

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Hodnocení kvality služeb ve zvolených
lázních**

(Bakalářská práce)

Přerov 2022

Dagmar Svobodová



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka

Dagmar Svobodová

studijní program
obor

LOGISTIKA
Logistika ve službách

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

Název tématu: Hodnocení kvality služeb ve zvolených lázních

Cíl práce:

Analyzovat současný stav kvality poskytovaných služeb v lázních Karlova Studánka a navrhnout doporučení ke zvýšení kvality těchto služeb.

Zásady pro vypracování:

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

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Literární rešerše z oblastí služeb a hodnocení jejich kvality a cestovního ruchu
2. Charakteristika lázní Karlova Studánka
3. Analýza současného stavu kvality poskytovaných služeb v lázních Karlova Studánka
4. Doporučení ke zvýšení kvality poskytovaných služeb v tomto lázeňském zařízení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar a kol. Lázeňství: management a marketing. Vydání první. Praha, Grada Publishing, 2019, 368 s. ISBN 978-80-271-2461-9.

JIRÁSKOVÁ, Eliška. Ekonomika a podnikání ve službách. Vydání 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2014, 109 s. ISBN 978-80-749-4039-2.

SEIFERTO VÁ, Věra. Marketing v lázeňském cestovním ruchu. Vydání 1. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2003, 120 s. ISBN 80-865-9200-6.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb efektivně a moderně. 2. aktual. a rozš. vydání. Praha: Grada, 2014, 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2021


Datum odevzdání bakalářské práce:

6. 5. 2022

Přerov 31. 10. 2021



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



prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
rektor

Čestné prohlášení

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

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

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

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 27.05. 2022

.....

podpis

Poděkování

Chtěla bych zde poděkovat především své rodině za podporu a také svému vedoucímu bakalářské práce panu doc. Ing. Josefu Kubíkovi, CSc. za profesionální přístup, doporučení a návrhy při vedení této práce.

Anotace

Tato bakalářská práce se věnuje oblasti služeb cestovního ruchu v daném lázeňském městě, konkrétně v Karlově Studánce. Zaměřuje se na služby, vlastnosti služeb, lázeňství, charakteristiku dané oblasti a v neposlední řadě na přírodní a kulturní památky. V práci je provedena SWOT analýza a zhodnocení kvality služeb pomocí dotazníkového šetření. Poslední kapitola je tvořena doporučeními a návrhy na zvýšení atraktivity pro klienty těchto lázní.

Klíčová slova

Lázně, Karlova Studánka, služby, SWOT analýza, klient

Annotation

This bachelor thesis deals with the area of tourism services in the given spa town, specifically in Karlova Studánka. It focuses on services, properties of services, spa industry, characteristics of the area and, last but not least, on natural and cultural monuments. A swot analysis and evaluation of the quality of services using a questionnaire survey is carried out in the thesis. The last chapter consists of recommendations and suggestions to increase the attractiveness for clients of this spa.

Keywords

Spa, Karlova Studánka, services, SWOT analysis, client

Obsah

Úvod.....	9
1 Literární rešerše z oblasti služeb a hodnocení jejich kvality.....	10
1.1 Služba.....	10
1.1.1 Vlastnosti služeb.....	11
1.2 Lázeňství.....	13
1.2.1 Balneologie.....	13
1.2.2 Lázně - Spa.....	13
1.3 Vývojové etapy lázeňství.....	14
1.4 Lázeňské služby.....	16
1.5 Formy lázeňské péče.....	18
1.6 Indikační seznam.....	19
1.7 Lázeňství v České republice.....	20
2 Charakteristika lázní Karlova Studánka.....	21
2.1 Základní informace o lázních a obci Karlova Studánka.....	21
2.1.1 Historie a současnost.....	21
2.1.2 Přírodní léčivé zdroje.....	22
2.2 Léčebné procedury.....	22
2.3 Lázeňské domy.....	24
2.4 Dopravní dostupnost.....	27
2.4.1 Volný čas.....	27
2.4.2 Doporučení na výlet v okolí.....	28
2.5 Návštěvnost.....	28
3 Analýza současného stavu kvality poskytovaných služeb v lázních Karlova Studánka	29
3.1 SWOT analýza lázní Karlova Studánka.....	40
4 Doporučení ke zvýšení kvality poskytovaných služeb v tomto lázeňském zařízení	43

Závěr	46
Seznam zdrojů.....	47
Seznam grafických objektů.....	50
Seznam příloh	51

Úvod

V České republice se lázeňství řadí mezi pilíře zdravotního a sociálního systému, které jsou velmi důležité pro zdraví občanů. Jeden z hlavních důvodů poskytování těchto služeb je zlepšení nejen fyzického, ale i duševního zdravotního stavu obyvatelstva. Nedílnou součástí lázeňství je cestovní ruch. Naše země je na tyto služby velmi bohatá.

Na lázeňství můžeme pohlížet z několika hledisek. Prvním z nich je pohled klienta, který lázně využije pro účely odpočinku a vyléčení zdravotního problému, kvůli kterému zde jel a druhým je z hlediska místních obyvatel, kteří díky službám v lázeňství mají lepší možnost získat práci. V neposlední řadě zde náleží i turismus, kde díky zvýšené návštěvnosti dané lokality mají podnikatelé lepší možnost zlepšení své ekonomické situace. Například restauracím, cukrárnám, prodejcům suvenýrů, ubytovacím zařízením roste zisk, protože klienty většinou jezdí navštívit i jejich rodina, přátelé.

V minulosti si lázně mohly dovolit spíše lidé vyšší třídy a byl to takový nadstandard. V současné době je to nastavené tak, že jsou už skoro pro všechny.

Tato bakalářská práce se nejprve v úvodu zabývá vysvětlením služeb obecně a jejich vlastnostmi jako jsou například nehmotnost, neoddělitelnost a další, následně vysvětluje pojmy jako jsou lázeňství, vývojové etapy lázeňství, lázeňské služby. V další kapitole přechází na charakteristiku lázní Karlova Studánka, které mají nejčistší vzduch ve střední Evropě. Popisuje historii a současnost, přírodní léčivé zdroje, léčebné procedury, dopravní dostupnost a další. Třetí kapitola je zaměřena na analýzu současného stavu lázní a kvalitu zdejších služeb. Analýza je provedena formou dotazníkového šetření a následně ještě formou SWOT analýzy, která vyzdvihuje silné, slabé stránky, příležitosti a hrozby konkrétně v Karlově Studánce. Poslední část této práce obsahuje návrhy a doporučení na zvýšení atraktivity dané lokality pro návštěvníky.

Cílem práce je navrhnout doporučení ke zvýšení kvality poskytovaných služeb v lázních Karlova Studánka. Zatím jsou tyto lázně vyhledávány pacienty s plicními chorobami, ale lze poukázat i na možnost léčit zde pacienty s pohybovým ústrojím, kteří jezdí za odbornou pomocí například do Jánských Lázní. Zdejší klima i celkový terén by mohl být pro tyto pacienty přínosem, jelikož se Karlova Studánka nachází v krásné jesenické krajině. Lázeňské místo je určené i pro léčení nemocí onkologických, pro léčbu vysokého krevního tlaku a onemocnění cév.

1 Literární rešerše z oblasti služeb a hodnocení jejich kvality

1.1 Služba

Služba je ekonomický statek, jehož výsledkem vznikají nemateriální hodnoty, které vytváří užitečné efekty pro spotřebitele služeb. Službu lze charakterizovat jako určitý proces, při kterém je vynakládána práce, ale nevznikne při ní hmotný statek, nýbrž pouze užitečný efekt. [1]

Službu definuje například Kotler jako „*jakákoliv aktivitu nebo výhodu, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.*“ [2, s. 16]

Payne definoval službu jako „*činnost, která v sobě má určitý prvek nehmotnosti a vyžaduje určitou interakci se zákazníkem nebo s jeho majetkem. Výsledkem služby není převod vlastnictví. Služba může vést ke změně podmínek a její produkce může či nemusí být úzce spojena s fyzickým produktem.*“ [3, s. 14]

Další definici služeb poskytla Americká marketingová asociace „*Služby jsou samostatné identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobku nebo jiné služby. Produkce služeb může, ale nemusí vyžadovat užití hmotného zboží. Je-li však toto užití nutné, nedochází k transferu vlastnictví tohoto hmotného zboží.*“ [2, s. 16]

Z výše uvedených definicí vyplývá, že služba má nehmotný charakter a slouží k uspokojování potřeb klienta, a dále při ní nevzniká vlastnictví.

Z hlediska struktury lze služby rozdělit na několik úrovní:

- jádro služby vytváří jevovou podstatu služby,
- jevové prvky služby jsou například ochota personálu a jejich profesionalita, dále čekací doba, kvalita poskytované služby,
- nadstavbu služby lze chápat jako nadstandardní požadavky klienta. [1]

Hlavním cílem služeb je uspokojit přání a potřeby klienta v co nejvyšší kvalitě. Kvalita služeb je relativní pojem a je přímo závislá na pracovnících a jejich zkušenostech a dovednostech. Kvalitní zaměstnanec dokáže porozumět přáním a požadavkům klienta. Kvalitu služeb lze rozdělit na:

- funkční – subjektivní vnímání kvality služeb. Jedná se o kvalitu poskytnuté služby, která je ovlivněna prostředím a chováním zaměstnanců,
- technická – objektivní vnímání kvality služeb. Jedná se o konečný výsledek poskytnuté služby. [4]

1.1.1 Vlastnosti služeb

Nehmotnost

Nehmotnost řadíme mezi nejvíce charakteristickou vlastnost, protože se od ní odvíjejí další vlastnosti. Službu nemůžeme prohlédnout, vyzkoušet a ani zhodnotit žádným fyzickým smyslem. Zákazník většinou musí věřit reklamě, osobnímu doporučení nebo značce, která má na trhu dlouholetou tradici. Rozhodnutí klientů v nemalé míře ovlivňuje i cena poskytované služby. Firma poskytující služby musí zákazníkovi co nejjednodušeji službu vysvětlit, zdůraznit hmotné podněty služby, využít ústní reklamu a doporučení. Velice důležité je i zdůraznění značky a kvality.

Neoddělitelnost

Neoddělitelnost je další typickou vlastností služeb. Ve většině případů se poskytovatel služby a zákazník setkají v určitém čase a na určitém místě, aby poskytovaná služba mohla být zrealizována. V některých případech zákazník není přítomen od začátku poskytování služby, například v restauraci. Avšak při poskytování zdravotní a osobní služby je ve většině případů přítomnost zákazníka nezbytná. Máme i případy, kdy producentem služby je automat, stroj. Neoddělitelnost má velký vliv na kvalitu poskytované služby. Pokud máme v určitém místě firmu, poskytující služby a jejím hlavním znakem je jedinečnost, může zde vzniknout lokální monopol.

Heterogenita

Heterogenitu si můžeme jinými slovy vyjádřit jako variabilitu nebo proměnlivost služeb, které souvisí zejména se standardem kvality služby. Tohoto procesu se zúčastňují lidé, klienti, a hlavně poskytovatelé služeb. V tomto procesu není možné dopředu stanovit, jak

by se zákazníci měli chovat. Rovněž zde není možné, tak jak tomu je např. u dodání zboží, provádět výstupní kontrolu kvality. Tím nám vzniká možnost, že při poskytnutí jedné a téže služby se tato může značně lišit. K této odlišnosti může dojít například únavou člověka, přičemž ráno poskytne jinou kvalitu služby než odpoledne, kdy už se může projevit faktor únavy. Tyto faktory mají vliv na výslednou variabilitu výstupů procesu, což má v konečné fázi vliv v konkurenčním boji mimo jiné i na zdůraznění názvu organizace, nebo značky. Heterogenita a nehmotnost služeb vede i k obtížnosti službu patentovat. Tato skutečnost společně s větší účastí lidí usnadňuje pro více konkurentů snadnější vstup na trh služeb. Heterogenita má za následek i to, že nemusíme jako zákazníci při poskytování služeb obdržet stejnou kvalitu. V těchto případech je důležité, aby například management organizace, která službu poskytuje, pružně reagoval a v rámci organizace stanovil normu kvality chování zaměstnanců, jejich výchovu a motivaci.

Zničitelnost služby

Protože služby jsou nehmotné, není zde možnost je skladovat, uchovávat, znovu prodat nebo je vracet. Samozřejmě zde ale na druhou stranu je možné špatně poskytnuté služby reklamovat. Ne vždy však lze za nekvalitně provedenou službu poskytnout kvalitní. Toto lze provádět zejména u placených služeb, kdy je možné vrátit cenu zaplacené služby, popřípadě poskytnout nějakou slevu. Důsledkem toho je, aby byla nabídka a poptávka sladěna, což vede k flexibilitě cen služeb. Zničitelnost služby má pro zákazníka za následek to, že službu je velmi obtížné reklamovat. Na tuto skutečnost má možnost reagovat i management organizace tím, že si například stanoví pravidla sloužící k vyřizování stížností od zákazníků, lepším plánováním v rámci poptávek a lepším využitím dostupných kapacit organizace.

Nemožnost vlastnit službu

Z důvodu, že je služba nehmotná a zničitelná je nemožné tuto službu vlastnit. Zákazník, který si za své peníze zakoupí poskytovanou službu, na rozdíl od zboží, nezíská k poskytnuté službě žádné vlastnictví. Má tak možnost zakoupit si na poskytnutí služby pouze právo. Skutečnost, že se služba nedá vlastnit má v neposlední řadě i vliv na distribuční kanály, pomocí kterých se jednotlivé služby dostávají do povědomí zákazníků. Tyto kanály mohou být přímé nebo velmi krátké. Na toho, kdo zprostředkovává službu,

nemůže přecházet vlastnické právo. Zprostředkovatel tak může místo toho nabídnout práva k poskytnutí služby, zatímco zákazník vlastní pouze právo na poskytnutí služby. I v tomto případě by měl management organizace pružně reagovat například zdůrazněním výhod nevlastnění nebo třeba kvalitním výběrem zprostředkovatelů. [2]

1.2 Lázeňství

Lázeňství zahrnuje nejen využívání minerálních léčivých pramenů pro vnější a vnitřní použití, ale i správnou výživu, pohyb, dotekové terapie, vliv okolní přírody a lidí pracujících v lázních. Lázeňská péče pomáhá v nemalé míře lékařství. Lázně vznikaly většinou v místech, kde se nacházely vývěry minerálních a termálních vod, místa bohatá na rašelinu, slatinu, bahna a v místech s léčivým klimatem. Minerální a termální vody se používaly k pití a ke koupelím. Bahno je velice léčivé a přínosné pro revmatiky. Léčivé klima je vhodné pro pacienty s dýchacími potížemi. [5]

1.2.1 Balneologie

„Balneologie je podle Jandové nauka o léčení přírodními, na určité místo vázanými léčivými zdroji, jejich účincích na lidský organismus a lázeňských metodách. Je souhrnem konkrétních léčebných postupů užívaných v místě příslušného léčivého zdroje pod lékařským vedením za účelem údravy či optima restituce funkcí organismu.“ [5, s. 20]

1.2.2 Lázně - Spa

Význam tohoto slova můžeme vysvětlit několika způsoby. Nejvíce pravděpodobná je však teorie, která vychází ze skutečnosti, že spa souvisí s lázněmi. Spa v Belgii je vesnice, kde vyvěrají teplé minerální prameny, které byly využívány k léčebným účelům. Pokud se podíváme do historie lázeňství, tak se můžeme setkat s různými názvy lázní, jako jsou léčebné, sirné, slatinné, bylinné, pivní, radonové lázně a další. Lázně a lázeňství mají bohatou historii nejen v Evropě, ale i v Asii, zejména v Číně, Japonsku a Asii. Nejstarší lázně v Evropě se nachází v Itálii, Německu, Francii, ale i Česko a Slovensko mají své tradice v lázeňství. [5]

1.3 Vývojové etapy lázeňství

Přírodní léčivé zdroje byly využívány už od pradávna pro své léčivé účinky a jejich výskyt byl pouze na určitých místech. Prvopočátky lázeňství nalezneme v dávném Orientu, kde byly budovány u velkých řek. Lázeňství bylo spíše evropskou dominantou a nejstarší vývoj lázeňství byl, zaznamenám především v Itálii, ve Francii, Španělsku, v Německu či v Česku a na Slovensku.

Starověk

Starověk datujeme od vzniku prvních států až do roku 476, kdy zanikla západořímská říše. Nejstarší centra civilizace Mezopotámie a Egypt využívala lázně hlavně k hygieně. Lázně v tehdejší době nebyly využívány k léčebným účelům.

staré Řecko

Ve starém Řecku byly spojovány prameny se sídly bohů, nymf a víl. Řekové jako první začali využívat prameny. Lázně i různé léčebné metody popsal již v 5 století př.n.l. Hérodotos. Už v tomto století se využívaly léčebné koupele v minerálních a termálních vodách. Přešlo se k uvědomělému používání vody k léčení nejprve starých a nemocných lidí. Lázně byly potřebné pro upevnování zdraví a lidé v nich začali trávit svůj volný čas. Za jedny z nejstarších lázní je považována Olympia. Nacházely se zde soukromé lázně, atrium a bazény se studenou a teplou vodou. Hippokratés z Kósu, nejslavnější lékař antického Řecka, zakladatel lékařské školy, zastával velice pokrokový názor v léčení člověka a byl zastáncem lázní. Podle něho zdraví člověka závisí na rovnováze šťáv v těle. Tuto rovnováhu každý člověk může ovlivnit sám, a to vhodnou životosprávou a prostředím, ve kterém žije. Doporučoval koupele, cvičení, vzdělávání, a to byl další posun v dějinách lázeňství. V každém řeckém městě byly soukromé i veřejné lázně, dostupné pro všechny za poplatek.

starý Řím

Lázeňství se zde vyvíjelo postupně a pomaleji než v Řecku. Římané však překonali všechny ve velikosti lázní a lázně zde byly sociálním a rekreačním centrem. Rozmach lázeňství nastal v době císařství. Byly zde veřejné i soukromé lázně, ale zatím nebyly

využívány k léčebným účelům. K léčbě sloužily lázně na vzdálenějších místech od Říma. Zde se již prováděly koupele ve vanách, masáže, bahenní obklady a dodržovala se pitná kúra minerální vody. V tehdejších lázních se nacházely i kosmetické salóny. Římané zakládali lázně i na obsazených územích, v evropských koloniích – Francie, Německo, Británie. Lázně se v těchto zemích udržely i v době, kdy skončila římská nadvláda nad těmito místy. Úpadek lázeňství souvisí s rozpadem římské říše, vzestupem křesťanství došlo k úpadku lázeňské kultury, lázně byly přestavěny na kostely. Modlitby byly důležitější než léčebné koupele.

Středověk

Ve středověku došlo k potlačení lázeňství, církve neschvalovala hygienu a péči o tělo. Lázně navštěvovaly spíše vyšší vrstvy obyvatel a byly zpoplatněné. Oblíbené byly hlavně bylinné lázně, které sloužily nejen při léčení, ale i k prevenci.

Renesance

V období renesance došlo k opětovnému vzestupu významu lázní v běžném životě. Humanisté podporovali myšlenky zdravé životosprávy. V tomto období se začaly hledat nové minerální a termální prameny a zkoumalo se jejich složení a účinky.

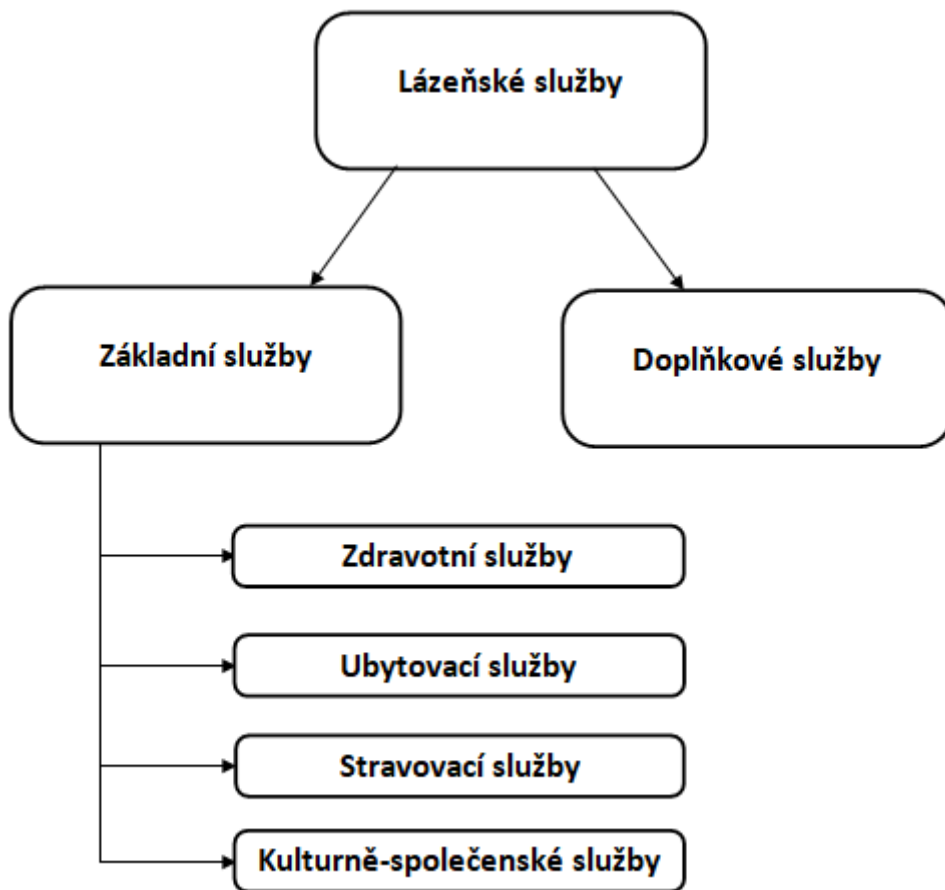
Lázeňství v dnešní době

Zlatý věk lázeňství byl v Evropě do první světové války, kdy nebyly lázně pouze pro nejbohatší vrstvu společnosti ale i pro obyčejné obchodníky, dělníky či rolníky. Stavěly se ve velkém množství nové lázeňské budovy, pavilony, altány, kolonády a mnoho dalších lázeňských objektů. V období první a druhé světové války zažilo lázeňství stagnaci ve vývoji.

Lázeňství v dnešní době je založeno na využití přírodních zdrojů v kombinaci s lékařskou péčí. V lázeňství je důležitou složkou i místo, kde se lázně nachází. [5]

1.4 Lázeňské služby

Lázeňské služby představují komplex služeb, které souvisejí s pobytem a lázeňskou léčbou v lázních. Tvoří balíček, který zahrnuje základní a doplňkové služby.[6]



Obr. 1.1 Lázeňské služby

Zdroj: vlastní zpracování podle [6]

Zdravotní lázeňské služby

Zdravotní služby zahrnují v první řadě vstupní lékařské vyšetření, kde se stanoví aktuální stav pacienta a následně sestaví rehabilitační postup léčebného programu. Pacient během svého pobytu absolvuje léčebné procedury, které mu byly lékařem předepsané. Množství a druh procedur závisí na aktuálním zdravotním stavu pacienta. Léčebné lázeňské procedury se dělí na unikátní a doplňkové. Unikátní léčebné procedury využívají místní

přírodní léčebný zdroj a doplňkové se poskytují ve všech lázních. Léčebné procedury jsou například: [5]

- Inhalace je lázeňská procedura, při které se používá přístroj, který přeměňuje vodní medium na drobné mikročástice a je vdechován aerosol nosem nebo ústy. Používají se nejčastěji přírodní minerální vody. Procedura se doporučuje pacientům s onemocněním horních a dolních dýchacích cest.
- Vodoléčba je procedura kde hlavní složkou je voda, která má formu koupele, sprch, polev, stříku nebo plavání v bazénu.
- Pitná léčba patří k základním léčebným prostředkům. Minerální vody obsahují léčebné složky, které mají blahodárny účinek na pacienta. Optimální je tří týdenní pitná kúra, která se má opakovat 2x ročně.
- Masáže jsou procedura, při které klepáním, třením či hnětením zlepšujeme kvalitu metabolismu a zásobujeme tkáň kyslíkem. Výsledek je patrný na kůži, podkoží či svalech.
- Magnetoterapie je elektroterapie, při které je využíváno vysokofrekvenční magnetické pole. Doporučuje se pacientům s chorobou pohybového aparátu, zlomenin či osteoporózy.
- a mnoho dalších lázeňských léčebných procedur. [7]

Ubytovací služby

Ubytovací služby jsou nedílnou součástí lázeňských služeb. Mají charakter přechodného ubytování po dobu několika dnů až týdnů. Pacienti a hosté mohou být ubytováni v lázeňských hotelích, penzionech či domech. Pokoje jsou jednolůžkové nebo dvoulůžkové. V rámci ubytování pacientů hrazeném zdravotními pojišťovkami, musí být lůžka zdravotní pojišťovnou akreditována.

Stravovací služby

Stravovací služby jsou součástí lázeňského pobytu. Stravování má nejen výživovou funkci, ale je i součástí léčby, které má pomoci pacientovi k vytvoření správného stravovacího návyku. Stravovací režim je každému pacientovi upraven individuálně podle diagnózy, kterou určil lékař. Stravovací služby mohou pozitivně či negativně ovlivnit zážitek z lázní.

Kulturně-společenské služby

Kulturně-společenské služby jsou určeny pro pacienty a klienty lázní. O nabídku a zorganizování se starají animátoři nebo provozovatelé organizací, kteří mají za cíl zpříjemnit pobyt hostům. V lázeňském prostředí mohou pacienti a klienti navštívit například kino, divadlo, muzeum či výstavy. Nabídka služeb v této oblasti je velice pestrá a hosté si mají z čeho vybírat.

Doplňkové služby

Doplňkové služby patří k součásti lázeňských služeb. Poskytují je provozovny lázeňských podniků a ostatní provozovatelé. Jedná se například o služby:

- obchodní,
- směnářské,
- informační,
- kongresové,
- komunální,
- bezpečnostní, celní a devizové,
- a mnoho dalších. [5]

1.5 Formy lázeňské péče

V České republice rozlišujeme 2 formy lázeňské péče, a to péči ústavní a ambulantní. Ústavní péče je spojena s léčebným pobytem pacienta v lázních. Ambulantní péče je spojena s docházením na léčbu do lázeňských zařízení, ale pacient zde není ubytován. Péče ústavní je členěna na 3 základní formy, a to podle úhrady nákladů spojených s lázeňským léčebným pobytem.

Komplexní lázeňská péče

Při komplexní lázeňské péči jsou zdravotní pojišťovnou hrazeny veškeré náklady na léčbu, a to jak lázeňské procedury, ubytování tak i stravování. Praktický či odborný lékař vystaví návrh na umístění pacienta do lázní. Lázeňská péče a termín nástupu je podmíněn naléhavostí zdravotního stavu pacienta a volnou kapacitou v lázeňském zařízení.

Příspěvková lázeňská péče

Při příspěvkové lázeňské péči jsou zdravotní pojišťovnou hrazeny pouze služby standardního vyšetření a léčení pacienta. Ostatní náklady na lázeňskou péči jako je ubytování či stravování si pacient hradí sám. Stejně jako u komplexní lázeňské péče praktický či odborný lékař vystaví návrh na umístění pacienta do lázní.

Samoplátecký pobyt

Při pobytu samoplátce zdravotní pojišťovna nehradí žádné lázeňské služby. Klient si sám platí lázeňské služby ze svých finančních prostředků. [5]

1.6 Indikační seznam

Indikační seznam pro lázeňskou péči je dokument, který obsahuje informace o nemocích, o způsobu poskytování lázeňské péče, o délce léčebného pobytu, o četnosti opakování léčebného pobytu, a hlavně o indikačních skupinách pro dospělé, děti a dorost.

Indikační skupiny pro dospělé jsou:

- I. Nemoci onkologické
- II. Nemoci oběhového ústrojí
- III. Nemoci trávicího ústrojí
- IV. Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
- V. Nemoci dýchacího ústrojí
- VI. Nemoci nervové
- VII. Nemoci pohybového ústrojí
- VIII. Nemoci močového ústrojí
- IX. Duševní poruchy
- X. Nemoci kožní
- XI. Nemoci gynekologické [5]

1.7 Lázeňství v České republice

Česká republika se řadí i přes svoji malou rozlohu k velmocím v oblasti lázeňství. Na našem území se nachází velké množství přírodních léčivých zdrojů jak minerálních, tak i klimatických. Lázeňství má v naší zemi dlouholetou tradici. Za nejstarší a nejslavnější lázně v České republice jsou považovány Karlovy Vary. Podle mnoha legend byly lázně objeveny náhodou při honu za přítomnosti panovníka Karla IV. V Teplicích v Čechách byl podle Václava Hájka objeven teplý pramen zaběhlými vepři. Mezi nejmladší velké lázně se řadí Poděbrady, které byly objeveny až v roce 1905 a to náhodou při hledání pitné vody, která podle analýzy byla bohatá na oxid uhličitý.

V České republice nalezneme i mnoho dalších významných lázní. V Jáchymově jsou jedny z prvních světových radonových lázní. V Jeseníkách se nachází první vodoléčebný ústav na světě, který založil Vincenz Priessnitz. Mezi další nejznámější lázně patří: [8]

- Bludov,
- Františkovy Lázně,
- Jáchymov,
- Jánské Lázně,
- Jeseníky,
- Karlova Studánka,
- Karlovy Vary,
- Konstantinovy Lázně,
- Lázně Kynžvart,
- Lednice,
- Luhačovice,
- Mariánské Lázně,
- Nový Darkov – Klimkovice,
- Poděbrady,
- Slatinice,
- Teplice nad Bečvou,
- Teplice v Čechách,
- Velké Losiny a mnoho dalších. [9]

2 Charakteristika lázní Karlova Studánka

2.1 Základní informace o lázních a obci Karlova Studánka

Lázně Karlova Studánka jsou moderní lázně, které jsou jedinečné tím, že se nachází uvnitř krásné jesenické krajiny, konkrétně v údolí řeky Opavy v Hrubém Jeseníku. První zmínky o léčivých pramenech sahají až do 18. století. Klimatická šetření ukazují, že zde je nejčistší vzduch ve střední Evropě a od roku 2013 jsou tyto lázně řazeny mezi 46 světových turistických cílů, které stojí za to navštívit. Nadmořská výška obce Karlova Studánka sahá až do výšky 800 m. [10]

Vize

Ke spokojenosti klienta a prosperitě podniku přispívá kombinace použití moderních léčebných a rehabilitačních metod s využitím přírodních léčivých zdrojů.

Poslání

Klasická lázeňská péče zaměřená hlavně na pojištěnce v souladu s právními předpisy. [11]

2.1.1 Historie a současnost

Z dostupných zdrojů bylo zjištěno, že zakladatelem lázní Karlova Studánka byl syn habsburské císařovny Marie Terezie, arcivévoda Maxmilian II. František. V roce 1620 po porážce stavovského povstání, tedy v době, kdy bruntálské panství včetně Karlové Studánky, připadlo Řádu německých rytířů, došlo k využití tamních léčebných minerálních pramenů. Karlova Studánka se začala budovat v 18. století, ze začátku se zde stavěly dřevěné domky, které sloužily pro provádění léčebných koupelí. Zhruba od roku 1782 se však již začalo s výstavbou lázeňských domů. V této době se Karlově Studánce říkalo Hinnewieder. Ze začátku se zde však nacházelo velmi málo možností pro ubytování, a proto byli hosté nuceni využívat ubytování i v blízkém okolí. Od roku 1803 se začalo tomuto místu říkat Karlova Studánka, bylo to na počest velmistra řádu, který se jmenoval Karel Ludvík. V 19. století si Karlova Studánka zajistila prostřednictvím

výstavby lázeňských domů v klasicistním a empírovém stylu mezi lázněmi v rakousko-uherské monarchii své místo. Z této doby je známý Pitný pavilon, Vyšetřovací ústav, Letní Lázně a Hudební hala. V první polovině 20.století pak byl postaven Slezský dům a lázeňský dům Libuše. V současné době jsou majitelem a provozovatelem lázní „Státní léčebné lázně Karlova Studánka, s.p.“ [7]

2.1.2 Přírodní léčivé zdroje

V Karlově Studánce se nacházejí přírodní léčivé zdroje, a to v podobě mírně mineralizované hydrogenuhličitano-vápenaté kyselky, která má zvýšený obsah kyseliny metakřemičité. Místní prameny také obsahují oxid uhličitý, a to hlavně díky rašeliništím, které zabraňují odvětrávání. Lázně náleží k nemnoha místům s nejčistším ovzduším v České republice. [7]

V Karlově Studánce se nachází celkem 8 léčebných minerálních pramenů a to:

- pramen Maximilián,
- pramen Karel,
- pramen Antonín,
- pramen Vilém,
- pramen Bezejmenný,
- pramen Trubačova díra,
- pramen Norbert,
- pramen Petr,
- pramen Vladimír. [12]

2.2 Léčebné procedury

Procedury je možné rozdělit do dvou skupin. První se nazývá léčebně-rekreační a druhá je v rámci komplexní a příspěvkové péče. Pro všechny klienty bez výjimky je zde k dispozici relaxace v bazénovém komplexu. Bohužel procedury nemají bezbariérový přístup.

Procedury v rámci komplexní a příspěvkové péče jsou například:

- inhalační léčba,
- prostorová inhalace v solné jeskyni,
- individuální rehabilitace dechová a pohybová,
- masáž klasická a reflexní,
- koupel šlapací, přísadová, uhličitá a sirná,
- vířivá koupel dolních a horních končetin,
- skotské stříky,
- zábaly parafinové a rašelinové,
- a mnoho dalších. [13]

	2018	2019	2020
Přírodní minerální a termální koupele	18 389	20 419	14 760
Vodoléčby a masáže	45 721	37 120	30 464
Rehabilitace	47 650	44 717	34 238
Elektro fyzikální výkony	7 901	8 837	7 474
Inhalace	56 596	53 658	37 469
Umělé koupele	3 569	4 025	3 334
Peloidní výkony	-	12 195	8 640
Jiné léčebné procedury a výkony	26 306	27 688	23 266

Tab. 2.1 Vytíženost lázeňských procedur

Zdroj: vlastní zpracování podle [11]

V tabulce je znázorněna vytíženost lázeňských procedur v letech 2018-2020. Z tabulky vyplývá, že největší zájem mezi pacienty a klienty lázní byl o proceduru inhalace, kterou každý rok, kromě roku 2020 podstoupilo přes 50 tisíc pacientů. Mezi další nejvíce

absolvované procedury patří rehabilitace, vodoléčby a masáže. Naopak nejmenší zájem byl o elektro-fyzikální výkony a umělé koupele. Z tabulky je i na první pohled patrné, že zájem o lázeňské procedury má klesací tendenci. V roce 2020 bylo lázeňství poznamenáno epidemiologickými opatřeními kvůli Covid19.

2.3 Lázeňské domy

Lázeňský dům Libuše

Lázeňský dům Libuše je hlavní lázeňskou budovou, která byla postavena v období hospodářské krize v letech 1928-1931. Jedná se o moderní a velkolepou stavbu, kterou navrhl vídeňský architekt Anton Köstler. V lázeňském domě se nachází jídelny, společenská místnost s dětským koutkem, salónek a PC koutek, inhalatorium, elektroléčba, rehabilitační tělocvičny, recepce a v neposlední řadě i výtah. V budově je i jeden bezbariérový pokoj a ubytovací kapacita je pro 102 osob. [14]

Lázeňská vila Vlasta

Lázeňská vila Vlasta byla vybudován bruntálským stavitelem Franzem Meissnerem v letech 1893-1894. Budova je postavena do složitého půdorysu s věžičkou v nároží a přízemí je zděné a opatřené nárožní visáží s nikami se sochami umístěnými v nich. Lázeňská vila byla modernizována v roce 2005 za účelem ubytování lázeňských pacientů a klientů. Budova není bezbariérová a ubytovací kapacita je 34 lůžek. [15]

Lázeňský dům Eugen

Lázeňský dům Eugen byl postaven podle návrhu vídeňského architekta Franze Kachlera a to v roce 1890. V období druhé světové války byla budova přejmenována na Šarku a přebudována na bytové účely. V roce 2011 byla budova zrekonstruována a přebudována na ubytování apartmánového typu a přejmenována na lázeňský dům Eugen. Celková ubytovací kapacita je 16 lůžek a k dispozici jsou 4 moderní tematické apartmány, a to apartmán Příroda, Voda, Historie a Budoucnost. Budova není bezbariérová. [16]

Lázeňský dům Bezruč

Lázeňský dům Bezruč byl postaven v roce 1824. Budova není bezbariérová a disponuje lázeňskou knihovnou s možností využití internetu. Lázeňský dům má kapacitu 102 lůžek s 1 a 2 komfortními lůžkovými pokoji. [17]

Lázeňský objekt Opava

Lázeňský objekt Opava byl postaven v roce 1844. Budova byla zrekonstruována v roce 1996. Celková lůžková kapacita je pro 43 osob a budova není bezbariérová. [18]

Lázeňský objekt Pošta

Lázeňský objekt Pošta byl postaven v roce 1803. V budově se nachází pobočka České pošty a lázeňský obchůdek. Celková lůžková kapacita objektu je pro 21 osob. Budova není bezbariérová. [19]

Lázeňská budova Slezský dům

O stavbu lázeňské budovy Slezský dům se zasloužili opavští stavitelé Karl Karn a Karl Blum, a to v letech 1909-1913. Budova disponuje lůžkovou kapacitou až 108 osob. Budova není bezbariérová a v objektu se nachází i lázeňská dílnička. Lázeňská budova Slezský dům, byla využita pro natáčení slavné české filmové klasiky S tebou mě baví svět. [20]

Lázeňský dům U lesa

Lázeňský dům U lesa patří k jediné lázeňské budově, ve které je možné mít s sebou domácího mazlíčka. Vedle budovy se nachází víceúčelové hřiště na tenis a odbíjenou. Celková kapacita lázeňského domu je 42 osob. Budova není bezbariérová. [21]

Letní Lázně

Letní lázně byly postaveny podle návrhu Franze Kachlera z Vídně, a to v letech 1891-1893. Budova je členěna do dvou křídel. V pravém křídle je restaurace, která je pro veřejnost celoročně otevřena a na konci restaurační části je vstup do solné jeskyně. V levém křídle je kavárna, kde si pacienti mohou odpočinout po prodělaných vodoléčebných procedurách. V této části je i bazénový komplex a vířivka. [22]

Hudební hala

Budova byla postavena podle návrhu Antona Onderky v letech 1836-1837. Jedná se o unikátní dřevěnou stavbu s kamenným základem a toskánskými sloupy. Budova není bezbariérová. [23]

Knížecí dům

Jedná se o dřevěnou stavbu, která byla postavena v letech 1832-1833. Knížecí dům je vyzdoben křišťálovými lustry a loveckými trofejemi a momentálně budova slouží jako ředitelství lázní. [24]

Pitný pavilon

Pavilon má dřevěnou konstrukci a velkou prosklenou plochu, kde je možné si nabrat železitou vodu. Pitný pavilon byl postaven v roce 1864 a byl pojmenován jako Vilémův pramen. V období Československé republiky byly všechny prameny přejmenované, aby nebyly spojované se jménem Habsburků. [25]

2.4 Dopravní dostupnost

Bylo zvoleno několik variant, jak se dostat do Karlovy Studánky. Jako nejlepší bylo vybráno cestování autem například z Přerova cesta zabere přibližně 1,5 hodiny. Můžeme zvolit rovnou dvě trasy. První vede přes Olomouc, Šternberk, Rýmařov, Karlova Studánka. Druhá je Olomouc, Šternberk, Břidličná, Karlova Studánka.

Další varianta, avšak méně pohodlná je vlakem, anebo autobusem. Z Přerova trvá cesta zhruba 3,5 až 4 hodiny. Je nutné jet Přerov-Olomouc, dále pak se nabízí varianta, buď cestovat vlakem do Bruntálu, nebo rovnou autobusem Olomouc-Karlova Studánka. Po příjezdu do Bruntálu už je pak možné jen cestovat autobusem Bruntál-Karlova Studánka.

Pokud však nejedeme z Přerova, tak je vhodná dostupnost:

Autem z měst: Bruntál, Opava, Olomouc, Rýmařov, Jeseník

Autobusem: Olomouc, Šternberk, Uničov

Vlakem: nejbližší vlaková zastávka Vrbno pod Pradědem

2.4.1 Volný čas

V Karlově Studánce mohou klienti během volného času nebo při návštěvě rodiny a přátel zavítat do restaurace, která nese pojmenování Letní Lázně. Tato restaurace je celoročně otevřena všem návštěvníkům. Nachází se zde i bazén, sauna, vířivka nebo solná jeskyně. Kapacita této restaurace je přibližně pro sto osob a je vyhlášená minutkovou kuchyní se specialitami podniku. [26]

Dále se zde nachází výborná lázeňská cukrárna, kde si sami vyrábí zmrzlinu a mají denně široký sortiment zákusků. [27]

Při návštěvě lázní je možné se zastavit i v lázeňském obchůdku, který se nachází na rohu lázeňského domu Ondra, kde si lidé mohou nakoupit například: suvenýry, lázeňské oplatky, trička, polštáře, svíčky a další. [28]

Nově je zde otevřeni mini-market, který je v blízkosti cukrárny. [29]

2.4.2 Doporučení na výlet v okolí

Jedno z míst, které stojí za navštívení je Rolandova vyhlídka. Dostaneme se zde po modré turistické značce. Je to vyhlídka vyhledávaná nejen rodinami s dětmi ale i staršími lázeňskými hosty pro svoji nenáročnost. Je odsud vidět Hrubý Jeseník a Praděd. Nazpět můžeme sejít podél Černé Opavy až k vodopádům v Karlově Studánce.

Náročnější, ale vyhledávanější je trasa vedoucí přes Bílou Opavu až na Ovčárnu a zde se turisté mohou rozhodnout, zda půjdou na Praděd, Švýcárnu, anebo Velký kotel. Bílá Opava je vhodná spíše v letních měsících. V zimě se doporučuje vyjet autobusem z Hvězdy na Ovčárnu a zde jsou upravené svahy a upravená stopa pro běžkaře. [30]

2.5 Návštěvnost

	2018	2019	2020
Komplexní láz. Péče	2 925	3 022	2 144
Příspěvková láz. Péče	190	188	108
Doprovod klienta láz. Péče	9	6	3
Samoplátcí tuzemští	6 644	7 853	5 428
Samoplátcí z ciziny	86	125	75
Celkový počet klientů lázní	9 854	11 194	7 758

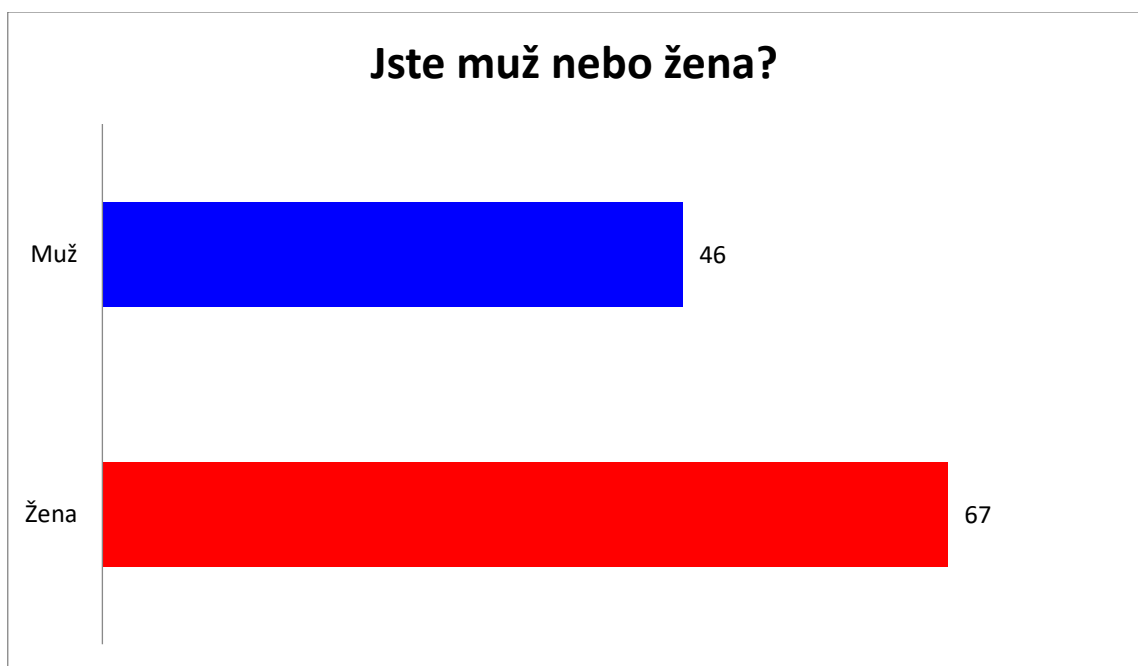
Tab. 2.2 Návštěvnost lázní Karlova Studánka

Zdroj: vlastní zpracování podle [11]

V tabulce je znázorněna návštěvnost lázní Karlova Studánka v letech 2018-2020. Z tabulky je zřejmé, že nejvyšší návštěvnost je ze strany tuzemských samoplátců. Naopak nejnižší návštěvnost je ze strany zahraničních klientů. Celková návštěvnost lázní Karlova Studánka byla v roce 2018 necelých deset tisíc klientů a v roce 2019 to bylo přes jedenáct tisíc klientů. V roce 2020 byla v České republice návštěvnost lázní poznamenána epidemiologickými opatřeními v souvislosti s onemocněním Covid-19.

3 Analýza současného stavu kvality poskytovaných služeb v lázních Karlova Studánka

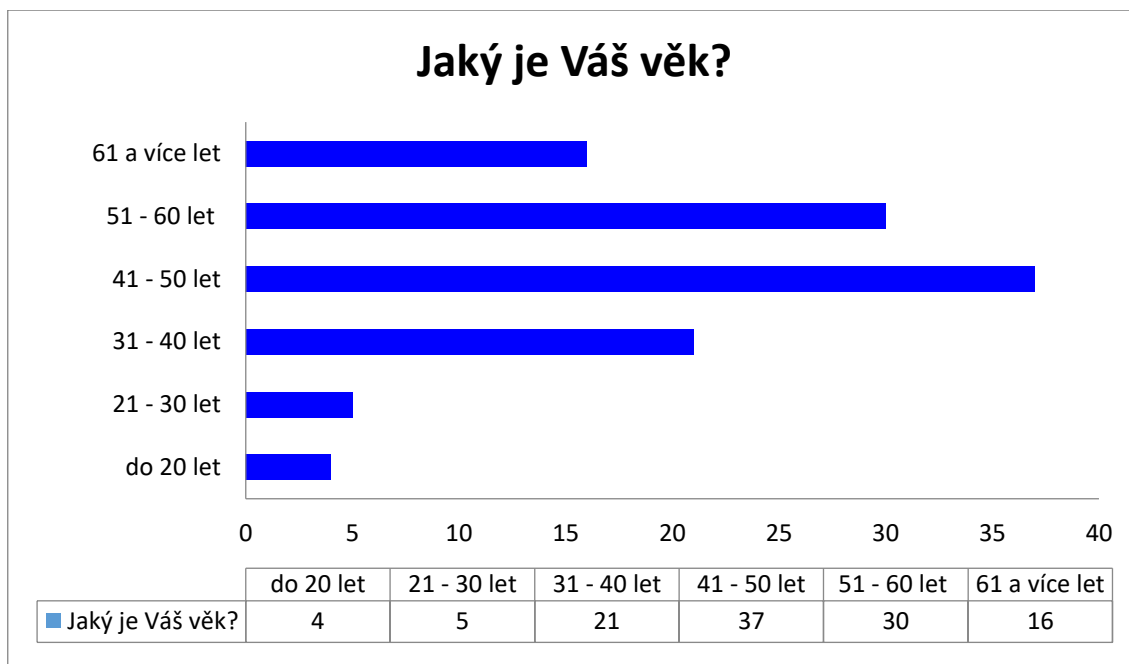
V lázních Karlova Studánka, bylo provedeno dotazníkové šetření, které bylo zaměřeno na spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb. Dotazník obsahoval celkem 11 otázek. V první části dotazníku jsou otázky zaměřené na klienta lázní, aby se částečně vědělo, o koho se jedná. Tedy jestli je to muž nebo žena, do jaké věkové skupiny patří, co jej přimělo k výběru těchto lázní, a jaký způsob platby využili za poskytnuté služby. Další část dotazníku je zaměřena na jednotlivé úseky lázní, a to na léčebný, ubytovací, stravovací a kulturní. U těchto otázek klient volí, zda byl spokojen či nikoliv s kvalitou poskytnutých služeb. Poslední část dotazníku obsahuje celkové shrnutí a hodnocení lázeňských služeb na stupnici od 1 do 5. Dále je zde prostor pro případné návrhy na zlepšení kvality poskytovaných služeb. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 113 respondentů.



graf 3.1 Pohlaví respondentů

Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu 3.1 je patrné, že na dotazník odpovídalo více žen než mužů.



graf 3.2 Věk respondentů

Zdroj: vlastní zpracování.

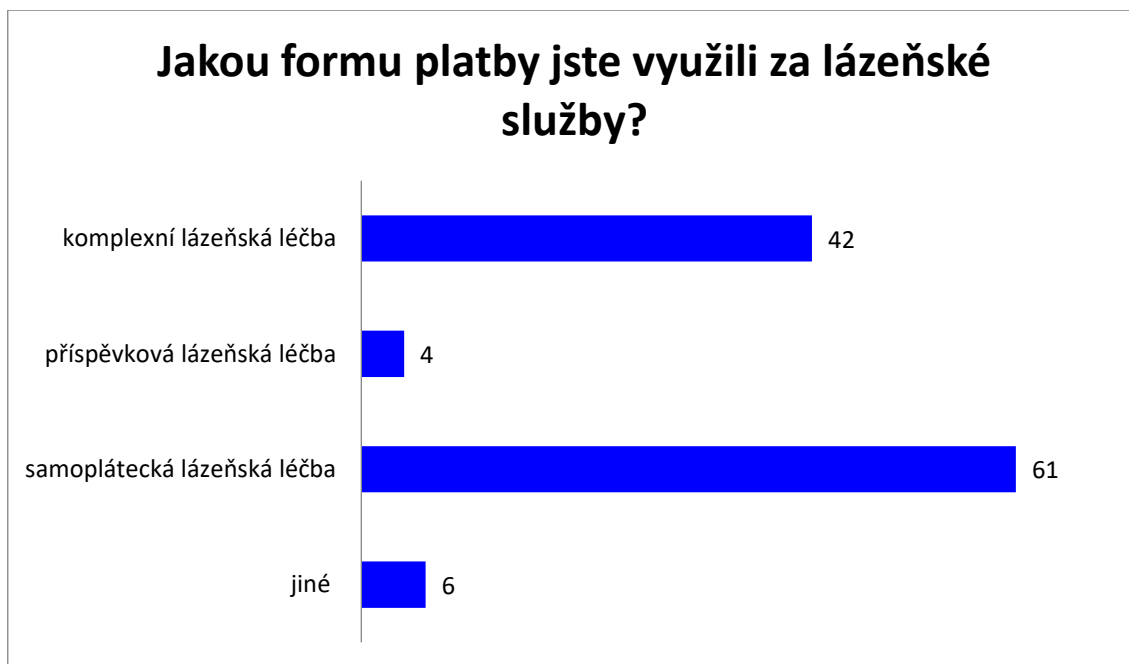
Graf 3.2 navazuje na předchozí graf a určuje kolik je danému muži či ženě let. Z grafu je na první pohled patrné, že největší zastoupení má věková skupina 41–50 let a 51–60 let. Naopak nejmenší zastoupení má věková skupina do 20 let a 21–30 let.



graf 3.3 Důvod výběru lázní Karlova Studánka

Zdroj: vlastní zpracování.

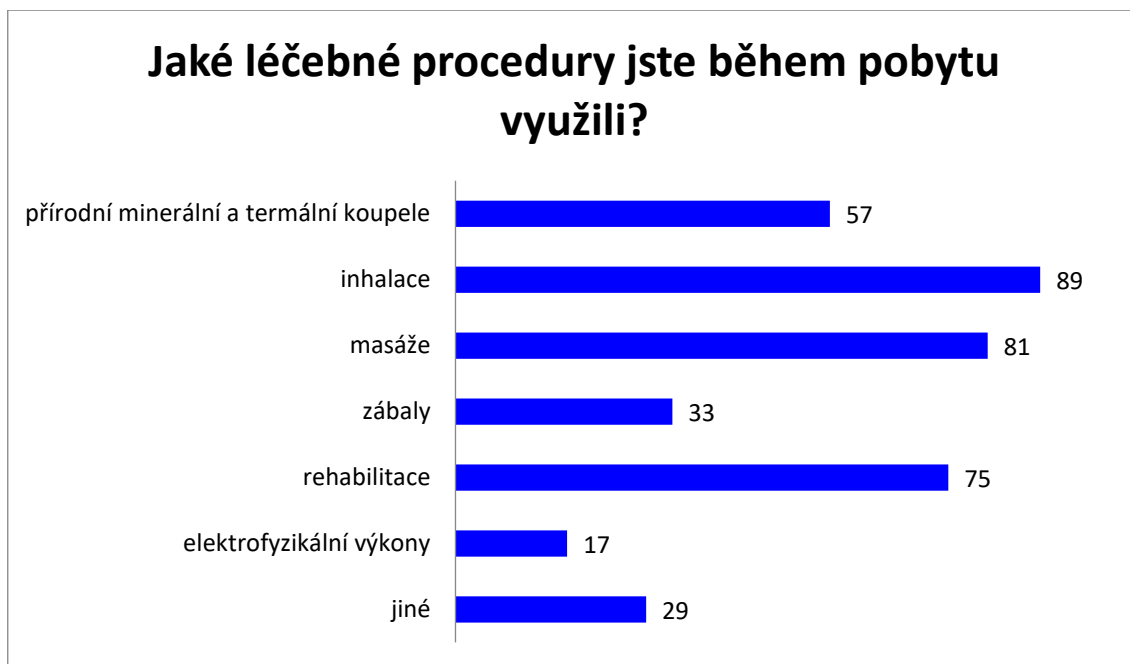
Graf 3.3 obsahuje údaje o důvodu výběru pobytu respondentů v lázních Karlova Studánka. Na první pohled je zřejmé, že hlavním důvodem výběru pobytu v lázních je jejich překrásné prostředí. Není se čemu divit, protože lázně se nacházejí v oblasti, kde je nejčistší vzduch v České republice. Druhou nejčastější odpovědí respondentů bylo doporučení lékařem, kdy pacienti po konzultaci s ošetřujícím doktorem nastoupili do lázní na léčebný lázeňský pobyt. Další nejčastější odpovědí byla nabídka služeb. Doporučení známých a propagace lázní na webových stránkách má nejmenší zastoupení v důvodu výběru pobytu v lázních. Šest respondentů zvolilo jinou odpověď, protože pobyt v lázních dostali darem od známých nebo od zaměstnavatele.



graf 3.4 Druh platby za lázeňské služby

Zdroj: vlastní zpracování.

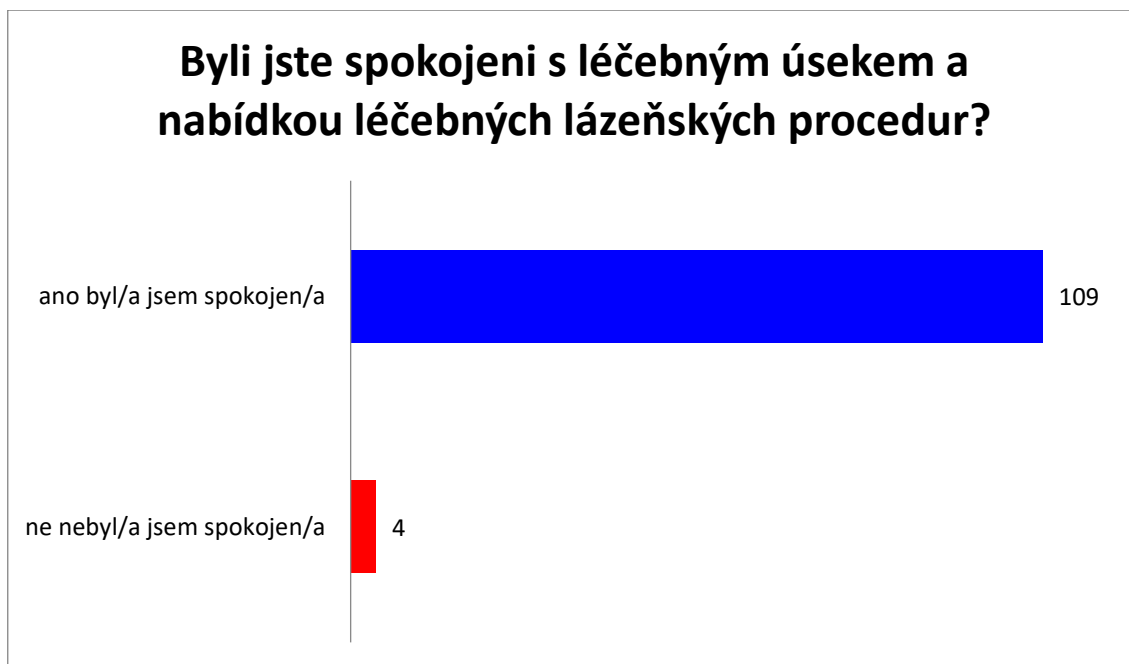
Graf 3.4 udává údaje o formě platby za využití lázeňské služby. Nejvíce je zde zastoupená samoplátecká lázeňská léčba, tedy kdy si klient hradí veškeré své služby ze svých finančních prostředků. Druhou nejčastější odpovědí je komplexní lázeňská léčba, tedy léčba hrazená zdravotní pojišťovnou. Šest respondentů vybralo jinou odpověď a pobyt v lázních dostali darem od známých nebo od zaměstnavatele.



graf 3.5 Lázeňské léčebné procedury

Zdroj: vlastní zpracování.

Graf 3.5 obsahuje údaje o procedurách, které respondenti během svého pobytu využili. Nejvíce klienti a pacienti podstoupili procedury inhalace, masáže a rehabilitace. Inhalaci využilo 89 ze 113 dotazovaných. Na masáže zavítalo 81 a na rehabilitace 75 respondentů. Naopak nejméně využitými procedurami byly zábaly, které navštívilo 33 klientů a elektrofyzikální výkony s počtem 17 pacientů. Celkem 29 respondentů uvedlo v dotazníku, že podstoupili i jiné procedury jako například skotské stříky, plynové injekce, magnetoterapii a apod.



graf 3.6 Spokojenost s léčebným úsekem a s procedurami

Zdroj: vlastní zpracování.

Z výše uvedeného grafu 3.6 je na první pohled patrné, že s léčebným úsekem bylo spokojeno 109 klientů a pouze čtyři klienti byli nespokojeni.

K této otázce byla možnost odpovědět, s čím přesně byli či nebyli klienti spokojeni. Velká část respondentů odpověděla, že byla spokojena a nemají žádné výhrady. Pár klientů mělo výhradu k nabídce procedur, které podle nich byly strohé a přáli by si větší výběr. Jedna klientka přesně uvedla, že je nedostatečný výběr z nabídky masáží. Další respondent uvedl, že byl nespokojen s harmonogramem a jeho nedodržováním.



graf 3.7 Spokojenost s ubytováním v lázních

Zdroj: vlastní zpracování.

Graf 3.7 obsahuje údaje o spokojenosti s ubytováním v lázních Karlova Studánka. S ubytováním v lázních bylo spokojeno 107 respondentů ze 113, tedy pouze 6 odpovědělo, že není spokojeno s kvalitou poskytovaných služeb.

Převážná většina respondentů odpověděla, že byli spokojeni s ubytováním v lázních a nemají žádné výtky. Tři klienti byli nespokojeni s vybavením pokoje. Jeden klient přesně uvedl, že vybavení pokoje je zastaralé a opotřebované. Další klient byl nespokojen s kvalitou úklidu v pokoji. Podle jeho slov paní pokojská odbyla úklid.



graf 3.8 Spokojenost se stravováním a s restaurací

Zdroj: vlastní zpracování.

Graf 3.8 udává údaje o spokojenosti respondentů s kvalitou stravování a s provozem v lázeňské restauraci. Se stravovacím úsekem bylo v lázních spokojeno 109 respondentů a pouze čtyři odpověděli, že nejsou spokojeni.

I k této otázce byla možnost odpovědět, s čím byli nebo nebyli spokojeni. Velká většina respondentů odpověděla, že byli spokojeni s kvalitou stravovacího úseku. Pár klientů i přesto, že uvedli, že jsou spokojeni se stravovacím úsekem, tak by uvítali pestřejší nabídku pokrmů. Jeden klient přesně uvedl, že nebyl spokojen s kvalitou pokrmů, podle jeho názoru byli příliš zdravé a nedochucené. Další klient si postěžoval na nepříjemný personál.

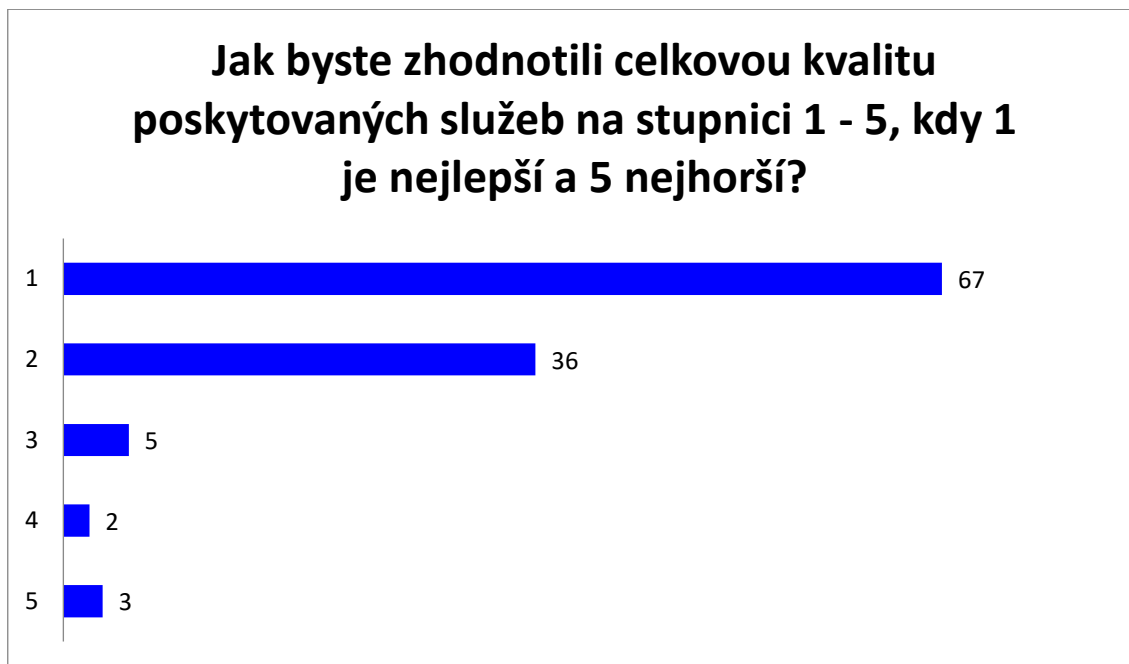


graf 3.9 Spokojenost s kulturním programem

Zdroj: vlastní zpracování.

Z výše uvedeného grafu 3.9 je na první pohled patrné, že s kvalitou kulturních služeb bylo spokojeno 108 respondentů ze 113 dotazovaných, a tedy pouze pět uvedlo, že nebylo spokojeno s kvalitou kulturního programu v lázních.

Převážná většina respondentů odpověděla, že byli spokojeni s kulturním programem v lázních a nemají žádné výhrady. Pár klientů přesně uvedlo, že se jim nelíbí poplatek za užívání počítačového koutku, který činí 20 korun za hodinu. Další klient si postěžoval na provozní dobu lázeňské knihovny, která podle jeho názoru by měla být otevřena od ranních hodin a častěji než pouze dva dny v týdnu.

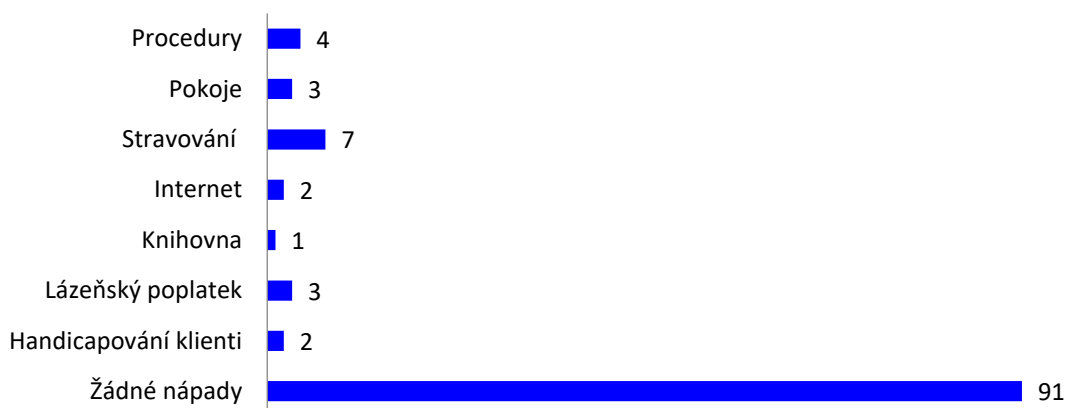


graf 3.10 Hodnocení kvality služeb

Zdroj: vlastní zpracování.

Graf 3.10 udává celkové zhodnocení kvality poskytovaných služeb v lázních Karlova Studánka. Respondenti svoji spokojenost hodnotili na stupnici od 1 do 5, kdy 1 je nejlepší a 5 nejhorší. Převážná většina dotazovaných byla spokojena s kvalitou služeb a hodnotila na stupnici nejvíce 1 a 2. Pouze pár respondentů dalo hodnocení 5 nebo 4, ale při detailnějším prohlédnutí odpovědí daných respondentů si žádný dotazovaný nestěžoval na kvalitu služeb. Lze konstatovat, že daný respondent si špatně přečetl otázku a myslel si, že 5 je nejlepší hodnota. Kvalitu poskytovaných služeb v lázních Karlova Studánka lze hodnotit průměrem 1,57.

Máte nějaké návrhy na zlepšení kvality poskytovaných služeb v lázních Karlova Studánka?



graf 3.11 Návrhy na zlepšení kvality služeb

Zdroj: vlastní zpracování.

U otázky číslo 11 měli respondenti možnost uvést své návrhy na zlepšení kvality služeb v lázních Karlova Studánka. Celkem 83 respondentů uvedlo, že nemají žádné návrhy na zlepšení, a byli spokojeni. Ostatní uvedli následující nápady:

- procedury – klienti v lázních by si přáli větší a pestřejší nabídku lázeňských procedur. Jedna klientka si přeje větší nabídku masáží, podle jejího názoru by bylo vhodné rozšířit nabídku o masáže s aromatickými vůněmi. Další klient by ocenil širší výběr dob jednotlivých procedur,
- pokoje – klienti by si přáli modernější vybavení v pokojích
- stravování – ke stravování měli klienti přání zvýšit nabídku, a hlavně pestrost pokrmů,
- internet – klienti by uvítali bezplatný internet v lázních,
- knihovna – klient si přeje rozšíření otevírací doby v lázeňské knihovně,
- lázeňský poplatek – klientům se nelíbí lázeňský poplatek, který musí každý klient uhradit za pobyt v lázních,
- handicapování klienti – klienti by si přáli, aby lázně byly více bezbariérové.

3.1 SWOT analýza lázní Karlova Studánka

SWOT analýza náleží mezi základní marketingovo-strategickou metodu, kde pomocí silných stránek, slabých stránek, příležitostí a hrozeb lze nastínit situaci, ve které se nachází lázně Karlova Studánka.

Vnitřní faktory:

Silné stránky

- oblast s překrásnou jesenickou krajinou,
- nejčistší ovzduší ve střední Evropě,
- léčivé prameny,
- okolí vhodné na výlety,
- cenová dostupnost,
- dlouhodobá tradice,
- sportovní a kulturní vyžití,
- kvalitní a účinná léčba dýchacího aparátu
- větší zaměstnanost obyvatel v Karlově Studánce,

Slabé stránky

- zastaralé a opotřebované vybavení,
- nízká návštěvnost zahraničních klientů,
- malý počet bezbariérových přístupů,
- nízké investice do propagace,
- špatná komunikace v oblasti odpovědí na e-maily,
- nedostatek času mezi procedurami a stravováním.

Vnější faktory:

Příležitosti

- rozšíření nabídky lázeňských procedur,
- spolupráce s agenturou Czech Tourism týkající se propagace lázní,
- intenzivnější propagace lázní v zahraničí,
- dotační programy, spolupráce s pojišťovnami.

Hrozby

- globální epidemie,
- ekonomická krize,
- ztráta image lázní Karlova Studánka,
- konkurence ze strany ostatních lázní,
- nedostatek odborného personálu,
- růst mezd, energií apod.

Vyhodnocení SWOT analýzy:

Z výsledku SWOT analýzy je na první pohled patrné, že největší předností lázní Karlova Studánka, které mají dlouholetou tradici v českém lázeňství, je krásná příroda a čerstvý vzduch. Dochází zde ke kvalitní a účinné léčbě pacientů převážně s problémy s dýchacím ústrojím. Zdejší lázně jsou cenově dostupné skoro pro každého.

Mezi největší slabiny těchto lázní se řadí zastaralé a opotřebované vybavení na pokojích, tento problém vyšel i z dotazníkového šetření. Malý počet bezbariérových pokojů náleží rovněž mezi slabé stránky zdejšího lázeňského zařízení.

Díky lázním dochází k navýšení zaměstnanosti obyvatel at' už v obci Karlova Studánka, tak i v okolních městech. Příležitostí pro lázně může být i intenzivnější propagace v zahraničí, anebo spolupráce s agenturou Czech Tourism.

Ohrozit zdejší lázně může nejenom okolní konkurence, ale i globální epidemie či ekonomická krize. Další hrozba může nastat v narůstání fixních nákladů jako jsou mzdy, energie, anebo nedostatku odborného a vyškoleného personálu v oblasti lázeňství.

4 Doporučení ke zvýšení kvality poskytovaných služeb v tomto lázeňském zařízení

Čtvrtá kapitola je zaměřena na návrhy a doporučení ke zvýšení kvality poskytovaných služeb v hodnocené lázeňské lokalitě. Doporučení ke zvýšení kvality tak vychází převážně z výsledků dotazníkového šetření, kde klienti uvedli, že by uvítali pestřejší nabídku nabízených procedur konkrétně větší možnost výběru poskytovaných masáží.

První doporučení zní, přidat do nabídky masáže jako jsou například: Ájurvédská, což je olejová masáž hlavy, obličeje a celého těla, která zpomaluje proces stárnutí a zlepšuje kvalitu spánku nebo masáž proti celulitidě, kterou ocení zejména ženy, zajímavá nabídka by mohla být i masáž Terma Aroma, při které si klienti vychutnají aromaterapeutickou masáž s esenciálním olejem. Již zmíněné masáže nabízí například v Lázních Teplice a klienti si je nemohou vynachválit.

Dalším doporučením je modernizace budov a zařízení uvnitř budovy. Lázně Karlova Studánka jsou sice známé i pro svou jedinečnou architekturu, avšak modernizace budovy by mohla být přínosem pro novou, mladší klientelu. Mnoho klientů v rámci provedeného šetření mělo připomínky, že za cenu, kterou platí, by si představovali lepší standard, proto by bylo vhodné, kdyby se alespoň v polovině pokojů vyskytovaly vlastní sociální zařízení konkrétně toalety a vana či sprchový kout.

S poskytovanými službami v oblasti stravování bývají klienti většinou spokojeni, jen část z nich projevila nespokojenost a přála by si širší a pestřejší nabídku jídel. Jedná se například o více druhů ovoce a zeleniny, různé druhy pečiva, uvítali by i vegetariánské či veganské pokrmy, hlavně mladší populace. Starší občané by právě naopak uvítali větší porce a více masa.

Další návrh spořívá ve zvýšení kapacity parkovacích míst na začátku a na konci obce Karlova Studánka, přece jen se zde nachází jedno z nejčistších ovzduší ve střední Evropě, a proto je důležité i snížit provoz na minimum v obci.

Jako další návrh lze uvést zlepšení propagace a komunikace. Tento způsob není moc nákladný a jistě by byl velkým přínosem. Spousta lidí o Karlově Studánce slyšelo až od lékaře, ale i od známých, kteří si zdejší lázně vychvalovali hlavně díky krásné přírodě. Zlepšení propagace by bylo vhodné například přes sociální sítě, kde mohou být více

aktivní a také v balíčcích, které nabízí. Pro starší klientelu by bylo vhodné tyto informace vložit například do novin nebo nějakých reklamních časopisů.

Mezi další problém se řadí i špatná komunikace s recepcí. Na e-maily, je zde odpovídáno automaticky, tento způsob komunikace většinu lidí, tak může odradit. V lázeňském domě Eugen, si lidé stěžovali na otevírací dobu a špatnou komunikaci, při odjezdu z důvodu vracení klíčů. Některým klientům, ještě přišly stávající webové stránky nepřehledné.

Dalším doporučením je vytvořit alespoň v polovině lázeňských domů bezbariérový přístup. Tímto krokem by lázně mohly získat další klienty, protože handicapovaných lidí je čím dále více a zdejší lázně mají bezbariérový pouze Lázeňský dům Libuše, kde se nachází jen jeden bezbariérový pokoj, což není dostatečné, protože jen kapacita již zmiňovaného Lázeňského domu Libuše je pro 102 osob. Jako velké plus je třeba podotknout, že vstup do bazénu je bezbariérový. Navíc lázní, kde je bezbariérový přístup je v dnešní době mnoho a není to už nic neobvyklého. Bezbariérové lázně jsou například: Tereziny lázně Dubí, jedná se o léčebné rehabilitační lázně, které se nachází v severní části České republiky. Nebo například Františkovy Lázně či Mariánské Lázně.

Dále by bylo vhodné zajistit ve všech prostorách lázní bezplatné připojení k internetu. Lázně jsou sice místem odpočinku a rekreace, avšak v dnešní době už se nachází wi-fi skoro všude. Zde je možnost poslat děti do PC koutku za dvacet korun na hodinu. Toto opatření by sloužilo k lepší komunikaci klientů lázní se svou rodinou a přáteli a na chvíli by to zabavilo i děti.

V lázeňské knihovně, která se nachází opět v Lázeňském domě Libuše, klienti tráví také spoustu času. Přáli by si tedy rozšířit otevírací dobu. Je zde, totiž otevřeno pouze v pondělí, ve středu a pátek. Z toho jen v pondělí je otevřeno 3 hodiny. Ostatní dny pouze 2 hodiny. Při návštěvě uživatel zaplatí vratnou zálohu 80 Kč a po navrácení knih se mu po předložení dokladu o zaplacení tato částka vrátí. Lidé tedy zaplatí pouze 20 Kč, což je jednorázový poplatek po celou dobu pobytu. Doporučení tedy zní prodloužit otevírací dobu, alespoň o 2 hodiny, anebo přidat jeden všední den. Dojde sice ke zvýšení nákladů na mzdy zaměstnance knihovny, ale vzroste i celková spokojenost klientů.

Největší předností lázní Karlova Studánka je bezpochyby krásná jesenická příroda. Pro nejmenší je zde možnost, aby šli hledat poklad. Mohou vybrat modrý nebo žlutý okruh. Modrý okruh je dlouhý 4 km a bývá přes zimu uzavřen. Žlutý okruh vede přes centrum lázní a je dlouhý pouze 1,5 km. Tento okruh je v provozu celoročně. Děti čeká 8 zastávek,

kde budou plnit různé úkoly, luštit kód a na závěr je v truhle čeká poklad. Celá trasa zabere zhruba hodinu. Cestou se nabízí možnost zastavit se na dětském hřišti a dát si třeba zákusek nebo zmrzlinu v cukrárně na posilnění. Tento okruh je vhodný i pro maminky s kočárkem. Truhla s pokladem se nachází před hlavním lázeňským domem Libuše. Cena pro jednoho hráče činí 150 Kč. Další zabavení pro děti může být Lušticí Hledačka. Jedná se o nenáročnou procházku, kde děti musí opět plnit různé úkoly, které vedou centrem lázní. Začátek trasy je na parkovišti u domu Hubertus. Okruh trvá hodinu až hodinu a půl a je dlouhý necelé 2 km. Nabízí se rovněž dvě varianty pro mladší, anebo starší děti. Procházka je zábava pro celou rodinu a lidé se mohou dozvědět zajímavé informace o Karlově Studánce a jejím okolí. Děti se mohou těšit na 7 otázek a různé šifry, doplňovačky, křížovky a další. Cena je pouhých 50 Kč pro jednoho.

Další z možností, jak zkvalitnit služby pro lázeňské hosty je zajištění zodpovědné osoby, která by se o děti mohla starat v době, kdy rodiče jsou na procedurách a vzala by je například na již zmíněné lušticí hledačky, anebo na hledání pokladu. Tato varianta by byla za poplatek a už by záleželo pouze na klientech, zda by tuto možnost využili.

Posledním doporučením je vylepšit časový harmonogram mezi procedurami a stravováním. Spousta lázeňských hostů si totiž stěžovala, že časové rozpětí je krátké a oni nestihají včas přejít mezi lázeňskými domy, proto by bylo vhodné prodloužit období mezi procedurami a stravováním, alespoň o půl hodiny. Toto doporučení není nijak finančně náročné a spousta klientů by to uvítala.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zhodnocení kvality služeb a návrh doporučení vylepšení této kvality ve vybraných lázních, konkrétně v Karlově Studánce.

První kapitola byla zaměřena na literární rešerši z oblasti služeb a hodnocení jejich kvality a cestovního ruchu. Došlo zde k vysvětlení pojmů jako je služba obecně, vlastnosti služeb, lázeňství a jeho vývojové etapy, zde se řadí Starověk, staré Řecko, starý Řím, Středověk, Renesance až po lázeňství v dnešní době. Dále zde došlo k rozdělení lázeňských služeb a následnému popisu těchto služeb.

Druhá kapitola se týkala charakteristiky lázní Karlova Studánka. Byly zde poskytnuty základní informace, o místě, kde se lázně nachází. Taktéž byla prezentována historie až po současnost. Následně byla tato kapitola zaměřena na léčivé zdroje, léčebné procedury, lázeňské domy, dopravní dostupnost a volný čas, který nabízí možnost výletů po okolí.

Třetí kapitola byla věnována analýze současného stavu kvality poskytovaných služeb v lázních Karlova Studánka. Bylo realizováno dotazníkové šetření, kterého se zúčastnilo celkem 113 respondentů. Byly zde kladeny otázky na věk, pohlaví, důvod výběru lázní, formy plateb, druhy procedur, spokojenosti s procedurami, s ubytováním, s kvalitou stravování a s kvalitou kulturních služeb. Předposlední otázka se zabývala celkovým zhodnocením kvality poskytovaných služeb a poslední otázka byla zaměřena na návrhy a doporučení respondentů ke zlepšení kvality služeb v lázních. V další části, třetí kapitoly byla provedena SWOT analýza, která vyzdvihovala silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby, následně došlo k jejímu vyhodnocení.

Poslední čtvrtá kapitola se zabývala doporučeními a návrhy ke zvýšení kvality poskytovaných služeb v tomto lázeňském zařízení. Vycházela především z předešlé kapitoly, konkrétně z otázky číslo 10, kde lidé dávali své podněty a připomínky, co by si přáli změnit. Týkalo se to například modernizace ubytování, zpestření stravy, přidání více druhů masáží, zvýšení kapacity parkovacích míst na začátku a konci obce, zlepšení propagace a komunikace, bezplatného připojení k internetu, rozšíření otevírací doby v knihovně a vytvoření více bezbariérových prostor.

Seznam zdrojů

- [1] RYGLOVÁ, Kateřina. Cestovní ruch: soubor studijních materiálů. Vyd. 3., rozš. Ostrava: KeyPublishing, 2009. Management (KeyPublishing). ISBN 978-80-7418-028-6.
- [2] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.
- [3] PAYNE, Adrian. *Marketing služeb*. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-7169-276-X.
- [4] JIRÁSKOVÁ, Eliška. *Ekonomika a podnikání ve službách*. Vydání 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2014. ISBN 978-80-7494-039-2.
- [5] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUČHOŘ. *Lázeňství: management a marketing*. Praha: Grada Publishing, 2019. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-2461-9.
- [6] ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. V Praze: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.
- [7] KAJLÍK, Vladimír. *České lázně a lázeňství*. Praha: MMR ČR, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1.
- [8] DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna, 2010. ISBN 978-80-7373-079-6.
- [9] SEIFERTO VÁ, Věra. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2003. ISBN 80-865-9200-6.
- [10] Karlova Studánka | Lázně Jeseník. *Nabídky lázeňských a wellness pobytů v lázních Jeseník* [online]. © 2013 [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <http://jeseniklazne.cz/ubytovani/karlova-studanka>
- [11] Horské lázně Karlova Studánka. *Výroční zpráva* [online]. © [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: https://www.horskelazne.cz/files/uploads/VZ%20UZ%20AZ_2020%20cela_2020.pdf

- [12] Lázně a prameny Karlovy Studánky. *Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022].
Dostupné z: <https://www.karlovastudanka.eu/lazne>
- [13] Procedury | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/bazen-a-procedury/procedury>
- [14] Hlavní lázeňská budova Libuše | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/hlavni-lazenska-budova-libuse>
- [15] Lázeňská Vila Vlasta | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/lazenska-vila-vlasta>
- [16] Lázeňská Vila Eugen | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/lazenska-vila-eugen>
- [17] Lázeňský dům Bezruč | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/lazensky-dum-bezruc>
- [18] Lázeňský objekt Opava | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/lazensky-objekt-opava>
- [19] Lázeňský objekt Pošta | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/lazensky-objekt-posta>
- [20] Lázeňský budova slezský dům | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/lazenska-budova-slezsky-dum>
- [21] Lázeňský dům U lesa | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/lazensky-dum-u-lesa>

- [22] Letní lázně | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/letni-lazne>
- [23] Hudební hala | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/hudebni-hala>
- [24] Knížecí dům | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/knizeci-dum>
- [25] Pitný pavilon | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/lazenske-objekty/pitny-pavilon>
- [26] Restaurace Letní Lázně | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/sluzby/restaurace-letni-lazne>
- [27] Lázeňská cukrárna | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/sluzby/lazenska-cukrarna>
- [28] Lázeňský obchůdek | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/sluzby/lazensky-obchudek>
- [29] Minimarket Studánka | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/sluzby/minimarket-studanka>
- [30] Tipy na výlety | Horské lázně Karlova Studánka. *Horské lázně Karlova Studánka* [online]. [cit. 17.03.2022]. Dostupné z: <https://www.horskelazne.cz/volny-cas/tipy-na-vylety>

Seznam grafických objektů

Obrázek

Obr. 1.1 Lázeňské služby.....	16
-------------------------------	----

Tabulky

Tab. 2.1 Vytíženost lázeňských procedur	23
Tab. 2.2 Návštěvnost lázní Karlova Studánka	28

Grafy

graf 3.1 Pohlaví respondentů	29
graf 3.2 Věk respondentů.....	30
graf 3.3 Důvod výběru lázní Karlova Studánka	31
graf 3.4 Druh platby za lázeňské služby	32
graf 3.5 Lázeňské léčebné procedury	33
graf 3.6 Spokojenost s léčebným úsekem a s procedurami	34
graf 3.7 Spokojenost s ubytováním v lázních	35
graf 3.8 Spokojenost se stravováním a s restaurací	36
graf 3.9 Spokojenost s kulturním programem	37
graf 3.10 Hodnocení kvality služeb	38
graf 3.11 Návrhy na zlepšení kvality služeb.....	39

Seznam příloh

Příloha A Dotazník-Hodnocení kvality služeb v lázních Karlova Studánka

g) jiné

Doplnění odpovědi jiné: _____

6. Byli jste spokojeni s léčebným úsekem a nabídkou léčebných lázeňských procedur?

a) ano byl/a jsem spokojen/a

b) ne nebyl/a jsem spokojen/a

S čím jste nebyly spokojeni? _____

7. Byli jste spokojeni s ubytováním v lázních?

a) ano byl/a jsem spokojen/a

b) ne nebyl/a jsem spokojen/a

S čím jste nebyly spokojeni? _____

8. Byli jsme spokojeni se stravováním a s provozem v lázeňské restauraci?

a) byl/a jsem spokojen/a

b) ne nebyl/a jsem spokojen/a

S čím jste nebyly spokojeni? _____

9. Byli jsme spokojeni s kulturním programem během pobytu v lázních?

a) byl/a jsem spokojen/a

b) ne nebyl/a jsem spokojen/a

S čím jste nebyly spokojeni? _____

10. Jak byste zhodnotili celkovou kvalitu poskytovaných služeb na stupnici 1 – 5, kdy 1 je nejlepší a 5 nejhorší?

11. Máte nějaké návrhy na zlepšení kvality poskytovaných služeb v lázních

Karlova Studánka? _____

Autorka BP	Dagmar Svobodová
Název BP	Hodnocení kvality služeb ve zvolených lázních
Studijní obor	LOS
Rok obhajoby BP	2022
Počet stran	55
Počet příloh	1
Vedoucí BP	doc. Ing. Josef Kubík, CSc.
Anotace	Tato bakalářská práce se věnuje oblasti služeb cestovního ruchu v daném lázeňském městě, konkrétně v Karlově Studánce. Zaměřuje se na služby, vlastnosti služeb, lázeňství, charakteristiku dané oblasti a v neposlední řadě na přírodní a kulturní památky. V práci je provedena SWOT analýza a zhodnocení kvality služeb pomocí dotazníkového šetření. Poslední kapitola je tvořena doporučeními a návrhy na zvýšení atraktivity pro klienty těchto lázní.
Klíčová slova	Lázně, Karlova Studánka, služby, SWOT analýza, klient
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	