

Lázeňství se opět staví na nohy. Do budoucna chce využívat i virtuální realitu a umělou inteligenci

24.1.2024 - Jitka Čmoková | Krajský úřad Karlovarského kraje

Lázeňství nezažívá snadné roky. Po úplném zastavení byznysu v době pandemie covid-19 se nyní i toto odvětví potýká s výrazným zvyšováním vstupních nákladů. Vysoká inflace s sebou navíc nese také tlak na zvyšování mezd.

Pozitivním aspektem uplynulého roku je ale stabilizace klientely. Jaký tedy byl rok 2023 pro lázeňství v Karlovarském kraji? A jak se odvětví proměnilo od doby založení hospodářské komory v regionu?

„Lázeňství patří k odvětvím, které pandemie zasáhla nejsilněji. Všichni jsme doufali, že se následně situace stabilizuje a vrátíme se do starých dobrých kolejí. Ruská agrese na Ukrajině ale zahýbala trhem s energiemi tak silně, že se jen obtížně bude zastavovat inflační spirála,“ uvedl předseda představenstva Krajské hospodářské komory Karlovarského kraje (KHK KK) Tomáš Linda. „Současný stav se tak dá označit jako velmi náročný. Společnosti, které působí v lázeňství nebo jsou na něj napojené, si však ve většině naprosto fantasticky poradily. A co víc, pracují na inovacích a rozšiřování svých možností,“ upozornil.

Že za sebou toto odvětví nemá snadný rok, potvrzuje i Josef Ciglanský, garant sekce lázeňství při KHK KK a generální ředitel společnosti Léčebné lázně Jáchymov: „Náš obor významně ovlivnil růst cen energií. Nemohli jsme tyto zvýšené náklady v plné míře přenést do koncových cen pro klienty. A tak ještě i teď hledáme rezervy například v synergických efektech naší skupiny Axxos, jejíž jsme součástí,“ vysvětlil. „Do Jáchymova přijíždějí za klasickou radonovou kúrou zejména tuzemci, ať už jsou to hosté přes zdravotní pojišťovnu či samoplátci. Začali se také vracet hosté z Německa. Stabilizovala se rovněž arabská klientela, která je pro naše lázně tradiční. Část našich ubytovacích kapacit jsme vyhradili pro hosty, kteří do Jáchymova přijíždějí za horskou turistiku, na kolo, na lyže.“ Stejně jako další odvětví v kraji, i pro lázeňství je důležitá pracovní síla. „V Jáchymově máme štěstí na dobré zaměstnance. Většina z nich tu pracuje delší dobu a odvádějí kvalitní práci. A daří se nám získávat i nové mladé kolegy, ačkoliv to není jednoduché,“ podotkl Josef Ciglanský. I podle jeho slov je třeba zaměřit se na inovace, v Jáchymově chtějí kombinovat kvalitní tradiční lázeňskou péči s moderními metodami rehabilitace, například za pomoci virtuální reality.

Pro Hotel Thermal byl sice uplynulý rok náročný, ale v řadě aspektů i pozitivní. „Celý obor hotelnictví, lázeňství a kongresové turistiky prožívá již více než rok postupný návrat k běžnému provozu po dvou letech pandemických opatření a omezení. V našem případě jsme navíc procházeli nejrozsáhlejší modernizací od otevření Thermalu v roce 1977, která ovlivnila naše kapacity i omezovala prodej. Velmi stručně řečeno jsme od poloviny roku 2022 zaznamenali růst poptávky s návratem i nad předpandemické hodnoty. Poptávka prochází stále ještě změnou chování, kdy dřívější pravidla neplatí a třeba v nejžádanějších termínech je mnohdy i nad naše kapacitní možnosti a musíme rezervace odmítat,“ sdělil Vladimír Novák, generální ředitel Hotelu Thermal. A také on potvrzuje, že se u mnoha profesí potýká s nedostatkem kvalifikovaného personálu.

Za stabilizovaný považuje aktuální stav Karel Kalivoda, generální ředitel společnosti Léčebné lázně Mariánské Lázně: „V roce 2023 se úroveň tržeb navrátila do hodnot, kterých jsme dosahovali v

období před pandemií, tedy v letech 2018-2019. Stejně je to i s počty návštěvníků, kteří však v průměru přijíždějí na kratší dobu pobytu, než tomu bylo dříve. Naše klientela se aktuálně skládá ze dvou hlavních částí – domácích hostů a hostů ze Spolkové republiky Německo. V menší míře jsou pak zastoupeni hosté z Izraele a v letních měsících také z arabsky hovořících zemí a Střední Asie,“ popsal. Nesrovnatelná je však situace v oblasti nákladů. „Kromě tlaku na růst mezd nás významně ovlivnily položky energie a cena potravin. V případě energií se nám podařilo na přijatelnou míru stabilizovat ceny elektrické energie a plynu, u dálkové dodávaného tepla došlo v roce 2023 k zásadnímu navýšení ceny a protože 5 z našich objektů vytápíme touto formou, dopad do hospodářského výsledku je značný. Ceny potravin se pohybovaly vysoko nad rámec aktuální míry inflace, pokud srovnáváme s obdobím roku 2019 a dřív, tak se jedná o kumulovaný nárůst o více jak 30 %,“ vyčíslil rozdíly Karel Kalivoda. Společnosti se naopak úspěšně podařilo stabilizovat v oblasti lidských zdrojů. „Velmi si vážím toho, že se nám podařilo zachovat produktivní jádro našich kmenových pracovníků včetně zdravotníků. Budování značky stabilního zaměstnavatele a trvalá péče o naše zaměstnance hrají v tomto případě zásadní roli,“ podotkl a dodal, že v uplynulých měsících bylo pro Mariánské Lázně přelomové i získání statutu klimatických lázní.

Jako nelehký hodnotí uplynulý rok také Miroslav Liška, předseda představenstva společnosti Františkovy Lázně AQUAFORUM: „Po vleklém a náročném covidovém období jsme museli čelit novým výzvám spojeným s energetickou krizí a dramatickým nárůstem cen prakticky všech vstupů. Kvůli celkovému poklesu ekonomiky a některým změnám v systému předepisování lázeňské péče navíc došlo k částečnému poklesu poptávky. Museli jsme proto reagovat citelným navýšením cen i restrukturalizací společnosti. Přijali jsme řadu obchodních i provozních opatření, díky kterým se nám daří situaci stabilizovat a do příštího roku vykročíme optimisticky. Naším cílem pro další roky je posílit zastoupení tradičních lázeňských pobytů alespoň v délce 14 nocí. V této souvislosti pracujeme rovněž na rozšíření indikačních programů naší společnosti a věřím, že v letech 2024/2025 bude tato snaha realizována,“ konstatoval.

Lázeňství v Karlovarském kraji si zachovává svou tradici a historii, ale zároveň se otevírá novým trendům a moderním přístupům, aby nadále plnilo svou klíčovou roli ve zdravotní péči a turismu. Jak se toto odvětví změnilo za uplynulých 30 let?

Generální ředitel společnosti Léčebné lázně Mariánské Lázně Karel Kalivoda připomněl ústup od centralizovaně podávané lázeňské péče. „Například dnešní pětihvězdičkový hotel Nové Lázně neměl žádnou ubytovací část a hosté sem docházeli výhradně za lázeňskými procedurami. Také stravování bylo zcela odlišné, namísto dnešních restaurací s převažujícími rautovými stoly byly tenkrát jídelny, kde servírované jídlo, včetně celé škály diet, rozváželi servírky a číšníci na vozících,“ řekl pro příklad. „Lázně provozovaly také vlastní truhlárnu, klempířskou a zámečnickou dílnu a také garáže s osobními auty a autobusem. Tyto služby jsou v dnešní době zajišťovány výhradně pomocí externích dodavatelů.“ Připomněl také, že významnou část návštěvníků Mariánských Lázní tvořili zahraniční klienti Interhotelů, kteří nečerpali léčebné procedury.

Podle Miroslava Lišky ze společnosti Františkovy Lázně AQUAFORUM, zaznamenala největší změnu léčebná kúra, která už nepředstavuje jen koupele a masáže. Je doplňována o poznatky a metody moderní medicíny. „Součástí jsou nejmodernější diagnostické a léčebné metody. Dochází ale i k rozvoji léčených indikací. Trendem je například psychiatrická a psychosomatická léčba. Velmi rychle začínají i do tak tradičního oboru jako je lázeňství pronikat i moderní technologie jako je například virtuální realita nebo umělá inteligence. Co se ale nezměnilo a co stále považujeme za jednu z důležitých součástí je, že lázně jsou pořád místem setkávání společnosti, jsou místem, kde se člověk věnuje sám sobě, jsou místem s bohatým kulturním vyžitím a stále je lze považovat za určitý způsob společenského života. A kdy jet poprvé do lázní? To záleží na každém z nás, ale my obecně doporučujeme, že nejpozději ve 40 letech je ta správná doba,“ dodal.

Vše se také za posledních 30 let významně zrychlilo. „Přešli jsme od papírových plánů obsazení pokojů a procedur do on-line světa kde se `počítá` každá minuta a odpovídáme obratem nebo plně automaticky. Posíláme minimum dopisů a fax je jakousi funkční historií. Místo klíčů používáme elektronické karty a slovo směnárna či pevná linka pomalu míří do zapomnění,“ popsal Vladimír Novák, generální ředitel Hotelu Thermal. „Co se nemění, je naše působení v segmentu služeb, kde je stále zapotřebí osobní přístup a přes nasazené moderní technologie zůstává hlavní díl práce na lidech a jejich přístupu k hostům.“

<https://www.kr-karlovarsky.cz/aktuality/lazenstvi-se-opet-stavi-na-nohy-do-budoucnosti-chce-vyuzivat-i-virtualni-realitu-umelou-inteligenci>