

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁRSKE KOMBINOVANÉ ŠTÚDIUM

2011 – 2014

BAKALÁRSKA PRÁCA

Andrea Holičková

**Nové trendy v kúpeľnom cestovnom ruchu a ich vplyv
na rozvoj cestovného ruchu**

Praha 2014

Vedúci bakalárskej práce:
Doc. Ing. Ľubomír Kmeco PhD.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME)

STUDIES

2011 - 2014

BACHELOR THESIS

Andrea Holičková

New Trends in Spa Tourism and their Impact on
Development of Tourist Industry

Prague 2014

The Bachelor Thesis Work Supervisor:
Doc. Ing. Lubomír Kmeco PhD.

Prehlásenie

Prehlasujem, že predložená bakalárska práca je mojím pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracovala samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpala, v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitých zdrojov.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Prahe dňa 31.1.2014

Andrea Holičková

Pod'akovanie

Za pomoc pri písaní bakalárskej práce by som sa chcela poďakovať vedúcemu mojej bakalárskej práce pánovi Doc. Ing. Ľubomírovi Kmecovi PhD., predovšetkým za jeho pedagogické a metodické usmerňovanie a podnety počas konzultácií.

Anotácia

Bakalárska práca je zameraná na kúpeľný cestovný ruch, jeho historický vývoj a vplyv na región, na ktorý bezprostredne pôsobí. Venuje sa zmenám v postoji kúpeľných klientov ku svojmu zdraviu a tým i ku kúpeľom, ktoré menia svoj charakter z liečebného na liečebno-preventívny a relaxačný. Práca popisuje nové wellness trendy v kúpeľnom cestovnom ruchu a ich vplyv a prínos na regionálny rozvoj. Praktická časť na základe zistených postojov klientov kúpeľov odpovedá na otázku, ako vnímajú zmeny v poskytovaní kúpeľných služieb v samotných kúpeľoch i mimo nich a aké sú požiadavky na ďalšie zmeny pre uspokojovanie ich potrieb.

Kľúčové pojmy

Indikácia, kúpeľný cestovný ruch, kúpeľný hosť, liečivé prírodné zdroje, mikroregión, ochranné pásmo, peloid, regionálny rozvoj, SWOT analýza, termálna voda, wellness, zdravotnícka starostlivosť.

Annotation

Bachelor thesis is focused on spa tourism, its historical development and effect on close region. It is dedicated to changes in character of spa from solely healing spa treatment to preventive care and wellness as a consequence of guests' attitude to their health. Bachelor thesis describes new wellness trends in spa tourism and their effect and contribution to regional development. The practical part of thesis, based on survey, pays attention to guest's view on changing spa services in spa itself and close region and it finds out what are the requirements to make further changes to meet their needs.

Key words

Healing natural resources, health care, indication, micro-region, peloid, protection zone, regional development, spa guests, spa tourism, SWOT analysis, thermal water, wellness.

ÚVOD.....	9
1 CHARAKTERISTIKA CESTOVNÉHO RUCHU	11
1.1 Cestovný ruch ako systém	11
1.2 Definícia a klasifikácia cestovného ruchu.....	12
2 KÚPEĽNÝ CESTOVNÝ RUCH AKO PERSPEKTÍVNA FORMA CESTOVNÉHO RUCHU	13
2.1 Vývoj kúpeľného cestovného ruchu	13
2.2 Kúpeľný mikroregión	15
2.2.1 Územie kúpeľného regiónu.....	15
2.2.2 Societa kúpeľného regiónu.....	15
2.3 Ochrana zdravia ľudí a kúpeľná starostlivosť	16
2.4 Služby v kúpeľnom cestovnom ruchu.....	17
2.5 Nové trendy v kúpeľnom cestovnom ruchu	20
2.6 Wellness ako životný štýl	22
3 PROFIL KÚPEĽOV TRENČIANSKE TEPLICE	24
3.1 História kúpeľov	24
3.2 Liečivé zdroje	26
3.3 Rozsah zdravotnej starostlivosti a indikácie	27
3.4 Rozdelenie pobytov v Kúpeľoch Trenčianske Teplice	28
3.5 Nové trendy v poskytovaných službách v Kúpeľoch Trenčianske Teplice ..	29
3.5.1 Základné služby v liečebnom režime	29
3.5.2 Doplnkové služby	31
4 VYMEDZENIE OBLASTI MIKROREGIÓNU TEPLIČKA	33
4.1 Základné údaje o mikroregióne Teplička.....	33
4.1.1 Geografické údaje a atraktivity	33
4.1.2 Podnikateľské subjekty pôsobiace v regióne a zamestnanosť v regióne.....	34
4.1.3 Miestna akčná skupina mikroregiónu Teplička.....	36
4.2 SWOT analýza mikroregiónu Teplička	37
5 CIELE PRIESKUMU A METODIKA SKÚMANIA	40
5.1 Metódy skúmania	40
5.2 Technika zisťovania údajov	40

6 ZMENY V KÚPEĽOCH OČAMI KLIENTOV	43
6.1 Analýza štruktúrovaných rozhovorov	43
6.2 Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu	44
ZÁVER	54
ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV	56
ZOZNAM SKRATIEK	59
ZOZNAM OBRÁZKOV, GRAFOV A TABULIEK	59
ZOZNAM PRÍLOH	60
PRÍLOHY	I
Príloha A - Ochranné pásmo I. stupňa prírodných liečivých zdrojov v Trenčianskych Tepliciach	I
Príloha B - Fyzikálno - chemické zloženie prírodnej liečivej vody v Kúpeľoch Trenčianske Teplice	II
Príloha C - Vývoj počtu klientov KTT v závislosti na type pobytu	III
Príloha D - Dotazník	IV
Príloha E - Mapa mikroregiónu Teplička	VII

ÚVOD

Bakalárska práca po svojom všeobecnom úvode do problematiky cestovného ruchu a regionálneho rozvoja, predovšetkým do problematiky kúpeľného cestovného ruchu v regióne, poukazuje na prebiehajúce zmeny v kúpeľníctve v historickom kontexte. Špecifiká súčasných foriem trávenia voľného času v zdravom životnom štýle a harmónii tela a ducha postupne menia charakter kúpeľných pobytov a požiadaviek klientov aj na možnosti športového a relaxačného využitia aj mimo kúpeľov.

Cieľom bakalárskej práce je preskúmať nové trendy v kúpeľnom cestovnom ruchu a ich vplyv na rozvoj cestovného ruchu.

Hypotéza 1: Predpokladáme, že nové trendy v kúpeľnom cestovnom ruchu sú vyvolané požiadavkami klientov kúpeľov.

Hypotéza 2: Predpokladáme, že zmeny v kúpeľnom cestovnom ruchu sú klientami kúpeľov hodnotené pozitívne a sú dôvodom pre opakované návštevy kúpeľov.

Práca je rozdelená do šiestich kapitol.

V prvej kapitole sú definované základné pojmy cestovného ruchu, špecifikované sú jeho jednotlivé druhy a formy.

Druhá kapitola sa zaoberá špecifikami kúpeľného cestovného ruchu, jeho historickým vývojom. Vývoj kúpeľného mikroregiónu rozoberá z územného a sociálneho hľadiska, hľadá regionálne možnosti spolupráce a rozvoja. Nasledujúca časť je zameraná na charakteristiku kúpeľného prostredia, druhy prírodných zdrojov a spôsob ich ochrany.

Tretia kapitola rozoberá charakteristiku Kúpeľov Trenčianske Teplice, ich vývoj v historickom kontexte, špecifikuje ich prírodné zdroje a možnosti využitia. Podrobne sa zaoberá indikáciami kúpeľnej liečby a spôsobmi a rozsahom kúpeľnej starostlivosti. Samostatná časť je venovaná druhom pobytov, ktoré si môže klient prichádzajúci do kúpeľov vybrať podľa svojich požiadaviek a kritérií, teda podľa skutočného dôvodu prečo do kúpeľov prichádza a aké nároky má pobyt uspokojiť. Nasleduje špecifikácia základných kúpeľných služieb s popisom nových možností rozšírenia ich ponuky.

Štvrtá kapitola sa venuje mikroregiónu, v ktorom sa Kúpele Trenčianske Teplice nachádzajú, približuje jeho územie a geografické vlastnosti. Následne opisuje podnikateľské subjekty v regióne a zamestnanosť, ktorú tieto subjekty vytvárajú pre domáce obyvateľstvo. Vznik verejno-súkromného partnerstva v regióne, spolupráca

a koordinácia rozvoja spoločného územia tvorí ďalšiu časť tejto kapitoly. Záverečnú časť kapitoly tvorí analýza Integrovaného systému rozvoja regiónu vypracovaného do roku 2013, ktorý ovplyvnili aj zmeny v charaktere kúpeľného cestovného ruchu v regióne. SWOT analýza mikroregiónu sa snaží poukázať na možnosti ďalšieho rozvoja regiónu.

Piata kapitola sa venuje metódam skúmania, ktoré boli použité pri výskume vnímania zmien v Kúpeľoch Trenčianske Teplice. Štruktúrovaný rozhovor a dotazník ako základné formy prieskumu sú zamerané na niekoľko oblastí poskytovania služieb s cieľom zistiť, nakoľko vnímajú klienti už uskutočnené zmeny v týchto oblastiach, či ich hodnotia kladne, kde vidia možnosti ďalšieho rozvoja a aké majú požiadavky na športovo relaxačné vyžitie v kúpeľoch a celom regióne v budúcnosti.

Šiesta kapitola analyzuje výsledky prieskumu v mikroregióne Teplička a výsledky tejto analýzy zahŕňa do novej perspektívy vývoja kúpeľného cestovného ruchu na Slovensku.

1 CHARAKTERISTIKA CESTOVNÉHO RUCHU

1.1 Cestovný ruch ako systém

„Cestovný ruch sa stal významným faktorom ovplyvňujúcim národnú ekonomiku väčšiny krajín na svete a vo svojich dôsledkoch aj globálnym fenoménom ovplyvňujúcim kultúrne, sociálne, ekonomické a politické väzby“. (KŘÍŽEK, NEUFUS, 2011, s. 11). Cesta k súčasným podobám cestovného ruchu bola však dlhá a vyvíjala sa od najjednoduchších foriem obchodných ciest s výmenným obchodom, ciest diplomatických a študijných, alebo ciest spojených s hľadaním zamestnania ktoré vznikali z nutnosti uspokojiť základné životné potreby. Tieto cesty boli z dnešného pohľadu dobrodružné, keďže cesty neboli dobre označované ani udržiavané, doprava bola iba pešo alebo koňmo a záležalo na šikovnosti cestujúceho, či si dokáže zadovážiť potravu a kúsok suchého miesta na prespatie. Práve tieto dve základné požiadavky, ktoré boli hlavným problémom na dlhých cestách, dali základ historickému vývoju ubytovacích a stravovacích zariadení a tým i cestovnému ruchu. Vždy pritom záležalo na stupni vývoja a kultúrnosti spoločnosti a od druhého tisícročia pred naším letopočtom sa do dnešných dôb zmenili príbytky z chudobných prístenkov na komfortné hotelové reťazce zabezpečujúce všetko, čo môže cestujúci na svojej ceste nielen potrebovať, ale aj čo si môže želať.

Cestovný ruch tvorí systém väzieb medzi subjektom a objektom, na ktorý vplyvajú faktory ekonomického, ekologického, politického, sociálneho a technologického prostredia.

Gúčik charakterizuje objekt cestovného ruchu nasledovne: „Objektom cestovného ruchu sú cieľové miesta, kde vytvárajú činnosť podniky a inštitúcie cestovného ruchu, ktoré ponúkajú statky cestovného ruchu ako predmet ponuky na uspokojovanie dopytu návštevníkov.“ (GÚČIK, 2006, s. 112) Subjektom myslíme účastníka cestovného ruchu uspokojujúceho počas cestovania svoje potreby, môže ísť o turistu, návštevníka, výletníka. Je to osoba vystupujúca ako spotrebiteľ produktu cestovného ruchu. (NOVACKÁ, 2008, s. 24) Svetová organizácia cestovného ruchu rozdelila účastníkov cestovného ruchu podľa spoločných znakov do kategórií podľa dĺžky pobytu na pobyt do 24 hodín a pobyt trvajúci viac ako 24 hodín, podľa krajiny pôvodu na domácich turistov a medzinárodných návštevníkov a podľa dôvodu účasti na cestovnom ruchu na cestujúcich za oddychom a služobne nepravidelne cestujúcich.

1.2 Definícia a klasifikácia cestovného ruchu

Cestovný ruch ako veľmi široká oblasť má mnoho definícií. Podľa Gúčika, ktorý opisuje cestovný ruch ako komplexný zážitok, predstavuje cestovný ruch „... *súhrn činností zameraných na uspokojovanie potrieb súvisiacich s cestovaním a pobytom osôb mimo trvalého bydliska a zvyčajne vo voľnom čase. Ich cieľom je odpočinok, poznávanie, zdravie, rozptýlenie a zábava, kultúrne a športové vyžitie, služobné cesty, t.j. získanie komplexného zážitku.*“ (2006, s. 22)

Borovský zasa hovorí, že „... *cestovný ruch v sebe skrýva cestovné a pobytové aktivity ľudí mimo svojho obvyklého bydliska, ktoré netrvajú dlhšie než rok a slúžia na využitie voľného času, obchodné cesty a iné účely.*“ (2008, s. 11)

Ak hovoríme o klasifikácii cestovného ruchu, máme na mysli členenie cestovného ruchu z rôznych hľadísk, najčastejšie sa podľa Petrů (1999, s. 30) uplatňujú nasledujúce aspekty:

- miesto realizácie,
- dĺžka účasti,
- spôsob a organizácia zabezpečenia služieb,
- charakter cieľového miesta pobytu,
- vek účastníka cestovného ruchu,
- prevažujúci motív, dôvod cesty,
- spôsob účasti na forme úhrady nákladov,
- vzťah ku platobnej bilancii štátu.

2 KÚPEĽNÝ CESTOVNÝ RUCH AKO PERSPEKTÍVNA FORMA CESTOVNÉHO RUCHU

2.1 Vývoj kúpeľného cestovného ruchu

Už od vzniku ľudskej spoločnosti upúťavali pravekých ľudí rôzne prírodné javy, ako napríklad nezamrzajúce pramene horúcej vody, ktoré zaujali aj svojou farbou či rôznymi čuchovými vnemami. Najstarší kontakt človeka s termálnou vodou na území Slovenska pochádza z Gánoviec a je v podobe pohárikov z brezovej kôry, používaných na jej pitie.

V kultúrach starovekého Grécka využívali vodu termálnych prameňov na liečenie chorých, v ich blízkosti sa stavali chrámy, súčasťou ktorých boli aj domy na ubytovanie a ovocné sady. Kúpele boli zároveň výchovno-vzdelávacím prostredím študentov, či kultúrno-spoločenskými zariadeniami slobodných občanov. Grécko bolo aj pre Rím vzorom pre stavbu kúpeľov, ktoré sa stali strediskami vznešeného spoločenského života. Využívanie prameňov na kúpanie na Slovensku historicky spadá do obdobia osídlenia územia Keltmi vo 4. storočí p.n.l.. Kúpeľníctvo sa vyvinulo ako špecifický komplex používania vody z dôvodu viery v jej zázračnú liečivú silu. Až s rozvojom vedy sa dokázali skutočné liečivé účinky predovšetkým minerálnej a termálnej vody na ľudský organizmus. *„Kúpeľ ako rituál sa pretransformoval do spoločensko-rekreačnej činnosti.“* (LENOVSKÝ, 2009, s. 15)

Kúpeľný cestovný ruch patrí dnes nielen na Slovensku k najobľúbenejším formám cestovného ruchu. Primárnym kritériom je *„obnova duševných a fyzických síl človeka mimo miesta trvalého bydliska obvykle vo voľnom čase.“* (KASPAR, 1995, s.10) Ak by sme za kúpeľný cestovný ruch považovali iba cestovanie za účelom zotavenia sa, začiatky by sme mohli predpokladať od 14. storočia. V neskoršom období 16. storočia sú už liečebné pobyty spájané s existujúcimi zariadeniami cestovného ruchu, vykazujúcimi určitý stupeň úrovne balneológie a predstavujú počiatky kúpeľnej liečby. (ORIEŠKA, 2010, s. 297) V období Rakúsko - Uhorska, kedy bolo Slovensko súčasťou tohto štátneho útvaru, mali na rozvoj kúpeľníctva veľký vplyv turecké nájazdy, kedy bolo zaznamenané zušľachtovanie a rozširovanie kúpeľov. Turci z náboženských dôvodov menili vtedajšie kúpele, rozširovali ich a zdobili ich mramorom a sochami. *„Niektoré kúpeľné mestá disponovali kráľovskou ochrannou listinou Salva guardia, ktorá slúžila na ochranu kúpeľov a kúpeľných hostí“*

(LENOVSKÝ, 2009, s. 35). V 19. storočí boli v Uhorsku považované za kúpele svetového významu iba Piešťany a Trenčianske Teplice, ktoré si svoje postavenie dokázali udržať aj po I. svetovej vojne, keďže sa včas preorientovali na liečenie a rehabilitáciu zranených vojakov. Po vzniku Československa sa slovenské kúpele pripojili k vyspelejšiemu českému kúpeľnému systému, avšak nové hranice a z nich vyplývajúce obmedzenia znamenali stratu zahraničnej klientely a hľadanie nových možností na domácom trhu. Počas II. svetovej vojny zaznamenali slovenské kúpele rozmach, keďže do nich prichádzali nemecké deti z miest ohrozených bombardovaním a taktiež zranení vojaci.

V roku 1948 bola vydaná rezolúcia, na základe ktorej sa vytvorili tri kategórie kúpeľov podľa vlastností vôd, výdatnosti prameňov a vybavenosti samotných kúpeľov. V tomto roku bol prijatý aj Zákon o národnom poistení, na základe ktorého poisťovne začali poskytovať starostlivosť pacientom aj v kúpeľoch a Zákon o znárodnení prírodných liečivých zdrojov, ktorý posilnil kompetencie štátu. Neskôr boli vydané prvé štatúty kúpeľných miest, ktoré získalo celkom 7 kúpeľov, jediné slovenské bolo mesto Piešťany. Druhá polovica 20. storočia znamenala orientáciu na klientov východného bloku, avšak stále pretrvávala návštevnosť aj z tradičných krajín, ktorými boli Nemecko a Rakúsko. Tieto kontakty sa ešte viac prehĺbili po roku 1989, kedy prichádza aj ku zmenám v transformácii hospodárstva a zmenám vo vlastníctve a právnej forme kúpeľov. (LENOVSKÝ, 2009, s. 40)

Dnešný záujem o slovenské kúpeľníctvo je postavený predovšetkým na profesionálnej zdravotníckej starostlivosti, keďže prebieha v špeciálnych balneologických komplexoch. Klientov zariadení kúpeľného cestovného ruchu môžeme podľa Eliášovej (2009) rozdeliť na základe prevládajúcej motivácie na pacientov prichádzajúcich do kúpeľov na liečenie a účastníkov cestovného ruchu, ktorí využívajú kúpeľné služby na relax a regeneráciu. Posledným druhom sú kúpeľní hostia využívajúci balíky spájajúce liečebné aktivity s inými aktivitami v cestovnom ruchu.. V súčasnej dobe sa za kúpele vyhlasujú aj subjekty, ktoré ponúkajú kúpanie v mede či pive a preto: „*Je nutné jednoznačne definovať zdravotno-liečebné kúpeľníctvo a rekreačno-revitalizačné kúpeľníctvo a ich vývojové trendy skúmať v uvedených ohraničeniach.*“ (ELIÁŠOVÁ, 2009, s. 166) Prehľad vývoja počtu hostí KTT v závislosti na type pobytu, sa nachádza v prílohe C.

2.2 Kúpeľný mikroregión

2.2.1 Územie kúpeľného regiónu

Vymedziť región ako časť územia možno z viacerých hľadísk, no všeobecne ho môžeme chápať ako územie ohraničené na základe kritérií, ktoré si zvolíme podľa cieľa vymedzenia. Región a mikroregión je priestor akceptujúci špecifické prírodné a demografické podmienky oblasti, v ktorom sa vo vzájomnej nadväznosti uskutočňujú ekonomické a sociálne činnosti. Vyznačuje sa geografickými, historickými, sociálnymi, kultúrnymi a národnostnými znakmi. (LIPTÁKOVÁ, 2008, s. 92)

„Kúpeľný mikroregión je teritórium najintenzívnejšieho vplyvu kúpeľníctva.“ (LENOVSKÝ, 2009, s. 17) Môžeme povedať, že kúpeľný mikroregión je vymedzené územie ovplyvnené kúpeľníctvom, či sa jedná o spádovú oblasť zamestnancov kúpeľov, obyvateľov zainteresovaných na v kúpeľnom cestovnom ruchu alebo zvýšený výskyt ubytovania v súkromí. Kúpeľné lokality ovplyvňuje mnoho faktorov, ktoré modifikujú aj kúpeľnú kultúru a diferencujú jednotlivé kúpele podľa originálnych možností. Táto originalita je využívaná predovšetkým v konkurenčnom boji o svoju identitu. Dynamika vývoja kúpeľného cestovného ruchu nadväzuje na celospoločenské trendy a zmeny v myslení ľudí, s čím súvisí aj vznik a zánik kúpeľných miest.

2.2.2 Societa kúpeľného regiónu

Societu kúpeľného regiónu tvoria ľudia participujúci na kúpeľnom cestovnom ruchu a kúpeľníctve, všetci ktorí kúpeľné prostredie vytvárajú a používajú. Patria sem samotní obyvatelia kúpeľného mikroregiónu, zamestnanci kúpeľov bývajúci v okolitých obciach, ako aj kúpeľní hostia. Rôznorodosť kúpeľných miest sa odráža aj na špecifikách v socioprofesijnom zložení obyvateľov. Každé kúpele totiž vyžadujú kvalitné poskytovanie služieb, ktoré je postavené na kvalitnom personáli. Rozširovaním kúpeľov sa zvyšuje návštevnosť lokality, klientela prichádza z geograficky väčšieho územia a požiadavky na služby sa zvyšujú. (LENOVSKÝ, 2009, s.83) Vzniká priestor pre rozvoj ľudského potenciálu na zvyšovanie úžitku mikroregiónov. *„Rozvojom zamestnancov rozumieme zvyšovanie ich spôsobilosti na vykonávanie práce, rozvoj ich osobnostnej, sociálnej zrelosti, odbornej zdatnosti a praktickej zručnosti.“* (VETRÁKOVÁ, 2002, s.113) V kúpeľných regiónoch sa v kúpeľných miestach vyvinuli okrem bežných profesií ako čašníci, kuchári, chyžné aj niektoré špecifické profesie,

akými sú napríklad kúpeľníci, kúpeľní lekári ako najvyššia autorita kúpeľného prostredia a privátnici, poskytovatelia ubytovania kúpeľným hosťom v súkromí, na privátoch. Rozvoj kúpeľníctva a s tým súvisiaca rastúca návštevnosť v regiónoch umožňuje rozvoj rodinných podnikov v rámci regiónov a ich výraznejší podiel v oblastiach, akými sú napríklad využitie kultúrneho potenciálu a to revitalizáciou regionálnych tradícií, stabilizácia sídelnej štruktúry regiónov, keďže rodinné podniky majú nízku tendenciu k migrácii. (HESKOVÁ, VOJTKO, 2008, s. 122)

2.3 Ochrana zdravia ľudí a kúpeľná starostlivosť

Kúpeľná starostlivosť je podľa Eliášovej (2009, s. 166), vo väčšine európskych krajín s vyspelým kúpeľníctvom súčasťou zdravotného turizmu a zdravotnej starostlivosti. Kúpeľnú starostlivosť je možné vykonávať v súlade s podmienkami zákona č. 577/2004 Z.z. a výlučne v kúpeľných liečebniach prírodných liečebných kúpeľov s priamym prístupom k žriedlam termálnych a minerálnych vôd, ako aj k peloidom. Prírodné liečebné kúpele majú vysokú medicínsku úroveň a sú zamerané prvoritne na liečebnú starostlivosť o pacienta, ktorá vychádza z uznávanej tradície slovenského kúpeľníctva.

Kúpeľná starostlivosť nadväzuje na ambulantnú alebo ústavnú starostlivosť a na základe zdravotného stavu ju navrhuje odborný ošetrojúci lekár. Podľa návrhu s výsledkami vyšetrení, diagnózy a indikačnej skupiny bude liečba vo vybranej poisťovni kde je klient zdravotne poistený, zaradená podľa platnej legislatívy do spôsobu úhrady typu „A“ alebo „B“. (VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA, 2013)

- Spôsob úhrady typu „A“ znamená plnú úhradu zdravotnej a kúpeľnej starostlivosti z verejného zdravotného poistenia, čo znamená, že klient neplatí za kúpeľné procedúry, stravovanie a ubytovanie v štandardných podmienkach. V zmysle Nariadenia vlády SR č. 722/2004 Z.z. predstavuje výška úhrady poistenca za služby stravovania a pobytu na lôžku vo výške 1,66 € za každý deň v prírodných liečebných kúpeľoch. Patria sem predovšetkým pooperačné stavy a onkologické ochorenia. Klient si môže vybrať prírodné liečebné kúpele sám zo zoznamu zmluvných kúpeľov príslušnej poisťovne.
- Spôsob úhrady zdravotnou poisťovňou typu „B“, kedy poisťovňa plne hradí zdravotnú starostlivosť, čiže liečebné procedúry. Služby stravovania a ubytovania si klient hradí sám. Do tejto skupiny patria najmä chronické ochorenia jednotlivých systémov. V tejto skupine nie je výnimkou ambulantná

kúpeľná liečba, ktorú využívajú prevažne klienti bývajúci v blízkosti kúpeľov vyhovujúcim ich indikačnej skupine, dochádzajúci na procedúry z miesta bydliska.

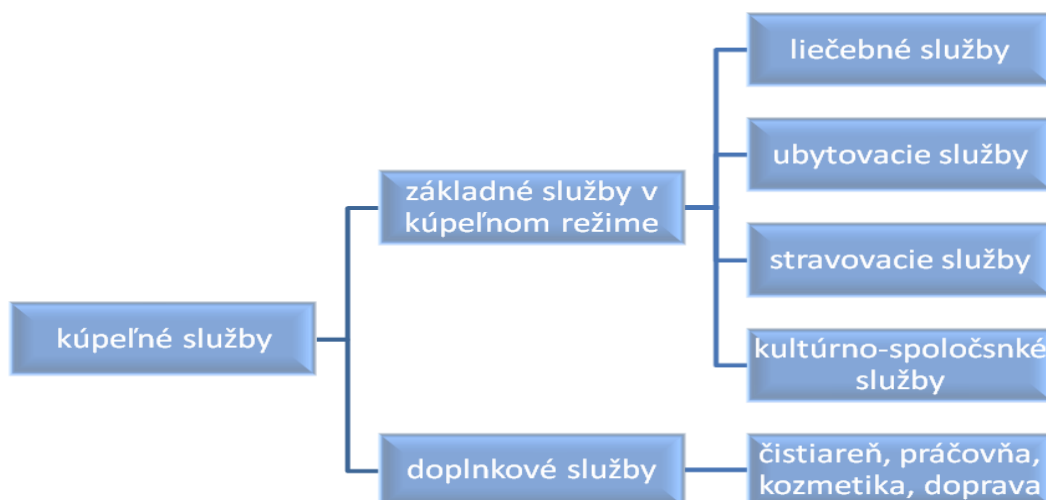
2.4 Služby v kúpeľnom cestovnom ruchu

Existencia kúpeľov, ktoré sú miestom navrátenia zdravia a obnovenia síl po úrazoch a operačných stavoch, umožňuje rozvoj kúpeľného cestovného ruchu. Služby v kúpeľnom cestovnom ruchu sú určené pre účastníkov kúpeľných pobytov. Základnú súčasť kúpeľných služieb preto tvorí kúpeľná liečba, charakter ktorej závisí na indikačnom zameraní prírodných liečebných kúpeľov. Indikačný zoznam chorôb vhodných pre kúpeľnú liečbu sa nachádza v prílohe novely zákona č. 577/2004 Z.z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti, vykonávanej zákonom č. 661/2007 Z.z.. Indikáciou sa rozumejú okolnosti dôležité pre stanovenie choroby a jej liečenie.

„Kúpeľné služby tvoria komplex činností súvisiacich s kúpeľnou liečbou a pobytom v kúpeľoch. Predstavujú balíček základných a doplnkových služieb. Základné služby majú po liečebnej a pobytovej stránke na seba vzájomne nadväzovať tak, aby bol dosiahnutý pozitívny výsledok kúpeľnej liečby.“ (ORIEŠKA, 2010, s.303)

Dôležitou súčasťou kúpeľného pobytu je liečebný režim, ktorý špecifikuje požiadavky na pobyt podľa zdravotného stavu každého hosťa, či už je to z hľadiska liečebného, stravovacieho a má úlohu chrániť hosťa pred nepriaznivými vplyvmi okolia. Liečebný pobyt je zameraný na príjemné a pozitívne pocity a zážitky. Takýto liečebný režim je povinný iba pre tie typy pobytov, ktoré sú komplexne hrazené cez zdravotné poisťovne. Pobyt samoplatcov majú režim voľný, nesmie však negatívne ovplyvňovať ostatných kúpeľných hostí.

Obrázok 1: Rozdelenie kúpeľných služieb



Zdroj : autor práce, 2014

Liečebné služby majú zdravotný charakter a patria k nim predovšetkým lekárske prehliadky a vyšetrenia, na základe ktorých sa stanovuje samotný priebeh kúpeľnej liečby s pevným stanovením liečebných procedúr využívajúcich liečivé zdroje, ako aj ďalšie fyziatrické výkony ktorými sú napríklad elektroliečba, vodoliečba, magnetoliečba, či rôzne druhy liečebných masáží. Nakoľko sa stále zvyšuje dopyt po nových relaxačných typoch pobytov, sú tieto služby neustále dopĺňané o moderné formy liečebných procedúr, ktorými sú napríklad thajské masáže, kryoterapia, či nordic walking.

Ubytovacie služby sú poskytované vo väčšine prípadov v kúpeľných hoteloch, ktoré tvoria samostatnú kategóriu ubytovacích zariadení a musia spĺňať podmienky minimálne kategórie ***. Svojím dispozičným usporiadaním vnútorného vybavenia priestorov a aj samotných izieb musia vyhovovať požiadavkám dlhodobšieho pobytu klientov. Tými sú predovšetkým požiadavky na príjemné prostredie, farebné riešenia, funkčný a pohodlný nábytok na častý oddych po procedúrach.

Stravovacie služby sú súčasťou stravovacej výživy a využívajú takzvaný diétny systém, teda odporúčené diéty pre jednotlivé druhy chorôb. Diétnu výživu určuje lekár dietológ, vlastný systém zabezpečujú nutričné terapeutky. Pri kúpeľnom pobyte sa jedná o uzavretý systém stravovania, v ktorom má každý klient počas celého pobytu svoje stále miesto. (ORIEŠKA, 2010, s. 305) Rast kultúrnej úrovne a vzdelanosti sa dnes prejavuje aj v stravovacích službách. „Je evidentný posun na konzumáciu tzv. racionálnej, nízkoenergetickej výživy, bohatej na určité výživové faktory, ktoré celkove

stimulujúco pôsobia na človeka v smere udržania si dobrého zdravotného stavu, vitality a výkonnosti.“ (SNIŠČÁK, 2005, s. 167) Vývoj v stravovacích službách sa výrazne prejavuje predovšetkým v inováciách zameriavajúcich sa na najnovšie poznatky vedy o výžive. Kládne sa dôraz na kvalitu potravinových vstupov, nízkoenergetické zložky potravín, používanie šetriacich technológií pri príprave jedál. Inovácie v oblasti stravovacích služieb vidí Gúčík (1991, s. 105) v orientácii sa na prípravu jedál pred klientom, a prispôsobenie ponuky jedál rozličným vekovým kategóriám ako napríklad „senior taniere“, alebo špeciálnym skupinám, ktorými môžu byť rodiny, alebo skupiny a pre nich „rodinné či skupinové menu.“ Tradičné systémy osobnej obsluhy sa v mnohých prípadoch nahrádzajú zavádzaním samoobslužných prvkov, čím sa sleduje zrýchlenie obsluhy a zlepšenie výberu zákazníkov vizuálnou ponukou. Osobná obsluha je však nevyhnutná v prípade liečebných pobytov zameraných na rehabilitáciu po úrazoch a ťažkých operáciách pohybového aparátu, kedy sú zákazníci odkázaní na pomoc obsluhujúceho personálu.

Kultúrno-spoločenské služby predstavujú vyplnenie voľného času klientov kúpeľov medzi jednotlivými procedúrami, alebo v popoludňajších hodinách. Väčšinou sú organizované pre širší okruh návštevníkov kúpeľných miest, pobyt v kúpeľoch nie je pri takýchto aktivitách podmienkou. Podľa Orišku (2010, s. 306) sa dajú rozdeliť na niekoľko druhov činností, akými sú napríklad činnosti odpočinkové založené na čítaní časopisov, na hraní spoločenských hier, rekreačno-poznávacie s organizovaním spoločných prechádzok a výletov, športové činnosti či už individuálne alebo kolektívne, kultúrno-spoločenské činnosti sú v organizovaní filmových a divadelných predstavení, výstav, besied a prednášok. Poslednými činnosťami sú činnosti spoločensko-zábavné, ktoré sú mimoriadne obľúbené, nakoľko sú tvorené tanečnými spoločenskými večerami, pri ktorých sa hostia navzájom spoznávajú. Inovácie v tejto oblasti sa budú podľa Gúčika (1991, s. 105) týkať predovšetkým gastronomickej oblasti vo forme ochutnávok vín s možnosťou absolvovania ľahších foriem someliérskych kurzov, prípadne absolvovať malý kurz varenia s možnosťou variť so šéfkuchárom.

Doplnkové služby uspokojujú ďalšie potreby kúpeľných hostí vyplývajúce z dlhodobého pobytu, akými sú napríklad služby práčovne, liečebnej kozmetiky, služby cestovných kancelárií a obchodné služby, zamerané na predaj občerstvenia, cukrárskych výrobkov a upomienkových predmetov. Doplnkové služby svojou rôznorodosťou dotvárajú komplexnosť kúpeľných služieb.

Všetky služby poskytované počas liečebných kúpeľných pobytov sú bezprostredné a prebiehajú v priamom kontakte personálu s klientom. Klient, teda zákazník má dve základné očakávania, ktorými sú uspokojovanie potrieb a zodpovedajúce chovanie personálu. (BERÁNEK, KOTEK, 2007, s. 38) Pracovníci, ako poskytovatelia služieb sú motivovaní kladným kontaktom so zákazníkom. Základ poskytovania služieb predstavuje vzájomný vzťah dvoch osôb, ktorý je určený ich sociálnymi, ekonomickými a osobnými charakteristikami. Osobné charakteristiky sú v medziľudských vzťahoch najdôležitejšie, personál musí byť preto pravidelne preškoloňovaný, aby negatívne neovplyvňoval úroveň poskytovaných služieb. Samotnú podstatu práce v službách predstavuje fakt, že hosť má vždy pravdu.

2.5 Nové trendy v kúpeľnom cestovnom ruchu

„Prírodné liečebné kúpele na Slovensku reagujú na dopyt komerčnej klientely, ktorá preferuje krátkodobé, t.j. týždňové a víkendové pobyty so špeciálnym programom. Zodpovedajú tomu všetky nástroje marketingového mixu marketingových oddelení kúpeľných podnikov.“ (ELIÁŠOVÁ, 2009, s. 166) Prvoradou úlohou kúpeľov je poskytovanie zdravotnej starostlivosti, nakoľko sú považované za zdravotnícke zariadenia v ktorých zdravie pacientov je nadradené ziskom z nových vedľajších produktov. Zdravotnícke služby v kúpeľoch sú však garantované pre všetkých klientov, rovnako ak služby cestovného ruchu a preto určiť akú nové trendy budú v kúpeľnom ruchu nasledovať nie je jednoduché. Určite budú ovplyvňované výškou prostriedkov zdravotných poisťovní vyčlenených na kúpeľnú starostlivosť, ktorá v dnešnej dobe predstavuje od 0,5 do 1,5%. Prostriedky samoplatcov sú v dnešnej dobe negatívne ovplyvňované ekonomickými príjmami z pracovnej činnosti, avšak očakáva sa rastúca tendencia vzhľadom na prístup mladých ľudí ku svojmu zdravotnému stavu. Ďalším faktorom ovplyvňujúcim vývoj v kúpeľnom cestovnom ruchu bude cena, ktorá sa bude musieť prispôbovať podmienkam dopytu, aby sa zamedzilo obmedzeniam činnosti kúpeľov z dôvodu nízkej návštevnosti. Zmena zdravotnej politiky v rámci štátnej hospodárskej politiky by mohla byť novým impulzom podpory kúpeľníctva, poskytovanie dotácií pre určité spotrebiteľské segmenty – seniori, obyvatelia regiónov, sociálne slabšie skupiny obyvateľov a pod.. Príchod zahraničnej klientely do slovenských kúpeľov ovplyvňujú kurzové zmeny, nakoľko aj táto klientela sa orientuje podľa trhových princípov a uprednostňuje lacnejšie ponuky.

Zdravotný turizmus je dnes trendom nielen na Slovensku, ale aj vo svete a preto je motiváciou pre zabehnuté investičné firmy investujúce do kúpeľníctva a kúpeľných hotelov. Tie postupne menia svoj pôvodný nemocničný charakter na luxusné hotely, v ktorých predovšetkým mladá generácia vyžaduje profesionálne klasické liečebné, relaxačné a rehabilitačné služby spojené s kvalitným hotelovým servisom, dokonalou stravou a keďže sa kúpeľné pobyty skracujú v priemere na 5 dní, vyžadujú aj nadpriemernú starostlivosť o zákazníka. (VACEK, 2012) Sortiment doplnkových procedúr je zostavovaný podľa vybavenia možností jednotlivých kúpeľných hotelov a zariadení. Zostavenie programu liečby na mieru vychádza zasa z individuálnych požiadaviek klientov prichádzajúcich do kúpeľov. Často sa jedná o obmeny prísad do inak tradičných procedúr hydroterapie, akými sú napríklad pivo a medové pivo, ktoré je nielen do kúpeľa pridávané, ale počas kúpeľa sa aj konzumuje, čokoláda, med, víno a vínny olej majú rôzne účinky, či už upokojujúce, omladzujúce a skrášľujúce. Prísadové kúpele sú okrem tradičných bylenných extraktov vysokej kvality, majúce uvoľňujúce stimulačné a regeneračné účinky aj vďaka inhalačnej zložke – inovované tekutým rašelinovým extraktom zmierňujúcim bolesti a priaznivo pôsobiacim na regeneráciu pohybového aparátu, navyše s detoxikačným účinkom.

Oxygenoterapia – kyslíková kúra, pri ktorej dochádza k lepšiemu okysličovaniu všetkých tkanív a orgánov sa stáva obľúbenou najmä pri starej generácii klientov.

Pre zlepšenie kvality kože odstraňovaním nečistôt a odumretých kožných buniek za pomoci vákua sa využíva mikrodermabrázia s maskou, ktorá navyše zlepšuje lymfatickú drenáž tváre a stimuluje krvný obeh.

Suchý uhličitý kúpeľ môže byť čiastočný, alebo celotelový a pôsobí na pokožku klienta v špeciálnom vaku, do ktorého sa nafúkne oxid uhličitý. Pri tejto procedúre dochádza ku zvýšenému prekrveniu svalového tkaniva, mozgu a telesných orgánov.

Suchá vodná masáž je taktiež novinkou, pri ktorej klient leží na vyhriatom lôžku a je masírovaný vodnými tryskami. Tento systém zabezpečuje prevenciu proti ochabnutým svalom a pocit dokonalého premasírovania problémových častí chrbtice.

Rašelinové zábaly sú v rámci rozšírenia ponuky alternované napríklad zábalmi čokoládovými spevňujúcimi pokožku, zo včelieho vosku s detoxikačnými a prehrievacími účinkami, škoricovými majúcimi anticelulitídne účinky. Z východných kultúr rozšírili ponuku zábaly bambusové s lotosom majúce omladzujúce účinky,

kokosový zábal ktorý prehrieva a premasťuje pokožku. Ďalšie zábaly sú dopĺňané ovocnými zložkami, akými sú pomaranč a zázvor na prekrvenie, broskyňa.

Novým trendom sa nevyhli ani klasické masáže, ktoré sú doplnené o nové spôsoby a techniky prevedenia. Reflexné masáže pôsobiace na nervové spoje a zakončenia odstraňujú reflexné zmeny v koži a podkoží. Špeciálnou metódou manuálnej medicíny sú mäkké techniky na zníženie bolestivosti a svalového napätia.

Manuálne lymfodrenáže pomocou špeciálnych manuálnych techník a hmatov zlepšujú lymfatickú drenáž a pri pravidelnej aplikácii majú anticelulitídne účinky. Na jemné ošetrovanie stavcov a kĺbov v oblasti chrbta pri bolestiach v krížovej a medzilopatkovej oblasti sa využíva Dornova metóda, doplnená o Breussovú silne energetickú masáž majúcu vplyv na duševné, energetické a telesné blokády. Obnovenie a zdokonalenie funkčnosti tela je cieľom Feldenkraisovej metódy, ktorej podstatou je opakovanie a skúmanie pohybov s cieľom odstránenia strnulých návykov v myslení, chovaní a jednaní.

Kryolipolýza využíva chlad na deštrukciu tukových buniek tekutým dusíkom, zmenšovanie opuchov a bolesti, zmierňovanie zápalových procesov.

Najvýznamnejší rozdiel medzi klasickým liečebným kúpeľníctvom, ktoré je súčasťou zdravotníckeho systému a wellness je v klientele, keďže wellness pobyty majú preventívny charakter a sú určené predovšetkým zdravým ľuďom. Využívanie prírodných liečebných zdrojov aj preventívne spája tieto dve oblasti, navzájom ich prepája a tým vytvára a ponúka nové možnosti využitia v budúcnosti.

2.6 Wellness ako životný štýl

Heslom súčasného zdravého životného štýlu je dobre sa cítiť a taktiež dobre vyzeráť, pretože práve životný štýl je základným faktorom, ktorý ovplyvňuje naše zdravie. Dobrá kondícia a výživa majú vplyv na dobrý zdravotný stav či ako prevencia, alebo liek. Wellness je moderný výraz, ktorý predstavuje niečo trendové, nevyhnutné pre dnešného mladého moderného človeka, hoci sám často nevie presne povedať, čo si pod týmto pojmom predstavuje. „*Novodobý výraz wellness má svoj pôvod v spojení dvoch slov: well-being (stav zdravia a pohody) a fitness (fyzická zdatnosť), ktoré je dielom amerického lekára Halberta L.Dunna, autora myšlienky high level wellness (voľne preložené ako zdravie na vysokej úrovni.)*“ (MÜLLEROVÁ, 2008, s.10) Pod pojmom wellness si môžeme predstaviť psychické a fyzické aktivity prinášajúce

človeku pohodu a uspokojenie. Sú to všetky pozitívne vnemy akéhokoľvek druhu, ktoré vedú k súladu tela a mysle – regenerácia, príjemná hudba, relax, chutné jedlo. Takéto snahy bolo možné nájsť už v starovekom grécku. Podľa Dvorského (2010, s. 191) grécky princíp kalokagathia znamená ideál harmonického súladu dobroty, statočnosti, a cnosti, zároveň však aj vyváženosti telesnej a duševnej krásy. Nachádzame ho aj v starovekom Ríme v Caracallových kúpeľoch, kde sa rôzne doplnkové aktivity kombinovali s účinkom prírodných liečivých prameňov a dali základ dnešnému obrazu kúpeľníctva a wellness. Česká asociácia WELLNESS výstižne charakterizuje: „Slovo WELLNESS znamená stav/pocit blahobytu, ktorý je maximálne orientovaný na individuálne možnosti človeka - vlastnej osoby. Je to dlhotrvajúci, stupňujúci sa proces premeny Vašej psychickej, intelektuálnej, emočnej, sociálnej, duchovnej a okolitej pohody. Tieto parametre sú najdôležitejšou súčasťou wellness. Wellness je taktiež označenie pre štruktúru, zariadenie a priestor, ktoré sú realizované v koncepte s touto filozofiou (architektúra, design, farby...) a pre programy, ktoré nás k pocitom wellness vedú (procedúry, balíčky, menu...). Wellness priestor je v nás aj v prírode, pokým nám zabezpečuje prežitie krásy, kludu a mieru.“

S vývojom doby sa menili aj aktivity, ktoré sú predchodcami wellness. Boli to napríklad fitness, aerobik či kulturistika. Keďže vývoj sa nedá zastaviť ani dnes, k modernému wellness sa pridávajú nové prvky využívajúce napríklad thalassoterapia využíva produkty mora – piesok, soli, bahno a pod. (TATRALANDIA, 2013) speleoterapia využíva jaskyne či už prírodné, alebo umelo vytvorené. Nové pohybové aktivity odvolávajúce sa na pôvodné, časom odskúšané cvičenia akými je joga majú dnes podobu kalanetiky, pilates či strečingu. Východné kultúry ovplyvňujú wellness akupunktúrou, aromaterapiou, ale aktivitami majúci základ v bojových umeniach tajči a čikong. Wellness prináša novému životnému štýlu zdravotný prínos predovšetkým vo forme kvalitnej výživy, bezproblémového spánku, zníženému riziku nadváhy, dobrej obehovej a respiračnej zdatnosti, vyššej odolnosti proti stresu, zvýšeného sebavedomia a lepšej kvalite života v strednom a vyššom veku. Tento všestranný prínos pre život robí wellness jednou z najperspektívnejších foriem rozšírenia kúpeľných služieb už dnes a určite aj do budúcnosti.

3 PROFIL KÚPEĽOV TRENČIANSKE TEPLICE

3.1 História kúpeľov

História kúpeľov Trenčianske Teplice sa začína písať dávno pred uvedením prvých písomných zmienok, literárnych správ a odborných opisov liečivých účinkov teplej vody. Ústnym podaním sa šírili chýry o zázračnej liečivej moci teplej vody pod Klepáčom, hovorilo sa o nej v kostoloch, na jarmokoch a trpiaci chorí prichádzali zo všetkých strán, aby sa vykúpali v prameňoch tejto živej vody. (ŠÍPOŠ, ONDREJKOVIČ, 1989, s. 22)

Prvá správa o Trenčianskych Tepliciach ako kúpeľoch vznikla v polovici 16. storočia, kedy sa pod vplyvom renesancie systematicky začala rozvíjať kúpeľná liečba v celej Európe a vzniká prvé dielo uhorskej, v tom čase teda aj slovenskej balneológie: „Rozprava o podivuhodných vodách Uhorska“, z pera učeného lekára, prírodovedca a radcu Uhorskej kráľovskej komory Juraja Wernhera (1974), prezentujúce Trenčianske Teplice spolu s ďalšími kúpeľnými a žriedelnými miestami a minerálnymi prameňmi. Prvý ucelený odborný opis Trenčianskych Teplíc ako liečivých kúpeľov podal významný lekár, balneológ Tomáš Jordan z Klausenburgu, ktorý pomocou vlastných originálnych metód analýzy minerálnych vôd pramene na Morave analyzoval, opisoval, pozoroval účinky a navrhoval metódy liečby v diele: „Správa o liečivých vodách Moravy“. Po opise polohy a okolitej prírody dáva ucelený opis chatrnej kúpeľnej osady pôsobiacej dojomom vojenského tábora, ktorú tvorilo pár domčekov z trávov so slamenými strechami. Široká lúka v okolí prameňov bola zaplnená stanmi panstva a rytierov a jednoduchými prístreškami. Príčiny takéhoto stavu zistil v skutočnosti, že sedliaci z Teplej dostali žriedla ako kráľovskú donáciu, teda prepožičanie statku, avšak nemali prostriedky na výstavbu kúpeľov. Samotné kúpele v tomto čase predstavovali dve hĺbočiny nad vývermi teplých prameňov, po obvode boli spevnené drevenou výstužou. Bazény nemali dno ani strechu a boli rozdelené pre urodzený stav a obecný ľud. Každý sa kúpil podľa vlastného inštinktu, nebolo zriedkavé kúpanie trvajúce aj celý deň. Jordan urobil aj prvú chemickú analýzu, navrhol liečebné metódy a indikácie, medzi ktorými dominujú choroby pohybového aparátu. (JORDÁN, 1948) Vysoko oceňoval liečebný význam týchto kúpeľov a rady na ich zveľadenie a liečebné metódy opísal vo svojej štúdii „O Trenčianské Vodě, která všechny okolní Vody převyšuje“ . Na konci 16. storočia mali Trenčianske Teplice iba

desať domov a mlyn. Ich význam však stále rástol a každý ďalší majiteľ im vryl pečať svojej doby.

Prvý skutočný rozkvet zaznamenali kúpele za panstva Jozefa Illésházyho. Hneď pri prameňoch dal v štyridsiatych rokoch 18. storočia vybudovať výstavný kaštieľ podľa talianskych vzorov, murované ubytovacie domy, nový panský hostinec Traiterhaus s bytmi pre urodzených. Podľa vzoru rakúskych kúpeľov dal vybudovať murované kúpele v ktorých zaviedol prísny kúpeľný poriadok obsahujúci 23 regulí upravujúcich spôsob poskytovania liečby a správanie kúpeľných hostí, zakladal parky a pozdvihol spoločenský život v kúpeľoch na vysokú úroveň a je považovaný za vlastného zakladateľa Trenčianskych Teplíc. Veľká návštevnosť kúpeľov v ďalšom období si vynútila diferenciáciu kúpeľov podľa tried a spoločenských vrstiev, z ktorých každá si tu našla aj primerané stravovacie a ubytovacie zariadenia.

Začiatok 19. storočia bol aj začiatkom ďalšieho rozvoja Trenčianskych Teplíc podľa cieľavedomého plánu posledného potomka rodu Illesházyovcov, Štefana. Toto obdobie znamenalo výstavbu nových ubytovacích budov a prestavbu kúpeľov, sústredením Meštianskeho, Oficiarskeho, Spoločného, Chudobinského a Židovského kúpeľa pod jednu strechu, vo všetkých kúpeľoch bezplatná liečba kúpeľných hostí, rozširovanie a skrášľovanie parkov, rušný spoločenský život a stála promenádna hudba, pravidelné poštové spoje, čistotu a poriadok v obci. (ŠÍPOŠ, ONDREJKOVIČ, 1989, s. 31) Pre čoraz väčšie finančné problémy predáva Štefan svoje majetky spolu s kúpeľmi v roku 1835 viedenskému finančníkovi Jurajovi Sinovi a tým končí aj feudálne obdobie kúpeľov.

Sina ako finančník a obchodník zameriaval činnosť kúpeľov komerčne, postavil prevádzku kúpeľov na podnikovom základe. Šikovne pritom využil historickú tradíciu už zabehnutých a prekvitajúcich kúpeľov z ktorých chcel spraviť rentabilný podnik a preto doň aj nemálo investoval. Zmodernizoval a zdokonalil ich, zaviedol nové služby, všetky však až na výnimku Chudobinského kúpeľa v ktorom sa služby neposkytovali, aj spoplatnil. Kapitalistické obdobie bolo obdobím, kedy sa prebudovalo celé kúpeľné mestečko, menil sa jeho obraz. Trenčianske Teplice dostali v roku 1870 svoj dodnes najznámejší kúpeľ Sina. Prameň vyrazil vo vtedajšej pekárni a bol najvýdatnejší a najteplejší zo všetkých. Nová budova ktorá vznikla bola prepojená s novopostaveným hotelom chodbou, čo hosťom veľmi vyhovovalo. (HANUŠIN, 2010, s. 27) Novou majiteľkou po smrti Štefana Sinu sa stala jeho dcéra Ifigénia, ktorá zanechala po sebe najkrajšiu pamiatku, pôvodne vaňové kúpele Hammam v maurskom slohu pri

zrkadlisku Sina, otvorenú v roku 1888. Pôvodné využitie bolo však zmenené pre agresivitu sírnej vody a z vaňových kúpeľov sa stala prezliekareň. Dnes je Hammam chránenou pamiatkou.

Kúpele prešli ďalšími obdobiami, ktoré zanechali na kúpeľnom meste menšie či väčšie stopy svojej doby, zo svojej atraktivity však nestratili ani dnes. Stále sú jednými z najnavštevovanejších kúpeľov na Slovensku a snahou súčasného vedenia spoločnosti spolu so všetkými zamestnancami je, aby to tak ostalo čo najdlhšie.

3.2 Liečivé zdroje

„Sírne termy v Trenčianskych Tepliciach sú unikátne vďaka optimálnej balneologickej teplote jednotlivých prameňov 37,7 – 40 °C, ktorá umožňuje ich priame použitie na vonkajšiu balneoterapiu bez potreby ohrievania, alebo ochladzovania. Táto skutočnosť hrá dôležitú úlohu v liečebnom účinku, pretože sírovodík je vo vode rozpustený plyn, ktorý pri ohrievaní, ochladzovaní, alebo transporte rýchlo uniká do vzduchu“ vyjadril sa MUDr. Čelko, dlhoročný riaditeľ Kúpeľov Trenčianske Teplice o ich liečivej vode. Ako uvádza ďalej, voda má analgetický účinok, zmierňujúci bolesť a to nielen počas kúpeľa, ale aj po jeho skončení. Pacientom sa preto neodporúča bezprostredne po kúpeli sprchovanie. Chemické zloženie liečivej termálnej vody sa nachádza v prílohe B.

Kúpele Trenčianske Teplice využívajú pri liečbe aj liečivé peloidy, predovšetkým prírodnú rašelinu, ktorej kyslosť a obsah huminových kyselín zvyšuje prekrvenie tkanív na miestach aplikácie a pôsobí protizápalovo. Sírne mineralizované prírodné fango má pre vysoký obsah voľnej síry analgetický účinok.

Z dôvodu ochrany týchto výnimočných liečivých zdrojov bol v roku 2005 vo forme Vyhlášky Ministerstva zdravotníctva Slovenskej republiky vydaný Predpis č. 58/2005 Z.z., čiastka 027/2005, ktorým sa vyhlasujú ochranné pásma prírodných liečivých zdrojov v Trenčianskych Tepliciach. (Príloha A: Ochranné pásmo I. stupňa) V predmetnej vyhláške sú stanovené ochranné pásma I. , II. a III. stupňa, popisy hraníc ochranných pásiem a popisy hydrogeologickej štruktúry liečivých zdrojov v ktorom sa uvádza, že: *„Takto vytvorené prírodné liečivé zdroje v Trenčianskych Tepliciach sú slabo mineralizované, síranové, vápenato-horečnaté so zvýšeným obsahom fluóru a stroncia, hypotonické, vlažné až teplé.“* (PREDPIS 58/2005 Z.z.)

3.3 Rozsah zdravotnej starostlivosti a indikácie

Kúpele Trenčianske Teplice sa vďaka svojim liečivým zdrojom a ich účinkom špecializujú predovšetkým na liečbu ochorení pohybovej sústavy, akými sú :

- Degeneratívne ochorenia, artrózy končatinových kĺbov, ochorenia chrbtice. Cieľom liečby je zmiernenie bolesti pri znížení spotreby protizápalových liekov a analgetík, zvýšenie rozsahu pohybu za pomoci zvýšenia svalovej sily a svalovej rovnováhy;
- Zápalové ochorenia, reumatoidné artritídy, zápalové ochorenia kĺbov a mimokĺbny reumatizmus, Bechtereva choroba. Cieľom liečby je predchádzanie vzniku deformít a zlepšenie pracovnej a funkčnej schopnosti;
- Stavby po operáciách, predovšetkým zlomeninách a korekčných operáciách kĺbov a medzistavcových platničiek;
- Ďalšími významnými indikáciami, ktoré sú liečené v kúpeľoch Trenčianske Teplice sú kožné ochorenia, predovšetkým psoriáza. Výrazné úspechy sú dosahované v liečbe systémom TOMESA, v ktorej sa zvyšuje účinok prírodnej liečivej vody doplnenej o soli z Mŕtveho mora s ultrafialovým žiarením;
- Liečba založená na pitnej kúre a podporená tradičnými liečebnými metódami je zameraná na doliečenie zápalových a nezápalových ochorení žalúdka a tráviaceho ústrojenstva, žlčových ciest a pečene;
- Nervové choroby ktoré sa liečia v kúpeľoch Trenčianske Teplice sú chabé obrny, zápalové ochorenia centrálného nervstva, stavy po poraneniach periférneho nervstva s poruchami hybnosti, roztrúsená skleróza v štádiu bez príhody;
- Ďalšími indikáciami sú choroby z povolania vyvolávajúce kostné a zhybové zmeny, ochorenia kostí, kĺbov spôsobených prácou s vibrujúcimi nástrojmi. (SLOVENSKÁ LEKÁRSKA SPOLOČNOSŤ, 2014)

Najobľúbenejšou procedúrou poskytovanou v Kúpeľoch Trenčianske Teplice je termálny kúpeľ, ktorý je možné absolvovať v jednom z piatich termálnych bazénov SINA, PI, PII, PIII a KRYM. Nasledujúce procedúry čo do obľúbenosti a počtu vykonaných procedúr sú masáže – klasická, reflexná, thajská, podvodová, lymfodrenáž a liečebná rehabilitácia, pozostávajúca z kolektívnych a individuálnych cvičení, cvičenia vo vode, nordic walking. Nasleduje terapia Tomesa a vodoliečba. V porovnaní s predchádzajúcimi rokmi narastá počet relaxačných procedúr, akými sú všetky druhy masáží, terapia lávovými kameňmi, lymfodrenáže, bylinkové a perličkové kúpele,

vonkajší bazén Grand s komplexom masážnych trysiek, dravej rieky, whirlpool a podvodnými tryskami. Zároveň sa udržuje počet poskytnutých liečebných procedúr, čo vyplýva z kapacitných možností jednotlivých liečebných prevádzok.

3.4 Rozdelenie pobytov v Kúpeľoch Trenčianske Teplice

Kúpele Trenčianske Teplice ponúkajú svojim klientom nielen samotné liečebné kúpele, ale aj ďalšie liečebné formy, či sú to procedúry viazané na odporúčenie lekára, alebo voľno-predajné. Procedúry ponúkajú klientom v balíkoch zostavených podľa toho, aký účel majú spĺňať a pre koho sú určené. Základné rozdelenie tvoria balíky liečebné, relaxačné, špeciálne, rekondičné a balíky pre zdravotné poisťovne.

Liečebné pobyty sú podľa ďalšej bližšej špecifikácie a zamerania rozdelené napríklad na seniorské, ktoré sú ideálnym riešením pre liečbu problémov postproduktívneho vyššieho veku jednak skladbou procedúr v kombinácii s konzultáciami s lekárom. Balíky programu Dr. Redukt obsahujú procedúry s vyšším výdajom energie a sú preto spolu s diétnym režimom priaznivé v začiatkovej fáze znižovania nadváhy. Klasické balíky môžu mať krátkodobý charakter, kedy spĺňajú požiadavky relaxačného pobytu, dlhodobejšie majú liečebný charakter, ku ktorému dáva svoje vyjadrenie lekár. Pre liečbu bolestivosti chrbta, zvýšeného napätia svalstva a redukciu zníženej hybnosti sú nastavené liečebné procedúry v pobytovom balíku nazvanom Dr. Osteofit. Pobyt, ktorý zaručuje krajšiu a zdravšiu pokožku je svojimi špeciálnymi procedúrami obsiahnutý v balíčku nazvanom Dr. Tomesa a je určený pre klientov liečiacich psoriázu.

Relaxačné pobyty môžu byť podľa uváženia klienta a podľa jeho zdravotného stavu kontrolované a konzultované s lekárom, takéto balíčky sú v pobytach Dr. Medical Wellness, alebo sú postavené na procedúrach, ktoré si lekárske vyšetrenie nevyžadujú. Takéto pobyty sú orientované pre dámy vyžadujúce si špeciálne procedúry beauty charakteru, akými sú napríklad bylinný perličkový kúpeľ, kozmetika, lymfodrenáž tváre a dekoltu, ošetrovanie nôh so zábalom a pod. Romantické pobyty v luxusných apartmánach sú orientované na relax vo dvojici, mladé páry absolvujú spoločné kúpele, masáže, whirlpool a saunu. Mimoriadne obľúbené sú víkendové pobyty Relax a Minirelax, ktoré dokážu zbaviť únavy termálnymi kúpeľmi, zábalmi a rôznymi ďalšími procedúrami. Podľa vlastného výberu procedúr si klient môže sám zostaviť svoj pobytový balík v pobyte nazvanom Prameň Teplíc, ktorý je postavený na základnej ponuke procedúr a na ďalšie dokupované procedúry sa vzťahuje zľava.

Rekondičné pobyty majú ozdravno-preventívny charakter a väčšinou sú pre organizované skupiny. Zamestnávateľ môže pre svojich zamestnancov vo forme benefitov zabezpečiť týmto spôsobom čerpanie sociálneho fondu. Programovo riadený rekondičný pobyt vyplýva ako povinnosť pri niektorých druhoch povolanií a je pod odborným dohľadom lekára.

Špeciálne pobyty sú viazané k mimoriadnym udalostiam, sviatkom ako sú Veľká noc, Silvester, Vianoce, ktoré sú upravené pre sviatočné príležitosti, alebo sú viazané ku známym osobám. Takýmto pobytom je Fit pobyt so Zorou Czoborovou, ktorá pri využití termálnych bazénov a procedúr na regeneráciu po cvičení, dodáva cvičiacim klientkám energiu a novú silu.

Balíky pre zdravotné poisťovne sú rozdelené podľa indikačných skupín na IS A, ktoré sú plne hradené zdravotnými poisťovňami a IS B, pri ktorých zdravotná poisťovňa hradí iba zdravotnícke liečebné služby, ostatné služby, akými sú ubytovanie a stravovanie si hradí klient sám. V prípade, že klientovi nebol schválený liečebný pobyt zdravotnou poisťovňou, v Kúpeľoch Trenčianske Teplice má možnosť liečiť sa za zvýhodnenú cenu, pri zabezpečení maximálnej lekárskej starostlivosti.

3.5 Nové trendy v poskytovaných službách v Kúpeľoch Trenčianske Teplice

Služby poskytované v Kúpeľoch Trenčianske Teplice sú komplexné, nadväzujú plynule na seba a dopĺňajú sa bez toho, aby bol klient obmedzovaný – Tlačová správa EuroSPA (2012): *„Udelením certifikátu EuropeSpa med klienti kúpeľov získavajú istotu, že v stredisku nájdú najvyššiu možnú kvalitu počnúc bezpečnosťou, organizačnou štruktúrou, úrovňou zdravotnej starostlivosti, efektívnosťou liečebnej metodiky, kvalitou prírodných zdrojov až po úroveň doplnkových služieb, ubytovania či stravy.“*

3.5.1 Základné služby v liečebnom režime

Liečebno-zdravotnícke služby a lekárska starostlivosť sú v Kúpeľoch Trenčianske Teplice pravidelne sledované a kontrolované. V každom kúpeľnom hoteli sa nachádza vedúci lekár, zodpovedajúci za svojich podriadených lekárov a zdravotné sestry lekárskeho riaditeľovi. Zdravotnícky personál je pravidelne odborne školený pre výkon svojej práce, ako aj pre styk s klientami. Vysoká odbornosť je základnou požiadavkou pri prijímaní nových zdravotníckych pracovníkov, nakoľko práve

kvalifikovaný personál je zárukou kvality poskytovaných kúpeľných služieb. V kúpeľných prevádzkach prichádza k rozširovaniu ponuky procedúr nielen liečebných, ale predovšetkým relaxačných. Aj pri týchto službách je zabezpečená kvalifikovanosť zdravotníckych pracovníkov, pre zvýšenie kvality masáží a odborného vykonávania špeciálnych druhov procedúr organizácia uzatvára zmluvy s certifikovanými odborníkmi, čo sa osvedčilo napríklad pri Thajských masážach a lymfodrenážnych procedúrach. Z dôvodu rozširovania ponuky nových procedúr a relaxačných možností, kúpele rekonštruujú termálne bazény (v roku 2010 bol kompletne zrekonštruovaný termálny kúpeľ PI, v roku 2013 sa začala postupná rekonštrukcia termálneho kúpeľa SINA). Z dôvodu zvyšovania atraktivity prostredia kúpeľov bol v roku 2009 postavený nový vonkajší bazén Grand, ku ktorému je plánované dostavanie nového wellness a fitnes centra. Do Kúpeľov Trenčianske Teplice prichádza stále viac klientov s kožnými problémami. Predovšetkým v liečení psoriazy liečebnou metódou TOMESA sú tu dosahované veľmi dobré výsledky, kedy sa klienti po štvortýždňovej terapii zbavia celkom, alebo z veľkej časti svojich problémov. Pri opakovaných liečbach sú výsledky ešte výraznejšie. Preto sa stále investuje do špeciálneho vybavenia, ktoré táto procedúra vyžaduje .

Ubytovacie služby v Kúpeľoch Trenčianske Teplice sú zabezpečované podľa kritérií a požiadaviek klientov vo viacerých druhoch ubytovacích zariadení, ako sú kúpeľné hotely, hotely a liečebné domy. Z dôvodu zvyšujúcej sa náročnosti dnešného klienta na všetky poskytované služby, dochádza v KTT ku zvyšovaniu komfortu klientov v ubytovaní, keďže v týchto priestoroch trávajú klienti najviac času. Kúpeľné hotely triedy ***, ktoré musia v zmysle Vyhlášky MH SR č. 277/2008 spĺňať určité kritériá na plochu, členenie, vybavenie izieb a poskytovanie služieb v hoteli vrátane liečebnej starostlivosti, sú v KTT dva, Kúpeľný hotel PAX*** a Kúpeľný hotel KRYM ***. Ďalším ubytovacím zariadením je Hotel Slovakia ** a dependance liečebné domy Eskulap, Pramenný dvor, Viktória, Atlantis, Vlára, a Esplanade. V rámci týchto ubytovacích zariadení sú aj priestory pre vykonávanie liečebných procedúr, prípadne sú hotely prepojené s takýmito priestormi, aby mal klient zvýšený komfort a na liečebnú procedúru mohol prejsť „suchou nohou“. Hotely prechádzajú postupne rekonštrukciami, aby boli splnené zvyšujúce sa nároky kúpeľných klientov. Kúpeľný hotel PAX*** bol kompletne zrekonštruovaný v roku 2010, čiastočnou rekonštrukciou prešli v roku 2013 Kúpeľný hotel Krym*** a Hotel Slovakia**. Ďalšími nárokmi dnešných klientov vznikla potreba vybaviť hotely klimatizáciou, ktoré je vo svete bežne k dispozícii. Táto požiadavka je však uspokojovaná postupne, vzhľadom na veľkú nákladovosť.

Z hľadiska výhodnosti pre obe strany sa javí vybavenie hotelov a ostatných ubytovacích zariadení vlastnými kotolňami. Hotel môže reagovať pružnejšie na požiadavky klientov, čo je výhodou v klimatických podmienkach v ktorých sa kúpele nachádzajú.

Stravovacie služby sú v Kúpeľoch Trenčianske Teplice poskytované štandardným spôsobom charakteristickým pre kúpeľné ubytovacie zariadenia. Klienti sa stravujú priamo v hoteloch, alebo ak sú ubytovaní v depandancoch - v stravovacom stredisku. Každý klient má počas celého svojho pobytu svoje stále miesto, výber stravy je deň vopred. Aj v tejto oblasti však podlieha stravovací proces novým trendom, ktoré sa prejavujú v rozširovaní ponuky sezónnych špecialít, možností vybrať si jedlo z doplatkového reštauračného jedálneho lístka, kedy si klient pripláca za nadštandardnú stravu iba rozdiel ceny v porovnaní s cenou bežného obeda, či večere. Ďalšími možnosťami rozšírenia ponuky a spôsobu stravovania je poskytovanie celodenného stravovania formou bufetových stolov, ktorý sa javí veľmi perspektívnym. Je však nákladnejší a problémy vznikajú pri pacientoch so zníženou hybnosťou po operáciách, alebo nepohyblivých klientoch. V hoteloch je aj ďalšia možnosť stravovania sa a to v reštaurácii, alebo v lete na terase. Kvalita stravy podlieha kontrole od prijatia surovín do skladov, cez skladovacie procesy a správne technologické procesy výroby a výdaja stravy. Stravovacie strediská a zariadenia majú vypracované systémy HACCP, ktoré sa prísne dodržujú.

Zamestnanci stravovacích stredísk sú pravidelne školení o zásadách dodržiavania všetkých výrobných procesov, aby nedochádzalo ku znehodnoteniu potravín a kvalita jedál zodpovedala najvyšším požiadavkám.

3.5.2 Doplnkové služby

Tieto služby sú v Kúpeľoch Trenčianske Teplice zastúpené Informačnými centrami priamo v kúpeľných hoteloch, možnosťou kozmetického ošetrovania, kaderníctvom, pedikúrou. Predaj upomienkových predmetov na recepciách je v menšom rozsahu, veľkú časť tejto ponuky prebrali malí podnikatelia v centre mesta. Kultúrne centrum zabezpečuje kultúrne a spoločenské vyžitie počas celého roka. Organizuje výlety do blízkeho okolia a zahraničia. Svoju ponuku stále rozširuje a klienti prejavujúci o tieto výlety a zájazdy záujem sú veľmi spokojní. V Trenčianskych Tepliciach sa každoročne koná filmový festival Art Film Fest, ktorý ozvlášťňuje pobyt klientov špecifickým spôsobom. Kúpele pravidelne organizujú festival Hudobné leto,

ktorý je najstarším festivalom vážnej hudby v Európe. V roku 2013 sa konal aj prvý ročník Festivalu ruskej kultúry, ktorý sa stretol s veľkým ohlasom. Kúpele Trenčianske Teplice veľmi úspešne nadviazali na tradíciu konania módnych prehliadok Lýdie Eckhardt, od roku 2012 prezentujú mladých návrhárov z blízkeho okolia a umožňujú im tak zviditeľniť sa.

4 VYMEDZENIE OBLASTI MIKROREGIÓNU TEPLIČKA

4.1 Základné údaje o mikroregióne Teplička

4.1.1 Geografické údaje a atraktivity

Územie mikroregiónu Teplička je prítťažlivé miesto cestovného ruchu, ktoré poskytuje v nádhernom prírodnom a kultúrnom prostredí možnosť rekreácie, turistiky a športu na oddych a osvieženie. Nachádza sa v regióne Trenčianskeho kraja a tvoria ho mesto Trenčianske Teplice a obce Trenčianska Teplá, Omšenie a Dolná Poruba, ktoré sú navzájom prepojené cestami II. a III. triedy. Územím Trenčianskej Teplej prechádza štátna cesta I/61 smer Trenčín – Žilina, má však dobrú dopravnú dostupnosť aj z diaľnice D1. Mikroregión patrí do oblasti Strážovských vrchov, jeho územím preteká rieka Teplička, ktorá je osou celej sedemnásť kilometrov dlhej kotliny. Takmer v strede svojej cesty bol tok rieky umelo prehradený z dôvodu regulácie odtokov a na území Omšenia takto vznikla vodná nádrž Baračka, ktorá má dnes viacúčelový charakter. Mikroregión má podhorský charakter a na jeho území sa nachádza niekoľko chránených území s prvkami teplomilnej lesostepnej fauny a flóry, ktorými sú Omšenská Baba a Žihlavič – Baske v celkovej rozlohe 166 ha, prehľadná mapka sa nachádza v prílohe E. Klimatické podmienky ovplyvňuje nadmorská výška a reliéf, priemerná ročná teplota vzduchu je 8,6 °C. Členitosť územia spôsobuje, že najnižšie polohy v kotlinách patria do kotlinovej klímy s teplotami od -2 °C do 22 °C, vyššie polohy však patria do klímy horskej s teplotami od -10 °C do 15 °C.. Ročný úhrn zrážok na území je priemerne 839 mm, rozloženie zrážok je z hľadiska vegetácie priaznivé.(TEPLIČKA, 2013)

Územie má v porovnaní s ostatným územím niekoľko svojich zvláštností a veľký prírodný potenciál využívaný predovšetkým na turistiku a cykloturistiku. Oblasť je popretkávaná turistickými chodníkmi nachádzajúcimi sa predovšetkým v okolí kúpeľného parku, v celej oblasti sa nachádza niekoľko nadregionálnych a aj medzinárodných turistických trás. V celej oblasti je aktívny Miestny klub slovenských turistov, ktorý organizuje turistické akcie a zabezpečuje čistotu, označovanie a priechodnosť turistických chodníkov. Mnohé z nich sa používajú aj ako cykloturistické trasy. Cestná a horská cyklistika je v oblasti veľmi rozšírená, označené trasy sú využívané aj pri cyklo maratóne, v tomto roku sa bude konať už jeho dvadsiaty ročník. V roku 2013 bola otvorená cyklotrasa prechádzajúca naprieč celým územím a je

vhodná pre cestnú cyklistiku. Výhodné podmienky, nenáročné terény a pekné vyhlídky má mikroregión pre jazdy na koni, ktoré majú svoje centrum v obci Omšenie. Zajazdiť si na koňoch sem prichádzajú dospelí i deti z blízkeho i ďalekého okolia, kúpeľní hostia sa môžu pravidelne cez víkendy povozit' pri priaznivom počasí na vozoch, alebo saniach. Skalné steny tvoriace hradby mikroregiónu sú využívané na skalolezectvo, najznámejšia je skalná stena Kamenné vráta nad obcou Omšenie. Okolité lesy sú plné zveri a preto je v oblasti rozšírené poľovanie, za rybolovom prichádza na priehradu mnoho rybárov. V obci Dolná Poruba sa nachádza lyžiarske stredisko Homôlka so štyrmi lyžiarskymi vlekmí. V súčasnosti nie je vyriešený priamy prístup do strediska priamo z obce, je nutné spraviť obchádzku. Obec Trenčianska Teplá má taktiež svoju atraktivitu – úzkokoľajovú elektrickú železnicu spájajúcu obec s mestom Trenčianske Teplice. V dnešnej dobe má obmedzenú prevádzku, električka jazdí počas sviatkov a mimoriadnych udalostí.

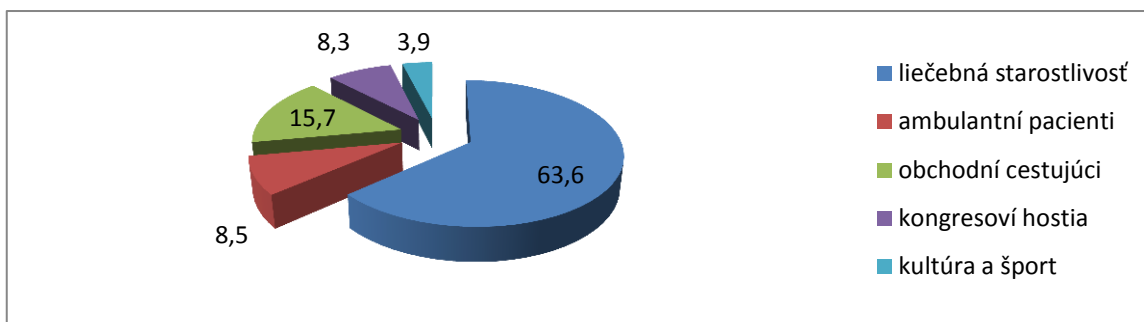
Najväčšou atraktivitou sú však v mikroregióne termálne pramene a bohaté historické a kultúrne dedičstvo kúpeľov nachádzajúcich sa v meste Trenčianske Teplice. Do mikroregiónu Teplička prichádzajú turisti nielen za zdravím a športovo-relaxačným vyžitím, ale aj pre kultúrno-spoločenský život, ktorý je propagovaný predovšetkým akciami celoslovenského významu – Art Film Fest a Hudobné leto.

4.1.2 Podnikateľské subjekty pôsobiace v regióne a zamestnanosť v regióne

Na území mikroregiónu sú zaregistrované právnické a fyzické osoby podnikajúce v nasledujúcich sektoroch. Primárny sektor zastupujú malé a mikro podniky v poľnohospodárstve a lesníctve, sekundárny sektor má najväčšie zastúpenie v priemyselnej výrobe a stavebníctve. V terciárnom sektore podniká najväčší počet v maloobchode a obchodnej činnosti, hoteloch a reštauráciách, doprave, vo finančnom sprostredkovaní a prenájme nehnuteľností. Na základe prieskumov vykonaných v mikroregióne v posledných rokoch stúpa počet zariadení poskytujúcich ubytovanie, predovšetkým počet ubytovacích zariadení poskytujúcich zároveň pohostinské služby a služby relaxačného a rehabilitačného charakteru. V roku 2005 to bolo 12 hotelov a penziónov, v roku 2010 stúpol počet celkom na 17 hotelov a penziónov. Tieto ubytovacie zariadenia sa zamerali na relaxačné služby vo forme masáží, perličkových a vírivkových kúpeľov, parafínových zábalov a sauny. Ďalšie ubytovacie zariadenia sa zamerali na doplnkové služby typu fitness, stolný tenis, požičiavanie bicyklov, bazény a kozmetické služby. Využitie ubytovacích zariadení sa

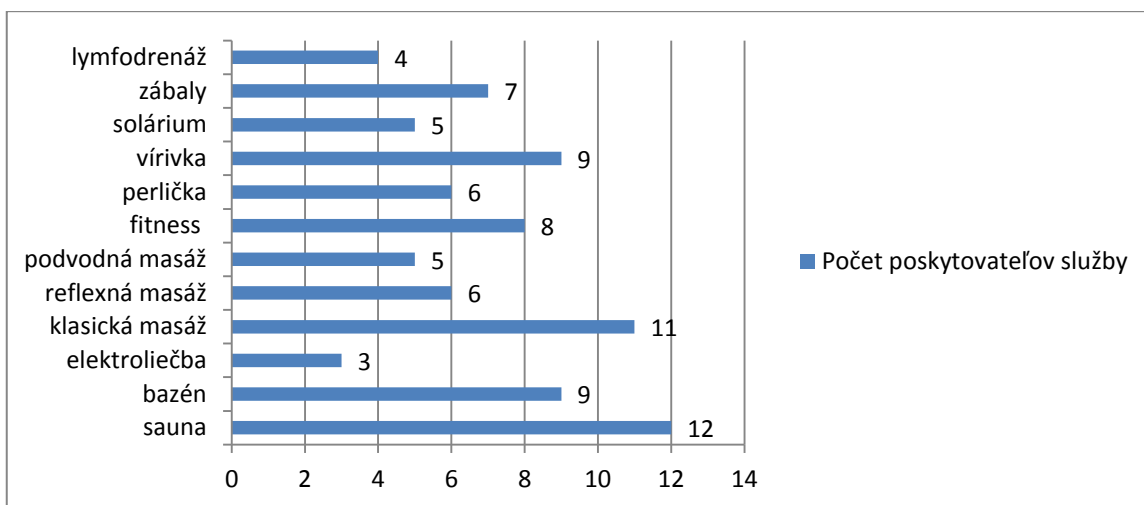
v regióne rozdeľuje podľa zamerania pobytu na liečebné 63,6 % (títo hostia využívajú kapacitu ubytovacích zariadení kúpeľov), liečebné s využitím ambulantnej kúpeľnej liečby 8,5 %, ubytovanie obchodných cestujúcich a manažérov zamestnaných v podnikoch trenčianskeho kraja 15,7 %, časť ubytovacej kapacity 8,3 % tvorili kongresoví hostia, ostatné ubytovacie kapacity využili rodiny s deťmi a hostia prichádzajúci do regiónu za kultúrnym a športovým vyžitím 3,9 %. (graf č. 2)

Graf 1: Využitie ubytovacej kapacity v mikroregióne



Zdroj : autor práce, 2013

Graf 2: Počet poskytovateľov relaxačných služieb



Zdroj: autor práce, 2013

Ako vyplýva z údajov zo sčítania obyvateľstva v roku 2001, ekonomicky aktívni miestni obyvatelia pracujú v mikroregióne: v priemyselnej výrobe 22,5 %, vo verejných, sociálnych a osobných službách 21,2 %, v zdravotníckych službách a sociálnej starostlivosti 12,6 %, v malo- a veľkoobchode pracuje 9,6 %, v doprave 7,8 %, v školstve 5 %, v hoteloch a reštauráciách 4,3 % obyvateľov. V mikroregióne sú najväčším zdrojom pracovných miest Kúpele Trenčianske Teplice, až 19,3 %

obyvateľov mesta je zamestnaných v ich zdravotníckych službách, ďalších 5 % v službách ubytovacích a stravovacích. Až 50 % ekonomicky aktívneho obyvateľstva dochádza za prácou mimo mikroregión, predovšetkým do priemyselných centier v Trenčíne, Ilavy a Novej Dubnice. Nezamestnanosť v regióne má rastúcu tendenciu, ako vyplýva z analýz Úradu práce sociálnych vecí a rodiny v Trenčíne, od roku 2008 kedy mala hodnotu 2,24 %, v roku 2009 mala hodnotu 7,12 % a v roku 2011 stúpla nezamestnanosť na hodnotu 7,72 %, je však dlhodobo pod celoslovenským priemerom. (UPSVaR, 2013)

4.1.3 Miestna akčná skupina mikroregiónu Teplička

„MAS mikroregiónu Teplička združuje právnické a fyzické osoby a predstavuje verejno-súkromné partnerstvo, v ktorom majú svoje zastúpenie miestne komunity, podnikatelia, verejná správa, poľnohospodárske a lesnícke subjekty, mladí ľudia, ženy a iní dôležití aktéri na miestnej úrovni.“ (TEPLIČKA, 2013) Takto začínala v roku 2007 svoju prácu miestna akčná skupina spájajúca obce Trenčianska Teplá, Omšenie, Dolná Poruba s mestom Trenčianske Teplice do funkčného verejno – súkromného partnerstva, pôsobiaca s mimoriadnym nasadením v oblasti cestovného ruchu. Predovšetkým však vplýva na zvyšovanie kvality života v rámci mikroregiónu, zavádza nové prístupy a inovácie v oblasti informačných a komunikačných technológií, zvyšuje kvalitu ochrany prírodných a kultúrnych hodnôt, zavádza jednotný systém propagácie mikroregiónu, zvyšuje konkurencieschopnosť poľnohospodárstva, zabezpečuje vzdelávanie skupín rozhodujúcich o rozvoji regiónu v zmysle Integrovannej stratégie rozvoja územia mikroregiónu Teplička, schválenej Ministerstvom pôdohospodárstva SR z Programu rozvoja vidieka SR 2007 – 2013.

Vo svojej činnosti zabezpečuje financovanie rekonštrukcií a modernizácie rekreačných a ubytovacích zariadení, poľnohospodárskych objektov, turistických chodníkov, cyklotrás, rekonštrukciu chodníkov a autobusových zastávok, ktoré prispievajú ku zvyšovaniu životnej úrovne miestneho obyvateľstva.

MAS spolupracuje taktiež s českým partnerom, Mikroregiónom Ostrožsko, s ktorým sa úspešne uchádzali o nenávratný finančný príspevok z Programu cezhraničnej spolupráce Slovenská republika – Česká republika 2007 – 2013, v ktorom išlo o zavedenie jednotného systému propagácie. Z týchto prostriedkov boli zabezpečené propagačné materiály mikroregiónov poskytujúce základné informácie o mikroregióne, uľahčujú geografickú orientáciu v regióne a jednotlivých obciach.

Tlačené propagačné materiály boli podporené vznikom turistického webového portálu s pravidelne aktualizovanými informáciami o ponukách mikroregiónu. Uľahčenie orientácie zabezpečuje nový orientačný informačný systém, v ktorom sú vyznačené dôležité turistické ciele a poskytovatelia ubytovacích a stravovacích služieb. Náučné chodníky boli zrekonštruované, na atraktívnych miestach boli vybudované nové odpočívadlá a vyhliadky. V neposlednom rade sa MAS zaoberá monitorovaním enviromentálnej záťaže mikroregiónu, predovšetkým nakladaním s odpadmi a ochranou chránených oblastí, ktoré sa v mikroregióne nachádzajú.

Hlavné smerovanie do budúcnosti má MAS zostavené v rámci Integrovanjej stratégie rozvoja územia do Vízie do roku 2025 (ISRU, 2008) :

- Mikroregión Teplička je atraktívnym územím spájajúcim ponuku kúpeľného a vidieckeho cestovného ruchu.
- Územie poskytuje život v čistom a zdravom prostredí.
- Obyvateľom a turistom sú poskytované kvalitné služby a príležitosti pre trávenie voľného času s bohatým kultúrno-spoločenským programom.

4.2 SWOT analýza mikroregiónu Teplička

„Jedná sa o komplexnú metódu kvalitatívneho vyhodnotenia všetkých relevantných stránok fungovania firmy (poprípade problémov, riešení, projektov a pod.) a jej súčasnej pozície. Je silným nástrojom pre celkovú analýzu vnútorných a vonkajších činiteľov a v podstate zahrňuje postupy techník strategickej analýzy.“ (KŘÍŽEK, NEUFUS, 2011, s. 95) Klasifikujú a vyhodnocujú sa v nej štyri základné faktory, ktoré vyjadrujú silné a slabé stránky týkajúce sa vnútornej organizácie a faktory vonkajšieho prostredia, vyjadrujúce príležitosti a hrozby.

Silné stránky sú už samotnou konkurenčnou výhodou, vychádzajúcou z vnútra regiónu, môže mať podobu schopností osobností regiónu, MAS, image oblasti, jedinečné zdroje, postavenie na trhu.

Slabé stránky sú opakom silných stránok, teda konkurenčnou nevýhodou identifikovanou v regióne. Sú predstavované nedostatkom zdrojov, nevýhodným postavením na trhu a nevýhodnými dodávateľsko-odberateľskými vzťahmi.

Príležitosti sa javia ako priaznivá situácia vo vonkajšom prostredí, prejavuje sa ako rast regionálneho potenciálu, pozitívne zmeny v hospodárskej politike, získanie

nového tržného segmentu. Príležitosti sa môžu použiť na zabezpečenie vyššej výkonnosti.

Hrozby alebo riziká vychádzajúce z vonkajšieho prostredia môžu mať rôzne formy. Či už ide o hrozbu konkurencie, alebo o negatívne zmeny v legislatíve, vo všeobecnosti obmedzujú schopnosť regiónu pôsobiť v určitej danej tržnej situácii.

Analýzy vnútorných a vonkajších možností mikroregiónu sú dôležitým nástrojom marketingového mixu, dávajú prehľad o tom, ako a v ktorých oblastiach sa dajú spraviť účinné opatrenia a zároveň sú podkladom pre praktické uskutočňovanie marketingu.

Silné stránky	Slabé stránky
<p>Prírodné a enviromentálne</p> <ul style="list-style-type: none"> -východná geografická poloha -čisté lesy a príroda -chránené územia a prírodné rezervácie -separovaný zber odpadov v celom regióne 	<p>Prírodné a enviromentálne</p> <ul style="list-style-type: none"> -nadmerná ťažba dreva -chýbajúca čistička vody rieky Teplička -znečistená voda priehrady Baračka -čierne skládky -chýbajúca kanalizácia v Omšeni a Dolnej Porube -nedostatočné enviromentálne povedomie občanov
<p>Materiálne a fyzické</p> <ul style="list-style-type: none"> -východné dopravné spojenie -čistota verejných priestranstiev -plynofikácia celého regiónu -dokončená rekonštrukcia pešej zóny v Trenčianskych Tepliciach -rozšírené možnosti športového vyžitia -dobrá informovanosť obyvateľstva 	<p>Materiálne a fyzické</p> <ul style="list-style-type: none"> -zdravotnícke služby sú poskytované v Trenčianskych Tepliciach pre spádovú oblasť Omšenie a Dolná Poruba -oblasť nemá dokončené verejné kúpalisko -zlý stav ciest v regióne -zlý stav historických pamiatok Zelená Žaba a Machnáč, neopravené budovy v centre mesta
<p>Ekonomické</p> <ul style="list-style-type: none"> -nízka nezamestnanosť v rámci regiónu a SR -viacúčelové zariadenia verejných inštitúcií na území regiónu -spolupráca v rámci MAS -podpora štátu v rozvoji regiónu -kvalitné služby -široká obchodná sieť -príjem mesta z ubytovania turistov 	<p>Ekonomické</p> <ul style="list-style-type: none"> -nízka kúpna sila obyvateľov -nedostatočné doplnkové služby -vysoké ceny a vysoké životné náklady -vyššie náklady mesta na ochranu životného prostredia pre vysoký počet návštevníkov -zlé prostredie pre podnikanie -monopol kúpeľov na využitie termálnej vody -slabá propagácia regiónu

<p>Spoločenské</p> <ul style="list-style-type: none"> -výhodné podmienky pre kongresový cestovný ruch -najstarší festival vážnej hudby v Európe Hudobné leto -medzinárodné kultúrne akcie -Tradičný Art Film Fest -bohatá činnosť kultúrnych a športových organizácií -udržiavanie folklórnych tradícií 	<p>Spoločenské</p> <ul style="list-style-type: none"> -nízky počet doplnkových kultúrnych podujatí -málo promenádnych koncertov -znižujúci sa počet mladých rodín -obmedzená funkčnosť Kina Prameň
<p>Kúpeľné a zdravotnícke</p> <ul style="list-style-type: none"> -liečivé termálne pramene s pitným prameňom -kúpeľný park s turistickými chodníkmi -atraktívna poloha kúpeľov -historická pamiatka Hammam 	<p>Kúpeľné a zdravotnícke</p> <ul style="list-style-type: none"> -nedostatočné fitness vybavenie -sezónnosť v kúpeľnej sezóne -obmedzenie využívania termálnej vody osobami od 15 rokov -nízka vybavenosť pre rodiny s deťmi
<p>Príležitosti</p>	<p>Ohrozenia</p>
<p>Prírodné a enviromentálne</p> <ul style="list-style-type: none"> -možnosť využitia alternatívnych zdrojov energie – biomasa -dokončenie kanalizácie v obciach -vyčistenie rieky Teplička a priehrady 	<p>Prírodné a enviromentálne</p> <ul style="list-style-type: none"> -prírodné katastrofy
<p>Materiálne a fyzické</p> <ul style="list-style-type: none"> -oprava ciest -vybudovanie aquaparku a bazénov -vybudovanie športovísk a ihrísk -zvýšenie kvality kongresových služieb 	<p>Materiálne a fyzické</p> <ul style="list-style-type: none"> -hromadné prepúšťanie
<p>Ekonomické</p> <ul style="list-style-type: none"> -čerpanie eurofondov na rozvoj CR -cezhraničná spolupráca s Českom 	<p>Ekonomické</p> <ul style="list-style-type: none"> -zvyšovanie daní a poplatkov -nedostatok finančných prostriedkov
<p>Spoločenské</p> <ul style="list-style-type: none"> -zvýšenie počtu vyznačených cyklotrás -rozšírenie oddychovej zóny od parku v Trenčianskych Tepliciach po priehradu Baračka -podpora mladých rodín -vybudovanie zimného strediska 	<p>Spoločenské</p> <ul style="list-style-type: none"> -odchádzanie mladých rodín z mikroregiónu
<p>Kúpeľné a zdravotnícke</p> <ul style="list-style-type: none"> -rozšírenie ponuky wellness zariadení a služieb -zatraktívnenie balneoprevádzok 	<p>Kúpeľné a zdravotnícke</p> <ul style="list-style-type: none"> -nestála situácia na trhu zdravotných poisťovní

5 CIELE PRIESKUMU A METODIKA SKÚMANIA

Cieľom tejto práce je prieskum a vyhodnotenie postojov klientov kúpeľov k rozvíjajúcemu sa kúpeľnému cestovnému ruchu v danom regióne. V úvodnej štúdii, bol realizovaný rozbor súčasných poznatkov a súvislostí vplyvajúcich na rozvoj cestovného ruchu, aby mohol byť presnejšie stanovený ďalší smer jeho vývoja. Časť práce tvorí prieskum rozvoja a inovácií v kúpeľnom cestovnom ruchu a v podnikateľských činnostiach v meste, ako dôsledku uspokojovania potrieb a požiadaviek klientov kúpeľov.

5.1 Metódy skúmania

Metódou rozumieme určitý cieľavedomý usporiadaný postup, ktorý pretvára pozorované východiská na stanovený cieľ. (BENČO, 2001) V práci sme použili niektoré metódy, akými sú napríklad analýza, syntéza, komparatívna a štatistická metóda.

- Analýzou nazývame metódu skúmania, ktorá využíva rozbor a rozklad celistvého javu na menšie časti, ktoré sa môžu podrobnejšie a intenzívnejšie preskúmať.
- Syntéza spája jednotlivé časti do súvislostí, odhaľuje vzájomné väzby a procesy prebiehajúce medzi prvkami celku.
- Komparatívne metódy predstavujú porovnávacie metódy v čase a priestore, čím je umožnené identifikovať spoločné a rozdielne stránky.
- Štatistické metódy sú štandardným nástrojom vyhodnocujúcim namerané alebo získané údaje a interpretujúcim získané výsledky.

5.2 Technika zisťovania údajov

Nástroje zisťovania údajov sú dôležitou oblasťou, inak ich nazývame aj technikou výskumu. Podľa zdrojov a metód evidencie údajov rozoznávame techniky: pozorovanie, rozhovor a dotazník. V práci sme použili ako hlavné pozorovacie techniky dotazník a štruktúrovaný rozhovor, pozorovanie bolo iba doplnkovou technikou.

Štruktúrovaný rozhovor, alebo interview, je podľa Gavoru (2010) metóda skúmania, pri ktorej možno cieľavedomým a usmerňovaným spôsobom poznať nielen fakty o danom probléme, ale aj hlbšie preniknúť do postojov respondentov. Táto

metóda je plánovaná vopred, výskumník pri nej vedie rozhovor kladením otázok, na ktoré respondent odpovedá. Otázky a ich poradie sú vopred určené.

Metóda štruktúrovaného rozhovoru o nových trendoch v kúpeľnom cestovnom ruchu bola zvolená pri získavaní informácií od subjektov, pôsobiach v regióne v oblasti cestovného ruchu. Zvolili sme jednu zatvorenú a tri otvorené typy otázok, aby sme získali podrobnejší pohľad na danú problematiku. Otázky boli zamerané na :

- zavádzanie nových produktov pre klientov cestovného ruchu,
- motivácia pri zavádzaní nových produktov,
- spätná väzba od klientov, po zavedení inovácií,
- spokojnosť klientov s novými produktami.

Štruktúrovaný rozhovor bol vedený so zástupcom Kúpeľov Trenčianske Teplice a štyrmi zástupcami ďalších poskytovateľov ubytovacích a relaxačných služieb v meste Trenčianske Teplice. Výber výskumnej vzorky reprezentantov bol založený na spoločných znakoch (poskytovanie relaxačných a doplnkových služieb v hoteli), podstatných pre intenzívne skúmanie danej problematiky cestovného ruchu. Kritériom pre výber zástupcov jednotlivých subjektov, bola vhodná pracovná pozícia opýtaných, umožňujúca dať odborné odpovede na položené otázky. Rozhovory boli zaznamenané na digitálny záznamník a sú uchované v digitálnej podobe. Všetci účastníci boli vopred oboznámení s použitím získaných údajov, s ktorým súhlasili. Analýzou výsledkov rozhovorov by sme mali získať potvrdenie, alebo zamietnutie hypotézy č.1 (nové trendy v kúpeľnom cestovnom ruchu sú vyvolané požiadavkami klientov) a nachádza sa v závere bakalárskej práce.

Dotazník je forma pozorovacej techniky, ktorá získava veľké množstvo informácií systémom písomných otázok. Je to najrozšírenejšia operatívna forma zberu informácií, nakoľko nie je náročná na organizáciu a patrí k formám, ktoré sú menej nákladné. Najväčšia náročnosť spočíva v zostavení dotazníka správnym položením otázok tak, aby potvrdili, alebo vyvrátili predpokladanú hypotézu. Nemenej dôležitá je taktiež prehľadná grafika umožňujúca rýchlejšiu orientáciu respondenta. Dotazníková forma bola zvolená pre zber informácií od klientov kúpeľov a odpovede na otázky mali vyjadriť ich individuálny postoj k vývoju v kúpeľnom cestovnom ruchu.

Dotazník „Zmeny v poskytovaní služieb v Kúpeľoch Trenčianske Teplice a okolí očami klientov“ je rozdelený na desať samostatných častí, ktoré sa týkajú oblastí, v ktorých sme sa snažili zachytiť zaregistrovanie zmeny v poskytovaných službách a vyhodnotiť, či sú tieto zmeny vnímané klientami pozitívne.

Jednotlivé skúmané oblasti boli rozdelené nasledovne:

- celkový kvalitatívny dojem z kúpeľného pobytu,
- kvalita rezervačného systému a hodnotenie rozšírenia služieb na recepcii,
- kvalita ubytovacích služieb a hodnotenie inovácií v oblasti ubytovania,
- kvalita liečebnej starostlivosti a hodnotenie zmien, uskutočnených v tejto oblasti,
- kvalita stravovacích služieb a hodnotenie ich rozšírenia,
- rozšírenie doplnkových služieb a hodnotenie ich kvality,
- hodnotenie zmien v poskytovaní služieb v meste,
- rozdelenie respondentov podľa typu pobytu,
- rozdelenie respondentov podľa počtu opakovaných návštev v kúpeľoch,
- návrhy klientov na zlepšenie.

V úvode dotazníka bola informácia s vysvetlením účelu vytvorenia dotazníka ako súčasť bakalárskej práce a informácia, že dotazník je anonymný. V prípravnej fáze prieskumu sme stanovili okruhy skúmaných oblastí a typy otázok, ktoré budú v prieskume použité. V ďalšej fáze bolo vybratých sedem zatvorených položiek - otázok s dichotomickou ponukou, dve zatvorené položky s jednoduchým výberom a jedna otvorená položka. Pre urýchlenie návratnosti a vyhodnotenia postojov klientov bola zvolená internetová forma dotazníka (DOTAZNÍK, 2013) doplnená o písomnú formu, ktorá sa nachádza v prílohe D.

Dotazník bol distribuovaný v počte 80 ks a priebežne zbieraný v období november 2013 – január 2014. Dotazníky boli distribuované recepciou Kúpeľného hotela PAX ubytovaným klientom, následne boli zozbierané a spracované v elektronickej podobe. Internetová forma vyplnenia zákazníka bola nainštalovaná na počítač, ktorý používajú ambulantní klienti a klienti využívajúci v hoteli pripojenie za úplatu. Pri vyplnení predmetného dotazníka bola klientom čiastka za používanie internetu vrátená, čo nám rovnako zabezpečilo určitú časť návratnosti vyplneného dotazníka.

Analýza štruktúrovaného rozhovoru a vyhodnotenia výsledkov dotazníka sú spracované v kapitole 6 a závery vyplývajúce z týchto vyhodnotení napĺňajú cieľ bakalárskej práce.

6 ZMENY V KÚPEĽOCH OČAMI KLIENTOV

6.1 Analýza štruktúrovaných rozhovorov

Štruktúrovaný rozhovor o nových trendoch v kúpeľnom cestovnom ruchu bol vedený so zástupcami nasledujúcich subjektov pôsobiacich v mikroregióne Teplička, v oblasti cestovného ruchu:

- Kúpele Trenčianske Teplice, a.s., Trenčianske Teplice,
- Hotel Flóra***, Trenčianske Teplice,
- Hotel Parkhotel na Baračke****, Trenčianske Teplice,
- Hotel Vila Anna***, Trenčianske Teplice,
- Hotel Most Slávy***, Trenčianske Teplice.

Tabuľka 1: Informácie o rozšírení služieb na základe požiadaviek klientov v zariadeniach cestovného ruchu

Názov subjektu	Zástupca pôsobí v zariadení	Wellnes s služby	Fitness služby	Kongresové služby	Spoločenské služby	Forma komunikácie s klientom
KTT a.s.	15 rokov	áno	áno	áno	áno	dotazník
Flóra	4 roky	áno	áno	áno	áno	dotazník
Parkhotel	6 rokov	áno	áno	áno	áno	osobný rozhovor
Vila Anna	9 rokov	áno	X	áno	áno	osobný rozhovor
Most Slávy	11 rokov	áno	X	áno	áno	osobný rozhovor

Zdroj: autor práce, 2014

Zvolili sme jednu zatvorenú a tri otvorené typy otázok, aby sme získali podrobnejší pohľad na danú problematiku.

Otázka 1: Je pre Vašu spoločnosť bežné zavádzanie nových produktov pre klientov cestovného ruchu?

Odpovede na túto otázku boli jednoznačné, všetci zástupcovia subjektov potvrdili, že zavádzanie nových služieb a produktov je nevyhnutné pre udržanie si pozície na trhu, v rámci regionálnych konkurenčných podnikov.

Otázka 2: Čo je hlavným motívom pre zavádzanie nových produktov v službách, ktoré poskytujú Vaše zariadenie cestovného ruchu ?

Ako vyplýva z odpovedí zástupcov menších ubytovacích zariadení, o zavádzaní nových produktov rozhoduje majiteľ na základe požiadaviek klientov.

Zástupca Kúpeľov odpovedal, že po roku 1995, kedy vznikla akciová spoločnosť, bolo snahou kúpeľov získať nových klientov zavedením novej liečby systémom Tomesa, ktorý bol úspešný v Nemecku. V Kúpeľoch sa ujal a dodnes je vyhľadávanou liečebnou metódou. V ďalších rokoch bolo prístupné k rozširovaniu ponuky na základe požiadaviek klientov, nakoľko sa jednalo o ponuky nových procedúr, väčšinou menej finančne náročných, avšak pre spokojnosť klienta dôležitých.

Hotel Flora bol podľa vyjadrenia kompetentného zástupcu kompletne zrekonštruovaný v priebehu posledných šiestich rokov a všetky zmeny, ktoré boli v hoteli v rámci rekonštrukcií vykonané, vychádzali z požiadaviek klientov.

Otázka 3: Akým spôsobom prebieha vo Vašej spoločnosti vyhodnocovanie spokojnosti klientov so zavedenými inováciami ?

Ako vyplýva z tabuľky č. 1, spokojnosť klientov a ich požiadavky sú vo dvoch zariadeniach sledované a vyhodnocované dotazníkovým systémom a v troch zariadeniach sú klienti oslovení priamo zástupcami zariadenia a o spokojnosti a požiadavkách podávajú správu nadriadeným.

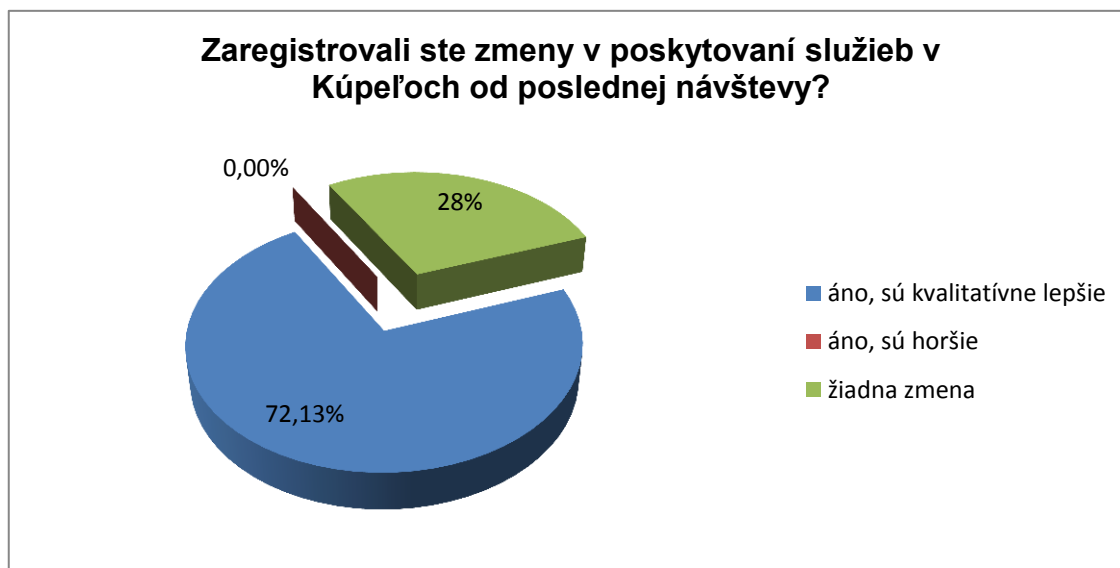
Otázka 4: Sú klienti spokojní s uskutočnenými zmenami vo Vašej spoločnosti?

Podľa vyjadrenia zástupcov jednotlivých zariadení, klienti vyjadrujú so zmenami uskutočnenými na základe ich požiadaviek spokojní. V Kúpeľoch Trenčianske Teplice sme vykonali samostatný prieskum na potvrdenie tohto vyjadrenia.

6.2 Vyhodnotenie dotazníkového prieskumu

Hodnotenia dotazníka „Zmeny v poskytovaní služieb v Kúpeľoch Trenčianske Teplice a okolí očami klientov“ sa zúčastnilo 61 respondentov. Odpovede na jednotlivé série otázok vyjadrujú postoj klientov nielen ku zmenám, ktoré v kúpeľoch už prebehli, ale aj hodnotia súčasný stav poskytovaných služieb a vyznačujú priestor na ďalšie zlepšovanie v budúcom období:

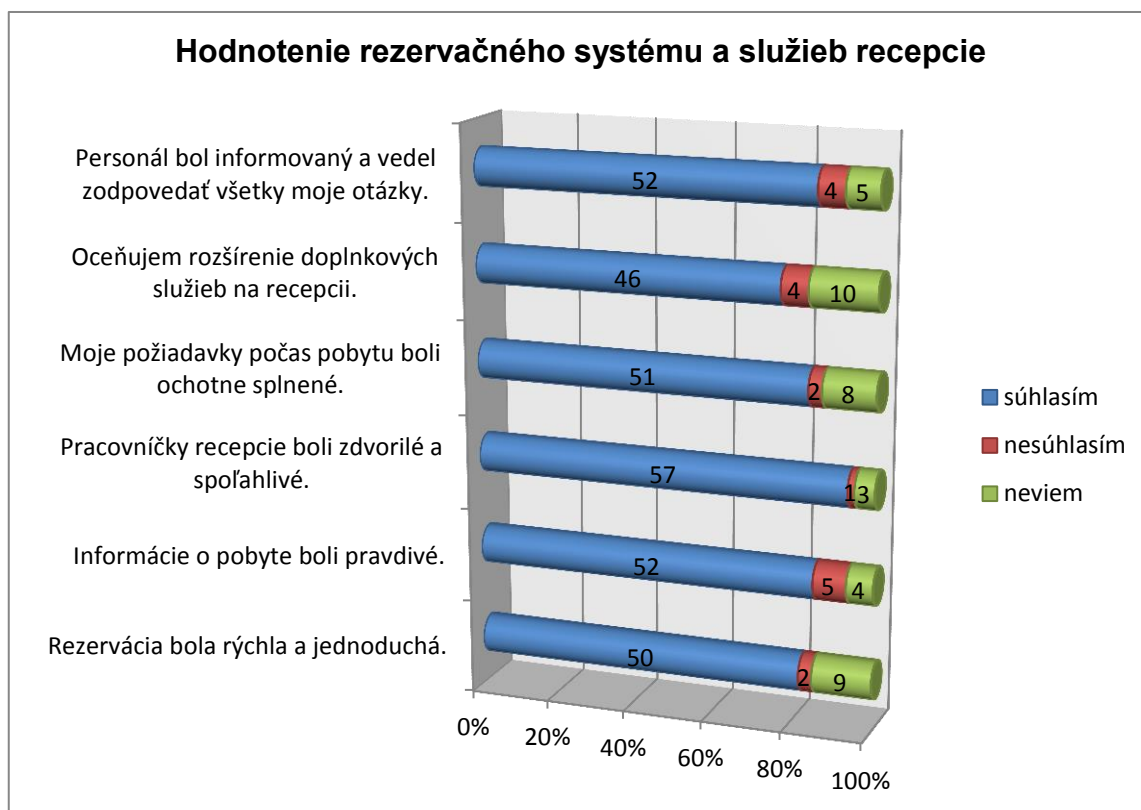
Graf 3: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 1



Zdroj: autor práce, 2014

Prvá otázka (graf 3) bola zameraná na celkový dojem klienta z pobytu v kúpeľoch. Zo 61 opýtaných klientov až 44 (72,13 %) zaznamenalo vyššiu kvalitu kúpeľných služieb, 17 (28 %) nezaznamenalo žiadnu zmenu - ako ukázala bližšia analýza dotazníkov, išlo predovšetkým o klientov, ktorí boli na pobyte v kúpeľoch prvýkrát. Celkové zhoršenie kvality služieb nebolo zaznamenané, čo sme na základe prebiehajúcich zmien vo všetkých oblastiach aj predpokladali. Pomocou ďalších otázok sme sa pokúsili bližšie špecifikovať oblasti drobných výkyvov spokojnosti, ktoré by mohli posunúť kvalitu a spokojnosť klientov ešte vyššie.

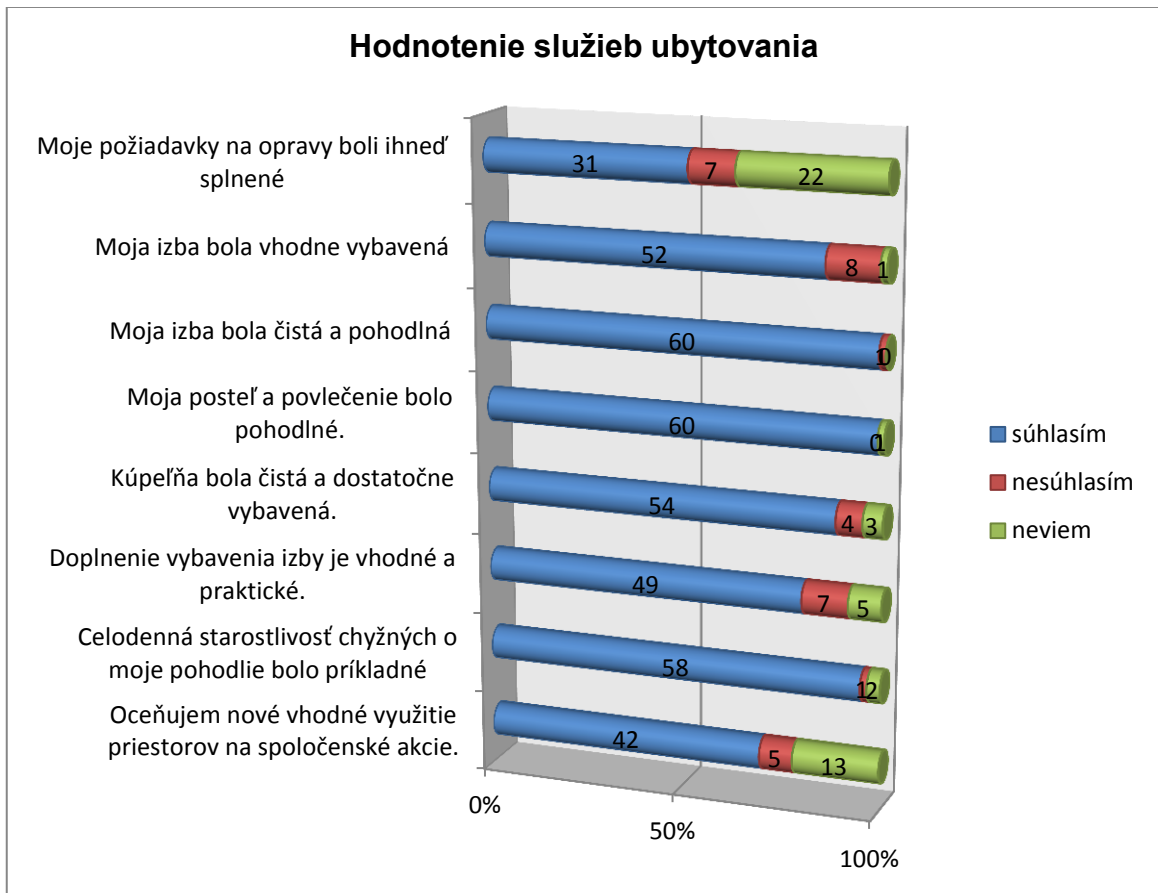
Graf 4: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 2



Zdroj: autor práce, 2014

Druhá séria otázok (graf 4) sa týkala služieb recepcie a prijímacieho procesu, ktorý bol vyhodnotený kladne. Z celkového počtu 366 odpovedí na otázky spokojnosti s touto oblasťou, vyjadrili klienti spokojnosť v 308 (84,15 %) odpovediach, nevyjadrilo sa v 39 (10,66 %) odpovediach, nespokojnosť bola vyjadrená v 18 (4,92 %) odpovediach klientov. Týkali sa informovanosti personálu o špecifikách pobytov, ktorú budú musieť riešiť kúpele zlepšením informovanosti medzi obchodným oddelením a recepciami. Štyria klienti nesúhlasili s rozšírením doplnkových služieb na recepcii. Nakoľko sa jednalo o rozšírenie služieb predaja upomienkových predmetov predpokladáme, že sa im pracovníci recepcie nemohli dostatočne venovať. Tridsaťdeväť respondentov sa nevedelo vyjadriť ku službám recepcie a rezerváciám, jednalo sa o časť ambulantných klientov čerpajúcich v kúpeľoch iba služby liečebnej starostlivosti.

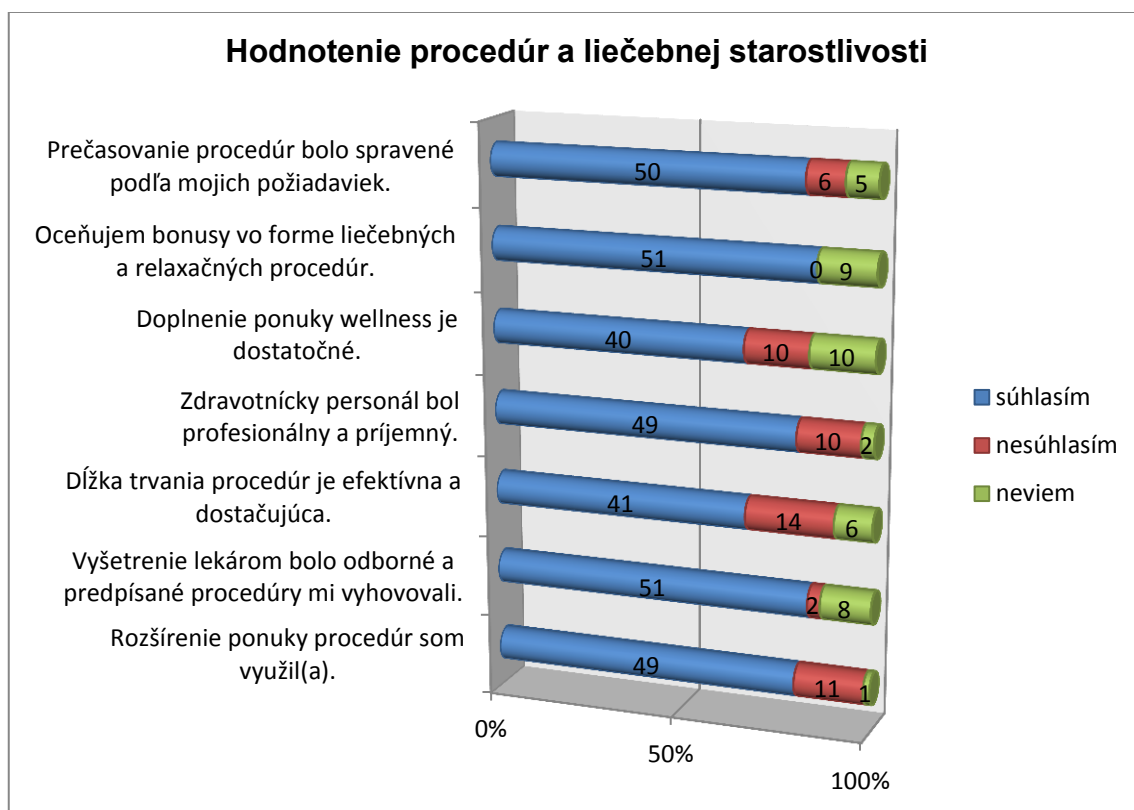
Graf 5: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 3



Zdroj: autor práce, 2014

Zo 488 odpovedí na 8 otázok týkajúcich sa ubytovania (graf 5) vyjadrujú klienti spokojnosť v 406 (83,20 %) odpovediach, nespokojnosť bola vyjadrená v 32 (6,56 %) odpovediach a vyjadriť sa nevedeli klienti v 47 (9,63 %) prípadoch. Výsledky ukazujú na spokojnosť s čistotou izieb a kúpeľní, rovnako aj so službami housekeepingu. S doplnením vybavenia izieb vyjadrilo nespokojnosť osem klientov ktorí boli na víkendovom pobyte a chýbalo im komfortné vybavenie izby, vhodné pre krátkodobé pobyty. Vybavenie hotelových izieb je prispôsobené funkčným požiadavkám klientov dlhodobých liečebných pobytov, ktorých je väčšina. Nakoľko sa kúpele snažia vyhovieť aj klientele náročnejšej na pohodlie, bolo v hoteli vybudovaných sedem apartmánov vyššieho štandardu, ktoré však majú vysokú obsadenosť a vyhovieť všetkým klientom nie je možné. Tu sa javí do budúcnosti cesta vo zvýšení ubytovacej kapacity v nadštandardných izbách, prípadne apartmánoch. Z vyhodnotenia tejto oblasti sa javia možnosti zlepšenia služieb vo vybavení izieb napríklad klimatizáciou a taktiež v lepšom využití spoločenských priestorov.

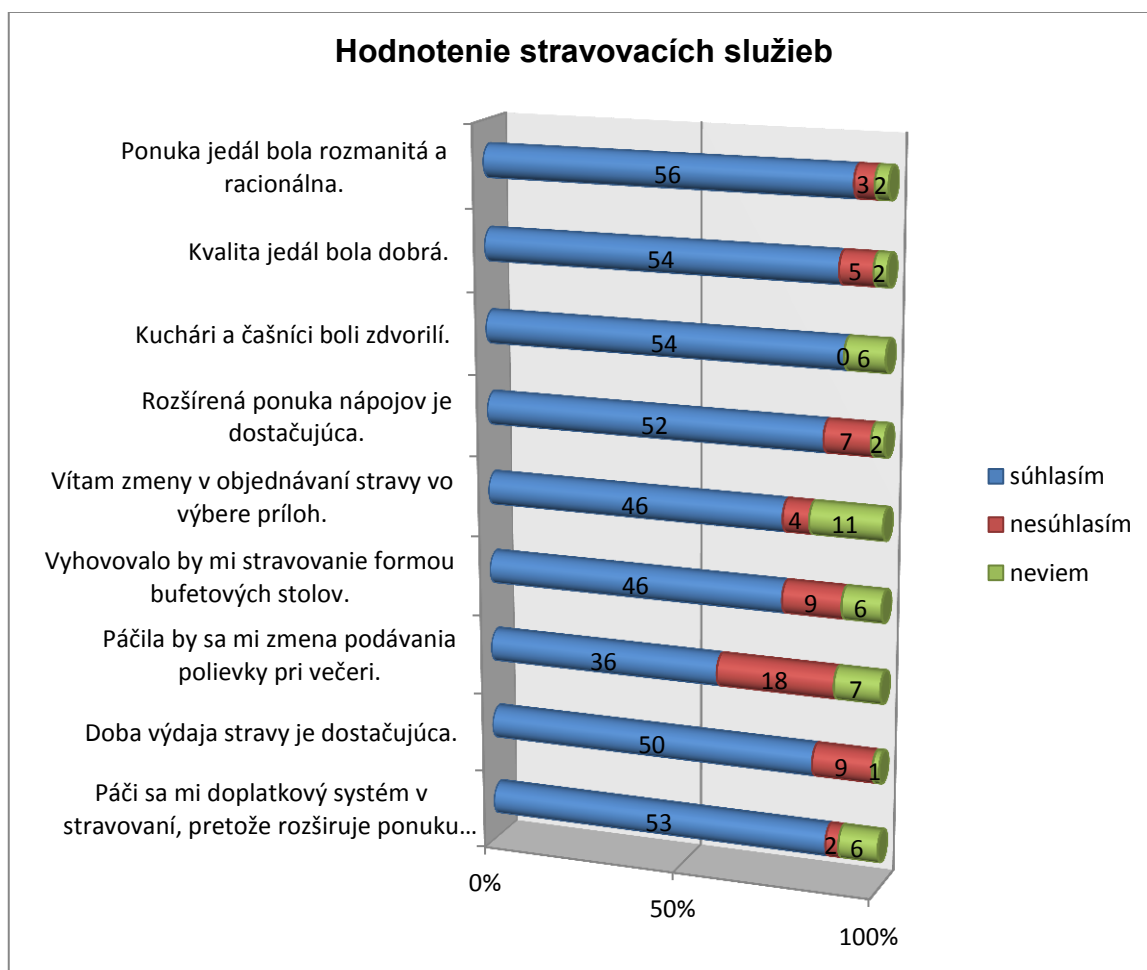
Graf 6: Vyhodnotenie dotazníka -otázka 4



Zdroj: autor práce, 2014

Štvrtá séria siedmich otázok zameraných na liečebnú starostlivosť (graf 6) ukazuje napriek vysokej spokojnosti klientov aj na niekoľko oblastí, ktoré si vyžadujú podľa vyjadrenia klientov pozornosť. Z celkového počtu 427 odpovedí vyjadrili klienti spokojnosť v 331 (77,52 %) odpovediach, nespokojnosť bola vyjadrená v 53 (12,41 %) odpovediach a vyjadril sa nevedeli klienti v 41 (9,60 %) odpovediach. Pozornosť si vyžaduje napríklad možnosť časovania procedúr podľa požiadaviek klienta - jedná sa o manželské páry, ktoré by chceli čerpať procedúry spoločne, prípadne v rovnakom čase. Osvedčilo sa doplnenie bonusov vo forme liečebných, nielen relaxačných typov procedúr. Vysokú nespokojnosť 14 (22,97%) opýtaných, sme zaznamenali s dĺžkou trvania procedúr, klienti – predovšetkým na víkendových relaxačných pobytoch, požadujú dlhšie trvajúce masáže a kúpele. Wellness procedúry vyžadujú klienti doplniť o nové druhy, v týchto dňoch bola ponuka rozšírená o novú liečebnú metódu „suchý uhličitý kúpeľ“, ktorá využíva na liečenie pôsobenie prírodného žriedlového plynu. Napriek snahe o maximálnu profesionalitu zdravotníckeho personálu ukazuje prieskum aj na nedostatky v prístupe zamestnancov ku klientom, ktoré bude nutné riešiť opakovaným preškolením zdravotníckeho personálu.

Graf 7: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 5

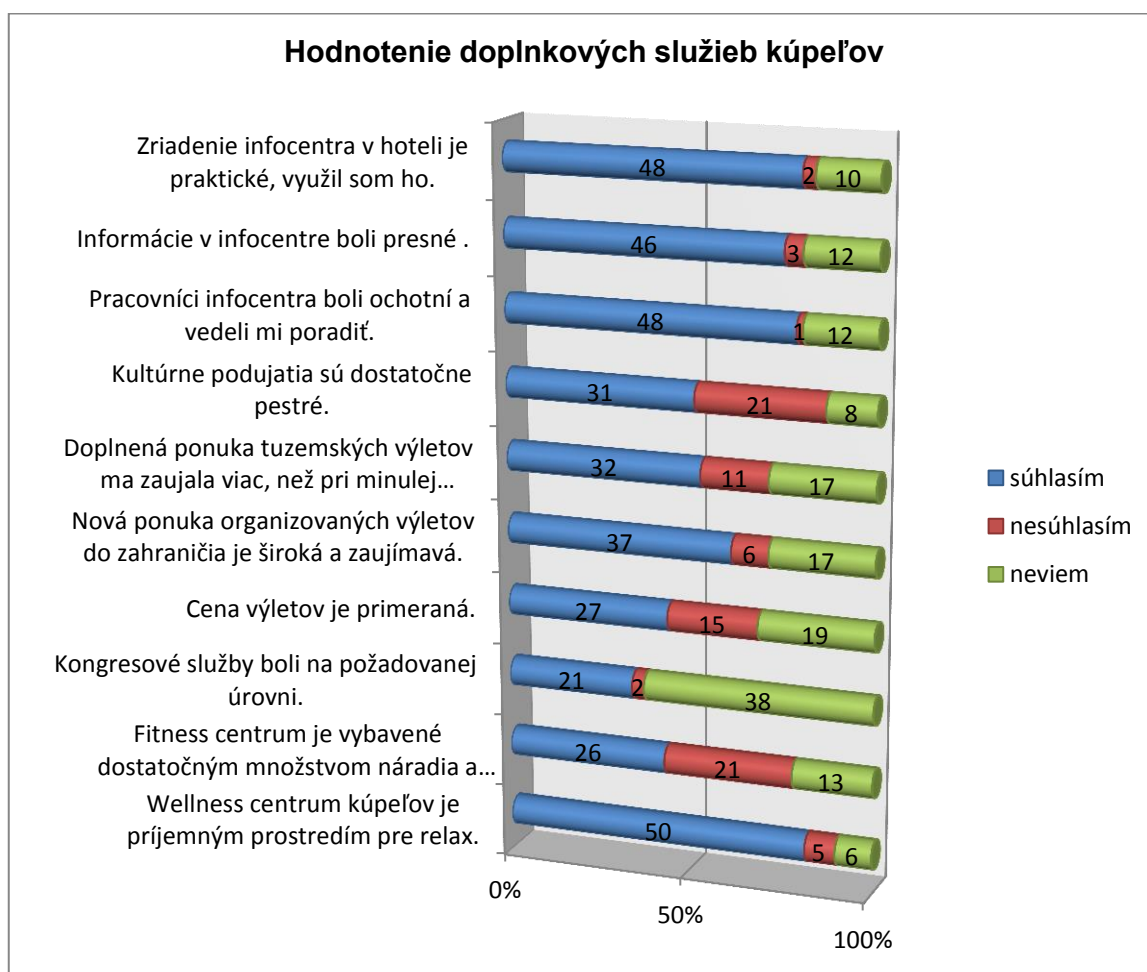


Zdroj: autor práce, 2014

Nasledujúca sledovaná oblasť (graf 7) sa týka poskytovania stravovacích služieb, v deviatich otázkach, ktoré obsahovali celkom 549 odpovedí, bola vyjadrená spokojnosť klientov v 447 (81,42 %) odpovediach. Nespokojnosť klientov bola zaznamenaná v 57 (10,38 %) odpovediach a vyjadriť sa nevedeli klienti v 43 (7,83 %) prípadoch odpovedí. Spokojnosť bez zistenia nedostatkov 54 (88,52 %) bola zaznamenaná v oblasti personálu, kuchárov a servírokov. Ostatné otázky sú hodnotené kladne, predovšetkým ponuka a kvalita jedál, ako aj doplnenie ponuky nápojov a zavedenie doplatkového systému, ktorý zahŕňa prvky reštauračného stravovania za cenu rozdielu medzi cenníkom ústavného a reštauračného stravovania. V dotazníku sme sa pokúsili zistiť názor na možnú zmenu v stravovacom režime presunom ponuky polievky z obeda do večere. Možnosť zmeny nastala po preskúmaní stravovacích potrieb klientov na liečebných pobytoch, ktorí majú počas celého dňa naplánované procedúry, z obeda utekajú do bazénov a na masáže, kedy im je preplnený žalúdok

záťažou. Až 36 (59 %) klientov sa vyjadrilo k tejto otázke kladne, 18 (29 %) bolo proti, nevyjadrili sa ambulantní klienti bez stravovacích služieb. Správnosť tejto teórie podporuje aj časť klientov, ktorým nie je dostačujúca doba výdaja stravy. Zmena poskytovania stravovania vo forme bufetových stolov by vyhovovala predovšetkým klientom na rekondičných a víkendových pobytoch. Klienti po úrazoch sa vyjadrili nesúhlasne.

Graf 8: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 6



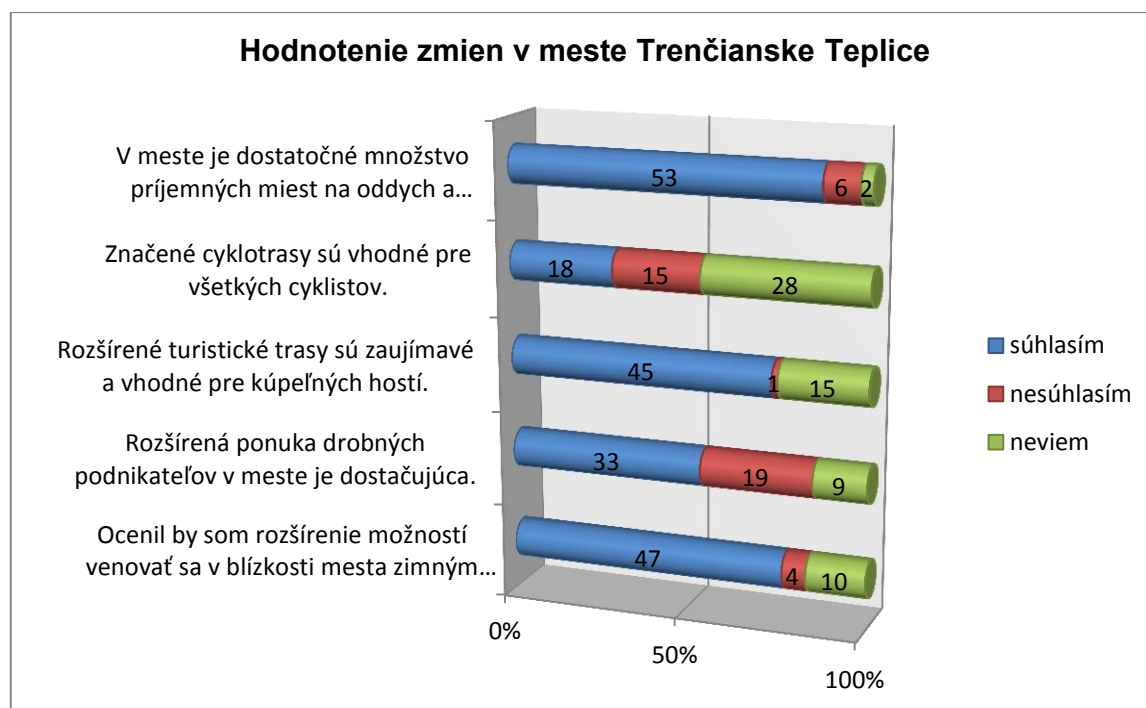
Zdroj: autor práce, 2014

Prieskum doplnkových služieb (graf 8) vyjadril v desiatich otázkach s celkovým počtom 610 odpovedí súhlasné stanovisko v 366 (60 %) odpovediach, nesúhlasné stanovisko vyjadrili klienti v 87 (14,26 %) prípadoch odpovedí a nevyjadrené stanoviská ostali v 152 (24,92 %) odpovediach klientov. Správnosť sa ukázala v predpoklade potreby zriadenia informačného centra v hoteli, nakoľko klienti centrum využívali a z nich iba 2 (3,3 %) klienti neboli s uvedenými službami spokojní. Nespokojnosť

a priestor pre nasledujúce obdobie je v pestrosti a množstve kultúrnych podujatí. Požiadavka je na viac koncertov, promenádnych koncertov, besied. Doplnenie ponúk tuzemských a zahraničných výletov malo dobrú odozvu, ktorá by sa mohla zvýšiť úpravou ceny. Tá sa však odvíja od počtu výletníkov, takže sa dostávame do kruhu z ktorého vedie cesta vyjednaním výhodnejších cien dopravcov. Cena dopravy pri výletoch tvorí totiž najväčšiu položku. Priestor je tu aj pri klientoch, ktorí nevedeli rozšírenú ponuku posúdiť, ak tu boli prvýkrát, prípadne ako ambulantní klienti.

Pre klientov na rekondičných a víkendových pobytov je nedostatočne vybavené fitness centrum, chýbajú modernejšie druhy cvičebného a posilňovacieho náradia. Je to časť služieb, na ktorú sa bude treba v blízkej budúcnosti zamerať najviac, keďže si to žiada takmer 21 (34.43 %) záujemcov.

Graf 9: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 7

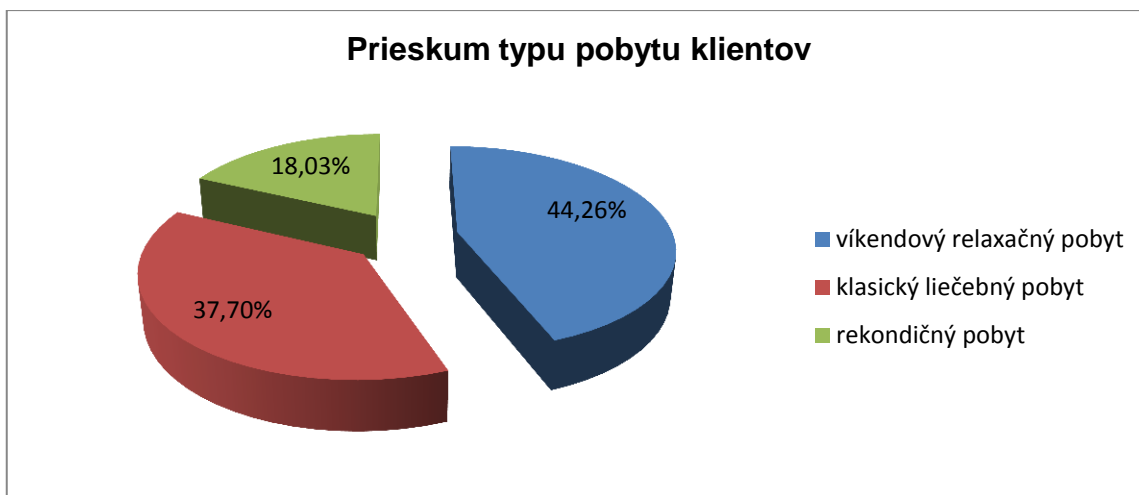


Zdroj: autor práce, 2014

Ako vyplýva z analýzy hodnotenia oblasti mesta Trenčianske Teplice (graf 9), mesto je kladne vnímané ako centrum pokoja, oddychu a relaxu, kúpeľní hostia využívajú množstvo turistických chodníkov v blízkom aj vzdialenejšom okolí. Z celkového počtu 305 odpovedí na päť otázok, bolo vyjadrené súhlasné stanovisko v 196 (63,84 %) prípadoch, nesúhlas vyjadrili klienti v 45 (14,66 %) odpovediach a nevyjadrené stanovisko bolo zaznamenané v 64 (20,98 %) prípadoch odpovedí. Pre

klientov rekondičných pobytov a klientov samoplatcov, ktorí chcú relaxovať aktívne bude nutné rozšíriť možnosti športového vyžitia nielen v lete, ale aj v zime. Ako sa vyjadrili v dotazníku, vítali by športové stredisko zimných bežeckých disciplín, pre ktoré sú v regióne vhodné podmienky a rozšírenie počtu a kvality cyklotrás. V tejto oblasti bude nutná spolupráca Kúpeľov s MAS Teplička, ktorá môže obsiahnuť celú oblasť mikroregiónu. Nedostatočnou sa ukázala aj ponuka drobných podnikateľov v meste Trenčianske Teplice, ktorá sa síce neustále mení a dopĺňa, avšak problematické pre podnikateľov sú obdobia mimo kúpeľnej sezóny, kedy je v regióne menej turistov a výletníkov. Prieskum bol robený práve v takomto období. V regióne je dostatočné množstvo ubytovacích a stravovacích kapacít, klientom však momentálne chýba rýchločiistiareň, manikúra, pedikúra, vonkajšie bazény, športoviská.

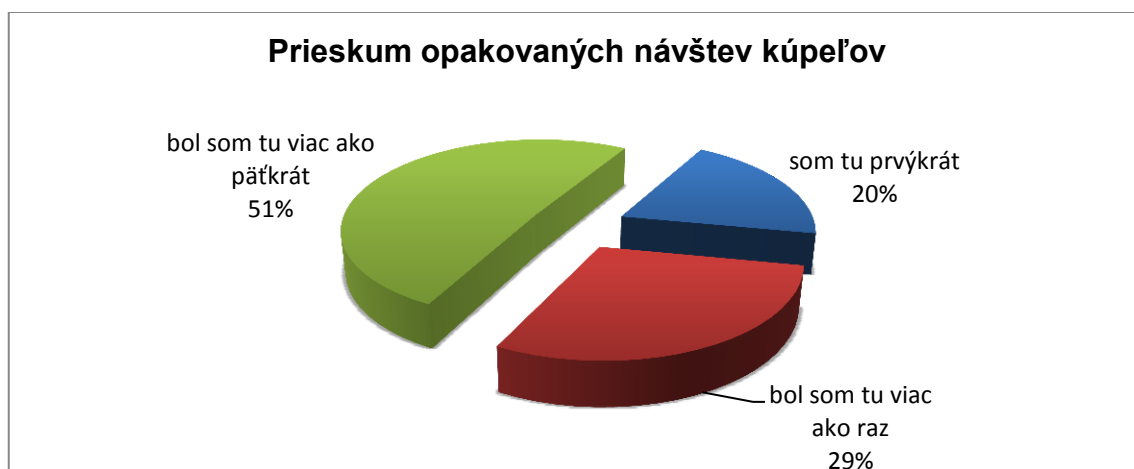
Graf 10: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 8



Zdroj: autor práce, 2014

Ako vyplýva z vyhodnotenia grafu 10, v sledovanom období sa na kúpeľných pobytoch nachádzalo najviac 27 (44,26 %) účastníkov víkendového relaxačného pobytu, 23 (37,70 %) klientov liečebných pobytov a 11 (18,03 %) klientov rekondičných pobytov. Toto zloženie s nižším percentom liečebných pobytov je charakteristické pre koniec a začiatok roka, vzhľadom na schvaľovacie procesy v poisťovniach. Štruktúra pobytov sa mení počas celého roka, ale aj tento prieskum ukazuje na zvyšujúci sa počet relaxačných wellness pobytov na úkor liečebných. Rozvoj kúpeľov a celého mikroregiónu bude nutné podriaďiť tomuto trendu a uspokojiť čo najväčší počet klientov kvalitnými službami a rozšírenou ponukou relaxačných možností.

Graf 11: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 9



Zdroj: autor práce, 2014

V deviatej časti dotazníka (graf 11) bolo zisťované, či sa klienti do kúpeľov vracajú. Na základe vyhodnotenia odpovedí možno konštatovať, že klienti sa do kúpeľov vracajú, nakoľko až 31 (50,82 %) opýtaných bolo v kúpeľoch viac ako päťkrát, 18 (29,51 %) minimálne dvakrát. Spolu tvoria až 80 percentnú spokojnú časť klientov. Zvyšok 12 (19,67 %) bol podľa vyjadrenia na pobyte prvýkrát a podľa ostatných hodnotení jednotlivých oblastí poskytovaných služieb sa dá predpokladať, že boli so službami spokojní a budú sa chcieť do kúpeľov vrátiť.

Posledná otázka v dotazníku bola zameraná na návrhy klientov pre zlepšenie služieb v kúpeľoch a v celom regióne. Z celkového počtu 61 vyplnených dotazníkov bol v deviatich z nich vyjadrený názor podporujúci už zistenú skutočnosť, že klienti vyžadujú viac voľnočasových aktivít zameraných na športovanie – predovšetkým cyklistiku, zimné športy a kultúrne vyžitie v meste a regióne. Klienti kúpeľov navrhovali predĺžiť čas medzi procedúrami a rozšírenie ponuky wellness procedúr.

ZÁVER

Cieľom bakalárskej práce bolo preskúmať nové trendy v kúpeľnom cestovnom ruchu a ich vplyv na rozvoj regiónu. Zistili sme, že cestovný ruch je jedným z najdynamickejších sa rozvíjajúcich odvetví ekonomiky, ktorému je venovaná mimoriadna pozornosť, nakoľko je dôležitým faktorom hospodárskeho a sociálneho rozvoja regiónov. Cestovný ruch je zároveň zdrojom príjmov predovšetkým miestnych rozpočtov a nástrojom ochrany prírodného a kultúrneho dedičstva, ktoré sú jeho prvkami. Kultúrne dedičstvo a prírodné prostredie zachované v pôvodnom stave zvyšujú atraktivitu regiónov, vytvárajú dopyt po cestovnom ruchu a tým posilňujú postavenie tohto odvetvia v národnom hospodárstve. Podpora aktívneho cestovného ruchu so zameraním sa na ekoturistiku, kúpeľný a zdravotný cestovný ruch zabezpečuje zlepšenie, prítťaživosť a rozmanitosť ponuky a tým aj predpokladaný nárast jeho výkonov a prínosov do regiónu. Zároveň dáva predpoklad zvyšovaniu zamestnanosti a rastu životnej úrovne obyvateľov.

Spracovaná SWOT analýza upozorňuje na nedostatky, ktoré môžu byť v budúcnosti dôvodom straty pozície regiónu a Kúpeľov Trenčianske Teplice na trhu kúpeľného cestovného ruchu a preto je nutné ich odstrániť a možné riziká eliminovať. Hoci sa v dnešnej dobe pomaly vytráca hrozba sezónnosti, je nutné tento stav stabilizovať zameraním sa na rozšírenie ponuky voľnočasových aktivít vo forme zimných bežeckých športov a v lete cyklistiky. Cieľové skupiny je nutné rozšíriť o účastníkov kongresového cestovného ruchu a rodiny s deťmi, čo si vyžiada dobudovanie nových atraktívnych vonkajších bazénov a vytvorenie nových, vyhovujúcich produktov s rozšírenou ponukou wellness procedúr.

Hypotéza 1: Predpoklad, že nové trendy v kúpeľnom cestovnom ruchu sú vyvolané požiadavkami klientov kúpeľov sa potvrdil. Vnímanie prebiehajúcich zmien v kúpeľnom cestovnom ruchu je obojstranné, čo znamená, že zmeny v požiadavkách klientov na uspokojovanie ich potrieb odzrkadľujú zmeny v ponuke kúpeľov. Z prieskumu ďalej vyplýva, že kult zdravia, ktorý sa prejavil aj v Kúpeľoch Trenčianske Teplice, sa stáva neodmysliteľnou súčasťou myslenia všetkých ľudí, čo ovplyvňuje aj pohľad súkromného sektora v regióne na nové možnosti v podnikateľskej činnosti. Keďže každý dnešný človek hľadá spôsoby pre zachovanie zdravia a mladosti, narastá wellness trend a kúpele sa tomuto trendu prispôsobujú rozširovaním ponuky produktov, zvyšovaním kvality poskytovaných služieb a zmenou marketingového mixu. Na

splnenie všetkých kritérií wellnessu majú ideálne podmienky. Uspokojujú fyzické zdravie a psychickú pohodu, ktoré sú dnes kritériom spokojného života, majú prístup ku zdravej strave, ktorá je ďalšou základnou zložkou zdravého životného štýlu a toto je aj nový smer v kúpeľnom cestovnom ruchu. Zmeny v podnikaní v regióne podliehajú taktiež týmto trendom a úspešnosť podnikateľov závisí na schopnosti prispôbovať sa im v čo najkratšom čase.

Hypotéza 2: Predpoklad, že zmeny v kúpeľnom cestovnom ruchu sú klientami kúpeľov hodnotené pozitívne a sú dôvodom pre opakované návštevy kúpeľov, sa potvrdila dotazníkovým prieskumom. Návrat spokojného klienta je pre kúpeľný cestovný ruch dôležitejší, ako získanie nového. Spokojný klient je nositeľom značky kvalitného kúpeľného miesta, ktoré sa dokáže takto zviditeľniť, rozvinúť a prinášať osôb nielen obyvateľom celého okolia, ale aj uspokojovať potreby klientov prichádzajúcich do oblasti za zdravím, oddychom v krásnej prírode, kultúrou a športovým vyžitím.

ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

Zoznam použitých slovenských a českých zdrojov

BENČO, Jozef. *Metodológia vedeckého výskumu*. Bratislava: Iris, 2001, 194 s. ISBN 80-890-1827-0.

BERÁNEK, Jaromír a Pavel KOTEK. *Řízení hotelového provozu*. 4. vyd. Praha: MAG Consulting, 2007. ISBN 978-80-86724-30-0.

BOROVSKÝ, Juraj, Eva SMOLKOVÁ a Iveta NIŇAJOVÁ. *Cestovný ruch: trendy a perspektívy*. 1. vyd. Bratislava: Iura Edition, 2008, 280 s. Ekonomia. ISBN 978-80-8078-215-3.

DVORSKÝ, Miloš. *Mýtus zvaný Stínadla: Rychlé šípy, Vontové a hlavolam - realita versus fikce*. V Praze: Zdeněk Bauer, 2010, 224 s. ISBN 978-809-0427-228.

ELIÁŠOVÁ, Darina. *Slovenské kúpeľníctvo v 20.storočí*. 1. vyd. Bratislava: Ekonóm, 2009. ISBN 978-80-225-2887-0.

GÚČIK, Marian. *Cestovný ruch, hotelierstvo, pohostinstvo, výkladový slovník*. Bratislava: EF UMB, 2006. ISBN: 80-10-00360-3

GÚČIK, Marian. *Podnikanie v cestovnom ruchu a spoločnom stravovaní*. Bratislava: Ekonóm, 1991. ISBN 80-225-0253-7.

HANUŠIN, Ján. *Trenčianske Teplice: na starých pohľadniciach*. 1. vyd. Bratislava: Dajama, 2010, 95 s. ISBN 978-80-89226-87-0.

HESKOVÁ, Marie a Viktor VOJTKO. *Rodinné firmy: zdroj regionálního rozvoje*. 1. české vyd. Zeleneč: Profess Consulting, 2008, 138 s. ISBN 978-80-7259-062-9.

JORDÁN Z KLAUSENBURKU, Tomáš. *Kníha o vodách hojitelných , neb, Teplicech Moravských*. Olomouc: Obchodní a živnostenská komora v Olomouci, 1948, 123 s.

KASPAR, Claude. *Úvod do manažmentu cestovného ruchu*. 1. vyd. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 1995. ISBN ISBN 80-901166-3-9.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 195 s. ISBN 978-80-247-3868-0.

LENOVSKÝ, Ladislav. *Kultúra kúpeľného mesta*. 1. vyd. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, 2009. ISBN 978-80-8094-513-8.

LIPTÁKOVÁ, Katarína. *Ľudský potenciál ako faktor endogénneho regionálneho rozvoja*. 1. vyd. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, 2008. ISBN 978-80-8083-601-6.

MÜLLEROVÁ, Alena. *Wellness jako životní styl*. 1. vyd. Brno: ERA, 2008, 129 s. Zdravá rodina (ERA). ISBN 978-80-7366-134-2.

NOVACKÁ, Ľudmila. *Cestovný ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*. Bratislava, Ekonóm, 2008, 472s, ISBN: 80-225-2982-2

PETRŮ, Zdenka. *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 1999, 107 s. ISBN 80-859-7029-5.

SNIŠČÁK, Vincent. *Cestovný ruch: Vybrané kapitoly*. Bratislava: Ekonóm, 2005. ISBN 80-225-2006-3.

ŠÍPOŠ, Ján a Ivan ONDREJKOVIČ. *Trenčianske Teplice*. 1. vyd. Bratislava: Obzor, 1989. ISBN 80-215-0025-5.

VACEK, Ludmila. *Hotel drží v rukách úspech medical a wellness turizmu*. Žilina: MEDIA/ST, 2012. ISSN SNK, ISBN 978-80-89532-09-4.

VETRÁKOVÁ, Milota. *Ľudské zdroje ako faktor rozvoja organizácie: In Acta oeconomica No 8*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB, 2002. ISBN 80-8055-593-1.

WERNHER. *O podivuhodných vodách Uhorska*. 1. vyd. Martin: Osveta, 1974, 86 s.

Zoznam použitých internetových zdrojov

ČESKÁ ASOCIACE WELLNESS [online]. Praha, 2013 [cit. 2013-12-21]. Dostupné z: <http://www.spa-wellness.cz/ceska-asociace-wellness/vyznam-slova-wellness/>

DOTAZNÍKY. Zmeny v poskytovaní služieb v Kúpeľoch Trenčianske Teplice a okolí očami klientov. *Survio* [online]. 2013 [cit. 2014-01-24]. Dostupné z: <http://www.survio.com/survey/d/G9M0M8J6G0S7A5E4F>

GAVORA, Peter a kol. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu*. [online]. Bratislava : Univerzita Komenského, 2010. Dostupné na: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/> ISBN 978–80–223–2951–4.

SLOVENSKÁ LEKÁRSKA SPOLOČNOSŤ: Slovenská internistická spoločnosť, indikačný zoznam pre kúpeľnú starostlivosť dospelých a dorast [online]. [cit. 2014-01-05]. Dostupné z: <http://www.sls-sis.sk/pages/informacie.html>

TATRALANDIA HOLIDAY RESORT. Tatralandia [online]. [cit. 2013-12-21]. Dostupné z: <http://www.tatralandia.sk/cz/novinky-a-eventy/novinky/thalassoterapie-lecba-morem/>

TEPLIČKA: Miestna akčná skupina mikroregiónu Teplička. [online]. 2010 [cit. 2014-01-18]. Dostupné z: <http://masteplicka.webnode.sk/dokumenty/>

KÚPELE TRENČIANSKE TEPLICE: termálna liečivá voda. [online]. 2013 [cit. 2013-11-18]. Dostupné z: http://www.kupele-teplice.sk/relax_a_procedury/termalne_a_relaxacne_bazeny/termalna_lieciva_voda/

TLAČOVÁ SPRÁVA: Trenčianske Teplice s certifikátom EuropeSpa v klube najlepších európskych kúpeľov. Wordpress [online]. 2012 [cit. 2013-12-31]. Dostupné z: <http://tlacovespravy.wordpress.com/2012/04/24/trencianske-teplice-s-certifikatom-europespa-v-klube-najlepsich-europskych-kupelov-fotogaleria/>

ÚRAD PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY: Regionálne analýzy a správy. [online]. [cit. 2014-01-19]. Dostupné z: http://www.upsvar.sk/tn/regionalne-analyzy-a-spravy.html?page_id=272319

VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÁ POISŤOVŇA: Kúpeľná starostlivosť pre poistencov Všeobecnej zdravotnej poisťovne a.s. [online]. 2013 [cit. 2013-12-26]. Dostupné z: <http://www.vszp.sk/poistenci/zdravotna-starostlivost/kupelna-starostlivost.html#rnav0>

VYHLÁŠKA MINISTERSTVA ZDRAVOTNÍCTVA SLOVENSKEJ REPUBLIKY, ktorou sa vyhlasujú ochranné pásma prírodných liečivých zdrojov v Trenčianskych Tepliciach: č.58/2005 Z.Z. Zákony pre ľudí [online]. 2005, 24.2.2012 [cit. 2013-12-28]. Dostupné z: <http://www.zakonypreludi.sk/zz/2005-58>

ZBIERKA ZÁKONOV: 577 Zákon z 21. októbra 2004 o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti. In: Zbierka Zákonov č. 577. 2004, 244/2004. Dostupné z: <http://www.epi.sk/Main/Default.aspx?Template=~/Main/TArticles.ascx&phContent=~/ZzSR/ShowRule.ascx&RuleId=29741&VirtualDate=0&pa=20037>

ZOZNAM SKRATIEK

ISRU	Integrovaný systém rozvoja územia
KO	Komunálny odpad
KTT	Kúpele Trenčianske Teplice
MAS	Miestna akčná skupina
UPSVaR	Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny
Z .z.	Zbierka zákonov

ZOZNAM OBRÁZKOV, GRAFOV A TABULIEK

Zoznam obrázkov

Obrázok 1: Rozdelenie kúpeľných služieb	18
---	----

Zoznam grafov

Graf 1: Využitie ubytovacej kapacity v mikroregióne	35
Graf 2: Počet poskytovateľov relaxačných služieb	35
Graf 3: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 1	45
Graf 4: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 2	46
Graf 5: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 3	47
Graf 6: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 4	48
Graf 7: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 5	49
Graf 8: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 6	50
Graf 9: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 7	51
Graf 10: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 8	52
Graf 11: Vyhodnotenie dotazníka - otázka 9	53

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1: Informácie o rozšírení služieb na základe požiadaviek klientov v zariadeniach cestovného ruchu	43
--	----

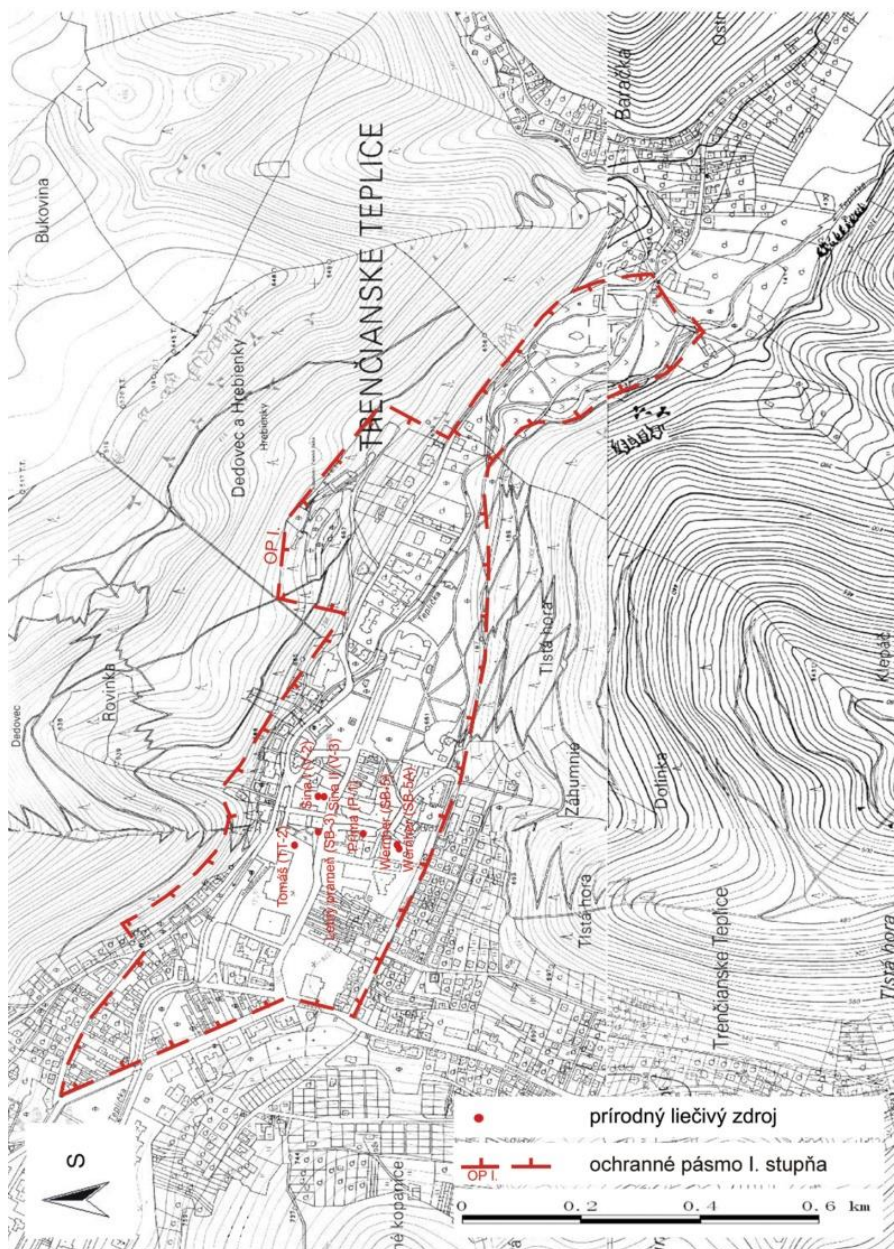
ZOZNAM PRÍLOH

Príloha A – Ochranné pásmo I. stupňa prírodných liečivých zdrojov v Trenčianskych Tepliciach	I
Príloha B – Fyzikálno–chemické zloženie liečivej vody v Trenčianskych Tepliciach	II
Príloha C – Vývoj počtu klientov Kúpeľov Trenčianske Teplice v závislosti na type pobytu	III
Príloha D – Dotazník	IV
Príloha E – Mapa mikroregiónu Teplička	VII

PRÍLOHY

Príloha A - Ochranné pásmo I. stupňa prírodných liečivých zdrojov

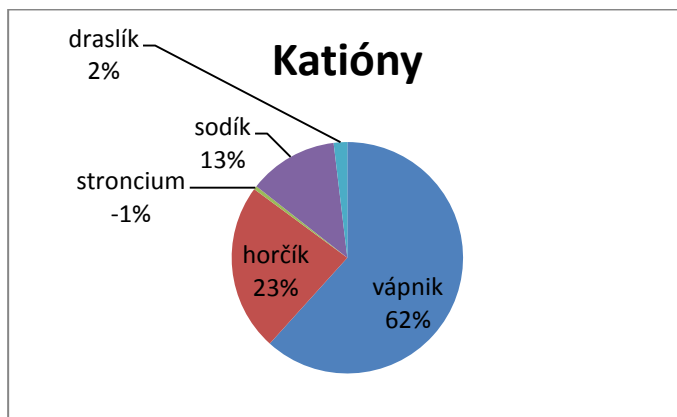
v Trenčianskych Tepličiach



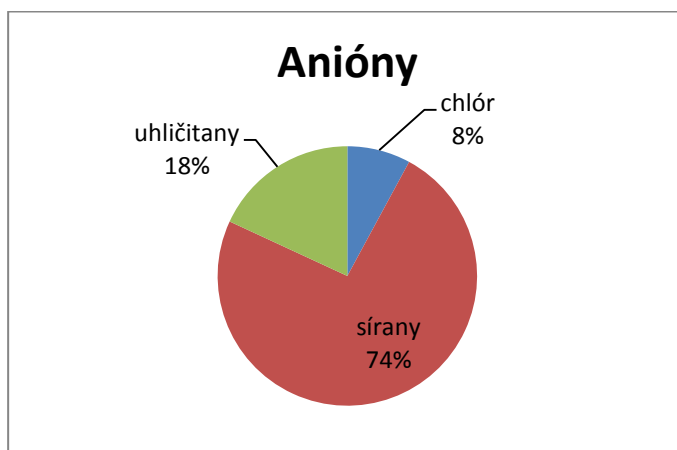
Zdroj : <http://www.zakonypreludi.sk/zz/2005-58>

**Príloha B - Fyzikálno - chemické zloženie prírodnej liečivej vody
v Kúpeľoch Trenčianske Teplice**

Katióny	mg/l	mval%
Vápnik	475	61,7
Horčík	109,8	23,4
Stroncium	9,1	0,5
Sodík	110,2	12,5
Draslík	28,5	1,9



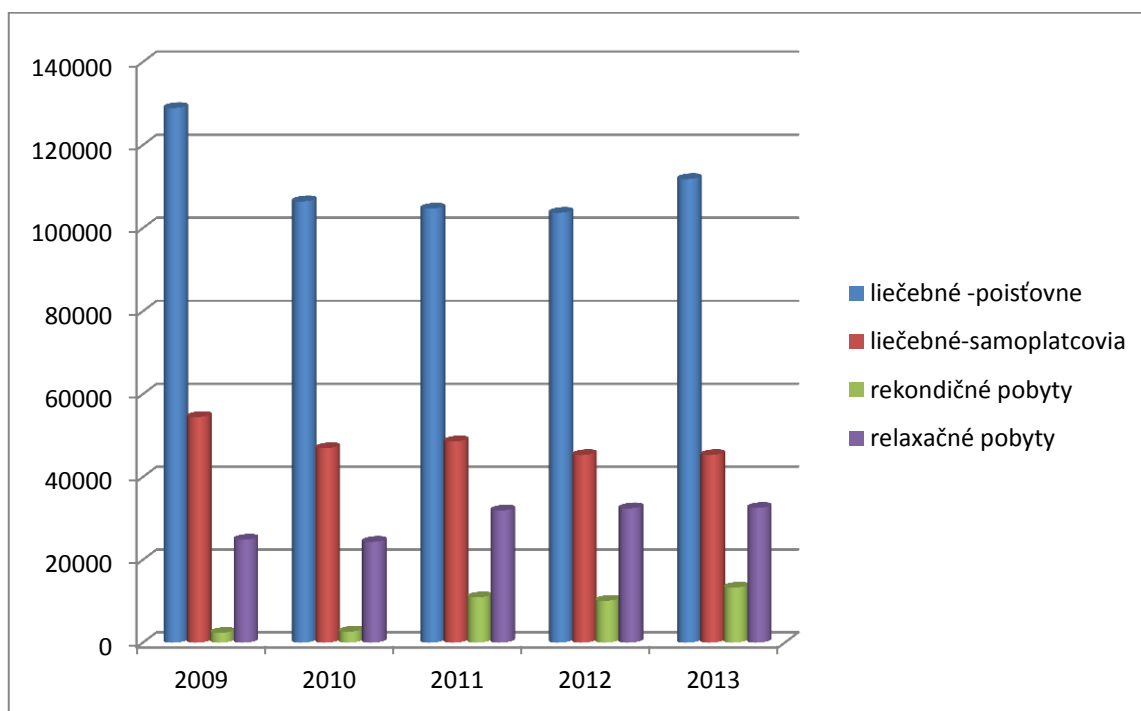
Anióny	mg/l	mval%
Chlór	109	7,9
Sírany	1380	74
Uhličitaný	426	18,1



Zdroj: http://www.kupeleteplice.sk/relax_a_procedury/termalne_a_relaxacne_bazeny//zlozenie_p_rirodne_j_liečivej_vody/

Príloha C - Vývoj počtu klientov KTT v závislosti na type pobytu

	Liečebné pobyty poisťovne počet dní	Liečebné pobyty samoplatcovia počet dní	Rekondičné pobyty počet dní	Relaxačné víkendové pobyty počet dní
2009	128912	54493	2355	24858
2010	106451	46959	2660	24352
2011	104702	48592	10947	31909
2012	103696	45296	10115	32431
2013	111816	45297	13290	32523



Zdroj: Spracované autorom na základe interných materiálov Kúpeľov Trenčianske Teplice

Príloha D - Dotazník

Zmeny v poskytovaní služieb v Kúpeľoch Trenčianske Teplice a okolí očami klientov

Vážená pani, vážený pán,

Obraciam sa na Vás s prosbou o vyplnenie dotazníka, ktorý je súčasťou mojej bakalárskej práce. Dotazník je anonymný. Jeho cieľom je zistiť, ako vníma zmeny v poskytovaní služieb v Kúpeľoch Trenčianske Teplice klient na liečebnom, rekondičnom, alebo víkendovom pobyte.

Za Vašu ochotu a porozumenie vopred ďakujem.

1. Zaregistrovali ste zmeny v poskytovaní služieb v Kúpeľoch od poslednej návštevy?

- Áno, sú kvalitatívne lepšie
- Áno, sú kvalitatívne horšie
- Žiadna zmena

2. Prosím ohodnoťte rezervačný systém a služby na recepcii:

- - -	Súhlasím	Nesúhlasím	Neviem
Rezervácia bola rýchla a jednoduchá.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informácie o pobyte boli pravdivé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pracovníčky recepcie boli zdvorilé a spoľahlivé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moje požiadavky počas pobytu boli ochotne splnené.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oceňujem rozšírenie doplnkových služieb na recepcii.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personál bol informovaný a vedel zodpovedať všetky moje otázky.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

3. Ohodnoťte prosím ubytovanie:

- - -	Súhlasím	Nesúhlasím	Neviem
Moja izba bola vhodne vybavená.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moja izba bola čistá a pohodlná.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moja posteľ a povlečenie bolo pohodlné.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kúpeľňa bola čistá a dostatočne vybavená.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doplnenie vybavenia izby je vhodné a praktické.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Celodenná starostlivosť chýžných o moje pohodlie bolo príkladné.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Moje požiadavky na opravy boli ihneď splnené.
- Oceňujem nové vhodné využitie priestorov na spoločenské akcie

4. Ohodnoťte prosím procedúry a liečebnú starostlivosť:

- Súhlasím Nesúhlasím Neviem
- Pracovníčky predaja procedúr boli ochotné a trpezlivé.
- Prečasovanie procedúr bolo spravené podľa mojich požiadaviek.
- Oceňujem bonusy vo forme liečebných a relaxačných procedúr.
- Doplnenie ponuky wellness je dostatočné.
- Zdravotnícky personál bol profesionálny a príjemný.
- Dĺžka trvania procedúr je efektívna a dostačujúca.
- Vyšetrenie lekárom bolo odborné a predpísané procedúry mi vyhovovali.
- Rozšírenie ponuky procedúr som využil(a)

5. Prosím ohodnoťte stravovanie:

- Súhlasím Nesúhlasím Neviem
- Ponuka jedál bola rozmanitá a racionálna.
- Kvalita jedál bola dobrá.
- Kuchári a čašníci boli zdvorilí.
- Rozšírená ponuka nápojov je dostačujúca.
- Vítam zmeny v objednávaní stravy vo výbere príloh.
- Vyhovovalo by mi stravovanie formou bufetových stolov.
- Páčila by sa mi zmena podávania polievky pri večeri.
- Doba výdaja stravy je dostačujúca.
- Páči sa mi doplatkový systém v stravovaní, pretože rozširuje ponuku aj o výberové jedlá.

6. Ohodnoťte prosím naše doplnkové služby:

- Súhlasím Nesúhlasím Neviem
- Zriadenie infocentra v hoteli je praktické, využil som ho.
- Informácie v infocentre boli presné.
- Pracovníci infocentra boli ochotní a vedeli mi poradiť.
- Kultúrne podujatia sú dostatočne pestré.
- Doplnená ponuka tuzemských výletov ma zaujala viac,

než pri minulej návšteve.

Nová ponuka organizovaných výletov do zahraničia je široká a zaujímavá.

Cena výletov je primeraná.

Kongresové služby boli na požadovanej úrovni.

Fitnes centrum je vybavené dostatočným množstvom náradia a prístrojov.

Wellness centrum kúpeľov je príjemným prostredím pre relax.

Doplnkové cvičebné metódy sú účinné.

7. Ohodnoťte prosím zmeny v meste Trenčianske Teplice*

- - -

Súhlasím Nesúhlasím Neviem

V meste je dostatočné množstvo príjemných miest na oddych a prechádzky

Značené cyklotrasy sú vhodné pre všetkých cyklistov

Rozšírené turistické trasy sú zaujímavé a vhodné pre kúpeľných hostí

Rozšírená ponuka drobných podnikateľov v meste je dostačujúca

Ocenil by som rozšírenie možností venovať sa v blízkosti mesta zimným športom

8. Označte prosím, na akom type pobytu v kúpeľoch práve ste? *

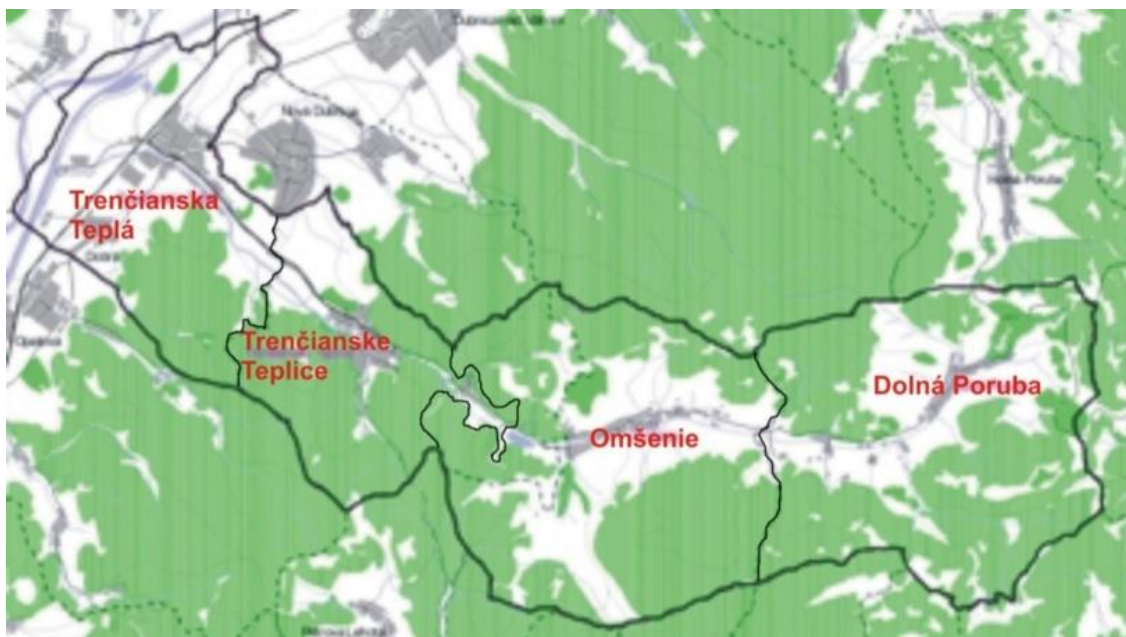
- klasický liečebný
- rekondičný od zamestnávateľa
- víkendový relaxačný

9. Napíšte prosím, koľkokrát ste navštívili naše kúpele: *

- Som tu prvýkrát
- Bol som tu viac ako raz
- Bol som tu viac ako päťkrát

10. Napíšte nám prosím, čo by sme mohli zlepšiť?

Príloha E - Mapa mikroregiónu Teplička



Zdroj: <http://masteplicka.webnode.sk/mapa-mikroregionu/>

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora: Andrea Holičková

Obor: Management cestovného ruchu

Forma štúdia: kombinovaná

Názov práce: Nové trendy v kúpeľnom cestovnom ruchu a ich vplyv na rozvoj cestovného ruchu

Rok: 2014

Počet strán textu bez príloh: 46

Celkový počet strán príloh: 7

Počet titulov slovenských a českých použitých zdrojov: 22

Počet internetových zdrojov: 12

Vedúci práce: Doc. Ing. Ľubomír Kmeco PhD.