

Analýza konkurenceschopnosti v Lázních Slatinice

Markéta Bokůvková

Bakalářská práce
2022



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav managementu a marketingu

Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Markéta Bokůvková**
Osobní číslo: **M190572**
Studijní program: **B0413A050024 Ekonomika a management**
Specializace: **Ekonomika a management podniku**
Forma studia: **Prezenční**
Téma práce: **Analýza konkurenceschopnosti v Lázních Slatinice**

Zásady pro vypracování

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Zpracujte literární rešerši o problematice konkurenceschopnosti a nabízených služeb.

II. Praktická část

- Analyzujte současný stav poskytovaných služeb v Lázních Slatinice.
- Navrhněte doporučení vztahující se ke zvýšení konkurenceschopnosti lázní.

Závěr

Rozsah bakalářské práce: **cca 40 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- ELIAŠOVÁ, Darina. *Spa & wellness services: (details about the subject and its content)*. Ed. 1st. Brno: College of Business and Hotel Management, 2014, 81 s. ISBN 978-80-87300-54-1.
- JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUČHOŘ. *Lázeňství: management a marketing*. Praha: Grada Publishing, 2019, 368 s. ISBN 978-80-271-2461-9.
- TŘÍSKALA, Zdeněk a Dobroslava JANDOVÁ. *Medicína přírodních léčivých zdrojů: minerální vody*. Praha: Grada Publishing, 2019, 207 s. ISBN 978-80-271-2297-4.
- WIRTZ, Jochen a Christopher H. LOVELOCK. *Services marketing: people, technology, strategy*. Eighth edition. New Jersey: World Scientific, 2016, 783 s. ISBN 978-19-446-5901-1.
- ZEMAN, Lubomír a Pavel ZATLOUKAL. *Slavné lázně Čech, Moravy a Slezska*. Praha: Foibos Books, 2014, 508 s. ISBN 978-80-87073-79-7.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Josef Kubík, CSc.**
Ústav managementu a marketingu

Datum zadání bakalářské práce: **12. července 2022**
Termín odevzdání bakalářské práce: **5. srpna 2022**

L.S.

prof. Ing. David Tuček, Ph.D.
děkan

doc. Ing. Petr Novák, Ph.D.
garant studijního programu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s tím, že vyrovnaní případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

Jméno a příjmení:

.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá analýzou konkurenceschopnosti Lázní Slatinice. Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, a to na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se čerpá z české a anglické literatury a věnuje se historii lázní a lázeňství ve světě i v České republice, lázeňským službám, lázeňským procedurám a analýzou konkurenceschopnosti. V praktické části jsou představeny Lázně Slatinice a tři konkurenční lázně v Olomouckém kraji. K porovnání konkurenceschopnosti lázní byly použity benchmarking, analýza SLEPTE, SWOT analýza a marketingový mix.

Klíčová slova: SWOT analýza, lázně, analýza SLEPTE, lázeňské procedury

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the analysis of the competitiveness of Lázně Slatinice. The bachelor thesis is divided into two parts: the theoretical and practical part. The theoretical part draws on czech and english literature and deals with the history of spas and spa in the world and in the Czech Republic, spa services, spa procedures and competitiveness analysis. The practical part presents Lázně Slatinice and three competing spas in the Olomouc region. Benchmarking, SLEPTE analysis, SWOT analysis and Marketing mix were used to compare the competitiveness of the spa.

Keywords: SWOT analysis, spa, SLEPTE analysis, spa procedures

Ráda bych poděkovala doc. Ing. Josefu Kubíkovi, CSc. za jeho pomoc a odborné rady při psaní mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat Ing. Martině Medkové, Ing. Silvii Vyroubalové a Mgr. Terezii Stehlíkové z Lázní Slatinice za poskytnuté informace.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	9
CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 LÁZEŇSTVÍ	12
1.1 HISTORIE LÁZEŇSTVÍ	14
1.1.1 Historie lázní ve světě	14
1.1.2 Historie lázní v České republice.....	15
2 LÁZEŇSKÉ SLUŽBY V ČESKÉ REPUBLICE	18
2.1 ZDRAVOTNĚ LÉČEBNÉ SLUŽBY	19
2.2 STRAVOVACÍ SLUŽBY	19
2.3 UBYTOVACÍ SLUŽBY	21
2.4 SPORTOVNĚ REKREAČNÍ SLUŽBY	21
2.5 SPOLEČENSKO-KULTURNÍ SLUŽBY.....	22
2.6 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	23
3 LÁZEŇSKÉ PROCEDURY	25
3.1 KOUPELE	25
3.2 MASÁŽE	25
3.2.1 Thajská masáž	27
3.2.2 Masáž lávovými kameny.....	28
3.2.3 Baňkování.....	30
4 ANALÝZA KONKURENCESCHOPNOSTI	31
4.1 FIRMA V PODMÍNKÁCH DOKONALÉ KONKURENCE	33
4.2 FIRMA V PODMÍNKÁCH NEDOKONALÉ KONKURENCE.....	33
4.2.1 Monopol	34
4.2.2 Oligopol.....	34
4.2.3 Monopolistická konkurence	35
5 SHRUTÍ POZNATKŮ Z TEORETICKÉ ČÁSTI	36
II PRAKTICKÁ ČÁST	37
6 PŘEDSTAVENÍ LÁZNÍ SLATINICE	38
6.1 HISTORIE LÁZNÍ.....	39
6.2 LÁZEŇSKÉ DOMY	39
6.2.1 Lázeňský dům Balnea****	39
6.2.2 Penzion Majorka***	40
6.2.3 Lázeňský dům Balnea***	40
6.2.4 Penzion Hanačka	40
6.2.5 Lázeňský dům Mánes**	41
6.2.6 Lázeňský dům Morava	41

6.3	SIRNÉ PRAMENY	41
7	PŘEDSTAVENÍ TŘÍ KONKURENČNÍCH LÁZNÍ V OLOMOUCKÉM KRAJI.....	42
7.1	LÁZNĚ BLUDOV.....	42
7.2	LÁZNĚ VELKÉ LOSINY.....	42
7.3	LÁZNĚ TEPLICE NAD BEČVOU	43
8	POUŽITÉ ANALÝZY	44
8.1	BENCHMARKING.....	44
8.1.1	Srovnání procedur	44
8.1.2	Srovnání ubytování	47
8.1.3	Srovnání stravování.....	50
8.1.4	Srovnání kultury, památek a zajímavých míst	50
8.2	ANALÝZA SLEPTE	51
8.2.1	Sociální faktory	51
8.2.2	Legislativní faktory	53
8.2.3	Ekonomické faktory	54
8.2.4	Politické faktory	55
8.2.5	Technologické faktory.....	56
8.2.6	Ekologické faktory	57
8.3	SWOT ANALÝZA.....	58
8.3.1	Silné stránky	59
8.3.2	Slabé stránky	61
8.3.3	Příležitosti.....	61
8.3.4	Hrozby	62
8.4	MARKETINGOVÝ MIX.....	63
8.4.1	Produkt (Product)	63
8.4.2	Cena (Price).....	64
8.4.3	Místo (Place)	70
8.4.4	Marketingová komunikace (Promotion)	70
8.4.5	Materiální prostředí (Physical environment).....	70
8.4.6	Lidé (People).....	71
8.4.7	Procesy (Process)	71
9	ZÁVĚREČNÉ NÁVRHY A DOPORUČENÍ	72
10	SHRNUTÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI	73
	ZÁVĚR.....	74
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	75
	SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ	77
	SEZNAM OBRÁZKŮ	81
	SEZNAM TABULEK.....	82
	SEZNAM PŘÍLOH.....	83

ÚVOD

Historie lázní a lázeňských procedur sahá do vzdálené minulosti, do doby, kdy lidé našli první prameny, zjistili jejich léčivé účinky a snažili se je využívat, i když ještě nevěděli, jak moc jsou pro tělo ozdravné. V České republice je velké množství takových pramenů, které lákají české i zahraniční turisty. Ti mají rádi naše moderní a skvěle vybavené lázně, líbí se jim naše historie, architektura, kultura a památky, které při té příležitosti navštěvují. Lázně pomáhají při léčení nemocí, po operacích, udržet kondici a dávají možnost odpočinku.

Při jakémkoliv podnikání je důležité analyzovat ostatní konkurenty, hledat jejich silné a slabé stránky, a tím přizpůsobovat a zdokonalovat svou firmu, nabízet na trhu to, co u jiných firem chybí, nebo vylepšovat kvalitu již stávajícího.

Autorka práce si pro svou bakalářskou práci s názvem Analýza konkurenceschopnosti lázní, vybrala Lázně Slatinice. Jsou to lázně, se 490 let starou tradicí, které se nacházejí v Olomouckém kraji.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části teoretickou a praktickou část. Teoretická část se zabývá lázeňstvím od prvních zmínek, až do dnešní doby a informace byly čerpány z odborných knih.

V praktické části byly představeny Lázně Slatinice a jejich konkurence v Olomouckém kraji. Ke zjištění konkurenceschopnosti Lázní Slatinice byly použity benchmarking, analýza SLEPTE, SWOT analýza a marketingový mix.

Díky těmto analýzám se stanoví konkrétní problematika lázní a vyhodnocením všech poznatků bude možné nalézt slabá místa a eliminovat ztrátu zákazníků či ušlých finančních prostředků lázní.

CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Hlavním cílem bakalářské práce je porovnávání a zlepšování konkurenceschopnosti Lázní Slatinice na trhu zkoumáním lázeňských procedur, ubytování, stravování a kultury s jinými konkurenčními lázněmi v Olomouckém kraji, které se zaměřují na léčení stejných, nebo podobných zdravotních potíží a nalezení příležitosti a možnosti, jak prosadit nové nápady a tím lázně Slatinice ještě více zviditelnit a také objevit hrozby a těm se vyvarovat.

Autorka práce si zvolila Lázně Slatinice ze dvou důvodů. Prvním je, že v blízkosti lázní má své trvalé bydliště a v letních měsících často pobývá v okolí lázní. Druhým důvodem je, že když jsou Lázně Slatinice tak blízko, chtěla o nich vědět veškeré informace a podělit se o ně s ostatními.

Po pečlivém uvážení a promyšlení byla vybrána tři konkurenční lázeňská zařízení a to Lázně Bludov, Lázně Velké Losiny a Lázně Teplice nad Bečvou. Na internetových stránkách a v rámci osobních návštěv byly zjištěny potřebné informace o lázeňských procedurách, ubytování, stravování a kulturních akcích zkoumaných konkurenčních lázní. Poté byly informace zpracovány pomocí analýzy metodou benchmarkingu, což znamená zjištění a vyhodnocení informací o konkurenci a rovněž i pomocí analýzy SLEPTE, která se zabývala sociálními, legislativními, ekonomickými, politickými, technologickými a ekologickými faktory a je používána k odhalování budoucího rozvoje okolního prostředí firmy. SWOT analýza je využívána v marketingu při dlouhodobém strategickém plánování a porovnává silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. Poslední použitou analýzou je oblast marketingového mixu, do kterého patří produkt, cena, místo, marketingová komunikace, materiální prostředí, lidé a procesy. Cílem je zvýšit poptávku nabízených služeb a přizpůsobit cenu tak, aby byla pro zákazníka zajímavá.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 LÁZEŇSTVÍ

Z historie existuje mnoho teorií, avšak v literatuře není jednoznačně vysvětlené slovo spa (lázně). Literatura udává, že slovo spa znamená fontánu z valonského slova espa a z latinského původu slova spagere a to znamená rozptylovat, rozhazovat, navlhčit, posypat. Máme dvě hlavní teorie o původu slova spa, ke kterým se přiklánějí někteří badatelé. Tou nejpravděpodobnější teorií je, že původ slova spa vznikl v Belgické vesnici Spa, která je proslulá teplými minerálními prameny. V dnešní době jsou lázně Spa v Belgii jedny z nejznámějších v Evropě. (Jakubíková et al., 2019, s. 18; Eliašová, 2014, s. 8)

Význam pojmenování spa jako lázní je také vykládán díky svým ozdravným procedurám a péči o zdraví. Lázně se spojením wellness procedurami jsou součástí vodoléčebných procedur, které v lázních obsahují minerální prameny. (Jakubíková et al., 2019, s. 18)

Minerální voda využívající se k léčbě, se definuje jako vyskytující se podzemní voda, která má vlastnosti pro léčebné využití a je neupravená. Taková voda musí obsahovat:

- rozpuštěného 1g/l oxidu uhličitého nebo,
- rozpuštěného 1g/l pevných látek nebo,
- jiný významný chemický prvek nebo,
- radioaktivitu radonu musí mít větší než 1,5 kBq/l nebo,
- má teplotu větší než 20 °C při vývěru. (Třískala et al., 2019, s. 112)

Tato minerální voda se využívá k inhalacím výplachům a ke kloktání, musí být mikrobiologicky i zdravotně nezávadná bez toxické příměsi a radioaktivity. Léčba spočívá v pití, lékařským předpisem, stanoveného množství vody. Minerální vody, které se neužívají k pitným kúram, mají obsah solí vyšší než 5 g/l. Kvůli vyšší koncentraci rozpuštěných solí dochází ke dráždění sliznice v dutině ústní. Přírodní léčivý zdroj minerální vody léčí funkčnost orgánů a záněty. Minerální voda přírodní nemá žádné léčivé účinky. (Třískala et al., 2019, s. 112-114)

Nejstarším způsobem využívání léčivých přírodních zdrojů jsou například: koupele, pití vod a využívání lázeňského léčení. Léčivá místa k pití a koupelím vznikala postupně v blízkosti míst okolo zdrojů, kde se nacházela především minerální a termální voda. Pro revmatiky bylo nejcennější využívání bahenních a rašelinových ložisek, díky cennému materiálu pro zábaly a teplé koupele. Léčivá místa přitahovala návštěvníky nejen z důvodu

rekreace a společenského života, ale hlavně kvůli zdravotním problémům. (Jakubíková et al., 2019, s. 19; Eliašová, 2014, s. 8)

Existuje zmínka o léčení bolesti kloubů, která je způsobená artrotickými změnami a léčena teplými prameny, a to již před 20 000 lety při objevení vykopávek v Krapinských Teplicích v Chorvatsku. Za kolébku Balneoterapie se považují oblasti Rudého a Středozemního moře. Pozůstatky lázní nacházíme také v Sýrii, Íránu, Indii a samozřejmě v Egyptě. (Navrátil, 2019, s. 13)

Balneologie je vědní obor, který se zabývá lázeňstvím, léčením přírodními zdroji, jejich vlivem na lidský organismus a léčebnými lázeňskými metodami. Balneologie se také zabývá vznikem, analýzou, úpravou, výskytem a využitím léčivých zdrojů k léčení. Prvním uznaným balneologem z Čech je PhDr. MUDr. František Ambrož Reuss, který se narodil 19. 9. 1761 a zemřel v Bělině 9. 9. 1830. Cílem balneologie je zajištění fyziologických samoúdržavných pochodů, přispívajících k adaptaci na fyzikální podněty dosažením přeměny organismu na kvantitativnější a kvalitativnější vyšší úrovni psychických a somatických funkcí. Balneologie vyvolává celkové a lokální biologické reakce. Díky tomuto mechanismu můžeme indukovat dlouhodobé klinické efekty, které nelze napodobit ani docílit žádnou jinou terapií, tudíž tento obor je u mnoha stavů a chorob nenahraditelný a nezastupitelný. (Jandová, 2009, s. 5 - 7; Navrátil, 2019, s. 153)

Prvořadou léčebnou rehabilitací v oboru balneologie jsou zastoupeny tyto funkce:

- Obnovuje energetický potenciál organismu pro všechny systémy,
- Podněcuje a upevňuje výživové procesy,
- Napomáhá k obnově imunitního systému,
- Řídí funkci vegetativní soustavy,
- Upravuje látkové řízení s bazálním metabolismem (BM)
- Zajišťuje správnou funkci biologických hodin v organismu,
- Zmírňuje nebo odstraňuje alergické stavy,
- Napomáhá k odolnosti vůči stresům (fyzikálním, psychickým, biologickým, chemickým). (Jandová, 2009, s. 7)

1.1 Historie lázeňství

Užití lázní se nazývá balneoterapie a je odvozena z latinského slova balneum a to znamená v překladu léčba koupáním, nebo koupání pro zdraví. Podle úrovně hygieny lidí, která je úzce svázána s jejími nepříznivými klimatickými podmínkami, má vliv zejména na jejich zdravotní stav. Představuje využití přírodních léčivých zdrojů a léčebných postupů pro specificky určité místo. Využívá se pro podporu a udržení zdraví, k léčbě a prevenci nemocí, k obnově ztracených, nebo snížených funkcí a schopností. V kompletní lázeňské léčbě se aplikuje balneoterapie, která využívá prostředky klimatoterapie, kinezioterapie, farmakoterapie, fyzikální terapie i psychoterapie. Podstatou léčby je přeladění organismu důsledkem série nových podnětů. (Jandová, 2009, s. 2, 7; Jakubíková et al., 2019, s. 20; Navrátil, 2019, s. 153)

Za nejstarší klinický obor medicíny řadíme balneologii, která má tisíciletou tradici. Nejstarší dochovaná učebnice z Číny, která obsahuje popisky hydroterapie je z roku 3000 př. n. l. V učebnici je nejen popsána hydroterapie a léčivá masáž, ale také manipulace, trakce a termoterapie. (Jandová, 2009, s. 2)

Podle dochovaných archeologických nálezů například reliéfů, maleb a soch můžeme zjistit hygienické poměry lidí z různých zemí a dob. Později vznikaly i písemné spisy a památky. (Jakubíková et al., 2019, s. 20)

V roce 1958 byly otevřeny průkopnické lázně Szekelym, a to lázně Golden Door v Kalifornii, které byly výjimečné nabídkou aerobiku. První zmínka o fitness lázních je z roku 1974, bylo to středisko The Ashram v Kalifornii a byly zde nabízeny programy na fitness a hubnutí. V současné době se v Americe hojně rozšiřují lázně, u kterých je preferovaný důraz na soukromí hostů, které vede k lepšímu odpočinku. (Smith a Puczkó, 2014, s. 46)

1.1.1 Historie lázní ve světě

Řecko, jako první na světě, se začalo zaměřovat na využití kvality vody v pramenech a jejich klasifikaci a popisem. Pouze nemocní a staří lidé mohli využívat teplé koupele, jelikož pro ostatní obyvatelstvo byly koupele nadstandardní službou. V Sicílii byly založeny lázně Hímera, které jsou využívány k léčebným účelům, díky jejím radioaktivním termálním vodám a jsou vyhledávány přes dva tisíce let. Jako volnočasové aktivity využívali v Olympii soukromé lázně, atrium a bazény s teplou a studenou vodou, které

byly objeveny v jedněch z nejstarších archeologických nalezišť v Řecku. Lázeňský vývoj byl rozvíjen přidáním kombinací vzdělávání a cvičení. Již dříve vznikala veřejná i soukromá lázeňská místa, která byla přístupná za menší poplatek. Co se velikosti lázní týče, byli Římané v tomhle ohledu napřed před Řeky. (Jakubíková et al., 2019, s. 21)

V 19. století byla velice rozšířená koloniální léčba bylinami a to převážně v Africe. Spa obsahovala zážitky zahrnující tělové peelingy a bylinnou koupel s masáží celého těla. (Smith a Puczkó, 2014, s. 47)

V době, kdy lázně zažívaly největší rozkvět, bylo v Římě 13 veřejných a více než 800 soukromých lázní a mnoho z nich bylo velmi luxusních. Vnitřní interiéry lázní byly obloženy většinou mramorem a vany byly z jednoho kusu nerostu. Lázně měly v komplexu různé obchody, knihovny, sprchy, odpočívadla a místa pro rozptýlení. (Navrátil, 2019, s. 15)

Vody, které jsou určeny k léčení, musí mít prokázané léčebné účinky. Odhaduje se, že je v Evropě více než 1200 lázeňských středisek a lázní, z nichž je většina z lékařského hlediska respektována a poskytuje ozdravné procedury. Mnoho evropských lázní využívá v léčebných procedurách právě prameny, lázeňská zařízení a wellness u moře, díky bioklimatickému a ozdravnému ovzduší. (Smith a Puczkó, 2014, s. 13)

1.1.2 Historie lázní v České republice

O vývoji lázní v České republice se traduje spousta legend. Mezi nejznámější patří legenda o vzniku Karlových Varů, ve které se uvádí, že byly horké prameny náhodou objeveny při lovu, u kterého byl přítomen vladař Karel IV. Na mapě z roku 1518 od Mikuláše Klaudiána, která vyobrazovala Čechy, jsou znázorněny historicky doložitelné původy jmen známých lázní dnešních dob, a to jsou Wary, Bielyna a Teplice. Například historie Mariánských lázní sahá do minulosti, a to až do 13. století, kdy prameny byly objeveny mnichy z kláštera. Mezi nejmladší lázně patří Poděbrady, které byly objeveny až v roce 1905. Lázně jsou vyhledávány především pro svoji léčivou vodu, která má vysoký obsah oxidu uhličitého. (Jakubíková et al., 2019, s. 71)

Zeman a Zatloukal (2014, s. 14) datují vznik lázeňství v Čechách, ve Slezsku a na Moravě do období antického starověku. Významnými láznemi byly v tehdejší době řecká asklépia, poté římské thermy. Na území Římské říše se dochovaly pozůstatky veřejných lázní a další stavby, které s nimi souvisí, a které se v průběhu let staly součástí architektury lázní. Ve 12. a 13. století stoupal zájem o koupele u městského obyvatelstva a šlechty, proto

vznikaly speciální objekty pro koupele, kterým se říkalo lazební. Lazebny byly prakticky v každém městě, dokonce i na vesnicích. Tehdy vznikla nová tradice lázeňských termálních míst. Lázeňství v Čechách, na Moravě a ve Slezsku vždy reagovalo na vývoj a rozvoj lázeňství v Evropě. A to v oblasti balneologické, technologické, architektonické a urbanistické. Např. v urbanistickém odvětví měl rozvoj vliv na stavební podobu a urbanistický vzhled lázeňského prostoru.

Česká lázeňská místa se řadila mezi nejvýznamnější tehdejšího světa. Teplice a Karlovy Vary se mohly rovnat balneoterapeutickým zařízením a způsobem léčby ke světovým lázním jižní a západní Evropy. Pacienti se zde koupali v lázeňských domech s krytými bazény, zatím co v jiných lázních se návštěvníci koupali pod širým nebem. Díky léčebným účinkům minerálních pramenů získala obě lázeňská místa světový ohlas. Nástupem rané renesance a novověku docházelo k rozvoji lázeňských míst a na konci středověku se lékaři usazovali poblíž lázní, aby byli vždy k dispozici urozeným hostům. To díky hojnému výskytu lékařů na jednom místě přispělo k zavedení a rozvoji vědy s názvem balneologie zabývající se lázeňským léčením. Lékař Václav Payera, který pocházel z Lokte, poprvé doporučil kromě koupelí z pramenů i pití vody, avšak díky Davidu Becherovy došlo k prosazení této metody až v 60. letech 18. století. (Zeman a Zatloukal, 2014, s. 14 -16)

V 18. století vlivem válečných událostí lázně v Evropě upadaly a začal být zájem o lázně belgické a francouzské. V 19. století se rozšířila doplňková léčba a to tím, že byly připojeny ke koupelím i zábaly a bahenní procedury. (Zeman a Zatloukal, 2014, s. 19 – 21)

V celé Evropě a na českém území byl označován lázeňský průmysl na konci 19. a začátkem 20. století jako „zlatá éra“. V té době se dokončovaly stavby lázeňských komplexů, začaly se modernizovat léčebná zařízení a léčebné procesy. České lázeňství se začalo prosazovat, díky kvalitě lázeňských lékařů a rostla prestiž lázeňských míst. Dříve si mohli dovolit pobyt v lázních pouze bohatí klienti. Po první světové válce se objevily první pojišťovací společnosti, díky jimž si mohli dovolit pobyt i lidé méně majetní. Díky nové klientele, která lázně začínala navštěvovat, se otevřely nové možnosti, a v lázních se začalo poskytovat stravování, ubytování a také služby, které byly méně náročné. Koncem 80. let 20. století se lázeňskému průmyslu moc nedařilo, jelikož se snížila návštěvnost vlivem zvyšujících se cen za ubytování a za lázeňské procedury. Ceny rostly díky zvýšeným nákladům na výstavby nových komplexů a v důsledku nedostatku materiálních i finančních prostředků se zanedbával rozvoj již stávajících lázeňských budov, ty již svým starším

vybavením nenaplnovaly vysoké standardy dřívější klientely. (Jakubíková et al., 2019, s. 75)

Lázně jsou v dnešní době více či méně závislé na klientele, která je poslána na zdravotní pobyty, či léčebné procedury ze zdravotního pojištění. Není však výjimkou návštěva lázeňských středisek klienty, kteří si hradí pobyt sami (tzv. samoplátci), kteří vyhledávají lázně za účelem rekreace a odpočinku, jak to bylo v minulosti. Lázně se také staly nedílnou součástí dnešního moderního života díky tomu, že čím dál tím více lidí se snaží žít zdravým životním stylem a pečují o své tělo, aby zpomalili stárnutí a dožili se požehnaného věku. Dříve lázeňská místa navštěvovala jen bohatá smetánka, ale v dnešní době si wellness pobyty užívá větší okruh lidí. Dnes mají lázně často plné kapacity, díky velké poptávce klientů o léčebné procedury a díky hojné nabídce léčivých procedur ze strany lázní. (Jakubíková et al., 2019, s. 78; Eliašová, 2014, s. 9)

2 LÁZEŇSKÉ SLUŽBY V ČESKÉ REPUBLICE

České lázně lidé vyhledávají především za účelem medicínského léčebného lázeňství, wellness s lékařskou péčí a v profesionálně vybavených lázních, které užívají přírodní léčebné zdroje. Při výběru lázní klientem hraje také velkou roli kulturní hodnota, tradice a terapeutická krajina. Protože se zvyšuje poptávka po různých druzích rekondičních, relaxačních, nebo redukčních pobytů, musí kvůli tomu české lázně reagovat. V dnešní době jsou součástí lázeňských nabídek moderní procedury a léčby. V tradičních tří až čtyřtýdenních léčebných pobytech, se můžeme setkat s víkendovými a týdenními programy. Mladší klientela vyhledává čím dál tím více kratší pobyty. Mezi komerčně zaměřené produkty, které se nově v českých lázních rozšiřují, patří svatební pobyty, golfové turnaje, návštěva filmového či hudebního festivalu a různých sportovních událostí. Dnes lidé vyhledávají nejen kvalitní stravu, ubytování a lázeňské procedury, ale bohatou nabídku sportovního, kulturního využití a aktivní doprovodný program v blízkosti lázeňského komplexu. Dnes si už nikdo nedovede představit Karlovy Vary, které by nehostily celosvětově známý filmový festival. (Jakubíková et al., 2019, s. 91-92)

Vzhledem k tomu, že jsou služby nehmotné, je těžké posuzovat jejich kvalitu. Je rozdíl v rozlišování procesu poskytování služeb a skutečným výstupem služby. Vynikající kvalita služeb se definuje jako vysoká úroveň výkonu, která splňuje, nebo překračuje očekávání zákazníků. Hlavní je udržení a zlepšování kvality služeb na vysoké úrovni, neboť to má velký vliv na chování zákazníků a jejich následné doporučení, odkupování a věrnost. (Wirtz a Lovelock, 2016, s. 77)

Služby, které lázně a lázeňský cestovní ruch nabízí, tvoří obraz kvality lázní:

- Zdravotně léčebné služby
- Stravovací služby
- Ubytovací služby
- Sportovně rekreační služby
- Komunální služby
- Společensko-kulturní služby
- Doplnkové služby (Jakubíková et al., 2019, s. 92)

2.1 Zdravotně léčebné služby

Lázně nabízí léčebné pobyty, které se dělí na pobyty hrazené zdravotní pojišťovnou a léčebné pobyty hrazené samoplátcí. Samoplátce si sám hradí různé relaxační procedury a wellness pobyty. Lázeňská péče je poskytována výhradně lidem, kteří ji potřebují a jejich zdravotní stav si ji žádá. Ministerstvo zdravotnictví České republiky s Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky vytvořilo seznam nemocí, u kterých může být lázeňská péče poskytnuta a je zde zahrnuta i délka léčebné procedury. (Jakubíková et al., 2019, s. 93)

Léčebné procedury se dělí na:

- základní léčebné procedury – jsou využívány přírodní léčivé zdroje, jako jsou například zábaly, koupele, pitné kúry.
- doplňkové procedury – bez využití přírodních léčivých zdrojů, jako jsou například elektroléčba a masáže. (Sonnková, 2018, s. 24)

2.2 Stravovací služby

Stravování se stalo důležitou součástí pobytu v lázních. Stravování má funkci nejen výživovou, ale je součástí léčebného procesu a uspokojuje potřeby výživy člověka. Kvalitní stravování je součástí léčebného procesu a patří mezi důležité podmínky pro výběr pobytu v lázeňském zařízení. (Jakubíková et al., 2019, s. 104; Sonnková, 2018, s. 34)

Stravovací služby plní tyto úkoly:

- Administrativní: zahrnují předepsání diety, dodržování dietního režimu a rozpis stravy vymezené diety.
- Hospodářsko-sanitární: zodpovídají za čistotu jídel a odpovídajícího vybavení.
- Edukační: spočívají ve výchovné a poradenské činnosti dietologů a dietních sester.
- Konzumní: představují systém stravy, jako je donáška jídel a servis, také donášky na pokoj imobilním a nemocným pacientům a možnost doplňkové formy stravování. (Sonnková, 2018, s. 34)

Již ve středověku byla určena pravidla a detailní pokyny pro životosprávu. Velká řada lázní si vytvořila vlastní dietní systém, kde jsou uváděny pokyny pro konzumaci nápojů, stravování a různá dietní omezení, který byl důsledně dodržován. Lázně musely za všech

okolností uspokojit požadavky strážníků. Ze vzdálených velkoměst objednávaly některé podniky speciální zeleninu, zvláštní pochoutky a různé delikatesy telegraficky. U mimořádných klientů šéfkuchař navštěvoval ošetřujícího lékaře, který musel schválit jídelní lístek. Na jídelních lístcích se začaly objevovat energetické hodnoty nabízených pokrmů, protože se zvyšoval zájem o diety. Hosté střídali různé restaurace a dodržovaly se náboženské zvyklosti. (Jakubíková et al., 2019, s. 104)

Stravovací služby mohou negativně či pozitivně ovlivnit zážitek zákazníka z lázní. Oblast stravovacích služeb prošla v posledních letech významnými změnami, a to jak na straně poptávky, tak na straně nabídky. Každý host stravovacího zařízení má svoje nároky a preferuje určitý komfort. Například může chtít mít pestrou nabídku či vynikající obsluhu, výběr salátů, dezertů a rychlost servírování jídel. Pro hosty je důležité, aby stravování v lázních mělo svůj osobitý charakter, a cílová skupina bude mít jasnou představu, co od lázní očekávat. (Jakubíková et al., 2019, s. 105; Jakubíková, 2012, s. 28)

Stravování v lázních se dělí na režimové a neregimové. Režimové stravování je součástí léčebného pobytu a procesu v lázních. Upravuje se individuálně pro jednotlivé klienty podle diagnózy, která je určena lékařem, také podle typu léčby (příspěvkové, komplexní a samoplátecké) se odvíjí stravování. V některých lázních je určen čas pro stravování. Restaurační neregimové stravování je samostatně realizováno. Středisko je přístupné veřejnosti a je spjato s kuchyní režimového stravování. Restaurační stravovací zařízení jsou umístěna většinou přímo v lázních, hotelích, balneoprovozech a na kolonádách. U těchto provozoven je typická vysoká úroveň vybavení, klid a dodržování hygienických předpisů. Většina lázeňských středisek nabízí doplňkové stravování, které je poskytováno formou cukráren, kaváren, bufetů a barů s drobným lahůdkářským a potravinářským sortimentem. Českým fenoménem jsou např. tradiční lázeňské oplatky. (Jakubíková et al., 2019, s. 105 - 106; Jakubíková, 2012, s. 28, 35)

V současnosti má mnoho lázní svého nutričního specialistu namísto lékaře dietologa, který s lázněmi spolupracuje, nebo je zaměstnancem lázeňského podniku. Nutriční specialista spolu s lékařem přizpůsobuje dietní výživu na základě požadavků hosta. Nutriční terapeut zodpovídá za dodržování technologických postupů a norem při přípravě dietních pokrmů a dohlíží na dodržování hygienických zásad u stravy. (Jakubíková et al., 2019, s. 106; Sonnková, 2018, s. 35)

Práce nutričního terapeuta, který zajišťuje nutriční a dietetickou péči spočívá v:

- zajištění jídelních lístků a stravovacích plánů pro jednotlivé diety,
- vypracování individuální výběrové stravy a stravovacích plánů,
- dodržování energetických a biologických hodnot ve stravě pro jednotlivé diety,
- generování edukačních materiálů pro různé skupiny diagnóz. (Somnková, 2018, s. 35)

Každé lázně mají stravování organizováno různě. Stále více se rozmáhá stravování formou nabídky, kdy si sám klient vybírá z označených pokrmů, nebo je možnost klasického restauračního stravování s obsluhou. (Jakubíková et al., 2019, s. 106)

2.3 Ubytovací služby

Úkolem ubytovacích služeb je poskytnutí přechodného ubytování hostů, po celou dobu pobytu v lázních. Dříve byla pohostinnost poskytována poutníkovi zdarma, až později tato služba byla zpoplatněna a stala se formou obchodního podnikání. Dnes si nedokážeme představit wellness pobyt bez ubytovacích služeb, ale tyto služby nebyly vždy složkou lázeňského pobytu. V minulosti museli pacienti dodržovat přísný režim a bylo kontrolováno, zda jsou v určitou hodinu ve svém pokoji. Pokud byl režim porušen, nastala komplikace a byl klientovi pobyt v lázních přerušen, což se od roku 1989 změnilo díky určitému rozvolněnému režimu. Zvyšují se nároky klientů, a proto roste vybavenost pokojů a samozřejmě tím dochází ke zvyšování cen. V dnešní době se stále více setkáváme s problémem, kdy klient má jinou představu u standardu ubytovacího zařízení, které je hrazeno pojišťovnou a v případě nároků na lepší vybavení pokoje a vyšší kvality má jedinou možnost a to doplatku. Ubytovací služby a služby, které souvisí s ubytováním, jsou poskytovány v odlišných ubytovacích zařízeních, které jsou přizpůsobeny dispozičním, stavebním a provozním řešením, pro delší pobyt hostů (s délkou i několika týdnů). Lázeňští hosté jsou ubytováni v lázeňských hotelích, lázeňských domech a penzionech. Ubytovací služby se dále dělí do kategorií a tříd. (Jakubíková et al. 2019, s. 100 – 101; Somnková, 2018, s. 30)

2.4 Sportovně rekreační služby

Sportovně rekreační služby se řadí k nejvýznamnějším aspektům, co se týče přínosu z cestovního ruchu. Využívají uměle i přírodně vytvořených (vybudovaných) předpokladů

a to především k rozvoji rekreace, sportu a turistiky (bazény, stadiony, hřiště, aquaparky, koupaliště, lyžařské svahy, ledové plochy, vlek, lanovky, běžecké tratě a jiné). Sportovně rekreační služby jsou a byly často součástí lázeňského pobytu, které hosté vyhledávají. Sportovně rekreační služby také členíme na aktivní a pasivní služby. Mezi aktivní služby zahrnujeme ty, které může provozovat sám klient a to například chůze, plavání, běh a jiné, při pasivních je klient pouhým divákem. Většinou je mezi aktivní služby zařazena fyzicky náročnější aktivita, přičemž u pasivních služeb se setkáme s menší fyzickou náročností. V lázeňských zařízeních se mohou pacienti i hosté setkat s různými sportovními programy a turistickými akcemi, které organizují samotné lázně. Jsou budovány jezdecké haly, tenisové kurty a bazény, které neslouží pouze k rehabilitaci, ale také ke sportovnímu vyžití a rekreaci. Půjčují se koloběžky, běžky, kola a další různé sportovní vybavení. Mnoho sportů, které lázně nabízejí, jsou vhodné jako doplněk lázeňské léčby. Pro hosty lázní pořádají cestovní kanceláře, informační centra a lázeňské organizace výlety a vycházky k zajímavým místům v okolí. (Jakubíková, 2019, s. 112-113)

2.5 Společensko-kulturní služby

Lázeňská místa se neobejdou bez společensko-kulturních služeb, které jsou organizovány pro hosty lázní i širší veřejnost. Společensko-kulturní služby nabízí kulturní, společensko-zábavní a osvětové zařízení. V ojedinělých případech jsou cíle s účastí cestovního ruchu součástí služby. Společensko-kulturní služby dělíme na dvě kategorie a to služby aktivní (herny, čítárny, animační programy a jiné) a služby pasivní (návštěvy divadel, kin, muzeí, galerií, výstav, koncertů, přehlídek a jiné). (Jakubíková, 2019, s. 111; Somková, 2018, s. 39)

Zápory a klady společensko-kulturních služeb:

- Lázeňský pobyt není jen o procedurách, ale také hraje velkou roli edukační složka.
- Obecně jsou služby považovány za ztrátovou oblast, ale řadí se mezi motivy konkrétních lázní.
- Snaha spolupracovat s ostatními subjekty, kvůli problému s financováním.

Společensko-kulturní služby jsou poskytovány samotnými lázeňskými organizacemi a hotely. Častěji to jsou ale různá osvětová, kulturní a společensko-zábavní zařízení, která jsou provozována různými soukromými subjekty a obcemi. Pacienti i hosté lázní vyhledávají společenské místnosti, ve kterých je možnost účastnit se přednášek, besed,

promítání, poslechu autorského čtení, návštěvy čítárny, hraní různých společenských her apod. Oblíbené jsou také animační služby, které ožívají, rozveselují a zabavují hosty i pacienty. V lázeňských místech je v oblibě návštěva divadla, muzea, kina a různých výstav či přednášek. Dále mohou být zprostředkovány rekreačně-poznávací činnosti, které zahrnují společné nebo individuální organizované procházky a výlety. Za celou dobu existence patří společensko-kulturní služby mezi zásadní aspekty lázeňských míst. Pobyt v lázeňských místech vždy byl a je společenskou záležitostí. (Jakubíková, 2019, s. 112, Sonnková, 2018, s. 39)

2.6 Doplnkové služby

Doplnkové služby, které jsou zajištěny lázeňskými zařízeními a hotely:

- Parkování pro hosty hotelu (garáž, parkoviště)
- Místnost k uložení zavazadel hostů
- Šatna
- Půjčovna lyží
- Žehlárna
- Úschovna kol
- Chemické čištění a praní prádla
- Donášková služba
- Zajištění vstupenek na sportovní utkání a kulturní představení (Jakubíková, 2019, s. 113)

Některé z níže uvedených služeb jsou poskytnuty přímo lázeňským zařízením, nebo jinými podnikatelskými i nepodnikatelskými subjekty lázeňských míst.

- Směnárenské služby – souvisejí s cestovním ruchem v České republice i v zahraničí. Jedná se o činnost spjatou s prodejem a nákupem devizových prostředků účastníků příjezdového a výjezdového cestovního ruchu.
- Obchodní služby – jsou předpokladem uspokojování potřeb, které vyplývají z účasti na cestovním ruchu. Dokonce i některá lázeňská zařízení mohou mít ve svých prostorech prodejny nápojů a potravin, sportovních oděvů a obuvi, občerstvení a suvenýrů. Účastníci cestovního ruchu a lázeňští hosté požadují nejen

nápoje a potraviny, ale i specializované zboží a také luxusní zboží, jako jsou například: rekreační a sportovní potřeby, průvodce, mapy a suvenýry.

- Půjčovny – díky půjčovnám mohou lázeňští hosté aktivně využívat vybavení, které si sami nepřivezli. Zákazník si může zapůjčit motorku, automobil, koloběžku, čtyřkolku, kolo, lyže a k tomu i lyžařské vybavení.
- Kongresové služby – díky kongresovým službám se může zvýšit prestiž a známost lázeňského místa a zařízení.
- Komunální služby
- Kadeřnické a kosmetické služby – používají přírodní léčivé zdroje a zaměřují se na léčebnou kosmetiku.
- Bezpečnostní
- Dopravní
- Požární
- Sdělovací a telekomunikační

(Jakubíková, 2019, s. 113-115; Somková, 2018, s. 39)

3 LÁZEŇSKÉ PROCEDURY

Tato kapitola popisuje druhy lázeňských procedur, jako jsou koupele a masáže.

3.1 Koupele

Podzemní voda, která se vyskytuje přirozeně, je minerální voda, která obsahuje na jeden litr vody jeden gram minerálních látek a má teplotu při vývěru větší než 20 stupňů Celsia. Vody nespĺňující tyto podmínky nazýváme vody prosté. Minerální vody jsou užívaným přírodním léčivým zdrojem a používají se ke koupelím, pitným kúram a k inhalacím, nebo podvodním masáží. (Sonková, 2018, s. 10)

3.2 Masáže

Slovo masáž je převzato ze starořečtiny *massó* a to znamená hníst tzv. hnětení těsta, nebo mačkat. Již pravěký člověk zjistil, že při hnětení svalů a tření kůže dochází ke zmírnění bolesti z velkého fyzického vypětí, nebo úrazů. Lidstvo zná masáž od nepaměti. (Sedmík, 2015, s. 8; Tesař, 2015, s. 9)

Z Číny a Egypta pochází nejstarší dochované zmínky. Egyptský tzv. Ebersův papyrus má délku 20 metrů, je 30 centimetrů široký a obsahuje 110 stran. Tento svitek se dochoval z roku 1550 před naším letopočtem, je zde uvedena masáž jako jedna metoda ze staroegyptského lékařství, která byla doporučována i při psychických chorobách. (Sedmík, 2015, s. 8; Navrátil, 2019, s. 19)

V roce 1906 bylo vydáno první pojednání o masáží v českém jazyce, zásluhou profesora, ortopeda a chirurga MUDr. Vítězslava Chlumského. Do historie se zapsal svým vynálezem, a to dezinfekčním roztokem nazývaným Chlumský roztok, který se používá i v dnešní době. (Navrátil, 2019, s. 24)

Z Číny je dochována nejstarší literární památka tzv. Kniha o obtížích. Je zajímavé, že obsahuje první zmínku o masáží. Kniha má však neobjasněnou minulost o jejím vzniku i autorovi a je datována přibližně kolem roku 3000 let př. n. l. Čínská medicína měla značný náskok v porovnání s jinými kulturami. V Číně fungovala už v 6. století Vysoká lékařská škola, kde byla oproti jiným oborům prakticky vyučována a přednášena i masáž. V Ninive byla při archeologických vykopávkách nalezena alabastrová váza, ta zachycuje praktikování masáží. (Sedmík, 2015, s. 9; Tesař, 2015, s. 9)

Pro vyšší účinky masáže se používají masážní prostředky, které mohou přispět k snadnějšímu provádění některých hmatů, především u hnětení, roztrání a tření. Kromě mechanického usnadnění masérských prací mohou také masážní prostředky obsahovat účinné látky, které napomáhají k lepšímu celkovému účinku z masáže. (Tesař, 2015, s. 13)

K nejstarším masážním prostředkům řadíme rostlinné oleje obsahující aromatické přísady, například olivový olej. Staroegyptští maséři používali k masírování směs nilského bahna a oleje, zatímco antičtí sportovní maséři při masážích preferovali olej s příměsí jemného písku a pryskyřice z dřevin. (Sedmík, 2015, s. 25)

Masážní prostředky dělíme do šesti skupin:

- mýdla – Doposud nejpoužívanější masážní prostředek se snadnou dostupností a nízkou cenou. Nevýhodou mýdla je nedokonalá přilnavost a skluz. Pro zajištění dostatečného skluzu je zapotřebí častější namáčení klienta. Nadbytek vody se z povrchu těla rychle odpařuje a tím se tělo masírovaného ochlazuje. Mýdlo také kůži vysušuje.
- lihové masážní prostředky – Mají u nás dlouholetou tradici v podobě Alpy, především v domácnostech. Nevýhoda lihových prostředků je příliš rychlé odpařování lihu. Má nedostačující přilnavost, skluz a způsobuje ochlazování kůže.
- tukové tekuté (olejové) masážní prostředky – Výhoda tekutých tukových prostředků je, že nedochází k odpařování a nedochází k ochlazení těla masírovaného. Mají dobrý skluz a není potřeba příliš velkého množství oleje. Mezi nevýhody patří ucpávání pórů a těžká omyvatelnost.
- tukové polotekuté (masti) masážní prostředky – V poslední době je na trhu velké množství krémů a mastí, a není možné jednoznačně specifikovat určité účinky a je zapotřebí získat informace z příbalových letáků, nebo u lékaře. Masti se používají k roztrání v lokálních oblastech na potírání konkrétních míst.
- zásypy – Mají nedostatečný skluz a přilnavost. Většinou jsou doporučovány k částečné masáži a často jsou použity s dezinfekční a antimykotickou přísadou.
- emulze – Mají vynikající přilnavost a skluz, masírovaný po masáži není mastný a nemusí se ihned po masáži umývat. Emulze umožňují dokonalé vstřebávání účinných látek. Také jsou vodou ředitelné a neucpávají v kůži póry. Dělí se na dva

typy a to na tzv. olej ve vodě, kdy je přípravek méně mastný a vnější fázi tvoří voda a tzv. voda v oleji, kdy je přípravek více mastný, díky vnější olejové fázi.

- gely – ztuhlé koloidní roztoky, které vytvářejí rosolovitou hmotu. Jsou vhodné k distribuci léčivých látek, kvůli snadnému rozšíření a rychlému vstřebávání do těla. Jsou tvořeny převážně lihem, vodou a škrobem. (Tesař, 2015, s. 13 - 15)

3.2.1 Thajská masáž

Thajská masáž se za více než 100 let téměř nezměnila. Pro léčbu obtíží a zlepšení zdravotního stavu využívají thajské masáže vnitřní energii a zaměřují se na teorii energetické rovnováhy. Thajské masáže mají původ v ajurvédské léčbě, která se vyskytuje v Thajsku více než 2000 let. Vliv na thajské masáže má i indická jóga. Na Západě jsme se poprvé o thajské medicíně dozvěděli od francouzského diplomata Simona de la Loubère z roku 1690. Jeho pozorování vedlo k tomu, že nemocný občan Siamu dostane péči celého těla od osoby, která je zkušená, a která se bude jeho tělu věnovat a šlapat po něm. (Mercati, 2018, s. 10)

Thajská masáž vyžaduje perfektní znalost lidského těla. Masáž celého těla má ozdravný účinek na celkovou psychickou a fyzickou kondici. Působením síly na určité tlakové body s využitím rytmických pohybů uvolňuje šlachy, svaly, chodidla, klouby a natahuje páteř. Tato technika byla prováděna v minulosti lékaři, dnes ji provádí vyškolený odborný personál. Thajská masáž se považuje za bolestivější než běžná masáž. Celková masáž trvá průměrně 90 až 120 minut, částečná masáž má délku 60 minut a u nohou a chodidel je průměrná délka masáže 30 minut. Prostřednictvím tlaků na svaly lze dosáhnout vyrovnaní hladiny energie. Tím je ovlivňována flexibilita těla, a je vyrovnána činnost svalstva. I když nejsou svaly úmyslně zapojeny, dochází v nich k napětí, a tím se svalstvo zkracuje a ztrácí svou flexibilitu. Příčiny mohou být různé, buď je sval přetěžován, nebo naopak se zapojuje nedostatečně, popřípadě má za následek zkrácení vliv emocionálního napětí. Ať už se jedná o jakoukoliv příčinu, pokaždé je výsledkem pohybové omezení, nebo celková ztuhlost, a to vše náleží k projevu stárnutí. Kvůli ztuhlým svalům okolo páteře dochází k tlakům na míchu, která následně přináší bolesti v krční, hrudní a bederní oblasti. Díky systematickému protažení těla a důležitých svalů dochází k ojedinělé manipulaci s tělem, a tím je thajská masáž odlišná od všech jiných typů masáží. (Mercati, 2018, s. 10; Sonnková, 2018, s. 69)

3.2.2 Masáž lávovými kameny

Masáž horkými kameny, jinak také označována geotermoterapie využívá horké i studené kameny při tradiční masáži, například při léčbě nemocí, zranění, uvolňování bolesti a zvyšování duševní i tělesné pohody klientů. (Bruder, 2015, s. 16)

Lávové kameny se používají po celém světě již celá staletí, a to v nejrůznějších kulturách. Dříve byly používány špičaté kameny místo akupunkturních jehel, které stimulovaly meridián a akupunkturní body. Již v starověké Číně a Japonsku věděli, že zahřáté kameny dokáží stimulovat proudění energie tzv. čchi. Domorodí Američané využívali kameny při léčebných rituálech. V teplejších oblastech, jako je Kostarika nebo Havajské ostrovy užívají černé lávové kameny při porodu a kameny musí být zahřáté přirozeně na slunci. Ženy při porodu leží na suchých a teplých lávových kamenech, které jim pomohou od bolesti. Pro stimulování porodu jsou rodičkám kladeny kameny na křížovou oblast. (Bruder, 2015, s. 16 - 17)

Masáž horkými kameny je do určité míry podobná tradiční masáži s rozdílem, že terapeut při ní používá kromě svých rukou horké kameny. Klouzavým pohybem naolejovaných teplých kamenů po těle docílíme u klientů příjemný uvolňující pocit. Silná energetická vibrace, kterou lávové kameny mají, se využívá k uvolnění blokáci a dokážou rozproudit energii v těle. Dalšími účinky jsou prohřívání tkání a kloubů. Prospívají tím k vyloučení toxinů z těla. Lávové kameny určené speciálně k masáži dokážou akumulovat teplo a tím dochází k uvolňování některých anionů kovů, které přispívají k regeneraci tkání. Masírovanému jsou na specifická místa na těle kladeny ohřáté lávové kameny na teplotu 40 až 60 stupňů Celsia. Lávové kameny výborně absorbují (akumulují) teplo. Horké kameny můžeme klást i na problematická místa, u kterých potřebujeme docílit zmírnění účinků. (Bruder, 2015, s. 18; Sonnková, 2018, s. 71; lazneslatinice.cz, 2021)

Přínosy pro klienty při použití horkých kamenů:

- Navození pocitu podpory a péče: Tato masáž je nejvhodnější zejména pro osoby, které jsou dlouhodobě hospitalizovány, starší klientelu a pro lidi, kterým chybí lidský dotyk.
- Navození pocitu relaxace a uvolnění: Teplo z kamenů se rychle absorbuje do tkání a tím navozuje pocity uvolnění, odbourává stres a uvolňuje nervovou soustavu. Masáž horkými kameny má utišující účinky a tím nám pomáhá lépe usnout na konci dne.

- Hluboko proniká do tkání a má dlouho trvající účinek: Po přiložení kamenů klientovi na tělo se z nich teplo za jednu až dvě minuty vytratí. Teplo proniká hluboko do svalů. Během masáže je pokládáno na tělo klienta opakovaně více kamenů tak, aby bylo na konci masáže rovnoměrně v tkáni a jednotlivého svalstva co nejvíce tepla. Díky tomu má masáž dlouhotrvající účinek. Tento benefit je přínosem hlavně u chladných dní v zimním období a při sportovní zátěži jako prevence zranění.
- Zmírňuje reziduální bolest: Během hloubkové masáže horké kameny ochrání tkáň před poraněním, nebo poškozením a zmírňují bolesti od druhého dne po masáži. Po masáži horkými kameny někteří klienti necítí žádnou bolest. Masáž horkými kameny je vyhledávána sportovci, protože zmírňuje bolest a pomáhá při rekonvalescenci po náročné fyzické aktivitě. (Bruder, 2015, s. 19 - 20)
- Masáž lávovými kameny: stimuluje lymfatický systém a krevní oběh, umožňuje hlubokou relaxaci, detoxikuje organismus a zbavuje mysl únavy, stresu a napětí. Lávové kameny prohřívají a uvolňují celé tělo. (Bruder, 2015, s. 19 - 20; lazneslatinice.cz, 2021)

Přínosy pro klienty při použití studených kamenů:

- Zmírňuje otok tkání: Při zánětech či akutních úrazech, jelikož omezují průnik tělesných tekutin zraněným místem. Kladením studených kamenů docílíme zmírnění otoků v oblasti očí.
- Aktivuje a osvěžuje: Studené kameny navozují pocity vitality a stimulují tělo. Klientům trpícím depresemi pomáhá studený šok aktivovat mysl i tělo.
- Analgetikum: Masáží studenými kameny zvyšujeme práh bolesti a díky tomu vnímáme bolest méně. Zvyšuje rozsah pohybu poraněných kloubů.
- Zlepšuje fungování mozku a projasňuje mysl: Přikládáním studených kamenů na oblast tváře a spánků docílíme zlepšení funkce mozku, duševní schopnosti a pročištění hlavy. Na závěr masáže mají studené kameny pozitivní přínos ke zlepšení soustředění, roztěkanosti či zmatenosti. (Bruder, 2015, s. 20 - 21)

3.2.3 Baňkování

Léčení baňkováním známe již více než 5000 let. Postupem času prošla změnou jak technika, tak baňky, avšak účinky zůstaly stejné. Již Babylóňané a Egypťané využívali léčbu baňkováním. Hippokrates, kterého považujeme za otce medicíny, velmi dobře znal a využíval tuto metodu. V 19. století došlo k velkým objevům a začal se rychle vyvíjet chemický průmysl, díky tomu vznikaly čím dál více chemické medikamenty, které se začaly rozšiřovat v medicíně. (Hedwig Piotrowski-Manz, 2014, s. 17)

Proti nemocem a potížím je baňkování jedna z nejlepších tradičních medicín, jelikož nepoužívá žádné léky a při správném postupu, na správném místě je účinná, a její výsledky se dostaví během několika hodin. Baňkování posiluje samo léčící funkce organismu, a povzbuzuje tělo k obraně a zvyšuje obranyschopnost proti virům a nemocem. (Hedwig Piotrowski-Manz, 2014, s. 19)

Přínosy baňkování pro lidský organismus:

- V kůži se zrychluje metabolismus, zdokonaluje se činnost mazových a potních žláz, je zvýšen přísun důležitých živin ke tkáni.
- Zesilují odolnost vůči škodlivinám a podporují kožní regeneraci.
- Lymfatický a krevní oběh je stimulován díky podtlaku.
- Zvyšuje sekreci synoviální tekutiny, která byla prokázána u kloubů, baňkování také odstraňuje spazmy, které se nachází blízko postiženého kloubu.
- Stimuluje vnitřní orgány, mobilitu trávicího traktu a napomáhá k efektivnějšímu vstřebávání a trávení živin.
- Stimuluje nervová zakončení. (lazeslatinice.cz, 2021)

Délka úkonu pro dospělé se pohybuje v rozmezí 10-20 minut, u dětí se doba zkracuje na 5-10 minut. Po proceduře by měl zákazník pár minut odpočívat. Podle potřeby můžeme baňkování opakovat již po 4-8 týdnech. (Hedwig Piotrowski-Manz, 2014, s. 65,74)

4 ANALÝZA KONKURENCESCHOPNOSTI

Pod pojmem konkurence si představujeme soutěžení, soupeření, popřípadě hospodářskou soutěž. Pojem konkurence má široký okruh, a to jak ekonomický, tak i kulturní, etický, sociální a politický. Ačkoliv je ekonomické hledisko stěžejní, nemůžeme v podnikání opomíjet žádný druh konkurence. Neměli bychom opomenout, že konkurence vzniká jen u dvou a více konkurentů. (Mikoláš et al., 2011, s. 193)

Podnik, který si chce zachovat existenci na trhu, musí mít znalosti o všech konkurentech a trvale se snažit uspokojovat všechny potřeby zákazníků, a to lépe než konkurence. (Kincl a kolektiv, 2004, s. 27)

Tržní a mimotržní konkurence znamená proces, kde se střetávají protikladné zájmy ekonomických subjektů. Tržní konkurenci, která souvisí s trhem, dělíme na konkurenci cenovou a konkurenci necenovou. Cenová konkurence zahrnuje rozdíly výrobních nákladů. Necenová konkurence zahrnuje kvalitu, kam patří spolehlivost, servis atd. a reklamu. Mimitržní konkurence se skládá z legálních metod a nelegálních postupů. (Jurečka et al., 2018 s. 185)

Významnou rolí pro firmy je konkurenční prostředí, neboť podniky pod jeho tlakem vyvíjejí vyšší úsilí k inovacím a ke zdokonalování svých výrobků a snížení svých nákladů na prodej a výrobu. Efekty, kterých dosáhnou, mohou využít zejména ke zvýšení obchodních obrátů. Díky konkurenci podniky projevují také ochotu dělit se o výsledky s odběrateli, kterých dosáhly díky snižování jednotlivých položek nákladů. (Kincl a kolektiv, 2004, s. 27)

Aby konkurent mohl být konkurenceschopný, musí splňovat dva předpoklady:

- Musí být konkurenční, respektive mít konkurenční potenciál.
- Musí chtít konkurovat a disponovat specifickým potenciálem.

Z uvedeného je patrné, že je mezi schopností konkurence (potenciálem) a výsledkem konkurence (produktem) zřejmá souvislost. Publikace, kterou vypracovali poradci ze společnosti s názvem AT Kearney, upozorňuje na faktory, kdy je konkurenceschopnost již dnes věcí minulostí. Tvrdí, že kvalita, rychlost, nové produkty či produktivita je méně důležitá než velikost. Nová koncepce růstu je založena v konkurenčním boji na rozsahu a velikosti podniku. Díky této formě konkurenčního boje v rámci velikosti, je velkým společnostem umožněno stát se vůdci na trhu. V dnešní době však trend napomáhá i

malým společností vyniknout, nepodlehout akvizici a dostat se jako specializovaná firma do popředí s vlastní tržní nikou. (Mikoláš et al., 2011, s. 194)

Prostředí konkurenčního boje, které je založené na rozsahu a velikosti dává v základu společnostem dvě strategické možnosti:

- urychlení ziskového růstu, aby společnost mohla v rámci fúze zvítězit,
- vytvoření udržitelného specializovaného segmentu (niky) v pozadí velkých lídrů ve stejném odvětví a být v závěrečné fázi procesu slučování společností specializovaným hráčem s nejlepšími výsledky. (Mikoláš et al., 2011, s. 194)

Společnost AT Kearney také zjistila, že dochází ve všech odvětvích průmyslu k postupné koncentraci, v důsledku stále intenzivnějšího procesu akvizicí a fúzí. Na konci dosahují většinou 70 % všech tržeb v odvětví pouze tři lídři. (Mikoláš et al., 2011, s. 194)

Podle charakteru konkurenčních tlaků můžeme odlišit 2 základní typy aktivit konkurence:

- Konkurence substituční – probíhá napříč dodavateli služeb a výrobků z různých oborů, určené stejné skupině spotřebitelů.
- Konkurence komoditní – s komoditní konkurencí se setkáváme u dodavatelů stejného druhu zboží. Dělí se na homogenní konkurenci (mezi výrobci vzájemně nahraditelných a totožných výrobků, které se neliší vzhledem, kvalitou ani způsobem použití, výrobky si však konkurují zejména platebními, dodacími podmínkami a cenou) a heterogenní konkurenci, se kterou se setkáváme u dodavatelů služeb a výrobků s vlastnostmi, které jsou výrazně diferencované. (Kincl a kolektiv, 2004, s. 28)

Pokud chtějí organizace prosperovat, musí zjistit svoji konkurenční výhodu. Kdyby neexistovala žádná konkurence, nebyla by zapotřebí strategie a neexistoval by důvod pro dosažení lepší výkonnosti než konkurence a nehledal by se způsob, jak zvítězit. (Magretta, 2012, s. 28)

Management progresivních firem a jejich vlastníci se zaměřují převážně na hledání specifických předností v podniku, díky kterým by došlo k odlišení se od ostatních firem, a tím by se stala jedinečnou konkurenční firmou v oblasti svého podnikání. Při hodnocení podnikové konkurenceschopnosti na trhu se čím dál častěji prosazuje pohled na podnik z celostního hlediska. Takový pohled je součástí koncepce a přístupu, který zohledňuje vliv finančních i mimo-finančních faktorů, např.:

- Koncepce ocenění podniku – vnímá ocenění podniku tzv. troj-složkové. Složku odvozenou od provozního diskontovaného zisku, složku oceněných mimo-rozvahových aktiv a složku odvozenou z aktualizovaných účetních cen vymezených aktiv.
- Přístup kreditních a ratingových společností – zohledňuje vztah finančních faktorů a např. zisk, likvidita, kapitálová struktura, strategie společnosti atd.
- Přístup burzovních makléřů – vychází především z vlastního jmění (kapitálu), ze vztahu zisku, ceny akcie atd. (Mikoláš et al., 2011, s. 195)

Tržní struktura se rozděluje na čtyři typy – dva teoretické modely a dvě ekonomické situace. Teoretický model znamená monopol a dokonalá konkurence, ekonomická situace je monopolistická konkurence a oligopol. Tržní struktura znamená, tržní struktura odvětví a odvětví je jakákoliv skupina firem, která se zabývá prodejem statků, výrobků či služeb. Tržní struktury se nachází na straně nabídky i poptávky. Pokud se jedná o monopolní poptávku, znamená to monopson a pokud se jedná o oligopolní poptávku, jedná se o oligopson. (Jurečka et al., 2018 s. 184)

4.1 Firma v podmínkách dokonalé konkurence

Dokonalá konkurence, která se v podstatě nevyskytuje, zahrnuje prodávající a kupující, kteří nejsou schopni nijak ovlivnit cenu, do různých odvětví je vstup volný a pro odchod neexistují žádné překážky. Výrobní faktory se mohou přesunovat mezi firmami a nabídka a poptávka je homogenní. Každý výrobce i spotřebitel má dokonalé informace o výrobcích i cenách. (Jurečka et al., 2018 s. 188)

4.2 Firma v podmínkách nedokonalé konkurence

V odvětvích, kde se vyskytuje nedokonalá konkurence, se setkáváme s tržními subjekty, které mohou ovlivňovat cenu u své produkce. Analýza chování u nedokonalého konkurenta je zahájena rozborem vývoje vlastních příjmů. Tyto firmy se setkávají na trhu s klesající poptávkou. Když chce firma zvýšit příjem, musí prodat na trhu větší množství zboží a také za nižší cenu. Docílí se tím nová definice mezního příjmu, která je využita při hledání nedokonalého konkurenta. Tržní struktura nedokonalé konkurence je rozdělena do tří kategorií: monopol, oligopol a monopolistická konkurence. (Vlček, 2016, s. 169)

4.2.1 Monopol

Skutečnost, že působí v odvětví jen jeden výrobce, je nedostačující předpoklad monopolní situace. Přičemž je důležitá existence jen jednoho prodávajícího. Firma, která je v odvětví jen jediným výrobcem není monopolem, jestliže se na straně nabídky vyskytují kromě ní i další zahraniční firmy. Typ tržní hodnoty musí vycházet z nabídky struktury trhu, popřípadě poptávky, tedy ze struktury trhu a nikoliv struktury výroby. Monopoly se rozšířily obzvláště v 16. st. a 17. st., jelikož v západní Evropě vznikly velké státy a jejich panovníci se snažili upevnit centrální administrativu. (Jurečka et al., 2018, s. 205; Holman, 2018, s. 416)

4.2.2 Oligopol

Oligopolní tržní struktura je vyznačována malým počtem producentů vzájemně si konkurující. Díky malému počtu firem ze stejného odvětví vyplývá, že mají jednotlivé firmy na celkové nabídce poměrně velký podíl. V oligopolním odvětví se setkáváme velmi často s velkými firmami, avšak to není podmínkou. Dalším rysem u firem s oligopolní strukturou je velká vzájemná závislost podmíněná jejím ekonomickým chováním a ekonomickým výsledkům. Vysoká vzájemná závislost firem plyne z velkého podílu celkové nabídky odvětví. Dominantní firmou s vlastnostmi oligopolu je situace, kdy je v odvětví pouze jedna firma, která zajišťuje větší část nabídky a obklopuje se slabšími konkurenty. V některých případech má možnost stanovit cenu produktů a přinutit ostatní firmy k následování poklesu, či růstu cen na trhu. Oligopolní odvětví se dělí podle charakteru na dvě varianty: Homogenní oligopol a Diferencovaný oligopol. (Jurečka et al., 2018, s. 231-232; Vlček, 2016. s. 185)

Homogenní oligopol je soubor firem, které se v produkci moc neliší a nabízejí podobný či stejný produkt, např. ocel, hliník, cement apod. A však se nejedná o úplnou homogenitu výrobku, jelikož jsou produkty výrobců odlišeny od jiných firemních produktů kvalitou a výrobní značkou. (Jurečka et al., 2018, s. 232)

Diferencovaný oligopol je odvětví, u něhož firmy produkují do značné míry téměř identické výrobky, ale jsou u spotřebitele vnímány jako odlišné (diferencované). Velikou rolí v diferencovaném odvětví je vnímání objektivních znaků např. energetická náročnost, provozní spolehlivost, konkrétní výrobce a image výrobní značky. S tímto druhem oligopolu se setkáme například ve výrobě počítačů, aut, letadel, cigaret, tiskové techniky, zvukové techniky a jiných výrobků. (Jurečka et al., 2018, s. 232)

4.2.3 Monopolistická konkurence

S monopolistickou konkurencí se setkáváme v odvětví, kde se vyskytuje velký počet firem s produkcí výrobku a služeb, které víceméně uspokojují stejnou potřebu. Do tohoto odvětví je vstup volný. Kromě velkého počtu firem je dalším rysem pro odvětví typická diferenciací produktu. Diferenciací produktu je skutečnost, že produkt stejného druhu vyráběný různými výrobci, vyvolají u spotřebitele odlišné reakce. V drobných odchylkách může spočívat příčina odlišných reakcí a to ve vlastnostech výrobků, odlišném balení nebo designu, v tradici, obchodní značce, pověsti, prodejních službách apod. Někdy se může jednat pouze o diferenciaci domnělou, kdy nemusí být rozdíly reálné, nýbrž jsou důsledkem psychologického prožitku. (Jurečka et al., 2018, s. 247)

5 SHRUTÍ POZNATKŮ Z TEORETICKÉ ČÁSTI

Bakalářská práce se věnuje lázeňství, od doby jeho vzniku, až do dnešní moderní doby. Zachycuje, jak se budovy, zařízení, lázeňské procedury, lázeňské pomůcky a výrobní technologie vyvíjely a zdokonalovaly. Díky lázeňství přitékaly finance také do cestovního ruchu, gastronomie, kultury a jiných odvětví, které jsou s lázněmi spjaty.

Kolem léčivých pramenů vzniklo v České republice zhruba 40 lázeňských míst, a proto je konkurence velká. To je pro zákazníka dobré, protože cenu tak ovlivňuje více poskytovatelů a lidé si mohou vybírat a porovnávat nabízené služby.

Díky návštěvě lázní se lidé už od počátku vzniku lázní cítili zdravěji, odpočatěji, mlaději a v dobré psychické i fyzické kondici. Lázeňství vznikalo už před naším letopočtem, a od té doby se lidé snažili vyzvednout a prosadit to, jak jsou lázeňské procedury pro tělo ozdravné a proto nezbytné.

Dříve byly lázně hojně navštěvovány širokou veřejností, i když ještě přesně nebylo známo, jaké mají teplé i studené prameny ozdravné účinky a jak přesně jich využívat. Dokonce v prvopočátku lázní je lidé navštěvovali zdarma. Oblíbenost lázní stoupala a měnila své postavení až na tolik, že lázeňských procedur nakonec využívala jen bohatá smetánka. Naštěstí v dnešní době jsou lázně pro širokou veřejnost. Samozřejmě, že lidé chodili do lázní nejen díky ozdravným procedurám, ale také kvůli společenskému životu, kultuře a odreagování. Lázeňství se celá staletí rozvíjelo a zdokonalovalo až do podoby, kterou známe dnes.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 PŘEDSTAVENÍ LÁZNÍ SLATINICE

Lázně Slatinice se nacházejí v blízkosti Velkého Kosíře, který je součástí Dražanské vrchoviny. Nejbližšími městy v okolí jsou Prostějov, Litovel a Olomouc. Název Slatinice je odvozen od močálů zvaných Slatiny. Lázně obklopuje lázeňský park s balneoprovozem. V obci Slatinice, kde leží i lázně, mohou lázeňští hosté navštívit kostel s farou v barokním stylu, Lichtenšteinský dvůr, mlýn a sportovní areál. Nejen obcí, ale i celým jejím okolím, vede množství stezek pro cyklisty i pro pěší, které vás většinou dovedou na Velký Kosíř, který má nadmořskou výšku 442 m. Mezi další zajímavá turistická místa v blízkém okolí patří Černá věž v obci Drahanovice, zámek s přírodním parkem s názvem Terezké údolí v obci Náměšť na Hané, zámecký park v obci Čechy pod Kosířem a přírodní park s názvem Vápenice v blízkosti obce Slatinky. (slatinice.com, 2021)



Obrázek 1: Lázně Slatinice

Zdroj: paraffinwax.cz

Vedle nedělních promenádních koncertů v lázních a koncertů vážné hudby, které probíhají v kostele, patří i srpnové slatinické hody k významným kulturním akcím. Pro milovníky sportovních akcí obec pořádá fotbalová utkání, tenisové turnaje a soutěže spojené se střelbou ze zbraní a sportovní kynologií. Pobyt si můžeme zpříjemnit v restauraci umístěné přímo v lázních, nebo v restauraci s kavárnou naproti lázeňského parku, v cukrárně, v hostinci, nebo ve vinárně s vinným sklípkem. (slatinice.com, 2021)

Slatinický minerální sirmý přírodní pramen - BJ 12 - s vyšším obsahem sirovodíku, chemického typu $\text{HCO}_3\text{-Cl-Ca-Na-Mg}$, je alkalická, čirá, chladná minerálka se sirovodíkovým zápachem a bez sedimentu. Tato léčivá voda pomáhá při léčbě nemoci, nebo úrazu pohybového ústrojí, při léčbě různých kožních nemocí, při nervovém a onkologickém onemocnění, při onemocnění oběhového ústrojí a po operaci kloubní náhrady. (lazneslatinice.cz, 2021)

6.1 Historie lázní

Lázně Slatinice vznikly v 16. století. Roku 1580 Tomáš Jordán, který pocházel z Klausenburka a byl uznávaným moravským lékařem, zde léčil prvního lázeňského hosta Vladyku Šimona z Nadějova. Tento lékař se zmínil ve své knize o zdejších pramenech a označil je jako léčivé. V roce 1714 se hosté mohli ubytovat v sedmi lázeňských pokojích. Roku 1725 se měla konat modernizace lázeňské budovy, ta se ovšem nekonala, díky výstavbě Lichtenštejnského hospodářského dvora, na kterou se použilo větší množství financí, než se předpokládalo. V roce 1731 začala stavba lázní přímo u pramene s léčivou vodou. Lázně nebyly nikdy dokončeny, protože stavět na promáčené půdě, která připomíná močál, by stálo spoustu peněz. Lázeňský dům byl proto znovu postaven až roku 1733 a to na jiném místě. Tuto architekturu můžeme vidět i dnes, protože v historické budově můžeme navštívit jídelnu, restauraci, místnosti, kde se provádí léčebné procedury a balneoprovoz. Kolem roku 1790 lázně chátraly, protože jejich provoz přinášel malé výnosy. O dva roky později byly provedeny opravy, kdy se kladl důraz na pohodlí a komfort pacientů a na zajištění čistoty. (lazeslatinice.cz, 2021)

V první světové válce v nich Vojenská správa zřídila vojenský lazaret. Od roku 1919 se o lázně stará několik různých majitelů, kteří investují peníze do oprav, rozšiřování a dovybavení zařízení, které slouží k pohodlí pacientů. Rok 1947 je rokem znárodnění a od roku 1964 se vlastníky staly Československé státní lázně Teplice nad Bečvou. Jako lázně Slatinice je známe až od roku 1993. V tomto roce se majitel snaží zvyšovat kapacitu klientů. Za rok se opět změnil majitel a o dva roky později vznikly Lázně Slatinice a.s. Posledními majiteli lázní jsou od roku 2000 Ing. Jirí Vybíral a Bc. Viktor Vybíral. Díky těmto dvěma majitelům probíhaly v lázních významné rekonstrukce. (lazeslatinice.cz, 2021)

6.2 Lázeňské domy

Lázně Slatinice nabízejí ubytování ve čtyřech lázeňských domech, ze kterých to není daleko do hlavní budovy, nebo na lázeňské procedury. V lázních se může ubytovat maximálně 250 lázeňských hostů. (lazeslatinice.cz, 2021)

6.2.1 Lázeňský dům Balnea****

Je určen pro samoplátce a hotelové hosty. Byl postaven na mírném kopci zvaném Příhon a zprovozněn v roce 2004. Při rekonstrukci v roce 2014, pod vedením architekta Ing. Jana

Přikryla, vznikly další pokoje, restaurace a prostory určené k léčebným rehabilitacím s netypickými architektonickými prvky. Z lázeňského domu lze pozorovat přírodu v blízkém okolí, někdy jde vidět i hora Praděd. Vedle hotelu je Galerie Zdeňka Buriana a začíná zde naučná Mánesova stezka do obce Čechy pod Kosířem, která vede přes Velký Kosíř. (lazneslatinice.cz, 2021)

Hosté se mohou ubytovat ve dvojlůžkových pokojích, které mají vlastní sociální zařízení, TV, připojení k internetu, telefon, trezor, minibar a fěn. Některé pokoje mají balkon. Mohou se také ubytovat ve dvojlůžkových apartmánech s možností dvou přistýlek, s balkónem nebo terasou a se stejným vybavením jako mají pokoje. V lázeňském domě je výtah, před lázeňským domem je parkoviště. (lazneslatinice.cz, 2021)

6.2.2 Penzion Majorka***

Je původní hanácký statek postavený v letech 1867 – 1872 přímo na hlavní ulici. Je zde možnost ubytování v šestnácti dvojlůžkových pokojích s ložnicí, předsíní a vlastním sociálním zařízením, s TV, připojením k internetu, telefonem a minibarem. Dva pokoje jsou bezbariérové. VIP apartmá, nebo prvorepublikový pokoj, uspokojí i ty nejnáročnější klienty. Penzion je vybaven výtahem a uvnitř v objektu je parkoviště. (lazneslatinice.cz, 2021)

Penzion se může pochlubit stylovou jídelnou, společenskou místností Pekárna, pojmenovanou podle funkční pece k pečení specialit. Nechybí zde prostory k relaxaci, sauna a kosmetické služby. (lazneslatinice.cz, 2021)

6.2.3 Lázeňský dům Balnea***

Pro klienty komplexní a příspěvkové péče lázeňské. Pokoje jsou vybaveny stejně jako u lázeňského domu Balnea****. (lazneslatinice.cz, 2021)

6.2.4 Penzion Hanačka

Z lázeňského domu Hanačka je překrásný výhled na celou Hanou i na přírodní park Velký Kosíř. Poslední rekonstrukce proběhla v roce 2010. Jednolůžkové, nebo dvojlůžkové pokoje mají vlastní sociální zařízení, TV, telefon, internet a většina pokojů má balkon. V budově je výtah a u vchodu do budovy se nachází dvě pitka s léčivou vodou. (lazneslatinice.cz, 2021)

6.2.5 Lázeňský dům Mánes**

Pro pacienty odborného léčebného ústavu. V budově s přijímací kanceláří proběhly poslední rekonstrukce v roce 2009. V této budově jsou také umístěny vyšetřovny lékařů, sesterny, kde se provádí časování procedur a cvičební sály, kde probíhají individuální cvičení a masáže pod dohledem zkušených fyzioterapeutů. Hosté se mohou ubytovat v jednolůžkovém, nebo dvojlůžkovém pokoji s vlastním sociálním zařízením, s TV, internetem a telefonem. Pro náročnější klienty jsou připraveny nadstandardní pokoje s lednicí a rychlovarnou konvicí. (lazeslatinice.cz, 2021)

6.2.6 Lázeňský dům Morava

Tento lázeňský dům z roku 1733 můžeme obdivovat i dnes. Stojí přímo uprostřed lázeňského areálu. Jsou zde prostory, kde se mohou pořádat různé kulturní akce, taneční večery, koncerty a přednášky. V budově se vyškolený personál věnuje koupelím ve vyhříváném sirmém bazénu, vodoléčbě, masážím a jiným procedurám. Pro lázeňské hosty se v historickém lázeňském domě, zvaném Morava, nachází jídelna i restaurace. (lazeslatinice.cz, 2021)

6.3 Sirmé prameny

V lázních Slatinice se nacházejí čtyři sirmé prameny. Jmenují se:

- Jan Adam z Lichtenštejna – nejmladší pramen, který nahradil dřívější pramen s názvem Svatý Václav. Byl objeven v roce 2009 a zprovozněn o dva roky později. Vyvěrá v hloubce 372 m s hlubinným zlomem v hloubce 180 m a nachází se v lázeňském parčíku u hlavní budovy.
- Svatý Jan – pramen nalezen roku 1973, byl rekonstruován v roce 2000, jeho vývěr je z hloubky 110 m a nachází se nad lázeňskou budovou Morava.
- Svatý Jiří – od roku 2001 vyvěrá pramen u lázeňského domu Morava z hloubky 92 m s teplotou kolem 17° C.
- Lázeňská fontána – byla otevřena v roce 2010 a jmenuje se Lázeňská květina. Nachází se v blízkosti lázeňského domu Morava. Z pítka, které je součástí lázeňské fontány, vytéká pramen Svatý Jiří. Celou lázeňskou fontánu navrhl výtvarník Pavel Surma, který ji také z hořického pískovce vyrobil. (lazeslatinice.cz, 2021)

7 PŘEDSTAVENÍ TŘÍ KONKURENČNÍCH LÁZNÍ V OLOMOUCKÉM KRAJI

Každý podnikatel by se neměl zajímat jen o svou firmu, ale měl by také sledovat konkurenci. Je dobré znát silné a slabé stránky podobných zařízení a tak se přizpůsobovat nabídce a poptávce na trhu. Z Olomouckého kraje byla vybrána náhodně další tři lázeňská zařízení a budou porovnávány ubytovací služby, léčebné procedury, stravovací služby a kulturní vyžití.

7.1 Lázně Bludov

Lázně Bludov byly založeny roku 1929 panem Zdeňkem Pospíšilem, a tak vznikly Sírné a radioaktivní lázně v Bludově. Přimo v lázeňském areálu pramení přírodní léčivá termální voda, která je minerální a sírano-chlorido-sodná. (bludov.cz, 2019), (lazne-bludov.cz, 2021)

Lázeňští hosté se mohou ubytovat v Lázeňské vilce, v Zahradním pavilonu, v Lesním pavilonu, nebo mohou využít k ubytování Hlavní lázeňskou budovu, ve které probíhají veškeré lázeňské procedury. V lázních se nachází detoxikační a rehabilitační centrum s moderní technikou, kterou obsluhuje kvalifikovaný odborný personál. Stravování zajišťuje lázeňská restaurace s výbornou kuchyní a širokým výběrem jídel v příjemném prostředí. Po dobrém obědě si lidé mohou zajít do lázeňské kavárny. (lazne-bludov.cz, 2021)

Lázně Bludov se řadí hlavně mezi rehabilitační zařízení, které dlouhodobě bojuje především s dětskou obezitou. V posledních letech se služby tohoto rehabilitačního zařízení zaměřují i na dospělou klientelu, která stále častěji využívá těchto služeb. Také se nově soustředí na ambulantní rehabilitaci pro pacienty po operaci ortopedické, nebo traumatologické, po onemocněních neurologických, po úrazech a na pacienty se zhoršenou pohyblivostí. (lazne-bludov.cz, 2021)

7.2 Lázně Velké Losiny

Jsou to nejznámější a nejstarší lázně na Moravě, které byly založeny v 16. století a mohou se tak pyšnit svou 450 let starou historií. Lázně se nachází v Hrubém Jeseníku a mohou se chlubit svými léčebnými výsledky a jedinečnými sirnatými termálními prameny. Lázeňské budovy jsou rozmístěny v nádherném prostředí lesoparku s rozlohou 40 ha, ve kterém

rostou stoleté stromy a vzácné dřeviny z celého světa. Na jaře tento park ozdobí rozkvetlé rododendrony a azalky. Lázně se skládají ze 4 lázeňských domů, jednoho wellness hotelu a unikátního termálního parku. V lázních se může ubytovat maximálně 335 lázeňských hostů a to v úplně nových apartmánech a pokojích. Stravování je zajištěno ve dvou moderních restauracích s kavárnou. (velke-losiny.cz, 2021), (ok-tourism.cz, 2021), (lazne-losiny.cz, 2021)

Lázně nabízejí léčebné, krátkodobé a relaxační pobyty, pro dospělou klientelu a děti již od 1 roku. Dospělí mohou využít saunu, bazén a whirlpool, mohou si zahrát squash a je zde připraveno více než 30 wellness a relaxačních procedur. Ve vnitřním termálním bazénu hosté mohou využít relaxačního koupání, masáže, prohřívajících zábalů, které přispívají k celkovému uvolnění těla. Díky nízkému věku nejmenších pacientů lázně vybudovaly hřiště a koutek pro děti, mini-kino, animační programy a půjčovnu kol. (velke-losiny.cz, 2021)

7.3 Lázně Teplice nad Bečvou

Už roku 1520 používal léčivou vodu k léčení dny v nohou Vilém z Pernštejna, majitel panství, na kterém tato zázračná voda vyvěrala. Roku 1553 zde postavil první lázeňskou budovu Jan Kropáč z Nevědomí, který byl majitelem hranického panství. Léčivá voda obohacená oxidem uhličitým a minerály – nazývaná též teplickou kyselkou, je nejkvalitnější vodou svého druhu. Vyvěrá skalními puklinami, které se nacházejí nad rozsáhlým jeskynním systémem. Zbrašovské aragonitové jeskyně s krasovou výzdobou vznikaly působením teplické kyselky. (kudyznudy.cz, 2021; ltnb.cz, 2021)

Oxid uhličitý proniká do těla kůží, při koupelích a lázeňských procedurách. Tyto koupele pomáhají při léčbě srdečního a cévního onemocnění. Kromě CO₂ obsahuje tato voda velké množství vápníku a další minerální látky. Pitné pavilony: Kropáčův neoklasicistní pavilon, Gallašův pavilon, Jurikův pavilon a Janáčkův pavilon, jsou součástí lázní a lázeňští hosté zde mohou kyselku ochutnávat, nebo si ji načepovat do vlastních nádob. (ltnb.cz, 2021)

Lázně jsou zaměřeny na děti starší 1,5 roku, na dospívající i na dospělou klientelu. Léčebné procedury pomáhají při léčbě nervového a oběhového systému, cukrovky a dětské obezity, pomáhají také onkologickým pacientům. K Lázním Teplice nad Bečvou patří i odborný léčebný ústav, kde poskytují časnou kardiorehabilitační péči po operaci srdce. (kudyznudy.cz, 2021)

8 POUŽITÉ ANALÝZY

V této kapitole bakalářské práce byla analyzována konkurenceschopnost Lázní Slatinice s Lázněmi Bludov, Lázněmi Velké Losiny a Lázněmi Teplice nad Bečvou, pomocí Benchmarkingu, Analýzy SLEPTE, SWOT analýzy a Marketingového mixu.

8.1 Benchmarking

8.1.1 Srovnání procedur

V následující tabulce jsou srovnáváni tři konkurenti Lázní Slatinice. Bylo vybráno 18 procedur, které mají téměř všechny lázně společné (samozřejmě lázně poskytují mnohem více lázeňských procedur, které se liší rozmanitostí nabídky konkrétních lázní) a byla porovnávána cena a doba trvání procedury.

Tabulka 1: Srovnání cen konkurenčních lázní (vlastní zpracování)

	Lázně Slatinice	Lázně Bludov	Lázně Velké Losiny	Lázně Teplice nad Bečvou
Thajská masáž	1300 Kč/90min.	880 Kč/90 min.	-	770 Kč/50 min.
Klasická masáž celková	920 Kč/80 min.	630 Kč/55 min.	600 Kč/50 min.	770 Kč/50 min.
Klasická masáž částečná	420 Kč/25 min.	410 Kč/30 min.	300 Kč/20 min.	350 Kč/20 min.
Masáž lávovými kameny	1050 Kč	720 Kč/50min.	1000 Kč/75 min.	990 Kč/80 min.
Vonná a aromatická masáž	1130 Kč/80 min.	790 Kč/55 min.	650 Kč/50 min.	820 Kč/50 min.

Masáž podvodní	440 Kč	420 Kč/20 min.	450 Kč/20 min.	400 Kč/20 min.
Inhalace vincentkou	200 Kč	110 K/10 min.	120 Kč/10 min.	110 Kč/10 min.
Baňkování	370 Kč	410 Kč/10 min.	350 Kč/25 min.	-
Koupel sírná	400 Kč/30 min.	-	300 Kč/25 min.	330 Kč/30 min. (uhličítá)
Koupel sírná perličková	420 Kč/30 min.	280 Kč/30 min.	320 Kč/20 min.	-
Koupel sírná přísadová	440 Kč/30 min.	330 Kč/30 min.	-	380 Kč/30 min. (uhličítá)
Koupel vonná perličková	460 Kč/30 min.	-	350 Kč/20 min.	-
Koupel se solí z Mrtvého moře	440 Kč/30 min.	330 Kč/30 min.	400 Kč/45 min.	410 Kč/30 min.
Suché koupele celkové	330 Kč/40 min.	-	330 Kč/30 min.	-
Lymfodrenáž přístrojem celková	920 Kč	1390 Kč/115 min.	1500 Kč/110 min.	840 Kč/90 min.
Termoterapie – rašelínový obklad	150 Kč	-	200 Kč/20 min.	250 Kč/20 min.

Termoterapie – parafinový obklad	200 Kč	-	180 Kč/20 min.	210 Kč/20 min
Elektroléčba	-	-	150 Kč/10 min.	180 Kč/dle indikace

Zdroj: lazneslatinice.cz, 2021; lazne-bludov.cz, 2021; lazne-losiny.cz, 2021; ltnb.cz, 2021

Bohužel Slatinické lázně neposkytují informace o době trvání procedur na internetových stránkách, ale není žádný problém si je dohledat v jejich brožurce, která je dostupná ve zdravotnických zařízeních a v celém areálu lázní.

Pro srovnání byly vybrány čtyři nejznámější, nebo nejpopulárnější lázeňské procedury, které ve všech lázních probíhají. Protože každé lázně mají různou délku provádění úkonu za různé ceny, částka za procedury byla vydělena minutami a tím byla vypočtena cena za jednu minutu.

Tabulka 2: Srovnání cen vybraných procedur konkurenčních lázní (vlastní zpracování)

	Lázně Slatinice	Lázně Bludov	Lázně Velké Losiny	Lázně Teplice nad Bečvou
Klasická masáž celková	11,5 Kč/1 min.	11,45 Kč/1 min.	12 Kč/1 min.	15,4 Kč/1 min.
Klasická masáž částečná	16,8 Kč/1 min.	13,67 Kč/1 min.	15 Kč/1 min.	17,5 Kč/1 min.
Koupel se solí z Mrtvého moře	14,67 Kč/1 min.	11 Kč/1 min.	8,89 Kč/1 min.	13,67 Kč/1 min.
Vonná a aromatická masáž	14,13 Kč/1 min.	14,36 Kč/1 min.	13 Kč/1 min.	16,4 Kč/1 min.

Zdroj: lazneslatinice.cz, 2021; lazne-bludov.cz, 2021; lazne-losiny.cz, 2021; ltnb.cz, 2021

Bylo tak zjištěno u klasické masáže celkové, že nejlevnější jsou Lázně Bludov, následují Lázně Slatinice, poté Lázně Velké Losiny a nejdražšími jsou Lázně Teplice nad Bečvou.

Lázně Slatinice jsou o 0,05 Kč dražší než nejlevnější Lázně Bludov a o 3,9 Kč levnější než nejdražší lázně Teplice nad Bečvou.

U klasické masáže částečné jsou nejlevnější Lázně Bludov, následují lázně Velké Losiny, Lázně Slatinice a nejdražší jsou Lázně Teplice nad Bečvou. Lázně Slatinice jsou 3,13 Kč dražší než nejlevnější Lázně Bludov a o 0,7 Kč jsou Lázně Slatinice levnější oproti nejdražším Lázním Teplice nad Bečvou.

Všechny lázně mají také koupel se solí z Mrtvého moře, tady jsou Lázně Slatinice nejdražší. Nejlevnější jsou Lázně Velké Losiny a jsou o 5,78 Kč levnější než Lázně Slatinice, následují Lázně Bludov a po nich Lázně Teplice nad Bečvou.

U vonné a aromatické masáže jsou nejlevnější Lázně Velké Losiny, následují Lázně Slatinice, Lázně Bludov a nejdražší jsou Lázně Teplice nad Bečvou. Lázně Slatinice jsou o 1,13 Kč dražší než Lázně Velké Losiny a o 2,27 Kč levnější než nejdražší Lázně Teplice nad Bečvou.

Lázně Slatinice v žádné ze čtyř srovnávaných procedur nebyly nejlevnější a v proceduře Koupel se solí z Mrtvého moře byly nejdražší. Cena za lázeňskou proceduru nemusí vypovídat nic o její kvalitě. To, že Lázně Slatinice mají vyšší ceny, a přitom i vysokou návštěvnost znamená, že jejich služby jsou opravdu kvalitní. Nízká cena za lázeňské procedury je sice příjemná pro naši peněženku, ale nemusí splnit naše očekávání. Samozřejmě, že na cenu působí ještě další faktory a to například: lokalita, konkurence, nebo ceny dodavatelů.

8.1.2 Srovnání ubytování

V těchto tabulkách je srovnáváno lázeňské ubytování, počet nocí, druh stravování a balíček procedur u vybraných lázní v Olomouckém kraji. Ceny jsou aktuální a mohou se měnit podle sezóny, cen dodavatelů a cen služeb.

Lázně Slatinice:

Wellness pobyt v lázních Slatinice, zahrnuje ubytování pro 2 osoby na 4 dny/3 noci, stravování polopenzí a balíček procedur.

Tabulka 3: Srovnání cen za ubytování s polopenzí v Lázních Slatinice (vlastní zpracování)

Lázeňský dům Balnea****	Pokoj dvojlůžkový	5 810 Kč	4 dny/3 noci
Lázeňský dům Balnea****	Apartmá	7 610 Kč	4 dny/3 noci
Penzion Majorka ***	Pokoj dvojlůžkový	5 210 Kč	4 dny/3 noci
Penzion Majorka ***	Apartmá	6 740 Kč	4 dny/3 noci

Zdroj: lazneslatinice.cz, 2021

Nejlevnější je ubytování v Penzionu Majorka*** v dvojlůžkovém pokoji, který stojí na jednu noc pro dvě osoby 1 736,67 Kč. Nejdražší je ubytování v Lázeňském domě Balnea**** v Apartmá na jednu noc pro dvě osoby za 2 536,67 Kč.

Lázně Bludov:

Wellness pobyt v lázních Bludov zahrnuje ubytování pro 2 osoby na 3 dny/2 noci, stravování polopenzí a balíček procedur.

Tabulka 4: Srovnání cen za ubytování s polopenzí v Lázních Bludov (vlastní zpracování)

Zahradní pavilon	3 590 Kč	3 dny/2 noci
Lesní pavilon	3 390 Kč	3 dny/2 noci

Zdroj: lazne-bludov.cz, 2021

V Lázních Bludov je nejlevnější ubytování v Lesním pavilonu pro dvě osoby na jednu noc za 1 695 Kč a nejdražší ubytování je v Zahradním pavilonu, kde se platí za noc pro dvě osoby 1 795 Kč.

Lázně Velké Losiny:

Wellness pobyt v lázních Velké Losiny zahrnuje, ubytování pro 2 osoby na 4 dny/3 noci, stravování polopenzí a balíček procedur.

Tabulka 5: Srovnání cen za ubytování s polopenzí v Lázních Velké Losiny (vlastní zpracování)

Hotel Diana	Pokoj dvojlůžkový	5 100 Kč	4 dny/3 noci
Hotel Diana	Apartment	5 550 Kč	4 dny/3 noci

Zdroj: lazne-losiny.cz, 2021

Nejlevnější ubytování v Lázních Velké Losiny je v hotelu Diana ve dvojlůžkovém pokoji pro dvě osoby na jednu noc 1 700 Kč a nejdražší je ubytování v hotelu Diana v Apartmá pro dvě osoby na jednu noc 1 850 Kč.

Lázně Teplice nad Bečvou:

Wellness pobyt v lázních Teplice nad Bečvou zahrnuje ubytování pro 2 osoby na 3 dny/2 noci, stravování plnou penzí a balíček procedur.

Tabulka 6: Srovnání cen za ubytování s polopenzí v Lázních Teplice nad Bečvou (vlastní zpracování)

Pokoj Komfort	4 928 Kč	3 dny/2 noci
Apartment exclusive	6 048 Kč	3 dny/2 noci

Zdroj: Itnb.cz, 2021

V Lázních Teplice nad Bečvou je nejlevnější ubytování v pokoji s názvem Komfort pro dvě osoby na jednu noc za 2 464 Kč a nejdražší v Apartmá exclusive pro dvě osoby na jednu noc za 3 024 Kč.

Nejlevnější ubytování v porovnávaných lázních je v Lázních Bludov, poté v Lázních Velké Losiny, v Lázních Slatinice a poslední jsou Lázně Teplice nad Bečvou.

Nejdražší je ubytování v Lázních Teplice nad Bečvou, poté v Lázních Slatinice, v Lázních Velké Losiny a nejlevnější z nejdražších je ubytování v Lázních Bludov.

Výši cen ubytování ovlivňuje kvalita ubytování značená hvězdičkami a druhy ubytování, které jsou rozděleny na pokoje, apartmány, VIP pokoje, nebo pokoje vybavené nevšedním zařízením, které uspokojí náročnější klienty. Na cenu působí délka ubytování, to znamená počet dnů a nocí strávených v ubytovacím zařízení. Dále cenu ovlivňuje stravování, které

může zahrnovat plnou penzi, nebo polopenzi. A v neposlední řadě konečnou cenu stanovuje wellness balíček. Záleží na množství a druhu poskytovaných procedur.

8.1.3 Srovnání stravování

V této tabulce jsou srovnány ceny za stravování. Cenu ovlivňuje kvalita zařízení, služby, dodavatelské ceny, zda se jedná o speciální menu, dietní menu, nebo sezónní potraviny. Ve všech lázních je možnost stravování v několika různých restauracích, nebo jídelnách. Do tabulky byl vybrán pouze zlomek z nich.

Tabulka 7: Srovnání cen stravování (vlastní zpracování)

	Lázně Bludov (dospělý/dítě)	Lázně Teplice nad Bečvou (jednotná cena)
Plná penze	480 Kč/385 Kč	
Polopenze	290 Kč/245 Kč	
Snídaně	130 Kč/115 Kč	120 Kč
Oběd	190 Kč/140 Kč	140 Kč
Večeře	160 Kč/130 Kč	140 Kč

Zdroj: lazne-bludov.cz, 2021; ltnb.cz, 2021

Lázně Slatinice a Lázně Velké Losiny nemají na svých internetových stránkách uvedené ceny za stravování pro jednu osobu na jeden den bez ubytování. Lázně Slatinice uvádějí pouze cenu za ubytování v penzionu Majorka*** na dvě noci, pro jednu osobu s polopenzí za 3 220 Kč a ubytování v penzionu Majorka*** na tři noci, pro jednu osobu s polopenzí za 5 870 Kč. Lázně Velké Losiny uvádějí pouze cenu za ubytování v hotelu Diana, na jednu noc v jednolůžkovém pokoji s polopenzí za 1 500 Kč a ubytování v hotelu Diana, na jednu noc v jednolůžkovém apartmá s polopenzí za 2 200 Kč. (lazneslatinice.cz, 2021; lazne-losiny.cz, 2021)

8.1.4 Srovnání kultury, památek a zajímavých míst

Mezi nejzajímavější stavby v obci Slatinice patří Lázeňská budova Morava s erbem pánů z Lichtenštejna, barokní kostel Nanebevzetí Panny Marie s fází, Lichtenštejnský dvůr a

mlýn a historická budova školy a sokolovny. Dalšími památkami jsou památník letcům, památník obětem 1. a 2. světové války a socha svatého Cyrila před kostelem. (mistopisy.cz, 2021)

Obec Bludov se může pyšnit zámek Bludov, sloupem se sousoším Nejsvětější Trojice, sochou svatého Jana Nepomuckého, sloupem se sochou svatého Floriána, kaplí Nejsvětější trojice, sloupem se sochou svatého Rocha a kostelem Božího Těla. (bludov.cz, 2020)

Obec Velké Losiny se může pochlubit národní kulturní památkou, kterou je zámek Velké Losiny, národní kulturní památkou a technickou památkou ruční papírnou, kostelem svatého Jana Křtitele, kaplí svatého Kříže, Švédskou kapličkou, kapličkou svatého Rocha, sloupem Nejsvětější trojice, sochou svatého Jana Nepomuckého a sousoším Kalvárie. (mistopisy.cz, 2021)

V obci Teplice nad Bečvou si mohou turisté prohlédnout Starou školu, kaplí Nejsvětější Trojice, lázeňské sanatorium s názvem Bečva, kaplí svatého Peregrina, lázeňské nádraží, sanatorium Moravan a pavlón Kropáčova pramene. (mistopisy.cz, 2021)

V každé obci, ve které se nachází porovnávané lázně, mají různé kulturní památky, historické stavby, kostely, kapličky, sochy, sloupy a pamětihodnosti. Četnost těchto památek ovlivňuje lokalita, historické události a finance, které jsou používány na udržování a rekonstrukce.

Těžko se posuzuje, která obec má nejlepší památky, protože každý turista má jiný vkus a navštíví to, co se mu líbí. Asi nejvýznamnější z památek, které byly představeny, je zámek Velké Losiny a ruční papírna ve Velkých Losinách, které by určitě bylo vhodné zhlédnout. Všechny lázně pořádají svoje vlastní kulturní akce, koncerty, divadla, výstavy, kreativní dílny, taneční večery, různá promítání, besedy a přednášky. Každý lázeňský host se díky četnosti kulturních akcí určitě nebude nudit.

8.2 Analýza SLEPTE

Analýza SLEPTE zahrnuje sociální, legislativní, ekonomické, politické, technologické a ekologické faktory.

8.2.1 Sociální faktory

Na návštěvnost lázní má velký vliv počet a nárůst obyvatel, porodnost, úmrtnost, množství přistěhovalců, vystěhovalců četnost lázní a jejich specializace. Nejvíce cizinců, kteří

navštěvují Slatinické lázně přijíždí ze Slovenské republiky a z Polska. Jsou to Evropské státy, proto tito návštěvníci se stejnou, nebo podobnou mentalitou, nemají žádná neobvyklá přání, jaká by mohli mít obyvatelé z exotických zemí. Pokud lázně navštíví hosté, u kterých si nejsme jisti, jaké mají tradice a zvyklosti, je dobré si je vyhledat na sociálních sítích. Tak dokáže personál vyjít vstříc neobvyklým požadavkům a udělat tak dobré jméno svým lázním ve světě.

Tabulka 8: Demografický vývoj v Olomouckém kraji (vlastní zpracování)

	2021 (k 30. 9.)	2022 (k 31.3.)
Počet obyvatel	628 217	622 539
Porodnost	4 875	1 486
Úmrtnost	6 129	2 040
Přistěhovalci	3 911	1 405
Vystěhovalci	4 962	1 242

Zdroje: czso.cz, 2021; kurzy.cz, 2022

Počet obyvatel v Olomouckém kraji sice klesá, ale nemusí to mít žádný vliv na návštěvnost Lázní Slatinice, protože lázeňští hosté mohou přijíždět i z jiných krajů nebo zemí.

V celé České republice je 40 lázní, z toho v Olomouckém kraji, do kterého patří i Lázně Slatinice, o kterých je celá tato bakalářská práce, je 7 lázeňských míst. Jsou to:

- Lázně Bludov – zaměřují se na dětskou i dospělou klientelu, léčí zde dýchací a pohybové ústrojí, obezitu, nemoc močových cest, ženskou neplodnost, nemoc ledvin a detoxikaci těla.
- Priessnitzovy lázně – léčí zde dospělé i děti, kteří trpí nemocí žláz, dýchacího ústrojí, duševními poruchami, ženskými nemocemi, poruchou látkové výměny a krevního oběhu.
- Lipová-Lázně – tyto lázně navštěvují lidé s poruchou látkové výměny a s nemocí žláz a dýchacího ústrojí, s kožními nemocemi a lidé trpící duševní poruchou.

- Lázně Skalka – řeší zde problémy pohybového ústrojí a degenerační choroby, různé záněty, nebo bolesti zad, šíje a páteře.
- Lázně Slatinice – tyto lázně děti nenavštěvují, jsou jen pro klienty dospělého věku a léčí zde pohybové ústrojí, kožní nemoci, oběhové ústrojí a nervová onemocnění.
- Lázně Teplice nad Bečvou – jsou pro dospělé i děti, kteří řeší problémy se srdcem a cévami, nemoci pohybového a oběhového aparátu, obezitu, záněty kloubů, různé ekzémy, nemoc žláz a poruchy látkové výměny.
- Lázně Velké Losiny – lázně pro všechny věkové kategorie, řešící problémy dýchacího ústrojí, pohybového ústrojí a nervové nemoci. (zdrave.cz, 2021)

8.2.2 Legislativní faktory

Všechny firmy i podnikatelské subjekty se musí řídit zákony a vyhláškami, které vydává vláda České republiky. Následně jsou uvedeny zákony a vyhlášky, kterými se musí řídit lázeňská zařízení.

- „Zákon č. 164/2001 Sb.: lázeňský zákon – Zákon o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů.
- Zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách – Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.
- Zákon č. 147/2016 měnicí zákon 372/2011 o zdravotních službách – Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 20/1966 Sb.: o péči o zdraví lidu – Zákon o péči o zdraví lidu.
- Zákon č.160/1992 Sb.: o nestátních zdravotnických zařízeních – Zákon České národní rady o zdravotní péči v nestátních zdravotnických zařízeních.
- Vyhláška č. 92/2012 o požadavcích na minimální technické a věcné vybavení ZZ – Vyhláška o požadavcích na minimální technické a věcné vybavení zdravotnických zařízení a kontaktních pracovišť domácí péče.
- Vyhláška č. 98/2012 o zdravotnické-dokumentaci – Vyhláška o zdravotnické dokumentaci.

- Vyhláška č. 99/2012 o požadavcích na minimální personální zabezpečení ZZ – Vyhláška o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb.
- Vyhláška č. 102/2012 o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče – Vyhláška o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče.
- Zákon č. 109/2014 Sb. – Zákon, kterým se mění zákon č. 592/1992 Sb., o pojistném na veřejné zdravotní pojištění, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.
- Zákon č. 201/2017 (novela zákona č. 96/2004) – Zákon, kterým se mění zákon č. 96/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání způsobilosti k výkonu nelékařských zdravotnických povolání a k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotní péče a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o nelékařských zdravotnických povoláních), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 95/2004 Sb., o podmínkách získávání a uznávání odborné způsobilosti a specializované způsobilosti k výkonu zdravotnického povolání lékaře, zubního lékaře a farmaceuta, ve znění pozdějších předpisů.“ (lecebnelazne.cz, 2021)

Vláda může zákony doplnit, pozměnit, upravit nebo vydat úplně nové, podle toho, jaká je situace v naší republice, nebo ve světě. Autorka práce tak má na mysli dvouletou covidovou situaci u nás, kdy vláda vyhlásila výjimečný stav, který omezoval podnikatelskou činnost. Kvůli výjimečnému stavu v České republice nesměla žádná lázeňská zařízení včetně lázní Slatinice přijímat klienty a každý den tak přicházely o obrovské finance. Některé lázně uvádějí, že takovou ztrátu budou pociťovat i několik let. Další nepříznivá situace pro lázeňství je válka mezi Ruskem a Ukrajinou. Strach a nejistota z budoucna lázeňství neprospívá.

8.2.3 Ekonomické faktory

Česká republika patří k nejvyspělejším státům Evropské unie se stabilní ekonomikou. Ekonomickou situaci ovlivňuje míra nezaměstnanosti, minimální mzda, ceny potravin a služeb, cena pohonných hmot a elektrické energie. Lze předpokládat, že lidé v dnešní době budou šetřit svými financemi, nejprve zaplatí pohledávky, platby spojené s chodem domácností a poplatky, které bezprostředně souvisejí s jejich životním stylem. A až potom

budou část svých ušetřených peněz investovat do dovolených, nebo lázeňských pobytů. Mohou tak vzniknout obavy, aby se pobyt v lázních nestal nadstandardem.

V lednu 2022 bylo v České republice celkem 267 076 nezaměstnaných, v prosinci 2021 úřad práce evidoval o téměř 9 000 nezaměstnaných méně, což znamená, že nezaměstnanost vzrostla o 3,6 %. (student.cz, 2021)

Aktuální minimální měsíční mzda je 16 200 Kč, což znamená 96,40 Kč na hodinu. Ke konci roku 2021 byla minimální mzda 15 200 Kč, což představovalo 90,50 Kč na hodinu. Minimální mzda sice roste, ale ne tak rychle, jak rostou ceny spojené s chodem domácností. (podnikatel.cz, 2021)

Mezi základní potraviny patří chléb, mléko, máslo a brambory. Cena základních potravin stále stoupá.

- V roce 2021 stál 1 kg chleba 28 Kč, v roce 2022 stojí 40 Kč.
- V roce 2021 stál 1 l mléka 17 Kč, v roce 2022 stojí 20 Kč.
- V roce 2021 stálo 1 kg másla 125 Kč, v roce 2022 stojí 200 Kč.
- V roce 2021 stálo 1 kg brambor 13 Kč, v roce 2022 stojí 16 Kč. (kurzy.cz, 2022)

V roce 2021 jsme za tyto základní potraviny v jednom nákupu utratili 183 Kč, v roce 2022 stojí stejný nákup 276 Kč. Za stejný nákup těchto základních potravin utratíme o 93 Kč více. (kurzy.cz, 2022)

Cena benzínu Natural 95 v roce 2021 byla 33 Kč za litr, v roce 2022 je to 44,5 Kč za litr. Rozdíl je 11,5 Kč za litr. Cena elektrické energie za 1 kWh v roce 2021 bylo 5 Kč a v roce 2022 cena za 1 kWh je 6 Kč. (finance.cz, 2022)

Cena potravin, pohonných hmot a energií stále stoupají, což bude mít opět negativní dopad na poptávku po lázeňských službách, procedurách i ubytování.

8.2.4 Politické faktory

Před dvěma lety vypukla epidemie koronaviru a nastala tak složitá situace pro lázně v současné historii. Nemoc Covid-19 ovlivnila provoz i v lázeňském zařízení Slatinice. Pacienti nesměli kvůli restriktivním vládním opatřením využívat lázně, hotely, pobyty ani lázeňské procedury. Lázeňská zařízení, ordinace, restaurace a cukrárny byly dočasně uzavřeny. Protože nemocnice plánované i neplánované operace pozastavily, odborný léčebný ústav neměl dostatek pacientů, kteří potřebovali rehabilitace. Každý host, který se

ubytuje v Lázeňském zařízení Slatinice, musí zaplatit lázeňský poplatek 21 Kč na den. Protože lázně byly zavřené, tyto finance pochopitelně chybí v obecní pokladně. (denik.cz, 2021; lazneslatinice.cz, 2021)

Lázně Slatinice musely být uzavřené také díky karanténě části zaměstnanců, kteří přišli do styku s pacientem nakaženým Covid-19. Nastal problém, protože v odborně léčebném ústavu, nebylo možné se pacientům věnovat 24 hodin denně. V době lockdownu nebyli propuštěni žádní zaměstnanci, pouze pobírali 60 % mzdy, protože vedení lázní si váží svého odborně vyškoleného personálu. Po lockdownu byly povoleny jen rehabilitačně léčebné pobyty, na které mohli pacienti použít vouchery v hodnotě 4 000 Kč vydané ministerstvem pro místní rozvoj na podporu lázeňství. (denik.cz, 2021; idnes.cz, 2021)

Lázně zavedly mimořádná hygienická opatření, a pokud ministerstvo zdravotnictví nerozhodne jinak, mohou se zde noví pacienti a samoplátci zase léčit. (idnes.cz, 2021)

V lázních Slatinice se čas ale nezastavil. Probíhala zde nová výstavba evakuačního výtahu a přístavba odborného léčebného ústavu a rekonstrukce poničeného informačního centra, kde vzniklo zázemí pro cyklisty s dobíjecími stanicemi pro elektrokola. Rozšířily svou nabídku služeb o službu pro pacienty po prodělaném onemocnění Covid-19, kterým nabízejí dechové trenažéry, na nichž se naučí správně dýchat. Tyto trenažéry si zde mohou dokonce i zakoupit. Byl velký zájem o postcovidovou péči, týdně se jednalo zhruba o 70 pacientů. I když je nyní o lázeňské pobyty obrovský zájem, sta tisícové ztráty budou podnikatelé dohánět i několik let. (idnes.cz, 2021; idnes.cz, 2021)

Novou výstavbou, rekonstrukcemi, opravami a nabídkou dechových trenažérů zdokonalily Lázně Slatinice své zázemí i služby a přilákaly tak bývalé i budoucí zákazníky. (idnes.cz, 2021; idnes.cz, 2021)

8.2.5 Technologické faktory

Doba jde stále kupředu, a proto se i Lázně Slatinice snaží všemožně vyjít vstříc svým klientům, zlepšují a zdokonalují své zázemí, zařízení i nabídku svých služeb. Lázně jsou zaměřeny na dospělou klientelu, a i když jsou klienti převážně starších ročníků, lázně nabízí Wifi. Pokud někdo nevlastní tablet, tak je možnost si jej vypůjčit na recepci. Klientům lze doporučit trávit čas u tabletu pouze při nepříznivém počasí, pokud je pěkně mají klienti možnost si v půjčovně kol vypůjčit kolo a objet si nejbližší okolí a zhlédnout památky, zajímavá místa a příjemné okolí. V okruhu 10 kilometrů je rozhledna Velký Kosíř, nedaleko leží vesnice Čechy pod Kosířem, ve které se nachází zámek s velkým

zámeckým parkem a dvěma rybníky. Po zhlédnutí parku si mohou hosté odpočinout v kavárně, která se nachází přímo v parku. V létě se v tomto zámeckém parku konají různé společenské akce. V blízkosti zámku je muzeum kočárů. Toto muzeum vlastní pan Josef Obr, který dokonce staré kočáry restauruje a rád provádí komentované prohlídky. Kola si mohou zapůjčit, jak ubytovaní hosté lázní, tak i náhodní kolemjdoucí. Ti mají ovšem cenu za půjčení vyšší.

V tomto roce probíhá řada rekonstrukcí a rozšiřování prostor pro procedury. Velmi důležitá rekonstrukce probíhá v kotelně, tam se sice hosté nedostanou, ale kotelná je velmi důležitá pro bezproblémový chod lázní. Stávající kotle jsou už zastaralé, spotřebovávají spoustu energie, nejsou už tak výkonné a neodpovídají standardům. Ušetřené finance mohou lázně efektivněji využít. Zákazníci určitě uvítají rozšíření a vylepšení prostorů pro procedury. To znamená, že lázně mohou zaměstnat více masérů a tím pádem se mohou čekací doby zkrátit, odbaví se více zákazníků. Klientela se v těchto případech bude cítit komfortněji.

8.2.6 Ekologické faktory

V dnešní době, kdy se stále častěji mluví o tání ledovců, oteplování planety a různých ekologických haváriích se Lázně Slatinice snaží pomáhat přírodě a to tak, že třídí veškerý svůj odpad. Obě lázeňské restaurace mají kontejner na bioodpad, papír, plast a na směsný komunální odpad. Na vybité baterie, úsporné žárovky a tonery do tiskáren mají sběrný box. Po celém parku jsou rozmístěny odpadkové koše kombinované s popelníkem pro kuřáky. Park je udržován bez zbytečných chemických postřiků a každý rok jsou nově osázené okrasné květináče.

Při organizování kulturních programů, vycházek, přednášek a malování používají zaměstnanci a hosté lázní papírové tašky a vratné zálohované plastové kelímky Nicknack, které jsou odolnější než klasický plast, jsou lehké a zároveň bezpečnější než sklo. Výhodou těchto kelímků je, že studené nápoje tak snadno nezteplají a horké nevychladnou. Výroba těchto speciálních kelímků je šetrná k životnímu prostředí a při výrobním procesu dochází k energetickým úsporám. V lázních se uklízí za využití čisticích prostředků, které vyrábí česká firma EURONA. Tyto čisticí prostředky jsou zcela ekologické, bez obsahu fosfátů, formaldehydu, chlóru, perborátů, a nejsou testovány na zvířatech. (nicknack.cz, 2021)

8.3 SWOT analýza

Tabulka 9: SWOT analýza (vlastní zpracování)

	Pomocné	Škodlivé
Vnitřní původ	Silné stránky	Slabé stránky
	<ul style="list-style-type: none"> • Příjemné a klidné prostředí • Park v okolí lázní s lavičkami • Zastávka naproti lázní • Moderní vzhled lázní • Poskytování doplňkových služeb • Kvalifikování a školení zaměstnanci • Benefity zaměstnancům • 10% sleva pro ubytované na dokoupené procedury • Bezbariérové přístupy • Vany se zvedákem • Parkování pro klienty • Smlouvy se zdravotními pojišťovnami • Smlouvy s firmami pro ubytování svých zaměstnanců • Nové léčebné procedury 	<ul style="list-style-type: none"> • Zákazníci nemají možnost třídít odpad • Větší vzdálenost od okresního města • Přesedání při jízdě autobusem • Velká vzdálenost vlakového nádraží • Málo možností kulturního vyžití (žádné kino a divadlo) • Malé množství informačních médií
Vnější původ	Příležitosti	Hrozby
	<ul style="list-style-type: none"> • Zavedení většího množství procedur podle současných světových trendů • Uplatnění nových technologií v lázeňství • Nové kulturní akce pořádané podle požadavků klientů • Umístění většího množství reklam v okolí lázeňského zařízení 	<ul style="list-style-type: none"> • Zlepšení konkurence na trhu • Zvyšování počtu konkurentů • Snížení cen konkurence • Vládní opatření (pandemie) • Nová konkurence (wellness hotely)

8.3.1 Silné stránky

Lázně Slatinice jsou soukromé zařízení, a proto se vyškolený personál snaží ze všech sil splnit veškerá přání svých tuzemských i zahraničních klientů. Webové stránky jsou proto i v anglické verzi, takže zahraniční klienti se mohou domlouvat celosvětovým jazykem.

Pokud je kapacita lázní zcela zaplněna, jsou zabrány i všechny termíny procedur. V tomto případě by mohl nastat problém, pokud by si lázeňští hosté chtěli přikoupit procedury navíc. Personál se snaží vyjít vstříc všem, a proto se někdy stává, že začínají procedury o hodinu nebo dvě dříve než je obvyklé. I když mají lázeňští hosté přednost před náhodnými návštěvníky, málokdy se stává, že by někoho odmítli.

Lázně jsou umístěny v blízkosti hlavní silnice, takže není problém je najít. Jsou přímo na náměstí obce Slatinice, kde se nachází také Cukrárna U Veterána, Muzeum Veteránů, Restaurace U Minářů, Vinný sklípek Pod Kosířem, Penzion Muzeum a obchod s potravinami Lakomý. I když jsou všechny podniky soustředěny do centra, je zde relativně malá koncentrace lidí, protože obec má pouze 1612 obyvatel a silnice není hlavním tahem na žádné větší nebo okresní město, a proto není tolik frekventovaná. (slatinice.com, 2021)

Na hlavní silnici přímo naproti lázní se nachází autobusová zastávka, takže starší klientela nemusí svoje zavazadla namáhavě přenášet na velkou vzdálenost. Do obce Slatinice jezdí autobusy ze dvou nejbližších měst, a to z Olomouce a Prostějova, s přeseďáním i bez přeseďání.

Majitel lázní investuje nemalé prostředky do rekonstrukcí a vybavení lázní, aby byly lázně moderní a lidé se sem rádi vraceli. Také nabízí zajímavé doplňkové služby jako je recepce v nepřetržitém provozu, trezor na recepci za menší poplatek a to 50 Kč po dobu pobytu, knihovna za 50 Kč za dobu pobytu, úschovna kol ubytovaných zákazníků je zcela zdarma, vstup do fitness stojí 60 Kč a ubytování s domácím mazlíčkem za 150 Kč za noc (tuto službu lze uplatnit pouze ve vybraných pokojích a domácí mazlíček nesmí překročit váhu 10 kg). Ubytování hosté si mohou zakoupit doplňkové procedury se slevou 10 %. (lazeslatinice.cz, 2021)

Zaměstnavatel se snaží, aby nebyli spokojeni pouze zákazníci, ale také i zaměstnanci, proto jim nabízí spoustu benefitů, jako je dotované stravování, penzijní připojištění, slevy na firemní služby, poskytované slevy u mobilního operátora například u T-Mobile, výměnné rekreace, odměny při životních výročí, kurzy, vzdělávání, slevy u různých

firem a sick days. Díky čerpání benefitů jsou zaměstnanci odpočatí a vykonávají svoji práci efektivněji, lépe a zodpovědně, bez zbytečných chyb a přešlapů. Zaměstnanci musí každoročně projít školením, které je povinné. Dále se mohou nepovinně vzdělávat a zvyšovat tak svoji kvalifikaci a v tom je zaměstnavatel ochotně podporuje.

Je samozřejmostí, že lázně navštěvují i lidé s menší pohyblivostí a handicapovaní. Pro tyto klienty lázně nabízí bezbariérové vstupy do společných prostor, bazénů a pokojů. Některé vany jsou vybaveny zvedákem, který pomáhá zaměstnancům při manipulaci s nepohyblivými pacienty.

Lázně Slatinice mají smlouvu se všemi zdravotními pojišťovnami, které existují v České republice. Každá zdravotní pojišťovna, na základě doporučení praktického lékaře, dá pacientovi na výběr ze tří vhodných lázní, které léčí jejich zdravotní problémy. Pacient si potom vybírá nejčastěji podle lokality, recenze, doporučení od rodiny a přátel a podle kulturního vyžití, někdy hraje roli i to, že se blízko lázní konají koncerty, nebo zajímavé akce. Zde se nachází seznam všech sedmi našich zdravotních pojišťoven:

- Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky,
- Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky,
- Česká průmyslová zdravotní pojišťovna,
- Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců, bank, pojišťoven a stavebnictví,
- Zaměstnanecká pojišťovna Škoda,
- Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky,
- Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna.

Lázně Slatinice mají smlouvy přibližně s 20 firmami. Jedná se o smlouvu, kdy zaměstnavatel nabízí svým zaměstnancům krátkodobý pobyt ve Slatinických lázních, za odměnu, jako dárek k významnému životnímu jubileu, odměnu za dlouholeté působení ve firmě, nebo jako benefit. Těmito smlouvami mají Lázně Slatinice zajištěný určitý příjem financí.

Lázně Slatinice investují nemalé finanční prostředky na budování, přestavbu a rekonstrukci budov, ale také do nového zařízení a na zdokonalování svých léčebných postupů a procedur. K nejnovějším patří:

- Computerová kineziologie

- Fyzikální cévní terapie Bemer
- Léčba zdravotních obtíží po nemoci COVID-19
- Suchá koupel

8.3.2 Slabé stránky

I když jsou odpadkové koše v lázeňském parku takřkajíc na každém kroku, je škoda, že v nich není možnost třídít odpad, a tak se setkává plast s papírem. Pořizovací cena děleného odpadkového koše se pohybuje od 5 000 Kč do 15 000 Kč. Záleží na typu a počtu pořízených košů. Instalaci mohou provést lázeňští pracovníci údržby, ve své pracovní době.

Obec Slatinice leží zhruba 20 kilometrů od okresního města Olomouc, a proto se v blízkosti lázní nachází menší množství kulturních památek a je zde menší množství kulturního vyžití. Bohužel v obci se nenachází žádné kino ani divadlo. Z jiných větších měst olomouckého kraje se dá dojet do Slatinic pouze s přestupem, a to prodlužuje dobu cestování, zvyšuje cenu jízdného a snižuje komfort. Do Slatinic jezdí i vlak, ale vlaková stanice je od lázní vzdálená téměř 1,5 kilometru, což zabere zdravému člověku 15 minut chůze, to je v dnešní moderní době trochu nepraktické.

Lázně Slatinice mají zaplacenou reklamu pouze v jednom sdělovacím prostředku, a to je rádio Haná. Jinak se o nich můžeme informovat v různých brožurách, letáčcích a na internetu.

8.3.3 Příležitosti

Pro klienty, co rádi zkoušejí nové věci a pro náročnější zákazníky by mohly být lákadlem čokoládové lázně, pивní lázně, bylinkové lázně, bahenní a ledové koupele. Čokoláda a chmel nemají sice žádný vliv na zdravotní stav, ale mohou pohladit na duši a zanechat v člověku příjemný zážitek. Bylinky a bahno dodají vitamíny pokožce a ledová koupel je dobrá pro zlepšení imunity a otužování. Cenu těchto surovin do koupelí ovlivňuje dostupnost, nabídka a poptávka, možnost nakupovat ve větším množství za ceny pro velkoodběratele.

Pro ty, co chtějí začít sportovat, udržovat se v kondici, nebo pro posilování a procvičování svalů by si mohly Lázně Slatinice pořídit rotoped pro seniory, který má stabilnější konstrukci a je tak vhodný, jak pro starší, tak i pro rehabilitované. Samozřejmě na tomto

stroji by cvičili jen ti, kterým to dovolí lékař, nebo pod dohledem vyškoleného pracovníka. Rotoped se dá pořídit od 6 000 Kč, ale cena se může vyšplhat i na 50 000 Kč, záleží na tom, kolik by chtěly lázně Slatinice do takového stroje investovat a co od takového stroje očekávají. O posilování a cvičení by byl určitě zájem i mezi širokou veřejností, takže by bylo možné ho za určitý poplatek pronajímat.

Lázním Slatinice by se určitě vyplatilo pořádat páteční večerní posezení u sklenky vína s hudbou i tancem. Pro lázeňské hosty by byla tato akce zdarma, cena vstupenky pro náhodné návštěvníky by se pohybovala kolem 50 Kč a cena za 2 dcl vína asi kolem 30 Kč. Zisk z prodeje vína by se odvíjel od ceny vína a množství prodaných litrů. Večery by se pořádaly v areálu lázní a hudba by se pouštěla z přehrávače, takže náklady by byly nulové.

Pokud by se Lázně Slatinice domluvily a sepsaly smlouvu s pedagogickou školou, mohli by studenti této školy v rámci bezplatné pravidelné praxe učit lázeňské klienty různé ruční práce, jako je vyšívání, háčkování, pletení, kreslení, výroba vánočních svícnů, batikování a jiné kreativní činnosti. Zájemce by zaplatil pouze za materiál, který by se určitý den používal při výrobě. Také by mohli pořádat turnaje ve společenských hrách, jako jsou například šachy, piškvorky a různé karetní hry. Šachy se dají pořídit od 300 Kč a balíček karet už za 40 Kč. Lázním Slatinice by při konání kreativních dílniček nevznikly žádné náklady.

8.3.4 Hrozby

Hrozbou pro lázně by mohly být soukromí podnikatelé, kteří provozují hotely, penziony a jiná ubytovací zařízení a své podniky vylepšují nabídkou wellness pobytů, masážemi, zábaly, různými koupelemi a soukromými bazény. Někteří podnikatelé jdou tak daleko, že si dovolí, k těmto nadstandardním službám nabídnout například večeři, láhev sektu, nebo pobyt dítěte, do určitého věku, buď za symbolickou cenu, nebo dokonce úplně zdarma. Takové nabídky by mohly přilákat zákazníky do těchto podniků a tím pádem by lázně ztratily potencionální lázeňské hosty.

Další hrozbou jsou maséři, kteří navštěvují své klienty v soukromých bytech a domácnostech. Není pro ně žádný problém dovést si svůj rozkládací masážní stůl a další masážní pomůcky. Tito maséři nemusí platit za nájem maserského studia, a ještě se přizpůsobí časově svým klientům.

8.4 Marketingový mix

Tato kapitola se bude věnovat marketingovému mixu. S použitím modelu 7P dojde k seznámení s produkty, cenou, místem, marketingovou komunikací, materiálním prostředím, lidmi a procesy v Lázních Slatinice.

8.4.1 Produkt (Product)

Lázně Slatinice nabízejí masáže, další lázeňské procedury a terapie a lékařská vyšetření.

Masáže v lázních se dělí do tří skupin:

První skupina jsou relaxační masáže, sem patří Thajská masáž, Abhyanga, Sarawangadhara, Madagaskarská masáž končetin, Madagaskarská masáž zad, Ajurvedská masáž celotělová, Ajurvedská masáž hlavy, Indická antistresová masáž hlavy, Masáž lávovými kameny celotělová, Masáž lávovými kameny částečná, Masáž rukou s ozonovým krémem Olozol a baňkování. (lazeslatinice.cz, 2021)

Druhá skupina jsou léčebné masáže, sem patří Klasická masáž celková, Klasická masáž částečná, Vonná klasická masáž celková, Vonná klasická masáž částečná a relaxační částečné masáže s názvy Cannol, Majorala, Tiolara, Bemongoifaty, Abonara, Antagena a Ambaibo. (lazeslatinice.cz, 2021)

Do poslední skupiny patří podvodní masáže, s názvem Podvodní masáž v minerální vodě celotělová. (lazeslatinice.cz, 2021)

Další lázeňské procedury a terapie se dělí do pěti skupin:

První skupinou je Termoterapie. Sem patří Rašelinový obklad, Parafinový obklad s vonnou přísadou, Parafinový zábal rukou a Skořicový zeštíhlující zábal. (lazeslatinice.cz, 2021)

Druhá skupina jsou Techniky reflexní terapie. Sem patří Reflexní terapie plosky nohy.

Třetí skupina jsou Lymfodrenáže. Sem patří Přístrojová drenáž dolních končetin, Přístrojová drenáž horní končetiny, Léčebná manuální lymfodrenáž horní končetiny, Léčebná manuální lymfodrenáž dolní končetiny, Lymfodrenáž manuální celková a Lymfodrenáž manuální částečná. (lazeslatinice.cz, 2021)

Čtvrtou skupinou jsou Ostatní procedury a sem patří Laseroterapie, Inhalace Vincentkou, Oxygenoterapie včetně nápoje a Cílené vyšetření fyzioterapeutem před aplikací kineziologického tejpů. (lazeslatinice.cz, 2021)

Poslední pátou skupinou je Léčebná tělesná výchova a ta se dělí na Individuální, Skupinovou a Skupinové cvičení s fyzioterapeutem na přístrojích v tělocvičně. (lazneslatinice.cz, 2021)

Lékařské vyšetření:

Do skupiny lékařské vyšetření patří Vstupní lékařská prohlídka a Závěrečné lékařské vyšetření. (lazneslatinice.cz, 2021)

8.4.2 Cena (Price)

Zde je uveden přehledný ceník koupelí, bazénů, masáží, dalších lázeňských procedur a terapií a lékařského vyšetření.

Tabulka 10: Ceník koupelí (vlastní zpracování)

Sírná koupel	400 Kč
Sírná perličková koupel	420 Kč
Sírná přísadová koupel	440 Kč
Vonná perličková koupel	460 Kč
Madagaskarská koupel	450 Kč
Koupel se solí z Mrtvého moře	440 Kč
Koupel s Kneippovou solí	440 Kč
Vířivá sírná koupel chodidel	150 Kč
Vířivá sírná koupel dolních končetin a beder	200 Kč
Vířivá sírná koupel horních končetin	150 Kč
Šlapací sírná koupel	110 Kč

Suchá uhličitá koupel celková	330 Kč
Suchá uhličitá koupel částečná	270 Kč

Zdroj: lazneslatinice.cz, 2021

Tabulka 11: Ceník bazénů (vlastní zpracování)

Hodinový vstup pro ubytované hosty	70 Kč
Hodinový vstup pro veřejnost	200 Kč
Hodinový vstup pro děti od 3 – 15 let	50 Kč
Hodinový privátní vstup	1 500 Kč
Skupinové cvičení v bazénu Balnea	190 Kč
Aqua Nordic walking	210 Kč
Skupinové cvičení v minerálním bazénu	270 Kč

Zdroj: lazneslatinice.cz, 2021

Tabulka 12: Ceník masáží (vlastní zpracování)

Thajská masáž	1 300 Kč
Abhyanga	1 000 Kč
Sarawangadhara	1 280 Kč
Madagaskarská masáž končetin	810 Kč
Madagaskarská masáž zad	810 Kč
Ajurvedská masáž celotělová	1 100 Kč

Ajurvedská masáž hlavy	420 Kč
Indická antistresová masáž hlavy	420 Kč
Masáž lávovými kameny celotělová	1 050 Kč
Masáž lávovými kameny částečná	790 Kč
Masáž rukou s ozonovým krémem Olozol	240 Kč
Baňkování	370 Kč
Klasická masáž celková	920 Kč
Klasická masáž částečná	420 Kč
Vonná klasická masáž celková	1 130 Kč
Vonná klasická masáž částečná	480 Kč
Relaxační částečná masáž Cannol	500 Kč
Relaxační částečná masáž Majorala	500 Kč
Relaxační částečná masáž Tiolara	500 Kč
Relaxační částečná masáž Bemongoifaty	500 Kč
Relaxační částečná masáž Ifaty	500 Kč
Relaxační částečná masáž Abonara	500 Kč
Relaxační částečná masáž Antagena	500 Kč

Relaxační částečná masáž Ambaibo	500 Kč
Podvodní masáž v minerální vodě celotělová	440 Kč

Zdroj: lazneslatinice.cz, 2021

Tabulka 13: Další lázeňské procedury a terapie (vlastní zpracování)

Rašelinový obklad	150 Kč
Parafinový obklad s vonnou přísadou	200 Kč
Parafinový zábal rukou	150 Kč
Skořicový zeštíhlující zábal	350 Kč
Reflexní terapie plosky nohy	530 Kč
Přístrojová drenáž dolních končetin	430 Kč
Přístrojová drenáž horní končetiny	280 Kč
Léčebná manuální lymfodrenáž horní končetiny	600 Kč
Léčebná manuální lymfodrenáž dolní končetiny	600 Kč
Lymfodrenáž manuální celková	920 Kč
Lymfodrenáž manuální částečná	480 Kč
Laseroterapie	190 Kč
Cílené vyšetření fyzioterapeutem před aplikací kineziologického tejpů	200 Kč

Oxygenoterapie včetně nápoje	230 Kč
Inhalace Vincentkou	200 Kč
Léčebná tělesná výchova individuální	440 Kč
Léčebná tělesná výchova skupinová	130 Kč
Skupinové cvičení s fyzioterapeutem na přístrojích v tělocvičně	150 Kč

Zdroj: lazneslatinice.cz, 2021

Tabulka 14: Ceny lékařského vyšetření (vlastní zpracování)

Vstupní lékařská prohlídka	400 Kč
Závěrečné lékařské vyšetření	200 Kč

Zdroj: lazneslatinice.cz, 2021

Pokud se návštěvníkům zdá cena za jednotlivé lázeňské procedury vysoká, tak si mohou zakoupit permanentky, jež jsou oproti plným cenám levnější. Lázně Slatinice nabízejí dvě základní permanentky a to 5 hodinových vstupů do bazénu Balnea a 10 hodinových vstupů do bazénu Balnea. Rozšířené permanentky jsou:

- Permanentka 5+1 (platí se pět stejných procedur a šestá je zdarma, proceduru si zákazník vybere na místě)
- Permanentka do sauny Majorka (5 dvouhodinových vstupů) – 1 400 Kč
- Permanentka do bazénu s whirlpoolem (5 hodinových vstupů) – 920 Kč
- Permanentka do bazénu s whirlpoolem (10 hodinových vstupů) – 1 700 Kč (lazneslatinice.cz, 2021)

V Lázních Slatinice je možno si zakoupit šest balíčků lázeňských procedur.

První balíček s názvem Den ve Slatiních, který stojí 1 180 Kč, obsahuje:

- klasickou masáž částečnou (25 min.)
- celkovou koupel sirnou perličkovou se suchým zábalem (15+15 min.)

- parafinový obklad s vonnou přísadou (15 min.)
- vstup do bazénu s whirlpoolem (1 hod.)
- tříhodové obědové menu

Druhý balíček s názvem Lázeňský mix stojí 1 260 Kč a sem patří:

- celková koupel perličková se zábalem (15+15 minut)
- klasická masáž částečná (25 minut)
- parafinový zábal rukou (15 minut)
- rašelínový obklad (15 minut)
- šlapací sirtá koupel (9 minut)
- vířivá koupel horních končetin (15 minut)

Třetí balíček s názvem Classic stojí 760 Kč a obsahuje:

- sirtou perličkovou koupel (30 minut)
- klasickou masáž částečnou (25 minut)

Čtvrtý balíček má název Maxi za cenu 860 Kč. Ten obsahuje:

- reflexní terapii plosky nohy (45 minut)
- klasickou masáž částečnou (25 minut)

Pátý balíček se jmenuje Antistress s cenou 860 Kč. Ten zahrnuje:

- reflexní terapii plosky nohy (45 minut)
- indickou antistresovou masáž hlavy (25 minut)

Šestý balíček, Madagaskarský balíček stojí 1 580 Kč a můžeme se potěšit:

- Madagaskarskou masáží zad (60 minut)
- Madagaskarskou koupelí - celkovou koupelí s Madagaskarským olejem (15 minut + 15 minut)
- výběrem ze dvou typů olejů: Ravintsara a Katrafay
- Madagaskarskou masáží obličeje a hlavy (25 minut) (lazneslatinice.cz, 2021)

Lázně Slatinice mají opravdu veliký výběr koupelí, bazénů, masáží, dalších lázeňských procedur a terapií, permanentek a balíčků. Lázeňští hosté si mohou vybírat podle toho, co potřebují, podle toho, co jim vyhovuje, podle toho, co který balíček obsahuje a také podle ceny.

8.4.3 Místo (Place)

Lázně Slatinice se nacházejí v obci Slatinice a rozkládají se v lázeňském parku. Hned za hlavní vstupní branou a potom po celém areálu jsou rozmístěny informační cedule s mapou areálu pro lepší orientaci. Lázně Slatinice se skládají se ze šesti budov. Jsou to Lázeňský dům Balnea****, Penzion Majorka***, Lázeňský dům Balnea***, Lázeňský dům Hanačka**, Lázeňský dům Mánes a Lázeňský dům Morava. (lazeslatinice.cz, 2021)

8.4.4 Marketingová komunikace (Promotion)

Lázně Slatinice pro propagaci používají své webové stránky, které jsou pravidelně aktualizovány, Facebookové stránky a Instagram.

Webové stránky pro cizince jsou pouze v anglickém jazyce, což je škoda, protože překlad do dalšího cizího jazyka by mohl přilákat další cizince. Na internetu lázně informují o otevírací době, nabídce ubytování, stravování, kultuře, nabídce lázeňských procedur, o historii, cenách a slevách. Samozřejmě, že na úvodní stránce najdeme foto lázní, adresu, telefonní a emailový kontakt na recepci. A při otevření kontaktu se nám objeví GPS souřadnice a odkaz na taxi službu.

8.4.5 Materiální prostředí (Physical environment)

Koupele v Lázních Slatinice se dělí do tří skupin:

- První skupina jsou celkové koupele, sem patří Sírná koupel, Sírná perličková koupel, Sírná přísadová koupel, Vonná perličková koupel, Madagaskarská koupel, Koupel se solí z Mrtvého moře a Koupel s Kneippovou solí. (lazeslatinice.cz, 2021)
- Druhou skupinou jsou částečné koupele, sem patří Vřivá sírná koupel chodidel, Vřivá sírná koupel dolních končetin a beder, Vřivá sírná koupel horních končetin a Šlapací sírná koupel. (lazeslatinice.cz, 2021)
- Třetí skupinou jsou suché koupele a ty zahrnují Suchou uhličitou koupel celkovou a Suchou uhličitou koupel částečnou. (lazeslatinice.cz, 2021)

Bazény v Lázních Slatinice se dělí do dvou skupin podle toho, ve které budově v lázních se nacházejí:

- Do první skupiny patří koupele v krytém bazénu v Lázeňském domě Balnea, teplota vody zde dosahuje 28 stupňů Celsia. Nabízejí zpoplatněný hodinový vstup pro ubytované hosty, hodinový vstup pro veřejnost, hodinový vstup pro děti od 3 – 15 let, hodinový privátní vstup, skupinové cvičení v bazénu Balnea a Aqua Nordic walking. (lazneslatinice.cz, 2021)
- Do druhé skupiny patří koupele v rehabilitačním minerálním bazénu v lázeňském domě Morava, zde dosahuje teplota vody 32 stupňů Celsia. V nich probíhají zpoplatněná skupinová cvičení v minerálním bazénu. (lazneslatinice.cz, 2021)

8.4.6 Lidé (People)

V lázních Slatinice pracují lékaři, zdravotní sestry, maséři, další personál vykonávající lázeňské služby a zaměstnanci, kteří se podílejí na chodu lázní např. manažeři, IT pracovníci, recepční, pokojská a údržbáři.

8.4.7 Procesy (Process)

Při poskytování všech lázeňských služeb je zapotřebí neustále sledovat a vyhodnocovat kritická místa. Na efektivnost lázeňských procedur má vliv stupeň spokojenosti klientů, zprostředkovatelů i konkrétních dodavatelů. Problémem při poskytování lázeňských služeb je vzájemné sladění kapacity lázeňských procedur s poptávkou po nich. Pomocí marketingových nástrojů lze poptávku ovlivňovat např. systémem rezervací.

9 ZÁVĚREČNÉ NÁVRHY A DOPORUČENÍ

První doporučení je obohatit nabídku koupelí o netradiční přísady a speciální koupele. Mladší klienty určitě přiláká pивní koupel, čokoládová koupel, nebo ledová koupel. Starší zákazníci budou mít určitě zájem o bahenní a bylinné koupele. Žádné lázně v Olomouckém kraji tyto koupele nenabízejí. Při vybírání lázeňských pobytů bude tato nabídka velkým lákadlem.

Bylo by také dobré zkrácení doby trvání léčebných procedur, protože tím, že mají Lázně Slatinice mnohem delší časy než jejich konkurenti, mají i vyšší ceny léčebných procedur, a to pak vypadá, že mají nejvyšší ceny mezi konkurenty, i když tomu tak není.

Dalším doporučením je pořídit do vnitřní tělocvičny stroj na cvičení a posilování. Díky rotopedu by se vylepšily rehabilitace a pacientům se cvičením zpevní svalstvo, zlepši kondice, a dokonce se dají shodit i nadbytečná kila. Pořizovací cena rotopedu je od 6 000 Kč do 50 000 Kč.

Dlouhé večery lázeňských hostů se dají zkrátit pátečním večerním posezením u sklenky vína s hudbou i tancem. Klienti si mohou zatančit, pobavit se a ochutnat vína od různých vinařů. Mohou si tak užít nevšední večer.

Mladší i starší generace se ráda učí novým dovednostem, a tak uvítají dílničky, ve kterých si vyzkoušejí různé ruční práce a nové techniky, a ještě si dovezou domů svoje výrobky na památku. Náklady na tyto ruční práce budou nulové, protože materiál si zaplatí lázeňští hosté. Samozřejmě nelze zapomínat i na hosty, kteří nejsou manuálně zruční a pro ty by byly pořádány turnaje ve stolních hrách, kde by mohli získat diplom za umístění.

V dnešní době, kdy se lidé snaží pomáhat přírodě, by bylo dobré v lázeňském parku ve Slatinicích zavést odpadkové koše, které budou rozděleny na tři části papír, plast a ostatní odpad. Jeden odpadkový koš v průměru stojí 5 000 Kč samozřejmě, že jsou i dražší typy těchto košů. Lázně mohou ušetřit za instalaci, kdyby ji prováděli lázeňští pracovníci údržby ve své pracovní době.

Další doporučení by bylo, mít webové stránky ve větším počtu cizích jazyků, což přiláká větší množství cizinců. Lázně Slatinice mají vlastního IT specialistu, který se stará o webové stránky lázní, proto by lázně nevynaložily žádné finanční prostředky za vylepšení svých stránek. To by ale také znamenalo zaměstnat personál, který se dokáže dorozumět jiným než anglickým jazykem.

10 SHRNU TÍ PRAKTICKÉ ČÁSTI

V praktické části byly představeny Lázně Slatinice, které se nacházejí na úpatí Velkého Kosíře v obci Slatinice s 1612 obyvateli. Lázně Slatinice obklopuje lázeňský park, ve kterém se nacházejí čtyři lázeňské domy a hlavní budova. Může se zde ubytovat až 250 lázeňských hostů, kteří si zde léčí hlavně nemoci nebo úrazy pohybové ústrojí a také různá kožní onemocnění, nervová a onkologická onemocnění, onemocnění oběhového ústrojí, a to v léčivých sirmatých pramenech. Práce je zaměřena na ubytovací zařízení, stravovací zařízení, lázeňské procedury, ceny a kulturní vyžití. (slatinice.com, 2021)

Pro srovnání byly vybrány troje lázně v Olomouckém kraji, které jsou Lázním Slatinice podobné velikostí, mají podobné léčebné procedury a všechny léčí pohybové ústrojí. Prvními jsou Lázně Bludov, ve kterých, tak jako v Lázních Slatinice, nabízejí postcovidovou péči, druhé jsou Lázně Velké Losiny, ty se skládají ze 4 lázeňských hotelů a jednoho wellness hotelu v unikátním termálním parku. A třetím konkurentem jsou lázně Teplice nad Bečvou, které se skládají z pěti lázeňských domů a jedné dětské léčebny.

Analýza provedená prostřednictvím benchmarkingu srovnávala procedury, ubytování, stravování a kulturu. U procedur se porovnávala cena a délka výkonu, u ubytování se srovnávala kategorie, cena a délka pobytu, u stravování se porovnávala cena snídaně, obědu a večeře, nebo plné penze a polopenze. V oblasti kultury se předložená práce zabývala také památkami v obci a okolí. Analýza SLEPTE se zabývala sociálními, legislativními, ekonomickými, politickými, technologickými a ekologickými faktory. U SWOT analýzy se hledaly silné a slabé stránky Lázní Slatinice, jejich příležitosti a hrozby. Marketingový mix se zabýval produktem, cenou, místem, marketingovou komunikací, materiálním prostředím, lidmi a procesy.

Bakalářská práce Analýza konkurenceschopnosti lázní analyzovala Lázně Slatinice a porovnávala je se třemi konkurenčními lázněmi. Cílem bylo zjistit, v čem lázně Slatinice vynikají, v čem by se mohly zlepšit, v čem by mohly konkurovat jiným lázním, kde je konkurence předběhla a jakých příležitostí by ještě mohly využít.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat konkurenceschopnost Lázní Slatinice. Pomocí analýz získat potřebné informace a díky nim navrhnout doporučení pro zlepšení konkurenceschopnosti lázní na trhu.

Teoretická část se zabývá historií lázeňství ve světě i v České republice, lázeňskými službami, kam patří zdravotně léčebné služby, stravovací služby, ubytovací služby, sportovně rekreační služby, společensko-kulturní služby a doplňkové služby. Dále se zabývá lázeňskými procedurami, kam patří koupele a masáže a také analýzou konkurenceschopnosti.

Praktická část zahrnuje představení Lázní Slatinice, historii lázní, lázeňské domy a sítě prameny. Poté byly představeny tři konkurenční lázně v Olomouckém kraji, což jsou Lázně Bludov, Lázně Velké Losiny a Lázně Teplice nad Bečvou. V praktické části byla použita analýza benchmarking, analýza SLEPTE, SWOT analýza a marketingový mix. Benchmarking srovnává procedury, ubytování, stravování a kulturu. Analýza SLEPTE zahrnuje sociální, legislativní, ekonomické, politické, technologické a ekologické faktory. SWOT analýza zkoumá silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. Marketingový mix zahrnuje produkt, cenu, místo, marketingovou komunikaci, materiální prostředí, lidi a procesy. Zpracováním a vyhodnocením všech analýz byly vypracovány návrhy a doporučení pro zlepšení konkurenceschopnosti na trhu. Návrhy se týkaly zvýšení počtu procedur podle světových trendů, zkrácení doby času procedur, uplatnění nových technologií, pořádání nových kulturních akcí, početnějšího množství reklam, pořízení nových odpadkových košů a vylepšení internetových stránek.

Ze závěru této bakalářské práce vyplývá, že Lázně Slatinice jsou konkurenceschopné lázním stejné velikosti a jsou schopny ji ještě zvýšit.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BRUDER, Leslie. *Masáž horkými kameny: učebnice práce s lávovými a drahými kameny*. Vydání první. Olomouc: Fontána, [2015]; ©2015. 262 s. ISBN 978-80-7336-804-3.

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

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUČHOŘ. *Lázeňství: management a marketing*. Praha: Grada Publishing, 2019. 351 s. Expert. ISBN 978-80-271-2461-9.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012, 313 s. ISBN 9788024742090.

JANDOVÁ, Dobroslava. *Balneologie*. Praha: Grada, 2009, xvi, 404 s., 16 s. barev. obr. příl. ISBN 9788024728209.

JUREČKA, Václav. *Mikroekonomie*. 3., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2018, 398 s. Expert. ISBN 9788027101467.

KINCL, Jan. *Marketing podle trhů*. Praha: Alfa Publishing, 2004, 172 s. Management studium. ISBN 8086851028.

MAGRETTA, Joan. *Michael Porter jasně a srozumitelně: o konkurenci a strategii*. Praha: Management Press, 2012, 231 s. Knihovna světového managementu. ISBN 9788072612512.

MERCATI, Maria. *Manuál thajských masáží: orientální léčbou k ohebnosti, relaxaci a energetické rovnováze*. Olomouc: ANAG, [2018]; ©2018. 160 s. ISBN 978-80-7554-173-4.

MIKOLÁŠ, Zdeněk, Jindra PETERKOVÁ a Milena TVRDÍKOVÁ. *Konkurenční potenciál průmyslového podniku*. V Praze: C.H. Beck, 2011, xix, 338 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 9788074003790.

NAVRÁTIL, Leoš, ed. *Fyzikální léčebné metody pro praxi*. Praha: Grada Publishing, 2019, 199 s. ISBN 9788027104789.

- PIOTROWSKI-MANZ, Hedwig. *Léčení baňkováním: diagnostika, aplikace, techniky*. Vyd. 1. Olomouc: Fontána, c2014. 208s. ISBN 978-80-7336-750-3.
- SEDMÍK, Jan. *Velká kniha masáží*. Vydání první. Praha: NS Svoboda, 2015. 363 s. ISBN 978-80-205-0635-1.
- SMITH, Melanie a László PUCZKÓ. *Health, tourism and hospitality: spas, wellness and medical travel*. 2nd ed. London: Routledge, 2014, xxxiii, 508 s. ISBN 9780415638654.
- SONNKOVÁ, Pavlína. *Lázeňský cestovní ruch a wellnes*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2017, 87 s. ISBN 9788075102539.
- TESAŘ, Vlastimil. *Klasické masáže*. První vydání. Praha: Grada Publishing, 2015. 101 s. Fitness, síla, kondice. ISBN 978-80-247-5528-1.
- TŘÍSKALA, Zdeněk a Dobroslava JANDOVÁ. *Medicína přírodních léčivých zdrojů: minerální vody*. Praha: Grada Publishing, 2019, 207 s. ISBN 978-80-271-2297-4.
- VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 2., aktual. a rozš. Vydání. Praha: Grada, 2014. 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.
- VLČEK, Josef. *Ekonomie a ekonomika*. 5., aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2016, 555 s. ISBN 9788075521903.
- WIRTZ, Jochen a Christopher H. LOVELOCK. *Services marketing: people, technology, strategy*. Eighth edition. New Jersey: World Scientific, [2016], xvii, 783 s. ISBN 9781944659011.
- ZEMAN, Lubomír a Pavel ZATLOUKAL. *Slavné lázně Čech, Moravy a Slezska*. 1. vyd. v českém jazyce. Praha: Foibos Books, 2014. 498 s. Slavné stavby. ISBN 978-80-87073-79-7.

SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

3 denní wellness [online]. Bludov: dOcTomSKY, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://lazne-bludov.cz/produkt/7-denni-wellness/>

Ceník a katalog procedur [online]. Pardubice: eBRÁNA, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/cenik-a-katalog-procedur>

Ceníky [online]. Slatinice: Lázně Slatinice, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.lazneslatinice.cz/ceniky.html>

Cestovní náhrady - průměrné ceny pohonných hmot 2022. Finance.cz [online]. Internet Info, s.r.o.: Praha, 2022 [cit. 2022-08-02]. Dostupné z: https://www.finance.cz/dane-a-mzda/mzda/cestovni-nahrady/prumerne-ceny-phm/?fbclid=IwAR1tMhU_XQNfvqyPpO5zDaKWOs1HTwLk3WE7o266h06Je-oFSshyF-kaMiQ

D o b r á z m ě n a STÁTNÍ LÉČEBNÉ LÁZNĚ BLUDOV [online]. Bludov: dOcTomSKY, 2021 [cit. 2022-05-15]. Dostupné z: <https://lazne-bludov.cz/#onas>

Demografický vývoj v Olomouckém kraji v 1. až 3. čtvrtletí 2021. Czso.cz [online]. Olomouc: Krajská správa ČSÚ v Olomouci, 2021 [cit. 2022-08-02]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xm/demograficky-vyvoj-v-olomouckem-kraji-v-1-az-3-ctvrtleti-2021?fbclid=IwAR3i8nlGE7ct9q1oYNdMzoL8g5jQJyR5UqrmPaKcJOeu_LGQjGEYjKIOZwA

Demografický vývoj v Olomouckém kraji v 1. čtvrtletí 2022. K 31. březnu 2022 bylo v kraji evidováno 622,5 tisíc obyvatel. [online]. Praha: Kurzy.cz, spol. s r.o., 2022 [cit. 2022-08-02]. Dostupné z: <https://www.kurzy.cz/zpravy/656502-demograficky-vyvoj-v-olomouckem-kraji-v-1-ctvrtleti-2022-k-31-breznu-2022-bylo-v-kraji-evidovano/>

Historie Lázní Slatinice | Lázně Slatinice [online]. Slatinice: Lázně Slatinice, 2021 [cit. 2022-05-15]. Dostupné z: <https://www.lazneslatinice.cz/historie.html>

Historie lázní [online]. Pardubice: eBRÁNA, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/historie>

Lázeňské procedury [online]. Slatinice: Lázně Slatinice, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.lazneslatinice.cz/procedury.html>

Lázeňský wellness, relaxace a odpočinek [online]. Slatinice: Lázně Slatinice, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.lazneslatinice.cz/wellness-pobyty.html>

LÁZNĚ BLUDOV [online]. Šumperk: Netsimple, 2019 [cit. 2022-05-15]. Dostupné z: <https://www.bludov.cz/lazne-bludov>

Lázně se po lockdownu plní velmi rychle, termíny směřují k září. *Idnes.cz* [online]. Praha: AGROFERT, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/olomouc/zpravy/lazne-lecebne-pobyty-volna-mista-terminy-samoplatci-voucher.A210520_142328_olomouc-zpravy_dmk

Lázně Teplice nad Bečvou. *Kudyznudy.cz* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.kudyznudy.cz/aktivity/centrum-zdravi-a-dlouhovekosti-v-srdci-moravy-v-la?msckid=e9c09ea5ced11eca0513762f80d2310>

Lázně Velké Losiny [online]. Olomouc: Centrála cestovního ruchu Olomouckého kraje, 2021 [cit. 2022-05-15]. Dostupné z: <https://www.ok-tourism.cz/cil/lazne-velke-losiny/>

Lázně zavřely, ve Slatinicích je mrtvo. *Denik.cz* [online]. Praha: VLTAVA LABE MEDIA, 2020 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.denik.cz/regiony/lazne-zavrely-ve-slatinicich-je-mrtvo-takto-to-tam-ted-vypada-20200407.html>

Lázně [online]. Olomouc: ParaffinWax, 2021 [cit. 2022-05-17]. Dostupné z: <https://www.paraffinwax.cz/blog/spoluprace-s-laznemi/>

Masáže [online]. Slatinice: Lázně Slatinice, 2021 [cit. 2022-05-15]. Dostupné z: <https://www.lazneslatinice.cz/masaze-2020.html>

Minimální a zaručená mzda v roce 2022: Co vše se do ní počítá?. *Podnikatel.cz* [online]. Praha: Internet Info, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/minimalni-a-zarucena-mzda-v-roce-2022-co-vse-se-do-ni-pocita/?amp%3Bamp=>

Moderní ubytování v lázeňských domech [online]. Slatinice: Lázně Slatinice, 2021 [cit. 2022-05-15]. Dostupné z: <https://www.lazneslatinice.cz/ubytovani.html>

Nabídka léčebných procedur [online]. Bludov: dOcTomSKY, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://lazne-bludov.cz/procedury/>

NABÍDKA PROCEDUR [online]. Zlín: HBGRAPHIX.COM, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.lazne-losiny.cz/24852-nabidka-procedur>

Nezaměstnanost v ČR k 31.1.2022. *Student.cz* [online]. Brno: SnugDesign, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.student.cz/novinky-a-sdeleni/nezamestnanost-v-cr-k-31-1-2022>

Nicknack [online]. Brno: GRAFIQUE, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.nicknack.cz/>

O *TERMÁLNÍCH LÁZNÍCH VELKÉ LOSINY* [online]. Zlín: HBGRAPHIX.COM, 2021 [cit. 2022-05-15]. Dostupné z: <https://www.lazne-losiny.cz/25483-o-nas>

Obec Slatinice [online]. Chomutov: Galileo Corporation, 2021 [cit. 2022-05-15]. Dostupné z: <https://www.slatinice.com/obec-155/soucasnost/>

PAMÁTKY OBCE BLUDOV [online]. Šumperk: Netsimple, 2020 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.bludov.cz/pametihodnosti>

Po covidu se lidé vracejí zpět do formy díky intenzivním rehabilitacím. *Idnes.cz* [online]. Praha: AGROFERT, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/olomouc/zpravy/covid-nemocnice-prerov-olomouc-rehabilitace-lazne-jesenik.A210715_617305_olomouc-zpravy_hrs

PRÁVNÍ ÚPRAVY K LÁZEŇSTVÍ A METODIKA VZP [online]. Praha: intoit, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <http://www.lecebnelazne.cz/pro-lekare/uzitecne-informace/pravni-upravy-k-lazenstvi-a-metodika-vzp>

Přehled lázní v ČR. *Zdrave.cz* [online]. Praha: DIAMANTAN investment s.r.o, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://relaxace-a-wellness.zdrave.cz/prehled-lazni-v-cr/>

PŘESPĚTE A RELAXUJTE [online]. Zlín: HBGRAPHIX.COM, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.lazne-losiny.cz/stays-detail?id=DIA10000C0>

Přírodní léčivý zdroj [online]. Pardubice: eBRÁNA, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/prirodni-lecivy-zdroj>

Slatinice. *Mistopisy.cz* [online]. Valašské Meziříčí: WANET, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/8449/slatinice/pamatky-turistika/>

Slatinické sirmé prameny [online]. Slatinice: Lázně Slatinice, 2021 [cit. 2022-05-15]. Dostupné z: <https://www.lazneslatinice.cz/prirodni-lecivy-zdroj.html>

Slatinický wellness na 3 noci [online]. Slatinice: Lázně Slatinice, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.lazneslatinice.cz/clanky-slatinicky-wellness-na-3-noci.html>

Stravování [online]. Pardubice: eBRÁNA, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/stravovani>

Teplice nad Bečvou. *Mistopisy.cz* [online]. Valašské Meziříčí: WANET, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/10103/teplce-nad-becvou/pamatky-turistika/>

Velké Losiny [online]. Praha: WordPress, 2021 [cit. 2022-05-15]. Dostupné z: <http://www.velke-losiny.cz/termalni-lazne/>

Velké Losiny. *Mistopisy.cz* [online]. Valašské Meziříčí: WANET, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/5025/velke-losiny/pamatky-turistika/>

Wellness dny - 3 dny / 2 noci [online]. Pardubice: eBRÁNA, 2021 [cit. 2022-05-16]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/wellness-dny>

Základní potraviny - Cena chleba, másla, mléka, brambor. *Kurzy.cz* [online]. Praha: Kurzy.cz, spol. s r.o., 2022 [cit. 2022-08-02]. Dostupné z: https://www.kurzy.cz/komodity/zakladni-potraviny/?fbclid=IwAR0XXEWvXVYsUUHHW3C4I4mBPxcF6_D0uU53D9vEsGtZVm4TeTpVL69F3rQ

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Lázně Slatinice	38
----------------------------------	----

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Srovnání cen konkurenčních lázní (vlastní zpracování)	44
Tabulka 2: Srovnání cen vybraných procedur konkurenčních lázní (vlastní zpracování) ...	46
Tabulka 3: Srovnání cen za ubytování s polopenzí v Lázních Slatinice (vlastní zpracování)	48
Tabulka 4: Srovnání cen za ubytování s polopenzí v Lázních Bludov (vlastní zpracování)	48
Tabulka 5: Srovnání cen za ubytování s polopenzí v Lázních Velké Losiny (vlastní zpracování).....	49
Tabulka 6: Srovnání cen za ubytování s polopenzí v Lázních Teplice nad Bečvou (vlastní zpracování).....	49
Tabulka 7: Srovnání cen stravování (vlastní zpracování)	50
Tabulka 8: Demografický vývoj v Olomouckém kraji (vlastní zpracování)	52
Tabulka 9: SWOT analýza (vlastní zpracování)	58
Tabulka 10: Ceník koupelí (vlastní zpracování)	64
Tabulka 11: Ceník bazénů (vlastní zpracování).....	65
Tabulka 12: Ceník masáží (vlastní zpracování)	65
Tabulka 13: Další lázeňské procedury a terapie (vlastní zpracování)	67
Tabulka 14: Ceny lékařského vyšetření (vlastní zpracování)	68

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Standardizovaný rozhovor

PŘÍLOHA P I: STANDARDIZOVANÝ ROZHOVOR

Standardizovaný rozhovor probíhal v Lázních Slatinice s paní Ing. Martinou Medkovou, která je projektová a office manažerka, s Ing. Silvií Vyroubalovou, která pracuje jako marketingová manažerka a vedoucí penzionu Majorka. A s Mgr. Terezou Stehlíkovou, ta je personální manažerka. Na mé otázky odpovídaly v pořadí, v jakém jsem je představila:

1. Jak velké máte ubytovací kapacity?
 - Okolo 250 hostů.
 - Zhruba 240-250 hostů.
 - V lázních můžeme ubytovat 250 zákazníků.
2. Stalo se vám někdy v minulosti, že jste museli odmítnout nějaké klienty, z důvodu plné kapacity lázní?
 - Taková situace tu určitě nastala, ale neznám přesná čísla.
 - Ano, i toto se už stalo.
 - Stalo se to, ale pouze v malém procentu případů.
3. Přijímáte zákazníky celý rok?
 - Ano přijímáme.
 - Ano, ale zimní měsíce jsou méně vytížené díky Vánočním svátkům.
 - Ano, nemáme žádné omezení při ubytování zákazníků, pouze kapacitní omezení.
4. Jaká je obvyklá čekací doba k ubytování?
 - V letních měsících jsou lázně brzy zaplněny, ale do 3 měsíců od podání žádosti k ubytování musíme klienty přijmout, jinak jsou jim doporučeny jiné lázně.
 - Maximálně do 3 měsíců.
 - Klienty se snažíme ubytovat co nejdříve, ale musíme je ubytovat do 3 měsíců.
5. Roste, nebo klesá u Vás návštěvnost v tomto roce?
 - Od pandemie roste.
 - Nemám přesná čísla, ale návštěvnost určitě roste.
 - V tomhle období roste.

6. Máte zde nějaké věkové rozmezí zákazníků?

- Od 18let až po důchodce v jakémkoliv věku.
- Přijímáme zákazníky od 18 let, v neobvyklých případech od 17 let.
- Ubytováváme pouze dospělou klientelu.

7. Máte nějakou zpětnou vazbu od lázeňských hostů s připomínkami, co by mohly lázně vylepšit?

- Ano, zákazníci vyplňují při odchodu dotazník spokojenosti.
- Zákazníci pokaždé při svém odchodu dostávají krátký dotazník.
- V krátkém dotazníku lázeňští hosté zaznamenávají své připomínky.

8. Je něco, co by zákazníci chtěli změnit, nebo zavést nového v lázních?

- Několik zákazníků projevilo zájem do tělocvičny pořídit stroj na cvičení.
- Zákazníci by chtěli nějaké zpříjemnění volného času.
- Zákazníci by chtěli v lázních další moderní stroje a kulturní vyžití.

9. Jsou Vaši zaměstnanci pravidelně/nepřavidelně školeni?

- Zaměstnanci mají povinná školení.
- Zaměstnanci mají povinná školení a mohou se vzdělávat a tím zvyšovat svoji kvalifikaci.
- Mají pravidelná povinná školení, na které je posíláme.

10. Mají Vaši zaměstnanci nějaké benefity?

- Zaměstnanci mají například dotované stravování, penzijní připojištění a slevy na firemní služby.
- Zaměstnanci mají různé benefity a to výměnné rekreace, odměny při životních výročích, slevy u různých firem, sick days, dotované stravování a penzijní připojištění.
- Naši zaměstnanci mají velké množství benefitů, jsou to například slevy poskytovatelů u T-Mobile, slevy do různých firem, penzijní připojištění, také poskytujeme zaměstnancům kurzy a vzdělávání.

11. Jsou u Vás nějaká nová zařízení?

- Máme novou venkovní tělocvičnu.
- Máme novou venkovní tělocvičnu a přijímáme nové maséry.
- V tomhle roce jsme otevřeli novou tělocvičnu.

12. Používáte nějaké nové/vylepšené léčebné postupy?

- Máme nové léčebné postupy computerová kineziologie, fyzikální cévní terapie Bemer, léčba zdravotních obtíží nemoci COVID-19, suchá koupel, individuální edukační metody.
- Máme u nás nově suchou masážní vanu.
- Pro pacienty po prodělané nemoci COVID-19 jsme zakoupili dýchací trenažéry a poskytujeme individuální edukační metody.

13. Probíhala u Vás nějaká rekonstrukce, nebo úprava budov v posledních letech?

- Stále probíhají rekonstrukce, jako například rozšíření prostor pro procedury.
- Nedávno proběhla rekonstrukce kotelny.
- Probíhá realizace nových prostor pro procedury a vznikla u nás nová kotelna.

14. Jste soukromý, nebo státní podnik?

- Lázně mají svého majitele.
- Soukromníci.
- Jsme soukromá firma.

15. Čerpáte nějaké státní dotace?

- Když pošleme žádost a splníme všechny požadavky dostáváme dotace z Olomouckého kraje.
- V souvislosti s COVID-19 jsme žádali o dotaci Ministerstvo zdravotnictví.
- Přijímali jsme poukázky v hodnotě 4 000 Kč vydané Ministerstvem zdravotnictví na podporu lázeňství.

16. S jakými zdravotními pojišťovnami máte smlouvy?

- Máme smlouvu se Všeobecnou zdravotní pojišťovnou České republiky, Vojenskou zdravotní pojišťovnou České republiky, Českou průmyslovou zdravotní pojišťovnou, Oborovou zdravotní pojišťovnou zaměstnanců, bank, pojišťoven a stavebnictví, Zaměstnaneckou pojišťovnou Škoda, Zdravotní pojišťovnou ministerstva vnitra České republiky, Revírní bratrskou pokladnou, zdravotní pojišťovnou.

- Se všemi zdravotními pojišťovnami v České republice.

- Se všemi.

17. Máte nějaké smlouvy s firmami, aby svoje zaměstnance posílali k Vám?

- Máme smlouvy zhruba s 20 firmami.
- Zhruba 18-20 firem k nám posílá své zaměstnance na rekreaci.
- Spolupracujeme s 20 firmami.

18. Máte nějaké pravidelné klienty, kteří se k vám vrací?

- Ano máme spoustu klientů, kteří se k nám vrací.
- Někteří klienti se k nám rádi vrací, ale nemáme přesná čísla.
- Určitá skupina lidí se k nám vrací, protože s námi mají dobré zkušenosti.

19. Třídíte zde odpad?

- Zaměstnanci v kuchyni třídí odpad na plast, papír, bio odpad a ostatní odpad.
- U nás se nachází sběrný box na vybité baterie a na tonery do tiskáren.
- Zaměstnanci jsou povinni třídít veškerý odpad.

20. Máte nějaké slevové poukázky, nebo slevy pro pravidelné klienty?

- Žádné slevové poukázky neposkytujeme.
- Nemáme žádné slevové poukázky, ale máme pro ubytované klienty slevu 10% na dokoupené procedury.
- Ubytování hosté mají levnější vstup do sauny a platí menší poplatek při zapůjčení kol, než neubytovaní.

21. Máte i zahraniční klientelu?

- Nejvíce hostů k nám jezdí ze Slovenské republiky a z Polska.
- Převážně k nám jezdí česká klientela.
- Nejčastěji k nám zavítají Poláci, Slováci a nepatrné množství jiných cizinců.

22. Poskytujete možnost využití Vašich procedur i pro náhodné klienty?

- Ano poskytujeme, když je volná kapacita.
- Objednaní klienti mají přednost, ale snažíme se vyjít všem zákazníkům vstříc.
- Poskytujeme. Bývá zájem i o koupele v bazénu, do kterého se není potřeba objednat, je pouze omezen kapacitou.

23. Máte pro zákazníky nějaké volnočasové aktivity?

- Máme pro zákazníky k dispozici turistické informační centrum a doporučujeme vycházky po okolí, nebo návštěvu Velkého Kosíře s rozhlednou.
- Pořádáme pravidelně přednášky a doporučujeme památky v okolí.
- Na informacích našich lázní dostanou hosté seznam kulturních památek v okolí. Připravujeme pro ně různé kulturní akce.

24. Máte nějaké reklamy na Vaše lázně?

- Máme webové stránky, které často aktualizujeme a reklamní letáky v lékařských zařízeních.
- Využíváme pro svou reklamu službu rádia Haná a máme reklamní letáky na recepci a v lékařských zařízeních.
- Někdy nám vyjde reklama i v novinách, ta je nepravidelná

25. Využíváte nějaké externí služby?

- Prádelny a čistírny.
- Pravidelně nám vyvázejí odpad.
- Nepravidelně odvázejí nebezpečný odpad a pravidelně ostatní odpad.

26. Kolika jazyky umí mluvit personál na recepci?

- Personál na recepci umí pouze anglicky.
- Zaměstnanci mluví anglicky a málo německy.

- Zaměstnanci musí ovládat anglický jazyk.

27. Jaké máte doplňkové služby?

- Pro lázeňské zákazníky máme půjčovnu kol a možnost zapůjčení tabletu na recepci.
- Firmám pronajímáme společenské prostory.
- Vybudovali jsme prostory pro nabíjení elektokol. Dříve jsme nabízeli kadeřnické služby a pedikúru.

28. Máte omezenou pracovní dobu na recepci?

- Máme 2 recepce a jedna je nonstop.
- Máme jednu recepci, která funguje nonstop.
- Na jedné recepci se můžete ubytovat kdykoliv.

29. Od kolika hodin se uskutečňují procedury?

- Snažíme se vyhovět všem zákazníkům a podle toho přizpůsobujeme časy.
- Procedury probíhají podle objednávek.
- Pokud je plná kapacita lázní začínají procedury již od 8:00 ráno.