

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE

Obchodná fakulta

Evidenčné číslo: 102004/I/2019/36080377337240324

**KÚPEĽNÝ CESTOVNÝ RUCH SLOVENSKEJ
REPUBLIKY- ZABEZPEČOVANIE A HODNOTENIE
KVALITY**

Diplomová práca

2019

Bc. Lucia Rybárová

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE

Obchodná fakulta

**KÚPEĽNÝ CESTOVNÝ RUCH SLOVENSKEJ
REPUBLIKY – ZABEZPEČOVANIE
A HODNOTENIE KVALITY**

Diplomová práca

Študijný program: Manažment cestovného ruchu

Študijný odbor: 8.1.1 Cestovný ruch

Školiace pracovisko: Katedra obchodného práva

Školiteľ: JUDr. Ing. Lujza Jurkovičová, PhD.

Bratislava 2019

Bc. Lucia Rybárová

Čestné prehlásenie

Prehlasujem, že diplomovú prácu som spracovala samostatne a uviedla som všetku použitú literatúru.

Dátum: 24. 3. 2019

.....

podpis študenta

Pod'akovanie

Ďakujem mojej vedúcej diplomovej práce JUDr. Ing. Lujze Jurkovičovej, PhD. za získané poznatky, cenné rady a usmernenie pri vypracovaní diplomovej práce.

Tak isto chcem touto cestou poďakovať aj Kúpeľom Dudince, a. s., Slovenským liečebným kúpeľom Trenčianke Teplice, a. s. a Slovenským liečebným kúpeľom Turčianske Teplice, a. s. za poskytnutie potrebných informácií a možnosť spracovania dotazníka.

ABSTRAKT

RYBÁROVÁ, Lucia: *Kúpeľný cestovný ruch Slovenskej republiky – zabezpečovanie a hodnotenie kvality*. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná fakulta; Katedra služieb a cestovného ruchu. - Vedúci záverečnej práce: JURKOVIČOVÁ, Lujza, JUDr. Ing., PhD. 2019,

Cieľom diplomovej práce je analyzovať spokojnosť návštevníkov s personálom vo vybraných kúpeľných zariadeniach v Dudinciach, Turčianskych Tepliciach a Trenčianskych Tepliciach. V práci sa zameriavame na to, ako kvalitne personál služby poskytuje a aj na to akým spôsobom kúpeľné zariadenia zabezpečujú kvalitu personálu. Diplomová práca je rozdelená na tri základné časti. V prvej kapitole sa zameriavame na riešenie danej problematiky doma a v zahraničí. Táto je venovaná postaveniu kvality v kúpeľnom cestovnom ruchu, podmienkam poskytovania kúpeľných služieb, charakteristike kvality a kúpeľných služieb, postaveniu slovenských kúpeľov doma a v zahraničí. V druhej kapitole sú definované ciele diplomovej práce, metodika práce a metódy skúmania danej problematiky. Tretia kapitola je venovaná výsledkom práce. Ako prvé charakterizujeme vybrané kúpeľné podniky. Venujeme sa ich zameraniu a charakteristike. V závere diplomovej práce vyhodnotíme spokojnosť návštevníkov s personálom na základe analýzy dotazníkov. Následne sú zhrnuté návrhy a odporúčania na udržanie kvality personálu.

Kľúčové slová:

kvalita, kúpele, personál, spokojnosť zákazníka

ABSTRACT

RYBÁROVÁ, Lucia: *Spa tourism in Slovakia - Quality assurance and evaluation*. - University of Economics in Bratislava. Faculty of Commerce; Department of Services and Tourism. - Head of the final work: JURKOVIČOVÁ, Lujza, JUDr. Ing., PhD. 2019

The aim of the thesis is to analyse the satisfaction of visitors with staff in selected spa facilities in Dudince, Turčianske Teplice and Trenčianske Teplice. In this masterpiece we focus on how well the quality of the service is provided by staff and also how the spa facilities ensure the quality of the staff. The thesis is divided into three basic parts. In the first chapter we focus on solving the issue at home and abroad. The chapter is dedicated to the status of quality in the spa tourism, conditions for the provision of spa services, characteristics of quality and spa services, position of Slovak baths at home and abroad. The second chapter defines the objectives of the thesis, Diploma work methodology and methods for examining the issue. The third chapter is devoted to the results of work and discussions. First of all we characterise selected Spa companies. We devote to their focus and characteristics. At the end of thesis we evaluate the satisfaction of the visitors with the staff on the basis of questionnaire analysis. Subsequently, suggestions and recommendations are made to ensure and maintain staff quality.

Keywords:

quality, spa, staff, customer satisfaction

OBSAH

Úvod	9
1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí.....	11
1.1 Postavenie kvality v kúpeľnom cestovnom ruchu	11
1.2 Podmienky poskytovania kúpeľných služieb	12
1.3 Postavenie slovenských kúpeľov v Európskej únii	13
1.4 Charakteristika kúpeľných služieb.....	15
1.5 Charakteristika kvality	17
1.5.1 Metódy kontroly kvality	19
1.5.2 Systémy manažérstva kvality	20
1.5.3 Postavenie personálu v kvalite služieb cestovného ruchu	22
2 Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania	25
2.1 Cieľ práce.....	25
2.2 Metodika práce a metódy skúmania	25
3 Výsledky práce a diskusia	27
3.1 Charakteristika vybraných kúpeľných podnikov	27
3.1.1 Kúpele Dudince, a. s.	27
3.1.2 Slovenské liečebné kúpele Trenčianske Teplice, a. s.	29
3.1.3 Slovenské liečebné kúpele Turčianske Teplice, a. s.	30
3.2 Hodnotenie kvality personálu v kúpeľnom zariadení	31
3.2.1 Predmet a cieľ realizovaného prieskumu.....	32
3.2.2 Výber vzorky a priebeh prieskumu	32
3.2.3 Štruktúra dotazníkov.....	33
3.3 Vyhodnotenie dotazníkov	33
3.3.1 Vyhodnotenie dotazníka v Kúpeľoch Dudince, a. s.	34
3.3.2 Vyhodnotenie dotazníka v Kúpeľoch Trenčianske Teplice, a. s.	48
3.3.3 Vyhodnotenie dotazníka v Kúpeľoch Turčianske Teplice, a. s.	61
3.3.4 Overenie hypotéz	73
Záver	75
Zoznam použitej literatúry	78
Zoznam príloh	80

Úvod

Slovensko patrí k vďaka kvalite kúpeľníctva medzi európske veľmoci. Na našom území sa nachádza množstvo prírodných liečivých, minerálnych a termálnych vôd, ktoré sú základom každých kúpeľov. História kúpeľníctva má na území Slovenska už viac ako 900-ročnú tradíciu. Jednou z dôležitých podmienok kvalitného fungovania kúpeľov je kvalitný personál. Je veľmi dôležité, aby personál nezabúdala na slušné správanie. Personál je veľmi dôležitý faktor, pre efektívne fungovanie kúpeľného zariadenia. Preto je dôležitá kontrola a s tým súvisiaca spätná väzba. Pravidelné školenia a kurzy by mali dostať hlavne tí zamestnanci, ktorí dokážu, že majú záujem pracovať na sebe. Len spokojný personál dokáže poskytovať kvalitné služby. Aj preto je potrebné dbať na to, aby mal možnosť rozvíjať sa a aby mal možnosť získať benefity, podľa toho akú kvalitnú prácu odvádza. Všetko začína správnym výberom personálu a následným motivovaním k poskytovaniu čo najkvalitnejších služieb. Veľmi dôležité je personál odskúšať a priebežne zisťovať ako sa mu darí, či je spokojný a s čím by potreboval pomôcť. Personál je dôležitý aj v ohľade získavania informácií od zákazníka.

Cieľom diplomovej práce je analyzovať spokojnosť návštevníkov s personálom vo vybraných kúpeľných zariadeniach v Dudinciach, Turčianskych Tepliciach a Trenčianskych Tepliciach. V práci sa zameriavame na to, ako kvalitne personál služby poskytuje a ako túto kvalitu vnímajú klienti kúpeľných zariadení. Diplomová práca je rozdelená na tri základné časti.

V prvej kapitole sa zameriavame na riešenie danej problematiky doma a v zahraničí. Kapitola je venovaná vnímaniu kvality v kúpeľnom cestovnom ruchu, podmienkam poskytovania kúpeľných služieb, charakteristike kvality a kúpeľných služieb, postaveniu slovenských kúpeľov doma a v zahraničí.

V druhej kapitole sú definované ciele diplomovej práce, metodika práce a metódy skúmania danej problematiky a tak isto sú stanovené hypotézy, ktoré budeme v závere práce analyzovať.

Tretia kapitola je venovaná výsledkom práce a diskusií. Ako prvé charakterizujeme vybrané kúpeľné podniky. Venujeme sa ich zameraniu a charakteristike. Ďalším krokom je vyhodnotenie spokojnosti respondentov s personálom vybraných

kúpeľných podnikov na základe analýzy dotazníkov. Následne sú vyslovené návrhy a odporúčania na zabezpečenie a udržanie kvality personálu.

1 Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

1.1 Postavenie kvality v kúpeľnom cestovnom ruchu

Slovensko patrí k vďaka kvalite kúpeľníctva medzi európske veľmoci. Na našom území sa nachádza množstvo prírodných liečivých, minerálnych a termálnych vôd, ktoré sú základom každých kúpeľov. V historických zápisoch sa začali spomínať už v 12. storočí. Slovenské kúpeľníctvo malo predpoklad stať sa „vlajkovou loďou“ cestovného ruchu aj po politicko-spoločenských zmenách v roku 1989. V prevencii chorôb majú prírodné liečebné kúpele na Slovensku nezastupiteľnú úlohu. Mnohé slovenské liečebné kúpele zaraďujú do svojho portfólia služieb aj wellness, skrášľovacie procedúry, pobyty na odbúranie stresu a to všetko pod lekárskeym dohľadom. Aj to vedie k zvyšovaniu kvality poskytovaných služieb. V priebehu posledných rokov bola na Slovensku rozšírená sieť termálnych kúpalísk a akvaparkov, kde sa tak isto využíva prírodná liečebná voda. V súlade s novými trendmi dopytu rozvinuli ponuku služieb wellness nielen kúpele, ale aj hotely.¹

Na Slovensku je kvalita v službách cestovného ruchu podmienená kvalitou celého prostredia, v ktorom sa cestovný ruch realizuje. Stratégia kvality služieb v kúpeľníctve na Slovensku patrí medzi prvoradé úlohy zlepšenia kvality cestovného ruchu na Slovensku. Kúpele a kúpeľná liečba sú založené na dlhých historických a vedeckých tradíciách, využívajúc liečivé zdroje zeme, klímy a vody. Jedným z predpokladov zabezpečovania kvality v kúpených službách na Slovensku je zintenzívnenie odbornej práce Zväzu slovenských liečebných kúpeľov pri príprave certifikátov, noriem a akceptovanie pripomienok odborníkov z praxe. Podľa Karkalíkovej² *„je kvalita služieb určená súborom vlastností, ktoré sú potrebné, aby uspokojili určité požiadavky zákazníka. Poskytovanie a spotreba služieb musia byť zosúladené nielen z hľadiska času, ale aj z hľadiska priestoru“*.

V ďalšej podkapitole sa zameriavame na to, aké sú podmienky poskytovania kúpeľných služieb.

¹ MDVRR SR. 2013. *Stratégia rozvoja cestovného ruchu do roku 2020*. [online]. Bratislava [cit. 2018.12.3.] Dostupné na: file:///C:/Users/erik/Downloads/Strategia_materi_El.pdf

² KARKALÍKOVÁ, M. *Kvalita produktu v službách a cestovnom ruchu*. Bratislava: Ekonóm, 2017. 17 s. ISBN 978-80-225-4478-8

1.2 Podmienky poskytovania kúpeľných služieb

Prírodné liečivé zdroje, balneoterapeutické (kúpeľné) zariadenia a zariadenia umožňujúce pobyt počas kúpeľnej liečby, čo znamená ubytovanie, stravovanie, kultúrno-spoločenské a športové vyžitie, sú základom pre poskytovanie kúpeľnej liečby. Samozrejmosťou je aj vhodne upravené kúpeľné prostredie (sady, parky) a atmosféra, ktorú má kúpeľné miesto.³

Tabuľka č. 1: Podmienky poskytovania kúpeľných služieb

Podmienky poskytovania kúpeľných služieb			
Prírodné liečivé zdroje	Zariadenia poskytujúce služby	Kúpeľné prostredie	Spoločensko-kultúrna atmosféra kúpeľného miesta
vody	zdravotnícke	zeleň, kvety	kúpeľná promenáda
peloidy	balneoterapeutické	parková úprava	koncerty
plyny	ubytovacie	sadová úprava	zábavné predstavenia
rádiové emanácie	stravovacie	sochárske diela	
klíma	ostatné		

Zdroj: ORIEŠKA, J. 2011. *Služby v cestovnom ruchu 2. časť*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011. 71 s. ISBN 978-80-89090-94-5

V nasledujúcich bodoch si charakterizujeme prírodné liečivé zdroje, zariadenia poskytujúce služby, kúpeľné prostredie a spoločensko-kultúrnu atmosféru.

1. Prírodné liečivé zdroje: tvoria prírodné liečivé vody, liečivé peloidy (rašeliny, bahno), liečivé plyny, rádiové emanácie, liečivé klíma. Pôsobia na ľudský organizmus svojou teplotou, chemickým zložením a mechanickým tlakom.

³ ORIEŠKA, J. *Služby v cestovnom ruchu 2. časť*. Banská Bystrica: DALI-BB, s.r.o., 2011. 70 s. ISBN 978-80-89090-94-5

2. Zariadenia poskytujúce služby: zariadenia poskytujúce služby v kúpeľoch sa rozdeľujú na balneologické (kúpeľné) zariadenia a ostatné zariadenia služieb. V balneologických zariadeniach sú združené predovšetkým diagnostické a liečebné zariadenia pre kúpeľných hostí. Súčasťou sú diagnostické a liečebné prístroje, ktoré sa nachádzajú v priestoroch poskytovania jednotlivých procedúr. Balneologické zariadenia fungujú aj ako samostatne stojace budovy alebo v kombinácii s ubytovacou, stravovacou a voľnočasovou časťou.

3. Kúpeľné prostredie a spoločensko-kultúrna atmosféra kúpeľného miesta: kúpeľné miesta sa snažia budovať kultivované prostredie s dostatkom zelene a oddychových zón. Súčasťou kúpeľného prostredia sú aj rôzne športoviská, kultúrne zariadenia, podujatia a príjemné prostredie s vysokou kvalitou ovzdušia.

Všetky vyššie uvedené podmienky poskytovania kúpeľných služieb sú základom pre poskytovanie kúpeľnej liečby. V nasledujúcej kapitole sa budeme venovať postaveniu slovenských kúpeľov v Európskej únii.

1.3 Postavenie slovenských kúpeľov v Európskej únii

Európsky zdravotný cestovný ruch využije 15 až 17 miliónov spotrebiteľov z krajín v Európe aj mimo nej. Približne 1,5 milióna zahraničných zdravotných turistov má v Európe pobyt vrátane návštevníkov estetických liečebných stredísk na omladenie a ošetrovanie proti celulitíde.

Vo väčšine európskych krajín je kúpeľná starostlivosť súčasťou zdravotnej starostlivosti, preto ľudia z európskych krajín vnímajú kúpele podobne ako Slováci. Očakávajú predovšetkým zlepšenie zdravotného stavu, udržanie práceschopnosti a tí starší udržanie akceptovateľnej kvality života. V Európe je dnes asi 1 800 kúpeľných miest, v ktorých sa nachádzajú rôzne podniky cestovného ruchu ako hotely, reštaurácie, zariadenia poskytujúce zábavu a šport. V európskych kúpeľných miestach sa účinky prírodných liečebných vôd začleňujú do alternatívnych liečebných metód (hydroterapia, balneoterapia) a majú vysokú mieru úspešnosti po celom svete. Vďaka profesionálnemu vybaveniu a odbornému využitiu môžu kúpele ponúkať vysoko odborné a kvalitné služby návštevníkom z celého sveta. Podľa Zálešakovej⁴ sa európsky trh delí na tri regióny:

⁴ ZÁLEŠAKOVÁ, J. *Kúpele v Európe*. [online]. 2007 [cit. 2018.12.18.] Dostupné na: http://www.herba.sk/stiahni/k2_07_10.pdf

1. Európske krajiny, ktoré nie sú bohaté na prírodné zdroje – patria tu krajiny ako Švédsko, Nórsko, Dánsko, Belgicko, Fínsko, Holandsko, Veľká Británia. Poskytovanie služieb nie je podmienené existenciou prírodného liečebného zdroja. Tak isto nie sú kladené vysoké požiadavky na odbornosť personálu.

2. Južná Európa – do tejto kategórie patria krajiny ako Portugalsko, Taliansko, Grécko, Francúzsko, Turecko. V týchto krajinách sa primárne využíva liečebná metóda „talasoterapia“ (využívanie zdrojov ako morská voda, morské riasy a bahná, klíma). Dlhú tradíciu má v týchto kúpeľoch tak isto aj využívanie prírodných minerálnych a termálnych vôd .

3. Stredná Európa a krajiny tzv. východného bloku – sú to krajiny s tradične vyspelým kúpeľníctvom. Patria tu krajiny ako Maďarsko, Rakúsko, Česko, Poľsko, Nemecko, Litva, Estónsko a v neposlednej rade aj Slovensko. Tieto krajiny sú srdcom klasickej kúpeľnej starostlivosti. a predstavujú najvyššiu koncentráciu kúpeľov v Európe. Všetky krajiny spája silné medicínske a zázemie aj ďalšie rozvíjanie tradičného kúpeľníctva na báze prírodných liečivých zdrojov.

Otvorenie spoločného trhu v Európe prinieslo zjednocovanie požiadaviek na kvalitu poskytovaných služieb. Konkurenčnou výhodou slovenských kúpeľov sú kvalitné prírodné liečebné zdroje a stále kvalitná starostlivosť zdravotného personálu. Pri hodnotení cestovného ruchu na Slovensku sú kúpele miestom, kde sa zahraničný návštevník zdrží najdlhšie. Vďaka tomuto segmentu sa na daných miestach rozvíjajú služby a prináša to veľa nových priamych, aj nepriamych pracovných miest. Preto podpora kúpeľníctva musí byť pre štát dôležitá.

Ako vyplýva z údajov Štatistického úradu SR v 1.polovici roku 2018 realizovalo na Slovensku cestovný ruch až 2,6 milióna domácich aj zahraničných návštevníkov, čo predstavuje nárast oproti druhej polovici roka 2017 až o 3,6%. Podiel domácich návštevníkov predstavoval 1,6 milióna (61%) a podiel zahraničných návštevníkov bol 1 milión (39%), čo predstavuje nárast o 4,9% oproti druhej polovici roka 2017. Počet prenocovaní v 1.pol roku 2018 vzrástol oproti 2. kvartálu roku 2017 o 3,8%. Počet prenocovaní v 1. pol roku 2018 sa zvýšil na 6,9 milióna. Pri domácich návštevníkoch to predstavovalo 4,4 milióna a pri zahraničných 2,5 milióna prenocovaní. Krajnou

s najväčším počtom návštevníkov (288 156) a tak isto aj s najvyšším počtom prenocovaní (743 672) bola Česká republika. Ako druhé v poradí, pri počte návštevníkov, aj pri počte prenocovaní bolo Poľsko (počet návštevníkov 111 831 a počet prenocovaní 290 240). Na treťom mieste bolo Nemecko s počtom návštevníkov 82 462 a počtom prenocovaní 217 249.⁵

Z uvedeného vyplýva, že Slovensko je pre domácich aj zahraničných turistov zaujímavou destináciou a z roka na rok ich počet stúpa. Štatistické údaje kúpeľného cestovného ruchu sa nám podarilo získať z roku 2017. V ubytovacej štatistike kúpeľov bolo evidovaných 78 ubytovacích zariadení. Počet návštevníkov bol 311 138 a z toho bolo 248 262 domácich a 62 876 zahraničných. Pri domácich návštevníkoch bol oproti roku 2016 zaznamenaný nárast o 2,6% a pri zahraničných návštevníkoch naopak pokles o 0,6%. Počet prenocovaní v roku 2017 predstavoval hodnotu 2 733 651. Z toho prenocovania domácich návštevníkov predstavovali 2 251 339 a prenocovania zahraničných návštevníkov 482 312. Oproti roku 2017 bol zaznamenaný pokles v počte prenocovaní zahraničných návštevníkov o 4,5%.⁶ Aj keď v kúpeľníctve bol v roku 2018 zaznamenaný pokles zahraničných návštevníkov oproti roku 2017, celková návštevnosť Slovenska každým rokom rastie. Je dôležité aby sa v tomto trende pokračovalo, skvalitňovali sa služby, turistom ponúkal potenciál, ktorý Slovensko má a kúpeľníctvo je jedným z najväčších potenciálov Slovenska.

1.4. Charakteristika kúpeľných služieb

Gučík⁷ charakterizuje služby ako „*ekonomické statky, ktoré majú prevažne nehmotný, nemateriálny charakter. Služba prináša zákazníkovi úžitok alebo hodnotu vyplývajúcu z uspokojovania potrieb ľudí alebo organizácií. Služba je efektom činnosti (určitého trvania a lokalizácie) vykonávanej ľuďmi (zariadeniami) s cieľom poskytnúť úžitok jednotlivcovi alebo kolektívu podľa dohodnutých alebo očakávaných pravidiel.*“

⁵ MDVRR. *Ubytovacia štatistika CR na Slovensku*. [online]. [cit. 2018.12.06.] Dostupné na internete: https://www.ahrs.sk/images/%C5%A0tatistika/2018/N%C3%A1v%C5%A1tevn%C3%ADci_v_ubytovac%C3%ADch_zariadeniach_CR_na_Slovensku_za_I_%C5%A1tvr%C5%A5rok_2018.pdf

⁶ MDVRR. *Ubytovacia štatistika CR na Slovensku. Kúpeľný CR 2017* [online]. [cit. 2018.12.06.] Dostupné na internete: <file:///C:/Users/erik/Downloads/K%C3%BApe%C4%BEn%C3%BD%20CR%202005-2017.pdf>

⁷ GUČÍK, M. a kol. *Kvalita a spokojnosť zákazníka v cestovnom ruchu*. Bratislava: Wolters Kluwer 2016. 11 s. ISBN 978-8168350-3

Kúpeľné služby majú svoje osobitosti. Sú produktom kúpeľníctva, ktorým sa rozumie odbor ekonomických činností založený na existencií a využívaní prírodných liečivých zdrojov zeme, mora alebo klímy s použitím na kúpeľnú liečbu. Tieto služby sú určené predovšetkým účastníkom kúpeľnej liečby, ktorá prebieha v kúpeľných miestach – kúpeľoch. Základnou súčasťou služieb v kúpeľoch je kúpeľná liečba, ktorú návštevníci kúpeľného pobytu absolvujú buď ako poistenci (pacienti) alebo ako samoplatcovia. Poistencom sú náklady spojené s pobytom hradené poisťovňou buď v plnej čiastke alebo čiastočne zo zdravotného poistenia. Samoplatcovia si kúpeľný pobyt hradia v plnej sume samostatne na vlastné náklady.

Eliášová⁸ delí kúpeľne služby nasledovne:

1. Zdravotnícke služby – podstatou zdravotníckych služieb je kúpeľná starostlivosť. Poskytovanie týchto služieb vyplýva z toho, na akú liečbu sú konkrétne kúpele zamerané. Liečba konkrétnych chorôb je rozdelená podľa indikačného zoznamu pre kúpeľnú starostlivosť. Každý pacient v kúpeľoch dostane liečebný preukaz, v ktorom je zaznamenaná jeho kúpeľná liečba s príslušným časovým harmonogramom. Liečebný program pozostáva z vstupnej lekárskej prehliadky, stanovenia liečebného procesu, vystavenie liečebného preukazu, priebežná kontrola, výstupné vyšetrenie.
2. Ubytovacie služby – sú súčasťou ústavno-liečebnej starostlivosti. Cena za ubytovanie je buď súčasťou liečebného poukazu, ktorý hradí poisťovňa alebo v prípade samoplatcov si návštevník tieto služby hradí na vlastné náklady. Na ubytovanie sa využívajú hlavne kúpeľné hotely prípadne menšie ubytovacie zariadenia ako penzióny a ubytovne. Penzióny a ubytovne často slúžia len na ubytovanie a neposkytujú stravovacie a doplnkové služby. Lôžko v kúpeľnom zariadení neplní len funkciu na prenocovanie ale slúži aj na predpísaný odpočinok po kúpeľoch a iných liečebných úkonoch a terapiách. Ubytovacie služby využívajú okrem pacientov aj prevádzajúce osoby, ktorými sú vo väčšine prípadov rodinní príslušníci.
3. Stravovacie služby – tieto služby sa poskytujú formou individuálnej obsluhy kúpeľných hostí. Stravovanie je významnou súčasťou kúpeľnej liečby, ktorá napomáha k vytváraniu správnych stravovacích návykov. V rámci stravovacích služieb sa využíva diétny systém, ktorý určuje konkrétne diéty pre jednotlivé ochorenia. Ponuka jedál je zvyčajne rozdelená podľa toho, či ide pacienta a stravu hradí poisťovňa alebo ide o samoplatcu. Diétnu výživu

⁸ ELIÁŠOVÁ, D. *Kúpeľníctvo*. Bratislava: Ekonóm 2003. 97 s. ISBN 80-225-1687-2

stanovuje lekár – dietológ tak, aby predpísané diéty zohľadňovali požiadavky správnej výživy, zdravotný stav a záťaž kúpeľných procedúr.

4. Doplnkové služby – kúpeľný hostia majú k dispozícii mnoho doplnkových služieb. Sú určené na uspokojovanie ďalších potrieb kúpeľných hostí. Doplnkové služby môžu byť zabezpečované buď kúpeľným podnikom alebo inými prevádzkovateľmi ako mesto, podnikatelia, inštitúcie. Vo väčšine prípadov ide o platené služby s doplňujúcim charakterom. Sú zamerané na vyplnenie voľného času, poskytovanie rôznych osobných a vecných služieb, poznávanie okolitého prostredia kúpeľov. Príklady doplnkových služieb: taxislužba, bankomaty, knižnice, služby pracovní, kozmetické služby, kadernícke služby, požičovne áut a bicyklov, ostatné.

V tejto kapitole sme sa zamerali na služby, ktoré sú zaradené ku kúpeľným službám a sú pre fungovanie kúpeľov nevyhnutné. V nasledujúcej kapitole sme sa zamerali na charakteristiku kvality.

1.5. Charakteristika kvality

Za kvalitu považuje každý niečo iné. Je to závislé od očakávaného štandardu jednotlivca. Pojem kvalita sa považuje za určitý súbor výnimočných vlastností produktov a služieb. Rašovská s Ryglová⁹ zjednodušene kvalitu charakterizujú ako to, čo si zákazník praje a čo poskytovateľ služby chce a môže dodatočne ponúknuť pre diferenciáciu a profilovanie svojej ponuky oproti svojim konkurentom. V období globálneho konkurenčného boja, keď je ponúkaná rada substitučných produktov a služieb, je vysoká kvalita doplnená odlišnosťou ponuky chápaná ako rozhodujúci bod konkurenčného boja.

Podľa normy STN EN ISO 9000: 2008¹⁰ sa *kvalitou rozumie miera, s akou súbor vlastných charakteristík tovaru a služby, systému alebo procesu splňa požiadavky zákazníkov a ďalších zainteresovaných osôb.*

V cestovnom ruchu vyplýva zložitosť kvality z charakteru poskytovaných produktov a služieb. Zákazník nekupuje priamo službu, ale úžitok, ktorý mu služba prinesie. Preto je kvalita v službách realizáciou toho, čo zákazník očakáva. Zákazník v tomto prípade kvalitou rozumie súlad svojich predstáv (očakávaní) o službe so skutočnosťou. Najdôležitejším faktorom kvality služieb v cestovnom ruchu je personál,

⁹ RAŠOVSKÁ, I., RYGLOVÁ, K. *Management kvality služieb v cestovnom ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2017, 16 s. ISBN 978-80-247-5021-7

¹⁰ STN EN ISO 9000: 2015 : Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník.

preto mu treba venovať zvýšenú pozornosť.¹¹ Zabezpečovanie kvality začína výberom správnych ľudí. Je dôležité aby zamestnanci mali dobrý motivačný program, s ktorým budú oboznámení už na začiatku a aby vedeli aké disciplinárne opatrenia ich čakajú v prípade, že nesplnia to, čo sa od nich očakáva. Je dôležité pravidelne zisťovať ako sa zamestnancom darí, s čím sú spokojní a s čím majú problémy. Tím zamestnancov je veľmi dôležitý faktor, pre správne fungovanie podnikov cestovného ruchu.

„Tak ako v iných službách je i v poskytovaní kúpeľnej starostlivosti jednou z najdôležitejších podmienok úspešného fungovania podniku kvalita poskytovaných služieb. Tá ak sa spája s priaznivou cenou, priaznivými prírodno-klimatickými podmienkami, moderným a účelným zariadením a dobre vybudovanou infraštruktúrou, dáva predpoklad dobre fungujúceho a prosperujúceho podniku služieb.“¹²

Na základe mnohých rozsiahlych výskumov Parasuraman, Zeithamal a Berry vymedzili päť základných dimenzií kvality služieb, ktoré majú veľký vplyv na chápanie kvality služieb zákazníkmi. Ich použitie je možné vo všetkých typoch služieb. Rašovská a Ryglová¹³ ich definovali nasledovne:

- a) spoľahlivosť (reliability) - dostupnosť a schopnosť poskytovať službu presne a spoľahlivo. Inak povedané, čo bolo sľúbené musí byť dodržané. Pokiaľ zákazníkovi niečo sľúbime v určitom časovom limite, musí byť tento čas dodržaný inak personál stráca na dôveryhodnosti.
- b) zodpovedný prístup (responsiveness) - ochota a citlivosť prístupu k zákazníkovi. Jedná sa o poskytnutie promptnej služby, ktorá môže byť mimo bežných požiadaviek zákazníkov. Napríklad klient môže požiadať hotel o stoličky alebo obrusy v určitej farbe, ktorá korešponduje s farbami loga organizácie.
- c) istota a dôveryhodnosť (assurance) - kvalifikovanosť personálu, znalosť, zdvorilosť a schopnosť vyvolať u zákazníka pocit dôvery. Napríklad vlastné skúsenosti s destináciou pracovníkov cestovných kancelárií vyvoláva u zákazníka vyššiu dôveru a pocit profesionality.

¹¹ GUČÍK, M. a kol. *Kvalita a spokojnosť zákazníka v cestovnom ruchu*. Bratislava: Wolters Kluwer 2016. 20 s. ISBN 978-8168350-3

¹² ELIÁŠOVÁ, D. *Kúpeľníctvo*. Bratislava: Ekonóm 2003. 111 s. ISBN 80-225-1687-2

¹³ RAŠOVSKÁ, I., RYGLOVÁ, K. *Management kvality služieb v cestovnom ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2017, 49 s. ISBN 978-80-247-5021-7

d) empatia (empathy) - vcítenie sa do individuálnych prianí zákazníka, starostlivosť a pozornosť venovaná zákazníkovi ako aj osobitý prístup. Niektorí zákazníci majú veľmi špecifické potreby a v týchto prípadoch by sa k nim nemal personál stavať ako k niečomu nezvyčajnému, ale riešiť ich ako bežné požiadavky.

e) hmatateľnosť (tangibles) - materializácia služby a vplyv prostredia. Zhmotnenie služby môže hotel doceliť napríklad tým, že pri príjazde bude mať zákazník na lôžku sladkú pozornosť.

1.5.1 Metódy kontroly kvality

Akákoľvek iniciatíva, ktorá súvisí so službou k zákazníkovi, musí byť úzko prepojená s činnosťou v oblasti kvality. Poskytovanie služieb a priamy kontakt so zákazníkom sú zložité procesy, pretože každý zákazník, napriek tomu, že uspokojuje rovnaké potreby, má osobité očakávania a želania, ako aj svoj vlastný názor. Podmienkou je tiež, aby boli dobre koordinované tie podnikové činnosti, ktoré sú zamerané na uspokojovanie požiadaviek trhu. Vnímanie kvality služby z hľadiska zákazníka môže byť značne odlišné od toho, ako sa služba z hľadiska plnenia javí podniku (producentovi služieb). Meranie kvality služieb cestovného ruchu komplikuje ich nemateriálny charakter a ďalšie vlastnosti.¹⁴ V manažérstve kvality služieb je viacero modelov, pomocou ktorých autori merajú kvalitu služieb. Z početných modelov a nástrojov si v tejto kapitole uvedieme tie, ktoré sú najviac aplikovateľné v cestovnom ruchu:

1. Model A. Donabedian – univerzitný profesor verejného zdravotníctva Avedis Donabedian stanovil model pre meranie kvality a zlepšenie zdravotnej starostlivosti na celom svete. Jeho schéma sa skladá z troch častí – štruktúra, proces a výsledok. Prvá časť štruktúra (štruktúrálna kvalita) zahŕňa všetky znaky určitej služby, nevyhnutné na vytvorenie a udržanie pohotovosti pri poskytovaní služby z hľadiska jej poskytovateľa (kvalifikácia, personál, vybavenosť, možnosti prístupu a podobne). Druhá časť proces (procesná kvalita) obsahuje všetky činnosti, ktoré si nárokuje zákazník pri poskytovaní

¹⁴ GUČÍK, . A a kol. *Kvalita a spokojnosť zákazníka v cestovnom ruchu*. Bratislava: Wolters Kluwer 2016. 93 s. ISBN 978-8168350-3

danej služby. Tretia časť výsledok (výsledná kvalita) je spôsob, akým sa splní prísľub poskytovateľa (zmena zdravotného stavu pacienta)¹⁵.

2. Analýza IPA (Importance Performance Analysis) – je ďalšou metódou, ktorá umožňuje zhodnotiť úroveň poskytovaných služieb. IPA slúži k identifikácii relatívneho významu alebo dôležitosti (importance) a zhodnoteniu výkonu (performance) jednotlivých faktorov, majúcich vplyv na sledovanú kvalitu služby vnímanú zákazníkom. Výsledkom IPA analýzy sú prezentované pomocou grafu, ktorý znázorňuje hodnoty priemernej dôležitosti na vertikálnej osi a priemerného výkonu na horizontálnej osi.¹⁶

3. Model GAP – model rozporov. Zaoberá sa rozporami medzi očakávanou a prijímanou kvalitou služieb v rámci jednotlivých procesov. Model GAP retrospektívne analyzuje rozdiely medzi očakávaniami zákazníkov a reálne poskytnutými službami. Model má za úlohu identifikovať „medzeru“ medzi službou, ktorú zákazník očakáva a službou, ktorú poskytuje podnik. Analýza sa robí na základe siedmich rozporov (GAP 1 – GAP 7). Tento model je dôležité používať v praxi preto, aby bolo možné porovnať kvalitu medzi rôznymi podnikmi, odhadnúť poskytovanú kvalitu a porovnať ju s konkurentmi, zachytiť zmeny v procese poskytovanej služby, medzi zákazníkmi v určitom časovom intervale.¹⁷

Očakávania zákazníkov sú veľmi dynamické, preto sa aj ich subjektívne hodnotenie služieb môže v čase veľmi rýchlo meniť. Závisí to od potrieb konkrétneho klienta ale aj od prostredia a kultúry, z ktorých zákazník pochádza. Preto je zo strany poskytovateľov veľmi dôležité vedieť pružne reagovať na zmeny v očakávaních klientov.

1.5.2 Systémy manažérstva kvality

Norma ISO 9000:2015 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník definuje manažérstvo kvality ako *koordinované činnosti zamerané na usmerňovanie a riadenie*

¹⁵ GUČÍK, . A a kol. *Kvalita a spokojnosť zákazníka v cestovnom ruchu*. Bratislava: Wolters Kluwer 2016. 94 s. ISBN 978-8168350-3

¹⁶ RAŠOVSKÁ, I., RYGLOVÁ, K. *Management kvality služieb v cestovnom ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2017, 66 s. ISBN 978-80-247-5021-7

¹⁷ KARKALÍKOVÁ, M. *Kvalita produktu v službách a cestovnom ruchu*. Bratislava: Ekonóm, 2017. 47 s. ISBN 978-80-225-4478-8

organizácie týkajúce sa kvality. Manažérstvo kvality zahŕňa plánovanie kvality, operatívne riadenie kvality, zabezpečovanie kvality a zlepšovanie kvality. ¹⁸

Manažérstvo kvality je jednou z hlavných súčastí riadenia a fungovania podniku. Rozhodnutie pre zavedenie systému manažérstva kvality v podniku a výber jeho vhodného modelu je dôležité strategické rozhodnutie, o ktorom rozhoduje manažment podniku. Norma ISO 9000:2015 Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník definuje systém manažérstva kvality ako „systém stanovenia politiky kvality (celkové zábery a smer pôsobenia organizácie v oblasti kvality, oficiálne vyhlásenie vrcholovým manažmentom), cieľov kvality (kvantifikovateľné, merateľné, respektíve hodnotiteľné úlohy organizácie zamerané na zabezpečovanie kvality na príslušnej riadiacej úrovni) a dosiahnutie týchto cieľov“ ¹⁹

V cestovnom ruchu sa uplatňujú tri základné koncepcie kvality:

1. Štandardy vybavenosti a služieb - „štandardizácia je proces, pri ktorom dochádza k výberu, zjednoteniu a ustáleniu jednotlivých postupov, procesov a výstupov vrátane ich kombinácii, to je definovaniu činností a ich výstupov vrátane informácií. Štandard je požiadavka na službu alebo výrobok, ku ktorému sa porovnáva existujúci stav.“ ²⁰

Napríklad v hotelierstve sa používajú štandardy v podobe kategorizácie ubytovacích zariadení (stanovujú požiadavky na rozsah služieb a vybavenosť). Štandardy v službách určujú cieľové požiadavky a sú aj indikátorom merania splnenia požiadaviek na kvalitu.

2. Koncepcia podľa noriem ISO radu 9000 - systémy založené na ISO normách sú uplatniteľné vo všetkých odboroch. Sú veľmi všeobecné a preto je ich nutné v jednotlivých odboroch a organizáciách správne interpretovať. Systém manažmentu kvality je zaradený v rade noriem ISO 9000. Verzia ISO 9000:2005 špecifikuje základné princípy a terminológiu manažmentu kvality. ISO 9001 špecifikuje požiadavky na procesné riadenie kvality, kvalitu produktu a spokojnosť zákazníka. Norma ISO 9004:2009 prináša prístup manažmentu kvality zameraný na udržateľný rozvoj podniku. ²¹

Avšak vysoké náklady spojené so službami poradenských a certifikačných spoločností vo veľkej miere odrádzajú malé a stredné podniky od zavádzania týchto systémov.

¹⁸ STN EN ISO 9000: 2015 : Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník.

¹⁹ STN EN ISO 9000: 2015 : Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník.

²⁰ GUČÍK, M. a kol. *Kvalita a spokojnosť zákazníka v cestovnom ruchu*. Bratislava: Wolters Kluwer 2016. 32 s. ISBN 978-8168350-3

²¹ RAŠOVSKÁ, I., RYGLOVÁ, K. *Management kvality služieb v cestovnom ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2017, 55 s. ISBN 978-80-247-5021-7

3. Komplexné manažérstvo kvality (TQM): podľa Karkalíkovej²² „predstavuje prístup manažmentu a celej organizácie a je orientovaný na kvalitu každej činnosti. Zakladá sa na účasti všetkých členov organizácie a na snahe o dlhodobý úspech prostredníctvom uspokojovania potrieb zákazníkov, ale slúži aj na prospech všetkých členov organizácie.“ Komplexné manažérstvo kvality ma štyri základné princípy a to orientáciu na zákazníka, neustále zlepšovanie, účasť všetkých, sociálna ohľaduplnosť. Môžeme ho nazvať aj ako určitý postoj, filozofia organizácie.

Tieto tri princípy sú v súčasnosti v cestovnom ruchu najviac uplatňovanými v manažérstve kvality. V nasledujúcej podkapitole sa budeme venovať dôležitému prvku v zabezpečovaní kvality a tým je personál v službách.

1.5.3 Postavenie personálu v kvalite služieb cestovného ruchu

Personál zohráva rozhodujúcu úlohu pri spokojnosti zákazníkov. Hlavné personál v službách by mal byť pohostinný a mal by mať sociálne a profesionálne zručnosti ako vedieť identifikovať očakávania zákazníkov. Orientácia na zákazníka znamená porozumenie očakávaniam zákazníka. Poskytnutie služieb, ktoré v zákazníkoch zanechávajú dlhotrvajúci pozitívny dojem, vyžaduje oveľa viac, ako len zdvorilosť personálu. Preto je veľmi dôležité každému zákazníkovi poskytnúť takú službu, z ktorej bude mať pozitívnu skúsenosť a zapamätá si ju. Hlavným predpokladom kvalitných služieb je stotožnenie sa zamestnanca s cieľmi, kultúrou a princípmi podniku. Zakaždým keď je zákazníkovi sprostredkovaná služba, nie je to len skúsenosť s konkrétnym zamestnancom ale s celým podnikom. Preto schopnosti personálu dobre komunikovať so zákazníkmi rozhodujú o úspešnosti celého podniku. Existuje mnoho požiadaviek, ktoré personál v cestovnom ruchu musí spĺňať v závislosti od konkrétnej pozície. Preto treba výberu personálu venovať dostatočnú pozornosť.²³

Kvalita personálu je primárnym predpokladom na vytvorenie budúcich hodnôt a konkurenčných výhod. Každý pracovník je osobitý a disponuje svojimi kvalitami schopnosťami a zručnosťami. Pokiaľ organizácia podporuje rôzne aktivity na riadenia

²² KARKALÍKOVÁ, M. *Kvalita produktu v službách a cestovnom ruchu*. Bratislava: Ekonóm, 2017. 79 s. ISBN 978-80-225-4478-8

²³ GUČÍK, M. a kol. *Kvalita a spokojnosť zákazníka v cestovnom ruchu*. Bratislava: Wolters Kluwer 2016. 163 s. ISBN 978-8168350-3

ľudských zdrojov, môže z toho v budúcnosti vyťažiť, nakoľko vytvorí podmienky aby sa personál neustále zlepšoval a zvyšoval svoju odbornosť. Podľa Karkalíkovej²⁴ tvoria štruktúru hodnoty ľudskeho kapitálu osobná kvalita, výkonnosť personálu (osobná spôsobilosť, zručnosti, schopnosti), intelektuálny kapitál (schopnosť učiť sa z vlastných chýb, úspechov, riešenie problémov, adaptácia na zmeny), informačný kapitál (schopnosť využívať a vyhodnocovať informácie na účely podnikania), zákaznícky kapitál (znalosť zákazníckych potrieb, schopnosť získať a udržať zákazníka).

Personál v kúpeľnom zariadení musí podľa pracovného zaradenia disponovať odbornou spôsobilosťou na vykonávanie svojej činnosti. Nakoľko v kúpeľných zariadeniach sa poskytujú hlavne služby zdravotného zamerania, na ktoré sú kladené vysoké nároky, personál ich musí spĺňať. Eliášová²⁵ rozdelila nasledovné kategórie personálu v kúpeľoch:

1. Zdravotnícky personál - patria sem lekári, zdravotné sestry, diétné sestry, rehabilitační pracovníci, zdravotnícky laboranti, ošetrovatelia, maséri, sanitárky. Títo pracovníci vykonávajú činnosti priamo spojené so zdravotnou starostlivosťou a majú skončené vysokoškolské vzdelanie na lekárskejších alebo farmaceutických fakultách. Ďalej sú to pracovníci so stredným odborným vzdelaním a vyšším odborným vzdelaním na stredných zdravotníckych školách.
2. Technicko-hospodársky - pracovníci: zodpovedajú za vonkajšie a vnútorné vzťahy v podnikateľskom prostredí. Zabezpečujú činnosti v oblasti riadenia a marketingu vrátane ekonomickej a administratívnej oblasti. Kvalifikácia je aj na tejto úrovni veľmi dôležitá. Vhodnými sú pracovníci s ekonomickým prípadne technickým zameraním, ktorí majú vysokoškolské aj stredoškolské vzdelanie.
3. Prevádzkový a pomocní prevádzkoví pracovníci – predstavujú personál na úrovni ubytovania, stravovania, ale aj na vedľajších úrovniach ako sú napríklad práčovne, údržba, doprava, vrátnice. Kúpeľné podniky zamestnávajú pracovníkov s vysokoškolským, stredoškolským aj so základným vzdelaním a aj bez ukončeného vzdelania.
4. Zamestnanci na úseku voľno-časových aktivít – tvoria ich pracovníci, ktorí zabezpečujú činnosti v oblasti aktívneho aj pasívneho oddychu. Patria tu činnosti v oblasti kultúry,

²⁴ KARKALÍKOVÁ, M. *Kvalita produktu v službách a cestovnom ruchu*. Bratislava: Ekonóm, 2017. 177 s. ISBN 978-80-225-4478-8

²⁵ ELIÁŠOVÁ, D. *Kúpeľníctvo*. Bratislava: Ekonóm 2003. 37 s. ISBN 80-225-1687-2

športu, rekreácie. Tieto aktivity zabezpečujú animátori, tréneri, sprievodcovia, ostatní zamestnanci.

Poskytnutie služieb, ktoré v zákazníkoch zanechávajú pozitívny dojem vyžaduje oveľa viac, ako len zdvorilý prístup. Pokiaľ personál spĺňa uvedené kritéria vytvára dobrú základňu pre poskytovanie kvalitných služieb. Avšak samotná kvalifikácia pre poskytovanie kvalitných služieb nepostačuje. Dôležité sú aj iné faktory²⁶ ako:

- spoľahlivosť (schopnosť poskytnúť spoľahlivo a presne to, čo organizácia sľubuje),
- dôvera (personál má v zákazníkoch budovať dôveru, aby dosiahli ich spokojnosť),
- znalosť produktov a služieb (personál má poznať vlastnosti a prednosti každej služby, ktorú poskytuje),
- hmotné prostriedky (materiálne vybavenie organizácie, vzhľad personálu a upravenosť pracoviska musia pôsobiť reprezentatívne),
- empatia (miera starostlivosti a individuálnej pozornosti, ktorá sa zákazníkovi venuje, znamená vnímanie jeho individuálnych potrieb)
- schopnosť reagovať (ochota pohotovo pomôcť zákazníkovi).

Personál, ktorý je v priamom kontakte so zákazníkmi musí byť kompetentný poskytovať služby a pri tom pamätať na to, že zákazníci i poskytovatelia služieb sú iba ľudia, ktorí môžu tiež robiť chyby. Preto je dôležité vedieť využiť svoje schopnosti, na to aby sa omyli vysvetlili a pritom sa zákazník, či personál necítili ponížovaní.

²⁶ GUČÍK, M. a kol. *Kvalita a spokojnosť zákazníka v cestovnom ruchu*. Bratislava: Wolters Kluwer 2016. 168 s. ISBN 978-8168350-3

2 Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania

2.1 Cieľ práce

Hlavným cieľom diplomovej práce je analyzovať poskytované služby vo vybraných kúpeľných zariadeniach v Dudinciach, Turčianskych Tepliciach a Trenčianskych Tepliciach. Zameriame sa na to, ako kvalitne personál služby poskytuje a aj na to akým spôsobom kúpeľné zariadenia zabezpečujú kvalitu služieb. Pre naplnenie hlavného cieľa sme si stanovili nasledovné čiastkové ciele:

- vypracovanie dotazníka za účelom zhodnotenia kvality personálu v kúpeľnom zariadení,
- zhromaždenie údajov o analyzovaných kúpeľných podnikoch,
- pomocou získaných informácií z dotazníka analyzovať spokojnosť zákazníka s personálom,
- na základe vykonaných a realizovaných analýz odpovedí zákazníkov bude stanovený záver ohľadne kvality poskytovaných služieb a budú vyslovené odporúčania, akým spôsobom zvýšiť, respektíve zlepšiť poskytovanie služieb v kúpeľnom zariadení.

2.2 Metodika práce a metódy skúmania

Prvým krokom pri vypracovaní diplomovej práce bola analýza súčasného stavu riešenej problematiky doma a v zahraničí, ktorá vychádza z domácej a aj zahraničnej literatúry. Analyzovaná literatúra a články sa zameriavajú na postavenie slovenských kúpeľov v EÚ, problematiku kvality v cestovnom ruchu, spokojnosťou zákazníka s poskytovanými službami, charakteristikou kúpeľného cestovného ruchu.

Ďalším krokom bolo vypracovanie dotazníku a následné analyzovanie získaných odpovedí od klientov kúpeľných zariadení v Dudinciach, Trenčianskych Tepliciach a Turčianskych Tepliciach. Jednotlivé kúpeľné podniky sú v tejto časti aj charakterizované, čo spadá do rozsahu poskytovaných služieb a aké je liečebné zameranie vybraných kúpeľných podnikov.

Posledný krok pozostáva z ucelenia získaných výsledkov a ich vyhodnotenia. V tejto časti sú uvedené aj návrhy a odporúčania ako zvýšiť resp. zlepšiť kvalitu poskytovaných služieb.

Pre vyhodnotenie výsledkov a porovnanie boli vyslovené nasledovné hypotézy:

1. Väčšina návštevníkov kúpeľov je vo vekovej kategórii od 51 – 70 rokov.
2. Väčšina kúpeľných pobytov trvá 2 týždne.
3. Najviac návštevníkov využíva pobyty hrazené cez poisťovňu.
4. Návštevníci boli najmenej spokojní so službami personálu stravovacieho úseku.
5. S personálom na úseku recepcie a ubytovania boli zákazníci najviac spokojní.

Prieskum prostredníctvom dotazníku bol uskutočnený v troch kúpeľných zariadeniach v mestách Dudince, Trenčianske Teplice a Turčianske Teplice. Vyplnený bol náhodne vybranými návštevníkmi zariadenia. Použitá bola teda metóda priameho dopytovania. Respondenti boli v úvode dotazníka oboznámení s tým, že dotazník je anonymný, je vypracovaný za účelom zhodnotenia kvality personálu v kúpeľnom zariadení a slúži výhradne na účely vypracovania diplomovej práce. Následne boli požiadaný, aby zvolené odpovede označili krížikom (x) do príslušného štvorca (□).

Výsledky dotazníku sme spracovali v podobe grafov a tabuliek pomocou programu Microsoft Excel 2010.

3 Výsledky práce a diskusia

Ako sme už v úvode spomenuli, Slovensko patrí medzi krajiny s najväčším počtom kúpeľných miest v strednej Európe. Bohatstvo a rozmanitosť prírodných liečivých zdrojov podmienili vznik jednotlivých kúpeľov a s tým spojený rozvoj kúpeľných služieb. Čím viac sa služby rozvíjali, tým väčší dôraz sa kládol na kvalitu poskytovaných služieb. Nositeľom kvality pri službách je bezpochyby personál. Zohráva rozhodujúcu úlohu pri spokojnosti zákazníkov. Preto sme sa v diplomovej práci zamerali na kvalitu personálu a pomocou dotazníku ju budeme v tejto kapitole analyzovať. Najskôr sa zameriame na charakteristiku jednotlivých kúpeľných zariadení, ďalej na prieskum spokojnosti zákazníkov s kvalitou personálu, v závere kapitoly navrhujeme odporúčania ako si zabezpečiť, zvýšiť a udržať kvalitu personálu na základe získaných poznatkov z teoretickej časti.

3.1 Charakteristika vybraných kúpeľných podnikov

Na Slovensku sa aktuálne nachádza 28 kúpeľných podnikov. Pre spracovanie diplomovej práce sme si vybrali 3 kúpeľné podniky. Kúpele Dudince, a. s., Slovenské liečebné kúpele Trenčianske Teplice, a. s. a Slovenské liečebné kúpele Turčianske Teplice, a. s. V nasledujúcich podkapitolách definujeme jednotlivé kúpeľné podniky.

3.1.1 Kúpele Dudince, a. s.

Kúpele Dudince, a. s. patria k popredným slovenským poskytovateľom kúpeľnej starostlivosti. Základom liečby je minerálna voda, ktorej zloženie je jedinečné v celosvetovom meradle. Vďaka súčasnému vysokému obsahu oxidu uhličitého a sírovodíka je vhodná na liečbu viacerých ochorení, aj keď sa vyskytujú v kombinácii. Zamerané sú na liečenie ochorení pohybového aparátu, ochorení srdcovo-cievneho systému, ochorenia nervového systému, chorôb z povolania.²⁷

²⁷ <https://www.kupeledudince.sk/o-spolocnosti/o-nas> [cit. 2018-12-18]

Kúpele Dudince, a. s. poskytujú služby a produkty v oblasti kúpeľnej starostlivosti a nadväzujúcich ubytovacích a stravovacích službách hotelového typu. Politika spoločnosti v oblasti kvality spočíva v nasledujúcich bodoch:²⁸

- úsilie je zamerané na spokojnosť zákazníka a splnenie jeho požiadaviek a očakávaní,
- kvalita je základným princípom pre všetky aktivity,
- zvyšovanie efektívnosti a účinnosti systému kvality s dôrazom na jeho trvalé zlepšovanie,
- neustále zlepšovanie kvality činností, procesov a produktov s cieľom ďalšieho rozvoja spoločnosti a spokojnosti zákazníkov,
- budúcnosť spoločnosti určuje kvalita ľudských zdrojov. Investovaním do vzdelávania, motiváciou a prenášaním zodpovedností na zamestnancov sú vytvárané predpoklady pre naplnenie strategických zámerov spoločnosti,
- vytvárať primerané podmienky na realizáciu politiky kvality, zaväzuje seba, ako aj všetkých zamestnancov politiku kvality trvale dodržiavať. Všetci zamestnanci sú priamo zodpovední za kvalitu vlastnej práce,
- cieľom spoločnosti je starostlivosť o zdravie zákazníka, s čím súvisí záväzok manažmentu venovať neustálu pozornosť zdravotnej neškodnosti vyrábaných pokrmov,
- preventívnymi opatreniami a vytváraním primeraných pracovných podmienok predchádzať poškodeniu zdravia zamestnancov.

Kúpele Dudince, a. s. pracujú na zabezpečení čo najkvalitnejších služieb a na základe toho získali nasledovné certifikáty: ²⁹

1. Certifikát ISO 14001 – Systém manažérstva environmentu. Požiadavky s pokynmi na použitie. Túto medzinárodnú normu môže organizácia použiť na zlepšenie svojho environmentálneho správania. Zahŕňa to plnenie záväzných požiadaviek, dosahovanie environmentálnych cieľov,

²⁸ <https://www.kupeledudince.sk/o-spolocnosti/politiky-spolocnosti> [cit. 2018-12-18]

²⁹ <https://www.kupeledudince.sk/o-spolocnosti/o-nas> [cit. 2018-12-18]

2. Certifikát HACCP - systém kritických bodov HACCP (hazard analysis and critical control points) je systém potravinovej bezpečnosti založený na prevencii. Predstavuje systematickú metódu analýzy procesov v potravinárstve, identifikácie možných rizík a určenia kritických bodov kontroly, ktoré majú zabrániť tomu, aby sa k spotrebiteľovi dostali nebezpečné potraviny.

3. Certifikát OHSAS 18001 - špecifikuje požiadavky na systém manažérstva bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci v organizáciách. Základná požiadavka normy OHSAS 18001 (ISO 45001:2018) je zaviesť, zdokumentovať, uplatňovať a udržiavať systém manažérstva BOZP a zaviesť neustále zlepšovanie systému.

4. Certifikát ISO 9001 - záruka kvality kúpeľných klientov. Vďaka certifikátu ISO 90001 sú nastavené také riadiace a strategické postupy, ktorých účelom je trvalé zlepšovanie práce a zvyšovanie spokojnosti zákazníkov.

Uvedené certifikáty sú potvrdením neustále sa zvyšujúcej kvality poskytovaných služieb.

3.1.2 Slovenské liečebné kúpele Trenčianske Teplice, a. s.

Slovenské liečebné kúpele Trenčianske Teplice, a. s. patria k najstarším a najnavštevovanejším kúpeľom na Slovensku. Je to predovšetkým vďaka vynikajúcej prírodnej sírnej termálnej vode a priaznivej polohe kúpeľov. Liečebná starostlivosť v kúpeľoch Trenčianske Teplice má dlhoročnú tradíciu (prvá písomná zmienka o kúpeľoch je z roku 1247) a je založená predovšetkým na využívaní prírodnej sírnej termálnej vody. V súčasnosti sa okrem termálnej vody využíva široká paleta liečebných metód z oblasti liečebnej rehabilitácie a fyzioterapie.

Kúpele sa špecializujú na liečbu a prevenciu ochorení pohybového aparátu, stavoch po operáciách a úrazoch, chronických reumatických ochorení u niektorých civilizačných chorôb, chorôb z povolania, ale aj ochorení z oblasti internej medicíny, gynekologické a kožné ochorenia vrátane psoriázy.³⁰

³⁰ https://www.kupele-teplice.sk/o_nas/kto_sme/ [cit. 2018-12-18]

Kúpele Trenčianske Teplice pracujú na zabezpečení čo najkvalitnejších služieb a na základe toho získali nasledovné certifikáty:³¹

1. Certifikát ISO 9001 - záruka kvality pre kúpeľných klientov. Vďaka certifikátu ISO 90001 sú nastavené také riadiace a strategické postupy, ktorých účelom je trvalé zlepšovanie práce a zvyšovanie spokojnosti zákazníkov.
2. Certifikát TÜV SÜD - je synonymom pre bezpečnosť a istotu, spoľahlivosť a neustrannosť, ktoré vedú k dosiahnutiu tých najlepších riešení v oblastiach technológie, systémov i odborných znalostí. TÜV SÜD predstavuje spolu so symbolom modrého osemuholníka garanciu väčšej istoty a vyššej ekonomickej pridanej hodnoty po celom svete.
3. Certifikát EUROPESPA - kúpele Trenčianske Teplice, a.s. sa v roku 2012 zaradili do elitného klubu najlepších európskych kúpeľov. Európska asociácia kúpeľov (EHV) im udelila prestížny certifikát kvality EuropeSpa med. Certifikát dokazuje, že klienti tu nájdu špičkovú kvalitu na úrovni Európy aj vďaka profesionálnym službám zamestnancov a strategickým krokom.

Vyššie uvedené certifikáty sú potvrdením toho, že kúpele Trenčianske Teplice sa neustále snažia zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb.

3.1.3 Slovenské liečebné kúpele Turčianske Teplice, a. s.

Slovenské liečebné kúpele Turčianske Teplice, a. s. sa zaraďujú medzi najstaršie a najnavštevovanejšie kúpele v Európe. Nájdeme ich v nadmorskej výške 518 metrov nad morom na upätí Veľkej Fatry v meste s rovnakým názvom Turčianske Teplice. V Turčianskych Tepliciach sa využíva na vodoliečbu a na pitné kúry síranovo-hydrouhličitanová vápenato-horečná minerálna voda. Tieto kúpele sú veľmi navštevované, pretože sa nachádzajú v pokojnom prostredí krásnej prírody a to je vhodné pre relax a oddych od všetkých starostí a stresov.

Hlavným liečebným prostriedkom je termálna liečivá minerálna voda, ktorá je svojimi účinkami predurčená pre liečbu ochorení pohybového aparátu, pre liečbu

³¹ https://www.kupele-teplice.sk/o_nas/kto_sme/ [cit. 2018-12-18]

neurologických, gynekologických, urologických ochorení a ochorení tráviaceho ústrojenstva a aj ako podporná liečba po liečbe onkologických ochorení. Prírodná liečivá, stredne mineralizovaná, hydrogénuhličitánová, vápenato-horečná, so zvýšeným obsahom horčíka a fluóru, slabo kyslá, termálna horúca, hypotonická s celkovou mineralizáciou nad 1524 mg.l-1 a teplotou vody do 47 °C.³²

Turčianske kúpele medzi prvými na Slovensku úspešne prešli auditom systému manažérstva kvality a získali nasledovné certifikáty a ocenenia:³³

1. EUROPESPA - Certifikát Europe Spa MedCertifikát EUROPESPA osvedčuje a potvrdzuje splnenie požiadaviek Európskeho zväzu kúpeľov (ESPA) na liečebnú infraštruktúru, bezpečnosť a hygienu. Kúpele Turčianske Teplice dostali po prvýkrát certifikát v roku 2007
2. HACCP - systém kritických bodov HACCP je systém potravinovej bezpečnosti založený na prevencii. Predstavuje systematickú metódu analýzy procesov v potravinárstve, identifikácie možných rizík a určenia kritických bodov kontroly, ktoré majú zabrániť tomu, aby sa k spotrebiteľovi dostali nebezpečné potraviny.
3. ISO 9001 - Systém manažérstva kvality – norma ISO 9001 špecifikuje požiadavky na systém riadenia kvality v spoločnosti, ktorá chce a potrebuje preukázať svoju schopnosť trvale poskytovať produkty v súlade s príslušnými predpismi a požiadavkami zákazníkov, a ktoré sa usilujú o zvyšovanie spokojnosti zákazníka. Cieľom je uplatňovať a udržiavať systém riadenia kvality a neustále ho zlepšovať.

Uvedené certifikáty sú aj pri týchto kúpeľoch znakom toho, že kúpeľný podnik sa snaží zabezpečovať poskytovanie služieb na čo najvyššom stupni kvality pre kúpeľných hostí.

3.2 Hodnotenie kvality personálu v kúpeľnom zariadení

V nasledujúcej kapitole sa budeme venovať hodnoteniu kvality personálu vo vybraných kúpeľných podnikoch. Hodnotili sme na základe výsledkov z realizovaného prieskumu, ktorý bol zameraný na zistenie spokojnosti kúpeľných hostí s personálom.

³² <https://www.therme.sk/kupele/nasa-medicinska-specializacia/> [cit. 2018-12-18]

³³ <https://www.therme.sk/firmy/certifikaty.html> [cit. 2018-12-18]

Zamerali sme sa na personál ubytovacieho, stravovacieho a zdravotníckeho úseku. Dotazník vyplňali kúpeľní hostia v Kúpeľoch Dudince, a. s., v Slovenských liečebných kúpeľoch Trenčianske Teplice, a. s. a v Slovenských liečebných kúpeľoch Turčianske Teplice, a. s. Výber konkrétnych kúpeľov vychádzal z lokalizácie (ich dostupnosti) a ich postavenia v rámci trhu kúpeľných služieb. Všetky tri zariadenia sa snažia zabezpečovať a zvyšovať kvalitu cez svojich zamestnancov. Kvalita a výkon personálu je pre kúpele veľmi dôležitá, pretože pri rozhodovaní o kúpe služby pomáha potenciálnym klientom značka kvality.

3.2.1 Predmet a cieľ realizovaného prieskumu

Predmetom realizovaného prieskumu bolo hodnotenie kvality personálu v troch vybraných zariadeniach. Prieskum prebiehal v mesiaci január 2019. Prieskumom sme buď potvrdili alebo vyvrátili stanovené hypotézy:

1. Väčšina návštevníkov kúpeľov je vo vekovej kategórii od 51 – 70 rokov.
2. Väčšina kúpeľných pobytov trvá 2 týždne.
3. Najviac návštevníkov využíva pobyty hradené cez poisťovňu.
4. Návštevníci boli najmenej spokojní so službami personálu stravovacieho úseku.
5. Personálom na úseku recepcie a ubytovania boli zákazníci najviac spokojní.

3.2.2 Výber vzorky a priebeh prieskumu

V tomto kroku bolo potrebné stanoviť si kritéria na výber vzorky respondentov. Do prieskumu boli zapojení respondenti, ktorý využívali kúpeľnú starostlivosť v Kúpeľoch Dudince, a. s., v Slovenských liečebných kúpeľoch Trenčianske Teplice, a. s., a v Slovenských liečebných kúpeľoch Turčianske Teplice, a.s. Museli spĺňať podmienku, že ich pobyt trval minimálne víkend. Po splnení tejto podmienky boli respondenti zaradení

do vzorky, ktorá bola oslovená vyplniť dotazník. Vzorku respondentov tvorili návštevníci všetkých vekových kategórií, nakoľko nie je možné presne určiť vekové rozhranie návštevníkov využívajúcich kúpeľné služby. Otázky sa týkali predovšetkým vyjadrenia spokojnosti s kvalitou personálu. Po zvážení všetkých skutočností sme stanovili veľkosť vzorky na 150 respondentov, z toho 50 respondentov tvorili návštevníci Kúpeľov Dudince, a. s., 50 respondentov návštevníci Slovenských liečebných kúpeľov Turčianske Teplice, a.s. a rovnako 50 respondentov návštevníci kúpeľov Turčianske Teplice, a. s. Respondentov sme sa snažili vybrať tak, aby boli zastúpené všetky vekové kategórie, mužské aj ženské pohlavie a rôzne kraje Slovenska.

V ďalšom kroku sme uskutočnili samotný prieskum formou dotazníkov. Zber informácií prebiehal v mesiaci január 2019 v Kúpeľoch Dudince, a. s., v Slovenských liečebných kúpeľoch Trenčianske Teplice, a. s. a v Slovenských liečebných kúpeľoch Turčianske Teplice, a. s. Respondenti boli oslovení personálom kúpeľov na vyplnenie dotazníku pri odchode z liečebného pobytu. Vyplnené dotazníky sme skontrolovali – či boli všetky otázky zodpovedané a či boli otvorené otázky primerane vyplnené. Následne sme získané informácie spracovali do grafickej a tabuľkovej podoby pre lepší prehľad.

3.2.3 Štruktúra dotazníkov

V úvode dotazníka sme respondentov informovali, za akým cieľom bol dotazník vypracovaný a na čo budú získané informácie použité. Dotazník tvorí celkovo 10 otázok. Prvá časť otázok je zameraná na získanie demografických údajov ako pohlavie, vek, pôvod respondentov. Následne sú v tejto časti zahrnuté aj otázky ohľadne dôvodu pobytu a dĺžky trvania pobytu. V ďalšej časti sú otázky už priamo zamerané na zistenie spokojnosti s personálom. Otázky sme smerovali na tri hlavné oblasti poskytovania služieb v kúpeľoch a to ubytovací úsek, stravovací úsek a zdravotnícky úsek.

Väčšinu otázok v dotazníku tvorili uzavreté otázky, nakoľko pre respondentov sú lepšie zodpovedateľné a sú jednoduchšie na spracovanie. Pri týchto otázkach si respondent vyberal z viacerých možností a jednotlivé odpovede vyjadrujú dôležitosť odpovede pre respondenta. Ďalej sme v dotazníku použili aj otvorené otázky, kde respondenti dostali voľný priestor na vyjadrenie ich spokojnosti s kúpeľným zariadením a jeho personálom.

3.3 Vyhodnotenie dotazníkov

Do kúpeľných zariadení bolo doručených celkovo 150 kusov dotazníkov. Z toho do každého zariadenia po 50 kusov. Naspäť sa vrátilo celkovo 142 vyplnených dotazníkov.

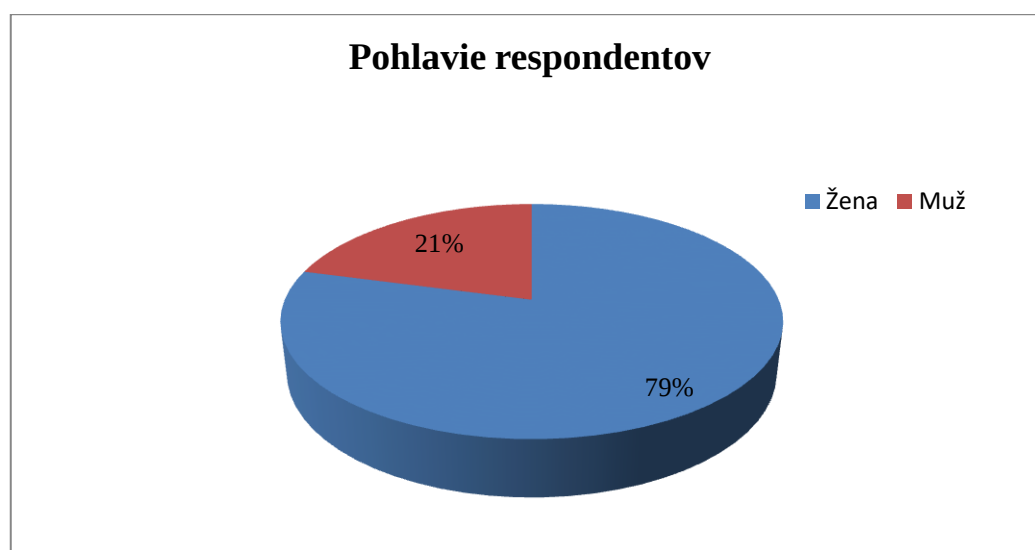
3.3.1 Vyhodnotenie dotazníka v Kúpeľoch Dudince, a. s.

Do kúpeľov bolo doručených 50 kusov dotazníkov, z toho sa späť vrátilo 48 vyplnených dotazníkov. Prvé tri otázky sú zamerané na demografické údaje ako vek, pohlavie a miesto pôvodu respondentov. Zvyšné otázky sú už priamo zamerané na zistenie spokojnosti návštevníkov s personálom. Posledné dve otázky sú otvorené, kde respondenti dostali voľný priestor na vyjadrenie ich spokojnosti s kúpeľným zariadením a jeho personálom.

Otázka č. 1: Aké je Vaše pohlavie?

Z grafu č. 1 môžeme vidieť, že nášho prieskumu sa zúčastnili prevažne ženy. Až 79% respondentov tvorilo ženské pohlavie, čo predstavuje 38 opýtaných z celkového počtu 48. Zvyšných 10 opýtaných tvorilo mužské pohlavie, čo predstavuje 21%.

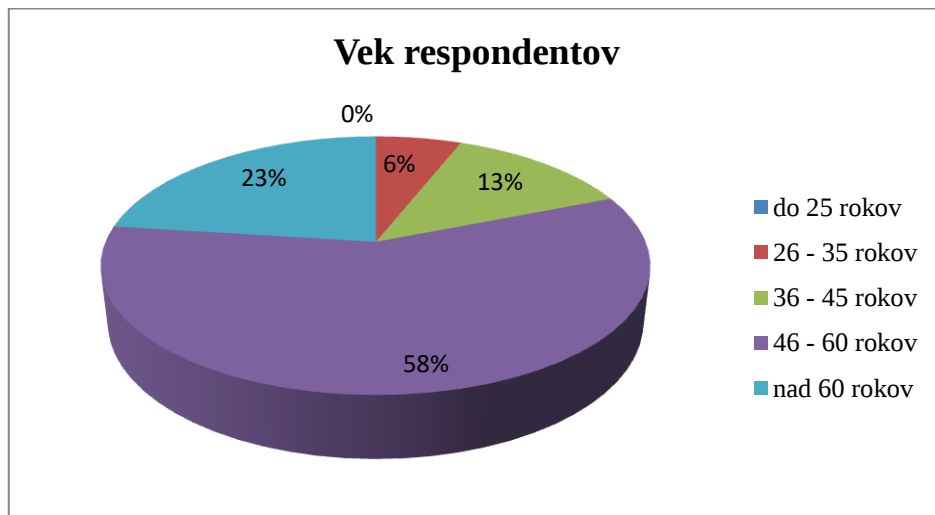
Graf. č. 1: Pohlavie respondentov



Otázka č. 2: Uveďte Váš vek:

V nasledujúcej otázke sa respondenti delili to piatich vekových skupín. Nášho prieskumu sa nezúčastnil žiadny návštevník z vekovej kategórie do 25 rokov. Najviac opýtaných bolo z vekovej kategórie od 46 do 60 rokov, čo predstavovalo 58% opýtaných. Druhou najpočetnejšou skupinou boli respondenti vo vekovej kategórii nad 60 rokov. Táto skupina predstavovala 23% opýtaných. Veková kategória od 36 do 45 rokov predstavovala 13% opýtaných a veková kategória od 26 do 35 rokov predstavovala 6% opýtaných.

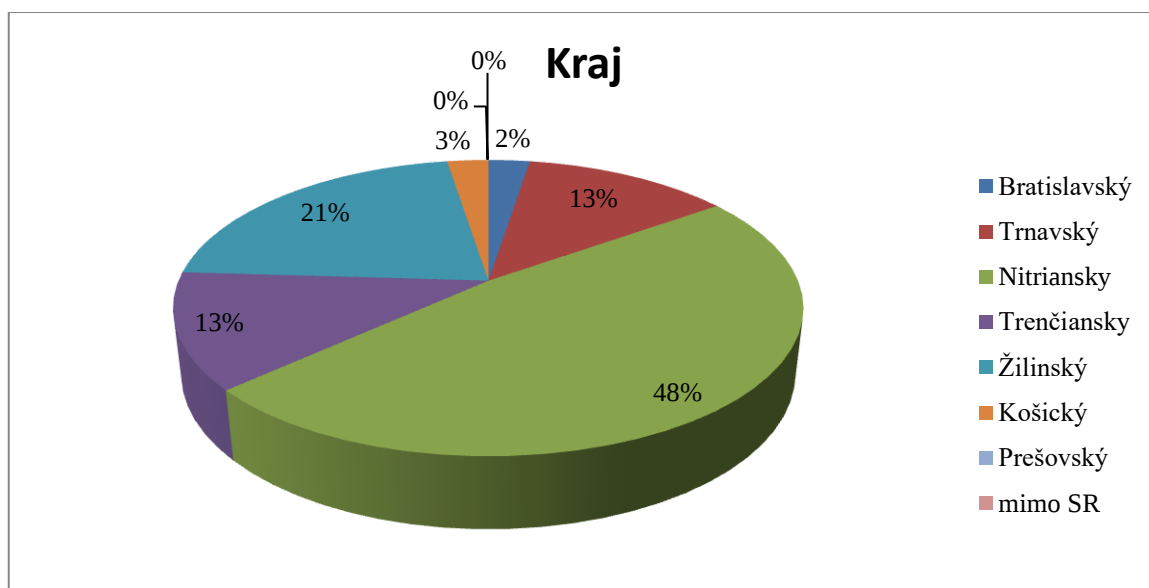
Graf č. 2: Vek respondentov



Otázka č. 3: Uveďte kraj, ktorého pochádzate:

V nasledujúcom grafe môžeme vidieť, že väčšina opýtaných pochádzala z Nitrianskeho kraja, čo predstavuje 58% z celkového počtu 48 respondentov. Druhým najviac zastúpeným krajom bol Žilinský kraj, odkiaľ pochádzalo 17% opýtaných. Nasleduje Trnavský a Trenčiansky kraj s rovnakým výsledkom 10%. Bratislavský a Košický kraj s výsledkom 2% opýtaných. Z Prešovského kraja nepochádzal ani jeden z opýtaných.

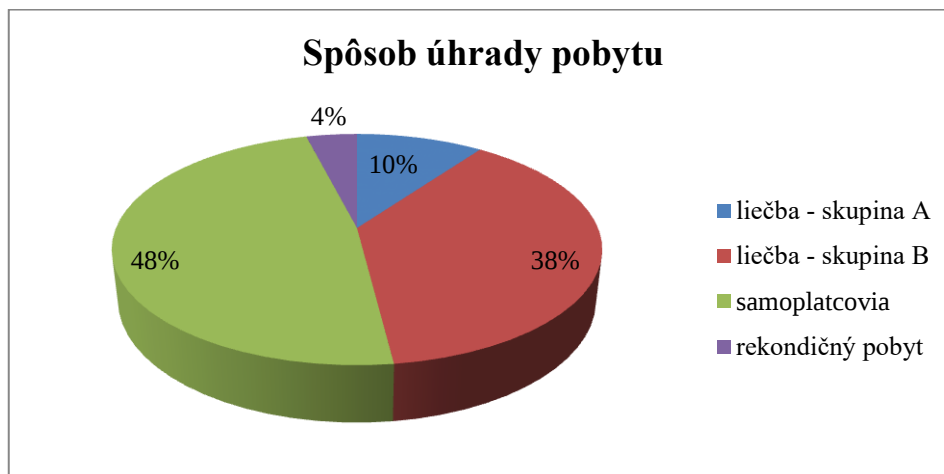
Graf č. 3: Kraj, z ktorého respondenti pochádzali



Otázka č. 4: Akým spôsobom je hrađený Váš pobyt?

V tejto otázke sme zisťovali akým spôsobom si návštevníci hradia kúpeľný pobyt. Či ide o samoplatcov, pobyty hrađené zamestnávateľom, prípadne poisťovňou. Najviac opýtaných predstavuje skupinu samoplatcov a to až 48%. Druhú najpočetnejšiu skupinu - 38 % predstavujú návštevníci, ktorým hradí pobyt poisťovňa v skupine B. Ďalšiu skupinu návštevníkov tvorili, tí ktorým pobyt hradí poisťovňa v skupine A, čo predstavuje 10%. Najmenej je návštevníkov, ktorí prišli na rekondičný pobyt hrađený zamestnávateľom. Predstavujú ich len 4% opýtaných.

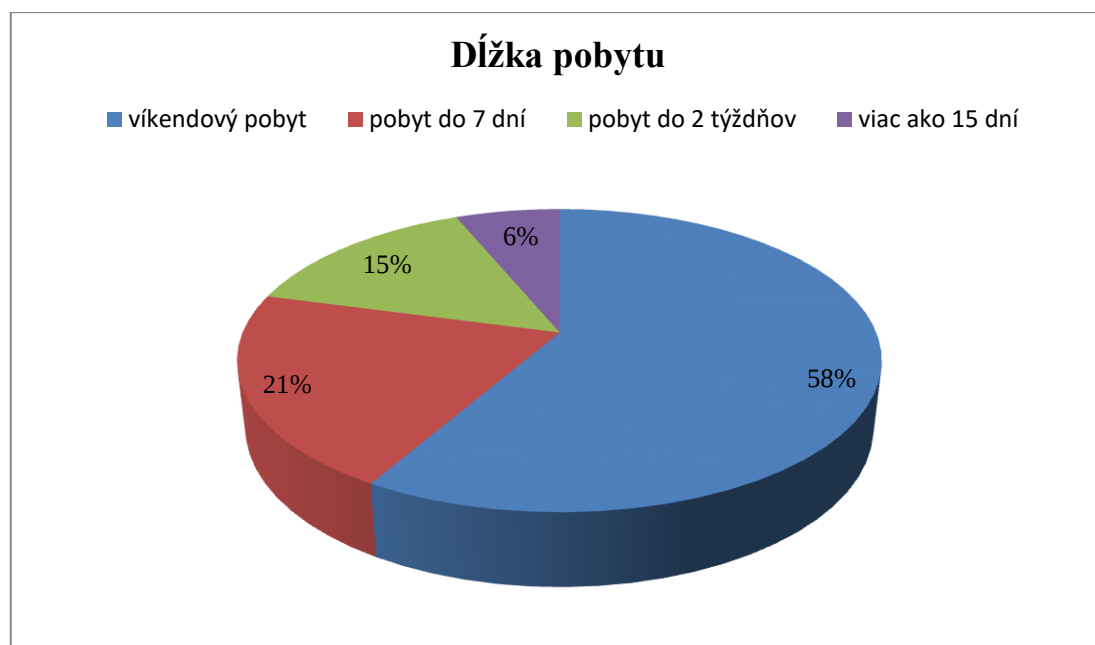
Graf č. 4: Spôsob úhrady pobytu respondentov



Otázka č. 5: Aká je dĺžka Vášho pobytu?

Najviac až 58% respondentov označilo odpoveď, že pricestovali na víkendový pobyt. Toto nadväzuje aj na predchádzajúcu otázku, kde väčšina respondentov označila, že sú samoplatcovia. 21% opýtaných označilo odpoveď, že ich pobyt trvá do 7 dní. Následne s 15% sú pobyty, ktoré trvajú do dvoch týždňov. Len 6% respondentov označilo, že ich pobyt trvá viac ako 15 dní. Z vyššie uvedených odpovedí vyplýva, že trendom sa stávajú kratšie pobyty. Tak isto môže mať na výsledky vplyv aj to, že prieskum prebiehal mimo hlavnej kúpeľnej sezóny.

Graf č. 5: Dĺžka pobytu respondentov



Otázka č. 6: Vyjadrite svoju spokojnosť s personálom na úrovni ubytovacieho úseku

Úlohou respondentov bolo označiť písmenom X políčko, ktoré presne vyjadrovalo ich mieru spokojnosti alebo nespokojnosti s personálom na úrovni ubytovacieho úseku. Pričom číslce 1 až 5 predstavovali: 1 – veľmi spokojný, 2 skôr spokojný, 3 – ani spokojný, ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5 – rozhodne nespokojný. Otázku tvorilo päť odpovedí a pri každej z nich respondenti vyjadrili ako boli s personálom spokojní.

1. Ochota personálu pri vybavovaní objednávky - túto otázku mali respondenti vyplňať iba v prípade, ak objednávku realizovali osobne, mailom alebo telefonicky. Zo 48 vyplnených dotazníkov odpovedali všetci. 52% odpovedalo, že pri vybavení objednávky boli skôr spokojní, 27% označilo odpoveď, že boli veľmi spokojní. 17% respondentov odpovedali, že neboli ani spokojní a ani nespokojní. Len 4% respondentov bolo nespokojných s personálom pri vybavení objednávky. Ani jeden z opýtaných neodpovedal tak, že by bol rozhodne nespokojný, čo môžeme hodnotiť pozitívne. Odpovede sú zhrnuté v Tabuľke číslo 1.

Tabuľka č. 1: Ochota personálu pri vybavovaní objednávky

Ochota a zdvorilosť personálu pri vybavovaní objednávky		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	13	27%
skôr spokojný	25	52%
ani spokojný ani nespokojný	8	17%
nespokojný	2	4%
rozhodne nespokojný	0	0%

2. Čistota a upravenosť personálu na recepcii - zo 48 vyplnených odpovedí najviac respondentov odpovedalo, že s čistotou a upravenosťou personálu na recepcii boli skôr spokojní, čo predstavovalo až 50%. Ďalšou veľmi početnou odpoveďou bolo, že boli veľmi spokojní, čo predstavovalo 44%. Len 6% respondentov odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. Nespokojných resp. rozhodne nespokojných bolo 0% opýtaných.

Tabuľka číslo 2: Čistota a upravenosť personálu na recepcii

Čistota a upravenosť personálu na recepcii		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	21	44%
skôr spokojný	24	50%
ani spokojný ani nespokojný	3	6%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

3. Komunikatívnosť personálu - v tejto otázke respondenti hodnotili prístup personálu k ich potrebám. Či bol ich záujem o zisťovanie požiadaviek dostatočný, či hovorili jasne a či relevantne odpovedali na ich otázky. Až 54% respondentov odpovedalo, že s komunikatívnosťou personálu boli veľmi spokojní. 21% odpovedalo, že boli skôr spokojní. 17% respondentov odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní a len 4% respondentov bolo nespokojných. Rozhodne nespokojný nebol ani jeden z nich.

Tabuľka č. 3: Komunikatívnosť personálu

Komunikatívnosť personálu		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	26	54%
skôr spokojný	10	21%
ani spokojný ani nespokojný	8	17%
nespokojný	4	8%
rozhodne nespokojný	0	0%

4. Ochota pri poskytovaní informácií - na túto otázku odpovedali respondenti pokiaľ potrebovali zistiť informácie o možnosti trávenia voľného času, o doprave, o atrakciách v okolí a o podujatiach. Až 48% respondentov odpovedalo, že s ochotou pri poskytovaní informácií boli veľmi spokojní. Ďalších 19% respondentov odpovedalo, že boli skôr spokojní a tak isto 19% ani spokojní, ani nespokojní. 13% respondentov bolo nespokojných s ochotou personálu pri poskytovaní informácií a 2% bolo rozhodne nespokojných respondentov.

Tabuľka č. 4: Ochota pri poskytovaní informácií

Ochota pri poskytovaní informácií		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	23	48%
skôr spokojný	9	19%
ani spokojný ani nespokojný	9	19%
nespokojný	6	13%
rozhodne nespokojný	1	2%

5. Profesionálne riešenie problémov - až 46% respondentov odpovedalo, že neboli ani spokojní, ani nespokojní. Polovicu z toho 23% predstavovali respondenti, ktorí boli skôr spokojní. 19% respondentov odpovedalo, že boli veľmi spokojní s riešením ich problémov. Avšak 12% respondentov nebolo spokojných s riešením ich problémov.

Tabuľka č. 5: Profesionálne riešenie problémov

Profesionálne riešenie problémov		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	9	19%
skôr spokojný	11	23%
ani spokojný ani nespokojný	22	46%
nespokojný	6	12%
rozhodne nespokojný	0	0%

6. Udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru: až 35% respondentov bolo s udržiavaním očného kontaktu počas rozhovoru skôr spokojných. 15% respondentov odpovedalo, že boli veľmi spokojní s tým ako personál udržiaval očný kontakt počas rozhovoru. 19% odpovedalo, že boli ani spokojní, ani nespokojní a až 31% odpovedalo, že neboli spokojní. Je to zvláštny výsledok nakoľko z predchádzajúcich odpovedí vyplynulo, že polovica respondentov bola spokojná. Žiadny z opýtaných nebol rozhodne nespokojný.

Tabuľka č. 6: Udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru

Udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	7	15%
skôr spokojný	17	35%
ani spokojný ani nespokojný	9	19%
nespokojný	15	31%
rozhodne nespokojný	0	0%

1. Ochota a zdvorilosť chýžných - v rámci ubytovacieho úseku sme sa zamerali aj na chýžné, nakoľko so zákazníkmi často prichádzajú do kontaktu a svojím správaním vedia ovplyvniť celkový dojem z personálu. Až 58% opýtaných bolo s ochotou a zdvorilosťou chýžných skôr spokojných. 19% respondentov bolo veľmi spokojných a 21 % ani spokojných ani nespokojných. 2% respondentov bolo s ochotou a zdvorilosťou chýžných nespokojných. Rozhodne spokojní neboli ani jeden z respondentov.

Tabuľka č. 7: Ochota a zdvorilosť chýžných

Ochota a zdvorilosť chýžných		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	9	19%
skôr spokojný	28	58%
ani spokojný ani nespokojný	10	21%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	0	0%

Otázka č. 7: Vyjadrite svoju spokojnosť s personálom na úrovni stravovacieho úseku

Úlohou respondentov bolo označiť písmenom X políčko, ktoré presne vyjadrovalo ich mieru spokojnosti alebo nespokojnosti s personálom na úrovni stravovacieho úseku. Pričom číslice 1 až 5 predstavovali: 1 – veľmi spokojný, 2 skôr spokojný, 3 – ani spokojný, ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5 – rozhodne nespokojný. Otázku tvorilo päť odpovedí a pri každej z nich respondenti vyjadrili ako boli s personálom spokojní.

1. Prístup k hosťovi - až 48% respondentov odpovedalo, že boli skôr spokojní s prístupom obsluhujúceho personálu. Je to veľmi dôležité nakoľko obsluhujúci personál je so zákazníkmi v kontakte ráno pri raňajkách, na obede a aj pri večerách. 31% respondentov bolo s personálom veľmi spokojných. Ďalších 13% respondentov odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. 6% respondentov bolo nespokojných a 2% rozhodne nespokojných.

Tabuľka č. 8: Prístup obsluhujúceho personálu k hosťovi

Prístup obsluhujúceho personálu k hosťovi		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	15	31%
skôr spokojný	23	48%
ani spokojný ani nespokojný	6	13%
nespokojný	3	6%
rozhodne nespokojný	1	2%

2. Príjemné vystupovanie - v tejto otázke sme analyzovali ako boli zákazníci spokojní s vystupovaním obsluhujúceho personálu. Či bol personál k hosťom príjemný, či oslovil, pozdravil a usadil k miestu. Až 42% respondentov bolo skôr spokojných s príjemným vystupovaním personálu. 29% bolo veľmi spokojných a 23% odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. Len 4% respondentov odpovedali, že boli nespokojní a 2% rozhodne nespokojní.

Tabuľka č. 9: Príjemné vystupovanie

Príjemné vystupovanie		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	14	29%
skôr spokojný	20	42%
ani spokojný ani nespokojný	11	23%
nespokojný	2	4%
rozhodne nespokojný	1	2%

3. Znalosť jedálneho lístka - v tejto otázke sme analyzovali ako vedel personál usmerniť klientov pri výbere jedál a akú mal schopnosť odporúčať. Až 35% respondentov odpovedalo, že boli veľmi spokojní so schopnosť personálu odporúčať a tak isto so znalosťou jedálneho lístka. 46% respondentov bolo skôr spokojných. Ďalších 17% respondentov odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní a 2% bolo nespokojných. Rozhodne nespokojní nebol žiadny respondent.

Tabuľka č. 10: Znalosť jedálneho lístka

Znalosť jedálneho lístka		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	17	35%
skôr spokojný	22	46%
ani spokojný ani nespokojný	8	17%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	0	0%

4. Čistota a atmosféra v priestoroch stravovania -

Tabuľka č. 11: Čistota a atmosféra v priestoroch stravovania

Čistota a atmosféra v priestoroch stravovania		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	15	31%
skôr spokojný	24	50%
ani spokojný ani nespokojný	7	15%
nespokojný	2	4%
rozhodne nespokojný	0	0%

5. Celková profesionalita personálu - v tejto otázke sme analyzovali ako respondenti vnímali celkovú profesionalitu personálu. Ako na nich pôsobil počas obsluhy, či im venoval dostatočnú pozornosť, bol im nápomocný a podobne. Až 48% respondentov odpovedalo, že boli skôr spokojní. 31% odpovedalo, že boli veľmi spokojní. 16% opýtaných odpovedalo ani spokojní ani nespokojní. 4% respondentov boli nespokojní. Našli sa aj takí, čo s celkovou profesionalitou personálu na úrovni stravovania boli rozhodne nespokojní. Výsledky môžeme vidieť v nasledujúcej tabuľke č. 12.

Tabuľka č. 12: Celková profesionalita personálu

Celková profesionalita personálu		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	15	31%
skôr spokojný	23	48%
ani spokojný ani nespokojný	7	16%
nespokojný	2	4%
rozhodne nespokojný	1	2%

Otázka č. 8: Vyjadrite spokojnosť so zdravotným personálom

Úlohou respondentov bolo označiť písmenom X políčko, ktoré presne vyjadrovalo ich mieru spokojnosti alebo nespokojnosti so zdravotným personálom. Pričom číslice 1 až 5 predstavovali: 1 – veľmi spokojný, 2 skôr spokojný, 3 – ani spokojný, ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5 – rozhodne nespokojný. Otázku tvorilo päť možností a pri každej z nich respondenti vyjadrili ako boli s personálom spokojní.

1. Vstupná lekárska prehliadka - v tejto otázke sme analyzovali ako boli respondenti spokojní s priebehom vstupnej lekárskej prehliadky. Až 65% odpovedalo, že boli skôr spokojní. 19% opýtaných odpovedalo, že boli veľmi spokojní a 17% opýtaných odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. Ani jeden z opýtaných neodpovedal, že bol so vstupnou lekárskou prehliadkou nespokojný alebo rozhodne nespokojný, čo môžeme považovať za veľmi pozitívnu odpoveď.

Tabuľka č. 13: Vstupná lekárska prehliadka

Vstupná lekárska prehliadka		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	9	19%
skôr spokojný	31	65%
ani spokojný ani nespokojný	8	17%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

2 Prístup a profesionalita zdravotnej sestry - analýzou tejto otázky sme zisťovali ako boli respondenti spokojní s prístupom a profesionalitou zdravotnej sestry. Až 58% respondentov odpovedalo, že boli veľmi spokojní. Ďalších 36% opýtaných bolo skôr spokojných a len 6% odpovedalo ani spokojní ani nespokojní. Ani jeden z opýtaných neodpovedal, že bol nespokojný alebo rozhodne nespokojní. Môžeme teda zhodnotiť, že zdravotnícky personál v kúpeľnom zariadení je na veľmi profesionálnej úrovni a návštevníci sú s ním spokojní.

Tabuľka č. 14: Prístup a profesionalita zdravotnej sestry

Prístup a profesionalita zdravotnej sestry		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	28	58%
skôr spokojný	17	36%
ani spokojný ani nespokojný	3	6%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

3. prístup a profesionalita lekára - v tejto otázke sme analyzovali ako boli respondenti spokojní s prístupom a profesionalitou lekára. Z odpovedí môžeme konštatovať, že 48% opýtaných bolo s prístupom a profesionalitou lekára veľmi spokojných a 44% skôr spokojných. Len 8% opýtaných odpovedalo ani spokojný ani nespokojný. A tak isto ako v predchádzajúcom vyhodnotení nikto neodpovedal, že bol nespokojný alebo rozhodne nespokojný.

Tabuľka č. 15: Prístup a profesionalita lekára

Prístup a profesionalita lekára		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	23	48%
skôr spokojný	21	44%
ani spokojný ani nespokojný	4	8%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

4. Kvalita poskytovaných procedúr - v tejto otázke sme sa zamerali na spokojnosť zákazníka s poskytovaním zdravotných procedúr. Z odpovedí môžeme konštatovať že až 47% respondentov bolo s procedúrami skôr spokojných a 37% bolo veľmi spokojných. 14% odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní a 2% nespokojní. Rozhodne nespokojný nebol ani jeden z respondentov.

Tabuľka č. 16: Kvalita poskytovaných procedúr

Kvalita poskytovaných procedúr		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	18	37%
skôr spokojný	23	47%
ani spokojný ani nespokojný	7	14%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	0	0%

5. Časovanie procedúr - analýzou odpovedí na otázku ako boli respondenti spokojní, respektíve nespokojní môžeme konštatovať, že 35% z nich bolo s časovaním procedúr veľmi spokojní, 39% skôr spokojní. Takže viac ako polovica respondentov bola s rozvrhom spokojná. 21% bolo ani spokojných ani nespokojných a len 4% odpovedali, že boli s časovaním procedúr nespokojní.

Tabuľka č. 17: Časovanie procedúr

Časovanie procedúr		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	17	35%
skôr spokojný	19	39%
ani spokojný ani nespokojný	10	21%
nespokojný	2	4%
rozhodne nespokojný	0	0%

6. Hygiena na prevádzkach - otázka bola zameraná na zistenie spokojnosti respondentov s hygienou na zdravotníckych prevádzkach. Až 50% respondentov

odpovedalo, že s hygienou boli skôr spokojní a 31% odpovedalo, že boli veľmi spokojní. Ďalších 19% opýtaných sa vyjadrilo, že boli ani spokojní ani nespokojný. Ani jeden z nich neodpovedal tak, že bol nespokojný a rozhodne nespokojný. Z toho môžeme konštatovať, že kúpeľný podnik si dáva záležať na tom aby boli zariadenia vždy čisté, hygienicky a upravené.

Tabuľka č. 18: Hygiena na prevádzkach

Hygiena na prevádzkach		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	15	31%
skôr spokojný	24	50%
ani spokojný ani nespokojný	9	19%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

Otázka č. 9: Vrátili by ste na ďalší pobyt do týchto kúpeľov? Ak áno/nie uveďte prečo

Na túto otázku odpovedalo len 41 respondentov a z toho 39 z nich odpovedalo, že do kúpeľov by sa ešte vrátili a 2 odpovedali, že do kúpeľov by sa už opätovne nevrátili. Pri odpovediach „áno“ najčastejšie uvádzali ako dôvod opätovnej návštevy personál a prostredie kúpeľov. Pri záporných odpovediach bol ako dôvod uvedený personál. Avšak bližší opis dôvodu nebol uvedený.

Otázka č. 10: Vyjadrite Váš celkový dojem z personálu

Väčšina opýtaných na tuto otázku odpovedalo, tak, že personál je priateľský, profesionálny, nápomocný a hostia sa opäť radi vrátia kvôli domáckej a príjemnej atmosfére, ktorú personál vytváral.

Z analyzovaných odpovedí, môžeme vidieť, že respondenti boli najviac spokojní so zdravotným personálom a najmenej s personálom stravovacieho úseku. V nasledujúcej podkapitole budeme analyzovať odpovede respondentov v kúpeľoch Trenčianske Teplice.

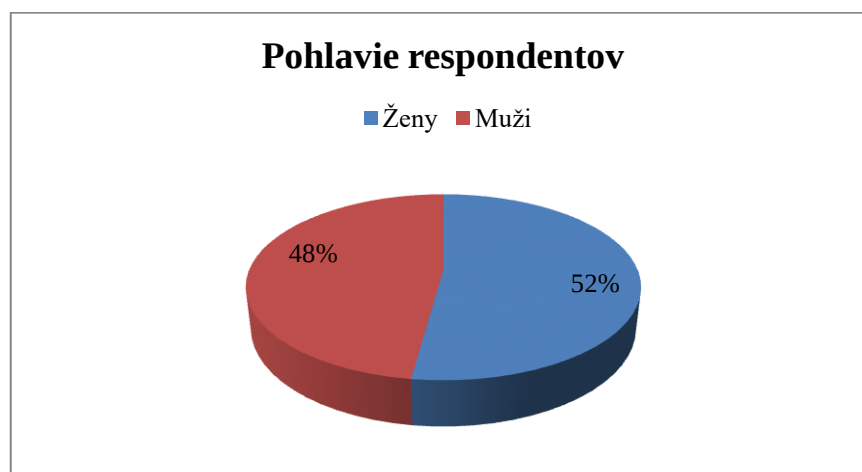
3.3.2 Vyhodnotenie dotazníka v Slovenských liečebných kúpeľoch Trenčianske Teplice, a. s.

Do kúpeľov bolo doručených 50 kusov dotazníkov, z toho sa späť vrátilo 46 vyplnených dotazníkov. Prvé tri otázky sú zamerané na demografické údaje ako vek, pohlavie a miesto pôvodu respondentov. Zvyšné otázky sú už priamo zamerané na zistenie spokojnosti návštevníkov s personálom. Posledné dve otázky sú otvorené, kde respondenti dostali voľný priestor na vyjadrenie ich spokojnosti s kúpeľným zariadením a jeho personálom.

Otázka č. 1: Aké je Vaše pohlavie

Ako môžeme vidieť v grafe pomer žien a mužov v kúpeľoch bol skoro rovnaký. Zo 46 respondentov sa do prieskumu zapojilo 24 žien a 22 mužov.

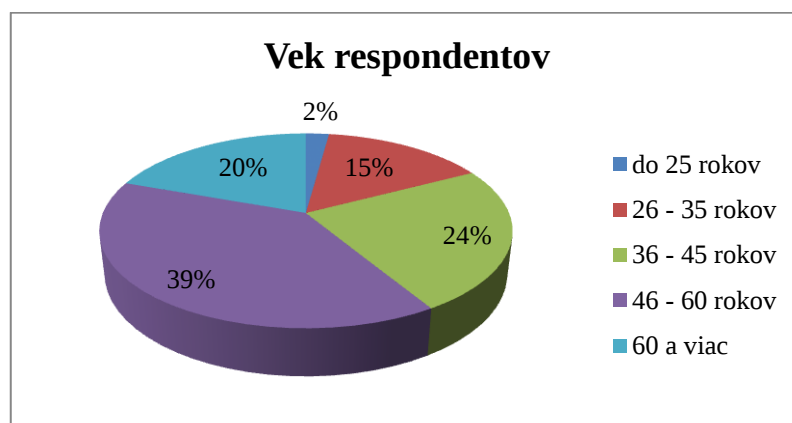
Graf. č. 6: Pohlavie respondentov



Otázka č. 2: Uved'te Váš vek

Do prieskumu sa zapojili všetky uvedené vekové kategórie. Najväčšiu časť respondentov tvorila veková skupina od 46 – 60 rokov, čo tvorilo 39%. Druhou najpočetnejšou skupinou boli respondenti vo veku od 36 – 45 rokov, čo predstavovalo 24%. Následne bola skupina 60 a viac s dvadsiatimi percentami. Následne skupina respondentov od 26 – 35 rokov, čo predstavovalo 15% a najmenej početnou skupinou boli respondenti do 25 rokov, ktorý predstavovali len 2% opýtaných.

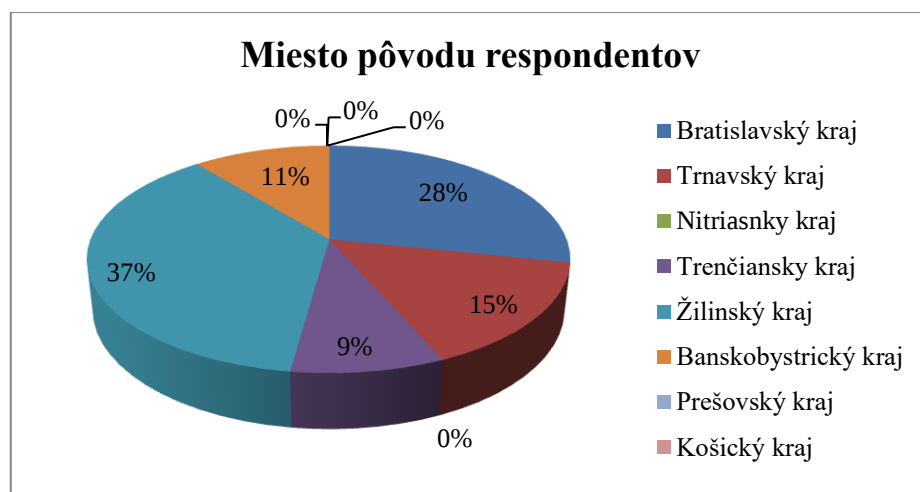
Graf č. 7: Vek respondentov



Otázka č. 3 Uved'te kraj, z ktorého pochádzate

Z nižšie uvedeného grafu môžeme konštatovať, že najpočetnejšiu skupinu respondentov tvorili návštevníci zo Žilinského kraja, čo predstavuje 37%. Z Bratislavského kraja bolo 28% respondentov, z Trnavského kraja 15% respondentov, z Banskobystrického kraja bolo 11% respondentov, z Trenčianskeho kraja 9% respondentov. Z Košického a Prešovského kraja sa nezúčastnil ani jednej z opýtaných. Tak isto nebol žiadny respondent pochádzajúci mimo SR:

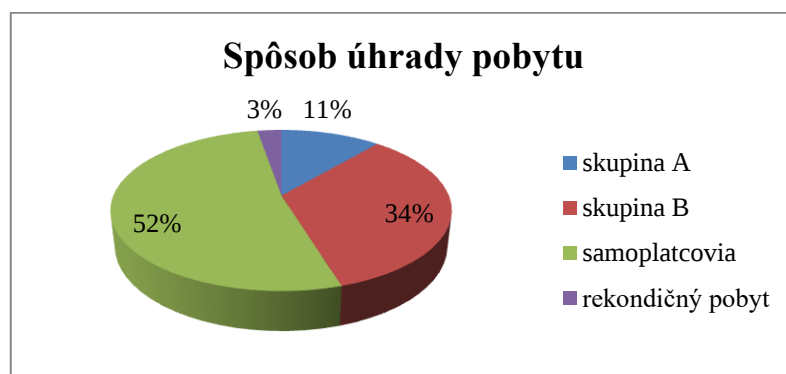
Graf č. 8: Miesto pôvodu respondentov



Otázka č. 4: Akým spôsobom je hradený Váš pobyt

Najväčšiu časť respondentov tvorili návštevníci, ktorí prišli do kúpeľov ako samoplatcovia. Tvorili až 52% opýtaných. Druhou najpočetnejšou skupinou boli pacienti kúpeľnej liečby – skupina B, ktorí tvorili až 37%. 11% respondentov tvorili pacienti, ktorým pobyt plne hradí poisťovňa, čiže kúpeľná liečba – skupina A. Len traja z respondentov boli v kúpeľoch na rekondičnom pobyte hradenom zamestnávateľom.

Graf č. 9: Spôsob úhrady pobytu respondentov

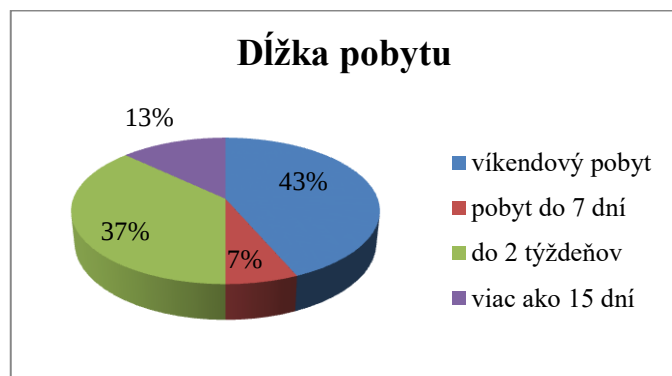


Otázka č. 5: Aká je dĺžka Vášho pobytu

Najviac respondentov odpovedalo, že ich pobyt netrval viac ako týždeň. Môže to nadväzovať na skutočnosť, že najväčšia časť návštevníkov prišla ako samoplatcovia. Táto

časť respondentov tvorila až 43%. V grafe môžeme ďalej vidieť, že druhou najpočetnejšou skupinou boli návštevníci, ktorých pobyt trval do dvoch týždňov. Traja respondenti odpovedali, že ich pobyt trval do 7 dní čo predstavuje len 7% z celkovej počtu. Na pobyt dlhší viac ako 15 prišlo 6 respondentov, čo predstavuje 13%.

Graf č. 10: Dĺžka pobytu respondentov



Otázka č.6: Vyjadrite svoju spokojnosť s personálom na úrovni ubytovacieho úseku

Úlohou respondentov bolo označiť písmenom X políčko, ktoré presne vyjadrovalo ich mieru spokojnosti alebo nespokojnosti s personálom na úrovni ubytovacieho úseku. Pričom číslice 1 až 5 predstavovali: 1 – veľmi spokojný, 2 skôr spokojný, 3 – ani spokojný ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5 – rozhodne nespokojný. Otázku tvorilo päť možností a pri každej z nich respondenti vyjadrili ako boli s personálom spokojní.

1. Ochota pri vybavovaní objednávky - túto otázku mali respondenti vyplňať iba v prípade, ak objednávku realizovali osobne, mailom alebo telefonicky. Zo 46 vyplnených dotazníkov odpovedali všetci. Až 46% respondentov odpovedalo, že boli veľmi spokojní, 39% bolo skôr spokojných. Ani spokojní ani nespokojní bola časť respondentov, ktorá predstavovala 13% z celkového počtu. Len 2% vyjadrili názor, že boli nespokojní. Avšak reálne to predstavuje len jedného respondenta.

Tabuľka č. 19: Ochota pri vybavovaní objednávky

Ochota a zdvorilosť pri vybavovaní objednávky		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	21	46%
skôr spokojný	18	39%
ani spokojný ani nespokojný	6	13%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	0	0%

2. Čistota a upravenosť personálu - až 67% respondentov odpovedalo, že s čistotou a upravenosťou personálu bol skôr spokojný, 24% respondentov odpovedalo, že boli veľmi spokojní. Len štyria respondenti odpovedali, že boli ani spokojní ani nespokojní, čo predstavuje len 9%.

Tabuľka č. 20: Čistota a upravenosť personálu

Čistota a upravenosť personálu		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	11	24%
skôr spokojný	31	67%
ani spokojný ani nespokojný	4	9%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

3. Komunikatívnosť - v tejto otázke odpovedali respondenti na to, ako boli spokojní alebo nespokojní so zisťovaním ich požiadaviek zo strany personálu a následne či boli odpovede personálu relevantné. Na túto otázku odpovedalo 41 respondentov. Z toho až 41% respondentov odpovedalo, že boli veľmi spokojní, 49% skôr spokojní. Štyria respondenti, čo predstavuje 10%, odpovedalo, že boli nespokojní. 0% respondentov odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní a tak isto rozhodne nespokojní.

Tabuľka č. 21: Komunikatívnosť

Komunikatívnosť		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	17	41%
skôr spokojný	20	49%
ani spokojný ani nespokojný	0	0%
nespokojný	4	10%
rozhodne nespokojný	0	0%

4. Ochota pri poskytovaní informácií - na túto otázku odpovedalo 43 respondentov. Vyjadrili svoju spokojnosť alebo nespokojnosť s ochotou personálu pri poskytovaní informácií o atrakciách v okolí, podujatiach, možnostiach a trávenia voľného času a podobne. Až 44% respondentov bolo veľmi spokojných, 46% skôr spokojných. Ani spojný ani nespojný nebol žiadny respondent a tak isto ani jeden nich nebol rozhodne nespokojný. Nespokojných bolo len 10% respondentov.

Tabuľka č. 22: Ochota pri poskytovaní informácií

Ochota pri poskytovaní informácií		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	18	44%
skôr spokojný	19	46%
ani spokojný ani nespokojný	0	0%
nespokojný	4	10%
rozhodne nespokojný	0	0%

5. Profesionálne riešenie problémov - na túto otázku odpovedalo 43 respondentov. 23% z nich odpovedalo, že s riešením ich problémov boli veľmi spokojní. 38% respondentov bolo skôr spokojných. 34% bolo ani spokojných ani nespokojných. Dvaja respondenti, čo predstavuje 5% odpovedali, že boli nespokojný s riešením ich problémov. Rozhodne nespokojný nebol ani jeden.

Tabuľka č. 23: Profesionálne riešenie problémov

Profesionálne riešenie problémov		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	10	23%
skôr spokojný	16	38%
ani spokojný ani nespokojný	15	34%
nespokojný	2	5%
rozhodne nespokojný	0	0%

6. Udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru: na túto otázku odpovedalo 46 respondentov. Až 22% z nich uviedlo, že s udržiavaním očného kontaktu boli veľmi spokojní, 33% z nich bolo skôr spokojných a 39% ani spokojných ani nespokojných. Ďalších 6% respondentov odpovedalo, že s udržiavaním očného kontaktu boli nespokojní.

Tabuľka č. 24: Udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru

Udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	10	22%
skôr spokojný	15	33%
ani spokojný ani nespokojný	18	39%
nespokojný	3	6%
rozhodne nespokojný	0	0%

7. Ochota a zdvorilosť chyžných - na otázku ako boli respondenti spokojní s prístupom chyžných odpovedalo 46 respondentov. Najviac respondentov, čo predstavuje 50% odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. Skôr spokojných bolo 28% a veľmi spokojných 9% respondentov. 6 respondentov odpovedalo, že boli nespokojní, čo nie je práve pozitívne, nakoľko chyžné prichádzajú do kontaktu s návštevníkmi často a je dôležité aby v nich zanechali dobrý dojem.

Tabuľka č. 25: Ochota a zdvorilosť chyžných

Ochota a zdvorilosť chyžných		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	4	9%
skôr spokojný	13	28%
ani spokojný ani nespokojný	23	50%
nespokojný	6	13%
rozhodne nespokojný	0	0%

Otázka č. 7: Vyjadrite svoju spokojnosť s personálom na úrovni stravovacieho úseku

Úlohou respondentov bolo označiť písmenom X políčko, ktoré presne vyjadrovalo ich mieru spokojnosti alebo nespokojnosti s personálom na úrovni stravovacieho úseku. Pričom číslice 1 až 5 predstavovali: 1 – veľmi spokojný, 2 skôr spokojný, 3 – ani spokojný ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5 – rozhodne nespokojný. Otázku tvorilo päť možností a pri každej z nich respondenti vyjadrili ako boli s personálom spokojní

1. Prístup obsluhujúceho personálu - na túto otázku odpovedalo 46 respondentov. Až 62% respondentov bolo skôr spokojných, 22% veľmi spokojných. Ďalších 8% respondentov odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. Čo hodnotíme ako nie veľmi pozitívne je, že 6% respondentov bolo nespokojných a 2% rozhodne nespokojných.

Tabuľka č. 26: Prístup obsluhujúceho personálu

Prístup obsluhujúceho personálu		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	10	22%
skôr spokojný	28	62%
ani spokojný ani nespokojný	4	8%
nespokojný	3	6%
rozhodne nespokojný	1	2%

2. Prijemné vystupovanie - v tejto otázke respondenti hodnotili, či boli pozdravení po vstupe do stravovacieho zariadenia, či si ich personál všimol a usadil ich k miestu. Až 64% percent respondentov odpovedalo, že boli skôr spokojní. 20% z nich bolo veľmi spokojných. 8% z nich bolo ani spokojných ani nespokojných. 6% respondentov bolo s personálom nespokojných a 2% rozhodne nespokojných.

Tabuľka č. 27: Prijemné vystupovanie

Prístup obsluhujúceho personálu		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	9	20%
skôr spokojný	29	64%
ani spokojný ani nespokojný	4	8%
nespokojný	3	6%
rozhodne nespokojný	1	2%

3. Znalosť jedálneho lístka - v tejto otázke mali respondenti vyjadriť či boli spokojní alebo nespokojní s tým, ako personál pozná jedálny lístok. Až 50% respondentov odpovedalo, že boli skôr spokojní. 22% respondentov bolo veľmi spokojných a 24% ani spokojných ani nespokojných. Len 2% respondentov odpovedalo, že boli nespokojní a rovnako 2% rozhodne nespokojní.

Tabuľka č. 28: Znalosť jedálneho lístka, schopnosť odporúčať

Znalosť jedálneho lístka, schopnosť odporúčať		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	10	22%
skôr spokojný	23	50%
ani spokojný ani nespokojný	11	24%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	1	2%

4. Čistota a atmosféra v priestoroch stravovania - v tejto otázke mali respondenti ohodnotiť ako na nich vplývali priestory stravovania. Až 55% respondentov

odpovedalo, že boli skôr spokojní. Ďalších 28% z nich bolo veľmi spokojných. A 13% respondentov odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. A opäť 2% respondentov odpovedalo, že boli nespokojní a aj rozhodne nespokojní.

Tabuľka č. 29: Čistota a atmosféra v priestoroch stravovania

Čistota a atmosféra v priestoroch stravovania		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	13	28%
skôr spokojný	25	55%
ani spokojný ani nespokojný	6	13%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	1	2%

5. Celková profesionalita personálu - v tejto otázke respondenti hodnotili ako boli celkovo spokojní s obsluhujúcim personálom. Až 57% respondentov odpovedalo, že boli skôr spokojní, 20% z nich bolo veľmi spokojných. Ďalších 17% respondentov bolo ani spokojných ani nespokojných. A 4% respondentov bolo nespokojných a 2% rozhodne nespokojných, čo môžeme hodnotiť ako nie pozitívny jav.

Tabuľka č. 30: Celková profesionalita personálu

Celková profesionalita personálu		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	9	20%
skôr spokojný	26	57%
ani spokojný ani nespokojný	8	17%
nespokojný	2	4%
rozhodne nespokojný	1	2%

Otázka č. 8: Vyjadrite svoju spokojnosť so zdravotným personálom

Úlohou respondentov bolo označiť písmenom X políčko, ktoré presne vyjadrovalo ich mieru spokojnosti alebo nespokojnosti so zdravotným personálom. Pričom čísllice 1 až 5 predstavovali: 1 – veľmi spokojný, 2 skôr spokojný, 3 – ani spokojný ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5 – rozhodne nespokojný. Otázku tvorilo päť možností a pri každej z nich respondenti vyjadrili ako boli s personálom spokojní.

1. Vstupná lekárska prehliadka - v tejto otázke respondenti odpovedali ako boli spokojní s priebehom vstupnej lekárskej prehliadky. Na túto otázku odpovedalo 46 respondentov. Až 72% respondentov odpovedalo, že boli skôr spokojní, 17% veľmi spokojní. Ďalších 11% respondentov odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. Žiadny z respondentov neodpovedal, že bol nespokojný alebo rozhodne nespokojný, čo považujeme za veľmi pozitívne. Všetky odpovede sú zobrazené v tabuľke č. 31.

Tabuľka č. 31: Vstupná lekárska prehliadka

Vstupná lekárska prehliadka		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	8	17%
skôr spokojný	33	72%
ani spokojný ani nespokojný	5	11%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

2. Prístup a profesionalita zdravotnej sestry - na túto otázku odpovedalo 46 respondentov. Až 48% z nich bolo s prístupom zdravotnej sestry veľmi spokojných. Ďalších 35% bolo skôr spokojných a 17% ani spokojných, ani nespokojných. Žiaden z respondentov neodpovedal, že bol nespokojný alebo rozhodne nespokojný.

Tabuľka č. 32: Prístup a profesionalita zdravotnej sestry

Prístup a profesionalita zdravotnej sestry		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	22	48%
skôr spokojný	16	35%
ani spokojný ani nespokojný	8	17%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

3. Prístup a profesionalita lekára - v tejto otázke respondenti hodnotili prístup lekára k pacientom. Až 48% z nich odpovedalo, že boli veľmi spokojní a 35% skôr spokojní. Ďalších 17% respondentov bolo ani spokojných, ani nespokojných. Opäť ani jeden z nich neodpovedal, že bol nespokojný alebo rozhodne nespokojný, čo môžeme považovať za veľmi pozitívne.

Tabuľka č. 33: Prístup a profesionalita lekára

Prístup a profesionalita zdravotnej sestry		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	22	48%
skôr spokojný	16	35%
ani spokojný ani nespokojný	8	17%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

4. Kvalita poskytovaných procedúr - v tejto otázke respondenti hodnotili ako boli spokojní s poskytovaním procedúr, ktorých sa zúčastnili. Až 50% respondentov odpovedalo, že boli skôr spokojní a 37% veľmi spokojní. Len 11% opýtaných bolo ani spokojných ani nespokojných. Jeden respondent odpovedal, že bol nespokojný, čo predstavuje 2%.

Tabuľka č. 34: Kvalita poskytovaných procedúr

Kvalita poskytovaných procedúr		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	17	37%
skôr spokojný	23	50%
ani spokojný ani nespokojný	5	11%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	0	0%

5. Časovanie procedúr - s časovaním procedúr bolo 50% respondentov veľmi spokojných a 46% skôr spokojných. Nespokojný boli len dvaja respondenti, čo predstavuje 4%.

Tabuľka č. 35: Časovanie procedúr

Časovanie procedúr		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	23	50%
skôr spokojný	21	46%
ani spokojný ani nespokojný	0	0%
nespokojný	2	4%
rozhodne nespokojný	0	0%

6. Hygiena na prevádzkach - s hygienou na prevádzkach bolo 39% respondentov veľmi spokojných a 44% skôr spokojných. Ďalších 18% z nich sa vyjadrilo, že neboli ani, spokojní ani nespokojní. Nespokojný alebo rozhodne nespokojný nebol nikto z opýtaných.

Tabuľka č. 36: Hygiena na prevádzkach

Hygiena na prevádzkach		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	18	39%
skôr spokojný	20	44%
ani spokojný ani nespokojný	8	17%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

Otázka č. 9: Vrátili by ste sa na ďalší pobyt do týchto kúpeľov?

Na základe informácií získaných z dotazníka môžeme konštatovať, že až 96% respondentov by sa do kúpeľov ešte vrátilo. Najčastejšie uvádzaný dôvod bol kvalita poskytovaných služieb, profesionálny personál, zlepšenie zdravotného stavu. Dvaja respondenti, čo predstavuje 4%, by sa do kúpeľov už nevrátili. Jeden respondent uviedol ako dôvod personál a druhý dôvod neuviedol.

Otázka č. 10: Vyjadrite Váš celkový dojem z personálu

Na základe odpovedí z tejto otázky môžeme konštatovať, že väčšina respondentov bola s personálom veľmi spokojná. Respondenti uvádzali odpovede, že personál bol priateľský, profesionálny a nápomocný. Jeden z respondentov odpovedal, že sa stretol s neochotou a nezáujmom personálu.

Zo získaných odpovedí môžeme konštatovať, že respondenti boli vo väčšine prípadov s personálom spokojní. S tým súvisí aj odpoveď, že až 94% opýtaných by sa do kúpeľov opätovne vrátilo. V nasledujúcej podkapitole budeme analyzovať získané výsledky z kúpeľov Turčianske Teplice.

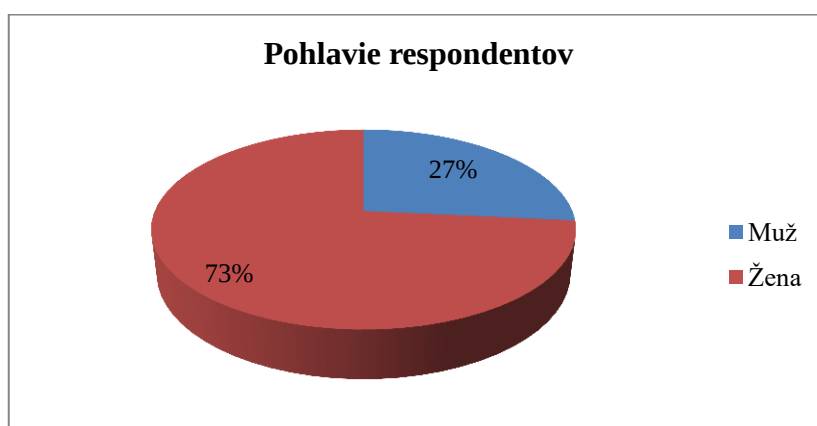
3.3.3 Vyhodnotenie dotazníka v Slovenských liečebných kúpeľoch Turčianske Teplice, a. s.

Do kúpeľov bolo doručených 50 kusov dotazníkov, z toho sa späť vrátilo 49 vyplnených dotazníkov, čo bolo najviac. Prvé tri otázky sú zamerané na demografické údaje ako vek, pohlavie a miesto pôvodu respondentov. Zvyšné otázky sú už priamo zamerané na zistenie spokojnosti návštevníkov s personálom. Posledné dve otázky sú otvorené, kde respondenti dostali voľný priestor na vyjadrenie ich spokojnosti s kúpeľným zariadením a jeho personálom.

Otázka č. 1 Aké je Vaše pohlavie

- na základe získaných informácií z dotazníka, môžeme konštatovať, že väčšinu respondentov tvorili ženy so 73% a menej bolo mužov, čo predstavuje 27%.

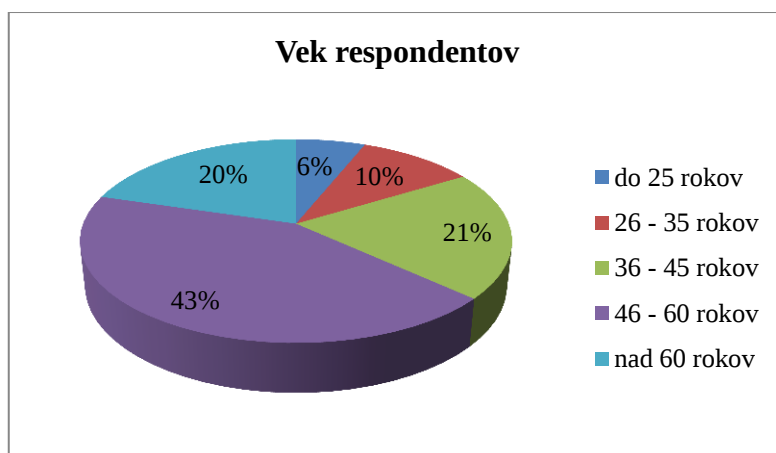
Graf č. 11: Pohlavie respondentov



Otázka č. 2: Uved'te Váš vek

- z grafu môžeme vidieť, že najviac respondentov patrí do vekovej skupiny od 46 – 60 rokov. Druhou najpočetnejšou skupinou sú respondenti vo veku od 36 – 45 rokov a rovnaký počet je aj pri vekovej hranici 60 a viac. Najmenej respondentov bolo vo veku do 25 rokov, čo predstavuje 6% a 10% predstavujú respondenti vo veku od 26 – 35 rokov

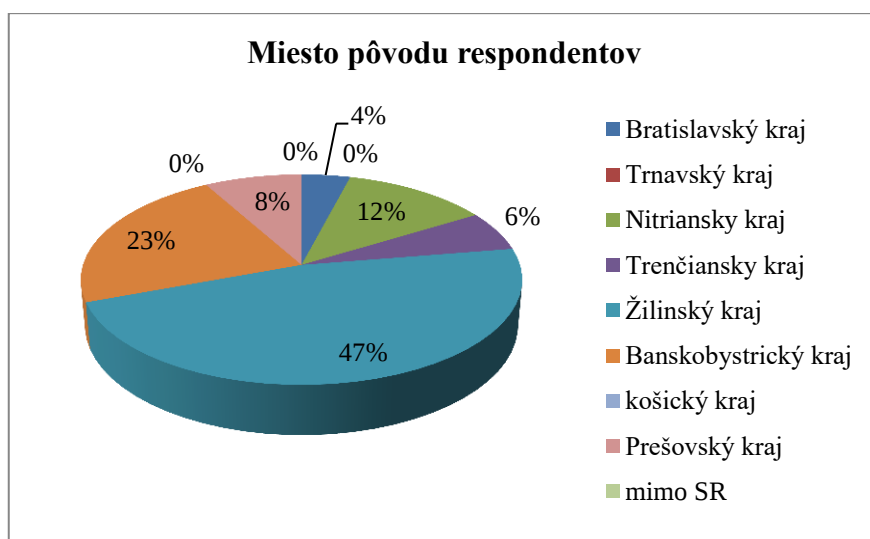
Graf č. 12: Vek respondentov



Otázka č. 3 Uved'te kraj, z ktorého pochádzate

- na základe získaných odpovedí z dotazníka môžeme konštatovať, že najviac respondentov pochádza zo Žilinského kraja, čo predstavuje 47%. Druhou najpočetnejšou skupinou sú respondenti pochádzajúci z Banskobystrického kraja s 23%. 12% respondentov pochádza z Nitrianskeho kraja, z Prešovského 8%, z Trenčianskeho 6%, Bratislavského 4%. Z Košického a Trnavského kraja nepochádza ani jeden respondent. Tak isto sa do prieskumu nezapojil žiadny respondent pochádzajúci mimo SR.

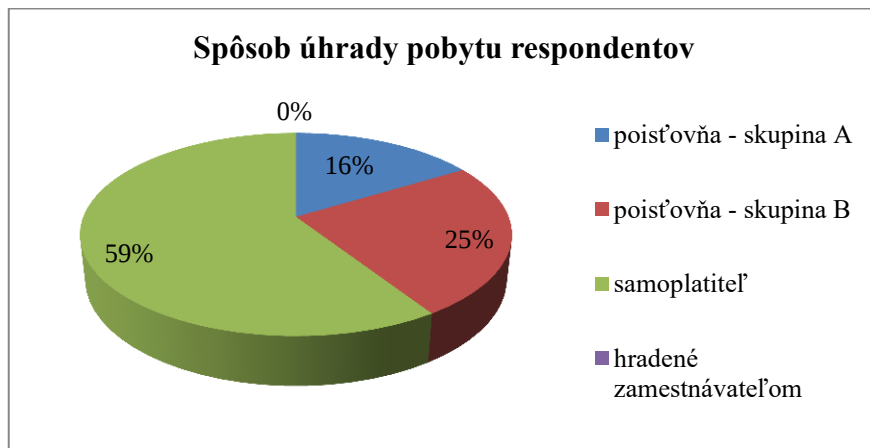
Graf č. 13: Miesto pôvodu respondentov



Otázka č. 4 Akým spôsobom je hrazený Váš pobyt?

- zo získaných informácií môžeme konštatovať, že najviac respondentov si pobyt hradí ako samoplatiteľ, čo predstavuje 59%. Kúpeľnú liečbu skupiny B hrazenú poisťovňou predstavuje 25% respondentov a kúpeľnú liečbu A 16% respondentov. Ani jeden z opýtaných nebolo na rekondičnom pobyte hrazenom zamestnávateľom.

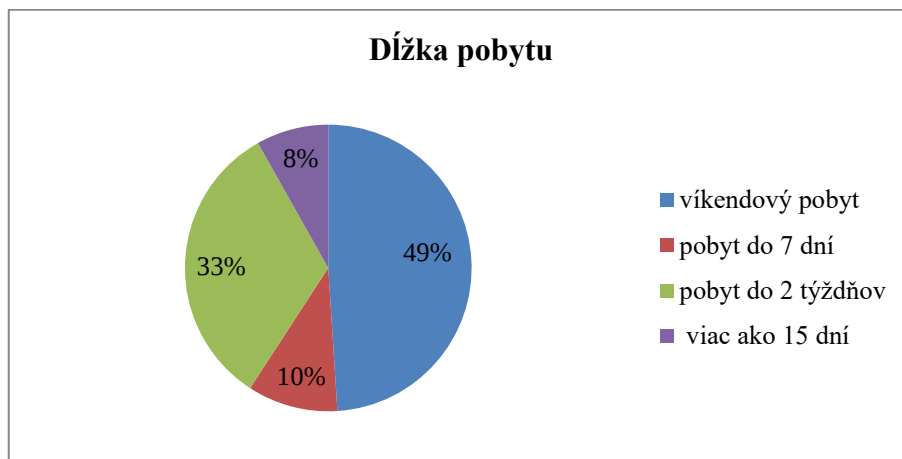
Graf č. 14: Spôsob hradenia pobytu respondentov



Otázka č. 5: Aká je dĺžka Vášho pobytu

- ako môžeme vidieť v grafickom vyjadrení najviac respondentov prišlo na víkendový pobyt (49%), pobytu do 7 dní sa zúčastnilo 10% respondentov, pobytu do 2 týždňov 33% a pobytu nad 15 dní sa zúčastnilo 8% opýtaných.

Graf č. 15: Dĺžka pobytu



Otázka č. 6: Vyjadrite svoju spokojnosť s personálom na úrovni ubytovacieho úseku

Úlohou respondentov bolo označiť písmenom X políčko, ktoré presne vyjadrovalo ich mieru spokojnosti alebo nespokojnosti s personálom na úrovni ubytovacieho úseku. Pričom číslice 1 až 5 predstavovali: 1 – veľmi spokojný, 2 skôr spokojný, 3 – ani spokojný ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5 – rozhodne nespokojný. Otázku tvorilo päť možností a pri každej z nich respondenti vyjadrili ako boli s personálom spokojní.

1. Ochota pri vybavovaní objednávky - túto odpoveď mali respondenti označiť iba v prípade ak objednávku realizovali osobne, mailom alebo telefonicky. Výsledky môžeme vidieť v tabuľke č. 37. Až 31% respondentov odpovedalo, že boli veľmi spokojní a 47% skôr spokojní. Ďalších 22% opýtaných boli ani spokojní, ani nespokojní. Nikto z opýtaných nebol nespokojný alebo rozhodne nespokojný.

Tabuľka č. 37: Ochota pri vybavovaní objednávky

Ochota a zdvorilosť pri vybavovaní objednávky		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	15	31%
skôr spokojný	23	47%
ani spokojný ani nespokojný	11	22%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

2. Čistota a upravenosť personálu na recepcii - zo zistených informácií môžeme konštatovať, že personál na recepcii pôsobil na respondentov čisto a upraveno. Až 51% opýtaných odpovedalo, že boli veľmi spokojní a 37% skôr spokojní. Len 6 respondentov odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní, čo predstavuje 12%.

Tabuľka č. 38: Čistota a upravenosť personálu na recepcii

Čistota a upravenosť personálu na recepcii		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	25	51%
skôr spokojný	18	37%
ani spokojný ani nespokojný	6	12%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

3. Komunikatívnosť – až 43% respondentov odpovedalo, že boli veľmi spokojní s komunikáciou personálu. Personál sa zaujímal o ich požiadavky a v prípade nejasností im poskytoval relevantné odpovede. 24% opýtaných bolo skôr spokojných a 31% ani spokojných ani nespokojných. Jeden respondent odpovedal, že bol nespokojný, čo predstavuje 2% z celkového počtu respondentov.

Tabuľka č. 39: Komunikatívnosť personálu

Komunikatívnosť personálu		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	21	43%
skôr spokojný	12	24%
ani spokojný ani nespokojný	15	31%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	0	0%

4. Ochota pri poskytovaní informácií - na túto otázku respondenti odpovedali v prípade ak, zisťovali od personálu informácie o atrakciách v okolí, podujatiach, možnostiach trávenia voľného času a podobne. Ako môžeme vidieť v tabuľke č. 40 až 40% opýtaných bolo s personálom veľmi spokojných. Ďalších 29% odpovedalo, že boli skôr spokojní a tak isto 29% odpovedalo, že boli ani spokojní, ani nespokojní. Jeden z respondentov odpovedal, že bol s personálom v tomto prípade nespokojný.

Tabuľka č. 40: Ochota pri poskytovaní informácií

Ochota pri poskytovaní informácií		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	20	40%
skôr spokojný	14	29%
ani spokojný ani nespokojný	14	29%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	0	0%

5. Profesionálne riešenie problémov - na túto otázku odpovedalo 41 respondentov. Môžeme konštatovať, že zvyšných 8 zrejme počas svojho pobytu neriešilo žiadny problém. Z uvedených odpovedí vyplýva, že 39% respondentov bolo s riešením ich problémov veľmi spokojných. Ďalších 44% z nich bolo skôr spokojných a 15% ani spokojných ani nespokojných. Len jeden respondent odpovedal, že s riešením jeho problému bol nespokojný.

Tabuľka č. 41: Profesionálne riešenie problémov

Profesionálne riešenie problémov		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	16	39%
skôr spokojný	18	44%
ani spokojný ani nespokojný	6	15%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	0	0%

6. Udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru - na túto otázku odpovedalo 43 respondentov. Až 54% z nich bolo veľmi spokojných s tým ako personál udržiaval očný kontakt počas rozhovoru. Ďalších 26% bolo skôr spokojných a 19% opýtaných odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. Jeden z respondentov odpovedal, že bol nespokojný.

Tabuľka č. 42: Udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru

Udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	23	54%
skôr spokojný	11	26%
ani spokojný ani nespokojný	8	19%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	0	0%

7. Ochota a zdvorilosť chyžných - na túto otázku odpovedalo 46 respondentov. Najviac respondentov, až 50% odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. Ďalších 28% bolo skôr spokojných a 17% veľmi spokojných. Dvaja respondenti odpovedali, že boli nespokojní, čo predstavuje 4% z celkového počtu.

Tabuľka č. 43: Ochota a zdvorilosť chyžných

Udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	8	17%
skôr spokojný	13	28%
ani spokojný ani nespokojný	23	50%
nespokojný	2	4%
rozhodne nespokojný	0	0%

Otázka č. 7: Vyjadrite svoju spokojnosť s personálom stravovacieho úseku

Úlohou respondentov bolo označiť písmenom X políčko, ktoré presne vyjadrovalo ich mieru spokojnosti alebo nespokojnosti s personálom stravovacieho úseku. Pričom čísllice 1 až 5 predstavovali: 1 – veľmi spokojný, 2 skôr spokojný, 3 – ani spokojný, ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5 – rozhodne nespokojný. Otázku tvorilo päť možností a pri každej z nich respondenti vyjadrili ako boli s personálom spokojní.

1. Prístup obsluhujúceho personálu - na túto otázku odpovedalo 49 respondentov, z toho 18% odpovedalo, že s prístupom personálu boli ani spokojní ani nespokojní. Až 53% respondentov odpovedalo, že boli skôr spokojní a 24% veľmi spokojní. Dvaja respondenti odpovedali, že boli nespokojní, čo predstavuje 4%.

Tabuľka č. 44: Prístup obsluhujúceho personálu

Prístup obsluhujúceho personálu		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	12	24%
skôr spokojný	26	53%
ani spokojný ani nespokojný	9	18%
nespokojný	2	4%
rozhodne nespokojný	0	0%

2. Príjemné vystupovanie - v tomto bode respondenti hodnotili spokojnosť respektíve nespokojnosť s tým, ako a či ich personál pozdravil, oslovil pri vstupe do stravovacieho zariadenia, či sa usmieval. Až 56% respondentov odpovedalo, že boli skôr spokojní a 20% veľmi spokojný. Z uvedených odpovedí môžeme tak isto vidieť, že 20% respondentov bolo ani spokojných ani nespokojných. 4% respondentov vyjadrilo názor, že boli nespokojní.

Tabuľka č. 45: Príjemné vystupovanie personálu

Príjemné vystupovanie personálu		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	10	20%
skôr spokojný	27	56%
ani spokojný ani nespokojný	10	20%
nespokojný	2	4%
rozhodne nespokojný	0	0%

3. Znalosť jedálneho lístka, schopnosť odporúčať - zo získaných odpovedí môžeme konštatovať, že až 49% respondentov odpovedalo, že boli veľmi spokojný a 29%

respondentov bolo skôr spokojných. 11 respondentov, čo predstavuje 22%, odpovedalo, že neboli ani spokojní ani nespokojní. Žiaden z respondentov neodpovedal, že bol nespokojný alebo rozhodne nespokojný.

Tabuľka č. 46: Znalosť jedálneho lístka, schopnosť odporúčať

Znalosť jedálneho lístka, schopnosť odporúčať		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	24	49%
skôr spokojný	14	29%
ani spokojný ani nespokojný	11	22%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

4. Čistota a atmosféra v priestoroch stravovania - z uvedených odpovedí môžeme konštatovať, že až 39% respondentov bolo veľmi spokojných a 47% skôr spokojných. Len 14% odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. Ani jeden z respondentov neodpovedal, že bol nespokojný alebo rozhodne nespokojný.

Tabuľka č. 47: Čistota a atmosféra v priestoroch stravovania

Čistota a atmosféra v priestoroch stravovania		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	19	39%
skôr spokojný	23	47%
ani spokojný ani nespokojný	7	14%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

5. Celková profesionalita personálu - na túto otázku odpovedalo 49 respondentov. Z uvedených odpovedí môžeme konštatovať, že až 37% respondentov bolo s celkovou profesionalitou personálu veľmi spokojných a 49% skôr spokojných. Ani spokojní ani nespokojní boli 6 respondenti, čo predstavuje 12%. Nespokojný bol len jeden respondent, čo predstavuje 2%. Rozhodne nespokojný nebol nikto.

Tabuľka č. 48: Celková profesionalita personálu

Celková profesionalita personálu		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	18	37%
skôr spokojný	24	49%
ani spokojný ani nespokojný	6	12%
nespokojný	1	2%
rozhodne nespokojný	0	0%

Otázka č. 8: Vyjadrite svoju spokojnosť so zdravotným personálom

Úlohou respondentov bolo označiť písmenom X políčko, ktoré presne vyjadrovalo ich mieru spokojnosti alebo nespokojnosti so zdravotným personálom. Pričom číslice 1 až 5 predstavovali: 1 – veľmi spokojný, 2 skôr spokojný, 3 – ani spokojný ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5 – rozhodne nespokojný. Otázku tvorilo päť možností a pri každej z nich respondenti vyjadrili ako boli s personálom spokojní.

1. Vstupná lekárska prehliadka - zo získaných odpovedí môžeme konštatovať, že so vstupnou lekárskou prehliadkou bolo veľmi spokojných 23% respondentov a 59/ bolo skôr spokojných. Ďalších 18% respondentov odpovedalo, že boli ani spokojní, ani nespokojní. Žiaden z respondentov nebol nespokojný ani rozhodne nespokojný.

Tabuľka č. 49: Vstupná lekárska prehliadka

Vstupná lekárska prehliadka		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	11	23%
skôr spokojný	29	59%
ani spokojný ani nespokojný	9	18%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

2. Prístup a profesionalita zdravotnej sestry - z uvedených odpovedí môžeme konštatovať, že kvalita zdravotného personálu je na vysokej úrovni. Až 53%

respondentov uviedlo, že boli skôr spokojní a 37% respondentov bolo veľmi spokojných. Len 5 respondentov uviedlo, že boli ani spokojní, ani nespokojní, čo predstavuje 10%. Ani jeden z respondentov neuviedol, že bol nespokojný alebo rozhodne nespokojný.

Tabuľka č. 50: Prístup a profesionalita zdravotnej sestry

Prístup a profesionalita zdravotnej sestry		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	18	37%
skôr spokojný	26	53%
ani spokojný ani nespokojný	5	10%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

3. Prístup a profesionalita lekára - ako môžeme vidieť v tabuľke. č 51 až 52% respondentov bolo s prístupom a profesionalitou lekára skôr spokojných, 34% respondentov bolo veľmi spokojných. Ďalších 14% odpovedalo, že boli ani spokojní ani nespokojní. Opäťovne ani jeden z respondentov nebol nespokojný ani rozhodne nespokojný.

Tabuľka č. 51: Prístup a profesionalita lekára

Prístup a profesionalita lekára		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	17	34%
skôr spokojný	25	52%
ani spokojný ani nespokojný	7	14%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

4. Kvalita poskytovaných procedúr: ako môžeme vidieť v tabuľke č. 52 až 44% respondentov odpovedalo, že s poskytovanými procedúrami boli veľmi spokojní. 38% respondentov bolo skôr spokojných a 18% ani spokojných ani nespokojných.

Ani jeden z opýtaných nebol nespokojný alebo rozhodne nespokojný, čo môžeme hodnotiť ako veľmi pozitívny jav.

Tabuľka č. 52: Kvalita poskytovaných procedúr

Kvalita poskytovaných procedúr		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	21	44%
skôr spokojný	19	38%
ani spokojný ani nespokojný	9	18%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

5.Časovanie procedúr - z uvedených odpovedí môžeme konštatovať, že v kúpeľoch majú veľmi dobre časované procedúry pre pacientov, nakoľko až 59% z nich odpovedalo, že s časovaním procedúr boli veľmi spokojní a 41% respondentov bolo skôr spokojných. Na zvyšné možnosti neodpovedal ani jeden z respondentov.

Tabuľka č. 53: Časovanie procedúr

Časovanie procedúr		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	29	59%
skôr spokojný	20	41%
ani spokojný ani nespokojný	0	0%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

6. Hygiena prevádzkach - s hygienou na prevádzkach boli vo všeobecnosti respondenti spokojní. Až 57% odpovedalo, že boli veľmi spokojní a 39% skôr spokojní. Len dvaja respondenti odpovedali, že boli ani spokojní ani nespokojní. Nespokojný a rozhodne nespokojný nebol ani jeden z respondentov.

Tabuľka č. 54: Hygiena na prevádzkach

Hygiena na prevádzkach		
	počet odpovedí	% odpovedí
veľmi spokojný	28	57%
skôr spokojný	19	39%
ani spokojný ani nespokojný	2	4%
nespokojný	0	0%
rozhodne nespokojný	0	0%

Otázka č. 9: Vrátili by ste sa na ďalší pobyt do týchto kúpeľov?

Až 48 respondentov odpovedalo, že do kúpeľov by sa ešte vrátili. Predstavuje to až 98%. Najčastejšie uvádzaný dôvod pre návrat bol personál a okolie kúpeľov. Len jeden z opýtaných odpovedal, že do kúpeľov by sa už nevrátil. Dôvod prečo je to tak neuviedol.

Otázka č. 10: Vyjadrite Váš celkový dojem z personálu

Na túto otázku odpovedalo 43 respondentov. Najčastejšie odpovede boli, že personál bol vysoko profesionálny, nápomocný, priateľský a vďaka tomu sa hostia cítili skoro ako doma.

Po vyhodnotení dotazníkov z kúpeľov v Turčianskych Tepliciach, môžeme konštatovať, že kvalita poskytovaných služieb na vysokej úrovni. Respondenti boli najviac spokojní so zdravotníckym personálom.

Po vyhodnotení všetkých výsledkov prejdeme v nasledujúcej podkapitole k overeniu stanovených hypotéz.

3.3.4 Overenie hypotéz

Ako jeden z cieľov bolo overenie hypotéz, ktoré sme si vopred stanovili. Na základe prieskumu a získaných informácií z neho sme vyhodnotili jednotlivé hypotézy.

1. Väčšina návštevníkov kúpeľov je vo vekovej kategórii od 46 – 60 rokov.

na základe získaných informácií z dotazníka môžeme konštatovať, že táto hypotéza sa nám potvrdila. Vo všetkých troch skúmaných kúpeľoch bola väčšina respondentov vo vekovej skupine od 46 – 60 rokov.

2. Väčšina kúpeľných pobytov trvá 2 týždne.

- v tomto prípade sa nám hypotéza nepotvrdila, nakoľko vo všetkých troch skúmaných kúpeľoch prevažoval víkendový pobyt. Mohlo to byť spôsobené tým, že do popredia sa dostávajú víkendové relaxačné pobyty samoplatcov. Takisto to môže byť spôsobené aj tým, že prieskum bol realizovaný mimo hlavnej kúpeľnej sezóny.

3. Najviac návštevníkov využíva pobyty hradené cez poisťovňu.

- ani táto hypotéza sa nám nepotvrdila. Nakoľko väčšina respondentov bola v kúpeľoch ako samoplatcovia. Ako sme už spomenuli v predchádzajúcom vyhodnotení môže to byť spôsobené víkendovými relaxačnými pobytmi a tak isto tým, že prieskum bol realizovaný mimo hlavnej kúpeľnej sezóny.

4. Návštevníci kúpeľov boli najmenej spokojní s personálom stravovacieho úseku.

- na základe analýzy odpovedí respondentov môžeme konštatovať, že vo všetkých troch prípadoch boli respondenti najmenej spokojní s personálom stravovacieho úseku. Môže to byť spôsobené vysokou fluktuáciou v tomto odbore, nízkou kvalifikáciou personálu a neochotou personálu pracovať vo viaczmenných prevádzkach. Preto môžeme konštatovať, že táto hypotéza sa nám potvrdila.

5. S personálom na úrovni recepcie a ubytovania boli zákazníci najviac spokojní.

- posledná hypotéza sa nám nepotvrdila. Zo získaných odpovedí v dotazníkoch sme zistili, že respondenti boli najviac spokojní so zdravotným personálom. Vysoko pozitívne hodnotili profesionálny prístup zdravotných sestier a tak isto aj lekárov.

Na základe získaných informácií môže konštatovať, že respondenti z kúpeľov Dudince boli s personálom spokojní. Väčšina z nich hodnotila personál ako priateľský a nápomocný. Až 39 zo 41 respondentov by sa na pobyt do kúpeľov Dudince ešte vrátilo. Najlepšie hodnotený bol zdravotnícky personál a za nim personál ubytovacieho úseku. Najmenej spokojní boli respondenti s personálom stravovacieho úseku. V tomto prípade by sme odporučili zlepšiť prístup obsluhujúceho personálu k host'ovi, viac sa zaujímať o jeho požiadavky.

Po analýze dotazníkov z Kúpeľov Trenčianske Teplice, môžeme konštatovať, že nám vyšli podobné výsledky ako pri respondentoch kúpeľov Dudince. Opätovne najlepšie hodnotený personál bol zdravotnícky. Nasledoval personál ubytovacieho úseku a personál stravovacieho úseku. Čo hodnotíme pozitívne je, že až 96% opýtaných by sa do kúpeľov opätovne vrátilo vďaka kvalite poskytovaných služieb a prinavráteniu, zlepšeniu zdravotného stavu. Čo hodnotíme ako nie pozitívne je, že pri personáli stravovacieho úseku sa v každej z odpovedí, našiel jeden respondent, ktorý bol rozhodne nespokojný.

Analýza dotazníkov z kúpeľov Turčianske Teplice nám opätovne vyvrátila hypotézu č. 5 a z výsledkov môžeme konštatovať, že respondenti boli najviac spokojní so zdravotníckym personálom. Až 98% respondentov odpovedalo, že by sa do kúpeľov vrátilo, čo je najviac zo všetkých sledovaných kúpeľov. Najviac uvádzaný dôvod pre návrat bol práve personál a okolie kúpeľov. Respondenti personál hodnotili ako profesionálny, nápomocný a priateľský.

Záver

Cieľom diplomovej práce bolo analyzovať spokojnosť návštevníkov s personálom vo vybraných kúpeľných zariadeniach v Dudinciach, Turčianskych Tepliciach a Trenčianskych Tepliciach. V práci sme sa zameriavali na to, ako kvalitne personál služby poskytuje a aj na to ako sú návštevníci kúpeľom spokojní s poskytovanými službami. Diplomovú prácu sme rozdelili na tri časti. V prvej časti sme sa zamerali na riešenej danej problematiky doma a v zahraničí. Pozreli sme sa na to, aké postavenie má kvalita v kúpeľnom cestovnom ruchu, aké sú podmienky poskytovania kúpeľných služieb a aké postavenie majú slovenské kúpele v Európskej únii. Následne sme charakterizovali kúpeľné služby a kvalitu. Pri charakteristike kvality sme sa pozreli na metódy hodnotenia kvality, systém manažérstva kvality a postavenie personálu v kvalite služieb cestovného ruchu.

V druhej časti diplomovej práce sme si stanovili čiastkové ciele pre naplnenie hlavného cieľa práce. Čiastkovými cieľmi bolo vypracovanie dotazníka za účelom zhodnotenia kvality personálu v kúpeľnom zariadení, zhromaždenie údajov o analyzovaných kúpeľných podnikoch; pomocou získaných informácií z dotazníka analyzovať spokojnosť zákazníka s personálom; na základe vykonaných a realizovaných analýz odpovedí zákazníkov bol stanovený záver ohľadne kvality poskytovaných služieb a boli vyslovené odporúčania, akým spôsobom zvýšiť, respektíve zlepšiť poskytovanie služieb v kúpeľnom zariadení.

V tretej časti práce sme charakterizovali Kúpele Dudince, a. s., Slovenské liečebné kúpele Trenčianske Teplice, a. s. a Slovenské liečebné kúpele Turčianske Teplice, a. s. Informácie o kúpeľoch sme čerpali z oficiálnych webových stránok kúpeľov. Tak isto sme v tejto časti analyzovali získané informácie z dotazníkov. V úvode dotazníka, sme respondentov informovali, za akým cieľom bol dotazník vypracovaný a načo boli získané informácie použité. Dotazník tvorilo celkovo 10 otázok. Prvá časť otázok bola zameraná na získanie demografických údajov ako pohlavie, vek, pôvod respondentov. Následne boli v tejto časti zahrnuté aj otázky ohľadne dôvodu pobytu a dĺžky trvania pobytu. V ďalšej časti boli otázky už priamo zamerané na zistenie spokojnosti s personálom. Otázky sme smerovali na tri hlavné oblasti poskytovania služieb v kúpeľoch a to ubytovací úsek, stravovací úsek a zdravotný úsek.

Ako prvé sme analyzovali Kúpele Dudince, a. s. Do kúpeľov bolo doručených 50 kusov dotazníkov. Z 50 kusov sa späť vrátilo 48 kusov dotazníkov. Zo získaných informácií môžeme konštatovať, že respondenti boli najviac spokojní so zdravotným personálom a najmenej s personálom stravovacieho úseku. Na otázku či by sa ešte do kúpeľov vrátili odpovedalo 96% respondentov áno. Zvyšné 4% respondentov by sa do kúpeľov na ďalší pobyt nevrátili.

Ako druhú sme analyzovali odpovede respondentov zo Slovenských liečebných kúpeľov Trenčianke Teplice. Do kúpeľov bolo doručených 50 kusov dotazníkov. Späť sa vrátilo 46 kusov dotazníkov. Z analýzy dotazníkov môžeme konštatovať, že aj v tomto prípade boli respondenti najviac spokojní so zdravotným personálom a najmenej s personálom stravovacieho úseku. Do kúpeľov by sa na pobyt vrátilo 96% opýtaných a zvyšné 4% by na pobyt už znova neprišli.

Do tretice sme analyzovali odpovede z dotazníkov Slovenských liečebných kúpeľov Turčianske Teplice, a.s. Do kúpeľov bolo doručených tak isto 50 kusov dotazníkov. Z kúpeľov sa vrátilo 49 kusov vyplnených dotazníkov, čo je najviac. Aj v tomto prípade z analýzy odpovedí vyšlo, že respondenti boli najviac spokojní so zdravotným personálom a najmenej s personálom stravovacieho úseku. Na otázku, či by sa respondenti ešte vrátili na ďalší pobyt, odpovedalo 98% áno a len 2% nie.

Z analýzy dotazníkov vyplynulo aj to, že najviac respondentov prišlo do kúpeľov na vlastné náklady - ako samoplatcovia. Najčastejšia odpoveď pri dĺžke pobytu bol víkendový pobyt, čo môže súvisieť s trendom relaxačno-ozdravných pobytov ale súvislosť to môže mať aj s tým, že prieskum prebiehal v januári, mimo hlavnej kúpeľnej sezóny.

Najčastejšou odpoveďou, prečo by sa respondenti opäť vrátili do kúpeľov bol personál. Táto odpoveď platila vo všetkých troch prípadoch, čo hodnotíme ako veľmi pozitívne, keďže personál svojím správaním vytvára dojem a atmosféru v kúpeľnom zariadení.

Celkovo vyšlo hodnotenie všetkých troch kúpeľných zariadení veľmi dobre. Väčšina respondentov bola s personálom spokojná. Iba v ojedinelých prípadoch bola odpoveď taká, že bol respondent nespokojný. Ani v jednom prípade sme nezaznamenali odpoveď „rozhodne nespokojný“. Naše odporúčania smerujeme hlavne na personál stravovacieho úseku. Kde sme sa najčastejšie stretli s odpoveďou „nespokojný“. Ako

vyplývalo aj z rozhovorov s pracovníkmi kúpeľov, najväčšia fluktuácia personálu je práve v oblasti obsluhy. Najväčším problémom je nízka kvalifikácia a profesionalita personálu. Aj keď bol personál ubytovacieho a zdravotného úseku hodnotený respondentmi pozitívne, netreba zabúdať na to, že kvalitu personálu treba minimálne udržiavať a najlepšie zlepšovať. Zvyšovať kvalifikáciu personálu prostredníctvom rôznych školení, seminárov kvality, tréningov pre personál v kontaktne so zákazníkmi. Aby bol personál pripravený poznamky o kvalite sprostredkované školeniami realizovať a stanovené princípy kvality, je nutné rozvíjať a realizovať vhodné motivačné riešenia. Pri rozvoji a vytváraní motivačných opatrení sú veľmi dôležité stimuly v pracovnom prostredí. Tak isto odporúčame kúpeľným zariadeniam vytvoriť si vlastné interné „motivátory“, ktoré zabezpečujú primeraný prístup personálu k zákazníkovi. Pracovné podmienky a pracovnú náplň je potrebné tvoriť tak, aby bol personál z jeho vlastnej vnútornej motivácie pripravený poskytovať vysokohodnotnú a kvalitnú službu zákazníkovi.

Použitá literatúra

1. DULLA, M. *Slávne kúpele Slovenska*. Bratislava: Foibos Books, 2014. 300 s. ISBN 978-80-87073-80-3
2. ELIÁŠOVÁ, D. a kol. *Kúpeľníctvo*. Bratislava: Ekonóm, 2003. 170 s. ISBN 80-225-1687-2
3. ELIÁŠOVÁ, D. a kol. *Slovenské kúpeľníctvo v 20. storočí*. Bratislava: Ekonóm, 2009. 201 s. ISBN 978-80-225-2887-0
4. GUČÍK, M. a kol. *Kvalita a spokojnosť zákazníka v cestovnom ruchu*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2016. 207 s. ISBN 978-80-8168-350-3
5. HUSOVSKÁ, Ľ., TAKÁTSOVÁ, J. *Slovensko kúpele: prechádzky za zdravím a krásou*. Bratislava: Príroda, 2001. 148 s. ISBN 80-09-00266-9
6. KARKALÍKOVÁ, M. *Kvalita produktu v službách a cestovnom ruchu*. Bratislava: Ekonóm, 2017. 228 s. ISBN 978-80-225-4478-8
7. MATEIDES, A., ĎAĎO, J. *Služby: teória služieb, marketing služieb, kvalita v službách*. Bratislava: Epos, 2002. 750 s. ISBN 80-8057-452-9
8. MATEJOVÁ, S. a kol. *Komunikácia s hosťom v praxi*. Bratislava: Josef Raabe, 2004. 114 s. ISBN 80-89182-00-3
9. MICHALOVÁ, V. a kol. *Teória ekonomiky služieb*. Bratislava: Ekonóm, 1998. 252 s. ISBN 80-225-0957-4
10. NOVACKÁ, Ľ. a kol. *Cestovný ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*. Bratislava: Ekonóm, 2014. 476 s. ISBN 978-80-25-3948-7
11. ORIEŠKA, J. *Služby v cestovnom ruchu*. 2. časť. Banská Bystrica: 2011. 150 s. ISBN 978-80-89090-94-5
12. PILAŘOVÁ, I. *Jak efektivně hodnotit zaměstnance a zvyšovat jejich výkonnost*. Praha: Grada Publishing, 2008. 120 s. ISBN 978-80-247-2042-5
13. RAŠOVSKÁ, I., RYGLOVÁ, K. *Management kvality služieb v cestovnom ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2017. 186 s. ISBN 978-80-247-5021-7

13. SLAMOVÁ, D. *Ekonomika lázeňství*. Praha: VŠE, 1989. 92 s. ISBN80-7079-816-5

Internetové zdroje

14. www.kupeledudince.sk

15. www.kupele-teplice.sk

16. www.therme.sk

17. www.etrend.sk

18. www.slovakia.com

19. <http://slovakia.travel/>

20. MDVRR SR. 2013. *Stratégia rozvoja cestovného ruchu do roku 2020*. [online].

Bratislava [cit. 2018.12.3.] Dostupné na:

file:///C:/Users/erik/Downloads/Strategia_materi_El.pdf

21. ZÁLEŠÁKOVÁ, J. *Kúpele v Európe*. [online]. 2007 [cit. 2018.12.18.] Dostupné na:

http://www.herba.sk/stiahni/k2_07_10.pdf

Iné zdroje

22. STN EN ISO 9000: 2015 : Systémy manažérstva kvality. Základy a slovník.

23. Interné materiály Kúpeľov Dudince, a. s.

24. Internet materiály Slovenských liečebných kúpeľov Trenčianske Teplice, a. s.

25. Interné materiály Slovenských liečebných kúpeľov Turčianske Teplice, a. s.

Zoznam príloh

Príloha č. 1: Dotazník

Dotazník

Volám sa Lucia Rybárová a som študentkou Ekonomickej univerzity v Bratislave (odbor manažment cestovného ruchu). Dotazník bol vypracovaný za účelom zhodnotenia kvality personálu v kúpeľnom zariadení. Dotazník je anonymný a slúži výhradne na účely vypracovania diplomovej práce. Vami zvolenú odpoveď, prosím označte krížikom (x) do príslušného štvorca (□).

1. Aké je Vaše pohlavie

- ☐ žena
- ☐ muž

2. Uveďte Váš vek:

- ☐ do 25 rokov
- ☐ 26 – 35 rokov
- ☐ 36 – 45 rokov
- ☐ 46 – 60 rokov
- ☐ 60 a viac

3. Uveďte kraj, z ktorého pochádzate:

- ☐ Bratislavský kraj
- ☐ Banskobystrický kraj
- ☐ Trnavský kraj
- ☐ Košický kraj
- ☐ Nitriansky kraj
- ☐ Prešovský kraj
- ☐ Trenčiansky kraj
- ☐ mimo SR
- ☐ Žilinský kraj

4. Akým spôsobom je hradený Váš pobyt?

- ☐ kúpeľná liečba – skupina A
- ☐ kúpeľná liečba – skupiny B
- ☐ samoplatcovia
- ☐ rekondičný pobyt (hradené zamestnávateľom)

5. Aká je dĺžka Vášho pobytu:

- ☐ víkendový pobyt
- ☐ do 7 dní
- ☐ do 2 týždňov
- ☐ viac ako 15 dní

6. Vyjadrite svoju spokojnosť s personálom na úrovni ubytovacieho úseku a označte písmenom „X“ políčko, ktoré presne vyjadruje Vašu mieru spokojnosti alebo nespokojnosti. (ohodnoťte personál číslom od 1 – 5, pričom 1- veľmi spokojný, 2 - skôr spokojný, 3 - ani spokojný ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5- rozhodne nespokojný)

	1	2	3	4	5
ochota a zdvorilosť pri vybavovaní objednávky	☐	☐	☐	☐	☐
(vyplňte iba v prípade ak ste objednávku realizovali osobne, mailom alebo telefonicky)					
čistota a upravenosť personálu na recepcii	☐	☐	☐	☐	☐
komunikatívnosť (získovanie požiadaviek, relevantné odpovede)	☐	☐	☐	☐	☐
ochota pri poskytovaní informácií,	☐	☐	☐	☐	☐
(atrakcie v okolí, podujatia, možnosti trávenia voľného času, doprava...)					
profesionálne riešenie problémov	☐	☐	☐	☐	☐
udržiavanie očného kontaktu počas rozhovoru	☐	☐	☐	☐	☐
ochota a zdvorilosť chýžných	☐	☐	☐	☐	☐

7. Vyjadrite svoju spokojnosť s personálom na úrovni stravovacieho úseku a označte písmenom „X“ políčko, ktoré presne vyjadruje Vašu mieru spokojnosti alebo nespokojnosti. (ohodnoťte personál číslom od 1 -5, pričom 1- veľmi spokojný, 2 - skôr spokojný, 3 - ani spokojný ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5- rozhodne nespokojný)

	1	2	3	4	5
prístup obsluhujúceho personálu	☐	☐	☐	☐	☐
príjemné vystupovanie (pozdrav, oslovenie)	☐	☐	☐	☐	☐
znalosť jedálneho lístka, schopnosť odporúčať	☐	☐	☐	☐	☐
čistota a atmosféra v priestoroch stravovania	☐	☐	☐	☐	☐
celková profesionalita personálu	☐	☐	☐	☐	☐

8. Vyjadrite svoju spokojnosť so zdravotným personálom a označte písmenom „X“ políčko, ktoré presne vyjadruje Vašu mieru spokojnosti alebo nespokojnosti. (ohodnoťte personál číslom od 1 -5, pričom 1 - veľmi spokojný, 2 - skôr spokojný, 3 - ani spokojný ani nespokojný, 4 – nespokojný, 5- rozhodne nespokojný)

	1	2	3	4	5
vstupná lekárska prehliadka	☐	☐	☐	☐	☐
prístup a profesionalita zdravotnej sestry	☐	☐	☐	☐	☐
prístup a profesionalita lekára	☐	☐	☐	☐	☐
kvalita poskytovaných procedúr	☐	☐	☐	☐	☐
časovanie procedúr	☐	☐	☐	☐	☐
hygiena na prevádzkach	☐	☐	☐	☐	☐

9. Vrátili by ste sa na ďalší pobyt do týchto kúpeľov? Ak áno/nie uveďte prečo.

☐ áno -

.....

☐ nie -

.....

10. Vyjadrite Váš celkov dojem z personálu.

.....

.....

.....

.....

.....

Na záver Vám ďakujem za Váš čas, ktorý ste strávili pri vyplňaní môjho dotazníka.

Prajem Vám ešte príjemný zvyšok pobytu.