

Druhy poskytovaných služeb ve vybraných lázeňských objektech

Veronika Večeřová, DiS.

Bakalářská práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta technologická

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta technologická

Ústav biochemie a analýzy potravin

akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Veronika VEČEŘOVÁ
Osobní číslo: T07168
Studijní program: B 2901 Chemie a technologie potravin
Studijní obor: Technologie a řízení v gastronomii

Téma práce: Druhy poskytovaných služeb ve vybraných lázeňských objektech

Zásady pro vypracování:

1. Pojem lázeňství.
2. Historie a současnost českého lázeňství.
3. Zákon a vyhlášky.
4. Lázeňský pobyt.
5. Struktura systému lázeňství.
6. Lázeňská péče.
7. Lázeňské služby – stravovací, ubytovací, doplňkové, kulturní.
8. Popis služeb ve vybraných lázeňských zařízeních.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- [1] KNOP, K. a kol. Lázeňství ekonomika a management, Grada Publishing, Praha 1999, 151 s.
- [2] ORIEŠKA, J. Technika služeb cestovního ruchu, 1. vydání, Idea servis, Praha 1999, 244 s.
- [3] SVOBODA, F. Balneotechnika I. Lázeňství komunální. 2. vydání, Rektorát Vysokého učení technického v Brně, Brno 1989, 205 s.
- [4] Zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon)
- [5] DROBNÁ, D., MORÁVKOVÁ, E. Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost, 1. vydání, Fortuna, Praha 2004, 205 s.
- [6] ČURDA, J. a kol. České lázně a lázeňství, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Praha 2007, 219 s.
- [7] <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/prirodni-lecive-zdroje>

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Pavlína Pečivová, Ph.D.

Ústav technologie a mikrobiologie potravin

Datum zadání bakalářské práce:

4. ledna 2010

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. května 2010

Ve Zlíně dne 8. dubna 2010



doc. Ing. Petr Hlaváček, CSc.
děkan




prof. Ing. Ignác Hoza, CSc.
ředitel ústavu

Příjmení a jméno: *VEČEROVA VERONIKA, DiS.*

Obor: *CHTPKIT-BA*

PROHLÁŠENÍ

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 obhajoby¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na příslušném ústavu Fakulty technologické UTB ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- 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. 3²⁾;
- beru na vědomí, že podle § 60³⁾ 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 § 60³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- 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.

Ve Zlíně *28. 5. 2010*

W. Večerová

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47 Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

²⁾ 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, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³⁾ 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, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce popisuje lázeňství jako odvětví cestovního ruchu. Seznamuje s průběhem lázeňské péče a zaměřuje se na jednotlivé druhy služeb poskytované lázeňskými zařízeními. Vybranými objekty jsou lázně Luhačovice, Mariánské Lázně a lázně Teplice nad Bečvou. V těchto lázeňských zařízeních jsou podrobně popsány poskytované služby a následně srovnány mezi sebou. Jedná se především o rozsah zdravotních služeb, druhy ubytovacích zařízení, možnosti stravování, množství kulturních služeb apod.

Klíčová slova: lázeňství, lázeňské zařízení, kvalita služby, procedura, přírodní léčivý zdroj

ABSTRACT

Bachelor's thesis describes spa tourism as a part of tourism industry. Acquaint with the course of spa treatment and focuses on the various types of services provided by the spa facilities. Luhačovice Spa, Mariánské Spa and Teplice nad Bečvou Spa are selected objects. Services provided in the spa facilities are described in detail and then compared with each other. It is mostly about variety of health services, types of accommodations, scope of catering facilities, numbers of cultural services, etc.

Keywords: spas, spa facility, quality of service, treatment, natural medicinal resource

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

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Pavlíně Pečivové, Ph.D., za její cenné rady a odborné znalosti, které mi poskytla při vypracovávání bakalářské práce, za trpělivost, vstřícnost a ochotu. Poděkování taktéž patří Ing. Ivetě Randýskové z lázní Teplice nad Bečvou a Ing. Patricii Irlvekové z Mariánských Lázní, které ochotně zodpověděly veškeré mé dotazy.

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD | 11 |
| 1 VYMEZENÍ POJMU LÁZEŇSTVÍ | 12 |
| 2 VÝZNAM LÁZEŇSTVÍ | 13 |
| 3 HISTORIE ČESKÉHO LÁZEŇSTVÍ | 14 |
| 3.1 NEJSTARŠÍ OBDOBÍ | 14 |
| 3.2 OBDOBÍ 18. A 19. STOLETÍ | 14 |
| 3.3 KONEC 19. STOLETÍ AŽ DO 2. SVĚTOVÉ VÁLKY | 14 |
| 3.4 VÝVOJ PO 2. SVĚTOVÉ VÁLCE..... | 14 |
| 3.5 VÝVOJ PO ROCE 1989 | 15 |
| 3.6 LÁZEŇSTVÍ DNES A TREND WELLNESS..... | 15 |
| 4 ZÁKONY | 16 |
| 4.1 ZÁKON Č. 164/2001 SB., VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ | 16 |
| 4.2 VÝZNAM KOMUNÁLNÍHO SEKTORU | 16 |
| 5 POJMY V LÁZEŇSTVÍ | 18 |
| 5.1 LÁZEŇSKÝ STATUT | 18 |
| 5.2 STRUKTURA SYSTÉMU LÁZEŇSTVÍ..... | 18 |
| 5.3 FORMY LÁZEŇSKÉHO POBYTU Z HLEDISKA ÚHRADY PÉČE | 18 |
| 5.4 INDIKAČNÍ SEZNAM | 19 |
| 5.5 LÁZEŇSKÝ POBYT – ORGANIZACE A PRŮBĚH | 20 |
| 6 SLUŽBY POSKYTOVANÉ LÁZEŇSKÝMI ZAŘÍZENÍMI A JEJICH KVALITA | 21 |
| 6.1 MĚŘENÍ KVALITY SLUŽEB..... | 22 |
| 6.2 JAK PŘILÁKAT NOVÉ ZÁKAZNÍKY | 23 |
| 6.3 ZDRAVOTNÍ SLUŽBY | 23 |
| 6.4 UBYTOVACÍ SLUŽBY..... | 24 |
| 6.5 STRAVOVACÍ SLUŽBY | 25 |
| 6.5.1 Pyramida zdravé výživy | 26 |
| 6.6 KULTURNÍ, SPOLEČENSKÉ A SPORTOVNÍ SLUŽBY | 27 |
| 6.7 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY | 28 |
| 7 LÁZNĚ LUHAČOVICE | 29 |
| 7.1 HISTORIE | 29 |
| 7.2 CERTIFIKACE | 29 |
| 7.3 ZDRAVOTNÍ SLUŽBY | 30 |
| 7.3.1 Přírodní léčivé zdroje | 30 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 7.3.2 | Léčebné procedury | 31 |
| 7.4 | UBYTOVACÍ SLUŽBY | 31 |
| 7.4.1 | Lázeňské hotely | 32 |
| 7.4.2 | Lázeňské penziony | 32 |
| 7.4.3 | Ceník ubytovacích služeb..... | 33 |
| 7.5 | STRAVOVACÍ SLUŽBY | 33 |
| 7.5.1 | Šetřící dieta..... | 34 |
| 7.5.2 | Nízkocholesterolová dieta | 35 |
| 7.5.3 | Redukční dieta..... | 35 |
| 7.5.4 | Diabetická dieta..... | 35 |
| 7.6 | KULTURNÍ, SPOLEČENSKÉ A SPORTOVNÍ SLUŽBY | 36 |
| 7.7 | KLIENŤELA V ROCE 2009 | 37 |
| 7.8 | ZPŮSOBY ZKVALITŇOVÁNÍ SLUŽEB PRO ROK 2010 | 37 |
| 8 | LÁZNĚ MARIÁNSKÉ LÁZNĚ..... | 39 |
| 8.1 | HISTORIE | 39 |
| 8.2 | ZDRAVOTNÍ SLUŽBY | 39 |
| 8.2.1 | Přírodní léčivé zdroje | 40 |
| 8.2.2 | Léčebné procedury | 41 |
| 8.3 | UBYTOVACÍ SLUŽBY..... | 43 |
| 8.3.1 | Hotelové komplexy | 43 |
| 8.3.2 | Ceník ubytovacích služeb..... | 44 |
| 8.4 | STRAVOVACÍ SLUŽBY | 44 |
| 8.4.1 | Léčebná výživa..... | 44 |
| 8.4.2 | Strava s omezením bílkovin | 45 |
| 8.4.3 | Tepelná úprava potravin..... | 45 |
| 8.4.4 | Tepelná úprava vařením | 45 |
| 8.4.5 | Tepelná úprava dušením..... | 46 |
| 8.5 | KULTURNÍ, SPOLEČENSKÉ A SPORTOVNÍ SLUŽBY | 47 |
| 8.6 | KLIENŤELA V ROCE 2009..... | 48 |
| 8.7 | VÝHODY, BENEFITY A PÉČE O ZÁKAZNÍKA PRO ROK 2010..... | 48 |
| 9 | LÁZNĚ TEPLICE NAD BEČVOU..... | 50 |
| 9.1 | HISTORIE | 50 |
| 9.2 | ZDRAVOTNÍ SLUŽBY | 50 |
| 9.2.1 | Přírodní léčivé zdroje | 50 |
| 9.2.2 | Program kardiovaskulární rehabilitace..... | 51 |
| 9.2.3 | Léčebné procedury | 51 |
| 9.3 | UBYTOVACÍ SLUŽBY..... | 51 |
| 9.3.1 | Lázeňské komplexy | 52 |
| 9.3.2 | Ceník ubytovacích služeb..... | 53 |
| 9.4 | STRAVOVACÍ SLUŽBY | 53 |
| 9.4.1 | Antisklerotická dieta | 53 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 9.4.2 | Individuální výživa..... | 54 |
| 9.5 | KULTURNÍ, SPOLEČENSKÉ A SPORTOVNÍ SLUŽBY | 54 |
| 9.6 | KLIENELA V ROCE 2009..... | 54 |
| 10 | SROVNÁNÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB VE VYBRANÝCH LÁZEŇSKÝCH OBJEKTECH | 56 |
| 10.1 | ZDRAVOTNÍ SLUŽBY | 56 |
| 10.2 | UBYTOVACÍ SLUŽBY | 56 |
| 10.3 | STRAVOVACÍ SLUŽBY | 57 |
| 10.4 | KULTURNÍ, SPOLEČENSKÉ A SPORTOVNÍ SLUŽBY | 58 |
| 10.5 | DOPLŇKOVÉ SLUŽBY | 58 |
| 10.6 | HODNOCENÍ NÁVŠTĚVNOSTI..... | 59 |
| | ZÁVĚR | 60 |
| | SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY..... | 61 |
| | SEZNAM PŘÍLOH..... | 64 |

ÚVOD

Lázeňský cestovní ruch má v České republice významné postavení s dlouholetou tradicí. Lázeňství vychází z poznatku, že zdravotní stav obyvatelstva nebyl vždy uspokojivý, proto se hledaly způsoby, jak jej změnit. Především díky přírodním léčivým pramenům, které byly na našem území objeveny již ve 13. století, se principy léčby onemocnění změnily. Hlavní příčinou pozitivních výsledků léčby v lázních je propojení odborných znalostí lékařů s využitím přírodních zdrojů a změnou životního stylu pacientů. Pobyt v lázních nelze brát pouze jako dovolenou, ale jako cílený medicínský postup, který umožňuje pacientům zlepšit zdraví a zvýšit kvalitu života. V současnosti do lázní přijíždí stále více návštěvníků, kteří nevyužívají jen dlouhodobé léčebné pobyty, ale i pobyty krátkodobé relaxační a odpočinkové. Tento trend je označován jako wellness a pečuje o tělesné i duševní zdraví člověka.

Lázeňství představuje komplex celé řady služeb, jež uspokojují potřeby návštěvníků. Prioritní jsou služby zdravotní, jež tvoří základ lázeňské léčby. Nelze však opomenout celou řadu dalších služeb, které dotváří lázeňský cestovní ruch. Jedná se o stravovací, ubytovací, doplňkové, kulturně-společenské a sportovní služby. Pro získání a udržení přední pozice českých lázní na světovém trhu je důležitá kvalita poskytovaných služeb, kterou je třeba neustále zvyšovat. Úroveň kvality služeb je dnes určována podle certifikace TUV, která se opírá o normu ISO 9001, jež představuje mezinárodní předpisy na téma řízení jakosti.

Tato práce seznamuje čtenáře s celkovým průběhem lázeňské péče, se základními pojmy v lázeňství a zaměřuje se na druhy poskytovaných služeb ve zvolených lázeňských objektech. Těmi jsou lázně Luhačovice, Mariánské Lázně a lázně Teplice nad Bečvou. Tento výběr byl zvolen, především kvůli dlouholeté tradici těchto lázní, rozdílné poloze (Mariánské Lázně - západ ČR, Luhačovice a Teplice nad Bečvou – východ ČR) a současně díky velikosti těchto objektů. S tím souvisí i množství poskytovaných služeb a jejich různorodost. Jaké faktory ovlivňují kvalitu poskytovaných služeb, a jak ji lze měřit, je taktéž součástí této práce. Výstupem je pak srovnání jednotlivých služeb ve vybraných objektech a jejich zhodnocení.

1 VYMEZENÍ POJMU LÁZEŇSTVÍ

Česká republika je mimořádně bohatá na přírodní léčivé zdroje (minerální vody, peloidy, plyny). To umožnilo vznik mnoha léčebným lázním. Lázeňství je v širokém slova smyslu důležitým zdravotnickým, ale především také ekonomickým potenciálem v rámci cestovního ruchu, kde patří mezi základní skupiny turistické nabídky a poptávky. [26]

Lázeňství lze chápat jako specifickou formu cestovního ruchu, při kterém jak lázeňští hosté, tak i ostatní návštěvníci lázní využívají komplex lázeňských a dalších navazujících služeb. Dnešní léčebný komplex je založen na kombinovaném využití následujících léčebných prostředků:

- základní léčba přírodními léčivými zdroji
- kombinovaná léčba fyzikálními a rehabilitačními metodami a vlivem lázeňského prostředí

Lázeňství podléhá vlnám módnosti, obsahově se vyvíjí a je u něho patrná vazba na úroveň společnosti a pohledů na životní styl. [9]

2 VÝZNAM LÁZEŇSTVÍ

Lázeňský cestovní ruch je charakterizován pobytem v lázních, ať již za účelem regenerace, poznání nebo sociálních kontaktů. Hosté přijíždějí do lázní v převážné míře za účelem léčení, prevence či rehabilitace. Klienti vzhledem k dlouhodobějším pobytům upřednostňují kvalitní ubytovací a stravovací služby, pestrou nabídku programů a doprovodných akcí. Souhrnným cílem lázeňství je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil a relaxace, které jsou spojeny s využíváním přírodních léčivých zdrojů, krásy přírodního a kompozice kulturního prostředí. (viz zákon 159/1999 Sb. v platném znění). Účastníci léčebného cestovního ruchu jsou motivováni zlepšováním zdravotního stavu, tělesné i psychické kondice. Jedná se o pobyty spojené s podstupováním léčebných kúr, procedur a terapií, o rekonvalescentní pobyty apod.

V současnosti se význam lázeňství posouvá především směrem k prevenci. Různé druhy programů se opírají především o:

- nové cvičební trendy – wellness, kalanetika...
- péči o děti a dospívající mládež, seniory
- nauku k získání správných stravovacích návyků
- rozvoj kulturního, společenského a sportovního života (divadla, taneční sály...)
- kultivaci lázeňských míst (lesoparky)

Lázeňství je též zdrojem pracovních míst a má přínos z hlediska ekonomického. Je totiž zdrojem příjmů jak soukromého sektoru, tak i komunálního a státního. [7]

3 HISTORIE ČESKÉHO LÁZEŇSTVÍ

3.1 Nejstarší období

Skutečná historie českých lázní není doložena, a proto je toto období opředeno různými legendami. Lze však zmínit některé nálezy pramenů na území našeho státu. Chebské prameny, známé především z Františkových lázní, jsou poprvé zmiňovány v roce 1542. Ze 13. století jsou známé prameny dnes využívané v Mariánských Lázních a nejmladší historii mají za sebou prameny v Lázních Poděbrady. V období středověku zájem o kulturu těla silně poklesl, neboť tato doba nevynikala kultem vody a hygieny. [4, 9]

3.2 Období 18. a 19. století

V tomto období vzniklo velké množství lázní. K rozvoji přispěl pokrok ve vzdělání a rozvoji vědy, dále pak zlepšení komunikací a dopravních možností. Jsou stavěny první velké lázeňské stavby – kolonády, lázeňské domy, stavby u zřidel. Objevily se některé nové léčebné metody (V.Priessnitz – vodoléčba). Hosty lázní byli především aristokraté, diplomaté, umělci, objevují se i hosté z řad průmyslníků, bankéřů apod. [9]

3.3 Konec 19. století až do 2. světové války

Lázně prožívají svůj vrchol, tzv. zlaté období. Přichází změna ve struktuře lázeňských hostů – řídicí pracovníci, úředníci, právníci. Jde o období vzniku první pojišťovací společnosti, s čímž je spojená částečná úhrada lázeňské péče. Změny přicházejí i v architektuře, lze zmínit např. D. Jurkoviče (Lázeňský dům v Luhačovicích). Největší rozkvět lázní končí 2. světovou válkou díky obsazení lázní pro vojenské účely.

3.4 Vývoj po 2. světové válce

V tomto období si lázeňská péče uchovala vysokou kvalitu, úroveň dalších služeb, především ubytovacích a stravovacích, však postupně klesala. Lázně se staly součástí státního zdravotnického systému a v roce 1947 byl obnoven podnik „Státní lázně“. V roce 1948 byly lázně znárodněny. 80. léta se vyznačovala převahou poptávky nad nabídkou, což bylo příčinou přetěžování lázeňských domů bez potřebné údržby a modernizace. Objevila se i

nová klientela, a to především ze zemí východního bloku. Jedinou cestovní kanceláří specializovanou na lázeňské klienty byla do roku 1989 Balnea. [4, 9]

3.5 Vývoj po roce 1989

Po roce 1989 dochází k privatizaci lázní. Přírodní zdroje zůstávají nadále ve vlastnictví státu, který je pronajímá lázeňským zařízením. Stále pokračuje přetěžování lázeňských budov bez potřebných rekonstrukcí, což způsobovalo nedostatečné poskytování léčebných procedur a nedostatečnou úroveň ubytovacích zařízení. Vybavení lázeňských kuchyní také neodpovídalo standardu a podceňován byl i přístup personálu k pacientům. Na druhou stranu kvalita lékařů, rehabilitačních a ostatních pracovníků byla stále na vysoké úrovni. [4, 9]

3.6 Lázeňství dnes a trend wellness

Počátkem 90. let byla většina lázeňských zařízení přeměněna na akciové společnosti nebo společnosti s ručením omezeným. Změna nastala i v samotné péči o pacienta, která byla dříve plně hrazena pojišťovnou. V dnešní době existuje více druhů léčby, přibývá samoplátců a s trendem wellness přibývají jak pacienti, tak počet ubytovacích zařízení s širokou nabídkou doprovodných programů.

Samoplátcí využívají lázeňské pobyty především k rekonvalescenci. Statistiky hovoří až o 30 % klientely, jež si péči hradí sama. Wellness jako takové klade důraz na celkovou rovnováhu člověka. Zabývá se péčí o člověka a o jeho fyzické i duševní zdraví. Wellness je životní styl, který působí jako prevence proti negativním vlivům dnešní doby na lidské zdraví. [15, 25]

Lázeňské pobyty se vlastním pojetím odlišují od wellness pobytů. Hlavním rozdílem klasického lázeňského pobytu a wellness pobytu jsou odlišní zákazníci. Zatímco klasickou lázeňskou péčí využívají především nemocní lidé, kteří mají léčebné kúry předepsané od lékaře, wellness lázeňské pobyty navštěvují lidé, kteří usilují o upevnění svého zdravotního stavu. Cílem je prevence, relaxace či regenerace. Dunnovo pojetí wellness (viz. příloha č.1)

[14]

4 ZÁKONY

Hlavní funkci lázeňství vymezuje zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu ve znění pozdějších předpisů, podle něhož jsou lázně lázeňské léčebné ústavy, ve kterých jsou při poskytování léčebné a preventivní péče využívány především přírodní léčivé zdroje a klimatické podmínky vhodné k léčení. [9]

Obor lázeňství pak spadá pod ministerstvo zdravotnictví. Lázeňské zařízení je uznáno jako léčebné, pokud splní řadu podmínek, které jsou definovány v zákoně č. 164/2001 Sb. v platném znění. Kvalitu podávání přírodního léčivého zdroje pak musí dle vyhlášky 370/2001 Sb. a 423/2001 Sb. ve znění pozdějších předpisů kontrolovat odborně způsobilý balneotechnik, který musí být v každém lázeňském zařízení. [26]

4.1 Zákon č. 164/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů

- Zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

(1) Přírodními léčivými lázněmi se rozumí soubor zdravotnických a jiných souvisejících zařízení sloužících k poskytování lázeňské péče¹⁾ stanovený za přírodní léčebné lázně podle tohoto zákona.

(2) Lázeňským místem, se rozumí území nebo část území obce²⁾ nebo více obcí, v němž se nachází přírodní léčebné lázně, stanovené za lázeňské místo podle tohoto zákona. [23]

¹⁾ Zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů.

²⁾ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecních zřízeních).

4.2 Význam komunálního sektoru

K hlavním úkolům komunálního sektoru patří:

- dodržovat předpisy o ochraně přírodních léčebných lázní a přírodních léčebných zdrojů
- podporovat a vytvářet vhodné podmínky pro rozvoj lázeňství

-
- pečovat o vysoký standard hygienických podmínek
 - podílet se na marketingových aktivitách podporujících rozvoj lázeňského cestovního ruchu, účast na výstavách a veletrzích
 - spolupráce s ostatními organizacemi lázeňského cestovního ruchu
 - výběr tzv. lázeňského poplatku od návštěvníků, slouží na úhradu nákladů spojených s udržováním a zkrášlováním lázeňských míst [4]

5 POJMY V LÁZEŇSTVÍ

5.1 Lázeňský statut

Lázeňský statut vymezuje oblast vnitřního území v lázeňském místě, které je učeno zásadně pro lázeňský provoz. Statuty upravují územní rozvoj včetně stavebních zásahů, jejich součástí jsou také zvláštní hygienická a protiepidemiologická opatření, opatření týkající se regulace dopravy, zajištění klidu, zásobování, kulturní činnosti, informačních služeb a sportovní činnosti v lázeňských místech. První statut byl udělen v roce 1956 Karlovým Varům a Mariánským Lázním. [4]

5.2 Struktura systému lázeňství

Pro lázeňství v ČR je daná jistá struktura lázeňských služeb (viz. příloha č.2) [9]

5.3 Formy lázeňského pobytu z hlediska úhrady péče

Lázeňská péče je předepisována ošetřujícím lékařem, a to podle tzv. indikačního seznamu. Výše hrazení pobytu zdravotními pojišťovnami může být různá.

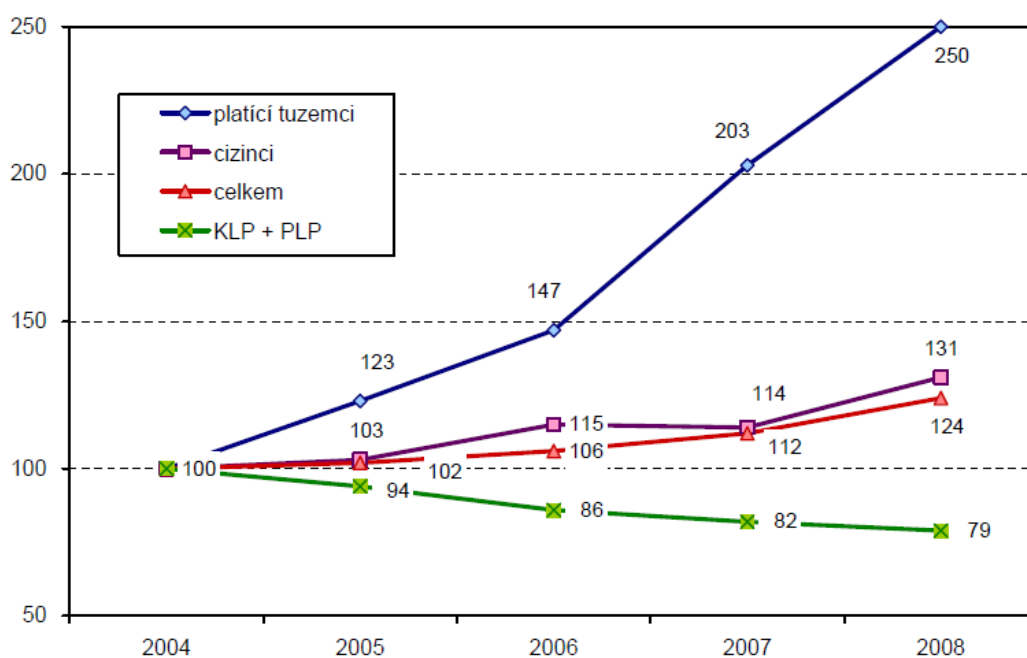
- komplexní péče – zdravotní pojišťovna plně hradí pacientům náklady na vyšetření, léčení, ubytování a stravu na standardní úrovni. Péče je zaměřena na doléčení, zabránění vzniku invalidity či její minimalizace.
- příspěvková péče – zdravotní pojišťovna hradí náklady na vyšetření a léčení pojištěnce. Pacientova spoluúčast se týká nákladů dopravy, stravování a ubytování.
- samoplátecký pobyt – účastník si veškeré náklady spojené s pobytem hradí sám. Pobyt si účastník zajišťuje přímo ve vybraném lázeňském zařízení nebo prostřednictvím cestovní kanceláře.

U komplexní a příspěvkové péče dochází ke spolupráci mezi lázeňskou organizací a zdravotní pojišťovnou. Lázním je přiznána indikace z hlediska léčení a ubytovací objekty akreditované pojišťovnou. Dále je smluvně dána cena za celodenní stravování v návaznosti na indikaci (různé typy stravy, diety apod.). [7, 9, 13]

Níže uvedený graf znázorňuje návštěvnost lázní na základě komplexní a příspěvkové lázeňské péče, markantní je zlom v samoplátecké péči. Čím dál tím více návštěvníků využívá tento druh úhrady. Význam samoplátců pro rozvoj současného českého lázeňství je tedy velmi důležitým ukazatelem.

V této souvislosti připravila Agentura Czech Tourism kampaň pro podporu lázeňského cestovního ruchu. Jejím hlavním úkolem je vybízet české samoplátce k návštěvě tuzemských lázní. Je zacílena na lidi se středními a vyššími příjmy. Ženy 35⁺, muži a páry 45⁺. Dámy chtějí nalákat na relaxační pobyty, muže např. na manažerské balíčky. [18]

Vývoj počtu pacientů v lázních podle způsobu úhrady



ÚZIS ČR, Aktuální informace č. 7/2009

5.4 Indikační seznam

Jde o seznam lázní, v němž jsou uvedeny onemocnění, která se v daném místě léčí. Hlavní indikační skupiny chorob jsou následující:

- nemoci onkologické, oběhového ústrojí, trávicího ústrojí, dýchacího ústrojí, pohybového ústrojí, močového ústrojí, poruchy metabolismu, nemoci nervové, ženské, kožní, duševní [13]

5.5 Lázeňský pobyt – organizace a průběh

Pro poskytnutí lázeňské péče je třeba získat tzv. „Návrh na lázeňskou péči“, který pacientům vystavuje ošetřující lékař. Základní délka pobytu je 21 dní (může být zkrácena či prodloužena). Pacient přichází do lázeňského zařízení s tzv. hlavní diagnózou a prochází vstupní lékařskou prohlídkou. Následně lékař určí léčebné procedury, je pacientovi předepsán stravovací režim tzn., je mu stanovena některá s lékařských diet a podle toho podávána strava. Po celou dobu pobytu jsou výsledky léčby a jejich průběh kontrolovány a vyhodnocovány. Na závěr pobytu je pro ošetřujícího lékaře vystavena lékařská zpráva. [4]

6 SLUŽBY POSKYTOVANÉ LÁZEŇSKÝMI ZAŘÍZENÍMI A JEJICH KVALITA

Lázeňská místa poskytují svým pacientům řadu služeb, jejichž cílem je vytvářet příjemné prostředí pro léčbu a odpočinek. Mezi základní služby řadíme zdravotní služby, ubytovací služby, stravovací služby, kulturní, společenské, sportovní a doplňkové služby. Tyto služby by měly být provázány v zájmu dosažení pozitivního výsledku léčení. V souvislosti se zvyšujícím se počtem samoplátců, roste i tlak na širší nabídku služeb. Kvalita poskytovaných služeb však může být ovlivněna různými faktory jako:

- spolehlivost = stabilní výkonnost bez chyb
- citlivost = ochota a úslužnost
- způsobilost = znalosti, zručnost personálu, odbornost
- přístup = dostupnost a jednoduchost kontaktu
- komunikace = informovanost hostů a naslouchání jejich požadavkům a připomínkám
- důvěryhodnost = spolehlivost, poctivost, čestnost
- bezpečnost = ochrana před nebezpečím, rizikem nebo nejistotou
- kladný vztah = poznání a porozumění potřeb hostů
- kvalita ubytovacích zařízení
- rozmanitost kulturních programů

Spousta lázeňských zařízení se snaží zvýšit svou konkurenceschopnost a poskytovat svým pacientům služby na co nejvyšší úrovni. Rostoucí kvalita služeb totiž může lázeňským zařízením přinést konkurenční výhodu. Zvýšit povědomí a konkurenceschopnost v lázeňství se nesnaží samotné lázeňské organizace, ale i Ministerstvo pro místní rozvoj, které se podílí na jeho podpoře.

Jedním z nástrojů pro zvýšení konkurenceschopnosti lázeňských zařízení, je implementace systémů řízení kvality. Nejznámějším je systém řízení kvality podle norem ISO, jež vychází z následujících systémů a standardů:

- ISO 9001 (řízení kvality)
- ISO 14001 (životní prostředí)
- ISO 18001 (ochrana zdraví při práci)

- ISO 27001 (informační bezpečnost)
- HACCP (hygiena v potravinářství)
- TQM (Total Quality Management)

Dále se využívají oborové standardy, jako je např. klasifikace hotelů apod.

6.1 Měření kvality služeb

Základní pohled, ze kterého je třeba vycházet při měření přínosů zavedených systémů řízení kvality, je pohled zákazníka, tj. oblast kvality služeb orientovaná na poptávku. V této oblasti existují dvě základní kategorie hodnocení.

1. Hodnocení podle **objektivních kritérií**. Mezi tři základní postupy používané při tomto hodnocení patří:

- a) expertní pozorování
- b) metoda silent shopper, což je metoda utajeného nákupu (někdy také mystery guest apod.)
- c) testy zboží

2. Hodnocení podle **subjektivních kritérií**, tj. z pohledu zákazníka. Zde mezi základní metody patří:

- a) multiatributivní metody. Mezi ně řadíme multiatributivní měření kvality orientované na postoj (zákazníka) a multiatributivní měření kvality orientované na spokojenost zákazníka. Mezi jmenovanými metodami je zřejmě nejznámější metoda SERQUAL, založená na modelu GAP. Metoda je založena na porovnání rozdílu mezi očekávaným a skutečným výkonem organizace. Kvalita je zde posuzována z pohledu 5 dimenzí:
 - vliv prostředí na zákazníka (tangibles)
 - spolehlivost služby (reliability)
 - citlivost přístupu k zákazníkovi (responsiveness)
 - kvalifikovanost personálu (assurance)
 - vcítění se do potřeb zákazníka (emphaty)
- b) metody penalty – reward. Tato metoda vychází z poznatku, že existují takové znaky kvality, které vyvolávají u zákazníka nespokojenost (penalty – faktory).

V protikladu k nim existují reward – faktory (faktory odměny), které u zákazníků způsobují snímání vyšší kvality;

- c) štítková (vinětová) metoda je varianta dekompoziční metody. Štítek v tomto případě charakterizuje fiktivní situaci, kterou je možné popsat na základě určitých charakteristik;
- d) metoda dekompozice
- e) metoda willingness – to – pay (ochota zaplatit). Zde se vychází z toho, že zákazník posuzuje kvalitu vzhledem k výkonu, přičemž porovnává přijatý výkon s finanční, časovou, psychickou nebo fyzickou obětí, kterou vložil do koupě. [2, 9, 13]

6.2 Jak přilákat nové zákazníky

Některá lázeňská zařízení se snaží nové zákazníky přilákat nejen vysokou kvalitou poskytovaných služeb, ale také speciálními léčebně relaxačními programy. Například Lázně Teplice nad Bečvou si za svou cílovou klientelu vybraly pedagogy, kteří získali na pobyt příspěvek z fondu kulturních a sociálních potřeb. Tato speciální nabídka zahrnuje ubytování v tříhvězdičkovém hotelu s dietně vyváženou stravou a relaxačně rehabilitační program (uhličité koupele, zábaly, masáže...) spojený se vstupní lékařskou prohlídkou. [19]

6.3 Zdravotní služby

Zdravotní služby se skládají z řady navazujících služeb. Např. diagnostika je vyšetřovacím výkonem, který slouží ke zjištění aktuálního zdravotního stavu pacienta. Tuto zprávu vystavuje ošetřující lékař. Následně se provádí vyšetření při nástupu pacienta do lázní, průběžná kontrolní vyšetření a výstupní vyšetření se zprávou pro ošetřujícího lékaře. Základem lázeňské léčby jsou tzv. procedury. Řadíme mezi ně např. dietoterapii, léčebné inhalace, termální a perličkové koupele, uhličité a bylinné koupele, solné koupele, bahenní zábaly, peloidoterapie a mnoho dalších. Se stále vzrůstajícím trendem wellness lidé mnohé z těchto procedur využívají k odpočinku a relaxaci bez doporučení lékaře. [4, 9, 13]

6.4 Ubytovací služby

Lázeňská zařízení se jistým způsobem liší od klasických ubytovacích zařízení cestovního ruchu. Jedná se především o jinou vybavenost zařízení, odlišné stavební dispozice apod. Nejčastěji se setkáváme s těmito druhy ubytovacích zařízení - lázeňské hotely, penziony, ubytování v soukromí. Podle stupně úrovně poskytovaných ubytovacích služeb se pak jednotlivá lázeňská zařízení rozdělují do kategorií. Toto rozdělení závisí především na vybavenosti interiérů, velikosti pokojů, počtu lůžek apod. [7, 9]

Kategorie ubytovacích zařízení nejvíce využívaných v lázeňství

- **Hotel** - je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení do pěti tříd. Hotel Garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.
- **Pension** - je ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd.

Třídy ubytovacích zařízení

| | |
|-------|-------------|
| * | Tourist |
| ** | Economy |
| *** | Standard |
| **** | First Class |
| ***** | Luxury [24] |

Lázeňské hotely

Lázeňské hotely jsou nejvýznamnějším druhem ubytovacího zařízení, a to hlavně díky počtu ubytovaných pacientů. Česká republika však doposud nemá lázeňské hotelové řetězce, jak je tomu v zahraničí. Jelikož lázeňské hotely plní funkci přechodného domova (doba pobyt 3 a více týdnů), je třeba kromě dostatečného vybavení pokojů zajistit i vhodné prostory pro společenský a kulturní život. Nacházejí se zde společenské místnosti, čítárny,

hudební salónky, internetové kavárny atd. Důležitá je i externí a interní květinová výzdoba, obrazy, fontánky, svítidla. Tato zařízení mají také svůj denní hotelový řád, který slouží k bezproblémovému a klidnému chodu hotelu.

Hotel získává své zákazníky dvěma způsoby:

- přímou cestou tj. oslovením stálých zákazníků po skončení pobytu s novými nabídkami nebo formou reklamy, public relations
- nepřímou cestou tj. prostřednictvím cestovních kanceláří, agentur, informačních kanceláří [4, 9]

Lázeňské penziony

Význam a využívání penzionů se v dnešní době zvyšuje. Kapacity penzionů jsou nabízeny jak hostům v lázních, tak hostům klasického cestovního ruchu. Služby poskytované penziony bývají nižší kategorie a současně nižší cenové úrovně než v hotelích. Především stravovací služby bývají omezeny (pouze se snídaní nebo bez stravování). V dnešní době představuje tento typ ubytování podstatný přínos pro regionální ekonomiku. [4, 9]

Ubytování v soukromí

Tato forma ubytování byla rozšířena v předválečném období a stala se obživou pro majitele daných objektů. Dnes se tento trend vrací hlavně díky ceně ubytování. Ubytování v soukromí je zajímavé hlavně pro ty, kteří nehledají široké spektrum služeb. Lázeňská místa získala, díky poptávce po tomto druhu ubytování, velmi příjemný a upravený vzhled. Zušlechťují se jak samotné domy, tak i jejich okolí. [4, 9]

6.5 Stravovací služby

Stravovací služby jsou jedním z nejdůležitějších ukazatelů pro spokojený pobyt hosta. Jsou podstatné jak z hlediska léčebného (diety atd.), tak přináší hostům příjemné chvíle plné gastronomických zážitků. Lázeňská místa u nás se mohou pochlubit širokou nabídkou stravovacích služeb od restaurací, kaváren, barů, cukráren až po jídelny a kiosky.

Do roku 1989 se stravování v lázních striktně řídilo požadavky na dodržování dietního režimu. Pro potřeby lázní bylo Ústavem pro výživu a Balneologickým ústavem v Mariánských Lázních zpracováno 11 druhů diet (žlučnicková, redukční, racionální apod.). V současnosti dochází ke zmírnění přísných podmínek stravování a vytváří se možnosti pro rozvoj různých forem tzv. nerežimového stravování.

Typy stravování lázeňských hostů:

- režimové stravování – využívané u pacientů s komplexní lázeňskou péčí. Pacienti mají pevně stanovené diety a vyhrazené místo u stolu se jmenovkou. Celodenní strava se skládá ze čtyř chodů, snídaně, svačiny, oběda a večeře. Jídla se podávají formou servírované stravy.
- nerežimové stravování – je shodné s běžným restauračním provozem. Na prvním místě je striktní dodržování hygienických předpisů, vytvoření podmínek pro klidnou konzumaci jídel a nápojů a v neposlední řadě snaha o vysokou úroveň vybavení
- doplňková stravovací zařízení – nejčastěji ve formě kiosků s občerstvením, cukráren, mléčných barů apod. Radíme zde také prodej tradičních gastronomických výrobků, jako jsou lázeňské oplatky, bylinné likéry a další lahůdkářské zboží. [4, 9]

6.5.1 Pyramida zdravé výživy

Potravinová pyramida (viz. příloha č. 3) slouží jako návod k sestavení denního jídelníčku. Potraviny umístěné v základně pyramidy jsou doporučovány jako ty, které by se měly jíst nejčastěji a v největším množství. Směrem k vrcholu pyramidy by lidé při výběru potravin z jednotlivých pater měli být střídmejší. Ve špici jsou umístěny potraviny, bez kterých se lze obejít, proto by se v jídelníčku měly objevovat jen výjimečně.

Chléb, obiloviny, rýže

Základ pyramidy tvoří chléb, obiloviny a rýže. Tyto potraviny obsahují složené sacharidy, které jsou důležitým zdrojem energie. V rámci této skupiny je vhodnější volit především celozrnné produkty, které obsahují více vitaminů, minerálů a vlákniny, než potraviny vyrobené z bílé mouky.

Ovoce a zelenina

Ovoce a zelenina obsahují velké množství nutričních složek a jsou výbornými zdroji vitaminů. Obsahují malé množství tuku a sodíku a jsou bohaté na vlákninu.

Maso, drůbež, luštěniny, vejce, ořechy

Tato skupina potravin je bohatá především na proteiny, železo a zinek. V rámci této skupiny by měly mít přednost ořechy a luštěniny, které obsahují minerály, mastné kyseliny, kvalitní proteiny a vlákninu. V případě masa je hlavním kritériem množství a kvalita tuku – vhodnější jsou tedy ryby díky obsahu omega-3 nenasycených mastných kyselin, výběr pak prochází přes drůbež až k méně vhodnému tmavému masu s vysokým obsahem nasycených mastných kyselin.

Mléčné výrobky

Mléčné výrobky jsou významným zdrojem bílkovin, minerálů a vápníku. U mléčných výrobků je podstatná přítomnost probiotických mikroorganismů a množství obsaženého tuku. Proto by měly být ve výživě upřednostňovány zakysané a nízkotučné mléčné výrobky.

Při stravování je také podstatné množství zkonsumovaných potravin, které je individuální. Zde je hlavní zásadou, aby byl výdej a příjem energie v rovnováze. V případě hubnutí je pak nutné, aby výdej převyšoval příjem potravin. Pravidelný pohyb, který patří ke zdravému životnímu stylu, napomáhá vyrovnanosti příjmu a výdeje potravin. [14]

Klienti v dnešní době dbají hlavně na čerstvost všech surovin a jejich kvalitu. Technologické úpravy pokrmů by měly být prováděny moderními zařízeními, která umožňují přípravu pokrmů v co nejkratší době. Hlavní důvod je zachování všech života prospěšných látek (minerálů, vitaminů atd.). [20]

6.6 Kulturní, společenské a sportovní služby

U této skupiny služeb se setkáváme s širokou nabídkou. Lázeňské aktivity jsou ideálním prostředkem pro seznámení a vzájemnou komunikaci. Ubytování v komfortu, sauna nebo

masáž či celodenní stravování jsou dnes samozřejmostí. Tyto služby však dokresluje spousta dalších aktivit, jako je posezení ve vinárně s tancem, kasina, divadla, přednášky, výstavy, společenské hry atd. Pro sportovní vyžití slouží tenis, golf a jezdeckví, které patří k tradičním lázeňským sportům. U některých lázeňských objektů nalezneme i hřiště pro minigolf, kuželky, bowling. Nelze opomenout kalanetiku, jógu, jízdu na koni, turistiku či cyklistiku. Výše uvedené služby jsou součástí každého lázeňského místa, bez nichž si host nedovede v dnešní době pobyt představit. Mohou nabídnout tzv. full service. [4, 9]

6.7 Doplnkové služby

Doplnkové služby jsou podmínkou pro komplexní uspokojení potřeb lázeňských hostů. Do skupiny těchto služeb patří:

- peněžní a směnárenské služby
- obchodní služby – prodej upomínkových předmětů, map, plánů měst, cestovních průvodců, pohlednic apod.
- činnost prádelen a čistíren
- služby místní dopravy [9]

7 LÁZNĚ LUHAČOVICE

Lázně Luhačovice se nachází na Střední Moravě, ve Zlínském kraji. Leží asi 20 km jihovýchodně od města Zlína a jsou součástí Chráněné krajinné oblasti Bílé Karpaty. Lázně jsou umístěny v údolí, kterým protéká řeka Olšava. Luhačovický region bývá někdy také označován jako Luhačovické Zálesí. V roce 1996 bylo toto místo vyhlášeno biosférickou rezervací UNESCO. Nachází se zde 33 objektů zapsaných na seznamu kulturních památek. Dnes jsou Luhačovice čtvrtými největšími lázněmi v ČR a největšími na Moravě. Nejstarším poskytovatelem lázeňské léčby je a.s. Lázně Luhačovice. [3, 5]

7.1 Historie

Zdejší minerální prameny začaly již v 17. století využívat potomci uherského aristokrata Ference Serenyiho. Minerálka Vincentka se rozvážela po celém Rakousko-Uhersku, včetně Budapešti a Vídně. První dva prameny upravil Vincent Serenyi v roce 1789, kdy nechal postavit první hostinec s pokoji a dřevěnými koupelnami pro hosty. Koncem 19. století koupil Luhačovické lázně moravský lékař František Veselý a založil zde akciovou společnost. Pozval do Luhačovic věhlasného architekta Dušana Jurkoviče, který vytvořil lázeňskou architekturu neopakovatelného charakteru v duchu secese, přičemž jeho inspirací byla lidová architektura Valašska. Přečísané parky, množství pramenů i fontán a ojedinělá architektura činí z Luhačovic skutečnou perlu moravských lázní. [5]

7.2 Certifikace

Zavedení systému managementu jakosti dle DIN EN ISO 9001:2000 ve společnosti Lázně Luhačovice, a.s.

Lázně Luhačovice, a.s. oficiálně obdržely dne 25.11.2004 Certifikát (viz. příloha č.4), vydaný certifikačním orgánem TÜV CERT-TÜV Rheinland Group SRN, jež potvrzuje zavedení a používání systému managementu kvality poskytovaných služeb podle EN ISO 9001:2000 v oboru Lázeňské léčebné a odborné ambulantní zdravotnické služby, hotelové a gastronomické služby. Prestižní certifikát je dokladem o způsobilosti společnosti Lázně Luhačovice, a.s. poskytovat služby, které splňují požadavky zákazníků. Je též důkazem, že

společnost má vytvořeny dostatečné organizační, technické a personální předpoklady pro poskytování kvalitních služeb. [29]

7.3 Zdravotní služby

V Lázních Luhačovice, a. s., se u dospělých osob léčí především onemocnění dýchacího ústrojí, diabetes, nemoci oběhového a trávicího ústrojí a poruchy pohybového aparátu. Léčba onemocnění dýchacích cest především u dětí od 3 let má zde také dlouholetou tradici. I v roce 2010 zůstává nadále lázeňská péče součástí zdravotní péče hrazené ze zdravotního pojištění. Při splnění kritérií daných Indikačním seznamem bude možné získat plně hrazenou lázeňskou péči (tj. komplexní lázeňská péče) nebo částečně hrazenou péči (tj. příspěvková lázeňská péče). Ostatní hosté, kteří využívají lázeňských služeb, jsou řazeni do skupiny samoplátců. [28]

7.3.1 Přírodní léčivé zdroje

V oblasti Luhačovic vyvěrá 16 hydrouhličitanochloridosodných kyselek a jeden sirný pramen. Ve vodě jsou obsaženy rozpuštěné minerální látky, zejména sodík, vápník, hořčík, chlór, bróm, jód, kyselina uhličitá a oxid uhličitý. Teplota vyvěrající vody se pohybuje mezi 10 a 12°C. Mezi nejznámější veřejné prameny patří Vincentka, Aloiska, Ottovka, prameny Dr. Šťastného a sv. Josefa. [5]

Vincentka

Je nejznámější luhačovický pramen. Jedná se o velmi silně mineralizovanou uhličitou, jodovou minerální vodu se zvýšeným obsahem barya, fluoridů a kyseliny borité. Vyvěrá v hloubce 50,2 m. Pramen byl pojmenován podle majitele zdejšího panství hraběte Vincence Serényiho, který se podílel na rozkvětu lázní. Vincentku je možno nabírat studenou i ohřívanou. Používá se k pitné léčbě a k léčebným inhalacím. [32]

7.3.2 Léčebné procedury

Léčebné procedury se rozdělují na velké a malé v závislosti na míře zátěže pro organismus. Velká procedura jako např. uhličitá a sirná koupel, podvodní masáž, či kyslíková terapie mnohem více zatěžuje organismus, takže klient může absolvovat maximálně jednu proceduru za den. Malá procedura není pro organismus tak náročná, a proto mohou být absolvovány dvě denně. [31]

Vodoléčba: sprcha, plavání, cvičení v bazénu, parní a horkovzdušná lázeň, Hubbardova lázeň, skotské stříky, střídavé noční koupele, sauna.

Koupele: uhličitá koupel vodní i suchá, jodobromová, perličková a s přísadami (rozmarýn, citrusy, levandule, jehličnany, solfatan), rašelinová, humátová, vířivá a střídavá končetinová koupel.

Masáže: klasická, reflexní, podvodní, hydromasáž, masáže s oleji, lymfatická drenáž manuální a přístrojová.

Fyzikální terapie: iontoforéza, dvou a čtyřkomorová galvanická lázeň, krátkovlnná a mikrovltná diatermie, magnetoterapie, či ultrazvuk.

Světloléčba: solux, horské slunce, solárium, laser, infračervená kabina.

Termoterapie: rašelinové, parafinové a voskové obklady, Priessnitzův zábal a další. [5]

7.4 Ubytovací služby

Luhačovice nabízejí svým hostům ubytování v mnoha vynikajících lázeňských hotelových zařízeních s komplexními lázeňskými, rekreačními i společenskými službami po celý rok. Lázně Luhačovice, a. s., provozují hotely Jurkovičův dům, Palace, Jestřabí, Morava, Alexandria, dům Bedřicha Smetany a některé další lázeňské penziony. Společnost Sanatorium Miramare, s. r. o. provozuje Lázeňské hotely Miramare a Antoaneta a známá společnost Orea Hotels provozuje hotely Fontána I a Fontána II. [5]

7.4.1 Lázeňské hotely

Lázeňský dům Bedřicha Smetany**:** Luxusní hotel v secesním stylu je situován v centru lázeňského areálu. Lékařská péče a léčebné procedury jsou poskytovány v okolních budovách.

Lázeňský hotel Jurkovičův dům**:** V roce 2002 byl zrekonstruován na exkluzivní lázeňský hotel. Poskytuje komplexní lázeňskou a lékařskou péči. K dispozici je vyhřívaný bazén s masážním programem, whirlpool, sauna, klasické a podvodní masáže, inhalace, elektroléčba, aromaterapie. Zvláštností jsou uhličité koupele ve „zlaté vaně“.

Hotel Garni Jestřabí**:** Hotel byl postaven Dušanem Jurkovičem. Lékařská péče a léčebné procedury jsou poskytovány v okolních objektech.

Lázeňský hotel Palace**:** Hotel Palace, ležící v centru Luhačovic, byl zrekonstruován na úroveň špičkových hotelových zařízení, a to se zachováním původní architektury. K dispozici je fitness a relaxační centrum s vyhřívaným bazénem, saunou a soláriem.

Hotel Alexandria**:** Díky rozsáhlé rekonstrukci bude hotel po jeho brzkém otevření poskytovat prvotřídní služby čtyřhvězdičkového wellness hotelu, komfortní ubytování, stravování a gastronomické zážitky v luxusní restauraci francouzského stylu. [5]

7.4.2 Lázeňské penziony

- Vila Pod Lipami, Forst, Riviera, Myslivna, Rodina, Póla, Vepřek, Taťána, Plzeň

Prioritou lázeňských penzionů, je poskytovat stylové ubytování spíše rodinného typu v klidném prostředí. Od hotelových zařízení se liší svou vybaveností a poskytovanými službami. Některé musí lázeňští hosté absolvovat v okolních zařízeních. Jedná se především o služby stravovací, které lze čerpat ve vybraných hotelech nebo Společenském domě. Stejně tak léčebné procedury. Některé jsou poskytovány přímo v penzionu, jiné v Lázeňské poliklinice. [5]

7.4.3 Ceník ubytovacích služeb

Ceny ubytování se liší, a to podle druhu ubytovacího zařízení, poskytovaných služeb a vybavenosti.

| | Mimosezóna1 | Mimosezóna2 | Hlavní sezóna |
|----------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Hotelová zařízení ⁽¹⁾ | 650,- až 1.305,- | 680,- až 1.400,- | 930,- až 1.580,- |
| Penziony ⁽²⁾ | 220,- až 465,- | 290,- až 490,- | 290,- až 685,- |

| | |
|---------------|-----------------------------|
| Hlavní sezóna | 1.5. - 30.9. |
| Mimosezóna1 | 2.1.- 28.2. a 15.11.-19.12. |
| Mimosezóna2 | 1.3.- 30.4. a 1.10.-14.11. |

⁽¹⁾Ubytování ve 2-lůžkové pokoji se snídaní za osobu/noc

⁽²⁾Ubytování ve 2-lůžkové pokoji bez snídaně za osobu/noc

7.5 Stravovací služby

U pobytů s polopenzí je stravování poskytováno formou snídaně a večeře. V lázeňských hotelech Jurkovičův dům, Palace, Dům B. Smetany a Jestřabí je v cenách pobytů zahrnuta speciální výběrová strava. U dalších hotelů a penzionů je poskytováno stravování standard. V hotelu Jurkovičův dům je večeře podávána formou bufetu. Lze využít i vegetariánské stravy.

- **Stravování standard** (racionální strava - není třeba zvláštní úpravy výživy nebo dietní strava) - snídaně je servírovaná, obědy a večeře jsou výběrem min. ze 4 jídel.
- **Celodenní výběrová strava** - snídaně je podávána formou bufetu, obědy a večeře výběrem z nabídky 7 jídel.

V rámci dietoterapie jsou připravovány diety šetřící, s omezením tuků, nízkocholesterolová, redukční a diabetická. [21, 33]

7.5.1 Šetřící dieta

Pro šetřící dietu, označenou č. 2, je důležitý výběr potravin, šetrná technologická úprava, pestrost a přitažlivá chuť především proto, že je podávána dlouhodobě.

Vhodné potraviny:

- Masa: všechny libové druhy - hovězí, telecí, vepřové, jehněčí, netučné ryby, netučná drůbež
- Uzeniny: šunka, debrecínka, drůbeží uzeniny, jemné párky
- Přílohy: brambory, bramborová kaše, bramborový knedlík, rýže dušená, těstoviny, karlovarský knedlík
- Zelenina: mrkev, petržel, pórek, mladá brukev, cuketa, lilek, květák, hrášek, dušená fazolka, brokolice, romanesco, špenát, chřest, černý kořen, červená řepa, žampiony, hlávkový salát, rajčata
- Ovoce: jablka, vyzrálé meruňky, broskve, banány, pomeranče, mandarinky, grepy, kiwi
- Koření: zelená petrželka, pažitka, bobkový list, bazalka, majoránka, kmín, kopr, v malém množství křen, vývar z cibule
- Mléčné výrobky: dle individuální snášenlivosti -mléko (do 2% tuku), netučný jogurt, tvaroh, nearomatické sýry, zakysaná mléka. Na zjemnění omáček malé množství smetany (do 15 % tuku)
- Pečivo: dle individuální snášenlivosti, raději bílé, bez sypání mákem, kmínem
- Nápoje: čaje ovocné, bylinné, slabý černý nebo zelený čaj, káva dle individuální snášenlivosti - lépe rozpustná s mlékem, minerální vody - nutné střídat druhy, stolní vody - lépe bez oxidu uhličitého

Nevhodné potraviny:

- tučná masa, vnitřnosti, masové a rybí konzervy, kaviár, sardelka, slanina, klobásy, smažená masa, sádlo, lůj
- kapusta, zelí, luštěniny, zelenina na kyselo, česnek, cibule
- drobné ovoce se zrníčky - maliny, jahody, borůvky, rybíz, angrešt, fíky, datle, rebarbora, ořechy, mandle, mák

- čerstvé kynuté pečivo, pečivo z listového, lineckého těsta, smažené moučníky, čokoláda
- ostré koření, pepř, pálivá paprika, hořčice ve velkých dávkách, kapary
- alkoholické nápoje všeho druhu, příliš chlazené nebo horké nápoje, nápoje s oxidem uhličitým [20]

7.5.2 Nízkocholesterolová dieta

V dietním systému je označována č. 7 a je určena pacientům s hyperlipoproteinemií hlavně typu IIa a IIb, s komplikacemi arteriosklerózy. Důraz je kladen na omezení cholesterolu do 300 mg/den. Je tedy třeba omezit potraviny živočišného původu. Dále je nutné omezovat cukr, sladké potraviny a velikost přílohy. Důležité jsou luštěniny v nezahuštěné formě pro svůj vysoký obsah vlákniny. Dávka zeleniny může být „neomezená“, denní spotřeba 500g zeleniny není nadměrná. Ovoce je pro svůj obsah vitamínů, minerálních látek, vlákniny a pektinů žádoucí složkou této diety. Koření není třeba omezovat. [20, 21]

7.5.3 Redukční dieta

Jedná se o dietu č. 8 využívanou u obézních pacientů s hyperlipoproteinemií, případně cukrovkou, kde je třeba snížit tělesnou hmotnost. Důsledně se dbá na velikost sacharidových příloh a přípravu pokrmů bez tuku nebo s jeho minimálním množstvím. Energetická hodnota této stravy se vyjadřuje přesně stanovenými dávkami (porcemi).

Účinek redukce váhy lze posílit zařazením tzv. odlehčovacích dnů:

- 1-2 dny v týdnu podávat pouze ovoce (do 1,5 kg ovoce v různé úpravě)
- nebo zeleninový den - zelenina, ovocno-zeleninové šťávy [20, 21]

7.5.4 Diabetická dieta

Dieta označovaná č. 9. Diabetici musí mít pod svou kontrolou příjem sacharidů (cukrů, glycidů, uhlovodanů, uhlohydrátů), neboť při zvýšené konzumaci ovoce, pečiva, příloh a také luštěnin může nastat hyperglykémie až hyperglykemické koma. Nejčastěji jsou indikovány dávky sacharidů v množství 175g nebo 225g (pro srovnání běžná strava představu-

je přibližně 400g). Diabetici se musí vyvarovat jednoduchým cukrům - cukr, kompoty a marmelády s cukrem. Naopak dávat přednost polysacharidům - složitým cukrům a škrobům, potravinám bohatým na vlákninu (celozrnné pečivo, brambory, divoká rýže, nejlépe celozrnné těstoviny, v omezeném množství luštěniny). Ovoce do 200g denně. Zelenina je pro svůj nízký obsah cukrů a vysoký obsah vlákniny (větší objem potravy) velice vhodná a žádaná. Také mléko a jogurt obsahují cukr (laktózu), proto i jejich příjem je třeba sledovat. [20]

7.6 Kulturní, společenské a sportovní služby

Lázně Luhačovice nenabízí svým hostům jen lázeňskou léčbu, ale i pestrou nabídku aktivního odpočinku, sportovních aktivit a kulturního a společenského vyžití. Jistou tradicí jsou každoroční slavnosti otevírání pramenů při zahájení lázeňské sezóny, hudební festivaly Janáček a Luhačovice, vystoupení umělců v Lázeňském divadle, kolonádní koncerty, zábavné programy v lázeňských hotelích, diskotéky a kino, posezení v příjemném prostředí lázeňských restaurací, kaváren a cukráren. Vždy v září se tu koná mezinárodní přehlídka dětských folklórních souborů zemí střední Evropy.

Ke sportovní nabídce patří tenis, minigolf, kuželky, sauna, fitness centra, squash, golf, cyklistika, koupání (venkovní koupaliště i krytý bazén), turistika, koně, rybolov apod. V nedalekém okolí Luhačovic lze navštívit nejen hrady, zámky, muzea, skanzeny a další historické památky (poutní místo Velehrad, hrad Buchlov, zámek Buchlovice), ale i vinné sklepy v proslulých moravských vinařských oblastech. [3, 5, 17]

Aktuální informace o kulturním dění (koncerty, divadelní představení, zájezdy do okolí apod.) poskytuje webový portál www.lazneluhacovice.cz, kde návštěvníci najdou kompletní program pořádaných akcí (viz. příloha č. 5). Lázně Luhačovice také zajišťují rezervace vstupenek, a to prostřednictvím cestovní agentury Luhanka, informačního centra Luhačovic a místní knihovny. [30]

7.7 Klientela v roce 2009

U klientů Zdravotních pojišťoven ČR, ať již dospělých nebo dětských, byl zaznamenán v roce 2009 nárůst proti roku 2008. Téměř 99 % dětských pacientů přijelo do lázní s onemocněním dýchacích cest a 1 % tvoří děti, které mají problémy s obezitou. U dospělé klientely přijelo 49 % s onemocněním dýchacích cest, 23,4 % s cukrovkou, 11,3 % s onemocněním onkologickým a 8,8 % s onemocněním pohybového aparátu. Zbývajících 7,5 % tvořili klienti s onemocněním trávicího a oběhového ústrojí.

U samoplátecké klientely z tuzemska došlo v roce 2009 k mírnému poklesu, který byl největší u hotelových pobytů (tzn. ubytování bez léčebných nebo relaxačních služeb). U zahraniční klientely došlo k výraznému zvýšení zájmu ze Slovenska, růst klientů z Izraele, stagnoval počet klientů z Rakouska a došlo k poklesu německé klientely. Lázně Luhačovice, a. s., však i nadále zůstávají lázněmi především pro českou klientelu, protože ta zahraniční tvoří jen asi 10 % všech návštěvníků lázní.

7.8 Způsoby zkvalitňování služeb pro rok 2010

- **Relaxační a wellness pobyty**

Pro lázeňské hosty je připravena široká nabídka relaxačních a wellness pobytů. Obliba těchto pobytů každoročně roste (jak již vyplývá ze statistik), a proto jsou sestavovány týmem odborníků na základě trendů v medicíně a balneologii s cílem uspokojit stále náročnější požadavky klientů. Vzhledem ke zvyšujícímu se zájmu o zdravý životní styl, byly samoplátecké pobyty připraveny tak, aby každá věková skupina našla odpovídající pobyt s kvalitním léčením a odpočinkem.

Pro rok 2010 lázně připravily celkem 28 typů pobytů. Základ nabídky tvoří již řadu let osvědčené pobyty Léčebný pobyt, Týden pro zdraví, Pobyt pro seniory, Relaxační pobyt, Lázeňská dovolená, Wellness týden nebo Prodloužený víkend. Každoročně je třeba připravit nové pobyty a přilákat tak nové klienty, kteří nevyužijí služeb jen jednorázově, ale budou se každoročně vracet. Takovým pobytem může být:

Lázeňská kúra pro lehké nohy se speciální energizující masáží nohou hřejivou nebo chladiivou emulzí, či program Zdravé srdce, který je zaměřený na prevenci kardiovaskulárních chorob. Při analýze se měří cholesterol, hladina cukru a krevního tlaku. [28]

- **Cenové akce**

Pro sezónu 2010 ceny pobytů nebyly zvýšeny a odpovídají roku 2009. Rovněž lze v roce 2010 uplatnit slevu za včasnou objednávku ve výši až 17 %. Nově lze slevu za včasnou objednávku uplatnit i na pobyt Krátká relaxace včetně ubytování v hotelu Jurkovičův dům****. U příspěvkové lázeňské léčby je připravena sleva Každý 3. den nebo Každý 7. den zdarma. U samopláteckých léčebných pobytů platí zvýhodnění 14=12 dnů a 21=18 dnů. [28]

- **Dárkové poukazy**

Pro ty, kteří chtějí udělat radost nevádním dárkem, jsou připraveny dárkové poukazy na všechny typy pobytů. Lze je využít jak dárek k Vánocům, narozeninám nebo k výročí svým blízkým, přátelům, spolupracovníkům nebo i sami sobě. Ucelená nabídka léčebných, relaxačních a wellness pobytů 2010 je přehledně umístěna na webových stránkách Lázní Luhačovice, a. s., www.lazneluhacovice.cz, na kterých lze pohodlně pobyty také objednat. [28]

8 LÁZNĚ MARIÁNSKÉ LÁZNĚ

Mariánské Lázně jsou nejmladšími lázněmi patřícími do známého západočeského trojúhelníku. Údolí, v němž jsou položeny, je otevřeno na jih a chráněno zalesněnými Slavkovskými vrchy. Čistý vzduch, upravené parky, lesy, specifická architektura, bohatý kulturní, sportovní i společenský život, vytváří společně charakter Mariánských Lázní.

Hlavním poskytovatelem lázeňské léčby je společnost Léčebné Lázně Mariánské Lázně, a.s., která je členem Danubius Hotels Group, největšího řetězce lázeňských hotelů v Evropě. [5]

8.1 Historie

Město Mariánské Lázně vzniklo počátkem 19. století u obce Úšovice. Tato oblast je od nepaměti známá mnoha minerálními prameny. Na vzniku města se podíleli kanovníci nedalekého kláštera v Teplé. V roce 1805 byl lékařem tepelského kláštera Janem Josefem Nehrem postaven u Křížového pramene první kamenný dům, který pojmenoval Zlatá koule. Tímto činem byly položeny základy budoucích lázní. Jejich počátek se pak počítá do roku 1808. Lázeňský statut získaly Mariánské Lázně v roce 1818. V rozmezí necelých dvaceti let bylo vybudováno nové, esteticky působivé lázeňské městečko v klasicistně-empírovém slohu. Tvůrcem mariánskolázeňských parků se stal zahradní architekt Václav Skalník, který navrhl a realizoval rozsáhlé anglické parky s četnými altánky a pavilony. [3, 5]

8.2 Zdravotní služby

Mariánské Lázně navštěvují především hosté s nemocemi pohybového aparátu, ledvin a močových cest. Jsou také vhodné pro léčbu respiračních a gynekologických nemocí a poruch metabolismu. Pro maximální úspěch léčby jsou lázeňským hostům doporučovány klasické léčebné pobyty v délce 3 – 4 týdnů. Dále pak krátkodobé léčebné programy a také jednotlivé volně prodejné procedury.

Společnost Léčebné lázně Mariánské Lázně má uzavřené smlouvy s českými i německými pojišťovnami. Je držitelem certifikátu TÜV, který je důkazem vysoké kvality poskytované lázeňské léčby a služeb. Svůj další rozvoj nestaví jen na tradiční terapii, ale

snaží se směřovat dále do oblasti moderního lázeňství. V roce 1996 byla zahájena spolupráce s I. lékařskou fakultou Univerzity Karlovy v Praze, čímž se otevřela možnost spolupráce při řešení různorodých výzkumných úkolů i problémů každodenní praxe. [3, 39]

8.2.1 Přírodní léčivé zdroje

Na území Mariánských Lázní vyvěrá přes 40 minerálních pramenů. Všechny prameny jsou studené hypotonické kyselky s obsahem hydrokarbonátů, natria a magnesia. Některé prameny mají relativně vysoký obsah železa (10– 40 mg/l). Jejich teplota kolísá mezi 7 a 10 °C. Dalším léčivým zdrojem je rašelina, užívaná pro přípravu zábalů a koupelí a rovněž přírodní léčivý plyn tzv. Mariin plyn používaný pro suché uhličitě koupele a plynové injekce. Mezi nejznámější prameny patří Ferdinandův a Křížový (ze skupiny síranových salinicko-alkalicko-muriatických kyselků), pramen Rudolfův (zemitá kyselka) a Ambrožův (železnatá kyselka). Všechny vody obsahují volný oxid uhličitý. [3, 5]

Mariin plyn

Jde o vývěr plynu (99,7 % přírodního CO₂) s typickým zápachem po sirovodíku. Ideální je na snížení krevního tlaku, zlepšení činnosti srdce a prokrvení dolních končetin. Tento přírodní léčivý plyn se aplikuje formou podkožních injekcí u onemocnění kloubů, páteře atd.

Rudolfův pramen

Léčí nemoci ledvin a močových cest. Má velký obsah vápníku (cca 235 g v litru).

Křížový a Ferdinandův pramen

Patří do skupiny tzv. salinických vod. Slouží při léčbě metabolických onemocnění, ovlivňuje žaludeční sekreci, sekreci žlučníku i vyprazdňování.

Ambrožův pramen

Jde o železnatou kyselku, která se využívá při léčbě metabolických onemocnění a pro zlepšení krevního obrazu. [1, 10, 37]

8.2.2 Léčebné procedury

Léčebné procedury lze rozdělit do několika základních skupin – koupele a vodoléčba, Wellness & Beauty, Speciální procedury, procedury z přírodních léčivých zdrojů a masáže. Využívají se u klasických léčebných pobytů, programů wellness & beauty, komplexních i příspěvkových léčebných pobytů. Více než 100 léčebných procedur je poskytováno na celkové ploše 20 000 m². [5]

Koupele a vodoléčba

- Jacuzzi

Jacuzzi je speciální vířivá vana, v níž se provádí podvodní hydromasáž četnými paprsky vody a bublinkami vzduchu. Jejím vlivem dochází k intenzivnímu prokrvení masírovaných tkání, zlepšení jejich výživy a odplavování metabolitů, zlepší se odtok lymfy a vstřebávání otoků.

- Kneippova kúra

Kneippova kúra je součástí vodoléčby, při které se využívá střídavé působení teplé a studené vody, které podporuje tkáňový metabolismus a prokrvení. V Kneippově jezírku se střídavě prochází vodou o teplotě 40 - 42° C a studenou minerální vodou o teplotě 10 - 16° C.

- Další procedury: Lymfatická hydromasáž, Perličková koupel, Vířivá koupel, Whirlpool

Wellness & Beauty

- Parafango

Slouží ke kosmetickému ošetření celulitidy směsí parafinu a bahna ze severoitalských sopečných jezer.

- Biosolarium

Biosolarium je přístroj určený k opalování pokožky. Jde o opálení se zesíleným účinkem UVA a filtrací UVB záření. Doba opalování je 6 - 12 minut. Biosolarium také posiluje imunitní systém.

- Myostimulátor

Myostimulátor je přístroj pro kosmetické účely k navození kontrakce a relaxace svalových vláken. Slouží k úbytku tukové tkáně a zpevnění vybraných svalových partií. Svaly břicha a stehen se procvičují nejčastěji. Cvičení trvá 20 - 30 minut.

Speciální procedury

- Akupunktura

Tisíc let stará reflexní léčebná metoda, při které jsou příslušné akupunkturní body stimulovány akupunkturní jehlou. Ušní akupunktura bývá součástí odvykacích kůr např. jako pomocná léčba u nadváhy, kouření apod.

- Kryoterapie

Léčení chladem. Využívá se jako lokální terapie u akutních zánětů, při léčbě kloubů, lupenky, osteoporózy a dalších onemocnění. Aplikuje se krátkodobě jen na několik minut.

- Lavaterm, duoterm

Lokální teplé obklady, kde teplo vzniká nahřátím ve vodní lázni nebo chemickou reakcí uvnitř obkladu.

- Oxygenoterapie

Je regenerační kyslíková kúra, která v kombinaci s antioxidanty a tělesným cvičením napomáhá organismu zbavit se volných kyslíkových radikálů, jejichž hromadění je příčinou předčasného stárnutí buněk a řady chorob. Zlepší se okysličení tkání a orgánů, tělesná i duševní výkonnost, srdeční činnost a elasticita plicní tkáně. [5, 8, 36]

8.3 Ubytovací služby

Největším provozovatelem hotelů je společnost Léčebné lázně Mariánské Lázně, a.s. Společnost provozuje lázeňské hotely Nové lázně, Centrální lázně, Vltava-Berounka, Labe, Svoboda, Hvězda-Skalník a Grandhotel Pacifik.

Léčebné Sanatorium Royal je důležitým nově zrekonstruovaným léčebným zařízením. Kromě tradičních lázeňských provozů si mohou klienti volit z pestré nabídky programů rekreace, relaxace, „spa a wellness“ . To vše hosté naleznou i v dalších nově zařízených hotelech jako Hotel Villa Butterfly, Hotel Olympia, hotel Cristal Palace, Grand Spa Hotel Marienbad, dále renovované hotely Orea Hotels Bohemia, Excelsior, Monty a Palace Zvon nebo hotely Esplanade, Agricola a Alexandria. [5]

8.3.1 Hotelové komplexy

Villa Butterfly**:** Toto zařízení kombinuje tradiční styl a komfort mezinárodního hotelu. Nabízené procedury mají charakter „wellness a beauty“. Hotel poskytuje profesionální služby, ke kterým patří restaurace La Fontaine s vodní fontánou, lobby bar a Café de Paris, restaurace a King Edward' s Club s tradičním klubovým prostředím. Pro hotelové hosty je k dispozici konferenční salonek Bellevue s impozantním výhledem na Hlavní třídu.

Hotel Nové lázně**:** Budova Nových lázní byla původně v klasicistním stylu, nyní je přestavěna ve stylu monumentální neorenesance. Stala se z ní luxusní lázeňská budova pro prominentní hosty. Hotel disponuje několika gastronomickými zařízeními: Královskou restaurací a Lobby barem s kavárnou Café Vienna, typickou pro taneční večery. Ve zdejším balneocentru se využívají přírodní léčivé zdroje. Pýchou tohoto hotelu jsou římské lázně se třemi bazény. Hosté zde naleznou většinu tradičních i moderních wellness procedur včetně kosmetiky a estetiky.

Lázeňské sanatorium Royal: Je prvním lázeňským zařízením v Mariánských Lázních, které obdrželo certifikaci ISO 9001:2000. Je zde poskytována léčba založená na principech balneoterapie v její tradiční podobě. Využívány jsou však i moderní léčebné postupy. Sanatorium nabízí vodní i suchou uhličitou léčbu a plynové injekce. Spektrum používaných balneoprocedur doplňuje fyzikální terapie.

Hotel Monty: Hotel nabízí klasickou lázeňskou péči a wellness procedury. Hosté zde naleznou hotelový bazén se slanou vodou.

Hotel La Passionaria: Jeho ideální poloha poblíž lázeňského centra slouží pro relaxaci, rehabilitaci, sportovní a kulturní vyžití. Zrekonstruovaná budova hotelu La Passionaria disponuje 15 luxusními, moderně vybavenými apartmány. [5]

8.3.2 Ceník ubytovacích služeb

| | Hlavní sezóna | Mimosezóna1 | Mimosezóna2 |
|----------------------------------|--|--------------------|----------------|
| Hotelová zařízení ⁽¹⁾ | 1.280,- až 3.080,- | 1.050,- až 2.040,- | 810 až 1.810,- |
| Hlavní sezóna | 02.01.2010 - 09.01.2010, 18.04.2010 - 23.10.2010, 26.12.2010 - 08.01.2011 | | |
| Mimosezóna1 | 01.04.2010 - 17.04.2010, 24.10.2010 - 13.11.2010 | | |
| Mimosezóna2 | 10.01.2010 - 31.03.2010, 14.11.2010 - 25.12.2010 | | |

⁽¹⁾Ubytování ve 2-lůžkové pokoji se snídaní osobu/noc [34]

8.4 Stravovací služby

Základem léčebné výživy v Mariánských Lázních je racionální, biologicky a energeticky vyvážená, pestrá strava české kuchyně. Má-li být stravování účinné a přínosné, je třeba ho zajistit formou plné penze. Pouze tak lze garantovat efekt při léčbě. Polopenze nebo příležitostné stravování vedou podle zkušeností zdejších výživových poradců spíše ke zhoršování zdravotního stavu a zvyšování tělesné hmotnosti. [35]

8.4.1 Léčebná výživa

Standardně je poskytována racionální strava (dieta č. 3), která preferuje vyváženost pokrmů s optimálním poměrem cukrů, tuků a bílkovin. Mezi běžný standard také patří vegetariánská strava. Speciální léčebnou výživu tvoří dieta šetřící, nízkocholesterolová, redukč-

ní, diabetická (podrobně popsané v kapitole 7.5 Stravovací služby). Dále je poskytována strava s omezením bílkovin.

8.4.2 Strava s omezením bílkovin

Jedná se o dietu č. 6, která je určena pro pacienty se závažnými chorobami ledvin. Bílkoviny jsou omezeny na denní příjem 60 g či 40 g. Specifická je příprava pokrmů bez soli. Omezuje se příjem masa a mléčných pokrmů, z čehož vyplývá nízký příjem vápníku a železa. [21, 35]

8.4.3 Tepelná úprava potravin

Při technologické úpravě potravin v lázeňských zařízeních je třeba se zaměřit na snižování ztrát vitamínů a jiných ochranných látek. Dává se přednost vaření a dušení, čímž se zamezí zvýšenému příjmu toxických látek. Ty vznikajících při úpravách jako je smažení a pečení, především u potravin s vyšším podílem živočišných bílkovin (maso, ryby). Je třeba používat co nejnižší množství tuku a volit jeho vhodný druh podle druhu technologického postupu. Nelze opomenout dostatečný podíl syrové stravy, zejména zeleniny a ovoce. S tím je spojený i přídavek olivového nebo řepkového oleje v zeleninových a luštěninových pokrmech. [21]

8.4.4 Tepelná úprava vařením

Vaření je tepelná úprava potraviny ve vroucí vodě (voda, víno, pivo, mléko) nebo párou. Z hlediska výživového jde o nejšetrnější způsob tepelné úpravy. Výhodou je velmi dobrá stravitelnost pokrmů. Při vaření vzniká méně sensoricky významných látek, proto jsou takové pokrmy často vnímány jako méně chuťově atraktivní, zejména ve srovnání s pokrmy smaženými.

Vaření v tekutině

Potravina je ze všech stran zahřívána vroucí tekutinou o teplotě kolem 100°C, do níž je ponořena. Použitou tekutinou může být voda, vývar z kostí nebo zeleniny. Podle typu po-

traviny je třeba zvolit její množství, aby se zamezilo ztrátám vyluhováním. Lze zamezit ztrátě vitamínu C, a to vložení suroviny (zeleniny, brambory) do vroucí osolené či oslazené tekutiny. K dalším ztrátám významných látek pak může dojít častým mícháním (obohacení kyslíkem) či vpichováním, kterým se naruší vrstva denaturovaných bílkovin (únik šťávy).

Vaření v páře

U tohoto typu tepelné úpravy dochází v menší míře ke ztrátám živin vyluhováním. Takto připravované pokrmy jsou výživově a sensoricky hodnotnější.

Vaření ve vodní lázni

Pokrmy jsou připravovány v ubrousku nebo nádobě vložené do vroucí vody. Jde o velmi šetrný způsob, u kterého vůbec nedochází ke ztrátám vyluhováním.

Blanšírování – spařování potravin

Jde o vložení potravin na krátkou dobu do vroucí vody za účelem usnadnění loupání (rajčata), přelití potravin horkou vroucí vodou kvůli odstranění nežádoucích pachů či hořkosti nebo krátké povaření pro odstranění čpavé vůně a chuti. [6]

8.4.5 Tepelná úprava dušením

Jedná se o tepelnou úpravu působením menšího množství tekutiny, někdy i tuku a páry v uzavřené nádobě. Dušení je šetrná úprava potravin probíhající při teplotě nepatrně vyšší, než 100°C. Je ideální pro úpravu pokrmů při nemocech trávicího ústrojí. Stejně jako u vaření zde vzniká minimální množství chuťových a vonných látek. Ty však nejsou v léčebné stravě tím nepodstatnějším. Např. maso se většinou opéká a poté se dusí na základech (cibulový, zeleninový apod.). V léčebné stravě však tento způsob nelze doporučit. Při opékání totiž dochází k tvorbě hnědých produktů karamelizace a neenzymového hnědnutí, které působí toxicky, karcinogenně a mutagenně. [6]

8.5 Kulturní, společenské a sportovní služby

Rozsáhlé lázeňské lesoparky nabízí návštěvníkům možnost procházek s různou náročností na fyzickou kondici. Na těchto trasách se mohou návštěvníci zastavit u mnoha minerálních pramenů, z nichž nejznámější je Medvědí či Balbínův pramen. V okolí Mariánských Lázní je také rozsáhlá síť cyklostezek. Chráněná krajinná oblast Slavkovský les pak nabízí řadu zajímavých výletních cílů – k Pramenům, ke Třem křížům či ke Klášteru Teplá. Dalším cílem může být zámek Kynžvart, hrad Locket, Františkovy Lázně, Karlovy Vary apod.

Mezi tradiční sporty neodmyslitelně patří golf a tenis. V roce 1947 byl založen Golfový klub Golf Club Mariánské Lázně. V roce 2003 udělila britská královna Alžběta II. zdejšímu klubu prestižní titul Royal Golf Club.

Počátky tenisového klubu sahají do třicátých let 20. století. Od nepaměti je zde v provozu 1000 m dlouhá plochá dráha pro motocyklistické závody.

Návštěvníci najdou vyžití také ve velkém plaveckém bazénu, moderním lehkootletickém areálu s fotbalovým hřištěm, hokejovém zimním stadionu, v řadě fitness center. V zimě mohou lyžaři využít lyžování na sjezdovce SkiAreálu s kabinovou lanovkou pod hotelem Krakonoš a běžkařské trasy v okolí.

Zajímavou atrakcí je Zpívající fontána, která se rozezní každou lichou hodinu. Hraje skladby českých i světových hudebních skladatelů. Poprvé se rozezněla v roce 1986. V provozu je každoročně od května do října.

Společnost Léčebné lázně Mariánské Lázně a.s. má své zákaznické centrum Marienbad Reiseservice, které organizuje pro hosty lékařské přednášky, kulturní program, koncerty, taneční večery, výlety do okolí i po zajímavých místech České republiky, okružní jízdy městem, zajišťuje transfery, průvodcovské služby, vstupenky na kulturní a společenské akce, distribuuje informační a propagační materiál. Aktuální kulturní akce jsou vždy dostupné na webových stránkách www.marienbad.cz a jakoukoliv akci lze rezervovat pomocí e-mailu reiseservice@badmarienbad.cz. [5, 38]

8.6 Klientela v roce 2009

V Mariánských Lázních se léčili především dospělí pacienti, kteří využili pobyt hrazený zdravotními pojišťovny. Většině klientů byla poskytována komplexní péče, příspěvkovou formu využilo pouhých 5 % návštěvníků lázní. Nárůst samoplátecké klientely byl minimální. Protože se Mariánské Lázně nacházejí na západě České republiky, většinu klientely tvoří zahraniční návštěvníci (85%), a to především z Německa. Čeští klienti tvoří zbylou část 15%.

8.7 Výhody, benefity a péče o zákazníka pro rok 2010

- **Cenové akce**

Společnost Léčebné lázně Mariánské Lázně a.s. pro své klienty připravila 10% slevu na léčebné programy delší než 7 nocí. Při pobytu od 21 nocí 1x minerální koupel v Královské kabině, 1x částečná masáž horkými kameny nebo 1x solná jeskyně zdarma.

Dále nabízí, dle druhu ubytovacího zařízení, bez poplatku využití 3 bazénů s vířivými proudy v historických Římských lázních, whirlpoolu, sauny, parních lázní, Kneippovy terapie, relaxační místnosti nebo fitness.

- **Dárkové šeky**

Klientům jsou nabízeny vouchery na lázeňský pobyt a dárkové šeky v hodnotě 1 000 Kč, 3 000 Kč a 5 000 Kč, které lze věnovat komukoliv. Využít se dají na klasické léčebné a regenerační pobyty, na krátkodobé programy wellness & beauty i na lázeňské procedury.

- **Online rezervace**

Pro co nejpohodlnější rezervaci pobytů v Mariánských Lázních je možnost rezervací na www.marienbad.cz

- **Marienbad Kur & Spa Card – karta výhod**

Držitelem karty Marienbad Kur & Spa Card se stává každý host v hotelech společnosti Léčebné lázně Mariánské Lázně a.s. s pobytem min. na 7 nocí (mimo pacientů zdravotních pojišťoven). Díky této kartě je možné využívat např. tyto služby:

-propagační materiály zdarma, ranní info-leták s programem, mariánskolázeňská pitná kúra zdarma, sleva na vstup do Městského muzea, slevy ve vybraných obchodech (sklo, keramika), slevy na odborné vyšetření u očního lékaře, 10% sleva – kryosauna [34]

9 LÁZNĚ TEPLICE NAD BEČVOU

Teplice nad Bečvou spadají pod Olomoucký kraj. Lázně se nacházejí v blízkosti města Hranice, 35 km od Olomouce. Leží v úzké soutěsce řeky Bečvy, v kopcovitém terénu. Lázeňskou péči v současnosti zajišťuje Lázně Teplice nad Bečvou, a.s. [3, 5]

9.1 Historie

Nejstarší doklady o existenci lázní sahají do 16. století, avšak místní teplé železito-alkalické kyselky byly prý objeveny již v roce 1480. Roku 1553 nechal Jan Kropáč z Nevědomí vybudovat kamennou nádrž, do níž byly svedeny nejvydatnější prameny. První lázeňská budova pak byla postavena v roce 1711. V první polovině 20. století byly léčebné účinky zdejší minerální vody vědecky podloženy. Staly se ideální pro léčbu srdečních a cévních onemocnění, což vedlo k prudkému rozvoji lázní. Dnes se lázně Teplice nad Bečvou specializují na špičkovou kardiorehabilitaci klientů. [5]

9.2 Zdravotní služby

Hlavní specializací Lázní Teplice nad Bečvou je kardiorehabilitace klientů. Důraz je kladen na prevenci vzniku srdečních a mozkových příhod. Lázně usilují o zlepšení kvality života, zdravotního stavu, fyzickou a psychickou výkonnost a kondici každého klienta. To vše prostřednictvím přírodních léčivých zdrojů. [43]

9.2.1 Přírodní léčivé zdroje

Hlavním přírodním zdrojem jsou termální alkalické zemité kyselky obsahující vysoký podíl oxidu uhličitého a fluoridů. Jejich teplota je 22,5 °C. Kyselky pramení hluboko pod zemí. Nejznámějšími prameny jsou Kropáčův (60,5 m), Gallašův (143 m) a Jurikův (101,8 m).

9.2.2 Program kardiovaskulární rehabilitace

Rehabilitace tohoto typu se řídí doporučenými postupy české kardiologické společnosti, jež byly vypracovány v souladu s evropskými standardy. Po vstupním vyšetření je klient začleněn do léčebného procesu podle jeho zdravotního stavu. Následují odborná vyšetření, jako jsou EKG test a další techniky. Lázně také nabízejí preventivní a vzdělávací programy PRO-FIT a VITALITA, v rámci nichž jsou klienti seznámeni s riziky svého zdravotního stavu a učí se jej zlepšit. [3, 5]

9.2.3 Léčebné procedury

Léčebné procedury jsou využívány v rámci komplexní a příspěvkové péče. Nechybí ani wellness víkendy pro samoplátce či speciální pobyty, jako Svatební noc v lázních či Péče o seniory. Mezi základní procedury patří vodoléčba, uhličité a plynové koupele, masáže, fyzikální terapie, světloléčba, termoterapie, elektroléčba, pitná léčba, léčebný tělocvik, odvykání kouření či speciální procedura Vacushape. [41]

Vacushape - Podtlakový pohybový systém

Cílem tohoto programu je spalování tuků problémových partií – boky, břicho, hýždě, stehna. Trénink probíhá chůzí na běžeckém pásu po dobu 30 minut, při které se problémové partie nachází v podtlakové kabině. Střídavým podtlakem je krev nasávána do kapilár v podkoží, kde působí jako přepravní médium a odvádí tuk z tukových buněk ke svalům. V průběhu procesu se sleduje tepová frekvence tak, aby se jednalo po celou dobu o aerobní cvičení, kdy je spotřeba energie hrazena z 80 % tuky a pouhých 20 % cukry. Podtlakem se aktivuje metabolismus tuků i lymfatický systém, který zajišťuje lepší odvádění metabolických zplodin. [5, 41]

9.3 Ubytovací služby

Ubytovací služby zajišťuje společnost Lázně Teplice nad Bečvou, a.s., a to v hotelech, lázeňských domech či jednom penzionu. Ve většině ubytovacích zařízení jsou poskytovány léčebné procedury.

9.3.1 Lázeňské komplexy

Hotel Moravan*:** Po rekonstrukci v roce 1996 nabízí budova Moravan veškeré lázeňské služby. Lze využít léčebné procedury včetně přístroje vacushape, wellness centrum, kosmetiku, pedikúru, půjčování cyklistických kol, stolní tenis, šachy či knihovnu. Ubytování klientů je možné v pokojích typu apartmán exclusive a standard plus.

Lázeňské sanatorium Bečva*:** jedná se o lázeňský komplex s jídelnou, kavárnou, letní terasou a recepcí. Kapacita domu je 96 pokojů s příslušenstvím v různých kategoriích podle náročnosti klienta na ubytování. V budově se nachází kompletně vybavené balneologické oddělení, včetně specializovaného diagnostického pracoviště kardiocentra.

Lázeňské sanatorium Janáček:** byl postaven v centrální části areálu. Jde o monumentální stavbu z roku 1929, která byla v roce 1988 kompletně zrekonstruována. Ubytovací část je propojena s částí komplexu, kde se nachází balneoprovoz, centrální přijímací kancelář, recepce, kavárna, jídelna a kadeřnictví. Nachází se zde polárium Arktika – léčba mrazem. Jedná se o komplex s největší kapacitou lůžek, a to 212.

Dětská léčebna Radost: poskytuje komplexní lázeňskou péči dětem ve věku od 3 do 18 let. Většina procedur je poskytována v tomto zařízení. Součástí poskytovaných služeb je i vzdělávací a výchovný program. Přímo v léčebně je Speciální základní škola spolu s mateřskou školou a školní družinou, ve které pečují o malé klienty speciální pedagogové. Základní škola zajišťuje výuku všech vyučovacích předmětů včetně cizích jazyků.

Lázeňský dům Milena: lázeňský dům Milena má 18 standardně vybavených pokojů, většina však bez sociálního zařízení. To je k dispozici na každém poschodí. V přízemí budovy je společenská místnost s televizí. Je zde možno zapůjčit si přenosnou televizi na pokoj.

Lázeňský dům Praha: pokoje jsou standardně vybaveny. Sociální zařízení je společné. Na každém patře je sociální zařízení pro ženy a 2 koupelny s vanou. V suterénu budovy byla vybudována solná jeskyně SALTICA.

Penzion Tereza: Budova má 12 pokojů se sociálním zařízením, televizí, satelitem a lednicí. K dispozici je společenská místnost a recepce. V suterénu budovy se nachází sauna pro dvě osoby a útulná kavárna. [5, 42]

9.3.2 Ceník ubytovacích služeb

| | Hlavní sezóna | Mimosezóna |
|----------------------------------|------------------|------------------|
| Hotelová zařízení ⁽¹⁾ | 960,- až 1.595,- | 760,- až 1.340,- |
| Hlavní sezóna | 1.5. - 30.9.2010 | |
| Mimosezóna | 1.1.-30.4.2010 | |
| | 1.10.-23.12.2010 | |

⁽¹⁾Ubytování ve 2-lůžkové pokoji se snídaní osobu/noc

9.4 Stravovací služby

Vedle racionální stravy jsou poskytovány následující diety: šetřící, redukční, diabetická (podrobně popsáné v kapitole 7.5 Stravovací služby). Dále je v rámci léčby využívána antisklerotická dieta a individuální výživa. Stravování je poskytováno formou plné penze nebo polopenze výběrem ze dvou menu na oběd či večeři.

9.4.1 Antisklerotická dieta

Jde o dietu zpomalující či přímo zabraňující rozvoji aterosklerózy. Kopíruje nízkocholesterolovou dietu č. 7. Dochází k ní vlivem nesprávného způsobu života, jehož důsledkem je ukládání různých látek ve stěnách cév a následné ztvrdnutí cév. Poškozené cévy jsou pak příčinou různých i smrtelných chorob.

V rámci diety je nutné omezení uzenin a masa, zejména tzv. červeného. Obsahuje hodně tuku s nasycenými mastnými kyselinami, a proto je energeticky hodně bohaté. Je tedy třeba podíl těchto mastných kyselin omezit. Je dobré konzumovat bílé maso, tj. zejména drůbež a ryby. Konkrétně právě ryby jsou velmi vhodné, protože obsahují, tzv. omega 3 mastné kyseliny (eikosapentaenová, dokosahexaenová), které působí antiskleroticky. [11, 12]

9.4.2 Individuální výživa

Tato výživná strava se využívá při všech chorobách, při nichž mají pacienti co nejrychleji znovu nabýt tělesných sil a zvýšit svou tělesnou hmotnost. Především v případě, kdy není nutný předpis speciální diety. Nejčastěji je to rekonvalescence po infekčních chorobách, po některých operacích, zhoubné nádory v období cytostatické léčby. [21]

9.5 Kulturní, společenské a sportovní služby

V lázních je možné využít širokou nabídku sportovních i kulturních služeb. Hosté si mohou vybrat ze škály pestrých kulturních pořadů, hudebních vystoupení, koncertů a tanečních večerů. Dále jsou zajišťovány vzdělávací a odborné přednášky. Přehled kulturních akcí v daném měsíci je dostupný na webové adrese www.ltnb.cz. O kulturně-společenské a sportovní vyžití se stará oddělení kultury a sportu Lázní Teplice nad Bečvou a.s. Tipem na výlet pak může být Hranická propast, středověký hrad Helfštýn, zřícenina hradu Drahutuch a další.

Sanatorium Moravan:

krytý bazén s whirlpool, sauna, stolní tenis, kulečnick, kosmetika, pedikúra

Sanatorium Janáček:

fitcentrum, kulečnick, kadeřnictví

Sanatorium Bečva:

přístup na internet u recepce, velkoplošná televizní projekce v kavárně

Lázeňský dům Praha:

solná jeskyně, kadeřnictví

Sportovní areál:

minigolf, kuželky, tenis, pétanque [5, 40]

9.6 Klientela v roce 2009

Z celkového počtu návštěvníků lázní Teplice nad Bečvou, tvoří 33% pacienti využívající léčbu hrazenou zdravotními pojišťovnami. Zbylá klientela (67%) je zařazena mezi samoplátce, u nichž byl v roce 2009 zaznamenán mírný nárůst. Návštěvníci velmi často vyu-

žívají krátkodobé relaxační pobyty. Opět převládá komplexní péče 91% nad příspěvkovou, pouhých 9%. Lázně navštěvuje převážně česká klientela, minimální část tvoří cizinci ze Slovenska, Německa a Polska.

10 SROVNÁNÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB VE VYBRANÝCH LÁZEŇSKÝCH OBJEKTECH

10.1 Zdravotní služby

Cílem každého lázeňského zařízení by mělo být, poskytnout svým pacientům kvalitní zdravotní služby. Je třeba, aby jejich úroveň byla velmi vysoká, jelikož rozhodují o budoucím zdravotním stavu pacienta. Všechna zmíněná lázeňská zařízení poskytují komplexní, příspěvkovou (hrazenou zdravotními pojišťovnami) i samopláteckou péči, přičemž první dvě zmíněné jsou ve značné převaze.

Každé lázeňské místo má své přírodní léčivé zdroje, díky nimž se jednotlivá zařízení zaměřují na léčbu různých druhů onemocnění. Největší množství pramenů, celkem 40, je zaznamenáno v Mariánských Lázních. Luhačovice se pyšní 16-ti a v Teplicích nad Bečvou se nejvíce využívají 3 prameny. Všechna lázeňská místa poskytují pacientům podobné druhy procedur. Nejčastěji se jedná o vodoléčbu, koupele, masáže apod. Některá zařízení ovšem nabízí speciální procedury, díky nimž, mohou přilákat novou klientelu. Příkladem je Kneippova kúra, akupunktura, jacuzzi, kryoterapie či léčba Mariiným plynem v Mariánských Lázních nebo vacushape, solná jeskyně či procedura zaměřená na odvykání kouření v Teplicích nad Bečvou. Všechna lázeňská zařízení poskytují klasické léčebné pobyty v délce 3-4 týdnů i krátkodobé víkendové pobyty.

10.2 Ubytovací služby

Ubytovací služby poskytované lázeňskými zařízeními se v mnohém liší. Lázně Luhačovice nabízejí návštěvníkům řadu 4 hvězdičkových hotelů s vysokou kvalitou poskytovaných služeb. V některých z nich lze využít léčební procedury, jiné nabízejí pouze relaxační wellness služby určené především klientům v rámci krátkodobých pobytů. Méně náročná klientela, z hlediska úrovně služeb, má k dispozici řadu penzionů. Většina z nich neposkytuje stravování a poskytuje jen některé léčebné procedury. Tento typ ubytování je ale v posledních letech velmi žádan, díky nižší cenové úrovni než u hotelů.

Do Mariánských Lázní přijíždějí především zahraniční návštěvníci z Německa. Tato klientela si potrpí na vysokou kvalitu všech služeb, proto většinu ubytovacích zařízení tvoří

luxusní 5 hvězdičkové hotely. Ve většině je nepřeborné množství wellness služeb, které jsou často využívány v rámci krátkodobých, relaxačních, samopláteckých pobytů. Neopomenutelnou klientelou jsou senioři ze zahraničí, kteří tráví v lázních dlouhé týdny a vysoká kvalita ubytovacích služeb je pro ně velmi podstatná.

Teplice nad Bečvou jsou malým lázeňským objektem, což se projevuje i v typech ubytovacích zařízení. Nachází se zde 1 hotel s kompletní nabídkou léčebných i wellness služeb a 2 léčebná sanatoria. Maximální počet hvězdiček je 3. Na rozdíl od předešlých lázeňských objektů mají Teplice nad Bečvou specializovanou dětskou léčebnu s komplexními službami. K dispozici je také 1 penzion a 2 lázeňské domy, které však mají sociální zařízení pouze na patře, což může spoustu návštěvníků odradit. Nabídka opravdu kvalitního ubytování zde není příliš velká, proto je zde menší množství opravdu „bohaté“ klientely ve srovnání kupříkladu s Mariánskými Lázněmi. Přesto si tyto lázně jistě najdou své příznivce.

Co se týká cen za hotelové ubytování, v Luhačovicích a Teplicích nad Bečvou jsou ceny srovnatelné. Pohybují se od cca 650,-Kč do 1.600,-Kč (osoba/noc). V Mariánských Lázních jsou ceny vyšší od cca 800,-Kč do 3.000,-Kč (osoba/noc), což je dáno vyšší kategorií hotelů a zahraniční klientelou, která je ochotna „si připlatit“. V luhačovických penzionech jsou pak ceny nižší od cca 220,-Kč do 690,-Kč (osoba/noc).

10.3 Stravovací služby

Všechna již zmíněná lázeňská místa se mohou pochlubit širokou nabídkou stravovacích služeb od restaurací, kaváren, barů, cukráren až po jídelny a kiosky. Z hlediska léčebného jsou tyto služby velmi podstatné. Často hrají klíčovou roli při léčbě onemocnění. Protože většina pacientů využívá komplexní lázeňskou péči, zaměřují se vybrané lázeňské objekty především na režimové stravování. Diety, které jsou předepisovány lékařem, se s malými odchylkami shodují ve všech třech hodnocených objektech. Všechny poskytují klasické typy diet – šetřící, nízkocholesterolová, redukční, diabetická. Pouze v Mariánských Lázních je možné se setkat s dietou s omezením bílkovin či v Luhačovicích s individuální výživou. Kromě diet mají návštěvníci k dispozici racionální a vegetariánskou stravu. Lázně Luhačovice nabízí klientům speciální výběrovou stravu formou polopenze, či plné penze (obědy a večere výběr ze 7 jídel) stravu standard, výběrem ze 4 jídel. Teplice nad Bečvou nabízí klasickou polopenzi či plnou penzi výběrem ze 2 jídel. Mariánské Lázně se v tomto

mírně odlišují. Pacientům poskytují pouze plnou penzi, polopenze a příležitostné stravování vedou podle jejich výživových poradců k zhoršení zdravotního stavu a zvýšení tělesné hmotnosti. Všechny vybrané objekty se při přípravě dietních pokrmů zaměřují na snižování ztrát vitaminů a jiných ochranných látek, a to díky šetrným tepelným úpravám potravin. Vaření a dušení je nejdůležitější způsob úpravy, díky němuž lze dosáhnout úspěšného léčení pacientů.

10.4 Kulturní, společenské a sportovní služby

Kulturní, společenské a sportovní služby tvoří důležitý článek při uspokojování potřeb návštěvníků lázeňských objektů. Všechna již zmíněná lázeňská zařízení mají vytvořená vlastní centra, jež se starají o kulturní život návštěvníků. Zajišťují divadelní představení, přednášky, koncerty, festivaly a další kulturní akce, jež obohacují a zpříjemňují návštěvníkům pobyt v lázních. Všechny informace o kulturním dění jsou dostupné na webových stránkách jednotlivých lázní. Každé lázeňské místo má ve svém okolí spoustu výletních cílů a je tedy pro návštěvníky poutavé a zajímavé. Se sportovními službami je to podobné. Sporty jako je golf, tenis, bowling, fitness centrum, jsou dnes k dispozici ve všech lázeňských místech. Jediné, co může ovlivňovat množství služeb tohoto typu, je velikost lázeňských objektů. V Teplicích nad Bečvou hosté jistě nenajdou tolik služeb jako kupříkladu v Mariánských Lázních. V první řadě se liší velikostí objektů, počtem návštěvníků a samozřejmě rozdílnou klientelou. Bez těchto kvalitních služeb by lázním chyběl velmi podstatný článek ovlivňující jejich návštěvnost.

10.5 Doplnkové služby

Peněžní a směnárenské služby, prodej upomínkových předmětů, map, plánů měst, cestovních průvodců, pohlednic apod., služby místní dopravy. Bez těchto doplňkových služeb si v dnešní době nikdo nedovede představit spokojený pobyt v lázních, proto je jejich poskytování, ve vybraných objektech, naprostou samozřejmostí.

10.6 Hodnocení návštěvnosti

Z hlediska úhrady pobytu má značnou převahu komplexní a příspěvková péče (hrazená pojišťovny). V Teplicích nad Bečvou komplexní péče tvoří 91%, příspěvková 9%, v Mariánských Lázních tvoří dokonce 95% a příspěvková, pouhých 5%. Zatímco v Mariánských Lázních nebyla zaznamenána změna u samoplátecké úhrady pobytu, v Lázních Luhačovice došlo k mírnému poklesu, v Teplicích nad Bečvou k mírnému nárůstu. Zajímavostí je rozdílná klientela, díky poloze lázeňských objektů. Moravské Lázně Luhačovice navštěvuje především česká klientela, zahraniční tvoří pouhých 10%. V roce 2009 však byl zaznamenán nárůst klientů ze Slovenska a Izraele. Stejně tak je tomu v Teplicích nad Bečvou pouze s rozdílem zahraniční klientely. Přijíždějí převážně Slováci, Němci a Poláci. Naopak v Mariánských Lázních převažuje zahraniční klientela, tvoří 85% všech návštěvníků. Je to dáno především jejich polohou v západočeském trojúhelníku ne-daleko hranic s Německem.

ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo seznámení s lázeňstvím, jakožto odvětvím cestovního ruchu. Důraz byl přitom kladen na druhy poskytovaných služeb ve vybraných lázeňských zařízeních. Z popisu jednotlivých služeb vyplynulo, že mnohdy dochází k jejich vzájemnému prolínání a nabídka je velmi podobná. Příkladem jsou služby stravovací a kulturní. Pro efektivní léčbu onemocnění jsou poskytovány speciální stravovací režimy spočívající v dietách. Nutno říci, že druhů diet není mnoho, proto je možné se s těmi základními setkat ve všech zmiňovaných lázeňských objektech. Liší se pouze minimálně, podle druhu indikace. S kulturními službami je to podobné. Každé lázeňské místo připravuje pro návštěvníky kulturní programy a nabízí řadu sportovního vyžití, čímž oslovuje nové hosty. Je zřejmé, že tyto služby zpříjemňují pobyt a je třeba jim věnovat pozornost. Jejich množství je ve velké míře ovlivněno velikostí lázeňského místa.

Lze konstatovat, že zdravotní a ubytovací služby jsou poněkud odlišné. Většinou se jednotlivá lázeňská místa specializují na léčbu různých druhů onemocnění. K tomuto léčení využívají rozdílné procedury. Některé se mohou prolínat, ale vždy lázeňská místa nabízejí i speciální programy, díky kterým jsou osobitá a jedinečná. Stejnou nabídku nelze očekávat ani u ubytovacích služeb. Velká lázeňská místa se pyšní luxusními hotely, což je do značné míry dáno druhem klientely, kterou tvoří především zahraniční hosté. U menších lázeňských objektů je pak možné se setkat s nabídkou ubytovacích zařízení nižší kategorie, s čímž souvisí i odlišná klientela.

Vypracováním této práce jsem získala nové informace z oblasti lázeňského cestovního ruchu a seznámila se s jejich komplexní nabídkou služeb. Jejich následným porovnáním jsem dokázala zhodnotit jednotlivé kategorie služeb a zodpovědět si, v čem se od sebe liší.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ALTMAN N., *Healing springs*, Rochester: Healing Arts Press, 2000. 320 s. ISBN 978-0892818365.
- [2] ATTL, P., *Systém řízení kvality lázeňských služeb: Czech Hospitality and Tourism Papers*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze, 2008. 80-89 s. ISSN 1801-1535.
- [3] BURACHOVIČ, S., WIESER S. *Encyklopedie lázní a lázeňských pramenů v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*, Praha: Libri, 2001. 434 s. ISBN 80-7277-048-9.
- [4] ČERTÍK, M. a kol. *Cestovní ruch - vývoj, organizace a řízení*, Praha: OFF, s.r.o., 2000. 352 s. ISBN 80-238-6275-8.
- [5] ČURDA, J. a kol. *České lázně a lázeňství*, Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007. 219 s. ISBN 978-80-239-9330-1.
- [6] DOSTÁLOVÁ, J. *Co se děje s potravinami při přípravě pokrmů*, 1. vydání, Praha: Forsapi, 2008. 53 s. ISBN 978-80-903820-8-4.
- [7] DROBNÁ, D., MORÁVKOVÁ, E. *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*, 1. vydání, Praha: Fortuna, 2004. 205 s. ISBN 80-7168-901-7.
- [8] KLESCHT, V., *Pět pilířů zdravého života*, 1. vydání, Brno: Computer Press, 2008. 176 s. ISBN 978-80-251-2149-8.
- [9] KNOP, K. a kol. *Lázeňství ekonomika a management*, Praha: Grada Publishing, 1999. 151 s. ISBN 80-7169-717-6.
- [10] KRÍŽEK, V., ŠVANDRLÍK, R. *106 x Mariánské Lázně*, 1. vydání, Vimperk: Zápa-dočeské nakladatelství, 1990. 164 s. ISBN 80-7088-015-5.
- [11] MAROUNEK, M., BŘEZINA, P., ŠIMŮNEK, J., *Fyziologie a hygiena výživy*, 2. vydání, Vyškov: VVŠ PV, 2003. 148 s. ISBN 80-7231-106-9.
- [12] MÜLLEROVÁ, D., *Zdravá výživa a prevence civilizačních nemocí ve schématech*, 1. vydání, Praha: Triton, 2003. 104 s. ISBN 80-7254-421-7.
- [13] ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*, 1. vydání, Praha: Idea servis, 1999. 244 s. ISBN 80-85970-27-9.
- [14] PODĚBRADSKÝ, J., *Wellness v ČR*, Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2008. 128 s.
- [15] REGNEROVÁ, T., *České lázeňství dnes*, 2007. [cit. 2010-03-06]. Dostupné na: <<http://www.earch.cz/clanek/1005-ceske-lazenstvi-dnes.aspx>>

- [16] SVOBODA, F. *Balneotechnika I. Lázeňství komunální*, 2. vydání, Brno: Rektorát Vysokého učení technického v Brně, 1989. 205 s. ISBN 80-214-1040-X.
- [17] WILSON, N., NEBESKY, R., *Czech & Slovak Republics*, Paris: Lonely Planet Publications, 2001. 560 s. ISBN 978-1864502121.
- [18] CzechTourism láká Čechy do lázní. *Hotel&spa management*. 15.2.2010, III., 1-2, 8-9. s. ISSN 1802-3174.
- [19] Lázně lákají pedagogy. *Hotel&spa management*. 15.2.2010, III., 1-2, 6-7. s. ISSN 1802-3174.
- [20] *Lázeňský hotel kontaktní a specifické profese pro hotelový a lázeňský provoz*, Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007. 357 s.
- [21] *Dietologie*, Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 7 s.
- [22] Vyhláška Ministerstva zdravotnictví č. 423/2001 Sb., kterou se stanoví způsob a rozsah hodnocení přírodních léčivých zdrojů (vyhláška o zdrojích a lázních)
- [23] Zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon), ve znění pozdějších předpisů
- [24] Asociace hotelů a restaurací ČR. *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení 2006-2009*. [cit. 2010-03-011]. Dostupné na: <<http://www.hotelstars.cz/oficialni-jednotna-klasifikace-ubytovacich-zarizeni-2006-2009/>>
- [25] Mariánské Lázně. *Co je to wellness?*, 2010. [cit. 2010-03-06]. Dostupné na: <<http://turista.marianskelazne.cz/cs/lazne-prameny/wellness-v-marianskych-laznich/>>
- [26] Svaz léčebných lázní ČR. *Přírodní léčivé zdroje*, 2009. [cit. 2010-03-05]. Dostupné na: <<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/prirodni-lecive-zdroje>>
- [27] Klientela v Lázních Luhačovice v roce 2009. *Lázeňské listy Luhačovice*. 10.12.2009, XIII., 8, 4. s.
- [28] Léčba a relaxace v Lázních Luhačovice, a.s. v r. 2010. *Lázeňské listy Luhačovice*. 29.10.2009, XIII., 7, 6. s.
- [29] Lázně Luhačovice, a.s. *Certifikát jakosti*, [cit. 2010-03-12]. Dostupné na: <http://www.lazneluhacovice.cz/cz/certifikat_jakosti.php>
- [30] Lázně Luhačovice, a.s. *Kulturní akce*, [cit. 2010-03-11]. Dostupné na: <http://www.lazneluhacovice.cz/cz/kulturni_akce.php>

- [31] Lázně Luhačovice, a.s. *Léčebné procedury*. [cit. 2010-03-11]. Dostupné na: <http://www.lazneluhacovice.cz/cz/lazenske_procedury.php>
- [32] Lázně Luhačovice, a.s. *Přírodní léčivé prameny*, [cit. 2010-03-11]. Dostupné na: <<http://www.lazneluhacovice.cz/cz/lecive-prameny-luhacovice.php>>
- [33] Lázně Luhačovice, a.s. *Stravování*, [cit. 2010-03-14]. Dostupné na: <<http://www.lazneluhacovice.cz/cz/informace-2010.php>>
- [34] Léčebné Lázně Mariánské Lázně, a.s. *Ceníky*, 2008 [cit. 2010-04-11]. Dostupné na: <http://www.marienbad.cz/cs/dokumenty_ke_stazeni/ceniky.shtml>
- [35] Léčebné Lázně Mariánské Lázně, a.s. *Dietní stravování*, 2008. [cit. 2010-04-15]. Dostupné na: <http://www.marienbad.cz/cs/leceni/dietni_stravovani.shtml>
- [36] Léčebné Lázně Mariánské Lázně, a.s. *Léčebné procedury*, 2008. [cit. 2010-04-10]. Dostupné na: <http://www.marienbad.cz/cs/leceni/lecebne_procedury/a-i.shtml>
- [37] Léčebné Lázně Mariánské Lázně, a.s. *Léčivé prameny*, 2008. [cit. 2010-04-10]. Dostupné na: <http://www.marienbad.cz/cs/leceni/lecive_prameny/index.shtml>
- [38] Léčebné Lázně Mariánské Lázně, a.s. *Marienbad Reiseservice*, 2008. [cit. 2010-04-15]. Dostupné na: <http://www.marienbad.cz/cs/volny_cas/ml_reseservice.shtml>
- [39] Léčebné Lázně Mariánské Lázně, a.s. *Tradice a současnost*, 2008. [cit. 2010-04-07]. Dostupné na: <http://www.marienbad.cz/cs/leceni/tradice_a_soucasnost.shtml>
- [40] Lázně Teplice nad Bečvou, a.s. *Kulturní program*, [cit. 2010-04-18]. Dostupné na: <<http://www.ltnb.cz/stranky/volny-cas/kulturni-program.htm>>
- [41] Lázně Teplice nad Bečvou, a.s. *Léčebné procedury*, [cit. 2010-04-17]. Dostupné na: <<http://www.ltnb.cz/stranky/lecba/lecebne-procedury.htm>>
- [42] Lázně Teplice nad Bečvou, a.s. *Radost, Milena, Praha, Penzion Tereza*, [cit. 2010-04-18]. Dostupné na: <<http://www.ltnb.cz/stranky/ubytovani.htm>>
- [43] Lázně Teplice nad Bečvou, a.s. *Vize společnosti*, [cit. 2010-04-17]. Dostupné na: <<http://www.ltnb.cz/stranky/o-laznich.htm>>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dunnovo pojetí wellness

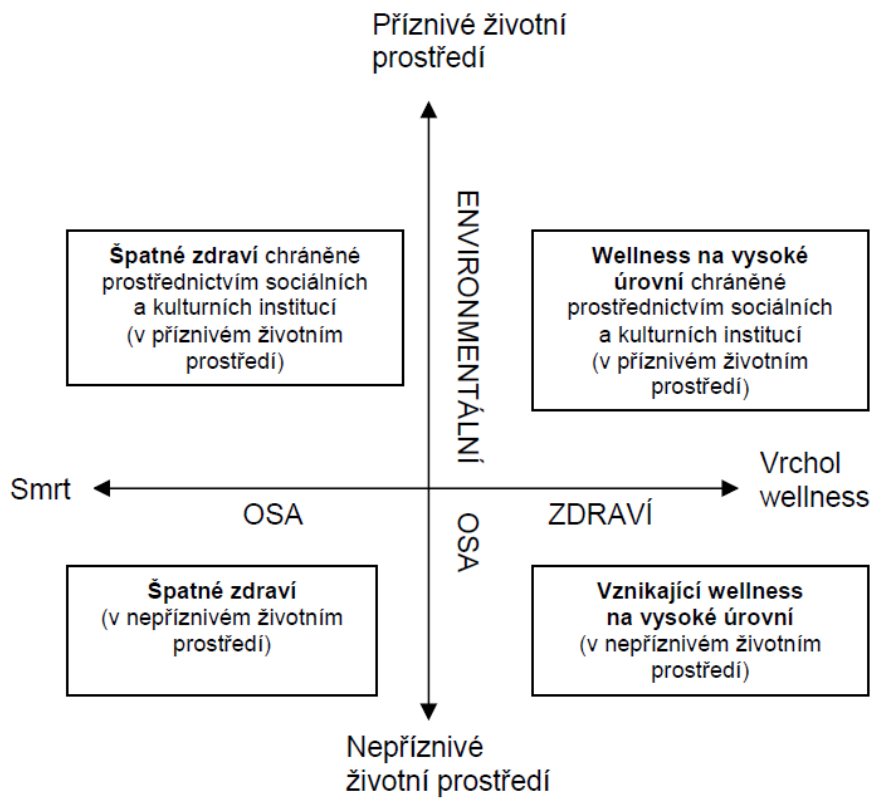
Příloha č. 2: Struktura systému lázeňství

Příloha č. 3: Výživová pyramida

Příloha č. 4: Certifikát jakosti – Lázně Luhačovice

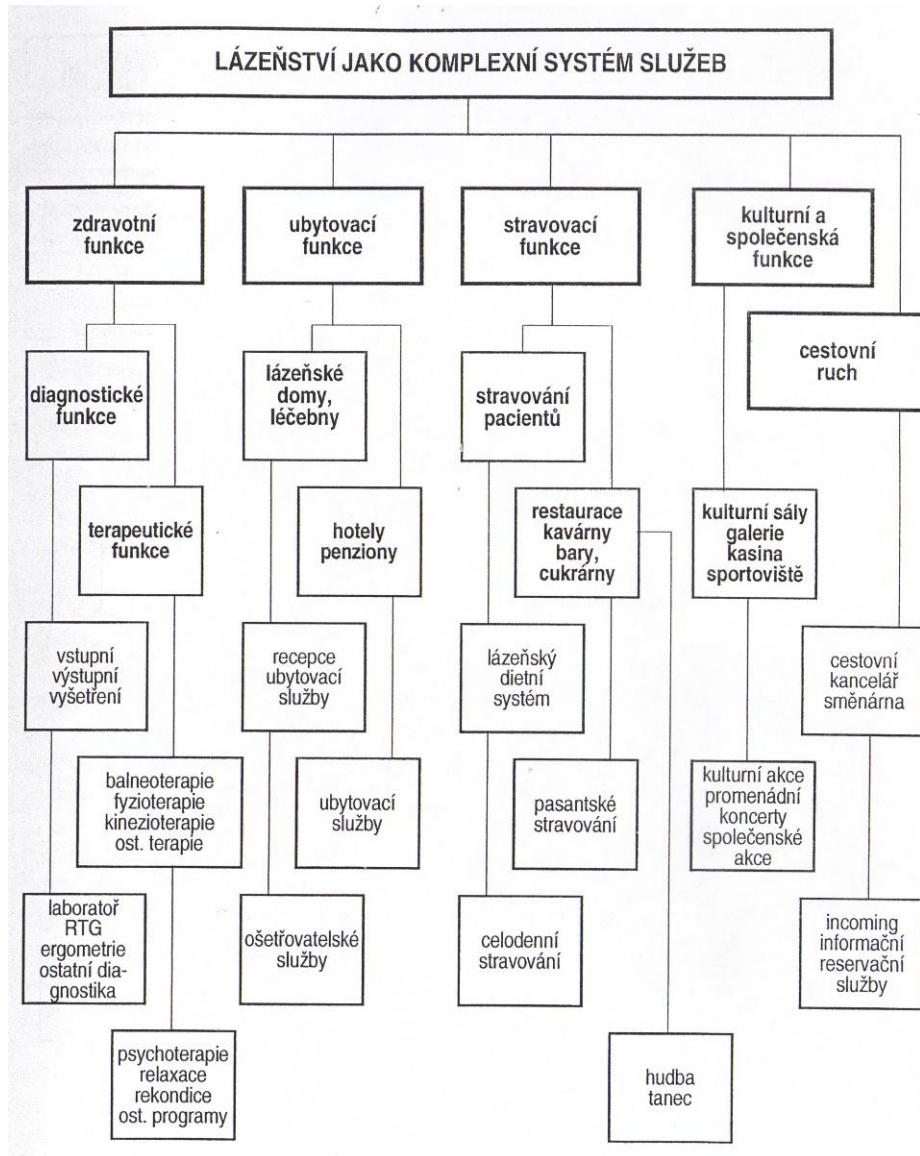
Příloha č. 5: Kalendář kulturních akcí

PŘÍLOHA Č. 1: DUNNOVO POJETÍ WELLNESS



Zdroj: Miller – Wellness: The History and Development of a Concept

PŘÍLOHA Č. 2: STRUKTURA SYSTÉMU LÁZEŇSTVÍ



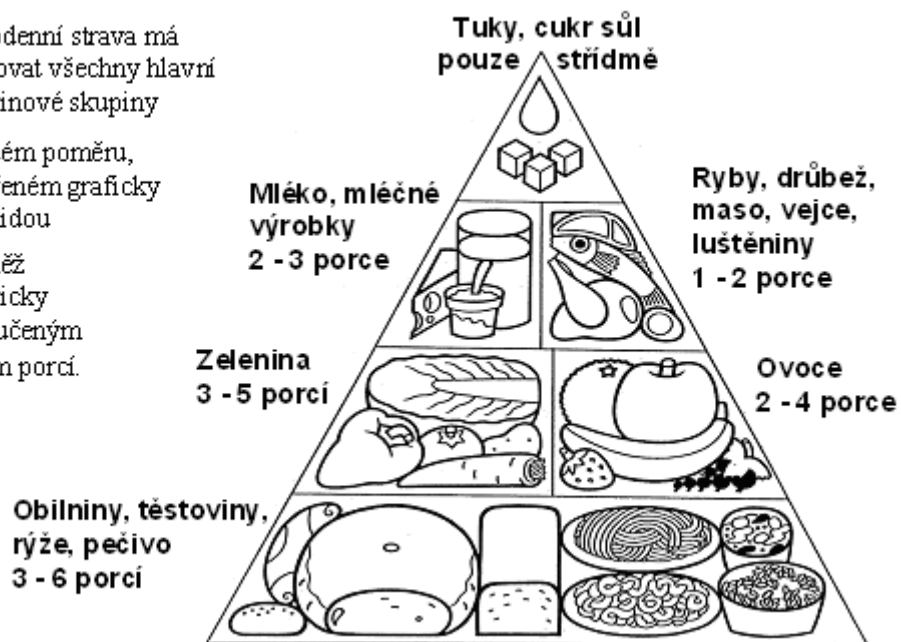
PŘÍLOHA Č. 3: VÝŽIVOVÁ PYRAMIDA

Výživová doporučení ve formě potravinové pyramidy

Každodenní strava má obsahovat všechny hlavní potravinové skupiny

v určitém poměru, vyjádřeném graficky pyramidou

a rovněž numericky doporučeným počtem porcí.



PŘÍLOHA Č. 4: CERTIFIKÁT JAKOSTI – LÁZNĚ LUHAČOVICE



CERTIFIKÁT

TÜV CERT-certifikační místo
TÜV Industrie Service GmbH
 TÜV Rheinland Group
 potvrzuje dle postupu
 TÜV CERT, že podnik



Lázně Luhačovice, a.s.
 Lázeňské náměstí 436
 CZ - 763 26 Luhačovice

zavedl a používá systém zaručující kvalitu v oboru
 lázeňské léčebné a odborné ambulantní zdravotnické služby,
 hotelové a gastronomické služby.

Auditem,
 zpráva č. **045289 BN**
 bylo prokázáno splnění požadavků normy
DIN EN ISO 9001:2000

Tento certifikát je platný do **2007-11-01**.
 Registrační číslo certifikátu **01 100 045289**





Kolin, 2004-11-02

TÜV TÜV Rheinland Group



TÜV CERT-certifikační místo
 TÜV Industrie Service GmbH

www.tuv.com

PŘÍLOHA Č. 5: KALENDÁŘ KULTURNÍCH AKCÍ

| Kalendář kulturních akcí a. s. Lázně Luhačovice v roce 2010 | |
|--|--|
| 7. – 9. května | Slavnostní otevření pramenů Zahájení hlavní lázeňské sezony |
| 12. června | Zahájení 16. letní divadelní sezony |
| 22. června | Koncert Hudby Hradní stráže a Policie ČR |
| 19. – 23. července | Festival Janáček a Luhačovice (19. ročník) |
| 2. – 13. srpna | Akademie Václava Hudečka (14. ročník) |
| 23. – 28. srpna | Divadelní Luhačovice (12. ročník) |
| 10. – 12. září | Mezinárodní festival dětských folklorních souborů Písni a tancem (18. ročník) |