeb přidat ještě další 3 P pro účinné vytváření marketingových plánů. [1, s. 10]

Mezi tato další 3 P patří materiální prostředí (material environment), lidé (people) a analýzy procesů (processes). Dochází tak navíc ke zhmotnění služeb, vzájemné interakci mezi subjekty, sledování a efektivnější produkci služby. [1, s. 10 – 11]

Mezi jednotlivé prvky marketingu tedy patří:

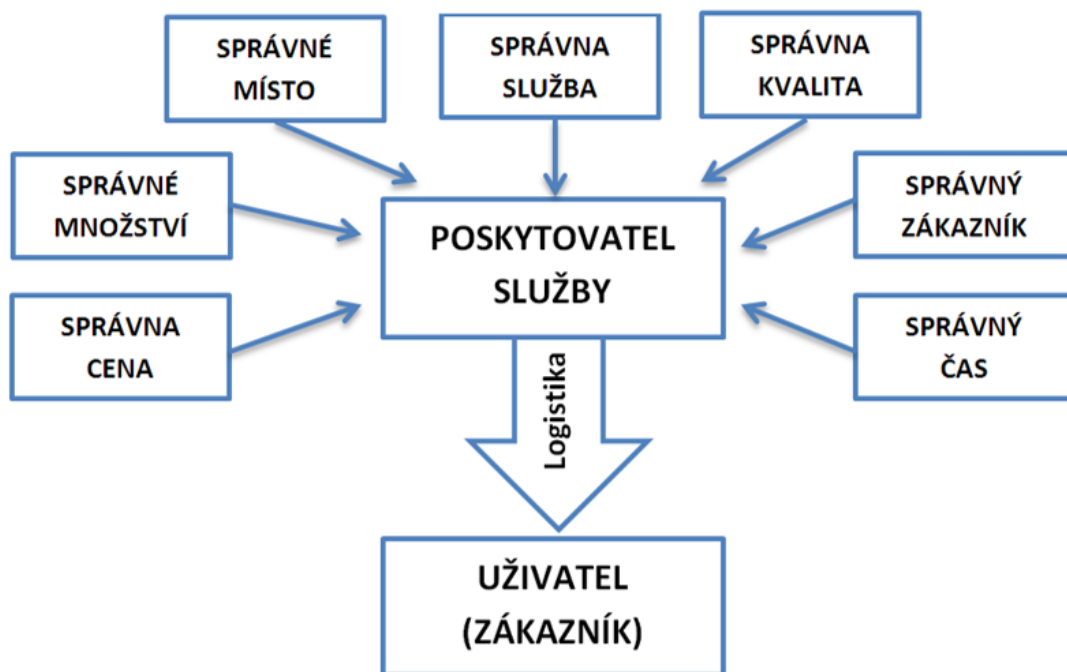
- produkt,
- cena,
- distribuce,
- komunikace,
- lidé,
- materiální prostředí,
- procesy. [1, s. 10 – 11]

1.1.3 Vymezení logistických souvislostí

V oblasti logistiky služeb se využívá tzv. pravidlo „7S“. Tedy aby vztah lidí, zboží, výrobní kapacity a informací byl na správném místě, ve správném čase, ve správném množství, ve správné kvalitě, za správnou cenu (za přiměřené náklady). [3, s. 11]

„7S“

Na obrázku s názvem Obr 1.1 je znázorněno „7S“, tedy jednotlivé prvky začínající na písmeno S, které musí poskytnout poskytovatel služby konečnému uživateli (zákazníkovi) k jeho spokojenosti s určitou službou.



Obr. 1.1 „7S“

Zdroj: [3, s. 11].

1.1.4 Vymezení služeb

Služby se vymezují na služby tržní (liberalizované) a na služby „národně“ spravované veřejnou správou (neliberalizované, služby v obecném zájmu). K tomuto vymezení došlo v EU (Evropská unie) během let 2007 – 2010. [1, s. 14]

Služby v obecném zájmu

Definice těchto služeb zní „*služby v obecném zájmu mají za cíl zajistit všem stejné příležitosti, svobodu žít způsobem odpovídajícím jejich ideálu spokojeného života a možnosti plnohodnotně se podílet na životě ve společnosti*“. [1, s. 15]

Jedná se o služby, u kterých EU zatím neliberalizovala trh služeb. Garantem těchto služeb je stát, respektive územní samospráva, služby jsou tedy „národně“ zabezpečované. Služby slouží k ochraně obecného zájmu občanů, při uspokojování jejich základních potřeb. [1, s. 14 – 15]

Patří sem služby:

- **Hospodářské povahy** (v obecném ekonomickém zájmu),
- **Nehospodářské povahy** (v obecném neekonomickém zájmu). [1, s. 15]

„Služba v obecném zájmu je služba vytvořená, organizovaná nebo regulovaná orgánem veřejné správy k zajištění, aby byla služba poskytována způsobem, který lze považovat za nezbytný pro uspokojení společenských potřeb.“ [1, s. 15]

Služby hospodářské povahy jsou poskytovány **za úplatu**, **cena** je ale **regulovaná**, kdy část platí stát a druhou část doplácí uživatel. Jsou sice vytvořeny za účelem zisku, ale musí uspokojovat specifické požadavky, které jim ukládají orgány veřejné správy, aby plnily služby v obecném zájmu. Jedná se například o služby v pojišťovnictví a bankovníctví, služby veřejné dopravy, energetiky, poštovní služby, služby nakládání s odpady, vodní hospodářství, telekomunikační služby a také služby poskytované notáři. [1, s. 15]

Služby nehospodářské povahy

Do služeb nehospodářské povahy řadíme služby v oblasti vzdělávání, kultury, zaměstnanosti, sociální služby a zdravotnictví. Patří sem také služby z oblasti bezpečnosti občanů, obrany (armáda), policie a hasiči. [1, s. 16]

Služby v obecném zájmu musí splňovat **princip rovného přístupu**, který je založen na rovnosti občanů k přístupu ke službám v obecném zájmu, zákazu diskriminace, rovnosti zacházení a podmínek pro poskytování služeb. Dále musí splňovat **princip kontinuity služeb**, což znamená, že musí být poskytovány kontinuálně a pravidelně, bez přerušení. Přerušení služeb může nastat, ale musí být minimální, spíše výjimečné a musí být náležitě zdůvodněno. U principů nemůžeme opomenout ani **princip univerzálnosti**. [1, s. 16 – 17]

Služby liberalizované

Služby liberalizované mohou být také označovány jako **služby tržní**, a to z důvodu, že jsou poskytovány za **tržní cenu**, a jejich cílem je dosažení zisku. Na kvalitu u těchto

služeb **dohlíží uživatel (spotřebitel, zákazník, klient)**. Zákazník služby nejen spotřebovává, ale také se podílí na hodnocení kvality poskytovaných služeb. O této kvalitě informuje zákazník své rodinné příslušníky, známé a veřejnost pomocí doporučení, recenzí a podobně, ať už kladných nebo záporných, a tím může ovlivnit další potenciální zákazníky, jestli službu využijí nebo jestli půjdou ke konkurenci. [3, s. 17, 20, 23, 24]

Mezi služby liberalizované patří:

- *manažerské a poradenské služby,*
- *certifikace a testování,*
- *správa budov včetně údržby kanceláří,*
- *služby reklamy,*
- *služby náboru pracovníků,*
- *služby obchodních zástupců,*
- *právní nebo daňové poradenství,*
- *služby v oblasti nemovitostí, např. realitní kanceláře,*
- *služby stavebnictví včetně služeb architektů,*
- *distribuční odvětví,*
- *organizace veletrhů,*
- *pronájem vozidel,*
- *cestovní kanceláře,*
- *služby v oblasti cestovního ruchu vč. služeb turistických průvodců,*
- *služby pro volný čas,*
- *sportovní střediska,*
- *zábavní parky,*
- *podpůrné služby pro domácnost, např. péče o starší občany.* [1, s. 14]

Poskytovatel této služby musí mít povolení k poskytování služby od příslušného relevantního úřadu. Aby mu bylo povolení uděleno, musí splňovat všechny požadavky, které jsou mu uděleny. [1, s. 23]

Platí **svoboda poskytování služeb**, kdy může poskytovatel z jednoho členského státu poskytovat služby v jiném členském státě, musí však splnit požadavky státu, kde chce služby poskytovat. Požadavky musí být pro všechny stejné a nediskriminační. Podobně jako svoboda poskytování služeb je na tom **svoboda usazování**, kdy se může podnikatel

usadit v jiném členském státě a musí se podřídit režimu hostitelského státu. Je tomu tak díky **volnému pohybu služeb**, jelikož mají poskytovatelé právo poskytovat služby v jiném členském státě než ten, ve kterém jsou usazeni. [1, s. 23]

Rozlišujeme **poskytovatele služby a příjemce služby**. Poskytovatelem je fyzická nebo právnická osoba, která nabízí nebo poskytuje služby. Příjemcem je taktéž fyzická nebo právnická osoba, ale která je na straně poptávky, tedy poptává a přijímá službu. [1, s. 23]

Je potřeba ještě zmínit **jednotná kontaktní místa**, která jsou definována jako „*místa, kde si podnikatelé vyřídí všechny potřebné formality potřebné pro vstup na trh, aby nemuseli jednat s řadou různých úřadů.*“ [1, s. 25] Poskytují informace a zprostředkovávají úřední styk poskytovatelů s příslušnými orgány. Za své služby mohou vybrat **poplatky** přiměřené na ně vynaloženým nákladům. Další výhodou je ulehčení komunikace podnikatelů se všemi relevantními orgány státní správy v cizím státě. [1, s. 25 – 26]

1.2 Lázeňský cestovní ruch

Vývoj lázeňství souvisí se vznikem léčebných míst, v jejichž blízkosti se nacházely přírodní zdroje minerálních nebo termálních vod, cenným materiálem v léčitelství byla také rašelina. Už v pradávnu měli lidé zájem o přírodní minerální prameny, a to vedlo k rozvoji lázeňství. Česká republika i ostatní Evropské státy mají bohatou historii poskytování služeb v lázeňství. [4, s. 110 – 111] Kromě historie se tato část zaměřuje i na význam lázeňství, formy a organizace cestovního ruchu, kam patří komplexní, příspěvková a samoplátecká lázeňská léčba. Dále jsou specifikovány služby lázeňského cestovního ruchu a významné lázně v České republice.

1.2.1 Historický vývoj lázeňství v České republice

Nejen lázeňství ve středomořských oblastech, ale i to naše v České republice se dostalo do Evropského povědomí, oproti tomu Evropskému je tradice u nás ale mnohem mladší. K jednomu z nejznámějších lázní v České republice, Karlovým Varům, se váže pověst jejich vzniku s Karlem IV., který údajně při lovu na jelena objevil zdejší horké prameny. [4, s. 111]

Ve středověku nebyli lidé lázeňství příliš nakloněni a nedbali tolik o péči těla a lázeňství pokleslo. I přesto se v této době začaly utvářet některé lázně, které známe dodnes

a pokrokem vědy vznikaly další lázně i v 18. a 19. století. Postupem času lázně navštěvují především lidé z bohatší vrstvy společnosti. Z menších dřevěných léčebných domů, se stávají honosnější lázeňské budovy, doplněné o divadla, knihovny nebo koncertní sály. Kromě toho vznikají i nové léčebné metody, jako například podle Vincenze Priessnitze, který je zakladatelem lázní Jeseníky. Jedna z jeho léčebných metod spočívala ve vodoléčbě, díky níž se proslavil po celém světě a přezdívalo se mu „vodní doktor“. [4, s. 111]

Největší rozvoj lázeňství nastává před druhou světovou válkou. Na úhradě za lázeňskou péči se podílejí i první zdravotní pojišťovací společnosti, které v tomto období také vznikají. Klienty pojišťoven ubytovávají v menších a méně honosných lázeňských domech, a proto není jejich cena tak vysoká, a mohou si lázeňský pobyt dovolit i lidé z méně bohaté vrstvy společnosti. Postupem času dochází stále ke zlepšování léčebných metod, a na stavbě lázeňských budov se podílí i někteří významní architekti, jako například Josef Zítek nebo Dušan Jurkovič. [4, s. 111 – 112]

V roce 1948 dochází ke znárodnění lázní a pobyt v lázních je hrazen především ze zdravotního pojištění. Zahraničními klienty těchto zdravotnických zařízení jsou především hosté ze zemí východního bloku. [4, s. 112]

S odstupem let přechází lázeňství do soukromého sektoru, a z většiny lázeňských zařízení se stávají akciové společnosti nebo společnosti s ručením omezeným, k tomu dochází po roce 1992. Daleko méně lázeňských zařízení zůstává ve vlastnictví státu, jedná se spíše o dětské léčebny nebo lázeňská rehabilitační zařízení. O lázeňství se stará především sektor zdravotnictví, mimo něj je provozovatelem části kapacit i rezort obrany a vnitra. [4, s. 112]

Počet léčených pacientů v období transformace poklesl, ale rokem 1995 se díky rostoucímu počtu samoplátců za léčbu opět začal zvyšovat počet všech pacientů. Lázeňství je spojeno se společenským a kulturním životem, kvalitní péčí a léčebnými metodami, má dlouholetou tradici i slibnou budoucnost. [4, s. 112]

1.2.2 Význam lázeňství

Lázeňský cestovní ruch je spojen s pobytem v lázních, dále s regenerací, poznáním a sociálními kontakty. Návštěvníkům pobyt doporučí lékař nebo si jej sami zvolí, a to za účelem léčení, prevence či rehabilitace. Hlavním rozdílem mezi lázeňskými hosty

a hosty v jiných ubytovacích zařízeních je průměrná délka pobytu. Ta byla v roce 2008 u pobytu hostů v lázeňských zařízeních výrazně vyšší než u pobytů ve všech ostatních ubytovacích zařízeních a to o 10,8 dne. To má vliv na podobu nabízených produktů. Při dlouhodobějších pobytech si klienti neváhají za kvalitnější služby připlatit. A to konkrétně za ubytování, stravování, pestrou nabídku programů a doprovodné akce. Dalším odlišným faktorem je také sezonnost, která je u lázeňských zařízení delší, jelikož na léčebné pobyty jezdí klienti po celý rok. [4, s. 112]

Hlavním cílem lázeňství je zlepšování zdravotního stavu klientů, tělesné i psychické kondice, prevence, léčení lidských chorob spojené s regenerací a relaxací. To vše je realizováno s využíváním přírodních léčivých zdrojů, jako je například klima nebo minerální prameny. Při těchto ozdravovacích pobytech klienti podstupují různé léčebné kúry, procedury nebo terapie. Lázeňská léčba vede k uspokojování potřeb lázeňských klientů a lázeňství zařazujeme do oblasti zdravotnictví i cestovního ruchu. [4, s. 112 – 113]

V dnešní době se lázeňstvím přispívá prostřednictvím léčby, doléčování a rehabilitací k návratu do plné pracovní schopnosti nebo k odvrácení možného stavu pracovní neschopnosti. Toho se využívá například po operacích, při poúrazových stavech nebo při léčbě chronických onemocnění. [4, s. 113]

V České republice se vyskytuje mnoho přírodních léčivých zdrojů, a díky tomu se u nás může lázeňství rozvíjet. Při porovnání s ostatními Evropskými zeměmi, je u nás pro zahraniční návštěvníky příhodná cenová hladina, k tomu ještě můžeme přidat výhodu v tradici a zkušenostech balneologů. [4, s. 113]

1.2.3 Státní správa a vliv lázeňství na ekonomiku

Ústředním orgánem státní správy v oblasti lázeňství je Ministerstvo zdravotnictví ČR (Česká republika). To vykonává státní správu v ochraně a využívání přírodních léčivých zdrojů, přírodních léčivých lázní a zdrojů přírodních minerálních vod. Kromě toho vykonává státní správu pro zdravotní péči, ochranu veřejného zdraví, vědeckovýzkumnou činnost v oblasti zdravotnictví a mnoho dalšího, mimo to je součástí ministerstva i Český inspektorát lázní a zřídelských zařízení. Pro oblast cestovního ruchu vykonává státní správu Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. [5, s. 54, 55]

Zdravotnictví není jedinou oblastí, které se lázeňství týká, ovlivňuje i ekonomiku státu. Díky hostům a turistům se vytváří pracovní příležitosti pro naše obyvatelstvo a hosté

z cizích zemí k nám přinášejí devizové prostředky. Kromě toho lázeňství souvisí s rozvojem měst a regionů, které mají zájem na jeho rozvoji ještě společně se státem. [4, s. 113]

1.2.4 Přírodní léčivé zdroje

Mezi přírodní léčivé zdroje, které napomáhají klientům lázni svými ozdravnými účinky ke zlepšování jejich zdravotního stavu, patří přírodní léčivé vody, peloidy, přírodní zdroje plynu nebo klimatické podmínky. [4, s. 113 – 114]

Přírodní léčivé vody členíme na minerální, termální a studené zdroje pramenů. Minerální prameny jsou podzemní vody, ve kterých jsou obsaženy rozpuštěné minerály s různým složením a koncentrací. Dále u nich můžeme porovnat obsah rozpuštěných plynů, reakci vyjádřenou hodnotou pH (potential of hydrogen/potenciál vodíku) nebo radioaktivitu. Minerální vody obsahují například arzen, jod, železo nebo mohou být uhličitě, sirné, silně kyselé a alkalické nebo dokonce radonové. [4, s. 113 – 114]

Podle teploty, kterou má pramen při vývěru je členíme na termální a studené prameny. Termální prameny jsou nepřetržitě vyvěrající prameny, dosahující teploty až 100 °C (stupeň Celsia). V Karlových Varech dosahuje pramen Vřídlo teploty 72 °C. Způsobů aplikace léčivé vody je mnoho, a to například ve formě koupelí, pitné kúry, výplachů nebo formou inhalace. [4, s. 114]

Peloidy se využívají na peloidní koupele nebo zábaly. Jsou to vlastně látky, které se při geologických pochodech v přírodě smíchají s vodou. Můžeme je dělit na humolity a bahna, jejich účinky jsou především spojené s přívodem tepla, který se při aplikaci dostaví do těla pacienta. [4, s. 114]

Kromě přírodní léčivé vody a peloidů se léčivé účinky dostaví i po přírodních zdrojích plynu nebo klimatickými podmínkami. Přírodní zdroje plynu se aplikují ve formě injekční léčby nebo formou celkových nebo částečných plynových koupelí. Jedná se o plyn, který společně s minerální vodou nebo samostatně vyvěrá z podloží. Klimatickými podmínkami je myšlen zdravější vzduch, který bývá u moře, ve vyšší nadmořské výšce nebo v některých jeskyních. [4, s. 114]

Lázně se v praxi často dělí na přírodní léčebné lázně a na klimatické lázně. V přírodních léčebných lázních se léčí pomocí přírodních léčivých zdrojů, jako jsou minerální prameny

nebo peloidy. V klimatických lázních se léčí především pomocí příznivých klimatických podmínek. [4, s. 114]

1.2.5 Formy a organizace lázeňského pobytu

Pobyty lázeňských hostů se mohou lišit podle úhrady lázeňských služeb na:

- komplexní lázeňskou péči,
- příspěvkovou lázeňskou péči,
- samopláteckou lázeňskou péči. [4, s. 116]

Komplexní lázeňská léčba

Komplexní lázeňská léčba je kompletně hrazena zdravotní pojišťovnou, u které je klient pojištěn, a to z prostředků nemocenského pojištění. Pojišťovna tedy hradí veškeré náklady na vyšetření, léčení, stravování a ubytování. Pacient využívá tuto plně hrazenou léčbu pojišťovnou pouze po návrhu svého ošetřujícího nebo praktického lékaře, poté tento návrh schvaluje revizní lékař zdravotní pojišťovny. Všichni tito lékaři vycházejí při zvažování lázeňské péče a její formy z ustanovení Zdravotního řádu a jeho přílohy – Indikačního seznamu. Po schválení odesílá návrh zdravotní pojišťovna do lázeňského zařízení. Lékař pacientovi lázně předepíše například pro pooperační doléčení, při onkologických onemocněních, lidem s vadou pohybového aparátu, aby se zabránilo vzniku invalidity nebo pro její minimalizaci a k zabránění nesoběstačnosti. Mimo to například ještě chronicky nemocným dětem. [4, s. 116]

Příspěvková lázeňská léčba

Jak už napovídá samotný název, nejsou při tomto pobytu plně hrazeny všechny služby zdravotní pojišťovnou. Ta hradí pouze náklady spojené se standardním vyšetřením a samotné léčení, na základě schváleného potvrzení, které pacientovi navrhl jeho lékař a pojišťovna ho schválila. Ostatní nutnosti jako je jízdné, stravování a ubytování nebo další klientem zvolené procedury, které mu nebyly předepsány, si musí hradit sám. Pacient si může tedy zvolit ubytování i mimo lázně, a v tomto případě se jedná o tzv. ambulantní lázeňskou péči, kdy je tedy ubytován mimo lázně a na procedury dochází nebo dojíždí. Příspěvková lázeňská léčba se tedy poskytuje v případě, kdy pacient nesplní podmínky, aby mohl čerpat komplexní lázeňskou léčbu. [4, s. 117]

Samoplátecká lázeňská léčba

Tento typ pobytu si klient zajišťuje přímo u samotného lázeňského zařízení nebo přes cestovní kancelář. Z toho je zřejmé, že si osoby hradí pobyt a všechny náklady s tím spojené samy z vlastních zdrojů, nikoliv prostřednictvím pojišťovny. To vede i k volbě kratšího pobytu v lázních, samoplátcí často jezdí pouze na desetidenní, týdenní pobyty nebo jen na prodloužený víkend, na rozdíl od komplexní léčby, kdy klienti stráví v lázních měsíc i déle. Touto nabídkou se snaží samoplátcům vyjít vstříc i lázeňská zařízení. [4, s. 117]

Kromě domácí klientely, jezdí do lázní i klienti ze zahraničí, kteří jsou významným zdrojem devizových příjmů. V porovnání s domácími klienty jsou zahraniční hosté ochotnější k samopláctví, domácí klienti zase více jezdí na komplexní lázeňskou léčbu. Lázně mají proto přirozeně zájem i o zahraniční klienty, kteří zaručují vyšší prosperitu a možnost dalšího rozvoje. Na zahraniční klienty se nejvíce orientují západočeské lázně, kam jezdí především klienti z Německa a dalších států. Kromě Německých klientů do lázní v České republice přichází i klienti z Ruska, Rakouska, Slovenska, ale také klienti z Izraele, Arabové nebo Američané. [4, s. 117]

Postupem let se rozvíjí popularita tzv. zeleného cestovního ruchu, a kromě toho také ozdravné neboli wellness pobyty, anebo rekreační pobyty, které vedou ke stále větší oblibě lázeňských pobytů. Wellness pobyty nejsou určeny jako léčebné, ale jako preventivní, relaxační, antistresové nebo beauty. Některé pobyty mohou být tedy přímo určeny pro ženy nebo manažery, kteří potřebují při své psychicky náročné práci relaxaci a odreagování. O wellness služby je stále větší zájem a nabídku těchto služeb nemají jen lázeňská zařízení, ale i hotely a relaxační centra. [4, s. 118]

1.2.6 Služby lázeňského cestovního ruchu

Služby lázeňského cestovního ruchu poskytují účastníkům jednotlivá léčebná zařízení. V těchto zařízeních je vykonávána léčebná péče společně s ubytováním a jedná se o lázně, horská sanatoria, termální lázně a další. Lázeňská zařízení využívají přírodní léčivé zdroje a procedury k dosažení požadovaných léčebných účinků na pacienta. Kromě léčebných služeb poskytují také ubytování, stravování a ostatní doplňkové a volnočasové služby. [4, s. 118]

Mezi základní služby poskytované lázněmi řadíme zdravotně-léčebné služby, ubytovací služby, stravovací služby, kulturní, společenské a sportovní služby a doplňkové služby. Tzv. ošetřovací den je ekonomická jednotka výkonu, kterou můžeme vyjádřit základní služby poskytované v lázních. Lázeňská zařízení patří do různých kategorií ubytovacích zařízení, poskytují různé ubytovací služby a další služby, a to vše ovlivňuje cenu ošetřovacího dne. [4, s. 118]

Při příjezdu do lázní se host přihlásí v lázeňské příjímací a ubytovací kanceláři. Po předložení předvolání (Návrhu na lázeňskou péči) nebo poukazu na lázeňskou léčbu, hosta zaregistrují, poskytnou mu potřebné informace a zaplatí lázeňský poplatek. Po dobu lázeňského pobytu jsou pacientovi prováděny léčebné úkony, které má předepsané na lázeňském průkazu. Při ukončení lázeňského pobytu se host opět hlásí v lázeňské příjímací a ubytovací kanceláři a odevzdá lázeňský průkaz, kde má potvrzené absolvované procedury. [4, s. 118]

Zdravotně-léčebné služby

V první řadě se stanoví pomocí vyšetřovacího výkonu aktuální zdravotní stav pacienta, a to podle zpráv jeho ošetřujícího lékaře nebo diagnostikou při vstupním lékařském vyšetření. Klient si může nechat sestavit i svůj individuální léčebný program. Vykonávají se i průběžná kontrolní vyšetření a také závěrečná prohlídka, kde lékař zpracuje zprávu pro ošetřujícího lékaře. [4, s. 119]

Hlavním důvodem návštěvy lázní jsou právě zdravotně-léčebné služby a návštěva různých procedur, mezi něž patří například koupele, pohybová terapie pod vodou, hydroterapie, masáže, oxygenoterapie, elektroléčba, magnetoterapie, peloidoterapie, plynové injekce, zábaly, rehabilitace a léčebná gymnastika, akupunktura, klimatoterapie a mnoho dalších. [4, s. 119]

Ubytovací služby

Pobyt v lázních je spojen i s ubytováním, jelikož zde hosté tráví více nocí. Ubytování jim zprostředkovávají lázeňské domy, hotely, penziony nebo je možnost ubytování v soukromí. Jednotlivá ubytovací zařízení se člení do kategorií, a to z hlediska rozsahu a kvality poskytovaných služeb. Při zařazování do jednotlivých kategorií rozhodují jednotlivé faktory, jako je vybavenost interiérů, velikost pokojů, počet lůžek a podobně. [4, s. 119]

Klienti jsou v lázních ubytováni déle, proto je potřeba pokoje dostatečně vybavit. V lázeňských domech a hotelech je potřeba stanovit společné prostory pro společenský a kulturní život, kde se mohou lidé pobavit a trávit zde volný čas. Všechny typy ubytovacích zařízení musí splňovat příslušné hygienické normy, a kromě toho zde musí být dobře vyškolený personál s odpovídajícím vzděláním. [4, s. 119]

Klienti s nárokem na nižší cenu za ubytování často volí penziony, které mají nižší cenovou úroveň, ale také poskytují ubytování a služby nižší kategorie. Pobyt zde bývá zpravidla pouze se snídaněmi nebo bez stravování, kdy se hosté stravují jinde. Pokud jde o levnější ubytování, je v tomto případě výhodné i ubytování v soukromí. [4, s. 120]

Stravovací služby

Hosté požadují od spokojeného pobytu v lázních i kvalitní stravovací služby. Někteří hosté mají stravovací služby přímo součástí léčebného procesu ve formě diet. Lázeňské stravovací provozy by měly do své nabídky ke spokojenosti hostů zařazovat pestrý výběr stravy, jak jídel dietních a racionálních, tak bezmasé, krajové, zeleninové pokrmy i lázeňské speciality. [4, s. 120]

Rozlišujeme tři typy stravování lázeňských hostů, a to režimové stravování, neregimový restaurační provoz a doplňková stravovací zařízení. Režimové stravování využívají především pacienti s komplexní lázeňskou léčbou, tedy ti, kteří mají pobyt hrazený pojišťovnou. Režimové stravování je uskutečňováno v lázeňských domech a může být bez doplatku (standardní stravování) nebo s doplatkem, pokud si klient stravu objedná nad rámec zdravotního pojištění (nadstandardní stravování). Oproti tomu neregimový restaurační provoz je téměř shodný s běžně známým restauračním provozem. Mezi doplňková stravovací zařízení patří například cukrárny, kavárny, restaurace, bary, vinárny, denní bistra nebo čajovny. [4, s. 120]

Kulturní, společenské a sportovní služby

Klienti netráví celý svůj pobyt v lázních jen na procedurách, ale je potřeba jim dopřát i dostatek zábavného programu ve volném čase, aby se mohli seznamovat, poznávat nové věci a odjížděli z lázní spokojeni a měli touhu se zase vrátit. O tuhle funkci se postarají především společenské a kulturní akce, mezi něž patří například divadelní a filmová představení, přednášky, festivaly, koncerty a podobně. Kromě těchto pasivních akcí si mohou návštěvníci zvolit i aktivní akce, kam patří například společenské a taneční večery nebo společenské hry. [4, s. 120]

Také sport je u návštěvníků lázní velmi oblíbený. Návštěvníci si mohou zvolit mezi tradičními lázeňskými sporty jako je tenis, golf nebo jezdeckví, anebo mezi těmi novodobějšími jako je squash, bowling, jóga, cykloturistika, turistika, pétanque, plavání, lov, rybolov, lyžování, kopaná nebo si mohou zlepšovat svoji fyzickou kondici v posilovnách a fitness. [4, s. 120]

Doplňkové služby

Kromě hlavních služeb poskytovaných lázněmi, kam patří právě zdravotně – léčebné služby, ubytovací, stravovací služby a kulturní, společenské a sportovní služby, jsou pro lázeňský rozvoj důležité i doplňkové služby. Mezi doplňkové služby patří například peněžní a směnárenské služby, bankomat, pošta, kadeřnictví, kosmetika, manikúra, pedikúra, optika, služby místní dopravy a služby prádelny a čistírny, lázeňské zahradnictví, dále je u návštěvníků oblíbený i prodej pohlednic a suvenýrů. [4, s. 120 – 121]

1.2.7 Významné lázně v České republice

Návštěva lázní nepatří pouze do lázeňského a léčebného cestovního ruchu, ale hosté lázně navštěvují i při kulturně-poznávacím cestovním ruchu nebo při městském cestovním ruchu. V současnosti je v České republice evidováno celkem 34 lázeňských míst, tuto evidenci provádí Český inspektorát lázní a zřidel. Se vznikem některých z nich souvisí blízký výskyt léčivých vodních zdrojů, jiné vznikly díky výskytu peloidů. Označení klimatické lázně získalo pouze několik lázní po splnění náročných kritérií. [4, s. 121]

Za nejstarší, nejslavnější a největší lázně v České republice jsou považovány Karlovy Vary, které mají také velké množství léčivých vod a termálních pramenů. Největší a nejteplejší pramen Vřídlo vytryskuje až do 15metrové výšky, a je považován za symbol města. Zdejší prameny pomáhají léčit především nemoci trávicího ústrojí. Kromě velkého množství stavebních památek a známých společností, nabízí město i mnoho kulturních akcí. Mezi nejznámější kulturní akci proslavenou po celém světě patří Mezinárodní filmový festival. [4, s. 121]

Mariánské Lázně mohou díky různorodému chemickému složení svých léčebných pramenů pokrýt celou škálu onemocnění, mají i příznivé klima k léčení. Tyto lázně mají i svou specifickou architekturu, díky níž jsou považovány za nejkrásnější zahradní město v České republice, jednou z nejznámějších památek je Zpívající fontána. Lázeňským

městem se statutem památkové rezervace jsou Františkovy Lázně, ty jsou proslulé především svým Františkovým pramenem. [4, s. 121]

Česká republika má mnoho dalších významných lázní. V Jáchymově se nachází jedny z prvních světových radonových lázní, v Třeboni se zase k léčbě využívá slatina. Lázně Kynžvart a Luhačovice jsou proslulé svou léčivou kyselkou, lázně Poděbrady zase svou minerální vodou. Mezi nejvýznamnější lázně v České republice patří i lázně Jeseníky. Klimatické lázně, které vznikly jako první vodoléčebný ústav na světě, [4, s. 122] ale jim je věnována samostatná kapitola 2.

Lázeňská místa v České republice:

- Bechyně,
- Běloves,
- Bílina,
- Bludov,
- Dubí,
- Františkovy Lázně,
- Jáchymov,
- Janské Lázně,
- Jeseník,
- Karlova Studánka,
- Karlovy Vary,
- Konstantinovy Lázně,
- Kostelec u Zlína,
- Lázně Bělohrad,
- Lázně Bohdaneč,
- Lázně Kundratice,
- Lázně Kynžvart,
- Lázně Libverda,
- Lázně Toušeň,
- Lednice,
- Lipová – lázně,
- Luhačovice,
- Mariánské Lázně,
- Mšené Lázně,
- Nový Darkov – Klimkovice,
- Ostrožská Nová Ves,
- Poděbrady,
- Slatinice,
- Teplice nad Bečvou,
- Teplice v Čechách,
- Třeboň,
- Velichovky,
- Velké Losiny,
- Vráž. [6]

Lázně v České republice

Na Obr. 1.2 je mapa s lázeňskými místy v České republice. Mapa je zde pro názornou ukázkou, kde se lázeňská místa v České republice nachází, nejsou zde znázorněny úplně všechny, nicméně ty největší a nejvýznamnější lázně jsou zde zobrazeny.



Obr. 1.2 Lázně v České republice

Zdroj: [7].

2 Charakteristika lázní Jeseníky

Tyto unikátní lázně v Olomouckém kraji, konkrétně na Jesenicku mají bohatou historii spojenou se svým zakladatelem Vincenzem Priessnitzem, kterému bylo přezdíváno „Vodní doktor“. Na své pacienty aplikoval vodoléčbu, kterou se proslavil po celém světě, mimo to využíval k léčbě čistého horského klimatu. [8]

Lázně jsou obklopeny nádhernou krajinou, kterou si návštěvníci nesmí ve svém volném čase nechat ujít. Je zde taktéž spousta sportovního, zábavného a kulturního vyžití a mimo to i spousta památek k vidění. [9]

2.1 Historie lázní

Na zrodu těchto lázní v Jeseníkách měl velký přínos Vincenz Priessnitz, po němž jsou tyto lázně pojmenovány a byl významnou osobou v historii těchto lázní. Vincenz se narodil 4. října 1799 svým rodičům Priessnitzovým v malé osadě v oblasti Jeseníků. [8]

Vincenz velmi rád pozoroval přírodu a objevil podivuhodné účinky vody v této oblasti, když pozoroval zraněného srnce, který si koupelemi ve studánce postupně vyléčil nohu. Vincenz byl velmi bystrý a své myšlenky zaváděl do praxe. [8]

První pokusy s vodou vyzkoušel na sobě, když při zraněních po přejetí vozem mu nebyla dáována žádná naděje na přežití nebo z něj měl být mrzák. Vincenz se sám jeden rok léčil vodou a dokázal se uzdravit. Pro všechny to byl takový zázrak a rychle se tato zpráva rozkřikla. Postupně se do této oblasti přicházeli léčit lidé z blízkého a vzdálenějšího okolí, následně se povědomí rozkřiklo do světa. Pomáhal léčit bolesti, zlomeniny a vykloubeniny kostí nebo různé nemoci v těle člověka. [8]

Postupem času nechal Vincenz svůj rodný dům přestavět na prostornější dům, určený i k léčení. Jak je v textu uvedeno jeho „*dům, se tak stal prvním vodoléčebným ústavem na světě.*“ [8] Vincenz byl laik z pohledu léčitelství, neměl lékařské vzdělání, přesto se jeho způsoby léčení osvědčily a byl úspěšný. To se nelíbilo závistivým lidem a lékařům, podávali proti němu žaloby. Kromě nepřátel měl i své příznivce, lidé mu přezdívali „Vodní doktor“. Württemberská vláda zřídila ve své zemi léčebný ústav podle Priessnitzova vzoru, aby Vincenzovi pomohla rozuzlit jeho nelehkou situaci ohledně

nenávisti ze strany některých lidí. Díky dobrozdání v roce 1838 bylo panovnickým dvorem ve Vídni vydáno definitivní povolení k provozování lázní, na základě předchozího požádání od württemberské vlády. [8]

Jakmile mu bylo uděleno povolení začal stavět nový a větší léčebný dům, kde mohl léčit daleko více pacientů a jeho léčebné metody k němu jezdili studovat lékaři z celé Evropy, a následně pak díky těmto poznatkům porozuměli jeho metodám a mohli v jejich zemích také založit vodoléčebné lázně. [8]

2.2 Rozvoj lázní

Pokračovatelem lázní po smrti Vincenze Priessnitze se stal doktor Josef Schindler. Byl vynikajícím lékařem, který již vlastnil vodoléčebný ústav, podle Priessnitzova vzoru. [8]

Doktor Josef Schindler sám brzy na vedení lázní nestačil, protože toho bylo velmi mnoho na jednoho člověka. Proto lázně v roce 1853 převzal Gräfenberg, lázně dále vedl doktor Schindler společně se čtyřmi Priessnitzovy dědici a z lázní vzniklo lázeňské kuratorium. Postupně byly díky vědeckým poznatkům zaváděny nové metody a lázně se postupně rozšiřovaly výstavbou nových lázeňských budov. [8]

Díky nejnovějším vědeckým poznatkům nového vedoucího lázní, primáře a doktora Josefa Reinholda, který byl také skvělý psycholog a psychiatr, dosáhl Gräfenberg na světovou úroveň. Zavedl zde nové léčebné metody založené na psychologii, psychiatrii a neurologii, například léčení neuróz všeho druhu. V tomto období do lázní přijížděli především bohatí klienti. Během druhé světové války byly lázně využívány pro rehabilitaci raněných vojáků a doktor Reinhold byl nucen emigrovat a později se ocitl v koncentračním táboře, kvůli jeho rasové příslušnosti. Tuto nepříjemnou událost přežil, a poté se vrátil zpět do lázní, kde náhle roku 1947 zemřel. [8]

2.3 Současnost lázní

Postupem času se z lázní Jeseníky stala akciová společnost a přejmenovaly se na Priessnitzovy léčebné lázně a. s. (akciová společnost), kde se v názvu objevilo jméno jejich zakladatele. Jako symbol vítězné cesty Priessnitze se do znaku dostal lev, mimo to symbolizuje závazek pokračovatele, že bude nadále lidem vracet zdraví a radost ze života, díky přírodním prostředkům a poznatkům vědy. [10]

Původní lázeňské domy samozřejmě prošly řadou úprav a rekonstrukcí, ke kterým došlo především v letech 1996 – 2004. Nabídka pobytů a služeb se zkvalitnila a obohatila o nové typy pobytů a vznikly nové procedury. Jak je v textu uvedeno „*svou jedinečnost dnes Priessnitzovy lázně podtrhují v aplikaci moderních léčebných metod, zaměřených na léčbu psychických, pohybových a dermatologických potíží.*“ [10]

2.4 Nabídka procedur

V nabídce lázní si může vybrat klient jakékoliv věkové kategorie, jelikož je zde nabídka procedur jak pro starší klienty, tak i pro ty nejmenší, kteří lázně navštíví s dospělou osobou. Klienti mohou mít procedury předem stanoveny od svého lékaře, který jim lázně předepsal nebo mohou lázně navštívit ve svém volném čase a sami si vybrat, jaké procedury by chtěli absolvovat, pro jejich odpočinek, regeneraci a uvolnění. [11]

Klienti si mohou vybrat v nabídce i původní procedury podle zakladatele Vincenze Priessnitze, který vytvořil systém zásad péče o lidský organismus. Jeho přírodní léčby, jsou doplněny o nejmodernější medicínské poznatky. Procedury se uskutečňují v lázeňských domech a některé ve venkovním Balneoparku. V nabídce jsou také procedury exotického Thajska a Indonésie. [11]

Klient si může vybírat procedury přesně určené pro jeho potřeby. Může vybírat z kategorií, které se soustředí na bolesti hlavy, cévní potíže, imunitu, obranyschopnost, detox, nadváhu a obezitu, bolest zad, kloubů a svalů, diagnosticko-terapeutické metody, kosmetiku, pohybové aktivity, celulitidu, dýchací potíže, kouření, únavu, stres – relaxaci. [11]

Kategorie nabízených procedur:

- originální Priessnitzovy procedury,
- koupele,
- masáže,
- wellness procedury,
- wellness kúry,
- tradiční východní medicína,
- klimatoterapie,
- zábaly a obklady,
- indonéské masáže,
- specializovaná vyšetření,
- kosmetické procedury,
- indonéská kosmetika,
- výživové poradenství,
- solná jeskyně Solvita,
- indonéské masážní balíčky,

- dětské procedury,
- modelování postavy
CRYO T – SHOCK,
- manikúra, pedikúra,
- Balneopark,
- akupunktura,
- ostatní. [11]

2.5 Lázeňské domy

V areálu lázní se nachází mnoho budov spjatých s provozem lázní a také jedenáct lázeňských domů, které všechny prošly rekonstrukcí a jsou v plánu i další opravy. Většina procedur je prováděna v hlavní budově Priessnitz****, ale většinou se hosté nepohybují jen „pod jednou střechou“ kvůli provozu i v ostatních budovách. To souvisí i s pohybovou proslulostí těchto lázní, aby se klienti dostali i do přírody a neléčili se jen v budovách. [12]

Mezi lázeňské domy patří:

- Priessnitz ****,
 - Jan Ripper ***,
 - Bezruč ***,
 - Wolker ***,
 - Mír ***,
 - Maryčka **,
 - Bílý Kříž **,
 - Jubilejní Vila ***,
 - Karolina **,
 - Vila na Kolonádě (dependance),
 - Lázeňská Vila (dependance).
- [12]

Pro návštěvníky a klienty jsou samozřejmě zajištěna i parkoviště pro osobní automobily na parkovištích v areálu lázní, pro autobusy je vyhrazeno místo pod Penzionem Gräfenberg a pro tělesně postižené klienty jsou parkoviště vyhrazena zdarma. [12]

2.6 Prameny a pomníky

V oblasti Jeseníků se vyskytuje spousta drobných památek a nachází se zde stovka pramenů, které se vztahují k historii tohoto regionu. Velké množství pramenů pokrývá poměrně malou plochu v oblasti Studničního vrchu. [13] Jelikož se zde nachází spousta pramenů a pomníků, jsou uvedeny jen některé příklady.

Prameny a pomníky:

- Slovanský pramen,
- Sofiin pramen,
- Editin pramen,
- Rumunský pramen,
- Bezručův pramen,
- Jitřní pramen,
- Český pomník,
- Polský pramen,
- Pražský pramen,
- Finský pramen. [13]

2.7 Volný čas v lázních

Pokud klienti právě netráví čas na procedurách, mohou využít některé z venkovních nebo vnitřních aktivit lázní. Mohou využít některé sportovní nebo zábavné akce, navštívit některá místa přímo v lázních, nebo si udělat výlet do okolní krajiny nebo na památky. Pokud si neví rady, jak nejlépe využít volný čas a kam se vydat, mohou jim poradit v lázeňském informačním centru. [9]

V oblasti Jeseníků si vybere výletní místo každý návštěvník, ať už je to pěší turista, cyklista, milovník památek, přírody nebo zimních sportů. [14]

Tyto lázně jsou specializované i na dětskou lázeňskou péči. Dětským pobytům jsou uzpůsobeny tři lázeňské domy a tým léčebných odborníků. Ve volném čase se jim nabízí možnosti na bohaté sportovní vyžití, jako jsou dětská hřiště a herny a jejich času se věnují i animátoři ve speciálním dětském programu Veselé lázně. [15]

K této kapitole s názvem Charakteristika lázní Jeseníky jsou přiloženy v seznamu příloh fotografie z lázní Jeseníky, jedná se o přílohy A – R.

3 Analýza poskytovaných služeb v lázních Jeseníky

Tato část je zaměřena na analýzu poskytovaných služeb v lázních Jeseníky. V úvahu pro tuto část připadá nějaká analýza nebo dotazník. Paní inženýrka z obchodního oddělení lázní Jeseníky souhlasila s dotazníkovým šetřením, a tak i autorka práce tento způsob uvítala. Dotazníky byly zpracovány tištěné, i v elektronické podobě na stránce Survio.com, jež je vytvořena přímo k tomuto účelu.

3.1 Dotazník pro klienty lázní Jeseníky

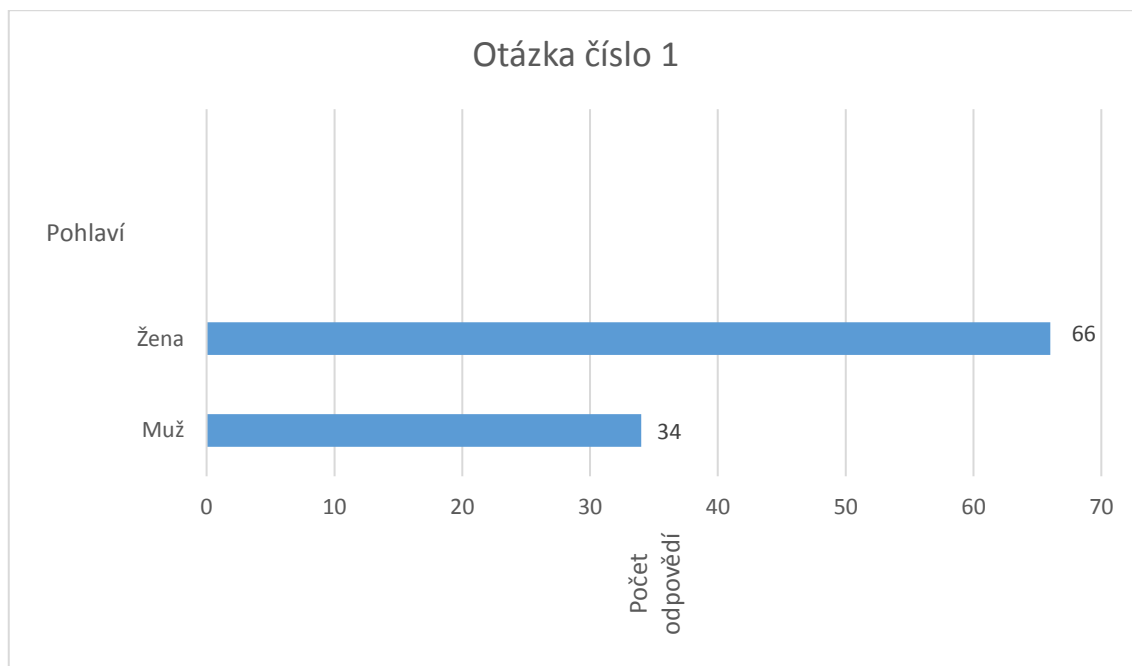
V první části dotazníku jsou otázky směřovány tak, aby se alespoň částečně vědělo, o jakého klienta se jedná. Tedy jestli je to muž nebo žena, k jaké věkové skupině patří, ve kterém měsíci služeb využíval, a také jaký byl způsob platby za tyto využití služby. Další část vybízí klienta k zamyšlení se nad jednotlivými úseky nebo místy, se kterými se při jeho pobytu určitě setkal. Patří sem recepce, ubytování, stravování a léčebný úsek. U těchto otázek volí, zda byl spokojen nebo ne, kromě toho může také napsat, v čem by se měl daný úsek podle něj zlepšit. Následuje celkové shrnutí a ohodnocení lázeňských služeb na stupnici 1 – 10, a doplnění jeho dalších návrhů nebo možných změn. Dále volí klient úsek na nejlepší úrovni a s nímž byl nejvíce spokojen, a ten který by se měl ještě v něčem zlepšovat. Jelikož jsou tyto lázně zaměřeny i na dětské klienty a jejich program, tak poslední otázka směřuje právě na děti. Jelikož nemají dostatečný věk, tak za ně mluví jejich rodiče, aby zhodnotili, jak byly jejich děti spokojeny.

3.2 Hodnocení jednotlivých otázek

Následuje zhodnocení odpovědí na jednotlivé otázky v dotazníkovém šetření s klienty lázní Jeseníky. Otázky jsou doplněny o grafy, které znázorňují celkové odpovědi, a u každého grafu je uveden jeho název se zdrojem a s komentářem.

Otázka číslo 1: Pohlaví respondenta, zda je muž nebo žena

První otázky dotazníku pro klienty lázní Jeseníky jsou zaměřeny na seznámení se s klientem, první otázka se tedy konkrétně zaměřuje na pohlaví respondenta. Dle grafu 3.1 je tedy zřejmé, že odpovídalo více žen než mužů. Žen byla větší polovina, tedy 66 žen a 34 mužů.

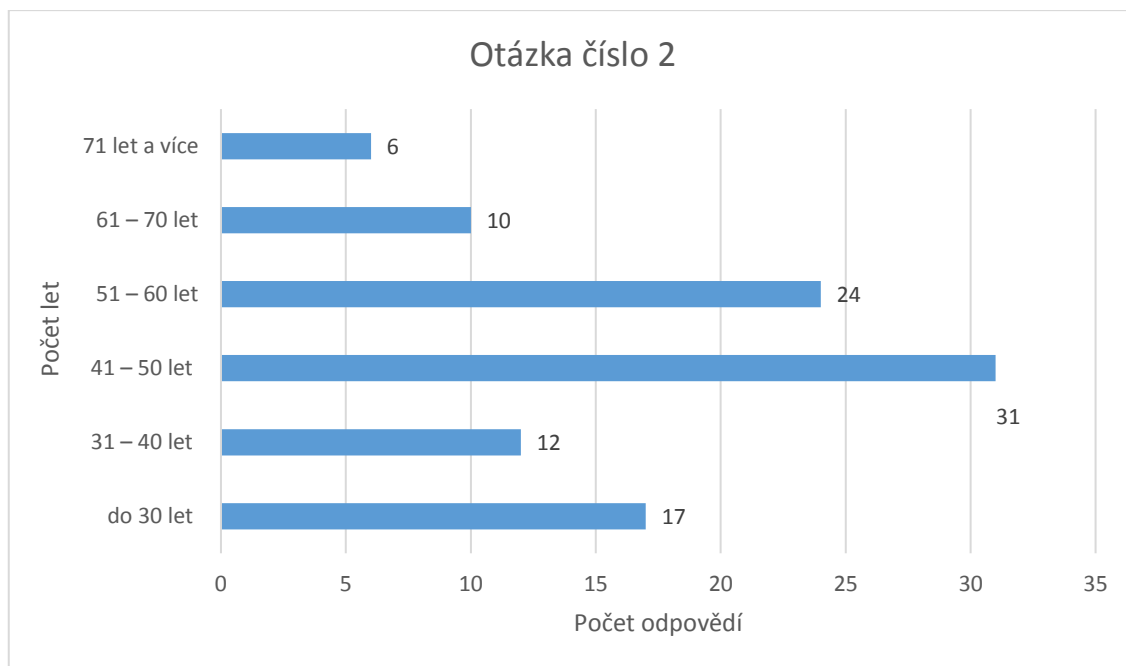


Graf 3.1 Klienti – Otázka číslo 1

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 2: Věk respondenta

Druhá otázka navazuje na první otázku a má určit, kolik je dané ženě nebo muži, kteří odpovídají v první otázce, let. Odpovídaly všechny věkové skupiny, největší zastoupení měly skupiny 41 – 50 let a 51 – 60 let.

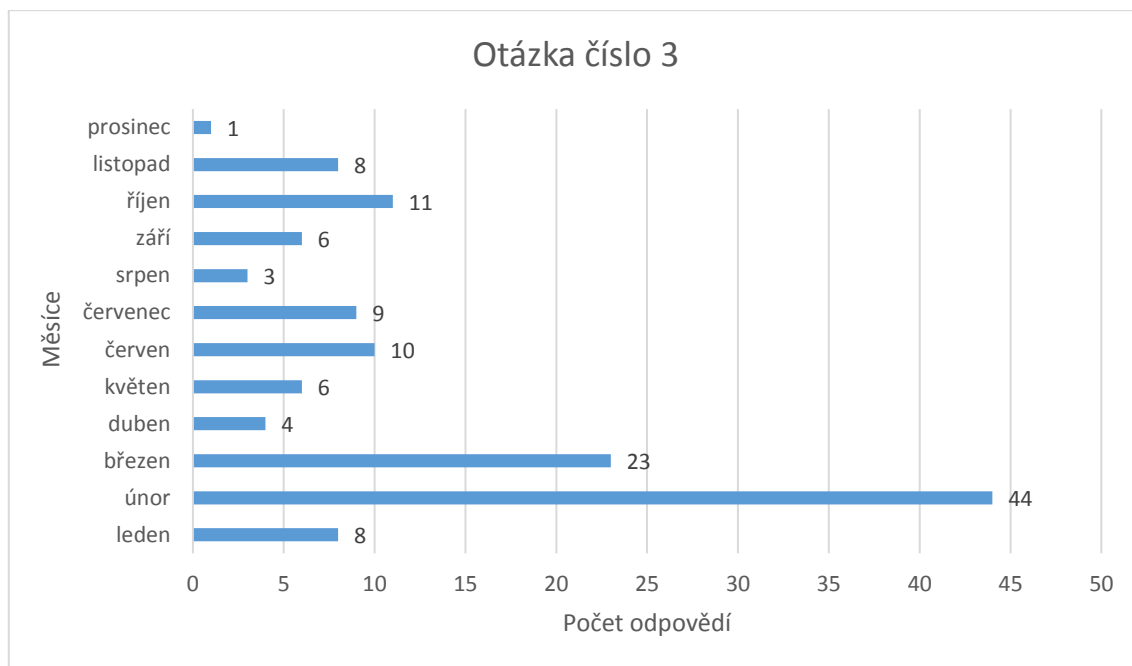


Graf 3.2 Klienti – Otázka číslo 2

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 3: Ve kterém měsíci respondent využíval služeb lázní Jeseníky. V případě využívání služeb na rozmezí dvou a více měsíců může zvolit více odpovědí (např. od 20.2. – 3.3.)

Následující otázka se dotazuje klienta na období (měsíc), ve kterém využíval služeb lázní Jeseníky. Jelikož se autorka aktivně dotazovala klientů přímo v lázních, a to v měsíci únoru 2020, tak je největší zastoupení právě v měsíci únoru i březnu, jelikož zde v této době byli klienti ubytovaní. Další měsíce jsou rovnoměrně zastoupeny po celém roce, ale jedná se především o dřívější klienty, kteří odpovídali na elektronický dotazník a byli v těchto lázních už v dřívějších letech. Někteří klienti byli v těchto lázních vícekrát nebo zde byli více měsíců nebo na jejich rozmezí, proto je zde více než 100 odpovědí. Jedná se především o klienty z komplexní léčby, kteří volili delší období, oproti jiným způsobům platby. Tato otázka nedokáže v tomto případě přesně určit, který z jednotlivých měsíců je tím, kdy do lázní jezdí nejvíce klientů, jelikož nebyla dostatečně sledována všechna období.

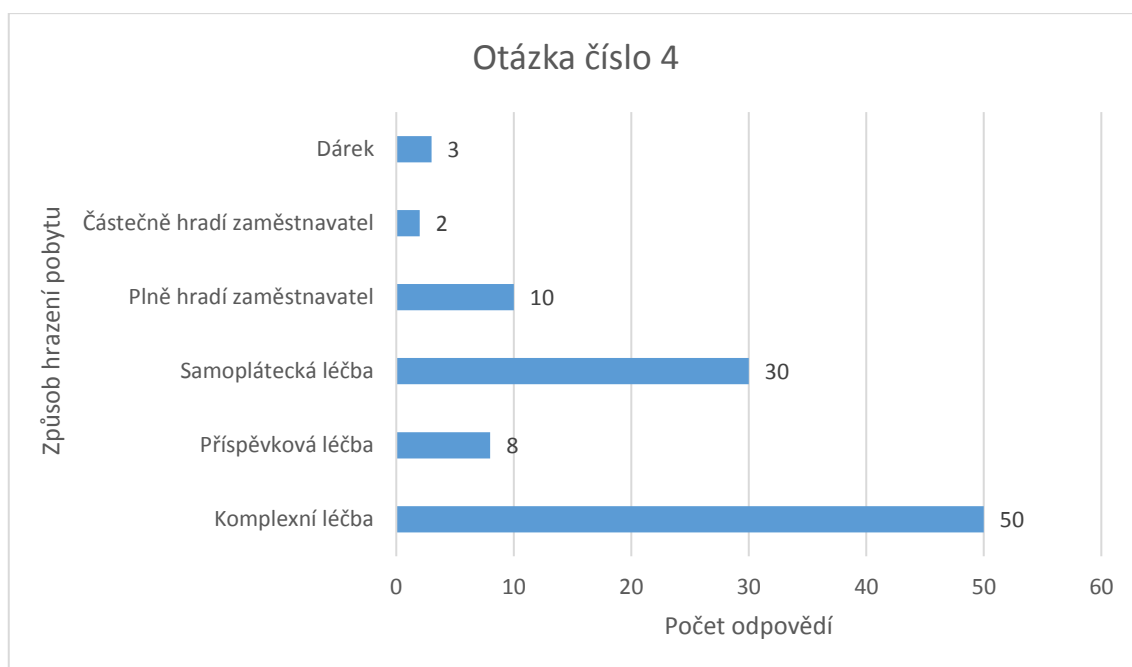


Graf 3.3 Klienti – Otázka číslo 3

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 4: Jakou formu platby za služby respondent využívá

Čtvrtá otázka zjišťuje o respondentovi způsob úhrady jeho pobytu, tedy jakou platbu za služby využil. Nejvíce je zde zastoupena komplexní léčba, tedy léčba kompletně hrazená zdravotní pojišťovnou. Druhou nejvíce zastoupenou odpovědí je samoplátecká léčba. Jsou zde i odpovědi, kdy pobyt klientovi hradil zaměstnavatel, ať už částečně nebo plnou částkou. Tři respondenti zvolili jinou odpověď a pobyt dostali od někoho jako dárek.



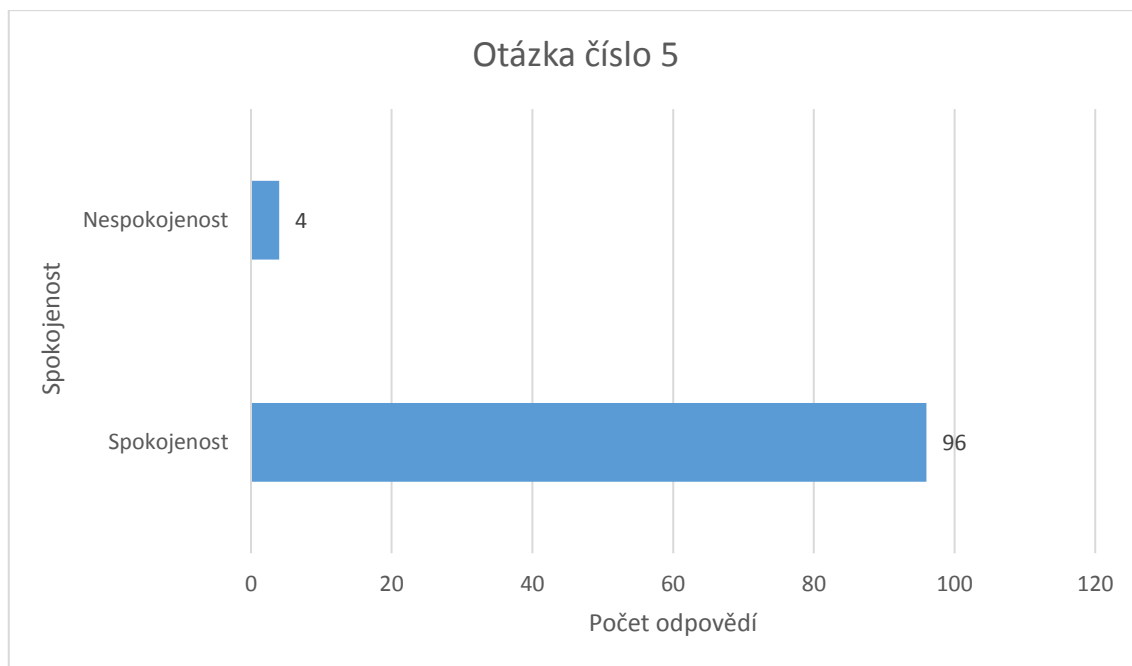
Graf 3.4 Klienti – Otázka číslo 4

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 5: Hodnocení služeb recepce v lázních Jeseníky

Následující čtyři otázky hodnotí spokojenost klientů s jednotlivými úseky. Při příjezdu do lázní se klienti první setkávají s personálem na recepci při jejich registraci, a právě na recepci je tato otázka zaměřena. S recepcí bylo spokojeno 96 klientů a nespokojeni byli čtyři.

K této otázce byla také možnost doplnit, co by se mohlo v lázních zlepšit, tuto nepovinnou otázku doplnilo sedm klientů. Tři klienti měli stížnost na chování personálu na recepci v hlavní budově Priessnitz, dle odpovědí byl personál arogantní a neochotný. Dále se jednalo o problém s řešením závažnějších problémů s pracovníky recepce, jako je řešení chybné rezervace a druhý klient měl zase problém s dlouhým čekáním a s neschopností personálu poskytnout požadované informace. Poslední klient pouze zmínil nedostatečné zásobování recepce nápoji.



Graf 3.5 Klienti – Otázka číslo 5

Zdroj: vlastní zpracování.

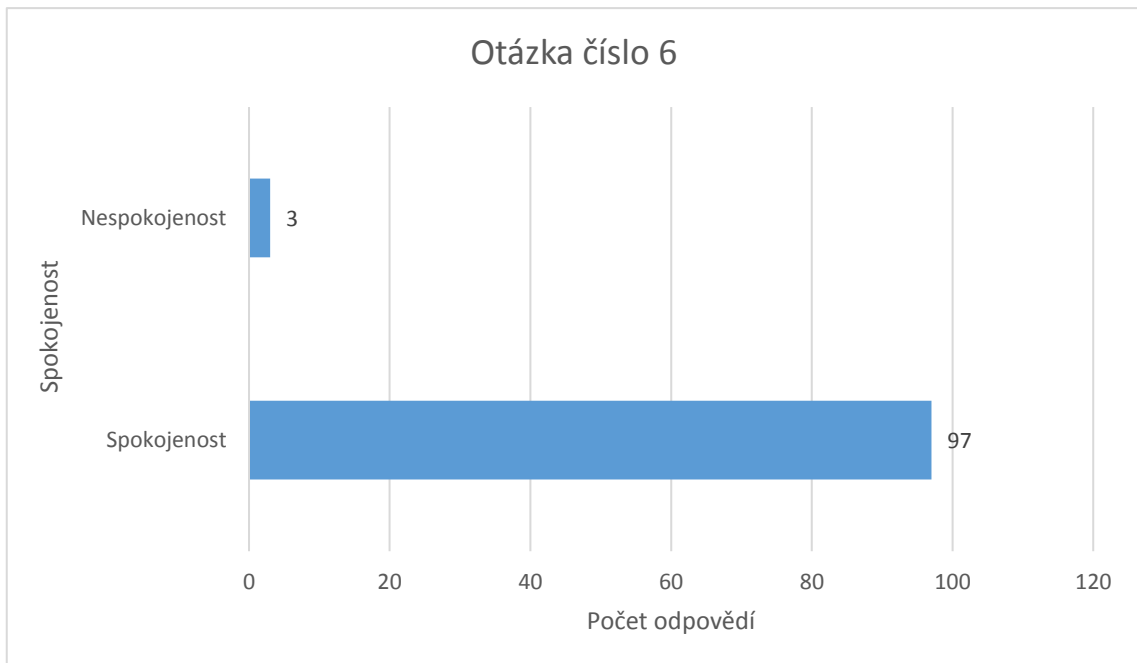
Otázka číslo 6: Hodnocení ubytování a společných prostor v lázních Jeseníky

Po registraci klientům personál na recepci předá jejich pokoj, který si prohlédnou a dokáží ohodnotit, zda se jim toto prostředí líbí, je uklizené a cítí se zde příjemně. Mimo to hodnotí i ostatní společné prostory lázní. Na tohle ohodnocení ubytování je zaměřena šestá otázka, kde 97 klientů uvedlo, že bylo s čistotou a kvalitou ubytování spokojeno, pouze tři klienti byli nespokojeni.

K možnosti doplnění, co by se podle klienta mohlo v lázních zlepšit, lze odpovědi kategorizovat následovně:

- **handicapovaní klienti** – upravit lépe pokoje, především koupelny pro klienty s francouzskými holemi, vozíky apod.,
- **drobné nedostatky** – první klient měl výhradu ke špatně vyleštěnému zrcadlu a druhý si přál používat na ložní prádlo avivážní přípravky,
- **vybavení pokojů** – první klient by na pokojích uvítal hodiny a druhému se nelíbí na pokojích starší, podle něj nemoderní nábytek,
- **technické závady** – dvěma klientům zapáchaly na pokojích odpady a jeden klient uvedl závadu na ventilátoru,

- **pokojská služba** – dvěma klientům vstoupila do pokoje pokojská služba za jejich přítomnosti v pokoji a jednomu za jeho přítomnosti uklízela pokoj, což klientovi nebylo příjemné.



Graf 3.6 Klienti – Otázka číslo 6

Zdroj: vlastní zpracování.

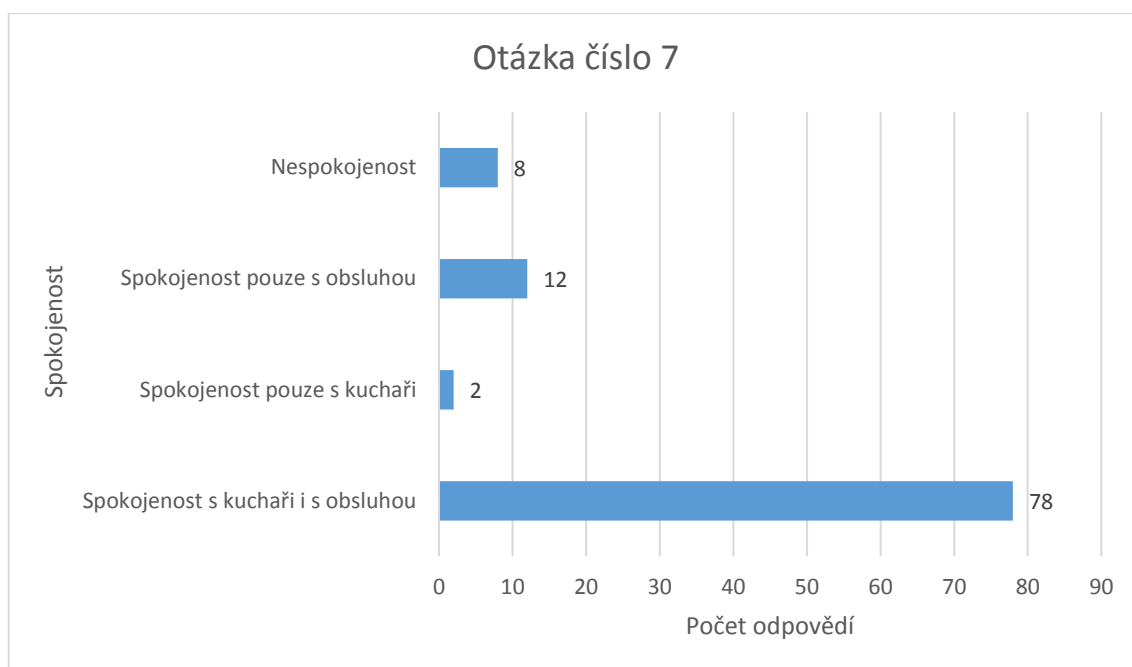
Otázka číslo 7: Hodnocení služeb stravovacího úseku, tedy především kuchaři a obsluha v lázních Jeseníky

Tato otázka je zaměřena na lázeňskou restauraci nebo jiné stravovací prostory, které jsou nedílnou součástí pobytu hosta. Ke stravovacímu úseku měli klienti nejvíce výhrad, s kuchaři i s obsluhou bylo spokojeno 78 klientů, osm bylo nespokojeno. Možnost spokojenosti pouze s obsluhou zvolilo dvanáct klientů a pouze s kuchaři byli spokojeni pouze dva klienti.

K doplňující otázce, co by se podle klienta mohlo v lázních zlepšit, bylo mnoho doplňujících odpovědí, lze je kategorizovat následovně:

- **káva** – hostům chyběla na snídaních káva, kterou by požadovali zařadit ke snídaním každý den,

- **pestrost a rozmanitost pokrmů** – bohatost a rozmanitost snídaňového bufetu, větší pestrost jídelníčku, větší obměna a pestrost jídel, jídla by měla obsahovat více zeleniny, luštěnin atd.,
- **sladká jídla** – hostům chybělo zařazení sladkých jídel na jídelníček a také moučník,
- **dětské pokrmy** – jedna klientka uvedla příliš kořeněné dětské jídlo,
- **kvalita jídel** – hosté měli častou stížnost na kvalitu jídel, která se postupem let zhoršuje. Uvedli také, že kvalita obědů nedosahuje kvality večeří. Některým vadilo nehygienické púlené ovoce a nedostatečná čerstvost zeleniny používané na saláty,
- **příliš „zdravá“ strava** – strava se klientům zdála někdy až příliš moc racionální a zařadili by ke snídaním i nějaké nezdravé pokrmy, jako například volské oko, míchaná vejce, párky, apod.
- **nezdravá strava** – oproti předchozí odpovědi jeden klient uvedl úplný opak odpovědi, strava se mu zdála nezdravá a zařadil by více zdravých surovin, jako je zelenina apod.,
- **ochucení pokrmů** – nejčastější stížnost měli klienti na chuť a dochucení jídel,
- **cena pokrmů** – klientům se zdála strava neodpovídající ceně a nelíbila se jim nutnost si za některá jídla připlatit,
- **přístup ke klientovi** – jedna klientka požádala o vitariánskou stravu a stravovací úsek nebyl schopen ji zajistit, s některými pracovníky z obsluhy nebyli hosté spokojeni,
- **délka stravování** – jeden klient nebyl spokojen s rozsahem délky stravování.



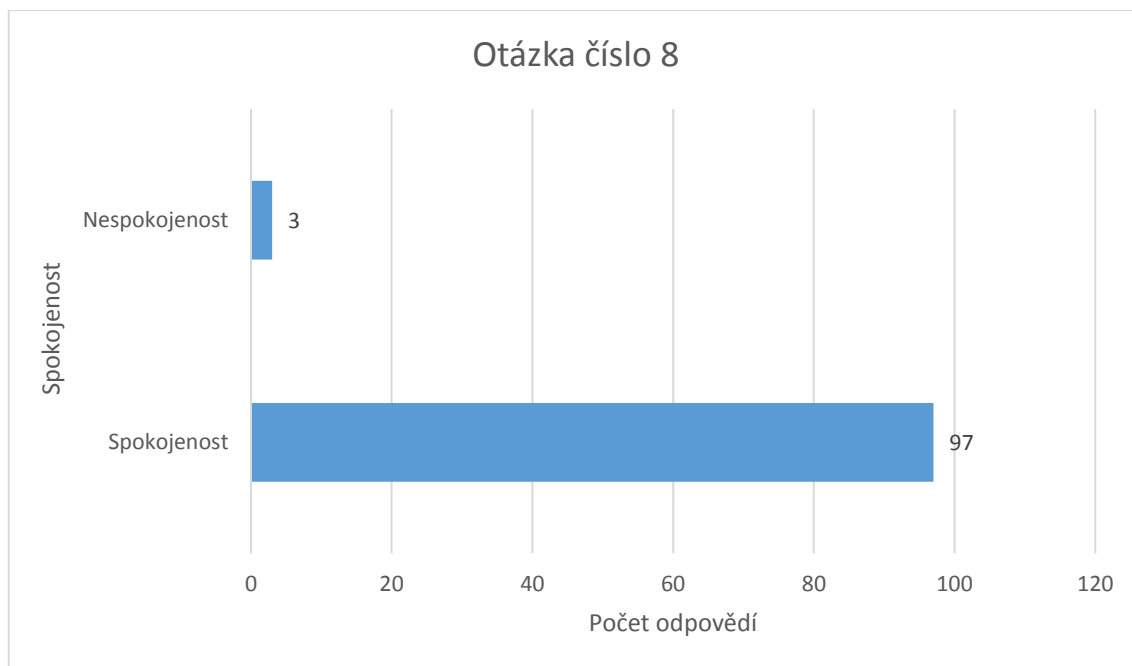
Graf 3.7 Klienti – Otázka číslo 7

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 8: Hodnocení služeb léčebného úseku v lázních Jeseníky

Hlavním důvodem pobytu klienta v lázních je samozřejmě jeho léčení a regenerace, což mu poskytne léčebný úsek. S léčebným úsekem bylo spokojeno 97 klientů a pouze tři uvedli nespokojenost.

I k této otázce byla možnost doplnění, co se podle klienta může zlepšit. Mnoho výhrad klienti neměli, jednalo se především o procedury a přístup ke klientovi. U procedur jednomu respondentovi nevyhovovalo časování procedur a druhý byl znepokojený jeho nedodržováním, dále byla vytknuta nekvalitní masáž a další klient by si přál, aby se do van při koupelích lily přísady z něčeho jiného než z plastového kyblíku, například z karafy. Byl zde také zmíněn lidštější přístup ke starším klientům, pro které jsou přesuny na procedury náročné a jedna klientka žádala, aby lékaři při příjmu lépe sdělili, o jaké procedury klienti mohou žádat, o některých se dozvěděla až od ostatních klientů.

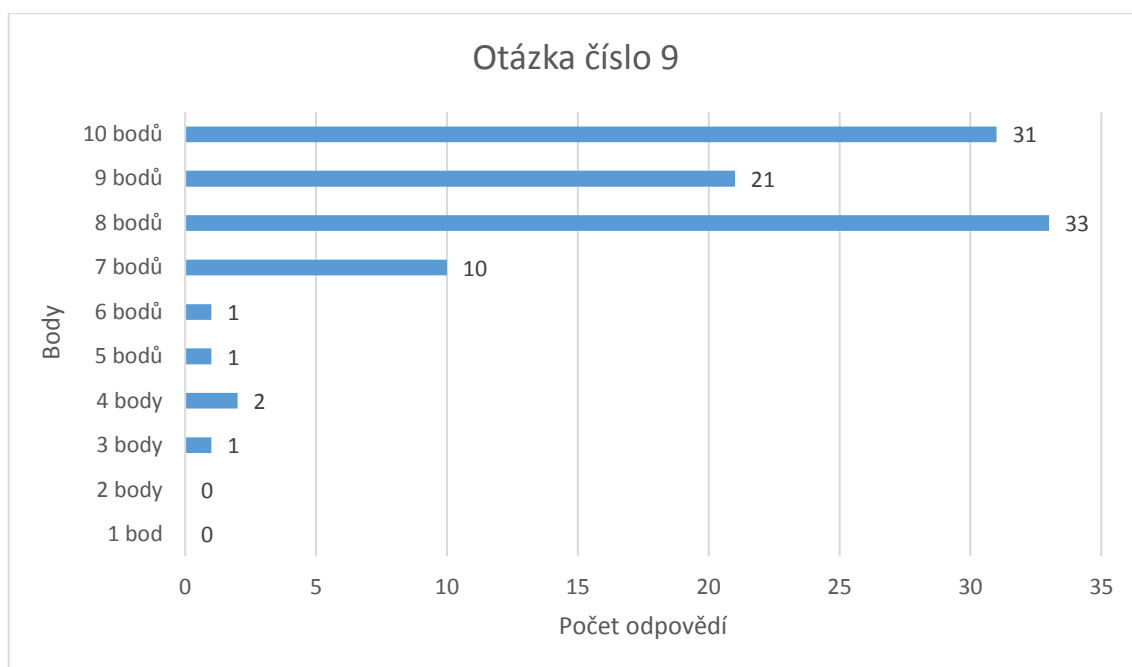


Graf 3.8 Klienti – Otázka číslo 8

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 9: Zhodnocení kvality poskytovaných služeb na stupnici 1 – 10, kdy 1 je nejméně a 10 nejvíce

V deváté otázce má klient možnost celkově zhodnotit kvalitu jemu poskytovaných služeb, jak byl celkově spokojen s lázeňským zařízením Jeseníky. Svoji spokojenost hodnotí na stupnici 1 – 10, kdy jedna je nejméně a deset je nejvíce bodů. Většina klientů byla velmi spokojená a poskytované služby hodnotila na stupnici nejvíce osmi, deseti a devíti body. Průměrně lze kvalitu poskytovaných služeb v lázních Jeseníky hodnotit 8,55 body.



Graf 3.9 Klienti – Otázka číslo 9

Zdroj: vlastní zpracování.

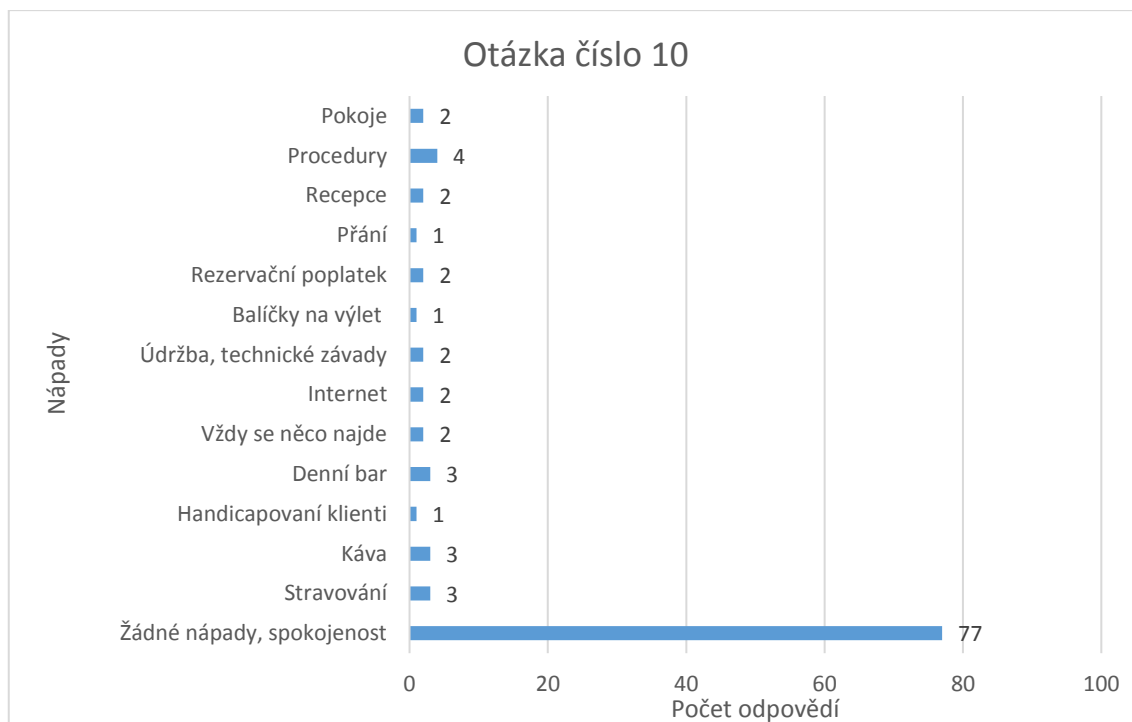
Otázka číslo 10: Jakékoliv další návrhy respondenta na zlepšení kvality služeb v lázních Jeseníky

Tato otevřená otázka dává respondentovi možnost doplnit jakýkoliv nápad, co by se podle něj mohlo v lázních zlepšit. Celkem 77 klientů nemělo žádné nápady, byli spokojeni.

Ostatní odpovědi lze kategorizovat následovně:

- **stravování** – ke stravování měli klienti požadavek zlepšení stravy, pestrost snídaní, zařadit více zeleniny, saláty a jiné zdravé pokrmy,
- **káva** – kromě kávy zařazené ke snídaním každý den chybí klientům i automat na kávu,
- **handicapovaní klienti** – nezaměřovat se jen na zdravé klienty a chtít v lázních i handicapované pacienty. Lidé s handicapem by měli být ubytováni blíže k procedurám, stravování, apod., ne až na druhém konci lázní jenom proto, že to nejsou samoplátci,

- **denní bar** – častou odpovědí bylo lepší zásobování denního baru a recepce, tedy doplňovat vícekrát týdně a byl i požadavek na prodloužení otevírací doby baru (bufetu),
- **vždy se něco najde** – dva klienti odpověděli odpovědí vždy se něco najde, neustále lze něco zlepšovat,
- **internet** – jako je to běžné i v jiných hotelech se čtyřmi hvězdičkami, tak by i zde v lázních klienti zavedli bezplatný internet,
- **údržba, technické závady** – odstranit závadu zapáchajících odpadů, v případě sněhu odhrabané a posypané chodníky a schody, odstraňovat ze střech kusy sněhu nebo ledu. V koupelně v apartmá přidat k vaně zástěnu a závěs na ručník vedle bidetu,
- **balíčky na výlety** – jedna klientka uvedla, že se dříve na výlety klientům dávaly balíčky se svačinou nebo obědem, nyní už se nedávají a přála by si je opět zavést,
- **rezervační poplatek** – klientům se nelíbí nemalý rezervační poplatek, který se každý rok zvyšuje a musí se uhradit dříve, než je rozhodnuto pojišťovnou, zda klientovi bude na pobyt přispívat komplexně nebo alespoň částečně a poplatek je poté už nevratný,
- **přání** – klienti by si přáli mít volně dostupný bazén.,
- **recepce** – k recepci bylo opět uvedeno neprofesionální a nepříjemné chování recepční a pružnější řešení připomínek,
- **procedury** – jednomu klientovi se nelíbí v lázních tvrdý lázeňský režim na procedurách společný pro komplexní i samopláteckou léčbu, pro samoplátce by měl být volnější režim. Další klientka nebyla spokojena s nevyvětranou místností po luxování koberce, kde bylo následně cvičení s jízdou na rotopedu, klientka nebyla spokojena kvůli klientům astmatikům. Třetí byla prosba na zvýšení času u některých procedur, klienti by chtěli delší procedury a pro některé i o trochu náročnější, a ještě byla uvedena nespokojenost s nedodržením časů procedur,
- **pokoje** – klientka by si přála konvici na pokoji a druhému klientovi se nelíbil starší typ nábytku a zvolil by modernější.

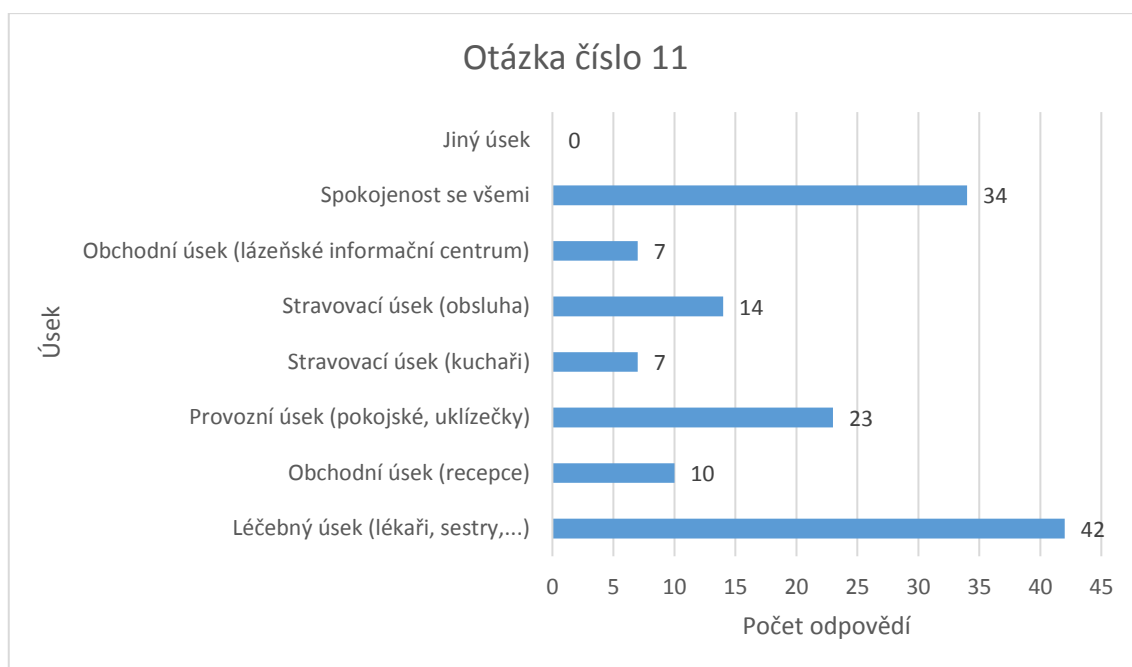


Graf 3.10 Klienti – Otázka číslo 10

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 11: Úsek na nejlepší úrovni, co se týče kvality poskytovaných služeb, nebo se kterým úsekem byl respondent nejvíce spokojen

Následující dvě otázky jsou zaměřeny na celkové zhodnocení jednotlivých úseků v lázních z pohledu klienta. V otázce číslo 11 jde o volbu úseku, který je z pohledu respondenta na nejlepší úrovni, co se týče kvality poskytovaných služeb. Účelem je určení úseku, který klienti považují za úsek na nejlepší úrovni poskytování služeb. Klienti mohli v této otázce zvolit více odpovědí. Dle odpovědí v grafu 3.11 lze za nejlepší považovat léčebný úsek, který měl celkem 42 zvolených odpovědí. Další nejčastější odpovědí je spokojenost klienta se všemi úseky. Klienti byli také velmi spokojeni s čistotou v lázních, tedy s provozním úsekem.



Graf 3.11 Klienti – Otázka číslo 11

Zdroj: vlastní zpracování.

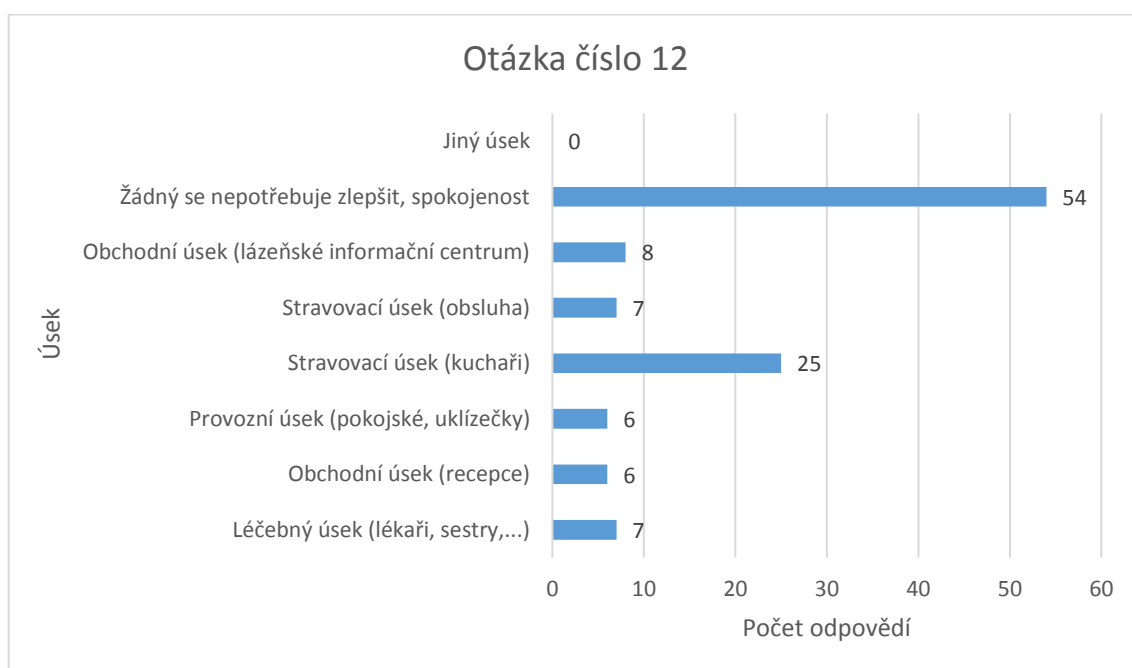
Otázka číslo 12: Úsek, který se potřebuje v něčem zlepšit

Tato otázka je zaměřena na volbu úseku, který se podle klienta potřebuje v něčem zlepšit. Nejčastější byla odpověď, že se žádný úsek nepotřebuje zlepšit. Konkrétní úsek vyžadující zlepšení je stravovací úsek, zde konkrétně kuchaři.

K této otázce měli klienti možnost doplnění odpovědi, v čem konkrétně se může daný úsek zlepšit a mnoho z nich tuto možnost využilo:

- **stravovací úsek (kuchaři)** – jedná se o úsek vyžadující největší zlepšení, stejně jako u otázky číslo 7 se jedná o zlepšení chuti pokrmů, bohatost a rozmanitost jídel, kvalita obědů, aby nebyly podávány studené, přidat více zeleniny, zařadit kávu ke snídani a celé ovoce ne půlené, rozšíření nabídky bufetu,
- **obchodní úsek (lázeňské informační centrum)** – jedna klientka si stěžovala na neochotu a nepříjemné vystupování personálu v lázeňském informačním centru,
- **stravovací úsek (obsluha)** – dva klienti měli výhradu k oděvu a úpravě personálu z obsluhy, konkrétně tedy k ženám, které by měly mít oblečení odpovídající čtyřhvězdičkovému hotelu (sukně ke kolenům, silonky, boty, halenky),

- **léčebný úsek** – lékaři by měli mít více času na seznámení klienta s nabídkou procedur, lepší přístup některých lékařů ke klientům, kvalitnější masáže, delší procedury. Jedna klientka uvedla, že i přes to, že jsou lázně specializované na léčbu štítné žlázy, není v lázních žádný lékař endokrinolog a v případě potřeby byla poslána do města Jeseník,
- **obchodní úsek (recepce)** – na personál recepce byl požadavek kratšího čekání. K rezervacím pobytu byl negativní ohlas na neovlivnitelnost pokojů, který klientovi bude přidělen za nemalý rezervační poplatek.



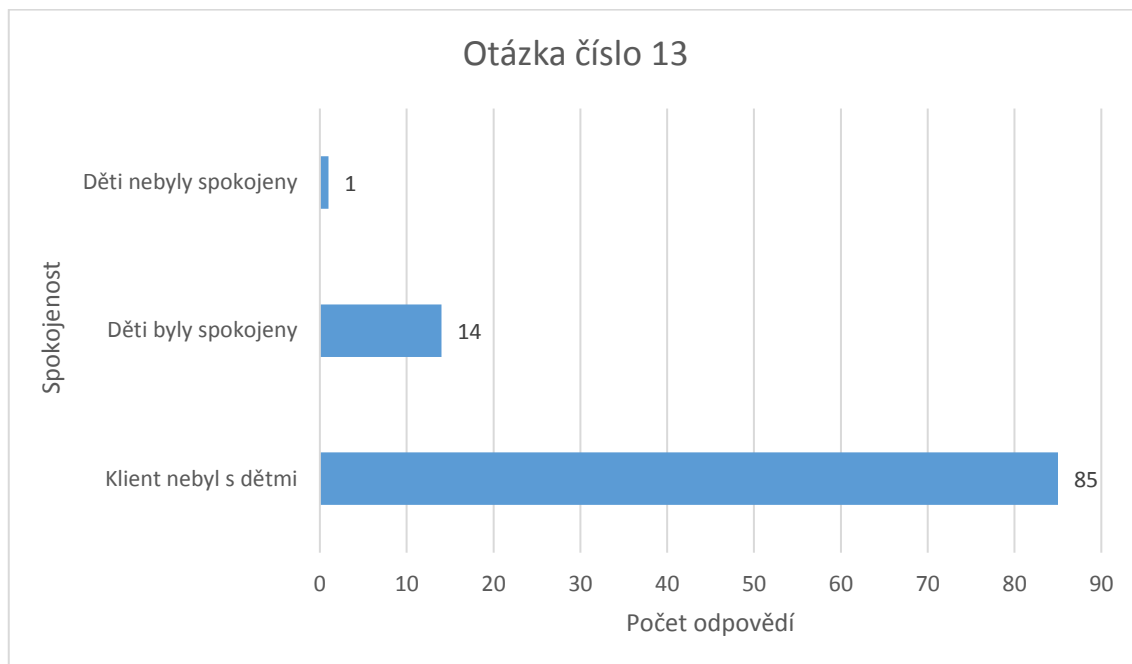
Graf 3.12 Klienti – Otázka číslo 12

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 13: Otázka pro respondenty, kteří s sebou měli v lázních Jeseníky děti, spokojenost dětí

Poslední otázka v dotazníku pro klienty je zaměřena na nejmenší návštěvníky lázní, tedy na děti. Lázně Jeseníky jsou jedním z lázeňských zařízení v České republice, které je také zaměřeno na tuto skupinu klientů. Děti tvoří poměrně velkou skupinu klientů navštěvujících tyto lázně. V dotazníku celkem 85 klientů uvedlo, že s sebou žádné děti nemělo, zbylých 15 klientů s sebou děti mělo. Pouze jeden rodič nebyl spokojen, jako důvod uvedl, že by se v hernách měly odebrat rozbité hračky, desinfikovat a umývat herní

prvky a hračky, jelikož se zdály špinavé. Zbýlých 14 respondentů za své děti odpovědělo, že jejich děti byly spokojeny.



Graf 3.13 Klienti – Otázka číslo 13

Zdroj: vlastní zpracování.

3.3 Dotazník pro personál lázní Jeseníky

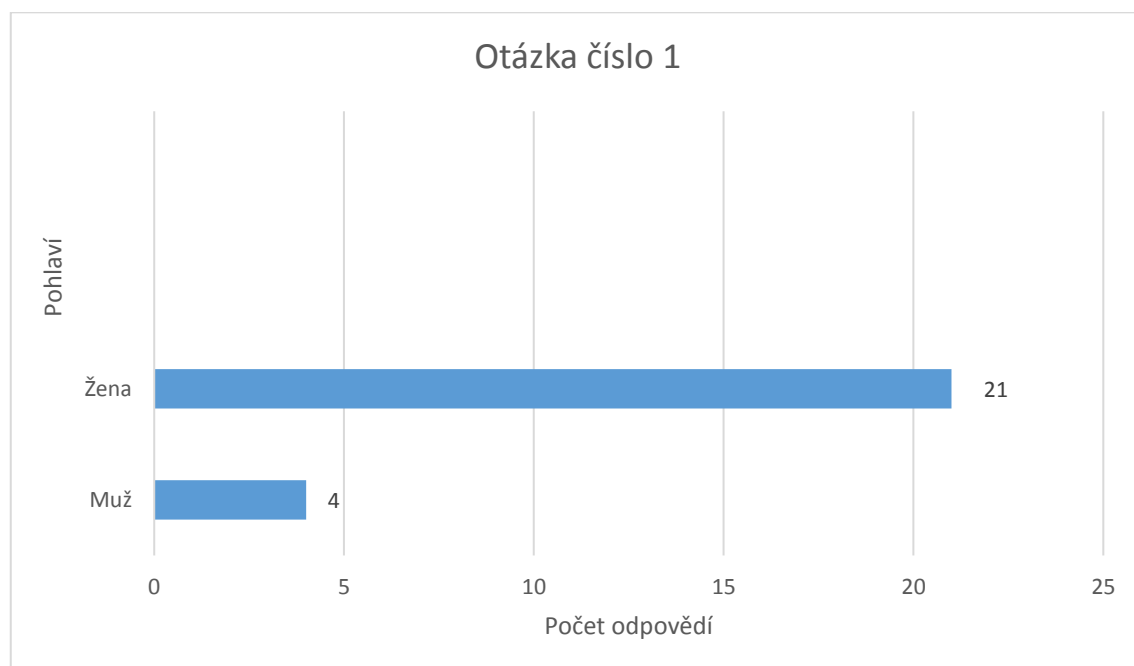
V první části dotazníku jsou otázky směřovány tak, aby se alespoň částečně vědělo, kdo z personálu dotazník vyplňuje. Tedy jestli je to muž nebo žena, zaměstnanec nebo brigádník, jak dlouho v lázních Jeseníky přibližně pracuje a na jakém úseku. Další otázky jsou směřovány na jejich spokojenost s prací v lázních, jestli by chtěli něco změnit ze strany zaměstnavatele, a jestli dostávají za svou práci dostatečné ohodnocení. Volí tedy mezi možnostmi pracovního ohodnocení to, které dostávají. Dále jestli mají ke své práci dostatečné prostředky nebo k výkonu své práce něco potřebují, a jestli jim zaměstnavatel zajišťuje praní pracovního oblečení. Následující otázka se týká návštěvnosti klientů v jednotlivých měsících, aby autor mohl znát, kdy je v těchto lázních největší návštěvnost, a kdy zase oproti tomu je klidnější období. Následuje celkový pohled zaměstnanců na všechny úseky, jestli nemají nějaký nápad, co na nich zlepšit. Poté volí, který úsek je na nejlepší úrovni, co se týče kvality poskytovaných služeb, a který se potřebuje, podle jejich názoru, v něčem zlepšit.

3.4 Hodnocení jednotlivých otázek

Následuje zhodnocení odpovědí na jednotlivé otázky v dotazníkovém šetření s personálem lázní Jeseníky. Otázky jsou doplněny o grafy, které znázorňují celkové odpovědi, a je u každého grafu uveden jeho název se zdrojem a jeho popis. Z důvodu nepříznivé situace v roce 2020 spojené s nemocí COVID-19 (coronavirus disease 2019) a vyhlášením celostátní karantény Vládou České republiky, nebyla dostatečná možnost získat více odpovědí od personálu než 25. Dalším důvodem je také nedostatečná funkce intranetu v lázních, kdy personál ze stravovacího úseku sdělil, že mají své pracovní e-maily, ale kvůli intranetu, který jim správně nefunguje, se zde nemohou přihlásit.

Otázka číslo 1: Pohlaví respondenta, zda je muž nebo žena

První otázky dotazníku pro personál lázní Jeseníky jsou stejně jako u dotazníků pro klienty lázní zaměřeny na seznámení se s respondentem z personálu, první otázka se tedy konkrétně zaměřuje na jeho pohlaví. Dle grafu 3.14 je tedy zřejmé, že odpovídalo více žen než mužů.

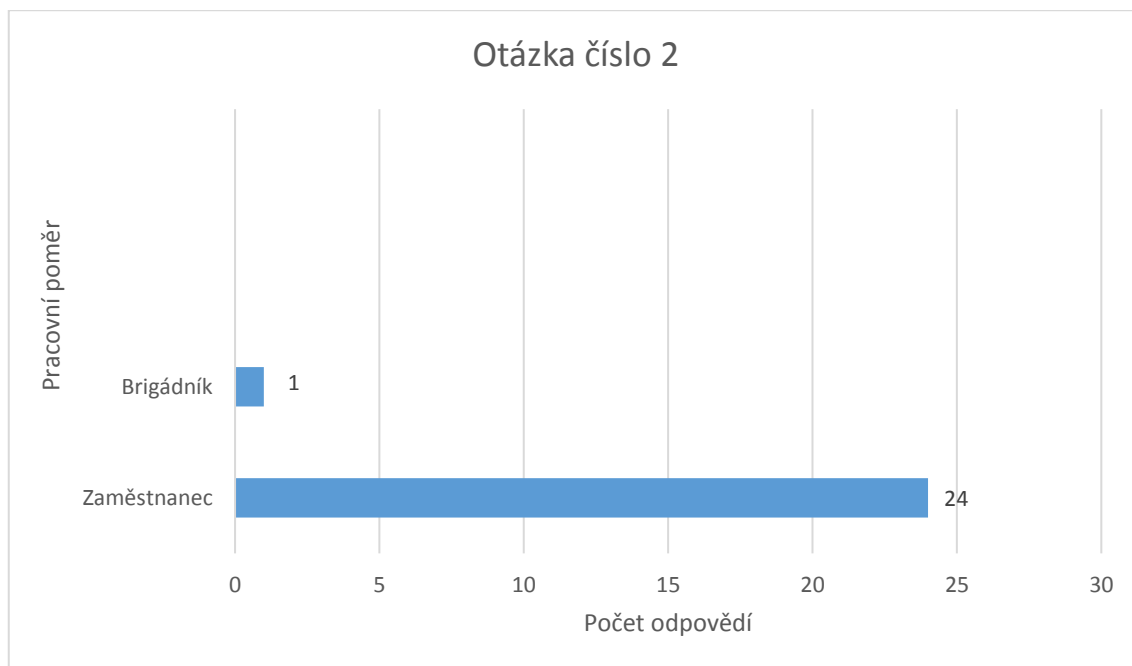


Graf 3.14 Personál – Otázka číslo 1

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 2: Pracovní poměr zaměstnance, zda je stálý zaměstnanec nebo brigádník

Následující otázka je zaměřena na pracovní poměr zaměstnance, tedy jestli je stálý zaměstnanec nebo jestli je v lázních pouze jako brigádník, a tak tedy pravděpodobně není příliš dobře zorientovaný v chodu lázní.

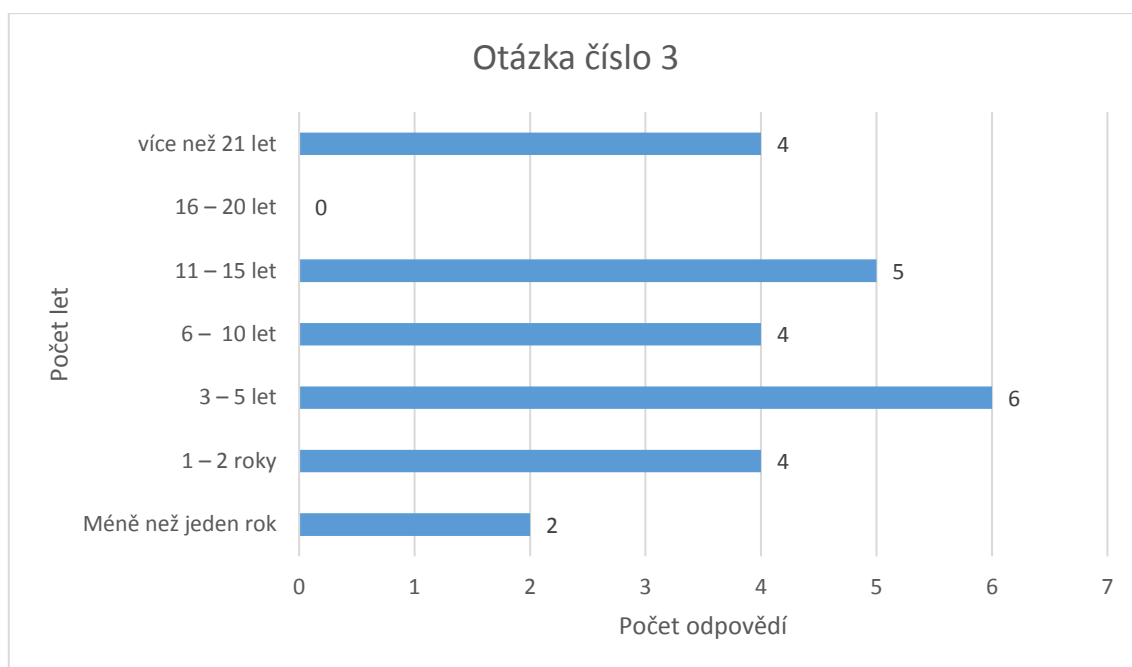


Graf 3.15 Personál – Otázka číslo 2

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 3: Jak dlouho respondent v lázních Jeseníky pracuje

S dotyčným pracovníkem z personálu autora seznamuje i otázka číslo 3. V této otázce je nabídka odpovědí zaměřena na počet let, tedy jak dlouho zaměstnanec v lázních pracuje. Největší zastoupenou skupinou odpovědí je 3 – 5 let, ale lze usoudit, že většina odpovídajících zaměstnanců zde pracuje dostatečně dlouho, aby byla schopna chod lázní posoudit.

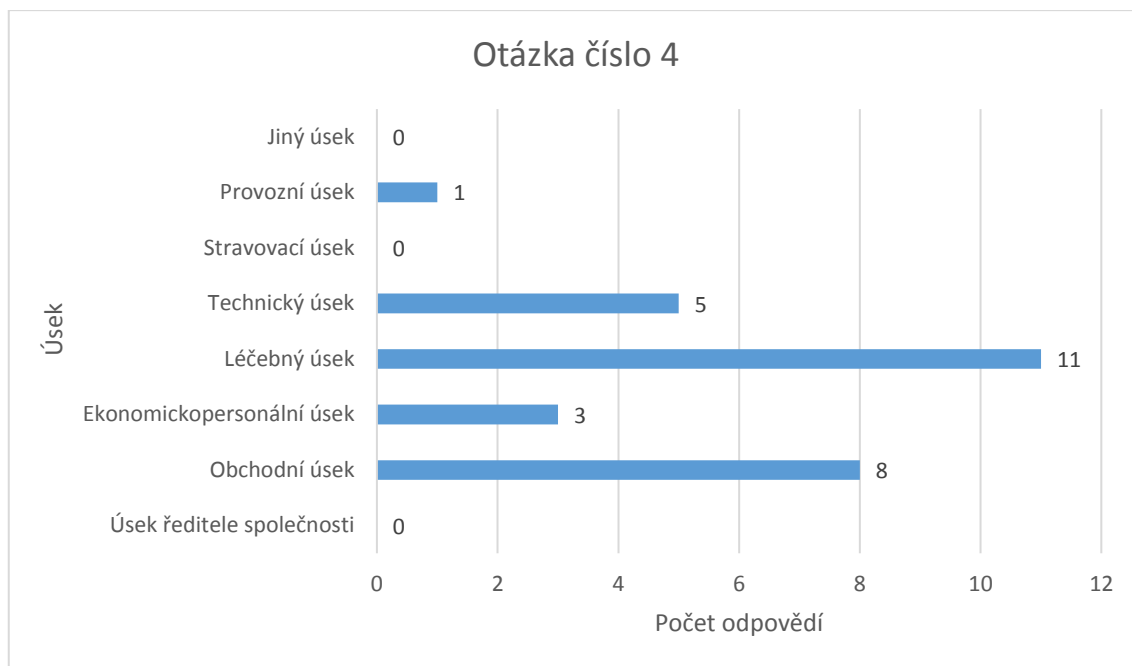


Graf 3.16 Personál – Otázka číslo 3

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 4: Na jakém úseku respondent pracuje

V odpovědích na otázku číslo 4 lze porovnat, ze kterých úseků zaměstnanci odpovídali. Jedná se tedy o úsek ředitele společnosti (ředitel, oddělení informačních technologií atd.), obchodní úsek (lázeňské informační centrum, recepce, přijímací kancelář atd.), ekonomickopersonální úsek, léčebný úsek (lékaři, sestry, rehabilitace, procedury atd.), technický úsek (údržba, prádelna atd.), stravovací úsek (kuchaři, obsluha, umývárna, provozní atd.), provozní úsek (pokojské, uklízečky), a nebo pokud zde nebyly uvedeny všechny úseky nebo zaměstnanec přesně nevěděl, do kterého úseku se má zařadit, tak zde byla možnost jiný úsek, zde mohl doplnit svou odpověď. Nejvíce zastoupený zde byl léčebný a obchodní úsek. Naopak žádné odpovědi nebyly z úseku ředitele společnosti a stravovacího úseku.

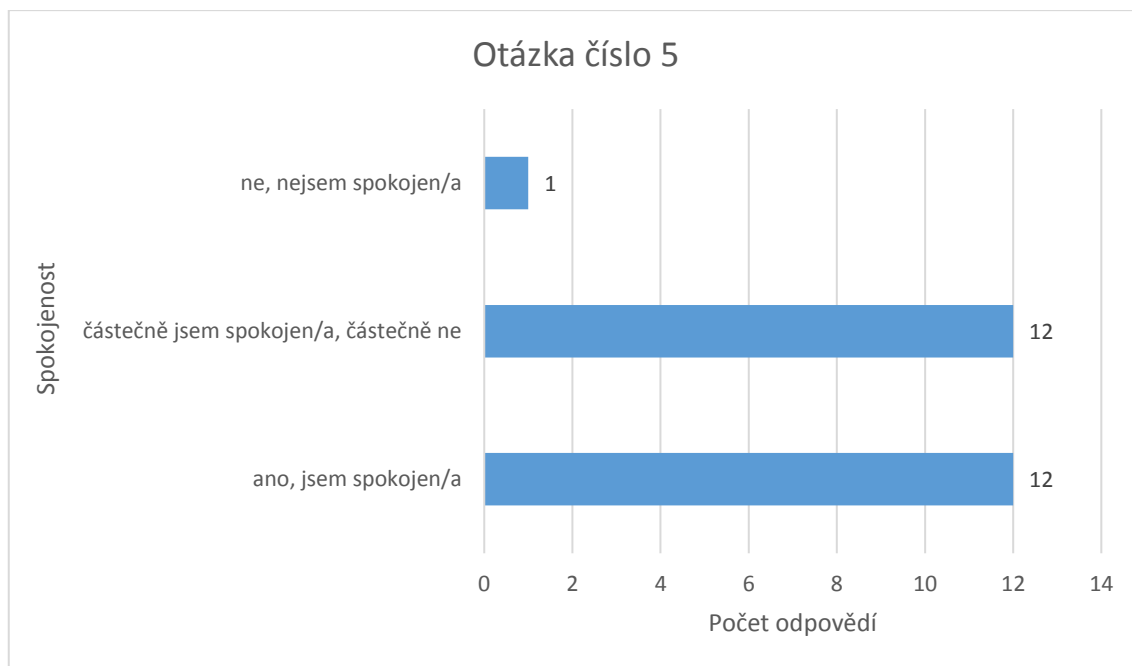


Graf 3.17 Personál – Otázka číslo 4

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 5: Otázka na spokojenost respondenta s jeho prací nebo jestli by chtěl něco změnit ze strany zaměstnavatele, aby byl ve svém zaměstnání spokojený

V této otázce mají možnost zaměstnanci lázně vyjádřit svoji spokojenost nebo nespokojenost s jejich zaměstnáním. Mohou doplnit i své nápady, ke zlepšení jejich spokojenosti na pracovišti, nebo co by jim měl umožnit zaměstnavatel. Celkem 12 zaměstnanců je se svou prací spokojeno, dalších 12 uvedlo částečnou spokojenost a pouze jeden zaměstnanec z obchodního úseku je nespokojený, jako důvod uvedl pracovní kolektiv. Zaměstnanec z léčebného úseku, který zvolil částečnou spokojenost, uvedl jako důvod placené parkování, které musí využívat kvůli zdelšení pracovní doby o 30 minut. Kvůli této delší pracovní době mu nenavazují autobusové spoje.

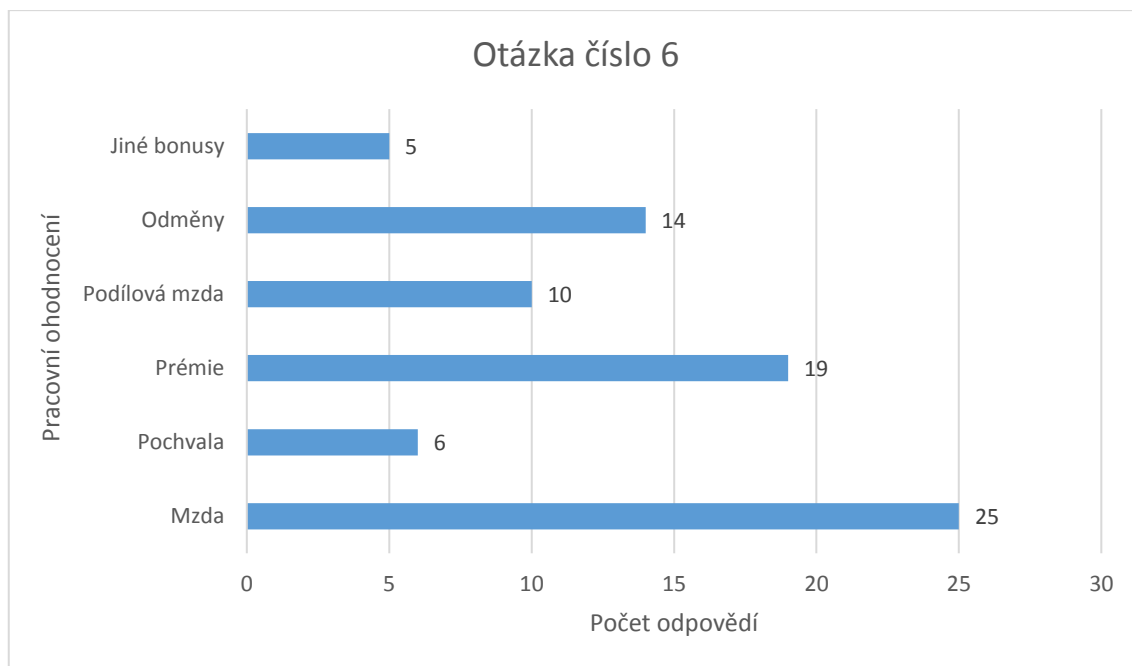


Graf 3.18 Personál – Otázka číslo 5

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 6: Otázka zaměřená na pracovní ohodnocení zaměstnance, zda dostává pouze mzdu nebo ho zaměstnavatel odměňuje i nějakými bonusy

Otázka číslo 6 je zaměřena na pracovní ohodnocení zaměstnanců, jestli dostávají pouze základní mzdu nebo jim zaměstnavatel dává i jiné platové ohodnocení nebo je dokonce za dobře odvedenou práci pochválí. Kromě mzdy, kterou dostává každý zaměstnanec, byly uvedeny i jiná platová ohodnocení, jako jsou prémie, podílová mzda a odměny. Do odpovědi jiné bonusy uvedli zaměstnanci benefity lázní, jako je poukaz na odběr služeb nebo výrobků, poukaz je v hodnotě 1000 – 1500 Kč (Koruna česká). Pochvalu uvedlo pouze šest zaměstnanců.

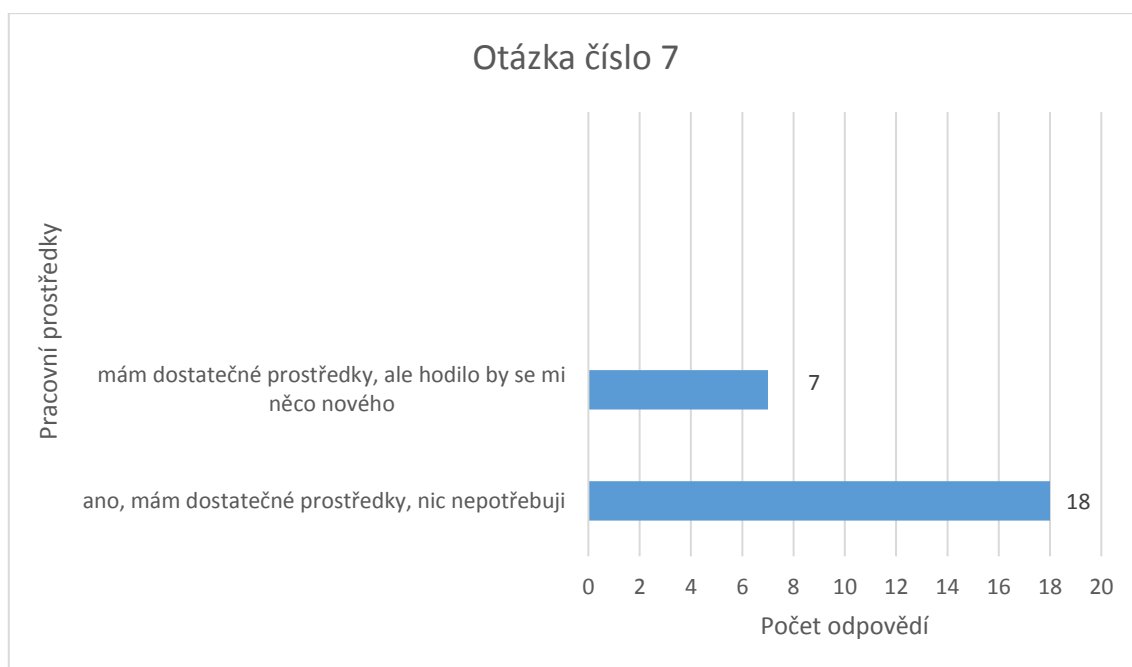


Graf 3.19 Personál – Otázka číslo 6

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 7: Respondent odpovídá, zda má ke své práci dostatečné pracovní prostředky nebo k výkonu své práce něco potřebuje

Zlepšení lázní může nastat i v případě dostatečných nebo lepších pracovních prostředků, které zaměstnavatel zaměstnanci umožní pro jeho výkon práce. Dle grafu 3.20 lze určit, že celkem 18 zaměstnanců má dostatečné pracovní prostředky a nic nového k výkonu své práce nepožaduje. Sedm zaměstnanců by zase nějaké změny uvítalo. Čtyři odpovědi byly zaměřeny na lepší elektronické vybavení. Konkrétně tedy požaduje zaměstnanec z technického úseku firemní telefon a zaměstnanec z obchodního úseku nový počítač, tiskárnu, software a lepší pracovní zázemí a prostředí. K elektronickému vybavení lze zařadit i odpovědi od pracovníků léčebného úseku, jeden z nich požaduje počítač na každém úseku a druhý uvedl rychlejší internet. Další dva zaměstnanci léčebného úseku požadují vhodnější pracovní oblečení. Stávající pracovní oblečení není podle těchto zaměstnanců dostatečně vyhovující a příspěvek od zaměstnavatele na nové oblečení není dle jejich názoru dostatečný.

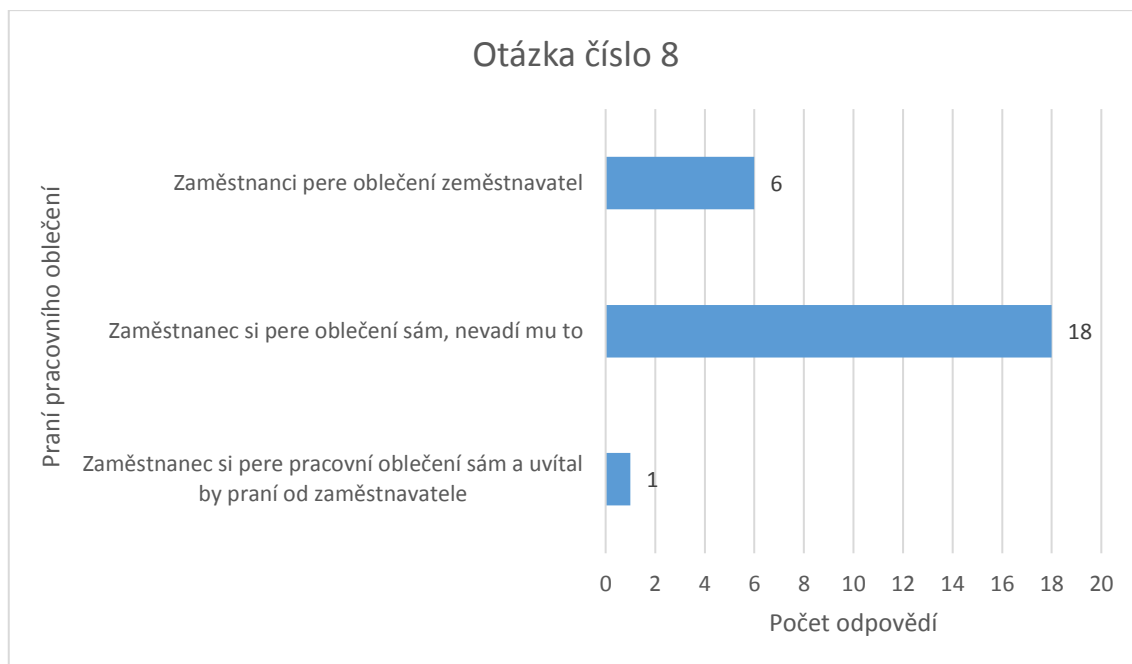


Graf 3.20 Personál – Otázka číslo 7

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 8: Otázka zaměřena na praní pracovního oblečení, zda praní pracovního oblečení zajišťuje zaměstnavatel nebo zda si jej zaměstnanec musí prát sám

Otázka číslo 8 je zaměřena na zjištění, zda mají lázně svoji prádelnu, a také kterým pozicím zaměstnanců je zajištěno praní pracovního oblečení. Celkem 18 z dotazovaných zaměstnanců si pere své pracovní oblečení samo a nežádají změnu. Zaměstnavatel zajistil praní pracovního oblečení celkem šesti dotazovaným zaměstnancům, jedná se o pět zaměstnanců z léčebného úseku a o jednoho z technického úseku. Nelze však kvůli malému počtu zodpovězených dotazníků přesně určit, které úseky mají nebo nemají zajištěno praní svého pracovního oblečení. Taktéž dle odpovědí je zřejmé, že někteří zaměstnanci z léčebného a technického úseku si zajišťují praní oblečení sami, a některým je zajištěno zaměstnavatelem. Jeden zaměstnanec z obchodního úseku si pere oblečení sám a uvítal by, kdyby mu praní zajistil zaměstnavatel.

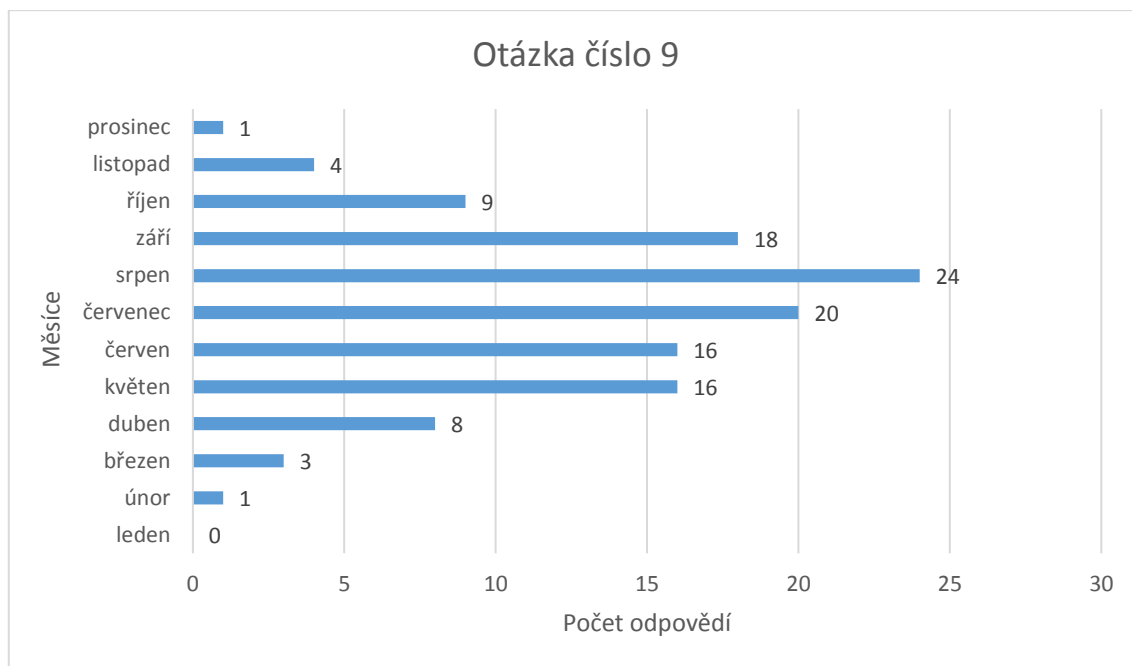


Graf 3.21 Personál – Otázka číslo 8

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 9: Ve kterém měsíci (období) v roce je v lázních Jeseníky nejvíce hostů

Tato otázka je pouze zaměřena na návštěvnost klientů lázní v jednotlivých měsících, aby bylo zřejmé, kdy je v lázních největší sezona a jezdí zde nejvíce klientů. Hlavní sezona lázní je od května do září, ale i v dubnu a říjnu zde jezdí mnoho klientů. Z odpovědí lze snadno určit, že největší návštěvnost je v letních měsících červen, červenec a srpen. Za tzv. špičku sezony lze považovat měsíc srpen. Zimní období je zase více klidným obdobím, kdy do lázní nejedí tolik klientů a lázně mívají i provozní přestávky.



Graf 3.22 Personál – Otázka číslo 9

Zdroj: vlastní zpracování.

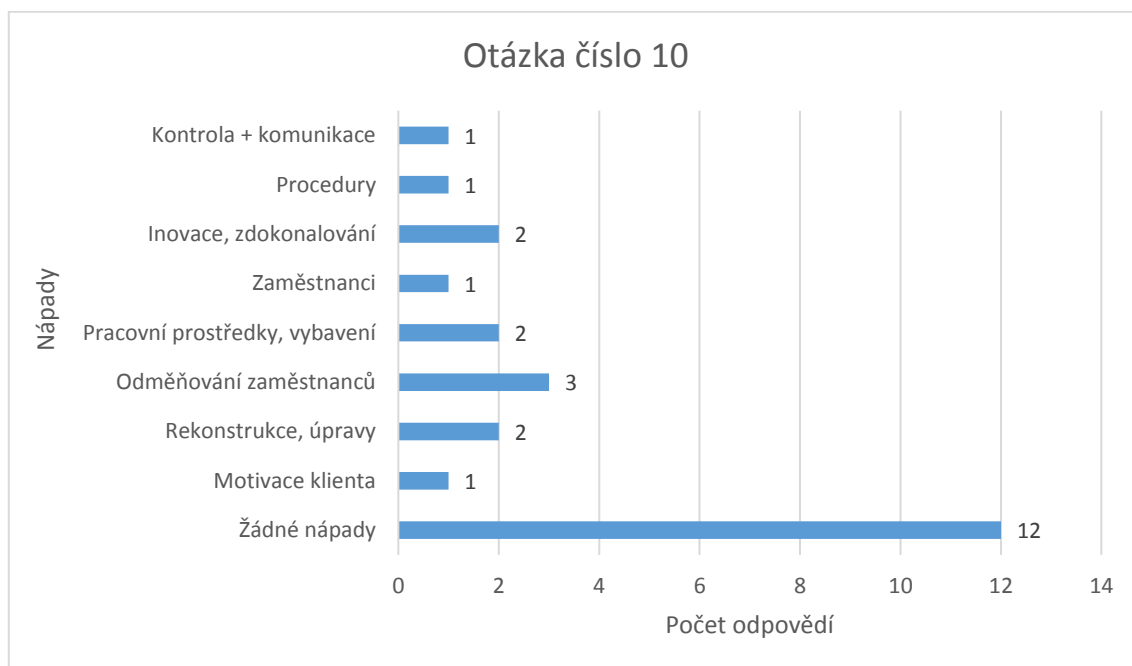
Otázka číslo 10: Respondent může doplnit jakékoliv nápady na zlepšení v lázních nebo zlepšení na jiných úsecích

V této otevřené otázce má respondent možnost doplnit jakýkoliv nápad, co by se podle něj mohlo v lázních zlepšit. Celkem 12 klientů nemělo k této otázce žádný nápad na zlepšení.

Ostatní zaměstnanci měli následující připomínky a nápady:

- **motivace klienta** – motivace ke zdravému životnímu stylu, aby měl pobyt smysl,
- **rekonstrukce, úpravy:**
 - uklidit a opravit chodníky,
 - rekonstrukce Balneoparku, Hradu,
- **odměňování zaměstnanců:**
 - zvýšení příspěvků na dětské tábory pro děti zaměstnanců,
 - více dbát na pozitivní ohlasy od klientů než na ty negativní, kterých je podstatně méně oproti pozitivním a chválit pracovníky za jejich dobře odvedenou práci,
 - zvýšení mezd,

- **pracovní prostředky, vybavení:**
 - kvalitnější pracovní obuv, aby personál na léčebném úseku netrpěl bolestí nohou,
 - počítače na každém oddělení léčebného úseku,
- **zaměstnanci** – nabídnout pracovní příležitosti pro mladší personál léčebného úseku,
- **inovace, zdokonalování:**
 - neustále lze něco zlepšovat, inovovat služby, chovat se ochotně a profesionálně ke klientům i kolegům, spolupracovat, zdokonalovat znalosti, využívat potenciál pro rozvoj firmy, šetřit náklady a přemýšlet nad hospodárností daných činností, chovat se ekologicky,
 - nebýt konzervativní a snažit se lázně posunout na lepší úroveň, vyslechnout si nápady zaměstnanců, které by mohly vést ke zlepšení,
- **procedury** – dopřát klientovi klidné koupele bez rušení při jeho odpočinku, tedy neumývat a nenapouštět vanu, dokud je ještě v kabině klient, který si platí proceduru, odpočívá po koupeli,
- **kontrola + komunikace** – kontrolovat jednotlivé zaměstnance a dostatečně komunikovat na jednom úseku i mezi jednotlivými úseky.

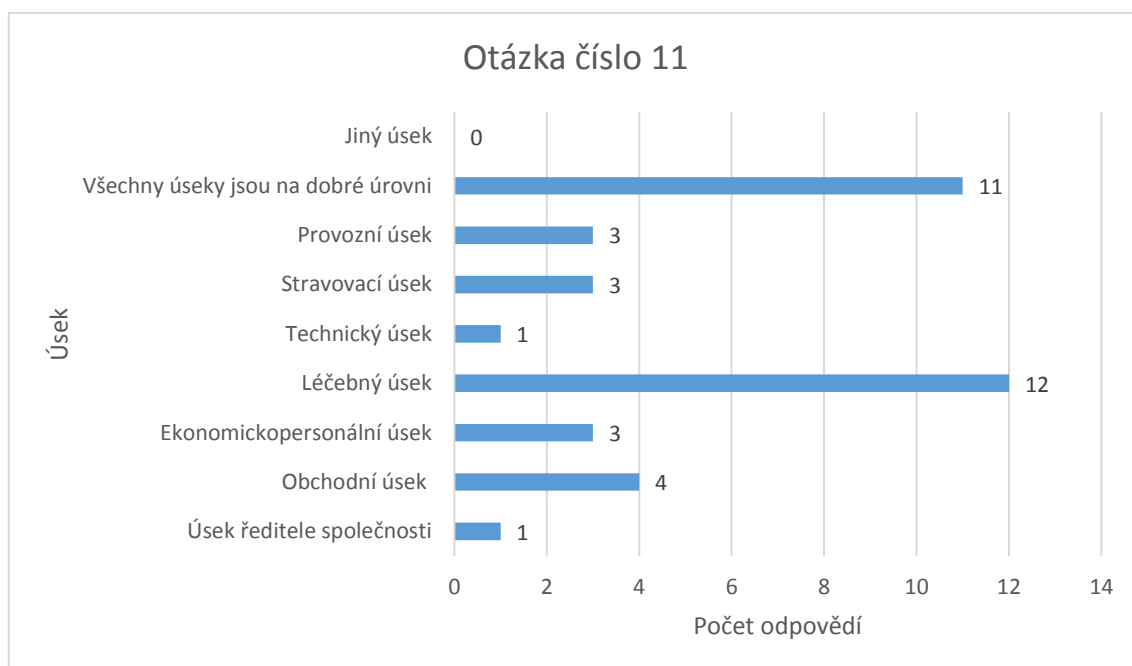


Graf 3.23 Personál – Otázka číslo 10

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 11: Úsek na nejlepší úrovni, co se týče kvality poskytovaných služeb

Poslední dvě otázky jsou zaměřeny na celkové zhodnocení jednotlivých úseků v lázních z pohledu personálu. V otázce číslo 11 jde o volbu úseku, který je z pohledu respondenta na nejlepší úrovni, co se týče kvality poskytovaných služeb. Účelem je zjistit úsek, který je na nejlepší úrovni poskytování služeb. Dle odpovědí v grafu 3.24 lze za nejlepší považovat léčebný úsek, další nejčastější odpovědí je možnost, že všechny úseky jsou na dobré úrovni. Odpovědí samozřejmě není dostatek ke spolehlivému určení a jednotlivé úseky nemusí odpovídat objektivně a mohou podporovat i svůj vlastní úsek, kde pracují.



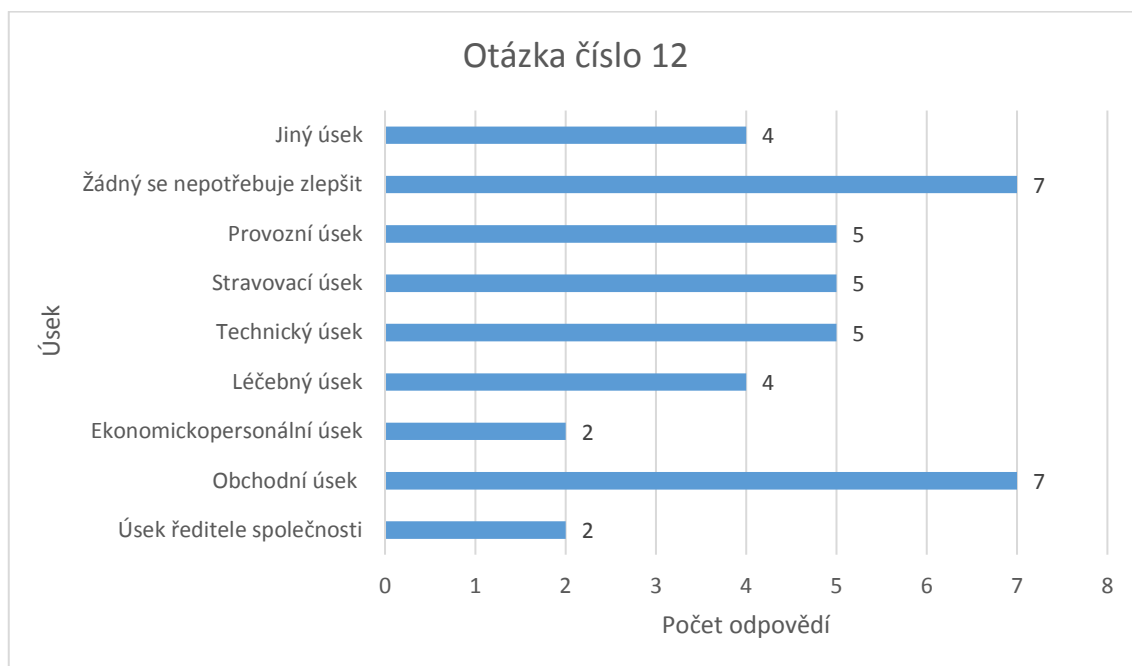
Graf 3.24 Personál – Otázka číslo 11

Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka číslo 12: Úsek, který se potřebuje v něčem zlepšit

V otázce číslo 12 volí zaměstnanec úsek, který se z jeho pohledu potřebuje v něčem zlepšit. Dle odpovědí v grafu 3.25 nejvíce respondentů určilo potřebu zlepšení obchodního úseku. Nejčastější odpovědí taktéž bylo, že se nepotřebuje žádný úsek zlepšit. K této otázce byla možnost doplnění odpovědi. Tři respondenti doplnili, že na každém úseku lze něco zlepšit, každý úsek má na čem pracovat, co zlepšit a prostor ke zlepšení. Dále zde byla uvedena komunikace mezi úseky, podávání stejných informací klientům, dodržování daných předpisů a nedělat rozdíly mezi zaměstnanci, více se zaměřit na klienta, zlepšení kvality jídel nebo rychlejší odstraňování závad, což bylo

myšleno na technický úsek. Odpovědi samozřejmě také není dostatek, a jako u předchozí otázky nemusí být odpovědi objektivní.



Graf 3.25 Personál – Otázka číslo 12

Zdroj: vlastní zpracování.

4 Doporučení ke zvýšení úrovně kvality služeb v lázních Jeseníky

Klienti hodnotí lázně Jeseníky velmi kladně a lázně jsou na velmi dobré úrovni v kvalitě poskytovaných služeb. Lze usoudit, že klienti vzpomínají na lázně především pozitivně a byli více spokojeni než nespokojeni. Mnoho z nich se do lázní opět vrací.

4.1 Doporučení na základě odpovědí klientů

Průměrně lze kvalitu poskytovaných služeb dle odpovědí klientů hodnotit 8,55 body z 10 bodů. Z toho lze usoudit, že lázně mají možnost se zlepšovat, jelikož jejich služby nejsou na nejlepší úrovni, ale je také nutno podotknout, že vždy se dá něco zlepšovat a na něčem pracovat ke zlepšení, především ve službách se nelze zavděčit každému klientovi.

Stravovací úsek (kuchyně)

Lázně by se měly zaměřit především na svoji nejslabší stránku, kterou je podle odpovědí klientů stravovací úsek, konkrétně především kuchyně. Jak bylo uvedeno v analýze dotazníků klientů, stravování se stále mírně zhoršuje. Proto by se lázně měly zaměřit především na chuť pokrmů, pestrost a rozmanitost jídel a snídaňového bufetu, pestrost jídelníčku, větší obměna jídel, zařadit více zeleniny a salátů, ale i nějaké nezdravé pokrmy na snídaně pro nerežimové stravování, jako jsou volská vejce, míchaná vejce, párky apod., aby byli hosté spokojeni s dostatečným výběrem, zařadit do poledního menu každý týden i nějaký sladký pokrm. Zaměřit se na čerstvost potravin, dětská jídla příliš nekořenit, dostatečně doplňovat snídaňové bufety, aby neměli klienti pocit, že není výběr z jídel nedostatečný. Cena odpovídající kvalitě pokrmů, pokud má klient nějaké nadstandartní přání ke stravování (např. vitariánská strava, jak byla uvedena v dotazníku), tak se snažit mu vyhovět třeba i se stanovením vyšší ceny, jelikož nadstandartní služby jsou dražší. Především také zařadit kávu ke snídaním každý den, třeba ve formě automatu na kávu, jelikož dnešní společnost si bez kávy nedokáže představit začátek dne. Také by bylo dobré opět zprovoznit automat na kávu, kde by si klienti během dne mohli koupit kávu.

Stravovací úsek (obsluha)

Obsluha by měla mít oblečení odpovídající čtyřhvězdičkovému hotelu (sukně po kolena, sillonky, halenku), a také aby byla jednoduše rozeznatelná od ostatních. Zavést například i jednotné pracovní oblečení pro obsluhu.

Obchodní úsek (recepce)

Pracovníci recepce by neměli zapomínat na profesionální chování a přistupovat ke klientům s úctou a příjemným vystupováním. Měli by být schopni poskytnout všechny potřebné informace a snažit se omezit dlouhé čekání klientů. Je pochopitelné, že v některých složitějších situacích vyžaduje řešení více času, ale i tak by se měl personál snažit je vyřešit v co nejkratší době. Personál musí být schopen řešit situaci chybné rezervace, kdy klientův pokoj neodpovídá požadované objednávce a nabídnout klientovi jiný pokoj se slevou nebo být schopen závadu odstranit prostřednictvím jiného úseku. Klienti několikrát zmínili nedostatečné zásobování recepce a denního baru nápoji, bylo by proto vhodné, doplňovat nápoje častěji. Dále by bylo vhodné zvážit nemalý rezervační poplatek, jeho výši a možnost alespoň padesátiprocentní návratnosti klientovi v případě, že jeho pobyt pojišťovna zamítne, po prokázání této skutečnosti. Pro přehlednost klientů by mohl být vytvořený internetový katalog, ve kterém by byly vyfotografovány a popsány všechny pokoje v lázních, aby měl klient možnost si vybrat, který se mu nejvíce líbí a vyhovuje mu. Poté by jej nahlásil při rezervaci na recepci a personál by mu ho zabukoval, samozřejmě v případě, že už na daný termín není obsazený.

Pokoje a společné prostory

Čistota ubytování a společných prostor byla hodnocena pozitivně, jen by si personál měl dávat pozor na drobné nedostatky při úklidu. Na pokojích by se měly lépe kontrolovat technické závady jako jsou zapáchající odpady a funkčnost ventilátorů. Pokojská služba by neměla vcházet do pokoje za přítomnosti hosta ani v jeho přítomnosti pokoj uklízet, klientům je toto chování nepříjemné. Bylo by tedy vhodné zavést na kliku dveří od pokoje hosta visačky „Nerušit“ a „Uklidit“. Nákladnější ale přehlednější způsob by poté byl při zavedení elektronických hotelových karet, kde by měl personál větší přehled o pohybu hosta. Jednomu hostovi se nelíbil starší typ nábytku na pokojích, který by nahradil modernějším. Jedná se pouze o vkus klienta, ale tento nábytek dodává lázním spojitost s jejich historií a není nutné ho měnit, pokud je stále v dobrém stavu. Lázně by mohly zvážit i ostatní připomínky klientů jako jsou hodiny a konvice na pokoji, umístění zástěny

na vany, závěsu na ručník vedle bidetu nebo používání avivážních přípravků. Některé pokoje by měly být uzpůsobeny i pro handicapované klienty, aby pokoje nebyly umístěny příliš daleko od procedur, stravování a ostatních služeb. Konkrétně pro klienty s francouzskými holemi by v koupelnách měla být umístěna madla do sprch nebo v blízkosti van a vedle WC, které by mělo být vyšší, aby nebylo složité zvedání pro tyto klienty. Lázně by se neměly zaměřovat pouze na „zdravé klienty“, ale měly by zde mít nabídku i pro ty handicapované. V uvedeném internetovém katalogu by poté byly tyto pokoje specifikovány.

Léčebný úsek

Nejlépe hodnocený byl léčebný úsek, ale i ten má určité nedostatky. K léčebnému úseku byla taktéž výhrada neprofesionálního chování některých lékařů a přístup ke starším klientům, kteří se opozdí na proceduru. Klientům by měly být prováděny kvalitní masáže, do van na procedurách by se měly směsi nalévat například z karafy, a ne plastového kyblíku. Lékař by měl pacientům lépe sdělit, na jaké služby má pacient nárok, proto by měly být k dispozici pacientům brožury, které jim lékaři při přijetí nabídnou. Před cvičením na rotopedu, kdy předchází luxování koberce, je nutné následně vyvětrat kvůli klientům astmatikům. Klienti by také uvítali dodržování času u procedur a u některých procedur zvýšení jejich času poskytování. Jeden klient měl výhradu k tvrdému lázeňskému režimu, který má i komplexní i samoplátcecká léčba, pro samoplátce by požadoval volnější, a ne tolik přísný režim. V návaznosti na analýzu dotazníků klientů měla klientka výhradu k nepřítomnosti lékaře endokrinologa v lázních, který zde i přes specializaci lázní na štítnou žlázu není a klientka byla poslána v případě potřeby do města Jeseník. Bylo by tedy vhodné pokusit se, aby alespoň několikrát týdně, v době přítomnosti klienta s onemocněním štítné žlázy, nějaký endokrinolog do lázní docházel.

Ostatní požadavky

Lázně dříve rozdávaly klientům na výlety balíčky s obědem nebo svačinou, tato služba klientům chybí a měla by se opět zavést, balíčky by se za přijatelnou cenu klientům nabízely před jejich výletem. V zimě by se pracovníci měli více zaměřit na odklizení sněhu z chodníků a schodů, a také odstraňovat ze střech velké kusy sněhu a ledu, které jsou nebezpečné. Častým požadavkem klientů byl také bezplatný internet. Ten je v dnešní době zaveden ve většině ubytovacích zařízeních, proto by bylo vhodné jej zavést zdarma

nebo alespoň za nižší poplatek i v těchto lázních. Je zřejmé, že lázně se snaží klientovu dobu strávenou na elektronických zařízeních snížit a motivovat ho více k pohybu a času strávenému v přírodě, ale je také velmi důležité, aby byl klient spokojen.

Nejmenší klienti (děti)

Pro nejmenší klienty je v lázních nabídnuta také široká škála aktivit a programů, takže zde mají děti dostatečné vyžití a jsou spokojeny. Jen dětská jídla by, jak už bylo uvedeno, neměla být příliš kořeněná. Hračky v dětských hernách udržovat čisté a vydesinfikované, odebrat rozbité hračky.

4.2 Doporučení na základě odpovědí personálu

Dotazníky pro personál nelze dostatečně posoudit, jelikož jich bylo celkem vyplněno pouze 25, oproti dotazníkům od klientů, kterých bylo celkem 100 a lze je tedy dostatečně posoudit. Žádné odpovědi nebyly od úseku ředitele společnosti a od stravovacího úseku, tyto úseky by určitě také přispěly svými nápady ke zlepšení lázní. Jedním z důvodů, proč nebyl dostatek vyplněných dotazníků, je i nesprávná funkce intranetu, díky němuž se personál stravovacího úseku nedostane ke svým pracovním emailům. A tím se dostáváme k hlavnímu problému mezi personálem v lázních, jedná se o komunikaci mezi zaměstnanci a jednotlivými úseky. Není problém jen s intranetem, ale i mezi osobní komunikací, kdy si pracovníci navzájem nesdělí důležité informace a host je poté zmatený. Proto je určitě důležité na komunikaci zapracovat.

Parkování a doprava

Byly zde i negativní ohlasy personálu na vysokou cenu za parkování. Dnešní společnost zpohodlněla a je zvyklá zaparkovat svá vozidla co nejbližší ke vchodu budovy, do které směřují. Přitom lázně nabízí možnost parkování zdarma, mimo hlavní areál lázní a poté stačí kousek dojít pěšky. Tuto skutečnost potvrdila i paní inženýrka z obchodního oddělení lázní, lázně se snaží omezit co nejvíce dopravních prostředků v lázních a zamezit tedy co nejvíce znečišťování životního prostředí a ovzduší, které je součástí léčebných procesů. Pokud se jedná o klienty, tak mají možnost si svá zavazadla dovést ke vchodu a dopravní prostředek dopravit na bezplatné parkoviště, takto to lze provést nejen se zavazadly, ale i s handicapovanými klienty s doprovodem. Mimo to také do lázní jezdí autobusová linka. S autobusovou dopravou mají problém někteří zaměstnanci, kterým nenavazují po výkonu jejich práce autobusové spoje. Bylo by tedy vhodné

zaměstnancům upravit pracovní dobu, aby neměli s tímto problémem nebo se pokusit o domluvu s dopravní společností, zajišťující autobusovou dopravu k lázním, o jiné termíny příjezdu a odjezdu do lázní. Nejdříve by měly lázně vytvořit na tuto problematiku dotazník, a zjistit, kolik zaměstnanců má s autobusovou dopravou problém.

Kolektiv

Nespokojenost pracovníků s kolektivem nelze příliš ovlivnit a bohužel ne vždy všichni na pracovišti mají dobré vztahy. Lze tomu předcházet snad jen dodržováním zásad slušného chování mezi pracovníky na pracovišti.

Pracovní ohodnocení

K platovému ohodnocení bylo několik požadavků ke zvýšení mezd pro všechny zaměstnance. Tuto problematiku musí posoudit zaměstnavatel, zda bude nebo nebude zvyšovat mzdy, zda jsou přiměřené k vykonané práci nebo nikoliv. V tomto případě by bylo lepší nechat základní mzdu a měnit pouze výši odměn, prémie nebo podílové mzdy, jak je to už nyní jistě zavedeno. Zaměstnavatel by ale měl zaměstnance více chválit za dobře odvedenou práci, a ne je jen pokárat, aby je motivoval k lepším výkonům.

Pracovní prostředky

V otázce věnované pracovním prostředkům byly požadavky k elektronickému vybavení. Pracovník technického úseku požaduje firemní telefon, pracovnice obchodního úseku nový počítač, tiskárnu, software a lepší pracovní zázemí a prostředí. Pracovníci léčebného úseku požadují počítač na každém úseku a rychlejší internet, kromě toho také vhodnější pracovní oblečení hrazené zaměstnavatelem a novou pracovní obuv. Nežádají pouze příspěvek. Zaměstnavatel musí přehodnotit, zda je nové elektronické vybavení pro zaměstnance nutné k výkonu jejich práce, nové pracovní oblečení, a hlavně obuv by jim měl zajistit.

Praní pracovního oblečení

Odpovědi na otázku ohledně praní pracovního oblečení nelze dostatečně zhodnotit, kvůli malému množství odpovědí od personálu. Prádelna je v lázních zavedena, což by v opačném případě bylo předmětem doporučení. Zaměstnavatel by měl zvážit praní pracovního oblečení i jiným zaměstnancům, jelikož ne všem na určitém úseku se pracovní oblečení pere.

Ostatní doporučení

Klidnějším obdobím v lázních je jednoznačně zimní období, v tuto dobu je prostor k úklidu všech prostor lázní a k provozní přestávce, což je v lázních dle poskytnutých informací zavedeno. Je zde ale i prostor k upevnování pracovních vztahů, zavádění nových vylepšení, inovace, zdokonalování a vyslechnutí si nápadů ke zlepšení od personálu, aby lázně přicházely s novými nápady ke zlepšení jejich kvality poskytovaných služeb.

Vedení lázní by se mělo podívat i na nápady, které uvedli zaměstnanci ve 3. kapitole nazvané Analýza poskytovaných služeb v lázních Jeseníky, konkrétně v 10. otázce dotazníku pro personál a zhodnotit, které jsou realizovatelné. Dle názoru zaměstnanců je potřeba uklidit a opravit chodníky, rekonstrukce Balneoparku a Hradu. Nabídnout pracovní příležitosti i zájemcům z mladší skupiny uchazečů. Zaměstnanci by si přáli zvýšit příspěvky na dětské tábory pro děti zaměstnanců a více dbát na pozitivní ohlasy od klientů než na ty negativní, kterých je podstatně méně oproti pozitivním. Samozřejmě zlepšení komunikace mezi úseky, podávání stejných informací klientům, dodržování daných předpisů a nedělat rozdíly mezi zaměstnanci, více se zaměřit na klienta, zlepšení kvality jídel nebo rychlejší odstraňování závad, což bylo myšleno na technický úsek. Na koupelích by se neměla umývat a napouštět vana, když v kabině ještě odpočívá předchozí klient. Klient si tuto službu platí a v tomto případě ho personál vyrušuje.

Lázně jsou na velmi dobré úrovni, ale nesmí zapomínat se neustále zlepšovat a přicházet s novými nápady. Musí se zaměřit na svá slabá místa a pracovat na nich.

Závěr

Hlavní kapitoly popsané v teoretické části bakalářské práce jsou Teoretická východiska v oblasti lázeňství a kvality v oblasti služeb, kde jsou popsány kapitoly Služby a Lázeňský cestovní ruch. Další kapitola je věnována Charakteristice lázní Jeseníky. Následuje kapitola Analýza poskytovaných služeb v lázních Jeseníky a kapitola Doporučení ke zvýšení úrovně kvality služeb v lázních Jeseníky.

V kapitole Analýza poskytovaných služeb v lázních Jeseníky byly vyhodnocovány dotazníky pro klienty a pro personál lázní Jeseníky. Z těchto výsledků lze konstatovat, že lázně Jeseníky jsou na velmi dobré úrovni kvality poskytovaných služeb. V celkovém hodnocení klientů měly 8,55 bodů z 10 bodů, což vypovídá o vysoké kvalitě, ale stále jsou zde prostory ke zlepšení. Za nejlepší úsek lze dle klientů považovat léčebný úsek a úsek, který vyžaduje největší zlepšení je stravovací úsek, konkrétně kuchyně. Na tomto úseku se musí především zapracovat na kvalitě a chuti jídel, jak už bylo uvedeno ve 3. a 4. kapitole.

Zpracovat na zlepšení musí ale všechny úseky. Personál musí mít profesionální a příjemné chování ke všem klientům, chovat se k nim s úctou a poskytnout všechny potřebné informace. Obsluha by měla podle klientů mít oblečení odpovídající čtyřhvězdičkovému hotelu. Recepce a denní bar vyžadují častější zásobování nápoji, a na snídani by se určitě měla zařadit káva každý den a také znovu zavést automat na kávu. Odstranit technické závady zapáchajících odpadů, závady na ventilátoru a ostatní opravy, úpravy a rekonstrukce uvedené v předchozích dvou kapitolách. Zvážit ostatní drobné výhrady klientů. Bylo by vhodné zřídit internetový katalog s pokoji v lázních, aby si klient mohl vybrat pokoj podle svých představ. Dále by bylo vhodné zavést na kliky dveří od pokojů visačky „Nerušit“ a „Uklidit“. Lázně by se měly zaměřit i na handicapované klienty, kterým speciálně upraví pokoj a koupelnu. Měla by se zlepšit profesionálnost některých procedur a opět by se měly zavést balíčky se svačinou nebo obědem na výlety klientů. Zavést bezplatný internet, jak je to běžné i v jiných ubytovacích zařízeních, měl by být v ceně. Zaměřit se na čistotu dětských prostor.

Dotazníků pro personál bylo vyplněno, kvůli této nelehké situaci v důsledku nemoci COVID-19, pouze 25 a z toho vyplývá, že je nelze dostatečně zhodnotit, ale i přes to se naskytly nějaké nápady ke zlepšení. Určitě by se měla vylepšit funkce intranetu, který

některým zaměstnancům dostatečně nefunguje. Taktéž je nutno zapracovat na komunikaci mezi jednotlivými zaměstnanci a jednotlivými úseky. Zaměstnanci musí na pracovišti dodržovat zásady slušného chování mezi pracovníky. Zaměstnavatel by měl zvážit, zda je ohodnocení pracovníků za jejich práci dostatečné a určitě zaměstnance i více chválit za dobře odvedenou práci, jelikož personál musí být nejen pokárán ale i pochválen, aby byl dostatečně motivován k lepším výkonům. Přehodnotit, zda mají zaměstnanci dostatečné pracovní prostředky, jelikož měli výhrady k nějakému elektronickému vybavení a pracovnímu oblečení a obuvi. A také přehodnotit, zda nelze ještě jiným pracovníkům zajistit praní pracovního oblečení. Určitě by si měl zaměstnavatel vyslechnout nápady svých zaměstnanců, které by mohly vést ke zlepšení.

Všechna doporučení jsou uvedena v kapitole 4 na základě jejich nápadů z kapitoly 3. Jedná se pouze o doporučení a je poté na vedení lázní, zda tyto návrhy a připomínky ze strany klientů a personálu přehodnotí.

Na závěr lze jen znovu dodat, že lázně jsou na velmi dobré úrovni, jezdí zde mnoho klientů z celé České republiky a mnoho klientů se zpět do lázní opět vrací, což vypovídá o jejich spokojenosti, neboť jinak by se nevraceli a využili by služeb jiných lázní.

Seznam zdrojů

- [1] HALÁSEK, Dušan a Růžena CALETKOVÁ. *Služby hospodářské povahy* [CD-ROM]. Přerov: Vysoká škola logistiky o.p.s., 2015. ISBN 978-80-87179-36-9.
- [2] HOLEČEK, Milan, Peter MARILOT a Miroslav STRÍDA. *Zeměpis cestovního ruchu*. Praha: České geografické společnosti, 2001. ISBN 80-86034-39-9.
- [3] HALÁSEK, Dušan a kol. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky o.p.s., 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.
- [4] DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*. Praha: Fortuna, 2013. ISBN 978-80-7373-079-6.
- [5] HALÁSEK, Dušan a Marta ŠTĚPÁNKOVÁ. *Veřejná správa a kontrolní systémy* [CD-ROM]. Přerov: Vysoká škola logistiky o.p.s., 2016. ISBN 978-80-87179-44-4.
- [6] MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY. Dokumenty – ochranná pásma a lázeňská místa podle lokalit [online]. Praha: MZ CR, © 2010 [cit. 2020-03-18]. Dostupné z: http://www.mzcr.cz/Odbornik/obsah/podle-lokalit_3555_3.html#.
- [7] INFOSYSTEM S.R.O. Lázeňství v České republice – Lysá hora [online]. Lysá Hora, © 1998-2020 [cit. 2019-11-13]. Dostupné z: <http://www.lysahora.czencyklopedie//objekty1.phtml?id=113362>.
- [8] MROSEK, Jan. Historie lázní – Historie lázní | Volný čas | Město Jeseník [online]. Jeseník, © 2020 [cit. 2020-04-18]. Dostupné z: <https://www.jesenik.org/cz/volny-cas-v-jeseniku/399-historie-lazni.html>.
- [9] PRIESSNITZOVY LÉČEBNÉ LÁZNĚ A.S. Volný čas | Priessnitzovy léčebné lázně a.s. [online]. Jeseník: Priessnitzovy léčebné lázně, © 2020 [cit. 2020-04-18]. Dostupné z: <https://www.priessnitz.cz/cz/volny-cas/>.
- [10] MROSEK, Jan. Současnost lázní – Současnost lázní | Volný čas | Město Jeseník [online]. Jeseník, © 2020 [cit. 2020-04-18]. Dostupné z: <https://www.jesenik.org/cz/volny-cas-v-jeseniku/400-soucasnost-lazni.html>.
- [11] PRIESSNITZOVY LÉČEBNÉ LÁZNĚ A.S. Procedury | Priessnitzovy léčebné lázně a.s. [online]. Jeseník: Priessnitzovy léčebné lázně, © 2020 [cit. 2020-04-18]. Dostupné z: <https://www.priessnitz.cz/cz/procedury/>.

[12] PRIESSNITZOVY LÉČEBNÉ LÁZNĚ A.S. Lázeňské domy | Priessnitzovy léčebné lázně a.s. [online]. Jeseník: Priessnitzovy léčebné lázně, © 2020 [cit. 2020-04-18]. Dostupné z: <https://www.priessnitz.cz/cz/lazenske-domy/>.

[13] PRIESSNITZOVY LÉČEBNÉ LÁZNĚ A.S. Prameny a pomníky – Prameny a pomníky | Fenomén Priessnitz | Priessnitzovy léčebné lázně a.s. [online]. Jeseník: Priessnitzovy léčebné lázně, © 2020 [cit. 2020-04-18]. Dostupné z: <https://www.priessnitz.cz/cz/fenomen-priessnitz/8-prameny-a-pomniky.html>.

[14] PRIESSNITZOVY LÉČEBNÉ LÁZNĚ A.S. Kam na výlet – Kam na výlet | Volný čas | Priessnitzovy léčebné lázně a.s. [online]. Jeseník: Priessnitzovy léčebné lázně, © 2020 [cit. 2020-04-19]. Dostupné z: <https://www.priessnitz.cz/cz/volny-cas/2-kam-na-vylet.html>.

[15] PRIESSNITZOVY LÉČEBNÉ LÁZNĚ A.S. Dětská hřiště a herny – Dětská hřiště a herny | Volný čas | Priessnitzovy léčebné lázně a.s. [online]. Jeseník: Priessnitzovy léčebné lázně, © 2020 [cit. 2020-04-18]. Dostupné z: <https://www.priessnitz.cz/cz/volny-cas/73-detska-hriste-a-herny.html>.

Seznam grafických objektů

Seznam obrázků

Obr. 1.1	„7S“	16
Obr. 1.2	Lázně v České republice	29

Seznam grafických objektů

Graf 3.1	Klienti – Otázka číslo 1	36
Graf 3.2	Klienti – Otázka číslo 2	37
Graf 3.3	Klienti – Otázka číslo 3	38
Graf 3.4	Klienti – Otázka číslo 4	39
Graf 3.5	Klienti – Otázka číslo 5	40
Graf 3.6	Klienti – Otázka číslo 6	41
Graf 3.7	Klienti – Otázka číslo 7	43
Graf 3.8	Klienti – Otázka číslo 8	44
Graf 3.9	Klienti – Otázka číslo 9	45
Graf 3.10	Klienti – Otázka číslo 10	47
Graf 3.11	Klienti – Otázka číslo 11	48
Graf 3.12	Klienti – Otázka číslo 12	49
Graf 3.13	Klienti – Otázka číslo 13	50
Graf 3.14	Personál – Otázka číslo 1	51
Graf 3.15	Personál – Otázka číslo 2	52
Graf 3.16	Personál – Otázka číslo 3	53
Graf 3.17	Personál – Otázka číslo 4	54
Graf 3.18	Personál – Otázka číslo 5	55
Graf 3.19	Personál – Otázka číslo 6	56
Graf 3.20	Personál – Otázka číslo 7	57
Graf 3.21	Personál – Otázka číslo 8	58
Graf 3.22	Personál – Otázka číslo 9	59
Graf 3.23	Personál – Otázka číslo 10	60
Graf 3.24	Personál – Otázka číslo 11	61
Graf 3.25	Personál – Otázka číslo 12	62

Seznam zkratek

°C	stupeň Celsia
a. s.	akciová společnost
COVID-19	coronavirus disease 2019
ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
Kč	koruna česká
pH	potential of hydrogen/potenciál vodíku vodíkový exponent je číslo, kterým se v chemii vyjadřuje, zda vodný roztok reaguje kyselě či naopak zásaditě

Seznam příloh

Příloha A	Hlavní budova Priessnitz****
Příloha B	Budova Priessnitz ****
Příloha C	Budova Priessnitz **** – hlavní vstup
Příloha D	Výhled do krajiny
Příloha E	Výhled na lázeňské budovy
Příloha F	Hlavní recepce v budově Priessnitz ****
Příloha G	Hlavní hala v budově Priessnitz a společenské prostory
Příloha H	Jídelna v budově Priessnitz
Příloha I	Lázeňský dům Jan Ripper ***
Příloha J	Lázeňský dům Bezruč***
Příloha K	Lázeňský dům Wolker***
Příloha L	Lázeňský dům Mír***
Příloha M	Vila na Kolonádě
Příloha N	Lázeňská Vila
Příloha O	Lázeňský dům Maryčka***
Příloha P	Lázeňský dům Bílý Kříž***
Příloha Q	Jubilejní Vila***
Příloha R	Lázeňský dům Karolina***
Příloha S	Dotazník pro klienty lázní Jeseníky
Příloha T	Dotazník pro personál lázní Jeseníky

Hlavní budova Priessnitz ****



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Budova Priessnitz ****



Zdroj: vlastní foto.

Budova Priessnitz ** – hlavní vstup**



Zdroj: vlastní foto.

Výhled do krajiny



Zdroj: vlastní foto.

Výhled na lázeňské budovy



Zdroj: vlastní foto.

Hlavní recepce v budově Priessnitz ****



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Hlavní hala v budově Priessnitz a společenské prostory



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Jídelna v budově Priessnitz



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Lázeňský dům Jan Ripper ***



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Lázeňský dům Bezruč***



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Lázeňský dům Wolker***



Zdroj: Priesnitzovy léčebné lázně.

Lázeňský dům Mír***



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Vila na Kolonádě



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Lázeňská Vila



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Lázeňský dům Maryčka***



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Lázeňský dům Bílý Kříž***



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Jubilejní Vila***



Zdroj: Priessnitzovy léčebné lázně.

Lázeňský dům Karolina***



Zdroj: Priesnitzovy léčebné lázně.

Dotazník pro klienty lázní Jeseníky

1. Jste muž nebo žena?

- a) muž
- b) žena

2. Jaký je Váš věk?

- a) do 30 let
- b) 31 – 40 let
- c) 41 – 50 let
- d) 51 – 60 let
- e) 61 – 70 let
- f) 71 let a více

3. Ve kterém měsíci využíváte nebo jste využívali služeb lázní Jeseníky? V případě využívání služeb na rozmezí dvou a více měsíců můžete zakroužkovat více odpovědí. (např. od 20.2. – 3.3.)

- a) leden
- b) únor
- c) březen
- d) duben
- e) květen
- f) červen
- g) červenec
- h) srpen
- i) září
- j) říjen
- k) listopad
- l) prosinec

4. Jakou formu platby za služby využíváte?

- a) Komplexní lázeňská léčba (veškeré služby za mě platí pojišťovna)
- b) Příspěvková lázeňská léčba (část služeb platí pojišťovna, část si platím sám/sama)
- c) Samoplátecká lázeňská léčba (veškeré služby si platím sám/sama)
- d) Pobyt plně hradí zaměstnavatel
- e) Pobyt částečně hradí zaměstnavatel
- f) jiné (např. pobyt jsem dostal/a jako dárek apod.)

Doplnění odpovědi jiné: _____

5. Byli jste při Vašem příjezdu, pobytu a odjezdu spokojeni se službami na recepci? Byl k Vám personál přívětivý, milý, ochotný a ve všem Vám byl nápomocen? V případě negativního ohlasu na tuto službu uveďte i důvod.

a) ano, neměl/a jsem s recepcí žádné problémy

b) ne, měl/a jsem nějakou negativní zkušenost: _____

Co se podle Vás může zlepšit? _____

6. Jak byste zhodnotili ubytování v lázních? Byli jste spokojeni nebo zde jsou nějaké nedostatky? Měli jste čistý a uklizený pokoj? Nebo máte proti pokojské službě nebo celkově proti provoznímu úseku nějaké výhrady? Byly čisté a uklizené společné prostory?

a) ano, byl/a jsem s ubytováním a čistotou spokojen/a

b) ne, nebyl/a jsem spokojen/a _____

Co se podle Vás může zlepšit? _____

7. Byli jste spokojeni s provozem a stravováním v lázeňské restauraci? Zasloužil by si kuchař pochvalu za jídla, která Vám připravil nebo by je mohl připravit lépe? Je cena za jídlo pro Vás přijatelná? Neměli jste žádný problém s obsluhou?

a) ano, byl/a jsem s kuchaři a obsluhou spokojen/a

b) byl/a jsem spokojen/a pouze s kuchaři

c) byl/a jsem spokojen/a pouze s obsluhou

d) ne, nebyl/a jsem spokojen/a _____

Co se podle Vás může zlepšit? _____

8. Byli jste spokojeni s léčebným úsekem? Byli k Vám lékaři a zaměstnanci na tomto úseku přívětiví? Byli jste spokojeni s rehabilitacemi, procedurami, apod.?

a) ano, byl/a jsem s léčebným úsekem spokojen/a

b) ne, nebyl/a jsem spokojen/a _____

Co se podle Vás může zlepšit? _____

9. Jak byste zhodnotili kvalitu Vám poskytovaných služeb na stupnici 1 – 10, kdy 1 je nejméně a 10 nejvíce?

- | | | |
|-----------|-----------|------------|
| a) 1 bod | e) 5 bodů | i) 9 bodů |
| b) 2 body | f) 6 bodů | j) 10 bodů |
| c) 3 body | g) 7 bodů | |
| d) 4 body | h) 8 bodů | |

10. Máte nějaké návrhy na zlepšení kvality služeb v těchto lázních? Změnili byste ještě něco na jiném úseku v lázních (např. technický úsek, management, obchodní úsek, ekonomickopersonální úsek)? Chcete dodat jiný pozitivní nebo negativní zážitek? Uvítali byste nějakou změnu v lázních?

11. Jaký úsek je podle Vás na nejlepší úrovni, co se týče kvality poskytovaných služeb? Se kterým úsekem jste byli nejvíce spokojeni? (můžete zakroužkovat více odpovědí)

- | | |
|--|--|
| a) Léčebný úsek (lékaři, sestry, rehabilitace, masáže, koupele atd.) | e) Stravovací úsek (obsluha) |
| b) Obchodní úsek (recepce) | f) Obchodní úsek (lázeňské informační centrum) |
| c) Provozní úsek (pokojské, uklízečky) | g) Se všemi jsem byl/a spokojen/a |
| d) Stravovací úsek (kuchaři) | h) Jiný úsek _____ |

12. Jaký úsek se potřebuje v něčem zlepšit? A můžete připsat v čem. (můžete zakroužkovat více odpovědí)

- a) Léčebný úsek (lékaři, sestry, rehabilitace, masáže, koupele atd.)
- b) Obchodní úsek (recepce)
- c) Provozní úsek (pokojské, uklízečky)
- d) Stravovací úsek (kuchaři)
- e) Stravovací úsek (obsluha)
- f) Obchodní úsek (lázeňské informační centrum)
- g) Žádný se nepotřebuje zlepšit, se všemi jsem byl/a spokojen/a
- h) Jiný úsek _____

Doplnění odpovědi, v čem se může úsek zlepšit (doplňte, který máte na mysli).

13. Byli jste v lázních ubytovaní i s dětmi? Pokud ano, tak jak byly spokojeny Vaše děti? Chtěly by něco zlepšit?

- a) Ne, nebyl/a jsem v lázních i s dětmi
- b) Ano, byl/a jsem v lázních i s dětmi – byly spokojeny
- c) Ano, byl/a jsem v lázních i s dětmi – nebyly spokojeny _____

Co se podle Vašich dětí může zlepšit?

Zdroj: vlastní zpracování.

Dotazník pro personál lázní Jeseníky

1. Jste muž nebo žena?

- a) muž b) žena

2. Jste stálý zaměstnanec nebo brigádník?

- a) zaměstnanec b) brigádník

3. Jak dlouho přibližně v lázních Jeseníky pracujete?

- a) méně než jeden rok e) 11 – 15 let
b) 1 – 2 roky f) 16 – 20 let
c) 3 – 5 let g) více než 21 let
d) 6 – 10 let

4. Na jakém úseku pracujete?

- a) Úsek ředitele společnosti (ředitel, oddělení informačních technologií atd.)
b) Obchodní úsek (lázeňské informační centrum, recepce, přijímací kancelář atd.)
c) Ekonomickopersonální úsek
d) Léčebný úsek (lékaři, sestry, rehabilitace, procedury atd.)
e) Technický úsek (údržba, prádelna atd.)
f) Stravovací úsek (kuchaři, obsluha, umývárna, provozní atd.)
g) Provozní úsek (pokojské, uklízečky)
h) Jiný úsek _____

5. Jste se svou prací spokojeni? Chtěli byste něco změnit ze strany zaměstnavatele, abyste chodili do práce rádi a měli ji i více rádi?

- a) ano, jsem spokojen/a
b) částečně jsem spokojen/a, částečně ne _____
c) ne, nejsem spokojen/a _____

6. Dostáváte za svou práci dostatečné ohodnocení? Máte jen mzdu nebo Vás zaměstnavatel odměňuje i nějakými bonusy nebo Vás i pochválí? (můžete zakroužkovat více odpovědí)

- a) mzda
- b) pochvala
- c) prémie
- d) podílová mzda
- e) odměny
- f) jiné bonusy _____

7. Máte ke své práci dostatečné prostředky nebo k výkonu své práce něco potřebujete? (nové vybavení kuchyně, nové nádobí, nový nábytek, nový přístroj, nářadí, software, apod.)

- a) ano, mám dostatečné prostředky, nic nepotřebuji
 - b) mám dostatečné prostředky, ale hodilo by se mi něco nového:
-
-

8. Zajistil Vám zaměstnavatel praní pracovního oblečení nebo si pracovní oblečení musíte prát sami? Pokud si ho perete sami, uvítali byste, kdyby Vám praní oblečení zajistil zaměstnavatel?

- a) ano, oblečení si peru sám/sama a uvítal/a bych, kdyby mi praní zajistil zaměstnavatel
- b) ano, oblečení si peru sám/sama a nevdí mi to
- c) praní oblečení mi zajišťuje zaměstnavatel

9. V kterém měsíci (období) v roce je podle Vás v lázních Jeseníky nejvíce hostů? (můžete zakroužkovat více odpovědí).

- a) leden
- b) únor
- c) březen
- d) duben
- e) květen
- f) červen
- g) červenec
- h) srpen
- i) září
- j) říjen
- k) listopad
- l) prosinec

10. Máte další nápady, co by se mohlo v lázních Jeseníky zlepšit? Máte nápady ohledně zlepšení na jiných úsecích? Chtěli byste na závěr něco dodat?

11. Jaký úsek je podle Vás na nejlepší úrovni, co se týče kvality poskytovaných služeb? (můžete zakroužkovat více odpovědí)

- | | |
|--|--|
| a) Úsek ředitele společnosti (ředitel, oddělení informačních technologií atd.) | e) Technický úsek (údržba, prádelna atd.) |
| b) Obchodní úsek (lázeňské informační centrum, recepce, přijímací kancelář atd.) | f) Stravovací úsek (kuchaři, obsluha, umývárna, provozní atd.) |
| c) Ekonomickopersonální úsek | g) Provozní úsek (pokojské, uklízečky) |
| d) Léčebný úsek (lékaři, sestry, rehabilitace, procedury atd.) | h) Všechny jsou na dobré úrovni |
| | i) Jiný úsek _____ |

12. Jaký úsek se potřebuje v něčem zlepšit? A můžete připsat v čem. (můžete zakroužkovat více odpovědí)

- | | |
|--|--|
| a) Úsek ředitele společnosti (ředitel, oddělení informačních technologií atd.) | e) Technický úsek (údržba, prádelna atd.) |
| b) Obchodní úsek (lázeňské informační centrum, recepce, přijímací kancelář atd.) | f) Stravovací úsek (kuchaři, obsluha, umývárna, provozní atd.) |
| c) Ekonomickopersonální úsek | g) Provozní úsek (pokojské, uklízečky) |
| d) Léčebný úsek (lékaři, sestry, rehabilitace, procedury atd.) | h) Žádný se nepotřebuje zlepšit |
| | i) Jiný úsek _____ |

Doplnění odpovědi, v čem se může úsek zlepšit (doplňte, který máte na mysli) _____

Zdroj: vlastní zpracování.

Autor/ka	Pavla Beráková
Název BP	Posouzení kvality služeb v lázních Jeseníky
Studijní obor	LOS
Rok obhajoby BP	2020
Počet stran	62
Počet příloh	20
Vedoucí BP	doc. Ing. Josef Kubík, CSc.
Anotace	Bakalářská práce je zaměřena na posouzení kvality služeb v lázních Jeseníky. Jsou zde uvedeny teoretická východiska v oblasti lázeňství a kvality v oblasti služeb a charakteristika lázní Jeseníky. Bakalářská práce využívá dotazníkové šetření, které má analyzovat poskytované služby v lázních Jeseníky. Cílem práce je zhodnotit úroveň kvality služeb v tomto lázeňském zařízení a doplnit návrhy na jejich zdokonalení. Jedná se tedy o doporučení ke zvýšení úrovně kvality služeb v lázních Jeseníky.
Klíčová slova	lázeňská péče, lázeňství, lázně, lázně Jeseníky, Priessnitzovy léčebné lázně, služby
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	