

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Porovnání vývojových období lázeňského hotelu

Pawlik

Comparison of development periods of the spa

hotel Pawlik

Iva Šípová

Cheb 2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Porovnání vývojových období lázeňského hotelu Pawlik“

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

Cheb dne 17.4.2022

v. r. Iva Šípová

Poděkování

Prostřednictvím této práce bych chtěla poděkovat vedoucí bakalářské práce paní doc. Ing. Dagmar Jakubíkové, Ph.D., za cenné rady a připomínky po celou dobu zpracování.

Dále bych chtěla poděkovat řediteli lázní za poskytnutí informací a své rodině za podporu a nekonečnou trpělivost při studiu a psaní bakalářské práce.

Obsah

Úvod	8
1 Metodické zpracování.....	9
2 Lázeňství.....	10
2.1 Definice pojmů.....	10
2.2 Historie lázeňství.....	11
2.2.1 Historie vývoje lázeňství v České republice.....	12
2.3 Význam lázeňství.....	13
2.4 Legislativa v lázeňství.....	14
2.5 Wellness	15
2.5.1 Historie wellness.....	15
2.5.2 Skladba wellness.....	15
2.5.3 Instituce v oblasti wellness	16
2.6 Trendy v lázeňství a wellness	16
2.7 Lázeňská místa	17
2.7.1 Lázeňská místa v České republice	18
2.7.2 Zapsání Západočeského lázeňského trojúhelníku na seznam světového dědictví UNESCO.....	20
3 Členění lázeňských služeb	21
3.1 Charakteristika služeb	21
3.2 Zdravotně léčebné služby.....	21
3.2.1 Lázeňské procedury	21
3.3 Ubytovací služby.....	22
3.3.1 Historický vývoj ubytovacích služeb.....	23
3.3.2 Druhy lázeňských ubytovacích zařízení	23
3.4 Stravovací služby	24

3.4.1	Historie stravovacích služeb	25
3.4.2	Stravování v lázeňství	25
3.5	Sportovně rekreační služby	26
3.6	Doplňkové služby	26
3.7	Druhy poskytování lázeňské péče	26
3.7.1	Komplexní lázeňská péče	26
3.7.2	Příspěvková lázeňská péče	27
3.7.3	Samoplátecká lázeňská péče	27
4	Segmentace trhu	28
4.1.1	Demografická segmentace	28
4.1.2	Geografická segmentace	28
4.1.3	Psychologická segmentace	28
4.1.4	Behaviorální segmentace	28
4.2	Cílové skupiny segmentu	28
5	Praktická část	30
5.1	Představení subjektu a lázeňského města	30
5.1.1	Historický vývoj Františkových Lázní	30
5.1.2	Historie a vývoj subjektu	37
5.2	Poskytování služeb	41
5.2.1	Stravovací služby	41
5.2.2	Ubytovací služby	43
5.2.3	Volný čas a zábava	45
5.2.4	Aquaforum	45
5.2.5	Procedury	46
5.3	Vymezení léčebných programů	49
5.4	Wellness služba a její přínos ziskovosti	51

5.5	Cílové skupiny segmentu	51
5.6	Příjezdy tuzemských a zahraničních hostů	52
5.7	Vliv pandemie na hotel Spa Resort Pawlik - Aquaforum	52
5.7.1	Covid- 19 (SARS-CoV-2)	52
5.7.2	Dopady pandemie Covid- 19 na subjekt.....	53
5.8	Zhodnocení a doporučení změn	54
Závěr		55
Seznam použitých zdrojů		56
Seznam tabulek		61
Seznam obrázků.....		62
Seznam použitých zkratk		63
Seznam příloh.....		64
Abstrakt		
Abstract		

Úvod

Lázeňství je v České republice velmi rozšířené a má zde několikasetletou tradici. Lidé jezdí do lázní léčit své nemoci na doporučení lékaře, případně na regenerační či odpočinkovou kúru. Jedná se o odvětví cestovního ruchu, které nabízí ubytovací, stravovací, léčebné a jiné služby. Oblast má dlouholetou historii, jež je stěžejním bodem této bakalářské práce. Cílem práce je popis jednotlivých vývojových období ve vybraném lázeňském zařízení, analýza působení pandemie na subjekt a následné zhodnocení a doporučení změn.

Práce se nejprve zaměří na definici pojmů spojených s problematikou lázeňství. Následovat bude popis vývoje historie lázeňství a historického vývoje českého lázeňství. Poté se popíše jeho význam a legislativa, která je úzce propojená s odvětvím. Nebude opomenuta historie wellness služby a budou uvedeny trendy související s lázeňstvím a wellness. Budou vymezena významná lázeňská místa v ČR a dále se představí služby, které lázeňský CR nabízí, a bude popsána jejich historie. V poslední části této oblasti bude vymezena segmentace a cílové skupiny.

V praktické části autorka popíše historický vývoj konkrétního lázeňského města a subjektu, který je součástí Západočeského lázeňského trojúhelníku. Budou popsány služby, jež v současné době subjekt nabízí, a zde léčená onemocnění. V návaznosti na teoretickou část budou vymezeny cílové skupiny subjektu. Dále budou vytvořeny strukturované otázky, jež se zaměří na vliv pandemie na vývoj hotelu. Odpovědi na otázky pak budou zpracovány. Autorka poté celou praktickou část zhodnotí a navrhne doporučení.

Při zpracování bakalářské práce bude využita odborná literatura, ověřené internetové zdroje, statistické údaje a osobní zkušenosti a znalosti o zařízení.

1 Metodické zpracování

Tato práce má poskytnout pohled na jednotlivá vývojová období lázeňského hotelu Spa Resort Pawlik – Aquaforum. Mělo by být zjištěno a zhodnoceno, jak se hotelu dařilo v různých vývojových obdobích, a poté bude navrženo doporučení. Bylo vytvořeno dotazníkové šetření pro zaměstnance. Realizace tohoto šetření však nebyla umožněna.

Pro tuto práci byla využita odborná literatura a ověřené internetové zdroje. Dále byly použity také interní materiály hotelu, strukturované odpovědi na otázky zodpovězené ředitelem lázní, komunikace s dietní sestrou a zdrojem informací o historii lázeňského města byla též osobní návštěva Městského muzea ve Františkových Lázních.

2 Lázeňství

Stěžejním tématem této práce je vývoj lázeňství v jednotlivých obdobích, která značně ovlivnila Českou republiku, cestovní ruch i lékařství. Nejprve budou charakterizovány základní pojmy, jež s tématem souvisejí, a poté budou objasněna další témata, která se k této problematice váží.

2.1 Definice pojmů

V první řadě je nutné vymezit, co znamená pojem lázeňství. Tento pojem můžeme definovat takto: *„Využívání přírodních léčivých zdrojů, koupele, lázně, pití vod a lázeňské léčení hrály v lékařství odedávna značnou roli jako jeden z nejstarších způsobů terapie, užívané od nepaměti až do současnosti. V blízkosti zdrojů, především okolo vývěrů minerálních a termálních vod ke koupelím a k pití, vznikala postupně léčivá místa. Také ložiska rašeliny, slatiny a bahna poskytovala cenný materiál pro ohřívání koupele a zábaly, oblíbené u revmatiků. Příznivé klima dalo vzniknout mnohým vyhledávaným léčebným místům. U zrodu lázeňských míst však nebyly vždy nezbytné přírodní zdroje. Někdy silná osobnost reformátorského léčitele, zhusta laika, prosadila nové metody, využívající třeba jen obyčejné studené vody v rozmanitých aplikačních formách léčení, a přispěla ke vzniku renomovaných léčebných míst“* (Jakubíková a kol., 2019, s. 19).

Je zřejmé, že lázeňství je velmi úzce propojeno s cestovním ruchem (CR). Tento pojem lze charakterizovat několika způsoby. Jedna z mnoha definic může být následovná: *„Ekonomický jev spojený se spotřebou hmotných a nehmotných statků, hrazených z prostředků získaných v místě trvalého bydliště“* (Ryglová a kol., 2011, s. 17).

Další možná definice CR, kterou představuje ve své knize Kotíková (2013, s. 17), zní: *„Cestovní ruch představuje činnost lidí, spočívající v cestování a pobytu mimo místo jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho roku za účelem využití volného času, obchodu a jinými účely.“*

V této práci je vhodnější definovat další kategorii CR. Jedná se o kategorii zdravotní cestovní ruch, při němž dochází k cestování z relaxačního či léčebného důvodu.

Tento pojem se vyskytuje v publikaci Kotíkové (2013), kde je rozdělen do tří kategorií: „*Zdravotní cestovní ruch (Medical tourism), zdravotně orientovaný cestovní ruch (Health tourism) a lázeňský cestovní ruch (Spa tourism)*.“ Hlavním důvodem využití zdravotního CR bývá lékařský zákrok, který je uskutečněn mimo zemi účastníka. Jiným typem CR je zdravotně orientovaný cestovní ruch, což je v současné době označováno jako wellness. Wellness souvisí s pozitivním životním stylem, zdravou výživou, tělesnou zdatností a krásou. Ve velké míře ho využívají mladí lidé, aby se udržovali fit a zdraví. Wellness nevyžaduje žádná náročná lékařská vyšetření. Patří do oblasti rekreace a sportovních aktivit. Mezi tyto pojmy se řadí i výše zmíněný lázeňský cestovní ruch. Využívá se pro relaxaci či léčbu (regeneraci) těla pomocí vodních procedur (termální či minerální), parních lázní či saun. Klade se důraz na léčbu (rehabilitaci či fyzickou léčbu) (Kotíková, 2013).

V lázeňství je vhodné zmínit se o problematice lázeňsko-léčebných služeb. Do této problematiky patří například léčebné služby, ubytovací služby, stravovací služby, kulturní služby či společenské služby (Jakubíková a kol., 2019).

Tyto služby jsou většinou vyhledávány v CR, protože nabízejí relaxační, rekondiční či redukční pobyty a také kvalitní medicínské léčebné lázeňství a wellness s odbornou lékařskou péčí. Dále nabízí terapeutickou krajinu a kulturní hodnotu nebo sportovní vyžití (Jakubíková a kol., 2019).

2.2 Historie lázeňství

Lázně se vyskytovaly již ve starověku. V tomto období se objevují v palácích i jiných stavbách koupelny, kanalizace a další hygienická zařízení. Díky těmto zařízením vznikaly ve městech lázně a velké bazény pod širým nebem, které sloužily k očištění a k rituálním účelům. V této době se lázně ještě nevyužívaly k léčebným účelům. Jako první se využíváním pramenů a jejich popisováním a klasifikací začali zabývat staří Řekové. Původně očištná zařízení k mytí a koupelím byla velmi strohá a teplá voda se v nich považovala za přepych. Tuto vodu používali jen nemocní a staří lidé. Od určitého století před naším letopočtem se začalo na vulkanickém území Řecka a v přilehlých zemích využívat léčebných koupelí v minerálních a termálních vodách. Také na Sicílii řečtí kolonisté založili lázně Himéru a tamní radioaktivní termy se využívají k léčebným účelům už více než dva tisíce let.

Již v tehdejší Řecku byly lázně vnímány jako potřebné pro upevňování zdraví a pobyt v nich se považoval za vhodné využití volného času. Koupele se často kombinovaly se cvičením a vzděláváním. V Řecku existovaly lázně soukromé i veřejné a služby v nich se poskytovaly obvykle za menší poplatek. Ve starém Římě se lázeňství vyvíjelo pomaleji než v Řecku, ale bylo propracovanější. Římané překonávali Řeky ve velikosti svých lázní. Zde se lázně také staly centrem rekreačních a sociálních aktivit. Provoz lázní většinou hradil stát nebo se platily z darů a nadací bohatých mecenášů. Termy (lázně) byly nejen hygienickým zařízením, ale i sportovištěm a společenským střediskem bez léčebného zaměření. K léčebným účelům sloužily koupele ve vanách a v pískách, masáže, potní lázně ve vytápěných prostorách a podobně. Podávaly se také bahenní obklady, sázely baňky nebo se ordinovala pitná kúra minerálních vod. V této době existovalo přibližně 170 veřejných lázní a až počátkem 5. století našeho letopočtu se jejich počet zvýšil na 856. Ve středověku vlivem šíření křesťanství došlo k potlačení hygieny a péče o tělo už nebyla na denním pořádku. Lidé upřednostňovali špínu. Ve 12. století začal růst zájem o veřejné lázně i přes snahu církve zamezit jejich provozu. Využívaly se termální a minerální prameny. V této době koupel už neznamena jen očistu těla, ale také prostředek k léčbě a prevenci. Nejčastěji byly aplikovány vonné či bylinné koupele a mořská sůl (Rochová, 2018).

V době renesance byly lázně převážně zavírány kvůli nemocem – morové epidemii, choleře a syfilidě. Až v 19. století došlo k rozvoji moderních základů lázeňství. Narůstal zájem o minerální vody při léčebné a pitné kúře. Více se využívala termální bahniště, slatiny a rašeliny. V tomto století se začali vědci více zajímat o přesné složení pramenů a jejich účinků, působení masáží a cvičebních programů (Jakubíková a kol., 2019, s. 20).

Od 2. poloviny 19. století až do 2. světové války význam lázeňství vzrůstal díky zvýšené dostupnosti, rozšíření klientely a vzniku prvních zdravotních pojišťovacích společností. Začaly se budovat menší hotely a penziony. Do 2. světové války se léčebné metody vyvíjely a modernizovaly. Po skončení války se lázně začaly rozvíjet (Rochová, 2018).

2.2.1 Historie vývoje lázeňství v České republice

České lázeňství má několikasetletou historii, první zmínky o využití léčebných pramenů se datují do 15. století, kdy byly na několika místech objeveny vyvěrající minerální prameny. Kolem těchto pramenů v průběhu staletí vznikala lázeňská města.

Ta se často rozkládají v malebných krajinných oblastech, která jsou přitažlivá urbanistickým pojetím a specifickou lázeňskou architekturou. Od 18. do 20. století dochází k zásadnímu rozvoji lázní, kdy jsou lázeňská místa navštěvována nejen z důvodu léčebných, ale také z důvodu kulturního a společenského vyžití. Začaly se stavět velké domy, kolonády a docházelo k zastřešování vřidel. Mimo jiné byla kladena velká pozornost na kvalitu přírodních zdrojů. Do lázní jezdila nejvybranější klientela. Například car Petr Veliký, Albrecht z Valdštejna či anglický král Eduard VII. Touto klientelou se pyšnily Karlovy Vary a Teplice v Čechách. V pozdějších dobách (modernějších) do lázní zavítali například Goethe, Schiller a další (Sdružení lázeňských míst ČR, 2022).

V historii České republiky se nesmí opomenout období druhé světové války. Mnoho významných lázeňských středisek bylo v té době zabráno Němci a u ostatních lázeňských zařízení byl lázeňský život přerušen a zařízení sloužilo k vojenským účelům. V tomto období byl přerušen i vývoj lázeňství. Naštěstí lázně v Čechách a na Moravě nebyly za války výrazně poničeny. Kvůli poválečnému přesunu obyvatelstva ovšem docházelo k nepřehlednosti majetkových vztahů a na některých místech i k ničení lázeňských objektů. *„V každém případě s válečným obdobím a poválečnými opatřeními dochází k zastavení dynamického rozvoje lázeňství v naší zemi a k přerušení kontinuity a návaznosti na lázeňství západní Evropy“* (Knop a kol., 1999, s. 13).

Budování lázní pak vyvrcholilo na přelomu 19. a 20. století. Zájem o lázeňství zapříčinilo několik faktorů. Jedním z nich byl rozvoj lékařství a balneologie. Významnou roli hrál Vincenc Priessnitz, který v roce 1829 založil první vodoléčebné lázně, jež se nacházejí v Jeseníku. V těchto lázních se léčila především chronická onemocnění. Po roce 1989 došlo k rozšíření standardní nabídky léčebných pobytů, a to o relaxační a regenerační pobyty. Dále se pobyty v lázních staly oblíbeným způsobem trávení volného času (Sdružení lázeňských míst ČR, 2022).

2.3 Význam lázeňství

Nepopíratelným faktem je, že se lázeňství na území České republiky podílí a již v historii podílelo na CR a je stále velmi vyhledávané. *„Lázeňství patří z ekonomického hlediska mezi perspektivní exportní služby, kde stejně jako u cestovního ruchu konzumaci služby není nutné vyvážet, ale dochází k ní přímo na území České republiky“* (Ryglová a kol., 2011, s. 193).

Podstatným významem lázeňství je, že „hosté přijíždějí do lázní za léčbou, zlepšením svého zdravotního stavu, zlepšením své tělesné a psychické kondice, za regenerací sil (Jakubíková a kol., 2019, s. 34).

V tabulce 1 je uveden konkrétní region v jednotlivých letech, je porovnávána návštěvnost a počet přenocování návštěvníků.

Tabulka 1: Celková návštěvnost západočeských lázní

Rok	Hosté		Přenocování		Průměrný počet přenocování	
	Celkem	Nerezidenti z toho	Celkem	Nerezidenti z toho	Celkem	Nerezidenti z toho
2016	948 871	586 469	4 846 451	3 189 061	5,1	5,4
2017	1 038 270	655 293	5 160 766	3 495 241	5,0	5,3
2018	1 118 003	682 841	5 248 482	3 410 646	4,7	5,0
2019	1 190 296	717 077	5 400 134	3 452 001	4,5	4,8

Zdroj: vlastní zpracování údajů dle ČSÚ, 2016 – 2019

V tabulce je názorně vidět, jak se zvyšoval cestovní ruch od roku 2016 až do roku 2019. Počet hostů se zvýšil o 25,44 % a počet přenocování stoupl o 11,42 %.

2.4 Legislativa v lázeňství

Lázeňství je stejně jako jiné služby regulováno danými zákony a normami. Obor lázeňství je spjat se zdravotnictvím a je upraven zákonem č. 164/2001 Sb., tzv. lázeňským zákonem o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2020).

Lázeňská problematika je upravována dalšími zákony a vyhláškami, které musí lázeňská zařízení splňovat, aby mohla vykonávat tuto činnost. Například se k lázeňství vztahuje zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, úhradová vyhláška.

Dále je tu zákon č. 1/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (Zákon č. 1/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, 2015).

2.5 Wellness

Součástí lázeňské péče je i odvětví wellness, které je v současné době velmi žádané. Je součástí aktivního životního stylu, využívá se k relaxaci či jako doplněk sportovní činnosti. V lázních k tomuto účelu slouží vodní procedury a mnohé další.

2.5.1 Historie wellness

Odvětví wellness pochází z řecké kalokagathie, což znamená harmonie krásného těla a dobrého ducha. V Řecku bývaly zřizovány tzv. útulky pro nemocné, kde probíhalo uzdravování, léčení a předepisovaly se diety, cvičení a masáže. Pro péči o duševní pohodu pacientů byly součástí útulku divadla a chrámy. V této zemi se nacházely lázně Caracalloy, kde se kombinoval účinek přírodních léčivých pramenů (termálních a minerálních) s bohatými aktivitami, které lze považovat za relaxaci a odpočinek – součástí lázní byly tělocvičny, obchody a odpočívárny. Wellness vznikl po druhé světové válce. Světová zdravotnická organizace v roce 1947 definovala holistickou koncepci „stav celkové tělesné, duševní i sociální pohody (*well-being*)“ (Schwartzhoffová, 2016, s. 53). V 80. letech wellness pronikl do Evropy.

2.5.2 Skladba wellness

Křížek a Neufus (2014, s. 200) ve své knize píše, že wellness se skládá z:

1. „*pohybové činnosti,*
2. *zdravé výživy,*
3. *péče o tělo,*
4. *komunikace, vztahů, emocí, citů,*
5. *kontaktu s přírodou,*
6. *mentálního rozvoje,*
7. *duchovního rozvoje“*

2.5.3 Instituce v oblasti wellness

V souvislosti s oblastí wellness vznikly i tři instituce, a to Česká asociace wellness (ČAW), Asociace pracovníků v rehabilitaci (APR) a Society for Research in Wellness (Schwartzhoffová, 2016).

Česká asociace wellness

Asociace vznikla v roce 2007 a slouží k podpoře a rozvoji oboru wellness. Snahou této asociace je, aby slovo wellness bylo používáno pouze v souvislosti s činnostmi, které toto slovo obsahuje (Schwartzhoffová, 2016).

Asociace pracovníků v rehabilitaci

„Profesní sdružení zastřešující provozovatele soukromých rehabilitačních a fyzioterapeutických nestátních zdravotních zařízení a specialisty poskytující rehabilitační a fyzioterapeutickou péči jakožto zaměstnanci“ (Schwartzhoffová, 2016).

Society for Research in Wellness

Instituce působí na Vysoké škole tělesné výchovy a sportu Palestra v Praze. Jedná se o otevřenou platformu pro vědeckou a výzkumnou spolupráci v oblasti wellness. Dále je vydavatelem odborného časopisu pod názvem Acta Salus Vitae (Schwartzhoffová, 2016).

2.6 Trendy v lázeňství a wellness

Aby se lázně ještě udržely na trhu, musí inovovat produktové nabídky. V posledních letech narůstá počet zákazníků, kteří navštěvují lázně na pár dnů, třeba z důvodu relaxace, beauty, day spa nebo realizace pohybových, duchovních či mentálních technik a podobně (Attl, 2013). Tyto služby většinou lázně nabízí v balíčkách. Také mívají různé typy balíčků pro rodiny, dále valentýnské balíčky či silvestrovské balíčky a mnohé další.

Poměrně rozšířeným trendem je kombinace pobytů léčebných s dalšími formami CR, jako například kongresovým, kulturně-společenským či nákupním. V 21. století je trendem mísení klasického lázeňství a wellness. Lázeňství už není vnímáno jako léčení nemocných pacientů, ale pohlíží se na ně jako na relaxaci a péči o zdravý, aktivní životní styl (Attl, 2013).

2.7 Lázeňská místa

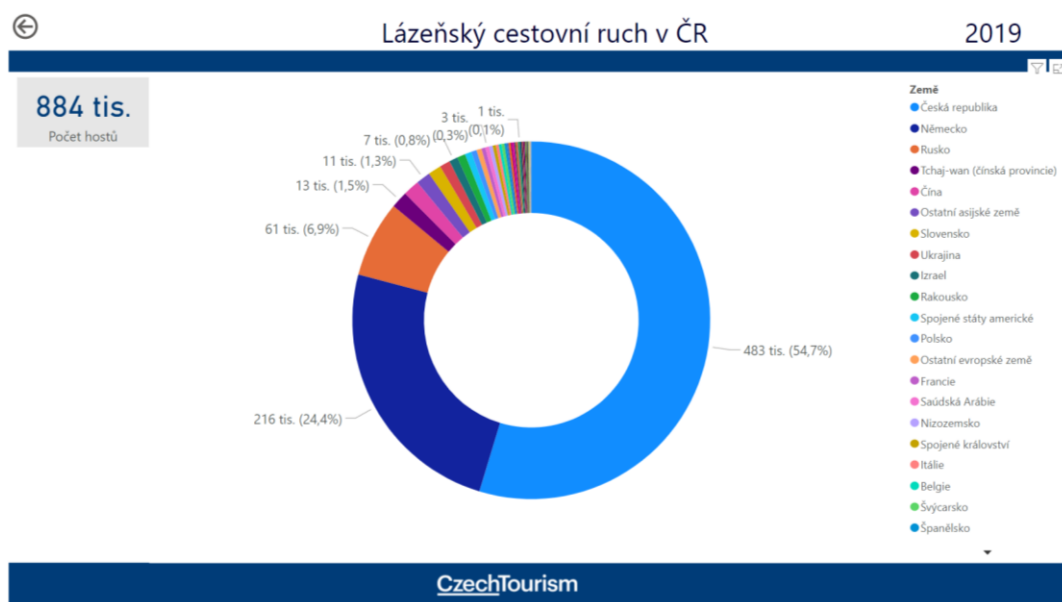
Za lázeňské místo lze považovat dle § 28 odst. 1. předpisu č. 164/2001 Sb. „území obce nebo jeho část anebo území více obcí, popřípadě jejich částí, v němž se nacházejí přírodní léčebné lázně“ (Podnikatel.cz, n. d.).

Česká republika je jednou z významných evropských lázeňských destinací. Její přírodní podmínky jsou vhodné pro rozvoj lázeňství, najdeme zde širokou škálu přírodních léčivých zdrojů (minerálních, klimatických) i dlouhodobou lázeňskou tradici (Jakubíková a kol., 2019). V České republice se nachází přes 30 lázeňských míst. Tento údaj se v jiných zdrojích může lišit (Krauz, 2020).

Do ČR přijíždí mnoho cizinců, a to z důvodu výhodných cen, vysokého standardu péče, vhodných termínů ošetření a operací, přidružené lázeňské péče a přírodních léčivých zdrojů atd. (CzechTourism, 2022).

V roce 2019 služeb českého lázeňství využilo 884 tisíc hostů. Z tohoto počtu tvoří 55 % Češi, 24 % Němci a 7 % Rusové. Pro lepší představu lze na obrázku 1 vidět, ze kterých zemí se jezdí do České republiky (Machová, 2020).

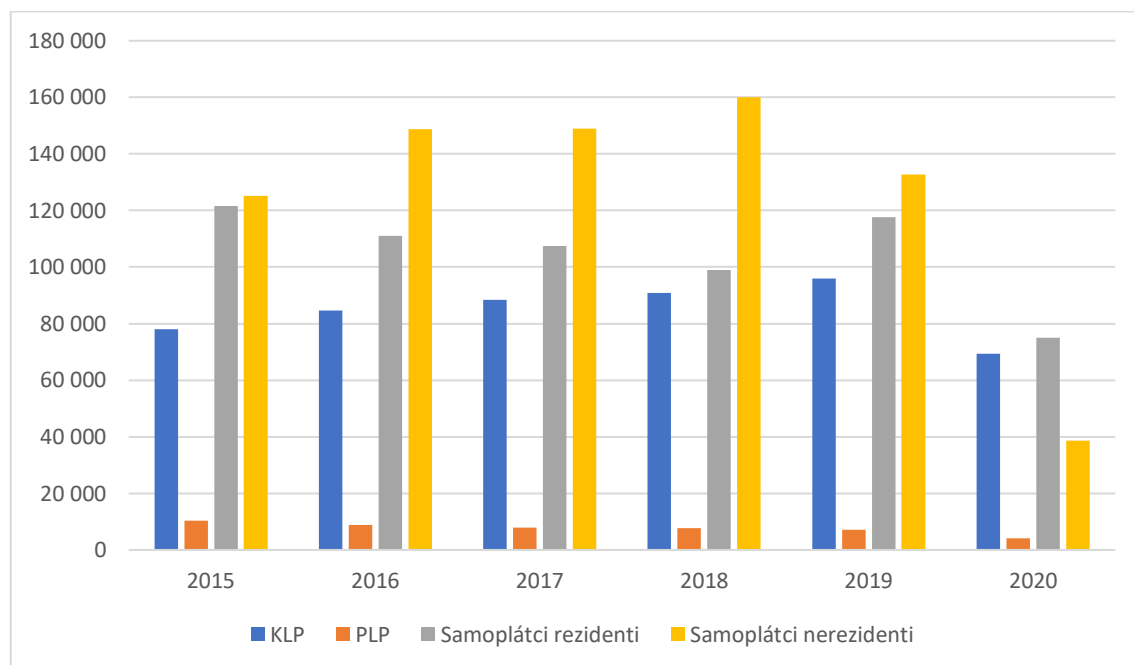
Obrázek 1: Přehled zemí, jejichž občané navštěvují české lázně



Zdroj: (Machová, 2020)

Lázeňská zařízení poskytují komplexní lázeňskou péči, dále jen KLP, příspěvkovou lázeňskou péči, dále jen PLP, případně mají klienti možnost si lázně sami zaplatit (tzv. samoplátci). V grafu na obrázku 2 je uveden přehled vývoje počtu dospělých pacientů v ČR.

Obrázek 2: Vývoj počtu dospělých pacientů v ČR v letech 2015–2020



Zdroj: vlastní zpracování dle Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2022

V grafu je vidět odraz pandemie Covid-19 v roce 2020. Ve srovnání s předchozími lety přijelo výrazně méně hostů.

2.7.1 Lázeňská místa v České republice

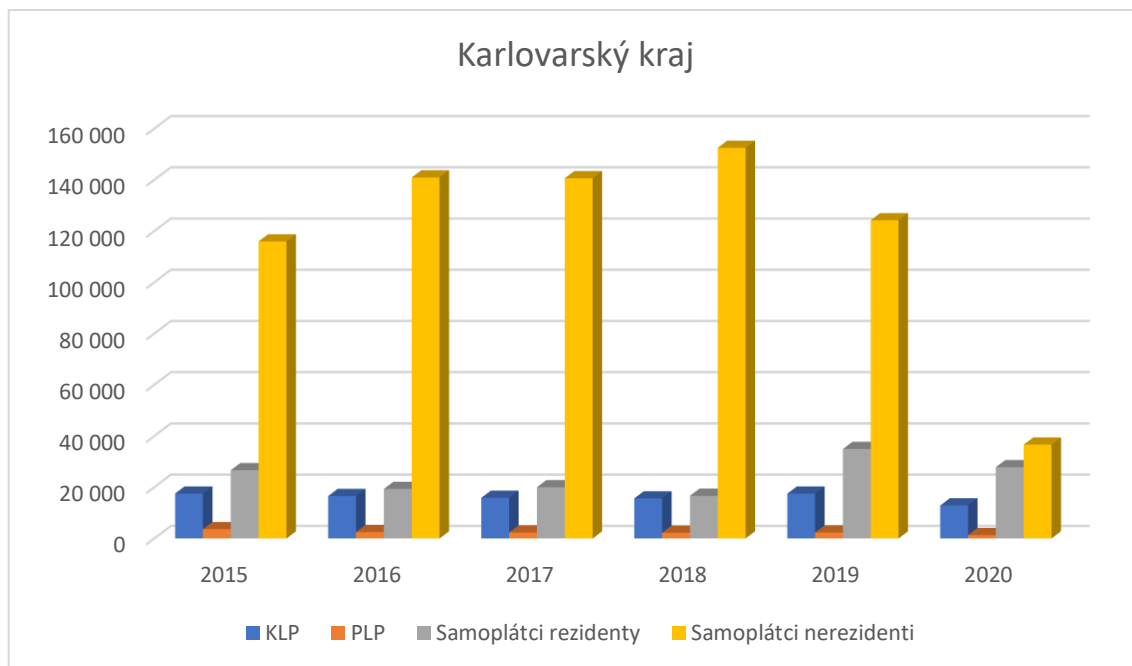
Po České republice je rozprostřeno mnoho lázeňských míst. Jak je již výše zmíněno, v ČR je více než 30 lázeňských míst, například Jánské Lázně, Poděbrady, Luhačovice, Lednice a podobně. Z těchto lázeňských míst si vybereme tři, která tvoří Západočeský lázeňský trojúhelník a nacházejí se v Karlovarském kraji. Jsou to Františkovy Lázně, Mariánské Lázně a Karlovy Vary.

V níže uvedeném grafu na obrázku 3 je uvedeno, jak se pohybovaly počty přijatých hostů v lázeňských zařízeních v kraji na KLP, PLP nebo na vlastní náklady.

Karlovarský kraj je z hlediska lázeňského CR klíčový. Jako jediný z krajů má nejvyšší podíl zahraničních lázeňských klientů. V ostatních lázních v České republice převládá spíše domácí cestovní ruch (Machová, 2020).

Na obrázku 3 je sestaven graf s počtem přijatých lázeňských hostů v Karlovarském kraji za jednotlivá léta.

Obrázek 3: Počet přijatých lázeňských hostů v Karlovarském kraji

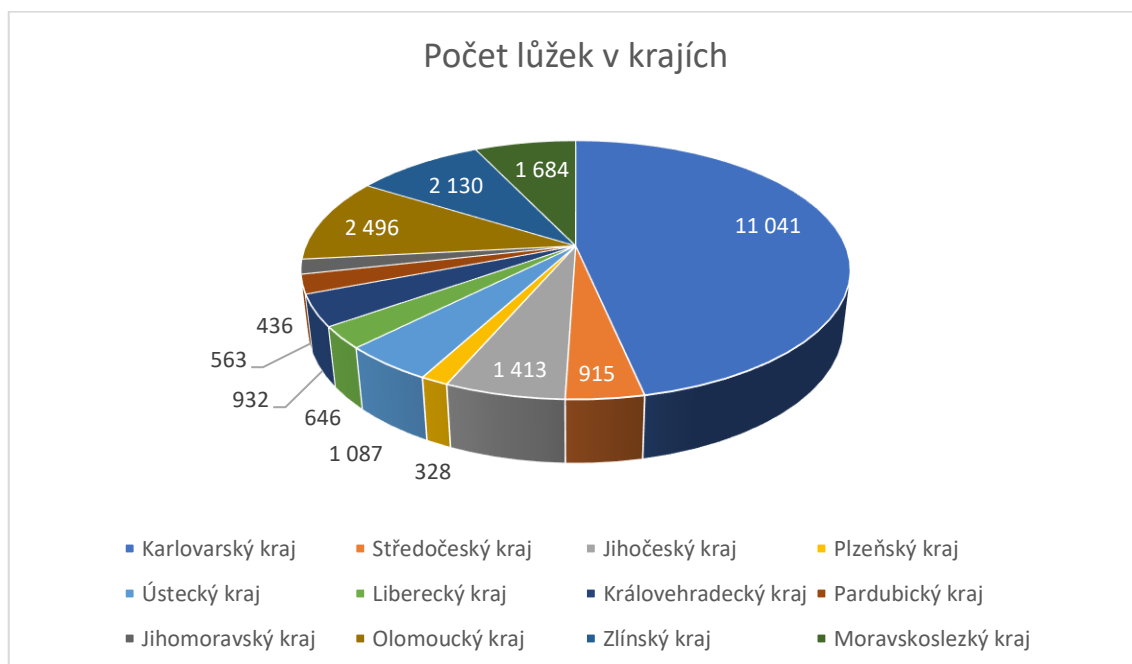


Zdroj: vlastní zpracování dle Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2022

V grafu na obrázku 3 názorně vidíte, že převládají zahraniční hosté, kteří si lázně platí sami. Když se porovná rok 2015 a 2020, tak v roce 2020 se KLP snížila o 26,44 %, PLP se snížila o 62,68 %, počet samoplátců rezidentů se zvýšil o 4,41 % a počet samoplátců nerezidentů klesl o 68,42 %. Propad příjezdů lázeňských hostů je až neuvěřitelný. Samozřejmě lze spekulovat proč tomu, tak je. Může to být následek neblahé pandemie v ČR, ale roli může hrát mnoho dalších důvodů. Zde by se dalo velmi dlouze diskutovat.

Karlovarský kraj je mezi ostatními kraji výrazně dominantní v oblasti počtu lůžek. Zde v grafu na obrázku 4 (viz níže) je názorně ukázáno, kolik lůžek v roce 2020 měly jednotlivé kraje.

Obrázek 4: Počet lázeňských lůžek v krajích



Zdroj: vlastní zpracování dle Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2022

2.7.2 Zapsání Západočeského lázeňského trojúhelníku na seznam světového dědictví UNESCO

UNESCO je mezinárodní vládní organizace při Organizaci spojených národů, která byla založena v roce 1945 v Londýně. Česká republika vstoupila do UNESCO 22. února 1993 („Kultura a památková péče“, n. d.).

Dne 27. července 2021 Západočeský lázeňský trojúhelník získal titul světového dědictví UNESCO. Tento den byla zapsána do UNESCO i další lázeňská místa, například Baden-Baden, Spa v Belgii, Vichy ve Francii a podobně (Šulanová, 2021).

3 Členění lázeňských služeb

Lázeňská zařízení/místa poskytují několik odlišných služeb. Lázně nabízejí například lázeňsko-léčebné služby, ubytovací, stravovací, společensko-kulturní, sportovně rekreační a další služby.

3.1 Charakteristika služeb

V cestovním ruchu se rozumí pod pojmem služby „*ekonomická činnost, jejímž výsledkem jsou nemateriální hodnoty, které se projevují jako užitečné efekty pro spotřebitele služeb, nebo také proces vynakládání práce, při němž nevzniká hmotný výrobek, nýbrž užitený efekt*“ (Ryglová a kol., 2011, s. 97).

Služby, které jsou poskytovány v lázeňství a v lázeňském cestovním ruchu, by měly tvořit ucelený obraz kvality lázeňských míst a zařízení. Jedná se podle publikace paní Jakubíkové a kol. například o služby „*ubytovací, stravovací, zdravotně léčebné, sportovně rekreační*“ a další (Jakubíková a kol., 2019, s. 92).

3.2 Zdravotně léčebné služby

U těchto služeb se využívají především přírodní lázeňské zdroje. V tomto odvětví služeb pacient musí projít lékařskou prohlídkou, kde se následně stanoví plán procedur, tedy léčby pro daného pacienta.

3.2.1 Lázeňské procedury

Procedury slouží k harmonizaci a úlevě těla. Tyto procedury se během posledních let mění. Stále zůstává populární například tradiční masáž či perličková koupel, ale lázně si chtějí hosty hýčkat, a proto nabízejí řadu nových procedur. Jedná se například o bylinnou koupel, medovou masáž, kryoterapii či masáž hammam (E-lázně.eu, 2021).

Lázeňské procedury jsou většinou rozděleny do kategorií podle toho, jak probíhají. První kategorie vychází z přírodních léčivých zdrojů a spadají do ní například obklady (rašelinový), zábaly (bahenní zábal z Mrtvého moře, parafínový zábal), koupele (plynná uhličitá koupel), plynové injekce. Druhou kategorií jsou speciální procedury, zde se nachází například oxygenoterapie, přístrojová lymfodrenáž, masáž éterickými oleji, lávové kameny a další (viz dále).

Třetí kategorií je vodoléčba, kam patří třeba skotské stříky či podvodní masáže. Čtvrtá kategorie zahrnuje elektroterapii a laseroterapii, kde je poskytována galvanická masáž, magnetoterapie, ultrasonoterapie a další. Poslední kategorií jsou ostatní procedury, kde se provádí skupinová nebo individuální inhalace. Inhalovat se může například v solných jeskyních (Bezděková, 2020).

Ve většině případů hosté musí podstupovat vstupní vyšetření. Podstupovat toto vyšetření nemusí samoplátci a ti, kteří využívají služby wellness. V příloze A je uveden obrázek s fázemi poskytování léčebných služeb v lázeňských zařízeních.

3.3 Ubytovací služby

Dříve ubytovací služby znamenaly výraz pohostinnosti. Ta byla přiměřená úrovni společnosti a jejímu rozvoji. Původně pohostinnost znamenala poskytnout přístřeší nebo občerstvení poutníkovi zdarma. Později se tato činnost stala obchodním podnikáním. V dnešní době se jedná o veřejné stravování a hotelnictví, které je významnou součástí hospodářství vyspělých států (Jakubíková a kol., 2019).

Co se týče ubytovacích služeb, *„v lázeňství jsou pro pacienty podle indikací využívány především lázeňské léčebny (popř. lázeňské domy, ubytovny, penziony), často s režimovými opatřeními. Pro lázeňské hosty, resp. hosty v lázeňských místech slouží především lázeňské hotely, penziony a ubytování v soukromí“* (Knop a kol., 1999, s. 30).

Funkcí ubytovacích služeb podle publikace Jakubíkové a kol. (2019) *„v lázeňských zařízeních/podnicích je umožnit ubytování mimo místo obvyklého pobytu zákazníka, klienta lázeňského zařízení i účastníka cestovního ruchu včetně uspokojení jeho dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným pobytem souvisejí“*.

Ubytovací hotelové služby také představují stravování, volný čas, neboli jinak řečeno služby, které jsou požadované turistou během jeho cesty. Tyto služby se pak stávají důležitým faktorem turistické poptávky. Tato služba tvoří tzv. přechodný pobyt pro turisty. *„Ubytovací služba je ovlivněna personálním obsazením ubytovacích kapacit, úrovní kvalifikace pracovníků a organizací práce v hotelových jednotkách“* (Genig & Constantinescu, 2021).

3.3.1 Historický vývoj ubytovacích služeb

Zhruba v 13. století se v celé Evropě rozmohl cestovní ruch. Kvůli cestám poselstev panovníků, která vyřizovala diplomatické záležitosti, vznikaly sítě opěrných bodů, jež zaručovaly poslům ubytování. Domácí ubytování poslů se stalo v České republice povinností. Obyvatelé hradského obvodu byli povinni u sebe ubytovat královské úředníky a zajistit jim i stravu. Od počátku křesťanství se obcím ukládalo, aby ubytovávaly především souvěrce (lidi stejné víry). Podobně činily také obce židovské, které při stavbách synagog stavěly i útulky pro lidi židovského původu. (Křížek & Neufus, 2014).

Lůžka v kláštorech byla zařízená podle důstojnosti jedinců: bohatí poutníci měli lepší „vybavení“ než chudí lidé. Po boku klášterů se budovaly i tzv. „špitály“, jejichž úkolem bylo starat se o staré lidi, poutníky, cizince či nemocné. Teprve mezi 12. a 13. stoletím se ve městech rozdělovaly ubytovny na „špitály“ a hospody pro pocestné. Až okolo 14. století vznikaly ve větších městech hostince, které poskytovaly základní ubytování plus stravu. Jako označení se na hostince zavěšovaly malované štíty se jménem podniku či majitele. Pravidlem bylo, že každý host musel mít s sebou lžici a nůž. O několik století později, konkrétně okolo 19. století, se začal v metropolích a lázeňských střediscích vyvíjet typ hotelů, které jsou součástí dnešní doby. Hotely vznikaly především v souvislosti s rozvojem železniční dopravy a také se blízkosti této dopravy stavěly. Tato zařízení se stala chloubou měst a metropolí. Architekti navrhovali hotely tzv. na zelené louce a respektovali nové požadavky na hygienu provozu. Tento rys byl patrný u hotelových budov v lázních, které byly na konci 19. století středisky společenského života. Do těchto hotelů vstoupila plnou parou gastronomie. Ve vyspělejších hotelích už byl základní komfort podobný tomu dnešnímu, obzvlášť po zavedení plynového a elektrického osvětlení. A později se objevily výtahy, ústřední topení, pneumatické poštovní spojení a telefony (Křížek & Neufus, 2014).

3.3.2 Druhy lázeňských ubytovacích zařízení

Ubytovacích zařízení je několik druhů a od toho se odvíjí i cena ubytování. Ubytovacím zařízením jsou lázeňské hotely a penziony, soukromé ubytování, kempinky a tábořiště. Existují i modernější ubytovací služby, ale ty se většinou vyskytují v jiném odvětví ČR. Jsou to například ubytování v apartmánech, garsoniérách, bungalovech a podobně (Knop a kol., 1999).

Lázeňský hotel

Jedná se o obecnou nabídku hotelových služeb, které rozšiřují možnosti aktivit nabízených v lázeňském místě. Pro lázeňská místa jsou z hlediska prodeje hotelových služeb tři cesty k hostovi. První cesta je přímý prodej hotelem, druhou cestou je prodej přes zprostředkovatele (cestovní kancelář) a poslední cesta je speciální místní informační a ubytovací servis (např. KUR-INFO v KV) (Knop a kol., 1999).

Lázeňské penziony

Tyto penziony z menší části slouží jako ubytování pro lázeňské pacienty, ale jsou to většinou pacienti s příspěvkovou lázeňskou péčí, viz dále.

Jinak tyto penziony nabízí ubytování hostům v rámci ČR. Výhodou penzionů je, že jsou v nižší cenové úrovni než lázeňské hotely. Toto ubytování samozřejmě nemá stejné vybavení jako lázeňské hotely. Lze říci, že toto odvětví ubytování je přínosem především pro regionální ekonomiku (Knop a kol., 1999).

Ubytování v soukromí

Ubytování v soukromí bylo vítané v předválečném období. Tato forma ubytování byla poměrně rozšířená a vedla ke zlepšování vzhledu lázeňských (Knop a kol., 1999).

3.4 Stravovací služby

Jsou velmi nákladné na vybavení provozu a údržbu odbytových a výrobních prostor. Je zde vysoký podíl lidské práce, který je ve velkém nepoměru k potenciálu generování výnosu. Ve stravovacích službách by mělo být příjemné prostředí s ladícím designem a tato zařízení by měla mít univerzální nabídku. Tyto služby jsou velmi náročné na vedení, proto by měl mít manažer tohoto úseku vysokou míru odborných znalostí a dovedností z oblasti gastronomie a hotelnictví, řízení lidí či účetnictví i finančního řízení (Křížek & Neufus, 2014).

Stravování je nedílnou a podstatnou součástí lázeňského pobytu. Zařazuje se do léčebného procesu.

V dnešní době už strava typu studený předkrm, teplý předkrm, hlavní jídlo a dezert není nejmodernější. Některé restaurace v hotelích již nabízejí širší výběr malých porcí jídel. Tyto porce si hosté rozdělují dle své chuti a nálady (Hlinka, 2008).

3.4.1 Historie stravovacích služeb

Pohostinnost souvisí s úrovní společnosti a s jejím rozvojem. Pohostinnost byla původně poskytována bezplatně a bylo v ní zahrnuto ubytování, jídlo a pití. Tato činnost se však později stala podnikáním, které mělo za cíl výdělek. Nejstarší záznam o pohostinnosti je ze středověku, kdy tato služba byla aktem dobré vůle. V období novověku již vznikaly kavárny, cukrárny, bary, herny a podobně (Dočkal, 2021).

3.4.2 Stravování v lázeňství

Již ve středověkých dobách byla stanovena určitá pravidla pro životosprávu a dietní pokyny. V pozdějších dobách vznikala různá dietní omezení a další pokyny pro stravování a konzumaci nápojů.

Vytvořený dietní systém mělo i několik lázeňských zařízení. Jelikož lázně jsou založeny na podnikatelském systému, musí vyhovět požadavkům klientů. U mimořádných hostů sám šéfkuchař navštěvuje lékaře, aby si nechal schválit jídelní lístek. Naopak méně ušlechtilí lidé se dříve museli starat o své stravování sami. Když vzrostl zájem o redukční diety, tak se na jídelních lístcích začaly objevovat i údaje o energetických hodnotách pokrmů (Jakubíková a kol., 2019).

Stravování v lázeňském zařízení vysvětluje ve své publikaci Jakubíková a kol. (2019): „*Stravování jako léčebná výživa využívá především dietního systému. Dietní výživu usměrňuje lékař dietolog tak, aby strava jednotlivých pacientů odpovídala požadavkům správné výživy pro jednotlivé choroby a požadavkům zdravotního stavu pacienta.*“

Lázeňská zařízení poskytují snídaně, obědy a večeře. Většinou je dáno, v jaký čas začíná a končí snídaně, taktéž oběd a večeře. Kuchař by měl být informován o tom, zda se v lázeňském zařízení nachází pacient se speciální úpravou jídla, například s bezlepkovou dietou, diabetickou dietou a podobně. Pro tyto typy pacientů se vždy vytváří speciální jídla, dezerty a podobně. Autorka z vlastní zkušenosti ví, jak se pracuje se speciálními požadavky pacientů. Níže je uveden příklad ze života.

Po příjezdu hosta se speciální dietou vždy přišel personál, který v kuchyni a v cukrárně oznámil, že přijel host například s diabetickou, bezlepkovou či bezlaktózovou dietou a bude pobývat v hotelu například měsíc. Po celý měsíc se pro něj vyráběla speciální jídla a zákusky. Například při bezlaktózové dietě se při výrobě zákusků muselo používat bezlaktózové mléko a podobně.

3.5 Sportovně rekreační služby

Tyto služby se organizují nejen pro hosty, ale i pro veřejnost lázeňského místa. O tyto služby se starají programoví či kulturní referenti nebo animátoři (Dluhoš & Štichhauerová, n. d.). Služby využívají přírodní a uměle vytvořené předpoklady k rozvoji sportu, rekreace a turistiky. Lázeňská zařízení pro hosty připravují různé sportovní programy, turistické akce a podobně. Půjčují se kola, hosté mohou využívat bazény, které slouží nejen k rehabilitaci, ale také k rekreaci. Některé sporty mohou být vhodnou součástí lázeňské péče (Jakubíková a kol., 2019).

3.6 Doplnkové služby

Tyto služby jsou určené pro uspokojení dalších potřeb hosta. *„Poskytují je pomocné a doplňkové provozy lázeňských podniků nebo jiní provozovatelé. Jedná se například o prádelny a čítárny, činnost lázeňských zahradnictví, léčebnou kosmetiku a další“* (Dluhoš & Štichhauerová, n. d.). Další doplňkové služby jsou například směnárenské, služby informačních center či obchodní služby.

3.7 Druhy poskytování lázeňské péče

Existují tři druhy lázeňské péče, a to komplexní, příspěvková nebo samoplátecká léčba.

3.7.1 Komplexní lázeňská péče

Tuto péči hradí zdravotní pojišťovna a je v ní zahrnuto ubytování, stravování, zdravotně-léčebné služby a někdy doprovod a doprava. Aby tuto péči pacient mohl dostat, musí požádat svého praktického nebo ošetřujícího lékaře, aby mu vystavil návrh na lázeňskou péči. Tento návrh se zasílá reviznímu lékaři, jenž návrh buď potvrdí, nebo zamítne. Po schválení bude určen termín nástupu, který je závazný. Zde existují dva stupně naléhavosti a jeden stupeň naléhavosti D. Při prvním stupni naléhavosti musí pacient nastoupit do jednoho měsíce od data vystavení návrhu, u druhého stupně naléhavosti musí nastoupit nejpozději do tří měsíců od tohoto data. Stupeň naléhavosti D se týká dětských pacientů a dorostenců, ti musí nastoupit do šesti měsíců od data vystavení. Dále pacient v této KLP musí být v pracovní neschopnosti (Státní léčebné lázně Janské Lázně, 2022).

3.7.2 Příspěvková lázeňská péče

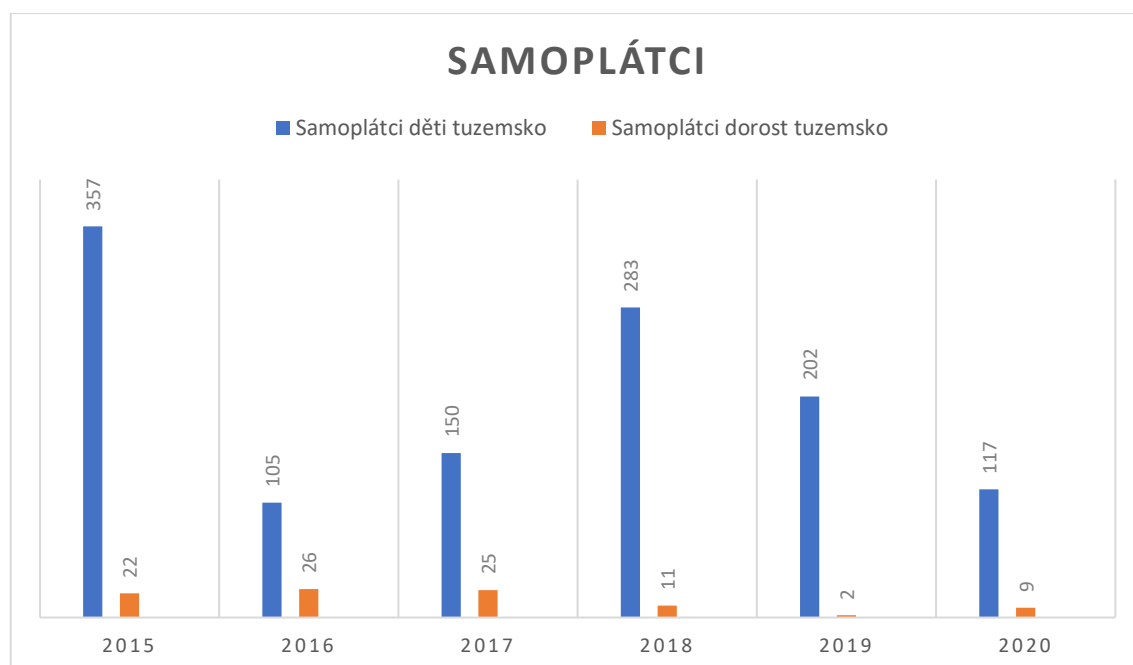
Při této péči hradí pojišťovna pouze zdravotně léčebné služby. Stravování, ubytování a dopravu si klient hradí sám. Pokud klient chce získat PLP, musí oslovit praktického lékaře či ošetřujícího lékaře. Ten napíše návrh a posílá ho k reviznímu lékaři, který návrh schválí či zamítne. PLP se musí zahájit nejpozději šest měsíců od data vystavení návrhu na lázeňskou péči (Státní léčebné lázně Janské Lázně, 2022).

3.7.3 Samoplátecká lázeňská péče

U této péče si sám pacient vybere lázeňské zařízení, navolí si sám procedury, které podstoupí. Zde nemusí podstupovat vstupní lékařskou prohlídku. Také si sám může zvolit délku pobytu v zařízení a standard ubytování.

Viz níže obrázek 5, který ukazuje vývoj v počtu jednotlivých samoplátců, konkrétně dorostu a dětí.

Obrázek 5: Vývoj počtu samoplátců v jednotlivých letech (dorost a děti)



Zdroj: : vlastní zpracování dle Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2022

Ve výše uvedeném obrázku je vidět, že za sledovaných šest let bylo nejvíce samoplátců dětí v roce 2015, konkrétně 357 dětí. V dalším roce se počet dětí snížil o 29,41 %, což činí pouze 105 dětí. V dalších dvou letech se počet dětí zvyšoval a od roku 2019 se opět počet snižoval. Příčinou může být v těchto letech pandemie covidu-19.

Co se týče samoplátců dorostenců, nejvyšší počet využíval lázeňskou péči v roce 2016, což dělá 26 osob v dorosteneckém věku.

4 Segmentace trhu

Segmentace je rozdělení trhu na jednotlivé zákaznické segmenty. Existují čtyři typy segmentace, a to demografická, geografická, psychologická a behaviorální.

V oblasti lázeňství jsou důležitá fyziologická kritéria – proměnné zdravotního stavu. Dle publikace paní Jakubíkové a kol. (2019) se diference v různých charakteristikách zdravotního stavu zakládají další možnosti segmentace. „*Hmatatelným příkladem mohou být segmenty diabetiků, celiaků.*“

4.1.1 Demografická segmentace

V této skupině se kupující člení podle věku, pohlaví, povolání a podobně. Mnoho potřeb se postupem věku mění. Například do lázní jezdí převážně starší lidé, časopis ABC zase čtou spíše mladí lidé (Karlíček a kol., 2018).

4.1.2 Geografická segmentace

Tento trh je rozdělen na jednotlivé oblasti, což jsou kontinenty, státy, regiony, města nebo čtvrti. Výhodiskem této segmentace je, že lidé s podobnými potřebami a charakteristikami žijí v určitých geografických jednotkách (Karlíček a kol., 2018).

4.1.3 Psychologická segmentace

Tato segmentace funguje převážně na základě životního stylu, hodnot či profilu. Tento typ segmentace je pro marketéry klíčovým, zde poznají, jak se zákazníci chovají, jak tráví svůj volný čas, jaké vyznávají hodnoty a názory, jakou mají osobnost a podobně (Karlíček a kol., 2018).

4.1.4 Behaviorální segmentace

Zde jsou kupující rozděleni na základě toho, jak se k produktu chovají. Například jak uznávají značky, jak jsou připraveni k nákupu, jaký mají postoj k danému produktu a podobně (Karlíček a kol., 2018).

4.2 Cílové skupiny segmentu

První cílovou skupinou segmentu lázeňství jsou senioři. Důvodem je, že mohou mít dostatek volného času a dostatek finančních zdrojů.

Tito lidé většinou jezdí do lázní z důvodu nemoci, trpí například onemocněním kloubů, srdce či jinými obtížemi, nebo jezdí za odpočinkem a zregenerováním těla.

Další cílovou skupinou lázeňského cestovního ruchu jsou mladí lidé, kteří využívají lázeňská zařízení k odpočinku a nabrání nových sil. Mladí lidé většinou využívají služby v podobě wellness balíčků, romantických balíčků a podobně.

Třetí skupinou mohou být děti a dorost, léčící se s chorobami jako obezita, kožní nemoci, nemoci pohybového ústrojí a další. Nebo může být segment lázeňství zacílen na ženy s gynekologickými potížemi, které například nemohou otěhotnět nebo mají jiné závažné problémy.

Dalším možnou cílovou skupinou by mohli být lidé středního věku, kteří jezdí do lázní v rámci prevence. Tito lidé jezdí nejen za léčbou a procházkami po městě a okolí, ale také za sportovním vyžitím, jako je turistika (cykloturistika či pěší turistika), minigolf, kultura a podobně.

5 Praktická část

5.1 Představení subjektu a lázeňského města

Spa Resort Pawlik – Aquaforum je jeden z nejznámějších lázeňských hotelů se staletou historií. Sídlí v lázeňském městě, a to ve Františkových Lázních. Toto město patří do Západočeského lázeňského trojúhelníku.

5.1.1 Historický vývoj Františkových Lázní

Autorka bakalářské práce navštívila 17. února 2022 městské muzeum ve Františkových Lázních, kde následně zjistila ve veřejně přístupných materiálech v muzeu historii města, kterou v práci stručně shrnuje. U vyvěšených materiálů nebyl uveden autor, který tyto materiály napsal či zpracoval.

Počátky Františkových Lázních – výstavba vesnice císaře Františka

Lázně patří mezi nejmladší města, která byla založena „na zeleném drnu“. Řízením celého projektu byl pověřen zemský stavební ředitel abbé Gruber, stavebníkem bylo město Cheb. Proto se až do osamostatnění obce v roce 1852 hovoří o Františkových Lázních jako o kolonii města Chebu. V prvním a nejstarším návrhu půdorysu nové osady vycházel Gruber z finančních možností a hlavně z počtu stavebníků neboli osadníků. Vyhnul se neúnosnému slatiništi a využil stávající systém původních historických cest mezi Dolními Lomany, Horními Lomany, Chebem a Horní Vsí. Úsek mezi pramenem a cestou na Horní Ves nechal vyrovnat. Dlouhé stavební parcely nechal zaměřit kolem hlavní třídy, budoucí Císařské ulice (viz příloha D), později Národní třídy. Použil urbanistické schéma ulicové vesnice. Tato ulice nebyla chápána jako náves, ale jako společenské centrum a hlavní korzo. Dále rozšířil a vyrovnal cestu na Horní Ves, budoucí Chlumskou ulici, a vymezil jí severní hranici zástavby.

Pod Františkovým pramenem založil na slatiništi trávnickový parter se sítí procházkových cest a na opačném konci, nad Chlumskou ulicí, severní park. Po obvodu obce byly takzvané jezdecké aleje. Aleje sloužily k procházkám a odkláněly dopravu od lázeňského středu. Za krátký čas byla založena další komunikace.

Druhá fáze výstavby měla jinou urbanistickou koncepci. Původní dlouhé stavební parcely se zahradami se začaly zkracovat a zástavba se formovala do tradičních uzavřených domovních bloků s dvory ve středu.

Založením poslední ulice (Jitřní) bylo v roce 1851 rozšiřování lázní východním směrem zastaveno. Důvodem bylo, že vesnice se rychle měnila na město a bylo nutné ponechat charakter lázní. Další etapou ve vývoji města se stal Riedlův výhledový plán rozložení městských parků. Hejtman Reidl pojal projekt velkoryse, obklopil dnešní historické jádro na východě a jihu pásem anglického přírodního parku, dále navrhl rozšíření starého parku severního. Budoucí starosta Loimann založil na okolo Luisina pramene rozlehlý anglický park. Tímto parkem byl předurčen charakter budoucího města Františkovy Lázně, které se mělo stát zahradním městem.

Založení Františkových Lázní spadá do období osvícenského racionalismu. Gruber byl veden myšlenkou vytvořit racionální organický celek, nic tedy nebylo ponecháno náhodě, vše mělo svůj řád a své místo. Půdorys lázní byl funkční geometrickou hříčkou, postavenou na principech barokní osové symetrie. Příroda byla respektována, obdivována, uctívána, bylo jí přiznáno i místo v systému léčivých prvků, a proto byly vytvořeny anglické přírodní parky, aleje a procházkové cesty.

První lázeňské domy a veřejné stavby

K rekonstrukci vlastních lázeňských domů jsou k dispozici řady původních projektů z prvního a druhého desetiletí 19. století. Základní charakter byl určen v protokolu sepsaném při rozdělování stavebních parcel v roce 1792. Uvádí se v něm například, že každá zahrada musí být obehnána živým plotem a majitel je povinen pečovat o stromy v aleji za zahradou, stavebník je povinen postavit alespoň jedno patro a horní patro sám neobývat, ale ponechat je pro lázeňské hosty a podobně.

Lázeňské hotely se řadily do volné řadové zástavby s prolukami, kde byla zasazena vrata vjezdů do rozsáhlých dvorů s hospodářskými budovami. Zde byly přístřešky pro povozy, seníky, konírny i chlévy. První lázeňské domy se stávaly samostatnou hospodářskou jednotkou s rozsahem od záprahu do výletního kočáru až po pečení chleba. Na dvůr hospodářský navazovala zahrada, která sloužila k odpočinku lázeňských hostů v soukromí.

U prvních lázeňských domů byly pokoje zařizovány ve stylu empíru, později se uplatňoval styl měšťanského biedermeieru a druhého rokoka. V místnosti nesměla chybět kachlová kamna.

Stavby byly většinou bez podsklepení, v blízkosti pramene se prováděla pilotáž (výzkum). Na základy žuly se zdilo a využívalo se kombinované zdivo cihla.

Prvními veřejnými stavbami byly společný dům, pavilon nad pramenem či kolonáda. Byly postaveny v blízkosti pramene a sloužily většinou k provozu lázní.

První lázeňští hosté a život v lázních

Františkovy Lázně jakožto venkovské lázně dokonale vázaly lázeňskou společnost a vytvářely krásnou iluzi rodinného prostředí. Toto prostředí vznikalo díky společné ranní pitné kúře u Františkova pramene, procházkám v lázeňském parku na konci Císařské ulice a obědům ve velkém sálu Společenského domu, kde se připravovala společná tabule – to byla všechna místa, kde se lázeňští hosté denně vídali.

Atmosféru neboli život v lázních zaznamenal v roce 1799 doktor Hofer. Dle doktora se lázně probouzely okolo šesté až sedmé hodiny, kdy se veškerá lázeňská společnost sešla u pavilonu Františkova pramene. Zde stál bufet se dvěma pramenáři, kteří spouštěli sklenice v košíku do pramene a nabírali pro každého jednotlivě kyselku (pramen). Po hodině následovala snídaně, kdy byla možnost zvolit si společnou snídani ve velkém sále Společenského domu, nebo snídani na pokoj. Po snídani okolo deváté až desáté hodiny se hosté rozcházeli za povinnostmi nebo zábavou. Ve 13 hodin se ve Společenském sále zvonilo na oběd. Po obědě se každý věnoval svému programu. Většinou to byly vycházky, návštěvy či vyjížďky do okolí. Okolo 20 hodin byla večeře a pak se ještě chvíli korzovalo (procházelo) v partelu u kolonády.

Po příjezdu se do lázní byl každý zanesen do rejstříku lázeňských hostů. Evidence byla založena v roce 1797 jako manuskript (rukopis) a později, od roku 1800 byl rejstřík tištěn. Tištěny byly spíše vysoce postavené osobnosti, zejména příslušníci panovnických rodin.

O 31 let později popisuje lázeňský život lázeňský lékař Conrath. V této době byly objeveny Luční a Solný pramen, u kterých stála první dřevěná Pröklova kolonáda. U Solného pramene se tak vytvořilo druhé společenské centrum, kde se pořádaly ranní pitné kúry. Další senzací byli hudebníci neboli orchestr, který ráno přecházel od Solného pramene k Františkovu, koncertoval v parku, vítal příjíždějící hosty a hrál dostaveníčka. V této době začaly vznikat další hostince, například hostinec U Rakouského císaře, který si získal dobré jméno. Každý dům měl možnost ustájit koně a disponoval přístřeškem pro povozy. K vyjížďkám byla zřízená velká kruhová manéž osázená topoly, která se nacházela před dnešním divadlem.

Slavné osobnosti Leopold II. dal podnět k založení lázní, císař František I. Založil Františkovy Lázně a Dr. Adler dal podnět k založení lázní DR. Adler.

Hotely, hoteliéři, lázeňští hosté a pacienti

Do konkurenčního prostředí byly zasazeny společnosti, jednotlivci i lázně samotné. Proto se vydávaly značné částky na propagaci. Propagace zdůrazňovala historické tradice lázeňského místa, rozsah a zvláštnosti léčebných indikací či možnosti společenského vyžití. Zvyšovat pozornost a návštěvnost měly plakáty, prospekty, propagační brožury či oborná pojednání lékařů. Platilo, že větší stavební práce, údržbu objektů a interiérů a další rušivé práce bylo nutné dokončit před zahájením lázeňské sezóny. Když se na ulici objevil první lázeňský host, ztratili se z ulic metaři, hotelový personál přestal uklízet a postavil se na své místo. Lázně byly nejen velkou léčebnou institucí, ale také rušným společenským centrem. Vedle léčebné kúry se stále více uplatňoval lázeňský turismus, probíhala zde například sezónní společenská kúra. Lázně také sloužily k setkávání politiků, uzavírání obchodů či se v nich navazovaly společenské kontakty. Muselo se vytvořit zázemí, kde se otevíraly herny, byl k dispozici golf, střelnice a mnoho dalších zařízení. V lázních se poprvé objevuje spropitné. Spropitné se dokonce zakalkulovalo do mzdy a často dokonce mělo danou výši. V té době byla mzda velmi malá a často se vyvažovala stravou či spropitným, i přesto byl o službu v lázních značný zájem. Pobyt v lázních trval 4 až 6 týdnů a sjednával se ústní či písemnou dohodou na dobu určitou či neurčitou. Aby nedocházelo ke sporům mezi hoteliéři a nájemníky, byly vydány obsáhlé vyhlášky s ubytovacím řádem. V nich se připomínají povinnosti hoteliérů předkládat k nahlédnutí ceník s cenami za ubytování, vytápění, osvětlení, oves, seno a slámu. Dále musely být neustále k dispozici ceny jídel. Vyhláška z roku 1859 zdůrazňuje, že pracovní náplní personálu není žehlení a praní prádla, zašívání a čištění šatů a bot. Personál neměl nárok na spropitné, pokud měl pevně stanovenou taxu. Velmi zajímavé bylo, že se lázeňští hosté neorientovali podle ulic a čísel popisných, ale podle názvů hotelů a penziónů. Názvy byly velmi poetické, například Zlaté srdce, Zlatý anděl, Tři lilie a podobně. Lázeňské domy byly založeny jako penziony s vlastní kuchyní. Mnohdy v plné sezóně musely dovážet především maso a ryby i z velmi vzdálených míst. Okolí nestačilo lázně zásobovat. Maso se dováželo převážně z Lipska a ryby z Hamburku. Rodiny si často pronajímaly celé patro, protože chodby a byty byly vzájemně propojené. Rodiny hoteliérů bývaly vzájemně provázány příbuzenskými svazky, a tak se i v tomto směru vytvářelo mikroklima rodinného prostředí.

Lázně převzaly tradici chebských patricijských rodin, které svým finančním zázemím, vzděláním a patriotismem udržovaly úroveň lázní.

Františkovy Lázně na počátku 20. století

V roce 1903 a 1904 byly městským zastupitelstvem skoupeny všechny prameny, koupelny, všechna slatiniště, parky a lesy. Tudíž se vše stalo městským majetkem. Přízvisko světové získaly Františkovy Lázně především díky trvalým úspěchům léčby, příjemnému pobytu a využívaným léčebným prostředkům. V té době každý věděl, že se v lázních dá léčit chudokrevnost, choroby ženské a podobně, ale nebylo již tak známé, že se zde mohou léčit choroby tepen a srdce. Ve 20. století vzbuzovala františkolázeňská rašelina nadšení odborníků. Františkovy Lázně v té době měly 12 pramenů, čtyři lázeňské ústavy s koupelnami, kde se nacházelo 1 500 van. V roce 1910 byly lázně na vrcholu návštěvnosti, která tehdy tvořila 16 000 lázeňských hostů.

Lázně mají 192 domů, z toho 159 domů je k dispozici návštěvníkům. Hosté se zde bavili například veslováním, tombolou, jízdou na koni, střelbou na střelnici a podobně. Taktéž měli možnost chodit do divadla, které mělo představení jednou denně, mohli si také poslechnout lázeňský orchestr či symfonický orchestr. Průměrná lázeňská taxa se pohybovala od 20 K do 1,40 K.

V průběhu sezóny zde ordinovalo 56 lékařů různého původu. Ordinační hodiny byly zapsány v Rejstříku lázeňských hostů (Kurlistech). Z českých lékařů byly přítomni doktoři Oliva, Pohorecký, Rožánek a Wassermann.

V roce 1914, konkrétně v noci z 31. září na 1. října, vyhořela stará kolonáda, která byla postavena v roce 1817. O rok později, při probíhající válce, byl vypsán konkurz na projekt nové stavby. Ale došlo k napadení konkurzu, a tak byla celá akce odložena. Po vypuknutí první světové války se Františkovy Lázně začaly proměňovat na lazaretní město. V příloze E je k nahlédnutí zpráva o vyhlášení první světové války.

Mezi válečné období

Podepsáním příměří 11. listopadu 1918 v Compiègneském lese ve Francii skončila 1. světová válka. Poté vzniklo 28. října 1918 samostatné Československo.

Františkovým Lázním byla příslušnost k novému státnímu útvaru připomenuta symbolicky snesením a odstraněním sochy císaře Františka I. z parku. Po velmi hlubokém poklesu návštěvnosti se lázně s hospodářskou konjunkturou 20. let vracejí do zlatého věku lázeňství počátku století.

Lázně za první republiky zaznamenávají roční návštěvu cirká 20 000 lázeňských hostů a 80 000 pasantů (kolemjdoucích). Využívají se i jako místo k pořádání kongresů a schůzí.

Toto období přineslo změny v oblasti kultury. V městském divadle se začala hrát vážná i veselá dramata, klasické a moderní operety a mnoho dalších her a divadlo bylo denně v provozu. Dále začal fungovat zvukový biograf, do programu bývaly zařazeny týdny zvukového filmu, krátké filmy kulturní a vědecké, kabaretní a další. Ve Františkových Lázních se v té době také pěstoval sport. Každoročně se na tenisových kurtech konaly turnaje. Byla tu možnost rybaření, plítkové a krátkokalibrové střelení (střelení hliněných holubů), jízdy na koni a mnoho dalšího. Hosté také mohli využívat Pobřežní lázně (koupaliště), které se nacházely v překrásném krajinářském rámci a byly ideálním místem pro plavecké, vzduchové a sluneční lázně. Také bylo postaráno o kúry vleže, o gymnastiku a hry na břehu.

Krátce po 1. světové válce začíná nová kapitola Františkových Lázní. V roce 1919 se městská rada pokouší oživit návštěvnost a také hledá možnosti, jak rozšířit léčebné indikace. V tomto roce byly provedeny první zkušební vrty, které měly za cíl nalézt hlouběji protékající prameny. Vrty byly úspěšné a na nádvoří Císařských lázní byl nalezen pramen, který vytryskl do výše osmi metrů. Dále byly objeveny Glauberovy prameny I. a II. V ose Kostelní ulice byl v hloubce 92 metrů nalezen další pramen, který překonal všechna očekávání. Měl vysoký obsah soli. I další prameny s vysokým obsahem oxidu uhličitého posunuly možnosti Františkových Lázní.

Městská rada neotálela a s hospodářským oživením ve druhé polovině dvacátých let začínala investovat do výstavby lázní. První stavbou dvacátých let byla výstavba nového divadla. Stavba proběhla velice rychle. Započala 12. listopadu a 24. ledna (přesný rok není uveden) bylo ukončení usazení krovu. Kdyby se odečetl výpadek během zimního období, práce trvala 145 pracovních dnů. V tomtéž roce byl také vypsán konkurz na projekt dvorany Glauberových pramenů. Další stavba souvisela s využitím Nataliina pramene. Zpočátku byl pramen donášen k pitné kúře do kolonády Solného a Lučního pramene. Až po válce, se hosté mohli k prameni dostat, jelikož byla upravena promenádní cesta od pavilónu Železnatého pramene. Pramen byl zakryt jednoduchým pracovním pavilónem, v němž seděla obsluha na stáčení pramene.

Až teprve po stížnostech se městská rada rozhodla postavit kolonádu a provést parkové úpravy v okolí (viz příloha F).

Poválečné období budování socialistického lázeňství

MUDr. Eliška Sedláčková provedla ve druhém pololetí roku 1956 komplexní průzkum lázeňského místa Františkovy Lázně, který byl označen razítkem „Důvěrné“. Tento průzkum odhalil několik nedostatků. Podle něj bylo nepochopitelné, že po zanedbání údržby v průběhu války a v průběhu dalších let byly domy ještě provozuschopné. Ulice se nacházely ve špatném, zanedbaném a nečistém stavu. Ve Františkových Lázních nebyl ani jeden dobrý hotel, který by odpovídal požadavkům na hotel „A“, a kvůli tomu nebylo možné město zařadit mezi lázeňská místa pro zahraniční návštěvníky. Při průzkumu bylo v lázeňských domech cirká 2 500 lůžek a v hotelech a penzionech asi 450 lůžek. Největší kapacitu ovšem měly lázeňské ústavy ROH (Revoluční odborové hnutí), které byly spravovány ÚRO (Ústřední radou odborů) – ÚSLSZ (Ústřední správou lázní, sanatorií) a měly k dispozici 1 600 sezónních lůžek. Ústavy státních lázní disponovaly 758 lůžky, fungoval Vojenský lázeňský ústav a Státní sanatorium. U Státních lázní byla lůžková kapacita rozdělena do šesti specializovaných lázeňských ústavů a tří nedostatečně vybavených lázeňských domů, které sloužily všem indikacím. Výsledky z průzkumu lze chápat jako první větší proniknutí státní správy do pohodového provinčního prostředí FL. Počátkem 60. let bylo provedeno několik generálních demolic, které lázně výrazně pozměnily. Demolici podlehly například hotely Praha a Evropa (viz příloha G). Také byla v roce 1960 postavena škola a v letech 1962–1972 teplárna. Při využívání centrálního vytápění se výrazně zlepšilo ovzduší, což umožnilo celoroční provoz lázní.

Nejstarší léčebné metody

S nejstaršími léčebnými metodami, při nichž se využívala chebská kyselka, nás seznamuje městský lékař Martin Ruland v roce 1579. Dostupné léčebné metody jsou kyselkové a uhličitě koupele, slatinné koupele, pitná kúra a plynové lázně. Níže jsou vysvětleny dvě metody.

Plynové lázně – doktor Adler začal jako první s pokusy o léčebné využití Plynového pramene. „*Uhličitá plynová lázeň se používá jako všeobecná koupel ve vanách, které mají ve své spodní ploše otvor, kudy oxid proudí do vany, stejně jako druhý, kterým proudí ven, a které jsou zakryty na povrchu pevně přichyceným vikem s výřezem pro krk a hlavu.*“

Dříve považovali za nezajímavější plynovou sprchu, při které se ventilem upouštěl z potrubí proud plynu. V roce 1885 byly zřízeny společné a kabinové lázně.

Slatinné koupele (viz příloha H) – se slatinou začal jako první experimentovat doktor Adler, ale systematicky tyto koupele využíval až jeho nástupce doktor Pöschmann. Slatina se používala lokálně, jako obklad na nemocnou část těla, či ke koupeli ve velké vaně. Pacient pobýval v koupeli přibližně čtvrt až půl hodiny a po koupeli se aplikovala ještě očištná vodní koupel. Aby slatina byla teplá, nejprve se ohřívala vodní parou v kádích. Na přípravu lázně se spotřebovalo okolo 160 litrů slatiny a 1 kbelík minerální vody. Lázně byly celkové, poloviční a sedací.

Návštěvy významných osobností

V roce 1835 přijel císař Ferdinand I. s císařovnou, v roce 1836 Vilém Pruský, budoucí císař Vilém I., v roce 1847 pobýval v lázních arcivévoda František a v roce 1886 se ve FL setkává Bismarck s Glersem. Tyto lázně navštívil i básník Goethe či skladatel Ludwig van Beethoven a mnoho dalších slavných osobností.

Nástroje využívané při léčbě

Ve 20. století to byly například spirály na ochlazování hlavy během pobytu v tzv. světelné lázni k zabránění přehřátí organismu (viz příloha CH). Dále masážní váleček (viz příloha I) či vana (viz příloha J).

Jedinečná památka Františkových Lázní

Symbolem FL je socha nahého chlapce Františka, který v rukou drží rybu. Je to částečná replika původního Františka. Tuto sochu vytvořili v roce 1967 sochaři Jiří Lendr a Oskar Kozák (Národní památkový ústav, 2015). K této soše se pojí legenda, že „*otěhotní každá žena, která si na ni sáhne*“. Údajně je František nejmocnější ze zdejších léčebných zdrojů. Měl by pomoci v léčbě ženské sterility a dalších gynekologických potíží (Infocentrum Františkovy Lázně, n. d.).

5.1.2 Historie a vývoj subjektu

Aby autorka mohla ve své práci podchytit bližší informace o vývoji lázeňského hotelu, vypracovala soubor otázek, které měly sloužit k vedení rozhovoru s ředitelem akciové společnosti.

Vzhledem k okolnostem, bránícím uskutečnění vzájemného setkání, došlo po vzájemné domluvě k zaslání otázek, na které ředitel společnosti písemně odpověděl.

Lázeňský hotel Spa Resort Pawlik – Aquaforum je více než sto padesát let součástí Františkových Lázní, lze tedy obrazně říci, že je více než sto padesát let v provozu.

Hotel vystřídal několik majitelů, mnoho jmen, přežil období komunismu, aby se mohl vrátit na vrchol neboli na výsluní, kam vždy patřil.

Z malého stavení hotel pro smetánku

V roce 1868 se bratři Soelchové rozhodli výhodně investovat do domu ve Františkových Lázních. Tento dům si sami vyprojektovali, postavili a pojmenovali Kníže Thurn-Taxis.

Jakkoliv byly jejich představy o budoucnosti investice smělé, jen těžko je mohlo napadnout, že se jejich dům s hospodářskou dvorní přístavbou a zámečnictvím postupem doby promění na jeden z nejvýznamnějších hotelů v kraji. V tomto hotelu si podávaly dveře princezny s vévody, ministry a dalšími veřejně známými osobnostmi. Nakonec z knížete Thurn-Taxis vyrostl rozsáhlý lázeňský resort s vlastní lázeňskou klinikou a vodním rájem ve stylu římských lázní.

V dobrých rukách majitelů

Pomine-li se éra socialistického cítění pro „opečování národního“ majetku, měl hotel štěstí na majitele. Každý z nich nějakým způsobem hotel posunul o kus dále. S úmyslem zhodnotit dobrou investici v lázních Adam Soelch brzy zrealizoval a prodal dům panu Adamu Müllerovi, který dal hotelu nový název, a to Königsvilla (viz příloha B). Saský dvorní hoteliér Fridrich Kopp po svém příchodu do Františkových Lázní v roce 1873 hotel koupil. K názvu hotelu Königsvilla přidal své jméno Kopp a během pár let z něj vybudoval jeden z nejlepších hotelů, který přitáhl svou kvalitou „smetánku“ tehdejší doby, jako například vévody, princezny, ministry a další známé osobnosti.

K nejvýznamnějším hostům patřil arcivévoda Ferdinand d'Este. Tento vážený pán přijel do Františkových Lázní v roce 1905 odhalit pomník císařovny Alžběty. Díky této akci mu bylo v prvním patře vyhrazeno císařské apartmá se sedmi pokoji.

Hotel Königsvilla

Franz Josef Zienert, který byl ředitelem mariánskolázeňského grandhotelu Ott, v roce 1910 hotel koupil a přejmenoval ho opět na Hotel Königsvilla. Tento šikovný hoteliér zúročil všechny své dosavadní zkušenosti s vedením hotelů na francouzské Riviére, v Anglii a Irsku. Dle dobových záznamů se hotel stává na dalších 35 let nejlépe vedeným hotelem v lázeňském trojúhelníku. Zienert provedl v roce 1925 zásadní přestavbu a modernizaci hotelu, kterou naplnil své motto: „Dobré budiž, pro hosty našeho domu, jen to nejlepší“. Přistavěl dvě patra, zavedl ústřední topení, signalizaci a telefony ve všech pokojích. Přední pražské firmy dodaly nejmodernější vybavení interiéru.

A vůbec poprvé si hosté mohli užít komfortu výtahů. Když se k tomu připočítají krásné nové zahrady s palmami a květinami, stal se hotel Königsvilla oázou luxusu a kvality. Zienert svými aktivitami inspiroval většinu předních hotelů v lázních ke zvýšení úrovně služeb a výrazně přispěl k tomu, že zdejší hotely napomohly upevnit jméno světových lázní.

Splendid a Léčebný gynekologický ústav MUDr. Pawlika

Po roce 1945 hotel ztratil své honosné jméno, ale také svou prvorepublikovou vytříbenost a o oáze luxusu už nemohla být řeč. Nově se hotel jmenuje Splendid a později se mění na Léčebný gynekologický ústav MUDr. Pawlika. Je pojmenovaný podle známého českého gynekologa. Postupem času se připojily okolní domy z jedné i druhé strany.

Lázeňský hotel Pawlik

Novou šanci na rozvoj hotel dostal v devadesátých letech. Hotel privatizovala akciová společnost Lázně Františkovy Lázně, která Léčebný gynekologický ústav MUDr. Pawlika změnila zpět na lázeňský hotel a nechala mu jméno Pawlik, modernizovala hotel a propojila jej prosklenou chodbou s lázeňským domem Isis. Výrazným počinem byla stavba Aquafora, jednoho z největších akvaparků českých lázní, který byl dokončen v roce 2005. Přímým propojením hotelu Pawlik s Aquaforem a podzemní chodbou s Císařskými lázněmi vznikl jeden z největších lázeňských hotelových komplexů se všemi službami pod jednou střechou.

Spa Resort Pawlik – Aquaforum

Asi po čtvrt století, kdy hotel vedla akciová společnost Lázně Františkovy Lázně, přebírá celý hotel včetně Aquafora a Císařských lázní akciová společnost Františkovy Lázně Aquaforum s cílem posunout hotel opět o kus dál a vrátit mu lesk dávných časů. Během pár let prošel hotel nákladnou rekonstrukcí včetně modernizace pokojů, interiérů včetně kavárny či tanečního sálu a exteriérů se zahradní pýchou hotelu, takzvanou Sluneční loukou. Největším počinem lázeňské společnosti v krátké době její působnosti byla výstavba moderní Lázeňské kliniky, sloužící nejen hotelovým hostům, ale také široké veřejnosti. Pro svoji rozsáhlost, komplexnost a jedinečnost dostává hotel v roce 2019 oficiální název Spa Resort Pawlik – Aquaforum.

Obrázek 6: Spa Resort Pawlik-Aquaforum



Zdroj: vlastní, 2021

Popis štěpení hotelu

V poválečném období a po znárodnění patřila lázeňská zařízení v Československu pod státní podnik, a to pod Československé státní lázně. Po roce 1989 došlo k tzv. privatizaci. Ve Františkových Lázních zůstala původní lázeňská organizace prakticky v celku.

Byla založena jedna akciová společnost, která byla privatizována v rámci velké privatizace, to znamená, že se její akcie zobchodovaly za investiční kupony obyvatelstva. Majoritními vlastníky se staly privatizační fondy bank. V roce 1995 se podařilo zkoncentrovat nadpoloviční množství akcií lokálnímu českému investorovi. Investor akcie odkoupil od investičních fondů a poté postupně vykoupil od drobných investorů zbytek akcií – 100 %.

V roce 2014 se z původní privatizované akciové společnosti odštěpila společnost Františkovy Lázně PAWLIK a.s. a začala hospodařit samostatně. Tato informace byla zjištěna, jak je výše uvedeno, od ředitele lázní.

5.2 Poskytování služeb

Hotel poskytuje klientům různé služby, jako například stravovací služby, ubytovací služby, léčbu a mnoho dalších. Níže jsou popsány služby, které subjekt nabízí v současné době.

5.2.1 Stravovací služby

Jak je výše uvedeno v historii služeb či dle knihy od autora Křížka (1987), „*řada lázní si postupně vytvořila svůj vlastní dietní systém, který byl v místě samém tradičně důsledně dodržován,*“ a lázně které byly „*postavené na podnikatelském principu; musily především za všech okolností vyhovět strávnickům v jejich požadavcích dietních a někdy i rituálně náboženských*“. Tento způsob stravování byl dodržován i v hotelu Spa Resort Pawlik – Aquaforum. Režimové stravování, které je popsáno v knize autora Křížka a kol. (1999), se využívá i v tomto hotelu. Do roku 1989 byl každý host po určení diety lázeňským lékařem a jejím zaregistrování dietní sestrou usazen ke stolu, kde měl své místo po celou dobu léčení. Později došlo ke změně, kdy host už neměl určené místo, a tak si musel místo hledat sám. Změnil se způsob obsluhy. Večeře a později i snídaně byly nabízeny bufetovou formou. Po roce 1987 se začíná využívat i neregimové stravování. Neregimové stravování charakterizuje ve své knize Křížek a kol. (1999) takto: „*Je často realizováno jako samostatný, většinou i veřejnosti přístupný provoz napojený na stejnou kuchyni jako režimové stravování.*“

V hotelu Spa Resort Pawlik – Aquaforum v roce 2012 začali testovat stravování formou bufetovou. Nyní to je standard prakticky ve všech lázeňských domech.

Klient má v případě potřeby lékařem doporučenou dietní stravu. Host si však stravu vybírá sám z denní nabídky bufetu. Speciální požadavky například na bezlepkovou dietu řeší s hostem na základě jeho požadavku již před nástupem stravovací referent. Tato informace byla zjištěna, jak je výše uvedeno, od ředitele lázní.

Spa Resort Pawlik – Aquaforum nabízí stravování v restauraci s bohatým rautovým výběrem. Je možné mít plnou penzi nebo mít all inclusive nápoje u všech pobytů, což znamená neomezenou konzumaci vybraných studených, teplých, alkoholických a nealkoholických nápojů během obědů a večeří. (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022h).

Hotel dále nabízí možnost dietního stravování, jako je například bezlepkové, vegetariánské a další. Toto stravování je součástí tradiční lázeňské léčby. Lázeňský lékař vždy na začátku léčby určí klientovi příslušnou dietní stravu. Jídlo v souladu s příslušnou dietou si host objednává vždy na den dopředu, strava je vždy servírována hostům ke stolu. V každém lázeňském domě pracuje takzvaná dietní sestra, která má na starosti tvorbu jídelních lístků. V telefonickém rozhovoru s dietní sestrou hotelu Spa Resort Pawlik – Aquaforum v březnu 2022 bylo autorce práce sděleno, jak probíhá příjem hostů se speciálním stravováním. Většina hostů se speciální stravou nahlásí dopředu, že musí mít upravený jídelníček. Po nahlášení se příslušné věci nakoupí (například bezlepkový chléb či houstičky, případně moučník). Tito lidé si u dietní sestry vyberou z jídelního lístku, které pokrmy by si dali. Pak jsou pokrmy upraveny dle jejich problémů. Pokud je host diabetik, tak musí mít ve zprávě od obvodního lékaře napsáno, že trpí cukrovkou a má právo na druhou večeři. Může také s sebou mít diabetickou kartičku nebo může úpravu stravy určit lázeňský doktor. Druhou večeři si pacienti nosí s sebou na pokoj. Hotel je schopen poskytovat stravu také veganům a vegetariánům. U veganů, alergiků a šetřící diety (operace slinivky či jiná závažná onemocnění či operace) dietní sestra sestaví extra jídelní lístky a šetřící diety se pak musí velmi přísně dodržovat. Všechny tyto diety se zapisují do lázeňské karty. Posléze se informace nahlásí kuchařům, cukrářům a dalšímu příslušnému personálu, který pak nosí upravené jídlo přímo k danému stolu. Tuto stravu dostávají hosté po celou dobu pobytu.

Host si může vybrat, kde se bude stravovat, jestli na prosvětlené verandě, letní terase nebo v komornějším prostředí hlavní budovy. Také může využít „*stylové Café PAWLIK vyvedené v duchu anglických gentlemanských klubů*“ (Spa Resort Pawlik-Aquaforum, 2022b), které má v nabídce dobré jídlo především v podobě dezertů a menšího občerstvení, taktéž nabízí bohatý sortiment kvalitních nápojů, vín, destilátů a kávy.

Café PAWLIK má večerní taneční s živou hudbou a letní terasu v privátní hotelové zahradě (Spa Resort Pawlik-Aquaforum, 2022b).

5.2.2 Ubytovací služby

Hotel nabízí několik ubytovacích balíčků, a to léčebné pobyty, pobyty přes zdravotní pojišťovnu, krátkodobé a wellness pobyty, speciální nabídky a pobyty pro rodiny s dětmi. Poskytují 128 dvoulůžkových pokojů, 133 jednolůžkových pokojů a 4 luxusní apartmá, z toho jedno mezonetové (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022h).

Níže je vypsáno, jaké ubytovací služby v současné době hotel poskytuje.

Pobyty přes zdravotní pojišťovnu

Pobyty přes zdravotní pojišťovnu nabízí komplexní lázeňskou péči a příspěvkovou lázeňskou péči.

Komplexní lázeňská péče zahrnuje minimálně 21 nocí, host za den absolvuje nejméně 3 procedury, stravování je formou plné penze. U této péče jsou služby hrazeny zdravotní pojišťovnou, a to vstupní, kontrolní a výstupní lékařské vyšetření, 21 procedur týdně předepsaných lékařem podle druhu léčebného pobytu a aktuálního zdravotního stavu, ubytování a stravování formou plné penze dle standardu pojišťovny, což je obvykle dvoulůžkový pokoj II. kategorie. Cena se pohybuje od 960 korun na osobu za noc. (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022f).

Příspěvková lázeňská péče je minimálně na 14 nocí, zahrnuje plnou penze a 21 procedur týdně. Tato péče poskytuje služby v ceně hrazené zdravotní pojišťovnou, vstupní, kontrolní a výstupní lékařské vyšetření a 21 procedur týdně předepsaných lékařem podle druhu léčebného pobytu a aktuálního zdravotního stavu. Pacient si zde hradí sám ubytování a stravování formou plné penze. Cena se pohybuje od 760 korun za noc na osobu (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022f).

Léčebné pobyty

Zde je možné využít lázně s příspěvkem (voucher na lázně), preventivní léčebnou kúru, rekonvalescenční pobyt po covidu, pobyt pro zdravotníky, lázeňskou dovolenou či léčebnou kúru bonus 14 (last minute). Níže jsou detailněji rozvedeny dva typy léčebných pobytů.

Rekonvalescenční pobyt po covidu, jehož součástí jsou služby v ceně, je minimálně na 14 nocí, s plnou penzí, all inclusive nápoji zdarma, lékařskou konzultací k výsledkům vyšetření, neomezeným vstupem do akvaparku Aquaforum, podpůrnými aktivitami (cvičení v posilovně, vstup do sauny a podobně) a obsahuje 18 léčebných procedur týdně, jako je procedura pro regeneraci dýchacího ústrojí (2× inhalace minerálního pramene, 5× oxygenoterapie, 2× solná jeskyně a 1× dechová gymnastika). Nabízí se také procedury pro lepší prokrvení a podporu kardiovaskulárního systému (2× přístrojová lymfodrenáž končetin, 3× suchá uhličítá obálka) a pro zlepšení fyzické kondice a imunity je k dispozici podpůrná vitamínová terapie (2× infuze vitamínu C, 3× perorální podání vitamínu Glutathion, 1× relaxační jóga nebo nordic walking). Cena je od 1 818 korun za noc na osobu. Do března lze využít lázeňský voucher a získat tak slevu 2 000 korun. (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022b).

Lázeňská dovolená je typ odpočinkového pobytu, který trvá minimálně 7 nocí, je s polopenzí, all inclusive nápoji zdarma, vstupním lékařským vyšetřením, jednou léčebnou procedurou denně a neomezeným vstupem do akvaparku Aquaforum, a to vše je v ceně za 1 430 korun za noc (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022b).

Krátkodobé a wellness pobyty

V této kategorii se nabízí jarní prázdniny v Aquaforu, „krátkodobý pobyt víkend“ a hotelový pobyt.

„Krátkodobý pobyt víkend“ se využívá po náročném pracovním týdnu pro odpočinek, relaxaci. Je na 2 noci, s polopenzí, all inclusive nápoji, dvěma léčebnými procedurami, dvakrát dvouhodinovým vstupem do akvaparku Aquaforum, to vše v ceně služeb, za 2 050 korun na noc. (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022e).

Hotelový pobyt se poskytuje minimálně na jednu noc a v ceně služby je ubytování v hotelu, snídaně a neomezený vstup do akvaparku Aquaforum. Cena je 910 korun za noc. (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022e).

Jarní prázdniny v Aquaforu je pobyt na 7 nocí, součástí je polopenze, all inclusive nápoje, 5 léčebných procedur a neomezený vstup do akvaparku Aquaforum plus další služby jako game centrum pro malé i velké, dětský koutek a venkovní hřiště. Cena je 1 820 Kč za noc (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022e).

Speciální nabídky

Mezi speciální nabídky se řadí produkty s názvem rekonvalescence covid, lázně s příspěvkem a pobyt pro zdravotníky (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022g).

Pobyty pro rodiny s dětmi

Možnost strávit jarní prázdniny v Aquaforu. Tato nabídka je popsána výše (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022e).

5.2.3 Volný čas a zábava

Sport

Spa Resort Pawlik – Aquaforum nabízí svým hostům sportovní vyžití. Hotel má půjčovnu jízdních kol, a to jak klasických, tak elektrických kol.

Dále se v zařízení půjčují hole pro nordic walking, což je sportovní chůze se speciálními sportovními holemi pro lepší kondici a zlepšení práce horní poloviny těla. Hosté mohou využít také posilovnu Fitforum, beach volejbal či koupání v akvaparku Aquaforum („Volný čas a zábava“, n. d.).

Club Pawlik

V klubu se pořádají koncerty, tanečky, společenská setkání. Najdeme zde také business centrum nebo internetový koutek, kino či knihovnu („Volný čas a zábava“, n. d.).

Relaxace

Pro relaxaci mohou hosté využít lesopark s naučnou stezkou a odpočinkovou zónou. Dále Sluneční louku s lehátky (viz příloha C), občerstvením a přímým vstupem do venkovního areálu akvaparku Aquaforum. Hosté se mohou „pokochat“ zookoutkem s voliérou a využít letní pavilónek u Sluneční louky („Volný čas a zábava“, n. d.).

5.2.4 Aquaforum

Aquaforum je multifunkční komplex s krytými i otevřenými bazény a s celou řadou lázeňských, společenských a obchodních služeb.

Výstavba Aquafora započala v létě roku 2003 a stavba byla slavnostně otevřena 3. prosince 2005. Lze konstatovat, že tato stavba je jednou z nových a výrazných dominant Františkových Lázní (Město Františkovy Lázně, 2006).

Do Aquafora mají hoteloví hosté vstup zdarma. Mohou využívat kondiční i relaxační bazény s vířivkami podle svých potřeb a preferencí. Jejich ratolesti si mohou užívat na řadě atrakcí i na tobogánu. Hosté mohou využít jak vnitřní, tak i venkovní areál (Spa Resort Pawlik-Aquaforum, 2022a).

Vnitřní areál

Tento areál nabízí velký vyhříváný bazén s masážními lehátky, tryskami, vodopádem a dalšími atrakcemi. Dále je možnost využít sportovní bazén s plaveckými drahami, relaxační vířivku s masážními tryskami, vodní jeskyni, tobogán, dětský bazén s vodními atrakcemi a další (Spa Resort Pawlik-Aquaforum, 2022a).

Venkovní areál

Zde lze využít velký vyhříváný bazén s vodními atrakcemi, venkovní vířivku s vodními atrakcemi, dětský koutek a mnoho dalších atrakcí a zábavy (Spa Resort Pawlik-Aquaforum, 2022a).

5.2.5 Procedury

Subjekt nabízí širokou škálu léčebných a wellness procedur. Níže jsou procedury rozděleny do kategorií a blíže vysvětleny. Jedná se o procedury, které se nabízejí v současné době.

Informace o procedurách byly zjištěny na základě interního materiálu, který poskytla vrchní sestra Spa Resort Pawlik – Aquaforum.

Klasické procedury s využitím františkolázeňských přírodních léčivých zdrojů

V této kategorii se zde nabízí – slatinný zábal, slatinná koupel, izotermní slatinná koupel, slatinný vaginální tampón, slatinný vaginální tampón se záballem, uhličitá koupel, vaginální irigace, inhalace, společná plynná uhličitá koupel, suchá uhličitá obálka a plynové injekce (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Suchá uhličitá obálka:

Tato procedura je formou aplikace plynného oxidu uhličitého na tělo v uzavřeném plastickém vaku. Při vstřebání plynu kůže se lépe prokrví tkáně, a tím dojde k urychlení hojivých a regeneračních pochodů. Při této proceduře mizí únava a upravují se hodnoty krevního tlaku. Procedura trvá dvacet minut (viz dále).

Využívá se při těžké anémii a polyglobulii, srdeční nedostatečnosti, koronární skleróze či nebezpečných stavech krvácení (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Fyzikální léčba

V této kategorii nabízí subjekt elektroterapie, magnetoterapie, ultrasonoterapie, biostimul (biolampu) či parafinový zábal rukou, zad a kloubů (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Parafinový zábal:

Parafín je hmota, která je schopná kumulovat teplo. Při přechodu z kapalného parafínu na tuhý hmota odevzdává teplo svému okolí (chladne). Toho se využívá při parafinovém zábalu rukou. Procedura se aplikuje především při revmatickém onemocnění ve stádiu bez aktivního zánětu. Dále je také oblíbená kvůli svému vedlejšímu účinku – zvláčňuje kůži. Procedura trvá patnáct minut (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Vodoléčba

Zde se nabízí podvodní masáž, perličková koupel, celotělová vířivá koupel, vířivá koupel horních a dolních končetin, šlapací bazénky, přísadová koupel či masáž lymfatická vodní (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Šlapací bazénky:

Tato procedura spojuje účinky hydroterapie a kinezioterapie. Jedná se o aktivní pohyby v bazéncích s teplou a studenou vodou. V některých bazéncích se mění i povrch například jsou na dně masážní oblázky, dlaždičky. Hlavním účinkem je zlepšení prokrvení nohou, celkového metabolismu a krevního oběhu. Doba trvání je patnáct minut. (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Masáže

V této kategorii subjekt nabízí následující procedury: klasickou masáž, reflexní masáž, aroma masáž, lymfatickou masáž, anticelulitidní masáž, masáž lávovými kameny, baňkování, indickou masáž hlavy (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Indická masáž hlavy:

Indická masáž hlavy je jemné ošetření hlavy, krku, ramen a horní části paží. Funkcí masáže je, že odstraňuje každodenní stres, bolesti hlavy a očí, napětí v ramenou, v krku a šíji a podobně (viz dále).

Zlepšuje cirkulaci krve ve ztuhlých svalech, navrácí sílu a vitalitu, zlepšuje funkci imunitního systému, povzbuzuje růst vlasů. Doba masáže je 25 minut (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Pohybová léčba

V této kategorii se nabízí skupinové cvičení, jóga, individuální léčebné cvičení, měkké techniky, míčkování, bicyklový trénink, SM systém (stabilizace/mobilizace), manuální léčba a nordic walking (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

SM systém:

Toto cvičení je zaměřeno na posílení svalových skupin, které během dne příliš nepoužíváme, a na protažení přetěžovaných svalových skupin. Procedura je vhodná k získání stability a správného držení těla. Délka cvičení je dvacet minut. Využívá se při nemocech svalové a kosterní soustavy a pojivové tkáně (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Speciální léčebné procedury

Nabízí se obstrukce kloubů, oxygenoterapie, manuální lymfodrenáž, přístrojová lymfodrenáž, lymfotaping, bandáž horních a dolních končetin, zónová reflexní masáž plosek nohou, akupunktura, francouzská ušní akupunktura, kryoterapie a pitná kúra (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Kryoterapie:

Spočívá v celkové nebo místní aplikaci chladu, kdy se tělu odjímá teplo z léčebných důvodů. Využívá se při první pomoci například u sportovních úrazů. Má pozitivní vliv na systémová onemocnění. Využívá se při psychické depresi, roztroušené skleróze, celulitidě a podobně (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Lékařská péče

Při této péči zde poskytují vstupní, kontrolní a výstupní lékařské vyšetření, konzultaci s lékařem, individuální edukace, konzilium (např. onkologické, gynekologické), elektrokardiogram, ambulantní léčbu (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Elektrokardiogram:

Jedná se o vyšetření, při kterém přístroj snímá elektrickou aktivitu srdce. Výsledkem je graf, zaznamenaný obvykle na milimetrovém papíře. Je to křivka změn elektrického napětí mezi dvěma body v průběhu času. Je rychlé, levné a pro pacienta nenáročné vyšetření, které přináší mnoho důležitých informací o funkci srdce. Doba trvání je pět minut (Hotel Pawlik – Aquaforum, n. d.).

Ostatní služby

Nesmí se opomenout také ostatní služby, které hotel nabízí. Tyto služby jsou uvedené v tabulce 2.

Tabulka 2: Ostatní služby

<ul style="list-style-type: none">• Parkování automobilů• Internetový koutek• Úschovna cenností• Kosmetika, kadeřnictví, pedikúra• Prodej léčivé kosmetiky a doplňků	<ul style="list-style-type: none">• Bezdrátové internetové připojení• Drobný prodej na recepci• Směnárenská služba• Asistenční doprovod na procedury
--	---

Zdroj: vlastní zpracování dle Hotel Pawlik – Aquaforum, 2022

5.3 Vymezení léčebných programů

Subjekt poskytuje těchto osm programů:

Tabulka 3: Léčebné programy

Onemocnění srdce a cév	Onemocnění pohybového aparátu	Gynekologická onemocnění, neplodnost	Péče po onkologických onemocněních
Léčba trávicího ústrojí	Diabetes mellitus (cukrovka)	Nemoci nervové	Edukačně-preventivní program

Zdroj: vlastní zpracování dle pawlik-aquaforum.cz, 2022

Níže jsou vysvětlena léčebné programy tří onemocnění z uvedené tabulky.

Onemocnění srdce a cév

Základní léčbou tohoto onemocnění je využití místních přírodních pramenů k uhlíčitě koupeli. Tyto koupele příznivě ovlivňují regulaci krevního tlaku, práci srdce a správně nastaví autonomní nervový systém. Je využíván efekt přírodního oxidu uhličitého, který se aplikuje v podobě suchých uhlíčitých koupelí či plynových injekcí. Léčba je vhodná například při funkčních poruchách cév, hypertenzní chorobě a podobně. Při těchto problémech se využívají procedury jako například podvodní masáž, parafínový zábal, vířivá koupel a jiné (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022d).

Nemoci pohybového ústrojí

K léčení pohybového ústrojí se využívá sirnožilnatá slatina. Sloučeniny a steroidy, které jsou obsažené ve slatině, příznivě ovlivňují chronické záněty a napomáhají k regeneraci kloubů.

Léčení je samozřejmě doplněno o vhodnou pohybovou léčbu a celou škálu procedur fyzikální terapie (laser, ultrazvuk, magnetoterapie či distanční magnetoterapie). Léčba je vhodná například při osteoporóze, Bechtěrevově nemoci, artróze a podobně. Při těchto onemocněních se využívají procedury jako například parafínový zábal, fyzioterapie, skupinový léčebný tělocvik a další (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022c).

Gynekologická onemocnění

Léčba gynekologických onemocnění má ve Františkových Lázních dlouholetou tradici. Při léčbě se využívají františkolázeňské přírodní léčivé zdroje. Velmi dobře působí sirnožilnatá slatina. Slatina se využívá formou vaginálních tamponů a slatinných koupelí či zábalů. U tamponů se využívá výhradně panenská slatina. Tato slatina zlepšuje prokrvení ženských reprodukčních orgánů. Dále omezuje vznik pooperačních a pozánětlivých srůstů a snižuje riziko sterility neboli neplodnosti. Cílem je nastolení tělesné a duševní rovnováhy a sladění procesů z hlediska fungování celého organismu. Vedle slatiny se využívají i františkolázeňské minerální vody, které jsou aplikované formou vaginální irigací a zřídelného plynu, podávaného v podobě sedacích koupelí s poměrně vysokým obsahem oxidu uhličitého. Mimo jiné se ještě při těchto onemocněních využívají procedury jako například jóga, gynekologická cvičení a podobně (Františkovy Lázně Aquaforum, 2022a).

5.4 Wellness služba a její přínos ziskovosti

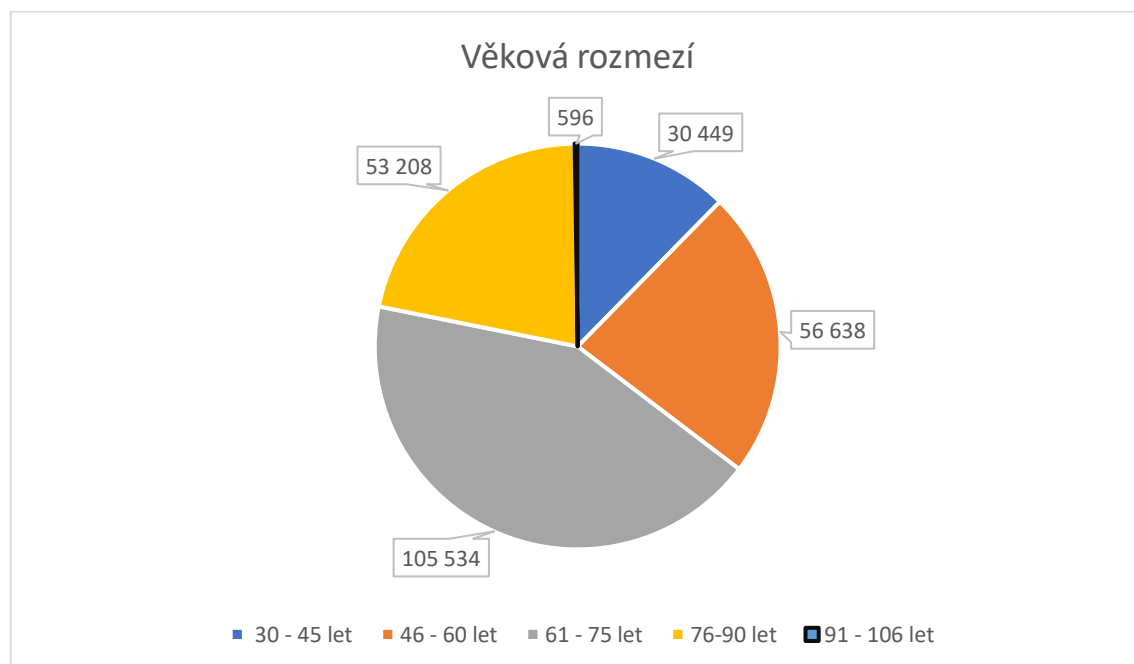
Wellness služby jsou vysvětlené v teoretické části viz výše. Podle ředitele lázní nelze říct, že by wellness služby zvyšovaly ziskovost lázeňského zařízení. Poskytují se spíše okrajově na doplnění portfolia pobytů. Stěžejním produktem je stále lázeňská léčebná kúra s využitím místních přírodních léčivých zdrojů. V roce 2005 byl spuštěn do provozu svět vody a relaxace Aquaforum. Od té doby se začal zvyšovat objem prodaných wellnessových pobytů. Stále se však na prodaných pobytech podílejí pouze přibližně 10 až 15 procenty.

5.5 Cílové skupiny segmentu

Hotel Spa Resort Pawlik – Aquaforum je zaměřen na všechny věkové skupiny kromě dětí. Subjekt není přizpůsobený k dětskému léčení.

Dle poskytnutých interních materiálů autorka zjistila, že v hotelu Spa Resort Pawlik – Aquaforum převažují seniorští klienti. Obrázek 7 obsahuje graf, který znázorňuje, kolik klientů různého věku navštívilo subjekt od roku 2009 do roku 2020.

Obrázek 7: Věkové rozmezí klientů od roku 2009 do roku 2020



Zdroj: vlastní zpracování dle Spa Resort Pawlik-Aquaforum, 2022

Na výše uvedeném obrázku 7 lze vidět graf, který znázorňuje, jak se pohybují počty klientů dle věku. Nejvýraznější počet klientů je ve věku od 65 do 75 let včetně.

Těchto klientů bylo od roku 2009 až do roku 2020 105 534. Obdivuhodné je, že se v hotelu Spa Resort Pawlik – Aquaforum v hojném počtu 506 vyskytovali klienti ve věku od 91 do 106 let včetně. Celkový počet seniorů (159 338) byl vyšší než celkový počet hostů ve věku od 30 do 60 let včetně (87 087). Podle výpočtů byl počet seniorů vyšší o 72 251.

5.6 Příjezdy tuzemských a zahraničních hostů

Tyto informace byly zjištěny, jak je již výše uvedeno, od ředitele lázní.

Do hotelu na léčbu jezdí hosté různých národností – například z Německa, ze Slovenska, z Ruska a samozřejmě i z České republiky neboli z tuzemska.

Podíly příjezdů zahraničních hostů se pohybovaly okolo 60 procent a zbytek tvořili tuzemští hosté, a to do té doby, než v roce 2008 začala celosvětová hospodářská krize. V roce 2019 začal podíl zahraničních hostů klesat až ke 40 procentům. Důvodem bylo, že se hotel začal v oblasti marketingu a propagace systematicky věnovat tuzemskému trhu.

Velmi zajímavé je, že zahraniční hosté si pobyt v lázeňském hotelu platí sami, tudíž jsou samoplátci. Polovina tuzemských hostů, kteří přijedou do lázní, má pobyt hrazený z veřejného zdravotního pojištění. Ostatní tuzemští samoplátci jezdí převážně na lázeňský pobyt. A přibližně 10 procent z nich přijíždí na pobyty wellnessového typu. Rok 2020 a 2021 nelze posoudit, protože v první polovině byl trh silně ovlivněn pandemií. Ve druhém pololetí byla obsazenost hotelu relativně dobrá, ale zahraničních hostů přijíždělo velmi málo. Svou roli tu sehrála omezení na hranicích, která cizincům příjezdy neumožňovala.

5.7 Vliv pandemie na hotel Spa Resort Pawlik - Aquaforum

V této části se popisuje vliv pandemie na chod hotelu a jeho vývoj. Nejdříve bude popsán vývoj pandemie a následně se zanalyzuje, jaké měla pandemie na subjekt dopady.

5.7.1 Covid- 19 (SARS-CoV-2)

Tento virus se poprvé objevil v prosinci roku 2019 v Číně. Je velmi nakažlivý a do České republiky se dostal již březnu 2020 (Dostál & Scheu, 2021). V České republice byl již 12. března vyhlášen třicetidenní nouzový stav, který omezoval nebo zakazoval mnoho služeb. Do tohoto nouzového stavu spadala částečně i lázeňská zařízení.

Tato zařízení měla výjimku, pokud budou poskytovat pouze lázeňskou službu, která bude hrazená alespoň zčásti z veřejného zdravotního pojištění. Jinak musela být taktéž zavřena. (Zachariášová, 2020) Druhá vlna epidemie, která začala koncem září 2020 a trvala až do 11. dubna 2021, přinesla také mnoho omezení a uzavření (Var & ČTK, 2021). Po dvou letech pandemie začíná Česká republika pomalu rozvolňovat veškerá opatření. Všechna zařízení jsou otevřená a v provozu. Již 13. března 2022 budou platit opatření pouze v podobě nošení roušek ve zdravotnickém a sociálním zařízení a v hromadných dopravních prostředcích (Mrb & Swp, 2022).

5.7.2 Dopady pandemie Covid- 19 na subjekt

Na základě vytvořených strukturovaných otázek, které byly v únoru 2022 ředitelem lázní formou e-mailu zodpovězeny:

V první vlně pandemie bylo období, kdy bylo vedení nuceno lázeňský hotel z důvodu vládního opatření uzavřít. Po menším rozvolnění bylo možné po určitou dobu přijímat pouze hosty z KLP nebo z PLP, jinak řečeno jejich pobyt byl hrazen z veřejného zdravotního pojištění.

Hosté museli být ubytováni po jednom na pokojích, stravovat se samostatně u stolu, chodit v rouškách a testovat se na týdenní bázi.

Subjekt prožíval období velké nejistoty. Nikdo nebyl schopen říct, jak dlouho bude provoz omezen, a tak došlo k tomu, že banky lázeňství zařadily do rizikových oborů podnikání. Subjekt v těchto chvílích takzvaně obracel koruny dvakrát a čerpal z rezervních zdrojů. Pozitivní je, že i přes toto negativní období dokázal vybudovat přístavbu nové jídelny, čímž bylo dosaženo vyššího komfortu stravovacích služeb.

Po menším rozvolnění opatření začal hotel nabízet samoplátecké postcovidové pobyty. V současné době Svaz léčebných lázní jedná s Ministerstvem zdravotnictví o nové indikaci – následné postcovidové péči, která by umožnila rekonvalescenci hrazenou z veřejného zdravotního pojištění širší veřejnosti.

Kupodivu subjekt neupravoval vzhledem k pandemii ceny směrem nahoru ani směrem dolů (ceník viz příloha K). Poptávka byla regulována vládním nařízením a všeobecnou náladou obav z nákazy, a tím i nechutí cestovat. Kvůli hygienickým opatřením vznikaly subjektu vyšší náklady na provoz.

Při částečném pokrytí nákladů subjektu pomohla podpora v rámci programu Antivirus, což je příspěvek na výplatu mezd. Cílem subjektu bylo udržet kvalifikované pracovníky v době, kdy pro ně nebyla práce. Dále také čerpali dotace z programu Covid Lázně, což jsou lázeňské vouchery, ale to bylo jen v první vlně. Byla to pro hotel velká podpora poptávky. Ve druhé vlně již subjekt vyčerpal limit veřejné podpory, do kterého spadaly lázeňské vouchery. Tím došlo k tomu, že už nemohl vouchery akceptovat. Za celé období pandemie čerpal subjekt podporu v řádech nižších desítek milionů korun.

Hotel se musel potýkat i s místními poplatky, které mu nebyly prominuty ani sníženy. Město Františkovy Lázně dokonce od počátku tohoto roku zvýšilo místní poplatek z 21 korun za osobu a den na 50 korun za osobu a den.

5.8 Zhodnocení a doporučení změn

Lázeňský hotel si od počátku, kdy byl v roce 1868 vyprojektován a postaven, vedl velmi dobře. Majitelé se sice postupem času měnili, vždy však dokázali hotel pozvednout. V období 1945 však přišel prudký pád, při němž o hotel „nezavadil“ téměř nikdo. Vzrůst přišel až v devadesátých letech, kdy hotel privatizovala akciová společnost FL.

V této době byl hotel propojen s Císařskými lázněmi a Isis. Poté byl hotel vyzdvihnut stavbou Aquafora. Poskytování služeb funguje velmi dobře. Autorku práce zarazilo, že wellness služba nezvyšuje ziskovost a že se poskytuje okrajově na doplnění portfolia.

Při porovnání příjezdů tuzemských a zahraničních hostů byl zjištěn pokles zahraničních klientů z důvodu pandemie; svou roli sehrálo také větší zaměření marketingu a propagace na tuzemsky trh. Ideální by bylo, kdyby marketing a propagace byly vyvážené a cílily jak na trh tuzemský, tak na ten zahraniční. Největší ovlivnění lázeňského zařízení přišlo v době pandemie, kdy bylo uzavřeno a snažilo se ze všech sil udržet své zaměstnance. I když toto pandemické období bylo velmi složité a subjekt musel obracet každou korunu a využít dotace, aby přežil na trhu, tak dokázal zvelebit restauraci. Pro hotel bude velmi obtížné vrátit se do navyklých kolejí. Autorka by zhodnotila lázeňský hotel jako velmi zdatný a na trhu prosperující, a to od jeho vzniku až do současnosti.

Závěr

Tato práce se zabývala vývojovými obdobími lázeňského hotelu Spa Resort Pawlik – Aquaforum, který má sídlo ve Františkových Lázních. Při vypracování teoretické části byly využity informace z odborné literatury a elektronických zdrojů. Tato část byla zaměřena na problematiku vývoje lázeňství jako takového a na vývoj lázeňství v České republice. V teoretické části byl například vytvořen graf, který znázorňoval počet přijatých lázeňských hostů v Karlovarském kraji v jednotlivých obdobích, a následně byl analyzován pohyb hostů. Teoretických poznatků bylo využito v praktické části.

Praktická část se zabývala vývojem Františkových Lázní a vývojem lázeňského hotelu. Byly popsány některé nemoci, které se v hotelu léčí, a služby, jež zařízení svým hostům poskytuje. Také byly popsány cílové skupiny segmentu a vytvořen graf, kde bylo zjištěno a dle věku rozlišeno, kolik klientů hotel navštívilo v letech 2009–2020 a která věková skupina převažovala. Byly procentuálně vyčísleny příjezdy tuzemských a zahraničních hostů a bylo zhodnoceno, co je výrazně ovlivnilo. V neposlední řadě byla provedena analýza v podobě strukturovaných otázek zaslaných řediteli lázní, která zjišťovala, jak si hotel vedl v době pandemie; odpovědi byly zpracovány v této práci. Na konci praktické části bylo zhodnoceno, jak si lázeňský hotel vedl od jeho založení až do současné doby, a bylo uvedeno doporučení, jak zvýšit počet přijíždějících hostů z tuzemska i ze zahraničí.

Seznam použitých zdrojů

- Attl, P. (2013, 13. červen). *Současné trendy v rozvoji evropského lázeňství*. Celyoturismu.cz. <https://celyoturismu.cz/soucasne-trendy-v-rozvoji-evropskeho-lazenstvi/>
- Aukro.cz. (2020, 27. únor). *Pohlednice: Františkovy Lázně Hotel Königsvilla po modernizaci*. <https://aukro.cz/frantiskovy-lazne-hotel-konigsvilla-po-modernizaci-6962849040>
- Bezděková, M. (2020, 7. červenec). *Velký přehled lázeňských procedur: Které jsou pro vás ty pravé?* Mojezdрави.cz (2020). <https://www.mojezdрави.cz/novinky/velky-prehled-lazenskych-procedur-ktere-jsou-pro-vas-ty-prave-5720.html>
- CzechTourism. (2022). *Medical Tourism in Czech Republic*. Visitczechrepublic.com. <https://www.visitczechrepublic.com/en-US/f078e5cf-f65c-4cca-8ebb-d59060b19c62/place/a-medical-tourism-czech>
- Český statistický úřad (2021, 18. leden). *Srovnání krajů v České republice - 2021*. <https://www.czso.cz/csu/czso/16-cestovni-ruch-fytudt1iyx>
- Dluhoš, P., & Štichhauerová, E. (n. d.). *1.1 CHARAKTERISTIKA A VÝZNAM POSKYTOVÁNÍ SPORTOVNĚ REKREAČNÍCH SLUŽEB. 1.2 PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SPORTOVNĚ REKREAČNÍCH SLUŽEB*. Adoc.pub. <https://adoc.pub/11-charakteristika-a-vyznam-poskytovani-sportovn-rekreatnich-.html>
- Dočkal, P. (2021, 12. prosinec). *Náhled do historie pohostinství*. Haccp.estranky.cz. <https://haccp.estranky.cz/clanky/historie-gastronomie-a-pohostinstvi/historie-pohostinstvi/>
- Dostál, F., & Scheu, L. (Eds.). (2021). *Covid 19 nemoc z povolání*. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1443715/A4-Covid-19-web.pdf/>
- E-lázně.eu. (2021). *Lázeňské procedury*. <https://www.e-lazne.eu/lazenske-procedury>
- Františkovy Lázně Aquaforum. (2022a). *Gynekologická onemocnění*. Frantiskovylazne.cz. <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/lecebne-programy/gynekologicka-onemocneni>

Františkovy Lázně Aquaforum. (2022b). Léčebné pobyty. Frantiskovylazne.cz. <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/pobytove-balicky?balicek=1>

Františkovy Lázně Aquaforum. (2022c). *Nemoci pohybového ústrojí*. Frantiskovylazne.cz. <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/lecebne-programy/nemoci-pohyboveho-ustroji>

Františkovy Lázně Aquaforum. (2022d). *Onemocnění srdce a cév*. Frantiskovylazne.cz. <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/lecebne-programy/onemocneni-srdce-a-cev>

Františkovy Lázně Aquaforum. (2022e). *Krátkodobé a wellness pobyty*. Frantiskovylazne.cz. <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/pobytove-balicky?balicek=2>

Františkovy Lázně Aquaforum. (2022f). *Pobyty přes zdravotní pojišťovnu*. Frantiskovylazne.cz. <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/pobytove-balicky?balicek=5>

Františkovy Lázně Aquaforum. (2022g). *Speciální nabídky*. Frantiskovylazne.cz. <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/pobytove-balicky?balicek=6>

Františkovy Lázně Aquaforum. (2022h). *Vybavení a služby hotelu*. Frantiskovylazne.cz. <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/hotel-pawlik-aquaforum>

Genig, A. G., & Constantinescu, S. C., (2021). ANALYSIS OF THE EFFICIENCY OF TOURISM IN ORDER TO OPTIMIZE ACCOMMODATION SERVICES. *Agricultural Management / Lucrari Stiintifice Seria I, Management Agricol*, 23(3), 182–187. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&an=154721048&scope=site>

Hlinka, P. (2008). Hotel and Catering Services Improve Significantly. *Czech Business*, 16–21. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&an=33967993&scope=site>

Hotel Pawlik – Aquaforum (n. d.). *Přehled nabízených služeb*. Interní knížka podniku Hotel Pawlik – Aquaforum se sídlem ve Františkových Lázních.

Infocentrum Františkovy Lázně. (n. d.). *Socha Františka*. Flinfo.cz. <https://www.flinfo.cz/cz/zajimavosti-v-regionu/socha-frantiska>

Jakubíková, D., Vildová, E., Tluchoř, J., & Janeček, P. (2019). *Lázeňství: management a marketing*. Grada Publishing.

- Karlíček, M., Machek, M., Novinský, M., Chytková, Z., Dvořák, J., Bartoš, P., Koudelka, J., Tyll, L., Tahal, R., Mařík, J., Říha, D., & Pištělák, P. (2018). *Základy marketingu*. Grada Publishing.
- Knop, K., Goulli, R., & Mikeš, F. (1999). *Lázeňství ekonomika a management*. Grada Publishing.
- Kotíková, H. (2013). *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Grada Publishing.
- Krauz, P. (2020, 21. duben). *Lázeňská města v ČR*. Krauzovinacestach.cz. <https://www.krauzovinacestach.cz/lazenska-mesta-v-cr>
- Křížek, F., & Neufus, J. (2014). *Moderní hotelový management*. Grada Publishing.
- Křížek, V. (1987). *Obrazy z dějin lázeňství*. AVICENUM, zdravotnické nakladatelství.
- Machová, S. (2020, 19. březen). *Lázeňství 2019*. Tourdata.cz. <https://tourdata.cz/data/lazenstvi/>
- Město Františkovy Lázně. (2006, 18. září). *Aquaforum*. Frantiskovy-lazne.cz. <https://m.frantiskovy-lazne.cz/aquaforum/d-97130/p1=7095>
- Ministerstvo zdravotnictví České republiky (2020, 13. února). *Lázeňství*. <https://www.mzcr.cz/lazenstvi/>
- Mrb, & Swp. (2022, 14. březen). *Aktuální přehled vládních opatření: Většina restrikcí končí. Kde musíte stále nosit respirátor?* Reflex.cz. <https://www.reflex.cz/clanek/zpravy/102822/aktualni-prehled-vladnich-opatreni-restricke-rozvolnuji-soudy-rusi-covidove-vyhlaskey.html>
- Národní památkový ústav. (2015). *Socha František*. <https://pamatkovykatolog.cz/socha-frantisek-14477708>
- Podnikatel.cz. (n. d.). *Zákon o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon) – HLAVA VI – PŘÍRODNÍ LÉČEBNÉ LÁZNĚ A LÁZEŇSKÁ MÍSTA*. <https://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-prirodnich-lecivych-zdrojich-zdrojich-prirodnich-mineralnich-vod-prirodnich-lecebnych-laznich-a-lazenskych-mistech-a-o-zmene-nekterych-souvisejicich-zakonu-lazensky-zakon/f2193399/>

Ryglová, K., Burian, M., & Vajčnerová, I. (2011). *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Grada Publishing.

Sdružení lázeňských míst ČR. (2022). *Zrod lázeňství*. Jedemedolazni.cz. <https://jedemedolazni.cz/dovolena-v-lazenskych-mistech/historie-lazenstvi.html>

Schwartzhoffová, E. (2016). *Lázeňství a wellness*. Univerzita Palackého.

Spa Resort Pawlik-Aquaforum. (2021). *Statistika klientů dle věku od roku 2009–2020*. Interní dokument podniku Spa Resort Pawlik-Aquaforum se sídlem ve Františkových Lázních.

Spa Resort Pawlik-Aquaforum. (2022a). *SPA RESORT PAWLIK-AQUAFORUM*. Pawlik-aquaforum.cz. <https://pawlik-aquaforum.cz/pawlik-ii/>

Spa Resort Pawlik-Aquaforum. (2022b). *Hotel*. Pawlik-aquaforum.cz. <https://pawlik-aquaforum.cz/pawlik-2/hotel/>

Státní léčebné lázně Janské Lázně. (2022). *Typy lázeňské péče pro dospělé*. Janskelazne.com. <https://www.janskelazne.com/za-lecbou/lecba-dospelych-3/typy-lazenske-pece-pro-dospele/>

Šulanová, Š. (2021, 27. únor). *Západočeská lázeňská města byla zapsána na seznam světového dědictví UNESCO*. TvarchitECT.com. <https://www.tvarchitECT.com/clanek/zapadoceska-lazenska-mesta-byla-zapsana-na-seznam-svetoveho-dedictvi-unesco/>

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. (2022). *Lázeňská péče*. <https://www.uzis.cz/index.php?pg=vystupy--statistika-zdravotnich-sluzeb--lazenska-pece>

Var, & ČTK. (2021, 11. duben). *Konec nouzového stavu: Která opatření zůstanou a která už neplatí?* E15.cz. <https://www.e15.cz/domaci/konec-nouzoveho-stavu-ktera-opatreni-zustanou-a-ktera-uz-neplati-1379474>

Vodičková, V. (2021, 18. srpen). *UNESCO*. Kr-karlovarsky.cz. <https://www.kr-karlovarsky.cz/kultura/Stranky/UNESCO/unesco.aspx>

Volný čas a zábava (n. d.). <https://pawlik-aquaforum.cz/pawlik-ii/>

Wanet. (2022). *Františkovy Lázně: Historie obce Františkovy Lázně*. Mistopisy.cz. <https://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/15/frantiskovy-lazne/historie/>

Zachariášová, K. S. (2020, 16. březen). *Usnesení vlády č. 214 – krizové opatření*. Ahrcr.cz. <https://www.ahrcr.cz/novinky/usneseni-vlady-krizove-opatreni-ze-dne-1632020/>

Zákon č. 1/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (2015). <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2015-1>

Seznam tabulek

Tabulka 1: Celková návštěvnost západočeských lázní	14
Tabulka 2: Ostatní služby	49
Tabulka 3: Léčebné programy	49

Seznam obrázků

Obrázek 1: Přehled zemí, jejichž občané navštěvují české lázně	17
Obrázek 2: Vývoj počtu dospělých pacientů v ČR v letech 2015–2020	18
Obrázek 3: Počet přijatých lázeňských hostů v Karlovarském kraji	19
Obrázek 4: Počet lázeňských lůžek v krajích	20
Obrázek 5: Vývoj počtu samoplátců v jednotlivých letech (dorost a děti).....	27
Obrázek 6: Spa Resort Pawlik-Aquaforum	40
Obrázek 7: Věkové rozmezí klientů od roku 2009 do roku 2020.....	51

Seznam použitých zkratk

CR – cestovní ruch

ČR – Česká republika

KLP – komplexní lázeňská péče

PLP – příspěvková lázeňská péče

FL – Františkovy Lázně

Seznam příloh

Příloha A: Fáze poskytování léčebných služeb v lázeňském zařízení

Příloha B: Königsvilla

Příloha C: Sluneční louka

Příloha D: Císařská ulice v roce 1822

Příloha E: Zpráva o vyhlášení 1. světové války – Františkolázeňské listy – 31. červenec 1914

Příloha F: Zřídelní pavilón a kolonáda Nataliina pramene

Příloha G: Hotel Evropa před demolicí v roce 1965

Příloha H: Příprava slatinné koupele

Příloha CH: Spirála pro ochlazování hlavy

Příloha I: Masážní váleček

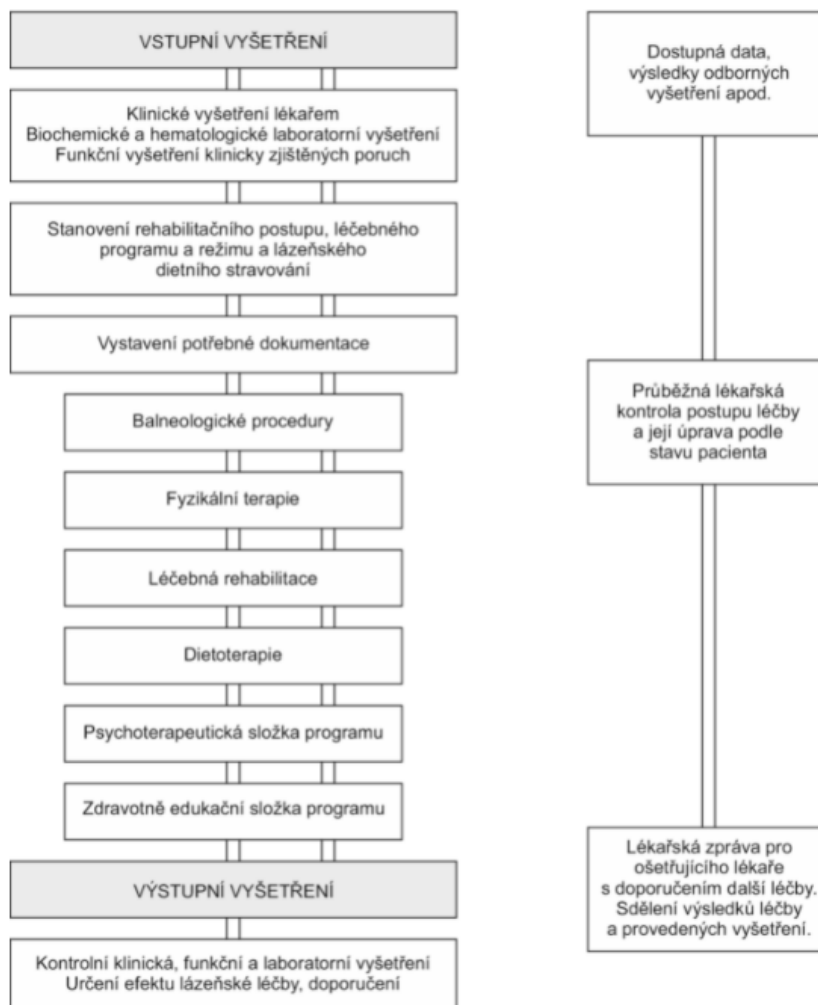
Příloha J: Vana

Příloha K: Ceník lázeňských procedur

Příloha L: Dotazník

Příloha M: Otázky k dotazování příslušné osoby

Příloha A: Fáze poskytování léčebných služeb v lázeňském zařízení



Zdroj: (Jakubíková a kol., 2019)

Příloha B: Königsvilla



Zdroj: (Aukro, 2020)

Příloha C: Sluneční louka



Zdroj: („Volný čas a zábava“, n. d.)

Příloha D: Císařská ulice v roce 1822



Zdroj: vlastní fotografie, pořízena v Městském muzeu Františkovy Lázně, 2022

Příloha E: Zpráva o vyhlášení 1. světové války – Františkolázeňské listy – 31. červenec 1914



Zdroj: vlastní fotografie, pořízena v Městském muzeu Františkovy Lázně, 2022

Příloha F: Zřídelní pavilón a kolonáda Nataliina pramene



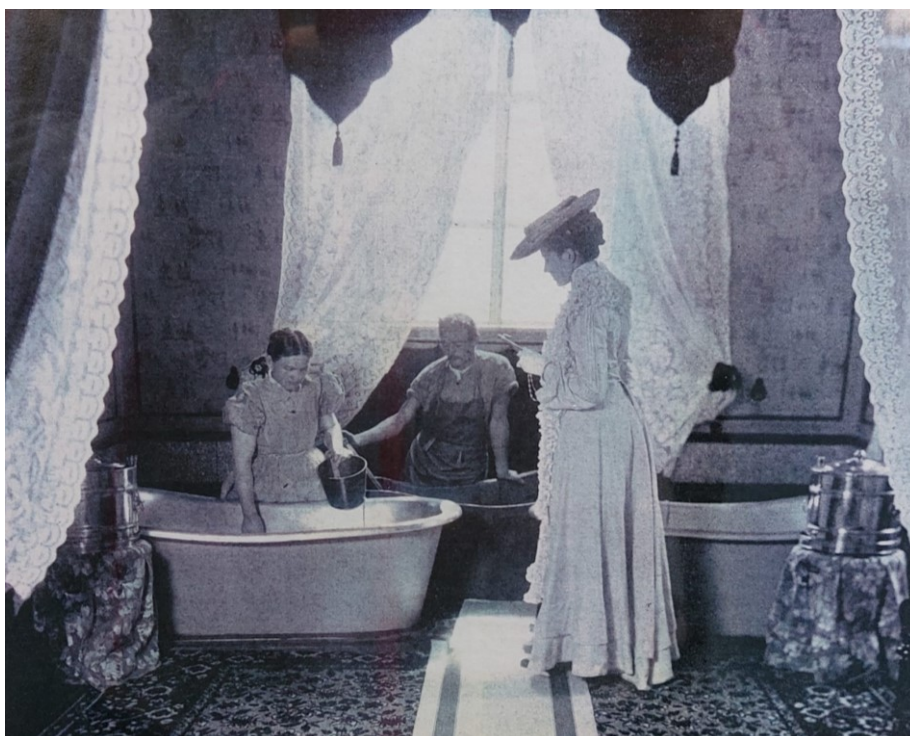
Zdroj: vlastní fotografie, pořízena v Městském muzeu Františkovy Lázně, 2022

Příloha G: Hotel Evropa před demolicí v roce 1965



Zdroj: vlastní fotografie, pořízena v Městském muzeu Františkovy Lázně, 2022

Příloha H: Příprava slatinné koupele



Zdroj: vlastní fotografie, pořízena v Městském muzeu Františkovy Lázně, 2022

Příloha CH: Spirála pro ochlazování hlavy



Zdroj: vlastní fotografie, pořízena v Městském muzeu Františkovy Lázně, 2022

Příloha I: Masážní váleček



Zdroj: vlastní fotografie, pořízena v Městském muzeu Františkovy Lázně, 2022

Příloha J: Vana



Zdroj: vlastní fotografie, pořízena v Městském muzeu Františkovy Lázně, 2022

Příloha K: Ceník lázeňských procedur

CENÍK LÁZEŇSKÝCH PROCEDUR

HOTEL PAWLIK
LÁZEŇSKÁ KLINIKA
CÍSAŘSKÉ LÁZNĚ
HOTEL LUISA

Nová lázeňská klinika - klinika pro zdraví a krásu
www.lazenska-klinika.cz

PŘÍRODNÍ SIRNOŽELEZITÁ SLATINA

H K Slatinný zábal (malý/velký)	620 Kč
H K Slatinná koupel	980 Kč
H F Izotermní slatinná koupel	980 Kč
H K Slatinný vaginální tampón se zábalem	680 Kč
K Slatinný vaginální tampón	320 Kč

PŘÍRODNÍ LÉČIVÁ MINERÁLNÍ VODA

H F Uhlíčitá koupel	340 Kč
K Vaginální irigace	320 Kč
F Inhalace	160 Kč

PŘÍRODNÍ ZŘÍDELNÍ PLYN

K Plynové injekce	240 Kč
F Suchá uhličitá obálka	250 Kč

FYZIKÁLNÍ LÉČBA

K Elektroterapie	250 Kč
K Magnetoterapie	250 Kč
K Ultrasonoterapie	250 Kč
K Distanční elektroterapie (nekontaktní elektroterapie)	250 Kč
F Biostimul - Biolampa	250 Kč
K Biostimulační laser	400 Kč
F Parafinový zábal rukou	210 Kč
F Parafinový zábal zad a kloubů	350 Kč

VODOLÉČBA

H K Podvodní masáž	430 Kč
H F Perličková koupel	430 Kč
H F Celotělová vířivá koupel (regenerační)	430 Kč
F Vířivá koupel s perličkou - MIX	430 Kč
F Vířivá koupel dolních končetin	240 Kč
F Šlapací bazénky	120 Kč
F Přísadová koupel	430 Kč
F Masáž lymfatická vodní	430 Kč
F Masáž anticelulitidní	430 Kč

MASAŽE

F Masáž aroma (částecná/celková)	420 Kč/840 Kč
F Masáž lávovými kameny (částecná/celková)	510 Kč/1020 Kč
F Klasická masáž (částecná/celková)	400 Kč/800 Kč
F Suchá masážní vana	400 Kč
F Relaxace obličeje a dekoltu	450 Kč
F Masáž anticelulitidní zeštíhlující	490 Kč
F Indická masáž hlavy	450 Kč
F Těhotenská masáž	280 Kč
F Masáž pro děti ve věku 1 - 15 let	280 Kč
K Lymfatická masáž obličeje	450 Kč

POHYBOVÁ LÉČBA

F Skupinové léčebné cvičení v bazénu	200 Kč
F Skupinové léčebné cvičení v bazénu (kardio AIM)	250 Kč
F Skupinové léčebné cvičení v bazénu (lymfologické)	250 Kč
F Fyzioterapie v bazénu	550 Kč
F Skupinové léčebné cvičení - vertebro	210 Kč
F Skupinové léčebné cvičení - dechové/senior	210 Kč
F Skupinové léčebné cvičení - kardio	210 Kč
F Skupinové léčebné cvičení - gynekologické	210 Kč
F Skupinové léčebné cvičení - protiotokové	210 Kč
F Skupinové léčebné cvičení - lymfologické	210 Kč
F Skupinové léčebné cvičení jóga (gynekologická, onkologická, pohybová)	300 Kč
F Fyzioterapie (reflexní masáže, měkké techniky, míčkování)	480 Kč
F Bicyklový trénink	120 Kč
F SM systém (stabilizace/mobilizace)	300 Kč
F Nordic Walking	150 Kč
F Cvičení v závěsu	540 Kč
F Svalový trénink	540 Kč

SPECIALNÍ PROCEDURY

F Oxygenoterapie (1 h/2 h)	200 Kč/400 Kč
K Manuální lymfodrenáž	700 Kč
K Přístrojová lymfodrenáž	450 Kč
K Lymfotaping (tejpovací páska) - 1 ks	200 Kč
K Bandáž horních a dolních končetin	250 Kč
F Zónová reflexní masáž plosek	800 Kč
F Lokální kryoterapie	250 Kč
F Kryoterapie	300 Kč
K Rázová vlna	500 Kč
K Vysokovýkonný laser	500 Kč
K Vysokoindukční elektromagnetický stimulator	600 Kč
K Manuální léčba	580 Kč
K Klasická čínská akupunktura	540 Kč
K Francouzská ušní akupunktura	750 Kč
K Pitná kúra	290 Kč
F Baňkování	460 Kč
F Vakuová masáž baňkou	480 Kč
F Solná jeskyně	200 Kč

K - Proceduru lze zakoupit pouze po konzultaci s lékařem (270 Kč), nevyžaduje-li zdravotní stav klienta vstupní lékařské vyšetření (930 Kč).

F - Proceduru lze zakoupit bez konzultace s lékařem (tzv. volně prodejná procedura).

H - Hlavní procedura (všechny ostatní jsou doplňkové).

LEKARSKÁ PÉČE

Vyšetření vstupní	930 Kč
Vyšetření výstupní	620 Kč
Konzultace s lékařem	270 Kč
Vyšetření kontrolní	470 Kč
Edukace individuální	540 Kč
Konzilium ergometrie	620 Kč
Konzilium gynekologické	1 500 Kč
Konzilium interní	620 Kč
Konzilium rehabilitační	620 Kč
Konzilium onkologické	620 Kč
Konzilium lymfologické	620 Kč
SOMNO TOUCH (holter krevního tlaku, holter EKG, saturace krve O ₂ , úroveň stresu a kvalita spánku)	1 200 Kč
Diagnostický ultrazvuk - V-SCAN	600 Kč
Diagnostika InBody - základní měření	400 Kč
Diagnostika InBody - komplexní měření	600 Kč
Posturografie a stabilometrie	400 Kč
Podoscan - vyšetření chodidla	400 Kč
Max Pulse Medicore (měření stavu cév a stresu)	400 Kč
Elektrokardiogram (EKG)	400 Kč

Uvedené ceny jsou platné od 01.05.2017.

VÝHODNÉ BALÍČKY

ONEMOCNĚNÍ POHYBOVÉHO APARÁTU

BALÍČEK NA BOLAVÉ KLOUBY A ZÁDA 2 990 Kč
• 10x kryosauna
• 10x bicyklový trénink

BALÍČEK „BOLAVÁ ZÁDA“ 3 590 Kč
• 10x suchá masážní vana

BALÍČEK NEINVAZIVNÍCH VÝKONŮ (ESTETICKÉ, BOLESTI) 4 490 Kč
• 10x vysokovýkonný laser/laserový scanner

BALÍČEK PRO PACIENTY S OSTRUHOU PATNÍ 7 490 Kč
• 10x rázová vlna
• 10x vysokovýkonný laser

BALÍČEK PRO KOMPLEXNÍ POHYBOVÝ APARÁT 9 990 Kč
• 1x konzultace s lékařem
• 10x slatinný zábal (celá záda)
• 10x klasická masáž částečná

BALÍČEK NA ARTRÓZU KYČELNÍCH A KOLENNÍCH KLOUBŮ 10 490 Kč
• 1x konzultace s lékařem
• 10x slatinný zábal
• 10x vysokovýkonný laser
• 10x cvičení v bazénu

GYNEKOLOGICKÁ ONEMOCNĚNÍ



BALÍČEK PRO ZLEPŠENÍ POTENCE 7 490 Kč
• 1x konzultace s lékařem
• 10x uhlčitá koupel
• 10x uhlčitá obálka
• 10x plynové injekce

BALÍČEK PROTI NEPLODNOSTI 8 990 Kč
• 1x konzultace s lékařem
• 10x slatinný vaginální tampón se zábalom
• 10x vaginální irigace

ONEMOCNĚNÍ SRDCE A CÉV



BALÍČEK PRO KARDIAKY A HYPERTONIKY 6 990 Kč
• 1x konzultace s lékařem včetně zátěžového EKG
• 10x uhlčitá koupel
• 10x uhlčitá obálka
• 10x bicyklový trénink (správně dozorovaný)

OSTATNÍ ONEMOCNĚNÍ



FIT BALÍČEK 1 490 Kč
• 1x osobní instruktáž (30 min.)
• 10x Nordic Walking lekce s instruktorem (á 60 min.)
• zapůjčení Nordic Walking holí

BALÍČEK PRO KLIENTY S NADVÁHOU A OBEZITOU 1 690 Kč
• 1x InBody analýza složení lidského těla (komplexní měření)
• doporučení zdravé stravy a pohybové aktivity (na základě analýzy)
• 1x bicyklový trénink (správně dozorovaný)

BALÍČEK PRO PACIENTY S BRONCHIÁLNÍM ASTMATEM A CHRONICKOU BRONCHITIDOU 3 290 Kč
• 10x oxygenoterapie
• 10x inhalace

BALÍČEK PRO KLIENTY S CELULITIDOU, LIPEDÉMEM ČI FLEBEDÉMEM A VARIXY 4 990 Kč
• 1x konzultace s lékařem
• 10x přístrojová lymfodrenáž
• 10x šlapací bazénky

BALÍČEK PRO REVMATIKY A ATOPIKY 12 990 Kč
• 10x izotermní slatinná koupel
• 10x klasická masáž celková

BALÍČEK PRO PACIENTY S LYMFEDÉMEM, LIPEDÉMEM, ÚNAVOU ČI NEKLIDEM DOLNÍCH KONČETIN 12 990 Kč
• 1x konzultace s lékařem
• 10x manuální lymfodrenáž
• 10x přístrojová lymfodrenáž
• 10x bandáž končetin

sleva pro členy VIP Clubu



15%

Gold

10%

Premium

5%

Standard

WELLNESS BALÍČKY		SPECIÁLNÍ NABÍDKA	
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + suchá masážní vana (20 min.)	490 Kč	5 STEJNÝCH PROCEDUR	SLEVA 10%
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + relaxace obličeje a dekoltu (15 min.)	490 Kč		
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + lymfatická masáž obličeje (15 min.)	520 Kč	10 STEJNÝCH PROCEDUR	SLEVA 20%
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + indická masáž hlavy (30 min.)	520 Kč		
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + klasická celková masáž (50 min.)	820 Kč	5 PROCEDUR DLE VLASTNÍHO VÝBĚRU	SLEVA 5%
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + masáž lávovými kameny celková (50 min.)	990 Kč		
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + slatinná izotermní koupel (20 min.)	990 Kč	10 PROCEDUR DLE VLASTNÍHO VÝBĚRU	SLEVA 10%
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + slatinná izotermní koupel (20 min.) + klasická částečná masáž (30 min.)	1 350 Kč		
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + slatinná izotermní koupel (20 min.) + slatinná izotermní koupel (20 min.) + částečná aromamasaž (30 min.)	1 350 Kč	Slevy jsou kombinovatelné se slevou pro členy VIP Clubu Františkovy Lázně.	
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + slatinná izotermní koupel (20 min.) + indická masáž hlavy (30 min.)	1 390 Kč		
Vstup do bazénu A@UAFORUM 1x 2 hod. + slatinná izotermní koupel (20 min.) + masáž anticelulitidní zestihující (30 min.)	1 440 Kč		

INFORMACE A REZERVACE
SPA RECEPCE (1. patro A@UAFORUM)
 klinika@pawlik-aquaforum.cz

Tel.: 354 206 060
 www.lazenska-klinika.cz

Zdroj: vlastní fotografie dle ceníku lázeňských procedur, 2022

Příloha L: Dotazník

Vážený respondente,

dovolují si Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který slouží ke zjištění vývoje vnitřního prostředí v důsledku působnosti pandemického období a jaké to mělo dopady na vás zaměstnance.

Dotazník je anonymní a Vaše názory budou využity pro potřeby mé bakalářské práce. Děkuji Vám za pomoc a čas strávený vyplněním tohoto dotazníku.

Pokud není jinak uvedeno, zaškrtněte prosím jednu odpověď.

- Domníval/a jste po prvních zprávách o onemocnění covid-19 v lednu/únoru 2020, že by toto onemocnění mohlo ovlivnit Vaše zaměstnání?
 - Ano
 - Ne
- Museli jste ze zaměstnání zůstat doma, kdy covid byl nejhorší?
 - Ano
 - Ne
- Pokud ano, byla Vám snížena měsíční mzda a o kolik % obvyklé mzdy? (Na otázku neodpovídejte, pokud se Vaše mzda nezměnila)

.....
- Byla provedena (rekonstrukce, oprava) v prostorách hotelu (recepce, pokojů...), když byl z důvodu vládních opatření uzavřen?
 - Ano
 - Ne
- Jsou v současnosti na Vás kladeny přísnější požadavky na dodržování hygieny (nošení roušek, dezinfikovat vše)?
 - Ano
 - Ne
- Jsou zavedena přísnější pravidla pro Vás při stravování než před pandemií (určitý počet zaměstnanců v jídelně a podobně)?
 - Ano
 - Ne
- Jaká pravidla musíte dodržovat při stravování? (Odpovídejte tehdy, kdy jste zvolili odpověď ano v otázce č. 6)

.....

8. Přijíždí do hotelu v současnosti méně klientů, než před pandemií?
 - a. Ano
 - b. Ne
9. Myslíte si, že se hotelu podařilo rozběhnout do obvyklých „kolejích“?
 - a. Ano
 - b. Ne
10. Pokud je nedostatek zaměstnanců, vykonáváte i jiné služby v hotelu (např. uklízet)? Pokud ano, napište konkrétně co v otázce č. 11.
 - a. Ano
 - b. Ne

11. Jaké služby vykonáváte nad rámec? (Odpovězte jen v případě, pokud jste odpověděli ano v přechodí otázce)

.....

12. Pohlaví
 - a. Muž
 - b. Žena

Zdroj: vlastní, 2021

Příloha M: Otázky k dotazování příslušné osoby

Otázky k BP

1. Podle facebookové stránky byl hotel postaven v roce 1868 a měnilo se jeho pojmenování? (ptám se, zdali to z této stránky mohu použít, jestli je to pravdivé)
2. Fungoval lázeňský hotel po 2. sv. válce, jako lazaret pro vojáky, a co především léčil?
3. Jaké služby a léčebné procedury byli poskytovány od roku 1945 – 1998 a kolik klientů přijíždělo do lázní?
4. Od kterého roku v hotelu poskytujete v oblasti gastronomie dietní jídla pro klienty, kteří mají například bezlepkovou stravu...
5. Od jakého roku jste začaly poskytovat wellness služby a o kolik % se zvýšil zisk?
6. Od roku 2010 do roku 2021, jak se pohybovaly příjezdy tuzemských a zahraničních klientů a jaké druhy lázeňské péče využívali (komplexní lázeňskou péči, příspěvkovou či samopláteckou lázeňskou péči)
7. V začátku první vlny pandemie museli jste omezit provoz a vybírat si klienty, kterým jste poskytovaly službu, museli klienti dodržovat přísná opatření?
8. Když hotel byl zavřený proběhli v hotelu úpravy např. rekonstrukce...
9. Poskytovali jste při menším rozvolnění postcovidové léčení a jakými procedurami jste tento stav léčili a měli speciální stravu?
10. Museli jste upravovat ceny při začátku covidu a o kolik %?
11. Využili jste dotace covid na částečné pokrytí nákladů na akceptaci slevových voucherů na realizaci ozdravných a preventivních pobytů v zařízeních a v jaké míře?
12. Byly vám odpuštěny místní poplatky při vlně covidu?

Zdroj: vlastní, 2022

Abstrakt

Šípová, I. (2022). *Porovnání vývojových období lázeňského hotelu Pawlik* [Bakalářská práce, Západočeská univerzita v Plzni].

Klíčová slova: historie lázeňství, lázeňské služby, vývoj lázeňského zařízení, segment zákazníků

Bakalářská práce je zaměřena na porovnání vývojových období lázeňského hotelu Pawlik. V teoretické části byla využita odborná literatura týkající se vývoje lázeňství. Dále byly popsány služby, které se v lázeňství poskytují, a cílové segmenty zákazníků. V praktické části je popsán vývoj lázeňského města Františkovy Lázně a subjektu Spa Resort Pawlik – Aquaforum. Následně byly popsány služby, jež v současnosti nabízí, a nemoci, které se zde léčí. Praktická část dále obsahuje zpracované odpovědi ze strukturovaných otázek. V poslední řadě je napsané zhodnocení praktické části a doporučení pro příjezdy tuzemských a zahraničních klientů.

Abstract

Šípová, I. (2022). *Comparison of development season of a spa hotel Pawlik* [Bachelor Thesis, University of West Bohemia in Pilsen].

Key words: spa history, spa services, development of spa equipment, customer segment

Bachelor thesis is focused on comparison of development season of spa hotel Pawlik. Professional literature concerning spa development was used in the theoretical part. Services used in spa and target customer segments were described. Development spa town Franzensbad and Spa Resort Pawlik – Aquaforum were described in the theoretical part. Then services which are offered currently and treated diseases are described. Theoretical part contains processed answers from structured questions. There is practical part evaluation and recommendations for arrivals of domestic and foreign clients in the last part.