

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Vybraný podnik a jeho role v regionálním rozvoji

The enterprise and its role in the regional development

Ekaterina Romanova

2015

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ekaterina ROMANOVA**
Osobní číslo: **K12B0575P**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Podniková ekonomika a management**
Název tématu: **Vybraný podnik a jeho role v regionálním rozvoji**
Zadávací katedra: **Katedra podnikové ekonomiky a managementu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Zpracujte úvodní teoretickou část bakalářské práce.
2. Zamyslete se nad významem malých a středních podniků pro hospodářský rozvoj regionu.
3. Analyzujte vybraný podnik z hlediska jeho přínosů pro regionální rozvoj.
4. Navrhněte opatření pro překonání slabých stránek zjištěných v analytické části bakalářské práce.
5. Posudte ekonomickou efektivnost navržených opatření.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: **40 - 60 stran**

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

Seznam odborné literatury:

- **BLAŽEK, Jiří, UHLÍŘ, David.** *Teorie regionálního rozvoje.* Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1974-3.
- **JEŽKOVÁ, Renata, JEŽEK, Jiří.** *Podnikanie a jeho komunálna a regionálna podpora.* Bratislava: Eurokódex, 2011. ISBN 978-80-89447-47-3.
- **PAVLÁK, Miroslav.** *Ekonomika malých a středních podniků.* Plzeň: ZČU, 2013. ISBN 978-80-261-0268-7.
- **ŠVARCOVÁ, Jana.** *Ekonomie stručný přehled.* Zlín: Ceed, 2002. ISBN 80-902552-8-0.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Miroslav Pavlák, Ph.D.

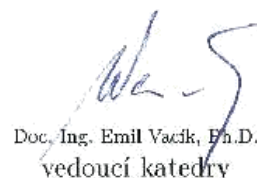
Katedra podnikové ekonomiky a managementu

Datum zadání bakalářské práce: **25. října 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **24. dubna 2015**



Doc. Dr. Ing. Miroslav Plevný
děkan



Doc. Ing. Emil Vacík, Ph.D.
vedoucí katedry

V Chebu dne 25. října 2014

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„ Vybraný podnik a jeho role v regionálním rozvoji “

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

V Chebu dne

Podpis autora

Poděkování

Ráda bych poděkovala Ing. Miroslavovi Pavlákovi, Ph.D. za cenné rady, věcné připomínky, vstřícnost při konzultacích a vypracování bakalářské práce.

Mé poděkování patří též zaměstnancům lázeňského hotelu MONTI SPA HOTEL, Zdeňkovi Roubíčkovi, Jaroslavě Němečkové a také Karlovi Němečkovi za ochotné poskytnutí potřebných materiálů a informací.

Obsah

Úvod	9
1 Charakteristika malých a středních podniků	10
1.1 Pojem lázeňství.....	11
1.2 Západočeský lázeňský trojúhelník.....	12
2 Základní údaje	14
2.1 Charakteristika regionu Chebsko (Františkovy lázně)	14
2.2 Geologické poměry.....	14
2.3 Klimatické poměry	14
2.4 Vodní toky a plochy.	14
2.5 Významné minerální prameny Františkových Lázní.....	15
2.6 Vegetační kryt.....	16
2.7 Životní prostředí	17
2.8 Chráněná území	17
2.9 Demografie	17
2.10 Vzdělanostní struktura	19
2.11 Ekonomická základna a trh práce	20
2.11.1 Zaměstnanost.....	20
2.11.2 Lázeňství a cestovní ruch	21
2.12 Sociální infrastruktura.....	22
2.12.1 Kultura.....	22
2.12.2 Sport a rekreace	22
3 SWOT analýza města Františkovy Lázně	23
4 Vnější vztahy Karlovarského kraje	25
4.1 Cizinci v ČR a Karlovarském kraji.....	26

5	Obecná charakteristika ubytovacích zařízení	28
5.1	Kategorie ubytovacích zařízení	28
5.2	Klasifikace hotelů	28
	Hotelstars Union.....	28
6	Charakteristika analyzovaného zařízení	30
7	Akciová společnost MONTI SPA a.s.....	31
8	Standardní lékařské a lázeňské péče	32
9	Lázeňský dům MONTI SPA a.s.....	34
9.1	Personální požadavky	34
9.2	Personální obsazení (jednotlivé úseky)	35
9.3	Obchodní partneři	35
9.4	Obsazenost, návštěvnost a perspektivy hotelu.	35
9.5	Identifikace, škála poskytovaných služeb	35
9.6	Získávání klientů	36
9.7	Statistika návštěvnosti hotelu	36
9.8	Problémy hotelu ze strany hostů i zaměstnanců	36
9.9	Ekonomický a sociální vliv hotelu na Františkovy Lázně.....	36
10	Služby.....	39
10.1	Komplexní lázeňský pobyt	39
10.2	Příspěvková lázeňská péče.....	39
10.3	Monti vital pobyt.....	40
10.4	Monti relay pobyt.....	41
10.5	Zimní top nabídka	41
10.6	Hodnocení služeb.....	42
11	Cíle společnosti MONTI SPA a.s. na rok 2015	43
12	Dotazník	44

12.1	Vyhodnocení dotazníků	40
13	Vliv hotelu MONTI SPA a.s na region	41
13.1	Nezaměstnanost na Chebsku.....	41
13.2	Vytváření a analýza pracovních míst	41
14	Vytvořená a popsaná nová pracovní místa.....	43
14.1	Sales manager (marketing).....	43
14.2	Rajonářka	44
14.3	Portýr.....	45
14.4	Front office manager	45
14.5	Kulturní referent.....	46
14.6	Účetní ekonomka	47
14.7	Hotelový řidič	48
15	Metody získávání zaměstnanců.....	49
15.1	Výběr zaměstnanců	51
15.2	Hodnocení pracovníků	51
16	Nová pracovní místa v MONTI SPA a.s.....	53
	Shrnutí a doporučení	54
	Závěr.....	55
	Seznam grafů.....	54
	Seznam tabulek	55
	Seznam zkratk	56
	Seznam použité literatury	57
	Monografické publikace.....	57
	Internetové zdroje.....	57

Úvod

Lázeňské pobyty jsou v dnešní době jednou z nejoblíbenějších odpočinkových aktivit, lidé se ve svém volném čase naprosto oddají relaxačním činnostem. V současné době není pobyt v lázních jen otázkou starších lidí nebo nemocných. I mladá generace velmi často vyhledává takový způsob dovolené a odpočinku.

Cílem bakalářské práce je zjištění ekonomického vlivu vybraného podniku v Chebském okrese. Autorka bakalářské práce si vybrala konkrétně lázeňské zařízení MONTI SPA a.s., který poskytuje služby léčebné, ubytovací a stravovací. Má bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické.

V první části práce autorka popsala základní rozdělení malých a středních podniků a dále obecné informace obce Františkovy Lázně.

Ve druhé části bakalářské práce se autorka zacílila na konkrétní podnik ve Františkových Lázních, popsal současnou situaci podniku a dále zjistila dopad vlivu podniku na lokalitu i region. Součástí vyhodnocení situace lázeňského zařízení se též staly i dotazníky vyplněné hosty.

V závěru bakalářské práce se autorka zaměřila na pracovní příležitosti v podniku.

1 Charakteristika malých a středních podniků

Malé a střední podniky tvoří 99,8% ekonomicky aktivních subjektů. Svou činností se podílejí na tvorbě hrubého domácího produktu, napomáhají při fungování velkých společností a poskytují pracovní příležitosti velkému počtu lidí.

Ve většině evropských států neexistovala, po dlouhou dobu, oficiální definice drobného podnikání. Pro vztahy mezi podnikatelskými subjekty a státními institucemi byly a stále jsou používána kvantitativní hlediska jako počet zaměstnanců nebo roční obrat. Podniky se dle těchto kritérií nejčastěji člení na malé, střední a velké.

Nyní je definice malého a středního podnikatele (dále jen MSP) upravena Nařízením Komise (ES) č. 364/2004 ze dne 25. února 2004. „Základním kritériem pro posouzení velikosti podnikatele je počet zaměstnanců, velikost ročního obratu a bilanční suma roční rozvahy (velikost aktiv). Údaje, které se mají použít pro stanovení počtu zaměstnanců a finančních veličin, jsou údaje vztahující se k poslednímu uzavřenému zdaňovacímu období vypočtené za období jednoho kalendářního roku. Malý a střední podnikatel, který zahajuje podnikání, stanoví tyto hodnoty vlastním kvalifikovaným odhadem, a to pro první účetní období, ve kterém bude provozována podnikatelská činnost po celé účetní období.“

1. *Za drobného, malého a středního podnikatele se považuje podnikatel, pokud:*

- a) zaměstnává méně než 250 zaměstnanců;
- b) jeho aktiva, uvedená v rozvaze, nepřesahují korunový ekvivalent částky 43 mil. EUR, nebo má obrat za poslední uzavřené účetní období nepřesahující korunový ekvivalent 50 mil. EUR.

2. *Za malého podnikatele se považuje podnikatel, pokud:*

- a) zaměstnává méně než 50 zaměstnanců;
- b) jeho aktiva, uvedená v rozvaze, nebo obrat za poslední uzavřené účetní období nepřesahují korunový ekvivalent 10 mil. EUR.

3. *Za drobného podnikatele se považuje podnikatel, pokud:*

- a) zaměstnává méně než 10 zaměstnanců;
- b) jeho aktiva, uvedená v rozvaze, nebo obrat za poslední uzavřené účetní období nepřesahují korunový ekvivalent 2 mil. EUR.

„Pro výpočet je také velmi důležité posoudit vazby na jiné podniky. Nezáleží na tom, kdo koho vlastní (zda podnik A vlastní podnik B nebo naopak), ale pouze na výši vlastnického podílu. Pro stanovení celkového počtu zaměstnanců a finančních hodnot se započítávají i údaje propojených podniků do dalších generací (kolen).“ Z tohoto hlediska se rozlišují tři druhy propojených podniků: samostatný podnik, partnerský podnik a spojený podnik. Bližší informace k pravidlům započítávání údajů za tyto podniky a jejich charakteristiku lze nalézt na stránkách Czechinvestu. [10]

Ze stejných charakteristik vychází i česká legislativa. V definici MSP pro účely Zákona 47/2002 o podpoře malého a středního podnikání se odkazuje na přímo použitelný předpis Evropských společenství, tedy na výše uvedené Nařízení Komise (ES) č. 364/2004.

Český statistický úřad (dále jen ČSÚ) používá k třídění podniků pouze kritérium počtu zaměstnanců. Hranice počtu zaměstnanců jsou opět stejné jako v Nařízení Komise, což usnadňuje mezinárodní srovnávání dat. ČSÚ dále rozlišuje mezi podniky, které jsou registrovány v Registru ekonomických subjektů (spravovaném ČSÚ) a podniky, které skutečně vykazují podnikatelskou činnost - tzv. aktivní podniky. Tyto subjekty jsou evidovány podle údajů získaných ze statistických zjišťování, daňových přiznání a plateb sociálního pojištění. Jejich podíl na registrovaných se pohybuje kolem 50 %. [11]

1.1 Pojem lázeňství

V dnešní době už není lázeňství bráno jen jako medicínský pojem, ale vzhledem ke společenskému vývoji na něj musíme pohlížet i z hlediska ekonomického a sociálně-politického. Proto také vystupuje ve třech rovinách:

- **Vědní lékařský obor** – jedná se o využívání léčivých a přírodních zdrojů, léčba nemocných lidí s chorobami uvedených v platném seznamu indikací a zejména o péči v léčebných lázních.
- **Souhrn činností a jednání ekonomického charakteru** – nejdůležitější je dosahování co nejlepších výsledků v ekonomii při co možná nejnižších nákladech. Správné fungování systému je dáno jeho managementem, jeho organizováním a řízením.
- **Sociálně-politický systém** – základem je poskytování lázeňské péče lidem, kteří obdrželi návrh od ošetřujícího lékaře či specialisty. O poskytnutí lázeňské rozhodne revizní lékař příslušné zdravotní pojišťovny. [2]

Lázeňská péče pomáhá lidem k dosažení plnohodnotné kvality života.

Využitelné léčivé přírodní zdroje jsou zcela nerovnoměrně rozloženy po celém světě. Lázeňství, tak jak jej nabízí lázeňská zařízení v České republice, kdy s lázněmi je bezprostředně spojena i lékařská péče, zůstalo převážně záležitostí evropskou. Tradice lázeňství v českých a moravských zemích je sice podstatně mladší než v jižní Evropě a zemích středomořské oblasti, avšak přesto si naše lázeňství získalo mimořádný věhlas a to nejen v evropském povědomí.

První významnější *lázeňská místa* na území ČR vznikají od 14. století. K mohutnému rozvoji lázeňských míst potom došlo ve století 19., které je často v souvislosti s významnými lázněmi označováno jako „zlatý věk“ lázní. V současnosti je v České republice více jak 30 lázeňských míst se statutem „léčebné lázně“

Minerální vody Českého masivu jsou nejčastěji uhličitě vody, tzv. kyselky. V Karlových Varech se vyskytují převážně navíc jako termy (tj. vody s teplotou nad 20°C) a zde dosahují jejich teploty až přes 73° C.

Místem s největší koncentrací lázeňských míst v České republice je *západočeská lázeňská oblast*, která se rozprostírá většinou na území Karlovarského kraje. Nachází se zde 5 významných lázeňských center: Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Františkovy Lázně, lázně Jáchymov a Lázně Kynžvart.

1.2 Západočeský lázeňský trojúhelník

Západočeský lázeňský trojúhelník je turistická oblast, která je součástí většího turistického regionu Západočeské lázně a leží v Karlovarském kraji. Oblast je ohraničena třemi vrcholy lázní Karlovy Vary, Mariánské Lázně a Františkovy Lázně. Na světě není žádná podobná oblast, která by se mohla úspěšně srovnávat s "lázeňským trojúhelníkem" co do četnosti a různorodosti minerálních pramenů. V oblasti je nejvýznamnější koncentrace lázeňských míst v republice. V posledních letech došlo v lázeňství k dynamickému vývoji a postupně se začala měnit skladba lázeňských hostů. Po značném poklesu zájmu na začátku 90. let opět znova dochází k nárůstu počtu hostů, kteří jsou z velké většiny ze zahraničí. Návštěvníci této turistické oblasti většinou přijíždějí na dlouhodobé pobyty. K jejich nejčastějším aktivitám patří vycházky a promenády, návštěva kulturních akcí a sport. I když hlavním cílem návštěvníků jsou lázeňská místa, existuje zde i řada dalších atraktivních cílů, jako jsou

významná historická jádra měst. Návštěvníci také vyhledávají různé kulturní, technické a přírodní památky a zajímavosti. Kvalitní vybavení lázeňských místu umožňuje i rozšíření kongresové turistiky, zejména v Karlových Varech a Mariánských Lázních. Pro sportovně založené hosty jsou k dispozici zařízení pro jezdecký sport a golf. V posledních letech se rozvíjí i síť cyklostezek. Na základě dobrých referencí a dobré přístupnosti informací autorka si zvolila lázeňské město Františkovy Lázně v Chebském regionu.

2 Základní údaje

2.1 Charakteristika regionu Chebsko (Františkovy lázně)

Františkovy Lázně leží v nadmořské výšce 442 m n. m., na území o rozloze 2 576 ha a k datu 1. 1. 2010 zde žilo 5 606 obyvatel. Území města je dále členěno na 8 částí obcí (Aleje-Zátiší, Dlouhé Mosty, Dolní Lomany, Františkovy Lázně, Horní Lomany, Krapice, Slatina, Žirovice) a 7 katastrálních území (Dlouhé Mosty, Františkovy Lázně, Horní Lomany, Jedličná, Krapice, Slatina u Františkových Lázní, Žirovice).

2.2 Geologické poměry

Území Františkových Lázní patří pod Chebskou pánev, z hlediska nadřazeného celku pak pod Podkrušnohorskou oblast jako její geomorfologický celek v jihozápadní části. Chebská pánev je vyplněna převážně terciárními písčitojílovitými sedimenty o mocnosti až 120m překryté cyprisovým souvrstvím s převažujícími jíly a jílovci. Nejmladší sedimenty jsou kvartérní, s ložisky slatiny - dosud těžena a využívána k lázeňským účelům. Oblast Chebské pánve je chráněna jako přirozená akumulace vod, chráněna je rovněž celá zřidelná struktura v okolí Františkových Lázní.

2.3 Klimatické poměry

Františkolázeňsko patří do klimatické oblasti B3 (mírně teplý, mírně vlhký s mírnou zimou). Dle dlouhodobého sledování je průměrná roční teplota vzduchu 7,2 °C, roční úhrn srážek 560,1 mm a 1420,1 hodina trvání slunečního svitu. Krátkodobé hodnoty (2004-2006) vykazují vyšší průměrné teploty, vyšší množství srážek i vyšší naměřené hodnoty doby slunečního svitu.

2.4 Vodní toky a plochy.

Území patří k hydrologickému povodí 1-13-01 řeky Ohře s nejvýznamnějším tokem Slatinný potok. Ten pramení u Nového Žďáru při státní hranici, protéká územím Františkových Lázní a v nadmořské výšce 425 m n. m. (u Tršnice) se zleva vlévá do Ohře. Délka jeho toku je 20,1 km, plocha povodí 53,5 km. V severní části území pak protéká Stodolský potok. Ten pramení u Hazlova ve výšce 540 m min, a po 12,4 km ústí zprava do Sázku (levostranný přítok Ohře u

Nebanic). Plocha povodí Stodolského potoka je 33,9 km. Z menších toků je zde například Lomanský potok - levostranný přítok Slatinného potoka a potok Střížovický. Nachází se zde i velké množství rybníků. Největším z nich je rybník Amerika s rozlohou 45 ha.

2.5 Významné minerální prameny Františkových Lázní

FRANTIŠEK (hloubka pramene 8 m; teplota 11,6 °C). Je ordinován při celkové tělesné slabosti, v rekonvalescenci, při lehkých poruchách trávení.

LUISA (hloubka pramene 22,6 m; teplota 10 °C). Má obdobné účinky jako ostatní prameny Vhodný ke koupelím.

CARTELLIERI (hloubka pramene 4,5 m; teplota 11 °C). Osvěžující chutná kyselka, používá se při nechutenství a lehkých katarrech žaludečních. V současné době je používán jen ke koupelím.

ŽELEZNATÝ (hloubka pramene 3,55 m; teplota 11 °C) Je železnatou kyselkou výborné chuti. Ordinuje se při chudokrevnosti, rekonvalescenci i při stavech vyčerpanosti.

PALLIARDI (hloubka pramene 2,5 m; teplota 12,5 °C) Osvěžující chutná kyselka. Používá se při nechutenství a lehkých katarrech žaludečních.

NATÁLIE (hloubka pramene 8 m; teplota 9,9 °C) Předepisuje se při chorobách ledvin a měchýře. Je velmi oblíbený pro svoji příjemnou a osvěžující chuť.

ŠTĚPÁNKA (hloubka pramene 4 m; teplota 7,8 °C) Předepisuje se při chorobách ledvin a měchýře.

ŽOFIE (hloubka pramene 4 m; teplota 11 °C) Předepisuje se při chorobách ledvin a měchýře.

ADLER (hloubka pramene 30,3 m; teplota 12 °C) Používá se ke koupelím v lázních a v bazénu sauny.

KOSTELNÍ (hloubka pramene 30 m; teplota 12 °C) Příjemné chuti s účinkem mírně projímavým. Ordinuje se při lehké zácpě a při lehkých poruchách trávení.

GLAUBER I. (hloubka pramene 33 m; teplota 11 °C) Je pramenem mírně projímavým, příjemné chuti. Osvědčuje se při katarrech střevních a žaludečních.

GLAUBER II. (hloubka pramene 29 m; teplota 9 °C) Má podobné, ale slabší účinky jako Glauber I.

GLAUBER III. (hloubka pramene 54 m; teplota 12,5°C) Je pramenem s výrazným projímavým účinkem. Ordinuje se při zácpě, která je častým doprovodným příznakem při gynekologických i ostatních chorobách léčených ve Františkových Lázních.

GLAUBER IV. (hloubka pramene 92,6 m; teplota 13 °C) Je pramenem s největším obsahem Glauberovy soli na světě. Má mohutný projímavý účinek. Nejlépe se snáší mírně zahřátý.

D-14 (hloubka pramene 51 m; teplota 13.8 °C) Používá se ke koupelím.

SOLNÝ (hloubka pramene 2,3 m; teplota 11.5 °C) Osvědčuje se při chronických katarrech horních cest dýchacích, k inhalacím a ke kloktání, k pití při kamencích a dně.

LUČNÍ (hloubka pramene 3,13 m; teplota 11°C) Velmi lahodné chuti, léčivý při chorobách žlučníku, žaludku a střev.

NOVÝ (hloubka pramene 3,6 m; teplota 11 °C) Má vysoký obsah železa, proto se ordinuje při chudokrevnosti, po těžkých ztrátách krve, po porodech, potratech, operacích, v rekonvalescenci apod.

STANISLAV (Mírový) (hloubka pramene 61 m; teplota 12,5 °C) Používá se ke koupelím v LD Rubeška, k pitné kúře. Je pramenem mírně projímavým, ale příjemné chuti.

SLUNEČNÍ (hloubka 35 m; teplota 10,5 °C) Mírně projímavý, osvědčuje se při lehkých katarrech střevních i žaludečních.

STUDENÝ (hloubka pramene 22,6 m; teplota 9.5 °C) Používá se ke koupelím.

2.6 Vegetační kryt

Původním vegetačním krytem oblasti byli acidofilní doubravy s příměsí jedle, borovice, někdy břízy případně osiky. Na slatinných, poměrně chudých lukách se vyskytovaly hlavně traviny, z keřů je charakteristická krušina olšová, dále trnky, lísky a zimolezy. Lesní porosty prošly během staletí změnám a vývojem, kdy se změnilo i kvalitativní zastoupení dřevin ve prospěch smrkových monokultur. Dnes zaujímají lesní porosty cca 19% území s hlavními dřevinami jsou vedle smrku i borovice, modřín, z listnatých je pak nejrozšířenější dub, javor, olše a bříza. Lesní porosty v lázeňském místě mají funkci lázeňských lesů, kde aktivní pohyb v čistém lesním prostředí je indikován jako léčebná terapie. Rybníky na území města vytvořily prostředí pro mnoho druhů vodních a pobřežních rostlin. Těmi jsou například různé druhy rákosů a ostřic. Břehové a doprovodné rostliny se vyskytují rovněž v okolí vodotečí.

2.7 Životní prostředí

V prostředí s jednoznačnou lázeňskou funkcí je ochrana jednotlivých složek životního prostředí akceptována. Od devadesátých let došlo v této oblasti k výraznému pozitivnímu posunu, byly stanoveny nové limitní hodnoty pro sledování environmentálních charakteristik (ČR i EU) a jejich dodržování je předmětem průběžného monitoringu.

2.8 Chráněná území

Tab. č. 1: Na území Františkových Lázní se nachází chráněné lokality

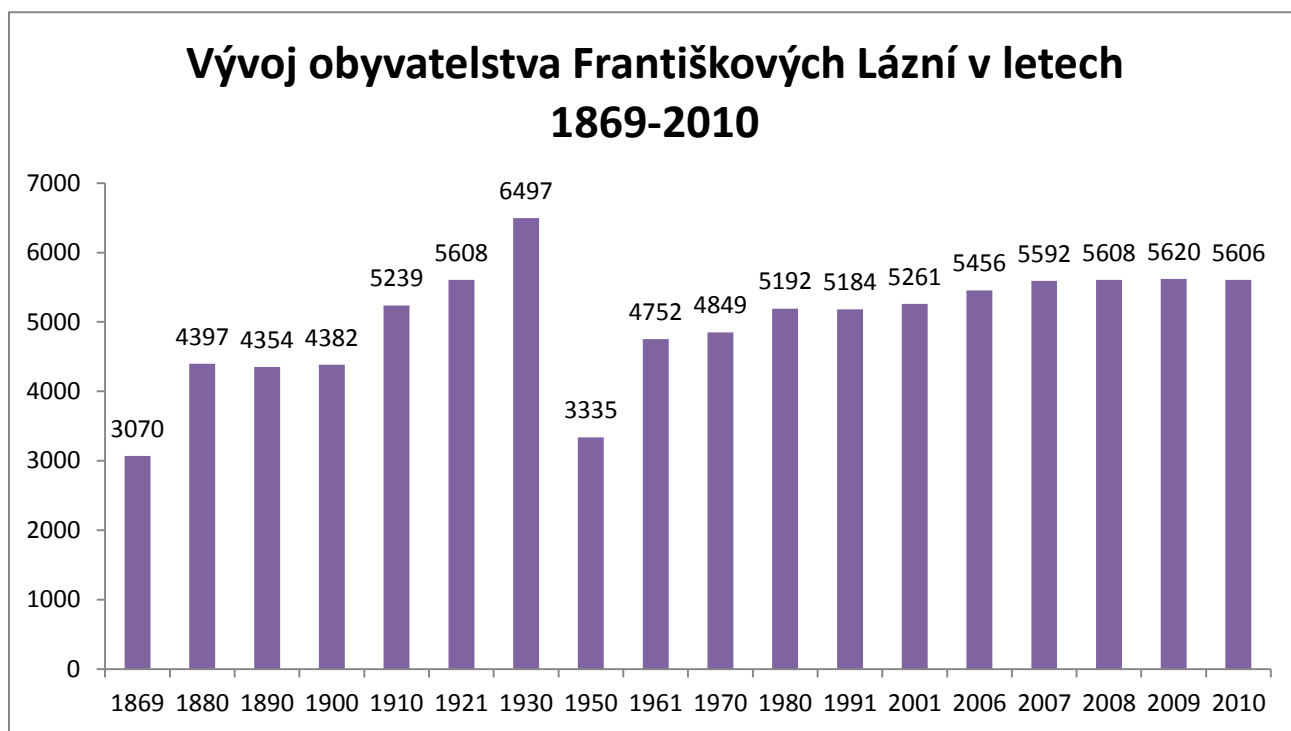
Kategorie	Název	k.ú.	Popis	Výměra
Národní přírodní památka	Komorní /hůrka	Slatina, Skalka	Jedna z nejmladších sopek ve střední Evropě	7,08 ha
Přírodní rezervace	Amerika	Františkovy Lázně	Hnízdiště a tahová zastávka vodního ptactva	58,74 ha

Zdroj: K. Kuča, V. Kučová, L. Zeman (2008)

2.9 Demografie

Počet obyvatel a jeho vývoj k poslednímu celostátnímu censu, tj. k 1. 3. 2001 bylo ve Františkových Lázních sečteno 5 261 obyvatel (2 512 mužů - 47,75% a 2 749 žen - 52,25%), což představuje 5,9% obyvatelstva okresu Cheb. Podle bilance obyvatelstva rovněž sledované českým statistickým úřadem mělo město Františkovy Lázně k poslednímu dni roku 2007 celkem 5 592 obyvatel, z toho 2 953 žen (52,81%). Dlouhodobý vývoj počtu obyvatel je sledován od roku 1869 po jednotlivých letech celostátních censů, které jsou od roku 1880 (s jedinou výjimkou ve válečném období II. světové války) v desetiletém rozmezí. Počet obyvatel procházel přirozeným vývojem se stoupajícím trendem v převážné většině základních sídelních jednotek města Františkovy Lázně.

Graf č. 1: Vývoj obzvatelstva Františkových Lázní v letech 1869-2010



Zdroj: Vlastní zpracování dle dat ČSÚ

K významnému skokovému poklesu cca na polovinu předchozí hodnoty došlo důsledkem poválečného odsunu původního obyvatelstva. I přes následnou imigrační vlnu v padesátých letech a pronatální vládní opatření pro stimulaci přirozené měny v sedmdesátých letech se již tento schodek nevyrovnal.

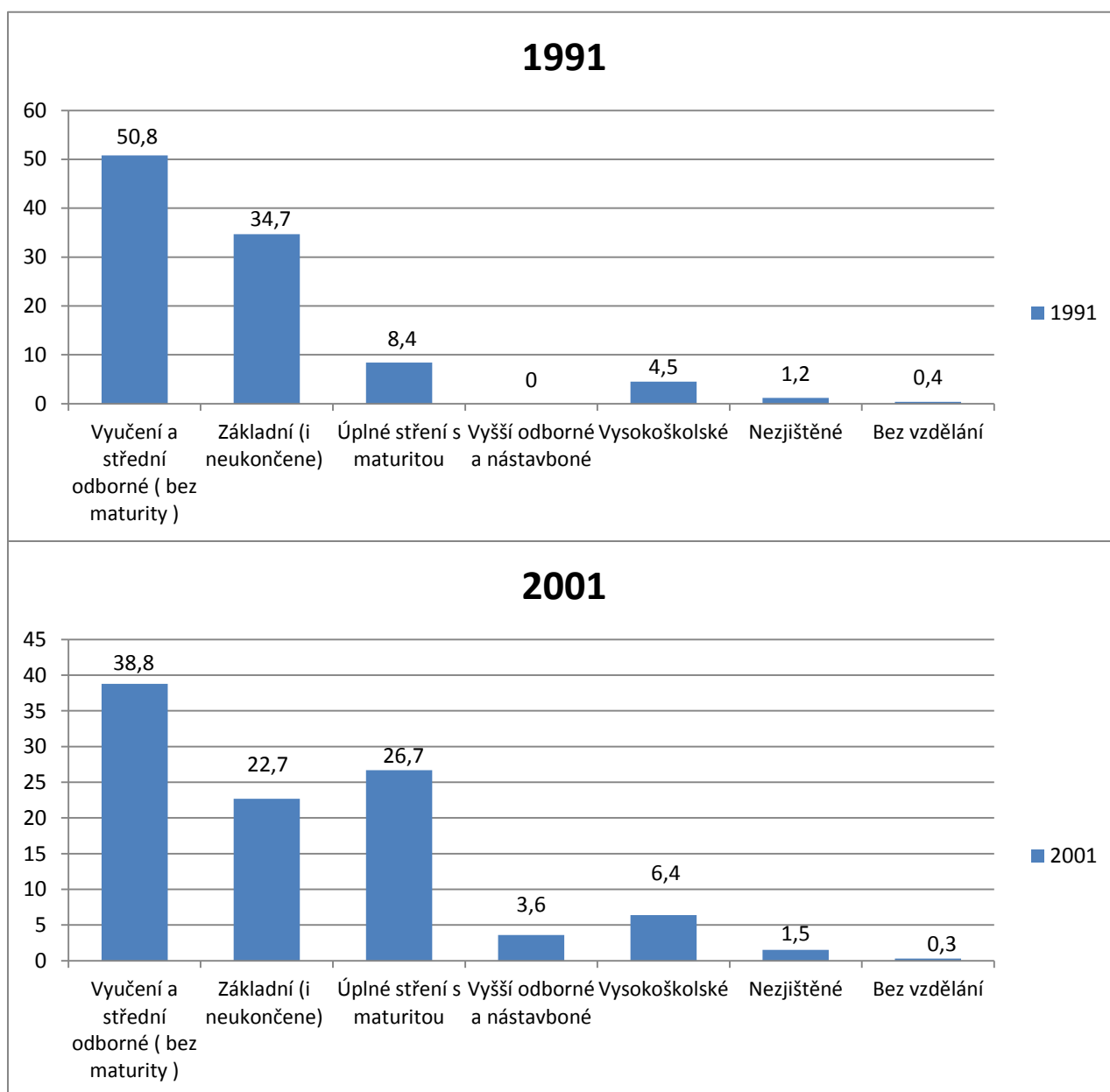
Po roce 1990 dochází k mírnému poklesu počtu stálých obyvatel ve vlastních Františkových Lázních, některá jeho sídla naopak vlivem nové výstavby milují. Celkově lze po devadesátých letech ve Františkových Lázních sledovat mírný stoupající trend počtu stálých obyvatel.

Po roce 2001 dochází k meziročním nárůstům počtu obyvatel a to především vlivem migračního pohybu. Saldo přirozené měny -1 potvrzuje, že počet nově narozených téměř srovnává ztrátu obyvatel jejich úmrtím (natalita vyrovnává mortalitu). V roce 2001 město ještě ztrácí 5 obyvatel, od roku 2002 pak dosahuje každoročního přírůstku. Největší migrační přírůstky (rozdíl přistěhovaných a odstěhovaných obyvatel) byly zaznamenány v roce 2002 +77, 2004 +79 a 2007 +81 obyvatel. V letech 2006 a 2007 přispělo k mírnému nárůstu.

2.10 Vzdělanostní struktura

Vzdělanostní struktura obyvatelstva je exaktně sledována jen k datu celostátního censu. Při srovnání vzdělanostní struktury obyvatel Františkových Lázní v roce 1991 a po dalších deseti letech zaujme skokový nárůst počtu obyvatel se středoškolským vzděláním s ukončením maturitní zkouškou včetně vyššího odborného a nástavbového (z 8,4% na 30,3%). Pozitivní je i zvýšený podíl absolventů terciárního vzdělávání ze 4,5 % na 6,4%.

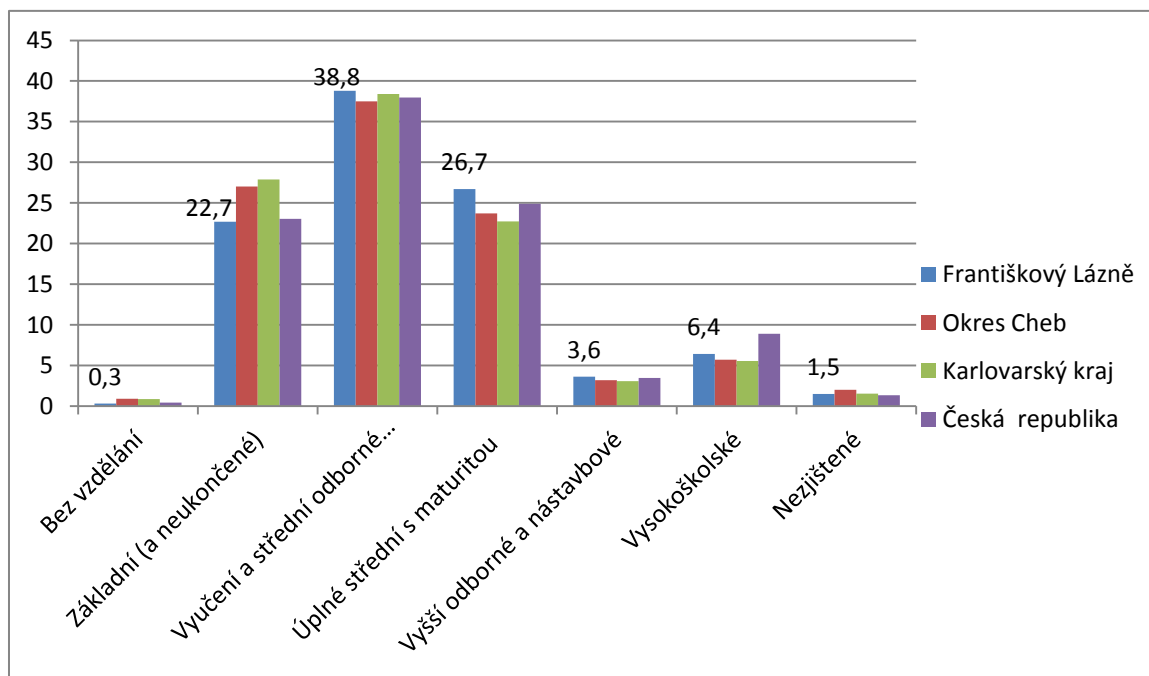
Graf č.2: Vzdělanostní struktura obyvatel Františkových lázní starších 15 let (v %).



Zdroj: SLDB 2001, ČSÚ

Ohromný kvalitativní posun v úrovni vzdělanosti obyvatel města pak snese i srovnání s podílovými hodnotami okresu Cheb, Karlovarského kraje a celé České Republiky.

Graf č. 3: Vzdělanostní struktura obyvatel Františkových Lázní v porovnání s okresem Cheb, Karlovarským krajem a Českou republikou v roce 2001 (v %).



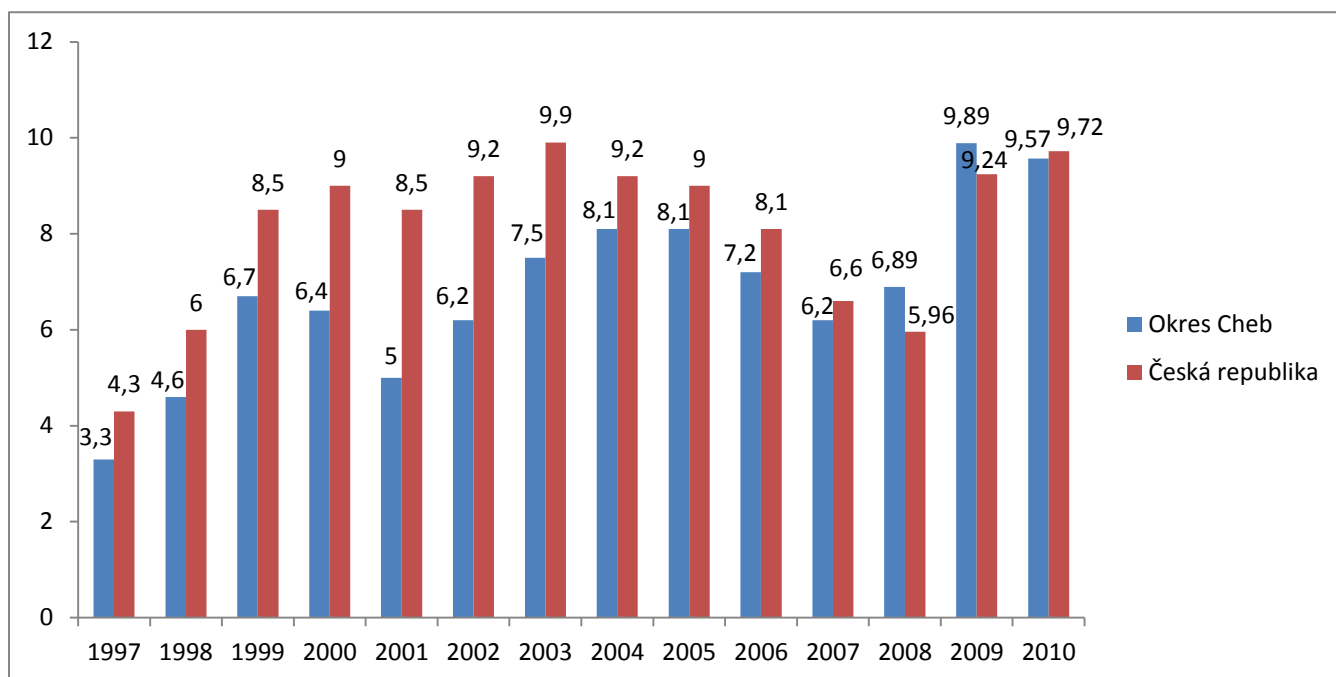
Zdroj: SLDB 2001, ČSÚ

2.11 Ekonomická základna a trh práce

2.11.1 Zaměstnanost

Výsledky celostátního censu z roku 2001 stanovily ve Františkových Lázních 55,6% ekonomicky aktivních obyvatel. V absolutních hodnotách to znamená, že z celkového počtu 5 261 trvale žijících obyvatel (hodnota k datu 1.3.2001) je 2 923 těch, kteří jsou zaměstnaní, OSVČ, či zaměstnavatele (včetně žen na mateřské dovolené a pracujících důchodců), nebo nezaměstnaní, evidovaní na Úřadu práce s cílem práci nalézt. Pracovní trh Františkových Lázní nabízí dostatek příležitostí pro uplatnění pracovní síly, jeho oborová struktura je zaměřena na lázeňství a s ním související doprovodné služby, tedy převážně obory v terciární sféře. Míra nezaměstnanosti v okrese Cheb je dlouhodobě pod celostátním průměrem.

Graf č. 4: Nezaměstnanost v okrese Cheb v porovnání s Českou Republikou (v %)



Zdroj: ČSÚ

2.11.2 Lázeňství a cestovní ruch

Lázeňství a cestovní ruch je jednoznačně dominující produkční oblast, která má ve Františkových Lázních tradici postavenou na historickém objevení léčivých účinků zdejších přírodních zdrojů: „kyselek” a slatiny. V lázních jsou léčeny nemoci pohybového ústrojí, cévní a srdeční nemoci, ženská onemocnění jako jsou poruchy plodnosti, pooperační stavy, včetně stavů po onkologických operacích. Největším provozovatelem lázní je a.s. Lázně Františkovy Lázně, která vznikla 1. května 1992 na základě privatizace bývalého podniku Státní léčebné lázně Františkovy Lázně. Akciová společnost patří se 760 zaměstnanci (počet zaměstnanců kolísá dle sezóny) k největším zaměstnavatelům v okrese Cheb. Na lázeňství je napojena řada dalších soukromých i státních subjektů, které provozují ubytovací zařízení nebo zajišťují další doprovodné služby a volnočasové aktivity lázeňských hostů a návštěvníků města.

2.12 Sociální infrastruktura

2.12.1 Kultura

K lázeňské péči zajišťované ve Františkových Lázních patří i doprovodné služby odpočinkového, relaxačního a volnočasového charakteru. Město je místem bohatého kulturního života. Pro obyvatele a lázeňské hosty jsou organizovány kulturní programy hlavně městským kulturním střediskem, které sídlí v budově Divadla Boženy Němcové a je příspěvkovou organizací města. Městské muzeum (rovněž příspěvková organizace města) ve svých expozicích dokumentuje historii města, historii lázeňství a léčebných metod, informace o významných lékařích a ostatních osobnostech města. Je zde umístěn originál sochy Františka z roku 1923. Stálá expozice nabízí až 7 000 sbírkových artefaktů. V budově muzea je umístěna městská knihovna (organizační složka) s oddělením pro děti a mládež, pro dospělé a klub pro seniory. Knihovna obsahuje cca 25 000 svazků včetně cizojazyčných a je k dispozici nejen místním občanům, ale i lázeňským hostům. Kulturní stánky ve městě doplňuje Společenský dům. Další kulturní akce jsou pořádány v jednotlivých ubytovacích zařízeních poskytovatelů lázeňské péče a ve společenských sálech, kavárnách a restauracích.

2.12.2 Sport a rekreace

Sport a rekreace patří neodmyslitelně k volnočasovým aktivitám lázeňských hostů a vícedenních návštěvníků. Sportovní zařízení jsou pak k dispozici i obyvatelům města. V ulici 5. května bylo vybudováno Aquaforum, kde je na ploše cca 1 500m k dispozici tobogán, skluzavky, relaxační bazén s vodními atrakcemi, plavecký bazén, dětský bazén, venkovní rekreační bazén, venkovní dětský bazén, vnitřní whirlpool, celoroční venkovní whirlpool, vodní jeskyně. Místní rybníky jsou využívány rovněž k rekreaci (koupaliště Jadran, rybník Amerika), ve městě jsou dále k dispozici minigolfová hřiště, tenisové kurty. Nejrozsáhlejším sportovním zařízením je areál fotbalového hřiště v městské části Slatina. Nejnovějším sportovním zařízením je multifunkční hřiště u Labutího jezírka. V roce 2011 byla dokončena výstavba nové sportovní haly.

3 SWOT analýza města Františkovy Lázně

SWOT analýza představuje nejpodstatnější vnitřní (silné a slabé stránky) a vnější (příležitosti a hrozby) faktory.

- Hospodářství:

Silné stránky:

- 1) Rozvětvená hospodářská struktura
- 2) Nízké náklady na pracovní sílu
- 3) Přírodní léčivé zdroje
- 4) Nerostné bohatství
- 5) Dostatek rozvojových ploch pro investice
- 6) Výhodná geografická poloha
- 7) Kvalifikovaná pracovní síla
- 8) Dostupnost zahraničních trhů a odbytišť (zvláště západních trhů)
- 9) Tradice lázeňství a cestovního ruchu
- 10) Tradice zpracování dřeva

Slabé stránky:

- 1) Slabé spojení výroby s výzkumem a vývojem, nedostatek investičního kapitálu
- 2) Nedostatek pracovních příležitostí
- 3) Zánik či omezení činnosti tradičních velkých firem
- 4) Nízká kvalita podnikatelských služeb, poměrně malý trh
- 5) Nižší vzdělanost
- 6) Pomalý hospodářský rozvoj Karlovarského regionu
- 7) Nízká technicko-technologická úroveň zpracovatelského průmyslu
- 8) Nízká mobilita pracovní síly

Příležitosti:

- 1) Rozvoj spolupráce s příhraničními oblastmi, využívání podpůrných programů
- 2) Zlepšení fungování legislativy po vstupu do EU
- 3) Snadnější přístup na trh EU
- 4) Finance ze zahraničních investic

Hrozby:

- 1) Neplnění legislativy EU
- 2) Nárůst nezaměstnanosti po vstupu do EU

- 3) Nízká konkurenceschopnost místních firem na společném trhu EU
- 4) Nepřipravenost na využití strukturálních fondů
- 5) Malá kupní síla obyvatel

- Cestovní ruch:

Silné stránky:

- 1) Výhodná geografická poloha
- 2) Zachovalé přírodní prostředí
- 3) Spousta kulturně historických památek
- 4) Existence značených turistických stezek i cyklotras přeshraniční spolupráce lázní, tradice a možnost využití lázeňství se spoustou aktivit pro volný čas (sport, kultura,...)

Slabé stránky:

- 1) Nedostačující doprovodná infrastruktura pro cestovní ruch
- 2) Rozdíly v kapacitě i úrovni ubytovacích a stravovacích služeb
- 3) Zhoršení technického stavu památek
- 4) Zanedbaný vzhled obcí
- 5) Minimální spolupráce obcí a podnikatelů v cestovním ruchu

Příležitosti:

- 1) Rozvoj turistické infrastruktury
- 2) Vytváření nových produktů určených pro konkrétní cílové skupiny (lázeňství, sport, kultura, agroturistika, kongresový cestovní ruch atd.),
- 3) Jednotná propagace mikroregionu obnova MPR
- 4) Zapojení strukturálních fondů EU

Hrozby:

- 1) Neřešení problémů s nedostatkem doprovodné infrastruktury pro cestovní ruch
- 2) Neomezení kriminality a dalších nežádoucích jevů (prostituce, krádeže)
- 3) Nižší standardy služeb a zařízení
- 4) Nedostačující podpora cestovního ruchu na místní, krajské i celostátní úrovni [16]

4 Vnější vztahy Karlovarského kraje

Spolupráce a vzájemná komunikace mezi kraji ČR probíhá na mnoha úrovních - od zasedání hejtmanů na úrovni Rady asociace krajů ČR (AKČR), přes jednání komisí Rady AKČR až po pravidelná setkávání ředitelů krajských úřadů a vedoucích jednotlivých odborů. Pracovní témata a zastoupení krajů v jednotlivých komisích asociace krajů jsou na internetové stránce AKČR.

Karlovarský kraj se od počátku své existence logicky zaměřil v oblasti mezinárodních vztahů na svého bezprostředního souseda - na Německo. Společná hranice Karlovarského kraje s Německem měří 232,109 km (132,968 km se **Saskem** a 99,141 km s **Bavorskem**), karlovarský region spojuje s Německem celkem 8 mezinárodních silničních hraničních přechodů (5 se Saskem a 3 s Bavorskem). Otázky řešení společných projektů v příhraničních oblastech byly a jsou vnímány jako potřebné pro regionální rozvoj, pro lepší integraci Karlovarského kraje do společného evropského prostoru. To se týká například budování dalších hraničních spojení.

V současné době jsou již podepsána dvě společná prohlášení o spolupráci mezi Karlovarským krajem a sousedními německými spolkovými zeměmi a regiony, s Saskem a Bavorskem.

Stejně jako se Saskem a Bavorskem, tak také s městem **Moskva** byl podepsán protokol o spolupráci. Kontakty Karlovarského kraje s Moskvou jsou dlouholeté. Karlovy Vary a okolí měli Rusové rádi již v carských dobách. Zájem o návštěvu lázní, ale i o investice ve městě se znovu projevil v 90. letech minulého století. S cílem upevnit vzájemné vztahy a úspěšnou spolupráci byl v říjnu 2006 podepsán Protokol o rozvoji spolupráce.

Karlovarský kraj podepsal partnerskou smlouvu o vzájemné spolupráci s městskou částí čínského Pekingů nazvanou **Changping**. Pro hlavní město jedné ze světových velmocí se kraj rozhodl mezi několika nabídkami, které obdržel v uplynulých letech z čínské strany. Peking jako hlavní město Číny byl pro Karlovarský kraj velmi zajímavým partnerem.

Dohodu o navázání přátelských vazeb podepsali hejtman Josef Novotný a primátor města **Irkutsk** Viktor Ivanovič Kondrashov. Obě strany se zavázaly k rozvoji spolupráce v oblasti vzdělávání, kultury a umění, sportu, lékařství, cestovního ruchu, či zachování objektů kulturního dědictví. Také za účelem podpoření obchodně-ekonomických vztahů.

Dne 12. prosince 2013 byla podepsána rozšiřující Dohoda mezi Radou ministrů Autonomní republiky Krym a Radou Karlovarského kraje o hospodářské, vědeckotechnické a kulturní

spolupráci. Tato dohoda o spolupráci konkretizuje a rozšiřuje jednotlivé body původního memoranda.

Hospodářská i kulturní spolupráce regionu s **Akmolinským krajem** v Kazachstánu byla stvrzena dne 24. října 2012 podpisem společného memoranda o spolupráci. Dohodu podepsali hejtman Karlovarského kraje Josef Novotný a první zástupce akima Akmolinského regionu pan Kosmas K. Ajtmuchametov u příležitosti konajícího se Kazažsko-českého fóra a s tím spojené návštěvy prezidenta Republiky Kazachstán N.A.Nazarbajeva v ČR.

Dne 31. ledna 2014 bylo v rámci Česko-Armenského podnikatelského fóra, kterého ho se zúčastnili i prezidenti obou zemí, slavnostně podepsáno Memorandum o vzájemném porozumění mezi Karlovarským krajem a **Vajocdzorskou oblastí**. Obě strany se mimo jiné dohodly na spolupráci v oblasti ekonomiky, kultury, sportu, cestovního ruchu a ve vědecko-technické oblasti. [12]

4.1 Cizinci v ČR a Karlovarském kraji

Z pohledu zastoupení cizinců mezi obyvatelstvem patří Karlovarskému kraji v rámci celé České republiky dlouhodobě druhé místo. Nejen z tohoto důvodu se na statistické údaje, které se cizinců týkají, nyní podíváme podrobněji.

Na území Karlovarského kraje žilo k 31. prosinci roku 2010 celkem 19 617 cizinců, což představovalo 6,4 % obyvatelstva kraje. Z celkového počtu cizinců k tomuto datu převažovali muži, kterých bylo 55,2 %. Údaj z konce roku 2010 nyní pro zajímavost porovnáme s daty z předchozích let. O deset let dříve, na konci roku 2000, žilo na území Karlovarského kraje pouze 10 439 cizinců, kteří v té době tvořili 3,4 % obyvatel kraje. Na konci roku 2005 dosáhl pak počet cizinců čísla 14 437, což procentuálně vyjádřeno bylo 4,7 % z celkového počtu obyvatel našeho kraje. Velmi zajímavá je také skutečnost, že z pohledu zastoupení cizinců mezi obyvatelstvem patřilo Karlovarskému kraji v rámci celé České republiky po celé sledované období druhé místo, a to hned za hlavním městem Prahou.

Z hlediska složení cizinců podle státního občanství bylo na konci roku 2010 v kraji zdaleka nejvíce osob pocházejících z Vietnamu, a to 8 082. Vietnamci tedy představovali 41,2 % z celkového počtu všech cizinců. Na druhém místě následovaly osoby se státním občanstvím Ruské federace, kterých bylo 3 051, tedy 15,6 % z celkového počtu všech cizinců. Třetí pak v pomyslném žebříčku skončili Ukrajinci, kterých bylo 2 612. Jejich podíl na všech cizincích dosáhl výše 13,3 %.

Pokud se zaměříme na občany Ukrajiny, Slovenska, Vietnamu, Ruské federace a Polska, tak mezi lety 2001 až 2008 přibylo v Karlovarském kraji státních občanů Vietnamu, Ukrajiny a Ruské federace. [12]

5 Obecná charakteristika ubytovacích zařízení

5.1 Kategorie ubytovacích zařízení

Kategorizaci nazýváme takzvané členění ubytovacích zařízení podle druhů. Tyto druhy dělíme podle typu poskytovaných služeb a způsobu poskytování. Ubytovací zařízení hotelového typu můžeme dělit tímto způsobem:

Hotel – je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služby s tím spojené. Člení se do pěti tříd.

Hotel Garni – je ubytovací zařízení s omezeným stravováním, jen se snídání a člení se do čtyř tříd.

Motel – poskytuje ubytování s nejméně 10 pokoji pro hosty pro přechodné ubytování a služby, zejména pro motoristy, člení do čtyř tříd.

Penzion – ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, člení se do čtyř tříd.

Botel – typ ubytovacího zařízení, které se nachází na trvale umístěné a zakotvené lodi.

[17]

5.2 Klasifikace hotelů

Hotelstars Union

Každý člověk, který pravidelně cestuje, ví, že hotely a penziony rozlišují svou úroveň poskytovaných služeb podle hvězdiček. Jen málo lidí, ale ví podle jakých kritérií se toto označení přiděluje.

Asociace hotelů a restaurací České republiky pracuje již několik let na podpoře systému oficiální jednoté klasifikace ubytovacích zařízení ČR, který v Čechách funguje na dobrovolné bázi. Začátek roku 2010 přinesl nový systém přidělování hvězdiček. Hotelové asociace 7 zemí EU založily *HotelStars union*, unii, která si dala za cíl především sjednotit klasifikaci hotelových služeb a využít společného marketingu při propagaci certifikovaných zařízení. Společný systém zavedly od roku 2010 – Česká republika, Německo, Rakousko, Švédsko, následně Maďarsko, od r. 2011 se připojuje Švýcarsko a Nizozemí.

Členství v unii Hotelstars Union je otevřené dalším členům konfederace HOTREC. Společná klasifikace hotelů představuje dynamický systém. Její kritéria a postupy se pravidelně kontrolují a dále se vyvíjejí s ohledem na očekávání hostů.

Podle počtu hvězdiček rozlišujeme následující třídy:

***Tourist**

**** Economy**

***** Standard**

****** First Class**

******* Luxury**

Ubytovacím zařízením, které jsou například hotel garni, motel, hotel, pension a dependance mohou být uděleny maximálně čtyři hvězdičky. Existují hotely, které splňují více než povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií. Takové hotely jsou kromě označení hvězdiček navíc označeni „Superior“. [18]

6 Charakteristika analyzovaného zařízení

Ve Františkových Lázních se nachází celkem 50 ubytovacích zařízení, které tvoří 2359 pokojů, 4080 lůžek a k tomu 15 míst určených pro stání karavanů a stanů.

Mezi těmito ubytovacími zařízeními autorka si vybrala lázeňský hotel MONTI SPA a.s.. K výběru hotelu pomohla zejména kladná zpětná vazba návštěvníků hotelu a vstřícnost personálu.

Hlavním rysem péče o pacienty v domě MONTI SPA ve Františkových Lázních je vysoká odbornost lékařů – specialistů v rehabilitaci i dalších oborech.

Vysoce ceněn je individuální přístup k hostům, laskavá péče, klid a čas pro každého z nich, důraz na naprosté soukromí a kvalitu léčebných procedur, toto vše navazuje z velmi proslulé historie samotného léčebného zařízení, které bylo v dřívějších dobách využíváno zejména vládní elitou.

Léčebna leží nedaleko městského centra s pěší zónou a městských parků. Zdravotní personál si zakládá na plnění individuálních požadavků a potřeb klientů. Lékaři, rehabilitační sestry, zdravotní sestry, nutriční terapeutka, laboranti a další odborně vyškolení pracovníci poskytují pacientům potřebnou péči pro zlepšení jejich zdravotního stavu. Toto lázeňské zařízení se specializuje převážně na onemocnění pohybového aparátu, srdce a oběhového ústrojí.

7 Akciová společnost MONTI SPA a.s

Akciová společnost MONTI SPA a.s. vznikla před 7 lety a sídlí na adrese Kollárova 170/4, Františkovy Lázně, 35101. Statutární orgán společnosti: Ing. Hana Heyduková - předseda představenstva, Kateřina Slavíková - člen představenstva a Lukáš Syrový - člen představenstva, kteří jednají za společnost.

Způsob jednání:

- a) jednání - za společnost jedná vždy předseda představenstva samostatně nebo dva členové představenstva společně.
- b) podepisování - podepisování za společnost se provádí tak, že k napsané nebo vtištěné obchodní firmě společnosti připojí svůj podpis samostatně předseda představenstva nebo dva členové představenstva společně.

Předmět podnikání: - hostinská činnost

- kosmetické služby
- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
- provozování nestátního zdravotnického zařízení
- Prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin

Kapitál :

Základní kapitál 28 700 000 Kč, splaceno 28 700 000 Kč.

Kmenové akcie na majitele 4 100 000,-, počet akcií: 5 v listinné podobě.

Kmenové akcie na majitele 2 050 000,-, počet akcií: 2 v listinné podobě.

Kmenové akcie na majitele 410 000,-, počet akcií: 9 v listinné podobě.

Kmenové akcie na majitele 41 000,-, počet akcií: 10 v listinné podobě.

Obrat:

60-99 mil. Kč ročně

Zaměstnanců:

50-99

8 Standardní lékařské a lázeňské péče

Lázeňskou péčí se rozumí soubor zdravotnických činností a postupů, včetně léčebné rehabilitace a výchovy ke zdravému způsobu života, vedoucích k prevenci onemocnění, navrácení a upevnění zdraví nebo stabilizaci nemocí s cílem maximálního zmírnění jejich důsledků, prodloužení a zlepšení kvality života. Lázeňská péče je poskytována v přírodních léčebných lázních formou lůžkové nebo ambulantní péče. Pro lázeňskou péči je charakteristické využívání místních přírodních léčivých zdrojů a příznivých klimatických podmínek.

V rámci léčebného programu se užívají následující léčebné metody:

Pitné kúry tvoří pití minerálních vod přímo z vývěrových míst. Minerální voda se získává zdarma, neboť je nákladně zanedbatelnou položkou. Využívá se tzv. lázeňská taxa pro správu veřejných zdrojů.

Léčebné inhalace využívají především pacienti s onemocněním horních a dolních cest dýchacích. Užívají se přírodní zdroje minerální a mořské vody. Mezi inhalační metody řadíme oxygenoterapii – vdechování vzduchu s kyslíkem 40 – 60%.

Termoterapie s přívodem tepla do těla působí buď pozitivně, nebo negativně odváděním tepla z těla. Mezi metody řadíme vodoléčbu, peloidoterapii, aplikaci parafinu, infračervené záření či elektromagnetické.

Vodoléčba patří mezi nejrozšířenější léčebný postup obecně v lázeňství. Využívá se teplota a tlak vody a jejich střídání. Voda se užívá na zábaly a obklady, omývání a otěry, polevy, stříky, sprchy a při různých druzích koupelí jako částečné, celkové, přísadové, uhličitě, perličkové, parní, podvodní masáže, plavání a cvičení v bazénu aj. Z ekonomického hlediska je potřeba při zavedení vodoléčby počítat s vysokými pořizovacími a provozními náklady. Vodoléčba je založena na energeticky náročných postupech.

Uhličitá terapie se řadí i do vodoléčebných procedur a koupelí ve vodách bohatých na oxid uhličitý. Dále sem patří uhličitě plynové a vodní koupele a plynové injekce.

Peloidoterapie a parafinoterapie řadíme do forem termoterapie, zdrojem je peloid a metody jsou aplikačně a energeticky náročné. Peloid je nutné vytěžit a dopravit do lázeňských center, poté jej připravit k aplikaci a následně k rekultivaci.

Rehabilitaci nazýváme aktivní formou léčby, kdy se využívá pohybová energie člověka. Při aktivní formě cvičí pacient sám pod dohledem rehabilitačního pracovníka a při formě pasivní rehabilitaci provádí rehabilitační pracovník s pacientem. Při cvičení se využívá chůze, běh, cykloturistika, ergoterapie (léčba prací), hipoterapie (jízda na koních) a další. Dále sem patří masáže, jako samostatná část rehabilitace. Masáže dělíme na základní tři skupiny – klasická ruční masáž, reflexní masáž a podvodní masáž. Rehabilitační metody nejsou tak finančně náročné jako třeba vodoléčba a nepotřebují ani tak nákladné vybavení. Finančně náročnými jsou zde jen personální náklady, neboť je v tomto odvětví potřeba velmi kvalifikovaných pracovníků a masérů.

Elektroterapie a magnetoterapie využívá účinky elektrického a magnetického pole na lidský organismus. Používají se např. lasery, ultrazvuky nebo iontoforézy. Při zavedení těchto léčebných produktů je potřeba počítat s vysokými pořizovacími náklady a hlavně počítat s rychlým opotřebením. Dále by měl člověk počítat s tím, že v dnešní době jsou stále ještě nejvíce využívány metody na „přírodní“ bázi léčby.

Dietoterapie se zaměřuje na špatné stravovací návyky a celkový stav pacienta.

V dietoterapii v lázeňství se využívá 11 základních diet. „Zavedení dietních systémů, pokud mají přinášet efekt a zůstat pro pacienty atraktivní součástí pobytu v lázních, je nákladnější a vyžaduje vyšší kvalifikaci pracovníků ve stravovacích úsecích“.

Klimatoterapie znamená, jak na pacienta působí vnější vlivy, tedy klima v lázeňském místě. Především je to vzduch, teplota, tlak, vlhkost, srážky, množství iontů aj. Metody, které patří do klimatoterapie je aeroterapie, což znamená pobyt na vzduchu spojený s pohybem, dále helioterapie (pobyt na slunci), thalassoterapie (vliv mořského klimatu a koupelí) a speleoterapie (pobyt v jeskyních). [1]

9 Lázeňský dům MONTI SPA a.s.

Základní objekt tvoří komplex dvou propojených budov - Monti - Oděsa a cca 60 m vzdálená dependance Vila Anna. V základním objektu se nacházejí tyto úseky:

Úsek ubytovací: lůžková část, recepce

Úsek stravovací: kuchyně, jídelny, umývárna nádobí

Úsek wellness: bazén, sauny, solárium, kardiofitness

Úsek léčebný: ordinace lékařů, sesterna, terapeutické místnosti, rehabilitace, tělocvična

Úsek balneologick: masérna, prostory pro balneologické koupele a zábaly

Lůžková část má hotelové uspořádání s telefonním spojením z pokojů na sesternu v léčebném oddělení s nepřetržitou sesterskou službou. Lékařská pohotovostní služba v mimopracovní době. (tj. od 15,00 – 07,00 hod.). V sobotu, v neděli a ve svátek po celých 24 hodin je pohotovostní služba zajištěna smluvně u společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s.

9.1 Personální požadavky

Počet a kvalifikace zdravotnického personálu musí odpovídat velikostí, indikačnímu zaměření a provoznímu uspořádání jednotlivých lázeňských léčeben.

Tab. č. 2 : Pracoviště lázeňské a léčebné péče

Kategorie pracovníků	Počet pacientů na 1 pracovníka / podle propočtu hotelové kapacity
Vedoucí lékař	30- 35
Samostatně prac. Lékař	70
Vrchní sestra	Celý lázeňský dům
SPZ- nepřetržitý provoz	5
SZP ostatní	40
Fyzioterapeut	35-50 dle indik.
NZP – maser	55-60
PZP – lázeňská	dle druhu procedur
LSSP	zajištěna smluvně

Zdroj : MONTI SPA a.s. – Personální oddělení, vlastní zpracování

9.2 Personální obsazení (jednotlivé úseky)

V čele MONTI SPA a.s. je paní ředitelka, která si dělá velkou většinu administrativy sama. V ekonomickém úseku je paní ekonomka. Provozní část řídí vedoucí provozu, který má pod sebou ubytovací kancelář (1 pracovnice + 4 lidi v recepci), stravovací úsek (7 servírek, 5 kuchařů, 4 pomocnice v kuchyni, 1 skladní potravin, 1 dietní sestra), ubytovací úsek (7 pokojských, 1 rajonářka, 2 údržbáři). Zdravotní část řídí primář, pod sebou má 1 lékařku, 1 vrchní sestru, 5 dalších zdravotních sester, 4 fyzioterapeuty, 3 masérky, 4 lázeňské a 1 slatináře.

9.3 Obchodní partneři

Pro podnikatele je partnerství přínosem. K možnostem, které vyplývají ze všestranně prospěšných partnerství v soukromém sektoru.

Nejvýznamnějšími obchodními partnery hotelu MONTI SPA a.s. jsou české zdravotní pojišťovny, německé cestovní kanceláře a pak mnozí dodavatelé jako třeba rezervační portál booking.com

9.4 Obsazenost, návštěvnost a perspektivy hotelu.

Průměrná roční obsazenost se pohybuje okolo 80 %, vzhledem k lázeňské sezóně jsou některé měsíce silněji a slaběji obsazené. Perspektivou pro hotel je hlavně sílící zodpovědnost lidí o své zdraví a vysoká odborná úroveň poskytovaných služeb hotelu s garancí využití místních přírodních léčivých zdrojů (slatina, minerálka, přírodní plyn).

9.5 Identifikace, škála poskytovaných služeb

Prioritou hotelu MONTI SPA a.s. je poskytování odborné lázeňské péče podle jednotné klasifikace ministerstva zdravotnictví. Splňují veškerá předepsaná kritéria, nutná k uzavření smluv se zdravotními pojišťovnami. Kromě lázeňských pobytů hotel nabízí dále pobyty relaxační a wellness. Také je v hotelu možné absolvovat různé typy krátkodobých (jednodenní či víkendové) pobytů i samostatné procedury.

9.6 Získávání klientů

Samozřejmě je pro hotel velice důležitá spokojenost každého klienta, neboť spokojený host má veliký vliv na doporučení k návštěvě svých příbuzných a známých. Všichni oficiální zprostředkovatelé pobytů, a to jak tuzemští, tak i zahraniční, nabízejí (ve svých katalogích, webových stránkách, na veletrzích či jiným způsobem) a prodávají za provizi pobyty v lázeňském domě MONTI SPA, případně i zajišťují dopravu. V neposlední řadě i samotná propagace na webových stránkách hotelu MONTI SPA a.s. slouží k přiblížení se k potenciálním zájemcům, několikrát do roka využívají i zvýhodněnou inzerci v některých odborných časopisech či denním tisku (sobotní přílohy zaměřené na lázeňské pobyty).

9.7 Statistika návštěvnosti hotelu

67-72% hostů lázeňského hotelu je z Německa, asi 25 % tuzemců a zbývající procenta z ostatních zemí - Rusko, Holandsko, Rakousko, Slovensko, Polsko, Anglie, Kanady, JAR.

9.8 Problémy hotelu ze strany hostů i zaměstnanců

Většina hotelových hostů je spokojená a vyhovují jim nabídky hotelu a úroveň poskytovaných služeb. Občas se najde někdo, kdo by si přál nějaké mimořádné požadavky, ať už na ubytování, stravování či léčebné procedury. Pokud je možné jim vyhovět, rád se o to personál hotelu pokusí.

Hosté, kteří si pobyt v lázeňském domě MONTI SPA a.s. objednávají, současně akceptují její cenovou nabídku. Někdy se stává, že zkusí nad rámec ceníku vyjednávat různé slevy či úlevy.

Co se týče zaměstnanců, mají celkem stabilizovaný tým odborníků, kteří jsou rádi součástí pracovního kolektivu. Samozřejmě se občas někdo rozhodne zkusit štěstí jinde, nikomu není bráněno a tým se doplní novým pracovníkem.

9.9 Ekonomický a sociální vliv hotelu na Františkovy Lázně

Městu Františkovy Lázně musí lázeňský dům MONTI SPA a.s. odvádět za každého hosta ve stáří od 18 do 70 let lázeňský poplatek ve výši 15,- Kč /den. Z těchto lázeňských příspěvků se například udržují městské parky. Také se hotel snaží vzájemně spolupracovat a podílet se i na různých aktivitách města - promenádní koncerty, různé akce na hradě Seeberg apod.

Mezi nepřímý vliv patří i například podpora místních podnikatelů (kavárny, obchody, restaurace, atrakce, kulturní akce) na základě počtu hostů hotelu. Dalším vlivem je řešení nezaměstnanosti v obci, jelikož soustavně nabízí pracovní místa.

Hotel MONTI SPA, a. s. spolupracuje na několika regionálních projektech, který pomáhají ekonomicko-sociálnímu rozvoji obce a regionu.

1) Jedním z významných projektů, na kterém se se hotel podílel, spočívá v šetření energií. Ve spolupráci s FONS, s.r.o. byly provedeny následující úpravy hotelu:

1. rekonstrukce zdroje tepla
2. integrace tepelného čerpadla pro zpětné získávání tepla z VZT bazén
3. obsluha energetických zdrojů tepla
4. dálková správa zařízení MaR
5. provádění energetického managementu.

Datum realizace: od 2005 roku do současné doby.

Každý den je spotřebováno velké množství energie, která pochází z neobnovitelných zdrojů.

Ty nejsou neomezené, a proto je úspora energií velice důležitá.

Díky moderní tepelné technice je možno ušetřit nejen náklady na vytápění a ohřev vody, ale také výrazně snížit celkovou spotřebu. Pořízením této techniky může každý přispět k zachování cenných fosilních paliv, snížení emisí skleníkových plynů a udržení čisté a zdravé přírody pro budoucí generace.

2) Druhým projektem je Workshop v hotelu „MONTI SPA“.

Každoročně děti z dětského domova navštěvují lázeňský dům MONTI SPA a.s., aby předvedli svou práci vychovatelů. V jídelně se sešli lázeňští hosté, většinou z Německa, kteří obdivovali z pedigu ručně vyráběné zvonky, andělíčky, figurky z hlíny, háčkované ozdoby a náramky z gumiček. Mnozí hosté si také s sebou odnesli některý z originálních výrobků.

Tímto hotel pomáhá dětskému domovu, aby vydělal peníze na vlastní potřeby z prodeje výrobku. Tato akce udělá dětem nesmírnou radost a mohou tímto způsobem také nalézt novou rodinu.

Toto má také svůj vliv na region. Pokud budou děti bydlet v rodině, může se jim dostat lepší péče a vzdělání. Je možné, že v budoucnu se v regionu zvýší počet absolventů vysokých škol a odborných pracovníků.

10 Služby

10.1 Komplexní lázeňský pobyt

INDIKACE - nemoci srdce a krevního oběhu, nemoci pohybového ústrojí, gynekologická onemocnění, onkologická onemocnění, nervová onemocnění

- Pobyt od 14 dnů (doporučená délka pobytu 3 týdny)
- ubytování v pokoji dle zvolené kategorie
- plná penze, možnost dietního stravování
- lékařská péče (vstupní, kontrolní a závěrečná prohlídka) individuální léčebný program, 21 procedur týdně: z toho 6 procedur s využitím místních přírodních léčivých zdrojů - minerální voda, přírodní plyn, františkolázeňská slatina
- volné plavání v hotelovém bazénu, k dispozici je koupací pláště
- kulturní pořady v domě
- v případě schválení léčby pojišťovnou hradí klient jen rozdíl mezi standardní cenou a nadstandardem (stravování: doplatek 80,- Kč osoba / den, ubytování v domě MONTI: 60,- > 200,- Kč podle zvolené kategorie ubytování), Villa Anna bez doplatku.
- Za každý pobytový den je na základě městské vyhlášky hrazen lázeňský poplatek ve výši 15,- Kč (od 18 do 70 let / mimo ZTP).

NOVÉ: Přednáška lékaře o zajímavých zdravotních tématech

BONUS. : 1x pedikúra nebo manikúra (od 15 denních pobytů)

Cenové rozpětí:

- *Jednolůžkové pokoje na jednu noc se pohybují od 1600,- do 2600,- dle vybrané kategorie a období.*
- *Dvoulůžkové pokoje na jednu noc pro jednu osobu se pohybují od 1500,- do 2750,- .*

10.2 Příspěvková lázeňská péče

INDIKACE - nemoci srdce a krevního oběhu, nemoci pohybového ústrojí, gynekologická onemocnění, onkologická onemocnění, nervová onemocnění

- Léčení je plně hrazeno zdravotní pojišťovnou, ubytování a stravu hradí klient
- Pobyt od 14 dnů
- Ubytování v pokoji dle zvolené kategorie
- Plná penze, možnost dietního stravování

- Lékařská péče (vstupní, kontrolní a závěrečná prohlídka)
- Individuální léčebný program, 21 procedur týdně: z toho 6 procedur s využitím místních přírodních léčivých zdrojů – minerální voda, přírodní plyn, františkolázenská slatina
- Volné plavání v hotelovém bazénu, k dispozici je koupací plášť
- Kulturní pořady v domě.
- Lázeňský poplatek – 15 Kč za osobu (do 70.let)

BONUS: pedikúra nebo manikúra (od 15 denních pobytů)

Cenové rozpětí:

- *Jednolůžkové pokoje na jednu noc se pohybují od 600,- do 1450,- dle vybrané kategorie a období.*
- *Dvoulůžkové pokoje na jednu noc pro jednu osobu se pohybují od 500,- do 1600,- .*

10.3 Monti vital pobyt

- Pobyt od 7 dni (dobu pobytu je možno prodloužit)
- Ubytování v pokoji zvolené kategorie
- Plná penze, možnost dietního stravování
- Lékařská vstupní prohlídka, u pobytů delších než 7 dni i kontrolní nebo vystupní vyšetření
- Individuální léčebny program, 10 procedur týdně, z toho 4 procedury s využitím místních přírodních léčivých zdrojů - minerální voda, přírodní plyn, františkolázenská slatina
- Volné plavání v hotelovém bazénu, k dispozici je koupací plášť
- Kulturní pořady v domě
- Lázeňský poplatek – 15 Kč za osobu (do 70.let)

NOVÉ: 60 min. procházka s Nordic-Walking holemi, pod vedením fyzioterapeuta.

BONUS: zapůjčení kola nebo návštěva sauny 1,5 hod. (1x týdně)

Cenové rozpětí:

- *Jednolůžkové pokoje na jednu noc se pohybují od 1350,- do 2400,- dle vybrané kategorie a období.*
- *Dvoulůžkové pokoje na jednu noc pro jednu osobu se pohybují OD 1300,- do 2550,- .*

10.4 Monti relay pobyt

- Neomezená doba pobytu
- Ubytování v pokoji zvolené kategorie
- Plná penze, možnost dietního stravování
- 1 relaxační procedura denně (např. parafinový zábal na ruce, částečná klasická nebo aroma masáž, koupel v minerální vodě nebo perličková koupel, plynový zábal, skupinové rehabilitační cvičení).
- U pobytů nad 7 dní konzultace lékaře a doporučení dalších léčebných procedur.
- Možnost dokoupení dalších léčebných a wellness procedur a lékařského vyšetření
- Volné plavání v hotelovém bazénu, k dispozici je koupací pláště
- Kulturní pořady v domě
- Lázeňský poplatek – 15 Kč za osobu (do 70.let)

Cenové rozpětí:

- *Jednolůžkové pokoje na jednu noc se pohybují od 1150, - do 2200, - dle vybrané kategorie a období.*
- *Dvoulůžkové pokoje na jednu noc pro jednu osobu se pohybují od 1050, - do 2300,- .*

10.5 Zimní top nabídka

- 7x ubytování
- 7x plná penze
- 1 x konzultace s lékařem
- 7 relaxačních procedur (mimo neděle) pod odborným zdravotnickým dohledem: (IX uhličitá koupel, I x perličková koupel, I x částečná masáž, 2x parafinový zábal rukou, 2x suchý plynový obklad - každá procedura výborně stimuluje Vaše tělo i ducha)
- Možnost dokoupení dalších léčebných a wellness procedur a lékařského vyšetření
- Volné plavání v hotelovém bazénu, k dispozici je koupací pláště
- Kulturní pořady v domě
- Lázeňský poplatek – 15 Kč za osobu (do 70.let)

BONUS: 1 x káva (čaj) a zákusek v Lobby baru hotelu.

Cenové rozpětí:

- *Jednolůžkový pokoj na 7 nocí pro jednu osobu 7600, - (pouze zimní období).*
- *Dvoulůžkový pokoj na 7 nocí pro jednu osobu 7600, - (pouze zimní období).*

10.6 Hodnocení služeb

Cenová nabídka se odvíjí od kategorie ubytování a poskytovaných služeb.

Mezi nejdražší ubytovací zařízení ve Františkových Lázních patří hotel Imperial. Současná turistická krize nutí velký počet ubytovacích zařízení ke snižování cen a udržování akceptovatelné cenové politiky pobytů, které si mohou dovolit i tuzemci včetně všech věkových kategorií. MONTI SPA a.s. se řadí mezi středně drahé ubytovací zařízení.

Kapacita hotelu je vždy naplněna. To ukazuje, že hosté jsou s nabídkou služeb i s jejich cenami spokojeni.

11 Cíle společnosti MONTI SPA a.s. na rok 2015

- 1.** Udržet vysokou kvalitu poskytovaných služeb na všech pracovištích MONTI SPA a cílené ji zvyšovat.

- 2.** Zlepšovat nabídku služeb pro klienty MONTI SPA a.s.:
 - především v oblasti lázeňské rehabilitační léčby (s využitím přírodních léčivých zdrojů)
 - vytváření „balíčků" na míru dle poptávky klientů
 - zaměření na wellness služby podle poptávky klientů
 - fitness služby na míru

- 3.** Oprava výtahu v domě Oděsa - termín prosinec 2014- leden 2015

- 4.** Obnova bazénové technologie a bazénového tělesa - prosinec 2014- prosinec 2015

- 5.** Vytvořit nový katalog MONTI SPA a.s. na rok 2015.

- 6.** Vánoční pobyty 2014-2015 - zajištění programu a služeb v co nejvyšší kvalitě.

- 7.** Zaměřit se na oblast marketingu - reklamní politika s dlouhodobým dosahem na roky 2015 - 2017.

12 Dotazník

Dotazník je jedním z nejběžnějších nástrojů pro sběr dat pro různé typy průzkumů.

Spokojenost klientů autorka zjišťovala pomocí tohoto seznamu otázek. A pak bylo uděáno závěrečné vyhodocení spokojenosti.

1. Jak jste se o Hotelu MONTI SPA a.s. dozvěděli?

- a) od přátel / od známých
- d) přes cestovní kancelář / zdravotní pojišťovnu
- c) od lékaře
- d) jinak

2. Pobyť v hotelu jste si objednali

- a) soukromně
- b) přes cestovní kancelář
- c) jako klient zdravotní pojišťovny

3. Jak jste spokojeni s Vaším pokojem?

- a) velice dobře
- b) dobře
- c) dostatečně
- d) nedostatečně

4. Jak jste spokojeni se službami recepce?

- a) velice dobře
- b) dobře
- c) dostatečně
- d) nedostatečně

5. Jak hodnotíte nabídku a kvalitu podávaných pokrmů?

- a) velice dobře
- b) dobře
- c) dostatečně
- d) nedostatečně

6. Jak hodnotíte úroveň obsluhy v jídelně?

- a) velice dobře
- b) dobře
- c) dostatečně
- d) nedostatečně

7. Jak jste spokojeni s péčí zdravotnického personal

a) lékař:

- a.1. velice dobře
- a.2.dobře
- a.3. dostatečně
- a.4 .nedostatečně

b) sestry:

- b.1. velice dobře
- b.2.dobře
- b.3. dostatečné
- b.4. nedostatečně

c) lázeňské:

- c.1. velice dobře
- c.2. dobře
- c.3. dostatečné
- c.4. nedostatečně

8. Jak jste spokojeni s nabídkou pro volný čas?

a) kulturní pořady, ostatní akce :

- a.1. velice dobře
- a.2. dobře
- a.3. dostatečně
- a.4. nedostatečně

b) výlety :

- b.1. velice dobře

b.2. dobře

b.3. dostatečně

9. Jak hodnotíte celkově Váš pobyt?

- a) velice dobře
- b) dobře
- c) dostatečně
- d) nedostatečně

10. Můžeme se opět těšit na Vaši návštěvu?

- a) ano
- b)pravděpodobně
- c) ne

11) Osobní postřehy / návrhy ke zlepšení:

12.1 Vyhodnocení dotazníků

Po vyhodnocení dotazníků od hostů autorka se dozvěděla, že obecně jsou lidé se službami velmi spokojeni. Nejčastější problémy se vyskytují na stravovacím úseku, kde nedostatky představuje nabídka snídaní. Dalším problémem jsou nepohodlné matrace na pokojích hotelu.

Tyto dotazníky velmi dobře pomáhají personálu a hotelovému vedení chyby eliminovat.

Většinou se lidi dozví o hotelu přes cestovní kanceláře nebo zdravotní pojišťovny. Hosté jsou velmi spokojeni s personálem hotelu, protože je příjemný a vyjde každému vstříc. Hotel nabízí bohaté kulturní vyžití a také hodně zájezdů po okolí. Lázeňské zařízení má v současné době mnoho stálých klientů, kteří se vrací každých půl roku nebo jednou za rok.

13 Vliv hotelu MONTI SPA a.s na region

Cílem bakalářské práce je ocenit jak vybraný podnik ovlivňuje region. Jak bylo zmíněno dříve, MONTI SPA a.s ovlivňuje region tím, že vybírá laxeňsky poplatek 15 korun z každého návštěvníka do 70 let. Ale existují i jiné způsoby vlivu, takové jako snížení nezaměstnanosti v regionu.

Autorka vytvořila a popsala nová pracovní místa, která by mohla být obsazena nezaměstnanými a tím by se snížila nezaměstnanost v kraji.

13.1 Nezaměstnanost na Chebsku

Úspěch chebského průmyslového parku, kde našlo zaměstnání už přes 1200 lidí, se odráží i v míře nezaměstnanosti, která je na Chebsku výrazně nižší, než je celorepublikový i krajský průměr. Zatímco na Chebsku bylo ke konci loňského roku bez práce 6,4 procenta lidí, celorepublikový údaj činil 7,5 procenta a krajský dokonce 8,2 procenta. V sousedním regionu na Sokolovsku byla přítom míra nezaměstnanosti 9,9 procenta a na Karlovarsku 8,3 procenta. Chebsko je na tom dobře i z hlediska počtu volných pracovních míst. V prosinci jich zde bylo 871. Pro porovnání - na Karlovarsku nabízeli zaměstnavatelé pouze 598 volných míst a na Sokolovsku dokonce jen 179. Průmyslový park, jehož první etapa je již plně obsazena a prakticky rozebrány jsou už i pozemky v právě budované druhé etapě, určitě není jediným faktorem, který k příznivému vývoji nezaměstnanosti na Chebsku přispívá, ale jeho přínos je v tomto směru nepopíratelný. Slibně to vypadá i do budoucna. V nejbližších letech by měli investoři vytvořit minimálně tisícovku dalších nových pracovních míst. [15]

13.2 Vytváření a analýza pracovních míst

Pojetí, úkoly, terminologie

Vytváření a analýza pracovních míst je svým způsobem klíčovou personální činností, jejíž kvalita rozhoduje o efektivním vykonávání práce v organizacích, o spokojenosti pracovníků s vykonávanou prací a v neposlední řadě o vykonávání mnoha dalších personálních činností i o úspěšnosti personální práce v organizaci vůbec. Je jakýmsi základním kamenem, na němž je ukotvena klenba právě těch nejdůležitějších

personálních činností. Práce a pracovní místa musejí být vytvořeny a analyzovány předtím, než je možné vykonávat ostatní personální činnosti.

Vytváření pracovních míst je proces, během něhož se definují konkrétní pracovní úkoly jedince (popř. skupiny jedinců) a seskupují se do základních prvků organizační struktury, tj. pracovních míst, která musejí zabezpečit nejen efektivní uspokojování potřeb organizace, ale i uspokojování potřeb držitelů pracovních míst (pracovníků zařazených na tato pracovní místa).

Analýza pracovního místa poskytuje obraz práce na daném pracovním místě a tím vytváří i představu o pracovníkovi, který by měl na pracovním místě pracovat. Při analýze pracovních míst jde o proces zjišťování, zaznamenávání, uchování a analyzování informací o úkolech, metodách, odpovědnosti, vazbách na jiná pracovní místa, podmínkách, za nichž se práce vykonává, a o dalších souvislostech pracovních míst.

14 Vytvořená a popsaná nová pracovní místa

14.1 Sales manager (marketing)

Větší firmy nemají pouze jednoho obchodního manažera, ale většinou jich mají více. Důležití pro firmu jsou ale všichni stejně. V každém oddělení či sekci, dle produktového zaměření nebo typu zákazníku, stojí právě jeden z nich.

Náplň práce:

- plnění prodejních plánů
- ve spolupráci s obchodním ředitelem připravovat strategické plány a cenovou politiku.
- vedení, motivování, kontrola a hodnocení obchodního týmu.

Osobní vlastnosti:

Požadavky na uchazeče pro pozici obchodního manažera se stejně jako u ostatních obchodních pozic liší dle konkrétní společnosti a zodpovědností spojených s pozicí.

- Organizační schopnosti
- analytické schopnosti
- odolní vůči stresu
- vynikající komunikační dovednosti
- interpersonální dovednosti
- prezentační dovednosti

Vzdělávání:

- vysokoškolské vzdělání ekonomického nebo obchodního směru a zkušenosti s vedením obchodního týmu minimálně 2 roky.
- znalost německého a anglického jazyka.

Rozlišují tři úrovně manažerů v návaznosti na velikost a strukturu hotelu, tzv.

manažery první linie (vedoucí směny, vedoucí kuchyně, vedoucí noční recepce, vedoucí jednotlivých provozních úseků aj.), **manažery střední linie** neboli provozní manažery (food & beverage manažer, vedoucí recepce, vedoucí ubytovacího úseku - housekeepingu aj.) a **top manažery** (generální ředitel, obchodní ředitel, ekonomický

ředitel, marketingový ředitel, personální ředitel aj.). Motivující manažer by měl koordinovat potřeby a zájmy jednotlivců s potřebami a zájmy hotelu. Motivování pracovníků se označuje jako "měkké řízení". Manažer motivující personál může být úspěšný pouze tehdy, když dovede organizovat pracovní kolektiv, má výborné komunikační dovednosti, dokáže si získat důvěru jím řízených zaměstnanců. Dobrý hotelový manažer si je svým rozhodnutím jistý. Zaměstnance motivuje, že za dobře vykonanou práci budou náležitě odměněni, a následně také své sliby dodrží. Aby manažer správně pochopil požadavky a názory hotelového personálu, měl by být vůči nim empatický. Empatie je tedy v roli motivujícího manažera hotelu důležitější než na kterékoli jiné pozici. [17]

Základní plat: 24 000 Kč

14.2 Rajonářka

Náplň práce:

Pracovnice, která pracuje stejně jako uklízečka pokojů s tím rozdílem, že jí jsou přidělené rajony (Chodby, schodiště, jídelny včetně personálních, zimní zahrada, atrium, prostory před hotelem, provozní kanceláře, personální zázem, ordinace lékařek a vrchních sester, tělocvičnu, bazénové šatny a případně i wellness oddělení)

Pracovní nástroje:

- ruční uklízací pomůcky
- chemické přípravky
- vysavače
- košťata
- mopy
- kartáče
- hadry

Osobní vlastnosti: pečlivý, spolehlivý, fyzicky zdatný.

Základní plat: 10 000 Kč

14.3 Portýr

Co dělá portýr/dveřník:

Pomocný pracovník hotelového provozu, portýr, dveřník či nosič zavazadel ve své práci poskytuje služby a zvyšuje komfort příchozích hotelových hostů a návštěvníků. S portýry se setkáváme převážně v hotelých vyšší cenové kategorie. V nějakých hotelých můžeme portýry potkat i jako pomocnou ruku hostům při parkování vozů. Mimo svou práci, kterou především věnuje hostům zajišťují i chod pracoviště (naskladňování, pomocná příprava recepčním atd.)

Náplň práce:

- přivítání hostů
- otvírání dveří
- zodpovědnost na čistotu okolí vstupu do hotelu či jiné budovy
- doporučení vhodného parkovacího místa nebo samotné zaparkování vozidla
- dodržování bezpečnosti a zabraňování vstupu nežádoucím osobám
- doručování balíčků a vzkazů

Pracovní nástroje:

Do pracovních prostředků patří vozíky na zavazadla, případně i dopravní a komunikační prostředky.

Osobnostní vlastnosti:

Portýr by měl být člověk schopný jednání s lidmi, s kultivovaným vystupováním, dobrou pamětí a tělesnou zdatností.

Základní plat: 12 000 Kč

14.4 Front office manager

Ukolem pracovníka front office je v první řadě jednání s klienty, prezentace firmy a jejich služeb, příprava smluvní dokumentace, vyřizování telefonických hovorů a kontrola realizovatelných obchodů. Jeho další náplní práce je zajistovat technickou podporu obchodního týmu a vedení kompletní administrativy.

Co dělá pracovník front office:

Pracovník front office, Front Office Manager či recepční má ve své práci na starost zajišťování prvotního kontaktu hosta s firmou, hotelem či jinou organizací.

Náplň práce:

- vyřizování administrativních úkonů
- přijímání hostů a podávání rad
- vyřizování stížností a přání
- péče o návštěvy
- přepojování hovorů a ohlašování hostů
- doplňkový prodej

Pracovní nástroje:

Mezi pracovní prostředky patří výpočetní technika a administrativní pomůcky.

Osobnostní vlastnosti:

Front Office Manager musí být člověk s komunikativními vlastnostmi a reprezentativním vystupováním. Mělo by se jednat o člověka pečlivého, spolehlivého, s dobrým písemným i ústním vyjadřováním. Jedná se často o člověka se středním vzděláním v oboru administrativa či ekonomie.

Základní plat: 16 000 Kč

14.5 Kulturní referent

Co dělá referent:

Referent či administrativní pracovník ve své práci zodpovídá za kulturní programy nabízené hotelem.

Náplň práce:

- zajišťování kulturních programů
- tlumočení
- uvádění kultury v cizích jazycích
- průvodcovská činnost
- rezervace a prodej vstupenek na akce
- prezentace hotelu v cizím jazyce

Pracovní nástroje:

Mezi pracovní prostředky patří výpočetní technika a kancelářské či administrativní pomůcky.

Osobnostní vlastnosti:

Referent musí být člověk pečlivý, samostatný s organizačními schopnostmi, komunikativní, reprezentativní s dobrou znalostí cizích jazyků, zvyků, historie města a společenských akcí v okolí.

Základní plat: 15 000 Kč

14.6 Účetní ekonomka

Co dělá ekonom:

Ekonom má na starost odborné činnosti v oblasti účetnictví, rozpočtování, financování a odměňování.

Náplň práce:

- příprava a kontrola účetních dokladů
- příprava podkladů pro účetní uzávěrku
- zajišťování odměňování zaměstnanců
- vedení evidence
- poskytování informací
- vedení pokladny
- dohled nad finančními toky
- vypracování daňových přiznání
- spolupráce se správcem daně
- kontrola hospodaření
- vedení směnárny

Pracovní nástroje:

Mezi pracovní prostředky patří výpočetní technika a běžné kancelářské prostředky.

Osobnostní vlastnosti:

Ekonom by měl být člověk se zájmem v oboru, pečlivý, schopný systematické práce, s matematickým a analytickým myšlením. Ekonom je většinou člověk se středoškolským či vysokoškolským vzděláním v oboru ekonomika a podnikání.

Základní plat: 20 000 Kč

- V současné době účetní činnost v hotelu MONTI SPA a.s. vykonává sama paní ředitelka (majitelka) Ing. Hana Heyduková.

14.7 Hotelový řidič

Co dělá hotelový řidič:

Hotelový řidič ve své práci řídí motorové i nemotorové vozidlo vhodné k vykonání práce, stará se o jeho údržbu a přepravuje lidi, kteří se nemohou sami dopravit do hotelu na léčení (řidič je vyzvedne buď z letiště nebo vlakového a autobusového nádraží.).

Náplň práce:

- přeprava hostů hotelu MONTI SPA a.s. od určitého místa do hotelu.
- řízení svěřeného vozidla
- ošetřování a kontrola vozidla
- objednání větší opravy v servisu
- účast při nakládání a vykládání zavazadla.
- v osobní hromadné dopravě odbavování cestujících
- vedení evidence o jízdách, spotřebovaném palivu, přepraveném nákladu

Pracovní nástroje:

Mezi pracovní prostředky patří dopravní prostředky, ruční nářadí pro opravu.

Osobnostní vlastnosti:

Řidič musí být člověk spolehlivý, zodpovědný, s technickým myšlením a prostorovou představivostí, schopný rychlé reakce a schopný zvládat stresové situace.

Základní plat: 12 000 Kč

15 Metody získávání zaměstnanců

Získávání zaměstnanců je činnost, která má zajistit, aby volná pracovní místa v organizaci přilákala dostatečné množství odpovídajících uchazečů o tato místa, je tedy klíčovou fází formování podnikové pracovní síly a do značné míry rozhoduje o tom, jaké pracovníky budeme mít v organizaci k dispozici [6]

Organizace si může vybrat z palety rozmanitých metod získávání zaměstnanců. Efektivnost jejich uplatnění závisí na :

- požadavcích pracovního místa, které plánuje obsadit;
- objemu finančních prostředků, které může do získávání investovat;
- kvalitě přípravných činností a analýz souvisejících se získáváním.

K získávání zaměstnanců z vnějších zdrojů podnik uplatňuje metody, které jsou snadno dostupné, srozumitelné a účinné. Jedná se zejména o:

- osobní kontakty a ústní dotazování;
- doporučení stávajícím zaměstnancem;
- inzeráty na místních vývěškách a v místním tisku;
- spolupráce s úřadem práce;
- spolupráce se vzdělávacími institucemi.

Předpokladem pro efektivní proces získávání zaměstnanců je dokonalá znalost povahy jednotlivých pracovních míst, kterou přináší analýza pracovních míst, a předvídání uvolňování či vytváření nových pracovních míst, které je součástí personálního plánování.

Vlastní proces získávání zaměstnanců se skládá z následujících kroků [6]

- identifikace potřeby získávání zaměstnanců – identifikace vychází jednak z plánů organizace, jednak z momentální, operativní potřeby;
- popis příslušného pracovního místa a stanovení základních pracovních podmínek na něm;

- specifikace požadavků pracovního místa na kvalifikaci a pracovní schopnosti zaměstnance;
- identifikace zdrojů uchazečů – analýza trhu práce;
- volba metod získávání zaměstnanců – např. spolupráce s úřady práce, inzerce, využívání služeb agentur apod.;
- volba dokumentů požadovaných od uchazečů o zaměstnání – dotazník, životopis, hodnocení z předchozích pracovišť, doklady o vzdělání a praxi;
- formulace nabídky zaměstnání – např. nabídka zaměstnání prostřednictvím inzerátu;
- uveřejnění nabídky zaměstnání;
- předvýběr uchazečů o zaměstnání – vyberou se ti uchazeči, kteří jsou na základě jimi předložených dokumentů vhodní pro zařazení do vlastního procesu výběru;
- sestavení seznamu uchazečů, kteří by měli absolvovat výběrové procedury.

Volba metody získávání zaměstnanců je specifický postup oslovení a přilákání potencionálních uchazečů o zaměstnání. Stanovení vhodné metody závisí na tom, jaké pracovní místo obsazujeme a jaké jsou na něj požadavky, zda oslovujeme vnitřní nebo vnější zdroje zaměstnanců a finanční situace hotelu. Zajisté není potřeba dodávat, že čím lepší je pověst hotelu, tím je větší zájem o práci v něm.

Podle názoru autorky je v hotelu MONTI SPA a.s. výborná pracovní atmosféra a tudíž by neměl být problém získat zaměstnance na základě doporučení místa přímo od pracovníků. Zejména na stravovacím úseku funguje vzájemná spolupráce hotelu a škol se zaměřením na stravování a pohostinství a proto si hotel MONTI SPA a.s. může vybrat šikovného učně a tomu nabídnout pracovní smlouvu po ukončení jeho studia.

Při naléhavých situacích se hotel MONTI SPA a.s. obrací i na internetové portály, kde hledá potencionální pracovníky anebo spolupracuje s úřady práce.

Po zažádání uchazečů o práci začíná další etapa výběrového řízení – výběr konkrétního zaměstnance.

15.1 Výběr zaměstnanců

Úkolem tohoto procesu je rozhodnout, který vhodný uchazeč o zaměstnání pravděpodobně nejlépe splňuje požadavky pro výkon práce na volném pracovním místě. Na každém úseku pracoviště jsou předem dané kritéria, které uchazeč musí splňovat. Mezi ně patří i například vzhled a vystupování pracovníka, jelikož jsou pro hotelový provoz nezbytné.

Mezi metody výběru zaměstnanců patří [7]:

1. Analýza dokumentace uchazečů:

- životopis a motivační dopis
- firemní dotazník, osobní dotazník
- ústní či písemná reference, pracovní posudek
- lékařské vyšetření

2. Výběrový rozhovor

3. Testy pracovní způsobilosti

- výkonové testy
- testy osobnosti

4. Assessment center (soubor výběrových metod)

5. Přijetí pracovníka na zkušební dobu

15.2 Hodnocení pracovníků

Hodnocení pracovníků je pojem, který označuje jednu z personálních činností. Smyslem hodnocení je motivování, kontrolování a korigování způsobu práce a pracovního chování pracovníka. Tato činnost je důležitá jak pro zaměstnavatele, tak i pro samotného zaměstnance.

Přesná definice hodnocení pracovníků se hledá těžko. Takovouhle definici předkládá [8]:

„Hodnocení pracovníků je velmi důležitá personální činnost zabývající se:

a. zjišťováním toho, jak pracovník vykonává svou práci, jak plní úkoly a požadavky svého pracovního místa, jaké je jeho pracovní chování a jaké jsou jeho vztahy ke

spolupracovníkům, zákazníkům či dalším osobám, s nimiž v souvislosti s prací přichází do styku

b. sdělováním výsledků zjišťování jednotlivým pracovníkům a projednáváním těchto výsledků s nimi

c. hledání cest ke zlepšení pracovního výkonu a realizace opatření, která tomu mají napomoci.”

16 Nová pracovní místa v MONTI SPA a.s.

Současný stav zaměstnanců a pracovních míst v hotelu je ideální, ale pokud by hotel dosáhl vyšších příjmů, tak by se teoreticky rozhodl zakomponovat tyto nová pracovní místa v tomto pořadí:

1. Sales manager
2. Front office manager
3. Kulturní referent
4. Účetní ekonom
5. Rajonářka
6. Portýr
7. Hotelový řidič

Podle osobního názoru autorky pro šetrnější náklady hotelu by měla MONTI SPA a.s. přijmout pracovníka na pozici portýr, který je pro 4* hotel nezbytnou součástí služeb pro hosty a současně by mohl vykonávat část funkce řidiče hotelu. Tímto způsobem by hotel mohl ušetřit, jelikož by zaměstnal jednoho pracovníka na dvou pracovních místech zároveň. Otázkou zůstává, zdali by nemělo pracovní vytížení dopad na pracovní výkon.

Shrnutí a doporučení

Na základě posledních diplomatických vztahů mezi Českou Republikou a Čínskou Lidovou Republikou by autorka bakalářské práce zvažovala vstup na Čínský trh (Propagace lázeňského hotelu, jeho pobytů i sportovního a kulturního vyžití v okolí). Toto rozhodnutí autorka odůvodnila na základě poslední návštěvy prezidenta ČR - Miloše Zemena, který pronesl: „Západočeské lázně byly ale známé zahraničními klienty, takže úkolem všech politiků je zahraniční a pokud možno bohaté klienty dovézt. Já jsem se vrátil z Číny a dohodli jsme se, že se v nejbližší době otevře linka do Prahy“. V této souvislosti uvedl, že průměrné čínské město má deset milionů obyvatel a střední třída má v Číně podle odhadů 200 až 300 milionů lidí. Autorka si též myslí, že velkou roli může hrát i plánované zrušení vízové povinnosti mezi Českou Republikou a Čínou. Dalším faktorem je i Čína jako ekonomická velmoc, která v roce 2014 předstihla v žebříčku USA a stojí v současné době na 1. místě v ekonomice.

Masivnímu přílivu čínských turistů do Čech už politicky nic nebrání. Čínští turisté přitom na svých cestách utratí nejvíce ze všech národů. Minulý rok jich bylo v Česku přes 160 tisíc, a nyní by se mohl tento počet skokově zvýšit. Včetně zájezdů, které dělají velké soukromé i státní firmy pro zaměstnance.

Závěr

Autorka bakalářské práce zjišťovala vliv konkrétního lázeňského zařízení na region, obec i občany Františkových Lázní. V úvodu bakalářské práce jsou podány základní informace o malém a středním podnikání, o lázeňském využití celého regionu a o významu cestovního ruchu pro Františkovy Lázně.

Při vypracování SWOT analýzy bylo zjištěno, že lokalita Františkovy Lázně má velký potenciál rozvoje cestovního ruchu, avšak je otázkou turistů, do jaké míry bude tento potenciál využit.

V praktické části byly popsány základní informace o analyzovaném podniku a byla navržena opatření pro jeho další rozvoj a přínos z hlediska regionálního trhu práce.

Hotel MONTI SPA a.s. dělá maximum pro to, aby si zachovalo přízeň jak u dosavadních stálých hostů tak i u těch, kteří objevují zákoutí lázeňských regionů v západočeském kraji a jak je vidět z recenzí hostů, tak to dělá dobře a má namířeno dobrou cestou do budoucna.

Seznam grafů

Graf č. 1: Vývoj obyvatelstva Františkových Lázní v letech 1869-2010

Graf č. 2: Vzdělanostní struktura obyvatel Františkových lázní starších 15 let (v %)

Graf č. 3: Vzdělanostní struktura obyvatel Františkových Lázní v porovnání s okresem

Graf č. 4: Cheb, Karlovarským krajem a Českou republikou v roce 2001 (v %)

Graf č. 5: Míra nezaměstnanosti v okrese Cheb je dlouhodobě pod celostátním průměrem.

Seznam tabulek

Tab. č. 1: Františkových Lázní, chráněné lokality

Tab. č. 2: Personální požadavky

Seznam zkratek

ČSÚ - Český statistický úřad

MSP – Malé a střední podniky

k.ú. - Katastrální území

OSVČ - Osoba samostatně výdělečně činná

MPR - městská památková rezervace

EU - Evropská unie

SWOT - strengths, weaknesses, opportunities and threats

ČR - Česká republika

AKČR - Asociace krajů České republiky

a.s. - Akciová společnost

SZP - střední zdravotnický pracovník

NZP - nelékařský zdravotnický pracovník

PZP – pomocný zdravotnický pracovník

LSSP – lékařská stálá pohotovost

SPA - lázně

VZT – vzduchotechnika

MaR – měření a regulace.

tj. - to jest

www - World Wide Web (světová komunikační síť)

apod. – a podobně

tzv. – takzvaný

Seznam použité literatury

Monografické publikace

[1] DĚDINA, Jiří. *Management organizování a ekonomika lázeňství - vybrané kapitoly*.

Vyd. 1. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2004, 170 s.

ISBN 80-865-9201-4.

[2] PAVLÁK, Miroslav. *Ekonomika malých a středních podniků*. Plzeň: ZČU, 2013.

ISBN 978-80-261-0268-7.

[3] ŠVARCOVÁ, Jana. *Ekonomie – stručný přehled*. Zlín : Ceed, 2002. ISBN : 80-902552-8-0.

[4] JEŽKOVÁ, Renata, JEŽEK, Jiří. *Podnikanie a jeho komunálna a regionálna podpora*. Eurokódex, 2011. ISBN: 9788089447473.

[5] BLAŽEK, Jiří, UHLÍŘ, David. *Teorie regionálního rozvoje*. Karolinum 2011. ISBN 9788024619743.

[6] KOUBEK, Josef. *Personální práce v malých podnicích*. Praha: Grada Publishing, 1996. 200 s. ISBN 80-7169-206-9.

[7] KOCIANOVÁ, R. *Personální činnosti a metody personální práce*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2497-3.

[8] KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky*. 3. vyd. Praha: Management Press, 2001. 368 s. ISBN 80-7261-033-3.

[9] KUČA, K., KUČOVÁ V., ZEMAN L. *Západočeský lázeňský trojúhelník*, Karlovy Vary 2008. 120 s. ISBN: 978-80-87104-30-9.

Internetové zdroje

[10] **Czechinvest** [online] [www.czechinvest.org], (dne 19. 12. 2014)

[11] **Český statistický úřad** [online] [www.czso.cz], (dne 19. 12. 2014)

- [12] **Karlovarský kraj** [online] [www.kr-karlovarsky.cz], (dne 2. 1. 2015)
- [13] **Veřejný rejstřík a Sběrka listin** [online] [or.justice.cz], (dne 19. 12. 2014)
- [14] **Projobs** [online] [www.projobs.cz], (cit. 16. 03. 2015)
- [15] **Oficiální stránky města Cheb** [online] [www.cheb.cz], (dne 15. 03. 2015)
- [16] **Oficiální stránky města Františkovy Lázně** [online] [www.frantiskovy-lazne.cz], (dne 15. 03. 2015)
- [17] **Hotel&SPA management** [online] [www.hotel-spa.ihned.cz], (dne 28. 03. 2015)
- [18] **HotelStars** [online] [www.hotelstars.cz], (dne 23. 10.2014)

Abstrakt

ROMANOVA, Ekaterina. *Vybraný podnik a jeho role v regionálním rozvoji.*

Bakalářská práce.

Cheb: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni, 40 s., 2015

Klíčová slova: obec, podnikání, podniky, pracovní místa, region, SWOT analýza, hotel, hotelové zařízení, lázeňství, zaměstnanost, Františkovy Lázně.

Předmětem bakalářské práce "Vybraný podnik a jeho role v regionálním rozvoji" je charakterizovat vybraný podnik v rozvíjející se lokalitě Františkovy Lázně. Práce se věnuje zkoumání vybraného podniku a jeho role v rozvoje regionu. V první části bakalářské práce autorka podala základní informace o malém a středním podnikání, o využití lázeňských služeb celého regionu a o důležitosti cestovního ruchu ve Františkových Lázních. Dále byla provedena SWOT analýza výbraného regionu. V druhé části se autorka zmínila o základních informacích analyzovaného podniku a navrhla opatření pro jeho další ekonomický růst z hlediska regionální zaměstnanosti.

Аннотация

РОМАНОВА, Екатерина. Предприятие и его роль в региональном развитии.

Бакалаврская работа.

Хеб: Экономический факультет Западно-чешского университета в Пльзни, 40 стр., 2015

Ключевые слова: населённый пункт, предпринимательство, предприятия, рабочие места, регион, SWOT - анализ, отель, гостиничный комплексы, курорты, занятость, Франтишковы Лазне.

Предметом бакалаврской работы "Предприятие и его роль в региональном развитии" является описание конкретного предприятия в развивающемся населённом пункте Франтишковы Лазне. Работа направлена на изучение предприятия и его роли в регионе. В первой части бакалаврской работы автор изложила основную информацию о малых и средних предприятиях, об использовании курортных служб целого региона и о важности туризма во Франтишковых Лазнях. Далее был проведён SWOT анализ выбранного населённого пункта. Во второй части автор описала основную информацию о проанализированном предприятии и предложила решение для его дальнейшего экономического роста с точки зрения регионального развития.