

SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST V LÁZEŇSTVÍ: SHODY ČI ROZDÍLY? (KOMPARATIVNÍ STUDIE ČESKÉHO A JAPONSKÉHO PROSTŘEDÍ)

E + M

Ivana Kraftová, Yoriko Masuyama, Zdeněk Matěja, Martina Kornfeldová

Úvod

Dosavadní studie společenské odpovědnosti (corporate social responsibility, dále jen „CSR“) dokumentují, že přetrvává nedostatek ve zpracování mezinárodních komparativních studií. Obdobně lze konstatovat, že výzkum CSR v oblasti lázeňství stále potřebuje další analýzy empirických dat.

Východiskem tohoto článku je porovnání vybraných aspektů českého a japonského lázeňství, a to zejména historických kořenů, legislativního rámce, vývoje počtu lázní v posledních desetiletích i pojetí podstaty českého léčebného a japonského tradičního lázeňství. Na tomto místě je možné vzpomenout i fakt, že podobně jako „gejša“ i japonské slovo „onsen“ se považuje za součást světového kulturního dědictví.

Oblast lázeňství v souvislosti se změnou životního stylu, s rozvojem tzv. zdravotního turismu a v neposlední řadě rovněž s dynamicky se zvyšující mírou stárnutí populace - v tomto ohledu patří česká i japonská společnost k těm nejvíce postiženým – nabývá stále na atraktivnosti, nad to nelze pominout nemalé ekonomické efekty, jež se k ní váží [2].

Specifikem lázeňství je výrazné propojení na jedné straně podniků lázní, na straně druhé municipální „vlády“, neboť pobyt v lázních není zúžen jen na podstoupení příslušných procedur, ale představuje i realizaci dalších volnočasových aktivit, při nichž je využívána infrastruktura lázeňského místa. (V tomto článku bude užít pojem „lázeňské místo“ v obecném slova smyslu jako obec, v níž operuje podnik lázní, nejde tedy o obsah pojmu definovaný lázeňským zákonem ČR [17].)

Právě s ohledem na tuto výraznou charakteristiku byl výzkum zaměřen částečně i na porovnání přístupu k CSR jednak na straně podniků lázní,

jednak příslušných lázeňských míst, resp. jejich municipálních úřadů.

Cílem článku je porovnat nejen vnímání CSR a její implementaci v oblasti lázeňství v tak kulturně odlišných zemích světa, jakými jsou Česká republika a Japonsko.

1. Srovnání vybraných aspektů českého a japonského lázeňství

Česká a japonská národní kultura je naplněna odlišnou tradicí, odlišnou stupnicí hodnot, odlišným vnímáním společenské hierarchie a řadou dalších odlišností. Nicméně obě národní kultury mají velmi silný prvek, který – i při vší rozmanitosti forem – svou věcnou podstatou obdivuhodně sjednocuje obě teritoriálně tak vzdálené země. Na tomto místě je vhodné připomenout některé vybrané aspekty, umožňující porovnání zkoumané oblasti.

1.1 Historické kořeny

Využívání geotermálních či minerálních pramenů k léčebným účelům lze pozorovat na území dnešní ČR od 12. století. Klášter založený v druhé polovině zmíněného století v Teplicích s téměř stoprocentní jistotou záměrně využíval horkého vyvěrajícího pramene ve stabilně udržovaném prostředí. Na naprosté většině panství v českých zemích existovaly na sklonku 18. století lázně, byť malé a pouze s místním dosahem [3].

Přítom jejich existence s akcentem na léčebný aspekt je již dlouho vnímána v širokém společenském kontextu. O tom svědčí i slova pronesená ve sněmovně v roce 1955 k problematice statutu lázeňského místa: „...Účelem těchto statutů je, aby se veškerý hospodářský i kulturní život v lázeňských místech zaměřil na potřeby lázeňského místa...“ [14].

Po druhé světové válce podléhaly některé lázně Ministerstvu průmyslu, v roce 1948 se jejich řízení ujala Ústřední národní pojišťovna, která je předala na jaře 1953 Revolučnímu odborovému hnutí. To je obhospodařovalo do konce roku 1956. Pro většinu léčebných lázní byl přelomový 1. leden 1957, kdy se staly státním podnikem se samostatným ředitelstvím. V roce 1991 byl pak v České republice odstartován privatizační proces. Proces privatizace proběhl i v resortu lázeňství. Přestože přešla většina léčebných lázní do soukromých rukou, je lázeňství věnována pozornost ze strany státu.

V Japonsku je tradiční lázeňství představováno tzv. „onsen“. Onsen ve skutečnosti znamená „horký“ (on) „pramen“ (sen). Jako příklad vývoje japonského tradičního lázeňství může sloužit stručný popis historie dvou onsen, a to Kakeyu onsen a Shibu onsen, které byly zařazeny do výzkumné sondy. Obě onsen se nacházejí v prefektuře Nagano. Nagano se rozkládá v srdci Japonska obklopené Japonskými Alpami, jejichž vrcholy se tyčí do výše tisíce metrů n.m. Je to region s druhým nejvyšším počtem lázní, a to po regionu Hokkaido.

Kakeyu onsen byl založen před staletími a stal se velmi oblíbeným místem po roce 1956, kdy zde byla otevřena rehabilitační nemocnice [4]. Hlavní poslání této rehabilitační nemocnice bylo a je nabízet preventivní péči farmářům žijícím v prefektuře Nagano. Týdenní rehabilitační program byl skupinou farmářů velmi oblíbený a v průběhu 70. let minulého století sem jezdilo více než 10 000 návštěvníků ročně. Po roce 1980 však roční počet návštěvníků začal klesat, což mělo více důvodů: stárnutí členů farmářské odborové organizace, nárůst možnosti pobytu v jiných lázních, snížení počtu pracujících farmářů, kteří byli schopni si vzít týdenní dovolenou. Tak se v dalších desetiletích snížila míra návštěvnosti tohoto léčebného zařízení, přesto však zůstává atraktivním v rámci trhu zdravotní turistiky.

Shibu onsen má jako léčebné zařízení také dlouhou historii. Vznikl v roce 1303, když kněz z Kyoto objevil léčebný účinek zdejšího přírodního horkého pramene [20]. V Shibu onsen jsou návštěvníci ubytováni v japonských „ryokan“. „Ryokan“ = typický tradiční japonský hostinec. Jejich vznik je datován obdobím Edo /1603-1868/, kdy sloužili cestujícím na japonských hlavních cestách. Jsou vybaveny „tatami“, disponují společnými lázněmi a společenským prostorem

využívaným k debatám návštěvníků mezi sebou i s vlastníky „ryokan“.)

1.2 Legislativní rámec

Významnou změnou právního postavení českého lázeňství bylo jeho znárodnění zákonem č. 125/1948 Sb. o znárodnění přírodních léčivých zdrojů a lázní a o začlenění a správě konfiskovaného lázeňského majetku. Posléze byl proces etatizace završen podřízením veškerých lázeňských zařízení jedinému provozovateli: Československým státním lázním.

V roce 2001 došlo k novele právní úpravy českého lázeňství. Nový „lázeňský zákon“ musel především reagovat na komplexní změny, jimiž česká společnost prošla od sklonku roku 1989 [17]. V souvislosti s ním dochází k významné změně chápání vlastnictví přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod. Tyto zdroje již nemohou být podle nové úpravy předmětem vlastnictví, ale jsou (slovy důvodové zprávy k lázeňskému zákonu) považovány za tzv. „veřejný statek“, jehož využívání a ochrana je regulována státem. K využívání zdrojů zavádí lázeňský zákon povolovací režim [8].

Rovněž v Japonsku existuje analogický „zákon o onsen“ [16]. Podle něj má odpovědná osoba v lázeňském místě provádět pravidelnou kontrolu, zaznamenávat obsah minerálních prvků i teplotu pramene a posuzovat neporušenost jeho stavu.

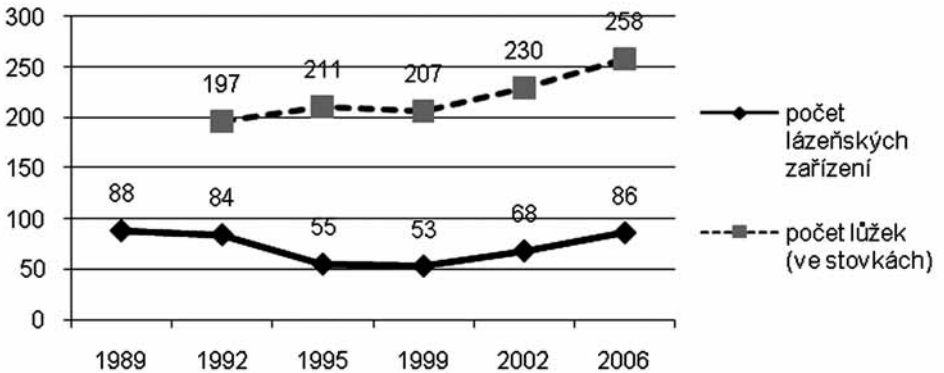
Municipální úřad uděluje oficiální certifikát a požaduje po vlastnících onsen, aby certifikát umístili na viditelném místě tak, aby všichni uživatelé měli k dispozici informace o specifických účincích a případných nebezpečích pramene. Zákonná inspekce se zpřísnila po roce 2000, kdy bylo zaznamenáno rozšíření legionella bacteria.

1.3 Kvantitativní vývoj lázní

V ČR operuje dlouhodobě poměrně stabilní počet lázeňských subjektů. Přestože v privatizačním období došlo k poměrně značnému poklesu počtu subjektů – z 88 v roce 1989 na 53 v roce 1999, na počet lůžek tyto vlastnicko-organizační změny výrazný vliv neměly, jak ukazuje obr. 1.

Na japonských ostrovech jsou roztroušeny tisíce onsen, v současnosti existuje více než 3 100 lázeňských míst, které disponují oficiálně registrovanými 28 090 geotermálními zřídly [15].

Obr. 1: Vývoj počtu českých lázeňských zařízení a počtu lůžek v nich v období 1989–2006



Zdroj: [19], vlastní zpracování

Podle Nippon Onsen Research počet onsen v posledních desetiletích značně vzrostl, jak zachycuje obr. 2.

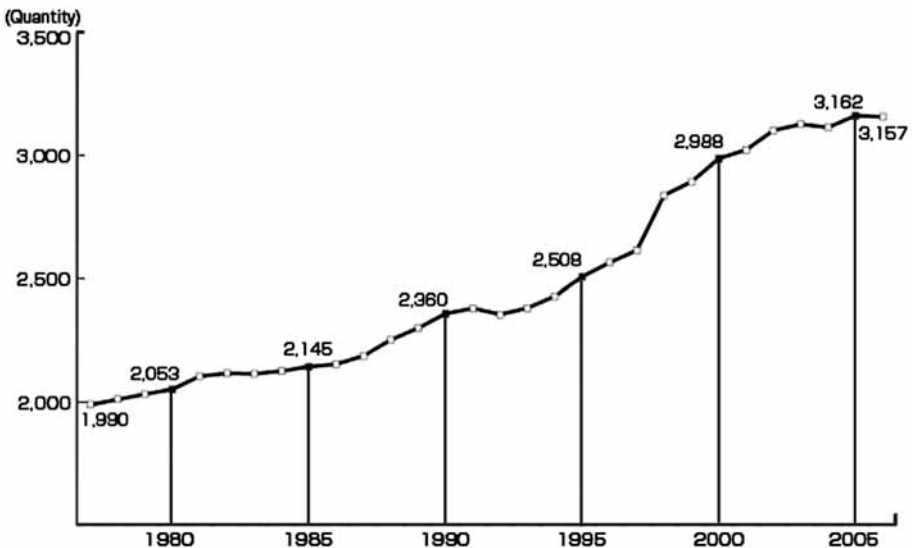
Z uvedeného je patrné, že počet onsen v Japonsku za pouhých 10 let mezi roky 1990 a 2005 vzrostl o více než 26 %, přičemž v předcházejícím desetiletí byl růst téměř 17 %. Na tomto výsledku se nepochybně podílí výraznou měrou měnící se životní styl, míra stárnutí japonské populace a v neposlední řadě pozitivní účinky přírodních léčebných zdrojů.

1.4 Lázeňská péče v rámci životního stylu

Lázeňská péče je v ČR členěna do čtyř typů:

- komplexní lázeňská péče čerpaná v rámci pracovní neschopnosti, navazuje na ambulantní péči, a je zaměřena na doléčení, je hrazena zdravotní pojišťovnou;
- příspěvková lázeňská péče má vylepšit zdravotní stav, poskytuje se zejména osobám s chronickými potížemi, zdravotní pojišťovna

Obr. 2: Vývoj počtu onsen v období 1980–2005



Zdroj: [13]

proplácí léčení, klient si hradí ubytovací a stravovací služby;

- programy prevence, tj. profesně zaměřené programy léčebně preventivních kúr, klienti si hradí služby sami zcela, nebo s příspěvkem zaměstnavatele, nebo jde o úhradu ze strany zaměstnavatelů (významná v této souvislosti je daňová účinnost těchto výdajů);
- lázeňská turistika, relaxační, rehabilitační a rekondiční pobyty, jde především o preventivní účinek, zlepšení celkové odolnosti organismu, kdy si klienti hradí vše sami.

V českém lázeňství činí obvyklá délka léčebného pobytu 21, resp. 28 dní v závislosti na indikaci. V poslední době však řada klientů dává přednost krátkodobým pobytům. Mezi nejčastější důvody této volby patří: vysoká exponovanost v pracovním procesu, obava ze ztráty zaměstnání, péče o člena rodiny, ale i starost o „domácího mazlíčka“, nedostatek finančních prostředků, jiné rozložení využití volného času [2].

Přestože více než polovinu lázeňských pacientů v ČR tvoří pacienti s komplexní léčbou, stále více se rozšiřuje počet klientů se zájmem o relaxační, rekondiční a preventivní lázeňské programy. Významně narůstá i počet zahraničních návštěvníků českých lázní – zatímco v období let 1997–2004 se pohyboval průměrný roční počet zahraničních návštěvníků kolem 120 tis. osob; po vstupu ČR do EU tento počet rapidně vzrostl, v roce 2006 dosáhl téměř 296 tis. osob a v roce 2007 přesáhl 317 tis. osob [18].

Samotní pacienti léčebných lázní tvořili převážnou část těchto hostů; v roce 2000 to bylo cca 93 tis. osob (ve srovnání s cca 32 tis. tuzemských pacientů); v roce 2006 pak 135 tis. osob zahraničních oproti 67 tis. osob tuzemských pacientů. Přitom se výrazně měnila struktura pacientů podle způsobu úhrady lázeňské léčby. V roce 2000 tvořili tuzemští pacienti léčení na náklady zdravotní pojišťovny 55 %, tuzemští pacienti léčení na vlastní náklady 11 % a 34 % zahraniční pacienti. Tento poměr se postupem doby proměňoval, až v roce 2006 představoval následující hodnoty: 30 % tuzemští pacienti léčení na náklady zdravotní pojišťovny, 27 % tuzemští pacienti léčení na vlastní náklady nebo s příspěvkem státu a plných 43 % tvořili zahraniční pacienti [19].

Pro Japonce, kteří jsou známí svým vysokým pracovním nasazením, představují onsen více než lázně užívané pro rekreaci či léčebný pobyt, hrají

specifickou psychologickou až spirituální roli v jejich každodenním životě.

Lidé obvykle navštěvují onsen na 1–2 noci jen jako přerušeni denní rutiny [9]. Onsen se staly důležitou volnočasovou aktivitou jak pro domácí, tak pro zahraniční návštěvníky, pro něž však bývá poněkud neobvyklou etiketa onsen, kde se koupou společně nazi vzájemně neznámí lidé. Léčebný efekt koupele v geotermálních minerálních vodách a terapeutické aktivity jsou celosvětově uznávány a Japonci si léčebného efektu těchto vod na chronické kožní nemoci, revmatismus, cukrovku, zácpu, menstruační nepravidelnosti velice cení. Uvědomují si ale, že vědecký výzkum fyziologických a psychologických efektů lázní je stále ještě omezen.

V řadě onsen se sice rovněž voda z termálních pramenů popíjí, avšak daleko oblíbenější než jiné druhy balneoterapie jako třeba bahenní či pitné kúry je samotné koupání. Vzhledem k tomu, že léčebné procedury nezaberou převážnou část dne, Japonci milují doprovodné programy, resp. atrakce poblíž onsen. Tak je tomu např. v Shibu onsen, u něhož se nachází „Park sněžných opic“ proslulý divokými opicemi namáčejiícími se v horké vodě. Tento park je v současnosti velmi oblíbený i mezi zahraničními turisty.

Zatímco evropské lázně vnímají Japonci spíše jako léčebná zařízení, v nichž jsou často procedury, resp. celý léčebný pobyt hrazen z prostředků zdravotního pojištění, v samotném Japonsku je využívání podpory léčebných pobytů z prostředků pojištění méně obvyklé. Pokud předloží pacient lékařský předpis, může mu zdravotní pojištění pokrýt výdaje na týdenní léčení. V praxi to ale představuje velmi malou část celkového „trhu lázeňství“. V Japonsku existuje 56 balneoterapeutických nemocnic nabízejících dlouhodobou léčbu. Pacienti, kteří požadují dlouhodobý rehabilitační program v takových nemocnicích, využívají národní systém zdravotního pojištění. Nicméně i tak jsou povinni částečně se na úhradu nákladů pobytu a léčby podílet.

Ve všech onsen si hradí poplatky sami návštěvníci. V nemocnici jsou částečně hrazeny náklady z prostředků zdravotního pojištění. Tyto částky se pohybují mezi 10–30 % celkových nákladů nemocnice.

1.5 Klasifikace lázní

Na lázně mohou být aplikovány různé klasifikace. V ČR se často rozdělují podle využívaného léčebného zdroje, kdy nejčtenější jsou minerální prameny, zhruba polovina lázní využívá peloidy

(léčivé bahno, rašelinu, slatinu), asi pětina plyny a menší počet využívá jako léčebný zdroj příznivé klimatické podmínky [11].

Onsen jako přírodní léčivé zdroje jsou klasifikovány podle teploty měřené u výtoku, podle typu zřídla (přirozené proudění z pukliny či vyhloubení jámy) a podle odlišnosti minerálních a chemických prvků. Teplota geotermálních pramenů se v Japonsku dělí na 3 kategorie: méně než 25 °C, v intervalu od 25 °C do 42 °C a nad 42 °C. Přibližně 47 % (13 274) z celkového počtu přírodních léčebných zdrojů v Japonsku patří do třetí kategorie, jejich teplota převyšuje 42 °C.

Chemické prvky pramenů onsen jsou klíčem vodní a parní terapie. V zájmu dosažení maximálního pozitivního účinku je důležité vědět, které minerální prvky působí na tu kterou chronickou chorobu. Podle japonského zákona je uznáváno 9 typů minerálních vod s prokázanými léčebnými účinky. Existují prameny s uhličitany, chloridy, sírany, železem, sírou či radioaktivní vody, které postrádají tyto minerální příměsi, ale mají teplotu nad 25 °C. Kromě toho existuje v Japonsku několik míst, vyznačující se vysokou úrovní radiace půdy, která je rovněž využívána k terapeutickým účelům.

Právě v rámci rozvíjejícího se wellness zaměření turistiky nabývají balneoterapeutické a klimatoterapeutické aktivity na atraktivnosti. Klimatoterapie nabízí fyziologické benefity zejména pacientům, kteří se přemísťují do příhodnějšího regionu, vhodnějšího pro jejich zotavení.

2. CSR s implicitním akcentem v oblasti lázeňství

Z hlediska výše uvedeného je patrné, že oblast lázeňství s jeho specifiky léčebných a volnočasových aktivit je spojeno s takovým poskytováním služeb jednak podniky lázní, ale i lázeňskými místy, které korespondují s naplňováním koncepce CSR.

Pojem CSR se dostává do povědomí nejen odborné veřejnosti v průběhu devadesátých let minulého století. Představuje dobrovolné integrování sociálních a ekologických hledisek do každodenních firemních operací a interakcí s tzv. „stakeholders“ – tedy se zaměstnanci, obchodními partnery, vládními i nevládními organizacemi, místními komunitami. Je definována např. jako „...trvalý závazek firmy chovat se eticky a přispívat k ekonomickému rozvoji při zdokonalování kvality života pracovníků a jejich rodin stejně jako místní komunity a celé společnosti“ [12].

Být sociálně odpovědným znamená plnit (dodržovat) nejen požadavky legislativy, ale jít dále nad tento rámec a investovat více do lidského kapitálu, životního prostředí a vztahů s relevantními partnery. Je zřejmé, že CSR není otázkou pouze subjektů podnikatelského prostředí, ale jde o koncepci vhodnou k akceptování rovněž v rámci veřejnoprávních subjektů, ba přímo orgány veřejné správy.

Společenská odpovědnost se vyznačuje následujícími rysy [6]:

- dobrovolností (odpovědné aktivity jsou vykonávány dobrovolně, nad rámec zákonných povinností),
- dialogem se stakeholdery (zapojení zainteresovaných stran, které firmu výrazně ovlivňují);
- dlouhodobým charakterem (realizování aktivit CSR je dlouhodobé a nekončí, pokud se podnik ocitne v horší ekonomické situaci),
- důvěryhodností (aktivity napomáhají k posílení důvěryhodnosti podniku, vykonávané činnosti však musí být trvalé, transparentní a nezveličované).

Zelená kniha [10] člení problematiku CSR do dvou oblastí – oblast interní a externí. V rámci interní oblasti se CSR zabývá řízením lidských zdrojů, zdravím a bezpečností při práci, přizpůsobování se změnám a řízením dopadů na životní prostředí a přírodní zdroje. Externí oblast se týká problematiky vztahů s místní komunitou, obchodními partnery, dodavateli a zákazníky (spotřebiteli), dále lidských práv a životního prostředí z globálního hlediska.

Začlenění CSR do strategie firmy/instituce stimuluje i některé nové faktory: environmentální změny, inovace techniky a technologii, internacionalizace a globalizace, síťová ekonomika i koncept učící se organizace [7].

Přitom je třeba mít na zřeteli, že neexistuje jediný model CSR. Při stejné koncepci je třeba akceptovat jeho modifikace, které mohou být spjaté i s hospodářskou historickou zkušeností země či skupin zemí [1].

3. Komparativní průzkum

Základním cílem průzkumu bylo:

- zjistit způsob vnímání jednotlivých aspektů CSR v léčebných lázních, resp. onsen,
- zjistit způsob vnímání jednotlivých aspektů CSR orgánu veřejné správy („vlády“) lázeňského místa,

- porovnat míru shody obou typů subjektů v ČR
- a porovnáním výsledků průzkumu českých léčebných lázní, českých lázeňských míst a japonských onsen zjistit shody a rozdíly ve sledovaných skupinách subjektů.

3.1 Metodika průzkumu a popis vzorku

Při průzkumu byl aplikován standardizovaný dotazník [21], který se orientuje na 5 oblastí CSR: politiku na pracovišti, politiku životního prostředí,

Tab. 1: Struktura dotazníku v průzkumu CSR (Část 1)

oblast	č.	zkratka	Text otázky
A) Politika na pracovišti (6 otázek)	1	kariérní růst	Povzbuzujete své zaměstnance, aby rozvíjeli své dovednosti a dlouhodobou kariéru (např. pomocí procesu hodnocení výkonu, plánu školení)?
	2	proti diskriminaci	Existuje proces, který zajišťuje, aby byla přijímána adekvátní opatření vůči všem formám diskriminace, jak na pracovišti, tak v době nábory nových zaměstnanců (např. proti ženám, etnickým skupinám, handicapovaným osobám atd.)?
	3	porady	Radíte se se zaměstnanci o důležitých záležitostech?
	4	BOZP, sociální péče	Má vaše společnost (váš úřad) vhodná opatření pro zajištění zdraví, bezpečnosti a sociální péče, která jsou pro vaše zaměstnance zárukou dostatečné ochrany?
	5	rovnováha práce/ osobní život	Nabízí vaše společnost (váš úřad) aktivně svým zaměstnancům vhodnou rovnováhu mezi prací a osobním životem (např. tím, že umožňuje pružnou pracovní dobu nebo práci zaměstnanců z domova)?
	6	kompetence pracovníků	Při jednání se zákazníky zplnomocňujete své pracovníky k řešení problémů zákazníků – jejich stížností a provozních potíží?
B) Politika životního prostředí (9 otázek)	7a	ŽP - energie	Snažili jste se již snížit dopad vaší společnosti (vašeho úřadu) na životní prostředí s pomocí: úspory energie?
	7b	ŽP - odpady	...minimalizace odpadu a recyklace?
	7c	ŽP - čistota	...prevence znečišťování (např. emise, odpadní vody, hluk)?
	7d	ŽP - příroda	...ochrany přírodního prostředí?
	7e	ŽP - doprava	...udržitelných možností dopravy?
	8	hospodárnost vs. ŽP	Může vaše společnost (váš úřad) ušetřit peníze tím, že sníží svůj dopad na životní prostředí (např. s pomocí recyklace, snížení spotřeby energie, prevence znečišťování)?
	9	ŽP v inovacích	Uvažujete o potenciálních dopadech na životní prostředí, když vyvíjíte nové výrobky a služby (např. stanovujete využívání energie, recyklovatelnost nebo vznik znečištění)?
	10	ŽP - informace	Poskytuje vaše společnost (váš úřad) jasné a přesné ekologické informace o svých výrobcích, službách a aktivitách?
	11	udržitelnost a konkurenceschopnost	Napadá vás, jak by vaše společnost mohla využít udržitelnost svých výrobků a služeb, aby získala výhodu nad konkurencí (např. recyklovatelnost výrobků, efektivnost energií atd.)?

Tab. 1: Struktura dotazníku v průzkumu CSR (Část 2)

C) Politika trhu (6 otázek)	12	korektnost	Má vaše společnost (váš úřad) politiku zajišťující poctivost a kvalitu všech smluv, jednání a propagace (např. čestnou politiku nákupu, zajišťování ochrany spotřebitelů atd.)?
	13	informace o produktu	Poskytuje vaše společnost (váš úřad) jasné a přesné informace o výrobcích a službách, včetně svých povinností po prodeji?
	14	reálná solventnost	Zajišťuje vaše společnost (váš úřad) včasné placení faktur dodavatelů?
	15	zpětná vazba s partnery	Má vaše společnost (váš úřad) proces, který zajišťuje efektivní zpětnou vazbu, konzultace a/nebo dialog se zákazníky, dodavateli i ostatními, s nimiž jedná?
	16	řešení stížností	Eviduje a řeší vaše společnost (váš úřad) stížnosti od zákazníků, dodavatelů a obchodních partnerů?
	17	kooperace v CSR	Spolupracuje vaše společnost s jinými společnostmi nebo jinými organizacemi při řešení problémů souvisejících se zodpovědným podnikáním?
	D) Politika ve vztahu k okolnímu společenství (5 otázek)	18	školení pro okolí
19		dialog s komunitou	Vedete s obcí otevřený dialog o negativních, kontroverzních nebo citlivých problémech, které se týkají vaší společnosti (např. hromadění odpadu před vašimi objekty, překážející vozidla na silnicích nebo stezkách)?
20		dodavatelé v okolí	Snaží se vaše společnost (váš úřad) uskutečňovat nákupy v nejbližším okolí?
21		podpora veřejných aktivit zaměstnanců	Povzbuzujete své zaměstnance, aby se účastnili veřejných aktivit (např. tím, že jim poskytujete čas a odborné znalosti nebo jiné praktické pomůcky)?
22		charita	Poskytuje vaše společnost (váš úřad) pravidelnou finanční podporu veřejným aktivitám a projektům (např. charitativní dary nebo sponzorská činnost)?
E) Hodnoty společnosti (5 otázek)	23	pravidla chování	Máte jasně definované hodnoty společnosti (úřadu) a pravidla chování?
	24	sdělování hodnot	Sděluje vaše společnost (svého úřadu) hodnoty společnosti (svého úřadu) zákazníkům, obchodním partnerům, dodavatelům a jiným zainteresovaným stranám (např. na prodejních prezentacích, materiálovém marketingu nebo neformálních schůzkách)?
	25	povědomí o hodnotách - zákazníci	Jsou si vaši zákazníci vědomi hodnot vaší společnosti (vašeho úřadu) a pravidel chování?
	26	povědomí o hodnotách - zaměstnanci	Jsou si vaši zaměstnanci vědomi hodnot vaší společnosti (vašeho úřadu) a pravidel chování?
	27	školení o hodnotách a pravidlech chování	Školíte zaměstnance vzhledem k důležitosti hodnot vaší společnosti (vašeho úřadu) a pravidel chování?

Zdroj: vlastní zpracování

politiku trhu, politiku ve vztahu k okolnímu společenství a hodnoty společnosti. Navíc byla – na podnět japonské strany – do první sekce tohoto dotazníku vložena otázka týkající se zplnomocňování pracovníků k řešení problémů zákazníků. Jde o trend, který nabývá na významnosti nejen v rámci CSR, ale i v rámci úspěšnosti a konkurenceschopnosti podniků [5]. Standardizovaný dotazník byl primárně vytvořen pro podnikatelské subjekty, do realizovaného průzkumu byly však zahrnuty i úřady lázeňských míst jako představitelé veřejné správy. Z toho důvodu byl dotazník modifikován tak, že v jejich případě byly vynechány otázky č. 11, 17 a 19 (viz schéma Tab. 1).

V rámci ČR bylo vyhodnoceno 14 léčebných lázní, jejichž dotazníky byly úplné a 12 lázeňských míst, resp. dotazníkových odpovědí jejich městských a obecních úřadů.

Vzorek léčebných lázní byl poměrně rozmanitý:

- z hlediska právní formy šlo o 5 akciových společností, 5 společností s ručením omezeným, 1 fyzickou osobu, 1 státní podnik a 2 příspěvkové organizace,
- průměrný přepočtený počet pracovníků se pohybuje od 21 to 635, v průměru 235 osob,
- lůžková kapacita představuje 43 až 1 305 lůžek, v průměru 491 lůžek,
- v roce 2008 využilo služeb analyzovaných léčebných lázní 1664 až 29 325 klientů, průměrná hodnota disponibilních dat činí 12 324 osob.

Jak již bylo uvedeno, pro sběr dat v Japonsku byla vybrána dvě lázeňská místa – Kakeyu onsen

a Shibu onsen – v prefektuře Nagano. Vzhledem k tomu, že v Japonsku je vazba mezi onsen a příslušnými městy, resp. „městskou správou“ velmi limitovaná, byli respondenty průzkumu v Japonsku pouze představitelé managementu onsen.

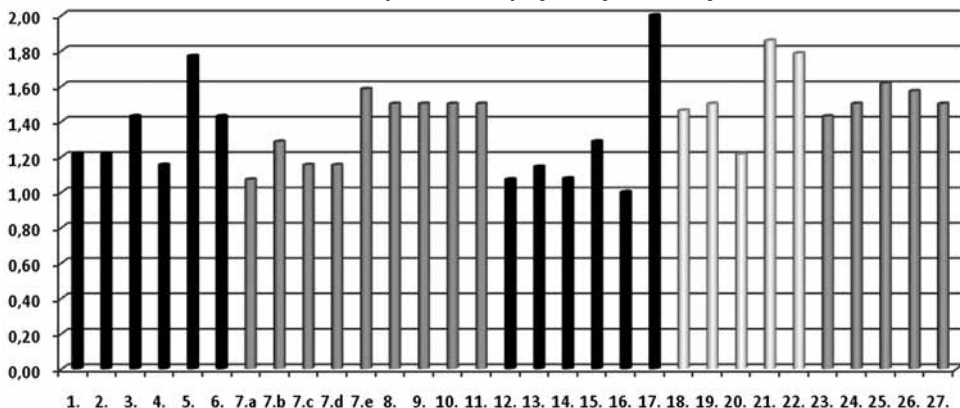
Kakeyu onsen je prezentován velkou rehabilitační nemocnicí (viz výše) s počtem stálých obyvatel kolem 1 tisíce (947 v roce 2009). Nemocnice je veřejně zařízené provozované zemědělským družstvem prefektury Nagano. Zaměstnává cca 800 pracovníků a v současnosti ho ročně navštíví zhruba 150 tis. návštěvníků. Kromě toho je v Kakeyu onsen provozováno 23 „ryokan“.

Shibu onsen je město - představitel tradičního onsen s 9 termálními prameny. Počet jeho obyvatel se pohybuje kolem 500 (478 v roce 2009). Všechna zařízení v Shibu onsen jsou privátní, počet zaměstnanců se pohybuje od 1 do 30, počet návštěvníků není znám. Přestože je Shibu onsen cca poloviční z hlediska počtu obyvatel, je v něm provozováno téměř dvojnásobné množství „ryokan“, konkrétně 36 s možností ubytování od malých hostinců s méně než 10 hostinskými pokoji až po hotely s kapacitou více než 100 pokojů.

Tabulka 1 prezentuje strukturu dotazníku, jeho oblasti a otázek vč. jejich slovních zkratků užívaných v dalším hodnocení.

Respondenti měli možnost volby z odpovědí „ano – částečně – ne – nevím“. Od odpovědi „nevím“ bylo při vyhodnocení abstrahováno. Pro vyhodnocení výsledků průzkumu byl zvolen klasifikační model. Výsledkem hodnocení jednotlivých otázek byl vážený aritmetický průměr vycházející

Obr. 3: Klasifikace odpovědí u skupiny českých léčebných lázní



Zdroj: vlastní zpracování

z klasifikačního modelu (čím menší výsledná hodnota, tím lépe). Odpovědi „ano“ byla přidělena váha 1, odpovědi „částečně“ váha 2 a konečně odpovědi „ne“ váha 3.

3.2 Zjištěná data

Následující grafy – obr. 3, 4 a 5 zachycují průměrné vážené hodnoty reakcí na položené otázky u českých léčebných lázní, českých lázeňských míst a japonských onsen.

Průměrná hodnota odpovědí ve skupině českých léčebných lázní dosáhla v oblasti: politika na pracovišti – 1,37; politika životního prostředí – 1,36; politika trhu – 1,26; politika ve vztahu k okolnímu společenství – 1,56 a v oblasti hodnoty společnosti – 1,52. Průměr celého souboru hodnocených otázek dosahuje hodnoty 1,40 při směrodatné odchylce 0,2474 a variačním koeficientu 17,64 %.

Z průzkumu je patrné, že nejlépe je vnímáno naplňování „16-řešení stížností“, na 2–4. místě se ocitá „14-reálná solventnost“, „12-korektnost“ a „7a-ŽP-energie“. Naproti tomu značné rezervy v naplňování CSR se u českých léčebných lázní objevují v otázkách „17-kooperace v CSR“, „21-podpora veřejných aktivit zaměstnanců“, obdobně jako „22-charita“ a „5-rovnováha práce/osobní život“.

Průměrná hodnota odpovědí ve skupině českých lázeňských míst dosáhla v oblasti: politika na pracovišti – 1,39; politika životního prostředí – 1,42; politika trhu – 1,13; politika ve vztahu k okolnímu společenství – 1,46 a v oblasti hodnoty společnosti – 1,64. Průměr celého souboru hodnocených otázek dosahuje hodnoty 1,41 při směrodatné odchylce 0,2814 a variačním koeficientu 20 %.

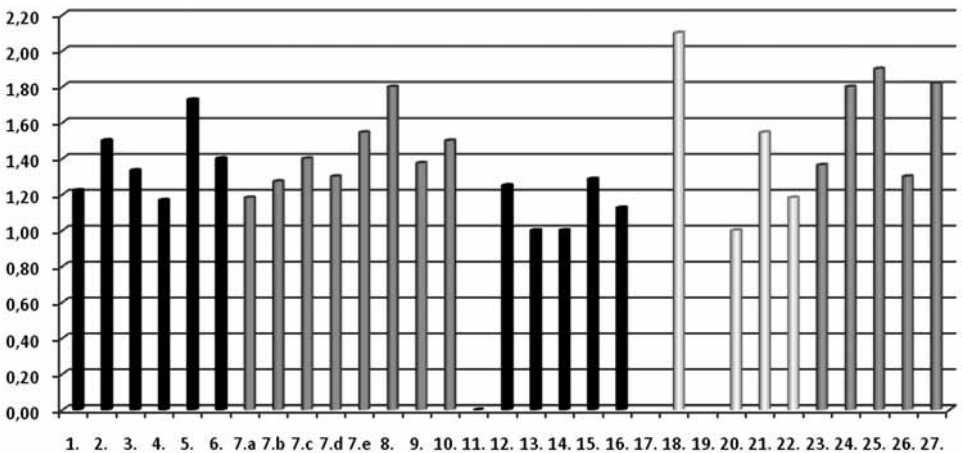
Z vyhodnocovaných otázek jsou nejlepší výsledky vykázány v otázce „13-informace o produktu“, „14-reálná solventnost“ a „20-dodavatelé v okolí“. Nejslabšími články naplňování CSR se u českých lázeňských míst jeví „18-školení pro okolí“, „25-povědomí o hodnotách-zákazníci“ a tři zhruba stejně ohodnocené otázky „27-školení o hodnotách a pravidlech chování“, „24-sdělování hodnot“ a „8-hospodárnost vs. ŽP“.

Průměrná hodnota odpovědí ve skupině léčebné lázně dosáhla v oblasti: politika na pracovišti – 2,05; politika životního prostředí – 1,98; politika trhu – 1,88; politika ve vztahu k okolnímu společenství – 1,96 a v oblasti hodnoty společnosti dokonce – 2,23. Průměr celého souboru hodnocených otázek dosahuje hodnoty 2,01 při směrodatné odchylce 0,3765 a variačním koeficientu 18,72 %.

Z odpovědí představitelů managementu japonských onsen tvoří silnou stránku při hodnocení CSR „14-reálná solventnost“, „20-dodavatelé v okolí“ a „7a-ŽP-energie“. Nedostatečná úroveň je naproti tomu přisuzována – poněkud překvapivě s ohledem na japonskou kulturu, anebo možná právě pro vysoké nároky v tomto ohledu – otázce „12-korektnost“, a dále zhruba na stejné úrovni

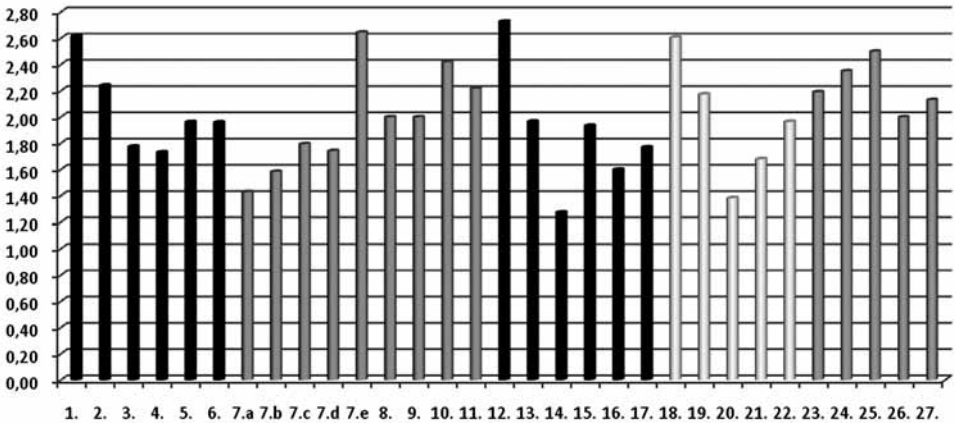
Z odpovědí představitelů managementu japonských onsen tvoří silnou stránku při hodnocení CSR „14-reálná solventnost“, „20-dodavatelé v okolí“ a „7a-ŽP-energie“. Nedostatečná úroveň je naproti tomu přisuzována – poněkud překvapivě s ohledem na japonskou kulturu, anebo možná právě pro vysoké nároky v tomto ohledu – otázce „12-korektnost“, a dále zhruba na stejné úrovni

Obr. 4: Klasifikace odpovědí u skupiny českých lázeňských míst



Zdroj: vlastní zpracování

Obr. 5: Klasifikace odpovědí u skupiny japonských onsen



Zdroj: vlastní zpracování

třem otázkám: „1-kariérní růst“, „7e-ŽP-doprava“ a „18-školení pro okolí“.

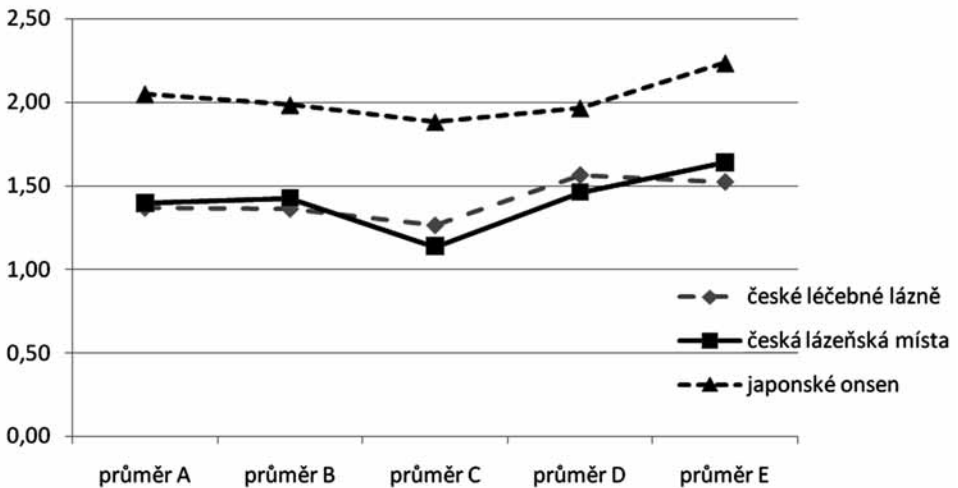
3.3 Komparace výsledků

Při komparaci výsledků zkoumaných tří skupin respondentů lze spatřovat značnou podobnost hodnocení u českých subjektů, difference mezi průměrnými hodnotami jednotlivých oblastí jsou poměrně malé. Při srovnání úrovně hodnocení všech 5 oblastí u japonských respondentů lze však vysledovat celkově daleko horší vnímání si-

tuace, i když – pomineme-li tuto celkovou úroveň – z hlediska vnímání jednotlivých oblastí v celkovém hodnocení jsou relace obdobné – nejlépe je vnímána CSR v oblasti „politika trhu“, nejhůře (možná překvapivě) v oblasti „hodnoty společnosti“, jak ukazuje obr. 6.

Tabulka 2 ukazuje přehledně, jak se liší silné a slabé stránky naplňování CSR podle jednotlivých otázek standardizovaného dotazníku. (Vybrány jsou vždy 3 otázky s nejlepším a nejhorším ohodnocením s tím, že poslední skupina je nedělitelná.)

Obr. 6: Porovnání průměrného klasifikačního hodnocení jednotlivých oblastí CSR



Zdroj: vlastní zpracování

Tab. 2: Porovnání silných a slabých stránek CSR hodnocených skupin

oblast (otázky)	české léčebné lázně	česká lázeňská místa	japonská onsen
A (1–6)	<i>5-rovnováha práce / osobní život</i>		<i>1-kariérní růst</i>
B (7a–11)	7a-ŽP-energie	<i>8-hospodárnost vs. ŽP</i>	7a- ŽP-energie <i>7e-ŽP-doprava</i>
C (12–17)	12-korektnost 14-reálná solventnost 16-řešení stížností <i>17-kooperace v CSR</i>	13-informace o produktu 14-reálná solventnost	14-reálná solventnost <i>12-korektnost</i>
D (18–22)	<i>21-podpora veřejných aktivit zaměstnanců</i> <i>22-charita</i>	20-dodavatelé v okolí <i>18-školení pro okolí</i>	20-dodavatelé v okolí <i>18-školení pro okolí</i>
E (23–27)		<i>24-sdělování hodnot</i> <i>25-povědomí o hodnotách-zákazníci</i> <i>27-školení o hodnotách a pravidlech chování</i>	

Zdroj: vlastní zpracování

Pozn.: tučně jsou uvedeny silné stránky, italicem slabé stránky

Z tabulky 2 je patrné, že při detailním hodnocení existuje v silných stránkách jeden moment zcela shodný, a to „14-reálná solventnost“, dva momenty částečně shodné „7a- ŽP-energie“ a „20-dodavatelé v okolí“. Zcela shodné momenty

ve slabých stránkách se nevyskytují, k částečné shodě dochází v jednom momentu, a to „18-školení pro okolí“. Zajímavý je způsob vnímání otázky „12-korektnost“, která je u českých léčebných lázní zařazena do silných stránek, naopak tento

Tab. 3: Porovnání silných a slabých stránek CSR hodnocených skupin

pořadí	české léčebné lázně	česká lázeňská místa		japonská onsen	
1	politika trhu (1,26)	politika trhu (1,13)	-0,13	politika trhu (1,88)	+0,62
2	politika životního prostředí (1,36)	politika na pracovišti (1,39)	+0,03	politika ve vztahu k okolnímu společenství (1,96)	+0,60
3	politika na pracovišti (1,37)	politika životního prostředí (1,42)	+0,05	politika životního prostředí (1,98)	+0,61
4	hodnoty společnosti (1,52)	politika ve vztahu k okolnímu společenství (1,46)	-0,06	politika na pracovišti (2,05)	+0,53
5	politika ve vztahu k okolnímu společenství (1,56)	hodnoty společnosti (1,64)	+0,08	hodnoty společnosti (2,23)	+0,67

Zdroj: vlastní zpracování

moment je vymezen v japonských onsen jako slabá stránka.

Jak si stojí sledované tři skupiny při hodnocení jednotlivých oblastí CSR odráží tabulka 3. Je vidět, že v pořadí hodnocení jednotlivých skupin nastává shoda jen v relativně nejlepším hodnocení oblasti „politika trhu“, k částečné shodě v pořadí pak dochází mezi českými lázeňskými místy a japonskými onsen: oblast „politika životního prostředí“ je na třetím místě a oblast „hodnoty společnosti“ na místě pátém. České léčebné lázně jsou přitom zvoleny za benchmark a u ostatních dvou skupin je uvedena hodnota odchylky od průměrné hodnoty dosažené v českých léčebných lázních.

Závěr

Prezentované výsledky průzkumu, resp. výzkumné sondy představují dílčí empirickou analýzu lázeňství jako velmi specifického odvětví ekonomiky, které silně ovlivňuje regionální prostředí a má významný dopad na zlepšování kvality života obyvatel, zejména u stárnoucí populace.

Ze srovnání zaměřeného na společenskou odpovědnost firem a institucí v oblasti lázeňství v ČR a Japonsku, konkrétně v prefektuře Nagano – vyplývají

- a) jednoznačné shody (včasné placení faktur dodavatelům, jako výraz reálné solventnosti),
- b) částečné shody (snaha o snížení dopadu na životní prostředí pomocí úspory energie, snaha o uskutečňování nákupů v nejbližším okolí, nedostatečná nabídka školení obyvatelům obce),
- c) rozdíly, které představují jednak odlišnost v celkové úrovni hodnocení (přísnější japonské hodnocení), jednak v rozdílných hodnoceních naplňování dílčích aspektů, (korektnost čili politika zajišťující poctivost a kvalitu všech smluv, jednání a propagace je na straně onsen vnímána jako slabá stránka, na straně českých léčebných lázní naopak jako silná stránka).

Při souhrnném pohledu, který nabízí obr. 6 je ale patrná blízkost vnímání jednotlivých aspektů CSR všemi třemi skupinami subjektů zařazených do zkoumání.

Bez zájmovosti není ani porovnání hodnot CSR českých léčebných lázní a lázeňských míst, tedy

subjektů, jejichž součinnost – a to i při naplňování CSR – je nutnou, třebaže nikoli postačující podmínkou úspěchu.

Prostor vytvářený růstem bohatství pro zlepšování kvality života představuje výraznou šanci pro rozvoj léčebného či relaxačního lázeňství v obou srovnávaných ekonomikách. Společensky odpovědné chování jeho aktérů tedy nabývá intenzivně na své významnosti.

Článek byl zpracován v rámci naplňování bilaterální smlouvy mezi Univerzitou Pardubice (ČR) a Matsumoto University (Japonsko) při řešení projektu „Lázeňství jako segment ekonomiky České republiky a Japonska“ v letech 2008-10.

Literatura

- [1] HOREHÁJOVÁ, M., MARASOVÁ, J. The Institutional Factors of the Corporate Social Responsibility Development in the Central European Countries. *E+M Ekonomie a Management*. 2008, roč. 11, č. 2, s. 58-62. ISSN 1212-3609.
- [2] KRAFTOVÁ, I. Podíl lázeňství na tvorbě HDP ČR a zdroje jeho financování. *E+M Ekonomie a management*. 2007, roč. 10, č. 1, str. 18-32. ISSN 1212-3609.
- [3] KRAFTOVÁ, I., CHARBUSKÝ, M., ŠMÍD, M. Vliv společenských změn na prosperitu českých lázní. *Scientific papers*. 2008, roč. 13, s. 95-108. ISSN 1211-555X.
- [4] MAEDA, I., KANG SOOK-YOUNG. Health Tourism Development at Kakeyu Spa in Nagano Prefecture. *Regional Science Association of Spa Research*. 2004, Vol. 3, Iss. 2, p.1-8.
- [5] MARASOVÁ, J. Motivácia a tvorivosť zamestnancov v rozvoji podniku. *E+M Ekonomie a management*. 2006, roč. 9, č. 2, s. 43-48. ISSN 1212-3609.
- [6] STEINEROVÁ, M., VÁCLAVÍKOVÁ, A., MERVART, R. *Společenská odpovědnost firem. Průvodce nejen pro malé a střední podniky* [online]. Praha: Business Leaders Forum, 2008. [cit. 2009-04-01]. Dostupné z: <<http://www.csr-online.cz/NewsDetail.aspx?p=3&id=581>>.
- [7] JUŠČIUS, V., SNIEŠKA V. Influence of Corporate Social Responsibility on Competitive Abilities of Corporations. *Engineering Economics*. 2008, Vol. 58, Iss. 3, pp. 34-44. ISSN 1392-2785.
- [8] Důvodová zpráva k vládnímu návrhu zákona o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod ryzích, přírodních léčebných láz-

ních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon). [cit. 2008-10-22]. Dostupné z: <<http://www.sbirka.cz/VK-DEMO/01-164.pdf>>

[9] Getting into hot water for health. The Japan Times. May 25, 2003. ISSN 0447-5763.

[10] Green Paper. Promoting a European framework for corporate social responsibility. European Commission. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2001. ISBN 92-894-1478-2.

[11] *Katalog léčebných lázní* [online]. [cit. 2008-12-09]. Dostupné z: <http://spa.czechtourism.cz/files/lazenstvi/lazne_2008_cj.pdf>.

[12] Meeting Changing Expectations (1999). World Business Council for Sustainable Development. pp. 3. Dostupné také z: <www.ilo.org/vpidocuments>.

[13] *Nippon Onsen Research Institutes Co., Ltd.* [online]. 2007 [cit. 2008-12-09]. Dostupné z: <<http://www.onsen-japan.info/data/onsen.html>>.

[14] Sněmovní tisk ze dne 30. 8. 1955. [online]. 1955-08-30 [cit. 2008-07-22]. Dostupné z: <<http://www.snemovna.cz/eknih/1954ns/stenprot/008schuz/s008007.htm>>.

[15] Statistical Data of Hot Springs in Japan FY 2006. The Ministry of the Environment.

[16] The Revision of the Act on Onsen issued by Ministry of the Environment, October 2007.

[17] Zákon č. 164/2001 Sb. ze dne 13. dubna 2001 o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon).

[18] *Zahraniční hosté v lázeňských zařízeních, 1997–2007* [online]. Praha: Český statistický úřad, 2008 [cit. 2008-07-22]. Dostupné z: <www.czso.cz>.

[19] Zdravotnictví, tabulky 22-1.;23-1.;23-2.;24-1.;24-2.; 22-8; 23-8.; 24-8.;24-9.; 23-12.; 23-13. Interní materiál poskytnutý ČSÚ – pobočka Pardubice.

[20] Zeno's guide to Snow Monkey. [online]. [cit. 2008-07-22]. Dostupné z: <http://www.yudana-ka-shibuonsen.com/shibu_onsen>.

[21] Zodpovědné podniky – Dotazník pro zvýšení informovanosti. Evropská komise, GRŘ pro podnikání. *Questionnaire_cs[1].pdf* [online]. [cit. 2008-07-22]. Dostupné z: <www.csreurope.org>.

doc. Ing. Ivana Kraftová, CSc.

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Ivana.Kraftova@upce.cz

Dr. Yoriko Masuyama

Matsumoto University
yoriko.masuyama@matsu.ac.jp

Ing. Zdeněk Matěja

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Zdenek.Mateja@upce.cz

Ing. Martina Kornfeldová

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
m.kornfeldova@centrum.cz

Doručeno redakci: 17. 5. 2010

Recenzováno: 30. 6. 2010, 13. 7. 2010

Schváleno k publikování: 1. 4. 2011

ABSTRACT

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY IN SPA INDUSTRY: EQUALITIES OR DIFFERENCES? (COMPARATIVE STUDY OF CZECH AND JAPANESE ENVIRONMENT)

Ivana Kraftová, Yoriko Masuyama, Zdeněk Matěja, Martina Kornfeldová

The starting point of this article is the comparison of selected aspects of Czech and Japanese spa industries, especially the historical roots, the legislative framework, the development of number of spas in recent decades and the concept of traditional Czech a Japanese Spa Industry.

The spa industry gains the importance in the context of changing lifestyles, development so-called health tourism and finally with a dynamically increasing rate of population aging.

Using of geothermal or mineral springs for therapeutic purposes is possible to see today in the territory of the present Czech Republic since 12th century. Approximately from the same time references to monitored Japanese onsen are available. Classification criteria for spas and onsen are very similar. a certain (but not identical) legal form exists of these spas.

Specifics of spas in the Czech Republic and traditional spa in Japan show a strong linking to the aspects preferred within promoting corporate social responsibility (CSR).

A survey that was made was focused on i) identifying way of the perception of various aspects of CSR in the spa / onsen, ii) identifying way of the perception of various aspects of CSR by the public authority („government“) in the spa resort, iii) comparing the level of conformity of both types of groups in the Czech Republic, and iv) comparing the results of the survey of Czech spas, Czech spa resorts and Japanese onsen in order to identify conformity and differences in the groups.

Results show that there are differences in the level of overall perception of aspects of CSR in the Czech Republic and in Japan, differences from the point of view of ordinal perception of various areas and from the point of understanding of the strengths and weaknesses in appraisal of chosen detailed factors. On the other hand, there are certain elements of conformity or partial conformity of perception of various areas and factors of CSR in two such distant countries such as Japan and the Czech Republic, especially in the sector, that has the same natural and medical basis but a different cultural background and realistic method of operation.

Key Words: Spa industry, Czech medical spas, onsen, health resorts, corporate social responsibility.

JEL Classification: I119, M14, R53.