

Analýza nabídky služeb Resortu Svatá Kateřina

Poděkování

Ráda bych věnovala pár děkovných slov všem, kteří mi podali pomocnou ruku při vypracování této práce. Na prvním místě musím samozřejmě zmínit vedoucí práce, paní RNDr. Evu Janouškovou, Ph.D. Její bezedná trpělivost, užitečné rady a zkušenosti mi byly vším. Další díky patří řediteli Resortu Svatá Kateřina, Martinu Pavlíčkovi. Vždy mě přijal s otevřenou náručí a zodpovídal nespočet mých všetečných otázek. Odhalil mi opravdu cenné informace. Opomenout nesmím ani mé oblíbené usměvavé recepční. V neposlední řadě děkuji své rodině a přátelům, kteří mi byli oporou a dodávali mi energii psát znovu a znovu další stránky této práce.

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

Analýza nabídky služeb Resortu Svatá Kateřina

bakalářská práce

Autor: Jitka Procházková

Vedoucí práce: RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.

Jihlava 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušila autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ.

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje **AZ**, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědoma toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne

.....

Podpis

Abstrakt

PROCHÁZKOVÁ, Jitka: Analýza nabídky služeb Resortu Svatá Kateřina, bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce RNDr. Eva Janoušková, Ph.D. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2011. 88 stran

Má bakalářská práce se zabývá megatrendem 21. století, wellness, jako jednou z forem zdravotně orientovaného cestovního ruchu. Podrobněji se pak soustředí na konkrétní wellness zařízení v podobě Resortu Svatá Kateřina na Vysočině a poskytuje ucelený přehled o jeho nabízených službách. Kvalitu a míru spokojenosti s nimi pak na základě vlastní zkušenosti a výsledků marketingového průzkumu formou dotazníků hodnotí. Zjištěná data mi umožnila formulovat určitá možná opatření a doporučení pro budoucí vývoj hotelu. Úkolem práce je také nalézt alespoň dvě podobná zařízení, jež nabízí totožné služby svým zákazníkům a mohla by pro resort představovat určitou konkurenci. Následuje posouzení jejich vzájemné podobnosti, porovnání segmentu, na nějž se hotely orientují, komparace jednotlivých služeb včetně cen, propagace a jejich přístupu k hostům.

Město Počátky. Sportovně-relaxační centrum (resort). Historie. Prameny. Ubytování. Stravování. Konferenční místnosti. Wellness centrum. Doplnkové služby. Analýza konkurence. Dotazník.

Abstract

PROCHÁZKOVÁ, Jitka: Analysis of Resort Saint Katerina's offer of services, Bachelor thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of Tourism. Supervisor RNDr. Eva Janoušková, Ph.D. Skill degree: bachelor. Jihlava 2011. 88 pages

My bachelor thesis deals with the megatrend of 21 century, wellness, like one of the health oriented tourism forms. In detail it concentrates on a concrete wellness hotel – Resort Saint Katerina and presents a coherent survey of its offered services. It evaluates quality and rate of satisfaction with them on the basis of proper experience and results of a marketing survey with questionnaires. The acquired data enabled to me to formulate some possible measures and recommendations for the future development of this hotel. The aim of the work is also to find at least two similar arrangements, that offer identical services to customers and could represent certain competition for the resort. Appreciating their reciprocal resemblance, a comparison of segments, that hotels orient to, a comparison of individual services including prices, promotions and their approach to clients follow.

Počátky town. Sport-relaxation centre (resort). History. Springs. Accommodation. Catering. Conference rooms. Wellness centre. Complementary services. Analysis of competition. Questionnaire.

Předmluva

Obec Svatá Kateřina je místem klidu a všudypřítomného ticha. Sportovně-relaxační Resort Svatá Kateřina (dále jen „RSK“) je synonymem zdravého životního stylu. Spojením klidného harmonického prostředí, rozmanitých služeb, kvalitního jídla a milého personálu pohladí na těle i na duši. Turisté sem především zavítají obdivovat civilizací nenarušenou přírodu s místními léčivými prameny minerálních vod. Ocení zdejší příjemné životní prostředí s čistým a vlhkým vzduchem. Čarovné aleje, cesty roubené starobylými stromy a neobyčejnými samorosty doprovází na každém kroku všechny milovníky přírody. Krásné rybníky, zatopené lomy a přirozená jezírka, nespočet potoků přiláká i úlovkuchtivé rybáře. Smíšené hluboké lesy s typickým kopcovitým terénem byly odjakživa domovem divoké zvěře, užitečného ptactva a rájem vášnivých houbařů. Dalšími lákadly jsou pak četné cyklostezky a naučné cesty, které se v zimních měsících jako mávnutím kouzelného proutku promění v oblíbené trasy pro náruživé nadšence zimních sportů. Každý s kladným vztahem k přírodě se rád nechá omámit touto pohádkou. Připadá Vám to snad jako sen? Vítejte v Resortu Svatá Kateřina, v krajině, kde harmonie našla své jméno...

Proč jsem se rozhodla navrhnout právě RSK jako téma své závěrečné práce? Pro to existuje velmi jednoduché vysvětlení. Lázeňský cestovní ruch mě oslovil již na přednáškách Cestovního ruchu s Dr. Stanislavou Pachrovou. Natolik mě zaujal, že jsem vynaložila velké úsilí ve vyhledávání pro mě relativně dopravně dostupných lázeňských zařízení či wellness hotelů. Objevila jsem pro mě dosud neznámý wellness hotel RSK, který je od mého trvalého bydliště vzdálen necelých třicet kilometrů. Přestože mě od tohoto zařízení dělí necelá půlhodina jízdy autem, objekt mi nebyl donedávna znám, i když se v této oblasti pohybuji. Natolik mě zaujal, že jsem zde po domluvě s ředitelem nastoupila na semestrální praxi. Dodnes zde brigádně vypomáhám buď na recepci či v restauraci, nebo také zastávám funkci hostesky při kongresových akcích. Na ukrytý hotel v lesích bych chtěla upozornit turisty přijíždějící do našeho kraje. Případně svými získanými zkušenostmi, znalostmi a postřehy napomoci alespoň zvýšit hotelu návštěvnost.

Obsah

Úvod	13
1 Teoretická část	15
1.1 Pojem wellness	15
1.2 Právní úprava a wellness organizace	16
1.3 Charakteristika wellness centra a jeho vybavení	18
1.4 Základní wellness procedury	20
1.5 Wellness versus lázeňství	22
2 Praktická část.....	24
2.1 Město Počátky.....	24
2.1.1 Historie Počátek	24
2.1.2 Současnost města.....	25
2.1.3 Doprava v Počátkách.....	26
2.1.4 Cestovní ruch Počátecka	26
2.2 Historie lázní.....	27
2.2.1 Prameny.....	29
2.3 Představení hotelu.....	30
2.3.1 Podnikatelský záměr	31
2.4 Ubytování.....	32
2.4.1 Obsazenost hotelu, projevy sezónnosti	35
2.4.2 Průměrná délka pobytu hostů v hotelu.....	35
2.4.3 Složení hostů podle národnosti	36
2.5 Stravování	36
2.6 Kongresové služby.....	38
2.7 Wellness centrum.....	40
2.8 Doplnkové služby	41
2.8.1 Stáje.....	41
2.8.2 Tenisové kurty.....	41
2.8.3 Driving range.....	42
2.9 Zaměstnanci	42
2.10 Analýza konkurence	43
2.10.1 Hotel Jezerka***	43
2.10.2 Hotel Frymburk.....	44

2.10.3	Hotel Grund Resort Golf & Ski****	44
2.10.4	Porovnání hotelů s RSK	45
2.11	Dotazník	46
2.11.1	Obecné informace	46
2.11.2	Vyhodnocení	47
3	Diskusní a návrhová část	65
4	Závěr	68
5	Seznam použitých informačních zdrojů	70
6	Seznam příloh	73

Seznam tabulek a grafů

Tabulky

Tabulka 1: Pultový ceník ubytování 34

Tabulka 2: Ceny pronájmu techniky 39

Grafy

Graf 1: Vyřízení rezervace 47

Graf 2: Čistota hotelového pokoje 48

Graf 3: Čistota prostor RSK 49

Graf 4: Kvalita jídla, nápojů a obsluhy 50

Graf 5: Uvedení výživové hodnoty u pokrmů v restauraci 51

Graf 6: Vliv této informace 52

Graf 7: Kvalita služeb wellness a fitness 53

Graf 8: Kvalita cvičebních lekcí 54

Graf 9: Nejlepší zážitek 56

Graf 10: Největší prostor pro zlepšení služeb RSK 58

Graf 11: Celkové hodnocení pobytu v RSK 60

Graf 12: Reference 61

Graf 13: Největší přednost RSK 62

Graf 14: Zdroje informací o RSK 63

Seznam použitých zkratk

aj. – a jiné

apod. – a podobně

APR – Asociace pracovníků v regeneraci

a.s. – akciová společnost

atd. – a tak dále

CK – cestovní kancelář

č. – číslo

ČAW – Česká asociace wellness

č. p. – číslo popisné

DPH – daň z přidané hodnoty

GRGS – Grund Resort Golf & Ski

CHKO – chráněná krajinná oblast

mj. – mimo jiné

m n. m. – metry nad mořem

např. – například

NSZM – Národní síť Zdravých měst

popř. – popřípadě

RSK – Resort Svatá Kateřina

Sb. – sbírka

Tel. – telefon

tj. – to jest

tzv. – tak zvaně

VIP – Very Important Person

Úvod

Pro zpracování své bakalářské práce jsem zvolila sportovně-relaxační centrum RSK na Vysočině nedaleko Počátek, mezi Telčí a Pelhřimovem. K výběru mě vedla jednak vlastní zkušenost s tímto zařízením v podobě absolvování celosemestrální praxe a brigádní výpomoci. Na druhé straně zvědavost a zájem sledovat, jak relativně nový wellness hotel ob stojí v nekompromisním boji proti ostatním podobným zařízením na trhu, kterých přibývá každým dnem. Zároveň mě nesmírně lákalo nahlédnout do světa tolik perspektivního oboru, aktuálního wellness.

Tématem bakalářské práce je analýza nabídky hotelových služeb vybraného zařízení. Každý odborník v oboru si je vědom, že host vyžaduje nejrůznější druhy hotelových služeb, které mu zpříjemňují pobyt a především uspokojují zbytné potřeby. Hlavní úkol a poslání hotelu spočívá tedy hlavně v poskytování ubytování, stravování a doplňkových služeb. Host navíc očekává, že se mu v hotelu dostane zasloužilého odpočinku, aby znovunabyl síl do stresuplného života. Dále předpokládá určité sportovní využití, zajištění zábavy v návaznosti na přírodní a kulturní zážitky. Také vyhledává příležitost poznat se s ostatními hotelovými klienty a navázat s nimi kontakty. V rámci hotelových služeb hraje nezastupitelnou roli jejich jedinečnost. Ta hotelu upevní pozici na trhu, zajistí mu konkurenční výhodu a do jisté míry má vliv na stanovení cílů v rámci marketingové koncepce. Společně budeme postupně tedy odkrývat „nej“ Resortu Svatá Kateřina.

Práci tvoří klasicky dva oddíly: teoretická a praktická část. Vzhledem k orientaci resortu ve stručnější teoretické části definuji pojem wellness, který je v současné době skloňován snad ve všech pádech. Zabývám se jeho právní úpravou a wellness organizacemi. Též jsem uznala za vhodné připojit charakteristiku wellness center společně s uvedením základních prováděných wellness procedur s jejich podrobným popisem. Kvůli časté záměně či chybnému pochopení jsem doplnila srovnání wellness s klasickým lázeňstvím.

V druhé části bude čtenář nejdříve seznámen s oblastním městem Počátky, jejichž správě je obec Svatá Kateřina podřízena. Zdokumentuji nejstarší zmínky o existenci lidí žijících na Počátecku od dob vynálezů až po osobnosti, které svým působením formovali tamní dějiny jako slavný Otokar Březina. Stručně uvedu současné

ekonomické aktivity města, dopravní obslužnost a zmíním se i o cestovním ruchu včetně materiálně-technické základny. Praktická část se dále věnuje hotelu, jeho vybavení a jednotlivým zákaznickým službám blíže. Pozornost jsem soustředila především na stěžejní a neoblíbenější hotelovou službu v podobě wellness centra. Za cíl své práce jsem si vytyčila zanalyzovat nabídku služeb RSK a spokojenost klientů s nimi. Každou službu jsem rozebírala samostatně, výrazným způsobem mi v tomto směru napomohly i výsledky dotazníku. Dále jsem vyhledala tři podobná zařízení v celé České republice, která by mohla pro resort představovat určitou konkurenci. Následně jsem provedla srovnání hotelových služeb, jejich cen, způsobu propagace a komunikace se zákazníky. Součástí praktické části je také dotazníkové šetření. Vyhodnocení dílčích otázek mi odpovědělo, zda si nový hotel vybudoval určité jméno na trhu a získal svou stálou klientelu. Průzkum mi též umožnil poukázat na skutečnosti, které je nutno zlepšit, zmapovat nástin do budoucna a naznačit možná opatření, řešení a směr, kterým by se další vývoj hotelu měl ubírat s ohledem na dispozice, přednosti a zázemí hotelu.

1 Teoretická část

1.1 Pojem wellness

Bylo by k neuvěření, kdybychom v dnešní době našli ještě někoho, kdo se se slovem wellness dosud nesetkal. Wellness se postupně stává nedílnou součástí života každého z nás. Současná uspěchaná doba tomuto boomu vlastně nahrává. Lidé chtějí zpomalit tempo, zabránit stresu, udělat něco pro své strádající tělo. Uvědomují si své křehké zdraví a jeho „datum spotřeby“. Také propagovaný kult mládí v boji proti neúprosnému procesu stárnutí výrazně přispívá k jeho rozvoji. Nezadržitelně se tak wellness stává trendem 21. století, tento životní styl vyznává stále více lidí. Co vše tedy skrývá těchto osm magických písmen?

Kdybychom pátrali po prapůvodu současného wellness, zřejmě by nás kroky zavedly až do dávného starověku, kdy Řekové vyznávali kult kalokagathiá – tedy rovnováhu ideálního těla (řecky „kalós“) a dobrého ducha (řecky „agáthos“). Samotné slovo vzniklo o tři tisíciletí později sloučením kmenů dvou anglických slov: wellbeing a fitness. Wellness se pak do českého jazyka volně překládá jako „být v pohodě a fit“ nebo „dobrý zdravotní stav“. Jedná se o pocit nirvány, o aktivity, které nám navozují stav fyzické, duševní, psychické, intelektuální, citové a sociální pohody. Wellness lze chápat jako psychickou a fyzickou relaxaci a regeneraci s blahodárnými účinky ve snaze pečovat o sebe sama. (MÜLLEROVÁ, 2008)

H. Cathala (2007) ve své knize *WELLNESS od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu* definuje wellness jako apelaci na kvalitu a správný režim našeho stravování, podle ní představuje souznění s matičkou zemí, porozumění druhých, vytržení ze stereotypu a zbavení se zlovyků. Cílem tohoto oboru je ukázat všem správnou cestu k plnohodnotnému životu, jak proniknout do světa smyslových požitků, smyslných vůní, příjemných barev, líbivých tónů a doteků. Rádi bychom zastavili čas, přejeme si stanout ve středu zájmu tohoto prostoru bezpečí a pohodlí, kde nás budou ostatní rozmazlovat, ne z povinnosti, ne za peníze, ale za naše zásluhy. Po dlouhém procesu si tak lidé konečně začínají uvědomovat, že budou-li se preventivně starat o své tělo již dnes, svého života si budou moci užívat naplno i v šedesáti, sedmdesáti a více letech. Jejich péče se ve stáří zúročí a oni nebudou tolik závislí na péči doktorů.

„Zdravotní přínos životního stylu wellness (cit. podle RNDr. Petra Fořta):

1. Bezproblémový spánek
2. Kvalitní výživa (díky většímu zájmu o její kvalitu) se všemi jejími příznivými aspekty
3. Snížené riziko nadváhy, optimální složení těla (dostatečné množství svalové hmoty)
4. Vyšší hustota kostí a tím menší riziko osteoporózy
5. Dobrá imunita a nižší riziko rozvoje chronických civilizačních onemocnění
6. Dobrá oběhová a respirační zdatnost a nižší riziko chorob těchto orgánových systémů
7. Vyšší odolnost proti stresu
8. Nižší riziko cukrovky
9. Nižší riziko vzniku stavů úzkosti a deprese
10. Uspokojení z vlastní image, vyšší sebedůvěra
11. Pravděpodobnost dosažení vyššího věku
12. Lepší kvalita života ve středním a vyšším věku. (Zdroj: Česká asociace Sport pro všechny)“ (MÜLLEROVÁ, 2008, s. 17)

1.2 Právní úprava a wellness organizace

Wellness zařízení mohou provozovat ty fyzické nebo právnické osoby, které splňují požadavky zakotvené v novele Živnostenského zákona č. 130/2008 Sb. a novele Nařízení vlády č. 278/2008 Sb.. Tyto právní normy převedly vázanou živnost *Provozování tělovýchovných a sportovních zařízení a organizování sportovní činnosti* do živností volných. Změna tak dovolila podnikat v této oblasti každému, kdo je bezúhonný a starší 18ti let. Není vyžadováno prokázat odborné znalosti a zkušenosti. [1]

S provozováním wellness zařízení se pojí celá řada služeb, z nichž každá je samostatnou živností. Wellness oboru se dotýkají tyto řemeslné živnosti: *Kosmetické služby, Pedikúra a Manikúra*. Pro poskytovatele služeb je zapotřebí zajistit si také fyzické osoby se specifikovaným vzděláním a odbornou způsobilostí vázaných živností: *Masérské, rekondiční a regenerační služby, Provozování solárií, Poskytování tělovýchovných a sportovních služeb v oblasti cvičení veřejnosti, Činnosti, při kterých je porušována integrita lidské kůže*. Není v možnostech mé práce ani jejím účelem seznámit čtenáře s všeobecnými a zvláštními podmínkami provozování všech zde uvedených živností.

Pro představu uvedu podmínky pro žadatele o živnostenské oprávnění pro živnosti řemeslné *Kosmetické služby a Pedikúra, manikúra*. Ten musí předložit doklad o řádném ukončení středního vzdělání s výučním listem nebo maturitním vysvědčením s absolvovanými předměty odborné přípravy v příslušném oboru, vyššího odborného či vysokoškolského vzdělání v příslušné oblasti studijních programů a studijních oborů. Uznávána je také odborná kvalifikace vydaná uznávacím orgánem nebo úplná kvalifikace pro daný obor na základě zákona o uznávání odborné kvalifikace a o uznávání výsledků dalšího vzdělávání. [2]

Tak jako v lázeňství působí např. Správa lázeňských míst České republiky i wellness má své organizace:

- *„Asociace pracovníků v regeneraci (dále jen „APR“) vznikla dne 12. 3. 1996 v Praze a byla registrována u Ministerstva vnitra České republiky... v souladu s § 19 zákona č. 83/1990 Sb.. Asociace je živnostenským společenstvem ve smyslu § 69 živnostenského zákona, které sdružuje fyzické a právnické osoby, poskytující služby a provozující zařízení pro obnovování fyzických a psychických sil člověka, včetně zařízení tělovýchovných, lázeňských a saunových.“* APR zastupuje zájmy svých členů, stimuluje vzdělávání k vyšší kvalifikaci a informuje je o nových poznatcích v oboru. Účelem sdružení je mj. iniciovat tvorbu příslušné legislativy a hospodářských opatření své působnosti. Její stanovy určují také eliminaci nekalé soutěže v souladu se zásadami tržní ekonomiky. Prostřednictvím valné hromady, představenstva a dozorčí rady propaguje své názory ve sdělovacích prostředcích, také spolupracuje s obdobnými sdruženími, orgány státní správy a odbornými školami. [3]
- Rok 2007 je rokem založení České asociace wellness (dále jen „ČAW“). *„Tato je právnickou osobou registrovanou Ministerstvem vnitra... dle zákona č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů v platném znění. ČAW je státem registrovaná, nezávislá, nepolitická, odborná, dobrovolná a otevřená zájmová organizace. Je sdružením právnických a fyzických osob působících v oblasti wellness.“* Asociace hájí zájmy svých členů, rozvíjí jejich činnost poskytováním společných marketingových aktivit a monitoruje jejich kvalitu. Za tímto účelem vytváří certifikace subjektů wellness. Také se snaží napomáhat profesnímu růstu jednotlivých pracovníků odvětví organizováním různých školení, kurzů a odborných přednášek. Jako každé jiné sdružení navazuje kontakty a spolupráci s odbornými organizacemi, institucemi a

společenství doma i v zahraničí. Zde také podporuje dobré jméno a úroveň wellness. Jejím dalším cílem je informovat širokou veřejnost o tomto oboru všemi dostupnými prostředky (brožury, konference, veletrhy). V této oblasti se zasazuje proti nekalé konkurenci a bojuje s nelegálním užíváním označení wellness. [4]

1.3 Charakteristika wellness centra a jeho vybavení

„Wellness služby mohou být čerpány v rámci:

- *wellness center: ta obvykle zahrnují fitness, beauty salon a relaxační centrum nabízející masáže, koupele, vířivky a bazén.*
- *pobyty v hotelu: hotelový wellness: Wellness služby bud' tvoří doplňkovou službu ubytování nebo je celková strategie hotelu založena na wellness filozofii. Wellness hotely jsou vybaveny relaxačním centrem, bazénem, beauty salonem či fitness centrem. Tyto služby mohou být určeny pouze hotelovým zákazníkům.*
- *pobytu v lázních: lázeňské wellness: Lázeňská zařízení nabízejí kromě klasických léčebných procedur i wellness procedury. V současné době je tento trend silně na vzestupu.“ (PODĚBRADSKÝ, 2008, s. 9)*

Věnovat se budu pouze wellness centrům a pobytům v hotelu. Lázeňské wellness pomínu, neboť snahou poslední kapitoly teoretické části je vymezit právě hranice mezi lázeňstvím a wellness odvětvím.

Ať už se jedná o komerční wellness centra nebo wellness hotely, obě zařízení kombinují tradiční fitness aktivity s nabídkou wellness procedur. Zasportovat si můžete standardně v tělocvičně s moderními posilovacími stroji, spinningovým sálem a studiem na aerobic. Neustále se vyčleňují nové směry, meditační techniky a sportovní aktivity, které si zde můžete vyzkoušet pod vedením profesionálních instruktorů. K nim řadíme např. jógu mnoha tváří, Pilates, bosu, zumbu, kalanetiku, strečink nebo třeba nordic walking (severská chůze pomocí speciálních hůlek).

Ve wellness zóně budete relaxovat při nejrůznějších koupelích, zábalech a masážích. Přičemž v posledních letech k tradicím západu přibývají asijské duchovní nauky orientálních postupů. Do nabídky tak bývají zařazovány akupunktura, akupresura, ájurvéda a aktivity vycházející z bojových umění jako tajči, čikong a meditační zen. Ke klasickému vybavení patří také venkovní bazén popř. bazének s teplou termální vodou,

vířivka, sauna, solárium... Na střešní terase může být ještě jacuzzi, v létě venkovní vana... (MÜLLEROVÁ, 2008)

Ve špičkových zařízeních zavedli provozovatelé kosmetické salóny, neboť se kosmetika stala hodnotnou wellness činností. (CATHALA, 2007) Návštěvníci se poptávají též po manikúře, pedikúře a kadeřnictví. Některé služby bývají v ceně pobytů, jiné hradíte navíc. Tak tomu bývá u tzv. balíčků, tedy kombinací základních hotelových služeb s doplňkovou nabídkou. *„Procedury, balíčky a programy jsou v souladu s celou koncepcí, strategií a filozofií toho kterého centra wellness.“* (CATHALA, 2007, s. 120) *„V doplňkové nabídce mohou být například i lekce zaměřené na prevenci civilizačních chorob, trénink v kardiozóně, pomoc při redukci váhy, antistresová výuka, tréninkové hodiny na vyrovnaní svalových disbalancí, sofistikovaní zřizovatelé nezapomínají na adekvátní stravování, na ekologii a jiné nadstandardní služby (...) návštěvy ekologických farem v okolí, hippoterapii, kanisterapii...“* (MÜLLEROVÁ, 2008, s. 109)

„Zařízení, které se chce čestně a profesionálně zhostit poslání být dobrým průvodcem ke zdraví a pohodě každého svého klienta, by mělo sledovat záměr nejenom poskytovat péči na místě, ale i vychovávat klienta k novému vzorci myšlení a chování a k autonomii, k převzetí osobní odpovědnosti za své zdraví, formu a krásu. Úkolem zařízení tedy bude i výchova vzdělávání k sebekéči (či jinak autopéči) a ke způsobu, jak pokračovat v aplikaci preventivních či terapeutických technik mimo zařízení, tj. v domácím prostředí.“ (CATHALA, 2007, s. 22)

Nyní jsme si podrobně popsali, kde všude lze wellness služby čerpat. Přičemž platí zásada: čím luxusnější zařízení, tím dokonalejší a pestřejší je wellness vybavení. Proto vyjmenuji jen nejzákladnější společné komponenty:

- Rasul – ve vlahé parní lázni s rafinovanou dekorací si sami či navzájem s partnerem potíráte tělo, obličej a vlasy bahnem s blahodárnými účinky na lidský organismus.
- Sauna – parní lázeň, při níž se pára tvoří poléváním rozžhavených kamenů vodou. Při vysokých teplotách kolem 90° C a poměrné vlhkosti 15 % se odreagujeme, dochází k pocení a urychluje se látková výměna. Existuje celá řada saun. Vybrat si můžete z různých tvarů, velikostí, kvality dřeva, zdroje ohřevu a způsobu stavby. (CATHALA, 2007) K těm nejvíce zažitým patří švédská, finská, japonská, alpská, turecká (hamman), keltská, parní, vitarium – soft sauna, venkovní sauna, infrasauna či tepidárium (sín s teplým vzduchem). (MÜLLEROVÁ, 2008)

- Slunečná louka – ve stropu relaxační místnosti je zabudován solární panel, jehož světlo nám dodá nejenom kvalitní a bezpečné opálení, ale také má příznivý vliv na celkovou vitalitu, imunitu organismu a posílení nervového systému. (CATHALA, 2007) Její obdobou jsou méně šetrnější solária.
- Solná jeskyně – umělá věrná kopie komor v solných dolech, jejíž stěny jsou obložené pláty z mořské soli (z Mrtvého, Černého a Baltského moře). Solné žíly uvolňují v mikroklimatu jeskyně prvky jodu, vápníku, draslíku, sodíku, magnézia, bromu a selenu. Těch se užívá při indikaci astmatu, nemoci hrdla, dýchacích cest a alergií. Pobyt v ionizovaných jeskyních přispívá ke zlepšení celkové kondice organismu a slouží k prevenci různých onemocnění.
- Vířivé vany – jsou založeny na principu nasávání vzduchu hydromasážními tryskami do vodního proudu. Vytváří se tak vzduchové bubliny, které vibrují celým naším tělem. Lze nastavit několik intenzit vodních vstříků, od jemné povrchové masáže až po bodovou akupresurní. Spojením účinku vody o teplotě 37 °C s působením masážního systému dosáhneme své odměny, pocitu blažené relaxace. Masáž uvolní nejen nás, ale i naše svaly a klouby. (MÜLLEROVÁ, 2008)

1.4 Základní wellness procedury

Na úvod nutno upozornit, že rozhodně není záměrem této práce sepsat vyčerpávající výčet veškerých procedur poskytovaných ve wellness centrech. Nebylo by to ani v lidských silách, neboť stále vznikají nové pohybové aktivity a wellness procedury kombinací těch předešlých. Uvedu tedy pouze některé. Vybrala jsem ty nejznámější, ty, které se nabízí ve většině wellness zařízení. Možná jste je vyzkoušeli právě i Vy! Nabízím popis principu dané techniky a stručně vysvětlím, čím jsou pro lidský organismus tak prospěšné.

- Akupresura – čínská léčebná metoda k uvolnění napětí a toku energie vyvíjením tlaků na akupresurní body.
- Akupunktura – tradiční čínská technika vpichování speciálních jehel do různých částí těla. (CATHALA, 2007)
- Aromatická masáž – technika klasické masáže s použitím silic z květů, plodů, listů, kůr, pryskyřic a kořenů, která kromě pohlazení čichového orgánu posiluje lidský

obránný systém, stabilizuje autonomní nervovou soustavu a napomáhá také při léčbě různých psychosomatických onemocnění.

- Aromatická koupel – do rostlinných olejů se přimíchávají přírodní esence s vůní bylin, koření a plodů, které snižují nebo naopak zvyšují krevní tlak, vyživují a pročišťují pokožku od nežádoucích nečistot. Spojením s příjemnou hudbou nás dokonale uvolní.
- Bahenní zábaly – Přírodní léčivé peloidy jako jsou rašelina, slatiny, slatinné zeminy a bahno se nanáší na problematické části těla. Napomáhají ulevit pohybovému aparátu a unavenému svalstvu. Působí na ústřední nervový systém a mají tedy zklidňující účinky.
- Foot relax, někdy též foot therapy – akupresurní masáž vonným olejem z výtažků tymiánu, manuky, citrónové trávy a balzámu z eukalyptu, rozmarýnu, máty a květu kaštanu od reflexních bodů na chodidlech až ke kolenům. Navodí pocit odlehčených nohou. *„Oblíbený je i kvůli omezení rizika vzniku civilizačních chorob spojených s poruchami krevního oběhu.“* (MÜLLEROVÁ, 2008, s. 31)
- Masáž lávovými kameny (dragon stones) – tato relaxační procedura spočívá v přikládání 53 kamenů akumulujících teplo na „zatuhlá“ místa na těle. Dvěma největšími kameny a horkým olejem se pak masíruje celé tělo. Kameny předávají teplo organismu, prohřívání ho nabíjí energií. Dragon stones povolují svalové napětí, odstraňují blokace, léčí záněty kloubů a kostí. (MÜLLEROVÁ, 2008)
- Masáž thajská – *„Provádí se v oblečení, na matraci (futon) na zemi a je kombinací protahovacích cviků, houpání a uplatňování tlaků částí těla na tlakové a energetické (akupresurní) body klienta.“* (CATHALA, 2007, s. 116) *„Dochází tak k uvolnění napětí ve svalech a šlachách a k revitalizaci celého organismu. Lidem se sedavým zaměstnáním pomohou masáže ulevit například od bolestí zad a krku, ocení je i každodenně namáhavé svaly sportovců.“* (MÜLLEROVÁ, 2008, s. 50)
- Perličková koupel – vodoléčebná procedura, která stlačováním vzduchu vytváří ve vodní lázni o teplotě 37–38 °C bublinky s masážním efektem. Tím uvolňuje svalové a psychické napětí, ovlivňuje nespavost a má mírně sedativní účinek relaxace.
- Thalasso terapie – jak sám název napovídá, k terapii se hojně využívá mořské slané vody, extraktů z řas, hlubokomořského bahna i klimatu. Při koupeli se uvolňují minerály, vitamíny a stopové prvky, které po absorpci pokožku prokrví, zvlhčí a regenerují její buňky. Účinná je i proti únavě, nespavosti, stresu a celkovému

přetížení organismu. Lze ji kombinovat s aromamasáží, pohybovou terapií, bahenními zábaly a dalšími terapiemi. (MÜLLEROVÁ, 2008)

1.5 Wellness versus lázeňství

Tuto podkapitolu jsem se rozhodla zařadit do své práce už jen z toho důvodu, že se neustále chybuje v rozlišení klasické lázeňské léčby od preventivního wellness pro zdravé. Vše stěžuje reakce většiny lázeňských zařízení, která pod nátlakem wellness boomu orientovala část své celistvé nabídky na wellness programy. Trendy v oblasti komerčních programů a pobytů tak přináší několik typů preventivně zaměřených programů jako jsou speciální víkendové, vánoční nebo silvestrovské pobyty. Běžné jsou relaxační a rekondiční pobyty pro ženy, seniory a důchodce nebo manažery. Lze objednat i program specializující se na redukci váhy, wellness nebo fitness. Následující řádky se proto snaží ujasnit rozdíly mezi wellness a lázeňstvím a umožnit pochopit jejich hlavní pilíře.

Lázeňství je oborem terciéru, sektoru služeb. Zasahuje jak do zdravotnictví, tak představuje tzv. měkkou formu cestovního ruchu. Prvotní funkce lázní je léčebná, zajišťují tedy léčení zdravotních problémů a rekonvalescenci pacientů. Oproti tomu na wellness programech se účastní zdraví jedinci za účelem odpočinku a prevence před nemocemi. Základem lázeňského cestovního ruchu jsou přírodní léčivé zdroje (tj. léčivé vody, vřídelní plyny a emanace, peloidy, klimatické podmínky) v návaznosti na existenci zdravotnických zařízení. Dalšími předpoklady jsou přírodní estetické prostředí (kolonády, parky apod.), vhodné fyziatrické prostředí, léčebná výživa a lpí se samozřejmě na společensko-kulturní nabídce lázeňského místa. Wellness se může rozvíjet prakticky kdekoli, není vázáno na přítomnost darů přírody. Režim fungování provozu z důvodu čerpaných procedur vyžaduje dodržování stanoveného lázeňského řádu a předepsaných dietních zásad. Ty souvisí s pravidelností stravování, estetickou úpravou jídel, ale také hledí na energetické a biologické hodnoty potravin. Wellness zařízení jsou v tomto pohledu liberálnější, aktivity si návštěvník vybírá a řídí podle svých zkušeností a potřeb. Další odlišností je financování. Lázeňské pobyty kromě turistů samoplátců může hradit kompletně zdravotní pojišťovna nebo je lze absolvovat v rámci příspěvkového programu. Pojišťovna v tomto případě financuje pouze vyšetření a léčebné procedury, zbývající část (většinou ubytovací a stravovací služby) platí pacient sám. Wellness je záležitostí plně samopláteckou. Proto si také jeho účastníci

nárokuje maximální kvalitu wellness služeb, ubytování i stravování. Určitou diferencí lze spatřit i v průměrné době strávené v obou zařízeních. Typické lázeňské léčebné pobyty se sestavují na 14, 21 až 28 dnů. Postupem času a vlivem ekonomické krize však dochází k jejímu zkracování. Pro wellness jsou charakteristické víkendové programy, nanejvýš týdenní pobyty. (PODĚBRADSKÝ, 2008)

2 Praktická část

2.1 Město Počátky

Ze všeho nejdříve Vám krátce představím malebné městečko Počátky, pod nějž obec Svatá Kateřina úředně spadá. „Přerostlá“ vesnice v kraji Vysočina na Pelhřimovsku se nachází na historických hranicích jižních Čech a Moravy. Stejně jako Svatá Kateřina je oázou klidu, ticha a míru. Turisté sem rádi jezdí obdivovat tamější historické poklady a současnou krajinu. V letních měsících se nabízí dostatek možností ke koupání v okolních rybnících a zatopených lomech. Neztratíte se s rybářskými udicemi ani houbařskými košíky. A to všechno v nedotčené přírodě. Kromě toho oplývá město i okolí možnostmi pěší- a cykloturistiky, ozdravných pobytů v přírodě, dětských letních táborů či míst k odpočinku. [5a] V období dovolených se sem proto věrně již řadu let navracejí také Holanďané, kteří si tu pronajali nebo zakoupili chaty a chalupy.

2.1.1 Historie Počátek

Na začátku to byla jen malá trhovářská vesnice s historií sahající do 2. poloviny 13. století, svůj název dostala podle počátků zde pramenících velkých řek. O minulosti najdeme nejvíce dokladů v renesanční budově městského muzea. Historie městečka je velmi košatá. Omezme se proto jen na nejzákladnější fakta. Za zmínku tak stojí rok 1723, kdy se nad městečkem vztyčila věž, která je nyní díky spolupráci se švýcarským městem Konolfingen znovu bezpečně přístupná každý den od dubna do konce září. Historické jádro je dnes památkovou zónou a zásluhou programu pro regeneraci památkových měst a objektů si ponechává historická část města svou malebnost. Původně gotický kostel z poloviny 14. století a později přestavěný v barokním stylu stojí u paty věže a je nejvýraznější dominantou centra města. Barokně upravené je i náměstí, které dostalo v roce 1720 do středu žulové trojboké sousoší se svatým Janem Nepomuckým a kamennou kašnou. [5a]

„Vlasy paní Sládkové a tato kašna jsou ozdobou tohoto města.“ Citát pochází z filmu Postržížiny, který režisér Jiří Menzel s pracovníky filmového studia Barrandov natáčel v roce 1980 v historickém centru Počátek. Tudy totiž projížděla hlavní hrdinka (Marie Vašáryová) na bicyklu od holiče.

K barokním památkám v blízkosti centra patří také kaple svaté Anny. I na místě tichého a klidného odpočinku městského hřbitova najdeme doklad architektury počátecké historie. Například v barokní kostnici. Po stopách minulosti se můžeme vydat ještě třeba do budovy bývalé pošty. Tady bychom mohli najít pamětní desku Karla Havlíčka Borovského, který se zde zastavil na své nedobrovolné cestě do tyrolského Brixenu.

S městem Počátky je neodmyslitelně spojován místní rodák Václav Jebavý, známý pod pseudonymem *Otokar Březina* (1868–1929). Počátečtí se hrdě pyšní nejvýznamnějším představitelem českého symbolismu, který byl mimo jiné dvakrát navržen na Nobelovu cenu za literaturu. Tento znamenitý učitel byl druhorozeným synem Ignáce Jebavého, obuvníka z Počátek, a manželky Kateřiny. Obecnou školu a tři ročníky měšťanky absolvoval tento tichý a zasmušilý chlapec ve svém rodišti. To zde tehdy učili Jakub A. Jindra a V. Petrů, ředitel školy. Ti se také společně s kaplanem Trublou zasloužili o to, že od září roku 1883 začal Václav studovat na výborné reálce v Telči – počínaje kvartou, kde složil úspěšně maturitní zkoušku. Již během svých studijních let ohromoval své okolí literárním a básnickým talentem. „*V Počátkách napsal nedochovanou epickou báseň „Balkovo peklo“ i báseň o tvrzi lipárecké, která stávala pod Strážným kopcem*“ (1) Navíc byl také šikovným kreslířem. Po smrti rodičů se Březina přestěhoval do Jaroměřice nad Rokytnou. Z rodného domu v ulici Březinova č. p. 224 vzniklo na jeho počest Muzeum se stálou expozicí mistrova díla, které je přístupné denně po celý rok. [5a]

2.1.2 Současnost města

Město je dnes domovem pro 2 500 obyvatel. Ti mají k dispozici kompletní infrastrukturu a zázemí pro spokojený život. Dokladem budiž dům pro seniory, dům s pečovatelskou službou, základní škola nebo mateřská škola. K občanské vybavenosti patří také ordinace zubních a ambulantních lékařů, pracoviště rychlé lékařské pomoci atd. Již v časech průmyslové revoluce zde bylo otevřeno několik továren, některé z nich fungují dodnes. Jmenuji např. Agrostroj, a.s., zemědělské družstvo a výrobu rakví, Setora. Nedávno byl uzavřen největší zaměstnavatel, Faurecia-Lecotex. Rozšířená je i maloobchodní síť.

Počátky se nedávno zapojily do Národní sítě Zdravých měst ČR (dále jen „NSZM“), akreditované vzdělávací instituce pod záštitou Ministerstva vnitra. Síť spolupracuje

s řadou celorepublikových médií a hájí zájmy asociace i jednotlivých členů. Ti společně usilují o trvale udržitelnou kvalitu podmínek pro život, podporují kvalitu veřejné správy, strategického řízení a plánování. Jistý pokrok přinesli i ve vzájemné komunikaci radnice s občany a partnery města. Zajímají se o názory široké veřejnosti v rámci naplňování společných hodnot města. „Zdravé město“ je uznávanou značkou nejen v České republice, ale i v zahraničí. Tato „nálepka“ usnadňuje městům, obcím i celým regionům získávat dotace na plánované projekty a plní jejich rozpočty tolik potřebnými financemi. [5b]

2.1.3 Doprava v Počátkách

Město leží na polovině cesty mezi Prahou a Brnem. Zdejší dopravní spojení je velice dobré. Přijet a odjet z Počátek se dá na všechny způsoby. Město je dostupné jak po železničních kolejích, tak autobusem s až překvapivou frekvencí spojů. Chcete-li ale využít například vlakové spojení, musíte do tří kilometry vzdáleného Stojčína. Tam najdete zastávku nazvanou vzhledem k rivalitě měst šalamounsky Počátky–Žirovnice. Přestože vlak zde „prosviští“ každou hodinu, autobus svážející cestující k železnici do Stojčína jede z obou měst paradoxně pouze dvakrát za den!

Město Počátky protínají také dvě cyklostezky. Po vyznačených trasách se odsud dostanete do Telče, Studené, Jindřichova Hradce, Kamenice nad Lipou, Pelhřimova nebo třeba do Horní Cerekve. [5a]

2.1.4 Cestovní ruch Počátecka

Město žije čilým turistickým ruchem. Na první pohled se Počátky mohou zdát jako prachobyčejné městečko, avšak kroniky a dobové listiny potvrzují jeho pokrokovost. *„V celém pelhřimovském regionu bylo založeno 1. muzeum právě u nás v Počátkách už v roce 1892. (...) Při zakládání Sokola byli Počátečtí též mezi prvními v regionu. V roce 1923 vznikl v Počátkách Klub českých turistů. V té době působil zatím jenom v Pelhřimově. (...) Údajů, které ilustrují skutečný význam našeho města v minulosti by se ještě dohledalo více.“* (2)

Dodnes jsou Počátky kolébkou kulturního dění. Pod záštitou města se několikrát do roka pořádají koncerty Základní umělecké školy, různé taneční zábavy, plesy a soutěže. Letos proběhl již 4. ročník akce skautského oddílu „Sušený tresky“ s názvem Zasad' si

svůj strom. Koncem května nás čeká 9. ročník Dne přírody, který je čtyřkilometrovou procházkou po naučné stezce „Cestou starých soukenických mistrů počáteckých“. Na zářijové Václavské slavnosti přichází rok od roku stále více nadšenců. Děti velmi oblíbená je již jedenáctá „Noc s Andersenem“ v místní knihovně. Dodržují se zde tradiční zvyky jako např. Masopust, Pálení čarodějnic, pouť, Velikonoční nebo Vánoční trhy a další. [5b]

V Počátkách je nové multifunkční zařízení: Pod jeho střechou najdou návštěvníci kompletní turistický servis. Kulturní zařízení města, Infocentrum, Městskou knihovnu, galerii s fotografiemi bývalého počáteckého kina a další výstavní prostory. Sál je určen hlavně k promítání filmů, slouží jako divadelní scéna pro zdejší dva ochotnické spolky, využíván bude též pro konference a kongresy. Určitě zajímavé jsou i dvě klubovny určené místním spolkům a organizacím a pro činnost nově vznikajícího domu dětí a senior klubu. Malé i velké návštěvníky láká Klub deskových her. Fungují zde tři penziony, z nichž jeden je monopolem v nabídce stravovacích služeb. Ubytovat se můžete také v kulturním domě neboli nově zrekonstruované sokolovně z roku 1927 dnes s ubytovací kapacitou 46 lůžek. Vedle budovy je k dispozici tartanové hřiště a sportovní hala. Na okraji města najdeme ještě dvě zatravněná fotbalová hřiště.

2.2 Historie lázní

Traduje se, že lázně založili páni z Leskovce, kteří měli sídlo na blízké tvrzi. Dcery Kryštofa z Leskovce, Kateřina a Markéta, ochořely tyfem. Uzdravením jim byla průzračná voda lesních pramenů. Jejich otec pak nechal postavit nad jedním z nich kapličku svaté Kateřiny. Další pramen, o pět set metrů jižněji, byl zasvěcen svaté Markétě. Projekt výstavby lázní s kostelem měli jindřichohradečtí jezuité v plánu již dlouho. Když se doslechli o významném staviteli K. I. Dientzenhoferovi (1689–1751), ihned ho poprosili, aby se úkolu ujal.

Vystřídalo se zde na desítky majitelů (často německé národnosti), jež lázně buďto vydražili, přešly na ně směnnou smlouvou, nabyli dědictvím či jim byly pronajaty. V pořadí osmý majitel, Matěj Joudl, koupil zchátralé lázně v roce 1852 za 16 000 zlatých. Budovy nechal přestavět podle návrhů architekta z Vídně, J. Schwertfegera. Přikoupil přilehlý statek s poli za 7 250 zlatých a osázel ho stromovím. Památní kniha lázní tehdy hlásila návštěvnost 59 rodin se 67 osobami z Čech, Moravy, Rakous a Uher.

Což byla vzhledem k nepřízni počasí a stále dražším lázeňským službám úctyhodná čísla. V 19. století dosáhl lázeňský život ve Svaté Kateřině vrcholu. Statistiky uváděly na 3 000 provedených koupelí a prognóza předpokládala zvýšení až na 10 000. Na lékařské doporučení se staly vyhledávaným místem k zotavení německé a české vyšší vrstvě. Jeden takový zbohatlík pocházející z Počátek byl Ladislav Brdlík, statkář ve Vodici u Pacova, další z řad vlastníků lázeňského areálu (14. září 1897). V Počátkách mu patřily lihovar a tam, kde kdysi stával Fáčkův mlýn, postavil krásnou vilu (později Smrčkova). Ladislav Brdlík rozšířil dosavadní budovy a vystavěl restaurační pavilon ve švýcarském slohovém stylu. V ústavu byla využívána samostatná na tehdejší dobu už velice moderní elektrárna. K lázním náležela dále mlékárna (dnešní statek pod hájovnou). Již tehdy se totiž léčilo mlékem, syrovátkou a využívalo se plně elektroléčby (dvoukomorové elektrické lázně Gärtnerovy a světelné elektrické lázně). Vodoléčebné lázně se začaly v brožurách propagovat jako klimatické podobně jako např. Jánské lázně. Klima bohaté na ozon se výborně hodí pro doléčení i pro rekreanty. V lázních lze s úspěchem léčit nemoci ledvin, srdce a žlučníku.

Bylo běžné, že se práceschopní pacienti museli účastnit tělesných prací a vypomáhat. Kosit louky, sušit seno, plet v zahradách, stříhat vysazené stromky, dokonce prý dojít na statku od krav čerstvé mléko na brzkou snídani. Nemocní si zatím mohli číst světově uznávaná díla v čítárně a knihovně za poslechu koncertního piana.

Hosté se stravovali třikrát denně. Snídali půl litru nadojeného mléka nebo jeden šálek kávy, med, máslo a bílý nebo černý Kneippův chléb. Oběd se skládal z polévky, dvou masitých jídel, samozřejmě nutná dávka zeleniny, salát či kompot a vše doplnil moučník. Večeře nařizoval lékař buď masité nebo vegetariánské. Penze na celý měsíc pro jednu osobu činila 1 000 Kč. Za prázdninové měsíce požadovali provozovatelé lázní již 1 200 Kč. Každý nemocný se musel denně hlásit lázeňskému lékaři (ordinační doba 10.00–11.00 a odpoledne 14.00–15.00 hodin kromě nedělního odpoledne). Domácí řád striktně nařizoval přísný zákaz hazardních her, kouření v léčebnách a nebylo povoleno vodit psi do společenských místností. „Večerka“ byla každý den ve 22.00 hodin. O zábavu též bylo postaráno. Velmi oblíbený byl rybolov a chytání raků v přilehlých jezírkách nebo lov zvěře v lesích ve společnosti majitele lázní. K využití se přímo vybízely krytá kuželna, kulečník, tenisový kurt nebo letní tělocvična. Jednou za čas se zde také svého času konaly koncerty, taneční zábavy a různé dýchánky.

Navzdory výborným podmínkám k chodu lázeňského zařízení se lázním nedařilo. Jeden majitel střídal druhého. Každý měl vidinu velkého zisku. Nakonec však všichni pochopili, že je nutno velkých investic, aby se ze starobylých lázní stal zlatý důl. Na to trpělivost neměli, „kateřinky“ opouštěli, místo aby uchovali životadárnou moc lázní pro další generace, poskytovali léčení a zotavení lidem potřebným. S příchodem světových válek se v lázeňských prostorách usadili Židé. Hlavní budova opět lehla popelem, do základů vyhořely i hospodářské objekty a hostinec. K obnovení došlo do dvou let, ale v mnohem menší míře. Zemědělské budovy i s přilehlými poli a lukami byly dokonce v roce 1929 prodány. V roce 1937 se zde ubytovalo několik emigrantů ze Španělska. Za druhé světové války sloužily lázně jako sanatorium Luftwafe.

V druhé polovině 20. století se zrodila myšlenka zřít z bývalých lázní dětskou ozdravovnu. Ta byla určena pro 60 dětí ve věku od 3 do 15 let s dýchacími obtížemi a s vadným držením těla. Děti do šesti let vždy doprovázel jeden z rodičů. Pobyt obou hradila zdravotní pojišťovna. Děti od 6 do 15 let mohly být přivedeny matkou s tím, že v odůvodněných případech po schválení zaplatila pojišťovna i její pobyt. Minimální doba léčení činila 6 týdnů. Děti rehabilitovaly, cvičily a využívaly vodoléčby (vířivé vany apod.). Standardní postupy byly také kondiční otužování a saunování, individuálně pak masáže a inhalační medikace. Pro děti školního věku byla zajištěna řádná výuka v ústavní škole, předškolákům připravena vlastní mateřská škola. Dětská ozdravovna fungovala do roku 2004. (3)

2.2.1 Prameny

Poprvé se o prameni svaté Kateřiny zmínil Hájek v Kronice české (1541). Svatá voda u Počátek roku 1423 vyléčila husitům utržené rány po bitvě u nedalekého rybníka Boru v Horních Dubénkách. V areálu lázní vyvěrají na povrch tři studené léčivé prameny. V tereziánské době byly zkoumány a analyzovány.

Podle nejvydatnějšího z nich byl celý objekt pojmenován. Zřídlo svaté Kateřiny vzniká v rozsedlině granitové skály východně od lázní. Za den vydá na 9 120 věder křišťálově čisté vody s osvěžující chutí, jež má v kterémkoli ročním období konstantní teplotu 6 °C. I při velké spotřebě je léčivá voda nevyčerpatelná. Alkalický pramen je bohatý na uhličitany, dalšími léčebnými látkami jsou pak křemenka, siřany a chlorečnany. Na neobyčejné účinnosti přidává prameni vysoký obsah radia. Chemicky neupravované

vody tohoto pramene se hojně využívají k pití, ale hlavně ke koupeli. Posiluje činnosti nervů a svalů, veškeré životní úkony těla. Hojí se jím úspěšně revmatické a dnové bolesti.

Zřídlo svaté Markéty s nahořklou chutí vyhledávají lidé s těžkostmi zažívacího ústrojí, usnadňuje totiž trávení.

O Zřídle svatého Vojtěcha se mezi počáteckými rodáky traduje, že je vodou dobrou na zrakový orgán. (4)

2.3 Představení hotelu

Resort Svatá Kateřina

Svatá Kateřina 327, 394 64 Počátky, Česká republika

Tel.: +420 565 456 801, +420 222 232 138

Email: info@katerinaresort.cz, recepce@katerinaresort.cz

Svatá Kateřina je nenápadná víska usazená na mýtinách v nadmořské výšce 730 m n. m. při východních hranicích v blízkosti Javořice, nejvyššího vrcholu Vysočiny. Obec je vzdálená asi půl hodiny pěší chůze od centra starobylého města Počátky. Od hlavního města Prahy ji dělí přibližně 130 km. Dostupná je po dálnici D1 ve směru na Brno. U exitu č. 90 Humpolec/Pelhřimov sjedete na silnici I. třídy č. 34, která Vás přes Pelhřimov navede do Kamenice nad Lipou. V návaznosti na silnice II. třídy č. 409 do Žirovnice a č. 132 dorazíte pohodlně do zmíněných Počátek na parkoviště. Mapu s vyznačením parkoviště uvádím v Příloze.

Resort Svatá Kateřina je nově vybudované středisko sportu, relaxace a zdravého životního stylu, které přispívá ke zvýšení úrovně turistického ruchu na Vysočině a úspěšně rozšiřuje nabídku služeb aktivního odpočinku na trhu cestovního ruchu. Je určen všem příznivcům sportu, aktivního odpočinku a pohybu, osvěžení, masáží, vířivek, bahenních zábalů, sauny a parních lázní a těm, kteří se potřebují zbavit stresu a napětí, ať jsou způsobeny čímkoliv. Původně byl hotel koncipován výhradně pro individuální klientelu jako svou jedinou cílovou skupinu. K nevoli provozovatelů jsou dnes však klienty resortu nejen jednotlivci, ale i firmy, hledající vhodné místo pro organizaci seminářů, školení a konferencí, večírků či oslav. Struktura individuálních zákazníků je tedy v celkovém poměru 70 : 30. Proč Svatá Kateřina své zaměření

přehodnotila je nad slunce jasné. Cílem každého hotelu je si především zajistit obsazenost během celého týdne, tedy v pracovních dnech a také o víkendu. Po odpočinku prahnoucí jedinci jsou však přeci jen vydělávajícími osobami. Za účelem návštěvy by si tak museli zažádat o dovolenou, což v době „řádící“ krize často nepřipadá v úvahu. A tak přichází na řadu kongresová turistika. O ní je známo, že překonává sezónnost. Resort je toho očitým svědkem, neboť v měsících dubnu, květnu, červnu, září, říjnu a listopadu ubytovává nejvíce hostů právě zásluhou firem. Resort Svatá Kateřina se prezentuje jako sportovně-relaxační centrum. Již podle cen soudě se resort zaměřuje z hlediska příjmů na střední a vyšší vrstvy obyvatelstva. Toto zařízení není členem Asociace hotelů a restaurací, tím pádem není oficiálně klasifikováno. Musím ale říct, že o to ani hotel nikdy neusiloval. Resort se nepovažuje za řadový hotel, a proto si chce zachovat určitou výjimečnost.

S ohledem na skutečnost, že do RSK platí zákaz vjezdu motorových vozidel (kvůli vodárenskému pásmu), parkují hosté zdarma na hlídaném, oploceném a velkokapacitním parkovišti (120 míst) v Počátkách. Zdarma užívají hotelový Shuttle Bus, který „pendluje“ mezi parkovištěm a resortem podle potřeby. Je k dispozici nejen hotelovým hostům, ale slouží i zaměstnancům. V případě porušení tohoto zákazu musíte počítat s pokutou 2 500 Kč na den! [6a] Opravdu jen ve výjimečných případech uděluje resort a příslušný místní úřad povolení k vjezdu, avšak to se zcela jednoznačně týká buď zaměstnanců z širšího okolí, nebo VIP hostů. Sice se RSK netěší takovému věhlasu jako západočeský trojúhelník, což je ale na druhou stranu v mnoha ohledech jeho pozitivum. Lázně jsou poněkud skryty hustým stromovím. Této „zapadlosti“ využívá řada celebrit, jež se snaží uniknout zlým jazykům senzacechtivých novinářů a jezdí sem za odpočinkem od nabytého života plného shonu a stresu. Namátkou jmenuji například zpěvačky Lucii Bílou, Annu K., herečky Báru Štěpánovou, Jitku Schneiderovou, moderátorku a spisovatelku Halinu Pawlovskou a další.

2.3.1 Podnikatelský záměr

Kraj Vysočina společně s městem hledali pro tento objekt nového vlastníka a využití. O koupi movitého a nemovitého majetku projevil zájem Ing. Petr Zempliner, který ve své nabídce akceptoval úhradu kupní ceny ve výši třináct milionů korun (300 000 Kč garance). Kupujícím subjektem se nakonec stala společnost ŠÉM a.s., jejímž předsedou představenstva a stoprocentním vlastníkem je právě on. (5)

Resort Svatá Kateřina tedy vykonává činnost pod záštitou firmy Šém a.s., na adrese Riegrovy sady 38, Praha 2, jež byla zapsána v obchodním rejstříku, vedeného Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 5133. Provoz zahájen od listopadu roku 2007. Předmětem činnosti resortu je hostinská činnosti, ubytovací služby, kosmetické služby, masérské, rekondiční a regenerační služby, navíc provozování tělovýchovných a sportovních zařízení, pořádání kulturních produkcí, zábav a provozování zařízení sloužících zábavě, také provozování solárií. [7]

„Současný majitel se rozhodl, že tento historický a krásný prostor přebuduje na sportovní a odpočinkové středisko pro aktivní lid, zaměřené zejména na snižování nadváhy klientů. Můžete sem přijet na víkendové nebo týdenní programy, které jsou plné sportování a odpočinku, cvičení jógy, pilates, různých her a relaxace v saunách, tibetských lázních a thajských masáží. (...) Pod vedením profesionálních cvičitelů – trenérů, dietologů, zdravotníků a masérů zde mnozí návštěvníci nalézají energii a vitalitu ztraceného mládí. Máme specialisty na výživu, kteří Vám sestaví jídelníček přesně podle Vašich potřeb a zátěže. (...) Máme i odborníky na zdravý životní styl, vzdělané instruktory a zkušené lektory. A také kombinujeme tradiční metody s moderními vymoženostmi techniky.“ (6)

2.4 Ubytování

Podle velikosti bychom Resort Svatou Kateřinu zařadili do kategorie malých ubytovacích zařízení. Svým hostům totiž nabízí k využití celkem 180 lůžek v 79 dvoulůžkových nekuřáckých pokojích. Ti mohou být ubytováni hned ve třech budovách, a to: v hlavním hotelu Svatá Kateřina, vedlejším Garnisonu a o něco vzdálenějším objektu Gymnasion.

Hlavní budova Svatá Kateřina nabízí 42 pokojů a 3 junior suite. Pod její střechou nalezneme recepci ubytování, wellness centrum se samostatnou recepcí. Své místo zde mají také restaurace VODA s předsálím Café Orangerie a barem Viva. Za restaurací jsou umístěny jogínské tělocvičny Yin a Yang. Radost si také můžete udělat v obchůdku Etceteras s drobnými suvenýry a dárkovými předměty.

Hotel Garnison doporučuji spíše pro rodiny s dětmi nebo pro hosty se psy. Zde najdeme 10 prostorných pokojů Chardonnay. Sport Republic je obchod v přízemí, kde kromě toaletních, hygienických a kosmetických potřeb najdete vše, co potřebujete ke sportu i

odpočinku. Poskytl také zázemí dvou banket manažerek a sídlí zde i rezervační oddělení s technickým vedením.

A poslední, hotel Gymnasion, zajišťuje ubytování ve 24 pokojích typu Shiraz a Shiraz Superior. Dietologická laboratoř a nutriční poradenství pro tělesnou a výživovou diagnostiku na špičkovém přístroji InBody 720 jsou umístěny v přízemí společně s kadeřnictvím Dalila, pedikúrou, manikúrou a kosmetickým salónem Berenike. Každá z devíti tělocvičen (Impala, Gazela, Linie, Silueta, Antilopa...) Gymnasionu se specializuje na jinou aktivitu. Provozují se zde jóga, Pilates, indoor cycling, kardio aktivity a kick-box. Jiné tělocvičny slouží zase jako multifunkční sál, sál taneční nebo jsou uzpůsobeny jako posilovna pro kondiční lekce při tréninku na běhacích pásech, spinningových kolech či posilovacích strojích.

Je zajímavé, že každý z hotelových pokojů nese název vína zvučné značky. Po předchozí dohodě s recepcí nebo přímo s obchodním oddělením lze na pokojích Shiraz Superior, Chardonnay, Pinot a Carmenere umístit přistýlku. Na přání lze zajistit také dětskou postýlku. V souladu s vyznáním resortu nedisponují hotelové pokoje televizními a reprodukčními přístroji či jinými moderními technologiemi. Dokonce nejsou ani pokryty signálem mobilního telefonu. Interiér každého pokoje je citlivě a kompletně zařízen podle vkusu majitele. Všechny pokoje jsou vybaveny vždy WC, sprchou, vysoušečem vlasů a telefonem. Nejluxusnější Sauvignon s terasou, Pinot a Carmenere mají navíc oproti běžným pokojům vanu, bidet a otopný žebřík. Hlavně za účelem návštěvy wellness centra zde hosté naleznou župany a jednorázové pantofle. Bezplatné připojení k vysokorychlostnímu internetu je možné na všech pokojích. Kabel na vyžádání v recepci. Ve veřejných prostorách lze využívat wi-fi. Tato síť je otevřená a přístupná bez hesla. [6a] Hotelové pokoje se odemykají a uzavírají na principu kartového systému. Každý host obdrží v recepci po vyplnění registračního listu kartu, na níž jsou nahraná data se základními údaji o držiteli a časovém ohraničení, v kterém je platná pro daný pokoj. Host během svého pobytu nic neplatí. Vše se mu načítá na kartičku. Tu pak při check-outu zase odevzdává, všechny výdaje se nahrají do hotelového systému Mefisto a následně se vyúčtovávají.

- Check-in: 14.00–22.00 hodin*
- Check-out: do 11.00 hodin (nedělní check-out prodloužen do 18.00 hodin)*

(* pokud není z provozních důvodů stanoveno jinak - aktuální informace obdržíte na recepci)

Tabulka 1: Pultový ceník ubytování (platný od 1. 1. 2011 do 31. 12. 2012)

Typ pokoje hotel	Cena za dvoulůžkový pokoje obsazený jednou osobou	Cena za dvoulůžkový pokoje obsazený dvěma osobami	Cena za dvoulůžkový pokoje s přistýlkou obsazený třemi osobami	Počet pokojů
Shiraz Hotel Gymnasion	1 600 Kč	2 200 Kč	2 700 Kč	24
Chardonnay Hotel Garnison	1 600 Kč	2 200 Kč	2 700 Kč	10
Cabernet Hotel Svatá Kateřina	2 000 Kč	2 800 Kč	Nelze	13
Merlot Hotel Svatá Kateřina	2 000 Kč	2 800 Kč	3 600 Kč	20
Sauvignon Hotel Svatá Kateřina	2 500 Kč	3 400 Kč	4 500 Kč	6
Pinot Hotel Svatá Kateřina	2 500 Kč	3 400 Kč	4 500 Kč	3
Carmenere Hotel Svatá Kateřina	3 200 Kč	4 500 Kč	5 400 Kč	3

Zdroj: [6b]

Výše uvedené ceny jsou v Kč za pokoj na noc. Cena již zahrnuje snídaní formou bufetu, 9% DPH, místní a rekreační poplatek a transfer z hlídaného, oploceného a uzavřeného parkoviště v Počátkách do RSK a zpět. Novinkou roku 2011 je volný vstup do fitness a ve vybraných dnech (Po–Čt, Pá do 14.00 hodin) i do wellness v ceně pobytu! [6b] Při hromadných objednávkách, pro stálé zákazníky z věrnostních programů, smluvní cestovní a reklamní agentury či kanceláře se kalkulují ceny jiné. VIP hosté jsou také zvýhodněni určitými slevami.

Cenová relace ubytování se samozřejmě odvíjí od nabízeného komfortu. V hotelovém komplexu se můžete ubytovat v nejlevnějších pokojích Shiraz za 1 600 Kč. Náročnějším nabídneme nejluxusnější pokoje hotelu, Carmenere, za 3 200 Kč. Též záleží na tom, zda je pokoj obsazen jednou, dvěma osobami či nabízí-li navíc možnost

přistýlky. Průměrná cena za dvoulůžkový pokoj obsazený jednou osobou je 2 200 Kč. Oproti tomu za dvoulůžkový plně obsazený pokoj zaplatíte v průměru 3 043 Kč.

2.4.1 Obsazenost hotelu, projevy sezónnosti

Všude na školách učí, že sezónnost lázeňského cestovního ruchu je minimální, či se dokonce ani neprojevuje. Lázeňských procedur lze využívat jak z jara, v horkých letních dnech, za deštivých měsíců podzimu, tak ponurých zimních večerů. Nejinak je tomu ve wellness hotelu RSK. Nejvíce návštěvníků sem vyrazí v měsících březen, duben, květen. Tematické balíčky služeb osloví sportem nadšené jedince i jednotlivce, jež přijedou za vysněným relaxem. Většinou od měsíce června do konce srpna se projevuje vysoký zájem rodin strávit zde se svými ratolestmi odpočinkové prázdniny. Současně řada firem poptává účelně vybavené konferenční prostory pro různé rauty, školení, konference. Nebo zde svým nejpilnějším zaměstnancům zaplatí za odměnu pobyt. V září tak parkoviště hotelu „praská ve švech“. V zimních měsících návštěvnost spíše stagnuje. Hotel je poloprázdný. Přesto nabídka zimních sněžnic, výletů do okolí po vyznačených trasách na zapůjčených běžkách či romantické vyjížďky na kočárech tažených koňmi či psi po sněhobílých cestičkách přivede některé návštěvníky znovu do resortu.

2.4.2 Průměrná délka pobytu hostů v hotelu

Všechny resortem vyvinuté balíčky služeb se během roku stále opakují až na výjimečné dny v kalendáři, pro které se vytváří speciální program, tj. například na svatého Valentýna, Velikonoce, Vánoce, Čarodějnice, První máj, Dětský den... Z toho vyplývá, že hotel není nikdy zavřen, je v provozu i o svátcích. Většina nabízených balíčků je sestavena na víkend. Mnozí hosté zpravidla přijíždí o den dříve kvůli vzdálenosti jejich bydliště od resortu nebo aby se s daným místem seznámili důkladněji. V případě konferencí, školení, kurzů a sportovních soustředění návštěvníci setrvávají v hotelu jeden den, maximálně dva. Jak již bylo řečeno, všichni dorazí vždy o den dříve, aby si v resortu před několikahodinovým sezením na nudných školeních a vyčerpávajících konferencích užili dostatek relaxace a zábavy. Shrnutím těchto řádků je tedy poznatek, že průměrná doba pobytu návštěvníků v RSK jsou 2,6 dne.

2.4.3 Složení hostů podle národnosti

90 % všech klientů hotelu bývá české národnosti. Avšak v nemalém zastoupení (5 %) se tu setkáte s občany Slovenské republiky. Zbylých 5 % pak připadá na návštěvníky z celého světa. Resort už hostil řadu Němců a Rakušanů. Holanďané, kteří se zastavují v Počátkách na svých chalupách, sem také často zavítají. Malé procento hostů tvoří nepravidelně skupinky Vietnamců, Thajců a Korejců. Výjimkou byla v květnu 2010 návštěva skupiny Beckman Group. Ta zastupuje obchodníky z celého světa. A tak zaměstnanci resortu přišli do styku s občany Alžírsko, Tchajwanu, Indie, Brazílie, Polska, Itálie, Mauriciu... Avšak takovou klientelu rozdílné národnosti, povahy a vyznání uvítá hotel opravdu jen zřídka. Záměrně jsem nezmiňovala podrobnější procentuální složení podle národnosti. V hotelové databázi se nezaznamenávají všichni hosté. Někteří do hotelu přijedou, ale nejsou zde ubytováni, a tak se neevidují. Jednalo by se o zkrácené údaje.

2.5 Stravování

Správný hostitel ví, že v příjemném a čistém prostředí lépe chutná. S tím je seznámena samozřejmě i hotelová restaurace. Ta si zakládá na kombinaci kvalitního moderního nábytku z pravé kůže se starobylými doplňky. Každé ráno na všechny stoly umísťuje personál vždy čerstvé a voňavé květiny k vytvoření atmosféry. Po celé jižní straně jsou navíc umístěna okna, aby sem pronikal dostatek denního světla a tepla. Hostům se tak naskýtá výhled na dvě venkovní jezírka a přilehlou terasu. Již jen sama návštěva nekonvenčního jídelního sálu se tak stává pro hotelové hosty, ale i ty, co se zde jen náhodou zastavili na oběd či večeři, zážitkem beroucím dech. Náhodný návštěvník bude možná překvapen, když do restaurace vstoupí skupina oblečených sportovců v dresech nebo paní přicházející v županu z wellness. Zde se to smí, zde je to povoleno.

Stravovat se budete čtyřikrát denně. Najíst se můžou hoteloví hosté buď v útulně proskleném předsálí restaurace, zvaném Café Orangerie, s kapacitou šedesáti míst. Café Orangerie je neomezeně přístupná. Obsluhuje se zde od půl osmé do půlnoci. Na venkovních terasách v obklopení dvou jezírek s hravými rybkami za zpěvu ptáků mají hosté k dispozici dalších padesát míst k sezení, s tím, že polovina z nich může být v případě deštivého počasí zakryta markýzou.

Restaurace Voda Vás určitě překvapí vynikající mezinárodní kuchyní. O její oblibě není pochyb. Všichni hosté do jednoho se stravují výhradně zde, nikdo nejí mimo areál. Personál striktně dbá na kvalitu používaných surovin a klade velký důraz na sníženou nutriční hodnotu jídla. U každého z nízkokalorických pokrmů s velkým podílem zeleniny a přiměřeným množstvím proteinů je pro tento účel vyčíslen přibližný obsah kalorií. Jídelní lístek je velmi moderně zpracován, nabídka je doslova královská. Vegetariáni a vegani mají také z čeho vybírat. Na své si přijdou i hosté, kteří neváhají obětovat pár korun navíc za bio produkty. V předkládaném jídelním lístku nalezneme celé menu od studených a teplých předkrmů počínaje, přes polévky, saláty a hlavní chody až po lákavé dezerty konče. K uhašení žízně vybízí celá řada nealkoholických i alkoholických nápojů včetně míchaných nápojů a vysoce kvalitních vín. Restaurace Voda pohostí až 60 hostů, přičemž jednotlivé stoly mohou být rozmístěny a upraveny podle individuálních přání strážníků. Nápojový, vinný a jídelní lístek k dispozici v Příloze.

Snídaně se podávají od 7.30 do 10.00 hodin. Oběd a večeři si můžete objednat prakticky kdykoli s tím, že poslední objednávky přijímá šéfkuchař o půl desáté. Personál restaurace obsluhuje do půlnoci. Při některých akcích je možné otevírací dobu restaurace prodloužit. Běžně číšníci všechny včas informují, že přijímají poslední objednávky večera. Poté se restaurace Voda zavře a hosté mohou besedovat třeba až do brzkých ranních hodin v Café Orangerie. Skromné občerstvení si můžete žádat i v lobby baru Viva u recepcce. Café Orangerie a bar Viva jsou otevřeny nepřetržitě. Závan časů minulých na Vás při doušku kvalitního čaje nebo kávy vdechne nejstarší část lázní, uvedená do původního stavu podle dochované dokumentace, kavárna Pavillion. Zde se naskýtá 88 míst k sezení u stolů. Při pořádání rautu se sem dokonce „vtěsná“ 160 lidí. Za přijatelného počasí obsloužíme na její nezastřešené terase dalších 40 hostů. Jen v jejím klubu Club si můžete zapálit voňavý doutník a zahrát si šachy nebo šťouchnout kulečnick s třinácti přáteli, kolegy, zákazníky. [6a]

Vysočané jsou zvyklí na stojky „trčící“ před restauracemi, hlásající menu nanejvýš za 70 Kč. Přičemž za tuto cenu se Vám dostane většinou jak polévky, tak i hlavního jídla. Nápoje si hradíte navíc. Avšak tuto cenu zaplatíte v RSK za obyčejný dezert. Cenová relace hlavních pokrmů se pohybuje od 140 Kč až k horní hranici 490 Kč. Již výše jsem zmiňovala, že hotelový komplex je určen spíše pro střední a vyšší vrstvy obyvatelstva. Není tedy divu, že i ceny pokrmů (ač zhotovené vyhlášenou kuchyní) tomu nanejvýš

odpovídají. Při svých konzultacích s ředitelem hotelu jsem se zajímala, jaká je průměrná útrata na člověka. Tuto informaci nechtěl rozhodně zveřejnit. Těžko hledat důvody, které ho k tomu vedly. Snad jen, že by to byly tak závratné částky, nad kterými by zůstal rozum stát!?

2.6 Kongresové služby

Jak jsem již na začátku avizovala, resort byl původně vystavěn pro individuální klientelu. Je však také ideálním místem pro kongresový a incentivní cestovní ruch. Projednat pracovní záležitosti uspořádáním nápaditého rautu, semináře, workshopu či firemního soustředění, vyškolit nováčky, stmelit pracovní kolektiv při teambuildingových aktivitách, motivovat zaměstnance k dalším perným pracovním dnům lze v RSK hned v sedmi salóncích s kapacitou 40–80 osob. Početnějším skupinám se pronajímá secesní budova Pavillionu se sálem, který pojme až pro 160 osob. Též se nabízí chata s ohništěm pro outdoorové akce. Rozložení konferenčních místností lze uzpůsobit dle požadavků a přání klientů. Možno zapůjčit moderní A/V, prezentační techniku, notebook, zajistit internet, tlumočení, překlady...

Při jednáních bývá zažitou praxí připravit „coffee break“ nebo malé občerstvení v místnosti či v předsálí. *„Standardní coffee break se většinou sestává z několika konví překapávané kávy, konve horké vody pro přípravu čaje a nealkoholických nápojů podávaných ve skleněných lahvích. Káva se připravuje do nerezových konví tvaru válce, které jsou elektrické, a tak je stálá teplota kávy a horké vody zabezpečena. Pro menší skupiny se používají termosky. Na přání objednatele se mohou objevit i džusy ve džbánkách s ledem. K dispozici jsou samozřejmě sklenice, šálky a podšálky, cukry, citróny, výběr čajů, cukr, kávové lžičky a otvírák k nealkoholickým nápojům.“* (MRKVICOVÁ, 2009, s. 42)

Po dni plném práce se můžete osvěžit procházkou nebo projíždkou po okolí hotelu nebo hýčkat své tělo ve wellness centru. Ve wellness stylu se může odehrát celá firemní akce, stačí pouze vyslovit Vaše představy a resort vytvoří program od brzkého rána až do pozdního večera.

„Garantem teambuildingových aktivit a motivačních programů (Winter Survival, Team Challenge, Western...) v Resortu Svatá Kateřina je vzdělávací a poradenská agentura Odyssey Network, zakládající člen Profesního sdružení pro zážitkové vzdělávání.“ [6b]

Tabulka 2: Ceny pronájmu techniky (včetně DPH)

Ceny pronájmu techniky	1 den
Notebook	1 770 Kč
Dataprojektor	1 770 Kč
DVD přehrávač + zesilovač	570 Kč
Promítací plátno 203 x 203 cm	570 Kč
Promítací plátno s rámem 320 x 240 cm	770 Kč
Promítací plátno s rámem pro zpětnou projekci 320 x 240 cm	770 Kč
Ozvučení (1 mikrofon)	1 000 Kč
Bezdrátový mikrofon	300 Kč
Mikroport	300 Kč
Flipchart s papírem	470 Kč
Laserové ukazovátko	100 Kč

Zdroj: [6a]

Kromě konferencí, školení, meetingů a teambuildingů se v prostorách hotelu a jeho okolí pořádají také skupinové akce. Resort například zajišťuje soukromé rodinné oslavy, oslavují se tu narozeniny a různá výročí. Páry si nejčastěji pod barokním, stejnojmenným kostelíkem či u pramene v jejich nezapomenutelný den D řeknou své

osudové „ano“. Také se zde opakovaně konaly degustace vína pod taktovkou nevidaného znalce, dnes významného politika, Radka Johna.

2.7 Wellness centrum

„Wellness zasahuje i do oboru hotelnictví. Pro hotel, který by v dnešní době neposkytoval alespoň základní wellness služby svým zákazníkům, je velmi těžké obstát v konkurenci. Wellness trend se promítá do portfolia nabízených služeb.“
(PODĚBRADSKÝ, 2008, s. 71)

Wellness centrum v orientálním stylu o celkové rozloze 1 200 m² se nachází v tajemném podzemí hotelu Svatá Kateřina. Je zde finská a aromaterapeutická sauna. Dále bublinkový whirlpool, Rasulbath a tři relaxační místnosti Mantra, Samadi, Nirvana. Nechybí ani parní a solná lázeň. Žádoucí odstín Vaší pleti a organismu celkovou vitalitu vdechnete na solární louce. Zcela unikátní je vana z jednoho kusu lávového kamene dovezeného až z dalekého Bali. Široká nabídka o stovce speciálních zábalů a masáží včetně thajských láká k návštěvě devíti masážních kabin. Thajky jsou v resortu k dispozici však pouze od pátku do neděle. Provozní doba wellness je každý den od 9.00 do 22.00 hodin Ručníky, prostěradla a další náležitosti obdrží návštěvníci až na samotné recepci. [6a] Ceník wellness procedur zařazen do Přílohy.

Udává se, že celých 90 % všech hostů využije služeb wellness centra. Což svědčí o jeho kvalitě a vzrůstající oblíbenosti. Proto resort svým zákazníkům doporučuje rezervovat si vybrané procedury v dostatečném předstihu. Domnívám se proto, že existence wellness centra značně zvyšuje celkový zájem o resort. Ten projevují i tzv. „hosté z venku“, tedy obyvatelé města či výletníci z okolí apod. Bohužel jejich zastoupení se pohybuje řádově kolem 3 %. Často se totiž stává, že při plné obsazenosti hotelu jsou wellness prostory přeplněny a v důsledku toho je nucen resort tyto zákazníky soustavně odmítat. Také pro firemní klientelu se rezervuje většinou celé wellness a individuální zákazníci se tak v tento čas do wellness prakticky nedostanou. Proto by se měla omezit firemní klientela na víkend, kdy přijíždí většina jednotlivců nebo alespoň stanovit časový limit, aby se minimalizovalo znevýhodnění klientů oproti firmě.

2.8 Doplnkové služby

„V nabídce wellness hotelů by neměl chybět program volnočasových aktivit. Jedná se například o cyklistiku, možnost výletů a procházek po okolí, kulturní akce jako je návštěva blízkého hradu, galerie, nebo koncertu. Zákazníka potěší například bezplatné turistické mapky, nebo jen mapa s vyznačenými zajímavostmi na informační tabuli.“ (PODĚBRADSKÝ, 2008, s. 73)

Přesně takový servis Svatá Kateřina svým zákazníkům poskytuje. Následuje celý výčet doplňkových služeb, jež resort vedle služeb základních hotelovým hostům dopřává a zintenzivňuje tím jejich pobyt. Za pronikavého slunce, nepříznivého deště i neúnavného sněhu se můžete procházet po okolí a objevovat zdejší prameny. Z nabídky je Vám k dispozici dostatečná zásoba jízdních trekkingových kol. Těm, co upřednostňují pěší chůzi, technici zapůjčí speciální nordic walkingové hole. Ty můžete v zimní sezóně zaměnit za hůlky a zdolávat kilometry s pomocí běžek či sněžnic. Zamrzlá jezírka zas skýtají možnost hokeje nebo bruslení. Do jednacích místností lze v případě zájmu umístit také ping pongové stoly. A nespočet dalších aktivit... Ceník doplňkových služeb uvádím v Příloze.

2.8.1 Stáje

Máte na výběr ze sedmi koní, jež Vás povoží v sedle po okolních hvozdech. Pro méně zdatné milovníky těchto temperamentních zvířat se nabízí romantická jízda v kočáře či na saních tažených celým spřežením. Oblíbená jsou také spřežení psí. Začátečnickům zajistí hotel trénink pod dohledem zkušeného trenéra buďto v kryté jízdárně nebo pro troufalejší pokročilé v otevřené přírodě. Milujete koně? Milujete lyžování? Proč nespojit obě lásky v jeden úžasný zážitek při skijöringu? [6a]

2.8.2 Tenisové kurty

Tři venkovní tenisová hřiště s antukovým povrchem jsou nejlepší a hlavně jediná široko daleko. Jeden z kurtů lze upravit multifunkčně pro míčové hry jako volejbal, nohejbal, badminton a kopaná. Tenisové dvorce jsou umístěny terasovitě pod sebou. Všechno sportovní vybavení nutné pro výše zmíněné aktivity lze za nemalý poplatek zapůjčit na recepci. [6a]

2.8.3 Driving range

Svatá Kateřina golfové hřiště postrádá, svým hostům ho však plnohodnotně nahrazuje nádhernou tréninkovou loukou. „Dravý“ švih a přesné údery dovedou sportovci k dokonalosti jen na svatokateřinských odpalištích. *„Místní driving range je výjimečný tím, že golfový nadšenec je na něm, až na výjimky, sám. (...) Driving range ve Svaté Kateřině je nejenom nejkrásnější, ale také nejvýše ležící cvičnou loukou v České republice. Tréninková louka leží ve výšce 747 m. Golfová hra tak představuje optimální protiváhu současnému životnímu stylu. Rovnoměrně zatěžuje motorický aparát a v rekreační podobě nevyžaduje extrémní jednorázové vypětí a namáhání.“* [6b] Pokud propadáte samotné hře, zajišťuje resort zpoplatněný odvoz na smluvní golfové hřiště v Telči a Mnichu.

2.9 Zaměstnanci

Každodenní chod hotelu zajišťuje padesát stálých zaměstnanců. Pokud bychom tedy dělili zařízení podle velikosti a kritériem byl počet zaměstnanců, jedná se o střední velikost. Jako každý hotel resort sestává z jednotlivých hotelových úseků, z nichž každý má svého vedoucího pracovníka. Čím větší hotel, tím organizační struktura logicky složitější. Při plném vytížení hotelu, tedy při využití kapacity cca 160 osob, v hotelu vypomáhají jednorázově osvědčení brigádníci, učni ze škol či praktikanti. Personál recepce nosí jednotné uniformy, sportovní oblečení od firmy Adidas v barvách loga hotelu. Tak se resort snaží zdůraznit neoficiální a odpočinkový charakter pobytu. Zaměstnanci restaurace jsou zas oděni do ležérních košilí a kalhot nebo sukní černé barvy. Ve wellness centru jak recepční, tak i maséři nosí stejnokroj sestávající z bílého sportovního trika a tepláků či šortek. Nesmí chybět samozřejmě všudypřítomné logo organizace. Všechna padesát zaměstnanců je motivováno osobním ohodnocením a odměnami, navíc mohou využívat zdarma služeb wellness centra a posilovny, čas od času si zahrát tenis či vyzkoušet driving range. Též jim přísluší zaměstnanecké slevy v restauraci, na recepci, u pedikérek, manikérek a v kadeřnickém salónu. Každoročně personál vedení hotelu odmění firemním vánočním a silvestrovským večírkem.

2.10 Analýza konkurence

„V České republice se zatím nenachází zařízení, které by nám nabídlo komplexní program zaměřený na hubnutí, odpočinek a správný životní rytmus, jako právě Resort Svatá Kateřina.“ (7)

Toto troufalé tvrzení hodlám prověřit. Pro začátek musím uznat, že jsem hledala zařízení podobná RSK opravdu velice těžko. Zařízení, která by nabízela obdobné balíčky služeb, zaměřené především na redukci váhy a zároveň by disponovala wellness centrem a konferenčními prostory s širokou nabídkou doplňkových služeb. Nakonec jsem vyčlenila tři hotely, jež příbuznost s resortem nezapřou a mohou být tedy konkurencí. Následně se pokusím o jejich stručný, ale co možná nejvystižnější popis. Poté je objektivně s resortem porovnam, vytyčím, v čem se zásadně liší, kde lze najít jistou shodu. Závěrem buď potvrdím, nebo vyvrátím úvodní větu. Nutno podotknout, že jen prozkoumání webových stránek vybraných hotelů mi k samotnému porovnání s resortem nestačilo. Sestavila jsem speciální dotazníky pro výkonné ředitele, které mi umožnily poodhalit chod daných zařízení a seznámit se s nimi blíže. Informace jsem sbírala též formou řízených telefonních rozhovorů s hotelovou recepcí vybraných zařízení.

2.10.1 Hotel Jezerka***

Oficiálně neklasifikovaný kongres hotel Jezerka zasazený v CHKO Železné hory u přehradě Seč disponuje kapacitou 238 lůžek. Ceny ubytování se pohybují v průměru 1 375 Kč za dvoulůžkový pokoj a 2 060 Kč za klimatizovaný apartmán s vířivkou. Cena zahrnuje hodinový vstup do aquacentra. K celkové kalkulaci se připočítává snídaně formou švédských stolů za 90 Kč zvlášť. Kromě hotelové restaurace s terasou pro 338 hostů jsou součástí hotelu i dvě malé vinárny. Hosté jistě ocení osvědčené pokrmy české kuchyně, ale mohou ochutnat také netradiční speciality ze všech koutů světa. Hlavním důvodem návštěv jsou firemní akce. Pro tyto účely lze využít kongresový sál pro 200–380 osob nebo další sály a salónky, všechny moderně vybavené audio-videotechnikou a učebními pomůckami. Wellness centrum nabízí masážní vířivku, parní saunu a infrakabinu nebo solárium. Láká také vnitřním a venkovním bazénem s dětským brouzdalištěm. Ke sportovnímu vyžití slouží posilovna, venkovní univerzální hřiště a krytá tělocvična. Další možnosti zábavy skýtají bowlingové dráhy, dva

squashové kurty nebo kurty tenisové s basketbalovými koši. Raritou je víceúčelový simulátor golfu, hokeje a fotbalu s několika úrovněmi obtížnosti. K dalším doplňkovým službám můžeme zařadit laserovou střelnici nebo třeba cvičnou horolezeckou stěnu. Po domluvě k zapůjčení také horská kola či loďky, lze zajistit jízdu na koni, sehnat trampolíny, umožnit paintball či čtyřkolky. [8]

2.10.2 Hotel Frymburk

Největší wellness hotelový komplex v rámci České republiky je situován na jednom z břehů Lipenské přehrady. K využití nabízí celkem 192 nekuřáckých pokojů s bezbariérovým přístupem. Dvoulůžkové pokoje lze pořídit již od 2 000 Kč včetně DPH a městského poplatku se snídaní, neomezeným vstupem do aquaparku a kardiozóny. O vánočních svátcích je základní cena ubytování navýšena o 600 Kč, na Silvestra činí příplatek 1 500 Kč. Zdejší gastronomické lahody se servírují ve dvou hotelových restauracích (170 míst) nebo v lobby baru pro 60 osob. Well & Wine Restaurant pozve až 45 hostů k posezení nad skleničkou kvalitních vín z Moravy a Francie, na italské hody s rozmanitou nabídkou druhů pizzy nebo na ochutnávku thajských specialit. Navštívit můžete také nedávno otevřenou hotelovou cukrárnu. K vybavení hotelu patří prostorné kongresové centrum o 14 sálech a salóncích. Zázemí hotelu doplňuje mj. i dvoupodlažní wellness centrum s aquaparkem. Kromě různých masáží, koupelí, zábalů a kosmetiky přitahuje i saunový svět s finskou saunou, solnou párou, jeskyní, orientálními lázněmi či Kneippovým chodníkem. V prostorách Frymburku si návštěvníci mohou zadovážet v bazénu, zajít do fitness centra na spinning, zahrát si squash nebo bowling atd. Z outdoorových aktivit jmenuji například venkovní víceúčelové sportoviště nebo hotelový přístav s plachetnicemi či motorovými parníky. [9]

2.10.3 Hotel Grund Resort Golf & Ski****

Čtyřhvězdičkový hotel v Mladých Bukách v Krkonoších zajišťuje ubytování ve 24 dvoulůžkových pokojích italského designu a 4 nadstandardních apartmánech s hydromasážní vanou. Za dvoulůžkový pokoj zaplatíte cca 2 460 Kč, apartmán Vás vyjde na 3 700 Kč za noc. Všechny ceny jsou uvedeny včetně veškerých poplatků, snídaně formou bufetu a volného vstupu do wellness. Za jednodenní pobyt o víkendu je účtována 10% přírážka. Restaurace připravuje delikatesy mezinárodní kuchyně, ale i

krajové speciality Krkonoš a sezónní pokrmy. Konferenční místnosti pojmu 60 obchodníků. Pro privátní porady, jednání a schůze se využívá VIP room s kapacitou 50–80 osob. Ve wellness centru je přístupný 12ti metrový bazén s protiproudem a masážní hlavicí, k dispozici je vířivka pro 6 osob, sauna a multifunkční vana s vibračním dnem. Samozřejmostí jsou masáže klasické, sportovní i exotické. V nabídce hotelu nechybí ani 18ti jamkové golfové hřiště a krytý driving range. Novinkou je golfový simulátor Golfblaster. Za letní sezóny se zde můžete koupat nebo si zajezdit na koni. Krkonošská krajina je ideálním místem pro cyklistiku a pěší turistiku. Vybízí též k severské chůzi. Zajímavé je také, že se Grund Resort Golf & Ski (dále jen „GRGS“) stal garantovaným Nordic walking point. Tento kopcovitý terén lze poznávat i na sjezdovkách či běžkách. Vyznavačům adrenalinu zajistí hotel „dovádění“ na čtyřkolkách. Nejmenší návštěvníci hotelu se můžou těšit na herní koutek. [10]

2.10.4 Porovnání hotelů s RSK

Jistou podobnost mezi hotely nelze vyvrátit. Po jejich podrobnějším zkoumání jsem ale zjistila značné rozdíly. Tyto hotely jsou přepychové, také ceny ubytování a stravování tomu odpovídají. Výrazně se neliší. Jen hotel Jezerka nabízí o něco levnější pokoje. GRGS disponuje menší kapacitou pokojů i konferenčních sálů. A kromě hotelové restaurace nenabízí oproti ostatním jiná stravovací zařízení s funkcí společensko-zábavní. V ceně pobytu všech zařízení je volný vstup do wellness zóny. Tento fakt až na RSK a GRGS zvyšuje zájem z řad návštěvníků, kteří zde nejsou ubytováni. Hotely na rozdíl od RSK oslovují více zahraniční klientely (10–20 %), poněkud ze sousedních států. Ti zde ale kupodivu utrácejí méně než Češi. Kateřinské wellness centrum jako jediné není vybaveno bazénem. Variabilita doplňkových služeb je opravdu pozoruhodná. Od posilovny, cyklistiky, nordic walkingu až po extrémní výstřelky moderní doby jako čtyřkolky, střelnice, simulátory, paintball... Tyto adrenalinové aktivity sice reagují na současné trendy, ale pravé wellness činnosti by měly klientovi navodit hlavně pocit pohody, dostát odpočinku a upevnit své zdraví. Konkurentem pro RSK rozhodně není hotel Jezerka, ten se zaměřuje především na kongresovou turistiku a balíčky nabízí pouze v rámci Velikonoc, Vánoc a letních rekreací. Také cílovou skupinou GRGS jsou top manažeři, jejich manželky a děti, které podobné programy příliš nezajímají. Snad jen Frymburk nabízí během celého roku programové balíčky např. Aktivně v každém věku „55+“, Cyklovábení nebo Dámská jízda. Jedná se však

jen o kombinace základních služeb, wellness procedur a sportovních aktivit. Tři vybrané hotely spolupracují při své propagaci s destinační společností nebo Czech tourismem. Společně se pak účastní veletrhů a výstav nebo spolupracují na některých reklamních materiálech. Ze strany samosprávy o spolupráci není zájem.

Předešlé odstavce mě utvrzovali v tom, že moje volba konkurenčních hotelů nebyla slavná. Na hotely Jezerka a Frymburk mě však odkázal sám ředitel resortu. Proto mi nezbyvá nic jiného než slavnostně prohlásit, že s přihlédnutím na poskytované služby se resort ve všech směrech drží životního stylu wellness, své základní filozofie. Resort je opravdu kuriozita. Celá analýza tak opravdu potvrdila úvodní článek.

2.11 Dotazník

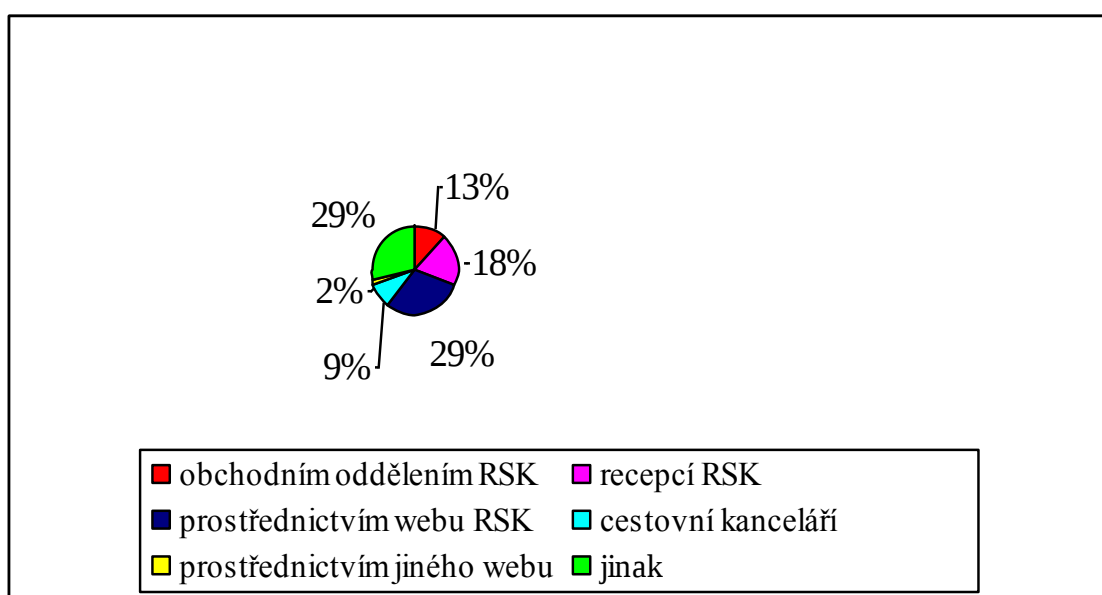
2.11.1 Obecné informace

Vyvrcholením praktické části je její vlastní jádro, tedy vyhodnocení průzkumu formou jednoduchého dotazníku prováděného mezi ubytovanými hosty. Abych klienty co nejméně obtěžovala a do vyplňování dotazníku je nenutila, plánovala jsem předat připravené materiály pokojským, jež by je v každém pokoji položily na konferenční stolek. Též připadala v úvahu varianta zanechat dotazníky v lobby baru, kde se řada hostů zdržuje, čte denní tisk, občerstvuje. Tím bych zajistila, že šetření bude probíhat během celého týdne včetně víkendu. Původně tento nenásilný postup ocenil jak majitel, tak i ředitel areálu. S ohledem na skutečnost, že lázně navštěvují i cizinci z různých koutů světa, zhotovila jsem jeho anglickou a německou verzi. Mým předsevzetím bylo zjistit, z jakého kraje České republiky jezdí lidé do Resortu Svatá Kateřina nejčastěji, jaký je jejich hlavní motiv k návštěvě a z jakého zdroje se o resortu vlastně dozvěděli. Dále jsem se zajímala, jaké nabízené služby ocení, případně jak jsou s nimi spokojeni a které zde naopak postrádají... Bohužel si vedení slibovanou spoluprací na poslední chvíli rozmyslelo. K vyplnění nabízí již dotazníky své, a tak si nepřáli mít zde ještě konkurenční. Jak mi bylo řečeno, návratnost dotazníků je i tak mizivá až zanedbatelná. Navíc majitel nechtěl hosty ještě více zatěžovat. Dohodli jsme se nakonec, že provedu vyhodnocení a analýzu výsledků jejich průzkumu. Vše doplňují poznatky, které jsem získala během výkonu mé celosemestrální praxe od 15. března do 18. června 2010. Bylo mi poskytnuto celkem 120 takových dotazníků přinášejících data z období začátku července až do konce září minulého roku. Ten předkládá respondentovi k vyplnění 16

otázek rozdělených do pěti tématických sekcí: kým byla provedena Vaše rezervace, čistota, jídlo a obsluha; wellness, cvičební lekce, fitness, InBody 720; a spokojenost. Většina otázek je uzavřená, také se zde vyskytují škálové s hodnotícím charakterem. Způsob hodnocení je systém známkování ve škole. S výjimkou otázek s pořadovými čísly 4, 8, 11 až 15. Ty jsou otevřené a umožňují tedy obsáhlejší odpovědi, sdělení názorů a návrhů, jež se celé zaznamenávají. Pro statistické zpracování dotazníkového průzkumu bylo použito tabulkového kalkulátoru Excel verze roku 2003. Zde jsem vyhodnotila četnost varianty odpovědi ke každé otázce a výsledky zobrazila pro větší přehlednost do grafů.

2.11.2 Vyhodnocení

1. otázka: Kým byla provedena Vaše rezervace?

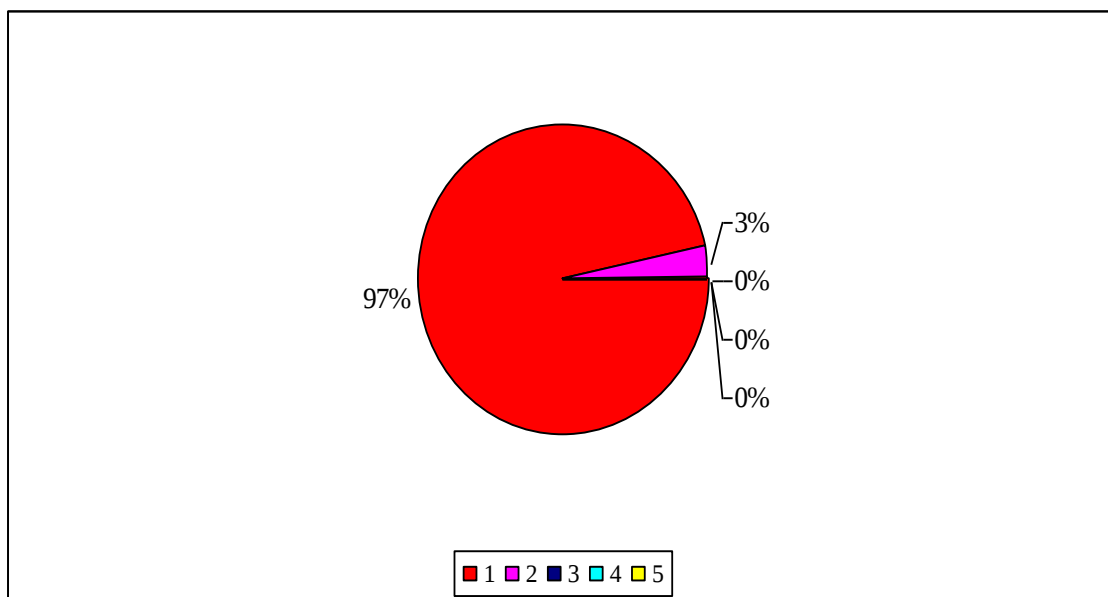


Graf 1: Vyřízení rezervace

Tato procenta nejsou jistě nikterak překvapivá. Aby pracovníci recepce zefektivnili svou práci a neplýtvali čas zdlouhavými telefonáty, volající zájemce o ubytování odkazují na webové stránky RSK. Zde je připraven on-line registrační formulář. Stačí ho jen vyplnit. Poté Vás personál bezodkladně kontaktuje, je potvrzen vybraný balíček služeb ve zvoleném termínu, případně zodpovězeny dotazy nebo konzultována objednávka dalších doplňkových služeb. Tím se vysvětluje i nižší procento vyřízení rezervace přímo samotnou recepcí. Stejný počet odpovědí ukázal, že rezervace může být provedena rovněž jiným způsobem. Pod ním si můžeme představit například

dárkový poukaz zakoupený v recepci. Kromě toho resort pravidelně na svých stránkách vyhlašuje soutěže s výhrou pobytu v hotelu. Pokud na recepci zanecháte svou vizitku, též probíhá slosování o zdejší pobyt. Ten můžete získat také jako odměnu za výhru na golfovém turnaji aj. Obchodní oddělení vyřizuje rezervace častěji pro větší seskupení lidí. V úvahu tak připadá kongresová turistika. Popřípadě rezervuje pobyty svým přátelům a známým nebo VIP hostům. Potencionální zájemci o návštěvu RSK sice kontaktu na obchodní oddělení v Praze také využívají, ale vždy jsou odkázáni přímo na domovskou recepci. Také některé cestovní kanceláře a agentury organizují zájezdy do resortu. Snažila jsem se od ředitele hotelu získat jejich kompletní seznam, ale bohužel bezúspěšně. Na internetu pobyty v RSK nabízí např. všem známý Čedok, slovenská CK Pressburk, InTravel, NewTravel nebo portál www.romantickepobyty.cz.

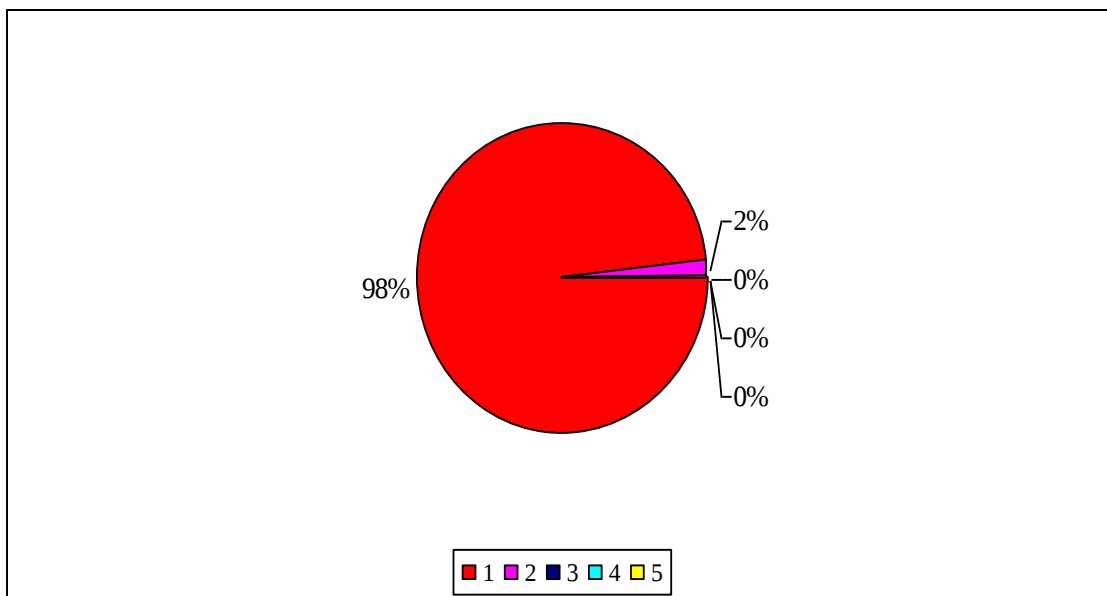
2. otázka: Byl Váš pokoj čistý?



Graf 2: Čistota hotelového pokoje

Jsem názoru, že údržba hotelových pokojů do jisté míry vypovídá o přístupu celého hotelu v péči o zákazníka. Zdejší pokoje působí čistě, příjemně voní. Ložní prádlo a ručníky včetně županů jsou také pečlivě ošetřené. Kvalitní kosmetiky a doplňků je na pokojích k dispozici dostatek. Nesmí chybět ani množství zajímavých časopisů a periodik.

3. otázka: Byly všechny prostory RSK čisté?



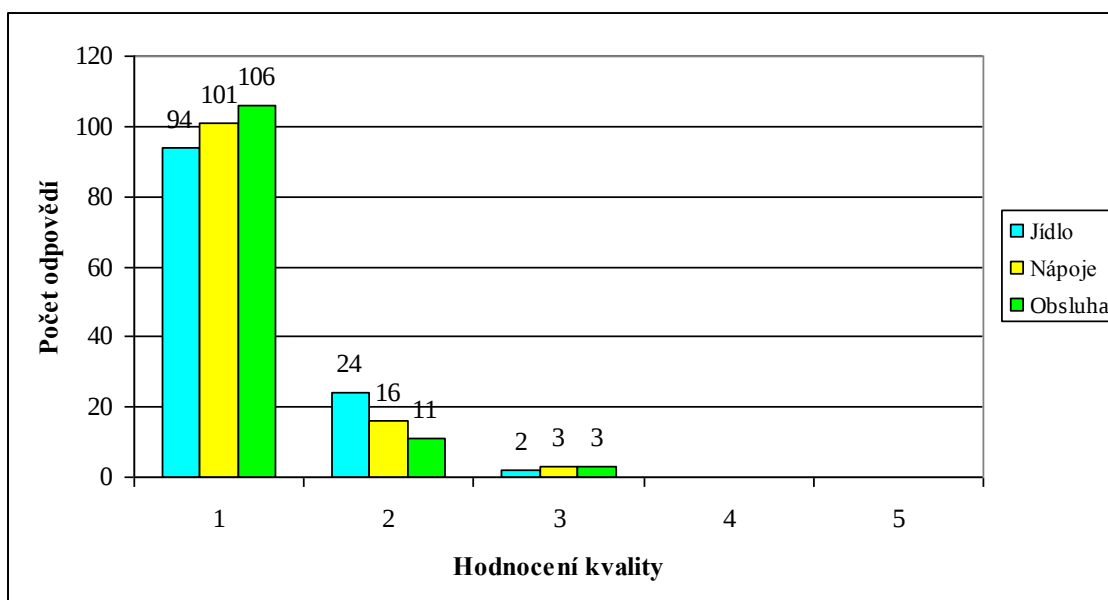
Graf 3: Čistota prostor RSK

Z uvedeného grafu vyplývá, že v celém objektu je o pořádek dobře postaráno. Díky tedy zaslouženě patří hospodyně, pokojským a uklízečkám, které jsou při plnění svých každodenních povinností důsledné a plně respektují přání hostů. Aby nezatěžovaly životní prostředí, používají při úklidu ekologické přípravky a třídí odpad.

4. otázka: Máte připomínky k čistotě RSK?

Co dodat? Převaha červené barvy, tedy hodnocení téměř bezkonkurenční známky jedna, napovídá, že v úseku housekeepingu vládne píle a disciplína. Až se mi zdá, že je tato otázka v dotazníku naprosto zbytečná. Řádek pro stížnosti zůstává totiž ponejvíce prázdný. Předešlé dvě otázky má slova jen potvrzují. Prakticky nikdo nemá k čistotě resortu během návštěvy výhrady. Stoprocentní spokojenosti brání jen čas od času nedbale uklizené cvičební prostory, kde lítají chuchvalce prachu vzduchem. Časová vytíženost jednotlivým pokojským mnohdy nedovolí průběžný úklid vstupní haly, přilehlé recepce, lobby baru a toalet. Drobná údržba tedy není zrovna silnou stránkou.

5. otázka: Zhodnot'te kvalitu jídla, nápojů a obsluhy, prosím.



Graf 4: Kvalita jídla, nápojů a obsluhy

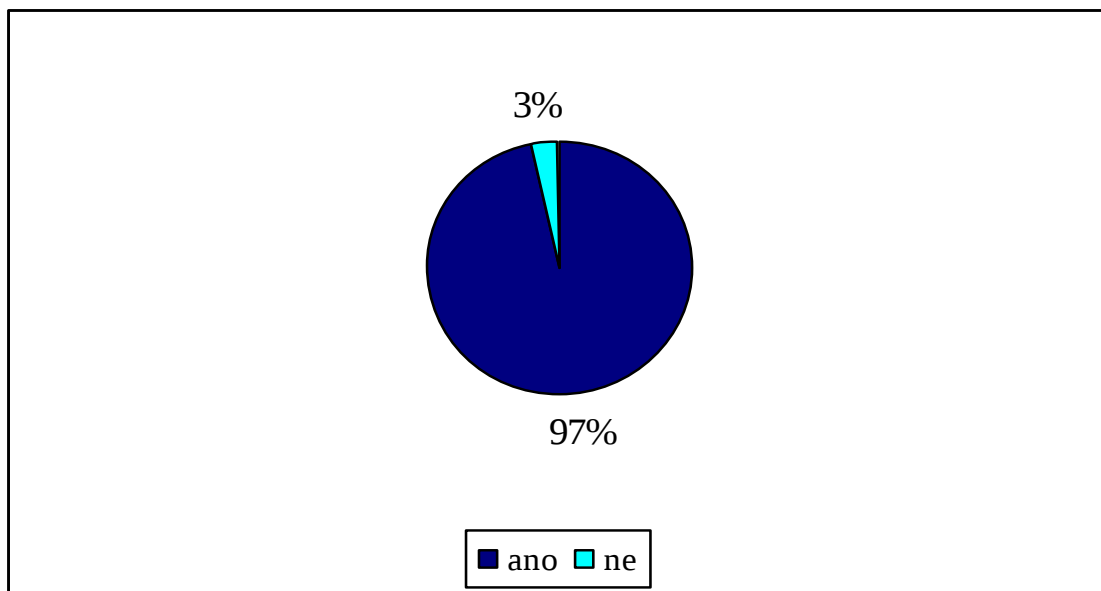
Způsob hodnocení je systém známkování ve škole. Ze sloupcového grafu je pak zřejmé, že 80–90 % oslovených hodnotí kvalitu jídla, nápojů a obsluhy na výbornou. Že se v odpovědích objevilo hodnocení 2 a 3, má na svědomí především zpoplatněná kateřinská voda. Podle mnohých by měla být nabízena v neomezeném množství a hlavně zdarma. K tomuto názoru se troufale přikláním i já. Není mi jasné, proč hotel takové úrovně udělal ze zdraví prospěšného pramene poměrně těžce vydělávající „byznys“. Půl litru sice stojí 30 Kč, litr této vody Vás vyjde na přijatelných 45 Kč. Tolik stojí běžně třetinka mattoni. Na první pohled se tak může mylně zdát, že hotel z pramenité vody rozhodně nezbohatne. Ale když si uvědomíte, že každý ze 160 možných hostů chceokusit onen zázračný proud pramenité vody, jenž dal resortu vůbec vzniknout, a objedná-li si jí jak ke snídani, obědu, na svačinu a večeři, utrží restaurace za jednu položku jídelního lístku v průměru 24 000 Kč za den!

Řada hostů si také soustavně stěžuje, že v celkové ceně pobytu je zahrnuta pouze snídane. Za tak vysokou sumu totiž očekávají all inclusive. Ing. Petr Zempliner, majitel resortu, se však brání, že to je běžná praxe.

A s tím souvisí i extrémní ceny jídla. Ty prý jsou naprosto neadekvátní servírovaným porcím. Pár jedinců prostě jen nepochopilo způsob známkování a myslelo si, že kvalitu boduje. Tedy čím více bodů přiřadí, tím větší prokáží míru spokojenosti. Sem tam se objevily odpovědi obhajující horší známku nahnilým melounem servírovaným u

snídaně, nedostatečně propečeným masem k obědu či pomalým personálem, který dělal nečekaně jednu chybu za druhou.

6. otázka: Zaznamenali jste, že u pokrmů v restauraci je uvedena výživová hodnota?

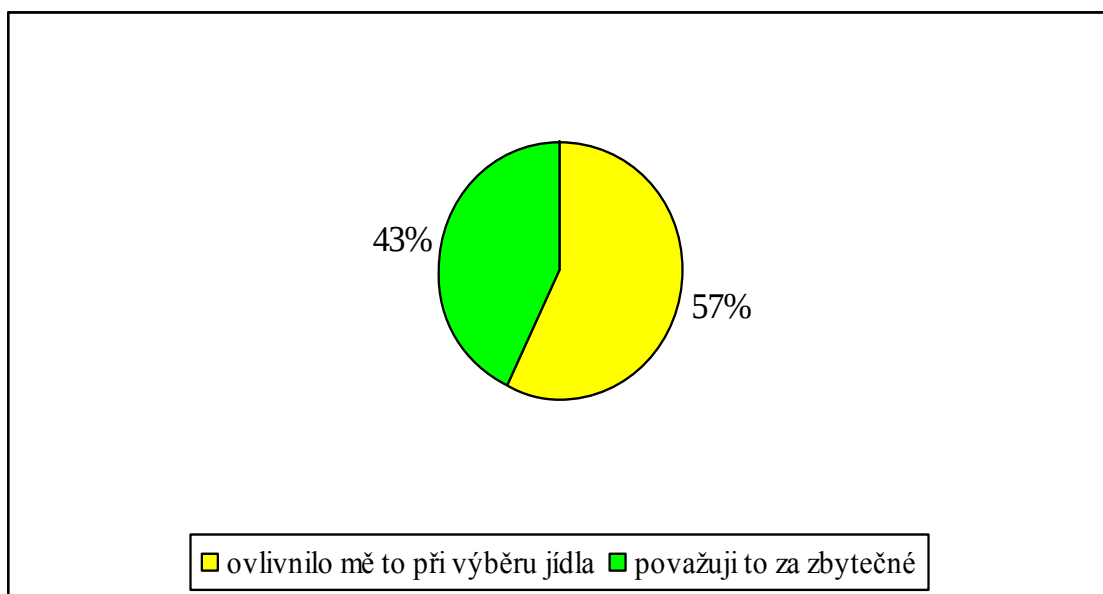


Graf 5: Uvedení výživové hodnoty u pokrmů v restauraci

Jak je vidět, strhující většina si v jídelním lístku všimla uvedených hodnot. Všichni to považují za vynikající a ojedinělý nápad, s kterým se jen tak někde nesetkáte! Nejen že Vás čísla upozorní na energetickou hodnotu jídla, ale také informují o obsahu cukrů, tuků a bílkovin. Jídelníček Vám tak prozradí, kolik energie Vám daný pokrm dodá.

„Resort Svatá Kateřina je místem harmonicky vyváženého životního stylu a tedy i zdravého stravování. Proto jsou i výživové hodnoty jednotlivých pokrmů součástí jídelního lístku. Průměrná žena o hmotnosti cca 55 kg má denní spotřebu energie asi 1 700 kcal/7 106 kJ a muž o hmotnosti 70 kg asi 2 100 kcal/8 778 kJ. Strávíte-li zde například jednu cvičební hodinu nějakou fitness aktivitou, dopřejete-li si hodinový pobyt ve wellness, hodinovou procházku po okolí a půl hodiny se budete projíždět na koni, spotřebujete průměrně 500–700 kcal/2 090–2 926 kJ. Zbývající energie 1 200–1 400 kcal/5 016–5 852 kJ pokrývá Vaše základní životní funkce a další aktivity. Proto lze příjem energie ve stravě cca 1 700 kcal/7 106 kJ, respektive 2 100 kcal/8 778 kJ za den považovat za odpovídající uvedeným aktivitám, respektive pasivitám v našem Resortu.“ [6a]

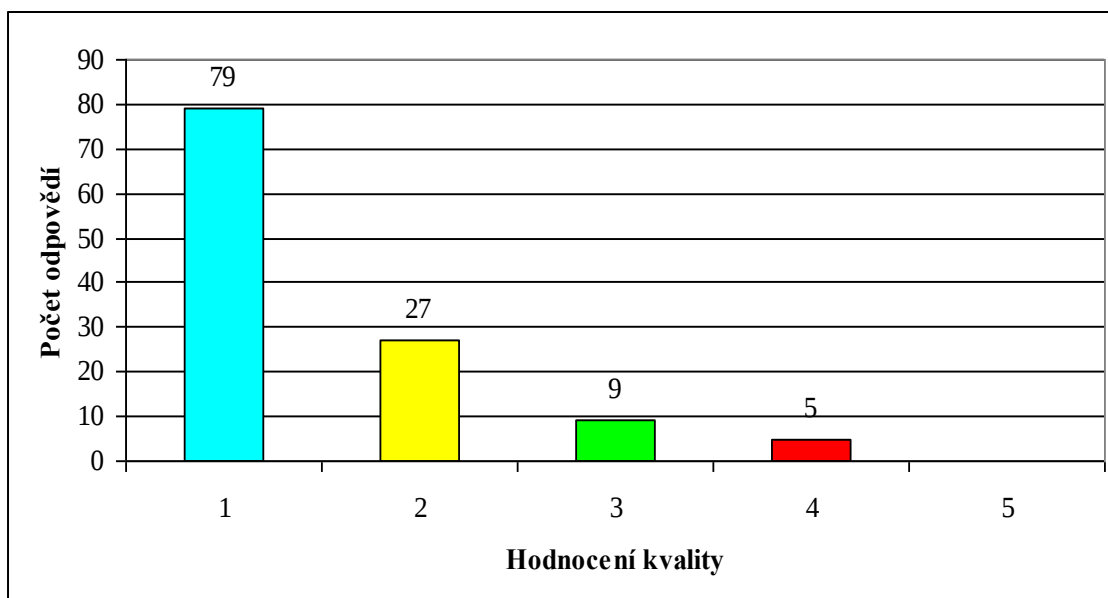
Ovlivnila Vás tato informace ve výběru pokrmu?



Graf 6: Vliv této informace

Poněkud rozporuplné jsou však již reakce strávníků. Jak s takovou informací vůbec naloží a zda se danými ciframi dají ovlivnit ve výběru pokrmu? Hosté se často ptají, odpovídají-li tyto hodnoty opravdu skutečnosti? Podle vlastních zkušeností jim totiž jídlo plavalo na talíři v polévce omastku. Jsou tací, kteří si svůj pobyt v resortu náležitě užívají. Dopřávají si to, na co doma nemají čas. Tedy nelenoší a své tělo odmění po čase zase zdravým pohybem. Jsou tolik motivováni dosáhnout během pobytu za každou cenu viditelného výsledku, že oželí svou běžnou stravu a ohlíží se v restauraci na obsah tuku. Vedle těch se najdou i takoví zákazníci, jež udání výživových hodnot pokrmů zaznamenali, ba se jim to zdá velice nápadité, ale přesto nemají v úmyslu měnit své stravovací návyky. Proto si neberou servítky, na kalorie se neohlíží a objednávají si to, na co mají právě chuť a berou si to v neomezeném množství.

7. otázka: Zhodnot'te kvalitu služeb wellness a fitness.



Graf 7: Kvalita služeb wellness a fitness

„Hlavní funkcí wellness centra je zajišťovat wellness pocit, prožitek a stav svým návštěvníkům. Protože pohoda, spokojenost a entuziasmus jsou emoce, které si vytváříme tím, jak na nás okolní prostředí působí a jak tyto podněty umíme interpretovat, bude mít velký význam to, co nás v centru bude obklopovat, ať je to lidský, nebo materiální aspekt.“ (CATHALA, 2007, s. 88)

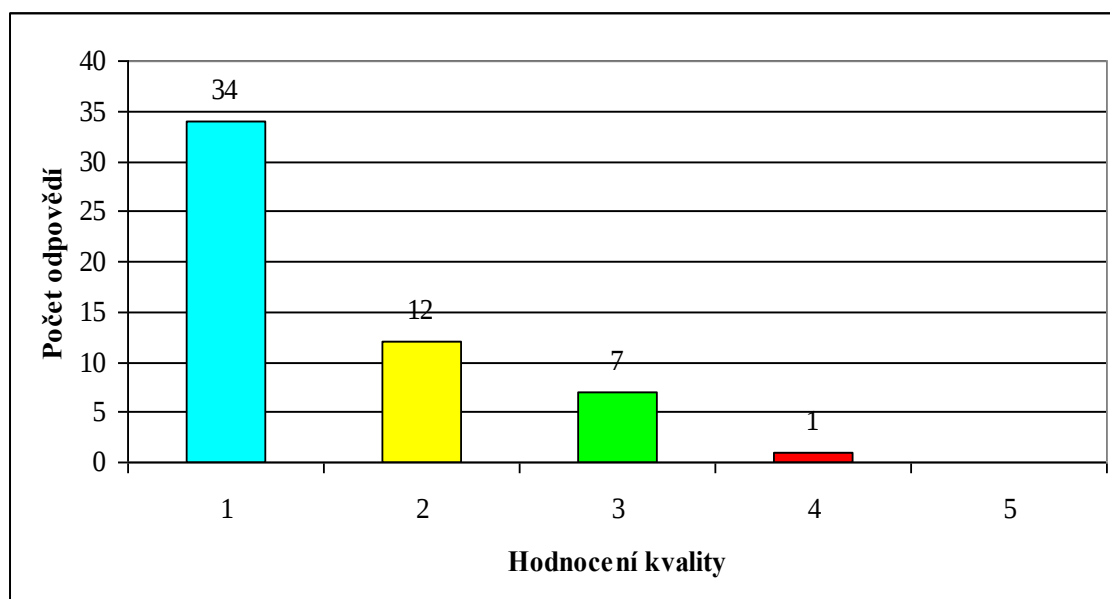
Když vezmeme v úvahu, že skoro každý hotelový host zakusí pobytu ve wellness centru, vyhodnocení této otázky není zas tak lichotivé, jak jsem původně u této služby očekávala. Do značné míry se na výsledcích jistě podílí personál wellness recepce, který často po třináctihodinové pracovní době ztrácí na taktu a slušnosti. Graf bezpochyby odráží i nespokojenost hostů s absencí plaveckého bazénu, solária či vícero vířivek. Dále se zde promítá právo veta, když hotel hostí kongresovou skupinu. Wellness centrum se pro firmu zablokuje, tím mnohdy dochází ke skluzu časových objednávek řady individuálních hostů a ti pak musí čerpat služby v náhradním termínu. Návštěvníci dále upozorňují na neúplné informace a špatné poradenství. Jednotlivé masáže, zábaly a koupele nejsou v brožurách detailně popsány. Není uvedeno, s jakými procedurami a cvičeními je lze kombinovat a s jakými naopak nikoli. Od této věci jsou ale na svém místě recepční nebo samotní maséři! Další malichernou stížností je kluzký povrch ve wellness prostorách a hlučno, které se line z recepce a znemožňuje tím klidný relax. Občasným problémem je i chladnější teplota v kabině při masáži. Na fantastické ruce

masérů však nedají hosté dopustit. Horší hodnocení tak směřují jednoznačně personálu a vybavení.

8. otázka: Pokud Vám v nabídce RSK cokoliv chybělo, specifikujte to, prosím.

Tento dotaz je nejen podle mého názoru příbuzný s otázkou, která se zajímá, kde vidí hosté největší prostor pro zlepšení nabízených služeb. Možná z tohoto důvodu ho řada klientů vynechává a své nápady a návrhy ke zlepšení uvádí až ve zmíněné otázce č. 12. Že by opět zbytečná otázka v poněkud zmateném dotazníku? Každopádně pár odpovědí se zde přeci jen našlo. Co se týče vybavení interiérů, vedení by prý mělo zvážit umístění lednice na hotelové pokoje. Zažitým standardem jsou také minibary, které zde ale nenajdeme. Respondenti dále navrhovali zabudovat v koupelnách sušáky na zpocené oblečení po cvičení. V posilovně postrádali šatnu a sprchy. Předpokládá se, že do posilovny zamíříte již ve sportovním úboru. Proto netřeba šaten. A osprchovat se zřejmě máte až na pokoji. V nabídce restaurace, konkrétně v nápojovém lístku, projevíli davy zákazníků zájem o točené pivo. S odpalištěm se převážně zástupci mužského pohlaví donedávna spokojili, ale stále více se dožadují zřízení pravého golfového hřiště. To zase ženy lobují za pravé solárium.

9. otázka: Pokud jste se zúčastnili cvičebních lekcí, zhodnoťte jejich kvalitu.



Graf 8: Kvalita cvičebních lekcí

Ze 120 možných pouze 54 klientů se vyjádřilo ke kvalitě cvičebních lekcí. Tak malý počet odpovědí si lze vysvětlit krátkým pobytem, který neumožnil vyzkoušet si dané

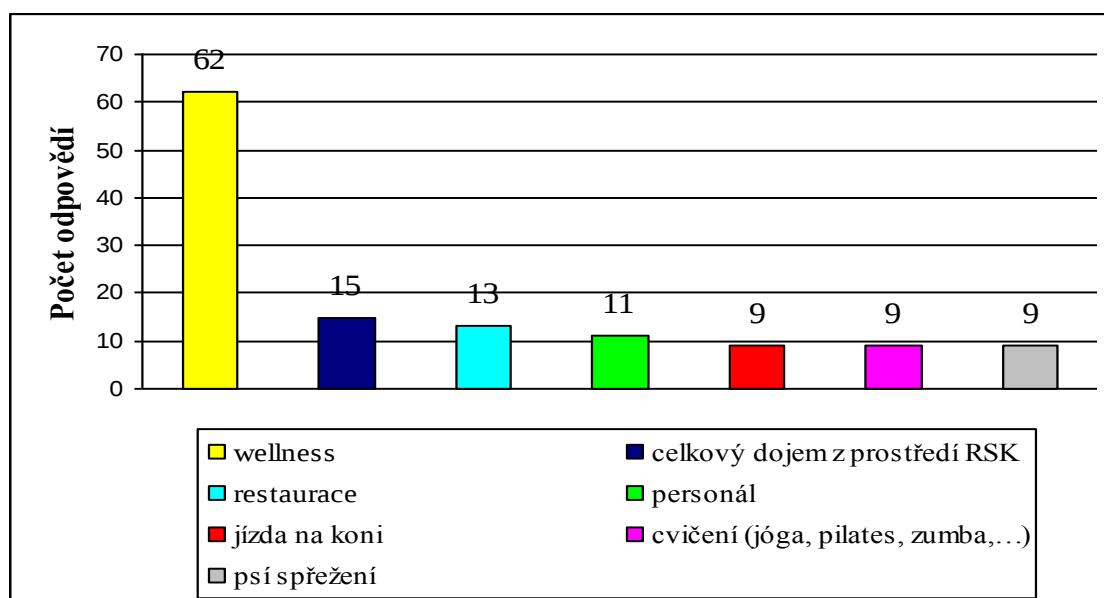
aktivity. Jiní si otázky prostě nevšimli nebo se raději nechtěli vyjadřovat. Přesto vidíme, že názory na kvalitu cvičebních lekcí se výrazně rozcházejí. Lekce cvičení kvalitou vedení a profesionalitou lektorů neodpovídají stanovené ceně 190 Kč. I přes velmi příjemný přístup lektorů je znát, že chybí jejich profesionalita a kvalifikace. V poslední době je totiž v resortu zvykem využívat lektorů z okolí, kteří daný sport dělají pouze ze záliby a nemají tedy žádné osvědčení, kvalifikaci vést lekce. Nemyslím, že by si hotel s takovým renomé mohl dovolit nabízet aktivity řízené neodborníky! Nedělejme ale unáhlené závěry. Pokud se totiž podíváte níže na otázku č. 11, byla cvičení zařazena mezi nejpříjemnější zážitky hostů.

10. otázka: Pokud jste využili měření na přístroji InBody 720, zhodnoťte jeho kvalitu.

Vyhodnocení desáté otázky není ani hodno zhotovení grafu. Odpovědělo celých „pět“ respondentů! Klasifikovali však tuto jedinečnou službu jedničkou. Vstupní a výstupní diagnostika na tomto přístroji je součástí týdenního programu Dny štíhlé linie-zhubněte ve Svaté Kateřině. Konzultace s dietologem a poradenství v oblasti zdravé výživy nabízí zas víkendový balíček Beauty & Lifestyle-buďte ještě úžasnější. Rozbor složení Vašeho těla trvá buď půl hodiny, nebo hodinu s vypracováním jídelníčku. Jednorázové vyšetření se sestavením individuálního výživového plánu a pitného režimu si můžete také objednat od 500 Kč samostatně. A právě v tom tkví „kámen úrazu“. Pokud zákazníkova kombinace procedur nezahrnuje toto měření, není ochoten si za něj připlatit. 500 Kč se zdá klientům jako přehnaná částka! Přesto mnozí prahnou si jí vyzkoušet. Je na místě alespoň stručně osvětlit funkci a prospěch tohoto špičkové přístroje.

„Prakticky během pár okamžiků Vám stroj změří poměr svalstva, tukové tkáně i tuků tzv. viscerálních – tedy kolem vnitřních orgánů. Zjistí, zda zadržujete vodu v těle, zda Vám chybí nebo přebývají minerální látky apod. Ukáže Vám přesně Vaše tělesné proporce – rozdíl mezi Vaší pravou a levou polovinou těla i mezi horní a dolní – abychom případné velké rozdíly mohli korigovat a také bazální metabolismus i kondici v jaké jste. Program pak vyhodnotí a graficky zobrazí, jak skutečně vypadáte a jak byste vypadat měli. Přesně řekne kde a kolik přibrat na svalech nebo shodit na tucích. A odhalí i rizika zatím ne moc viditelná.“ (6)

11. otázka: Která služba RSK pro Vás byla nejpříjemnějším zážitkem?



Graf 9: Nejpříjemnější zážitek

Která z široké škály nabízených služeb hosta natolik uchvátila, že ho možná přiměje se sem v budoucnu vrátit a příjemný zážitek si tak zopakovat? Na to jsem se dotazovala v jedenácté otázce.

Nepopřeme, že wellness centrum je v RSK jednou z nejdominantnějších poskytovaných služeb. Statistiky uvádějí, že celých 90 % všech hostů nejvíce využívá wellness centra. Což svědčí o jeho kvalitě a vzrůstající oblíbenosti. Proto jsem se mu tolik v teoretické i praktické části věnovala. Nabídka procedur je opravdu barvitá, každý si podle svých zkušeností, představ a přání může vybrat, případně je kombinovat. Vysoká procenta si wellness vysloužilo i pro nabídku pravých thajských masáží, které jsou klienty velmi vyhledávané.

Že jsou klienti věrni RSK pro jeho v moderním světě ne zas tak samozřejmý božský klid, čistotu a panenskou přírodu, není pochyb. Již během své praxe jsem pochytila, že převážnou většinu zákazníků představují obyvatelé Středočeského kraje. Zejména ti ocení místo zbavené ruchu a nástrah velkoměsta. V krajině, kde se zastavil čas, si oddechnou od smogu velkoměsta, davu hrnoucích se turistů, kolon předhánějících se automobilů, života nabírajícího nezastavitelnou megarychlost. Resort se tak stává ideální procházkou a oddechem pro civilizací znavenou duši.

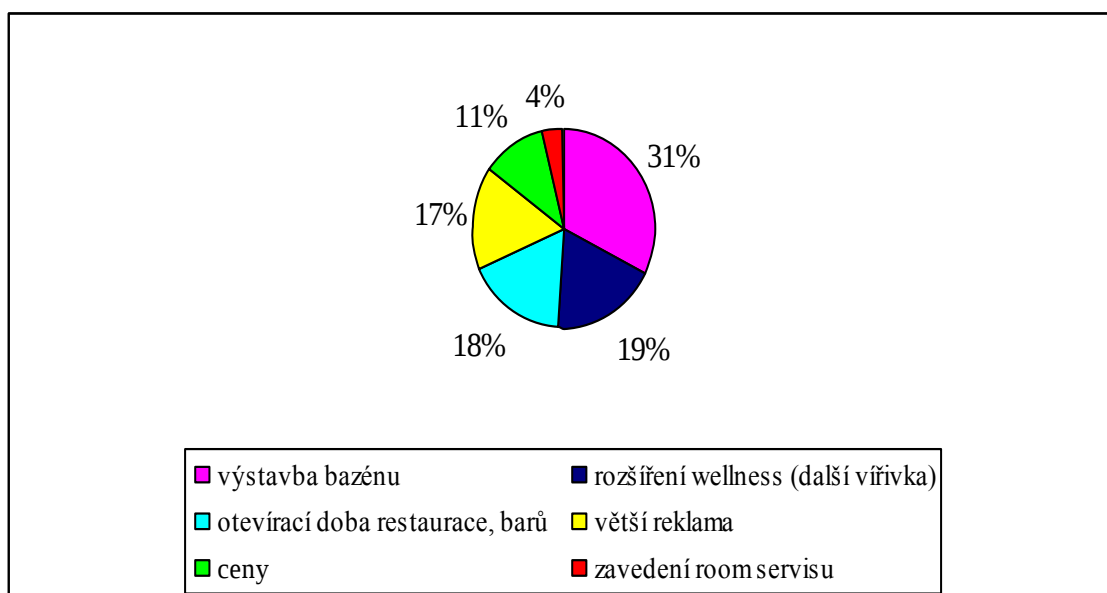
Již pátá otázka ukázala, že na stravovací služby pěje klientela samou chválu. Mezinárodní kuchyni sem přijíždějí ochutnat i občané nedalekých přilehlých obcí a měst. Snad jedinou výtkou či spíše prosbou je zařadit do jídelního lístku také klasickou českou kuchyni, stravu pro těhotné a zavést dětské porce.

V těsném závěsu pomyslného žebříčku oblíbenosti se umístil ochotný a vstřícný personál. Ten je vizitkou hotelu. Hosté chválí recepční jako velice taktní profesionálky. Též v recepci wellness pracují prý usměvavé a ochotné dámy na svých místech. Pro hodnocení technických pracovníků, provozovatelů restaurace a zaměstnankyň housekeepingu užívají hosté výhradně jen samé superlativy.

Z doplňkových služeb si hosté nejvíce oblíbili jízdu na koni a aljašské psí spřežení. Ať už se jedná o obávající se začátečníky či zkušené jezdce. Dále si hosté chválí cvičení všech druhů jógy, Pilates nebo dnes moderní zumby. Tyto skupinové aktivity řízené instruktorem mohou navíc probíhat nejen mezi čtyřmi stěnami tělocvičny, ale za přijatelného počasí i venku. Venkovní prostředí je mocným čarodějem a v zákazníkovi tak déle zanechává příjemný pocit. Tyto aspekty samozřejmě umocňují jeho spokojenost a tím ovlivňují i vlastní hodnocení.

Nedá mi to však. V celém výčtu totiž postrádám resortem tolik propagované ubytovací služby s přívyskem „luxusní“. Řada klientů je velkorysostí interiérů přímo nadšena. *„Podle mnohých hotelové pokoje dokonce stoprocentně odpovídají vizualizaci na nabízených webových stránkách. Po vstupu Vás ale nemile zaskočí vybavení pokoje, které v kombinaci s dekorativními prvky působí lacině. Upravit stěny pouze hrubým nátěrem také nebyl nejlepší a nepraktičtější nápad. Nedostatečné množství ramínek je zjevné hned po otevření dveří šatny.“* [11] Lampičky na nočních stolcích jsou sice stylové, ale když si chce host přečíst přibalenou knihu, osvětlení je nedostatečné a zbytečně kazí zrak. Prostorná koupelna na první pohled zazáří, avšak po procitnutí skýtá nespočet komplikací a nutných oprav. Že by jen pozlátka? Nutno říci, že i já mám z ubytovacích jednotek podobný dojem. Dovolím si též zapochybovat i o vkusu pana majitele.

12. otázka: Kde vidíte největší prostor pro zlepšení našich služeb?



Graf 10: Největší prostor pro zlepšení služeb RSK

Pokud se hostů zeptáte, co v RSK postrádají, co jim zde chybí, první, co zmíní, bude zaručeně bazén. Při rezervacích (ať už telefonicky, osobně či e-mailovou formou) se na něj hosté neustále dotazují. Bazén mnozí pokládají za pilíř nabídky každého wellness centra. K těmto účelům mohou těm otužilejším posloužit v letních měsících dvě venkovní jezírka před restaurací, jež jsou napájena „živou“ vodou. Malý oplachovací bazének je k dispozici také ve wellness centru. K návštěvě přímo vybízí velice oblíbená vířivka. Avšak bazén podle slov majitele nedotváří přirozený ráz celého areálu. Pokud je poptávka po bazénu tolik zásadní v konečném rozhodnutí, zda se zde klient ubytuje či se poohlédne raději po jiném ubytovacím zařízení, měly by se „kateřinky“ nad touto připomínkou pozastavit. Při velkém obsazení hotelu nastává také problém s přeplněním vířivky. Hosté často čekají na její uvolnění. Je nemožné, aby se zde všichni vystřídali. Proto doporučuji rozšíření wellness centra právě o bazén či další vířivku. Tak by alespoň měli místo, kam se uhnout. Žádoucí odstín Vaší pleti a organismu celkovou vitalitu vdechnete na solární louce. Nejedná se však o solárium jako takové, které si klienti přejí.

Restaurace Voda, kavárna Orangerie a bar Viva jsou hostům k dispozici každý den do půlnoci. S tím, že teplé večere jsou vydávány do 22.00 hod. Číšníci poté včas upozorní, že přijímají poslední objednávky před zavřením. Všichni hosté by ale nejraději, aby bylo v restauraci a obou dvou barech otevřeno nonstop. Nynější otevírací doba je podle

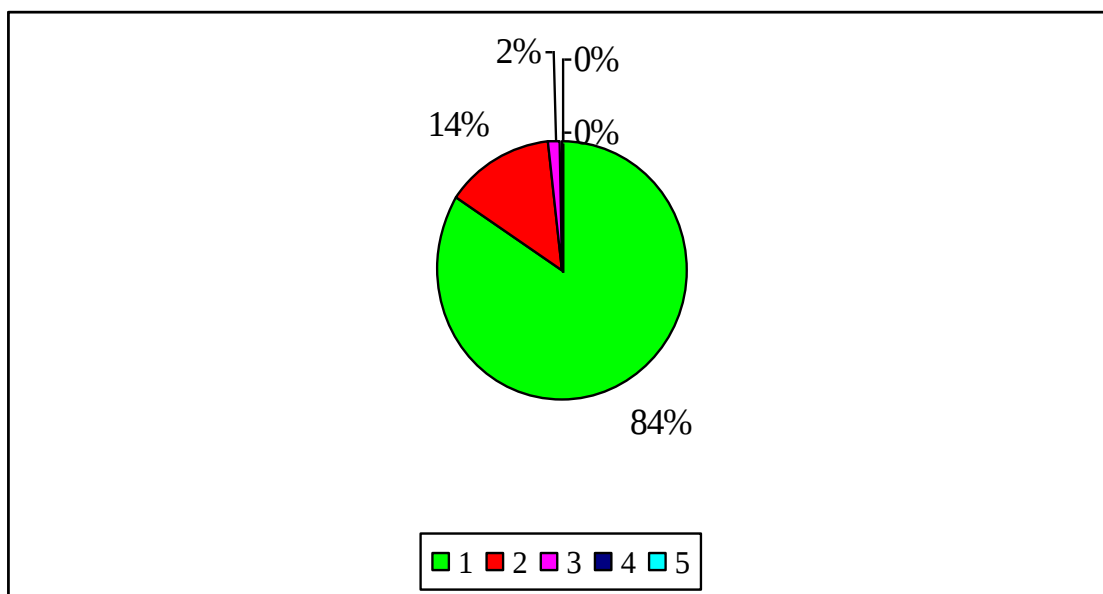
nich nedostačující. Personál je však kolikrát na nohou už více jak 14 hodin. A po náročné směně má po právu nárok na volno. Přesto číšníků není tolik, aby se na směnách vystřídali a vyšli tak vstříc nočního života chtivým zákazníkům. Tento problém volá po navýšení obsluhy restaurace.

Na některých stránkách najdete odkaz na stylový a živý web resortu, kde jsou k dispozici veškeré informace o ubytování, stravování, wellness centru, doplňkových službách a vybavení konferenčních místností včetně jejich popisu, ceníků a věrohodných fotografií. Rozpínání internetu a jeho využívání nejen k propagaci, ale i on-line rezervacím ubytování a služeb rozhodně nelze popřít. Pokud se na webových stránkách www.katerinaresort.cz zaregistrujete, budou Vám dokonce pravidelně recepční zasílat aktuální novinky v podobě newsletteru. RSK se reprezentuje na různých veletrzích. Připomíná se inzeráty a články nejen v místním počáteckém zpravodaji, ale i celorepublikových věhlasných časopisech jako jsou například Lidové noviny, deník Dnes, lifestyle Žena a život, MarieClaire, Cosmopolitan, Marianne apod. Velkou propagaci zajišťuje zastřešující firma Šém, a.s. v Praze, proto také většina klientů pochází ze středočeského kraje a okolí. Zde se pořádají různé rauty a společenské večery za účelem seznámení široké veřejnosti s bohatou nabídkou hotelových služeb komplexu. Přesto mají někteří výtky, že o RSK je málo slyšet. V tomto bodě si dovoluji s respondenty nesouhlasit. Propagační mix je podle mě dokonalý. Kéž by o sobě dávalo každé středisko tak vědět, jako právě resort! Při konzultacích s panem Pavlíčkem jsem se zajímala, zda resort spolupracuje při své propagaci také s orgány samosprávy. V této oblasti je RSK samostatnou jednotkou, nevykazuje žádné vazby s okolními městy, obcemi, krajem. Vlastně o to ani neusiluje.

Ohniskem stížností jsou také ceny. Jídlo je prý velmi drahé na úkor malých porcí. Při celkové ceně hosty navíc čas od času překvapí objednávání některých položek za příplatek. Skvělým marketingovým tahem je místní voda, která je skvěle nabízena a podávána. Podle mínění celých zástupů by však měla být k dispozici zdarma nejen v restauraci, ale také ve wellness a na pokojích. Co se týče ubytování, hosté se často marně dožadují stejné ceny za přistýlku ve dvoulůžkovém pokoji. Také ceny lekcí cvičení se zdají extrémní. Kvalitou vedení a profesionalitou lektorů neodpovídají ceně 190 korun.

Jak už jsem několikrát zmiňovala, zdejší klientela je poněkud náročnějšího založení. Proto další připomínkou ke zvážení je návrh zavést room service. Servis přímo na pokoj se praktikuje pouze u Romantického víkendu-víkendu snů. Samozřejmě v balíčku si tuto službu klient náležitě zaplatí! Podle mého názoru je to už značný luxus v tak malém hotelu. Donášková služba by navíc v konečné fázi znamenala větší zatížení pro už tak zaměstnanou hotelovou restauraci. A tím by se potvrdila potřeba další pracovní síly v kuchyni.

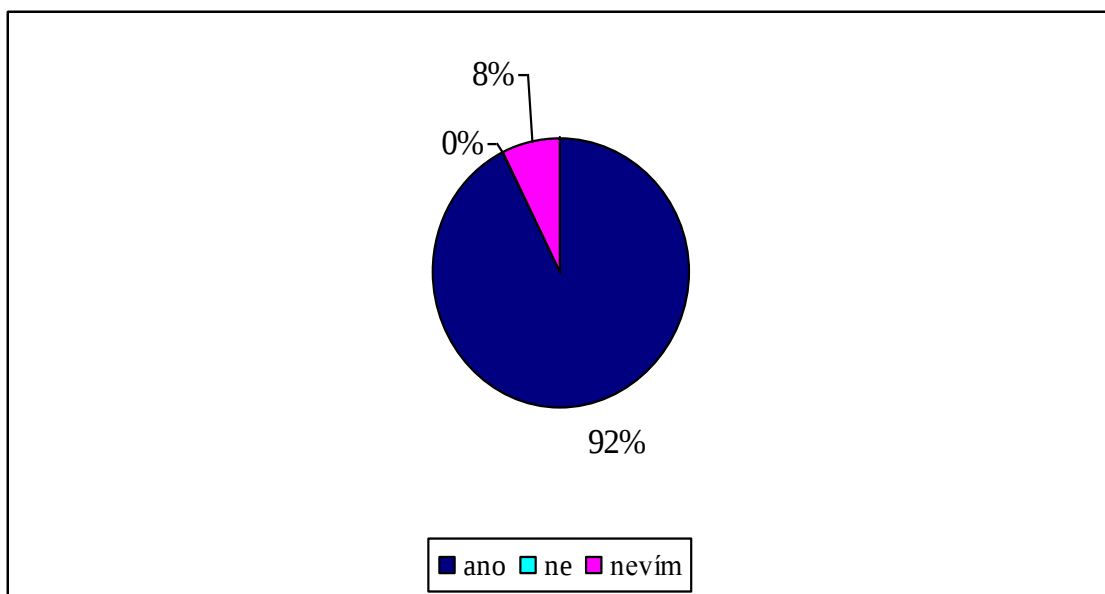
13. otázka: Jak celkově hodnotíte Váš pobyt v RSK?



Graf 11: Celkové hodnocení pobytu v RSK

Celých 84 %, tj. 101 respondentů si pobyt v RSK nemohli vynachválit. Podobně jako u otázky č. 5 opět nechybí horší známky. Musíme si ale uvědomit, že v této otázce Resortu Svatá Kateřina konkurují zařízení například z Prahy, tedy kraje, z nějž pochází řada klientů. Návštěvníci resortu přijíždí z různých koutů České republiky a mají tedy zákonitě zkušenosti s podobnými hotely. Mají možnost srovnání. Navíc se jedná o movitější klientelu, která byla nejednou ubytována ve vícehvězdičkovém wellness hotelu v zahraničí. Tak se jim resort přeci jen může zdát poněkud vesnický, omezený. V hodnocení se samozřejmě odrazila i doporučení z otázky předešlé. A že jich bylo požehnaně. Je přeci ještě co zlepšovat! Přesto lze konstatovat, že vesměs byli zákazníci s pobytem spokojeni.

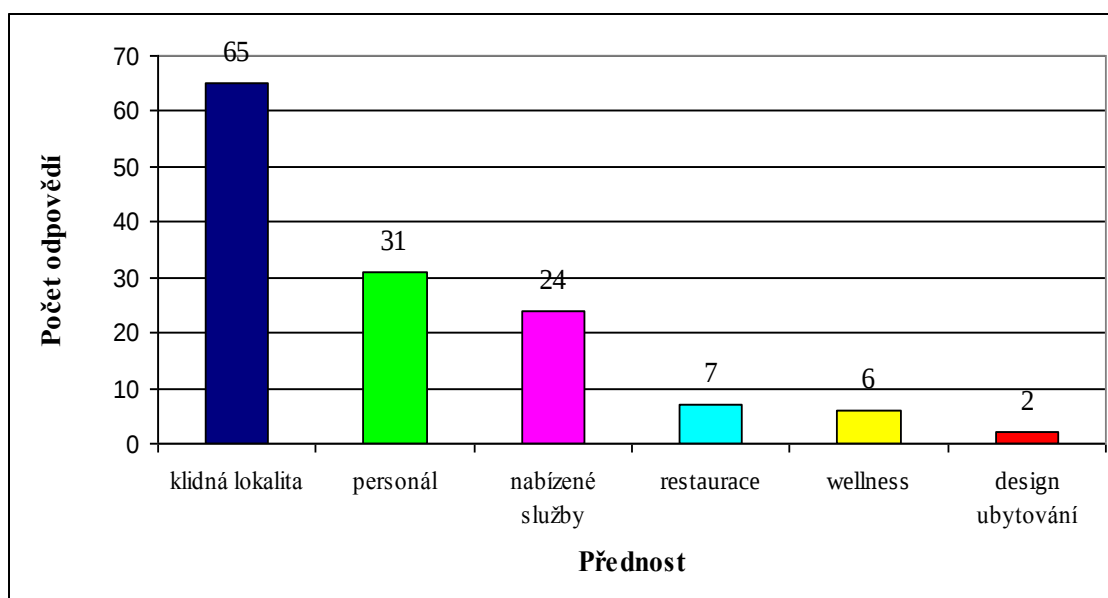
14. otázka: Doporučíte RSK svým známým?



Graf 12: Reference

Vyhodnocení této otázky je pro provozovatele hotelového komplexu Resort Svatá Kateřina nanejvýš potěšující. 111 ze 120 dotazovaných byli a jsou klidným prostředím s kouzelnou okolní přírodou a nezapomenutelným tichem, kvalitou a kvantitou služeb nabízených v RSK a příjemným personálem natolik nadšeni, že se doma u rodinného krbu nebo při příjemném posezení s přáteli zajisté zmíní o neobvyklých chvílích strávených v kateřinském resortu a motivují tak ostatní k návštěvě. Je vidět, že se zde zákazníci cítili spokojeně a absolutně v rovnováze.

15. otázka: Co považujete za největší přednost RSK?



Graf 13: Největší přednost RSK

Bohaté nabídky RSK vévodí podle klientů vlastní umístění. Zařízení poskytuje návštěvníkům tiché útočiště zbavené hluku dnešního světa s čerstvým jakoby chladnějším vzduchem z lesů zasazené do lokality více než romantické. Chtělo by se říci, léčba klidem. Je nepopíratelné, že resort těží z okolní nedotčené přírody. Harmonické prostředí zdejší samoty přináší hotelu ovoce. Resort si totiž velice dobře uvědomuje, že rušivé elementy z venkovního prostředí mohou negativně ovlivnit celkový zákaznický dojem z pobytu. Stejně tak i třeba výhled z okna na ruch velkoměsta by nenavozoval příjemný a relaxační pocit. Značnou výhodu představuje málo lidí a ticho bez křiku hrajících si dětí. Hosté oceňují malý klidný hotel bez televize, rozhlasu a internetu, i když jsou mnohdy zvyklí na zařízení luxusnějšího rázu. Za odměnu je jim čas na sebe sama, čas si oddechnout...

Dalším faktorem, dalo by se říci, jedním z nejzásadnějších, je personál. Ten je zákazníci vysoce hodnocen. Zaměstnanci přicházejí s klienty neustále do styku. Již u vstupu Vás přivítají vždy skvěle naladěné recepční. Vše místní profesionální zaměstnanci zařídí v přepychové péči o zákazníka. Heslem resortu je „nic není problém“. Informovanost a sžití s firemní kulturou je nepostradatelnou samozřejmostí.

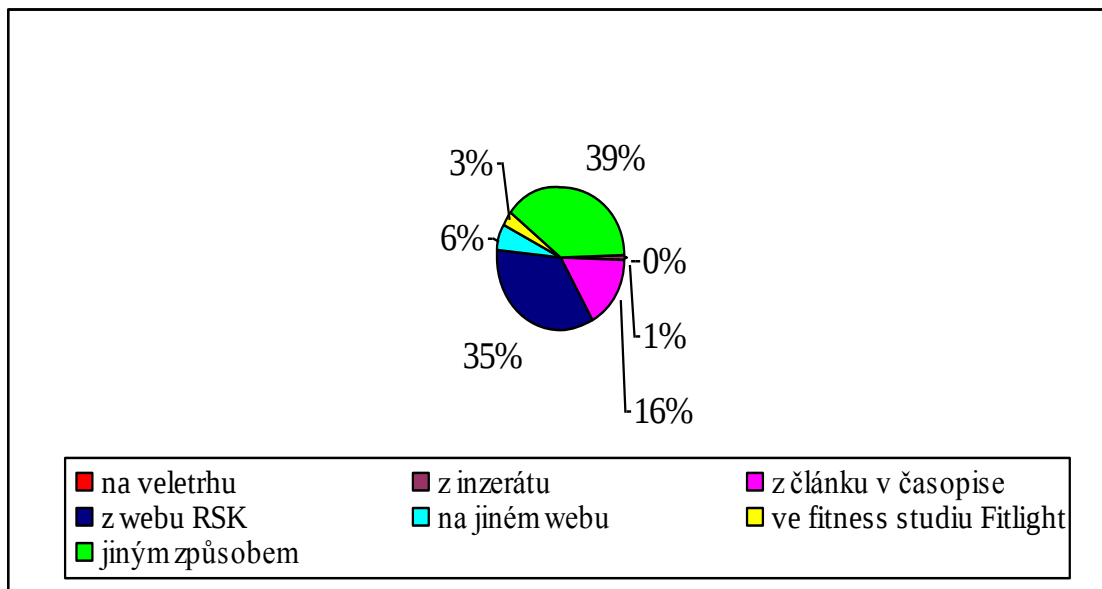
Resort dělá resortem široká nabídka využití komplexních služeb. Jejich variabilita a úroveň je bezbřehá. Vybere si každý do jednoho podle své momentální nálady, fyzické kondice a rozhoduje i aktuální počasí.

Své právo na umístění v grafu již několikrát potvrdila vyhlášená restaurace.

Graf mimo jiné upozornil na to, že i když jsou wellness služby stěžejní a vyhledávané, přeci jen je klienti nepovažují za přednost. Vysvětlují si to tak, že wellness dnes již není vnímáno zákazníky jako rarita, jistý stupeň luxusu, nýbrž již platí za zavedený standard.

Pár jedinců uvedlo ubytovací služby jako největší přednost hotelu. Ubytovacímu zařízení se tedy povedlo aplikovat wellness styl na všechny poskytované služby, v tomto případě i do celkového designu ubytovací jednotky. Zřejmě je však ještě co zlepšovat s přihlédnutím na zobrazená procenta!

16. otázka: Od koho nebo kde jste se o RSK dozvěděli?



Graf 14: Zdroje informací o RSK

Tato otázka nám napoví, kde lidé získávají informace o RSK. 39 % uvedlo, že se jim o pobytu v hotelu zmínili přátelé, známí nebo přímo pracovníci obchodního oddělení resortu a návštěvu jim při této příležitosti vřele doporučili. Někteří se o hotelovém komplexu doslechli z vyprávění od kolegů a kolegyně v práci. Početnou skupinu tvořili jedinci, jež na internetu náhodou narazili na koncepčně propracované webové stránky RSK či vyhledávali ubytování v dané lokalitě a našli zde na lázně odkaz. Jiní si přečetli článek v časopise, jež je natolik uchvátí, že se do RSK ihned vypravili. Čtyři dotazovaní dokonce uvedli fitness centrum Fitlight, jež je s hotelem seznámil. Možnost na veletrhu nezvolil ani jeden respondent, což jen dokládá dnešní nadvládu internetu v propagaci firem. Přesto se mi na jazyk dere neopomenutelná otázka: Proč nikdo

z respondentů neuvedl alespoň v jednom případě jako zdroj informací propagační letáky a brožury? Reklamních materiálů, jež nabádají klientelu k objednávce jednoho z celé řady nabízených speciálních programů a balíčků, se tisknou kvanta. Jsou k odběru ve stojáncích na recepci přímo v RSK, nebo v pražské zastřešující firmě Šém a. s. Seznámí ale potenciální zákazníky jen s programem daného balíčku, jeho garantovanými termíny během roku a cenou. Údaje o historii lázeňství, lázeňských budov, prováděných procedurách, bývalých majitelích, jednoduše o osudu RSK záhadně chybí. Bylo mi naštěstí sděleno, že na těchto podrobných hotelových brožurách se pilně pracuje. Připravuje se i několik cizojazyčných verzí. Po zhotovení bych je jen doporučila dát kromě do stojánků také do řady turistických informačních center, cestovních a reklamních agentur, kanceláří a míst s velkou koncentrací turistů.

3 Diskusní a návrhová část

Myslím, že největším nedostatkem RSK je, že hotelové pokoje nejsou bezbariérové. Hotel tak samozřejmě přichází o další možné zákazníky. Tělesně postižení totiž též poptávají ubytování zde, ale v recepci se setkávají s odmítnutím. „Vozíčkáři“ přeci mají stejný nárok na relaxaci a zábavu jako my, zdravím překypující jedinci! Nová vize společnosti by se tedy podle mého názoru měla zaměřit v segmentaci trhu i na tímto osudem postižené jedince.

RSK ve své podnikatelské strategii bytí pokládá za nejdůležitější dostát odpočinku. Aby se hosté ničím nerozptylovali a snažili se v klidu přírody nalézt optimální souznění ducha a těla. Za tímto účelem hotelové pokoje nedisponují televizními a reprodukčními přístroji. Což mnohdy nejsou hosté schopni přenést přes srdce. Záměr hotelu je vnímán spíše s nevolí. Častokrát se již stalo, že nepřítomnost televizních přijímačů odradila desítky hostů od tamějšího pobytu. Jediná televize je v zákoutí recepcce, kde ale „běží“ jen reklamy s nabídkou resortu. Je těžké zaujmout jednomyslné stanovisko. Hosté by toto rozhodnutí měli hlavně ocenit a respektovat. Hotel se tak od řady jiných odlišuje. Na druhou stranu by vedení mělo být benevolentnější, neboť žijeme v době počítačové komunikace, moderních vymožeností a řada lidí si na sledování televize vypěstovala závislost.

Další „mezerou“ v jinak promyšleném podnikatelském plánu představuje odmítání ubytovat zde děti mladší deseti let. Toto jednání samozřejmě odradí celou řadu rodin. Na obhajobu resortu musím říci, že se rozhodně nejedná o rodinný hotel. Přesto resort v této zásadě povolil a rodiny s dětmi ve věku pod povolenou hranici ubytovává ve výjimečných případech na vedlejších budovách hotelu Garnison či hotelu Gymnasion. Na hlavní budově (hotel Svatá Kateřina) však sídlí hotelová recepce, recepce wellness a též je zde umístěna restaurace. Jak celé zástupy klientů tvrdí: „I sto padesát metrů s dítětem vedeným za ruku je mnohdy výletem na celý den!“ Přesto zásady majitele komplexu jsou neoblomné. Děti pobíhající byt' jen hotelovou halou na hlavní budově se navíc často stávají terčem útoků a stížností. Návštěvníci si musí uvědomit, zda jedou do resortu relaxovat nebo na rodinnou dovolenou. Jedno s druhým se totiž často vylučuje. Děti jsou zde vítány například během speciálních pobytů o prázdninách, na Velikonoce, Vánoce, Mikuláše, Dětský den...

Na rostoucí nátlak ze strany klientů byly zhotoveny plány na budoucí výstavbu bazénu. Hlavní překážkou realizace jsou však viditelné výkyvy v poptávce. Aby mohl být bazén v hotelu zřízen, je zapotřebí zajistit rovnoměrnou poptávku během celého týdne. Provozovat bazén je totiž dost nákladné. Je nutné ho nepřetržitě ohřívat, také se musí pravidelně dezinfikovat a obměňovat voda. Dokud se tedy nepodaří resortu podmínku plné obsazenosti splnit, je zřejmé, že si hosté na vyžití v bazénu ještě chvíli počkají. V tom případě by měl resort alespoň jako možnou alternativu zajistit výlety do nedalekého zatopeného pískovcového lomu u obce Horní Cerekev, 35 km vzdáleného jihlavského Vodního ráje nebo do nově zřízeného Plaveckého bazénu ve 22 km dalekém Jindřichově Hradci.

Do slabin hotelu zařadím i tři kilometry vzdálené parkoviště. Jak už jsem psala výše, příslušný místní úřad až na výjimky zakázal vjezd motorových vozidel do areálu resortu. Důvodů je hned několik. Resort se nachází na památkově chráněném území, v bezprostřední blízkosti barokního kostela Svaté Kateřiny. Navíc ve vodárenském pásmu. Ne každý se dokáže se svým čtyřkolým miláčkem rozloučit a zanechat ho na parkovišti v Počátkách. Útěchou mu alespoň může být, že je jeho auto po dobu návštěvy pod neustálým dohledem. To samé se týká návštěvníků, jelikož odvoz z parkoviště do hotelu je během deseti minut zařízen. Zajisté přijde doba, kdy si hosté resortu uvědomí, že toto opatření napomáhá zajistit tolik pověstný klid a čistotu resortu.

Již v den otevřených dveří zrekonstruovaného RSK bylo nad slunce jasné, že tento den je zároveň i posledním, kdy občané Počátecka překročili práh hotelu. Z každého rohu číší luxus, který si místní lidé nemohou ze svých platů dovolit. Tak alespoň občas zakoupí v recepci dárkový poukaz na čerpání wellness procedur. Jistě by nebylo od věci čas od času nabízet slevy pro okolní obyvatele, kteří zde ještě pamatují dětskou ozdravovnu nebo dokonce bývalé lázně. Určitě by tento krok přinesl úrodu i na poli propagace v místním regionu.

Na škodu by určitě nebyl expresní průvodce. Řadu hostů totiž zaujme historické prostředí a staronové budovy. Někteří ani nevědí o košaté historii lázní. Ti, kteří se chtějí ohlédnout pár století zpátky, však nemají, z čeho čerpat, kde ukojit svou zvědavost. Omezené prameny dohledají v Počáteckém muzeu, jinak informace chybí. Resort prý již sestavuje podrobnou brožuru, která provede zájemce od založení lázní až po současnost. Lepší než knižní průvodce by však byl místní historik, pamětník.

Z vyhodnocení dotazníků se všímavý čtenář dovtípil, že nejlépe hodnocenou službou resortu byl personál. Ten udává konečnou podobu všem poskytovaným službám. Jejich kvalita zde byla nejednou oceněna. Proto je na místě, aby si hotel zaměstnance hýčkal, motivoval je buď finančně nebo příslibem kariérního růstu a podporoval jejich kvalifikaci proškolením. Personál tráví v hotelu minimálně 12 hodin, slouží o víkendech, a protože se hotel v průběhu roku nezavírá, pracuje se i o svátcích. Z vlastních zkušeností vím, že vedení nevytváří zaměstnancům zrovna ideální pracovní podmínky. Přestože klienti na adresu personálu směřují minimálně stížností, hotel jejich kvalitu nedocení ani slovy, ani finančně.

Na závěr si dovolím postěžovat. Dotazník RSK je podle mě chaotický, bez jakéhokoli řádu. Velice těžko se mi vyhodnocovaly získané výsledky. Otázky, ať položené jinak, se ptají na tu stejnou věc několikrát. Tím si vysvětluji, že se respondenti k mnoha otázkám ani nevyjadřují. Svůj účel sice dotazník splní, ale právě jeho úroveň zákonitě souvisí se zanedbatelnou návratností. Chyběly mi zde klasifikační údaje, tolik typické pro dotazník. Ten se tak prakticky nezajímá o návštěvníky. Nesegmentuje je podle pohlaví, věku, trvalého bydliště, vzdělání, motivu k návštěvě... Ředitel resortu mi to zdůvodnil tak, že své hosty hotel zná a nepotřebuje je „škatulkovat“.

4 Závěr

Stěžejní cíl práce byl splněn. Tím bylo zjistit, jak jsou zákazníci spokojeni s nabídkou resortu. Nechme odpovídat činy návštěvníků, kteří sem podnikají několikakilometrové hodinové cesty a že jsou převážně z okolí Prahy, kde přibývá podobných wellness hotelů i vyšší úrovně geometrickou řadou. Uvedené grafy znázorňují zjištěné postoje hotelových hostů. Jejich uspokojení vyplývá ze samotného vyhodnocení jednotlivých otázek dotazníku, ale lze ho odvodit i z toho, jak se celkově o pobytu vyjádřili a zda návštěvu resortu doporučí svým známým. Průzkum odhalil také určité nedostatky, nespokojenost hostů s hardwarem hotelu nebo úrovní a kvalitou poskytovaných služeb. Z případných návrhů a připomínek respondentů jsem v předchozí kapitole definovala nutná opatření s přihlédnutím k dispozicím, přednostem a zázemí hotelu, která by měl resort akceptovat a brát do budoucna na zřetel. Tohoto cíle se podařilo také dosáhnout.

Mým dalším úkolem bylo najít pro resort konkurenční zařízení, zhodnotit úroveň a ceny jejich zákaznických služeb, analyzovat, jakým způsobem se propagují a komunikují s klienty. Srovnávané hotely musely vykazovat vyšší standard ubytovacích a stravovacích služeb. Podmínkou byly také konferenční prostory, wellness centrum a široké spektrum doplňkových služeb. Při komparaci jsem nesměla zapomenout také na pobytové balíčky služeb, jež RSK orientuje na snížení váhy a správný styl života. Již při představování hotelu jsem parafrázovala slova ředitele hotelu, který rezolutně tvrdí, že žádný hotel nepovažuje za konkurenci. Po analýze konkurence musím uznat, že RSK je opravdu unikát. Naplno využívá všech svých specifických předností (dobrá dopravní dostupnost, klid a pohoda malé obce, minerální prameny, rozšiřování služeb), svojí nabídkou, kterou aplikuje wellness styl života do každé činnosti hotelu, se značně odlišuje.

Sportovně-relaxační RSK si za pouhých tři a půl roku provozu dokázal vybudovat dobré renomé a výbornou pověst na trhu cestovního ruchu a získal si tak objemnou klientelu z movitých řad. Jeho výjimečnost mu předurčuje nadvládu, konkurenční výhodu oproti ostatním provozovatelům wellness hotelů na ještě dlouhou dobu. Zaměření hotelu na wellness průmysl a kongresový a incentivní cestovní ruch je prvoplánovaný, neboť dodává hotelu na atraktivitě, do jisté míry řeší jeho vytíženost a je jistotou poměrně velkých příjmů. Podle řady odborníků je navíc tato specializace na výsluní a v dalším vývoji ještě bude. Hotel je „náplastí“ na „*existující díru v oblasti vybavení turistickou infrastrukturou pro náročné klienty a kongresovou turistiku.*“ (7)

Mým osobním předsevzetím bylo zajistit hotelu vyšší návštěvnost. Doufám tedy, že tato práce dala čtenáři potřebné indicie a odkryla mu životabudič v úkrytu lesů. Pokud Vás tato práce přivede až do resortu a Vy pochopíte, že je návykový, možná se stanete stálými zákazníky. Můj konečný cíl tak bude naplněn.

5 Seznam použitých informačních zdrojů

Knižní publikace

CATHALA, H.: *WELLNESS od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha 7: Grada Publishing, a.s., 2007. 168 s. ISBN 978-80-247-2323-5.

MÜLLEROVÁ, A.: *Wellness jako životní styl*. Brno: ERA group spol. s.r.o., 2008. 129 s. ISBN 987-80-7366-134-2.

MRKVICOVÁ, G.: *Analýza marketingového mixu hotelu Vivaldi*. Bakalářská práce. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2009. 71 s.

PODĚBRADSKÝ, J.: *Wellness v ČR : Evropský sociální fond v ČR*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, EPO konsult, s.r.o., 2008. 129 s.

Seriálové publikace

1. KONVALINKOVÁ, H. V.: *Otokar Březina a Počátky*. Počátecký zpravodaj. III/2011, s. 9.

Dostupný také z http://www.pocatky.cz/userfiles/file/dokumenty_487.pdf

2. ZLUKYOVÁ, J.: *Listujeme v kronice*. Počátecký zpravodaj. V/2005, s. 4.

Dostupný také z http://www.pocatky.cz/userfiles/file/dokumenty_105.pdf

3. BALÍK, I.: *Lázně svaté Kateřiny u Počátek v době slávy i zapomnění*. Vlastivědný sborník Pelhřimovska. 2004, č. 14, s. 41–68.

4. Autentický přepis z brožury – Lázně Kateřinky u Počátek v Čechách od Karla Bachmanna, majitele lázní (1872)

5. KOUBA, J.: *Resort Svatá Kateřina*. Kronika 2007, s. 52

6. *Resort Svatá Kateřina... krajina štíhlé linie*. XI/2007, s. 5–6.

Dostupný také z http://www.pocatky.cz/userfiles/file/dokumenty_257.pdf

7. VYSTRČIL, M.: *Turisté a dovolené*. Počátecký zpravodaj. IX/2008, s. 7.

Dostupný také z http://www.pocatky.cz/userfiles/file/dokumenty_397.pdf

Další zdroje

BLAHUŠOVÁ, E., CSc.: *Životní styl wellness : zdravé cvičení pro pohodu*. Praha: OLYMPIA a.s., 1995. 141 s. ISBN 80-7033-362-6.

BURACHOVIČ, S.; WIESER, S.: *Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Praha: LIBRI, 2001. 456 s. ISBN 80-7277-048-9.

KOCOUREK, J.: *Jižní Čechy : obrazový vlastivědný průvodce*. Praha: Freytag & Bernát, 2004. 390 s. ISBN 80-7316-159-1.

Wellness z Asie. Praha 3: Svojtka & Co, s.r.o., 2008. 96 s. ISBN 978-80-7352-885-0.

Atlasy, tištěné mapy, brožury

Propagační materiály města Počátky

Propagační materiály RSK

Autoatlas České republiky. 1. doplněné vydání. Česká Lípa: GEODÉZIE ČS, a.s., 1996. ISBN 80-7206-007-4.

Elektronické zdroje

[1] – Legislativní systém pro bazény a wellness [online] [cit. 2011-05-02]

Dostupné z http://www.bazeny-wellness.cz/pages/clanky/osveta/legislativa_07.pdf

[2] – Analýza kvality služeb pro sektor wellness. [online] [cit. 2011-05-02]

Dostupné z <http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=9f77e0bd-b577-422a-8486-89b9171e45bd>

[3] – Stanovy APR [online] [cit. 2011-04-27]

Dostupné z <http://www.aprcz.cz/stanovy.pdf>

[4] – Stanovy a cíle ČAW [online] [cit. 2011-04-17]

Dostupné z <http://www.spa-wellness.cz/ceska-asociace-wellness/stanovy/>

Dostupné z <http://www.spa-wellness.cz/ceska-asociace-wellness/cile-caw/>

[5a] – Turistické zajímavosti Počátek [online] ©2007 [cit. 2010-10-01]

Dostupné z http://www.pocatky.cz/pages/?pg=sect§=10&l=2&sub=5&id_title=25

– Historie Počátek [online] ©2007 [cit. 2010-10-01]

Dostupné z http://www.pocatky.cz/pages/?pg=sect§=11&l=2&sub=5&id_title=26

[5b] – Projekt Zdravé město [online] ©2007 [cit. 2011-04-21]

Dostupné z http://www.pocatky.cz/pages/?pg=sect§=34&l=2&sub=7&id_title=84

– Kalendář akcí Počátek [online] ©2007 [cit. 2011-04-21]

Dostupné z http://www.pocatky.cz/pages/?pg=kalendar&l=2&sub=4&id_title=15

[6a] – <http://www.katerinaresort.cz> [online] ©2011 [cit. 2011-10-01]

[6b] – <http://www.katerinaresort.cz> [online] ©2011 [cit. 2011-02-01]

[7] – Předmět činnosti RSK [online] [cit. 2011-03-20] Dostupné z

<http://www.justice.cz/xqw/xervlet/insl/report?sysinf.vypis.CEK=298207&sysinf.vypis.rozsah=uplny&sysinf.@typ=transformace&sysinf.@strana=report&sysinf.vypis.typ=XH>

TML&sysinf.vypis.klic=a02c6377c26f7515f96abbbbab2f1154&sysinf.spis.@oddil=B
&sysinf.spis.@vlozka=5133&sysinf.spis.@soud=M%ECstsk%FDm%20soudem%20v
%20Praze&sysinf.platnost=06.05.2011

[8] – Hotel Jezerka*** [online] ©2010–2011 [cit. 2011-04-25]

Dostupné z <http://www.hotel-jezerka.cz>>

[9] – Hotel Frymburk [online] ©2010 [cit. 2011-04-25]

Dostupné z <http://www.hotelfrymburk.cz> >

[10] – Grund Resort Golf & Ski [online] ©2011 [cit. 2011-04-25]

Dostupné z <http://www.grundresort.cz> >

[11] – Hodnocení hotelu RSK [online] ©2008–2011[cit. 2011-02-01]

Dostupné z <http://www.gastrotrend.cz/7-rubriky-clanky/11-inspirace-restaurace/1577-resort-svata-katerina.html>

6 Seznam příloh

Příloha A Mapa s parkovištěm RSK.....	74
Příloha B Jídelní lístek.....	75
Příloha C Nápojový lístek.....	78
Příloha D Vinný lístek	80
Příloha E Ceník wellness procedur	83
Příloha F Ceník doplňkových služeb	86

Příloha A Mapa s parkovištěm RSK

Zdroj: [6a]



Příloha B Jídelní lístek

Zdroj: [6a]

Studené předkrmy

75 g Roláda z uzeného lososa s pažitkovým krémem, salátem a tousty	97 Kč
(energie 260 kcal/1020 kJ, bílkoviny 19 g, tuk 16 g, sacharidy 10 g)	
75 g Hovězí Carpaccio	147 Kč
(energie 129 kcal/1516 kJ, bílkoviny 16 g, tuk 5 g, sacharidy 5 g)	
250 g Keříkové tomaty s cherry mozarellou	87 Kč
(energie 210 kcal/878 kJ, bílkoviny 10 g, tuk 10 g, sacharidy 20 g)	
75 g Kachní rilette se salátkem mesclun	147 Kč
(energie 190 kcal/794 kJ, bílkoviny 15 g, tuk 10 g, sacharidy 10 g)	

Polévky

0,3 l Slepíčí bujon se zeleninou „Julliene“	47 Kč
(energie 158 kcal/660 kJ, bílkoviny 10 g, tuk 2 g, sacharidy 25 g)	
0,4 l Bouillabaisse	197 Kč
(energie 299 kcal/1250 kJ, bílkoviny 21 g, tuk 15 g, sacharidy 20 g)	
0,3 l Hříbkový krém	67 Kč
(energie 328 kcal/1371 kJ, bílkoviny 11 g, tuk 20 g, sacharidy 26 g)	

Teplé předkrmy

100 g Grilované krevety na salátku s máslovými krutony	147 Kč
(energie 285 kcal/1191 kJ, bílkoviny 22 g, tuk 13 g, sacharidy 20 g)	
120 g Horké pikantní chobotničky	147 Kč
(energie 261 kcal/1091 kJ, bílkoviny 18 g, tuk 17 g, sacharidy 9 g)	
80 g Mušle Svatého Jakuba se zázvorovým beurre blanc	155 Kč
(energie 215 kcal/899 kJ, bílkoviny 10 g, tuk 15 g, sacharidy 10 g)	

Saláty

300 g Směs trhaných listových salátů se zapečeným kozím sýrem s medem	147 Kč
(energie 280 kcal/1170 kJ, bílkoviny 20 g, tuk 22 g, sacharidy 5 g)	
350 g Řecký salát	97 Kč
(energie 156 kcal/650 kJ, bílkoviny 5 g, tuk 6 g, sacharidy 22 g)	
200 g Špenátový salát se sušenými rajčaty, olivami a balsamicem	147 Kč
(energie 122 kcal/512 kJ, bílkoviny 2 g, tuk 8 g, sacharidy 10 g)	
90 g Salát s grilovaným tuňákem, vařeným vejcem a bramborem grenajle	177 Kč
(energie 173 kcal/540 kJ, bílkoviny 10 g, tuk 5 g, sacharidy 22 g)	
350 g Čekankový salát s jablky, rozinkami a vlašskými ořechy	97 Kč
(energie 252 kcal/1053 kJ, bílkoviny 6 g, tuk 12 g, sacharidy 28 g)	
300 g Francouzský celerový salát	87 Kč
(energie 415 kcal/1735 kJ, bílkoviny 20 g, tuk 15 g, sacharidy 50 g)	

Těstoviny, risotto, bezmasá jídla

250 g Špagety „Aglio – olio“ s bazalkou a cherry rajčátky	157 Kč
(energie 379 kcal/1584 kJ, bílkoviny 16 g, tuk 15 g, sacharidy 45 g)	
250 g Špenátové tagliatelle s lososem	177 Kč

(energie 388 kcal/1623 kJ, bílkoviny 21 g, tuk 12 g, sacharidy 49 g)	
300 g Krémové risotto s hříbkami a parmazánem	177 Kč
(energie 495 kcal/2069 kJ, bílkoviny 7 g, tuk 26 g, sacharidy 59 g)	
300 g Risotto s listovým špenátem a parmazánem	157 Kč
(energie 487 kcal/2036 kJ, bílkoviny 5 g, tuk 23 g, sacharidy 65 g)	
300 g Šafránové risotto s tygřími krevetami	197 Kč
(energie 463 kcal/ kJ, bílkoviny 30 g, tuk 13 g, sacharidy 53 g)	
300 g Gnocchi se sušenými rajčaty, parmskou šunkou a parmazánem	157 Kč
(energie 470 kcal/1965 kJ, bílkoviny 15 g, tuk 30 g, sacharidy 35 g)	
300 g Gnocchi s hříbkami	157 Kč
(energie 510 kcal/2132 kJ, bílkoviny 10 g, tuk 25 g, sacharidy 61 g)	

Ryby

180 g Pečený losos s bramborovým kompotem a omáčkou beurre blanc	237 Kč
(energie 430 kcal/1797 kJ, bílkoviny 40 g, tuk 14 g, sacharidy 36 g)	
180 g Pečený candát s červenou čočkou a paprikou	287 Kč
(energie 391 kcal/2006 kJ, bílkoviny 35 g, tuk 4 g, sacharidy 54 g)	
180 g Butterfish na krémovém risottu s mladou zeleninou	257 Kč
(energie 490 kcal/2149 kJ, bílkoviny 45 g, tuk 14 g, sacharidy 46 g)	

Masa

200 g Kuřecí paličky, gratinované brambory s česnekem	157 Kč
(energie 495 kcal/2069 kJ, bílkoviny 32 g, tuk 18 g, sacharidy 51 g)	
200 g Krůtí steak s omáčkou z parmské šunky a bramborovou slámou	197 Kč
(energie 420 kcal/1756 kJ, bílkoviny 36 g, tuk 21 g, sacharidy 22 g)	
150 g Italská křepelka se švestkami ve slanině na jablíčku	197 Kč
(energie 293 kcal/1225 kJ, bílkoviny 12 g, tuk 15 g, sacharidy 30 g)	
150 g Konfitované kachní stehno s pomerančovou omáčkou, fazolkami	247 Kč
(energie 583 kcal/ 2437 kJ, bílkoviny 52 g, tuk 15 g, sacharidy 60 g)	
200 g Králičí stehno s omáčkou ze smržů, bramborové gnocchi	257 Kč
(energie 608 kcal/2541 kJ, bílkoviny 40 g, tuk 36 g, sacharidy 31 g)	
350 g Telecí T-bone steak s pečenými brambory a telecím demi glace	397 Kč
(energie 552 kcal/2307 kJ, bílkoviny 35 g, tuk 31 g, sacharidy 33 g)	
200 g Hovězí po burgundsku s mandlovými brambory	247 Kč
(energie 584 kcal/ 2441 kJ, bílkoviny 41 g, tuk 32 g, sacharidy 33 g)	
200 g Hovězí steak s omáčkou (pepřová, bernská, z lišek)	377 Kč
(energie 490 kcal/2429 kJ, bílkoviny 38 g, tuk 33 g, sacharidy 17 g)	
200 g Vepř. panenka pečená v parmaz. kabátku s houbovým koláčem	237 Kč
(energie 560 kcal/2340 kJ, bílkoviny 40 g, tuk 26 g, sacharidy 42 g)	
400 g Jehněčí kolínko se šafránovou kaší a jehněčím demi glace	347 Kč
(energie 590 kcal/ 2466 kJ, bílkoviny 39 g, tuk 28 g, sacharidy 45 g)	
200 g Jelení svíčková se šípkovou omáčkou a bramborovým fondantem	367 Kč
(energie 379 kcal/2270 kJ, bílkoviny 4 g, tuk 5 g, sacharidy 34 g)	

Bio pokrmy

200 g Ravioli s radicchiem	167 Kč
(energie 360 kcal/1505 kJ, bílkoviny 12 g, tuk 4 g, sacharidy 69 g)	
350 g Pstruh pečený na bylinkách v papilotě s máslovými brambůrkami	297 Kč
(energie 415 kcal/1735 kJ, bílkoviny 40 g, tuk 15 g, sacharidy 0 g)	

200 g Kuřecí prsa s cizrnou a jarní zeleninou (energie 475 kcal/ 1986 kJ, bílkoviny 50 g, tuk 15 g, sacharidy 35 g)	287 Kč
200 g Hovězí steak s bylinkovo-česnekovým máslem a brambory (energie 410 kcal/1735 kJ, bílkoviny 40 g, tuk 15 g, sacharidy 29 g)	487 Kč

Přílohy

200 g Šťouchané brambory 310 kcal	47 Kč
200 g Bramborová kaše 324 kcal	47 Kč
150 g Brambory „Idaho“ 340 kcal	47 Kč
150 g Divoká rýže 230 kcal	47 Kč
200 g Grilovaná zelenina 45 kcal	67 Kč
200 g Dušená zelenina 37 kcal	57 Kč

Dezerty

Horké maliny s vanilkovou zmrzlinou (energie 167 kcal/700 kJ, bílkoviny 2,5 g, tuk 2,8 g, sacharidy 35 g)	67 Kč
Tiramisu Rustica (energie 243 kcal/1016 kJ, bílkoviny 3 g, tuk 15 g, sacharidy 24 g)	77 Kč
Cheesecake klasik (energie 293 kcal/1225 kJ, bílkoviny 8 g, tuk 21 g, sacharidy 18 g)	77 Kč
Palačinka s borůvkami (energie 292 kcal/ 1221 kJ, bílkoviny 9 g, tuk 16 g, sacharidy 28 g)	67 Kč
Palačinka s jablky a javorovým sirupem (energie 316 kcal/1321 kJ, bílkoviny 9 g, tuk 16 g, sacharidy 34 g)	77 Kč
Zmrzlina Haagen Dazs – tři kopečky dle Vašeho výběru (vanilka+karamel, belgická čokoláda, cookies, makadamový ořech) (energie 369 kcal/1542 kJ, bílkoviny 2,5 g, tuk 31 g, sacharidy 20 g)	117 Kč
100 g Variace francouzských sýrů (energie 266 kcal/1111 kJ, bílkoviny 15,2 g, tuk 22,5 g, sacharidy 1,4 g)	177 Kč

Příloha C Nápojový lístek

Zdroj: [6a]

Nealkoholické nápoje

Ovocný džus 0,2 l	35 Kč
Pepsi cola 0,25 l	35 Kč
Mirinda 0,25 l	35 Kč
7 Up 0,25 l	35 Kč
Tonic Schweppes 0,25 l	35 Kč
Korunní 0,33 l	35 Kč
Fresh 0,3 l	75 Kč
(pomeranč, grapefruit, jablko, mrkev)	
Voda Kateřina 0,5 l	30 Kč
Voda Kateřina 1 l	45 Kč

Aperitivy

Cinzano 10 cl	57 Kč
Martini 10 cl	75 Kč
Sherry Osborne 5 cl	75 Kč
Porto Royal 5 cl	75 Kč
Campari 5 cl	75 Kč

Destiláty

Absolut Blue 4 cl	55 Kč
Finlandia 4 cl	55 Kč
Smirnoff 4 cl	55 Kč
Stolichnaya 4 cl	55 Kč
Beefeater 4 cl	60 Kč
Finsbury London 4 cl	55 Kč
Bacardi 4 cl	65 Kč
Bacardi 8 Años 4 cl	97 Kč
Havana 4 cl	65 Kč
Ron Varadero 4 cl	100 Kč
Captain Morgan 4 cl	65 Kč
Captain Morgan Black 4 cl	65 Kč
El Dorado Rum 4 cl	147 Kč
El Dorado Rum 15 cl	177 Kč
Grappa Julia 4 cl	80 Kč
Grappa Ramazotti 4 cl	90 Kč

Pivo

Pilsner Urquell 0,33 l	40 Kč
Gambrinus 10 % 0,5 l	35 Kč
Radegast Birel nealko 0,5 l	30 Kč

Likéry

Becherovka 4 cl	45 Kč
Jägermeister 4 cl	67 Kč
Fernet Stock 4 cl	47 Kč
Fernet Branca 4 cl	85 Kč
Berentzen 4 cl	47 Kč
Baileys 4 cl	57 Kč
Malibu 4 cl	57 Kč

Tequila Olmeca Silver 4 cl	87 Kč
Tequila Olmeca Gold 4 cl	87 Kč
Slivovice Jelínek 4 cl	55 Kč
Hruškovice Jelínek 4 cl	55 Kč
Torres 5 let 4 cl	77 Kč
Torres 10 let 4 cl	97 Kč
Metaxa 5* 4 cl	65 Kč
Metaxa 7* 4 cl	97 Kč
Courvoisier VS 4 cl	97 Kč
Hennesy VS 4 cl	97 Kč
Martel VS 4 cl	97 Kč
Remy Martin VSOP 4 cl	117 Kč
Francois Voyer VSOP 4 cl	117 Kč
Francois Voyer XO 4 cl	217 Kč
Hine Rara VSOP 4 cl	177 Kč
Chabot VSOP 4 cl	177 Kč

Destiláty

Ballantines 4 cl	67 Kč
Johnny Walker 4 cl	67 Kč
Glen Grant 4 cl	87 Kč
Glen Edward's 4 cl	87 Kč
Grant's 4 cl	67 Kč
Bowmore S.Malt 4 cl	137 Kč
Laphroaig S. Malt 4 cl	137 Kč
Jack Daniels 4 cl	87 Kč
Jim Beam 4 cl	67 Kč
Four Roses 4 cl	67 Kč
Jameson 4 cl	77 Kč
Tullamore 4 cl	77 Kč

Teplé nápoje

Espresso 7 g	35 Kč
Capuccino 7	37 Kč
Latte 7 g	47 Kč
Alžírská káva 7 g	57 Kč
Vídeňská káva 7 g	47 Kč
Turecká káva 7 g	27 Kč
Káva bez kofeinu	37 Kč
Čaj Revolution	47 Kč
Čaj Rituals	57 Kč
Horké kakao	25 Kč
Grog	47 Kč
Horký punč	47 Kč
Svařené víno 0,2 l	57 Kč

Příloha D Vinný lístek

Zdroj: [6a]

Sekty & Champagne

Bohemia sekt brut/demi sec 0,75 l	250 Kč
100%Prosecco Colli Trevigiani 0,75 l	290 Kč
Crémant d'Alsace 0,75 l	590 Kč
Champagne Mailly GC Brut Reserve 0,375 l	670 Kč
Champagne René Geoffroy 1er Cru Brut 0,75 l	870 Kč

Vína bílá

Čechy a Morava (František Mádl, Velké Bílovice)

Müller Thurgau 2009 0,75 l	285 Kč
Müller Thurgau 2009 0,1 l – rozlévané	42 Kč
Chardonnay 2008 pozdní sběr 0,75 l	390 Kč
Sauvignon blanc kabinet 2008 0,75 l	295 Kč
Sauvignon barrique 0,75 l	545 Kč

Itálie

Trebbiano 2009 0,75 l	370 Kč
Pinot Grigio 2009 0,75 l	445 Kč
Feudo Arancio IGT Grillo 0,75 l	390 Kč

Rakousko

Groovey 2009 0,75 l	347 Kč
Groovey 2009 0,1 l – rozlévané	49 Kč
Grüner Veltliner Heiligenstein 2008 (biodynamické) 0,75 l	495 Kč

Německo

Riesling kabinet trocken 2009 0,75 l	375 Kč
Weissburgunder Spätlese trocken 2009 0,75 l	495 Kč

Francie

Chablis 1er Cru Montmains 2007 0,75 l	790 Kč
Gewürzaminer Bollenberg 2007 0,75 l	537 Kč

Španělsko

K-Naia 2009 0,75 l	375 Kč
Pazo de Monterrey 2008 0,75 l	465 Kč
Conde de Valdemar, Blanco Barrica, Rioja DOC 0,75 l	387 Kč

Nový svět

Sauvignon blanc 2009 0,75 l	585 Kč
Estate Chardonnay 2009 0,75 l	395 Kč

Vína růžová

Frankovka kabinet rosé 2009 polosuché 0,75 l	297 Kč
Montepulciano Caresuolo 0,75 l	325 Kč

Vína červená

Čechy a Morava (František Mádl, Velké Bílovice)

Modrý Portugal 2009 0,75 l	275 Kč
André 2007 0,75 l	277 Kč
Pinot Noir 2006 výběr z hroznů 0,75 l	485 Kč

Rakousko

Zweigelt (víno z biodynamického vinařství) 0,75 l	385 Kč
St. Laurent selection 0,75 l	485 Kč

Itálie

Montepulciano d'Abruzzo biologico 0,75 l	335 Kč
Primitivo di Manduria 0,75 l	395 Kč
Barbera d'Alba superiore 2007 0,75 l	595 Kč
Tassinaia 2003 0,75 l	1 297 Kč
Feudo Arancio IGT Nero d'Avola 0,75 l	387 Kč
Vigna San Bartolo 0,75 l	427 Kč

Španělsko

Protocolo tinto 0,75 l	275 Kč
Protocolo tinto 0,1 l	40 Kč
Rioja Selección 0,75 l	345 Kč
Ars Mácula 2004 0,75 l	585 Kč
Muga Reserva 0,75 l	987 Kč

Francie

Reserve Grand Veneur 0,75 l	395 Kč
Château du Bois Favereau 2006 0,75 l	397 Kč
Bourgogne rouge 2006 0,75 l	595 Kč
Château Haut Chatain Prestige 2003 0,75 l	785 Kč

Nový svět

SUeD 0,75 l	395 Kč
Barking Owl Shiraz 0,75 l	797 Kč
Cabernet Sauvignon 0,75 l	355 Kč
Argento Malbec 0,75 l	335 Kč
Cabernet Sauvignon Grand Reserva 0,75 l	987 Kč

Libanon

7 Cépages 0,75 l	210 Kč
Syrah 0,75 l	297 Kč

Vína polosladká, dezertní a fortifikovaná

Riesling kabinet fruchtige 2009 0,75 l	377 Kč
Riesling kabinet fruchtige 2009 0,1 l	53 Kč
St. Laurent Eiswein 2008 0,375l	790 Kč
Sherry Medium Dry 5 cl	75 Kč
Sherry Cream 5 cl	75 Kč
Royal Oporto white/ruby/tawny 5 cl	75 Kč
Fine Ruby 5 cl	85 Kč
Special Reserva 5 cl	145 Kč

Příloha E Ceník wellness procedur

Zdroj: [6a]

Masáže		
	Čas	Cena
Klasická masáž	30/60'	470/850 Kč
Sportovní masáž	30/60'	550/950 Kč
Lymfatická masáž (anticelulitidní)	60'	970 Kč
Detoxikační medová masáž	45'	990 Kč
Bruselská čokoládová masáž	45'	1 350 Kč
Bruselská čokoládová masáž (obličej)	20'	470 Kč
Terapie horkými lávovými kameny	60'	1 270 Kč
LULUR jogurtová masáž	60'	1 170 Kč
LULUR jogurtová masáž obličeje	20'	470 Kč
Bambusová masáž – stimulace lymfy (tělo)	60'	1 070 Kč
Bambusová masáž – lifting (obličej)	20'	470 Kč
Čakrová terapie lávovými kameny	90'	1 970 Kč
Zpevňující terapie pro muže	60'	1 570 Kč
Aromaterapeutická masáž vonnou svíčkou	30/60'	790/1 470 Kč
Uvolňující masáž nohou	30'	670 Kč
Medová masáž rukou	30'	790 Kč
Peeling	15'	390 Kč
Anticelulitidní masáž s mořskými řasami Algea	60'	1 870 Kč
New life – pro budoucí maminky	60'	970 Kč
New mum – ošetření po porodu	60'	1 570 Kč
D-age – ošetření proti striím	60'	1 470 Kč
Intenzivní anticelulitidní terapie	60'	1 470 Kč
Aromaterapeutické masáže Tisserand		
Detoxikační masáž	30/60'	520/910 Kč
Povzbuzující masáž	30/60'	520/910 Kč
Uvolňující masáž	30/60'	520/910 Kč
De-stres relaxační masáž	30/60'	520/910 Kč
Zábaly		

Zeštíhlující terapie bahnem z Mrtvého moře	60'	1 170 Kč
Dánský skořicový zábal	45'	690 Kč
Rasulbath – orientální terapie	30'	690 Kč
Zábaly Comfort Zone		
Detoxikační terapie mořskými sedimenty	60'	1 570 Kč
Vital leg – uvolňující a drenážní terapie	60'	1 470 Kč
Vyhlazení pokožky – zpevňující a okysličující terapie	60'	1 470 Kč
Anticelulitidní formující zábal	60'	1 470 Kč
Zeštíhlující terapie Monticelli bahnem	60'	1 870 Kč
Aromaterapeutická koupel+aromaterapeutická masáž Tisserand		
Detoxikační	55'	970 Kč
Povzbuzující	55'	970 Kč
Uvolňující	55'	970 Kč
De-stres relaxační	55'	970 Kč
Aromaterapeutická koupel Tisserand		
Detoxikační	30'	470 Kč
Povzbuzující	30'	470 Kč
Uvolňující	30'	470 Kč
De-stres relaxační	30'	470 Kč
Vstup do wellness	den/2 hodiny	470/230 Kč
Vstup do wellness – dítě (2 až 10 let)*	2 hodiny	150 Kč
*vstup dětí do wellness je povolen pouze v době 10–12 a 13–15 hodin v doprovodu rodičů		
Thajské masáže		
Thai	60/90'	990/1 290 Kč
Relax	30'	590 Kč
Aroma	60/90'	1 290/1 590 Kč
Foot relax	30'	590 Kč
Ritual	90'	1 650 Kč
Back special	60'	1 290 Kč
Mamma	60'	1 190 Kč
Pre-mamma	60'	1 190 Kč
Foot Nirvana	60'	990 Kč

Cannabis experience	60/90´	1 490/1 790 Kč
Aroma hot stone	90´	1 790 Kč
Vitality	60/90´	1 490/1 790 Kč
Coconut Dream	90´	2 050 Kč
Coffee Slim	90´	1 850 Kč
Face-anti-age	30´	700 Kč
Ginger detox (zázvorová detoxikační masáž)	120´	2 390 Kč
Forever Young	45´	890 Kč
Golf special	60´	1 290 Kč

Příloha F Ceník doplňkových služeb

Zdroj: [6a]

Jízda na koni		
	Čas	Cena
Vodění koně s dítětem	10'	100 Kč
Kůň s jezdcem – jízďárna	30'	270 Kč
Kůň s jezdcem – jízďárna (PÁ–NE)	60'	430 Kč
Kůň s jezdcem – jízďárna (PO–ČT)	60'	270 Kč
Dárkový poukaz (jízďárna+vyjížd'ka)	5x 1 hodina	1 770 Kč
Skijöring		
Dospělá osoba	30'	990 Kč
Dítě	10'	390 Kč
Vyjížd'ky v okolní krajině:		
Pro pokročilé (PÁ–NE)	60'	430 Kč
Pro pokročilé (PO–ČT)	60'	270 Kč
Ustájení Vašeho koně*	měsíc	5 000 Kč
*bonus pro majitele koně: zdarma 5x měsíčně celodenní vstup do wellness resortu		
Jízda v kočáře taženém koňmi (pouze za pěkného počasí):		
Maximálně 2 osoby	60'	1 470 Kč
DTTO se svatební výzdobou spřežení	60'	4 700 Kč
Jízda v saních tažených koňmi (pouze za dobrých sněhových podmínek):		
Maximálně 2 osoby	60'	1 470 Kč
DTTO se svatební výzdobou spřežení	60'	4 700 Kč
Jízda psím spřežením (jednotlivci)		
Maximálně 1–2 osoby	60'	1 670 Kč
Maximálně 1–6 osob	90'	2 470 Kč
Mašerská škola pro maximálně 1–2 osoby	3 hodiny	3 570 Kč
Mašerská škola pro maximálně 3–6 osob	3 hodiny	4 570 Kč
Každých započatých 30 min jízdy k výše uvedeným produktům		800 Kč
Jízda psím spřežením (vícečetné skupiny)		
Doporučujeme max. 24 osob, 2 osoby á 10 minut	2 hodiny	3 570 Kč
Časové využití psů v létě je pouze do max. 16 °C a max. délka jízdy je 1,5 hodiny.		

V zimě bez omezení, max. délka jízdy je 5 hodiny. Lze objednat až 3 spřežení najednou. Objednávky min. 5 hodin před jízdou.		
Golfové odpaliště		
Žeton (50 míčků)		60 Kč
Půjčení golfového setu	den	470 Kč
Půjčení jedné golfové hole	60'	50 Kč
Půjčení vozíku na hole		100 Kč
Golfové odpaliště (skupiny, firemní klientela)		
Pronájem odpaliště ½ dne	4 hodiny	8 000 Kč
Cena zahrnuje: pronájem driving range, půjčení holí, 2 000 míčků (40 žetonů)		
Pronájem odpaliště celý den	8 hodin	13 000 Kč
Cena zahrnuje: pronájem driving range, půjčení holí, 3 000 míčků (60 žetonů)		
Golfová akademie		
Golfová akademie ½ dne s jedním trenérem	4 hodiny	14 000 Kč
Golfová akademie celý den s jedním trenérem	8 hodin	18 000 Kč
Ceny zahrnují: pronájem driving range, trenéra, půjčení holí, neomezené množství míčků		
Doporučujeme pořádat golfovou akademii pro max. 8 lidí trénujících najednou po dobu min. cca 1,5 hodiny.		
Celoročně Outdoor		
Kolo+helma	120'	170 Kč
Každá další hodina		50 Kč
Dětské kolo	120'	97 Kč
Každá další hodina		40 Kč
Frisbee		15 Kč
Nordic walking hole	90'	70 Kč
Celoročně Indoor		
Pronájem tělocvičny	60'	750 Kč
Set na stolní tenis (2 pálky, míčky)	60'	90 Kč
Každá další hodina		70 Kč
Fotbalový míč	60'	45 Kč
Každá další hodina		30 Kč
Floorball (2 hokejky)	60'	37 Kč

Floorball (branky, míčky)		zdarma
Letní sezóna		
Pronájem tenisového kurtu	60'	150 Kč
Každá další hodina		120 Kč
Tenisový set (2 rakety+4 míčky)	60'	150 Kč
Hřiště na volejbal, nohejbal, fotbal	60'	150 Kč
Každá další hodina		120 Kč
Set na stolní tenis (2 pálky, míčky)	60'	95 Kč
Každá další hodina		70 Kč
Badminton (2 rakety+sada míčků)	60'	70 Kč
Každá další hodina		50 Kč
Petanque sada pro 4 hráče	90'	70 Kč
Každá další hodina		50 Kč
Zimní sezóna		
Běžecské vybavení (běžky, boty, hole)	60'	170 Kč
Každá další hodina		70 Kč
Sněžnice	60'	
Každá další hodina		40 Kč
1 pár bruslí	60'	70 Kč
Každá další hodina		50 Kč
Lední hokej (2 hokejky, puk)	60'	37 Kč
Lední hokej (branky)		zdarma