

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ PREZENČNÍ STUDIUM

2010 – 2013

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Adéla Koutníková

Životní cyklus destinace – Františkovy Lázně

Praha 2013

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Jana Pernicová

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR FULL-TIME STUDIES

2010 – 2013

BACHELOR THESIS

Adéla Koutníková

Destination lifecycle – Františkovy Lázně

Prague 2013

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Mgr. Jana Pernicová

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 26. 3. 2013

Adéla Koutníková

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí bakalářské práce Mgr. Janě Pernicové za odborné rady, pečlivost a trpělivost při jejím vedení. Velké poděkování patří městské knihovně a informačnímu centru ve Františkových Lázních za pomoc se získáváním cenných zdrojů.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá analýzou cestovního ruchu ve Františkových Lázních a snaží se navrhnout a doporučit možné přístupy trvale udržitelného rozvoje cestovního ruchu v destinaci. Teoretické poznatky jsou využity v praktické části SWOT analýzy cestovního ruchu. Na závěr jsou zpracována dotazníková šetření a provedeno závěrečné shrnutí.

Klíčové pojmy

Analýzy, cestovní ruch, destinace, dotazníková šetření, návštěvník, propagace, turista, udržitelný cestovní ruch, životní cyklus destinace, životní prostředí.

Annotation

The thesis deals with the analyses of tourism in Františkovy lázně. The aim of the thesis is to propose and suggest possible approaches to reach a sustainable development of tourism in the destination. Information and data from the theoretical part are used in the practical part of the thesis, namely in the SWOT analyses of tourism. The last part of the thesis deals with a questionnaire survey. The thesis is ended by a conclusion and summary.

Key words

Analyses, tourism, destination, questionnaire survey, visitor, promotion, tourist, sustainable tourism, destination lifecycle, environment.

OBSAH

ÚVOD	8
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	10
1.1 Udržitelný cestovní ruch.....	10
1.2 Životní cyklus destinace	11
2 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉ DESTINACE	13
2.1 Historie města a jeho vývoj	13
2.2 Základní informace o městě.....	15
2.3 Ubytování a doprava	17
2.4 Zajímavé objekty ve městě	18
2.5 Kultura a sport	18
2.6 Lázeňství	20
2.6.1 Františkolázeňské prameny.....	20
2.6.2 Přírodní léčivé zdroje a procedury.....	21
2.6.3 Indikace a léčení	22
2.7 Okolí Františkových Lázní	23
3 KONCEPT ŽIVOTNÍHO CYKLU DESTINACE	26
3.1 Model životního cyklu destinace	26
3.2 Vývoj životního cyklu destinace.....	27
3.3 Udržitelnost cestovního ruchu v destinaci	29
4 SWOT ANALÝZA MĚSTA FRANTIŠKOVY LÁZNĚ	30
4.1 Cestovní ruch	30
4.2 Shrnutí SWOT analýzy	31
5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	33
5.1 Dotazník pro obyvatele města.....	33
5.1.1 Grafické zpracování odpovědí	33
5.1.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	41
5.2 Dotazník pro návštěvníky města.....	42
5.2.1 Grafické zpracování odpovědí	43
5.2.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření.....	49

ZÁVĚR	52
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	54
SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK	56
SEZNAM PŘÍLOH.....	57

ÚVOD

Téma mé bakalářské práce je životní cyklus destinace Františkovy Lázně.

Františkovy Lázně jsou známé v prvé řadě jako lázeňský resort, a proto mne zaujala myšlenka podívat se na město z jiného úhlu pohledu, především jako na turistickou destinaci.

Toto téma jsem si vybrala z osobních důvodů. Má rodina z Františkových Lázní pochází a strýc zde stále žije, proto město navštěvuji i několikrát do roka a velmi dobře ho znám. Zajímám se o vznik města, jeho charakter a současný rozkvět. Františkovy Lázně jsou nádherné prosluněné město, které skýtá nepřeberné množství volnočasových aktivit, proto mi připadá nesprávné prezentovat město pouze jako místo pro léčení nemocí a neduhů. Františkovy Lázně by si zasloužily širší propagaci, zejména s ohledem na možnosti podnikání výletů a sportovních aktivit, návštěvy kulturních památek a množství dalších turistických atraktivit. Má osobní motivace pro zvolení tématu je, domnívám se, zřejmá.

Cílem bakalářské práce je analyzovat cestovní ruch v destinaci a doporučit možné přístupy k dosažení udržitelného cestovního ruchu ve zkoumané lokalitě. Dalším úkolem je zjistit vztah místních obyvatel k rozvoji cestovního ruchu v oblasti, míru návštěvnosti a následné spokojenosti přijíždějících turistů. Jedním z cílů je také ověření hypotézy, že se cestovní ruch ve zkoumaném regionu neustále vyvíjí.

V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy související s tématem, po kterých následuje detailní popis a charakteristika zkoumaného města (tj. jeho historie a vývoj, ubytování a doprava, zajímavé objekty, kultura a sport, lázeňství a wellness, výlety do okolí a tamní zajímavosti). Další kapitola se zabývá konceptem životního cyklu destinace a udržitelností cestovního ruchu v oblasti. V praktické části je zpracována SWOT analýza cestovního ruchu města a její vyhodnocení s doporučeními. Druhou polovinu praktické části tvoří dotazníková šetření, ze kterých následně vyplývá závěrečné shrnutí a doporučení.

Teoretická část práce je tvořena relevantními poznatky z dostupných zdrojů, jako jsou knihy, cestopisy a internet. Praktická část zahrnuje dvě metody výzkumu – SWOT

analýzu cestovního ruchu a dotazníková šetření pro obyvatele města i pro jeho návštěvníky.

Před zpracováním práce nebylo obtížné sehnat odborné publikace a literaturu k tématu z knihoven a institutů, např. městského úřadu, informačního centra či městského muzea. Pro účely této práce jsem především využila nabídky titulů v městské knihovně přímo ve Františkových Lázních, kde jsem se setkala s velkou ochotou a vstřícností personálu knihovny. Se stejnou ochotou a vstřícností jsem se bohužel nesečkala v počáteční fázi sběru dat u respondentů dotazníkového šetření, kteří byli návštěvníci města. Místní občané byli mnohem přívětivější a projevovali snahu při vyplňování dotazníků.

Výstupy z mé práce by mohly posloužit městské správě pomoci ke zkvalitnění nebo rozšíření aktivit vedoucích k rozvoji cestovního ruchu Františkových Lázní. Prostřednictvím této práce by jim byly přiblíženy názory místních obyvatel i návštěvníků na současný stav města a míra jejich celkové spokojenosti s nabízenými službami cestovního ruchu. SWOT analýza zároveň vyzdvihne silné stránky a příležitosti, poukáže na slabé stránky a také nedostatky destinace.

TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

V této kapitole jsou vymezeny dva základní pojmy, které úzce souvisí jak s vybraným tématem, tak spolu navzájem. Jejich vysvětlení napomůže porozumění souvislostem.

1.1 Udržitelný cestovní ruch

Výkladový slovník cestovního ruchu definuje udržitelný cestovní ruch jako „*cestovní ruch, který dlouhodobě nenarušuje přírodní, kulturní a sociální prostředí.*“¹ Pomáhá chránit a zachovat životní prostředí tak, aniž by místní obyvatelé museli výrazně měnit svůj životní styl.

O udržitelný cestovní ruch se jedná, když „aktivity a služby poskytované návštěvníkům i jejich vlastní aktivity ovlivňují místní komunitu, antropogenní a přírodní životní prostředí a biosféru tak, že se negativně nemění místní komunita, ekosystémy, globální a lokální životní prostředí, a ani biosféra jako celek.“²

Podle světové organizace cestovního ruchu (World Tourism Organization, UNWTO) je to „cestovní ruch, který zohledňuje současné i budoucí ekonomické, sociální a environmentální dopady, řešení potřeb návštěvníků, průmysl, životní prostředí a hostitelské komunity.“³

V dnešní době má masový cestovní ruch velmi negativní dopady na životní prostředí, ať už se jedná o nadměrný hluk, znečištění ovzduší a vody nebo ničení fauny a flóry, znehodnocování přírodních i kulturních památek cestovního ruchu či celosvětový problém s likvidací odpadu. Životní prostředí je proto nutné chránit. Pomoci může jednotlivec i celá společnost.

¹ PÁSKOVÁ, M. a J. ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. s. 302. ISBN 80-239-0152-4.

² Tamtéž, s. 302.

³ UNWTO. *Sustainable Development of Tourism* [online]. [cit. 2013-02-11]. Dostupné z: <http://sdt.unwto.org/en/content/about-us-5>

Ochranou životního prostředí můžeme chápat třídění odpadu, snížení počtu motorových vozidel, zákaz vstupu mimo vyznačené stezky a do blízkého okolí památníků, demarketing apod. Při návštěvě destinace je důležité chovat se slušně a ohleduplně jak k obyvatelům, tak k místním ekosystémům.

Udržitelný cestovní ruch je velmi podstatný pro nynější i budoucí návštěvnost destinací. Návštěvníci pojedou pouze tam, kde je bude čekat krásné a čisté prostředí, zachovalé kulturní památky, neponičená příroda a milí a vstřícní obyvatelé.

1.2 Životní cyklus destinace

Životní cyklus destinace chápeme jako „*aplikaci klasického ekonomického a marketingového modelu životního cyklu produktu na složený produkt – destinaci, která se skládá z mnoha rozdílných produktů (ubytování, provoz turistických atraktivit aj.) s odlišným průběhem a délkou životního cyklu.*“⁴

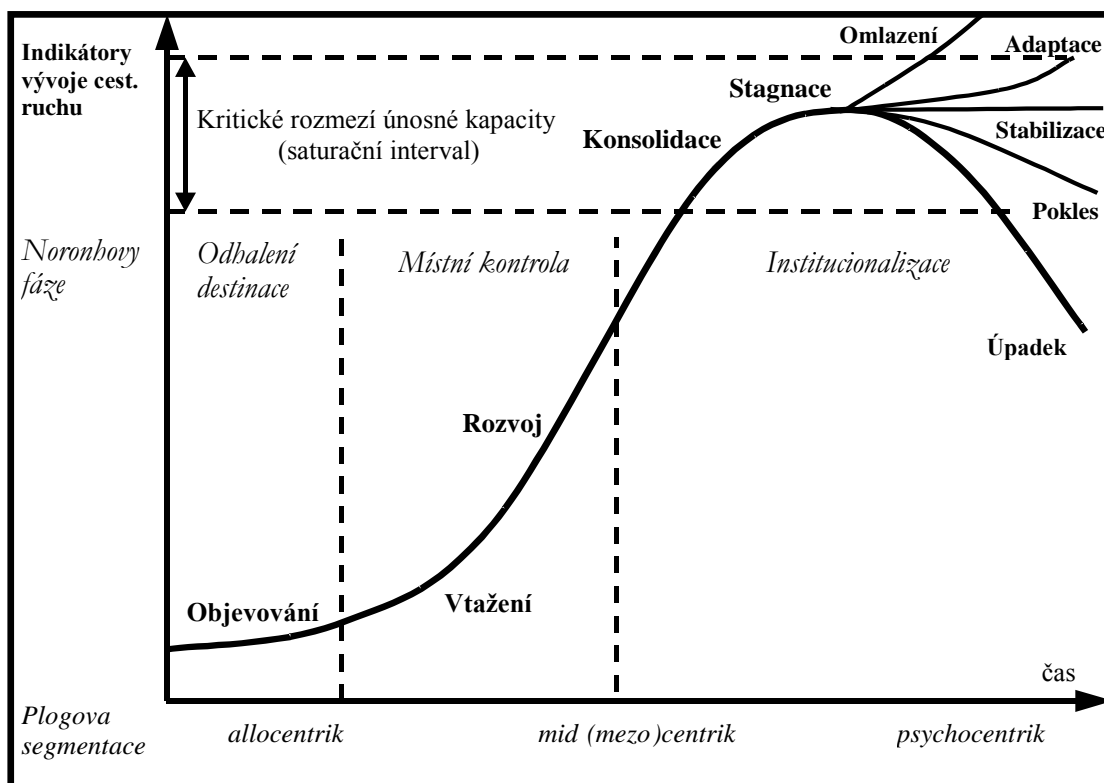
Životní cyklus destinace znázorňuje teoretický model, na nějž přímo navazuje studium vývoje turistické destinace. V marketingu existuje termín životní cyklus produktu a toto je jedna z jeho mnoha variant, kdy stejně jako produkt destinace prochází různými fázemi vývoje.

„Průběh životního cyklu je do jisté míry dán funkcí životního prostředí destinace. Ovlivňuje ho také působení propagace v rámci destinačního marketingu, efekt módnosti, setrvačnost prostorového chování účastníků cestovního ruchu a externí zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu.“⁵ Dá se vykreslit jako křivka, která zaznamenává všechny fáze vývoje destinace. Jedná se především o únosnou kapacitu území, míru návštěvnosti a segmentační struktury. **Křivka životního cyklu destinace** znázorňuje jedno z mnoha využití klasické křivky životního cyklu výrobku, kdy se aplikuje na destinaci jako na celek.

⁴ PÁSKOVÁ, M. a J. ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. s. 336. ISBN 80-239-0152-4.

⁵ Tamtéž, s. 336.

Obrázek 1: Životní cyklus destinace



Zdroj: PÁSKOVÁ, M. *Udržitelnost rozvoje cestovního ruchu*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-658-7.

2 CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉ DESTINACE

Františkovy Lázně jsou velmi zajímavé město a nepochybně stojí za pozornost. Je to místo, kde se snoubí přírodní léčivé zdroje s příznivým klimatem a dobře rozvinutou infrastrukturou. Město se nachází se v přírodně hodnotné krajině s širokou možností výletů do okolí a trávení volného času. Lázně fungují po celý rok, neboť kvalita přírodních léčivých zdrojů bývá neměnná, a tak hosté přijíždějí kdykoli, bez ohledu na roční dobu. Město je plné zeleně, která dodává energii a vzbuzuje v člověku dobrou náladu. Má své kouzlo a neopakovatelnou atmosféru.

2.1 Historie města a jeho vývoj

Celá historie Františkových Lázní je úzce spjata s historií nedalekého města Chebu, jemuž místní pozemky patřily. Na místě dnešních lázní po stovky let vyvěraly minerální prameny a nacházely se zde slatiniště. Místním lidem netrvalo dlouho, než objevili výborné léčivé účinky vody a slatiny. Pro vodu z pramene přicházely chebské nosičky vody a prodávaly jí v kameninových nádobách. Později Cheb dokonce obdržel císařský dekret povolení pro obchodování s léčivou vodou.

Jako první byl objeven Františkův pramen, který se stal velmi frekventovaným. Zejména z hygienických důvodů byl nad ním postaven dřevěný pavilon obehnaný kovovou mříží. Kromě prvního pavilonu byla na tomto místě vystavěna dřevěná kolonáda, odkud se dále rozrůstala zástavba empírových a klasicistních budov.

Zakladatelem lázní se stal chebský občan a městský lékař dr. Bernhard Vincenz Adler (1753–1810), jež byl jmenován prvním lázeňským lékařem. Dále vypátral nový přírodní léčivý zdroj – plyn a nechal zde vystavět první plynové lázně. Po smrti dr. Adlera jeho místo zaujal dr. Pöschmann, který rozvíjel léčbu slatinou. Začaly se zachytávat další prameny, např. Luisin pramen, který dostal své jméno podle Marie Luisy, dcery císaře Františka I.

„Dne 27. dubna 1793 bylo podnikání u pramenů kyselky posvěceno dvorním dekretem o založení lázní císaře Františka I. Roku 1795 chebští radní nazvali vznikající lázeňské

místo Osadou císaře Františka. O pár let později roku 1803 se rozhodli místo přejmenovat na Lázně císaře Františka.“⁶

Lázně začaly žít svým vlastním životem – v roce 1852 se lázně definitivně oddělily od Chebu a staly se samostatnou obcí. V této době začaly přijíždět do města slavné osobnosti a započala se také stavba železnice. Roku 1865 byly Františkovy Lázně povýšeny na město. Velmi se dbalo na rozvoj lázeňství a město se úspěšně bránilo pronikání průmyslu. Rozšiřovaly se i sportovní možnosti. Na přelomu 19. a 20. století lázně prosperovaly. Přibývalo lázeňských domů, které byly zprvu určené je pro sezónní užití od května do začátku zimy. Kromě domů se začalo s výstavbou hotelů a dalších zařízení. Lázeňští hosté přijížděli hlavně kvůli ubytování, jídlu, procedurám a za zábavou. Jezdili sem především návštěvníci z Rakouska, Německa, Polska a Ruska.

„Často sem zavítal i J. W. Goethe. V seznamu lázeňských hostů, vedeném od roku 1797, najdeme jména Beethovena, Herdera, Strausse, Schopenhauera, Nerudy, Němcové (dílo Dopisy z Lázní Františkových). Před návštěvou slavné spisovatelky byla v roce 1844 otevřena kolonáda Solného a Lučního pramene, nejdelší v Čechách. Lázně často navštěvovali i spisovatelé a prezidenti (hlavně Klaus a Havel). Mezi lázeňskými hosty najdeme i jméno Adolfa Hitlera.“⁷

V období válek došlo v lázeňství k útlumu. Za druhé světové války sloužily některé lázeňské domy jako lazarety pro vojáky a po válce v některých domech bydleli američtí vojáci. Od 20. let 20. století se začaly domy zateplovat a využívaly se pro celoroční provoz. Františkovy Lázně byly považovány za významné léčebné místo a byl tu dokonce založen výzkumný ústav. V době socialismu bylo na okraji města postaveno panelové sídliště pro domácí pracující. Na počátku 90. let byla většina lázeňských staveb privatizována a díky tomu se město stalo opět čistým, udržovaným a funkčním městem.

V roce 1992 bylo město prohlášeno Městskou památkovou rezervací. V tom samém roce vznikla dnes největší česká lázeňská společnost Lázně Františkovy Lázně a. s. O rok později se začalo s rozsáhlými rekonstrukcemi lázeňských domů. Dalším

⁶ DOUCHOVÁ, E. et al. *Františkovy Lázně*. Františkovy Lázně, 2011.

⁷ DAVID, P. a V. SOUKUP. *Západočeské lázně*. Praha: Soukup & David, 2001-2002. s. 46. ISSN 1213-3264.

významným rokem se stal rok 2005, kdy toto město získalo cenu Nejkrásnější historické město České republiky. V tomto roce byla vybudována i největší františkolázeňská atrakce – Aquaforum.

2.2 Základní informace o městě

Františkovy Lázně spadají pod Karlovarský kraj a jsou jedním z měst světově známého Západočeského lázeňského trojúhelníku Františkovy Lázně – Karlovy Vary – Mariánské Lázně. Město se nachází v nejzápadnějším výběžku České republiky a leží v nadmořské výšce 442 m. n. m. Klimatické podmínky jsou zde mírné. Léta nejsou příliš horká a zimy nejsou mrazivé. Rozloha dnešního území činí 2576 ha. „Počet obyvatel k 1. 1. 2012 činí 5569.“⁸

Obrázek 2: Františkovy Lázně na mapě



Zdroj: PRAGUE & CZECH REPUBLIC. *Spa Resort*. [online]. [cit. 2013-03-14].

Dostupné z: <http://www.petros.cz/spa/spa.asp>. Upraveno.

⁸ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Počet obyvatel - stav k 1. 1. 2012*. [online]. © 2013. [cit. 2013-03-12]. Dostupné z: http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/pocet_obyvatel_stav_k_1_1_2012

Oblast, ve které město leží, patří pod Chebskou pánev. Nedaleké město Cheb leží v povodí řeky Ohře, jejímž nejvýznamnějším tokem je Slatinný potok, který protéká územím Františkových Lázní. Nachází se zde i velké množství rybníků, z nichž nejznámější je rybník Amerika.

Symbolem Františkových Lázní je František – socha nahého chlapce s rybou. Socha původně spočívala v zahradě lázeňského domu Esplanade, ale později byla přenesena k Františkovu prameni. František byl později mnohokrát zničen a odcizen, a proto je dnešní exemplář pouze jen kopie. Říká se, že žena, která se Františka dotkne, do roka otěhotní. Pravda je ovšem taková, že legendu vytvořil pak Škarda, bývalý vedoucí fotoslužby. Postával u sochy, vyprávěl legendu a nabízel vyfotografování za peníze. Byl to dobrý obchodní trik šířený i průvodci. Druhým symbolem města je Františkův pramen, který bude zmíněn dále.

Architektonické slohy, které nejvíce ovlivnily výstavbu Františkových Lázní, jsou empír a klasicismus. Zajímavostí je, že město vznikalo plánovitě, na rozdíl od ostatních lázeňských měst. Historické jádro si zachovalo svou původní podobu až do dnešních dnů. Středem prostorné korzo, pojmenované Národní třída, zakončené pavilónem Františkova pramene. Fasády lázeňských domů měly dříve různé pastelové barvy. Dnes jsou všechny stavby laděné do žluté a okrové, kombinované s bílou nebo stříbrnou. Právě tyto barvy vytvářely společně se zelení lázeňských parků dokonalou atmosféru proslulých lázní nebo také atmosféru přímořského letoviska. Jinak tomu není ani dnes. Autorka Eva Bartlová dokonce ve své knize napsala: „*Z hlediska místní architektury jsou Františkovy Lázně ojedinělé a minimálně v rámci Evropy unikátní. Jde o nejlépe zakonzervované klasicistní město, kde není nic staršího než z roku 1794.*“⁹

Výstavba lázeňských parků byla též předem naplánovaná. Parky kopírovaly styl anglických zámeckých parků. Františkolázeňské parky a lesoparky se svou rozlohou 250 ha dnes tvoří podstatnou část lázní. Hosté i místní sem chodí odpočívat, procházet se a nabírat novou dávku energie.

⁹ BASTLOVÁ, E. *Svět kolonád aneb Jak to dříve u nás chodilo: Lázeňský života běh, zajímavosti a klepy.* Lázně Františkovy Lázně, 2006. s. 6.

2.3 Ubytování a doprava

„Město Františkovy Lázně poskytuje 3 500 ubytovacích kapacit, z toho 2 200 spadá pod společnost Lázně Františkovy Lázně a. s.“¹⁰ Mezi lázeňské domy patří Goethe, Savoy, Belvedere, Dr. Adler, Metropol a Esplanade. Dále se zde nacházejí lázeňské hotely: Tři Lilie, Imperial, Slovan, hotelový lázeňský komplex Pawlik, lázeňský komplex Monti Thermae a Imperial. Hosté se mohou ubytovat i v hotelech, penzionech, v soukromí nebo v kempu.

Jedním z nejkrásnějších lázeňských hotelů je hotel Imperial, který „poskytuje lázeňským hostům 33 dvou-lůžkových pokojů, 12 jedno-lůžkových pokojů a 4 apartmá. Má vlastní balneocentrum, které pacientům nabízí 20 procedur, dále je zde k dispozici ordinace lékařů a sester, bazén a sauna. Samozřejmostí je výtah a hotelové parkoviště. Navíc si hosté kdykoliv mohou zahrát minigolf. Cena za noc ve dvou-lůžkovém pokoji činí 2750,- Kč a v apartmá 3380,- Kč.“¹¹ Autorem tohoto projektu je místní stavitel Karel Wiedermann. Po požáru bylo k hotelu s původním názvem Villa Imperial přistavěno další patro. Díky své kráse, praktičnosti a pohodlí si ho oblíbily zejména slavné osobnosti a čeští prezidenti.

Hosté si mohou vybrat z několika druhů pobytů: wellness pobyt, lázeňský pobyt, pobyt pro seniory, víkendový pobyt, anebo redukční pobyt. Největší perlou Františkových Lázní jsou ovšem wellness nabídky: Wellness Víkend, Wellness Relax, Wellness Beauty, Wellness Active, Wellness Vital, Wellness Romantik a dále golfové pobyty na přání.

Doprava do Františkových Lázní dnes již není problém. Díky železnici, autobusové a automobilové dopravě cesta netrvá dlouho a je celkem pohodlná. Novinkou loňského roku se stalo cestování vlakem SuperCity Pendolino. „Vlak jede pouze každou sobotu a od 3. března 2013 i každou neděli. Cena jízdenky z Prahy do Františkových Lázní 2. vozovou třídou je 303,- Kč a 1. vozovou třídou 455,- Kč.“¹²

¹⁰ LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A. S. *Historie a současnost*. [online]. © 2012 [cit. 2013-03-07a]. Dostupné z: <http://www.frantiskovylazne.cz/cs/historie-a-soucasnost/>

¹¹ LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A. S. *Lázeňský hotel Imperial*. [online]. © 2012 [cit. 2013-03-07b]. Dostupné z: <http://www.frantiskovylazne.cz/cs/hotel-imperial/>

¹² LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A. S. *Přijed'te do Františkových Lázní vlakem s Českými drahami*. [online]. © 2012 [cit. 2013-03-07c] Dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/pendolino/>

Město spojuje s Chebem a Aší městská autobusová doprava, která přijíždí každých 10-20 minut. Dále se návštěvníci mohou projet místním mikrovláčkem, který začíná blízko Kolonády u restaurace Milano a končí na Americe u mini ZOO.

2.4 Zajímavé objekty ve městě

Ve městě najdeme nemálo zajímavých objektů. Podivná rozhledna je napodobeninou středověkého hradu, která dnes už bohužel kvůli vzrostlým stromům nenabízí žádný rozhled. Zámeček, stojící uprostřed lázeňského lesoparku „Sady míru“, dnes slouží jako stylová kavárna, ovšem dříve plnil funkci druhé františkolázeňské rozhledny. Nábožensky založení lidé mohou navštívit jednolodní barokní kostel sv. Jakuba, evangelický kostel, pravoslavný kostel sv. Olgy nebo katolický kostel povýšení sv. Kříže. Pro sportovce, rybáře i rekreanty se nabízí Labutí jezírko.

Amerika je poměrně rozlehlý (60 ha) chovný rybník nacházející se v lesoparku Amerika na okraji Františkových Lázní. U rybníka je malá pláž a půjčovna loděk. Na břehu byla postavena výletní restaurace, která dostala název Rudý Baron-Amerika. Výletní atmosféru zpestřuje malá zoologická zahrada, kde můžeme zahlédnout lamy, horské kozy, sněžné sovy, mývaly a rozkošné poníky. Okolo zoo vede naučná stezka s informačními tabulemi pro děti.

2.5 Kultura a sport

Kulturní život ve Františkových Lázních je velmi bohatý. Kulturní programy jsou organizovány hlavně městským kulturním střediskem, které sídlí v divadle Boženy Němcové. Divadlo nabízí pro obyvatele a lázeňské hosty rozmanitou nabídku programů – operu, operetu a téměř všechny ostatní žánry. V lázních se ještě dají shlédnout představení v Přírodním divadle, které je otevřeno jen přes hlavní sezónu, neboť se hraje venku.

„Doporučuje se navštívit také městské muzeum, jehož dějiny sahají až do roku 1912, kdy bylo založeno občanské sdružení s cílem založit lázeňské muzeum. Ve svých expozicích dokumentuje historii města, vývoj lázeňství a léčebných metod. Dále poskytuje informace o slavných lázeňských lékařích a ostatních osobnostech. Celkem

zde najdeme přes 7 000 artefaktů. Nejdůležitější z nich je originál sochy Františka z roku 1923 – symbolu Františkových Lázní. V budově muzea je městská knihovna pro veřejnost.¹³

Centrem lázeňského života byl vždy reprezentativní Společenský dům, kde se konají kongresy, významné společenské události a pořádají se plesy. Dalším oblíbeným místem se stala Sadová kavárna, místo pro pořádání společenských akcí jako jsou plesy, taneční večery, večírky, oslavy, rauty a recepce. Hlavním organizátorem všech významných kulturních akcí je Infocentrum František patřící akciové společnosti Lázně Františkovy Lázně. Většina kulturních představení se koná v jednotlivých lázeňských ubytováních. Pro hosty Františkových Lázní se pořádají koncerty, odborné i zájmové přednášky, módní přehlídky, výstavy a představení pantomimy. Každé úterý se konají organizované informační procházky městem s odborným průvodcem. Za nejlepší kulturní atrakci já osobně považuji country klub Bažina, kde každý pátek a sobotu hraje živá muzika, tančí se a zpívá.

Lázně jsou také proslulé svými restauracemi, kavárnami a cukrárnami. Mezi nejlepší a tudíž nejfrekventovanější patří restaurace a cukrárna Tři Lilie, již výše zmíněná Sadová kavárna, restaurace U Fausta a kavárna Markétka. Chutnou a zdravou kuchyni mohou hosté vyzkoušet v Rybářské baště u Labutího jezírka, kde vaří pouze ryby a mořské živočichy na všechny způsoby. Ve Františkových Lázních je nutnost ochutnat lázeňské oplatky, nejlépe na kolonádě. Buďto zakoupit celé balení, nebo jen jednu či dvě horké oplatky do ruky. Ve městě nejsou žádná rychlá občerstvení.

Otevření lázeňské sezóny probíhá každý rok od 15. května a láká místní, turisty i pacienty na příjemnou zábavu, koncerty, představení a hlavně průvod.

Františkovy Lázně nabízí návštěvníkům široké možnosti sportovního vyžití. Sportovní zařízení jsou k dispozici jak obyvatelům města, tak lázeňským hostům i vícedenním návštěvníkům.

Největší atrakcí je bezesporu Aquaforum – svět vody a relaxace, které nabízí jedinečnou možnost odpočinku a uvolnění. „Na ploše o velikosti 1 570 m² je pro návštěvníky k dispozici tobogán, venkovní skluzavky a rekreační bazén, dětské brouzdaliště,

¹³ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ. *Městské muzeum*. [online]. © 9. 11. 2012 [cit. 2013-03-09] Dostupné z: <http://www.muzeum-frantiskovylazne.cz/cz/>

plavecký bazén, relaxační bazén, whirlpooly, vřídla a vodní jeskyně.“¹⁴ Dále je zde možnost cvičení nebo relaxování ve Fitforu – fitness a wellness centru.

Hosté si mohou zahrát golf na nově vybudovaném 18jamkovém hřišti. Dále mají k dispozici minigolf, pétanque, ruské kuželky a tenisové kurty. Mohou si půjčit kolo a vyrazit po městě či okolí anebo se projet lodičkou po Americe či Jadranu.

2.6 Lázeňství

Františkovy Lázně svým pacientům jak v balneoprovozech, tak v jednotlivých lázeňských domech a hotelech, „*garantují tradiční léčebné procedury s výlučným užitím františkolázeňských léčivých zdrojů, poskytují široké spektrum klasických lázeňských i moderních rehabilitačních procedur, dále vstupní, kontrolní a výstupní lékařské vyšetření, sestavení a vedení individuálního léčebného plánu odborným lékařem, lékařský dohled po celou dobu pobytu přímo v lázeňském hotelu, pohotovostní lékařskou a sanitní službu 24 hodin denně a přímou spolupráci s blízkými nemocnicemi v ČR a SRN v rámci zajištění akutní péče.*“¹⁵

Pacienti mohou docházet na procedury do léčebných oddělení umístěných přímo v jejich ubytovacím zařízení nebo mohou využít některé z městských lázní: Císařské, Slatinné, Luisiny a Plynové.

2.6.1 Františkolázeňské prameny

Ve Františkových Lázních je aktivně využíváno celkem 20 pramenů. Všechny jsou studené a jejich teplota se během roku pohybuje 9–12, 5°C. Nejznámější léčivým pramenem, který se kolem roku 1600 stal nevyhledávanějším léčivem v Evropě a byl exportován v keramických lahvích do všech větších měst, je Františkův pramen. Původně se mu říkala Chebská nebo Slatinná kyselka. Tento pramen je tedy nejstarším

¹⁴ LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A. S. *Aquaforum..* [online]. © 2012 [cit. 2013-03-09]. Dostupné z: <http://www.frantiskovylazne.cz/cs/aquaforum/>

¹⁵ LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A. S. *Indikace a léčení.* [online]. © 2012 [cit. 2013-03-10]. Dostupné z: <http://www.frantiskovylazne.cz/cs/indikace-a-leceni/>

místním pramenem a zděný klasicistní rondel s dórskými sloupy, který byl kolem něho postaven, patří mezi symboly Františkových Lázní.

Mezi další Františkolázeňské prameny patří například dvojice Luisin a Studený. Luisin pramen, pojmenovaný po císařovně Luise, manželce Františka I, byl objeven vzápětí po založení Františkových Lázní. Studený pramen byl objeven o deset let později. Oba jsou od dob svého zachycení po současnost používány ke koupelím. Solný a Luční pramen se pro pohodlí hostů nachází v pavilonech. Solný pramen účinkuje velice dobře na odlehčení dýchacích cest a využívá se při léčení řady dalších onemocnění. Glauber III, Glauber IV a Kostelní pramen mají vysoký obsah kyslíčnanu uhličitého, vhodného ke koupelím. A. Somol tvrdí, že „*minerální pramen Glauber IV má nejvyšší obsah Glauberovy soli na světě.*“¹⁶ Pramen Natálie je pojmenován po srbské královně Natálii a spolu s Františkovým pramenem patří k nejoblíbenějším. Před válkou se vyvážel až do Ameriky. Mezi méně známé prameny se řadí Sluneční, Železnatý, Žofie, Nový a Stanislav.

2.6.2 Přírodní léčivé zdroje a procedury

Existence celých Františkových Lázní závisí právě na přírodních léčivých zdrojích. Z tohoto důvodu je péče o ně nezbytná a pro příští generace velmi podstatná.

Z léčivých pramenů vyvěrá **přírodní minerální voda**, která se využívá zejména na pitnou kúru, do uhličitéch koupelí, pro irigaci a inhalaci. Pitím minerální vody do těla pronikají „*ionty prvků sodíku, draslíku, vápníku, hořčiku, železa, chlóru, síry a kyseliny uhličité, kde urychlují nebo zpomalují činnost střev, zvyšují tvorbu moči a žluči, zvyšují nebo snižují obsah kyseliny solné v žaludku.*“¹⁷

Přírodní léčivou slatinu začal využívat už dr. Pöschmann, díky němuž se Františkovy Lázně staly prvními slatinovými lázněmi na světě. Slatina obsahuje vysoký podíl rozpustných minerálních látek a huminových kyselin. Lázně se mohou pochlubit

¹⁶ SOMOL, A. *Pohlednice z minulosti Františkových Lázní*. Mariánské Lázně, 2008. s. 1. ISBN 978-80-86306-60-5.

¹⁷ MACEK, S. *Františkovy Lázně: lázeňství v minulosti a současnosti*. Františkovy Lázně: Městské muzeum Františkovy Lázně, 1998. s. 26.

originální technologií těžby a zpracování. Slatina se používá na slatinné zábaly, slatinné koupele a gynekologické slatinné tampony. „*Slatinné koupele, zábaly zlepšují výměnu látkovou, prokrvení, což vede ke zvýšenému přivádění živin a odplavování zplodin látkové výměny. Teplo působí také protikřečovitě, uvolňuje stahy vnitřních orgánů, svalů, páteř i klouby.*“¹⁸

Přírodní léčivý plyn je vývěr suchého oxidu uhličitého odděleného z minerálních vod, neboli čistý přírodní oxid uhličitý vulkanického původu. Je nejdůležitější složkou lázeňských procedur. Využívá se pro suché plynové uhličitě (suché) koupele, plynové injekce a gynekologické plynové koupele. Františkovy Lázně byly prvním lázeňským místem, kde se tento léčivý zdroj začal užívat. Plyn působí na nervová zakončení, vede ke zlepšení krevního oběhu a rozšíření cév.

A samotný **bioklimatický léčivý komplex**, hlavně tedy mírně středoevropské klima, velmi čisté a zdravé ovzduší, rozsáhlé lázeňské parky, klidná a příjemná atmosféra, je pro léčení, doléčení a rekreaci všech pacientů velmi podstatný.

Mezi ostatní lázeňské procedury patří vodoléčba (vířivé a perličkové koupele aj.) a masáže (klasické, aroma aj.). Ve Františkových Lázních je dále k léčbě pacientů využívána fyzikální léčba (parafínové zábaly, ultrazvuk, elektroléčba, magnetoterapie), fyzioterapie (pohybová a reflexní léčba) a jiné speciální procedury (akupunktura, jóga, manuální a přístrojová lymfodrenáž).

2.6.3 Indikace a léčení

Jako první se ve Františkových Lázních začaly léčit **onemocnění pohybového aparátu**. Okolní rovinatý terén poskytuje dostatek možností pro různé pohybové aktivity. Přírodní léčivé zdroje, v kombinaci s moderními léčebnými metodami, slouží především ke zmírnění potíží pacientů s degenerativními či zánětlivými chorobami pohybového aparátu a poúrazových a pooperačních stavů.

¹⁸ MALEČEK, F. a D. JELENOVÁ. *Františkovy Lázně a okolí*. Roztoky u Prahy: Orion, 1992. s. 113. ISBN 80-900287-2-1.

Od poloviny minulého století se zde léčí **srdeční a cévní choroby**, např. ischemická choroba srdeční, Angina pectoris, záněty žil apod. Léčí se zde také pacienti se získanými chlopenními vadami.

Františkovy Lázně jsou vyhlášené léčbou **gynekologických nemocí včetně neplodnosti**: „*slatinová léčba primární a sekundární sterility, poruch plodnosti a klimakterických potíží. Léčí se postoperativní stavy vnitřních rodidel a stavy po onkologických operacích.*“¹⁹

Rehabilitace pacientek **po onkologických onemocněních** ženských orgánů a prsů je zde prováděna od roku 1985. K léčbě se využívají zejména tyto léčebné procedury: slatinné poševní tampony, vaginální irigace, plynové uhličitě koupele, slatinné procedury a slatinné koupele.

2.7 Okolí Františkových Lázní

V okolí Františkových Lázní je mnoho možností na výlet, ať už pěší nebo cyklistický. Vybrala jsem několik zajímavých míst ve vzdálenosti do 10 km od města, které opravdu stojí za návštěvu.

Mezi nejznámější patří **SOOS**, národní přírodní rezervace vyhlášená v roce 1964. Dnes tudy vede 1 km dlouhá naučná stezka se zastávkou u Císařského pramene. Po celé rezervaci se táhnou křemelinové pláně, rašelinné lesy, bahenní sopky, mokřady a slatiniště. Vyvěrá zde několik minerálních pramenů, ze kterých vystupuje čistý kyslíčnický uhličitý. Tato chráněná krajinná oblast má velký význam i pro rostliny a živočichy, zejména ptáky a obojživelníky. Ve vstupním areálu se nachází dvě samostatná muzea – flóra a fauna Chebska. Dále je pro návštěvníky otevřená paleontologická expozice, stanice pro poraněné dravé ptáky a obora s daňky.

Ostroh je malá ves, která skýtá dvě památky. První památkou je hrad Seeberg z konce 12. století, jež je tvořen dvěma samostatnými paláci – románským a gotickým. Dnes už slouží pouze jako významná turistická atrakce s několika výstavními expozicemi, např. vývojem interiérů v 19. století, černou hradní kuchyní s původním nádobím a historií

¹⁹ MACEK, S. *Františkovy Lázně: lázeňství v minulosti a současnosti*. Františkovy Lázně: Městské muzeum Františkovy Lázně, 1998. s. 62.

porcelánu. V přilehlé stodole dále expozice pokračuje výstavou lidového umění, nábytku a také hospodářského nářadí. Přes údolí na druhé straně se nachází druhá památka – kostel sv. Wolfganga.

„**Komorní hůrka** je nejmladší činnou sopkou na území České republiky. Dnes už svým vzhledem ani sopku nepřipomíná, protože je vysoká pouhých 503 m. n. m. Pod ní se nachází informační centrum a naučná stezka s informačními tabulemi. Jedním z badatelů byl i J. W. Goethe, jehož reliéf je zde vytesaný do skály.“²⁰

Motýlí dům v nedalekém městečku Žirovice je originálním spojením muzea se sbírkou různých druhů motýlů. V horním patře je potom ještě skleník s tropickým mikroklimatem, kde poletují živí tropičtí motýli a sají nektar z květů tropických rostlin. Muzeum je otevřeno pouze od dubna do září.

Nový Drahov, malebná ves a památková rezervace lidové architektury zároveň, nabízí pohled na chebský venkov přelomu 18. a 19. století. Nachází se zde několik perfektně dochovaných venkovských statků a chlévů. V jednom ze statků je volně přístupná hrnčířská dílna s prodejem keramiky a ukázkou tradičního točení na kruhu. Za zmínku stojí také Selský dvůr s krásnou dobovou restaurací. V létě se tu konají hudební vystoupení.

Skalná je malé město, ve kterém se nachází hrad, patřící mezi nejvýznamnější a nejstarší památky Chebska. Uvnitř hradu je možnost posezení v hradní restauraci s výtečnou kuchyní. Před hradem se rozprostírá malá ZOO. Návštěvníci mohou vidět husy, divoké prase, kozy, králíky, drůbež a nově také klokánka jménem Skipy, který byl odkoupen z jedné nejmenované restaurace, kde měl být připraven na klokání steaky. Dominantou obce je rozlehlý barokní kostel sv. Jana Křtitele.

Západočeské město **Cheb** známe hlavně díky Špalíčku – souboru jedenácti gotických domů, původně kupeckých krámků z 16. století. Nejnavštěvovanější památkou je románský hrad s nově vybudovaným podhradím, kterým se táhne nádherná stezka podél řeky Ohře. Součástí hradu je dále černá věž a stupňovitá hradní kaple. V centru stojí za pozornost muzeum se síní Albrechta z Valdštejna, kde byl jmenovaný zavražděn, a také měšťanské domy. Cheb má velmi příjemné kavárny a restaurace.

²⁰ MALEČEK, F. a D. JELENOVÁ. *Františkovy Lázně a okolí*. Rostoky u Prahy: Orion, 1992. s. 115. ISBN 80-900287-2-1.

Přehradní nádrž **Jesenice** se rozprostírá na řece Odravě a její vodní plocha se rozprostírá na ploše 745 ha. Místy je voda hluboká až 18 m. Přehrada je využívána nejvíce v letní sezóně a slouží zejména k rekreaci obyvatel i návštěvníků blízkého okolí. Je tu možnost provozování vodních sportů nebo sportovního rybolovu.

3 KONCEPT ŽIVOTNÍHO CYKLU DESTINACE

„Koncept životního cyklu nabízí pro řízení v destinaci čtyři základní funkce: deskriptivní, explanační, prediktivní a preskriptivní (**popis** a následné **objasnění** dosavadního vývoje CR v destinaci, **realistická předpověď** pro budoucí období konfrontovaná s žádoucím vývojem, návrh strategií a konkrétních **předpisů** vedoucích k dosažení kýženého průběhu životního cyklu).“²¹

3.1 Model životního cyklu destinace

„Existuje několik modelů životního cyklu destinace, nejpoužívanější je Butlerův model. Na rozdíl od životního cyklu produktu, který zachycuje čtyři fáze, Butlerův model jich zahrnuje šest: objevení, vtažení, rozvoj, konsolidace, stagnace a poststagnace.“²²

V první fázi se destinace **objeví** na trhu, představí se a dochází k postupnému objevování. Dosud destinaci navštěvoval jen minimální počet turistů a nebyla zde rozvinutá *suprastruktura*²³ cestovního ruchu, zejména ubytovací a stravovací zařízení, turistická informační centra, dopravní síť, cyklistické stezky aj.

Ve fázi **vtažení** již dochází k rozvoji suprastruktury cestovního ruchu, neboť návštěvníci požadují od destinace více, zvyšuje se jejich poptávka. Vzniká sezónnost – hlavní sezóna a mimosezóna. Nejvíce turistů přijíždí během letních měsíců a nejméně v lednu a únoru. Sezónnost je přizpůsobená ročnímu období, od toho odvíjejícího se počtu příjíždějících turistů a jejich aktivit.

Ve fázi **rozvoje** dochází k výraznému růstu intenzity cestovního ruchu. V hlavní sezóně počet přenocujících návštěvníků převyšuje počet místních obyvatel. Cestovní ruch v destinaci se tak stává masovým. Klade se velký důraz na poskytovaný standard, zvyšují se nároky na služby a vybavení. Destinace se tak postupně stává závislá na dovozu surovin a materiálů.

²¹ PÁSKOVÁ, M. a J. ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. s. 336. ISBN 80-239-0152-4.

²² Tamtéž, s. 336.

²³ Tvoří nejvýznamnější část infrastruktury cestovního ruchu.

V následující fázi **konsolidace** se snižuje růst počtu příjíždějících turistů. Převažuje zde typ turisty, který si koupí zájezd u cestovní kanceláře a už se více nestará o styl života místních obyvatel a jejich kulturu. Navštěvuje pouze komerční turistické atraktivity, nezajímá se o méně navštěvovaná a neprobádaná místa. Cestovní ruch a aktivity turistů se pro destinaci stávají nesmírně důležité. Příjmy z nich mají výrazný vliv na zaměstnanost rezidentů a jejich životní úrovně. Suprastruktura se neustále rozvíjí.

Fáze **stagnace** je pro destinaci velmi kritická. Množství návštěvníků dosahuje vrcholu a dochází tak k největšímu zatížení dané oblasti, tj. naplnění její únosné kapacity. V přímořských letoviscích je to přeplněnost pláží, v horských střediscích přelidněnost na sjezdových tratích. „Měření a hlídání únosné kapacity destinace je podstatné v tom, aby nedocházelo ke snižování kvality životního prostředí a ekosystémů, zážitku a spokojenosti návštěvníků, aby cestovní ruch neměl negativní dopady na místní komunitu a její aktivity, kulturu.“²⁴ Destinace se pro turisty stává fádni a celkově se snižuje její atraktivita.

Poslední fázi je **poststagnace**, která má „v závislosti na předchozím vývoji tři varianty:

1. *nevratný pokles,*
2. *stabilizace – výsledek promyšleného destinačního managementu se změnou image destinace a zvýšením její únosné kapacity (efektivní metody řízení, inovace, nové technologie aj.),*
3. *omlazení – nový životní cyklus destinace.*²⁵

3.2 Vývoj životního cyklu destinace

Destinace se vyvíjí vlivem rozvoje cestovního ruchu na základě vybraných indikátorů, např. kapacity destinace, stavu a potenciálu cestovního ruchu – růstu počtu návštěvníků a jejich průměrných výdajů, růstu podílu turistů, vývoje nákladů na propagaci apod. Abychom mohli zhodnotit vývoj destinace, potřebujeme vždy konkrétní data konkrétní destinace a šetření místních obyvatel i návštěvníků.

²⁴ PÁSKOVÁ, M. a J. ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. s. 303-304. ISBN 80-239-0152-4.

²⁵ Tamtéž, s. 336.

Vývoj životního cyklu destinace závisí na mnoha faktorech. Mezi nejrozšířenější patří propagace destinace, která může být účinná či neúčinná. Dalším faktorem je oblíbenost a aktuální zájem o destinaci, jiným slovem módnost. Jak se bude daná oblast vyvíjet, závisí samozřejmě i na chování účastníků cestovního ruchu a jeho zprostředkovatelů, jako jsou cestovní kanceláře a agentury.

„Lázeňství a cestovní ruch je jednoznačně dominující produkční oblast, která má ve Františkových Lázních tradici postavenou na historickém objevení léčivých účinků zdejších přírodních zdrojů: „kyselek“ a slatiny.“²⁶ Město tudíž čerpá finanční zdroje především z těchto dvou odvětví.

Největším provozovatelem a současně zaměstnavatelem v regionu je již zmíněná akciová společnost Lázně Františkovy Lázně, která vznikla zprivatizováním bývalého podniku Státní léčebné lázně Františkovy Lázně. Tato společnost vlastní většinu lázeňských budov, infocentrum nevyjímaje. Je největší soukromou lázeňskou společností v České republice. Má na starost propagaci města, léčebné pobyty a poznávací zájezdy, kulturní a sportovní nabídku, je pověřena správou přírodních léčivých zdrojů.

Po kontaktování akciové společnosti Lázně Františkovy Lázně z důvodu získání potřebných dat jsem obdržela odpověď od vedoucího personálního oddělení pana Vašáka, který mi poskytl statistiku vývoje návštěvnosti Františkových Lázní za posledních pět let:

2008 – 36 213

2009 – 32 993

2010 – 32 730

2011 – 31 578

2012 – 34 411

Ze statistiky vyplývá, že Františkovy Lázně za poslední rok navštívilo nejvíce turistů od roku 2008. Rok 2011 byl v počtu návštěvníků nejslabší, ovšem v loňském roce zavítalo do města o 3 000 turistů či pacientů více.

²⁶ DOUCHOVÁ, E. et al. *Františkovy Lázně*. Františkovy Lázně, 2011. s. 11.

Dále jsem od pana Vašáka zjistila statistiku vývoje nákladů na propagaci za poslední čtyři roky:

2009 – 5 341 000,- Kč

2010 – 5 546 000,- Kč

2011 – 5 777 000,- Kč

2012 – 8 653 000,- Kč

Z této statistiky vyplývá, že náklady na propagaci města, kterou se zabývá akciová společnost Lázně Františkovy Lázně, se každým rokem zvyšují. Do roku 2011 se rozdíl v poskytnutých částkách pohyboval okolo 200 000,- Kč, ovšem v roce 2012 společnost dala na propagaci destinace o 3 miliony více.

3.3 Udržitelnost cestovního ruchu v destinaci

„Od devadesátých let došlo v této oblasti k výraznému pozitivnímu posunu, byly stanoveny nové limitní hodnoty pro sledování environmentálních charakteristik (ČR i EU) a jejich dodržování je předmětem průběžného monitoringu.“²⁷

Pravidelné sledování a vyhodnocování složek životního prostředí je nezbytné, neboť zdejší klima a vegetace jsou velmi podstatné pro léčení pacientů. Celým městem vedou tzv. srdíčkové trasy, což je devět vycházkových okruhů různých délek. Mají sportovní a rehabilitační charakter.

Na území Františkových Lázní se rozprostírají dvě chráněná krajinná území – Amerika, což je hnízdiště a tahová zastávka vodního ptactva, a Komorní hůrka, která je považována za jednu z nejmladších sopek ve střední Evropě.

²⁷ DOUCHOVÁ, E. et al. *Františkovy Lázně*. Františkovy Lázně, 2011. s. 7.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 SWOT ANALÝZA MĚSTA FRANTIŠKOVY LÁZNĚ

SWOT analýza je metoda sloužící k předložení poznatků o různých zkoumaných objektech, v cestovním ruchu převážně analýza turistické destinace či předem definované oblasti. Hlavním principem je prostá, ale výstižná charakteristika vnitřních silných stránek a slabin města, jeho vnějších příležitostí a omezení. Právě od této analýzy se odvíjí strategické plánování podniků a organizací. V tomto případě může SWOT analýza posloužit i pro účely plánování cestovního ruchu v destinaci.

Název tvoří zkratka vytvořená z počátečních písmen čtyř anglických výrazů – *Strengths* (Silné stránky), *Weaknesses* (Slabé stránky), *Opportunities* (Příležitosti) a *Threats* (Hrozby).

SWOT analýza města Františkovy Lázně je zpracovaná na základě teoretických poznatků z dostupných zdrojů a následné hloubkové analýzy města. Pomůže nám zjistit, v jaké oblasti je destinace nejsilnější, kde naopak nejslabší, jaké jsou možnosti jejího rozkvětu, na co by si obyvatelé města a městská správa měli dát pozor a na co se nejvíce zaměřit. Podle jejích výsledků můžeme zhodnotit faktory ovlivňující další rozvoj města, jeho rizika a dopady.

4.1 Cestovní ruch

Silné stránky

- geografická poloha
- hustá dopravní síť
- mírné střeoevropské klima
- čisté ovzduší
- rozlehlé parky, lesoparky a přírodní rezervace
- celoroční lázeňský provoz
- kulturně historické a přírodní památky
- turistické stezky a cyklotrasy
- možnost využití volného času (kultura a sport)

- spolupráce s Německem (cestovní kanceláře, ubytovací zařízení, aj.)

Slabé stránky

- zanedbaný vzhled města mimo historické centrum (sídlíště, okolní obce)
- stav historických památek (pomníky a sochy)
- pomalý rozvoj volnočasových aktivit pro mládež
- masový příliv německé populace (vzhledem k českým turistům)

Příležitosti

- rozvoj základní infrastruktury cestovního ruchu (ubytovací a stravovací služby, doprava)
- vytváření nových produktů (Aquaforum a Fitforum, sportoviště, městská knihovna, apod.)
- regenerace Městské památkové rezervace

Hrozby

- nedostatek finančních zdrojů na opravu památníků a budov
- nevysoký standard poskytovaných služeb a zařízení
- nedostatek doplňkové infrastruktury cestovního ruchu
- minimální propagace města

4.2 Shrnutí SWOT analýzy

Františkovy Lázně jsou městem, které je svou polohou na západě Čech a blízko hranic se Spolkovou republikou Německo poměrně dobře dostupné. Známé je jako malé město, ovšem velké lázně. Právě díky svým přírodním léčivým zdrojům, lázeňské tradici a atmosféře patří mezi nejnavštěvovanější lázně v České republice, které mají dobře nakročeno k rozvoji cestovního ruchu.

Velkou výhodou se stává množství kulturních a přírodních památek v okolí. Návštěvníci se k nim mohou dostat vlakem, autobusem, na kole nebo pěšky. Všechny stezky jsou přehledné a dobře značeny. Po celé oblasti se nachází informační tabule a plánky města. Dopravní infrastruktura je poměrně rozvinutá.

Akciová společnost Lázně Františkovy Lázně poskytuje hostům ubytování v kategorii 4, 3 nebo 2*. Počet ubytovacích kapacit je zatím dostačený. Ve městě je také k dispozici velké množství stravovacích zařízení. Úroveň obou druhů služeb by se ovšem měla zlepšit, shledávám ji jako průměrnou. Infocentrum František, sídlící na Národní třídě, odvádí skvělou práci. Nejenže tam návštěvníkům města poradí s ubytováním, doporučí místní podniky a nabídnou vstupenky na kulturní akce, ale ještě fungují jako turistická centrála, směnárna a obchod se suvenýry.

Město by se mělo více snažit o celkovou propagaci. Je známé převážně jako město lázeňské, což se pro něj stává nevýhodou, protože město kromě lázeňské péče nabízí také nepřehledné množství turistických atraktivit a možností, jak strávit volný čas. Doporučila bych zaměřit se proto na internetovou reklamu a více se prosadit v médiích. Prospekty o Františkových Lázních jsou k vidění hlavně v nemocnicích a ordinacích doktorů, ale to je málo. Město by se mělo se svou reklamou dostat do povědomí také turistům, cyklistům, rodinám s malými dětmi apod. V oblasti je toho tolik k vidění i k využití, zdejší prostředí je velmi atraktivní. Vedle písemné formy je velmi užitečná i ústní podoba reklamy – doporučení. Je zřejmé, že zaměstnanci ubytovacích i stravovacích zařízení budou vždy upřednostňovat spíše zahraniční klientelu, přestože tuzemští návštěvníci tvoří nemalou část celkové návštěvnosti města. Měli by si ovšem uvědomit, že svou ochotou a snahou splnit či spíše nesplnit naše přání mohou pokazit svou reputaci. Nespokojený host nikdy nebude šířit pozitivní ohlasy.

Úroveň hotelů a restaurací by se měla zlepšit. Některé lázeňské interiéry jsou v žalostném stavu a potřebují nutnou rekonstrukci a obnovu. Nábytek je zastaralý a oprýskaný, polstrování a koberce zašlé. Podle mého názoru exteriéry vypadají mnohem lépe a město reprezentují tak, jak mají.

Postupné a cílené odstraňování uvedených nedostatků a rozšíření propagace města o další oblasti cestovního ruchu kromě lázeňství může přispět ke zvýšení atraktivity oblasti nejen pro lázeňské návštěvníky.

5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Pro svou výzkumnou část jsem zvolila metodu dotazníkového šetření. Po dohodě s vedoucí práce jsem se rozhodla vytvořit dva typy dotazníků – jeden pro obyvatele města a druhý pro jeho návštěvníky.

5.1 Dotazník pro obyvatele města

Využila jsem toho, že můj strýc ve Františkových Lázních žije již od dětství, a tudíž má zde mnoho přátel a známých, a poprosila ho o pomoc s distribucí tohoto dotazníku. Sestavila jsem otázky tak, abych zjistila, jak jsou místní obyvatelé ve městě spokojeni, co se jim tam nejvíce líbí, co jim chybí a co by popřípadě změnili. Mým cílem také bylo dozvědět se, jak se město změnilo za posledních pár let a jestli místní obyvatelé využívají novodobých aktivit, které Františkovy Lázně nabízejí. Dále jsem chtěla zjistit informace o návštěvnících z pohledu domorodců.

Strýc získal odpovědi od 30 respondentů, obešel s dotazníky své známé a osobně s nimi otázky prokonzultoval. Někteří z nich bez problémů odpovídali, byli milí, vstřícní a zajímali se o danou problematiku. Další se vmlouvali na nedostatek času a bylo poznat očividný nezájem a lhostejnost. Velmi jsem ocenila, že strýc využíval chvíle trávené s respondenty k tomu, aby mi pomohl získat odpovědi.

Přestože počet respondentů neumožňuje interpretovat výsledky získané tímto dotazníkovým šetřením jako reliabilní, odpovědi respondentů lze považovat za významný zdroj informací, neboť byly získány na základě de facto řízených rozhovorů s respondenty. Dále mohou odpovědi respondentů posloužit jako základ samostatného šetření, které by mohlo být realizováno například zastupiteli města.

5.1.1 Grafické zpracování odpovědí

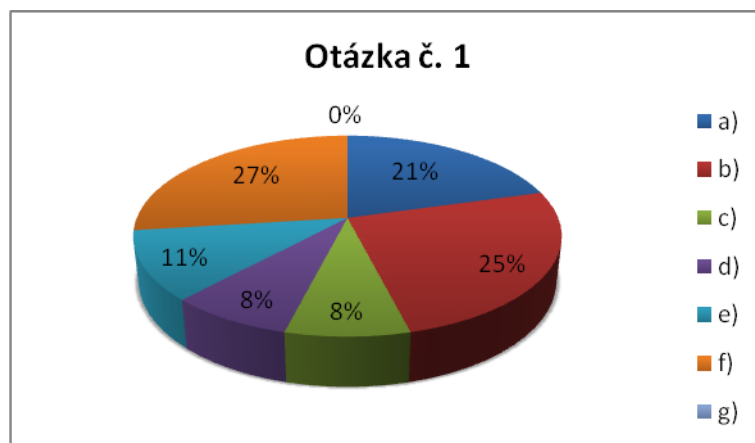
Cílovou skupinou pro dotazníkové šetření se stali místní obyvatelé Františkových Lázní. Dotazník čítal celkem 11 otázek a byl vytvořen k získání informací o rozvoji cestovního ruchu v destinaci a celkové spokojenosti rezidentů. Návratnost dotazníků byla

stoprocentní, jelikož se jednalo o osobní rozhovory s 30 respondenty, kterým byly pokládány otázky a jejich odpovědi byly zaznamenány.

1. Co se Vám na Františkových Lázních líbí nejvíce?

- a) klidné prostředí
- b) sportovní možnosti
- c) kulturní nabídka
- d) restaurační a kavárenská zařízení
- e) lázeňské parky
- f) celková atmosféra
- g) jiné

Graf 1

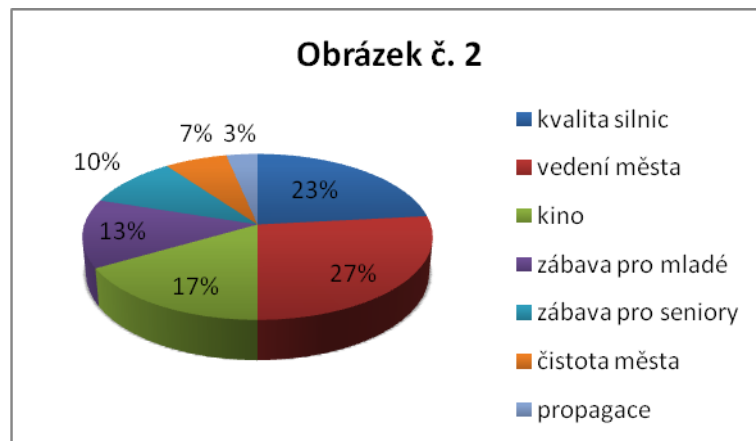


Zdroj: vlastní zpracování

27 % z dotazovaných obyvatel se nejvíce líbí celková atmosféra Františkových Lázní. Čtvrtina z dotazovaných značně oceňuje sportovní možnosti, 21 % si pochvaluje klidné prostředí a 11 % má nejraději lesoparky. Restaurace a kultura oslovily jen 8 % z dotazovaných osob.

2. S čím naopak nejste spokojen/a, popřípadě co byste vylepšil/a?

Graf 2



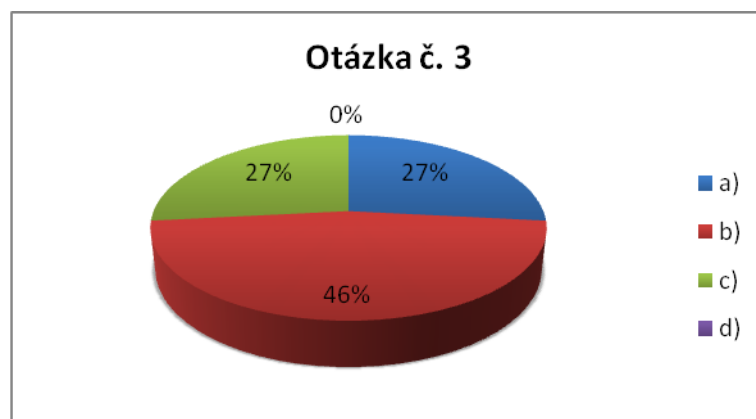
Zdroj: vlastní zpracování

27 % z dotazovaných osob je nespokojených s vedením města. 23 % si stěžuje na kritický stav komunikací. 17 % z dotazovaných občanů by rádo zavítalo do kina a 14 % postrádá zábavu. 10 % z dotazovaných seniorů vyžaduje pestřejší program. 7 % není spokojeno s čistotou města a zbylá 3 % by zlepšila celkovou propagaci města.

3. Myslíte si, že se město za posledních 10 let změnilo k lepšímu?

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

Graf 3



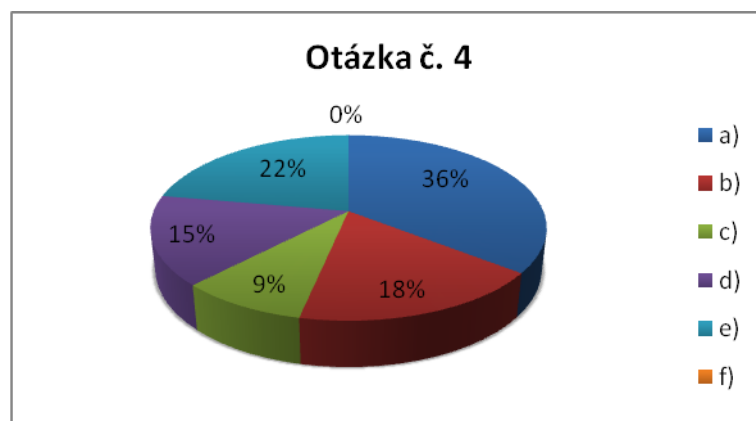
Zdroj: vlastní zpracování

Téměř polovina ze všech tázaných osob odpověděla, že se město za posledních 10 let změnilo spíše k lepšímu. 27 % z dotazovaných obyvatel rozhodně zpozorovalo změny k lepšímu a stejný počet si pozitivními změnami není jistý. Nikdo z dotazovaných neodpověděl záporně.

4. Využíváte některá městská sportoviště?

- a) Aquaforum nebo Fitforum
- b) tenisové kurty
- c) minigolf
- d) in-line dráha
- e) cyklotrasy
- f) jiné

Graf 4



Zdroj: vlastní zpracování

36 % z dotazovaných osob pravidelně navštěvuje vodní svět anebo chodí cvičit do Fitfora. Cyklotrasy a cyklostezky jsou využívány 22 % aktivních cyklistů. Tenis si přijde zahrát 18 % z dotazovaných, ovšem minigolf hraje jen zbylých 9 %. Nově zbudovanou in-line dráhu vedoucí k mini ZOO užívá pouze 15 % bruslařů ze všech dotazovaných obyvatel.

5. Jakému druhu kultury ve městě dáváte přednost?

- a) divadlo

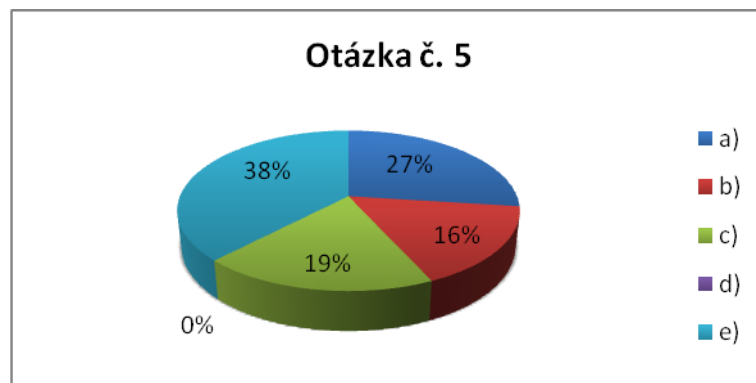
b) taneční večery a plesy

c) koncerty

d) jiné

e) kulturu nevyhledávám

Graf 5



Zdroj: vlastní zpracování

Překvapivě 38 % z dotazovaných osob kulturu vůbec nevyhledává, což naznačuje, že nabídka kulturních a společenských akcí ve městě není moc pestrá. 27 % dotazovaných obyvatel rádo navštěvuje divadlo Boženy Němcové či Přírodní divadlo. 19 % tázaných si zajde poslechnout orchestr, country muziku anebo některou z moderních kapel, které zde čas od času pořádají své koncerty.

6. Jaká je podle Vašeho názoru struktura příjíždějících turistů? (seřadit od 1 do 3 podle dohadovaného počtu příjíždějících turistů 1 – nejvíce, 3 – nejméně)

a) pacienti

b) turisté a cyklisté

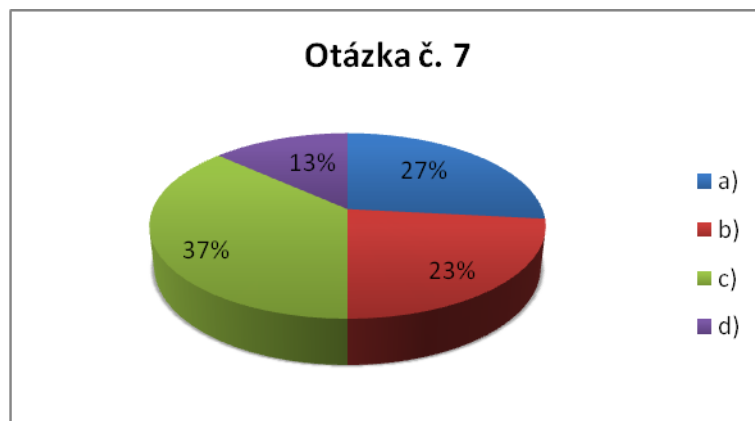
c) rekreanti

Všichni dotazovaní se shodli na tom, že do města obecně přijíždí nejvíce pacientů, a to za účelem léčení či doléčení. 23 z 30 tázaných se domnívá, že na druhém místě jsou rekreanti a pouhých 7 si myslí, že jsou to turisté a cyklisté.

7. Je pro Vaše zaměstnání / Váš výkon povolání nutná znalost německého jazyka?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

Graf 6



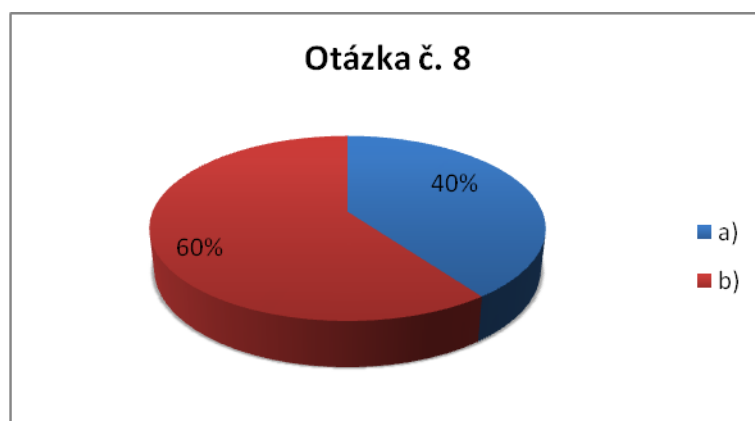
Zdroj: vlastní zpracování

37 % z dotazovaných pro výkon svého povolání spíše nepotřebuje znalost německého jazyka, ovšem 27 % z nich ano. 23 % tázaných zaměstnanců v práci někdy německy mluví a 13 % dotazovaných němčinu v podstatě nepotřebuje.

8. Myslíte si, že je ve Františkových Lázních převaha zahraničních turistů?

- a) ano
- b) ne

Graf 7



Zdroj: vlastní zpracování

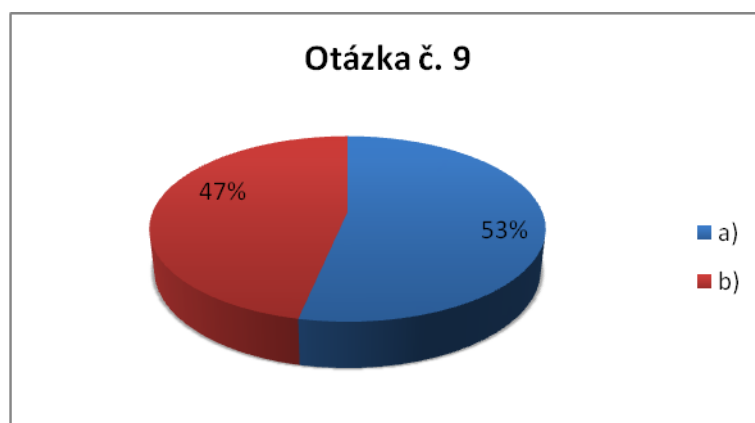
Podle názoru 60 % z dotazovaných obyvatel přijíždí do Františkových Lázní více českých turistů. Zbýlých 40 % shledává převahu zahraničních návštěvníků, převážně z Německa.

9. Údaje o dotazovaných

Pohlaví:

- a) muž
- b) žena

Graf 8



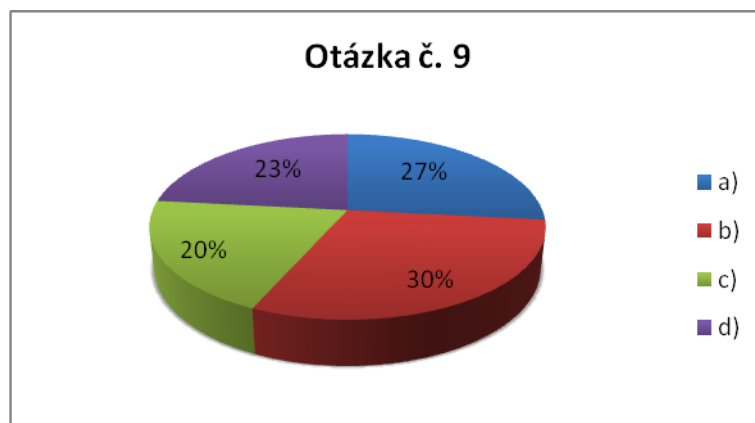
Zdroj: vlastní zpracování

Z 30 dotazovaných bylo 16 mužů a 14 žen.

Věková kategorie:

- a) 16–30
- b) 31–45
- c) 46–60
- d) 61 a více

Graf 9



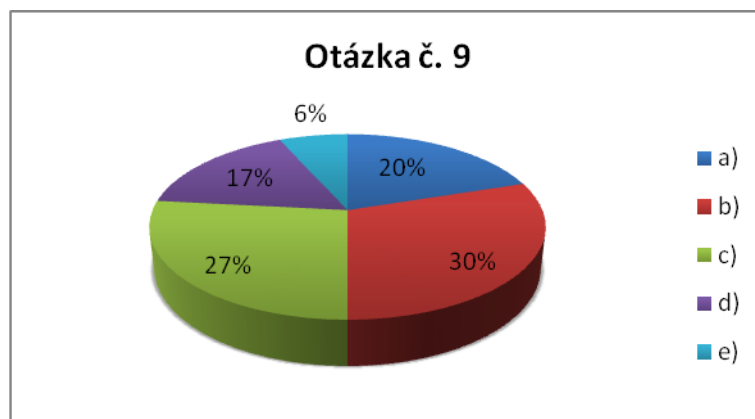
Zdroj: vlastní zpracování

30 % z dotazovaných občanů bylo ve věku 31–45 let. 27 % z nich bylo do 30 let a 23 % nad 61 let. Nejméně tázaných spadalo do věkové kategorie 46–60 let.

Zaměstnání:

- a) student
- b) zaměstnanec
- c) podnikatel
- d) důchodce
- e) jiné

Graf 10



Zdroj: vlastní zpracování

Největší počet dotazovaných tvořili zaměstnanci a hned po nich soukromí podnikatelé. 20 % byli studenti a 17 % představovali důchodci. Celek doplnily dvě ženy, z nichž jedna byla na mateřské dovolené a druhá v domácnosti.

5.1.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Obyvatelé města byli při vyplňování dotazníků velmi vstřícní a pomohli mi tak získat potřebná data. Mým cílem bylo zjistit, jestli se Františkovy Lázně jako turistická destinace mění k lepšímu, zdali místní využívají sportoviště a kulturní nabídku, přijíždějí do města více cizinců apod.

Místní občané mají nejraději příjemnou a neopakovatelnou atmosféru lázní. Oceňují klid, který z města vyzařuje. Nežijí ve stresu, nejsou uspěchaní a často odpočívají. Čas jakoby se tu zastavil. Lidé chodí do zaměstnání a ve svém volném čase se procházejí po parcích a lesoparcích, jezdí na kole, hrají tenis a minigolf nebo si čtou knihy vypůjčené z městské knihovny. In-line dráhu nevyužívají tak často, jak jsem očekávala. Nejspíše nejsou kolečkové brusle tolik oblíbené. Tato trasa vedoucí na Ameriku stála město nemalé peníze, a proto by měla být nějakým způsobem zviditelněná, např. půjčovna bruslí by udělala své. Nejoblíbenější atrakcí se stává Aquaforum, které každodenně navštěvuje velký počet lidí. Zvýšení vstupného by pomohlo získat městu peníze navíc, a přesto by návštěvníků nebylo. Tato stavba byla skvělý marketingový tah. Sjíždí se sem lidé z širokého okolí, cesta jim za ten požitek stojí.

Velký počet dotazovaných je nespokojen s kvalitou místních komunikací. Pravdou je, že některé silnice jsou v dezolátním stavu a nutně by potřebovaly opravit. Cesty jsou děravé, rozkopané a nedodělané. Alespoň hlavní silnice vedoucí z Chebu je nově opravená. Se stavem silnic souvisí i stav městských budov, několik z nich je potřeba rekonstruovat. Pokud se jedná o zábavu a trávení večerů, tak většina osob by ráda opět zavítala do kina, které bylo před pár lety zrušeno. Promítání v dobových dřevěných prostorách bývalo skvělým zážitkem. Mladí obyvatelé touží po diskotéce či nočním baru. Senioři by chtěli pestřejší kulturní program, tzn. více koncertů a tanečních večerů. Město musí více dbát na čistotu, zejména v okolí vlakového nádraží. Očekávaná je také vyšší kvalita poskytovaných služeb, ať už se jedná o restaurace, kavárny, kosmetické salóny či hotely.

Akciová společnost Lázně Františkovy Lázně, mající na starost kulturní i sportovní stránku města, by měla pořádat více atraktivních kulturních a společenských akcí, které by navštěvovali i místní obyvatelé. Většina z nich totiž kulturní zážitky vůbec nevyhledává. Místní občané výjimečně navštěvují divadelní představení a koncerty, kterých by mohlo být více. Pro seniory hraje několikrát do týdne orchestr, ale mohly by sem čas od času zavítat např. i rockové kapely, které dokáží přitáhnout široké publikum i z okolních měst, což by opět znamenalo pro město reklamu i finanční odměnu.

Obyvatelé vnímají všechny změny týkající se rozvoje cestovního ruchu. Podle nich se město za posledních 10 let změnilo k lepšímu. Přibyly nové stavby, atrakce a lákadla pro turisty. Čím více návštěvníků bude přijíždět, tím více financí bude na výstavbu dalších turistických aktivit. Jejich názor je takový, že do regionu přijíždí stále více českých turistů než těch zahraničních. Můj dojem je opačný, neboť ze všech stran je slyšet německý jazyk. Ovšem shodneme se na tom, že do Františkových Lázní zavítá nejvíce pacientů, kteří přijíždějí za účelem léčení, doléčení či rekonvalescence. Druhou nejčastější skupinou jsou rekreanti slyšící na klid, čisté prostředí a možnosti aktivního odpočinku. Nejméně potkáme turistů a cyklistů, kteří většinou městem jen projíždějí či se zdrží 2–3 dny.

Velmi překvapující byl výsledek důležitosti německého jazyka v zaměstnání. Velký počet dotazovaných němčinu nevyužívá, a pokud ano, tak ne dosti aktivně. Znalost cizího jazyka je samozřejmá u recepčních v hotelech a penzionech, u obsluhy v restauracích a kavárnách. Z toho plyne, že německý jazyk je vyžadován u osob pracujících ve službách.

5.2 Dotazník pro návštěvníky města

Dotazník pro návštěvníky Františkových Lázní jsem sestavila tak, aby na otázky mohli odpovídat jak pacienti, tak turisté a rekreanti. Dotazy se týkaly návštěvnosti a oblíbenosti města, dále jsem zjišťovala zájem o sportovní a kulturní nabídku, propagaci výletů a obecnou spokojenost všech přijíždějících.

Odjela jsem do Františkových Lázní a osobně donesla vytištěné dotazníky do největších lázeňských domů a hotelů. Stanovila jsem si minimální vzorek 100 respondentů

a odnesla 25 kusů dotazníků do každého z ubytovacích zařízení. Bohužel jsem se převážně setkala s neochotou mladých recepčních cokoliv řešit a pomoci mi s distribucí dotazníků. Personál ubytovacích zařízení mi přislíbil, že upozorní ubytované na dotazník. Po pěti dnech jsem si dotazníky přišla vyzvednout, ale zastihlo mě zklamání. Převážně jsem obdržela jen několik vyplněných dotazníků a v jednom nejmenovaném hotelu se mé dotazníky z recepcie ztratily. Z tohoto důvodu jsem musela zvolit doplňkovou metodu distribuce dotazníku – osobně jsem o vyplnění dotazníku žádala návštěvníky města. Tímto způsobem se mi podařilo získat plánovaný počet vyplněných dotazníků. Vzorek 100 respondentů považuji za dostatečně velký k tomu, abych mohla odpovědi dotazovaných zpracovat. Výsledky považuji za dostatečně reliabilní, přesto nelze výsledky zobecňovat.

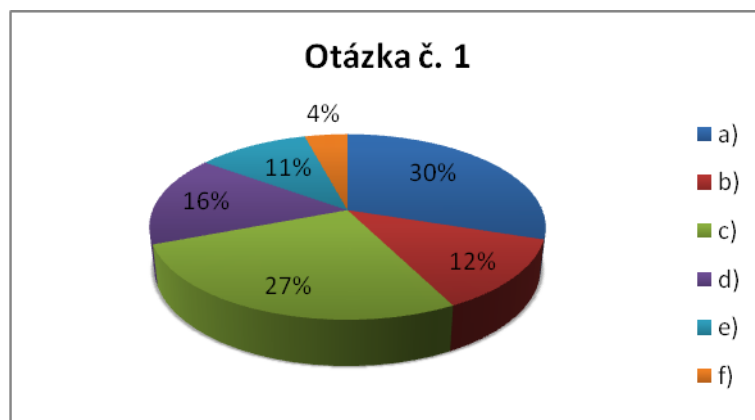
5.2.1 Grafické zpracování odpovědí

Cílovou skupinou pro dotazníkové šetření se stali návštěvníci Františkových Lázní. Mým cílem bylo získat odpovědi od 100 respondentů zahrnující jejich obecnou spokojenost, osobní názory na sportovní a kulturní nabídku, míru návštěvnosti. Návratnost dotazníků, obsahujících 9 otázek, z hotelových zařízení byla slabší, a proto jsem se rozhodla pro odlišnou distribuční metodu – osobní dotazování.

1. Z jakého důvodu navštěvujete nebo jste navštívil/a Františkovy Lázně?

- a) léčení
- b) doléčení
- c) rekreace
- d) turistika
- e) cyklistika
- f) jiné

Graf 11



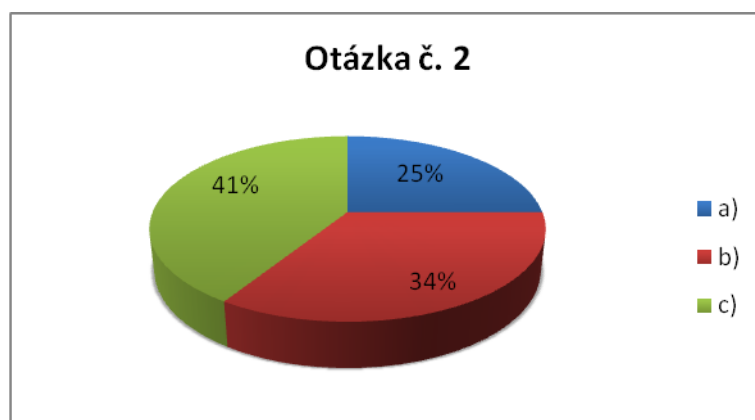
Zdroj: vlastní zpracování

30 % z dotazovaných jezdí do Františkových Lázní především za účelem léčení. 27 % navštěvuje město z důvodu rekreace a 16 % přijíždí kvůli turistice a výletování. 12 % dotazovaných návštěvníků využívá možnosti doléčení. Mezi 11 % tázaných jsou vášniví cyklisté a zbylá 4 % představují návštěvy příbuzných a známých žijících v oblasti.

2. Délka Vašeho pobytu:

- a) 2–3 dny
- b) týden
- c) déle než týden

Graf 12



Zdroj: vlastní zpracování

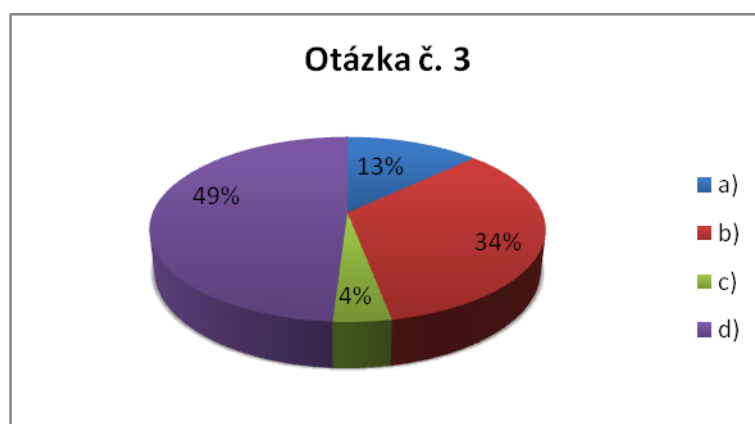
41 % z dotazovaných lázeňských hostů zde setrvává déle než jeden týden, zpravidla tři týdny. Méně hostů zůstává na dva týdny a pouhých pět hostů ze 100 dotazovaných

v lázních pobývá čtyři týdny. 34 % dotazovaných se zdržuje týden a 25 % z nich jen 2–3 dny.

3. Jak často jezdíte do Františkových Lázní?

- a) několikrát do roka
- b) 1x ročně
- c) jiné
- d) byl/a jsem zde jen jedenkrát

Graf 13



Zdroj: vlastní zpracování

Až 49 % z dotazovaných navštívilo Františkovy Lázně pouze jedenkrát a pouhé 4 % jen dvakrát. Oproti tomu 39 % tázaných osob přijíždí pravidelně každým rokem. 13 % dotazovaných sem zavítá i několikrát do roka.

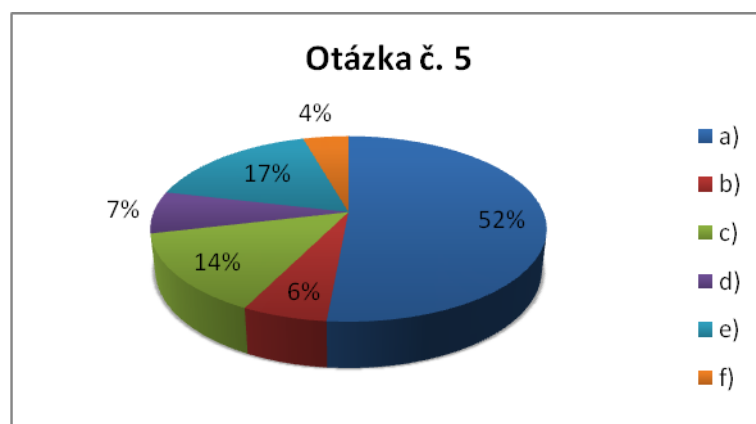
4. Případá Vám propagace výletů a turistických atrakcí ve Františkových Lázních a okolí dostatečná? (oznámkovat jako ve škole od 5 – nedostatečná po 1 – výborná)

Téměř polovina z dotazovaných návštěvníků shledává propagaci výletů ve Františkových Lázních a okolí za výbornou. 37 z nich ji oznámkovala dvojkou. 19 dotazovaných si myslí, že je propagace výletů dobrá. Dvěma tázaným turistům se propagace jeví pouze jako dostatečná a jako nedostatečnou propagaci neoznámkoval žádný z dotazovaných.

5. Využíváte některá místní sportoviště?

- a) Aquaforum nebo Fitforum
- b) tenisové kurty
- c) minigolf
- d) in-line dráha
- e) cyklotrasy
- f) jiné

Graf 14



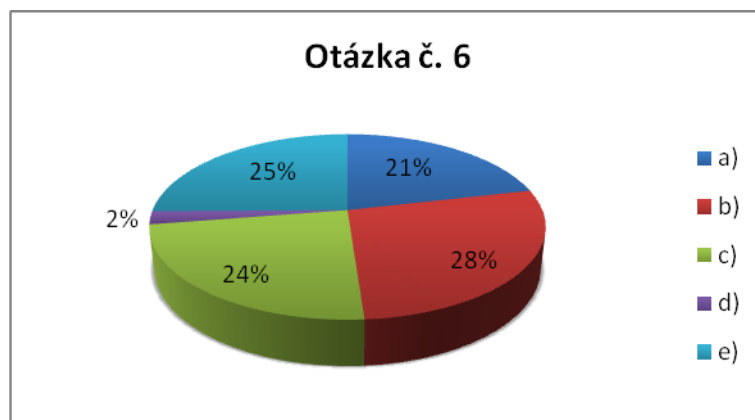
Zdroj: vlastní zpracování

70 % z dotazovaných navštívuje Aquaforum či Fitforum. 17 % hojně využívá cyklotrasy a cyklostezky a 14 % z tázaných chodí hrát minigolf. Pouhých 7 % z dotazovaných návštěvníků sjíždí na kolečkových bruslích in-line dráhu. Tenisové kurty jsou využívány 6 % z tázaných hostů a 4 % hrají golf.

6. Jaký druh kultury ve městě vyhledáváte nejčastěji?

- a) divadelní představení
- b) taneční večery
- c) koncerty
- d) jiné
- e) kulturu nevyhledávám

Graf 15

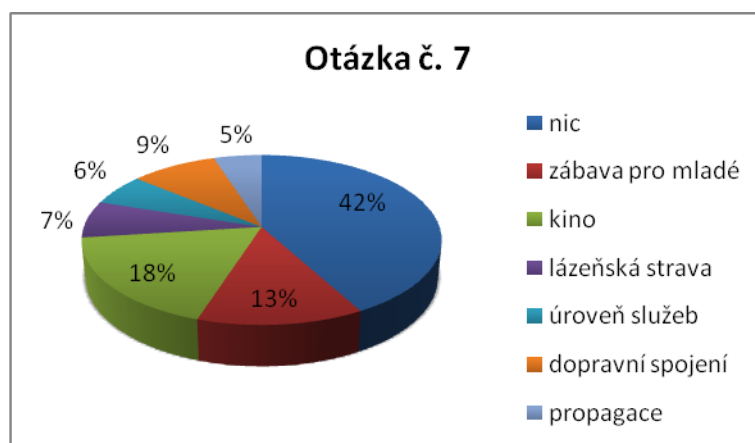


Zdroj: vlastní zpracování

Mezi nejnavštěvovanější kulturní akce patří taneční večery, které navštěvuje 36 % z dotazovaných. 31 % z respondentů vyhledává koncerty a 28 % představení v Divadle Boženy Němcové či v Přírodním divadle. 2 % z dotazovaných návštěvníků si oblíbila místní country club. Překvapivých 33 % ze všech tázaných osob kulturu vůbec nevyhledává.

7. Existuje něco, co byste na Františkových Lázních změnila? Popřípadě, co Vám tam chybí?

Graf 16



Zdroj: vlastní zpracování

42 % z dotazovaných lázeňských hostů by nezměnilo vůbec nic, neboť jsou se vším spokojeni. 18 % by zašlo do kina a 13 % by přivítalo více zábavy pro mladé, zejména

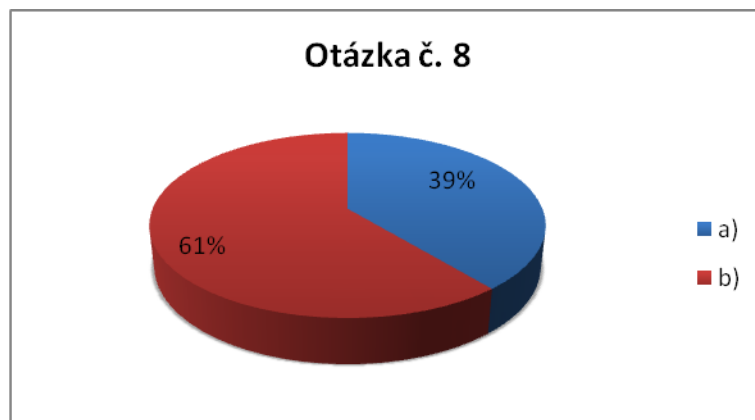
pak návštěvu baru, nočního klubu či pivnice. S dopravním spojením do Františkových Lázní není spokojeno 9 % z tázaných návštěvníků. Lepší stravu v ubytovacích zařízeních by uvítalo 7 % dotazovaných hostů. 6 % z respondentů je nespokojeno s celkovou úrovní služeb a 5 % by zlepšilo propagaci města.

8. Údaje o dotazovaných

Pohlaví:

- a) muž
- b) žena

Graf 17



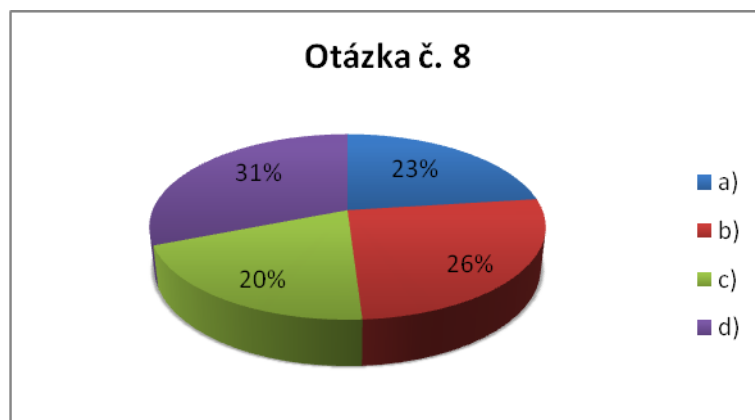
Zdroj: vlastní zpracování

61 % ze všech dotazovaných byli muži a 39 % tvořily ženy.

Věková kategorie:

- a) 16–30
- b) 31–45
- c) 46–60
- d) 61 a více

Graf 18



Zdroj: vlastní zpracování

31 % z dotazovaných byli důchodci starší 61 let. 26 % z tázaných bylo ve věku 31–45 let a 23 % do 30 let. Nejméně dotazovaných návštěvníků spadalo do věkové kategorie 46–60 let.

5.2.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Návštěvníci Františkových Lázní byli méně ochotní vyplnit dotazník než pacienti, což bylo dáno tím, že zde trávili svou dovolenou a nepřáli si být rušeni. Snazší bylo vyplňování dotazníků s pacienty, přestože v několika případech byla problémem jazyková bariéra. Dala jsem si za úkol zjistit klady a zápory jejich pobytu, návštěvnost a obecnou spokojenost.

Nejvíce osob přijíždí do regionu za účelem léčení či doléčení, což opět potvrzuje fakt, že Františkovy Lázně jsou vnímány především jako lázeňské město. Mezi dotazovanými byl také velký počet rekreatantů a turistů, kteří přijíždějí poznávat krásy západočeského kraje a užívat si klidu a pohody malého městečka. Kromě výletníků sem občas zavítá i několik cyklistů, neboť zdejší rovinatý terén je vhodný nejen k pěším túrám, ale také k projížďkám na kole. Minimální počet dotazovaných přijíždí na návštěvu k příbuzným či známým.

Délka pobytu respondentů byla zpravidla tři týdny, pokud jde tedy o lázeňský pobyt. Ve většině případů je doba strávená v Lázních delší než týden. Rekreatanti se zdržují okolo jednoho týdne a cyklisté či návštěva pouze 2–3 dny. Polovina dotazovaných osob

navštívila Františkovy Lázně jen jedenkrát a druhá polovina se pravidelně vrací každým rokem. Mají tu svá oblíbená místa, kavárničky a přátele. Tito lidé dobře vědí, proč sem jezdí opakovaně. Někteří návštěvníci přijíždějí i několikrát do roka v různých ročních obdobích.

Propagace výletů v místě pobytu byla respondenty oznámkovaná jedničkou. Z toho lze usuzovat, že turisté vědí o nejzajímavějších kulturních a přírodních památkách v okolí. Mají přehled o tom, jak se dostanou, kam chtějí a popřípadě, na kolik peněz je taková exkurze vyjde. Kromě infocentra by člověk měl získat potřebné informace i na recepcích hotelů, z tisku a informačních tabulí. Osobně také shledávám propagaci výletů na výbornou.

Téměř všichni návštěvníci již zavítali nebo pravidelně chodí do „vodního světa“. Je to téměř povinnost, neboť každý, kdo do Aquafora doposud nezavítal, se připravil o fantastický zážitek. Oproti místním jsou sportoviště jen minimálně využívána. Tenis, minigolf ani golf nejsou velmi žádanými aktivitami. Překvapivě ani cyklostezky se moc nevyužívají. Myslím si, že dobrým nápadem by bylo zřídit v centru města půjčovnu kol a in-line bruslí. Stezky by tak byly mnohem více využívány a pacienti by více sportovali. Všichni sice chodí na procházky, ale vyjížděky na kole jsou také velmi zdravé pro tělo i ducha.

Postarší návštěvníci Františkových Lázní rádi vyhledávají kulturu, zejména taneční večery ve Společenském domě či Sadové kavárně, divadelní představení v Divadle Boženy Němcové a koncerty orchestru. Opět se najdou tací, kteří se o kulturní nabídku nezajímají a dají přednost přírodě či sportu.

Milým překvapením pro a. s. Lázně Františkovy Lázně je jistě absolutní spokojenost všech návštěvníků. Vskutku polovina všech dotazovaných by nic ve městě nezměnila, a dokonce by se bránila výrazným změnám, které by tak mohly ovlivnit poklidný život lázeňského resortu. Mladším opět chybí noční zábava a kino. Jak jsem zmínila již dříve, dobové kino by bylo možností, ale nejsem si jistá, zda by se do krásného historického centra hodil bar či putyka. Velkým plusem a výhodou pro město se stala vyhláška proti hazardu z roku 2011, kdy byly zrušeny herny s výjimkou kasina v Národní ulici. Pokud má někdo zájem o poněkud odlišný a výjimečný zážitek, může se podívat do nového country clubu Bažina, kde účinkuje každý večer živá kapela a nadto zde výborně vaří.

Úroveň poskytovaných služeb by se podle návštěvníků měla také zlepšit. Někteří z dotazovaných byli nespokojeni s lázeňskou stravou, personálem ubytovacího zařízení či vybavením hotelového pokoje. Mnozí by doporučili rozšířit povědomí o městě, např. do médií jako je rádio a tisk.

ZÁVĚR

Františkovy Lázně nejsou jen městem lázeňským, ale zvláště také turistickou destinací. Je důležité si uvědomit další příležitosti tohoto města jako místa pro strávení příjemné dovolené v klidném a čistém prostředí. Františkovy Lázně poskytují svým hostům nejen lázeňskou péči, ale také dokonalý prostor k rekreaci a odreagování se od rušného života velkoměsta.

Hlavním cílem mé práce bylo analyzovat cestovní ruch v této destinaci, čehož bylo dosaženo. Zjistila jsem, že Františkovy Lázně jsou poměrně oblíbenou destinací, do které se návštěvníci rádi a opakovaně vrací. Tudíž je zřejmé, že se cestovní ruch v této oblasti vyvíjí poměrně značně a stále dochází k jeho rozvoji. Za poslední rok bylo velké množství peněz určeno k propagaci města, a proto doufám, že se stane účinnější než doposud. Jako lázeňský resort je tato destinace již dlouhodobě známá, pacienti sem přijíždějí a utrácejí své peníze. Momentálně je ovšem důležitější, aby město bylo představováno také jako destinace turistická.

V první části práce jsem Františkovy Lázně detailně představila a popsala nabídku sportovních a kulturních možností v oblasti. Seznámila čtenáře s nejzajímavějšími výlety a historickými památkami v nejbližším okolí. Dále jsem vysvětlila koncept životního cyklu destinace a nastínila udržitelnost cestovního ruchu ve zkoumané oblasti.

V druhé části práce jsem na základě podrobného zkoumání lokality vypracovala SWOT analýzu cestovního ruchu, která shrnula silné a slabé stránky destinace, vyzdvihla příležitosti, upozornila na její hrozby a nedostatky. Došla jsem k závěrům, že přestože má tato destinace co nabídnout, je neustále co zlepšovat a do čeho investovat peníze. Měly by se zejména opravit staré budovy a místní komunikace, zlepšit úroveň nabízených služeb cestovního ruchu a rozšířit propagace města. Tato analýza spolu s výsledky by se jistě dala použít pro další výzkumy v oblasti destinačního managementu či marketingu.

Dále jsem vytvořila a zpracovala dotazníková šetření, jež jsem si vybrala jako výzkumnou metodu. Zjišťovala jsem názory a odpovědi jak místních obyvatel, tak návštěvníků města. Všechny odpovědi jsem poté zpracovala do grafů, které jsem postupně vyhodnocovala. Následovalo celkové shrnutí dotazníků, kterým jsem potvrdila

hypotézu, že cestovní ruch ve Františkových Lázních neustále vzkvétá. Dochází k růstu počtu návštěvníků a jejich průměrných výdajů, rozšiřuje se propagace města apod.

Podle mého názoru jsem vytyčené cíle splnila. Bylo by možné se více do hloubky zabývat trvale udržitelným rozvojem cestovního ruchu v regionu, ale to nebylo mým hlavním cílem. Nejdůležitější pro mne byla analýza cestovního ruchu a jeho předpokládaný budoucí rozvoj tzn. vývoj destinace. Při zpracování tématu jsem uplatnila své studijní znalosti i osobní zkušenosti.

Výsledky SWOT analýzy či jiná data z této bakalářské práce by mohlo dále použít vedení a správa města Františkovy Lázně. Nachází se zde několik cenných informací, které by mohly být ku prospěchu. Doufám, že bude přínosem pro další studium či pouze osobní zájem.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BASTLOVÁ, E. *Svět kolonád aneb Jak to dříve u nás chodilo: Lázeňský života běh, zajímavosti a klepy*. Františkovy Lázně, 2006.

DAVID, P. a V. SOUKUP. *Západočeské lázně*. Praha: Soukup & David, 2001-2002. ISSN 1213-3264.

DOUCHOVÁ, E. et al. *Františkovy Lázně*. Františkovy Lázně, 2011.

MACEK, S. *Františkovy Lázně: lázeňství v minulosti a současnosti*. Františkovy Lázně: Městské muzeum Františkovy Lázně, 1998.

MALEČEK, F. a D. JELENOVÁ. *Františkovy Lázně a okolí*. Roztoky u Prahy: Orion, 1992. ISBN 80-900287-2-1.

PÁSKOVÁ, M. *Udržitelnost rozvoje cestovního ruchu*. 1.vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. ISBN 978-80-7041-658-7.

PÁSKOVÁ, M. a J. ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. ISBN 80-239-0152-4.

SOMOL, A. *Pohlednice z minulosti Františkovských Lázní*. Mariánské Lázně, 2008. ISBN 978-80-86306-60-5.

Seznam použitých internetových zdrojů

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Počet obyvatel - stav k 1. 1. 2012*. [online]. © 2013. [cit. 2013-03-12]. Dostupné z:

http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/pocet_obyvatel_stav_k_1_1_2012

FRANTIŠKOVY LÁZNĚ. *Městské muzeum*. [online]. © 9. 11. 2012 [cit. 2013-03-09] Dostupné z: <http://www.muzeum-frantiskovylazne.cz/cz/>

LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A. S. *Aquaforum*. [online]. © 2012 [cit. 2013-03-09]. Dostupné z: <http://www.frantiskovylazne.cz/cs/aquaforum/>

- LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A. S. *Historie a současnost*. [online]. © 2012 [cit. 2013-03-07a]. Dostupné z: <http://www.frantiskovylazne.cz/cs/historie-a-soucasnost/>
- LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A. S. *Indikace a léčení*. [online]. © 2012 [cit. 2013-02-01]. Dostupné z: <http://www.frantiskovylazne.cz/cs/indikace-a-leceni/>
- LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A. S. *Lázeňský hotel Imperial*. [online]. © 2012 [cit. 2013-03-07b]. Dostupné z: <http://www.frantiskovylazne.cz/cs/hotel-imperial/>
- LÁZNĚ FRANTIŠKOVY LÁZNĚ A. S. *Přijďte do Františkových Lázní vlakem s Českými drahami*. [online]. © 2012 [cit. 2013-03-07c] Dostupné z: <http://www.franzensbad.cz/cs/pendolino/>
- PRAGUE & CZECH REPUBLIC. *Spa Resort*. [online]. [cit. 2013-03-14]. Dostupné z: <http://www.petros.cz/spa/spa.asp>
- UNWTO. *Sustainable Development of Tourism* [online]. [cit. 2013-02-11]. Dostupné z: <http://sdt.unwto.org/en/content/about-us-5>
- ZELENKA J. a M. PÁSKOVÁ. *Destinace – vymezení, typologizace a regionalizace, životní cyklus destinace*. [online]. [cit. 2012-02-13]. Dostupné z: ucr.uhk.cz/...zivotniho_cyklu_destinace/predn/zivcyklus.ppt

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Seznam obrázků

Obrázek 1: Životní cyklus destinace.....	12
Obrázek 2: Františkovy Lázně na mapě	15

Seznam grafů

Graf 1–18: Vlastní zpracování dotazníkového šetření	34
---	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník pro obyvatele města.....	I
Příloha B - Dotazník pro návštěvníky	IV
Příloha C - Mapa města.....	VI

PŘÍLOHY

Příloha A – Dotazník pro obyvatele města

Vážení dotazovaní,

jmenuji se Adéla Koutníková a jsem studentkou posledního ročníku Univerzity Jana Amose Komenského v Praze. Svou bakalářskou práci píši na téma **Životní cyklus destinace - Františkovy Lázně**, a proto Vás pěkně prosím o upřímné vyplnění tohoto dotazníku. Děkuji.

1. Pohlaví: muž žena

2. Věková kategorie: 16–30 31–45 46–60 61 a více

3. Zaměstnání:

- a) student
- b) zaměstnanec
- c) podnikatel
- d) důchodce
- e) jiné:

4. Co se Vám na Františkových Lázních líbí nejvíce? (více možností)

- a) klidné prostředí
- b) sportovní možnosti
- c) kulturní nabídka
- d) restaurační a kavárenská zařízení
- e) lázeňské parky
- f) celková atmosféra
- g) jiné:

5. S čím naopak nejste spokojen/a, popřípadě co byste vylepšil/a?

6. Myslíte si, že se město za posledních 10 let změnilo k lepšímu?

- a) rozhodně ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

7. Využíváte některá městská sportoviště? (více možností)

- a) Aquaforum nebo Fitforum
- b) tenisové kurty
- c) minigolf
- d) in-line dráha
- e) cyklotrasy
- f) jiné:

8. Jakému druhu kultury ve městě dáváte přednost? (více možností)

- a) divadlo
- b) taneční večery a plesy
- c) koncerty
- d) jiné:
- e) kulturu nevyhledávám

9. Jaká je podle Vašeho názoru struktura přijíždějících turistů? (seřadte od 1 do 3 podle Vámi dohadovaného počtu přijíždějících turistů 1 – nejvíce, 3 – nejméně)

- a) pacienti
- b) turisté a cyklisté
- c) rekreanti

10. Je pro Vaše zaměstnání / Váš výkon povolání nutná znalost německého jazyka?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

11. Myslíte si, že je ve Františkových Lázních převaha zahraničních turistů?

a) ano

b) ne

Příloha B – Dotazník pro návštěvníky

Vážení dotazovaní,

jmenuji se Adéla Koutníková a jsem studentkou posledního ročníku Univerzity Jana Amose Komenského v Praze. Svou bakalářskou práci píši na téma **Životní cyklus destinace - Františkovy Lázně**, a proto Vás pěkně prosím o upřímné vyplnění tohoto dotazníku. Děkuji.

1. Pohlaví: muž žena

2. Věk: 16–30 31–45 46–60 61 a více

3. Z jakého důvodu navštěvujete nebo jste navštívil/a Františkovy Lázně? (více možností)

- a) léčení
- b) doléčení
- c) rekreace
- d) turistika
- e) cyklistika
- f) jiné:

4. Délka Vašeho pobytu:

- a) 2–3 dny
- b) týden
- c) déle než týden:

5. Jak často jezdíte do Františkových Lázní?

- a) několikrát do roka
- b) 1x ročně
- c) jiné:
- d) byl/a jsem zde jen jedenkrát

6. Připadá Vám propagace výletů a turistických atrakcí ve Františkových Lázních a okolí dostatečná? (označujete jako ve škole od 5 – nedostatečná po 1 – výborná)

7. Využíváte některá místní sportoviště? (více možností)

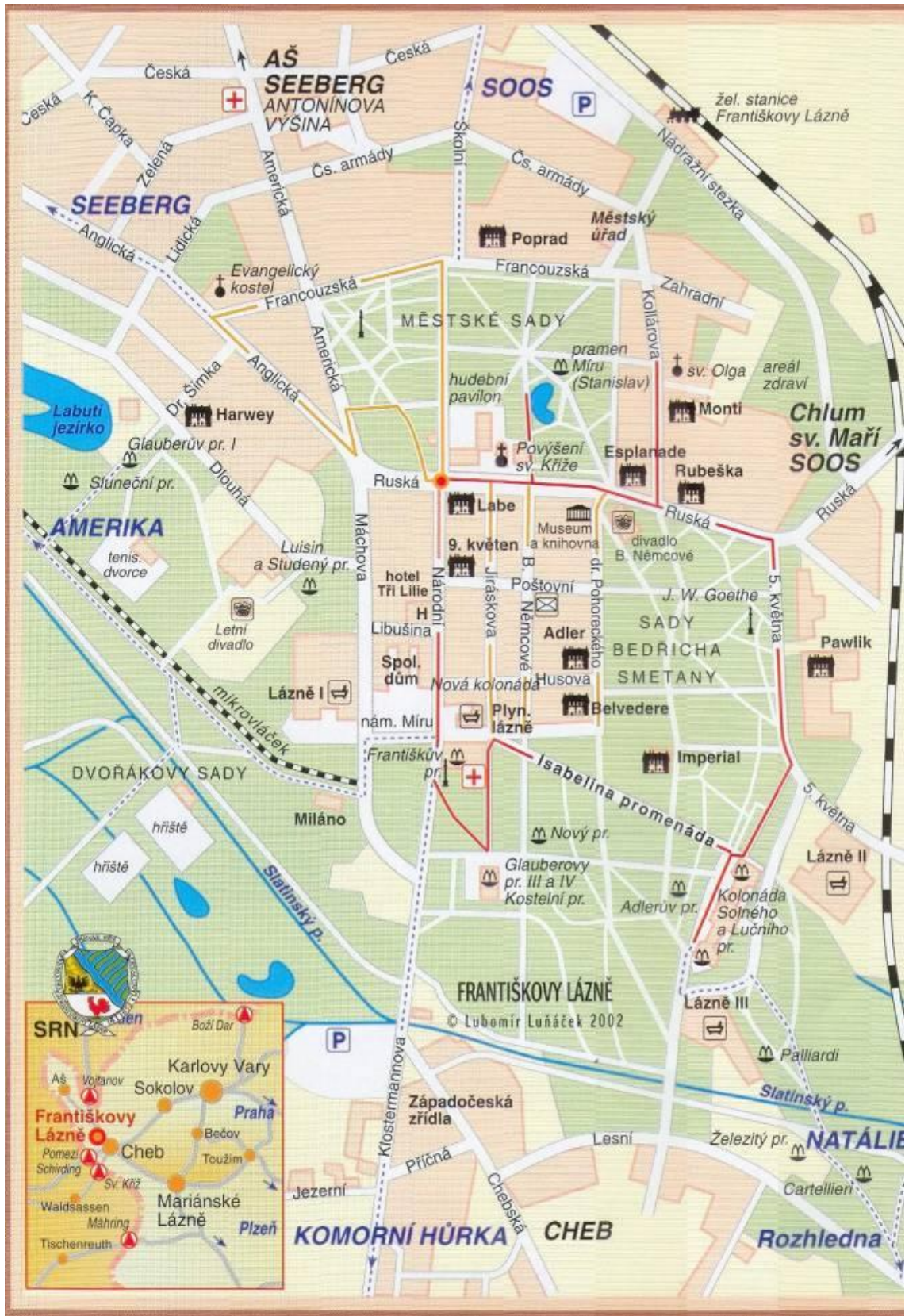
- a) Aquaforum nebo Fitforum
- b) tenisové kurty
- c) minigolf
- d) in-line dráha
- e) cyklotrasy
- f) jiné:

8. Jaký druh kultury ve městě vyhledáváte nejčastěji?

- a) divadelní představení
- b) taneční večery
- c) koncerty
- d) jiné:
- e) kulturu nevyhledávám

9. Existuje něco, co byste na Františkových Lázních změnila? Popřípadě, co Vám tam chybí?

Příloha C – Mapa města



BILIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Adéla Koutníková

Obor: Management cestovního ruchu

Forma studia: prezenční

Název práce: Životní cyklus destinace – Františkovy Lázně

Rok: 2013

Počet stran textu bez příloh: 46

Celkový počet stran příloh: 6

Počet titulů českých použitých zdrojů: 8

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 0

Počet internetových zdrojů: 10

Počet ostatních zdrojů: 0

Vedoucí práce: Mgr. Jana Pernicová