

Ubytovací a stravovací služby v lázních Luhačovice a Ostrožské Nové Vsi

Veronika Tomšů

Bakalářská práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta technologická

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta technologická

Ústav biochemie a analýzy potravin

akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Veronika TOMŠŮ**

Osobní číslo: **T08176**

Studijní program: **B 2901 Chemie a technologie potravin**

Studijní obor: **Technologie a řízení v gastronomii**

Téma práce: **Ubytovací a stravovací služby v lázních Luhačovice
a Ostrožské Nové Vsi**

Zásady pro vypracování:

1. Definice pojmu lázeňství.
2. Historie a součastnost českého lázeňství.
3. Lázeňské služby - ubytovací, stravovací.
4. Popis služeb ve vybraných lázeňských zařízeních.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

- [1] HLADKÁ, J. Technika cestovního ruchu, Grada, Praha 1997.
- [2] ORIEŠKA, J. Služby v cestovním ruchu, Idea servis, Praha 2010.
- [3] TULÁČKOVÁ, M. Stolničení v kostce, Ratio, Úvaly 1996.
- [4] CMÍRAL, P., KRŮŽELA J. Luhačovice, Lika Klub, s.r.o, Praha 2003.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. František Kubovič

Ústav biochemie a analýzy potravin

Datum zadání bakalářské práce:

25. února 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. května 2011

Ve Zlíně dne 23. března 2011



doc. Ing. Petr Hlaváček, CSc.
děkan



doc. Ing. Miroslav Fišera, CSc.
ředitel ústavu

Příjmení a jméno: TOMŠŮ VERONIKA

Obor: TECHNOLOGIE A ŘÍZENÍ
V GASTRONOMII

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 25.5.2011

.....
Veronika Tomšů

²⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47 Zveřejňování závěrečných prací:

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

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

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

²⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

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

³⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

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

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

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

ABSTRAKT

Bakalářská práce popisuje charakteristiku lázeňství a lázeňských služeb. Je především zaměřena na ubytovací a stravovací služby. Popisovanými lázněmi jsou moravské lázně Luhačovice a lázně Ostrožská Nová Ves. Práce seznamuje také s pojmy jako je historie lázeňství, léčebné procedury a luhačovické přírodní léčivé zdroje. Popis ubytovacích a stravovacích služeb je věnován lázeňskému hotelu Jurkovičův dům a hotelu Palace v Luhačovicích a Lázeňské ubytovně v Ostrožské Nové Vsi.

Klíčová slova: lázeňství, ubytovací služby, stravovací služby, přírodní léčivé zdroje,

ABSTRACT

Bachelor thesis describes the characteristic of spas and spa services. Especially It is focused on accommodation and catering services. I write about Moravian spa in Luhačovice and spa Ostrožská Nová Ves. My bachelor thesis introduces concepts such as a history of the spa, spa treatments and natural curative resources. I also describe accommodation and catering services in Jurkovičův dům, hotel Palce in Luhačovice and spa hostel in Ostrožská Nová Ves.

Keywords: spa, accommodation services, catering services, natural curative resources.

Ráda bych poděkovala touto cestou panu Ing. Františku Kubovičovi, za to, že vedl mou bakalářskou práci, za jeho výborné odborné znalosti, cenné rady, vstřícnost a ochotu.

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

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 LÁZEŇSTVÍ.....	12
1.1 DEFINICE POJMU LÁZEŇSTVÍ.....	12
1.2 HISTORIE LÁZEŇSTVÍ.....	13
1.2.1 Antické lázně.....	13
1.2.2 Lázně ve středověku.....	14
1.2.3 Lázně v 17. a v první polovině 18. století.....	14
1.2.4 Lázně v 2. polovině 18. a v 1. polovině 19. Století.....	14
1.2.5 Zlatý věk lázní (2. Poloviny 19. století – 1914).....	15
1.2.6 Lázně od roku 1914 do roku 1945	15
1.2.7 Lázně od roku 1945 do současnosti	15
2 LÁZEŇSKÉ LÉČEBNÉ PROCEDURY.....	17
2.1 KOMPLEXNÍ LÁZEŇSKÁ LÉČBA	17
2.2 PŘÍSPĚVKOVÁ LÁZEŇSKÁ LÉČBA	18
2.3 SAMOPLÁTECKÁ LÁZEŇSKÁ LÉČBA	18
3 SLUŽBY LÁZEŇSKÝCH ZAŘÍZENÍ	19
3.1 ZDRAVOTNĚ LÉČEBNÉ SLUŽBY	19
3.2 UBYTOVACÍ SLUŽBY.....	20
3.3 STRAVOVACÍ SLUŽBY	20
3.4 KULTURNÍ, SPOLEČENSKÉ A SPORTOVNÍ SLUŽBY.....	21
3.5 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY	21
4 LÁZEŇSKÉ SLUŽBY UBYTOVACÍ.....	23
4.1 HISTORIE UBYTOVÁNÍ.....	23
4.2 CHARAKTERISTIKA UBYTOVÁNÍ	23
4.3 ČLENĚNÍ UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ, KATEGORIZACE A KLASIFIKACE	24
4.3.1 Členění podle doporučené metodiky Světové organizace cestovního ruchu.....	24
4.3.2 Členění podle mnoha kritérií.....	25
4.3.3 Třídy ubytovacích zařízení.....	27
4.3.4 Kategorie ubytovacích zařízení.....	27
4.4 LÁZEŇSKÉ UBYTOVÁNÍ.....	28
4.4.1 Lázeňské hotely	28
4.4.2 Lázeňské penzióny	29
4.4.3 Lázeňské ubytování v soukromí.....	29
5 LÁZEŇSKÉ SLUŽBY STRAVOVACÍ	30

5.1	HISTORIE STRAVOVÁNÍ.....	30
5.2	CHARAKTERISTIKA STRAVOVACÍCH SLUŽEB.....	31
5.3	FUNKCE A KATEGORIE PROVOZOVEN VEŘEJNÉHO STRAVOVÁNÍ.....	31
5.3.1	Kategorizace hostinských zařízení	32
5.4	LÁZEŇSKÉ STRAVOVÁNÍ.....	33
5.4.1	Režimové stravování.....	33
5.4.2	Nerežimový restaurační provoz.....	34
5.4.3	Doplňková stravovací zařízení.....	34
6	LÁZNĚ LUHAČOVICE.....	35
6.1	HISTORIE LUHAČOVIC	35
6.2	VÝZNAMNÉ OSOBNOSTI.....	35
6.3	PŘÍRODNÍ LÉČIVÉ ZDROJE	36
6.3.1	Aloiska	36
6.3.2	Pramen Dr. Šťastného	36
6.3.3	Vincentka	36
6.3.4	Ottovka.....	37
6.4	JURKOVIČŮV DŮM****	37
6.4.1	Ubytovací služby.....	38
6.4.2	Stravovací služby	38
6.4.3	Doplňkové služby.....	39
6.5	HOTEL PALACE****	39
6.5.1	Ubytovací služby.....	40
6.5.2	Stravovací služby	40
6.5.3	Služby hotelu.....	40
7	LÁZNĚ OSTROŽSKÁ NOVÁ VES.....	41
7.1	HISTORIE LÁZNÍ.....	41
7.2	LÁZEŇSKÁ UBYTOVNA****	42
7.2.1	Ubytovací služby.....	42
7.2.2	Stravovací služby	42
7.2.3	Doplňkové služby.....	43
7.3	OBLÍBENÉ POBYTY V LÁZNÍCH OSTROŽSKÁ NOVÁ VES.....	43
7.3.1	Lázně na zkoušku	43
7.3.2	Víkendové pobyty	44
	ZÁVĚR	45
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	46
	SEZNAM OBRÁZKŮ	49
	SEZNAM PŘÍLOH.....	50

ÚVOD

Lázeňství v České republice má již mnohaletou tradici. S pojmem lázně se setkáváme poprvé již v 5. století před naším letopočtem. K zásadnímu rozvoji došlo mezi 18. a 19. stoletím. Cílem lázeňské léčby je dokončit léčebný proces v návaznosti na péči v nemocničních zařízeních nebo v odborné ambulanci. V současné době dochází k nabídce lázeňských pobytů, které nabízí svým hostům nejen léčení ale také relaxaci a odpočinek tzv. wellness pobyt. K uspokojování potřeb lázeňských hostů patří celý komplex služeb. Jde především o služby zdravotní, ubytovací, stravovací. Nesmíme zapomenout také na kulturně – společenské a sportovní služby, které tento komplex dotváří. Úspěchem lázeňské péče je nejen zlepšení zdravotního stavu klienta, ale také snaha o to, aby se klient cítil dobře jak tělesně, tak i duševně.

Ve své bakalářské práci představuji moravské lázně Luhačovice a lázně Ostrožská Nová Ves. Vybrala jsem si 3 hotely stejné kategorie, které jsou dominantou obou lázeňských měst. V lázních Luhačovice jsem se zaměřila na hotel Jurkovičův dům a na hotel Palace. V Ostrožské Nové Vsi je to Hlavní budova a její dependance. Cílem této práce je popsat ubytovací a stravovací služby v těchto zařízeních, zjistit jejich rozsah a zhodnotit kvalitu těchto služeb.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 LÁZEŇSTVÍ

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. Léčebná místa ke koupelím a k pití pomalu vznikala v blízkosti zdrojů, především okolo vývěrů minerálních a termálních vod. Také ložiska rašeliny, slatiny a bahna poskytovala cenný materiál pro ohřívání koupele a zábaly. Ke vzniku mnoha lázeňských míst vedlo i příznivé klima. Důležitou roli při vzniku lázní neměly jen přírodní zdroje a příznivé klima, ale také síla osobnost reformátorského léčitele. [15]

1.1 Definice pojmu lázeňství

Lázeňství hraje v cestovním ruchu důležitou roli. Jedná se o pobyt v lázních za účelem regenerace nebo poznání sociálních kontaktů. Hosté přijíždějí do lázní v převážné míře za účelem léčení, prevence nebo rehabilitace. Délka pobytu lázeňských hostů je charakterizující a odlišná od běžných návštěvníků. [7]

Souhrnným cílem lázeňství je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil a relaxace, které jsou spojeny s využíváním síly přírodních léčivých zdrojů, krásy přírodního i kompozice kulturního prostředí. [7]

Kombinací přírodních léčivých zdrojů, klimatu a lázeňského režimu při pobytu v lázních může přinést vynikající výsledky. Nesmí se zapomenout ani význam prevence. [7]

Lázeňská léčba dnes svým léčebným účinkem přispívá k léčení, doléčování a rehabilitaci nemocných. Přispívá k návratu do plné pracovní schopnosti nebo k odvrácení stavů hrozících pracovní neschopnosti, a to na základě léčby chronických onemocnění, při rehabilitaci pooperačních a poúrazových stavů a při rekonvalescenci některých závažných onemocnění. [7]

1.2 Historie lázeňství

Již od počátku existence prvních vyspělých civilizací je lázeňství nedílnou součástí kultury většiny zemi evropského prostoru. Dějiny evropského lázeňství lze shrnout do následujících kategorií: [5]

1.2.1 Antické lázně

Antické Řecko

Voda se využívala k hygieně těla, u minerálních a termálních pramenů vznikaly lázně. Materialisté uznávali vodu za základ všech věcí. Zvláštní pozornost je věnována léčebnému používání vody a fyzikální léčbě v posvátných léčebných okrscích, které byly zasvěceny bohu léčiteli Asclepiovi (Aesculapovi). Platil se léčebný poplatek. Svatyně nesměla být znesvěcena úmrtím nebo porodem. K léčebně patřil posvátný háj (bieron), chrám boha léčitele, budovy pro ubytování a stravování poutníků, úřední budova (pytaneum), stáje a dvorana pro inkubaci (stoia). Nemocní pili z pramene zapomnění. Ve spánku se setkávali s božskou osobou, která jim byla schopna poskytnout pomoc. Začal stoupat věhlas míst s racionální léčbou (ostrov Kos Hippokratovo rodiště, Pergamon rodiště nejznámějšího a nejslavnějšího řeckého lékaře Galena, Epidauros a Knid). Mezi nejznámější lázeňská střediska patří Thermopyli, Hypate, Loutraki, ostrov Lesbos. [5]

Antický Řím

V antickém Římě lázně sloužily k léčení, sportování a společenskému setkávání se. Lidé se koupali pod širým nebem v moři v Ostii a v řece Tiber. Hlavními léčebnými indikacemi byly chronické choroby kožní, choroby močové soustavy a trávicí poruchy. V lázních dále provozovaly oškrabávání a vyhlazování kůže, depilaci chloupků v podpaží a potní procedury. Lázně se využívali zpočátku zdarma, později za symbolické poplatky. Byla zde rozšířena prostituce, protože muži a ženy se koupali společně a odděleně se začali koupat až za císaře Hadrianuse. Mezi vybavení lázní patřila šatna, bazén se studenou vodou, mírně vytápěná místnost, okrouhlá místnost pro parní lázeň, sály pro masáže a odpočívárny. V lázních pracovali – lázeňští, sprchovači, maséři, topiči a otroci, kteří hlídali šatny. Voda byla do lázní přiváděna aquaducty samospádem, nejdelší měřil až 90 km, při dobývání Říma Gothové zardili jejich ústí a zničili je. Pádem Římské říše upadlo také lázeňství. Nejznámější římské lázně se nacházeli v Ischii, Puteoli, v Tivoli a Baiae. [5]

1.2.2 Lázně ve středověku

První zmínky o lázních pochází už ze středověku. V lázních vznikaly kavárny, cukrárny, lidé se zde scházeli při společenském posezení, vyprávěli si pohádky, anekdoty a básně. Hostům se vařila káva a čaj, podávala se ovocná šťáva, ovoce, kouřila se vodní dýmka a odpočívalo na divanech, matracích a kelimových kobercích. Koupání mužů a žen bylo oddělené, ženy chodily odpoledne a muži večer a v době ramadanu v noci. Barara s kopulí se stala centrem lázní., teplota zde byla 44 stupňů Celsia, panovalo přitímí, místnost byla spíše osvětlena kulatými zasklenými okny, zde lázeňský (dellák) prováděl masáže. V lázních pracovali šatnáři, lázeňští, maséři, topiči a holiči, uklízeči a lazebníci v jedné osobě (balláni). Léčily se zde kloubní nemoci, kožní choroby a také ženská neplodnost. Prováděly se zde také kosmetické úkony a to péče o vousy, kůži a vlasy, prováděla se depilace chloupků, která byla u žen povinna. Nad lázněmi dohlíželi státní úředníci muhtasibové, kteří dbali o zdraví a hygienu. Dohlíželi na čistotu vody a bazénků, podlah, na dostatek ručníků, na odstraňování zbytků mýdla na ostrost břitev. Do lázní nesměli lidé s leprou a elefantiázou. [5]

1.2.3 Lázně v 17. a v první polovině 18. století

Za třicetileté války došlo v lázních k přerušení činnosti, také lazebny se zavíraly. Až po zklidnění poměrů se znovu obnovovaly lazebny s očistnými a parními lázněmi. Tyto lázně navštěvovali především chudší obyvatelé. Poměrně rychle se obnovil v druhé polovině 17. století zájem o léčebné lázně a byly vydány lázeňské řády usměrňující chování návštěvníků. Lázeňský řád určoval způsob zamluvení koupelí, dobu pobytu v lázni, vhodné oblečení. Od začátku 18. století pomalu rostla v lázních návštěvnost. Pro hosty byly budovány promenádní aleje se sochami, parky s fontánami, vnikaly také první kolonády. [1]

1.2.4 Lázně v 2. polovině 18. a v 1. polovině 19. Století

Ve srovnání s předchozím vývojem představovalo 18. století dobu obrození koupelí ve volné přírodě. Pro vojsko a také pro širší veřejnost byly budovány v Paříži na Seině, na Dunaji ve Vídni plovárny. Pro léčení plicních, nervových a kožních chorob byl anglickými lékaři doporučován pobyt v přímořských místech a koupání v moři (thalassoterapie). Mnohem více se začalo jezdit do lázní s léčivými prameny. Vedlo k tomu více důvodů. Medikamentózní léčba a chirurgické operace nebyly zdaleka na úrovni, aby zvládly závažnější zdravotní obtíže, na mnohé choroby nebyly léky vůbec, nebo jen málo účinné a koupele či

pitné kúry přinášely velké úlevy. Návštěvnost lázní se zvyšovala díky lepší dopravě a také pravidelnými dopravními spoji poštovními vozy. O lázeňské hosty bylo velmi dobře postaráno v podobě ubytování a dobrého jídla. [1]

1.2.5 Zlatý věk lázní (2. Polovina 19. století – 1914)

V druhé polovině 19. století dochází k velkému rozvoji medicíny a přírodních věd. Specializace lékařství na různé obory (ortopedie, gynekologie, pediatrie, neurologie atd.) přinesla obohacení teoretických poznatků rychle zaváděných do praxe.

Doposud bezvýznamné lázničky zaváděly vodoléčbu podle Kneippovy nebo Priessnitzovy metody, nabízely mléčné kúry, vzdušné či sluneční lázně, zdravotní gymnastiku na čerstvém vzduchu. Díky těmto procedurám vznikaly lázně i tam, kde nebyl žádný přírodní léčivý zdroj. Od poloviny 19. století bylo zdůrazňováno klima při léčení plicních a nervových chorob, ale také pro celkové zotavení. V Alpách, Tatrách, ve Vogézách, v Dolomitech i v nižších horských oblastech byly budovány lázně a sanatoria určená zámožnějším klientům. [1]

1.2.6 Lázně od roku 1914 do roku 1945

Většina lázní za války sloužily k léčení raněných a nemocných vojáků. Lázeňský pobyt znamenal pro muže psychickou úlevu. Byla jim poskytnuta lékařská a ošetrovatelská péče a také jídlo. Docházelo ke snížení příjmů v lázeňských městech, nebyly peníze na výstavbu a modernizaci tudíž se prováděly jen nejnnutnější opravy.

V prvních poválečných letech v důsledku ekonomických potíží, pasových a devizových omezení ztratila většina lázní zahraniční klienty a musela se orientovat na domácí návštěvníky. Jakmile to poměry dovolily, stavěly se ve velkých evropských lázních elegantní léčebné domy s nejmodernějším léčebným zařízením a luxusními hotely.[1]

1.2.7 Lázně od roku 1945 do současnosti

V 80. letech 20. století vyvrcholila krize lázeňství v tehdejším Československu. Stát hradil lázeňským hostům většinu péče z veřejných prostředků. Staví se velké a drahé lázeňské objekty. Na druhou stranu chybí peníze na rekonstrukci historických lázeňských staveb z konce 19. a počátku 20. století. Lázně nestačí plnit poptávku po lázeňské péči a zvyšuje se i tak přebujelá administrativa. Po listopadu 1989 nastává obrat i v lázeňské činnosti a péči.

Jde především o lázně v rámci zdravotního systému státu, dále o poskytování stravovacích a hotelových služeb lázní v rámci cestovního ruchu, jakož i jejich dopad na samotné lázně a na region, kde se nachází. [5]

2 LÁZEŇSKÉ LÉČEBNÉ PROCEDURY

Lázeňská léčebná procedura je nezbytnou součástí potřebné zdravotní péče hrazené ze zdravotního pojištění všemi Zdravotními pojišťovnami ČR. Cílem je dokončit léčebný proces v návaznosti na péči v nemocnicích či odborných ambulancích (např. pooperační stavy pohybového aparátu či zažívacího ústrojí, onemocnění oběhového ústrojí a srdce), u chronických onemocnění je cílem stabilizovat stav pacienta a průběh jeho nemoci (např. dýchací ústrojí). K lázeňské léčebné proceduře patří také edukace pacientů (např. nově zjištění diabetici), kde cílem pobytu je seznámení se s nemocí a možnými riziky v dalším životě. Která onemocnění jsou předmětem lázeňské léčebné procedury, upravuje indikační seznam vydávaný Ministerstvem zdravotnictví ČR. [29]

2.1 Komplexní lázeňská léčba

Lázeňský pobyt pacientů je hrazen z prostředků nemocenského pojištění jednotlivých zdravotních pojišťoven po jeho přidělení na návrh, který provede ošetřující lékař. Navrhující a revizní lékaři při zvažování lázeňské péče, včetně její formy, vycházejí z ustanovení Zdravotního řádu a jeho přílohy- Indikačního seznamu. Zdravotní pojišťovna hradí veškeré náklady léčebného pobytu v lázních, tzn. vyšetření, léčení, stravování a ubytování. Návrh ošetřujícího lékaře posuzuje revizní lékař zdravotní pojišťovny. Poté je schválený návrh odeslán zdravotní pojišťovnou do lázeňské léčebny. Lázeňská léčba se předepisuje například po operacích, onkologických onemocnění, ale také lidem s vadami pohybového aparátu, chronicky nemocným dětem a podobně. Doba trvání léčebného pobytu je dvacet jedna dnů, v odůvodněných případech navrhuje lázeňský lékař prodloužení na dvacet pět až dvacet osm dnů. Ve formě komplexní lázeňské péče se poskytuje léčba v lázních rovněž dětem a dorostu do 19 let, není-li na žádost rodičů poskytnuta léčba příspěvková.

Pokud nemocný, jemuž má být poskytnuta komplexní lázeňská péče, potřebuje na cestu do lázní, případně i při pobytu v lázeňské léčebně, doprovod, hradí zdravotní pojišťovna náklady na jízdné i na pobyt tohoto doprovodu, je-li jeho nezbytnost potvrzena navrhujícím i revizním lékařem. [7], [9], [12]

2.2 Příspěvková lázeňská léčba

Tato léčba je poskytována v případech, kdy nejsou splněny podmínky pro poskytnutí komplexní lázeňské péče, především při chronických onemocněních. Zdravotní pojišťovna uhradí standardní vyšetření a léčení na základě platného návrhu na lázeňskou péči potvrzeném zdravotní pojišťovnou. Pacient si dopravu, stravování a ubytování platí sám. Zpravidla se jedná o tzv. ambulantní lázeňskou péči, kdy je pacient ubytován mimo léčebné zařízení. Podíl těchto pacientů na celkovém počtu pacientů v lázeňských léčebnách činní zhruba 7%. [7]

2.3 Samoplátecká lázeňská léčba

Lázeňskou péči může pacient absolvovat na základě svého vlastního uvážení, svých potřeb a finančních možností jako samoplátce. Tento způsob je také jediný možný pro zahraniční klienty – hradí si sami veškeré poskytnuté služby během celého pobytu a záleží na podmínkách v jejich mateřské zemi, zda obdrží na tuto léčbu příspěvek od zdravotní pojišťovny. Počet klientů, kteří využívají tuto formu, se každoročně zvyšuje díky pestré nabídce rekondičních a relaxačních pobytů, kterou lázeňská zařízení nově nabízejí.

Průměrná délka pobytu u českých samoplátců byla 6,8 dní v r. 2007 a jejich podíl na celkovém počtu lázeňských klientů byl 27%. U zahraničních klientů je průměrná délka pobytu delší – 13,7 dne a jejich zastoupení na celkovém počtu klientů je téměř 39%, což je i v porovnání s lázeňskými velmocemi západní Evropy velmi vysoký podíl. [10]

3 SLUŽBY LÁZEŇSKÝCH ZAŘÍZENÍ

Služby účastníkům lázeňského cestovního ruchu poskytují zařízení jednotlivých podniků přírodních léčebných lázní. Léčebná zařízení, např. lázně, horská sanatoria, termální lázně a další, poskytují léčebnou péči včetně ubytování. Lázeňská místa jsou komplexem ubytovacích, stravovacích, rehabilitačních, sportovních a léčebných zařízení, využívajících pro dosažení léčebného účinku na klienty přírodních léčivých zdrojů a léčebných procedur. [7]

Vyšetření a léčení ambulantních hostů a poskytování některých odborných služeb pacientům lázeňských zařízení může poskytovat lázeňská poliklinika. [7]

Základní služby je možno vyjádřit i jako ekonomickou jednotkou výkonu, tzv. ošetřovací den. Cenu ošetřovacího dne a lázeňského pobytu ovlivňuje kategorie ubytovacího zařízení, ubytovací služby a další služby spojené s lázeňskou péčí. [7]

Pobyt hosta začíná hned po příjezdu do lázní, kdy se přihlásí v lázeňské přijímací a ubytovací kanceláři, kde předloží poukaz na lázeňskou léčbu nebo předvolání (Návrh na lázeňskou péči), zaplatí lázeňský poplatek, je mu vystaven lázeňský průkaz k předepsání potřebných léčebných úkonů na dobu lázeňského pobytu, jsou mu poskytnuté potřebné informace o léčení a místních podmínkách. Zde také host hlásí ukončení lázeňského pobytu, odevzdá lázeňský průkaz s potvrzením o absolvovaných procedurách. [7]

3.1 Zdravotně léčebné služby

Služby zdravotně léčebné zahrnují vstupní, kontrolní a výstupní prohlídku ošetřujícího lázeňského lékaře, který stanoví potřebné léčebné procedury, jejich rozsah a systém aplikace. Samotná lázeňská léčba spočívá v aplikaci léčebných výkonů – procedur, doporučeného denního režimu pacienta a edukační složky, která má usnadnit pacientovi osvojení vhodných návyků i pro běžný denní život. [10]

Základem lázeňské léčby jsou procedury, např. termální a perličkové koupele, pohybová terapie pod vodou, hydroterapie, uhličitá a bylinná koupele, klasická masáž, oxygenoterapie, bahenní a solné koupele, pulzní signální terapie, elektroléčba, magnetoterapie, léčebná gymnastika, peloidoterapie, plynové injekce, parafínové zábaly, rehabilitace, akupunktura, medikamentózní léčba, dietoterapie (má odstranit vliv nesprávného stravovacího režimu), pitná kúra minerálními vodami (bývá součástí terapie nebo se jedná o doprovodnou část léčby), klimatoterapie – aeroterapie (pobyt na čerstvém vzduchu), helioterapie (léčba slu-

nečním zářením), thalassoterapie (léčba a otužování mořským klimatem a mořskými koupelemi), speleoterapie (využití léčebného účinku pobytu v jeskyních). [7]

3.2 Ubytovací služby

Pro lázeňství je typické využívání ubytovacích zařízení, často se zvláštním režimovým opatřením. Základním prvkem ubytování jsou lázeňské domy, hotely, penziony a ubytování v soukromí. [7]

Lázeňský dům nebo hotel má interní lázeňské zařízení lokalizované v lázních. Jedná se o zdravotně-provozní jednotku, která soustřeďuje léčebná a diagnostická zařízení. Z hlediska rozsahu a kvality poskytovaných služeb se člení na jednotlivé kategorie (podle vybavenosti interiérů, velikosti pokojů, počtu lůžek atd.). Kromě dostatečného vybavení pokojů vzhledem k dlouhodobému pobytu lázeňských hostů jsou domy a hotely vybaveny vhodnými prostory pro společenský a kulturní život. Hotel i lázeňský dům musí vyhovovat příslušným hygienickým normám a personál musí mít odpovídající vzdělání. [7]

V současné době stoupá význam penzionů, které poskytují většinou služby nižší kategorie a mají nižší cenovou úroveň. Bývá omezen rozsah stravovacích služeb – zpravidla se jedná o pobyt pouze se snídaní nebo bez stravování. Ubytování v soukromí je další formou ubytování, především pro ty, kteří hledí na cenu ubytování. [7]

3.3 Stravovací služby

Služby stravovací musí zajistit celodenní výživu pacienta. Podle stavu pacienta a rozhodnutí ošetřujícího lékaře může být uplatňován dietní systém. Stravování je rovněž přímou součástí léčebných výkonů např. v případech, kdy se pacient léčí na onemocnění zažívacího ústrojí, onemocnění žláz s vnitřní sekrecí, onemocnění močového ústrojí atd. V léčebných zařízeních je celodenní režimové stravování realizováno restaurační formou s obsluhou, s možností výběru z několika jídel. Většinou jsou zde k dispozici i další zařízení s doplňkovou a společensko-zábavní funkcí např. kavárny. Pacienti kromě toho s oblibou využívají i další stravovací zařízení v lázeňském místě. [10]

V současné době rozlišujeme tyto typy stravování lázeňských hostů:

- a) režimové stravování v lázeňských domech, které je využíváno především u pacientů s tzv. komplexní lázeňskou péčí.
- b) nerežimový restaurační provoz, který je praktický shodný s běžným restauračním provozem,
- c) doplňková stravovací zařízení jako např. cukrárny, kavárny, restaurace, bary, denní bistra, čajovny.

V nabídce stravování pacientů se objevují možnosti výběru jídel dietních, racionálních bezmasých, krajových, zeleninových i lázeňských specialit. [7]

3.4 Kulturní, společenské a sportovní služby

Služby kulturně společenské jsou nedílnou součástí komplexu lázeňských služeb, neboť v průběhu pobytu v lázeňském místě se má jednat nejen o zlepšení fyzického stavu pacienta, ale o jeho celkovou relaxaci, tedy i psychické uvolnění. Lázeňská zařízení jsou zpravidla k tomu účelu vybavena společenským sálem pro pořádání, koncertů, přehlídek, přednášek, promítání filmů, vlastní knihovnou a zaměstnávající pracovníka, který organizuje náplň volného času pro pacienty. Ti, kteří chtějí, se mohou účastnit vycházek či vyjížděk do okolí, zájezdů do vzdálenějších oblastí, exkurzí apod. Také sport si získal svoje místo při lázeňských pobytech. K tradičním lázeňským sportům patří tenis, golf a jezdeckví. Přibyly i nové sporty jako je squash, bowling, jóga, cykloturistika, turistika, zlepšování fyzické kondice v posilovnách a fitness, pétanque, plavání, lov, rybolov, lyžování, kopaná apod. [7], [10]

3.5 Doplňkové služby

Pro lázeňský cestovní ruch je typická nabídka doplňkových služeb. K těm nejčastějším patří:

- peněžní a směnářské služby, bankomat, pošta,
- obchodní služby a prodej zboží poskytované lázeňskými zařízeními (prodej pohlednic, suvenýrů, podávání informací atd.),
- kadeřnictví, kosmetika, manikúra, pedikúra, optika,

- služby místní dopravy
- prádelna a čistírna
- lázeňské zahradnictví. [7]

4 LÁZEŇSKÉ SLUŽBY UBYTOVACÍ

4.1 Historie ubytování

Ubytovací služby představují základní podmínku pro rozvoj cestovního ruchu. Můžeme je charakterizovat jako umožnění přechodného ubytování mimo místo trvalého bydliště. Rozvoj ubytovacích zařízení je nerozlučně spjat s politickými, hospodářskými a sociálními změnami ve společnosti, které zprostředkovaně ovlivňují pohyb obyvatelstva mimo místo trvalého bydliště a působí na vznik různých druhů ubytovacích zařízení.

Mezi prvá ubytovací zařízení patří ubytovací hostince, které vznikaly v souvislosti s cestováním za obchodem, s rozvojem dostavníkové dopravy, pošty a později železnice. Často se považují za předchůdce hotelů. Hotel se jako samostatné zařízení pro ubytování cestujících veřejnosti objevuje na přelomu 18. a 19. století. Název hotel je převzat z francouzštiny, kde vznikl ze středověkého latinského pojmenování hostinec.

Velké luxusní hotely vznikají na přelomu 19. a 20. století, kdy lze též zaznamenat první sdružení hotelů v hotelové podniky. Proces koncentrace hotelů dosáhl vrcholu po II. světové válce, pokračuje i v současné době a je pro něj charakteristický mezinárodní aspekt. Hotelnictví představuje v současné době nedílnou součást cestovního ruchu. Jeho předmětem je výstavba, řízení a organizace hotelů i velkých hotelových řetězců, zabezpečování jejich provozu a poskytování hotelových služeb. V poslední době se často hovoří o hotelovém průmyslu. [10]

4.2 Charakteristika ubytování

Ubytovací služby spočívají v poskytování přechodného ubytování, a to zejména ve spojení s účastí na cestovním ruchu, ale i při výkonu povolání (služební cesty).

Ubytovací služby poskytují veřejnosti přístupné ubytovací zařízení, která pracují na ziskovém principu (tzv. komerční zařízení) nebo na neziskovém principu (zařízení občanských sdružení, podnikové rekreační zařízení atd.) Budují se obvykle spolu s pohostinskými obytnými středisky nebo jako samostatné ubytovací zařízení. Kromě toho se využívají i možnosti ubytování v soukromí (chaty, rekreační chalupy) nebo ubytovací prostředky (stany, autopřívěsy, karavany, obytná auta). [8], [13]

4.3 Členění ubytovacích zařízení, kategorizace a klasifikace

Ubytovací služby jsou poskytovány různými typy ubytovacích zařízení, které můžeme členit z různých hledisek: [13]

4.3.1 Členění podle doporučené metodiky Světové organizace cestovního ruchu

- Ubytování v hromadných ubytovacích zařízeních
- Ubytování v soukromí

Hromadná ubytovací zařízení jsou:

a) Hotely a obdobná zařízení

- Hotely – zahrnují hotely, hotely garni, apartment hotely, motely, botely, horské hotely, hotely na pobřeží a obdobná zařízení zabezpečující hotelové služby včetně každodenního stlání lůžka, úklidu pokoje a hygienického zařízení,
- Obdobná zařízení – zahrnují např. penziony poskytující omezené hotelové služby včetně úklidu pokoje a hygienických zařízení, stlání lůžka.

b) Specializovaná zařízení

- Léčebná zařízení – zahrnují zařízení zabezpečující léčebné kúry a léčebnou péči, jako např. lázně, sanatoria, horská sanatoria, termální lázně apod.,
- Pracovní a prázdninové kempy- zabezpečují ubytování v rámci prázdninových aktivit, např. archeologické, ekologické, zemědělské pracovní tábory, skautské tábory atd.,
- Veřejné dopravní prostředky – zahrnují zařízení pro přenocování ve veřejných dopravních prostředcích, zejména ve vlacích a na lodích,
- Konferenční centra – zahrnují ubytování v zařízeních specializovaných na pořádání kongresů, konferencí, náboženských akcí apod. Ubytování je poskytováno pouze účastníkům uvedených akcí pořádaných v tomto zrázení.

c) Jiná hromadná ubytovací zařízení

- Prázdninová ubytovací zařízení – zahrnují např. chatovou osadu. Uvedená zařízení jsou pod jednotným odborným vedením, zabezpečují omezené hotelové služby bez každodenního stlání lůžka a úklidu,

- Místa pro turistické kempování – jsou (oplocená) ubytovací zařízení umožňující pronájem místa pro karavany a ubytovací automobily. Zařízení jsou pod jednotným odborným vedením, jsou zabezpečeny některé služby (možnost nákupu, informační služby, sportovní vyžití),
- Jiná hromadná zařízení – zahrnují hostely, turistické ubytovny, prázdninové domy pro chodce, prázdninové ubytování v dělnických ubytovnách, studentských kolejích, školních ubytovnách. Jedná se o sociální typ ubytování. Chod zařízení je pod jednotným odborným vedením.

Formy ubytování soukromí jsou následující:

- Vlastní příbytek – zahrnuje rekreační chaty, chalupy, domy užívané členy domácnosti,
- Pronajímané pokoje v rodinných domech – liší se od penzionů tím, že turisté tráví pobyt s rodinou, která v domě bydlí, a platí pronájem,
- Bydlení pronajaté od soukromníků nebo jejich prostřednictvím – zahrnuje apartmá, vily, domky, chaty a je dočasně pronajaté s celým vybavením pro turistické ubytování,
- Ubytování zajišťované příbuznými či přáteli – zahrnuje bezplatné užívání všech částí jejich ubytovacího zařízení,
- Jiné typy individuálního ubytování – zahrnují okrajové durhy ubytování, jako např. plavidla v neoficiálních kotvištích. [13]

4.3.2 Členění podle mnoha kritérií

- Podle velikosti
 - malá, od 5-100 pokojů
 - střední, od 101 – 250 pokojů
 - velká, od 251 pokoje výše
- Podle doby provozu
 - celoroční

- sezónní
- Podle umístění
 - městská zařízení
 - lázeňská zařízení
 - horská zařízení apod.
- Podle převažující klientely
 - pro obchodníky
 - rodiny s dětmi
 - sportovce
 - zařízení specializující se na kongresovou turistiku
 - atd.
- Podle druhu zařízení a jeho funkce při uspokojování potřeb cestujících veřejnosti
 - hotel
 - hotel garni
 - motel
 - botel
 - penzión
 - turistická ubytovna
 - chatová osada
 - kemp

Všechna tato hlediska mají značný vliv na vybavenost ubytovacích zařízení a úroveň poskytovaných služeb. [13]

Kategorií ubytovacího zařízení rozumíme jeho druh. Kategorií je tedy hotel, motel, penzion, hotel garni atd. Třídou rozumíme členění jednotlivých druhů (kategorií) ubytovacích zařízení podle požadavku na plochy, vybavení, včetně rozsahu poskytovaných

služeb. Třídy se označují hvězdičkami. Někde se však můžeme setkat i s jiným značením, např. v Anglii s korunkami, klíči, případně slovním označením. Podle současně platné klasifikace v České republice se ubytovací zařízení označují následovně: [5], [10]

4.3.3 Třídy ubytovacích zařízení

Každé certifikované ubytovací zařízení je označeno znakem s vymezením kategorie (hotel, hotel garni, pension, motel) a dále označením třídy hvězdičkou (* - *****). Nejvyšší označení třídy může být označeno maximálně pěti hvězdičkami (platí pouze pro hotely), motely a penziony mohou být označeny maximálně do čtyř hvězdiček.

- * Tourist
- ** Economy
- *** Standard
- **** First Class
- ***** Luxury

[20]

4.3.4 Kategorie ubytovacích zařízení

- **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení do pěti tříd.
- **Hotel garni** - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně), člení se do čtyř tříd.
- **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené pro motoristy a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování, recepce a restaurace může být mimo ubytovací část.
- **Pension** je ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd.

- **Ostatní ubytovací zařízení:**

- kemp (tábořiště)
- chatová osada
- turistická ubytovna
- hotel

[20] [21]

4.4 Lázeňské ubytování

Pro lázeňství je typické využívání ubytovacích zařízení, často se zvláštním režimovým opatřením. Základním prvkem ubytování jsou lázeňské hotely, penziony a ubytování v soukromí. [4], [5]

4.4.1 Lázeňské hotely

Jsou hotely v lázeňském místě, vybavené patřičnou licencí a odpovídající příslušným hygienickým normám a odborným požadavkům (např. mající odborné pracovníky s atestací pro choroby, které by se měly v hotelu léčit). Z hlediska rozsahu a kvality poskytovaných služeb se lázeňské hotely člení na jednotlivé třídy. Typické pro české lázně je to, že se zde doposud málo uplatňují zahraniční hotelové řetězce. Vzhledem k dlouhodobému pobytu (často tři i více týdnů) plní funkci přechodného domova lázeňských hostů. Kromě dostatečného vybavení pokojů jsou hotely vybaveny vhodnými prostorami pro společenský a kulturní život. Jsou zde společenské místnosti, čítárny, herny, hudební salonky, klubovny pro poslech rozhlasu a sledování televize atd. Příjemné a uklidňující prostředí lázeňských hotelů dotváří dále externí a interní květinová výzdoba, umělecké plastiky a obrazy a svítidla. [4], [5]

Provoz především nekomerčních lázeňských hotelů vychází z domácího řádu, který upravuje chování a jednání pacientů, jakož i denní řád hotelu. Je v něm například upravena doba nočního klidu, režim návštěv na pokojích apod. Kromě jiného slouží domácí řád k dodržování léčebného režimu, k zajištění klidného a tichého prostředí, které přispívá spolu s léčebnými procedurami k upevnění zdraví pacientů. Hosté jsou s léčebným řádem seznámeni ihned po svém příjezdu. Porušení domácího řádu může vést až ke zrušení lázeňské péče a ukončení pobytu pacienta. [5]

4.4.2 Lázeňské penziony

V současné době se znovu zvyšuje význam penzionů. Penziony poskytují většinou služby nižší kategorie a také nižší cenové úrovně a vhodně tak doplňují spektrum ubytování v lázeňských místech. Omezen je především rozsah stravovacích služeb (pouze se snídání nebo bez stravování). Tento typ ubytovacích zařízení byl velmi frekventovaný v období do druhé světové války. Po roce 1948 penziony postupně ztrácely svůj význam i vzhledem k administrativním omezením jejich provozu. Penziony však tvoří vhodný doplněk k ubytovacím službám velkých lázeňských domů pro své rodinné prostředí, klid a osobní péči majitele. [5]

4.4.3 Lázeňské ubytování v soukromí

Ubytování v soukromí je další formou ubytování, která byla v našich lázních široce rozšířena do druhé světové války. Je využíváno především sezonně a je vhodnou alternativou pro ty, kteří nehledají široké spektrum služeb, ale hledí především na cenu ubytování. [5]

5 LÁZEŇSKÉ SLUŽBY STRAVOVACÍ

5.1 Historie stravování

Tradice českého pohostinství začala formálně v roce 1918 rozdělením Rakouska. Naše pohostinství patřilo a stále patří mezi nejvyspělejší na světě. Období po první světové válce znamenalo rychlý rozvoj soukromého podnikání. Praha se stala významným středoevropským městem, naše národní kuchyně a dobré pivo slavily mezinárodní úspěchy. Čilý společenský život kvetl nejen v kavárnách, ale i hospodách, hospůdkách a výletních restauracích, hojně navštěvované byly také noční bary, varieté a kabarety. Pracovní podmínky kuchařů, číšníků i ostatních zaměstnanců v pohostinství nebyly lehké. Mnoho odborníků odcházelo za prací do zahraničí.

Významné místo v českém pohostinství zaujalo hned po získání samostatnosti lázeňství. V Čechách a na Moravě byly bedle starých lázeňských objektů vybudovány nové, sloužící také ke společenským a zábavním účelům.

Druhá světová válka a následné zásadní politické i hospodářské změny znamenaly pro naše pohostinství dlouhodobou krizi. S výjimkou let 1945 až 1948 patřilo pohostinství mezi uměle a plánovitě tlumené obory. Likvidace soukromého podnikání a řízení státem vedly v prvních letech socialismu k velkému omezení počtu provozoven.

Organizace pohostinství prošla řadou změn. V posledním období bylo pohostinství organizačně rozděleno do několika gigantických celků, z nichž nejvýznamnější byly Interhotely se sítí velkých provozoven pro zahraniční hosty, Restaurace a jídelny mající své provozovny ve městech a družstevní podnik Jednota, do jehož sféry patřilo pohostinství na venkově. K udržení úrovně českého pohostinství přispívalo do jisté míry tak odborné školství a různé odborné soutěže mladých i dospělých pracovníků. Návrat k soukromému podnikání v roce 1989 měl znamenat postupnou obnovu lesku a slávy našeho pohostinství. [14]

5.2 Charakteristika stravovacích služeb

Stravovací služby v cestovním ruchu jsou zajišťovány subjekty provozujícími společné stravování a chápeme jimi poskytování pokrmů a nápojů bezprostředně připravených ke spotřebě, tj. hostinská činnost.

Služby společného stravování v cestovním ruchu zajišťují jednak obchodní subjekty, pro které je společné stravování jejich hlavní náplní činnosti, ale také stravovací zařízení různých společenských organizací, které tuto funkci plní jako doprovodnou ke své funkci hlavní.

Restaurační zařízení plní v cestovním ruchu řadu funkcí, především snímají z účastníků cestovního ruchu starost o zabezpečení pokrmů a nápojů, tj. základního (snídaně, obědy, večeře) i doplňkového stravování (občerstvení). [13]

5.3 Funkce a kategorie provozoven veřejného stravování

Restaurační stravování je poskytováno jako služba, která zajišťuje uspokojení širšího spektra potřeb zákazníků prostřednictvím svých tří funkcí:

1. Funkce stravovací – základní, spočívá v zajištění výživy podáváním hlavních jídel během dne, (restaurace (motorest), jídelna (se samoobsluhou), pohostinství, gril bar (snack bar), koliba - salaš, restaurační vůz)
2. Funkce doplňková představuje možnost občerstvení mezi hlavními jídly a nabídkou nápojů, (bufet, občerstvení)
3. Funkce společensko-zábavní vytváří podmínky pro uspokojení potřeby společenské komunikace, setkávání, zábavy, her, pobavení v zařízeních restauračního stravování, (kavárna, vinárna, vinný sklípek, viecha, bar, varieté, pivnice, hostinec a další).

Uvnitř funkčních skupin se dle stupně vybavení, rozsahu a úrovně poskytovaných služeb odbytová střediska dělí na skupiny (IV., III., II., I. a výběrová). [10], [18]

5.3.1 Kategorizace hostinských zařízení

Hostinská zařízení (provozovny) se dělí podle druhu do kategorií a zařazují se do nich dle převažujícího charakteru jejich činnosti.

Základní rozdělení hostinských zařízení restauračního typu dle statistické metodiky EÚ do kategorií je následující:

1) Restaurace

Pro tuto kategorii hostinských provozoven je dominantní prodej pokrmů s možností zakoupení nápojů a možnost různých forem společenské zábavy. Jedná se zejména o následující druhy provozoven:

- a) restaurace
- b) samoobslužné restaurace (jidelny)
- c) rychlé občerstvení, ryby, hranolky
- d) železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících

2) Bary

Pro tuto kategorii hostinských provozoven je dominantní prodej nápojů s možností různých forem společenské zábavy. Je možno též prodávat výrobky studené kuchyně, cukrářské výrobky, podle místních podmínek teplé pokrmy, zejména minutkového charakteru. Původně byly bary budovány v mezinárodních hotelech, ale během krátké doby se vytvořilo několik druhů barů, které se liší provozní dobou i sortimentem jídel i nápojů.

Jedná se zejména o následující druhy provozoven:

- a) bary
- b) noční kluby
- c) pivnice
- d) vinárny
- e) kavárny, espressa

Další členění dle statistické metodiky na kantýny a cateringové služby se netýká hostinských zařízení restauračního typu, jedná se o prodej pokrmů a nápojů za upravené ceny zejména v závodních jídelnách, školních jídelnách a menzách atp. a dále o výrobu a pří-

pravu pokrmů v centrálních výrobnách a jejich dodávek na objednávku leteckých společností, na bankety, společenské události.

U jednotlivých kategorií lze zřizovat sezónní a příležitostná odbytová střediska, která jsou součástí provozovny (terasy, atria, zahrady, předzahrádky, salónky, sály apod.).

Všechny hostinské provozovny s výjimkou kategorií občerstvení, kiosky, mají pro hosty WC, oddělené pro ženy a pro muže. [16], [19]

5.4 Lázeňské stravování

Kvalitní stravování je nejenom důležitou podmínkou pro spokojený pobyt hosta, ale je také často přímou součástí léčebného procesu. Pro lázeňská místa u nás i v Evropě je charakteristická velmi široká nabídka stravovacích služeb – od restaurací, kaváren a barů až po jídelny, cukrárny a kiosky. V období do roku 1989 se lázeňské stravování striktně řídilo požadavky na dodržení dietního režimu. Ústav pro výživu lidu spolu s Balneologickým ústavem v Mariánských Lázních zpracoval pro potřeby lázní celkem 11 druhů diet (racionální, žlučnicková, šetřící, redukční apod.)

V posledních letech dochází k postupnému uvolnění přísných podmínek stravování a tím se vytvářejí i možnosti pro rozvoj nejrůznějších forem tzv. nerezimového stravování lázeňských pacientů. V současné době můžeme rozlišit tyto typy stravování lázeňských hostů:

5.4.1 Režimové stravování

Režimové stravování v lázeňských domech, které je využíváno především u pacientů s tzv. komplexní lázeňskou péčí. Základní celodenní stravování zde má pevný řád od pevně stanovené diety pro každého pacienta až po vyhrazené místo u stolu s příslušnou jmenovkou. V posledním období se objevuje snaha poskytnout pacientům alternativní stravu alespoň v rámci jeho diety. Celodenní strava se skládá ze snídaně, svačiny, oběda a večeře. Nejčastější formou podávání jídel je servírovaná strava doplňovaná také o bufetový způsob stravování.

5.4.2 Nerežimový restaurační provoz

Nerežimový restaurační provoz, který je prakticky shodný s běžným restauračním provozem. Pro jeho provoz je typické přísné dodržování hygienických předpisů, snaha o vysokou úroveň vybavení a vytvoření podmínek ke klidné konzumaci jídel a nápojů.

5.4.3 Doplnková stravovací zařízení

Doplnková stravovací zařízení mají podobu cukráren, kiosků, mléčných, ovocných a zeleninových barů apod. Kromě toho je pro lázně typický prodej tradičních gastronomických výrobků, jako jsou lázeňské oplatky, bylinné likéry a další potravinářské lahůdkářské zboží. [5]

6 LÁZNĚ LUHAČOVICE

Lázeňské město se nachází v jihovýchodní části Moravy asi 20 km od Zlína, v údolí řeky Olšavy, v nadmořské výšce 250m. Celé lokalitě Luhačovic se říká Luhačovické zálesí a patří do chráněné krajinné oblasti Bílé Karpaty. Město má přibližně 7000 obyvatel. Klimatické podmínky jsou zde velmi dobré, podnebí je dostatečně vlhké. Pro Luhačovice je typická slovenská architektura Dušana Jurkoviče. Lázně jsou proslulé svými přírodními léčivými prameny, léčí se zde nemoci dýchacích cest, trávicího ústrojí, diabetu a pohybového aparátu. Luhačovice jsou hosty velmi vyhledávané a patří mezi čtvrté nejnavštěvovanější lázně v České republice. [11], [30], [31]

Dnešní Luhačovice, jako typické lázeňské město, po velkou část roku žijí mnoha zajímavými kulturními akcemi, jako je Slavnostní otevírání pramenů, nebo hudební festival Janáček a Luhačovice. Kulturní atmosféru dotváří také Muzeum luhačovického Zálesí, několik galerií, Lázeňské divadlo a Městský dům kultury Elektra. [17]

6.1 Historie Luhačovic

První zmínky o luhačovických minerálních vodách pochází z roku 1669, kdy je využívali potomci uherského aristokrata Ference Serenyiho. Do roku 1895 se lázně rozvíjely pomalu, následoval úpadek a stagnace. V 19. Století byly lázně koupeny moravským lékařem Františkem Veselým, ten pak roku 1902 založil akciovou společnost Lázně Luhačovice. V této době byla slovenským architektem Dušanem Jurkovičem navržena a následně vystavena řada objektů. Lázně se rozvíjí v roce 1948, kdy byly vystaveny stavby jako Velká a Malá kolonáda, hala Vincentka, vyšetřovací a výzkumný ústav.[6], [11]

6.2 Významné osobnosti

Mezi významné osobnosti Luhačovických lázní patří zejména hudební skladatel Leoš Janáček. Lázně navštívil při svých 25 pobytech, při kterých v Luhačovicích složil i některá ze svých děl. Často zde pobýval i československý prezident T. G. Masaryk a mnoho dalších osobností kulturního a politického života tehdejšího Československa.

Kulturní dědictví Luhačovic bylo zachováno Antonínem Václavíkem, který byl regionální historik a etnograf.

Od roku 1971 pravidelně lázně Luhačovice navštěvoval, léčil se, odpočíval, psal prozaik, autor životopisných románů z uměleckého prostředí, dramatik, básník František Kožík. [2], [25]

6.3 Přírodní léčivé zdroje

Luhačovické léčivé vody se vyznačují vysokým obsahem minerálních látek a vynikajícím proplyněním volným kysličníkem uhličitým. V 80. letech město udává 12 hlavních léčebných pramenů. V současné době je v Luhačovicích celkem 16 minerálních pramenů, z nichž jeden je pramen sirný, ostatní jsou hydrogen-uhličitano-chlorido-sodné kyselky. To ale neznamená, že mají kyselou chuť. Název kyselky mají proto, že obsahují velké množství kysličníku uhličitého, kterému dnes říkáme oxid uhličitý. Analýzy přírodního léčivého zdroje je uvedena v příloze č. 3. [3], [23]

6.3.1 Aloiska

Patří mezi nejstarší minerální prameny. Vyvěrá v parku nad Bílou čtvrtí. Dříve to byl Lesní pramen nebo také Pramen v hoře. Od roku 1821 se používá k pitné léčbě. V roce 1830 dostal své nynější jméno Aloiska. Aloiska se užívá k pitné léčbě, především při onemocnění zažívacích orgánů, ale i k inhalacím. Vyznačuje se zvýšeným obsahem jodu, železa, kyseliny borité a některých stopových prvků. Průměrná vydatnost pramene je jen 3 l/min.

6.3.2 Pramen Dr. Šťastného

Vyvěrá nedaleko Lázeňského divadla. Původně měl název Gejzír díky prohloubení vrtů, pramen stříkal do výšky 20 m, proto získal tento název. Snižoval vydatnost ostatních pramenů, proto se musel několikrát upravovat. Nyní se pramen nazývá podle luhačovického rodáka doktora Františka Šťastného. Obsahuje kyselinu boritou, fluor, jod, lithium a baryum. V roce 1990 se upravila vydatnost na 3 l/min. Používá se k pitné léčbě.

6.3.3 Vincentka

Vincentka patří mezi nejznámějším luhačovickým pramenem. V roce 1991 se jako jediný plnil do lahví. Vyvěrá za kolonádou. Říkalo se mu také Hlavní pramen. V roce 1789 byl nad pramenem vybudován zděný pavilon. V roce 1792 dostal svůj nynější název Vincent-

ka. Pramen je sveden k působivě upravené kašně a k výdejnímu pultu, kde se může také ohřívat. Vincentka se používá k pitné léčbě a k inhalacím. Její složení je z kyseliny borité, fluoridů a barya. Vydatnost pramene je 10-12 l/min.

6.3.4 Ottovka

Patří mezi třetí nejznámější pramen Luhačovic. Vyvěrá na pravém břehu řeky Horní Olšavy. V roce 1929 byl zde vystaven kruhový pavilon. K další úpravě došlo v roce 1939, kdy byla postavena klenutá kamenná jeskyně. Ottovka se vyznačuje zvýšeným obsahem jodu, železa, kyseliny borité a některých stopových prvků. Používá se k pitné léčbě. Vydatnost pramene je pouze 3 l/min.

Mezi ostatní prameny patří pramen Sv. Josefa, Amandka, Elektra 1, Elektra 2, Bystrica, Jubilejní pramen, Nový jubilejní, Nová Čítárna, Nová Janovka, Vincentka 2, Pramen Vladimír, Jaroslava a Sirný pramen. [23]

6.4 Jurkovičův dům****

Exkluzivní čtyřhvězdičkový lázeňský hotel Jurkovičův dům je národní kulturní památkou a nejznámější dominantou Lázeňského náměstí Luhačovice.

V roce 1902 provedl D. Jurkovič základní přestavbu "Janova domu" a koupelen II. třídy, které pocházely pravděpodobně z 18. století. Tyto dvě staré budovy spojil do jednoho celku, nadstavil o další patro a podkroví. Opatřil celou budovu vně i uvnitř pestrobarevnou malbou. Ve své době byl nazýván barevnou pohádkou. Byla to jedna z prvních staveb, kterou v tomto malebném městečku vytvořil. Umístil v ní několik koupelen první a druhé třídy, v nichž se podávaly uhličitě koupele. Minerální voda pro ně se začala ohřívat v uzavřeném kotli, aby nedocházelo k vyprchání oxidu uhličitého. Janův dům byl vybaven také pokoji pro hosty, ale byla tam také umístěna i elektrárna, prádelna a kotelna. Umístění elektrárny a prádelny v Janově domě se ukázala jako zcela nevýhodné. Proto byla přemístěna na jiné místo a v Janově domě zrušena. Dům byl pojmenován po hraběti Janu Serenyim a v roce 1947 pojmenován po svém stvořiteli D. Jurkovičovi. V roce 2002 byla dokončena rekonstrukce této nejcennější budovy lázeňského parku, služby byly doplněny o bazén, saunu, restauraci, pro ubytované hosty. V současné době je tento dům dominantou a nejkrásnější stavbou v Luhačovicích. [27]



Obr. 1. Hotel Jurkovičův dům [26]

6.4.1 Ubytovací služby

Lázeňský hotel Jurkovičův dům nabízí ubytování ve 30 dvoulůžkových a 20 jednolůžkových pokojích s příslušenstvím a v jednom apartmá. Pokoje s krásnými trémovými stropy a stylovým nábytkem jsou vybaveny televizorem se satelitním příjmem a vnitřním informačním okruhem, rádiem, telefonem s možností přímé volby i e-mailového spojení, minibarem a trezorem. Ceník ubytování uvádí příloha č. 2.

6.4.2 Stravovací služby

Stravování je hostům lázeňského hotelu Jurkovičův dům poskytováno v hotelové restauraci. Snídaně a večeře formou bufetu, obědy si hosté vybírají ze 4 až 6 jídel. Podávána jsou jídla domácí i mezinárodní kuchyně, samozřejmostí je nabídka dietních a vegetariánských jídel. Vysokou úroveň služeb a širokým sortimentem nabízených nápojů vyzývá k posezení útulný stylově zařízený lobby bar nebo letní terasa s výhledem na Kruhovou fontánu.

6.4.3 Doplnkové služby

V přízemí jsou hostům k dispozici služby recepce a směnárný, odvoz zavazadel a praní prádla, kadeřnictví. Součástí hotelu je moderně zrekonstruovaný balneoprovoz, kde jsou nabízeny klasické i podvodní masáže, inhalace, elektroléčebné procedury, aromaterapie aj. Jedinečným zážitkem je přírodní uhličitá koupel v původní "zlaté vaně" ve stylově zařízené lázeňské kabině. K relaxaci slouží vyhřívaný bazén, sauna a whirlpool, kde mají vstup hosté zdarma.

6.5 Hotel Palace****

Komfortní čtyřhvězdičkový lázeňský hotel Palace zaujímá dominantní polohu v centru Luhačovic. Svým hostům poskytuje hotel Palace komfortní bydlení, restaurační služby a léčebné procedury "pod jednou střechou". Lázeňský hotel má bezbariérový vstup, výtah a bezbariérový vstup do balneoprovozu. Pod vedením odborných lázeňských lékařů a s využitím nejmodernější zdravotnické techniky jsou přímo v hotelu Palace poskytovány inhalace, uhličitá koupele, slatinné obklady, masáže, vodoléčebné procedury, elektroléčba a další speciální terapie. V lázeňském hotelu Palace je poskytováno celkem 40 druhů léčebných procedur. [24]



Obr. 2. Hotel Palace [24]

6.5.1 Ubytovací služby

Lázeňský hotel Palace nabízí ubytování v 50 jednolůžkových, 84 dvoulůžkových pokojích a 4 apartmá. Všechny pokoje jsou vybaveny vlastní koupelnou s vanou nebo sprchovým koutem a WC. V pokojích jsou televizory se satelitním příjmem a vnitřním informačním okruhem, WIFI, telefon s možností přímé volby a trezor. Součástí apartmánu je minibar. Dva dvoulůžkové pokoje jsou speciálně upraveny pro handicapované hosty. Ceník ubytování je uvedený v příloze č. 2.

6.5.2 Stravovací služby

Ve dvou hotelových restauracích se podávají jídla domácí i mezinárodní kuchyně s možností výběru dietní i vegetariánské stravy. Příjemné posezení nabízí denní bar a kavárna.

U pobytů s polopenzí je stravování podáváno formou snídaně a večeře. U nadstandardních pobytů je v cenách zahrnuta i výběrová strava. Při stravování standard (racionální strava nebo dietní strava) je snídaně servírovaná, obědy a večeře jsou výběrem minimálně ze 4 jídel. U celodenní výběrové stravy je snídaně podávána formou bufetu, obědy a večeře výběrem z nabídky 7 jídel. V rámci dietoterapie jsou připravovány diety šetřící, s omezením tuků, nízkocholesterolová, redukční a diabetická.

6.5.3 Služby hotelu

Hotel Palace nabízí hostům ve svých balneozařízeních lázeňské procedury k léčbě dýchacích cest, trávicího ústrojí, diabetu i pohybového aparátu., uhličitě koupele, inhalace, vodoléčebné procedury, klasické, podvodní a reflexní masáže, slatinné obklady a další speciální terapie. K dispozici je fitness a relaxační centrum s vyhřívaným bazénem, saunou a solariem.

Mezi poskytované hotelové služby patří kadeřnictví a holičství, kosmetický salon, obsluha na pokojích, směnárna, odvoz zavazadel a praní prádla.

7 LÁZNĚ OSTROŽSKÁ NOVÁ VES

Sírnaté lázně Ostrožská Nová Ves leží v nížině Dolnomoravského úvalu cca 8 km od města Uherské Hradiště v nadmořské výšce 183 m. Obec se rozkládá v rovinaté krajině, ohraničené z jedné strany hřebenem Bílých Karpat z druhé strany Chřiby.

Sírnaté lázně Ostrožská Nová Ves poskytují lázeňskou léčbu komplexní, příspěvkovou i ambulantní. Ale také nabízíme pobyty lázeňské a relaxační, víkendové. Přírodní sírnaté prameny, vyvěrající v areálu lázeňského parku Sírnatých lázní, využíváme ke všem léčebným koupelím - minerální sírná koupel, vířivá sírná koupel. [11], [28]



Obr. 3. Lázně Ostrožská Nová Ves [28]

7.1 Historie lázní

Lázně byly založeny roku 1903 zdejším rodákem dr. Františkem Botkem. Dne 29.6. 1903 byla otevřena první lázeňská budova se šesti kabinami. V roce 1923 byla dokončena přístavba lázeňské budovy. V roce 1929 bylo v lázních už 22 kabin. K modernizaci lázní Ostrožská Nová Ves došlo v roce 1936, 1949 a 1964. K vanovým koupelím byl ostrožský sirovodíkový pramen poprvé použit v roce 1949. V této době bylo lázeňským hostům poskytnuto necelých 100 lůžek. V letech 1964-1991 byly lázně začleněny do organizace Československé státní lázně Luhačovice. V roce 1992 se lázně stávají soukromým majetkem. Dnes jsou sírnaté lázně společností s ručením omezeným s účastí obce. [2]

7.2 Lázeňská ubytovna****

7.2.1 Ubytovací služby

Moderně zrekonstruovaný lázeňský komplex nabízí hostům ubytování o celkové kapacitě 135 lůžek ve 48 dvoulůžkových, 34 jednolůžkových pokojích a 3 apartmánech.

Hosté v Hlavní lázeňské budově jsou ubytováni v jedno- a dvoulůžkových pokojích.

Všechny pokoje mají vlastní sociální zařízení, jsou vybaveny kabelovou TV a telefonem s přímou volbou. V hlavní budově je také výtah. Ve vilách Vlasta a Šárka, které jsou vzdáleny cca. 70 m od hlavní budovy, jsou dvoulůžkové pokoje, vybavené stejně sociálním zařízením, kabelovou TV a telefonem s přímou volbou. Ve vilkách není výtah.

Pro náročnější klientelu nabízí vila Vlasta ubytování ve dvoulůžkovém nebo čtyřlůžkovém apartmánu. Ceník ubytování je uveden v příloze č. 4.

Vybavení dvoulůžkového apartmánu:

- ložnice
- obývací pokoj
- malý kuchyňský koutek
- koupelna s příslušenstvím

Vybavení čtyřlůžkového apartmánu:

- dvě ložnice
- obývací pokoj
- kuchyně
- koupelna s příslušenstvím

7.2.2 Stravovací služby

Lázně Ostrožská Nová Ves nabízí stravování hostům v hotelové restauraci v hlavní budově s možností výběru dietní stravy a konzultace s odborným nutričním terapeutem. Snídaně je kontinentální, oběd a večeři si hosté vybírají ze čtyř jídel.

7.2.3 Doplnkové služby

Recepce lázeňské budovy nabízí služby jako je zakoupení denního tisku (noviny, časopisy), zapůjčení žehličky a žehlicího prkna, zapůjčení ventilátoru (za poplatek), možnost úschovy cenností v trezoru a prodej upomínkových předmětů.

Ve volném čase mohou hosté využít služeb kadeřnického salonu, kosmetického salonu, pedikúry (manikúry), masáž lávovými kameny, nabídky výletů do okolí, zákroků estetické dermatologie a zapůjčení jízdního kola.

K dispozici je denně také vodní relaxační centrum (bazén s protiproudem 5x10m, whirlpool), suchá sauna, solárium.

Veškeré služby jsou poskytovány v hlavní lázeňské budově.

7.3 Oblíbené pobyty v lázních Ostrožská Nová Ves

7.3.1 Lázně na zkoušku

Týdenní pobyt zahrnuje:

- ubytování v pokoji požadované kategorie
- plnou penzi
- denní využití bazénu a whirlpool
- vstupní lékařské vyšetření
- 8 léčebných procedur stanovených předpisem lékaře
- Bonus: 1x poukázka na transfer do Uherského Hradiště (úterý nebo pátek)

Ceník - na osobu a pobyt

Budova	Hlavní sezóna	Mezisezóna	Zimní sezóna
Hlavní budova ***			
1/1 pokoj	9 450,-	8 750,-	6 000,-
1/2 pokoj	8 400,-	7 350,-	5 400,-
apartmán	10 150,-	9 800,-	6 600,-
Depandence Šárka a Vlasta ***			
1/2 pokoj	7 700,-	6 650,-	4 800,-

7.3.2 Víkendové pobyty

Prodloužený víkend – čtvrtek až neděle

- 3x ubytování v pokoji požadované kategorie
- 3x polopenze - na přání možnost dietní stravy
- základní lékařské vyšetření
- 2x minerální sírná koupel
- 2x klasická masáž částečná
- denní využití bazénu a whirlpool
- malý sekt na pokoji

Ceník za osobu/pobyť

Budova	Hlavní sezóna	Mezisezóna	Zimní sezóna
Hlavní budova ****			
1/1 pokoj	4 250,-	3 950,-	3 200,-
1/2 pokoj	3 800,-	3 350,-	2 900,-
Depandence Šárka a Vlasta ***			
1/2 pokoj	3 500,-	3 050,-	2 600,-

Klasický víkend - pátek až neděle

- 2x ubytování v pokoji požadované kategorie
- 2x polopenze - na přání možnost dietní stravy
- základní lékařské vyšetření
- 1x minerální sírná koupel
- 1x klasická masáž částečná
- volný vstup do bazénu
- malý sekt na pokoji

Ceník za osobu/pobyť

Budova	Hlavní sezóna	Mezisezóna	Zimní sezóna
Hlavní budova ****			
1/1 pokoj	2 750,-	2 550,-	2 050,-
1/2 pokoj	2 450,-	2 150,-	1 850,-
Depandence Šárka a Vlasta ***			
1/2 pokoj	2 250,-	1 950,-	1 650,-

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo seznámení s lázeňskými službami, které jsou nedílnou součástí cestovního ruchu. Ve své práci jsem se především zaměřila na služby ubytovací a stravovací. Popisovanými objekty byla lázeňská zařízení v lázních Luhačovice a v lázních Ostrožská Nová Ves. Záměrně byly vybrány hotely se stejnou kategorií, aby byly porovnány jednotlivé služby.

Všechny 3 hotely nabízí komfortní ubytování. Největší kapacitu ubytování představuje hotel Palace. Nevýhodou Jurkovičova domu je pouze jeden apartmán, což může negativně ovlivnit hosta při jeho rozhodování, pokud by byl obsazen. Jedná se především o cizince, kteří požadují ve větší míře ubytování v apartmánech, než hosté z České republiky. Velkou výhodou těchto hotelů je bezbariérový přístup. Veškeré léčebné procedury se nachází přímo v ubytovacích zařízeních, což hosté velmi ocení. Nemusí nikam docházet, vše je pod „jednou střechou“.

Také stravovací služby jsou na vysoké úrovni. Ve všech hotelových zařízeních je k dispozici nutriční terapeut, který pomáhá s výběrem vhodné diety. V rámci diet by mělo docházet ke kontrole a ověřování, zda si host vybírá jídlo podle opravdu skutečné nařízené diety. Ne vždy tomu tak opravdu je. Také obsluhující personál by měl hostovi ochotně poradit. Součástí hotelového personálu jsou i studenti, kteří zde vykonávají odbornou praxi. Z mého pohledu nejsou v některých případech dostatečně informováni. Jedná se o výběr pokrmů, který mohou hostovi nabídnout, pokud si není jistý. Vhodné by bylo proškolení těchto studentů dříve, než se s hostem setkají.

Vypracováním této bakalářské práce jsem získala velmi cenné informace o poskytování lázeňských služeb. Došla jsem k závěru, že nabízené služby ve stejných kategoriích jsou si velmi podobné, jen v malé míře se liší. Ačkoliv jsou popisované hotely na vysoké úrovni, tak si myslím, že především ve stravování je pořád co zdokonalovat, tak aby host byl ve velké míře spokojen.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BUDINSKÁ J., ZERJATKE P. *Kapitoly z dějin lázeňství*, Regionální muzeum v Teplicích v ediční řadě Monografické studie RMT, 2006 164 s. ISBN 80-85321-43-2
- [2] BUCHAROVIČ, S., WIESER, S. *Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách na Moravě a ve Slezku*, 1. vydání, Praha: Libri, 2001 456 s ISBN 80-7277-048-9
- [3] CMÍRAL P., KRŮŽELA J., *Luhačovice*, 1. Vydání, Praha: Lika Klub s r.o., 2003 150 s. ISBN 80-86069-24-9
- [4] ČECH J., *Malá encyklopedie cestovního ruchu*, 1. vydání, Praha: Idea Servis, 1998 130 s. ISBN 80-85970-19-8
- [5] ČERTÍK M. a kol. autorů, *Cestovní ruch – vývoj, organizace a řízení*, 1. vydání, Praha: OFF s.r.o, 2001 352 s. ISBN 80-238-6275-8
- [6] ČERNÝ, J., *Lázně v ČSSR*, Praha: Práce, 1989 184s. ISBN 80-208-0504-4
- [7] DROBNÁ D., MORÁVKOVÁ E. *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*, 1.vydání, Praha: Fortuna, 2004 205 s. ISBN 80-7168-901-7
- [8] HESKOVÁ A KOL. *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*, 1. vydání, Praha: Fortuna, 2006 223 s. ISBN 80-7168-948-3
- [9] HLADKÁ J., *Technika cestovního ruchu*, 1. Vydání, Praha: Grada Publishing, spol. s r. o., 1997 168 s. ISBN 80-7169-476-2
- [10] INDROVÁ J. a kol., *Cestovní ruch (základy)*, 2. vydání, Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2009 122 s. ISBN 978-80-245-1569-4
- [11] KAJLÍK V., *České lázně a lázeňství*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007 21 s. ISBN 978-80-239-9330-1.
- [12] KNOP K., KREJNÁ L., ĎURČANSKÝ J., *Almanach lázní České republiky 1993*, Poděbrady: svaz léčebných lázní České republiky, 1993 140s
- [13] PETRŮ Z., *Základy ekonomiky cestovního ruchu*, 1. vydání, Praha: Idea Servis, 1999

106 s. ISBN 80-85970-29-5

[14] SALAČ G., *Stolničení*, 1. vydání, Praha: Fortuna, 1996 224 s. ISBN 80-7168-333-7

[15] ŠTEMBERKOVÁ R., FUCHS J., *Lázeňství podél zlaté stezky*, Prachatice: Městský úřad, 2002

[16] TULÁČKOVÁ M., ŠTĚPÁNEK K., *Stolničení v kostce*, 1. vydání, Úvaly: Ratio, 1999 83 s.

[17] Průvodce Zlínskem a Luhačovickem, Zlín: Evropský fond pro regionální rozvoj, 2010

[18] Cestovní ruch, Kategorizace a klasifikace hostinských zařízení, [cit. 2011-03-23].

Dostupné na: <<http://cestovni-ruch.cz/kategorizace/klasrest.php>>

[19] Haccp, *Kategorizace hostinských zařízení*, [cit. 2011-03-24]. Dostupné na:

<<http://haccp.webnode.cz/hostinska-cinnost/kategorizace-hostinsky-zarizeni/>>

[20] Hotelstars, *Klasifikace ubytovacích zařízení*, [cit. 2011-03-23]. Dostupné na:

<<http://www.hotelstars.cz/oficialni-jednotna-klasifikace-ubytovacich-zarizeni2006-2009/>>

[21] Hotely CZ, *Klasifikace hotelů*, [cit. 2011-03-21]. Dostupné na:

<<http://www.hotely.cz/oficialni-klasifikace/>>

[22] Lázně Luhačovice, a.s. *Certifikát jakosti*, [cit. 2011-03-26]. Dostupné na:

<http://www.lazneluhacovice.cz/cz/certifikat_jakosti.php>

[23] Lázně Luhačovice, a.s. *Charakteristika pramenů*, [cit. 2011-03-28]. Dostupné na:

<<http://www.luhacovice.cz/page/1687.charakteristika-pramenu-luhacovice/>>

[24] Lázně Luhačovice, a.s. *Hotel Palace*, [cit. 2011-03-29]. Dostupné na:

<http://www.lazneluhacovice.cz/cz/lazenske_hotely.php#palace>

[25] Lázně Luhačovice, a.s. *František Kožík*, [cit. 2011-03-28]. Dostupné na:

<<http://www.luhacovice.cz/page/3783.frantisek-kozik/>>

[26] Lázně Luhačovice, a.s. *Jurkovičův dům*, [cit. 2011-02-12]. Dostupné na:

<<http://foto.mapy.cz/2743-Jurkovicuv-dum>>

[27] Lázně Luhačovice, a.s. *Stavby Dušana Jurkoviče*, [cit. 2011-04-01]. Dostupné na:

<<http://www.luhacovice.cz/page/1707.stavby-dusan-jurkovic/>>

[28] Lázně Ostrožská Nová Ves, *Sírnaté lázně*, [cit. 2011-03-29]. Dostupné na:

<<http://www.laznenovaves.cz/>>

[29] Léčebné lázně, *České lázeňství*, [cit. 2011-03-24]. Dostupné na:

<<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/lezeni-a-regenerace>>

[30] Odborník na lázně a wellness, *Lázně Luhačovice*, [cit. 2011-03-28]. Dostupné na:

<<http://www.spa.cz/lazne-luhacovice/>>

[31] Penzion Hubert, *Lázně Luhačovice*, [cit. 2011-03-28]. Dostupné na:

<<http://www.penzion-hubert.ubytovani-cz.info/Luhacovice.htm>>

SEZNAM OBRÁZKŮ

obrázek 1 hotel Jurkovičův dům [26].....	38
obrázek 2 hotel Palace [24].....	39
obrázek 3 Lázně Ostrožská Nová Ves [28].....	41

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Certifikát jakosti – Lázně Luhačovice [22]

Příloha č. 2: Ceník ubytování – Lázně Luhačovice

Příloha č. 3: Analýza přírodního léčivého zdroje – Lázně Luhačovice

Příloha č. 4: Ceník ubytování – Lázně Ostrožská Nová Ves

PŘÍLOHA Č. 1: CERTIFIKÁT JAKOSTI – LÁZNĚ LUHAČOVICE



CERTIFIKÁT

TÜV CERT-certifikační místo
TÜV Industrie Service GmbH

TÜV Rheinland Group

potvrzuje dle postupu
TÜV CERT, že podnik



Lázně Luhačovice, a.s.

Lázeňské náměstí 436
CZ - 763 26 Luhačovice

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

Auditem,

zpráva č. **045289** BN

bylo prokázáno splnění požadavků normy

DIN EN ISO 9001:2000

Tento certifikát je platný do **2007-11-01**.

Registrační číslo certifikátu **01 100 045289**



Kolín, 2004-11-02



TÜV Rheinland Group

TÜV CERT-certifikační místo
TÜV Industrie Service GmbH

PŘÍLOHA Č. 2: CENÍK UBYTOVÁNÍ – LÁZNĚ LUHAČOVICE

Popis pokojů:

1/1 1/2	pokoj s vlastním příslušenstvím (1lůžkové a 2lůžkové pokoje), v penzionu Forst nejsou 1lůžkové pokoje
1/1 přední 1/2 přední	pokoj s vlastním příslušenstvím (1lůžkové a 2lůžkové pokoje) orientovaný v čelních nebo bočních částech hotelů Palace a Jestřabí a v čelní části hotelu Dům B. Smetany.
1/1 zadní 1/2 zadní	pokoj s vlastním příslušenstvím (1lůžkové a 2lůžkové pokoje) orientovaný do zadního traktu v hotelech Dům B. Smetany, Palace a Jestřabí
1/1 balkon 1/2 balkon	pokoj s vlastním příslušenstvím (1lůžkové a 2lůžkové pokoje) a balkonem v hotelu Palace
1/1 široké lůžko	1lůžkový pokoj s vlastním příslušenstvím v hotelech Jurkovičův dům, Palace a Dům B. Smetany se „širokým lůžkem“ (140 x 200cm) umožňující ubytování 2 osob
1/2 Lux	prostornější 2lůžkový pokoj v hotelu Jurkovičův dům s výhledem do parku
Studio	ve vile Alpská růže, 2lůžkové - pokoj s kuchyňkou (s možností přistýlky) a vlastním příslušenstvím, 4lůžkové - 2 oddělené ložnice, kuchyňka, společné příslušenství
Apartment	2lůžkové - oddělená ložnice a obývací část, 4lůžkové - 2 oddělené ložnice a obývací část
1/2 B	pokoj bez vlastního příslušenství, na pokoji je umyvadlo s teplou a studenou vodou, koupelna a toaleta je na podlaží, společná pro více pokojů (2lůžkové pokoje)

Ceny ubytování v pokojích v cenících neuvedené sdělíme na vyžádání.



Lázně Luhačovice, a.s.,
Lázeňské nám. 436, 763 26 Luhačovice
tel.: 577 682 100, fax: 577 682 209,
e-mail: info@lazneluhacovice.cz



www.LazneLuhacovice.cz

VERZE: 02.02.2011



HOTELOVÉ UBYTOVÁNÍ

Ceník 2011



LÁZEŇSKÉ HOTELY

Alexandria****
Jurkovičův dům****
Palace****
Dům B. Smetany****
Jestřabí****
Vila Alpská růže****
Vila pod lipami ****^{superior}
Morava****
Společenský dům**

LÁZEŇSKÉ PENZIONY

Forst
Riviera
Myslivna
Vepřek-Póla
Rodina
Taťána
Plzeň

Ceny ubytování

Ceny ubytování se snídaní v Kč za pokoj a den:

Hotel/penzion	Pokoje	Zimní sezóna	Mezisezóna	Hlavní sezóna
		2.1. - 28.2. 15.11. - 18.12. 2011	1.3. - 30.4. 1.10. - 14.11. 2011	1.5. - 30.9. 2011
Alexandria****	1/2	3 020	3 380	3 950
	1/1	1 960	2 140	2 575
Jurkovičův dům****	1/2	2 610	2 800	3 160
	1/2 Lux	3 070	3 300	3 730
	1/1	1 760	1 895	2 145
Palace****	1/1 široké l. (1)	2 250	2 410	2 710
	1/2	2 420	2 720	3 000
	1/2 balkon	2 480	2 780	3 060
	1/2 zadní	2 340	2 640	2 920
	1/1	1 625	1 835	2 030
	1/1 široké l. (2)	2 100	2 350	2 580
	1/1 balkon	1 655	1 865	2 060
	1/1 zadní	1 585	1 795	1 990
Vila Alpská růže****	1/1 zad. šir. l. (2)	2 020	2 270	2 500
	1/2 studio	1 690	1 910	2 560
Dům B. Smetany****	1/4 studio	3 100	3 500	4 680
	1/2	1 690	1 910	2 560
Vila pod lipami****	1/2 zadní	1 590	1 810	2 460
	1/1	1 130	1 285	1 740
	1/1 široké l. (1)	1 470	1 660	2 200
	1/1 zadní	1 080	1 235	1 690
Jestřábí****	1/1 zad. šir. l. (2)	1 370	1 560	2 100
	1/2	1 160	1 290	1 810
Morava****	1/2	1 260	1 390	1 910
	1/1	830	920	1 285
	1/1 zadní	780	870	1 235
Riviera, Forst Vepřek-Póla, Myslivna, Rodina	1/2	1 310	1 460	2 040
	1/1	865	970	1 375
	1/2 B	1 010	1 110	1 520
Spol. dům, Tatčána, Píseň	1/2 (2)	780	930	1 370
	1/1 (2)	550	655	960
Spol. dům, Tatčána, Píseň	1/2 B (2)	440	580	580

(1)
(2)

Vysvětlivky:

1/1
1/1 široké lůžko

1/2
1/2 Studio
1/4 Studio
B

cena ubytování se snídaní za 2 osoby při ubytování v 1/1 se širokým lůžkem ubytování bez snídaně (snídaně standard za příplatek 90 Kč, servírovaná výběrová snídaně za příplatek 140 Kč)

Jednolůžkový pokoj s vlastním příslušenstvím
Jednolůžkový pokoj se širokým lůžkem (140 x 200cm) umožňující ubyt. 2 osob.
Dvoulůžkový pokoj s vlastním příslušenstvím a kuchyňkou
dvoulůžkové studio s vlastním příslušenstvím a kuchyňkou
pokoj bez vlastního příslušenství, na pokoji je umývadlo s teplou a studenou vodou (koupelna a toaleta na podlaží, společná pro více pokojů)

Ceny ubytování se snídaní v Kč za apartmá a den:

Hotel	Apartmá	Zimní sezóna	Mezisezóna	Hlavní sezóna
Jurkovičův dům****	A2	4 430	4 770	5 420
Palace****	A2	3 990	4 530	5 035
Vila Chaloupka	A4	6 125	6 935	7 695
Alexandria****	A4	7 920	8 890	10 430
Alpská růže****	A2	3 990	4 530	5 035
Morava****	A2	2 135	2 405	3 450

Stravování

Oběd a večeře (event. snídaní standard při ubytování v lázeňských penzionech) je možné objednat předem za příplatek.

Ceny stravování v Kč:

	Výběrová strava (Jurkovičův dům, Palace, Dům B. Smetany, vila Alpská růže)	Výběrová strava formou bufetu (Alexandria, Jurkovičův dům)	Strava standard (Společenský dům*, Morava*)
Oběd	170 (120)	-	130 (90)
Večeře	170 (120)	220 (150)	130 (90)

Vysvětlivky:

Ceny v závorkách platí za dětské porce pro děti do 12 let.

* Výběrová strava možná.

Ceny ubytování a stravování zahrnují DPH 10%.

Informace k ubytování:

- Ceny ubytování v hotelu Alexandria**** zahrnují volný vstup do wellness centra, v hotelu Jurkovičův dům**** volný vstup do bazénu a whirlpoolu a ve vile Alpská růže**** vstup do bazénu a whirlpoolu (denně 1 hod.) v hotelu Jurkovičův dům****.
- Provoz lázeňských hotelů a penzionů je v zimní sezóně zahajován (ukončován) postupně.
- Pokoj je rezervován do 18.00, neoznámí-li host předem recepci hotelu pozdní příjezd, bude rezervace pokoje po 18.00 hodině zrušena.
- S ohledem na léčené indikace pobyt se psy a jinými zvířaty není v lázeňských hotelech možný.
- Ceny hotelového ubytování zahrnují poplatek za lázeňský a rekreační pobyt, který je vybírán podle platné vyhlášky.
- V lázeňských hotelech a penzionech není povoleno kouření.
- Přijímáme platební karty: VISA, JCB, DINERS CLUB INTERNATIONAL, EUROCARD, MasterCard, American Express

Změna cen vyhrazena.

PŘÍLOHA Č. 3: ANALÝZA PŘÍRODNÍHO LÉČIVÉHO ZDROJE - LÁZNĚ LUHAČOVICE

ANALÝZA PŘÍRODNÍHO LÉČIVÉHO ZDROJE					
Pramen	Klasifikace				
Vincentka	Přírodní, velmi silně mineralizovaná uhličitá, jodová minerální voda, hydrogenuhlčitano- chlorido- sodného typu se zvýšeným obsahem barya, bromidů, fluoridů a kyseliny borité, studená, hypotonická.				
Aloiska	Přírodní, velmi silně mineralizovaná uhličitá a jodová minerální voda, hydrogenuhlčitano- chloridového typu, se zvýšeným obsahem kyseliny borité, lithia, barya, studená, hypotonická.				
Ottovka	Přírodní, velmi silně mineralizovaná uhličitá voda hydrogenuhlčitano- chlorido- sodného typu, se zvýšeným obsahem kyseliny borité, lithia, barya, studená, hypotonická.				
Dr. Šťastný	Přírodní, velmi silně mineralizovaná, jodová, uhličitá, minerální voda hydrogenuhlčitano- sodného typu, se zvýšeným obsahem lithia, barya, bromidů, fluoridů a kyseliny borité, studená, hyperotonická.				

Ukazatel	Chemická Značka	Vincentka	Aloiska	Ottovka	Dr. Šťastný
		mg/l	mg/l	mg/l	mg/l
Rozpuštěné látky ⁽¹⁾	Dissolved/105	9442	8834	7945	12374
Hydrogenuhlčitany	HCO ₃ ⁻	4734	4230	3840	5980
Sodík	Na	2330	2240	1860	3170
Chloridy	Cl ⁻	1544	1520	1460	2230
Vápník	Ca ²⁺	258	183	325	277
Hořčík	Mg ²⁺	16,2	42,2	51,7	14,5
Dusičnany	NO ₃ ⁻	1,1	<0,5	<0,5	<0,5
Sířany	SO ₄ ²⁻	6,4	99,4	28,2	0,35
Amonné ionty	NH ₄ ⁺	11,6	8,6	6,9	12,7
Reakce vody	pH	6,48	6,43	6,44	6,60
CHSK(Mn) ⁽²⁾		2,3	2,4	2,3	2,7
Železo	Fe	4,26	5,0	7,22	3,77
Měď	Cu	0,004	0,005	0,001	0,0476
Dusitany	NO ₂ ⁻	<0,01	<0,01	<0,01	<0,01
Volný kyslíč. uhličitý	CO ₂	2853	2390	2510	2000

⁽¹⁾ celkový odparek při 105°C ⁽²⁾ nepřímé stanovení organických látek

Rok zpracování: 2009, 2010 Analýza: RLPLZ Karlovy Vary

Lázně Luhačovice, a.s., Lázeňské náměstí 436, 763 26 Luhačovice
tel.: 577 682 100, fax: 577 132 526
e-mail: info@lazneluhacovice.cz

www.lazneluhacovice.cz

Verze: 15.07.2010

PŘÍLOHA Č. 4: CENÍK UBYTOVÁNÍ – LÁZNĚ OSTOŽSKÁ NOVÁ VES

Sirnaté lázně - lázeňské pobyty

Nacházíte se zde: Ceník

Ceník

Ceník pobytů 2011

Cena: osoba/Kč	23.1. - 26.2.2011 30.10. - 18.12.2011		27.2. - 30.4.2011 2.10. - 29.10.2011		1.5. - 1.10.2011		
	Den	Týden	Den	Týden	Den	Týden	
Komplexní kúra, Léčba lupenky, Regenerace zad a kloubů s akupunkturou							
<i>Hl. budova</i>	1/1	1.350	8.100	1.600	11.200	1.700	11.900
	1/2	1.250	7.500	1.400	9.800	1.550	10.850
	AP	1.450	8.700	1.750	12.250	1.800	12.600
<i>Depand. - Vlasta, Šárka</i>	1/2	1.150	6.900	1.300	9.100	1.450	10.150
Antistresový program, Týden pro ženy							
<i>Hl. budova</i>	1/1	1.300	7.800	1.550	10.850	1.650	11.550
	1/2	1.200	7.200	1.350	9.450	1.500	10.500
	AP	1.400	8.400	1.700	11.900	1.750	12.250
<i>Depand. - Vlasta, Šárka</i>	1/2	1.100	6.600	1.250	8.750	1.400	9.800
Lázně na zkoušku, Týden pro seniory							
<i>Hl. budova</i>	1/1	1.000	6.000	1.250	8.750	1.350	9.450
	1/2	900	5.400	1.050	7.350	1.200	8.400
	AP	1.100	6.600	1.400	9.800	1.450	10.150
<i>Depand. - Vlasta, Šárka</i>	1/2	800	4.800	950	6.650	1.100	7.700