

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Bakalářská práce

Lázeňské služby pro určitý segment zákazníků

Vypracovala: Barbora Richterová
Vedoucí práce: Ing. Petr Janeček, Ph.D.
České Budějovice 2021

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Ekonomická fakulta

Akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Barbora RICHTEROVÁ
Osobní číslo: E17394
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Obchodní podnikání
Téma práce: Lázeňské služby pro vybraný segment
zákazníků
Zadávající katedra: Katedra obchodu a cestovního ruchu

Zásady pro vypracování

Cílem práce je analyzovat současné potřeby zákaznických segmentů v lázeňských podnicích. Zjistit současný stav nabídky lázeňských služeb vybranému segmentu a navrhnout její zlepšení podle zjištěných preferencí vybraného zákaznického segmentu.

Metodický postup:

1. Vypracujte teoretický úvod k tématu
2. Charakterizujte vybraný zákaznický segment
3. Pomocí vhodných metod analyzujte nabídku a poptávku po lázeňských službách se zaměřením na vybraný tržní segment
4. Na základě získaných informací vytvořte návrhy pro zlepšení nabídky lázeňských služeb danému segmentu
5. Dvě opatření detailně specifikujte Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metody. 4. Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání. 5. Vlastní návrhy. 6. Závěr. 7. Seznam literatury.

Rozsah pracovní zprávy: 40-50 stran

Rozsah grafických prací: dle potřeby Forma zpracování

bakalářské práce: tištěná

Seznam doporučené literatury:

Drygas, D., & Salamaga, M. (2018). Segmentation by push motives in health tourism destinations: A case study of Polish spa resorts. *Journal of Destination Marketing & Management*. 9(2018), 234-246.

Gustavo Silva, N. (2010). A 21st century approach to health tourism spas: The case of Portugal. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. 17. 127-135.

Jakubíková, D. (2012). *Marketing o cestovním ruchu: jak uspět o domácí a zahraniční konkurenci*. Praha: Grada Publishing. Schwartzhoffová, E. (2016). *Lázeňství a wellness*. Olomouc: Univerzita-Palackého v Olomouci.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Petr Janeček, Ph.D.
Katedra obchodu a cestovního
ruchu

Datum zadání bakalářské práce: 18. ledna 2019

Termín odevzdání bakalářské práce: 14. dubna 2020

V Českých Budějovicích dne 4. února 2019


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.

Ing. Petr Štumpf, děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Stupčická 10
370 05, České Budějovice

vedoucí katedry


Ing. Petr Štumpf, Ph.D.

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě, případně v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných EF JU. Zveřejnění probíhá elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

Podpis studenta: _____

Barbora Richterová

Poděkování

Ráda bych poděkovala mému vedoucímu práce Ing. Petrovi Janečkovi, Ph.D. za trpělivost, vstřícnost a cenné rady během psaní mé práce. Dále chci také poděkovat mé rodině a přátelům za podporu a pomoc.

Obsah

1. Úvod	7
2. Literární přehled	8
2.1. Charakteristika lázeňství	8
2.2. Charakteristika wellness	9
2.2.1 Rozdíly mezi lázeňstvím a wellness	10
2.3. Historie lázeňství	12
2.3.1. Historie lázeňství v ČR	13
2.3.2. Historie wellness	14
2.4. Současné lázeňství	14
2.4.1. Služby v lázeňství	15
2.4.2. Typologie lázeňských míst ČR	15
2.4.3. Lázeňské organizace	17
2.4.4. Trendy v lázeňství a wellness	18
2.5. Současné situace v důsledku pandemie COVID-19	20
2.5.1. Rozložení lázeňské klientely v ČR	21
2.5.2. Státní poukazy do lázní	22
2.5.3. Program COVID-lázně	22
2.6. Nový produkt cestovního ruchu – postcovidová péče	22
2.7. Budoucnost lázeňství	23
3. Metodika práce	25
4. Výsledky	27
4.1. Vzorek respondentů	27
4.2. Lázeňští hosté	29
4.3. Přístup k lázním během pandemie COVID-19	35
4.4. Shrnutí nejdůležitějších výsledků šetření	36

5. Návrhová část	38
5.1. Astrologické lázně.....	38
5.2. Lázeňský festival.....	40
5.3. Návrh doprovodného programu pro lázně Poděbrady	41
5.4. Autorské čtení.....	43
5.5. Venkovní divadelní představení – letní kino	43
6. Závěr	44
7. Přehled použité literatury	45
7.1. Internetové zdroje.....	46
8. Seznam zkratk	49
9. Abstrakt.....	50
10. Abstract.....	51

1. Úvod

Mezi nedílnou součástí českého cestovního ruchu patří lázeňství, které je spojením několika služeb, ať už zdravotnických, ubytovacích nebo stravovacích. Hlavním cílem lázeňství je léčba a prevence onemocnění, ale také odpočinek a relaxace. Lázeňství v České republice má bohatou historickou tradici, během které položilo základy pro některé novodobé metody. Další metody jsou dokonce používány v téměř nezměněné podobě dodnes, příkladem mohou být metody Vincenta Priessnitze jako jednofázová a dvoufázová pololázeň (Kajlík, 2007; Schwartzhoffová, 2016) České lázeňství se však stále rozvíjí, důkazem toho mohou být například největší konopné lázně v Evropě, které se nachází v jihočeských Volarech. Dalším důkazem kvality lázeňství u nás je několik lázeňských organizací, které zajišťují fungování lázní a jejich kvalitu a další rozvoj. Nejde pouze o organizace české, ale i ty na evropské úrovni, jako je například European Spas Association (ESPA) (Europeanspas, 2021).

Do nedávna bylo lázeňství považováno za součást zdravotního a sociálního systému, tedy jak vykládá Lázeňský zákon. Trendem posledních let je však zahrnování lázeňství do oblasti cestovního ruchu, jak už v České republice, tak napříč Evropou. Stále více je zřetelný zájem lázeňských zařízení o wellness a o širší klientelu, která si lázeňské služby hradí sama. Lázeňství je úzce spjato s wellness, které lze popsat jako soulad duševního a fyzického zdraví. Wellness služby jsou poskytovány vedle těch lázeňských, rozdílem je však financování. Lázeňské služby mohou být, zároveň také nemusí být, hrazeny zdravotní pojišťovnou. Oproti tomu služby wellness neplatí zdravotní pojišťovna nikdy, klient si je vždy hradí sám. Přesto však se wellness služby v posledních letech stávají více oblíbenými.

V této práci je zobrazen vliv pandemie spojené s onemocněním COVID-19 v českém lázeňství. Tato pandemie omezuje značné množství služeb i samotné fungování lázní. Vše je podřízeno vládním nařízením, která se mění dle epidemiologické situace. Vzhledem k tomu, že lázně přišly o velké množství klientů, stát se snaží lázeňství podpořit formou různých programů, o kterých se zmiňuje i tato bakalářská práce. Lázeňská zařízení navštěvují různé segmenty zákazníků s různými potřebami a nároky na tyto služby. **Cílem bakalářské práce je na základě zhodnocení nabídky těchto služeb a spokojenosti návštěvníků vypracovat návrhy na rozvoj, zlepšení a zkvalitnění lázeňských služeb.**

2. Literární přehled

V této kapitole je zahrnuta základní charakteristika lázeňství a wellness, jejich historie a základní rozdíly mezi nimi. Dále je zde řešeno současné lázeňství a služby s ním spojené, také jsou zde blíže popsány vybrané lázeňské organizace. Další součástí této kapitoly jsou novodobé trendy v lázeňství. Závěrečná část této kapitoly je věnována vlivu současné pandemické situace spojené s onemocněním COVID-19 a postupy řešení této situace, jak lázněmi, tak státem.

2.1. Charakteristika lázeňství

Lázeňství je charakteristické spojením poskytovaných služeb a využíváním přírodních léčivých zdrojů. Pod službami si typicky můžeme představit ty, které přímo využívají léčivých zdrojů jako například nejrůznější zábaly a koupele. Nedílnou součástí lázeňství jsou však i další služby, a to jak stravovací, ubytovací nebo služby, které poskytují volnočasové aktivity (Knop a kol., 1999).

Označení lázně může používat nejen přímo daný podnik, kde probíhá léčení, ale rovněž lázeňské místo, které má oprávnění toto označení používat. Lázeňství a jeho činnosti, stejně tak i lázeňské místo jsou definovány zákonem č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (Lázeňský zákon). Lázeňská místa musí splňovat „statut lázeňského místa“, tj. zajištění lázeňských služeb a ochrana přírodního léčivého zdroje, to vše vyplývá z uvedeného Lázeňského zákona (Schwartzhoffová, 2016). Lázeňské místo a jeho statut stanovuje i ruší nařízením vláda České republiky. Návrh na vymezení lázeňského místa předkládá obec nebo uskupení obcí, kde má být lázeňské místo stanoveno. Návrh musí obsahovat údaje o přírodních léčebných lázních, jejich přírodním léčivém zdroji nebo klimatických podmínkách příznivých k léčení, údaje o stavu životního prostředí a podmínky pro využití zařízení přírodních léčebných lázní a podmínky pro jejich rozvoj (Pelc, 2013). Podle Attla a Nejdla (2004) a Rygllové (2011) lze lázeňství definovat pomocí „6R“:

1. Léčení (remedy) - Vlastní procesy balneace, které využívají přírodní léčivé zdroje.
2. Rehabilitace (rehabilitation) – Odstraňuje následky zranění a úrazů nebo jiných zdravotních problémů.
3. Obnova (revitalization) – Obnovuje síly, jak fyzické, tak i duševní.
4. Odpočinek (relax) – V lázních byste si měli především odpočinout, oddechnout.
5. Uvolnění (reflect) – Odklonění se od negativ současného životního stylu.
6. Potěšení (rejoice) – Opětovné dosažení nového životního optimismu, životní energie a nabytí nové radosti ze života.

2.2. Charakteristika wellness

Definice wellness je více, pokud je však budeme chtít shrnout a vybrat to, co mají společné, můžeme říct, že je to soulad nebo souhra duševního a tělesného zdraví, kdy fyzickou námahu doprovází relaxace a odpočinek.

Slovo wellness používané v českém jazyce je poměrně novou záležitostí. Častěji používané začalo být v roce 2007, bohužel těžko spekulovat o tom, zda ti, kteří jej používali znali správný význam tohoto slova. Prvně bylo toto slovo použito již v roce 1654 sirem A. Johnsonem jako „wealnesse“. Toto slovo bylo definováno jako dobrý zdravotní stav. Další použití tohoto slova je zaznamenáno v 60. letech, kdy jej zavedl americký lékař Dr. Halbert L. Dunn. Vzniklo tak nové slovo wellness, které bylo složeno ze slov wellbeing a fitness či happiness (Zelenka a Pásková, 2012).

Podle Cathala (2007) je wellness stav, kdy se člověk cítí v psychické pohodě, vyrovnaně, harmonicky. Wellness chápe jako cestu, která nás dovede k požadovanému stavu. Blahušová (1995) uvádí, že wellness obsahuje pět základních součástí, kde je pro dosažení požadovaného stavu důležité neopomenout žádnou z nich, ale také docílit rovnováhy mezi nimi. Těchto pět základních součástí wellness znázorňuje Obr. č. 1.

Obr. č. 1: Pět základních součástí wellness



-Zdroj: Blahušová (1995)

Jednotlivé součásti wellness jsou vzájemně propojeny a jejich fungování je podmíněno fungováním jiné ze součástí. Proto jsou v obrázku seskupeny do kruhu, aby bylo jasné, že na sebe navzájem navazují.

2.2.1 Rozdíly mezi lázeňstvím a wellness

Pokud uvažujeme o lázeňském či wellness pobytu, je dobré si je odlišit hned na začátku, zde je totiž rozdíl nejvíce patrný. Klasický lázeňský pobyt je běžně založen na doporučení lékaře a většinou je jeho část nebo i celý pobyt hrazen zdravotní pojišťovnou. Pokud tedy neuvažujeme variantu, že si lázeňský pobyt sami vybereme a zaplatíme. Na rozdíl od lázeňského pobytu, wellness pobyt si klient hradí sám vždy (Knop a kol., 1999; Schwartzhoffová, 2016). Podstatný rozdíl je v cíli a funkci. Lázeňství cílí na léčení a doléčování onemocnění a zdravotních problémů. Funkcí wellness je těmto problémům předejít prostřednictvím zdravého životního stylu. Nesmíme opomenout další významný rozdíl, a tím je propojení s přírodními léčivými zdroji. Lázeňství se v podstatě vždy váže na léčivé zdroje, naopak wellness může fungovat i bez nich. Wellness v Čechách je někdy též chápáno jako něco mezi fitness a lázeňstvím (Vystoupil a kol., 2011).

Tab. č. 1: Rozdíly mezi lázeňstvím a wellness, upraveno dle Attla a Nejdla (2004)

Ukazatel	Lázeňství	Wellness
Součást zdravotního léčebného Systému	Ano	Ne
Účast zdravotních pojišťoven	Ano	Ne
Podpora státu	Ano, okrajově	Ne
Vlastnictví státu	Ano, okrajově	Ne
Upraveno legislativou	Ano	Ne
Využití přírodních léčivých zdrojů	Ano	Ano, ale není nezbytné
Prostředí, ve kterém se realizuje	Lázeňské místo	Nemá specifické prostředí
Působení na lidský organismus	Dlouhodobé	Krátkodobé
Stupeň léčebné prevence	Primární, sekundární	Sekundární, terciální
Přítomnost zdravotního personálu	Ano, nutná	Ne, ale je možná
Způsob úhrady	Komplexní, příspěvková, samoplátecká	Samoplátecká

Zdroj: Attl a Nejdla (2004)

V tabulce č. 1 je uveden výčet základních rozdílů mezi lázeňstvím a wellness.

Další rozdíl, který je významný z ekonomického pohledu, je způsob financování. Uvádí se tři způsoby financování lázeňských pobytů. Prvním typem je komplexní lázeňská léčebně rehabilitační péče, kterou hradí pacientova zdravotní pojišťovna v plné výši. Druhým typem je příspěvková lázeňská léčebná rehabilitační péče. V tomto případě je pojišťovnou hrazena pouze ta část, která zahrnuje léčebné výdaje. Pacient si tedy hradí sám ubytování a stravování. Třetím typem je péče, kterou si pacient hradí v plné výši sám. Tento typ je tedy stejný jako u wellness (VZP ČR, 2021)

2.3. Historie lázeňství

Historie lázeňství je datována již do doby před 4000. let před našim letopočtem. Tehdejší obyvatelstvo se zajímalo o minerální prameny, nacházené v přírodě, které byly odlišné, jak svou chutí, tak i teplotou. Odlišnost těchto pramenů byla přisuzována vyšší tzv. nadpřirozené moci (Sdružení lázeňských míst ČR, 2021).

Historie většiny lázeňských míst je spojována s nejrůznějšími legendami a pověstmi. V místech vyvěráni těchto pramenů byly často stavěny monumenty, které měly vyjádřit vděčnost za blahodárné účinky těchto vod na lidský organismus. Těmito účinky je například myšleno lepší prokrvování těla, doplnění chybějícího vápníku v těle, podpora správného fungování zažívání aj. Díky výskytu minerálních a termálních pramenů je možné mluvit o vzniku lázní. Lázně však nestojí pouze na těchto pramenech, o vznik lázní se také postarala ložiska rašeliny nebo slatiny. Dalšími důležitými faktory pro vznik lázní je reliéf krajiny, nadmořská výška, klimatické podmínky aj. (Smolová a Vysoudil, 2003).

Ve starověkém Egyptě lze hovořit již o propracovanějším systému lázní, který sloužil jako hygienické zázemí nejen pro panovníky, ale také pro tehdejší otroky pracující na stavbě pyramid. Oblastí rozmachu lázeňství byla též Čína a Indie, kde jako první využívali lázní termálních (Schwartzhoffová, 2016).

V období starověkého Řecka se lázně staly nedílnou součástí soukromého a postupem času i veřejného života. S dokonalým systémem lázeňství se setkáváme ve starověkém Římě. Tehdejší lázeňští návštěvníci mohli kromě koupelí využívat též místnosti určené masáží, odpočívárny, čítárny, kolonády, knihovny, galerie a mnohé další. Mezi zastánce lázní a jejich blahodárných účinků patřili například Hippokratés či Celsius (Sdružení lázeňských míst ČR, 2021)

O rozkvětu lázeňství však nemůžeme hovořit v období Středověku. Středověk můžeme popsat jako dobu politické nestability, nekulturnosti, která se projevovala i nepřilíhým zájmem o péči o lidské tělo a o zdraví celkově. Přesto však i v této době vznikla některá lázeňská místa v Evropě. Můžeme jmenovat třeba Karlovy Vary či Teplice (Schwartzhoffová, 2016).

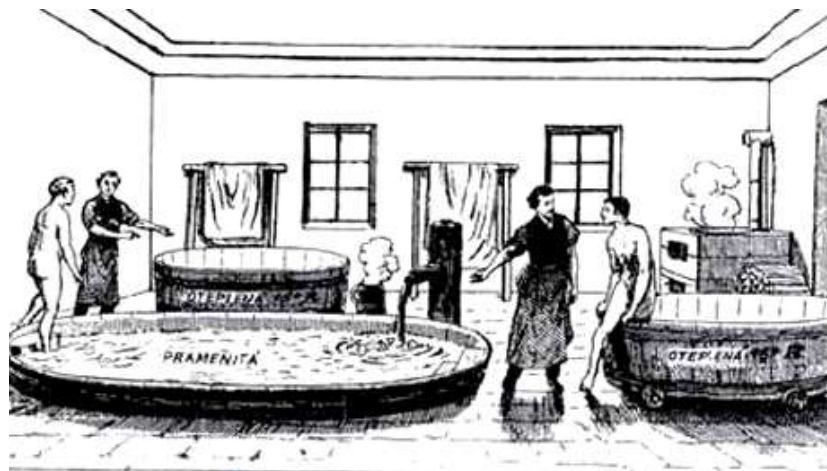
Evropské lázeňství se rozvíjelo současně s vývojem společnosti. Rozvoj techniky a nových vědních oborů během 18. a 19. století, stejně tak jako nové dopravní možnosti,

dali za vznik novým lázeňským střediskům. Díky vzniku nové dopravní možnosti, a to v železniční dopravě, byla určitá města, a tedy i lázeňská střediska mnohem dostupnější většímu počtu návštěvníků. Rozkvět společnosti v 19. století byl podstatný pro rozvoj lázeňství. Ať už šlo o rozvoj průmyslový, obchodní nebo kulturní. Stavěly se nové lázeňské budovy, kolonády nebo divadla. Lázně se tak staly nejen léčebným, ale i kulturním centrem, převážně pro setkávání bohatší vrstvy (Kajlík, 2007; Schwartzhoffová, 2016)

2.3.1. Historie lázeňství v ČR

Lázeňství na území dnešní České republiky můžeme datovat již do 15. století, kdy byly v určitých oblastech objeveny vyvěrající minerální prameny. Tyto oblasti daly vzniku lázeňských měst, která vznikala během dalších staletí. Největší rozmach českého lázeňství probíhal od 18. do 20. století, kdy stejně jako v jiných destinacích nejde už pouze o léčebné účinky, ale i o ty kulturní. Tento rozmach je doprovázen stavěním lázeňských domů, kolonád a také zastřešováním vřidel (Kajlík, 2007).

Obr. č. 2: Znázornění slavné Priessnitzovy metody



Zdroj: Vitalplus (2021)

Vrcholný věk lázeňství nastal na přelomu 19. a 20. století. Přispěl k tomu rozvoj lékařství a balneologie. Významnou osobností, která přispěla k rozvoji českého lázeňství byl rodák ze Slezska Vinzenz Priessnitz. Zabýval se vodoléčbou a je zakladatelem lázní Jeseník. Jeho metody využívali nejen pacienti, ale i lékaři, kteří se k němu jezdili učit jeho metodám. Některé jeho metody jsou používány dodnes (Kajlík, 2007; Schwartzhoffová, 2016). Znázornění jeho slavné vodoléčby je na Obr. č. 2. Další reformou lázeňství prošlo

po roce 1989, kdy se běžná nabídka léčebných pobytů rozrostla o pobyty nové, relaxační a regenerační. Díky tomu se opět lázeňství stalo oblíbenou formou trávení volného času (Sdružení lázeňských míst ČR, 2021).

2.3.2. Historie wellness

Nabízí se více vysvětlení, jak wellness vzniklo. Počátky wellness jako takové lze datovat do stejné doby jako vznik lázeňství tedy starověk. Wellness se formovalo stejně s lázeňstvím, jejich rozdíly jsou patrné až během 20. století, kdy byly služby wellness realizovány i mimo lázeňské destinace. Již dříve lidé dbali o svůj vzhled, dobrý psychický stav, a hlavně své zdraví. Věřili v blahodárné účinky lázeňských a relaxačních procedur. Nejvíce však lidé věřili vodě samotné, velice oblíbené bylo využívání teplých vřidel, jak k účelům hygienickým a preventivním, tak i pro radost (Poděbradský, 2008). V dnešní době nabyl wellness velké popularity a je neodmyslitelnou součástí zdravotního cestovního ruchu. V roce 2007 byla založena státem registrovaná nezávislá organizace Česká asociace wellness (ČAW). Tato organizace má za cíl podporovat a rozvíjet obor wellness v ČR (Schwartzhoffová, 2016).

2.4. Současné lázeňství

V České republice se nachází 31 lázeňských míst, která zároveň poskytují lázeňskou léčebnou rehabilitační péči. Dále další 3 lázeňská místa, která však tuto péči neposkytují a v současné době jsou nefunkční. Na našem území jsou ještě další 4 poskytovatelé lázeňské léčebné rehabilitační péče, těmto lokalitám však nebyl udělen statut lázeňské místo (MZČR seznam lázeňských míst, 2021).

V tuzemských podmínkách se zdravotně orientovaný cestovní ruch dělí podle Attla a Nejdla (2004) a Zelenky a Páskové (2012) na dva typy. Těmito typy jsou lázeňský a zdravotní cestovní ruch. Lázeňský cestovní ruch – lázeňský turismus probíhá výhradně v místech výskytu přírodních léčivých zdrojů. Zahrnuje komplexní lázeňskou péči pomocí léčivých zdrojů. Dále pobyty zaměřené na léčení nemocí, následků nemocí a celkovou rekonvalescenci. Také se věnuje prevenci a předcházení nejrůznějším nemocem.

Zdravotní cestovní ruch – zdravotní turismus probíhá v jakémkoli přívětivém prostředí s vhodnou vybaveností. Zahrnuje prevenci, relaxaci a celkovou obnovu sil, jak

psychických, tak fyzických. Podtypem zdravotního turismu je wellness, které lze označit jako spojení programů a uvědomělého chování. Zaměřuje se na uvolnění organismu a docílení pozitivní nálady jednotlivce.

2.4.1. Služby v lázeňství

Služby v lázeňství lze rozdělit na lázeňsko-léčebné, ubytovací, stravovací, kulturně-společenské, sportovně-rekreační, služby cestovního ruchu a služby doplňkové. Lázeňsko-léčebné služby jsou podstatou celého lázeňství, tedy jednotlivé procedury. V ubytovacích službách je podstatný režimový provoz, který respektuje potřebu klidu pro lázeňské hosty. Stravovací služby lze rozdělit do tří typů. Prvním typem je režimové stravování, které zahrnuje různé diety a má pevně stanovený řád. Druhým typem je nerežimové stravování, do něhož zahrnujeme běžné provozy restaurací. Třetím typem je stravování doplňkové, kam patří veškeré ostatní typy stravování jako například kavárny, čajovny, kiosky aj. Kulturně-společenské služby zahrnují jakýkoli kulturní program, od návštěv divadel, koncertů nebo galerií. Sportovně-rekreační služby nabízí od těch tradičních jako je tenis, golf či plavání, až po nejrůznější tělesná cvičení, jógu či turistiku. Služby cestovního ruchu jsou typicky služby cestovních kanceláří či agentur, turistická informační centra či směnárny. Doplňkovými službami rozumíme kadeřnictví, čistírny aj. (Velichová 2015).

2.4.2. Typologie lázeňských míst ČR

Lázeňská místa se podle Sonnkové (2017) dělí do čtyř skupin, a to dle regionálního a -zdravotního významu, zapojení do cestovního ruchu a také dle kulturně společenského potenciálu:

- A. Tato místa mají nejvyšší až nadnárodní význam a mají velké procento podílu na utváření českého lázeňství. Mají vysoké kulturní a společenské postavení. Jsou velice zajímavé pro zahraniční klientelu. Jsou zde ročně léčeny nejvyšší počty klientů, jak už tuzemských, tak i zahraničních.
- B. Tato místa jsou velmi významná pro tuzemský cestovní ruch, ale zároveň jsou lákavá pro zahraniční hosty. Ve svém území mají více lázeňských společností. Důležitá je zde také návštěvnost zahraniční klientely.

C. Tato místa mají podstatný regionální význam a jsou lákavá především pro tuzemské návštěvníky. Lázně jsou obvykle zaměřeny na více indikací. Je zde minimální počet cizinců.

D. Zde se nachází ostatní lázeňská místa s minimálním významem pro české lázeňství. Obvykle se zaměřují na jednu indikaci a českou klientelu.

Tab. č. 2 Lázeňská místa poskytující lázeňskou léčebnou péči

Lázeňské místo	Léčivý zdroj	Skupina
Bechyně	rašelina	C
Bludov	sírano-chlorido-sodná voda	D
Františkovy lázně	vody Glauberova typu, sirnoželezitá slatina, CO ₂	A
Jáchymov	termální radonová voda	B
Jánské lázně	termální voda	B
Karlovy Vary	teplé prameny	A
Klimkovice	přírodní jodobromová solanka	C
Konstantinovy lázně	železitá hypotonická kyselka, CO ₂	D
Kostelec u Zlína	sírná minerální voda	D
Lázně Bělohrad	slatina	D
Lázně Bohdaneč	slatina	D
Lázně Jeseník	klima, pramenitá voda	B
Lázně Karlova Studánka	minerální vody, rašelina, horské klima	C
Lázně Kunderatice	slatina	D
Lázně Kynžvart	hypotonická kyselka	C
Lázně Libverda	železnatá kyselka	C
Lednice	jodobromová voda	D
Lipová-lázně	klima	C
Luhačovice	kyselky, sirný pramen	A
Mariánské lázně	slatina, plyn, studené kyselky	A
Mšené lázně	minerální voda	D
Ostrožská Nová Ves	sírná voda	D
Poděbrady	uhličitá minerální voda	B
Slatinice	přírodní sírná voda	D
Teplice	uhličitá minerální voda	B
Teplice nad Bečvou	minerální voda	C
Toušeň	slatinná zemina	D
Třeboň	slatina	B
Velichovky	slatinná zemina	C
Velké Losiny	přírodní léčivá sírná termální voda	C
Vráž	prostá zemitá slatina, klima	D

Zdroj: Sonnková (2017)

V tabulce č. 2 jsou zahrnuta lázeňská místa, kterým byl udělen statut lázeňského místa a zároveň poskytují lázeňskou léčebnou rehabilitační péči. Dále jsou v tabulce k jednotlivým lázeňským místům přiřazeny nejvýznamnější léčivé zdroje a typologická skupina těchto míst. Jednotlivé typologické skupiny jsou v tabulce barevně odlišeny.

2.4.3. Lázeňské organizace

Jednotlivé organizace mají různé členy: lázně, lázeňská zařízení či místa, lázeňská města a obce, nadnárodní i regionální asociace aj. Lázeňské organizace se zabývají vždy více činnostmi spolu souvisejícími. Cílem je udržení tradice lázeňství a jeho pověst, dodržování kvality lázeňské péče a služeb, další rozvoj lázní a jejich propagace, vzdělávání aj. Jednotlivé cíle organizací mohou být odlišné, ale tím nejdůležitějším a stejným cílem je spolupráce, ať už spolupráce mezi členy jednotlivých organizací, tak spolupráce mezi organizacemi navzájem – regionálně, ale i nadnárodně.

European Spas Association – ESPA

Evropský svaz lázní neboli ESPA byl založen roku 1995 v Bruselu jako organizace sdružující 20 zemí Evropy s přírodními léky. Je to neziskové nevládní sdružení. Dnes má toto sdružení 19 členů zemí Evropy, ať už národní a regionální asociace lázní, lázně či lázeňská zařízení. Tyto lázně se snaží spolupracovat v otázkách společných zájmů v oblasti lázeňství a balneologie. Globálním cílem je propagace lázní a balneologie. Dále se snaží o zpřístupnění přírodních léčivých produktů, založených na minerálních a termálních vodách a peliotech pro širší veřejnost. Také podporují uznávání místních přírodních zdrojů a kvalitní lázeňské služby. Mají za cíl vybudovat síť kontaktů pro vzájemnou pomoc a výměnu zkušeností. Zabývají se vzděláváním a podporou ze strany mediálních partnerů (Europeanspas, 2021).

European historic thermal towns association – EHTTA

Tato organizace sdružuje historicky a kulturně bohatá lázeňská města. Je poměrně mladou asociací, byla založena v roce 2009 v Bruselu. V roce 2010 byla certifikována Radou Evropy jako oficiální kulturní cesta Rady Evropy. Evropské cestě historických termálních měst byla díky této certifikaci uznána hodnota a jedinečnost evropské tepelné tradice a její podíl na historii a osobitosti kontinentu. V současné době má 51 členů z 18 zemí. Mezi jedno z tzv. tepelných míst tedy členu asociace patří i Karlovarský kraj (EHTTA, 2021).

Sdružení lázeňských míst ČR – SLM ČR

Toto sdružení je dobrovolné, zájmové, nestraničné a nevládní. Sdružuje města a obce na území ČR, kde se nachází lázeňská zařízení a zároveň mají schválen statut lázní. Snaží se o celkovou regeneraci a rozvoj lázeňských míst a lázní. Jmenovitě se zabývá rozvojem městské infrastruktury, obnovou památek a rozvojem jednotlivých měst a obcí. Snaží se prezentovat lázeňská místa nejen jako místa s lázeňskou péčí, ale i jako zajímavé turistické cíle (Sdružení lázeňských míst ČR, 2021).

Svaz léčebných lázní ČR – SLL ČR

Svaz léčebných lázní ČR vznikl v roce 1995 jako zájmové profesní sdružení. Má za cíl udržet a garantovat léčebnou úroveň léčebných lázní. Cílem svazu je kultivace prostředí a rozvoj léčebného lázeňství v ČR, dále hájí společné i individuální zájmy členů. Sdružuje 44 členů z nichž je 42 léčebných lázní. Je členem Evropského svazu lázní a také Fóra cestovního ruchu. Současným prezidentem SLL je Eduard Bláha (Svaz léčebných lázní ČR, 2021).

Medispa

Cílem tohoto sdružení je ochrana kvality a pověsti lázeňské péče a spolupráce akreditovaných organizací. Dále kontrola kvality lázeňských služeb a jejich propagace. Sdružuje lázeňské organizace na území Karlovarského kraje. Spolupracuje i s dalšími lázeňskými organizacemi (MEDISPA, 2021).

Český inspektorát lázní a zřídels Ministerstva zdravotnictví

Inspektorát je součástí Ministerstva zdravotnictví, je ústředním orgánem pro vytváření podmínek pro nacházení, chránění, využívání a rozvíjení přírodních léčivých zdrojů atd. Kompletní problematika je upravena již zmíněným zákonem č. 164/2001 Sb. (MZČR, 2021).

2.4.4. Trendy v lázeňství a wellness

Lázeňství je velmi tradičním druhem léčby, avšak i přesto podléhá moderním trendům a společně s wellness se v těchto oborech během každého roku objevují nějaké novinky, které se využívají vedle tradičních metod. Některé mohou být průlomové a přinést nový pohled na věc, jiné si však nezískají na své oblibě.

Ekoterapie

V dnešní době přibývá lidí, kteří jeví zájem o pobyty v přírodě. Jedním z důvodů je pravděpodobně i historický přesun obyvatelstva. Přibývá lidí žijících ve městech, od roku 1950 do roku 2018 počet lidí žijících ve městech vzrostl o 25 % (Lavallée-Picard, 2018). Jedním z příkladů ekoterapie může být tzv. lesní koupání, praktika pocházející z Japonska, která v podstatě znamená ponoření do přírody. Z tohoto důvodu dnes vznikají nové hotely, resorty nebo jen soběstačné chaty, které se nacházejí v přírodě daleko od civilizace (Kulhavý, 2009).

Biohacking

Biohacking neboli různé praktiky, které se pokouší změnit naše tělo a zvýšit tak náš výkon, psychický i fyzický. Je možné jej dělit na dva typy – vnější a vnitřní. Vnější biohacking je zaměřen na výrobu produktů a experimenty, které využívají živé organismy a biotechnologie. To vše v domácích podmínkách. Vnitřní biohacking využívá léků, suplementů, cvičení a dalších technik k nabourávání funkce vlastního těla za účelem dosažení optimálního výkonu a potenciálu. Zakladatel tvrdí, že se díky této metodě dožije 180 let (Ellison, 2020; Global Wellness Summit, 2021).

Hudební lázeň

Doslovně koupání v hudbě, i hudební frekvence mohou mít léčebný účinek. Zvukoterapie je hluboce relaxační a zklidňující ošetření zvukem. Měla by vám pomoci od vyčerpání a stresu. Tato terapie probíhá v omezené kapacitě nebo individuálně, účastník leží na podložce, je součástí vedené meditace a vnímá rozmanité zvuky všech různých hudebních nástrojů (Global Wellness Summit, 2021).

Konopné lázně

V posledních 10 letech se i u nás stává konopí čím dál více oblíbené. Jeho léčivé účinky byly potvrzeny například i v českém výzkumu již v 50. letech 20. století. Studie vedená Janem Kabelíkem prokázala antibakteriální účinky rostliny (Legalizace, 2021).

K léčbě je využíváno konopí technické (obsah THC do 0,3 %) a produkty z něj. Konopí pomáhá při bolestech, s léčbou kožních onemocnění nebo při onemocnění rakovinou či roztroušenou sklerózou aj. Doposud nebyla nalezena jiná rostlina, která by pomáhala léčit bez vedlejších účinků a zároveň byla prospěšná při tak široké škále onemocnění. Bohužel

v dnešní době v České republice není možné hradit konopné lázně z veřejného zdravotního pojištění, nepředepisuje je tedy lékař (KOPAC, 2021)

Konopné lázně Volary

Jsou největšími konopnými lázněmi v Evropě. Pracují s produkty firmy Carum Pharmacy jejichž produkty jsou schváleny EU. Mezi jejich procedury patří například perličková konopná koupel, konopno-rašelinový zábal, manuální konopná masáž aj. (Konopné lázně, 2021).

Konopné procedury v lázních Třeboň Také v lázních Třeboň jsou do léčebných procedur zahrnuty procedury s konopím. Lázně nabízí konopnou koupel, konopnou masáž, hloubkovou konopnou masáž dlaní a chodidel a konopný rituál, který spojuje částečně masáž konopnou a masáž dlaní a chodidel (Třeboňsko, 2021).

Otužování

Jedním z dalších trendů je též otužování. Tento fenomén je pravděpodobně spojen s nastalou pandemií. Vzhledem k tomu, že jsou uzavřena sportoviště, bazény, fitcentra a posilovny, lidé hledají jinou alternativu, jak posílit své zdraví. Přesunuli se z bazénů k rybníkům a řekám za účelem otužování. K většímu zájmu též přispěly slavné osobnosti, které tento trend propagují. V letošním roce je v Česku nárůst otužilců historicky nejvyšší (IROZHLAS, 2020).

2.5. Současné situace v důsledku pandemie COVID-19

Začátkem roku 2020 vypukla pandemie onemocnění způsobeného koronavirem SARS-CoV-2 (Transmission of COVID-19, 2020). Pro lepší zapamatovatelnost je tato nemoc označována jako COVID-19. Vzhledem k jeho nepředvídatelnosti a rychlému šíření, stanovila vláda ČR určitá opatření. Tato vládní nařízení jsou seskupena v protiepidemickém systému PES a mění se v závislosti na aktuální epidemické situaci.

Opatření vycházející ze systému PES tvrdě ovlivňují cestovní ruch, poskytování služeb a tím i lázeňství a wellness. Lázně smí poskytovat pouze rehabilitační a léčebnou péči, která je alespoň zčásti hrazena veřejnou zdravotní pojišťovnou. Pokud tato péče není hrazena pojišťovnou a hradí si ji klient sám, je povoleno poskytovat pouze péči zdravotní. Dále je zakázáno provozovat umělá koupaliště, wellness zařízení včetně saun, solárií a solných jeskyní. Tyto provozy mohou fungovat pro poskytování zdravotní péče.

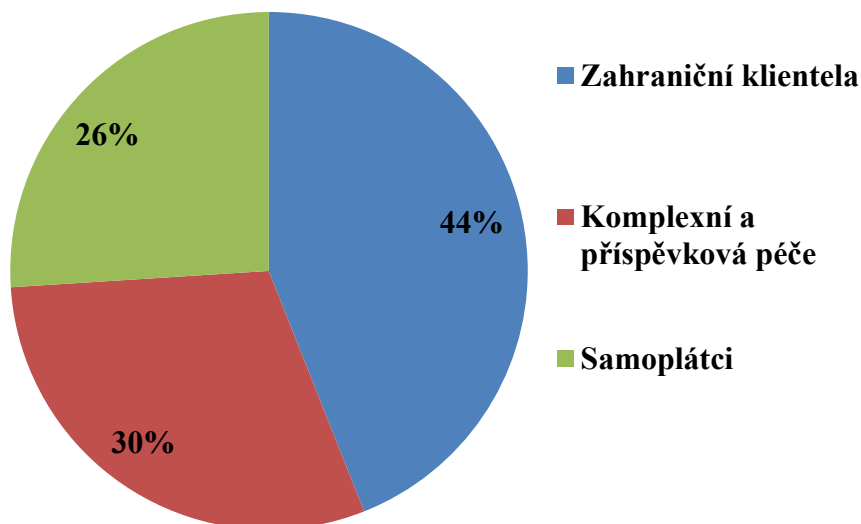
Omezení se však týkají také ubytovacích a stravovacích služeb. Je vyhlášen zákaz přítomnosti veřejnosti v provozovnách služeb stravovacích i ubytovacích. Jsou zde však vyhláškou explicitně vyjádřeny některé výjimky.

Samozřejmostí zůstává, že není možné z důvodu jednoho onemocnění zanedbávat onemocnění jiná. Pokud lékař pobyt v lázních předepíše, klient do lázní odjet smí. Apeluje se však na zvýšenou ohleduplnost k ostatním, ať už personálu či k ostatním hostům. Lázně se svým klientům snaží zabezpečit co nejnižší riziko nákazy. Celkový provoz lázní se také řídí dle aktuálních protiepidemických nařízení (MZČR-PES, 2021).

2.5.1. Rozložení lázeňské klientely v ČR

Lázeňství je podstatnou složkou cestovního ruchu v České republice. Během pandemie je ale také nejhůře postiženo. Také v souvislosti s krizí během roku 2008/2009 bylo nutné upravit strukturu klientů, tedy cílový segment (MMRČR, 2021). Jak je znatelné z Grafu č. 1 nejpočetnější segment tvořila zahraniční klientela, zaujímající 44 % z celkové lázeňské klientely v ČR.

Graf. č. 1: Rozložení lázeňské klientely v ČR



Zdroj: MMRČR (2021).

Během nouzového stavu však nebylo možné přijímat jak zahraniční klientelu, tak i tuzemské samoplátce, kteří tvořili dalších 26 %. Dohromady tvořily tyto dva segmenty 70 % celkové klientely a tento výpadek činil v roce 2020 zhruba 170 – 200 tisíc návštěvníků lázní (MMRČR, 2021).

2.5.2. Státní poukazy do lázní

Na podporu cestovního ruchu v České republice během pandemie vznikl nový projekt. Ten má za cíl alespoň částečně kompenzovat výpadek zahraniční klientely, která tvořila téměř polovinu lázeňských hostů. Tímto projektem je tzv. státní rekreační poukaz, který je součástí podpůrného programu „Dovolená v lázeňském Česku“. Na Českou republiku významně doléhá absence zahraničních turistů, z tohoto důvodu vláda tento projekt schválila. Stát přispívá částkou 4 000 Kč na lázeňské pobyty s minimální délkou 6 nocí a 5 procedurami. Tento projekt odstartoval dne 1. 7. 2020 a tyto vouchery měly být platné do konce roku 2020. Vzhledem k situaci a poměrně přísným opatřením byl tento projekt prodloužen až do 30. 6. 2021. Na tyto vouchery byla vyčleněna jedna miliarda korun, případné navýšení částky závisí na zájmu o tyto poukázky.

Podmínkami pro zažádání o tento poukaz je plnoletost, trvalý pobyt na území ČR a účast na veřejném zdravotním pojištění. Do tohoto programu spadají i senioři. Tento poukaz je možné vygenerovat na webových stránkách kudyznudy.cz, kde se nachází formulář k vyplnění. Podrobné informace o státních poukazech jsou dohledatelné na stránkách Ministerstva pro místní rozvoj (MMRČR novinky, 2021).

2.5.3. Program COVID-lázně

Podpora cestovního lázeňského ruchu funguje formou programu COVID-lázně. Má za úkol podpořit poskytovatele lázeňské léčebné péče formou dotací. Dotace by měla krýt náklady vzniklé akceptováním slevových voucherů, které slouží k realizaci ozdravných a preventivních pobytů v zařízeních. Dále má tato dotace částečně nahradit výpadek zahraniční klientely. Původní program se vztahoval na podporu pobytů do 31. 12. 2020, Evropská komise však vydala nové rozhodnutí, vztahující se na pobyty do 30. 6. 2021. Tento program zajišťuje Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (MMRČR covid-lázně, 2021).

2.6. Nový produkt cestovního ruchu – postcovidová péče

Vzhledem k přibývajícím počtu pacientů s onemocněním COVID-19 přišly některé české lázně s novým produktem. Tím je postcovidová péče. Pacienti, kteří toto onemocnění prodělali, mohou mít dlouhodobé následky. Jeden z následků je označován jako postcovidový syndrom. Jeho projevy jsou silná únava, dechové obtíže, dušnost,

bolest hlavy aj. Též se objevují problémy se svalovou slabostí a pohybovým aparátem. Také může dojít k poškození plic či průdušek.

Péče hrazená zdravotní pojišťovnou. Pokud nemoc COVID-19 způsobí pneumonii, neboli zápal plic vzniká možnost komplexní lázeňské léčby zaměřené na diagnózu V/3, tedy stav po komplikovaném zápalu plic. Léčba trvá 21 dnů a je nutné tuto léčbu podstoupit do 4 měsíců od konce hospitalizace. Dále může být vystaven návrh na komplexní lázeňskou léčebnou péči praktickým lékařem, pediatrem nebo odborným lékařem. Délka pobytů závisí na diagnóze, může trvat od 21 do 28 dnů. U dětských pacientů je vždy 28 dnů. Onemocnění COVID-19 v tuto chvíli (leden 2021) zatím není zařazeno do indikačního seznamu pro poskytování lázeňské péče

Péče hrazená samostatně. Tyto léčebné programy je též možné absolvovat jako samoplátce. Pro pacienty, kteří toto onemocnění prodělali, ale nemají však vážné následky, je varianta absolvování pobytu, který si hradí sami.

Některé lázně nabízejí i pobyty kratší než ty, které spadají pod komplexní lázeňskou léčebnou péči. Například to jsou týdenní rekonvalescenční pobyty. Lázně nabízející péči pro pacienty, kteří prodělali COVID-19 jsou: Lázně Darkov, Luhačovice, Jáchymov, Lázně Teplice nad Bečvou, Lázně Jeseník.

2.7. Budoucnost lázeňství

České lázeňství zažívá krizi ve tisícové ztrátě klientů. Nejvíce je znatelná absence klientů ze zahraničí. Stát se snaží lázním pomáhat formou různých programů, tyto programy však nestačí na pokrytí těchto ztrát. K celé situaci se vyjádřil prezident Svazu léčebných lázní ČR Eduard Bláha (2021). V rozhovoru uvedl, jaké jsou ztráty konkrétně, jaká jsou úskalí programů na pomoc lázním a jak vidí budoucnost českého lázeňství:

„Během roku 2020 bylo nutné zastavit veškeré investice a rozvoj lázní a jejich infrastruktury. Také došlo k propouštění poměrně velkého počtu zaměstnanců. Odhad ztrát je zhruba 1/3 – 1/2 ročního obrátu, což se pohybuje řádově mezi 3 – 4 miliardami korun. Větší lázeňská zařízení se také potýkají s problémem stropu finanční pomoci od státu. Pomoc lázním je brána jako dotace se stropem 800 000 euro, což je zhruba 6 % tržeb. Tato pomoc je tedy nedostatečná, žádání o ni je poměrně náročné a asi největším problémem je dlouhé čekání na tuto pomoc. Nejvíce zasažená oblast je Karlovarsko, kde

zahraniční klientela tvořila 70 %. Některé lázeňské domy a zařízení jsou v této oblasti uzavřeny již od března roku 2020 nepřetržitě, z důvodu nedostatku finančních prostředků.

Nyní lázně provádí postcovidovou léčbu a usilují o zařazení do indikačního seznamu. Je nejprve ale nutná řádná osvěta pojišťoven i lékařů, kteří mohou tuto léčbu předepsat.

Vývoj lázeňství jako takového, ale nemá tak černou budoucnost. Předpokládá se nárůst lidí s větším zájmem o své zdraví a prevenci. Očekává se i nárůst mladších návštěvníků a větší zájem o lázeňství ze strany tuzemských klientů. “

3. Metodika práce

Bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části, teoretickou a praktickou. Teoretická část stručně seznamuje s problematikou lázeňského cestovního ruchu. Stručně popisuje lázeňství a wellness v historii i současném stavu. Praktická část je zaměřena na analýzu spokojenosti zákazníků a jejich přístupu k lázeňství.

Jako zdroj primárních informací byl použit kvantitativní výzkum. Byl sestaven dotazník s 25 otázkami, které byly rozděleny do 3 oddílů. První oddíl se zabývá otázkami ohledně výběru lázní, preferencí zákazníků, spokojeností se službami aj. V této části byli respondenti pomocí filtračních otázek rozděleni na osoby, které lázně navštěvují a které nikoli. Druhý oddíl dotazníku se zabývá otázkami ohledně pandemie ve spojení s lázeňstvím. Ve třetím oddílu jsou pokládány otázky segmentační. Toto dotazníkové šetření bylo provedeno online formou v programu Microsoft Forms. Počet vyplněných dotazníků činil 137. Tyto dotazníky byly vyplňovány v období od 10. 1. 2021 do 8. 3. 2021.

Zdrojem sekundárních informací byla doporučená literatura, dále literatura, která byla samostatně vyhledána. Použity byly též online dostupné informace. Početným zdrojem informací byly webové stránky jednotlivých lázní a stránky zabývající se touto problematikou. Neopomenutelné jsou webové zdroje Ministerstva zdravotnictví a Ministerstva pro místní rozvoj, kde byly získávány informace převážně ohledně aktuálního dění.

Na základě studia literatury byly sestaveny předpoklady výzkumu. Prvním předpokladem je, že v lázeňských procedurách je nutné následovat trendy, protože se stávajícími službami nejsou klienti dostatečně spokojeni. Druhý předpoklad se zabývá oblíbeností lázeňských destinací a tvrdí, že nejnavštěvovanější lázně jsou Karlovy Vary. Samoplátcí si vybírají pobyty převážně dle nejnižší ceny, z tohoto tvrzení vychází třetí předpoklad výzkumu. Čtvrtý předpoklad se týká pandemické situace: Návštěvníci nejezdí do lázní během pandemie COVID-19, protože se bojí nákazy tímto onemocněním. Pátý předpoklad se zabývá formou státní pomoci lázním během pandemie - státní poukazy do lázní částečně nahradí chybějící finance od zahraniční klientely.

Autorka si stanovila hlavní cíl práce, který se zabývá lázeňskými službami. Lázeňští zákazníci mají různé potřeby a nároky na služby, kterých se jim v lázních dostává. Cílem

této bakalářské práce je na základě zhodnocení nabídky těchto služeb a spokojenosti s těmito službami navrhnout možnosti pro rozvoj, vylepšení a zkvalitnění těchto služeb.

4. Výsledky

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit pohled současné české společnosti na nabízené služby v tuzemských lázních. Vymezit si věkovou kategorii, která lázně navštěvuje. Pokusit se nalézt příležitosti pro zkvalitnění lázeňských služeb. Druhá část dotazníku byla věnována otázkám týkajících se fungování lázní během současné pandemie a důvěry klientů k lázním během ní. Tento dotazník byl vytvořen pouze v českém jazyce vzhledem k oslovenému vzorku respondentů. Dotazníky nebyly rozesílány cíleně konkrétnímu počtu osob, proto zde není možné stanovit jejich návratnost.

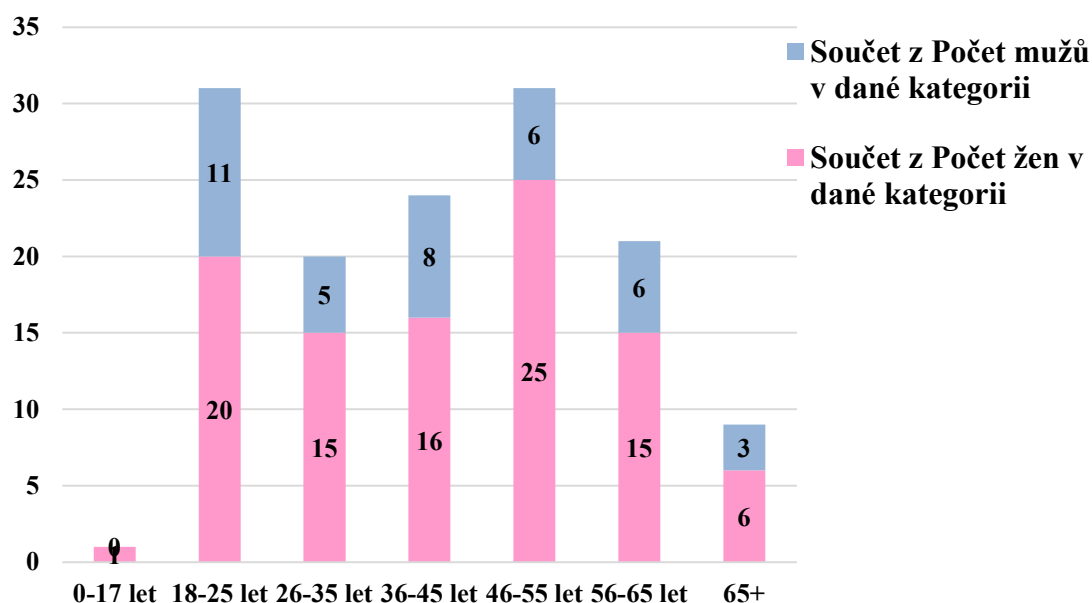
4.1. Vzorek respondentů

Respondenti tohoto dotazníkového šetření byli rozděleni na dvě hlavní skupiny. První skupina jsou respondenti, kteří lázně nenavštěvují a druhou skupinu tvoří respondenti lázně navštěvující. Tato část se však zabývá všemi respondenty celkově a dělí je dle různých sociodemografických ukazatelů, např. věku, trvalého bydliště aj.

Z celkového počtu 137 respondentů odpovídalo 98 (72 %) žen a 39 (28 %) mužů. V poměru k populaci České republiky je tento poměr mužů a žen neadekvátní. Ženy tvoří zhruba 51 % populace a muži 49 %. Důvodem k nepoměru mužů a žen může být zvolená metoda sběru dat. Z tohoto důvodu jsou data zkreslena a je nutné k nim přistupovat s ohledem na to, že se od skutečnosti liší. Data se tedy vztahují ke zkoumanému vzorku respondentů.

Nejvíce respondentů, tedy 31, je ve věku 18 – 25 let a 46 – 55 let, což poukazuje na věkovou rozmanitost odpovídajících. To odpovídá 23 % vzorku. Následuje věková skupina 36 – 45 let, s počtem 24 odpovídajících, tedy 17 %. Poměrně početná byla i skupina věkově starších respondentů, odpovídalo 21 osob ve věku 56 – 65 let, kteří činí 15 % a 9 osob starších více než 65 let tedy 6 %. Dále odpovídalo 20 mlaších lidí ve věku 26 – 35 let, ti tvořili 15 % odpovídajících. Neplnoletý respondent byl pouze 1 (1 %).

Graf č. 2: Rozložení respondentů dle pohlaví v jednotlivých věkových kategoriích, n=137



Zdroj: Richterová (2021)

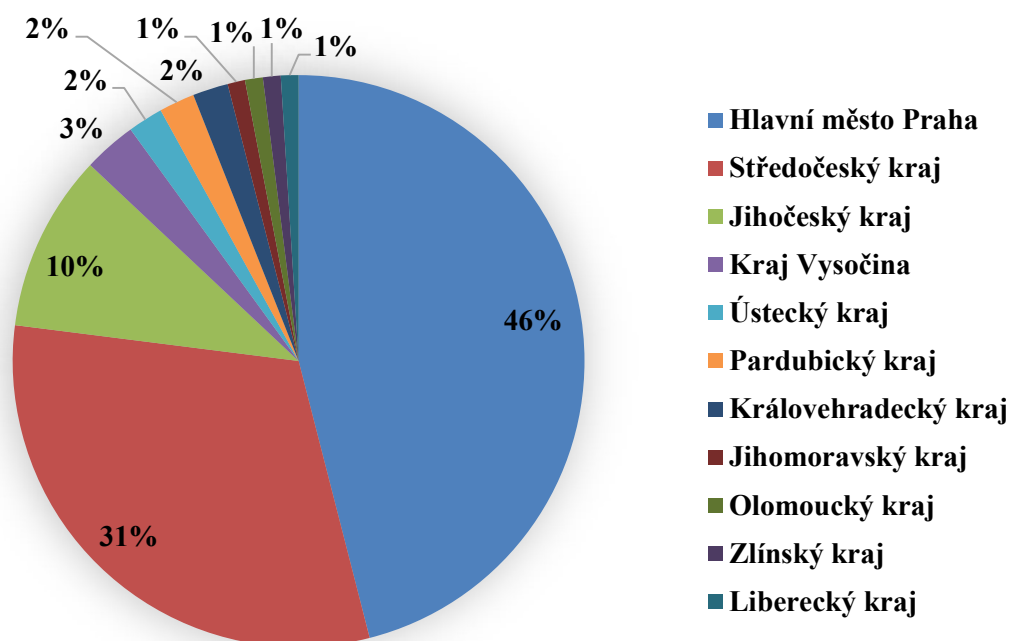
Největší nepoměr mezi ženami a muži je ve věku 46 – 55 let, kde je pouze 6 mužů a 25 žen. V žádné z těchto věkových kategorií není počet odpovídajících mužů a žen vyrovnaný, to znázorňuje Graf č. 2

Dále se tento dotazník zabývá složením respondentů dle jejich ekonomického statutu, který může být rozhodujícím faktorem pro návštěvu lázní. Většina respondentů (95 osob) tohoto vzorku je pracujících. Dále respondenti studují (16 osob) nebo jsou v důchodu (13 osob). Část respondentů (9 osob) nemá práci, jsou tedy nezaměstnaní, další respondenti (3 osoby) uvedli, že jsou na rodičovské dovolené. Jeden respondent svůj ekonomický statut nevedl. Rozložení respondentů vzorku dle ekonomického statutu je rozdílné v porovnání s rozložením obyvatel ČR dle jejich ekonomického statutu. Dle tohoto vzorku je pracujících téměř 70 %, ve skutečnosti pracující tvoří skoro 50 % obyvatelstva (5 217 200), tedy o 20 % méně (ČSÚ zaměstnanost, 2021).

Rozdělení respondentů vzorku dle trvalého bydliště ukázalo, že nejvíce z nich žije v hlavním městě Praze, bylo jich 61. Dále bylo velké množství respondentů – 42 ze Středočeského kraje. V porovnání s daty Českého statistického úřadu z roku 2018, kdy nejvíce obyvatel (1 369 332 osob) žilo ve Středočeském kraji a hlavní město Praha bylo v počtu obyvatel (1 308 632 osob) druhé (ČSÚ obyvatelstvo, 2021).

V kraji Jihočeském odpovídalo 13 osob. Čtyři odpovídající žijí na území kraje Vysočina. Další 3 respondenti pochází z Ústeckého a Pardubického kraje. Dva lidé odpovídali v Královeshradském, Jihomoravském a Olomouckém kraji. Nejméně respondentů, tedy 1, pochází z Libereckého a Zlínského kraje. Procentuální rozložení odpovídajících respondentů dle místa trvalého bydliště znázorňuje Graf č. 3.

Graf č. 3 Segmentace respondentů dle trvalého bydliště vyjádřeno v %, n=137



Zdroj: Richterová (2021)

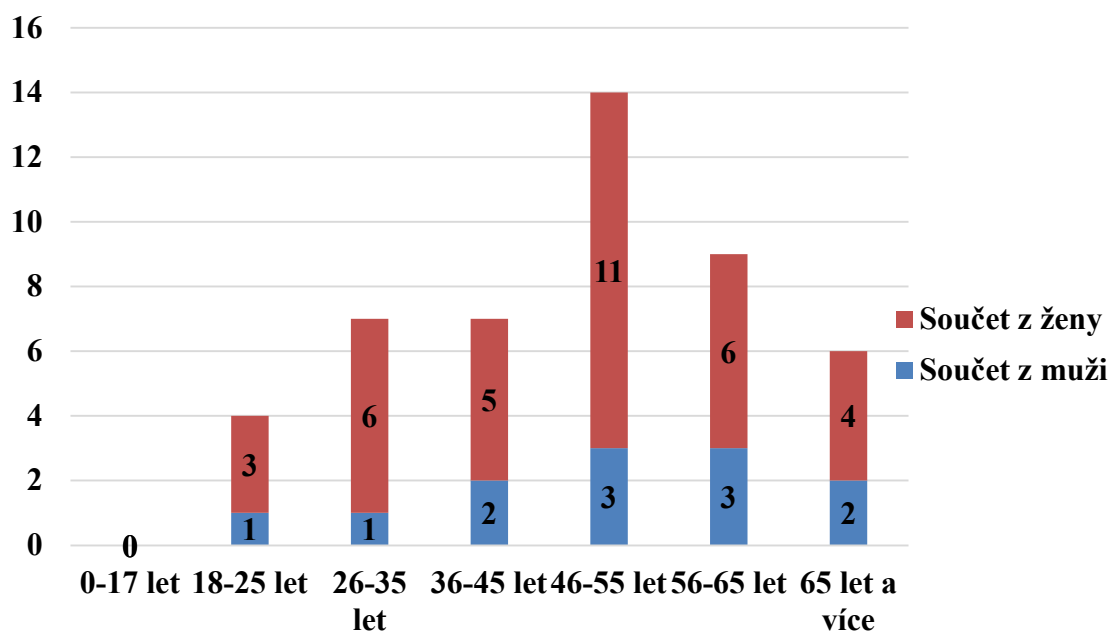
Respondenti jsou rozděleni na dvě skupiny. První skupinou jsou osoby, které lázně navštěvují. Druhou ti, kteří do lázní nejezdí. Z celkového počtu 137 dotázaných lázně navštěvuje jen 47 osob (tj. 34 %) a zbylých 90 (tj. 66 %) lázně nenavštěvuje. V porovnání s daty z roku 2011, kdy lázně navštívilo přes 333 tis. tuzemských hostů, je zde velký nepoměr. Tento počet hostů tvořil pouze 3,2 % obyvatelstva (Návštěvnost lázní, 2021).

4.2. Lázeňští hosté

Tato část se zabývá rozdělením druhé skupiny respondentů – tedy návštěvníky lázní. Dělí je také dle různých ukazatelů jako je například věk, dále se zabývá faktory, dle kterých si lázně vybírají či jak jsou spokojeni s jejich službami.

Vzhledem k tomu, že v tomto dotazníku odpovídalo více žen, byl i počet žen, které vyjádřily že jezdí do lázní, vyšší než počet mužů. Konkrétně 35 (tj. 74,5 %) a zbylých 12 osob (tj. 25,5 %) tvoří muži. Dle zkoumaného vzorku respondentů nejvíce lázně navštěvují ženy ve věku 46 – 55 let. Deset z těchto žen pracuje a jedna je nezaměstnaná. V tomto věkovém rozpětí navštěvují lázně 3 muži, všichni jsou pracující. Dále navštěvuje lázně 6 žen ve věku 56 – 65 let, které 4 chodí do práce, 1 je nezaměstnaná a 1 je v důchodu. Ve stejném věku jezdí do lázní také 3 muži, 2 jsou již v důchodu a 1 stále pracuje. Z mladších ročníků jezdí využívat lázeňské služby 6 žen ve věku 26 – 35 let, kde většina pracuje pouze 1 z nich je na rodičovské dovolené. V tomto věku jezdí do lázní pouze 1 pracující muž. Ve věku 36 – 45 let využívá lázeňství 5 žen a 2 muži, všichni pracují. Mezi dalšími lázeňskými hosty jsou 4 důchodkyně starší 65 let a dva muži ve stejném věku, ale stále pracující. Nejméně z dotázaných jezdí do lázní mladí lidé ve věku 18 – 25 let, kde lázně navštěvují 3 ženy, 2 z nich pracují a 1 studuje a 1 pracující muž. Celkový přehled počtů návštěvníků znázorňuje Graf č. 4.

Graf č. 4: Počty návštěvníků lázní v závislosti na pohlaví a věku, n=47



Zdroj: Richterová (2021)

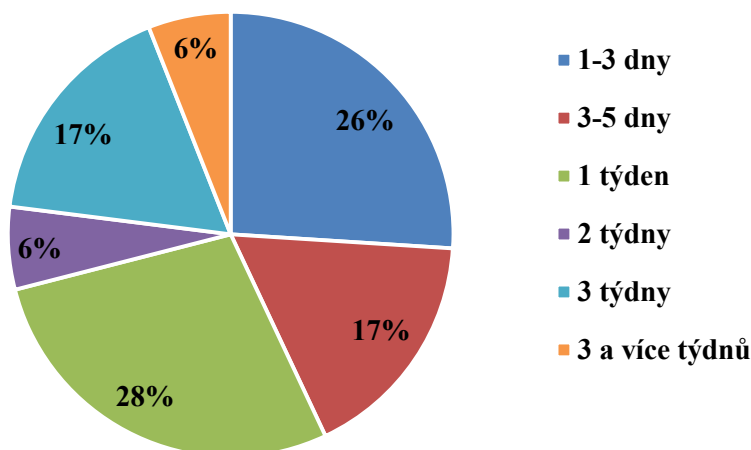
Struktura respondentů dle jejich bydliště se v těch nejpočetněji zodpovězených v podstatě nezměnila. Téměř polovina odpovídajících – 23 osob (49 %) pochází z hlavního města Prahy. Dalších 12 osob (25,5 %) je z kraje Středočeského. Z Jihočeského kraje jsou pouze

3 respondenti (6,5 %). V kraji Vysočina a v Jihomoravském kraji odpovídaly 2 osoby (4,3 %). V kraji Plzeňském, Královéhradeckém, Libereckém, Pardubickém a Ústeckém žije 1 osoba (2,2 %).

Mezi nejnavštěvovanější destinace dle odpovědí respondentů patří lázně Karlovy Vary a Mariánské lázně. Do obou destinací jezdí 8 návštěvníků. Ve srovnání se skutečnou návštěvností lázní dlouhodobě jsou výsledky totožné, tyto lázně jsou nejnavštěvovanějšími v České republice (Návštěvnost lázní, 2021).

Další velice oblíbené jsou lázně Poděbrady, Třeboň a Luhačovice, které navštěvují 4 lidé. Tři respondenti odpověděli, že jezdí do více lázeňských destinací a nebyli konkrétní. Dva respondenti jezdí do lázní Jeseník, Bohdaneč a do Jánských lázní. Do lázní: Jáchymov, Bechyně, Bělehrad Františkových lázní, Karlovy studánky, Kunderatice, Kyselka, Libverda, Lednice a Slatinice jezdí vždy jen jeden z respondentů.

Graf č. 5: Rozdělení návštěvníků lázní dle délky trvání pobytu vyjádřeno v %, n=47

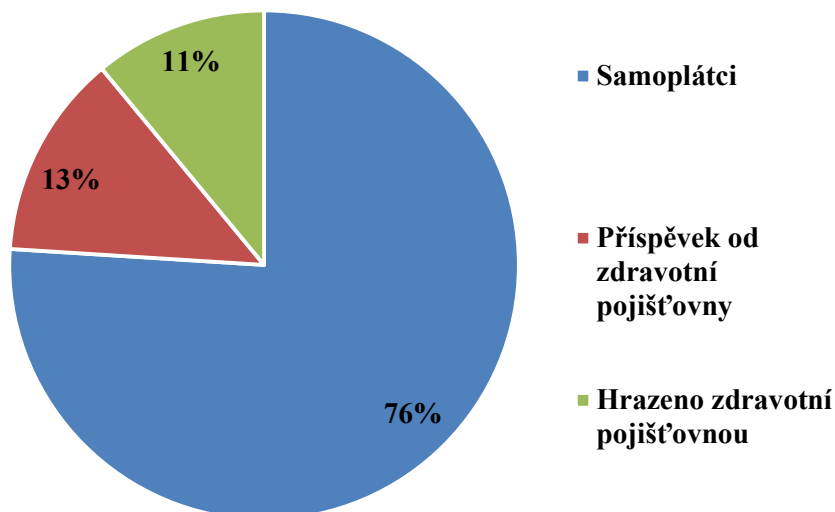


Zdroj: Richterová (2021)

Dále se respondenti vyjadřovali k volené délce pobytu v lázních. Nejoblíbenější jsou pobyty, které trvají 1 týden, takové pobyty volí 13 lázeňských klientů (28 %). Dalších 12 návštěvníků (26 %) volí pobyty ještě kratší, tedy 1 – 3 denní. Pobyty 3 – 5 denní a 3 týdenní pobyty jsou stejně oblíbené a navštěvuje je 8 lidí (17 %). Nejméně navštěvované pobyty jsou ty, které trvají 2 týdny nebo ty, které jsou delší než 3 týdny. Tyto pobyty navštěvují pouze 3 osoby (6 %). Segmentaci návštěvníků dle trvání pobytu znázorňuje Graf č. 5.

S jakou pravidelností hosté lázně navštěvují není možné přesně určit, většina z nich totiž do lázní jezdí nahodile, nepravidelně. Těchto klientů je téměř polovina – 21 (45 %). Každý rok jednou jezdí do lázní 13 návštěvníků (28 %). Méně než jednou za rok jich jezdí 9 (19 %). Jsou zde ale také hosté, kteří si návštěvu lázní během roku rádi zopakují, jezdí tedy do lázní více než dvakrát za rok. Je jich ale nejméně – 4 (8 %).

Graf č. 6: Segmentace návštěvníků lázní dle způsobu platby vyjádřeno v %, n=47



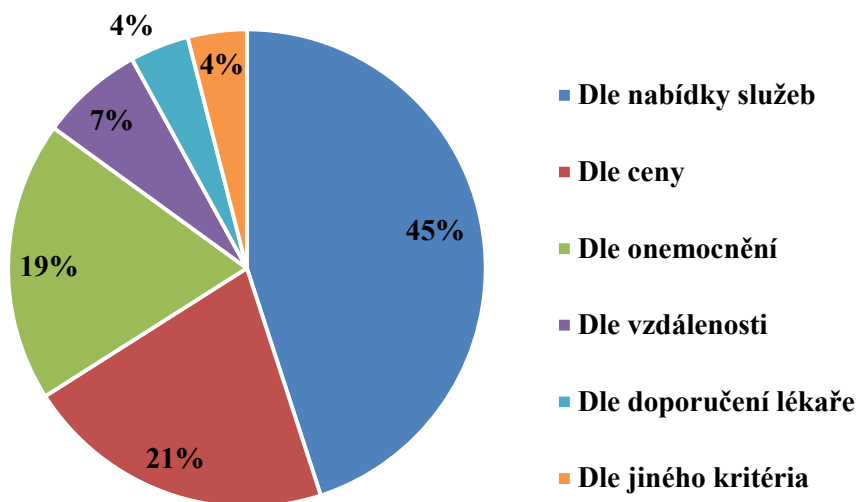
Zdroj: Richterová (2021)

V Grafu č. 6 je znázorněno procentuální zastoupení návštěvníků lázní vzorku dle způsobu úhrady pobytu. Největší počet lázeňských hostů tvoří tzv. samoplátci, tedy ti, kteří pobyt hradí sami bez příspěvku zdravotní pojišťovny. Jejich počet je 36 a činí tak celých 76 % osob, které lázně navštěvují. U této skupiny je také znatelný důraz na kvalitu a vybírají si destinace převážně dle nabídky jejich služeb, a to více než v polovině případů. Oproti tomu ti, kterým hradí pobyt pojišťovna v plné výši, dbají především o své zdraví a vybírají si tedy lázně dle jejich onemocnění. Je to ale pouze 5 osob (11 %). Z pohledu financování je zde ještě třetí skupina, té hradí pobyt zdravotní pojišťovna jen z části. Takových klientů je 6 (13 %). Jejich zaměření není jednoznačné a vybírají si pobyt jak dle vzdálenosti, služeb či onemocnění.

Lázně dle nabídky služeb volí 21 dotázaných (45 %), dále se rozhodují dle ceny - 10 (21,5 %). Devět osob (19 %) si lázně vybírá dle svého onemocnění. Vzdálenost je důležitá pouze pro 3 osoby (6,5 %). Dle doporučení lékaře se řídí pouze 2 osoby (4 %). Dva lidé uvedli jiná kritéria, podle kterých si lázně vybírají. Segmentaci návštěvníků dle preferencí

výběru znázorňuje Graf č. 7. Někteří respondenti uvedli více důvodů, které je vedou k výběru lázní. Ve většině případů porovnáváme více faktorů, dle kterých si lázně vybíráme. Zde jsme však zohlednili faktory, kterým respondenti přiřkládají nejvyšší váhu

Graf č. 7: Segmentace návštěvníků lázní podle preferencí výběru vyjádřeno v %, n=47



Zdroj: Richterová (2021)

Dalším kritériem pro rozdělení návštěvníků lázní je důvod jejich návštěvy. Nejvíce respondentů jezdí do lázní jako turisté (14 osob), jejich hlavním cílem nejsou lázeňské procedury, ale třeba památky či jiné vyžití. Dvanáct lidí jezdí do lázní z důvodu prevence proti onemocněním. Na předepsání lékařem jezdí do lázní 8 klientů. Za odpočinkem nebo dovolenou jich jezdí 7. Nejméně je hostů, kteří do lázní jezdí ze zdravotních důvodů bez lékařského předpisu. Je jich pouze 6.

Respondenti k získávání informací o lázních využívají více zdrojů. Zde je brán v potaz nejčastější zdroj informací.

Více jak polovina (25 osob) respondentů získává informace na internetu. Další (6 osob) dají na doporučení své rodiny či známých. Následují (4 osoby) ti, kteří čerpají z předešlé zkušenosti, takže lázně navštěvují opakovaně a ti, kterým byly informace o lázních poskytnuty lékařem. Také jsou zde respondenti (3 osoby) získávající informace od svých kolegů v zaměstnání či od svého zaměstnavatele (nabídka lázeňských pobytů jako pracovní benefit). Pouze 2 lidé se dozvěděli o lázních prostřednictvím reklamy či televizní reklamy. Stejně tak další 2 čerpali informace z katalogů cestovních kanceláří či

agentur. Nejméně respondentů (1 osoba) získalo potřebné informace v některém z turistických informačních center.

V této části respondenti slovně hodnotili, jak jsou spokojeni s jednotlivými lázeňskými službami, díky tomu je možné sledovat, kde je prostor pro zlepšení a které služby stojí za další rozvoj. U většiny služeb převažuje spokojenost klientů, vyjma doprovodného programu, kde převažuje nespokojenost. Doprovodný program tedy získal 31,7 % v kategorii nespokojen a zbylé služby získaly nejvyšší počet procent v kategorii spokojen. V tabulce č. 3 je znázorněna spokojenost s jednotlivými lázeňskými službami v procentech pomocí matice odpovědí.

Tab. č. 3 Spokojenost s jednotlivými lázeňskými službami, n=47

Služba	Velmi nespokojen	Nespokojen	Částečně spokojen i nespokojen	Spokojen	Velmi spokojen
rezervace služeb	4,3%	15,2%	6,5%	39,1%	34,8%
ubytování	2,2%	4,4%	31,1%	37,8%	24,4%
stravování	9,1%	4,5%	31,8%	45,5%	9,1%
procedury	4,5%	4,5%	20,5%	40,9%	29,5%
personál	7,1%	2,4%	21,4%	35,7%	33,3%
doprovodný program	12,2%	31,7%	22,0%	22,0%	12,2%
kulturní vyžití	7,3%	14,6%	22,0%	39,0%	17,1%
vzdálenost od centra	11,6%	4,7%	11,6%	46,5%	25,6%

Zdroj: Richterová (2021)

Nedílnou součástí lázeňského pobytu jsou i volnočasové aktivity, ačkoli by se mohlo zdát, že jejich nabídka je nepodstatná není tomu tak. Procedury většinou nezaberou klientům celý den a je proto nutné nějak vyplnit volný čas. Lázeňská zařízení často nabízí nějaký doprovodný program, ať už různé kolektivní aktivity, výlety či koncerty. Z dotazníků ale vyplývá, že mezi respondenty nejsou příliš oblíbené. S jejich nabídkou vyjádřili v tomto šetření nespokojenost.

Nejvíce klientů v lázních tráví svůj volný čas pěší, turistikou, prohlídkou města, návštěvou památek či návštěvou stravovacích zařízení (restaurace, kavárny aj.).

4.3. Přístup k lázním během pandemie COVID-19

Během pandemie COVID-19, došlo v lázeňství a tuzemském cestovním ruchu k odlivu zahraniční klientely. Vzhledem k omezení volného cestování, jak v Schengenském prostoru, tak celosvětově, je nutné podpořit tuzemský cestovní ruch.

Ze 137 respondentů jich 70 (51 %) – tedy více než polovina, ve svých odpovědích vyjádřila, že radši volí dovolenou v zahraničí. Dalších 52 (38 %) osob již v tuzemsku svou dovolenou tráví a 15 (11 %) na dovolenou vůbec nejezdí.

Další otázka směřovala ke zjištění, zda by byli ochotni vyměnit zahraniční dovolenou za dovolenou strávenou v českých lázních, pokud nebude možné do zahraničí vycestovat. Většina respondentů tedy 97 (71 %) by do českých lázní namísto zahraničí jelo. Zbývajících 40 (29 %) respondentů nikoli. Volbu dovolené a ochotu ji změnit znázorňuje Tabulka č. 4.

Tabulka č. 4: Výběr dovolené dle respondentů a ochota ho změnit, n=137

Typ dovolené	Počet osob	Nahrazení českými lázněmi v %	Zkušenost s lázněmi (navštívili/nenavštívili)	Nahrazení českými lázněmi v %
zahraniční	70	35%	16 ano	8,7%
			54 ne	26,3%
tuzemská	52	28,5%	23 ano	13,9%
			29 ne	14,6%
žádná (nikam nejezdí)	15	7,3%	8 ano	4,4%
			7 ne	2,9%
Celkem	137	70,8%	47 ano; 90 ne	70,8%

Zdroj: Richterová (2021)

V tabulce jsou barevně odlišeny odpovědi ano – navštívili lázně, ne – nenavštívili.

Pro podpoření tuzemského cestovního ruchu byl v minulém roce vytvořen statní rekreační poukaz. Ten měl za úkol nahradit část ušlých zisků po ztrátě zahraniční klientely během léta 2020 a zároveň přilákat nové české klienty do českých lázní. Většina respondentů - 106 (77 %) ho nevyužila a v plánu to nemají. Zbýlých 31 (23 %) ho využilo či využije. Díky převaze osob, které ho nevyužily, bylo nutné zjistit proč. Téměř polovina dotázaných do lázní vůbec nejezdí. Dalším důvodem, proč tento poukaz nebyl využit, je nesplnění kritérií či nezájem o něj. Objevily se i odpovědi, které poukazují na

nedostatečnou propagaci těchto poukazů, protože někteří respondenti nevědí o jejich existenci.

V další části dotazníku byli respondenti tázáni, zda se bojí nákazy onemocněním COVID-19 během návštěvy lázní. Většina 97 (71 %) osob se nákazy nebojí a toto onemocnění tak nebylo příčinou k nenavštívení lázní. Zbýlých 40 (29 %) respondentů se nákazy bojí, tedy lázně kvůli pandemii nechtějí navštívit.

Poslední část dotazníku byla věnována postcovidové léčbě. S tou přišla některá lázeňská zařízení. Z celkového počtu dotázaných by jich 87 (64 %) tuto léčbu využilo, pokud by na ní měli nárok. Těch, co by ji ani přes nárok nevyužili bylo 11 (8 %). Zbýlých 39 (28 %) zatím neví, zda by ji využili.

Dále bylo zjišťováno, z jakého důvodu by tuto léčbu nevyužili. Odpovědi nebyly zcela jednoznačné, ale bylo zde patrné, že respondenti této léčbě nevěří nebo o ní nemají zájem v důsledku toho, že o této léčbě nemají žádné informace. Dalším důvodem k negativnímu postavení k této léčbě je dlouhá izolace od rodiny a domova a strach z pandemie, celková skepse vůči lázním a obavy z vysokých nákladů na tuto léčbu.

Zájem o tuto léčbu by také klesl v případě vlastního financování. V tomto případě o ní 97 (71 %) osob zájem nejví a pouze 40 (29 %) by o ní mělo zájem v každém případě.

4.4. Shrnutí nejdůležitějších výsledků šetření

Z dotazníkového šetření vyplývá, že ve skladbě zkoumaného vzorku převažují ženy ve věku nad 46 let. Nejvíce návštěvníků lázní pochází z hlavního města Prahy nebo ze Středočeského kraje. Nejčastějším cílem jejich návštěv pak bývají Karlovy Vary a Mariánské lázně. Dále z dotazníku plyne, že upadá od klasických tří týdenních lázeňských pobytů. Nejčastěji jezdí klienti do lázní na týden či pouze na 1 – 3denní pobyt. Lázně obvykle navštěvují nepravidelně. Většina návštěvníků jsou tzv. samoplátci, zdravotní pojišťovna jim tedy pobyt nehradí ani na něj nepřispívá. Tím, že si klienti platí pobyt sami, je pochopitelné i jejich zaměření. Zaměřují se na kvalitu a vybírají si lázeňské destinace kvůli nabídce jejich služeb. Důvodem jejich návštěvy nejsou klasické procedury, ale jsou v lázních s cílem poznat turistické atraktivity. Další část klientů dbá samostatně o své zdraví a jezdí do lázní z preventivních důvodů. Potřebné informace zjišťují nejvíce na internetu, dají ale také na doporučení své rodiny nebo známých. Dále byla zkoumána spokojenost s jednotlivými službami, nejhůře byl hodnocen doprovodný

program, ke zlepšení by také mohlo dojít například u stravování. Naopak rezervační služby či vzdálenost do centra města byly hodnoceny velice kladně. Jako volnočasové aktivity nejraději volí pěší turistiku a návštěvu památek. Rádi také navštěvují stravovací zařízení.

Také z dotazníků vychází poznatek, že většina lidí volí raději dovolenou v zahraničí, pokud by však nebyla možnost této dovolené, spokojí se i s dovolenou v českých lázních. Většina dotázaných nevyužila státní rekreační poukaz na lázeňský pobyt, důvodů je několik – lázně nenavštěvují, nesplnili potřebná kritéria nebo se vůbec nedozvěděli o jejich existenci. Obecně nemají příliš velký strach z nákazy COVID – 19 během návštěvy lázní. Co se týče postcovidové léčby, část by o ní zájem jevila, pokud by ji však museli financovat z vlastních zdrojů, zájem klesá.

5. Návrhová část

V současnosti je kladen důraz na kariéru a to, jak u mužů, tak i u žen. Posunuta byla i věková hranice odchodu do důchodu a pro ženy narozené po roce 1971 není již nadále zohledňována výchova dětí (ČSSZ, 2021). Dle statistik také ženy méně kouří a pijí alkohol, ale jsou vícekrát léčeny s onemocněními např. diabetes (ČSÚ zdraví, 2021). Neshovívavost k pití či kouření může také znamenat větší zájem o své zdraví.

Vzhledem k postupné genderové vyváženosti ženy stále více pracují a zároveň vychovávají děti a pečují o domácnost, proto je tento návrh zaměřen právě na ženy, které tak mohou regenerovat své síly po každodenním shonu.

5.1. Astrologické lázně

Vzhledem k cílovému segmentu, tedy ženy, by tento produkt mohl být velice úspěšný. Zájem o astrologii a celkově o sféru duchovna za poslední roky stále roste. Je pravdou, že klasické horoskopy sklízí kritiku z důvodu jejich nepravdivosti a jisté míry častého opakování se. Přesto mají své příznivce a je dokonce spousta lidí, kteří se s nimi ztotožňují. Astrologie jako taková je dnes vyučována v kurzech a popularita tohoto oboru stoupá. Lázně v tradičním pojetí mají mít příznivé účinky na lidské zdraví, ale také i na zdraví duševní. Astrologické lázně by mohly své klienty naučit, jak navodit vnitřní pohodu a jak se vyhýbat stresu, který bývá často spouštěčem i závažnějších fyzických problémů a onemocnění.

Dle znamení zvěrokruhu je každému znamení přidělen vzácný minerál, což je běžně známo. Dále jsou ale jednotlivým znamením přiděleny květiny a byliny. Těch by se dalo využít k různým ozdravným zábalům, koupelím nebo využíváním produktů z nich. Velká část těchto bylin je například velice účinná při léčbě onemocnění močových cest, což je pro ženy velmi nepříjemná záležitost a mohly by tento problém řešit v klidném prostředí mezi dalšími ženami. Jako další program těchto lázní by mohly být různé semináře a kurzy pracující s klienty, jak po psychické, tak i fyzické stránce. Zařazena by mohla být také aromaterapie, terapie hudbou, jóga či organizované výlety v přírodě s cílem uniknout běžnému shonu. Nedílnou součástí dnešního běžného života je též orientace na zdraví životní styl, a to i oblasti stravování. V těchto lázních by byl tedy jídelníček sestavován nutričně vyváženě, s možností výběru pro vegetariány a vegany. Pro některé zájemce by bylo možné spaní v hamakách, které je velice příjemné a zároveň netradiční změnou.

7 divů mého já – relaxační pobyt pro ženy

Pobyt pro krásu zvenku i uvnitř

Cena 17 250,- Kč/1 osoba/Standartní 1lůžkový pokoj

7 nocí (8 dní)

Plná penze (snídaně formou bufetu, oběd a večeře výběr z menu – vybírá se u snídaně)

Check-in – od 14 hod

Check-out – do 12 hod

Hotel je vybaven bazénem a saunou, využívání v ceně.

V ceně není zahrnut místní poplatek 30,- Kč/osoba/den – platí se na recepci.

Relaxační procedury v ceně pobytu:

- 2 x bylinná koupel připravená na míru dle znamení
- Bahení zábal z mrtvého moře
- Aromaterapie
- Masáž zad a šíje éterickými oleji
- 2 x perličková koupel
- Bylinný zábal dle znamení
- Skupinová hudební lázeň

Další procedury je možné zakoupit na místě, na recepci.

Harmonogram pobytu

1. Den – 14-18 hod check-in, 18-20 hod večeře
2. Den – 6-7 hod ranní meditace, 7-8 hod jóga, 8-10 hod snídaně, 10-12 hod volno/procedury, 12-14 hod oběd, 14-18 volno/procedury/kurzy-semináře, 18-20 hod večeře, 20-22 hod večerní program
3. Den – stejný časový rozvrh jako 2.den
4. Den – stejný časový rozvrh jako 2. den, změna v odpoledním programu 16-18 hod hudební lázeň

5. Den – Volno/Celodenní výlet do přírody – jídlo zajištěno s sebou, zápis na výlet na recepci
6. Den – stejný časový rozvrh jako 2.den
7. Den – stejný časový rozvrh jako 2. den, změna večere 17-18 hod, 18:30 táborák a vyhodnocení pobytu
8. Den – 6-7 hod meditace, 7-8 hod jóga, 8-10 hod snídaně, do 12 hod check-out

Každý den (vyjma vyhrazených změn) v čase od 15 do 18 hod probíhají kreativní kurzy a semináře, které jsou zahrnuty v ceně. Dále je možné za příznivého počasí 3. a 4. noc spaní v hamakách. Ranní meditace a jóga probíhá taktéž za příznivého počasí venku. Večerní program je zaměřen na vzdělávání ohledně astrologie, znamení zvěrokruhu a minerálů různými formami dle daného lektora. Klientky si zapisují své procedury na recepci v jimi zvolený čas a den.

Z pohledu věkového složení vzorku respondentů je převaha osob ve věku nad 46 let. Proto by bylo přínosné vytvořit také produkt pro mladší věkové kategorie. Dle dotazníkového šetření věková kategorie 18 – 25 let lázně téměř nenavštěvuje. Pokud vezmeme v potaz rodiny s dětmi pro ty je dnes již mnoho možností, jak trávit čas v lázních včetně zábavných programů pro děti. Program pro mladé lidi bez rodin není tak jednoznačný. Přilákat mladé lidi do lázní není vůbec jednoduché, ale z předešlé zkušenosti je pozitivně vnímáno bohaté kulturní vyžití, např. Karlovarský filmový festival je velice populární, a to u všech věkových kategorií.

5.2. Lázeňský festival

Během letní sezóny navštěvuje velké množství mladých lidí nejrůznější hudební festivaly. Lázeňský festival by být jakousi hudební tour napříč českými lázeňskými městy. Využito by bylo zajímavých lázeňských prostor jako jsou kolonády a parky, kde je ideální prostor na open air akce Na tomto festivalu by byla škála klasické, moderní i elektronické hudby a bohatý doprovodný program Doprava na tento festival by byla možná z některých větších měst festivalovými autobusy.

Ve spojení s tímto festivalem by mohly lázeňské destinace nabízet zvýhodněné víkendové pobyty pro jednotlivce i skupiny. Tyto balíčky nemusejí obsahovat mnoho

procedur, ale může zde být zahrnuta jakási „po festivalová“ kúra. Balíčky by ale mohly také obsahovat koupele, masáže a zábaly pro skupiny, něco ve stylu dnešních privátních wellness, kde lidé konzumují jídlo i nápoje, pouští si vlastní hudbu aj. Další výhodou těchto balíčků by mohl být nějaký výjimečný gastronomický zážitek, zvýhodněné vstupy do bazénů a fitness center. V těchto balíčcích by zároveň mohla být zahrnuta sleva na nákup vstupenek na festival a nějaké drobné výhody pro návštěvníky festivalu. S touto formou programu pro lázně je možné počítat pouze v případě, že se lázně vrátí zpět do režimu, který fungoval před pandemií – tedy pokud bude možné shromážďování většího počtu osob. V budoucnosti je možné očekávat, že účast na festivalu bude podmíněna určitými podmínkami jako je očkováním proti tomuto onemocnění.

Z hodnocení lázeňských služeb respondenty byl nejhůře hodnocen doprovodný program lázní, proto se další návrhy zaměřují na oživení těchto programů či na vytvoření programu zcela nového. Mezi nejčastější volnočasové aktivity návštěvníků lázní patří pěší turistika, návštěva památek a prohlídka lázeňských měst. Proto by bylo dobré skloubit nejoblíbenější volnočasové aktivity klientů s jejich procedurami a vytvořit jim tak zajímavý doprovodný program.

Tento program by zahrnoval všechny výše uvedené aktivity pod taktovkou zkušeného průvodce a měl by několik variant. Dle ceny doprovodného programu by se dělil na 3 třídy: Standart, Standart+, Deluxe. Díky zařazení do jednotlivých cenových tříd by byly též vybírány turistické atraktivity, které budou navštíveny. Všechny balíčky zahrnují případné vstupy či dopravu.

5.3. Návrh doprovodného programu pro lázně Poděbrady

Cyklovýlet po stopách Bohumila Hrabala. Jak už název vypovídá cílem tohoto výletu bude oblast proslavená spisovatelem Bohumilem Hrabalem. Cíl tohoto výletu nebude jiný než Kersko, velice dobře známé z filmu Slavnosti sněženek. Pro lázeňské klienty budou zapůjčeny kola a ti budou moct společně s cyklo průvodcem zdolat cyklo stezku, která vede přímo podél řeky Labe z Poděbrad přes město Nymburk a vesnici Hradištko až do Kerska.

Po cestě je možné navštívit plnirnu minerální vody Poděbradka. Další zastávkou je historické město Nymburk dominující svými historickými hradbami. V Nymburce sídlí

těž velice známý Nymburský pivovar, do kterého se klienti podívají na exkurzi a ochutnají Postřižinské pivo. Dále se pokračuje do osady Kersko, jejímž tzv. centrem je Josefský pramen. V Kersku je možné navštívit výtvarný ateliér U Kubů, manželé se zabývají výrobou keramiky, je tam možné zakoupit upomínkové předměty. Poté následuje návštěva proslulé Hájenky, kde končí trasa tohoto výletu. Celý výlet zde bude zakončen večeří, cesta zpět i s koly je zajištěna autobusem.

Pozn.: Celá trasa vede podél řeky není se tedy nutné bát velkých kopců. Tato trasa je určena i pro čistě rekreační cyklisty. Velký počet zastávek zajistí též dostatečný odpočinek mezi jednotlivými úseky.

Harmonogram výletu

8-8:15 hod Sraz před hlavní lázeňskou budovou, nastavení zapůjčených kol, odjezd

8:45 hod Zastávka u plnárny minerálky Poděbradka

10 hod Příjezd do města Nymburk

10-12:30 hod Prohlídka historického centra města se zastávkou na oběd

13 hod Exkurze v nymburském pivovaru

14 hod Odjezd směr Hradištko, Kersko

15 hod Přestávka (cca 15-20 min)

16 hod Příjezd Kersko Josefovský pramen

16:15-17 hod Návštěva Lesního ateliéru Kuba

17:30 hod Příjezd k restauraci Hájenka

19:30 Odjezd autobusem zpět do lázní Poděbrady

20 hod Návrat

Cena výletu činí 500,- Kč, v ceně je zahrnuto: zapůjčení jízdního kola a cyklistické přilby, exkurze v pivovaru, večeře na motivy filmu Slavnosti sněženek – kanec se šípkovou či se zelím, autobus na cestu zpět, služby cyklo průvodce. Cena nezahrnuje oběd, každý si ho hradí dle svého uvážení.

Doporučení co s sebou na cestu: sportovní oblečení, batoh, láhev s vodou (je možné po cestě doplnit u jednotlivých pramenů), náhradní tričko, svačina, peníze dle uvážení

Na tento výlet je nutné zapsat se a uhradit ho minimálně 3 dny předem na recepci, důvodem je příprava jízdnicích kol. Minimální počet účastníků 10 osob. V případě nepříznivého počasí může být výlet zrušen s návrhem náhradního termínu nebo vrácení peněz.

Celková délka trasy je 25 km v rovinatém terénu podél řeky Labe. Výlet je určen pro začátečníky i zdatnější cyklisty všech věkových kategorií, pokud má klient nějaká zdravotní omezení, personál recepcce mu podá informace, zda-li je pro něj výlet vhodný.

5.4. Autorské čtení

Vzhledem k některým zdravotním omezením je nutné počítat s tím, že někteří lázeňští návštěvníci nemohou volit určitý druh aktivit. Pro ty, kteří mají omezené pohybové schopnosti, by mohlo být jako doprovodný program zvoleno autorské čtení.

Lázně by vydávaly kalendář, kde by byl naplánován daný autor. Autoři by předčítali v určeném čase ze svých knih. Pokud by klienty čtení zaujalo, bylo by možné si na místě knihu zakoupit. Díky tomu tak mohou vyplnit další volný čas v lázních čtením zajímavé knihy.

5.5. Venkovní divadelní představení – letní kino

Během letní sezóny by se mohli více využívat rozsáhlé parky a prostory přilehlé k lázním. Za pěkného počasí by bylo možné promítání filmů nebo vystoupení divadel či divadelních spolků. Kapacita venkovních prostor je veliká, proto tyto akce mohly být přístupné i širší veřejnosti nejen lázeňským hostům. Pro klienty lázní by to mohlo být příjemnou změnou oproti sledování televize na svém pokoji sám. Je důležité myslet na dodržování nočního klidu, tedy představení do 22 hod. Program závisí na jednotlivých lázních a repertoáru nasmlouvaných divadel a spolků.

6. Závěr

Lázeňství v České republice je velice významné z mnoha důvodů, ať z pohledu historického či současného, kdy se české lázeňství stále vyvíjí a zlepšuje. Oblast lázeňství je také spjatá s wellness službami, které klasické lázeňství doplňují. Lázeňství má šest základních funkcí – léčení, rehabilitace, obnova, odpočinek, uvolnění a potěšení. V České republice se nachází 34 lázeňských míst poskytujících lázeňskou léčebnou rehabilitační péči, tři z těchto míst jsou však nefunkční.

Tato práce se zabývala fungováním lázní během pandemické situace v České republice, která nastala během roku 2020. Na nastalou situaci nahlíží ze dvou úhlů pohledu. Jedním z nich je, jak se chová stát za dané situace, a druhým, jak se chovají lázeňští klienti. Kvůli velké ztrátě klientely lázní se snaží stát lázně podporovat formou různých programů. Ty ale bohužel nepokryjí celé ztráty tržeb. Možnou novou příležitostí pro lázeňská zařízení je postcovidová péče pro pacienty s vážnějším průběhem tohoto onemocnění.

Hlavním cílem bylo na základě teoretických a praktických poznatků vypracovat návrh produktu nebo vylepšení lázeňských služeb pro určitý segment zákazníků. Dílčím cílem byla analýza současného lázeňského trhu, zjištění spokojenosti klientů s lázeňskými službami.

Byl vypracován návrh nového produktu pro dva segmenty. Prvním segmentem jsou ženy. Pro tento segment byl zpracován návrh astrologických lázní, který cílí právě na ženy. Může se zdát, že je to velice netradiční způsob lázní, ale ve své podstatě vychází z tradičních metod využívaných v lázeňství jako je využívání bylin, zábalů a koupelí. Jako druhý segment byli zvoleni mladí lidé. Jejich zájem o lázeňství není příliš vysoký, proto pro ně byl vytvořen návrh hudebního festivalu probíhajícího v lázeňských městech. Dále byl navržen vylepšení nebo nové možnosti doprovodného programu. Jedním z nich je návrh doprovodného programu pro lázně Poděbrady v podobě cyklistického výletu. Tento program využívá turistických atraktivit dané lokality.

Českému lázeňství by jistě pomohla finanční i jiná podpora ze strany státu či Evropské unie, aby se podařilo tento obor dostat na původní předpandemickou úroveň. Dále aby mohla jednotlivá lázeňská místa opět začít investovat do infrastruktury, nových projektů a renovací a aby byla možná vyšší osvěta u nově vznikající léčby postcovidových pacientů.

7. Přehled použité literatury

Attl, P., a Nejd, K. (2004). Turismus I. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8. 178 s. ISBN 80-86578-37-2

Blahušová, E. (1995). Životní styl Wellness, zdravé cvičení pro pohodu. 1. vyd. Praha: Olympia. 114 s. ISBN 80-7033-362-6

Cathala, H. (2007). Wellness od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 168 s. ISBN 978-80-247-2323-5

Ellison, K. L. (2020). Upgraded to Obsolescence: Age Intervention in the Era of Biohacking. *Engaging Science, Technology, and Society*, 6, 39-44

Kajlík, V. (2007). České lázně a lázeňství. Praha: MMR ČR. 218 s. ISBN 978-80-239-9330-1

Knop, K. a kol. (1999). Lázeňství ekonomika a management. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 231 s. ISBN 80-7169-717-6

Kulhavý, V. (2009). Ekoterapie – léčba přírodou (?) Psychoterapie. Brno: Fakulta sociálních studií. č. 2. s. 30-34. ISSN 1802-3983

Lavallée-Picard, V. (2018). Growing in the city: Expanding opportunities for urban food production in Victoria, Canada. *Journal of Agriculture, Food Systems, and Community Development*, 8, 157-173.

Pelc, V. (2013). Místní poplatky: oprávnění obcí: povinnosti podnikatelů, živnostníků a občanů: praktická příručka pro obce. 2. vyd. Praha: C.H. Beck. Právní praxe. 220 s. ISBN 978-80-7400-454-4

Poděbradský, J. (2008). Wellness v ČR. EPO Consult, sro, Ministerstvo pro místní rozvoj, Praha. ISBN 80-7079-981-1

Ryglová, K. (2009). Cestovní ruch soubor studijních materiálů. 3. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009. 187 s. ISBN 978-80-7418-028-6

Ryglová, K. a kol. (2011). Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3

Schwartzhoffová, E. (2016). Lázeňství a wellness. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 74 s. ISBN 978-80-2445-113-8

Smolová, I., a Vysoudil, M. (2003). Zeměpis na dlani. Olomouc: Rubico. 124 s. ISBN:80-85839-88-1

Sonnková, P. (2017). Lázeňský cestovní ruch a wellnes. Opava: Slezská univerzita v Opavě. 87 s. ISBN 978-80-7510-253-9.

Velichová, H. (2015). Lázeňské a wellness služby. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová. 85 s. ISBN 978-80-87300-70-1.

Vystoupil, J., Šauer, M., Holešinská, A., Kunc, J., Tonev, P., Seidenglanz, D. (2011). Geografie cestovního ruchu České republiky. 1. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk. 318 s. ISBN 978-80-7380-340-7

Zelenka, J. a Pásková, M. (2012). Výkladový slovník cestovního ruchu kompletně přepracované a doplněné 2. vydání. 2. vyd. Praha: Linde. 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2

7.1. Internetové zdroje

Sdružení lázeňských míst ČR, 2021 [online]. [Cit. 27.1.2021]. Dostupné z: <http://www.spas.cz/osdruzeni.htm>

Vitalplus, 2021 [online]. [Cit. 10.1.2021]. Dostupné z: <https://vitalplus.org/vincenc-priessnitz-vodenka-studena-vodenka-zazracna/>

Europeanspas, 2021 [online]. [Cit. 10.1.2021]. Dostupné z: <https://www.europeanspas.eu/>

EHTTA, 2021 [online]. [Cit. 10.1.2021]. Dostupné z: <https://ehtta.eu/portal/>

Svaz léčebných lázních ČR, 2021 [online]. [Cit. 27.1.2021]. Dostupné z: <http://www.lecebnelazne.cz/svaz-lecebnych-lazni>

MEDISPA, 2021 [online]. [Cit. 10.1.2021]. Dostupné z: <http://www.medispa.cz/index.php/cs/o-nas/co-je-sdruzeni-medispa.html>

MZČR, 2021 [online]. [Cit. 10.1.2021]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/cesky-inspektorat-lazni-a-zridel-cil/>

Global Wellness summit, 2021 [online]. [Cit. 10.1.2021]. Dostupné z: <https://www.globalwellnesssummit.com/2020-global-wellness-trends/wellness-music/>

KOPAC, 2021 [online]. [Cit. 10.1.2021]. Dostupné z: <https://kopac.cz/vyuziti-konopi-v-lecbe/>

Legalizace, 2021 [online]. [Cit. 10.1.2021]. Dostupné z: <https://www.legalizace.cz/jak-konopi-leci/>

Konopné lázně, 2021 [online]. [Cit. 10.1.2021]. Dostupné z: https://www.hotelbobik.eu/konopnelazne/?doing_wp_cron=1611873173.5989730358123779296875/

Třeboňsko, 2021 [online]. [Cit. 10.1.2021]. Dostupné z: <https://www.trebonsko.cz/konopne-procedury-v-treboni>

Transmission of COVID-19, 2021 [online]. [Cit. 12.1.2021]. Dostupné z: <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/latest-evidence/transmission>

MZČR-PES, 2021 [online]. [Cit. 8.1.2021]. Dostupné z: <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/pes>

MMRČR, 2021 [online]. [Cit. 8.1.2021]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/1c9ed532-6ac0-4197-a52f-1f3501eb588f/2020_COVID_lazne-Info-mace-pro-lazenska-zarizeni-aktualizace-28-7-20-fin.pdf.aspx?ext=.pdf

MMRČR novinky, 2021 [online]. [Cit. 8.1.2021]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/ostatni/web/novinky/mmr-od-dnesniho-dne-je-mozne-stahnout-slevovy-vou>

MMRČR covid-lázně, 2021 [online]. [Cit. 8.1.2021]. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/cs/narodni-dotace/covid-lazne>

MZČR seznam lázeňských míst, 2021 [online]. [Cit. 8.1.2021]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/seznam-lazenskych-mist-v-cr/>

IROZHLAS, 2020, [online]. [Cit. 21.12.2020]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/sport/zimni-sporty/otuzovani-cesko-celebrity-fenomen-studena-voda-jak-se-otuzovat-zasady-ledovani_2012200755_mim

ČSÚ obyvatelstvo, 2021 [online]. [Cit. 21.2.2021]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/91917754/1301571901.pdf/c81a54ac-9325-4b35-9a51-cdc6b6cf9b4a?version=1.1>

ČSÚ zaměstnanost, 2021, [online]. [Cit. 21.2.2021]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/ci/zamestnanost-a-nezamestnanost-podle-vysledku-vsp-4-ctvrtleti-2020>

Návštěvnost lázní, 2021, [online]. [Cit. 6.2.2021]. Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20150923221227/http://www.e-lazne.eu/navstevnost-ceskych-lazni>

ČSSZ, 2021, [online]. [Cit. 6.2.2021]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/-/starobni- Duchod-aneb-na-co-se-lide-casto-ptaji>

ČSÚ zdraví, 2021, [Cit. 6.2.2021]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/zeny-a-muzi-v-datech-2017>

8. Seznam zkratek

COVID-19 – Coronavirus disease 2019 (koronavirové onemocnění 2019)

EHTTA – European historic thermal towns association

ESPA – European spas association (Evropský svaz lázní)

MMR ČR – Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky

MZ ČR – Ministerstvo zdravotnictví České republiky

PES – Protiepidemický systém České republiky

SLL ČR – Svaz léčebných lázní České republiky

SLM ČR – Sdružení lázeňských míst České republiky

VZP – Veřejná zdravotní pojišťovna

ČSÚ – Český statistický úřad

ČSSZ – Česká správa sociálního zabezpečení

9. Abstrakt

Tématem této práce jsou Lázeňské služby pro určitý segment zákazníků. Hlavním cílem je zhodnocení nabídky těchto služeb a spokojenosti zákazníků s těmito službami. Tato práce ukazuje historický vývoj lázeňství a wellness, ale také popisuje současné lázeňství a wellness a nové trendy s nimi spojené. Práce je koncipována tak, aby odrážela výrazný historický rozdíl mezi nimi. Dále také analyzuje český lázeňský trh a služby. Rovněž se zabývá dopadem současné pandemie způsobené virovým onemocněním COVID-19, které významně ovlivňuje lázeňský a zdravotní cestovní ruch. Popisuje formy státní podpory, které mají za cíl udržet chod lázní i během omezeného provozu. Metoda je založena na dotazníkovém šetření, kde je zkoumaný vzorek respondentů rozdělen dle různých ukazatelů, kterými jsou například věk, ekonomický statut, účel návštěvy lázní aj. Dle výsledků jsou sestaveny návrhy na nové produkty v oblasti lázeňství a wellness, ale také na vylepšení stávajících služeb.

Klíčová slova: lázeňství, wellness, budoucnost lázeňství, cestovní ruch, Covid-lázně

10. Abstract

The topic of this work is Spa services for a certain segment of customers. The main goal is to evaluate the offer of these services and customer satisfaction with the following services. This work shows the historical development of spas and wellness, but it also describes the current spas and wellness and the new trends associated with them. The work is designed to reflect a significant historical difference between them. Next it also analyzes the Czech spa market and services. It also deals with the impact of the current pandemic caused by the viral disease COVID-19, which significantly affects spa and health tourism. It describes the forms of state aid that aim to keep the spa running even during limited operation. The method is based on a questionnaire survey, where the surveyed sample of respondents is divided according to various indicators, such as age, economic status, purpose of the spa visiting etc. According to the results, proposals are compiled for the new products in the field of spa and wellness, but also for the improvement of existing services.

Key words: spa, wellness, the future of spa, tourism, Covid-spa