

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Diplomová práce

Lázeňský cestovní ruch ve vybrané destinaci v České republice

Bc. Iryna Feyer

© 2019 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Iryna Feyer

Podnikání a administrativa

Název práce

Lázeňský cestovní ruch ve vybrané destinaci v České republice

Název anglicky

Spa Tourism in the Chosen Destination of the Czech Republic

Cíle práce

Cílem diplomové práce je zhodnotit lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci a zpracovat návrhy pobytových balíčků pro vybrané skupiny potenciálních účastníků cestovního ruchu.

Metodika

Vytvoření teoretické části bude vycházet ze studia dostupné literatury, především odborných knih a dalších relevantních informačních zdrojů. Teoretická východiska budou zpracována na základě metody zkoumání dokumentů a prostřednictvím komparace a syntézy informací ze sekundárních zdrojů.

Následně bude provedena základní charakteristika destinace. Jako hlavní metodologický nástroj bude aplikováno dotazníkové šetření, pomocí kterého budou zjištěny preference a nedostatky vybrané destinace lázeňského cestovního ruchu. Získané výsledky budou v závěru práce vyhodnoceny a interpretovány. V závěru budou vypracovány návrhy pobytových balíčků pro vybrané skupiny potenciálních účastníků cestovního ruchu.

Doporučený rozsah práce

50 – 60 stran

Klíčová slova

cestovní ruch, destinace, lázeňství, wellness, stravovací služby, ubytovací služby

Doporučené zdroje informací

- HESKOVÁ, Marie, 2015. Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna. ISBN 978-80-7373-107-6.
- JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, 2012. Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4209-0.
- LOCHMANNOVÁ, Alena, 2015. Cestovní ruch. Prostějov: Computer Media. ISBN 978-80-7402-216-6.
- PAGE, Stephen J, 2015. Tourism management. 5th Edition. New York: Routledge. ISBN 9781138784574.
- RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ, 2011. Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4039-3.
- SMITH, Melanie a László PUCZKÓ, 2014. Health, Tourism and Hospitality: Wellness spas and medical travel. New York: Routledge. ISBN 978-0-415-63684-7.
- ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ, 2012. Výkladový slovník cestovního ruchu. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha. ISBN 978-80-7201-880-2.
-

Předběžný termín obhajoby

2018/19 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Miroslava Navrátilová, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra obchodu a financí

Konzultant

Ing. Miroslava Navrátilová

Elektronicky schváleno dne 26. 2. 2019

prof. Ing. Luboš Smutka, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 26. 2. 2019

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 25. 03. 2019

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "**Lázeňský cestovní ruch ve vybrané destinaci v České republice**" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 27.03.2019

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Miroslavě Navrátilové, Ph.D za její cenné rady a trpělivost při vedení mé bakalářské práce.

Lázeňský cestovní ruch ve vybrané destinaci v České republice

Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá lázeňským cestovním ruchem ve vybrané destinaci České republiky. Vybranou destinaci pro práci jsou lázně Luhačovice.

První část diplomové práce je věnována definování základních pojmů v oblasti cestovního ruchu a lázeňského cestovního ruchu. Další část je zaměřená na hlavní charakteristiky vybrané lázeňské destinace, její historii, lokalizační, realizační a selektivní předpoklady, poskytuje informace o nabízených službách a týdenních rekreačních balíčcích. Ve vlastní práci jsou vyhodnocena data získaná dotazníkovým šetřením, na základě čehož byli vytvořeny originální pobytové balíčky pro vybrané skupiny potenciálních účastníků cestovního ruchu.

Klíčová slova: cestovní ruch, destinace, lázeňství, wellness, stravovací služby, ubytovací služby, lázně Luhačovice.

Spa Tourism in the Chosen Destination of the Czech Republic

Summary

This diploma thesis is focused on the spa tourism in the chosen destination in the Czech Republic. The chosen destination for this thesis is Spa Luhačovice.

The first part of the thesis is focused on defining the main theoretical basis connected to the tourism and spa tourism. The next part of the thesis describes the main characteristics of the selected destination, its history and localization, provides information about the services offered and available weekly holiday packages. In the second part of the thesis, information obtained from the questionnaire survey was analyzed, based on the results of the survey, authentic holiday packages were created for the selected groups of potential tourists.

Keywords: tourism, destination, spa tourism, wellness, catering services, accommodation services, spa Luhačovice.

Obsah

| | |
|---|------------|
| 1 Úvod..... | 10 |
| 2 Cíl práce a metodika | 12 |
| 2.1 Cíl práce | 12 |
| 2.2 Metodika | 12 |
| 3 Teoretická východiska | 14 |
| 3.1 Cestovní ruch | 14 |
| 3.1.1 Typologie cestovního ruchu..... | 17 |
| 3.2 Faktory ovlivňující cestovní ruch..... | 21 |
| 3.3 Objekty a subjekty cestovního ruchu | 22 |
| 3.3.1 Subjekty zprostředkující služby cestovního ruchu | 24 |
| 3.3.2 Dodavatelské služby v cestovním ruchu..... | 29 |
| 3.4 Lázeňství | 33 |
| 3.4.1 Historie lázeňství v České republice..... | 34 |
| 3.4.2 Lázeňské oblasti v České republice | 37 |
| 3.4.3 Právní úprava lázeňství v České republice | 43 |
| 3.5 Lázeňské služby | 46 |
| 3.5.1 Účastníci lázeňského cestovního ruchu | 49 |
| 3.5.2 Wellness..... | 54 |
| 4 Charakteristika zvolené lázeňské destinace | 59 |
| 4.1 Historie města a lázní Luhačovice | 60 |
| 4.2 Lokalizační předpoklady cestovního ruchu v lázních Luhačovice | 64 |
| 4.3 Realizační předpoklady cestovního ruchu v lázních Luhačovice | 68 |
| 4.4 Selektivní předpoklady cestovního ruchu v lázních Luhačovice..... | 70 |
| 4.5 Služby v léčebných lázních..... | 72 |
| 4.5.1 Podniky nabízející lázeňské služby v Luhačovicích..... | 73 |
| 5 Vlastní práce | 75 |
| 5.1 Dotazníkové šetření v lázních Luhačovice | 75 |
| 5.1.1 Výsledky dotazníkového šetření..... | 75 |
| 5.2 Zhodnocení dotazníkového šetření | 92 |
| 5.3 Návrhy zájezdů do Lázní Luhačovice..... | 93 |
| 6 Závěr..... | 98 |
| 7 Seznam použitých zdrojů | 99 |
| 8 Přílohy | 106 |

| | |
|----------------------|------------|
| Dotazník..... | 108 |
|----------------------|------------|

Seznam obrázků

| | |
|---|----|
| Obrázek 1 Organizační struktura cestovní kanceláře | 25 |
| Obrázek 2 Organizační struktura cestovní agentury | 28 |
| Obrázek 3 Souhrnná a přehledná struktura služeb v cestovním ruchu | 30 |
| Obrázek 4 Lázeňská místa v České republice. | 39 |

Seznam tabulek

| | |
|--|----|
| tab. 1 Vývoj počtu hromadných ubytovacích zařízení v Luhačovicích v letech 2000–2011 | 70 |
| tab. 2 Kalkulace ceny zájezdu..... | 95 |
| tab. 3 Kalkulace ceny zájezdu..... | 97 |

1 Úvod

Cestovní ruch je důležitým prvkem globální ekonomiky a významným faktorem mezinárodních integračních procesů. Díky svému rychlému růstu a rozvoji je uznáván jako ekonomický fenomén století. V mnoha zemích cestovní ruch představuje významnou složku HDP a poskytuje možnost vytváření nových pracovních míst. Turismus má obrovský dopad na klíčová odvětví hospodářství, jako je doprava, komunikace, stavebnictví a zemědělství, to znamená, že působí jako určitý druh katalyzátoru pro socioekonomický rozvoj. Význam cestovního ruchu pro devizové příjmy a rozšiřování mezinárodních kontaktů neustále roste. Turismus je zdrojem nových zážitků a to nejen ze stránky poznání, ale i ze stránky gastronomie a kultury. Momentálně se cestování stalo podstatnou složkou životního stylu více než třetiny lidstva a dovolena v zahraničí může být chápána jako ukazatel kvality života člověka. Dobře organizovaný zájezd významně přispívá k rozvoji všeobecného vzdělávání.

Nedílnou součástí cestovního ruchu je lázeňský cestovní ruch. Tradice českých lázní a lázeňství jsou o dost mladší, než v jižní Evropě a v zemích středomořské oblasti. I tak si ale naše lázeňství zasloužilo v minulosti mimořádný věhlas i vážnost v evropském povědomí a má své místo v dějinách lékařství a balneologie. Obdobím nejvýznamnějšího rozkvětu lázeňství v České republice byl přelom 19. a 20. století, kdy největší lázeňská střediska byla současně opravdovými společenskými a kulturními centry, v nichž se potkávaly osobnosti kulturního, vědeckého i politického života. V současné době lázeňská města znovu nabývají na významu, a to z důvodu růstu zájmu o zdravý životní styl, rychlejšímu životnímu tempu a taky vysokým pracovním nárokům. Sleduje se posun od zdravotních pobytů k regeneračním a rekondičním. V České republice ve všech lázeňských zařízeních jsou nabízené kromě klasické lázeňské péče i různé moderní formy balneoterapie, které taktéž hrají roli v upevnění zdraví. Kromě klasických pobytových balíčků, naší lázně vytvářejí široký výběr speciálních programů zaměřených na ženy, muže, páry, seniory, vedoucí zaměstnance, antistresové pobyty, apod.

Lázeňský prostor v České republice je celkem dosti diferencován. V západočeských lázních (Karlovarský a Plzeňský kraj) se nachází kolem 43 % všech lázeňských zařízení, na dalším místě – ohledně rozsahu lázeňských kapacit se nachází kraj Olomoucký, následován krajem Zlínským (především Luhačovice). V Praze a Kraji

Vysočina neexistuje žádná lokalita se statusem lázeňského místa. Většina nejdůležitějších lázní se nachází v Čechách, na Moravě je možné zmínit jen Luhačovice a Jeseník.

Jako vybranou lázeňskou destinaci pro zpracování diplomové práce, byli zvolené lázně Luhačovice. A to z důvodu lokalizačních předpokladů, otevřenosti a domluvě s personálem.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je zhodnotit lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci a zpracovat návrhy pobytových balíčků pro vybrané skupiny potenciálních účastníků cestovního ruchu. Zvolenou destinaci pro zpracování diplomové práce jsou lázně Luhačovice.

Pro splnění uvedeného cíle byly zpracovány další jednotlivé úkoly:

- definování hlavních pojmů týkajících se cestovního ruchu, služeb a lázeňství,
- zpracování metodologických východisek diplomové práce,
- vymezení a charakteristika vybraných lázní, analýza už existujících zájezdů do lázní Luhačovice,
- provedení dotazníkového šetření a zpracování získaných dat,
- vytvoření originálních balíčků.

2.2 Metodika

Diplomová práce se skládá ze dvou částí, a to teoretická východiska a vlastní práce. Pro zpracování jak první, tak i druhé částí byli použiti popisná analýza a zkoumání dokumentů.

Popisná analýza – je považována za nejvíce použitelnou metodu. Slouží pro zpracování a popis primárních a sekundárních dat. Primární data jsou sbírána na míru řešeného projektu, patří osobě, která provádí výzkum. Sekundární data jsou dostupná z veřejných zdrojů a týkají se dané problematiky. Metoda popisné analýzy je spojená s metodou zkoumání dokumentů. Za dokument může se považovat cokoli v písemné formě např. knihy, publikace, novinové články. Za účelem zpracování této diplomové práce je využita různá odborná literatura, která se zabývá vysvětlením hlavních pojmů cestovního ruchu, a to v českém, ruském a ukrajinském jazyce. Taky byly použity internetové zdroje, které se týkají vybrané problematiky.

Při zpracování charakteristiky zvolené destinaci byla použita metoda komparace. Komparativní analýza – metoda, která slouží pro srovnání vlastností minimálně dvou jevů

nebo objektů. V této diplomové práci bylo provedeno srovnání nabízených lázeňských balíčků v Luhačovicích.

Další použitou metodou bylo dotazníkové šetření, které sloužilo pro získávání primárních dat. Při plánování dotazníku se vychází z cílů a úkolů výzkumu. Existuje několik možností, jak aplikovat dotazníkové šetření. V této diplomové práci byli použité dvě: písemné a elektronické dotazování. Písemné dotazování bylo provedeno mezi českými respondenty v lázních Luhačovice od 07.03.2019 do 13.03.2019. Co se týče elektronického dotazníku, ten byl spuštěn na webu vypln.to.cz v březnu 2019.

Na dotazníkové šetření navazuje analýza a zpracování dat. Pomocí této metodiky získáváme výsledky dotazníkového šetření. Tato metoda umožňuje vyhodnotit potřebné informace o cílové skupině, její preferencích a požadavcích. Na základě získaných informací, pak byly vytvořené balíčky pro vybrané cílové skupiny, a provedena jejich cenová kalkulace.

Kalkulací lze rozumět stanovení vlastních nákladů a ceny na jednoho účastníka zájezdu. Kalkulace zájezdů jsou navazané na časové harmonogramy, způsoby dopravy a ostatní služby. Pomocí kalkulací bude stanovená cena při zpracování návrhů vlastních pobytových balíčků.

3 Teoretická východiska

3.1 Cestovní ruch

Počátky cestovního ruchu v současném pojetí se datují až do 18. století, kdy došlo k průmyslové revoluci a následně rozvoji dopravy, případně do 19. století, kdy Thomas Cook začal jako první zajišťovat organizované cesty. Někdy se má za to, že zrovna on položil základy cestovního ruchu, jelikož později, co si povšiml komerčních vyhlídek masového cestovního ruchu, vybudoval první cestovní kanceláře, započal rezervaci míst v dopravě a hotelích, zavedl klasifikaci hotelů i cestovní šeky a publikoval kvalitní průvodce s detailními informacemi. Ve 20. století začal cestovní ruch zajímat širší vrstvy obyvatelstva, jelikož začaly být povolna splňovány předpoklady pro jeho rozvoj – zejména svoboda pobytu a pohybu, disponibilní fond volného času a dostatek finančních prostředků na uspokojení i méně nutných potřeb. Populární se staly lázeňské pobyty, pobyty u moře, na horách a plavby. Rozvoj uvedených způsobů rekreace pokračuje i v současnosti. Cestovní ruch je aktuálně jednou z nejsvobodnějších lidských činností, jelikož v demokratickém světě nikde nikdo nikomu nenařizuje, kam může nebo nemůže cestovat [2].

Definovat cestovní ruch není úplně snadné. Dnes je možné se setkat s mnoha různými definicemi a odborníci se mnohdy nemohou dohodnout, co vše do cestovního ruchu zahrnout, tzn. jak ho komplexně vymezit. Jedna ze starších definic nahlížela na cestovní ruch jako na „...*společenskou aktivitu, která podmiňuje přemísťování obyvatelstva do částí krajinné sféry, charakterizovaných interakcemi krajinných prvků, schopnými vyvolat dočasnou změnu místa pobytu.*“ [24, str. 14].

O několik let později vymezují Pásková a Zelenka (2012) cestovní ruch jako „...*komplexní, mnoha oblastmi a z mnoha hledisek se prolínající společenský jev bez jakýchkoli pevně stanovitelných hranic, který je synergickým souhrnem všech jevů, vztahů a dopadů v časoprostorovém kontextu, souvisících s narůstající mobilitou lidí, motivovanou uspokojováním jejich potřeb v oblasti využití volného času, rekreace, cestování a poznání, dále v oblasti sociální, kulturní a v dalších oblastech.*“ [31, str. 6]. Uvedené vymezení vystihuje cestovní ruch, resp. jeho objekt, dosti komplexně. Nicméně jiní odborníci mají za to, že do cestovního ruchu je nezbytné zahrnout i značně lukrativní sféru služebních cest [38]. Zároveň je pak náročné si stanovit, co znamená pojem

„dočasnost“, tzn. jak dlouho musí být jedinec mimo svůj obvyklý pobyt, aby šlo o cestovní ruch. Hlavními cíli cestovního ruchu jsou podle Beránka (2016) zábava, rekreace a poznání, někteří lidé se účastní cestovního ruchu s cílem ozdravení a léčení, pro jiné jsou hlavní profesní cíle, navštěvují známé a příbuzné atd [2].

Kotíková (2013) uvádí, že termín cestovní ruch je odvozen od slova cestování, ovšem je zjevné, že oba pojmy jsou odlišné [15]. Pokud se pod pojmem cestování chápou cesty související s přechodným pobytem na jiném místě, cestovní ruch prezentuje výraz o mnoho širší. Obecně lze konstatovat, že o cestovním ruchu (na rozdíl od cestování) je možné hovořit tehdy, pokud se cestování stává masovým jevem a souvisí s poskytováním specifických služeb (ubytování, stravování, doprava aj.), které zajišťují specializované organizace.

Beránek (2016) k výše uvedenému uvádí, že cestovní ruch představuje specifický případ cestování, který má ovšem jistá omezení, charakteristiky a mnoho různých definic [2]. Oproti cestování ztvárňuje cestovní ruch kategorii, která se nachází pod silným vlivem ekonomiky. Může být pojímán jako charakteristická masová forma cestování, ovšem rovněž jako aktivita související s organizací a realizací samotného cestování. Základní rysy cestovního ruchu je možné vidět v dočasnosti změny místa stálého bydliště, nevýdělečné povaze cesty a pobytu a utváření vztahů mezi lidmi, které cestovní ruch vyvolává.

Jiní autoři v moderním pojetí cestovního ruchu vychází z pozvolna se prosazujícího chápání cestovního ruchu jako specifického hospodářského odvětví [31]. Tento osobitý obor by měl být v celém procesu uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu i poskytovatelů s ním souvisejících služeb založen na déletrvajícím šetrném využívání, ochraně a rozvoji potenciálu jak přírodního a antropogenního prostředí, tak i sportovní, dopravní, městské, komunikační a další infrastruktury a společenských jevů. Uvedený proces by měl být v harmonii s moderními metodami regulace, plánování, monitorování, využívání informační a komunikační technologie, s občanskou účastí, s využíváním pravidla partnerství atd. Žádoucí udržitelnost rozvoje cestovního ruchu by měla vycházet ze součinnosti a spolupráce veřejné a soukromé sféry a z ohledu vůči místní komunitě, tj. k jejím potřebám a zvykům, a ve svých principech by měla obsahovat také pozitivní usměrňování jeho účastníků.

Pro cestovní ruch je podle Beránka (2016) také důležité definovat místo bydliště, jelikož cestovní ruch prezentuje (zjednodušeně řečeno) odjezd lidí z místa jejich bydliště do jiné oblasti nebo jiného státu s cílem cestovat [2]. Cesty v místě bydliště, například do práce a zpátky, se tak do cestovního ruchu neřadí. V zemích, kde je povinnost nahlášení místa bydliště, se takové místo vztahuje k trvalému bydlišti, kde se registruje vybranými státními orgány, které řeší záležitosti migrace obyvatelstva. Lze se ovšem setkat i s jinou kategorií – obvyklé místo bydliště, které je vymezeno na podkladě informací o době, po kterou bydlí jedinec na jednom místě (ve městě, regionu). Přitom je zapotřebí pro každý region i město odlišit jedince, kteří mohou být zařazeni buď do skupiny lidí s trvalým pobytem, nebo do skupiny návštěvníků. Mezi cesty v místě bydliště lze přiřadit cesty na různé vzdálenosti trvající různou dobu. Např. v menším městě cesta do práce trvá 20–30 minut při vzdálenosti několika kilometrů, ve větším městě je možné cestovat i tři hodiny a dojet do vzdálenosti 50–100 km [15]. Zatímco pro obyvatele venkova je vzdálenost 70 kilometrů vzdálenou cestu, ve velkoměstech může být tato cesta uskutečněna v rámci města.

V rámci důležitých definic souvisejících s cestovním ruchem je na místě si definovat i osoby, které jsou součástí cestovního ruchu:

- **stálý obyvatel** (resident) – v domácím cestovním ruchu jde o jedince, který žije na určitém místě minimálně 6 po sobě následujících měsíců před příjezdem do dané destinace na dobu kratší 6 měsíců; v mezinárodním cestovním ruchu představuje rezidenta člověk, který v určité zemi žije alespoň 1 rok před příjezdem do jiné země na dobu méně než rok;
- **návštěvník** (visitor) – jedinec, který cestuje do jiné země, než ve které má své trvalé bydliště, či někam jinam ve své zemi, ovšem mimo své bydliště, a to na dobu méně než 1 rok (respektive 6 měsíců), přičemž hlavním cílem cesty je jiný než realizace výdělečné činnosti v navštíveném místě;
- **turista** (tourist) – osoba, která cestuje na dobu zahrnující minimálně jedno přenocování;
- **výletník, jednodenní návštěvník** (excursionist, same-day visitor) – osoba, která cestuje na dobu méně než 24 hodin, aniž by v navštíveném místě zůstal na noc [2].

Účastníkem cestovního ruchu tak prezentuje návštěvníka, a to buď turistu, či výletníka. Samostatnou kategorií poté představuje ještě tranzitní návštěvník (návštěvník, který se zastaví v určitém místě nebo zemi na své cestě do jiného cíle cesty, přičemž může jít o jednodenního návštěvníka, ale i o turistu). Rozdělení návštěvníků na turisty a výletníky se realizuje z pohledu doby, po kterou lidé cestují, návštěvníky je ale možné odlišovat podle místa jejich bydliště. Takto se návštěvníci mohou rozlišovat na domácí návštěvníky – rezidenty (jejichž rezidentská země je shodná jako navštívená země, může jít o občany dané země i cizí státní příslušníky žijící v dané zemi) a zahraniční návštěvníky – nerezidenty (jejichž země sídla je jiná, než je navštívená země, současně jsou za nerezidenty pokládáni i lidé konkrétní země trvale žijící v cizině) [2].

3.1.1 Typologie cestovního ruchu

Typologie cestovního ruchu se pokouší o bližší rozdělení či charakterizování cestovního ruchu a jeho rozdělení a identifikaci podle jistých znaků. V souvislosti s typologií cestovního ruchu je možné se setkat, a to skoro výlučně v české, slovenské odborné literatuře, eventuálně v literatuře bývalých socialistických zemí, s rozdělováním cestovního ruchu na formy a druhy. Na základě tohoto členění prezentují druhy cestovního ruchu výstup členění podle motivu účasti na cestovním ruchu (např. rekreační cestovní ruch, kulturně-poznávací cestovní ruch aj.). Oproti tomu formy cestovního ruchu prezentují vymezení na základě konkrétních podmínek, v nichž se cestovní ruch realizuje (např. krátkodobý cestovní ruch aj.). Je vhodné zde zmínit, že v zahraniční literatuře se takové rozdělení nepoužívá. Oba uvedené pojmy, formy a druhy cestovního ruchu se tam používají spíše jako synonyma. Typologie cestovního ruchu se tedy snaží o funkční strukturu cestovního ruchu a pojmové vytyčení jednotlivých dílčích součástí cestovního ruchu [15].

Formy cestovního ruchu

Vesměs je možné identifikovat čtyři obecné formy cestovního ruchu:

- rekreační cestovní ruch,
- kulturně poznávací cestovní ruch,
- sportovně turistický cestovní ruch,
- léčebný a lázeňský cestovní ruch.

Vystoupil a Šauer (2006) však nabízí i jiný pohled na formy cestovního ruchu, například na rekreační cestovní ruch, kulturně zaměřený cestovní ruch, společensky zaměřený cestovní ruch (navštěvování rodiny a známých), sportovní cestovní ruch, ekonomicky orientovaný cestovní ruch (v rámci něj se uplatňují ekonomické, resp. pracovní faktory motivace člověka, realizuje se vesměs v pracovním čase účastníka) anebo specificky zaměřený cestovní ruch (např. cestování za nákupy, politický cestovní ruch aj.) [46].

Kotíková (2013) pak doplňuje ještě členění **podle motivu účasti na cestovním ruchu** [15]. Z tohoto hlediska je možné cestovní ruch rozdělit na dvě velké skupiny: cestovní ruch realizovaný v rámci volného času a cestovní ruch zahrnující obchodní a služební cesty. Dle Světové organizace cestovního ruchu lze rozlišit následující motivy cestovního ruchu:

- využití volného času, rekreace a dovolená,
- návštěvy příbuzných a přátel,
- obchodní a pracovní cesty,
- léčba,
- náboženské účely,
- jiné [7].

V teorii cestovního ruchu je pouze málo uváděno členění na základě místa, rekreačního prostoru, v němž se cestovní ruch realizuje, ovšem v praxi se lze s tímto členěním setkat dost často. Jde o městský cestovní ruch, lázeňský cestovní ruch, venkovský cestovní ruch, horský cestovní ruch a cestovní ruch vodních ploch, do kterého se řadí přímořský cestovní ruch [15].

Kotíková (2013) uvádí moderní formy cestovního ruchu, a to zejména:

- **gastronomický (kulinářský) cestovní ruch (gastroturismus)** – považuje se za součást kulturního cestovního ruchu, neboť současně s jídlem a pitím poznávají návštěvníci i kulturu daného místa, která souvisí se stravovacími zvyky apod. Jeho atraktivita se zvyšuje, neboť lidi zajímá více a více co jedí, rádi si za jídlo připlatí, z čehož může čerpat i cestovní ruch. Součástí je například i vinařský cestovní ruch [15];

- **zdravotní (léčebný) cestovní ruch** – hlavní motivací je zde léčba či prevence nějakých onemocnění, často jde o cestování do lázní nebo rekreačních center, kde lidé podstupují různé léčebné kúry aj.;
- **dobrodružný cestovní ruch** – jde často o cestování za různými adrenalinovými zážitky, často je jeho součástí horolezectví, vysokohorská turistika, potápění aj. [15];
- **temný cestovní ruch** – jde o cestování do míst, která souvisí určitým způsobem s návštěvou míst spojených se smrtí nebo tragickou událostí (např. zájezdy na Alcatraz, nebo třeba do Osvětimi aj.);
- **event turismus** – nebo také akční turismus, cestování např. na letní festivaly, cestování za oblíbenou celebritou aj.;
- **dobrovolnický cestovní ruch** – lidé v rámci něj cestují proto, aby někomu nezištně pomohli (např. jen za ubytování a stravu), může jít i o spolupráci s různými nadacemi aj.
- **svatební cestovní ruch** – cestování za svatbou nebo na svatební cestu. Lidé využívají nabídek uzavřít sňatek v zahraničí, např. kvůli zajímavé destinaci aj. [15];
- **filmový cestovní ruch** – souvisí s navštěvováním míst souvisejících s filmem či jinou audiovizuální tvorbou (návštěva míst, kde se natáčel nějaký film, filmových studií aj.);
- **vesmírný cestovní ruch** – cestování do vesmíru, zatím se týká jen menšího počtu účastníků, do budoucna ale jistě může nabývat na významu [15].

Druhy cestovního ruchu

Rovněž druhy cestovního ruchu je možné rozlišovat různě. Například Ryglová, Burian a Vajčnerová (2011) uvádí několik rozdělení.

Podle vztahu k platební bilanci se rozlišují:

- **Domácí** – jde o dovolené obyvatel nějaké země, kteří cestují jen v rámci jejího území.
- **Zahraniční** – jde o cestování obyvatel určité země mimo její území [35].

- **Tranzitní** – cestující určitým státem jen projíždí, tzn. nejde o jeho cílovou destinaci.

Palatková (2011) je názoru, že u domácího cestovního ruchu se krátkodobým přesunem myslí pobyt do půl roku, u mezinárodního cestovního ruchu se krátkodobým přesunem má na mysli pobyt od doby jednoho roku [30]. Kotíková (2013) pak doplňuje, že v rámci zahraničního cestovního ruchu se dále rozlišuje příjezdový cestovní ruch (angl. inbound tourism), který prezentuje příjezd zahraničních účastníků cestovního ruchu a jejich pobyt na území konkrétního státu, a výjezdový cestovní ruch (angl. outbound tourism), který prezentuje vycestování obyvatel určité země a jejich pobyt v zahraničí [15].

Podle místa, kde převládá realizace služeb:

- **Vnitřní** – cestování obyvatel konkrétního státu v rámci jeho území a příjezdy občanů cizích států do určité země.
- **Národní** – cestování obyvatel konkrétního státu v rámci jeho území a cesty občanů nějaké země do jiných států.
- **Mezinárodní** – patří zde vnitřní i národní cestovní ruch [35].

Podle způsobu financování:

- **Volný** – komerční (placený) cestovní ruch.
- **Vázaný** – cestujícím na cestování někdo plně nebo částečně přispívá (např. pojišťovna) [35].

Podle délky pobytu:

- **Krátkodobý** – klient zůstává na noc maximálně po dobu tří nocí.
- **Dlouhodobý** – přenocování v délce nad tři noci [35].

Podle organizace:

- **Organizovaný** – při organizaci dovolené a pobytu využívají účastníci cestovního ruchu něčí organizace (cestovní kanceláře, agentury aj.).
- **Neorganizovaný** – všechno si účastník cestovního ruchu zařizuje sám (ubytování, dopravu, stravu aj.) [35].

Podle počtu účastníků:

- **Individuální** – účastník cestovního ruchu cestuje sám, nebo maximálně se svou rodinou.
- **Kolektivní** – cestuje více osob současně [35].

Podle ročního období:

- **Sezónní** – v létě a zimě.

- **Mimosezónní** – na jaře nebo na podzim [35].

3.2 Faktory ovlivňující cestovní ruch

Faktory ovlivňující cestovní ruch se v teoriích cestovního ruchu dělí do tří skupin na: lokalizační, realizační a selektivní faktory. Zatímco lokalizační faktory (přírodní a společenské aktivity) prezentují „fyzickou“ základnu pro uspokojování případné poptávky, o jejich využití pak rozhodují faktory realizační (hlavně doprava, ubytování a jiné služby) a selektivní faktory (spolupráce, řízení, politická situace aj.) [35]. Souhrn všech faktorů cestovního ruchu formuje potenciál pro cestovní ruch v dané oblasti [46].

Lokalizační faktory

Jde o takové faktory či podmínky pro cestovní ruch, které určuje území a jsou neměnné. Řadí se zde zejména přírodní podmínky a společenské podmínky. K přírodním podmínkám patří hlavně klima, charakter a modelace terénu (geologie, reliéf, geomorfologie), vodní (hydrologické) poměry, přírodní atraktivity, fauna a flóra. Pro cestovní ruch zpravidla platí, že čím cennější přírodní faktory (exotičtější živočichové, úchvatnější příroda, příznivé klima aj.), tím hodnotnější místo pro cestovní ruch. Společenské atraktivita prezentují, které vznikly a existují díky činnosti lidí (památky, zvyky, slavnosti, gastronomie aj.). Mezi ty nejzajímavější patří obvykle historické památky, včetně těch technických. Společenské atraktivity mají vztah k hustotě osídlení daného místa. Lokalizační faktory rozhodují o tom, jaký cestovní ruch bude v dané destinaci vhodné rozvíjet (jestli je území hornaté a klima drsnější, pak bude území zajímavé pro zimní dovolené), určuje se také to, jestli se budou upřednostňovat krátkodobé či dlouhodobé pobyty aj [35].

Realizační faktory

Jde o faktory, které umožňují dosáhnout konkrétní lokalitu (doprava) a využít (infrastruktura služeb, ubytování a stravování). Bez patřičné kapacity služeb není možné technicky dosáhnout potenciálu území. Bez dané nabídky služeb žádoucí kvality není možné ani dobře zformovat turistické produkty, a tak ani oblast nabízet na trhu. Bez žádoucí kvality služeb při uspokojující kapacitě nelze ekonomický přínos cestovního ruchu dlouhodobě udržet a už vůbec ne zvyšovat. Pro hodnocení úrovně realizačních faktorů se využívá několika ukazatelů – množství a skladba návštěvníků v jistém prostoru, množství

ubytovacích zařízení, počty lůžek, množství míst u stolu, ukazatele kvality ubytovacích a stravovacích služeb, orientační rámeček rekreační návštěvnosti aj [7].

Doprava zabezpečuje styk mezi výchozím místem účastníka cestovního ruchu a navštěvovanou oblastí a ovlivňuje využívání regionu cestovním ruchem. Jednoduchost, bezpečnost, rychlost a pohodlí v dopravě (za dobrou cenu) prezentuje jednu z hlavních klíčových záležitostí při rozhodování účastníků cestovního ruchu. Čím větší je vzdálenost mezi zdrojovou zemí a destinací, tím jsou uvedené faktory důležitější. Stále významnější se stávají i požadavky na co nejmenší poškozování životního prostředí dopravou, rozvíjí se cykloturistika aj. Pro využití cestovního ruchu území a maximalizaci ekonomických účinků je důležitá maximalizace služeb generujících pro konkrétní území příjmy. Z tohoto hlediska jde hlavně o přepravní, ubytovací a stravovací služby [7].

Selektivní faktory

Selektivní (stimulační) předpoklady mají hlavní postavení v rozvoji cestovního ruchu. Prezentují způsobilost daného území účastnit se aktivně i pasivně na cestovním ruchu (přijímat i stávat se účastníky cestovního ruchu) [33]. K těmto faktorům patří např. úroveň řízení destinace, úroveň spolupráce mezi konkrétními subjekty, vnímání důležitosti cestovního ruchu politiky, od čehož se odvíjí úroveň veřejné podpory cestovního ruchu, příjmová situace potenciálních návštěvníků (objektivní stimulační faktory), ale patří zde také psychologické a marketingové faktory od postavení posuzovaného území v konkurenci, jeho obraz u žádoucích cílových skupin, schopnost naplnit jejich přání (subjektivní stimulační faktory) [33].

Selektivní (stimulační) faktory mají spojitost zejména se spotřebitelským chováním, na který mají vliv čtyři základní psychologické faktory – motivace, vnímání, učení a postoje. Znalost uvedených faktorů umožňuje účinněji realizovat marketingovou segmentaci. Stimulační faktory fungují v cestovním ruchu na všech úrovních [35].

3.3 Objekty a subjekty cestovního ruchu

Beránek (2016) nabízí vymezení uvedených pojmů. Subjektem cestovního ruchu je *„...účastník cestovního ruchu, který uspokojuje své „turistické“ potřeby a je charakterizován zvláštním souborem vlastností a stavů (fyziologických, psychologických, ekologických, ekonomických, sociálních atd.), jejichž znalost je pro poskytovatele služeb*

cestovního ruchu nezbytná“ [2, str.17]. Z ekonomického pohledu jde o nositele poptávky a spotřebitele produktu cestovního ruchu a může jej tvořit návštěvník (turista či výletník) nebo stálý obyvatel (rezident). Objektem cestovního ruchu je „...obecně vše, co se může stát cílem změny místa pobytu účastníka cestovního ruchu. Objekt je tvořen jak cílovým místem neboli destinací cestovního ruchu (turistickými centry a oblastmi zahrnujícími komplex přírodních a kulturně- -historických atraktivit), tak podniky poskytujícími služby, jež účastníci cestovního ruchu v místě pobytu a během dopravy do tohoto místa poptávají“ [2, str.17]. Z ekonomického pohledu formuje objekt cestovního ruchu nabídka – subjekt se přemísťuje do cílového místa jen tehdy, pokud místo splňuje jisté předpoklady a budou-li tam uspokojeny jeho potřeby, buďto právě skrze zboží a služby poskytované podniky a institucemi cestovního ruchu v určité lokalitě.

Ve spojitosti s objektem cestovního ruchu lze rozlišit tzv.:

- **primární nabídka** – tvoří ji přírodní a kulturně-historický potenciál pro cestovních – cílové místo (stát, region, středisko cestovního ruchu) musí mít patřičný potenciál, aby se o něj účastník cestovního ruchu zajímal. Uvedený potenciál má osobitou povahu, v prostoru je rozmístěný nestejně a umožňuje uspokojit motivy účasti na cestovním ruchu (např. poznávání přírodního prostředí). Pro atraktivnost primární nabídky a zvýšení návštěvnosti musí být v cílovém místě v adekvátním množství a kvalitě.
- **sekundární nabídka** – vymezuje infrastrukturní vybavenost, jde tak o komplex firem, zařízení a institucí cestovního ruchu, které návštěvníkovi umožňují na přechodnou dobu se ubytovat, stravovat a poskytovat určité doplňkové služby rekreační, sportovní, kulturní a podobné povahy. Infrastrukturní vybavení závisí na primární nabídce (např. městská střediska cestovního ruchu využívají vysokou koncentraci kulturně-historických památek, v místě přírodních léčivých zdrojů se nachází lázeňská zařízení, rekreační střediska bývají nejčastěji v oblastech s možnostmi koupání, turistiky a zimních sportů). Hlavními požadavky na infrastrukturní vybavení je umožnění přístupu do lokality a využívání jeho zajímavostí [2].

3.3.1 Subjekty zprostředkující služby cestovního ruchu

Zde lze zmínit především cestovní kanceláře a cestovní agentury. Byznys cestovních kanceláří je u nás celkem rozšířený a cestovní kanceláře je možné nalézt skoro v každém městě, či i menší obci. Cestovní kanceláře u nás fungují buďto v rámci regionu, či mají celorepublikový, kdy některé větší cestovní kanceláře mají své kanceláře po celé republice (např. Fisher, Čedok aj.). Cestovní kancelář představuje podnikatelský subjekt, který „...je na základě státního povolení k provozování živnosti oprávněn organizovat, nabízet a prodávat zájezdy. Cestovní kancelář je také osoba, která má v okamžiku uzavření smlouvy o zájezdu sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je Česká republika. Cestovní kancelář usazená na území jiného státu musí podnikat na základě oprávnění tohoto státu k provozování cestovní kanceláře a musí mít sjednané pojištění záruky nebo bankovní záruku pro případ úpadku cestovní kanceláře, nebo být jinak pro tento případ zajištěna, alespoň v rozsahu stanoveném tímto zákonem.“ [50]

Palatková a kol. (2013) doplňuje, že cestovní kancelář prezentuje podnik či osobu, která prodává zákazníkům individuální služby, eventuálně několik služeb cestovního ruchu [30]. Tak jak se na pojem cestovní kancelář nahlíží v České republice, to odpovídá světově užívanému pojmenování *tour operator* (německy *Reiseveranstalter*), kdy má cestovní kancelář ze své koncese současně nárok uskutečňovat i činnosti cestovní agentury. Cestovní kancelář může uspořádat, nabízet a prodávat zájezdy a uzavírat cestovní smlouvu jejím jménem. Kvůli tomu se také na cestovní kancelář vztahují všechny povinnosti a omezení, které mají souvislost s organizací, nabídkou a prodejem zájezdu (především povinné pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře) a cestovní smlouvou.

Obrázek 1 Organizační struktura cestovní kanceláře



Zdroj: [29]

Historie cestovních kanceláří u nás začala v podstatě až v roce 1920, kdy byla mezi československou bankou Bohemia a Zemským cizineckým svazem smlouvou založena Československá cestovní a dopravní kancelář s filiálkami v Praze, Brně, Karlových Varech a Františkových Lázních. O několik let později (1926) získala své nynější jáno Čedok. Lidem umožňovala tato cestovní kancelář cestovat k Jadranu (okolí Terstu a v Opatiji), do blízkosti Benátek nebo na ostrov Capri u Neapole. Na začátku 30. let měl už Čedok 20 tuzemských prodejen a svou nabídku neustále rozšiřoval [29].

Později pak začaly vznikat další cestovní kanceláře. Po roce 1948 však byly některé zestátněny a až po roce 1989 došlo díky společenským změnám k uvolnění podmínek pro podnikání v cestovním ruchu současně se zrušením pásových, vízových, devizových a celních formalit. Po dalších 20 let se cestovní ruch u nás vyvíjel od prvotních zejména autobusových zájezdů k zájezdům leteckým a vlastní individuální turistice. Významný milník v podnikání cestovních kanceláří prezentoval rok 1991, v němž byl přijat zákon o živnostenském podnikání. V roce 1996 pak přešla kompetence na nově vzniklé Ministerstvo pro místní rozvoj, a tomu je tak do dnešní doby [36].

Zastřešující organizací českých cestovních kanceláří je v České republice Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (AČCKA), která představuje české profesní sdružení subjektů cestovního ruchu. Vznikla v roce 1991, aktuálně má více jak 250 členů z řad subjektů cestovního ruchu. Řádným členem mohou být cestovní kanceláře a agentury, zabývající se příjezdovým i výjezdovým cestovním ruchem. AČCKA zastupuje a chrání hospodářské zájmy svých členů, podporuje jejich informovanost, rozvíjí jejich

aktivitu a profesní prestiž. Asociace klade důraz na etiku podnikání a cestovní kancelář, která se chce stát členem AČCKA se při vstupu musí zavázat k dodržování etického kodexu. Na webových stránkách AČCKA lze navíc nalézt seznam cestovních kanceláří, které jsou pojištěny proti úpadku [24].

Cestovní kancelář může v rámci udělené živnosti poskytovat tyto služby:

- poskytovat a prodávat dané služby cestovního ruchu,
- organizovat různé služby cestovního ruchu a poskytovat je a prodávat další cestovní kanceláři v rámci jejího dalšího podnikání,
- zprostředkovávat prodej vybraných služeb cestovního ruchu pro další cestovní kancelář či cestovní agenturu, případně koho dalšího (dopravce, pořadatele kulturních, společenských a sportovních akcí apod.),
- zajišťovat prodej zájezdu pro jiné cestovní kancelář; smlouvu o zájezdu v takových případech musí uzavřít jménem cestovní kanceláře, pro kterou se zájezd zařizuje,
- prodávat produkty mající souvislost s cestovním ruchem, např. vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a vzpomínkové předměty [50].

Na základě charakteru a rozsahu poskytovaných služeb lze cestovní kanceláře rozdělit na základní a specializované. Základní cestovní kanceláře obvykle nabízí služby v plném rozsahu (tuzemské i zahraniční zájezdy aj.), a kvůli tomu musí disponovat nezbytným pracovním aparátem a patřičným materiálním vybavením. Specializované cestovní kanceláře poskytují jen jistý typ a rozsah služeb, případně pouze pro určité typy zákazníků. Specializace umožňuje dosažení vyšší kvality menšího druhu služeb. Za důvody specializace cestovních kanceláří lze považovat jejich spojení s jiným, často dodavatelským subjektem (autodopravcem, hotelovou či leteckou společností). Mohou mít i osobní důvody (vztah majitele k nějakému segmentu, místu). Specializace cestovní kanceláře může představovat jeden ze způsobů, jak porazit konkurenci, umožňuje rovněž flexibilnější vztah k zákazníkovi aj [35].

Podle dalších hledisek je možné rozdělit cestovních kanceláře podle Palatkové a kol. (2013) také dle:

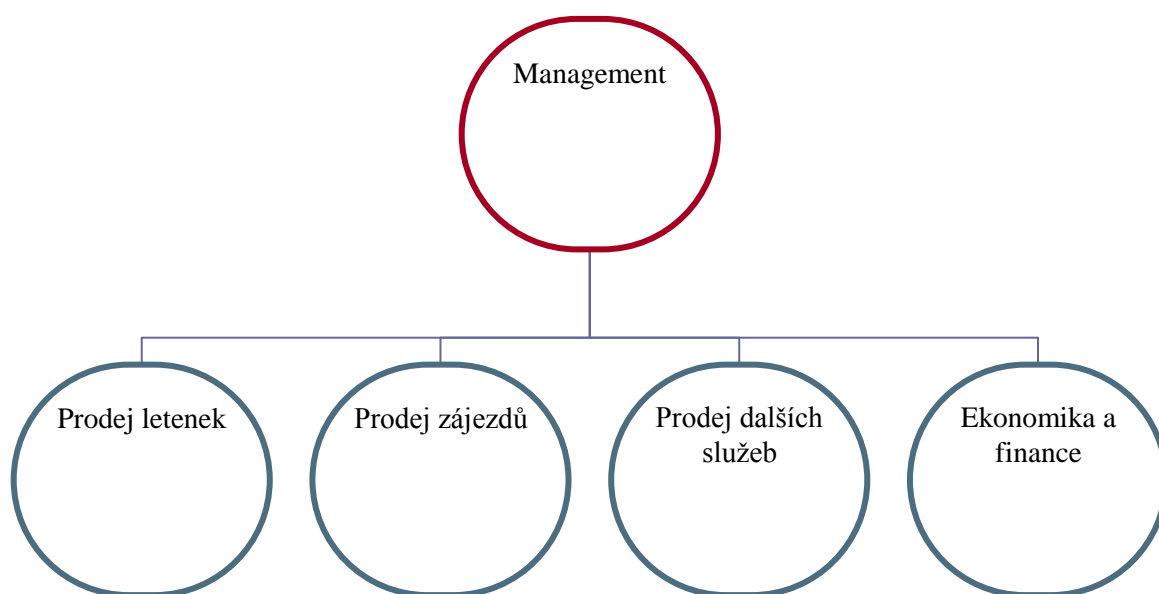
- **Doby trvání** – cestovní kanceláře věnující se např. jednodenním výletům, dlouhodobým dovoleným (4 a více dní).

- **Způsob dopravy** – cestovní kanceláře poskytující jen letecké zájezdy, zájezdy s vlastní dopravou, lodní cestování aj.
- **Sezony** – cestovní kanceláře nabízející výlučně letní, zimní, jarní nebo podzimní dovolené.
- **Sociologické** – cestovní kanceláře s nabídkou dovolených zaměřujících se na zájezdy pro mladé, seniory, pro páry aj [30].

Ani zmíněné rozdělení není finální, cestovní kanceláře se mohou specializovat rovněž podle druhu turismu (aktivní, pasivní, domácí aj.), podle tématu (rekreační, lázeňský, wellness, kulturně-poznávací, sportovně zaměřený aj.) a další [30].

Služby cestovního ruchu mimo cestovní kanceláře zprostředkovávají dále **cestovní agentury**. Cestovní agentura je chápána jako podnik, zprostředkovatel, k jehož hlavním úlohám patří realizace produktu cestovního ruchu vytvořeného cestovní kanceláří. Cestovní agentura funguje přímo na trhu cestovního ruchu a podle povahy realizovaných operací prezentuje maloobchodního prodejce produktů cestovního ruchu. Za uskutečňování různých zprostředkovatelských operací náleží cestovní agentuře provize. Jednou z dalších funkcí cestovních agentur je poskytování služeb cestovního ruchu jiným firmám ze sféry průmyslu cestovního ruchu. Cestovní agentura může realizovat různé zprostředkovatelské služby, často například prodávají jízdenky na všechny druhy dopravy. Mnohé zabezpečují rezervaci míst v hotelech či jiných ubytovacích zařízeních, pronajímají obytné prostory, automobily, zajišťují exkurze a výlety, zabezpečují výjezdové dokumenty, pojištění zavazadel a účastníků cestovního ruchu, zřizují kreditní či slevové karty, prodávají zboží, suvenýry aj. [2].

Obrázek 2 Organizační struktura cestovní agentury



Zdroj: [29]

Cestovní agentury tedy nemohou jako cestovní kanceláře organizovat, nabízet ani prodávat zájezdy, ale mohou jen:

- *„nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu,*
- *organizovat kombinace služeb cestovního ruchu a nabízet je a prodávat jiné cestovní kanceláři za účelem jejího dalšího podnikání,*
- *zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu, případně pro jiné osoby (dopravce, pořadatele kulturních, společenských a sportovních akcí apod.),*
- *zprostředkovávat prodej zájezdu pro jinou cestovní kancelář; smlouva o zájezdu v těchto případech musí být uzavřena jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkováván...“[50]*

Navíc ze zákona cestovním agenturám plynou další povinnosti:

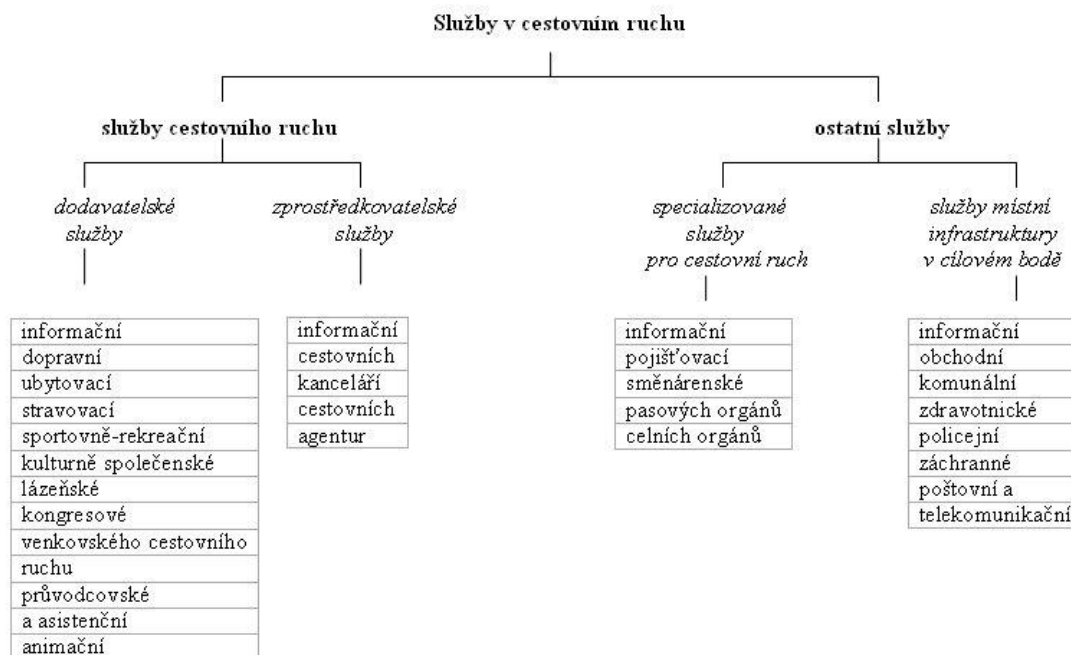
- v propagačních, nabídkových a dalších materiálech, včetně jejich elektronických podob, pokaždé informovat, pro jakou cestovní kancelář je prodej zájezdu zajišťován; u nabízení zájezdu skrze internetové stránky je třeba tuto informaci zmínit jasně na shodné úrovni internetové stránky jako důležité informace o zájezdu,

- před podpisem smlouvy o zájezdu poskytnou zájemci o uzavření smlouvy o zájezdu na jeho žádost k nahlédnutí doklad o pojištění záruky či bankovní záruce v případě úpadku cestovní kanceláře, pro něž zajišťuje prodej zájezdu,
- před započítáním zprostředkování prodeje zájezdů pro cestovní kancelář sídlící na území jiné země ihned informovat o této skutečnosti Ministerstvo pro místní rozvoj, a to včetně informací o rozsahu pojištění záruky či bankovní záruky v případě úpadku cestovní kanceláře či jiné podoby zabezpečení uvedených zájezdů,
- při zajištění prodeje zájezdu pro cestovní kancelář usazenou na území jiného státu předložit zájemci na jeho žádost k nahlédnutí opis oprávnění k provozování cestovní kanceláře včetně jeho úředně ověřeného překladu a informovat zájemce o rozsahu pojištění záruky nebo bankovní záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře nebo jiné formy zajištění těchto zájezdů,
- při zajišťování prodeje zájezdu skrze prostředků komunikace na dálku zájemci s dostatečným předstihem poskytnout informace zmíněné v § 10 [50].

3.3.2 Dodavatelské služby v cestovním ruchu

Poskytované služby v cestovním ruchu jsou značně nesourodé a lze na ně nahlížet z různých úhlů pohledů a klasifikací. Služby cestovního ruchu prezentují služby komplexní. Je třeba si uvědomit, že je poskytují mnohé podnikatelské i nepodnikatelské subjekty nejen v samostatném rekreačním prostoru, ale i v místě poptávky. K tomu, aby byli klienti spokojeni, musí tyto jednotlivé subjekty spolupracovat a rovněž koordinovat činnosti v konkrétním rekreačním prostoru v konkrétním čase i z pohledu funkcí cestovního ruchu.

Obrázek 3 Souhrnná a přehledná struktura služeb v cestovním ruchu



Zdroj: [38]

Jak je patrné z obrázku vyše, mezi dodavatelské služby se řadí služby:

- **informační** – šíří informace, vědomosti o cílových místech cestovního ruchu, o službách, o objektech cestovního ruchu, jde například o různé informační tabule, turistická informační centra, vydávání různých informačních brožur a letáků o destinaci a jejím okolí apod.
- **dopravní** – myslí se tím přeprava turistů do destinace, do hotelu, ale poté i v rámci dovolené po místních památkách, jde také o přepravu zavazadel apod. [22]. V souvislosti s cestováním by doprava měla odpovídat požadavkům turistů na bezpečí a pohodlí, rychlost, mít dostatečnou kapacitu a frekvenci přepravy a zároveň mít odpovídající cenu. Z hlediska cestovního ruchu se doprava člení na: železniční (patří historicky k nejstarším), silniční (nejvýznamnější druh dopravy pro cestovní ruch), letecká (nejrychlejší druh dopravy), vodní.
- **ubytovací** – umožňují ubytování účastníků cestovního ruchu, jde o služby hotelů, penzionů, provozovatelů kempů apod. Patří k nim ale i služby, které daná ubytovací zařízení poskytují od buzení hostů, zajištění dětského koutku či hlídání dětí, půjčení společenských her, úschovu peněz a cenných věcí v hotelovém trezoru, prodej různého zboží (časopisy, kosmetika, upomínkové předměty aj.).

Existuje několik typů ubytovacích zařízení, které jsou členěny z různých hledisek. Co se týče forem ubytování v hromadných ubytovacích zařízeních, tak jsou to především: ubytovací zařízení hotelového typu (hotely, apartmány, motely, botely, penziony a jiná obdobná zařízení), specializovaná zařízení (léčebná zařízení, zabezpečující léčebnou péči jako sanatoria, lázně atd., pracovní a prázdninové kempy, konferenční centra), jiná hromadná ubytovací zařízení (chatová osada, místa pro turistické kempování, hostely, ubytovny atd. Do soukromého ubytování patří: vlastní příbytek – chaty a chalupy, pronajímané pokoje v rodinných domech, bydlení pronajaté od soukromníků, ubytování zajišťované přáteli, jiné druhy soukromého ubytování [38].

- **stravovací** – tyto služby využívá účastník cestovního ruchu jak během přepravy do místa pobytu, tak i přímo v místě pobytu. Jde o různé bufety, restaurace, hotelové kantýny, ale třeba i prodejnu potravin aj. Někdy se tyto služby spojují i se zajištěním kulturního programu či společenského vyžití [31]. Služeb stravovacích zařízení v místě pobytu využívá i místní obyvatelstvo. Pohostinská zařízení se dělí na: restaurace – pro tato stravovací zařízení je dominantní prodej pokrmů a nápojů, bary – dominantní je prodej nápojů s možností několika druhů společenské zábavy. V rámci zájezdů mohou být nabízené stravovací služby v různém rozsahu: bez snídaně, snídaně, polopenze (snídaně a jedno hlavní jídlo), plná penze (snídaně, oběd, večeře), all inclusive (celodenní stravování včetně nápojů) [38].
- **sportovně-rekreační** – umožňují účastníkům cestovního ruchu využívat potenciál krajiny či sportovišť během rekreačního pobytu či dovolené. Může jít o provozovatele tělocvičen, hřišť, sportovních klubů, ale třeba i půjčovny lodí, lyží, nebo třeba služby výuky nějakého sportu, rybolov atd.,
- **kulturně-společenské** – uspokojují kulturní a společenské potřeby návštěvníků. Zajišťují je kulturní, společensko-zábavní a osvětová zařízení, někdy tyto služby mohou být i přímo cílem cestovního ruchu [22],
- **lázeňské** – poskytují je lázeňská zařízení, viz další kapitola,
- **kongresové** – služby v zajišťování kongresů, ale i doplňkových služeb s nimi souvisejících (strava, doprovodný zábavný program),

- **venkovského CR** – služby související s pobýváním na venkově a s tím souvisejícími aktivitami,
- **průvodcovské** – jedná se o služby související s provázením turistů po památkách, ale třeba i o služby delegáta, který se stará o návštěvníky v hotelu apod., zajišťuje jim výlety aj. [31],
- **asistenční** – zejména pro zdravotně postižené či jinak handicapované,
- **animační** – jde o dnes velmi oblíbené služby, které už představují naprostou součást nabídky mnohých cestovních kanceláří nebo hotelů. Jedná se nejčastěji o služby zábavní, které mají návštěvníky pobavit, zabavit nebo mohou být zaměřeny zejména na děti [9].

Mnoho dodavatelských služeb si mohou cestovní kanceláře zabezpečovat v rámci společnosti, kam patří (letecká doprava, ubytovací a jiné služby), případně samy zabezpečují doplňkové služby, jako např. vlastní směnárenská činnost, zajištění vízových formalit aj. Volba optimálního dodavatele je zásadní, neboť cestovní kancelář přebírá vůči klientovi odpovědnost za množství a kvalitu poskytnutých služeb. Systém volby dodavatelů se řídí buď centrálně, dokonce může mít cestovní kancelář i samostatné oddělení pro volbu dodavatelů a uzavírání smluv, případně si dodavatele vybírá produkt manažer (projekt manažer) podle svého konceptu produktu. Větší touroperátoři mají většinou vytyčena pravidla výběru dodavatelů podřízená vlastnímu konceptu společenské odpovědnosti či konceptu řízení kvality managementu (např. ISO) [22]. Volba dodavatelů služeb je obvykle záležitostí produkt manažera, který vybírá nebo vyřazuje z nabídky konkrétní služby zejména na podkladě následujících hledisek:

- prodej a obsazenost vybrané (ubytovací) kapacity v předešlém období,
- ziskovost konkrétní (ubytovací) kapacity,
- vlastní zkušenost s jistým zařízením, zkušenost z inspekčních cest aj.,
- zkušenosti klientů (např. komentáře, množství reklamací),
- kvalita služby (zařízení) určována někdy i certifikátem kvality,
- kvalita destinace (rezortu) aj [30].

3.4 Lázeňství

Lázeňstvím se zabývá samostatný vědní obor nazývaný se balneologie. Ta zahrnuje v první řadě balneoterapii jako léčebnou a preventivní lékařskou disciplínu. Balneologie prezentuje zřejmě jednu z nejstarších terapeutických metod lidské civilizace. Etymologie slova balneo vychází z řeckého βαλανει'ον, které z latinského termínu balneum přešlo do mnoha evropských jazyků prostřednictvím francouzského bain, italského bagno, španělského baño a anglického bath [25].

Lázeňství je v České republice z pohledu historie celkem tradiční. Lázeňská léčba u nás představuje kombinaci účinku přírodních léčivých zdrojů s preventivní a rehabilitační péčí a s léčbou vybraných chronických onemocnění. Lázeňskou péčí, včetně vymezení míry naléhavosti, poskytovanou jako nezbytnou součást léčebného procesu, u nás navrhuje ošetřující lékař, potvrzení poskytuje revizní lékař a hradí zdravotní pojišťovna pacienta. Komplexní lázeňská péče funguje jako návazná péče na péči ústavní nebo specializovanou ambulantní zdravotní péči [19]. Zaměření lázeňské péče bývá na doléčení, zabránění rozvoji invalidity a nesoběstačnosti, případně na zajištění co nejmenších možných dopadů rozsahu invalidity. Týká se rovněž onemocnění z povolání a dalších druhů poškození zdraví při výkonu profese [41].

V roce 2016 u nás bylo možné zaznamenat celkem 67 lázeňských zařízení, do kterých přijelo dohromady 364 648 pacientů (z celkového počtu bylo 96,85 % dospělých). Nejčastěji se v českých lázních léčí lidé s pohybovými onemocněními a nervovými problémy. Z celkového počtu návštěvníků lázní u nás jich tvořilo 148 805 cizinců, jednalo se o samoplátce [41]. Lázeňství zabezpečuje léčení, doléčování, prevenci a regeneraci. Lázeňsko-léčebné služby prezentují pochopitelně také součást cestovního ruchu a jsou součástí služeb souvisejících s pobytem v lázních, lékařské a léčebné služby, ubytovací a stravovací služby, společenské a kulturní služby a služby doplňkové [41].

Specifikem lázeňství je podle Kraftové (2011) a kol. jeho zřetelné propojení z jednoho pohledu podniků lázní, z druhého pohledu municipální „vlády“, jelikož pobyt v lázních není omezen pouze na podstoupení konkrétních procedur, ale prezentuje i uskutečňování dalších volnočasových aktivit, při kterých je využívána infrastruktura lázeňského místa [19].

Lázeňská péče je v České republice členěna do čtyř typů:

- **komplexní lázeňská péče** – čerpá se v rámci pracovní neschopnosti, navazuje na ambulantní péči, a zaměřuje se na doléčení, hradí ji zdravotní pojišťovny;
- **příspěvková lázeňská péče** – slouží k vylepšení zdravotního stavu, poskytuje se především lidem s chronickými problémy, zdravotní pojišťovna hradí léčbu, klient si platí ubytovací a stravovací služby;
- **programy prevence** – tj. profesně orientované programy léčebně preventivních kúr, při nichž si klienti platí služby sami úplně, nebo s příspěvkem zaměstnavatele, nebo se jedná o platbu ze strany zaměstnavatelů (významná v této spojitosti je daňová účinnost takových výdajů);
- **lázeňská turistika, relaxační, rehabilitační a rekondiční pobyty** – jedná se zejména o preventivní účinek, zvýšení celkové odolnosti organismu, kdy si návštěvníci platí všechno vše sami [19].

Rozhodujícím kritériem pro výběr pacientů, kteří podstoupí lázeňskou péči je závažnost zdravotního stavu ve vztahu k opravdové možnosti lázeňské péče příznivě ovlivnit zdravotní stav pacienta. Lázeňská péče je poskytována jako dobrovolná dávka, na její poskytování tak neexistuje právní nárok ze strany pacienta. Ne všichni lidé se mohou lázeňské péče účastnit. Kontraindikacemi jsou například přenosná infekční onemocnění a bacilonosičství, všechna onemocnění v akutním stadiu, klinické projevy oběhového selhání, maligní arytmie, stavy po proběhlé hluboké žilní trombóze do 3 měsíců po odeznění příznaků, krvácení a kachexie všech typů, zhoubné nádory v průběhu léčby a po ní, včetně klinických známek progresu onemocnění, epilepsie (až na výjimečné situace s negativním EEG záznamem). Nemožnost léčby v lázních představují i aktivní ataky psychóz, zhoršená možnost komunikace, závislost na alkoholu a drogách, těhotenství, nehojící se kožní defekty, inkontinence moči či stolice i hypertenze [52].

3.4.1 Historie lázeňství v České republice

U zrodu lázeňství stálo často využívání přírodních léčivých zdrojů, koupelí a pití minerálních vod. Šlo o jako jeden z nejstarších způsobů léčby užívána od nepaměti až do dnešní doby. U zrodu lázeňských míst ovšem nebyly vždy nutné pouze přírodní zdroje, ale třeba i silná osobnost reformátora-léčitele (například ve slezském Gräfenbergu, dnes Lázních Jeseník, které založil Vincenz Priessnitz, nebo lázně v nedaleké Dolní Lipové

vlivem osobnosti Johanna Schrotha aj.). Bohaté dějiny lázní a lázeňství tak svým obsahem zapadají jak do širších dějin lékařství, ale souvislost mají i s kulturou, přírodními vědami a technikou [25].

Lázně a lázeňství se nenachází po celém světě rovnoměrně. Ačkoliv se využitelné přírodní zdroje odpradávná vyskytovaly na mnoha místech, zůstalo lázeňství v podobě, jak je známá z Evropy, vesměs evropskou záležitostí. Vyspělé lázně se nacházely i v Turecku a na Blízkém Východě, méně se pak vyvíjelo lázeňství i v Asii, zejména v Číně, Japonsku a Indii. Nejstarší tradice lázní a lázeňství, bez zmínění starověkého Orientu, se nachází v rámci Evropy zejména v Itálii, poté i v Německu, ve Francii, Španělsku a v zemích bývalého Rakousko-Uherska, tedy v současných Čechách, na Moravě, na Slovensku, v Maďarsku a v Polsku. V anglosaských zemích a v Severní Americe nebylo ani v minulosti lázeňství nijak zvlášť rozvinuté a postoj k němu byl spíše zdrženlivý. Aktuálně se v USA využívají termální zdroje obvykle k rehabilitaci [25].

Dávná historie ve vývoji lázní v České republice je opředena legendami a reálná historie není doložena. Ve středověku byla podstata lázeňství nepatrná, jelikož toto období obecně nevynikalo velebením vody a hygieny. Pro nejdůležitější a nejbohatší menší vrstvu obyvatel představoval pobyt v lázeňských místech rozptýlení, související obvykle s hony a jinými zábavami. Z historické lázeňské péče lze zmínit to, že léčebné kúry byly v tomto období hodně náročné – např. pobyt v teplé lázni se odehrával dlouhé hodiny, třeba i dny a noci, až bylo možné zaznamenávat poškození kůže, pitná kúra nařizovala denní pití až 9 litrů vřídelní vody [12].

Má se za to, že léčebné koupele a pitné kúry byly na našem území užívány již v době, kdy na něm od 4. století před n. l. až po 8. století pobývali Keltové, Germáni a první Slované. O lázeňství v tomto období ale neexistují žádné další záznamy. S největší pravděpodobností se ovšem toto realizovalo čistě nahodile a v prostředí bez permanentního lázeňského zařízení. Také pro další staletí nejsou doloženy žádné písemné i archeologické doklady o existenci objektů a postupů, které by bylo možné označit za lázeňskou léčbu. To nebylo způsobeno tím, že by se v českých zemích nenacházely léčivé zdroje (prameny), které by mohly být využívány při léčení zdravotních potíží, ale spíše tím, že chybělo společenské a ekonomické zázemí, které by umožňovalo jejich nepřetržitě a cíleně využívání [18]. Využívání geotermálních nebo minerálních pramenů k léčebným účelům bylo možné zaznamenávat na území dnešní České republiky od 12. století. Klášter

založený v druhé polovině tohoto století v Teplicích se skoro stoprocentní jistotou cíleně využíval horkého vyvěrajícího pramene ve stabilně udržovaném prostředí. Na sklonku 18. století pak už na naprosté většině panství v českých zemích existovaly lázně, i když byly malé a jen s místním dosahem [19].

Tradice českých lázní a lázeňství jsou o dost mladší, než v Jižní Evropě a v zemích středomořské oblasti. I tak si ale naše lázeňství v minulosti mimořádný věhlas i vážnost v evropském povědomí a své místo v dějinách lékařství a balneologie. Zejména západočeské lázně se staly od 19. století celosvětovým pojmem. Nebylo tak náhodou, že se v Praze roku 1841 ustavila balneologie (díky prof. J. Löschnerovi) a roku 1848–1849 vodoléčba, jako první obory svého druhu na evropské univerzitě. Ve 2. polovině 19. století zaujaly lékařskou veřejnost uhličitě koupele v přírodních kyselkách. Uhličitě koupele prezentovaly novou éru v dějinách balneologických názorů. Lázně, v nichž vyvěraly minerální vody bohaté na oxid uhličitý, se najednou staly důležitými místy indikovanými pro léčbu srdečních a cévních nemocí. Tak tomu bylo u nás např. ve Františkových Lázních, v Mariánských Lázních a v Poděbradech. V Mariánských Lázních se pak v roce 1818 začalo s plynovými koupelemi. Mladšího data jsou plynové koupele ve Františkových Lázních, kde rovněž získaly díky silnému vývěru suchého oxidu uhličitého velkou proslulost a popularitu [25].

Později se začaly léčebné prameny využívat i k pitným kúram. Nejstarší u nás stáčené vody se prodávaly v Chebu. Ovšem byly to hlavně Karlovy Vary, které se po zavedení pitných kúr staly ještě slavnějšími. Už v 19. století u nás vyšly monografie o slatině, zřejmě první ve světové literatuře vůbec. Ve Františkových Lázních byl už v roce 1941 založen profesorem W. Benadem první ústav pro studium rašelin. Hlavními léčebnými indikacemi peloidní léčby byly hlavně revmatické choroby, ovšem tato léčba má pořád značné uplatnění u mnoha dalších onemocnění, jako např. u chronických zánětů gynekologických či urologických. První světová válka přinesla konec zlatého věku lázní v Evropě a konec „ducha doby“ středoevropské lázeňské kultury v Evropě i u nás. Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Teplice a další lázně přestaly být diplomatickými salóny velkého světa. Poslední desetiletí minulého století pak ovšem ovlivnila snaha o renesanci lázní a jejich znovuotevření se světu [25].

Po druhé světové válce některé lázně podléhaly Ministerstvu průmyslu, v roce 1948 se jejich řízení dostalo do rukou Ústřední národní pojišťovny, která je předala na

jaře 1953 Revolučnímu odborovému hnutí. To je vedlo až do konce roku 1956. Pro většinu léčebných lázní se stal přelomový 1. leden 1957. Tehdy se staly státním podnikem se samostatným ředitelstvím. V roce 1991 byl pak v České republice započat privatizační proces. Proces privatizace se realizoval rovněž v resortu lázeňství. Ačkoliv přešla většina léčebných lázní do soukromých rukou, lázeňství stále byla věnována pozornost ze strany státu [19].

Obdobím nejvýznamnějšího rozkvětu lázeňství v České republice byl přelom 19. a 20. století, kdy největší lázeňská střediska byla současně opravdovými společenskými a kulturními centry, v nichž se potkávaly osobnosti kulturního, vědeckého i politického života. České lázeňství bylo srovnatelné svou koncepcí s vyspělými západoevropskými zeměmi. Později však zaznamenalo české lázeňství pokles na významu, což zapříčinily jak válečné události a následný odsun německého obyvatelstva, tak pozvolné začleňování lázeňství do systému všeobecné zdravotní péče a utlumením nezdravotních aktivit. Privatizace a transformace lázeňského sektoru po roce 1989 přinesla několik důležitých změn. Zejména došlo k rekonstrukcím a renovacím lázeňských komplexů a míst, ale rovněž došlo i k postupnému dalšímu chátrání, dočasnému nebo celkovému zastavení provozu (např. Lázně Běloves, Lázně Kyselka) a ztrátě statutu lázeňského místa [26].

3.4.2 Lázeňské oblasti v České republice

V České republice představuje základní funkční a prostorovou jednotku organizace lázeňství tzv. lázeňské místo, které upravuje legislativně **zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech (lázeňský zákon)**. Ten lázeňské místo vymezuje jako každé lázeňské místo, které je vymezeno územím obce (částí obce) či více obcí, na kterém se nacházejí přírodní léčebné lázně. Každé lázeňské místo disponuje vlastním režimem ochrany, přidělení statutu lázeňského místa realizuje vláda ČR. Lázeňský zákon rovněž určuje přidělení označení „lázně“, které do určité míry sehrává úlohu při přerozdělování dotačních a jiných finančních prostředků z domácích i zahraničních zdrojů [26].

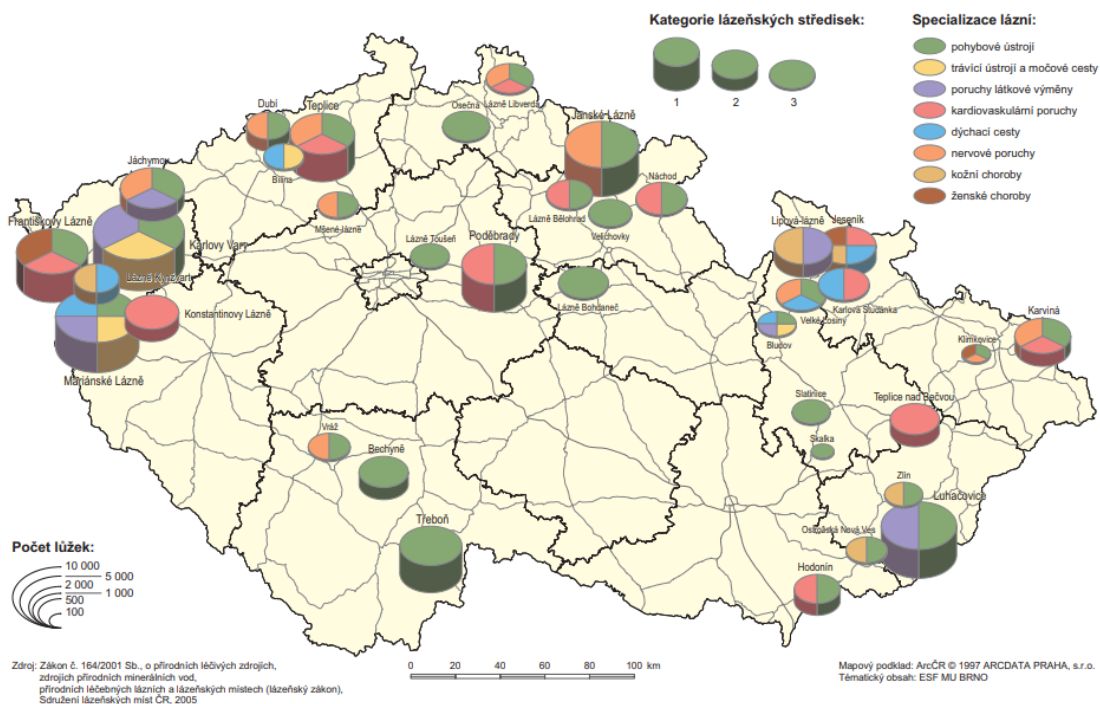
V roce 2006 se v České republice nacházelo 34 míst se statutem lázeňského místa a několik dalších obcí a měst se snažilo o jeho vznik (např. Klášterec nad Ohří,

Louny, Lednice, Pasohlávky a další). V Lázních Bělovsí (Náchod) a Lázních Kyselka (Bílina), které se nacházely na seznamu lázeňských míst, byl dočasně pozastaven provoz, na druhé straně Ostrožská Nová Ves (okres Uherské Hradiště) a Skalka (okres Prostějov) nemají statut lázeňského místa, ale jsou členy Sdružení lázeňských míst, které prezentuje nejvýznamnější tuzemskou nevládní organizaci sdružující obce a města s lázeňskými aktivitami. V roce 2003 byly uzavřeny Lázně Železnice (okres Jičín) [26].

Kategorizace lázeňských míst na základě významu a atraktivity pro cestovní ruch do určité míry navazuje na Rajonizaci cestovního ruchu ČSR z roku 1981 a je následně upravena dle momentálního stavu [43]. Hledisko kvantity přidává lázeňským místům množství disponibilních lůžek využitelných v cestovním ruchu, tedy nejen lůžek v samotných lázeňských místech, nýbrž i lůžek v dalších hromadných ubytovacích zařízeních v místě. Stanovisko kvality doplňuje rovněž indikace léčených onemocnění získaná z oficiálních internetových stránek lázeňských míst. Tyto se slučují do osmi základních skupin, přičemž v jednom lázeňském místě jsou nejvýše 4 skupiny léčených onemocnění. K lázeňským místům s prvořadým mezinárodním společenským a kulturním významem, kde tvoří lázeňství důležitou funkci a atraktivitu, se všeobecně značnou úrovní vybavenosti a s uplatněním v zahraničním cestovním ruchu patří:

- Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Luhačovice, Janské Lázně, Františkovy Lázně, Poděbrady, Teplice a Třeboň (kategorie A). Všechna uvedená lázeňská místa disponují na svém území více než 2 tis. disponibilních lůžek (až na Třeboň, která se tomuto číslu dosti přibližuje).
- Lázeňská místa většího společenského a kulturního významu, s kvalitně vyvinutou lázeňskou funkcí, regionálního až národního významu jsou: Jáchymov, Jeseník, Lipová – Lázně, Karviná – Darkov, Konstantinovy Lázně, Bechyně, Teplice nad Bečvou, Hodonín, Lázně Kynžvart a Dubí (kategorie B).
- Ostatní lázeňská místa v ČR lze pokládat za místa s menším společenským významem, s menší vybaveností a menší atraktivitou pro cestovní ruch (kategorie C) [26].

Obrázek 4 Lázeňská místa v České republice.



Zdroj: [26]

Na tomto místě je možné si detailněji představit některá významnější lázeňská místa:

- **Karlovy Vary** – největší a nejslavnější lázeňské město ve středu Evropy. Je zde největší koncentrace léčebných pramenů na světě, nacházejí se zde frekventované kolonády, bohatý kulturní program. Léčba v lázních se zaměřuje na nemoci trávicího ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nervová onemocnění, nemoci pohybového ústrojí a onkologická onemocnění [26].
- **Mariánské Lázně** – nachází se zde kolem 100 minerálních pramenů (Křížový, Rudolfův, Karolinin, Lesní, Ambrožův, Ferdinandův aj.), ale i bohatý kulturní program. Lázně jsou unikátní i díky největšímu počtu indikací v České republice, léčí se zde nemoci pohybového ústrojí, močového ústrojí, dýchacího ústrojí, metabolická onemocnění, gynekologická onemocnění včetně léčby neplodnosti, onemocnění oběhového ústrojí, onkologická, nemoci trávicího ústrojí a nemoci nervové soustavy [25].
- **Luhačovice** – nachází se v nedotčené chráněné krajinné oblasti Bílých Karpat. Jde o největší moravské lázně s ojedinělými léčivými prameny (Vincentka, Aloiska, Pramen Dr. Šťastného). Patří ke špičkovým léčebným lázním v Evropě. Přírodní

minerální vody jsou využívány k uhlíčitým koupelím, inhalačním procedurám a pitné kúře. Léčí se zde nemoci pohybového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, onemocnění dýchacího, oběhového a trávicího ústrojí a nemoci nervové soustavy [63].

- **Janské Lázně** – nachází se na úpatí Černé hory v Krkonošském národním parku. Vyhledávaným centrem odpočinku a zdraví jsou jak díky léčebným a relaxačním programům, tak i pro svou turistickou atraktivitu. Světovou proslulost si získaly hlavně na začátku 20. století díky úspěšné léčbě následků dětské obrny. Aktuálně se k léčbě využívají termální minerální vody o teplotě 27,5 °C, v nabídce jsou i pobytové balíčky pro seniory, pro ženy, pro manažery i víkendové akce. Léčí se zde nemoci poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci dýchacího ústrojí, nervové a pohybového aparátu [41].
- **Františkovy Lázně** – nachází se zde různorodé minerální prameny v kombinaci s účinky zřídelného plynu (oxidu uhlíčitého) a vlastního zdroje léčebného peloidu – slatiny. Léčí se zde nemoci pohybového ústrojí, gynekologické nemoci, onemocnění oběhového ústrojí, onkologická onemocnění, nemoci trávicího ústrojí, nervové soustavy, z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, kožní a onkologické nemoci.
- **Poděbrady** – nachází se v klidné polabské nížině, využívají unikátních účinků léčivého zdroje minerální vody. Léčí se zde nemoci oběhového systému, z poruch výměny látkové a pohybového aparátu.
- **Teplice** – patří k nejlepším českým lázním, a to díky věhlasným léčivým termálním pramenům, vysoce odborné péči lázeňského personálu a klidnému prostředí. Mimo léčivých zdrojů jsou oblíbeným a vyhledávaným lázeňským centrem také pro krásu zdejší architektury a množství zeleně. Léčí se zde nemoci pohybového ústrojí, nervová onemocnění, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí [25].
- **Třeboň** – mimo tradici rybníkářství a množství historických památek, je známá i obrovskými zdroji zázračné léčivé slatiny. Díky příznivému vlivu rašeliny na lidské zdraví vznikl v roce 1883 první lázeňský dům v Třeboni, Bertiny Lázně. Léčí se

zde onemocnění pohybového ústrojí, onkologická onemocnění a nemoci nervové soustavy [41].

- **Jáchymov** – jde o 1. radonové lázně na světě a jedny z nejunikátnějších lázní u nás. Zdejší léčivé prameny s velkým obsahem radonového plynu, nemají na rozdíl od jiných léčebných zdrojů účinky chemické, nýbrž energetické. Radonové kúry v podobě vanových koupelí mají podstatný protizánětlivý a analgetický efekt. Pacientům zajišťují dlouhodobé zmírnění bolesti. Radonové koupele v Jáchymově zlepšují hybnost vašeho pobytového aparátu, prokrvení a celkově zvýší odolnost organismu. Léčí se zde nemoci pohybového a oběhového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, kožní nemoci a nemoci nervové soustavy [43].
- **Konstantinovy Lázně** – menší rodinné lázně v Plzeňském kraji, nacházejí se v nedotčené krajině a klidném prostředí, kde léčí zejména problémy kardiovaskulárního systému a nemoci pohybového ústrojí. Léčebným zdrojem je v Konstantinových Lázních minerální pramen železnaté kyselky, který je unikátní svým nejvyšším obsahem oxidu uhličitého v celé České republice. V okolí se nachází i mnoho historických památek, pěších turistických tras a více než 450 km cyklostezek [25].
- **Bechyně** – opět menší rodinné lázně, v jejichž okolí se nachází lesopark, jsou navíc výborné na dostupnost do historického centra Bechyně. Dominantou lázeňského komplexu je nově vystavená lázeňská budova Olga, která tvoří centrum Bechyňských lázní. Jsou vyhlášeny pro svou úspěšnou léčbu, a to zejména pohybového ústrojí (ale i kožních a nervových onemocnění). Mají vlastní přírodní zdroje unikátní slatiny, těžené v oblasti blízkých Komárovských blat. Nabízí se zde individuálně sestavené lázeňské programy, pobyty pro seniory nebo víkendové pobyty pro odstranění bolesti, napětí a uvolnění celého těla [26].
- **Teplíce nad Bečvou** – lázně mají bohatou historii, poskytují špičkovou kardiologickou léčbu a unikátní léčebný zdroj - minerální vodu bohatou na oxid uhličitý. Lázně se nachází asi 40 km východně od Olomouce v údolí řeky Bečvy. Sílu lázeňské léčby umožňuje přírodní prostředí. Léčí se zde nemoci pohybového

ústrojí, obezita a civilizační nemoci, také nemoci oběhového ústrojí, onkologická onemocnění a nemoci nervové soustavy [41].

- **Jeseník** – Lázně Jeseník jsou též známy jako Priessnitzovy léčebné lázně. Nachází se v nedotčené přírodě Rychlebských hor a Hrubého Jeseníku v nejsevernějším cípu Olomouckého kraje. Název nese jméno jejich zakladatele Vincenze Priessnitze a jsou úplně prvním vodoléčebným ústavem světa. Lázně poskytují ucelený komplex léčebné rehabilitace se specializací na psychosomatickou oblast. Místní unikátní klima také příznivě působí na nemoci štítné žlázy a dýchacích cest. Význam má i léčba kožních nemocí od lupénky, po recidivující ekzémy včetně atopického. K léčené indikace se řadí i léčba diabetu [25].
- **Karviná – Darkov** – Lázně Darkov se nachází na severovýchodě České republiky a jsou tvořeny dvěma léčebnými zařízeními: Léčebna Darkov v Karviné–Lázních Darkov a Rehabilitační sanatorium v Karviné–Hranicích. Na rozdíl od jiných lázní, zde chybí prostředí přírody i architektura. V léčbě se využívá přírodního bohatství, které tvoří jodobromové vody s vysokým obsahem jódu. V lázních Darkov se léčí nemoci pohybového, nervového, oběhového ústrojí, ale i kožní nemoci či gynekologické problémy.
- **Hodonín** – lázně se nachází na jižní Moravě a poskytují cílenou léčebnou a rehabilitační péči i obyčejnou relaxaci. Přírodním léčebným zdrojem používaným v Lázních Hodonín je jodobromová minerální voda – solanka. Ta se využívá při léčbě cévních a neurologických onemocnění, při nemocech pohybového systému, gynekologických problémech, stavech po popáleninách. Má výrazné celkové protizánětlivé a lokální hojivé účinky. Využívá se prostřednictvím individuálních koupelí [25].
- **Lázně Kynžvart** – jde o lázně rodinného typu (s dětmi se mohou léčit i jejich rodiče). Jde o významné lázně pro léčbu netuberkulózních nemocí cest dýchacích a nemocí kožních. Léčí se zde rovněž nemoci ledvin a cest močových, obezita, onemocnění pohybového aparátu a nemocí trávicího ústrojí [25].
- **Dubí** – nachází se v severní části České republiky. Léčí se zde onemocnění pohybového a nervového aparátu, a to i těžší případy. K léčbě se využívá léčebné minerální vody – Vincentky a rašeliny [43].

Lázeňský prostor v České republice je celkem dosti diferencován. V Západočeských lázních (Karlovarský a Plzeňský kraj) se nachází kolem 43 % všech lázeňských zařízení (82 zařízení, z toho 17 státních) a 46 % disponibilní lůžkové kapacity v ČR (25,1 tis. lůžek v lázeňských zařízeních + dalších 25 tis. lůžek v hromadných ubytovacích zařízeních). Na dalším místě – ohledně rozsahu lázeňských kapacit se nachází kraj Olomoucký (např. Jeseník, Lipová – Lázně, Velké Losiny, Teplice nad Bečvou) následován krajem Zlínským (především Luhačovice). V Praze a kraji Vysočina neexistuje žádná lokalita se statusem lázeňského místa. Většina nejdůležitějších lázní se nachází v Čechách, na Moravě je možné zmínit jen Luhačovice a Jeseník [26].

3.4.3 Právní úprava lázeňství v České republice

Právní úprava lázeňství u nás rovněž prošla významným vývojem. Legislativní předpisy řešící lázeňskou problematiku se na českém území objevily až v druhé polovině 19. a na začátku 20. století. Pro oblast Čech byl vytvořen lázeňský zákon č. 38/1868 č.z.z., který řešil postavení lázeňských měst Františkových Lázní, Karlových Varů, Mariánských Lázní a Teplic. Zákony pro Moravu a Slezsko měly obecný charakter a byly vydány později, specificky pro Slezsko se jednalo o zákon č. 30/1907 s.z.z. a pro Moravu o zákon č. 49/1914 m.z.z. Právní úprava zformována za Rakouska-Uherska byla převzata Československem tzv. recepčním zákonem č. 11/1918 Sb. a zůstala v podstatě shodná. Po stagnaci zapříčiněné první světovou válkou se české (či spíše v té době československé) lázeňství začalo v druhé dekádě první republiky znovu rozvíjet a ustálila se návštěvnost. Plány na další rozvoj našeho lázeňství zmařil mezinárodně politický vývoj, který v roce 1938 znamenal zánik Československé republiky. V dalších letech německé okupace (1939-1945) se lázeňská zařízení dostala do situace jako za předchozí světové války. Lázeňské objekty musely sloužit často jako vojenské nemocnice, mnohdy v nich byly ubytovány přímo armádní jednotky. V období Protektorátu Čechy a Morava ale došlo poprvé k zakotvení ochrany léčivých zdrojů: dne 16. června 1939 bylo vytvořeno vládní nařízení č. 223/1939 Sb. o ochraně přírodních léčivých zdrojů. Při tehdejším ministerstvu sociální a zdravotní správy byl založen Inspektorát pro přírodní léčivé zdroje [18].

Podstatnou změnou legislativního postavení českého lázeňství bylo jeho znárodnění zákonem č. 125/1948 Sb. o znárodnění přírodních léčivých zdrojů a lázní a o začlenění a správě konfiskovaného lázeňského majetku. Následně byl proces etatizace

dokončen podřízením všech lázeňských zařízení jedinému provozovateli: Československým státním lázním. V roce 2001 začala platit novela právní úpravy českého lázeňství. Nový „lázeňský zákon“ musel zejména reagovat na celkové změny, kterými česká společnost prošla od začátku roku 1989. Ve spojitosti s ním došlo k velké změně chápání vlastnictví přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod. Uvedené zdroje už podle této nové úpravy nemohou být předmětem vlastnictví, ale jsou (slovy důvodové zprávy k lázeňskému zákonu) pokládány za tzv. „veřejný statek“, jehož využívání a ochrana je upravována státem. K využívání zdrojů zavedl lázeňský zákon povolovací režim [19].

Záměrem nové legislativní úpravy bylo také vytvoření ucelené zákonné úpravy řešící lázně a přírodní léčivé zdroje. Úprava nacházející se v zákoně o péči o zdraví lidu nemohla už vyhovovat společenským nárokům. Jedním ze záměrů úpravy bylo odpovědět na tendenci zpříšňování ochrany léčebných lázní, lázeňských míst, přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod. Změny realizované lázeňským zákonem rovněž souvisí s přijetím vodního zákona (zákon č. 254/2001 Sb.), jehož vládní návrh byl vytvořen současně, a z toho důvodu jsou těsně propojeny. Zatímco stávající legislativní pojetí přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod bylo takové, že tyto zdroje byly ve vlastnictví státu, což vyplývalo jak ze zákona o péči o zdraví lidu, ale i z pořadí platného zákona č. 125/1948 Sb. o znárodnění přírodních léčivých zdrojů a lázní a o začlenění a správě konfiskovaného lázeňského majetku. Uvedená úprava navázala na vodní zákon, který co se týče povrchových a podzemních vod vytváří obdobnou právní konstrukci. K využívání zdrojů zavedl lázeňský zákon povolovací režim. Zachoval i možnost odběru (veřejného užívání) historicky volně přístupných zdrojů. Rozsah tohoto odběru nesmí být větší 10 % vydatnosti zdroje, maximálně ale 6 l/min. [18].

Z hlediska současné platné právní úpravy lázeňství v České republice je možné zmínit především:

- Zákon 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).
- Vyhlášku č. 370/2001 Sb., o zkoušce o odborné způsobilosti k výkonu odborného dohledu nad využíváním a ochranou přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod.

- Nařízení vlády č. 385/2001 Sb., kterým se stanoví jednotková výše poplatku za přírodní minerální vodu odebíranou ze zdroje přírodní minerální vody
- Vyhlášku č. 423/2001 Sb., kterou se stanoví způsob a rozsah hodnocení přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod a další podrobnosti jejich využívání, požadavky na životní prostředí a vybavení přírodních léčebných lázní a náležitosti odborného posudku o využitelnosti přírodních léčivých zdrojů a klimatických podmínek k léčebným účelům, přírodní minerální vody k výrobě přírodních minerálních vod a o stavu životního prostředí přírodních léčebných lázní (vyhláška o zdrojích a lázních).
- Sdělení č. 427/2001 Sb., Ministerstva zdravotnictví o vydání osvědčení o přírodních léčivých zdrojích a zdrojích přírodních minerálních vod a o zrušení osvědčení přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod.
- Vyhlášku č. 2/2015 Sb., o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče.

Plus je možné zmínit navíc dalších několik vyhlášek, nařízení nebo sdělení Ministerstva zdravotnictví, které se týkají konkrétních lázeňských míst a oblastí u nás, například: Vyhláška č. 13/2012 Sb., o stanovení ochranných pásem přírodního léčivého zdroje ložiska peloidu Labiště lázeňského místa Lázně Toušeň a vymezení konkrétních ochranných opatření; dále třeba Vyhláška č. 320/2005 Sb., o stanovení ochranných pásem zdroje přírodní minerální vody v Očihově a vymezení konkrétních ochranných opatření (vyhláška o ochranných pásmech zdroje přírodní minerální vody v Očihově), či Nařízení vlády č. 86/2016 Sb., o stanovení lázeňského místa Ostrožská Nová Ves a statutu lázeňského místa Ostrožská Nová Ves; Nařízení vlády č. 137/2017 Sb., o stanovení lázeňského místa Lednice a statutu lázeňského místa Lednice a další.

Hlavním právním dokumentem upravujícím lázeňství je tedy lázeňský zákon. Ten vymezuje „...*podmínky pro vyhledávání, ochranu, využívání a další rozvoj přírodních léčivých zdrojů, zdrojů přírodních minerálních vod určených zejména k dietetickým účelům, přírodních léčebných lázní a lázeňských míst.*“ [49] Ve svém obsahu zahrnuje na začátku vymezení některých základních pojmů, dále se věnuje především vymezení zdrojům, jejich využívání a osvědčení a jeho získávání, povolení k využívání zdrojů aj. Dále pak povinnosti uživatelů zdrojů, odborného dohledu, stanovení ochranných

pásem, podmínky pro stanovení přírodních léčebných lázní, podmínky pro stanovení lázeňského místa, případně roli státní správy v oblasti lázeňství.

3.5 Lázeňské služby

Lázeňství vzniklo zejména jako zdravotnická – léčebná aktivita. Návštěvníci navštěvují lázně většinou kvůli léčení, prevenci nebo rehabilitaci, v poslední době ale přibývá i odpočinkových, rekondičních, ozdravných a rekreačních pobytů. Na to reaguje také nabídka jejich služeb. V rámci uvedené skupiny se lázeňsko-léčebný cestovní ruch orientuje na zdravotní regeneraci aktérů cestovního ruchu a žádá si dlouhodobý pobyt na jednom místě. Z ekonomického pohledu je lázeňství součástí cestovního ruchu a lázeňská místa se stala také důležitými středisky cestovního ruchu (mezinárodní klientela se rekrutuje nejvíce z Německa a Ruska), současně lázně a lázeňský provoz pomáhají se snižováním sezónnosti vybraných lokalit v cestovním ruchu [26].

Základní lázeňské služby si lze představit tedy jako:

- **zdravotně léčebné služby** – lázeňská léčba se určuje vždy v závislosti na konkrétním onemocnění a jeho léčbě. Zahrnuje různé procedury, které předepisuje lékař ať už co do jejich intenzity, tak četnosti. Předpis těchto služeb je přísně individuální, nelze zde aplikovat žádné obecné schéma. Některé zdravotně léčebné služby jsou u určitých pacientů kontraindikovány (u onkologických pacientů horké procedury aj.) [43]. Ze zdravotně léčebných služeb lázeňská zařízení poskytují např. pitné kúry, uhličitě koupele (vodní i suché), masáže, kinezioterapii (skupinová, individuální, ve vodě, fitness, přístroje), termoterapie: peloidy (rašelinové a slatinné koupele, zábaly), parafín, fango, pelotherm, kryosáčky, kryokomory. Fyzikální léčba pak zahrnuje např. galvanizaci, diadynamik, interference, diatermie, magnetoterapie, světloléčbu, ultrazvuk. Součástí nabídky bývá rovněž různě zaměřená fyzioterapie, pro pacienty přicházející s psychickými problémy pak i relaxační techniky, autogenní trénink, jóga, pohybové aktivity, léčebný tělocvik aj [26]. Tyto aktivity mohou probíhat buďto individuálně nebo i skupinově. Mohou být poskytovány na jednom místě nebo klient na ně dochází do různých zařízení v okolí. Ačkoliv pacient často přichází už s doporučením lékaře, součástí zdravotně léčebných služeb je i výchozí a závěrečná kontrola přímo u lékaře v lázních.

- **ubytovací služby** – typ ubytování si buď vybírá klient lázní sám, v případě, že do lázní jede jako samoplátce, nebo je mu nabídnuto ubytování v rámci komplexních lázeňských služeb. Nejčastěji se lidé ubytovávají přímo v lázeňských domech, hotelech, penzionech nebo mohou volit např. ubytování v soukromí. Lázeňské domy či hotely často disponují přímo ve svých prostorách interním lázeňským zařízením. Jde o zdravotně provozní jednotku, v níž se soustřeďují léčebná a diagnostická zařízení. V lázeňských domech je pak vyžadováno dodržování určitých pravidel (dodržování klidu aj.). Samoplátci pak mají na výběr obvykle více možností, které se odvíjí od jejich finančních možností (volba typu hotelu podle nabízených služeb, komfortu aj.). I ubytování může být poskytováno samostatně (pokoj pro jednoho) nebo v menších skupinkách. Cena se odvíjí také od toho, zda-li klienti přijíždí v sezoně nebo mimo sezonu.
- **stravovací služby** – i stravování se odvíjí od toho, s jakým problémem klient do lázní přijíždí a podle toho, jestli jde o samoplátce nebo ne. Často je součástí lázeňského pobytu a léčby stanovení dané diety (zejména u pacientů s gastrointestinálními problémy, cukrovkou apod.), kterou musí jako součást léčebné péče dodržovat [43]. Stravování probíhá nejčastěji přímo v místě ubytování či různých k tomu zařízených místech. Samoplátci si pak způsob stravování mohou zvolit dle vlastního uvážení a finančních možností a zpravidla pak navštěvují přílehlá restaurační zařízení, bufety apod.
- **společensko-kulturní služby** – v současné době je nabídka doplňkových společensko-kulturních služeb značně bohatá. V rámci společenských domů nebo i nabídek lázeňských domů či přílehlých kulturních zařízení dnes mohou návštěvníci lázní navštěvovat divadelní představení, různé přednášky, koncerty, promítání filmů, taneční zábavy, seznamovací večírky aj.
- **sportovní a doplňkové služby** – součástí nabídky bývá také sportovní vyžití ať už v rámci plavání, tenisových kurtů, squashe, stolního tenisu, minigolfu, bowlingu, půjčovny kol, jízdy na koni, vodní sporty, vždy podle možností daných lázní. V rámci doplňkových služeb pak mohou návštěvníci lázní využívat např. peněžní a směnárenské služby, bankomaty, nakupovat suvenýry, kosmetiku a pohlednice, noviny, navštívit butiky, kadeřnictví, manikúru, pedikúru, prádelnu a čistírnu aj.

Lázeňskou péči, včetně stanovení míry naléhavosti, poskytovanou jako důležitou součást léčebného procesu, doporučuje ošetřující lékař, potvrzuje revizní lékař a platí konkrétní zdravotní pojišťovna. Návrh na léčbu v lázních předkládá na předtištěném formuláři zdravotní pojišťovny registrující praktický lékař či ošetřující lékař. Pojištěnci zdravotních pojišťoven mohou využívat buď komplexní lázeňskou péči (KLP), eventuálně příspěvkovou lázeňskou péči (PLP). KLP včetně služeb s ní souvisejících plně hradí zdravotní pojišťovny. PLP prezentuje částečně hrazenou péči. Dětem a dorostu je poskytována komplexní lázeňská péče až na případy, kdy o léčbu prostřednictvím příspěvkové péče požádají rodiče pacienta. Komplexní lázeňská péče navazuje na péči ústavní či specializovanou ambulantní zdravotní péči. Zaměřuje se na doléčení, zabránění vzniku invalidity a nesoběstačnosti nebo na minimalizaci rozsahu invalidity. Vztahuje se i k nemocem z povolání a dalších druhů poškození zdraví při výkonu povolání [41].

U účastníků nemocenského pojištění je poskytována během jejich dočasné pracovní neschopnosti. Jízdné do lázeňského zařízení není dle nové úpravy propláceno, pacient navíc na místě platí lázeňský poplatek. PLP se poskytuje hlavně pojištěncům s chronickým onemocněním, a to jednou za dva roky, pokud lékař nerozhodne jinak. Stravu, ubytování, jízdné (do lázní a zpět) a lázeňský poplatek si platí lidé sami. Lázeňská péče je čerpána v rámci dovolené [51]. Ambulantní péče se hradí zdravotními pojišťovnami dle poukazu na ošetření FT či K. V průkazu FT se vypíše procedury odesílajícím lékařem. Jde-li o průkaz K, realizuje vstupní vyšetření rehabilitační lékař. Lázeňské služby lze využívat i jako samoplátce, kdy si všechny náklady spojené s pobytem a léčbou hradí sám pacient. Pak není třeba mít ani lékařské doporučení a doba pobytu není nijak omezena. Předpokládá se, že pacient v lázních stráví minimálně jednu noc. Kratší péče se pokládá za ambulantní. Všechny léčebné procedury, které jsou v lázních poskytovány, se předepisují po konzultaci s lékařem a vstupním lékařským vyšetřením. Mimo klasických léčebných pobytů si mohou klienti vybírat i z různých „léčebných balíčků“ [41].

Vavrečková a Vaniček (2014) uvádí, že současná struktura nabídky služeb v lázních se postupně mění, a to od dlouhodobých léčebných pobytů (spíše následná péče, léčba chronických onemocnění) k preventivní péči primární povahy [43]. Lze zaznamenávat zkracování délky pobytu a nahrazování léčebné péče službami spíše relaxačního charakteru. Tak se v lázeňských zařízeních formuje postupně prostor pro prolínání klasického lázeňství a wellness.

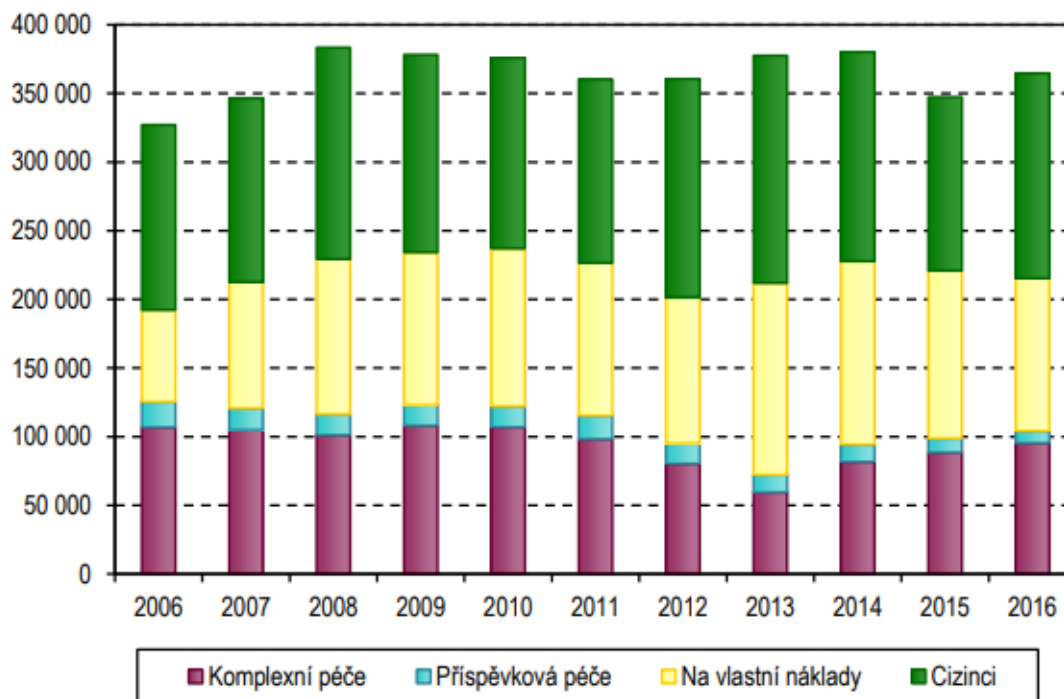
Plecháček (2012) například na příkladu Jánských lázní uvádí, že například zahraniční klienti vyhledávají špičkovou terapii českých fyzioterapeutů, kteří jsou vybaveni tzv. Vojtovou metodou, která je velmi známá a populární [74]. Zájem je tak o služby související s nově pořizovanými přístroji (např. pro robotickou rehabilitaci aj.). Lázně si také začaly uvědomovat souvislost fyzického a psychického stavu a součástí nabídky se stává i psychologická péče. Takové služby pomáhají lépe se klientům vyrovnat s následky nějakých vážných nemocí či úrazů, což se pozitivně odrazí na jejich celkovém stavu. Podobně je možné využívat i různé další druhy terapií, oblíbená bývá také terapie za pomoci zvířat, a tak některé lázně nabízí např. i canisterapii (léčba za pomoci psa).

3.5.1 Účastníci lázeňského cestovního ruchu

Podle výkazů registrovaných poskytovatelů lázeňské léčebně rehabilitační péče v roce 2016 navštívilo lázně pro využití lázeňské léčebně rehabilitační péče celkem 364 648 pacientů. Z nich 353 145 (96,85 %) tvořily dospělé osoby. Množství dorostenců a dětí využívajících lázeňská zařízení v roce 2016 činilo 11 503 osob. Z celkového počtu pacientů tak šlo jen o 3,15 %. Podobně jako v roce 2015 nejvíce lázeňskou péči využívali samoplátcí. Léčbu si uhradilo 148 805 tj. (40,81 %) cizinců a 110 993 (30,44 %) pacientů z naší země. Celkem 84 537 (23,18 %) pacientům byl pobyt hrazen jako komplexní lázeňská péče a 8 810 (2,42 %) PLP. Pacienti v lázních pobýli celkem 4 854 518 ošetrovacích dní. Z nich dospělí pacienti 4 552 888 (93,79 %) ošetrovatelských dní. Pouze nepatrnou část ošetrovacích dnů 301 630 (6,21 %) tvořil dorost a děti. V roce 2016 bylo pacientům KLP poskytnuto 2 125 854 (43,79 %) dní a PLP 173 174 (3,57 %) dní. Cizinci využili 1 554 225 (32,02 %) dní a tuzemci 699 635 (14,41 %) dní [41].

Vývoj celkového počtu klientů lázeňských zařízení pak zobrazuje níže zobrazený graf. Je možné si všimnout, že jejich počty jsou celkem vyrovnané a oscilují kolem čísla 350 000 klientů s maximy v letech 2008 a 2014.

Graf 1 Celkový vývoj počtu pacientů lázeňských zařízení.



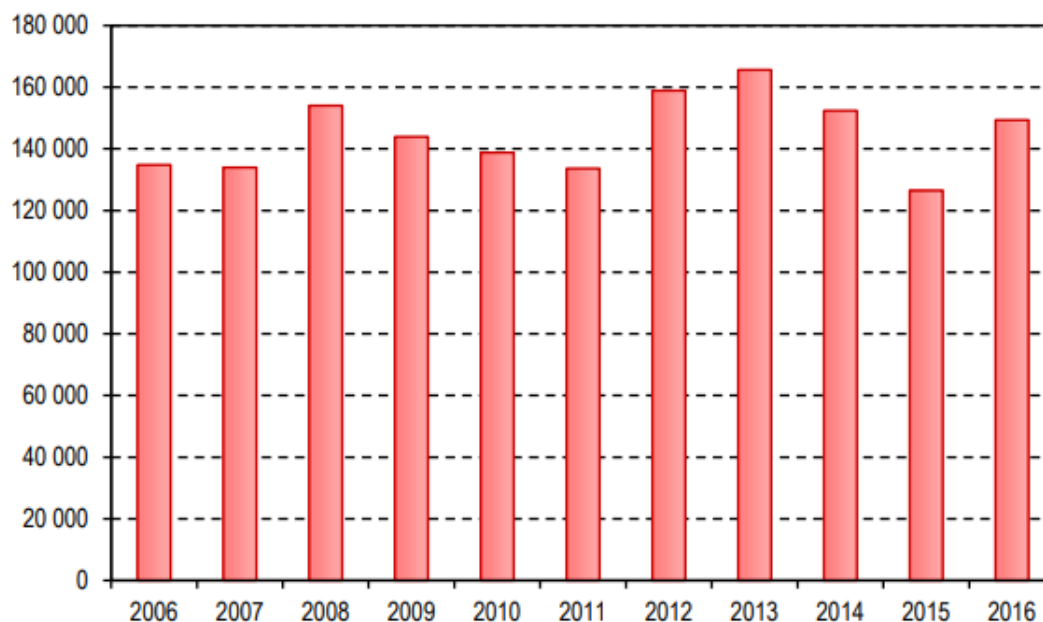
Zdroj: [41]

Ačkoliv více než polovinu lázeňských hostů u nás představují pacienti s komplexní léčbou, pořád více se zvyšuje množství klientů se zájmem o relaxační, rekondiční a preventivní lázeňské programy. Významně se zvyšuje i množství zahraničních návštěvníků českých lázní – zatímco v období let 1997–2004 činilo toto množství průměrně za rok 120 tis. zahraničních návštěvníků; po vstupu ČR do EU se toto množství významně zvětšilo, v roce 2006 dosáhl skoro 296 tis. osob a v roce 2007 přesáhl 317 tis. osob [19].

Samotní pacienti léčebných lázní tvořili valnou většinu lázeňských hostů. V roce 2000 dosahovalo toto číslo kolem 93 tis. osob (v porovnání s cca 32 tis. tuzemských pacientů); v roce 2006 následně 135 tis. osob zahraničních na rozdíl od 67 tis. osob tuzemských pacientů. Přitom se zřetelně transformovala skladba pacientů na základě způsobu úhrady lázeňské léčby. V roce 2000 získali tuzemští pacienti léčení na náklady zdravotní pojišťovny 55 %, tuzemští pacienti léčení na vlastní náklady 11 % a 34 % zahraniční pacienti. Uvedený poměr se postupem času pozměňoval, až v roce 2006 bylo možné zaznamenat tyto hodnoty: 30 % tuzemští pacienti léčení na náklady zdravotní pojišťovny, 27 % tuzemští pacienti léčení na vlastní náklady, eventuálně s příspěvkem státu a plných 43 % prezentovali zahraniční pacienti [19].

Níže na grafu je pak znázorněn vývoj počtu cizinců v českých lázních. I ten kolísá, kdy od roku 2011 až do roku 2013 významně jejich počty stoupaly, následně došlo k poklesu a v roce 2016 jejich počty opět začaly stoupat.

Graf 2 Vývoj počtu cizinců v lázeňských zařízeních v letech 2006 až 2016



Zdroj: [19]

Co se týče konkrétně klientů českých lázní ze zahraničí, tradičně tvoří Česká republika oblíbenou destinaci pro anglosasy a občany zemí bývalého Sovětského svazu. Důležití jsou pro české lázně rovněž turisté z arabských zemí, kteří přijíždějí ve větších skupinách a pobývají u nás i několik týdnů. Nejzajímavější a nejnavštěvovanější cizinci je Karlovarský kraj, kam cestuje více než 90 % lázeňských hostů ze zahraničí. V ostatních regionech se jejich množství spíše snižuje. Očekávání od lázeňské péče je u českých a zahraničních klientů odlišné. Zatímco Češi lázně pořád vnímají jako léčebnou instituci, cizinci mají zájem častěji o relaxaci [60].

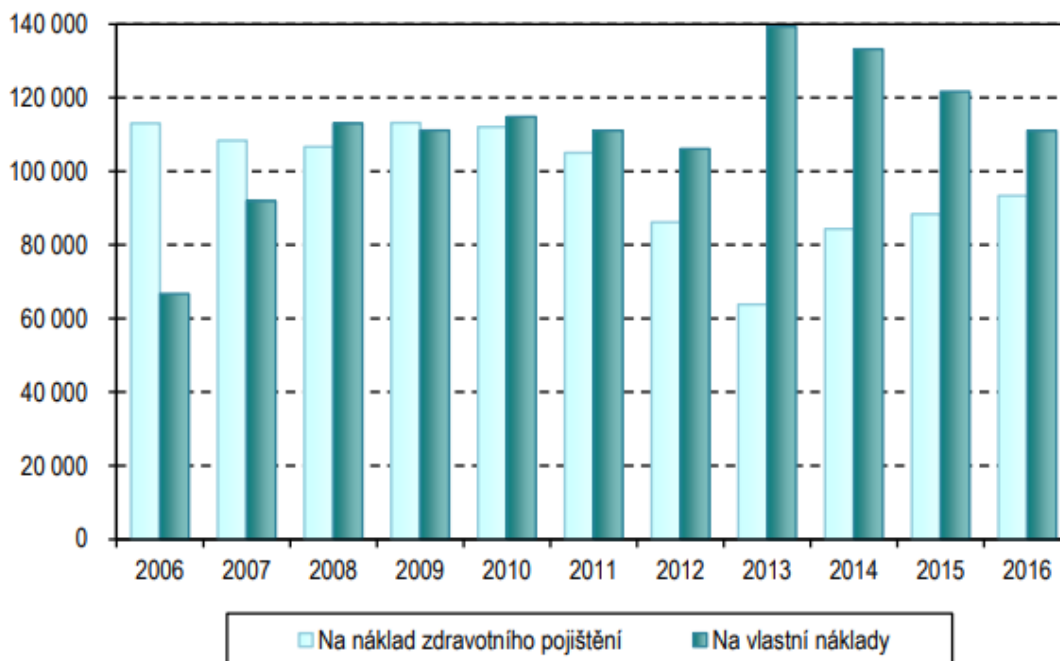
Druhým nejnavštěvovanějším lázeňským krajem u nás je pak s poměrně velkým odstupem Zlínský kraj, který navštívilo např. v roce 2012 více než 65 tis. lázeňských hostů (5 tis. cizinci + 60 tis. Češi), což bylo zhruba stejně jako v roce 2011. Třetím nejnavštěvovanějším českým lázeňským krajem byl v roce 2012 Olomoucký kraj, do něhož přijelo 50 tis. lázeňských hostů (1 tis. cizinci + 49 tis. Češi) a šlo o meziroční nárůst o 7,4 %! Nejvíce zahraničních turistů v roce 2012 přijelo do českých lázní z Německa (162 tis.) a z Ruska (84 tis.). Ruská klientela bývá s úrovní lázeňských služeb v

Karlovarském kraji nadmíru spokojena, zejména co se týče jazykové vybavenosti českého personálu. Většina ruských turistů totiž mluví jen rusky a v lázeňských městech v Karlovarském kraji nemají problém se domluvit. Navíc mohou využít přímé lety Karlovy Vary – Moskva, s odlety/přílety skoro každé dva dny, které zajišťují České aerolinie a Aeroflot. Ovšem nespokojení bývají ruští návštěvníci s neřešenými nešvary českého cestovního ruchu, jako např. služby poskytované českými taxikáři a jejich chování k cizincům [73].

Ovšem jak uvádí některé lázně, v poslední době lze zaznamenat menší výpadek hostů z Ruska a Libye, které nahrazují jiní, často právě Arabové a další muslimská klientela [53]. Hlavním důvodem je, že Libye, která je v konfliktu, má potíže s dlouhodobými vízy. Specifikem zahraničních klientů je, že si pobyt v lázních a léčbu platí jako samoplátci. Navíc je pro ně charakteristické to, že v lázních zůstávají na rozdíl od českých samoplátců déle, jezdí i na půl roku až rok. Je to proto, že přijíždějí ne výjimečně v těžkém stavu na vozíku. Českou republiku si volí i po porovnání zdravotnictví na evropské úrovni, například s nemocnicí v Egyptě. Péče je tam poněkud jinde, i když arabští lékaři jsou mnohdy schopni i s menším vybavením diagnostikovat pacientův problém. Výjimkou jsou jen Emiráty, které jsou na úrovni Evropy a v nemocnicích mají světové vybavení i lékaře. Často tito zahraniční klienti přijíždí do lázní i s doprovodem, s pacientem mužem často přijede i jeho žena či ženy, děti a jejich chůva, případně s matkou dojede syn a vnučky. Není to ale pravidlo.

Na níže uvedeném grafu je zobrazen vývoj počtu dospělých pacientů v lázeňských zařízeních, a to už od roku 2006 do 2016. Je možné si všimnout, že počty pacientů na náklady zdravotního pojištění byly až zhruba do roku 2011 celkem vyrovnané, následně významně poklesly v roce 2013 a od té doby postupně pozvolna stoupají, ovšem na míru z předešlých let se dosud nedostaly [41]. Vývoj počtu pacientů využívajících lázeňskou péči na vlastní náklady od roku 2006 vesměs stoupal až do roku 2010, kdy je možné vidět nepatrné snížení a poté v roce 2013 skokový nárůst (oproti skokovému propadu péče poskytované ze zdravotního pojištění). Další roky pak počty těchto pacientů pozvolna klesaly.

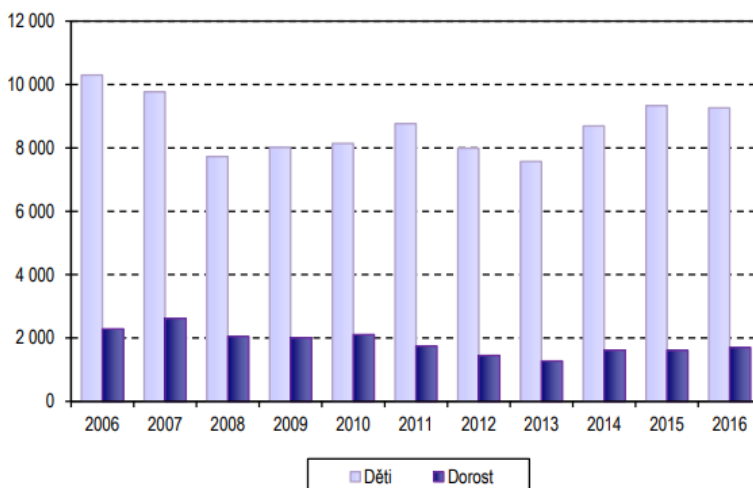
Graf 3 Vývoj počtu dospělých pacientů v lázeňských zařízeních (bez cizinců).



Zdroj: [41]

Další graf pak znázorňuje vývoj počtu dorostenců a dětí využívajících lázeňskou péči. Je možné si všimnout, že zde nějaké viditelné propady či skoky příliš nejsou a počty jsou celkem vyrovnané. U dorostu kolísají v průběhu sledovaných let mezi zhruba 7 až 11 tisíci a u dětí pak oscilují kolem 2 000 klientů [41].

Graf 4 Vývoj počtu dětských pacientů a dorostu v lázeňských zařízeních (bez cizinců).



Zdroj: [41]

U dospělých klientů tvořily nejčastější indikaci nemoci pohybové (57,9 %) a nemoci nervové (17,8 %). Z nervových onemocnění se jednalo u dospělých osob nejčastěji

o kořenové syndromy s iritačně zánikovým syndromem. Poté to byly hemiparézy a paraparézy cévního původu a roztroušená skleróza a další demyelinizační onemocnění. Koxartroza, gonartroza, ortopedické operace s kloubní náhradou tvořily největší kategorii pohybových nemocí hospitalizovaných v lázních u dospělých. U dětí a dorostu se jednalo o nemoci nervové (mozková obrna, mozečkové syndromy a hybné poruchy vlivem postižení mozku) a poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí (Diabetes mellitus, obezita). U dorostu v poslední době stouply hospitalizace v lázních pro gynekologické indikace. Šlo o stavy s pooperačními komplikacemi v malé pánvi a jiné břišní operace týkající se krajiny malé pánve. Prvenství u dětí podobně jako v předcházejících letech měly nemoci dýchací (chronická bronchitis, asthma bronchiale) [41].

Jak již bylo naznačeno, značnou část klientů lázeňských zařízení tvoří i cizinci. Jejich vývoj zobrazuje graf níže. Jejich počty rovněž celkem kolísají, ale zhruba se pohybují kolem čísla 140 000 klientů ročně.

3.5.2 Wellness

Nedílnou součástí lázeňství je rovněž wellness a zdravotní cestovní ruch. Pořád důležitější se jeví propojování klasické lázeňské péče a wellness služeb jako jedna z možností, jak se podílejí na uspokojení stále se zvyšujících požadavků lázeňského hosta. Lázeňská klientela má k dispozici nabídku krátkodobých preventivních lázeňských produktů, ale rovněž produktových wellness balíčků. Wellness a lázeňství prezentují charakteristickou formu cestovního ruchu, využívají obdobnou infrastrukturu a přinášejí příznivý hospodářský i multiplikační efekt. Oproti lázeňství je ovšem wellness v jistém úhlu pohledu filozofii a způsobem přístupu k životu samotnému [43].

Termín wellness je dnes poměrně oblíbený a lze se s ním setkat v postatě kdekoliv. Vysvětlení tohoto pojmu však může být poněkud komplikované. Například Tröndle (2008) uvádí, že pojem wellness lze vysvětlit jeho rozložením, kdy toto slovo vzniklo spojením slov „wellbeing“ (zdraví a pohoda) a „fitness“ (fyzická kondice) [40]. Výchozí myšlenkou slovního spojení tak bylo znovunastolení harmonie těla, duše a mysli prostřednictvím jemného a blahodárného pohybu. Vavrečková a Vaníček (2014) dávají pojem wellness do souvislosti se stavem pohody, uvolnění [43]. Definování pojmu vidí spíše ve slově řeckého původu kalokagathia – harmonický soulad a vyváženost těla (kalós) a dobrého ducha (agatós), ale také ctnosti a statečnosti.

Cathala (2007) pak na wellness nahlíží jako na „...cestu, přístup, který jsme zaujali k sobě samému a k okolí. Wellness je filosofie, pro kterou se svobodně rozhodneme a kterou budeme vyznávat“ [4, str.14]. Raudenská a Javůrková (2011) zase o wellness hovoří jako o:

- Metodách, které se zaměřují na rovnováhu mysli a těla, tj. všeobecný pocit tělesné a duševní pohody; jedná se tak o určitý potenciál, který může daný jedinec využít a k němuž je nějak způsobilý.
- Procesu volby (provádění určitých rozhodnutí) pro zdárnou existenci.
- Způsobu života orientovaném směrem k optimálnímu stavu zdraví, duševní a psychické pohodě, kterého je daný jedinec schopen dosáhnout [34].

Z ekonomického hlediska je možné wellness vymezit jako „...souhrn ekonomických činností různých oborů a odvětví, které svými výsledky uspokojují potřeby zákazníků wellness center“. Na trhu wellness služeb prezentují poptávající zákazníci, kteří využívají služeb wellness center, a nabízející následně provozovatelé konkrétních wellness zařízení. Kvalita lidských zdrojů je v této oblasti pokládá za značně důležitou součást služby. Wellness zasahuje do různých sfér ekonomického a sociálního života společnosti. Výdaje na něj alokované a s ním související jsou součástí hrubého domácího produktu a podílí se na přebytkové platební bilanci země. Rozvoj oboru wellness služeb posiluje investiční činnost a zaměstnanost [32].

Na wellness je možné nahlížet opravdu různě. Cathala (2007) rozlišuje například interní a externí wellness koncepty [4]. Externí se orientují na tělo, interní kombinují metody rozvíjející a uspokojující mentální, psychickou a emocionální lidskou podstatu. Wellness lze rozlišovat i jinak:

- Skupinové wellness aktivity („aktivní“) – skupinová péče, péče terapeuta o skupinu zákazníků.
- Přijímaná péče („pasivní“) – péče terapeuta o jednoho zákazníka.
- Sebepečce („autonomní“) – péče člověka o sebe samého, aktivní přístup vůči sobě samému.

Wellness jako samostatná disciplína vznikla až v 60. letech 20. století. Za zakladatele wellness se považuje americký lékař Halbert L. Dunn, který v 60. letech 20. století zavedl slovo wellness, fitness či happiness. V knize, kterou vydal v roce 1961 pod

názvem „High Level Wellness“ prezentoval své myšlenky na zdravý životní styl a definoval pojem wellness. Ve svém přístupu odmítl západní medicínu odlišující od sebe tři složky člověka, tj. tělo, mysl a ducha. Jeho myšlenkou byl fakt, že jen vzájemným propojením uvedených tří do sebe zasahujících složek je možné dosáhnout špičkového wellness. Počáteční nezáměr o jeho myšlenky se pomalu změnil a dostávaly se do povědomí lékařů a odborníků, nejdříve v USA následně i v Evropě. Díky němu se myšlenky wellness dostaly i mezi veřejnost a začaly být pořád oblíbenější. V roce 1977 vznikla v USA nezisková organizace „National Wellness Institute“ se záměrem rozšiřovat wellness po celém světě a poskytovat odborníkům ve wellness odbornou a profesní spolupráci. Podstatou je transformace psychické, intelektuální, emoční a sociální pohody, tudíž harmonie těla a mysli [43].

Do České republiky záležitosti ohledně wellness přišly později, a to hlavně kvůli separaci České republiky od ostatních západoevropských zemí do roku 1989. Další příčinou pozdějšího příchodu wellness do České republiky může být lázeňství, které si udržovalo na rozdíl od dalších vyspělých zemí vesměs medicínskou povahu. Až v 90. letech 20. století začaly být nabízeny i wellness služby, a to v rámci lázeňských zařízení, která je mohly zahrnout do speciálních balíčků. Dalšími provozy, kde bylo možné brzy nabízet wellness služby, byly beauty a fitness centra, či rovnou komplexní wellness centra. K nejčastěji poskytovaným sportovním aktivitám ve wellness centrech v České republice patří nejen různé pohybové aktivity, ale vyhledávanější jsou rovněž sauny, parní kabiny, whirlpools, masážní a kosmetické služby [43].

Wellness tak bývá aktuálně uplatňován různě. V dnešní době si lidé nejčastěji s pojmem wellness spojí různá wellness centra nebo wellness pobyty. Wellness centra jsou dnes součástí nabídky služeb skoro každého města či lázní, kde se řadí k nabízeným zdravotně-relaxačním odpočinkovým programům. Jejich součástí bývají rovněž různé sportovní aktivity. V těchto centrech či programech mohou lidé využít od fitness, různých sportů (squash, jóga, spinning, pétanque, stolní tenisu, minigolfu, jízda na koni apod.). Některá speciální centra nabízí např. i rybolov, vyhlídkové lety, paintball či šermířské souboje. Uvedené pobyty bývají momentálně ve značné oblibě, v nabídkách cestovních kanceláří je možné nalézt pod různými názvy jako např. Detoxikační víkend, Rychlokurz energie, Omlazující ájurvédský léčebný program pro zvýšení energie a životní síly, Prodloužený víkend pro muže, Pobyt pro zamilované, Intenzivní regenerační pobyty

či Letní pobyt pro očistu těla i ducha. Bývají koncipovány jako pobyty pro jednotlivce, pro dva, pro celé rodiny, pro specifické skupiny (ženy, muži apod.) aj [23].

Lázeňství, stejně jako wellness, někdy rovněž označováno jako wellness & spa, představují významný segment v oblasti cestovního ruchu. Na základě lidského uvědomění si, že zdraví je jen jedno a je nezbytné a často i těžko nahraditelné, se jej lidé snaží před nepříznivými vlivy okolí související se současným rychlým tempem a způsobem života chránit. Snaha o zdravý životní styl se promítla i do požadavků na wellness služby, které pomohou utužovat zdraví a způsobí dynamický rozvoj této oblasti cestovního ruchu. Wellness odvětví nabízí ve vztahu ke zvyšujícímu zájmu o něj zajímavou podnikatelskou příležitost a je podnětem pro finanční investování. Na rozdíl od západních zemí, kde už nastupuje druhá vlna wellness – tzv. selfness (orientuje se na individualitu jednotlivce, respektuje to, že každý má svá charakteristická a nezaměnitelná přání a potřeby), u nás se zájem o wellness zatím rozvíjí a wellness si pomalu získává stále více zastánců [32].

Vavrečková a Vaniček (2014) uvádí, že největší rozdíl mezi klasickou lázeňskou léčbou a wellness tkví v tom, že lázeňská léčba má zejména léčebnou funkci [43]. Oproti tomu hlavním cílem wellness je zachování a obnova zdraví, včetně pohody jedince. Termín wellness je poté vnímán jako zdravý životní styl, který onemocněním preventivně předchází. Další diference tkví v zakotvení lázeňství v systému léčebné péče v České republice. Při léčbě v lázeňských zařízeních je určen pevný rozpis procedur a zároveň se dodržuje lázeňský řád. Jiný je navíc i způsob financování. Lázeňská péče může být plně či částečně hrazena z prostředků zdravotní pojišťovny, ovšem wellness pobyt si klienti hradí výlučně jako samoplátěcký. Většina lázeňských míst je vázána na léčivé přírodní zdroje, kdežto wellness centra mohou fungovat i bez nich. Odlišná bývá také délka pobytu. Klasické lázeňské pobyty trvají zhruba kolem 14, 21, či 28 dnů. Wellness pobyty se účastní klienti většinou v týdenním či kratším cyklu (nebo jen prodloužený víkend) s cílem relaxace a odpočinku.

Wellness aktivity ve vyspělých zemích, včetně České republiky, vychází z dlouhotrvající tradice a dobré pověsti lázeňství a zdravotního cestovního ruchu světové úrovně. Rozvíjí se profesionální management a marketing lázeňských center, současně se ovšem transformuje poptávka klientů. Pobyty v lázních se stávají jak komerční aktivitou, tak rovněž záležitostí sociální, s možností setkávání se různých skupin osob na straně

nabídky i poptávky. Hlavní pozitivní aspekty pro propagaci a podporu wellness aktivit jsou zjevné v inovaci image, diverzifikaci a obohacení aktivit pro domácí i zahraniční cestovní ruch. Je umožněno navázání na další moderní, alternativní podoby a aktivity cestovního ruchu, s ohledem na komplexní možnosti lokálního a regionálního rozvoje. Využití wellness center většinou nezávisí na počasí, může prodloužit turistickou sezonu, délku pobytů i výši výdajů klientů, podílí se na vzniku pracovních příležitostí. Lokalizace a velikost by měly tvořit nejdůležitější faktory pro eventuální vznik nových wellness zařízení. Zkušenosti je možné čerpat z blízkých zemí – Rakouska, Německa, ale i Slovenska, Polska a Maďarska, kde je rovněž velká tradice lázeňství a k jeho posunu k novým formám cestovního ruchu došlo dříve než u nás [42].

Ovšem wellness pochopitelně neprezentují výlučně nějaké pobyty či zájezdy a neomezují se pouze na dojíždění do různých center či lázní. Wellness může jedinec klidně praktikovat i doma. Wellness ani nemusí být podmíněn nějakými většími finančními výdaji a pocit životní pohody může jedinec zažívat i v podstatě zadarmo. Rovněž v domácím prostředí si může člověk vytvořit atmosféru pohody a nemusí k tomu mít ani nějaké speciální pomůcky, výrobky péče o tělo apod [40].

4 Charakteristika zvolené lázeňské destinace

Lázeňští hosté a návštěvníci, jejichž cílem je návštěva lázeňského města Luhačovice, musí své kroky směřovat do okresu Zlín, tedy do Zlínského kraje, jenž leží ve východním až jihovýchodním koutu České republiky a zároveň i Moravy.

S rozlohou 3 964 km² se Zlínský kraj řadí co do rozlohy na první místo za kraj Pardubický. V návaznosti na celkový počet obyvatel, jenž ve Zlínském kraji dosahuje necelých 590 tisíc (stav ke konci března 2018), představuje Zlínský kraj 5,8procentní podíl obyvatelstva v rámci celé České republiky [57]. Tím kraj zaujímá 8. místo, a to hned po kraji Jihočeském. Zlínský kraj sousedí na severozápadě s krajem Olomouckým, na jihozápadě s krajem Jihomoravským a na severu s krajem Moravskoslezským, přičemž na jihovýchodě navíc tvoří hraniční linii státu se Slovenskou republikou. Přesněji řečeno, sousedí též s krajem Žilinským a Trenčinským.

Území kraje je velmi rozličné a rozmanité. Charakter krajiny má kopcovitý či mírně hornatý ráz. Nejvyšší hřebeny, tj. Bílé Karpaty s nejvyšší horou Velká Javořina (970 m n. m.) a Javorníky s nejvyšší horou Velký Javorník (1071 m n. m.), se rozkládají na moravsko-slovenském pomezí. Bez zmínky však nelze ponechat ani Moravskoslezské Beskydy, lidově označované také jako Přední hory, jež tvoří jádro severní poloviny území. Nejvyšší místo Zlínského kraje vešlo ve známost pod názvem Čertův mlýn (1205 m n. m.)

Velkou plochu kraje (tj. 30 procent) zaujímají chráněná krajinná území (dále již jen „CHKO“) [82]. Konkrétně se jedná o CHKO Beskydy, která je výsledkem dlouhodobého působení jak místního prostředí a konkrétního stanoviště, tak i historického vývoje, a CHKO Bílé Karpaty, jež se nachází na moravsko-slovenském pomezí [5]. Z přírodovědeckého hlediska představují Bílé Karpaty, jež směrem k severu přecházejí v Javorníky a Moravskoslezské Beskydy, nejhodnotnější část zlínského okresu [27]. Navíc od roku 1996 je CHKO Bílé Karpaty tzv. biosférickou rezervací UNESCO, tj. součástí světového přírodního dědictví. Ochránáři pracující na správě CHKO dbají o to, aby nedocházelo k narušování přírody a rázovitého vzhledu celého jižního Valašska, které v těchto místech přechází do tzv. Luhačovického Zálesí, náležejícího Slovákku [27].

Kromě CHKO lze na území kraje objevit také celou řadu přírodních rezervací (například Pulčínské skály, skalní město v podhůří Javorníků s vrcholem Hradisko), – včetně 7 národních, i řadu přírodních památek (například skalní útvar označovaný jako

Čertův kámen) – z toho 3 přírodní památky jsou národní [78]. V červenci 2000 byl na základě dlouhodobých vazeb mezi regiony ještě před rozdělením obou států založen tzv. Euroregion Bílé-Biele Karpaty. Obecně platí, že euroregiony jsou oblasti na hranicích České republiky, kde vyvíjejí činnost tzv. přeshraniční zájmová sdružení. Slovenská část euroregionu sestává z okresů Bánovce nad Bebravou, Ilava, Myjava, Nové Město nad Váhom, Partizánske, Považská Bystrica, Prievidza a Púchov (v podstatě celý Trenčianský kraj). Českou část území tvoří okresy Uherské Hradiště, Zlín, Vsetín a část okresu Kroměříž, dále několik obcí okresu Hodonín s mikroregionem Hornácko, jenž spadá pod Jihomoravský kraj [21].

Luhačovice leží spolu s Luhačovickým Zálesím v chráněné krajinné oblasti Bílých Karpat [39].

4.1 Historie města a lázní Luhačovice

Jak již bylo výše zmíněno, Luhačovice leží na jihovýchodní Moravě v údolí říčky Šťávnice, obklopené hustě zalesněnými stráněmi kopců Bílých Karpat. Za svůj věhlas doma i v zahraničí předně vděčí více než třisetleté tradici lázeňské léčby, unikátní architektuře lázeňských domů, pěkně upraveným parkům, a jejich hlavní předností, která k sobě vábí četné lázeňské hosty, jsou léčivé solné prameny.

Jak se uvádí přímo na stránkách města Luhačovice, první stopy osídlení v tomto kraji jsou doloženy již v 7. a 8. století, o čemž svědčí zejména archeologické nálezy v trati „Obora“ nedaleko Luhačovic, kde bylo zjištěno okolo šedesáti mohyl [72]. Vzhledem k tomu, že se jednalo o pohraniční oblast, jež musela opakovaně čelit nepřátelským vpádům a nájezdům loupeživých rytířů (z nichž někteří si v blízkosti Luhačovic dokonce zřídili svá sídla), nebyl kraj po dlouhou dobu trvale osídlen.

První písemná zmínka spojená s Luhačovicemi pochází z roku 1412, kdy přešlo Světlovské panství, k němuž luhačovické panství tehdy patřilo, do vlastnictví Šternberků. Roku 1629, kdy panství koupili Pavel a Gabriel Serényiové, se pak Luhačovice na dlouhých 300 let staly majetkem uherského šlechtického rodu Serényiů, který si zde v roce 1736 nechal postavit barokní zámek [1]. Kromě luhačovického panství vlastnili Serényiové také panství lomnické. Není však pochyb o tom, že Luhačovice byly osídleny již v dřívějších dobách, a to ve směru z rovin do hornatějších oblastí. Vzniklou strukturu vesnic a katastrů se následně podařilo zachovat, a to až do 19. století. Na významnou přítomnost

Serényiů v Luhačovicích dodnes upomíná například kaple Svaté Alžběty, již dala vystavět Alžběta Serényiová. Nad jejím portálem se nachází kartuš se znaky Vincenta Serényiho a jeho manželky. Kaple je zároveň nejstarší stavbou lázeňského středu v Luhačovicích.

Nový impuls rozvoje Luhačovic přinesla možnost využívat zdejší minerální prameny k léčebným účelům. Historicky první zmínka o existenci luhačovických minerálních pramenů se datuje do roku 1669 a pochází od Jana Ferdinanda Hertoda z Todtenfeldu, brněnského fyzika a lékaře [1]. Hertodův zápis byl nedílnou součástí knihy *Tartaro mastix Moraviae* (v českém překladu pojmenovávané jako *Moravský bič na usazeniny, Karabáč na Tartarus moravský* nebo také *Podzemní bič Moravy*), v níž popisuje lázeňské prameny na Moravě [16]. Na samém počátku spočívala lázeňská léčba na pitné kúře, která bývá indikována u respiračních onemocnění kromě tuberkulózy. Vhodná však je i u gastrointestinálních nemocí, jako je žaludeční dyspepsie, nedostatečná tvorba žaludečních šťáv, vředová choroba žaludku atp. V neposlední řadě pak pitné kúry napomáhají k poklesu tlaku krve u hypertoniků aj.[10]. Pitná kúra spočívala v popíjení alkalických slaných jodobromových kyselk (voda uhličitá, hydrogenuhličitanovo-chloridová sodná, jodová). Luhačovické léčivé vody jsou totiž právě z důvodu vysokého obsahu minerálních látek a proplnění oxidem uhličitým považovány za jedny z nejúčinnějších v Evropě.

Léčivým koupelím v minerální vodě se v rámci lázeňské léčby mohli lázeňští hosté vůbec poprvé oddávat v roce 1790 [1]. Ve stejném roce byla Vincentem Serényim vybudována také původní plnárna luhačovické vody.

Ondřej Serényi, původní majitel luhačovického panství, byl však prvním, kdo nechal prameny upravit. Krátce po vydání Hertodovy knihy (tj. v období mezi lety 1669–1680) dal obezdít minerální povrchový pramen Bublavý, někdy označovaný také jako Slaný (v roce 1792 přejmenovaný na Amandku), na úpatí Velké Kamenné. K úpravě dalších pramenů přistoupil krátce poté. V roce 1680 nechal upravit rovněž pramen Hlavní (dnešní Vincentku). Dodnes tento pramen patří spolu s Aloiskou a Ottovkou mezi nejznámější léčebné prameny Luhačovic. Zatím však nebyla dostatečně vyřešena otázka, kde ubytovat lázeňské hosty. Za účelem ubytování a stravování byly prozatím využívány kupříkladu hospody. Na konci 17. století však byly u pramenů postaveny dva mlýny – Slanovodský a Jestřabský, které pro lázeňské hosty zajišťovaly nezbytné ubytování [3].

Dalším zcela zásadním impulsem k rozvoji lázní bylo vydání renomovaného lexikonu lázní habsburské monarchie od proslulého vídeňského chemika, profesora Johanna Nepomuka Crantze v roce 1777. Crantz tehdy o luhačovických zřídlech i o jejich chemickém složení psal nanejvýš pochvalně a svět se tak vůbec poprvé dozvěděl, že luhačovická voda je dokonce třikrát bohatší léčivými prameny než proslulá moravská selterská voda [17]. Následný zvýšený zájem o lázně v reakci na tuto nadmíru pozitivní recenzi přivedl Vincenta Serényiho k rozhodnutí, jež spočívalo ve výrazném zvelebení pramenů, stejně jako i ve vybudování nových ubytovacích kapacit pro příchozí hosty. Za rok založení lázní Luhačovice pak lze v souladu s údaji v literatuře pokládat rok 1789, kdy hrabě Vincent Serényi nechal na své finanční náklady vystavět u zřídél dřevěné kabinové koupelny spolu s hostincem a pokoji pro lázeňské hosty [3]. O další stavební rozmach i o zvýšení věhlasu a ruchu v lázních se pak v letech 1811–1854 postaral jeho synovec, poslední feudální pán, hrabě Jan Nepomuk.

V polovině 19. století měly lázně dvě náměstí, 10 pojmenovaných domů s 83 pokoji pro ubytování pacientů a také dvě kuchyňská stavení. Hrabě Jan Nepomuk Serényi se rovněž zasloužil o dnešní názvy léčebných pramenů. Léčivým vodám totiž přisoudil jména podle příslušníků svého rodu. Za jeho působení byl v roce 1902 vybudován také zčásti přízemní Janův (později Jurkovičův) dům s 24 kabinami. Jednalo se o secesní slovanskou stavbu architekta Dušana Jurkoviče, jež Luhačovicím dodávala pohádkový svéráz [14]. Lázeňskou lékařskou péčí tehdy zajišťovali lékaři z nedalekého Uherského Brodu.

O další rozkvět lázní se postarala výstavba Vlášské dráhy z Brna do Trenčanské Teplé mezi lety 1885–1888. Dráha zreorganizovala dopravní systém v oblasti východně od Brna a dokonce umožnila spojení s blízkou Severní drahou císaře Ferdinanda [8]. Dostupnost lázní se tím výrazně zlepšila a počet hostů značně narůstal. Ruku v ruce s tím, jak se zvyšoval počet nově příchozích lázeňských hostů, rostly i nároky v oblasti ubytování a vybavení lázeňských domů.

Novodobé oživení lázeňského provozu v Luhačovicích tak nastalo až po roce 1900, kdy lázně byly prodány Akciové společnosti Lázní Luhačovických. Ta byla založena 2. února 1909 a fungovala až do roku 1948. Ostatní luhačovické državy však ve vlastnictví rodu Serényiů zůstaly, a to až do roku 1945. Pod vedením Akciové společnosti Lázní Luhačovických opětovně nastal veliký obrat směrem ke vzrůstu luhačovických lázní i

jejich modernizaci. Ve vedení lázeňské společnosti byl po dobu dlouhých 7 let (1902–1909) brněnský lékař František Veselý, který významnou měrou přispěl k tomu, že se z luhačovických lázní stalo vyhledávané léčebné, kulturní i společenské středisko. Hrabě Otto Serényi byl v té době předsedou správní rady. Za správce lázní byl přijat Slovák Cyril Holuby, syn slovenského národopisce.

Lázně časem posloužily také jako potřebné zázemí pro česko-slovenské umělecké a intelektuální elity. Důležitou roli v tom samozřejmě sehrála i výstavba lázeňských budov s elementy lidové architektury podle návrhů architekta Dušana Jurkoviče. Jeho lázeňské stavby totiž velmi dobře odhalovaly nanejvýš složitou povahu česko-moravského folklorního romantismu z období kolem roku 1900. Vernakulární (tj. domácí, lidové, místní) formy těchto staveb tak do jisté míry ztělesňují snahy učinit z Luhačovic největší české lázně. V průvodci lázněmi z roku 1909 se dokonce psalo, že v Luhačovicích se cítí doma každý Slovan, a každý, kdo Luhačovice alespoň jednou navštíví, již více nebude chtít vyhledávat lázně německé, kde se Slovanům a hlavně Čechům dostává pouze ústrků.

V tomto smyslu pak lze říci, že Jurkovičovy stavby vyrůstaly z prostředí a tvořily s ním organický celek. Jurkovič dokázal velmi citlivě propojovat moderní přístupy a nové materiály na jedné straně a konstrukční a dekorativní principy lidového stavitelství na druhé straně. Z prostého materiálu i prostou technikou tu na motivy lidového valašského stavitelství vystavěl rozmanitou kolonii domků, vil, verand, kolonád, pavilonků atd. Jedinečným odkazem na jeho působení je například secesní luxusní lázeňský hotel – Dům Bedřicha Smetany, Vodoléčebný ústav s lázeňskou plovárnou, mlýn v Jestřabí aj.

Vybudován byl také honosný hotel Palace a Společenský dům. Intenzivní výstavba se dotkla též soukromých vil. Roku 1928 byla zbudována přehrada, která měla zamezit občasným záplavám Luhačovic. Úbytek lázeňských návštěvníků však nastal ve spojitosti s hospodářskou krizí. Akciová společnost byla nucena pozastavit své plány na další výstavbu. Avšak Luhačovice, které původně bývaly jen malou osadou, se přesto v průběhu let staly centrem bohatého kulturního života, plného obchodů, živností a řemesel. Na město byly ovšem povýšeny až 3. června 1936, tj. až 6 let od podání žádosti vládě. V roce 1937 se Luhačovice rozdělily na 4 části a vyrostla zde nová Pražská čtvrť, někdy označovaná také jako vilová část Antonína Václavíka. Rozvoj města byl znovu přerušen druhou světovou válkou a lázně Luhačovice ztratily svůj pracně získaný statut moderních a komfortních lázní. 16. března 1939 Luhačovice obsadili němečtí vojáci. Lázeňské hosty

tak téměř ze dne na den vystřídala německá mládež a ostatní německé obyvatelstvo. Osvobození a znovuoobnovení uměle přerušenoho vývoje se Luhačovice dočkaly až 2. května 1945.

4.2 Lokalizační předpoklady cestovního ruchu v lazních Luhačovice

Charakteristika jakékoli destinace nejen v České republice vždy musí nutně vycházet z předpokladů selektivních, lokalizačních a realizačních. Lokalizační předpoklady turismu, jimž je věnována tato podkapitola, přitom „*rozhodují o funkčním využití konkrétní oblasti turismem z hlediska přírodních možností a z hlediska charakteru kvality společenských a kulturně-historických podmínek a atraktivit.*“ [6, 14-15]. Na druhou stranu to ale mohou být stejné lokalizační předpoklady, které mohou v dané destinaci případně představovat limitující faktor rozvoje turismu. Jinými slovy, lokalizační předpoklady mohou mít na další vývoj destinace jak kladný, tak i záporný vliv. Lokalizační předpoklady turismu lze dále rozdělit do dvou skupin, a sice na přírodní předpoklady, kam spadá klima, vodstvo, reliéf, fauna a flóra, a dále na společenské předpoklady, kam se řadí kulturně-historické památky spolu s kulturními, zábavními a sportovními akcemi.

Přírodní předpoklady atraktivity Luhačovic

Jak již bylo výše uvedeno, Luhačovice, největší lázeňské město Moravy, leží v podhůří Vizovických vrchů, 20 kilometrů jihovýchodně od Zlína v údolí říčky Šťávnice (Ščávnice) při přírodních léčivých pramenech. Nejvyšším vrcholem v kraji je velebný Komonec (673 m vysoký), ležící severně od Luhačovic. Oblast nacházející se směrem na jihovýchod a východ od Luhačovic je součástí CHKO Bílé Karpaty. Na území Luhačovic vyvěrá celkem 16 hydrouhličitanochloridosodných kyselků, zkráceně jen „kyselků“, a jeden pramen je sirovočíkový. „*Obecně jde o přírodní minerální vodu velmi silně mineralizovanou, uhličitou a jódovou, hydrogenuhličitano-chlorido-sodnou se zvýšeným obsahem kyseliny borité, lithia, barya, fluoridů a bromidů. Je studená a hypertonická.*“ [10, str. 159] Teplota luhačovických pramenů neboli kyselků se při vývěru pohybuje okolo 9,6–12 °C [16]. Počet přírodních léčivých zdrojů, které na území Luhačovic spravují, však činí pouze deset.

Léčivé prameny jsou rozděleny do dvou skupin. Zatímco první skupina je využívána k pitné kúře, a jako taková je i bezplatně přístupná veřejnosti, druhá skupina slouží výhradně balneologickým účelům. K pitné léčbě je v současnosti využíván například přírodní přeliv pramenů Aloiska, v minulosti označovaný jako Lesní pramen či Pramen v hore. Dohromady se však v současnosti k pitným kúram, kloktání a inhalacím využívá 8 pramenů. V první řadě je nezbytně nutné jmenovat Vincentku – nejproslulejší luhačovický pramen, dále Aloisku, která se k pitné léčbě používá již od roku 1821, či Ottovku se zvýšeným obsahem jódu, železa, kyseliny borité a některých stopových prvků. V roce 2018 lázně dokonce přímo u studny nainstalovaly UV lampu, která vodu dezinfikuje. Jinými slovy, případné bakterie, které by se mohly do zdroje dostat, jsou zničeny UV zářením. Ottovka se svým charakteristickým altánem je rovněž považována za symbol Luhačovic.

Dále se k pitné léčbě využívá také nejzajímavější luhačovický pramen, kterým je pramen MUDr. Františka Šťastného. Původně, ještě než byl po právu přejmenován na počest luhačovického rodáka umučeného za druhé světové války, se mu říkalo Gejzír [3]. Při jednom z hlubinných vrtů (r. 1929) totiž v hloubce 37 m došlo k erupci, přičemž okamžitě nato vytryskl mohutný gejzír silně proplyněné minerální vody, dosahující skoro až do výšky 20 m [16]. Charakteristický pro tento pramen je vyšší obsah kyseliny borité, fluoru, jódu, lithia a barya. Dalším a zároveň druhým nejmladším luhačovickým pramenem, určeným díky své velmi nízké mineralizaci pro pitnou léčbu, byl až do roku 2018 také pramen Sv. Josefa. Kašna Marka Trizuljaka, jež veřejnosti sloužila, totiž byla zdemolována a pramen zrušen. Z důvodu zajištění pitné kúry byl navrtán také pramen Viola, objevený v lese nad stávajícím pramenem Ottovka. V současnosti jej mohou ochutnat návštěvníci a hosté lázeňského domu Praha.

Rezignovat na pitnou kúru už nemusí hosté a návštěvníci ani v zimě. Tu zajišťuje například pramen Aloiska či Nový Jubilejní. Jelikož jsou totiž oba prameny napojeny na speciální topné kabely, nemusí být zazimovány již v listopadu, jako tomu bývalo v uplynulých letech [76].

Nový Jubilejní je spolu s dalšími třemi prameny (Novou Čitárnou, Novou Jankovkou a Elektrou) využíván také k balneologickým účelům. Mimo tyto prameny vyvěrá na povrch ještě dalších šest pramenů (Amandka, Jubilejní, Vladimír, Elektra 2, Stará Vincentka a BV 30), které mají v souladu s rozhodnutím Českého inspektorátu lázní

a zříděl ze dne 29. listopadu 2010 charakter pozorovaného (záložního) zdroje a k léčebným účelům tudíž prozatím využívány nejsou [59]. Podle charakteristik léčebné prameny lázeň Luhačovice jsou vhodné především pro lidi s problémy zažívacích orgánů, léčbě při onemocnění trávicího ústrojí, dýchacích cest a k uhličitém koupelím, užívají se pro koupele při onemocnění pohybových orgánů.

Kulturněhistorické předpoklady atraktivity Luhačovic

Kulturněhistorickými předpoklady se rozumí objekty kulturní činnosti na jedné straně a život lidí v kontextu historického vývoje společnosti na straně druhé. Hodnotícími kritérii atraktivity kulturněhistorických památek (též urbanistické atraktivity destinace) je přítomnost památek světového kulturního dědictví zařazených do seznamu UNESCO, dále městských památkových rezervací, městských památkových zón, stejně jako i významných hradů a zámků, souborů lidové architektury, významných památek církevní architektury a veletrhů mezinárodního významu [45]. Za předpokladu, že jsou všechny tyto památky koncentrovány do jednoho místa, vznikají tzv. velkoplošné komplexy, chráněné v podobě městských památkových rezervací.

V případě hodnocení atraktivity se Luhačovice v rámci celorepublikového srovnání bezesporu nacházejí poměrně vysoko. Střed města, jenž chrání hodnotné stavby z období od počátku 30. let minulého století, byl dne 20. listopadu 1990 vyhlášen městskou památkovou zónou. Ta je osou orientována na jihozápad-severovýchod a na délku dosahuje dvou kilometrů. Nepřehlédnutelnou dominantou této zóny jsou právě věhlasné stavby Dušana Jurkoviče. Z hlediska vzniku architektonicky významných památek je klíčový význam připisován hned dvěma různým obdobím. To první by bylo možné vymezit dvěma mezníky, a sice rokem 1902 a počátkem první světové války. Poznávacím znamením této éry v dějinách Luhačovic je rozkvět secese reprezentovaný nenapodobitelným stylem Dušana Jurkoviče, jemuž se přezdívalo básník dřeva. „*Jurkovič byl výrazným představitelem secesní architektury a vytvořil osobitý styl, výrazně ovlivněný lidovou architekturou. Inspiraci hledal u anglického hnutí Arts and Crafts.*“ [79]. Další důležité období spadá do 20. a 30. let 20. století, kdy byl kupříkladu vystavěn Společenský dům, budovy Městského úřadu, plovárna či třeba Bílá čtvrť [80].

V Luhačovicích by bylo možné za současného stavu napočítat celkem 34 nemovitých kulturních památek [62]. V minulosti se Luhačovice již několikrát pokoušely

zapsat na seznam světového kulturního dědictví UNESCO (dále již jen „Seznam“). Sázely zejména na Jurkovičovy stavby, lázeňství a architekturu. Jinými slovy, snahou není, aby se na Seznam zapsala pouze jedna vybraná památka, nýbrž rovnou celé město. V současnosti je na zápis do Seznamu nominován lázeňský areál o rozloze 20 hektarů [54]. Od případného připsání na Seznam si Luhačovice slibují, že jim pomůže získat více financí na památky města a přinese jim větší zviditelnění, a to i celosvětově [81].

Mezi významnými nemovitými kulturními památkami, mimo již zmíněný Jurkovičův (dříve Janův) dům z roku 1902, dominuje také zrekonstruovaný secesní luxusní lázeňský hotel Dům Bedřicha Smetany. V souboru dalších lázeňských objektů od Jurkoviče vyčnívá i unikátní vodoléčebný ústav s přilehlými slunečními lázněmi. Podle současných plánů by po další revitalizaci měla v budově tohoto ústavu vzniknout muzejní expozice mapující bohatou historii lázeňství. Část výstavy by přitom měla připomenout rovněž i světově známého skladatele Leoše Janáčka, který v Luhačovicích pobýval a tvořil a místo proslavil. Na jeho počest byla například pojmenována jedna z ulic ve městě.

Další neméně významnou stavbou, kterou Jurkovič navrhl, jsou unikátní Sluneční lázně. Ty sice dlouhodobě neutěšeně chátraly, ale teď město zvažuje, že z nich vybuduje hotelový komplex s wellness a lázeňskými procedurami. Tím by se znovu podařilo oživit komplex historicky cenných staveb (včetně Vodoléčebného ústavu, Říční a sluneční lázně a Slatinné lázně), které jsou dlouhodobě mimo provoz [75]. Za zmínku jistě stojí také dřevěný Inhalační pavilon, nacházející se poblíž pramene Janovky [8]. Při pohledu na tuto stavbu je jasně patrný Jurkovičův příklon ke geometrickému principu [58]. Mezi lety 1922–1923 ovšem bylo inhalatorium zbouráno a na jeho místě vznikla v roce 1924 zbrusu nová budova, navržená architektem Josefem Skřivánkem. Ta svému účelu slouží dodnes a lázeňští hosté tak zde mohou například absolvovat inhalační lázeňské procedury.

Na území Luhačovic lze najít také celou řadu honosných domů a vil, v nichž se dnes mohou lázeňští hosté ubytovat. Mezi nejznámějšími luhačovickými domy a vilami figuruje například zrekonstruovaná vila Haná, která v těsné blízkosti sousedí s vilou Světlana. Obě tyto vily jsou postaveny ve švýcarském secesním stylu a za jejich návrhem stojí architekt Julius Koop. Význačný je i Augustiniánský dům na ulici Leoše Janáčka z roku 1903 (projekt brněnského architekta Vladimíra Fischera), který se vyznačuje romantickou interpretací neorenesance. Dnes se v něm namísto kněží, katolických rodin či významných osobností té doby (například Leoš Janáček zde napsal svou Glagolskou mši,

stejně jako i náčrtky k opeře Liška Bystrouška) mohou ubytovat lázeňští hosté a návštěvníci Luhačovic. Z domu se totiž v roce 2010 stal luxusní wellness hotel.

I přes celou řadu významných architektonických domů a vil však ve městě obecně absentují památky a atraktivita, které by přilákaly turisty, náhodné výletníky i ty, kteří by si v některém ze zdejších zařízení sjednali obchodní schůzku atp [65].

4.3 Realizační předpoklady cestovního ruchu v lázních Luhačovice

Lokalizační předpoklady/podmínky ještě samy o sobě nestačí a je nutné je doplnit také o spektrum nabízených činností a služeb. Mezi tzv. realizační předpoklady cestovního ruchu (někdy se používá také termín: materiálně-technická základna) náleží zejména tyto skutečnosti:

- obecná a turistická infrastruktura (tu utváří dopravní a ostatní technická infrastruktura): tj. zajištění dostupnosti turistické destinace (automobilové, letecké, železniční), jímž se rozumí překonání prostorového oddělení zdrojů a turistů; napojení destinace na rozvody technických sítí (vodovod, plyn, elektřinu aj.);
- vlastní turistická (přijímací) zařízení a služby (= tzv. doprovodná turistická infrastruktura): tj. stravovací (kavárny, restaurace aj.) a ubytovací zařízení (hotely, penziony, kempy či individuální rekreační objekty – chaty, chalupy);
- zábavná a sportovní zařízení (tj. kulturní, rekreační a sportovní zařízení, která umožňují v příslušné destinaci využívat volný čas.

V širším kontextu je však nutné zařazovat zde také další turistické služby [6].

Obecná a turistická infrastruktura

Dopravní dostupnost Luhačovic obecně nepatří mezi hlavní silné stránky této oblasti. Jedním z důvodů je i geografická poloha města Luhačovice a odlehlost lokality v rámci regionu i celé České republiky. Do Luhačovic se můžete dostat vlakem z Prahy, Hradce Králového a Olomouce. Vlak z Prahy jezdí 4 krát denně, z Olomouce a Hradce je jenom jeden spoj za den. Průměrná doba jízdy z Prahy je 4 hodiny, z Hradce Králového dostanete se do Luhačovic za 3,5 hodiny, přímý vlák z Olomouce jede 2. Autobusem se dá dostat do lázni Luhačovice ze Zlína, Brna a Ostravy. Z Brna jezdí autobus 2 krát denně, z Ostravy jenom jednou za den, a ze Zlína 3 krát denně. Obtížná dopravní dostupnost významně ztěžuje konkurenceschopnost místních produktů ve srovnání s dalšími

turistickými regiony a oblastmi České republiky a poměrně negativně se projevuje i v souvislosti s kratšími pobyty či firemními akcemi. Důležitým faktem je i to, že v zázemí města Luhačovice se nachází hned několik významných sídelních aglomerací, které jsou potenciálním i skutečným zdrojem návštěvnosti. Dále zde chybí přímé napojení na dálniční systém a rychlostní silnice [65]. Velmi špatnou kvalitu vykazují příjezdové komunikace II. a III. třídy. Na webu lázni Luhačovic jsou detailně popsány cesty, jak se můžeme dostat do Luhačovic autem ze směru Prahy, Brna, Ostravy a Bratislavy.

Dalším problémem, s nímž se musí Luhačovice vyrovnávat, je poměrně rušná hlavní komunikace vedoucí přímo středem města. Přilákat movitou zahraniční klientelu do Luhačovic by bylo jednodušší i za předpokladu, že by se v regionu nacházelo letiště. Podíl zahraničních turistů tak v Luhačovicích klesá a zahraniční klientela postupně stárne.

Další z řady problémů v oblasti dopravní dostupnosti Luhačovic spadá do oblasti železnice. Důvodem je fakt, že Luhačovice neleží na hlavním železničním tahu. Alespoň k částečnému zlepšení vlakového dopravy do Luhačovic přispělo mimo jiné to, že Ministerstvo dopravy pro rok 2017 přistoupilo k rozsáhlejší úpravě objednávky dálkové železniční dopravy u expresní linky Ex 2 z Prahy na střední Moravu a Slovensko. Tím se zároveň zkrátil cestovní čas. Konkrétně na trati mezi Prahou a Luhačovicemi došlo k časové úspoře až v délce 20 minut [77].

Vlastní turistická (přijímací) zařízení a služby

Luhačovice nabízejí několik typů ubytovacích zařízení, od kempů přes penziony až po čtyřhvězdičkové hotely (například výše zmíněný Augustiánský dům). Obecně lze ale pozorovat nedostatek bohatší nabídky hotelů s certifikací 4**** superior, které by mohly být využívány například pro potřeby firemní a kongresové turistiky [65].

O tom, jak se v průběhu let 2012–2017 měnil počet lůžek v hromadných ubytovacích zařízeních v Luhačovicích, si lze udělat bližší představu v tabulce 1. Nejvýraznější pokles je patrný mezi lety 2013 a 2014, kdy počet hromadných ubytovacích zařízení poklesl o 12 zařízení. Jedním z důvodů je i to, že Luhačovice jsou lokalizovány v odlehlejší části republiky a potýkají se zpravidla se zvýšenou nezaměstnaností. Jinými slovy řečeno, právě tato oblast cestovního ruchu může sehrát také významnější úlohu v tlumení disparit na trhu práce (nabídkou pracovních míst sezonního charakteru) [55].

tab. 1 Vývoj počtu hromadných ubytovacích zařízení v Luhačovicích v letech 2000–2011

| Rok | Počet hromadných ubytovacích zařízení | Počet lůžek |
|------------|--|--------------------|
| 2012 | 60 | 4134 |
| 2013 | 60 | 4046 |
| 2014 | 48 | 3281 |
| 2015 | 46 | 3034 |
| 2016 | 46 | 3055 |
| 2017 | 47 | 3053 |

Zdroj: [56]

V Luhačovicích je zajišťován široký výběr tzv. doplňkových stravovacích zařízení, od kaváren, barů, cukrárny přes oblíbenou pekárnu tradičních lázeňských oplatek až po restaurace. Samostatnou kapitolou jsou však stravovací služby během pobytu v lázních. Nerežimová restaurační stravování bývají stejně jako i v jiných lázních realizována často v běžných restauračních procesech. Naopak celodenní režimové stravování bývá realizováno přímo v léčebných zařízeních, a to restaurační formou s obsluhou a možností výběru z několika různých jídel. S tím, jak v Luhačovicích přibývá penzionů, které zpravidla poskytují služby nižší kategorie a mají nižší cenovou úroveň, bývá omezen také rozsah stravovacích služeb. Nejčastější praxí je pobyt pouze se snídaní, nebo zcela bez stravování.

4.4 Selektivní předpoklady cestovního ruchu v lázních Luhačovice

„Selektivní předpoklady cestovního ruchu vyjadřují způsobilost dané oblasti nebo země podílet se na cestovním ruchu aktivně i pasivně, přijímat účastníky cestovního ruchu a zároveň se jimi stávat.“ [6, str.21]. Selektivní předpoklady lze rozdělit do tří skupin, a sice na předpoklady demografické, urbanizační a sociologické. Do skupiny urbanizačních předpokladů náleží hustota, velikost a zástavba sídel. Demografické předpoklady utváří věková struktura obyvatelstva, jeho hustota a struktura v závislosti na pohlaví. A konečně k sociologickým předpokladům se řadí vzdělání a ekonomická aktivita obyvatelstva, příjem a jeho sociální příslušnost.

Jelikož některé selektivní předpoklady cestovního ruchu byly již výše zmíněny, slouží tato podkapitola především jako zrekapitulování výchozích podmínek. K 31. prosinci 2016 dosáhl počet obyvatel v Luhačovicích na číslo 5093. Město sestává ze 4 katastrálních území a vzniklo sloučením samostatných obcí: Luhačovice, Kladná-Žilín, Řetechov a Polichno. K panství Luhačovice náležely také Pozlovice, které byly na konci 18. století povýšeny na městečko [27]. Katastrální výměra města Luhačovice činí 32,99 km². Udávaná hustota obyvatel je 164 osob/km².

V Luhačovicích se nachází základní a mateřská škola, střední odborná škola a základní umělecká škola. Ordinance praktických lékařů pro děti a dorost i pro dospělé jsou stejně jako ordinace stomatologů a dalších odborných lékařů umístěny v budově zdravotního střediska (se sídlem: Masarykova 315).

Sportovní zázemí Luhačovic umožňuje hrát (stolní) tenis, nohejbal, volejbal, squash, minigolf, kuželky, bowling, koupat se (jak v krytých bazénech vybraných hotelů, tak také ve venkovních koupalištích) nebo třeba navštívit saunu či některé z fitness a relaxačních center atd. Oblíbeným způsobem trávení volného času je v okolí Luhačovic také cykloturistika. Ideální podmínky pro ni poskytuje rozmanitá příroda. Cyklovýlety tak nejsou zdaleka určeny jen zkušeným a náročným cyklistům, ale i rodinám s dětmi a seniorům. „*V mírně zvlněném terénu se nacházejí malebná údolí s vesnicemi. Cyklostezky vedou často přes otevřenou krajinu s dalekými výhledy, křížují pole a louky a procházejí drobnými lesy.*“ [61]. Stále větší oblibě se těší také hipoturistika (turistika spojená s jízdou na koni), která je perspektivním subproduktem venkovské turistiky [35]. Cestování v koňském sedle – vyjížďku do terénu a poznávání okolí – nabízí kupříkladu rodinná stáj Polárka (Kaňovice – Seče nedaleko Luhačovic). Návštěvníky Luhačovic láká i možnost chytout si třeba kapra, candáta, štika či amura. Za tímto účelem je návštěvníky vyhledávaná například revitalizovaná Luhačovická přehrada.

Informace o aktuální kulturní nabídce i o nabídce zájezdů do okolí Luhačovic lze získat prostřednictvím cestovních a informačních agentur, jmenovitě například od Luhynky – Luhačovické cestovní a informační agentury. LUHAinfo, městské informační středisko, které je od roku 2001 součástí odboru informací Městského úřadu Luhačovice, rovněž poskytuje nejen návštěvníkům, ale i obyvatelům města kvalitní informace jak o městě samotném, tak i o jeho okolí.

4.5 Služby v léčebných lázních

Hlavní nabízený produkt cestovního ruchu v Luhačovicích představuje klasický léčebný pobyt, tedy lázeňskou léčbu. V takovém případě se podle zákona o zdravotních službách (zákon č. 372/2011 Sb., zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování) jedná právě o zdravotní službu, která je poskytován oprávněným poskytovatelem v rámci komplexní či příspěvkové lázeňské péče. Léčebný plán je sestavován vždy na základě vyšetření, případně až po posouzení zdravotního stavu klienta. Délka léčebného pobytu v lázních pro komplexní lázeňskou péči není pevně stanovena, obvykle se však pohybuje mezi 3–4 týdny (s možností prodloužení v závislosti na indikační skupině a až po schválení revizním lékařem smluvních pojišťoven). „*Základem lázeňských pobytů je odborná léčba nemocí pod dohledem lázeňského lékaře, profesionální lázeňská rehabilitace a nenahraditelná prevence.*“ [66]

Lázeňskou léčbu mohou v Luhačovicích využívat i děti, a to zejména děti s dýchacími a kožními onemocnění, případně s obezitou.

Dalším velmi populárním typem pobytu jsou wellness a relaxační pobyty (víkendové až týdenní). Jejich účastníci jsou výhradně samoplátci. I když tento typ pobytů rovněž využívá některé léčebné metody a lázeňské kúry, zahrnuje také různé aspekty wellness produktů, které nevyžadují kompetentní odborné vedení. Na rozdíl od lázeňských pobytů nejsou wellness a relaxační pobyty primárně vyhledávány nemocnými lidmi, nýbrž těmi, kdo touží po relaxaci a regeneraci. Zároveň by měly sloužit jako jakýsi návod ke zdravějšímu stylu života a vést ke kráse těla i ducha, a to ve všech jeho sférách. Miramare Luhačovice na svých stránkách uvádí, že pobyty tohoto typu jsou ideálně vhodné pro ženy, které „*chtějí zkrášlit a omladit svůj vzhled a oddychnout si v příjemném prostředí lázní Luhačovice*“.[69] Neméně vhodné však jsou také pro rodiny s dětmi. Na přítomnost dětí jsou velmi dobře připraveni například v hotelu Vila Antoaneta. Páry, které chtějí navštívit Luhačovice, se mohou zúčastnit romantického wellness pobytu pro dva. Ubytování přitom budou v kulturní památce od Dušana Jurkoviče, a sice v hotelu Vila Valaška Luhačovice.

Pro bližší představu o nabízených službách jednotlivých léčebných lázní v Luhačovicích lze vzájemně porovnat například týdenní pobyt v lázních s procedurami, které zmírňují zdravotní potíže.

Miramare Luhačovice: typ lázeňského léčebného pobytu – Lázně na zkoušku

Pobyt zahrnuje: ubytování na 7 nocí, plnou penzi (snídani formou rautu, oběd a večeři výběrem z menu), kredit na lékařskou konzultaci a lázeňské procedury, volný vstup do bazénu a infrasauny a dále zapůjčení županu zdarma (pouze v kategorii superior). Mezi doporučované procedury se řadí masáže, koupele, zábaly, inhalace a pitná kúra. Například v období od 31. 3. 2019 do 12. 10. 2019 začíná cena toho ubytování na částce 11 550 Kč (7 nocí/osoba) [67].

Lázně Luhačovice: typ lázeňského léčebného pobytu – Týden pro zdraví

Pobyt zahrnuje: ubytování na 7 nocí, 7x polopenzi (plná penze je pouze za příplatek), 1x lékařskou konzultaci a předpis lázeňských procedur, 12x lázeňskou proceduru (6x velkou a 6x malou) a denně pitnou kúru luhačovických minerálních vod. V hlavní sezoně, tj. v období od 21. 4. 2019 do 5. 10. 2019, začíná cena toho ubytování pro jednu osobu na částce 19 250 Kč (7 nocí/osoba v Jurkovičově domě****). Nejlevněji pak lze tento pobyt pořídit v lázeňském penzionu Plzeň, stojícím v klidné městské části, kde pobyt na 7 nocí pro jednu osobu stojí 7 420 Kč. Zároveň se také jedná o nejlevnější ubytování pro příspěvkovou lázeňskou péči [64].

Niva Luhačovice : typ lázeňského léčebného pobytu – Týden regenerace

Pobyt zahrnuje: ubytování na 7 nocí, 7x polopenzi, přípitek na uvítanou, 1x lékařskou konzultaci, 1x uhličitou koupel se zábalem, 1x slatinný zábal, 1x relaxační masáž zad nebo končetin, 1x perličkovou koupel s přísadou, 1x nordic walking, 1x zábal dle výběru (například čokoládový, medový aj.), 2x parafinový zábal, 5x inhalaci Vincentky, 4x dvouhodinový vstup do luxusního wellness centra, volné vstupy do venkovního bazénu a fitcentra, volné vstupy do vnitřního bazénu se slanou vodou. V období od 6. 5. 2019 do 29. 9. 2019 začíná cena toho ubytování pro jednu osobu na částce 13 750 Kč (7 nocí/osoba v pokoji standard***) [71].

4.5.1 Podniky nabízející lázeňské služby v Luhačovicích

Léčebné lázně Luhačovice – Sanatorium Miramare, s.r.o.

I když jsou lázeňské hotely Miramare umístěny v blízkosti samotného centra Luhačovic, jedná se o poměrně klidné prostředí. Hotely sestávají ze tří vzájemně propojených budov a lázeňským hostům tak umožňují využívat komplexních služeb, aniž

by museli opouštět budovu atp. Součástí hotelů je kompletní balneoprovoz, v rámci něhož lze volit z nabídky více než 80 lázeňských procedur. Odbornou rehabilitační lázeňskou péčí tady stejně jako i zdravotnické služby poskytují hotelovým hostům po dobu 24 hodin. Lázeňské pobyty jsou nejčastěji zaměřeny na poruchy pohybového aparátu, oběhového systému a nemoci horních cest dýchacích. Postupem času se však lázeňské pobyty zaměřily také na péči o nemoci trávicího traktu, léčbu obezity, rekonvalescenci po traumatech a operacích atp.

Hostům, které láká možnost návštěvy vodního relaxačního centra s bazény, saunou, whirlpoolem atd., je od roku 2006 určen moderní lázeňský hotel Vila Antoaneta. Další předností hotelu je široká nabídka 60 různých procedur. Pobyt v něm je obecně doporučován mladší generaci a rodinám s dětmi. Vzhledem k opakovaně zmiňovanému architektovi Dušanu Jurkovičovi však nelze opomenout ani významnou kulturní památku, dnes Luxury Spa & Wellness Vila Valaška. Hotel Vila Valaška s výjimečnou balneoterapií se nachází v klidné lázeňské čtvrti nedaleko kolonády a parku [68].

Lázně Luhačovice, a.s.

Jedná se o největší lázeňskou společnost v Luhačovicích, která každoročně ubytuje na 33 000 hostů, jimž garantuje využití přírodní léčivé minerální vody. Ročně provedou na 80 000 přírodních uhličitých koupelí a bezmála 200 000 inhalací minerální léčivé vody. Poskytují ubytování v hotelech, vilách i penzionech přímo v lázeňském parku. I tady mohou lázeňští hosté volit mezi lidovou secesí Dušana Jurkoviče, vilou v alpském stylu či luxusním wellness hotelem. Za největší a zároveň nejmodernější wellness centrum v Luhačovicích je považována Alexandria**** Spa & Wellness hotel [63].

Lázeňský a wellness hotel Niva Luhačovice

Lázeňské pobyty, léčebné pobyty prostřednictvím zdravotní pojišťovny, ale i rehabilitační či wellness pobyty pro samoplátce nabízí také nově zrekonstruovaný hotel Niva. Ten je situován do klidné části Luhačovic, nad přehradu, a od lázeňské kolonády je vzdálen 1500 metrů [70].

5 Vlastní práce

Za účelem dosažení hlavního cíle diplomové práce, bylo provedeno dotazníkové šetření, pomocí kterého bylo snahou zjistit základní informace o spokojenosti lázeňských hostů, jejich preferencí, co se týče procedur, ubytování a typu stravování.

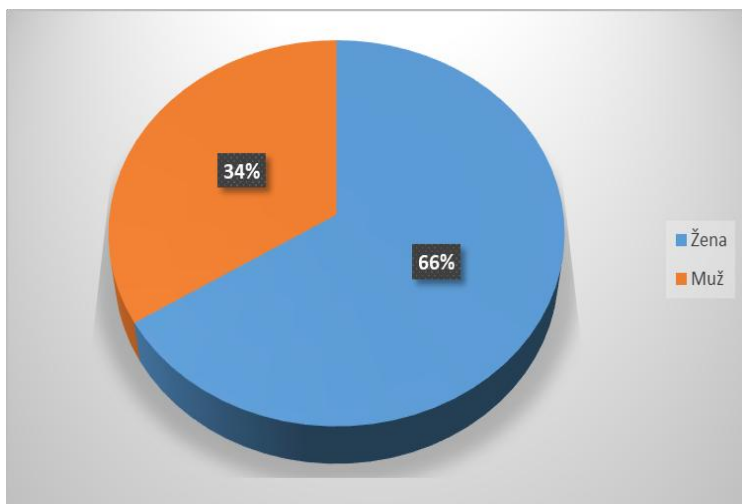
5.1 Dotazníkové šetření v lázních Luhačovice

Dotazník obsahoval 21 otázek čtyř typu: otevřených, polozavřených, uzavřených a taky hodnotící škály. Otázky byly rozděleny na 2 tematické části. První část dotazníku byla cílena na demografické otázky týkající se respondenta – segmentace dle pohlaví, věku, příjmu, složení domácnosti atd. Druhou část dotazníku otevírala filtrační otázka, pomocí které jsem vybrala účastníky, kteří Luhačovice již alespoň jednou navštívili a dotázala jsem se na jejich spokojenost a preference. Odpovědi respondentů, kteří v těchto lázních nebyli jsem do statistik nezahrnula. Dotazníkové šetření probíhalo mezi návštěvníky lázní Luhačovice od 07. 03. 2019 do 13. 03. 2019, a taky elektronický dotazník byl spuštěn na webu vyplíto.cz v březnu 2019 s tím, že dotazování se zúčastnilo 273 osob různého pohlaví a sociálních skupin. Byli to respondenti, kteří alespoň jednou navštívili lázně Luhačovice. Přesné znění dotazníku naleznete v příloze.

5.1.1 Výsledky dotazníkového šetření

Jak již bylo zmíněno výše, dotazníkového šetření se celkem zúčastnilo 273 respondentů, z čehož 180 (66 %) bylo žen a 93 (34 %) mužů.

graf. 5 Pohlaví respondentů

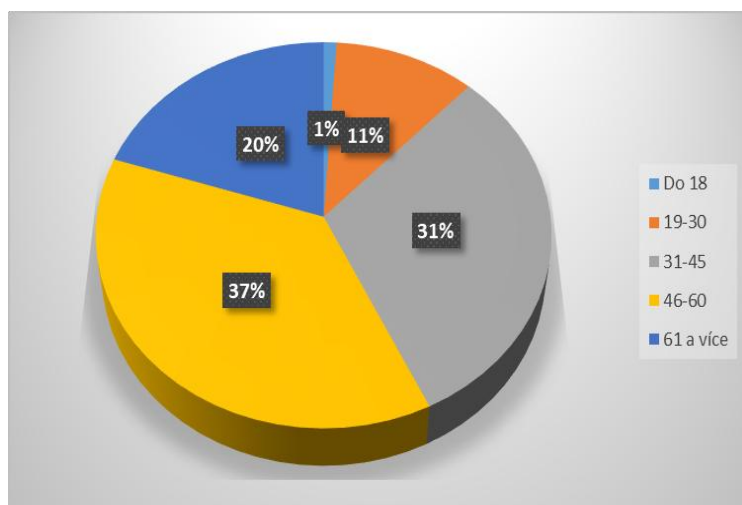


| Pohlaví | Absolutně | Relativně |
|---------------|------------|--------------|
| Žena | 180 | 66 % |
| Muž | 93 | 34 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

V další krok byl zaměřený na získání údajů o věku respondentů. Dotazovaní se měli zařadit do věkové kategorie: do 18 let, 19-30 let, 31-45 let, 46-60 let a 61 a více. Nejvíce respondentů patřilo do skupiny 45-60 let – 37 %. Druhou nejpočetnější skupinou byla věková kategorie 31 – 45 let, a to 85 (31%) dotazovaných. Respondentů ve věku 19 – 30 tvořili pouze 11 %, nejméně zastoupenou skupinou byla ve věku do 18 let – 1 %.

graf. 6 Věk respondentů

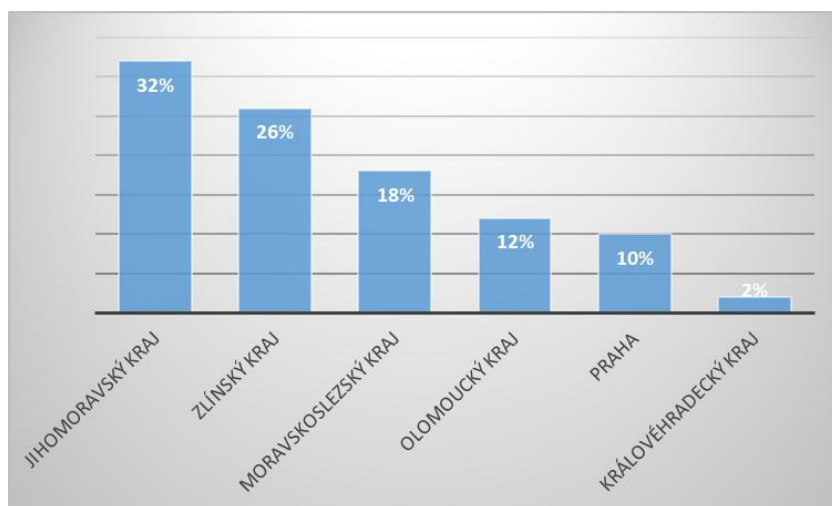


| Věk | Absolutně | Relativně |
|---------------|------------|--------------|
| Do 18 | 3 | 1 % |
| 19-30 | 30 | 11 % |
| 31-45 | 85 | 31 % |
| 46-60 | 101 | 37 % |
| 61 a více | 54 | 20 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Třetí otázka se týká regionu České republiky, kde respondenti bydlí. Z grafu níže je patrné, že většina respondentů žije v Jihomoravském – 32 % a Zlínském kraji – 26 %, které se nachází k lázním Luhačovice nejbliž. Další návštěvníci lázní pochází z Moravskoslezského - 18 %, Olomouckého – 12 %, Královéhradeckého kraje – 2 % a také z Prahy – 10 %.

graf. 7 Regiony ČR, kde bydlí respondenti

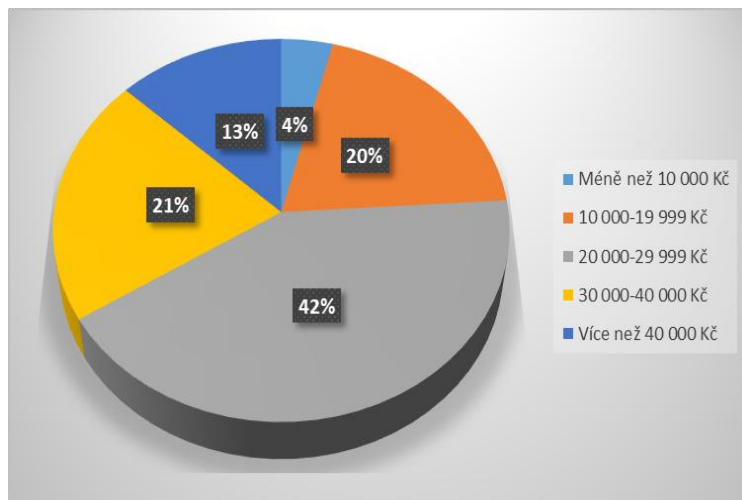


| Region ČR | Absolutně | Relativně |
|-----------------------------|-----------|-----------|
| Jihomoravský kraj | 87 | 32 % |
| Zlínský kraj | 71 | 26 % |
| Moravskoslezský kraj | 49 | 18 % |
| Olomoucký kraj | 33 | 12 % |
| Praha | 27 | 10 % |
| Královéhradecký kraj | 6 | 2 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Následující otázka dotazníku se týkala čistého příjmu respondentů. Celkem 4 % dotazovaných dostává měsíčně méně než 10 000 Kč, 20 % vydělává měsíčně od 10 000 do 19 999 Kč, 42 % má 20 000 - 29 999 Kč čistého příjmu, 21 % dostává měsíčně 30 000 až 40 000 Kč, a pouze 13 % dotazovaných vydělává více než 40 000 Kč měsíčně.

graf. 8 Příjem respondentů

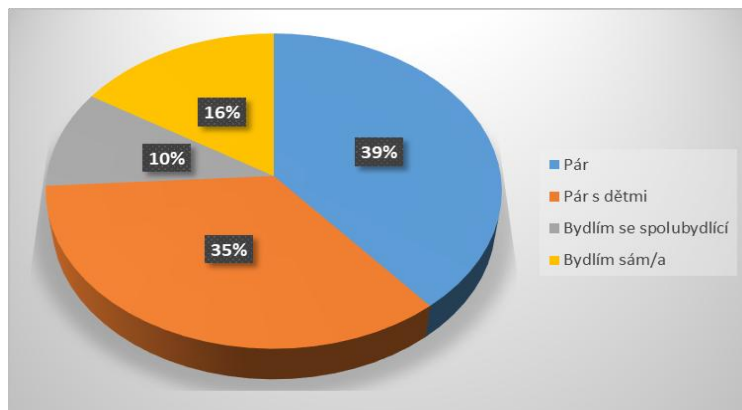


| Příjem | Absolutně | Relativně |
|--------------------|------------|--------------|
| Měně než 10 000 Kč | 11 | 4 % |
| 10 000-19 999 Kč | 55 | 20 % |
| 20 000-29 999 Kč | 115 | 42 % |
| 30 000-40 000 Kč | 57 | 21 % |
| Více než 40 000 Kč | 35 | 13 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Co se týče složení domácností respondentů, tak největší skupinu představovali lidi, které bydlí s partnerem - 106 (39 %), téměř stejně početnou skupinou byli páry s dětmi – 96 (35 %), 16 % navštěvníků uvedli, že bydlí sami, 10 % bydlí se spolubydlicím.

graf. 9 Složení domácnosti

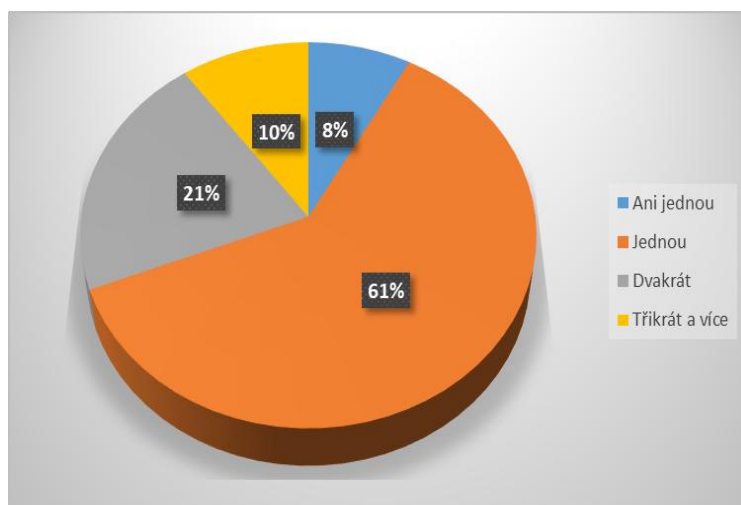


| Domácnost | Absolutně | Relativně |
|------------------------|------------|--------------|
| Pár | 106 | 39 % |
| Pár s dětmi | 96 | 35 % |
| Bydlím se spolubydlící | 27 | 10 % |
| Bydlím sám/a | 44 | 16 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Další otázka byla zaměřená na počet návštěv, které respondent měl v lázních Luhačovice. Zároveň pomocí této otázky jsem vyfiltrovala dotazované, které vyplňovali elektronický dotazník, ale v lázních Luhačovice ani jednou nebyli – 22 lidí. 61 % respondentů měli jen jednu návštěvu lázní, 21 % dotazovaných byli v Luhačovicích dvakrát, 10 % třikrát a více.

graf. 10 Počet návštěv lázní Luhačovice

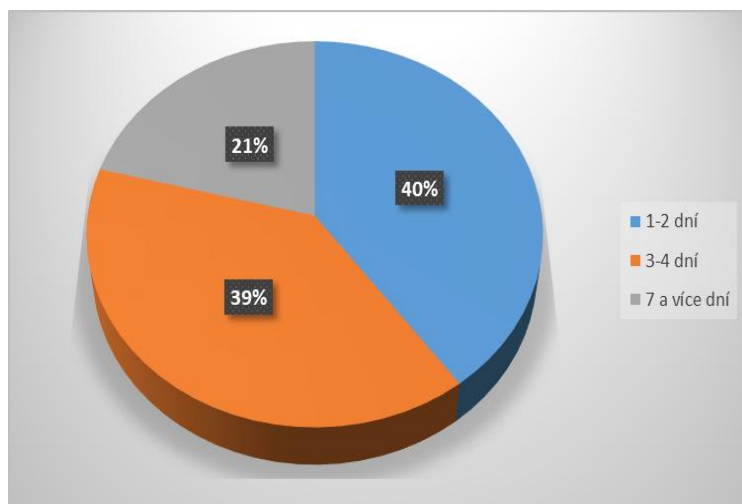


| Počet návštěv | Absolutně | Relativně |
|----------------|------------|--------------|
| Ani jednou | 22 | 8 % |
| Jednou | 181 | 61 % |
| Dvakrát | 63 | 21 % |
| Třikrát a více | 29 | 10 % |
| Celkém | 295 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Co se týče délky pobytu v lázních Luhačovice, tak většina respondentů, a to 109 (40 %) dotázaných strávilo v lázních 1-2 dní, téměř stejně velká skupina dotázaných 107 (39 %) byla v lázních 3 až 4 dní, 57 (21 %) respondentů - 7 dní a více.

graf.11 Délka pobytu

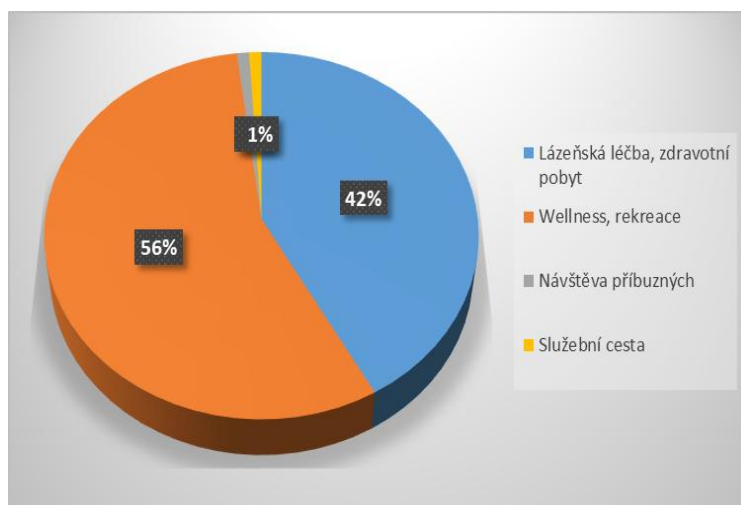


| Délka pobytu | Absolutně | Relativně |
|---------------|------------|--------------|
| 1-2 dní | 109 | 40 % |
| 3-4 dní | 107 | 39 % |
| 7 a více dní | 57 | 21 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Otázka číslo 8. byla polozavřená, a měla za účel zjistit důvod návštěvy lázní. Respondenti mohli vybrat z variant odpovědi: A. Lázeňská léčba, zdravotní pobyt, B. Wellness, rekreace, anebo dát vlastní odpověď. Mezi jiné důvody návštěv lázní patřili zejména: návštěva za příbuzných, a služební cesta. Nejčastějším důvodem návštěvy Lázní Luhačovic byl wellness či rekreace, za účelem odpočinku svých duševních a fyzických sil od pracovního nasazení. Tato skupina respondentů tvořila 56 %, 42 % tvořili pacienti, které přijeli právě kvůli lázeňské péči či zdravotnímu pobytu.

graf. 12 Důvod návštěvy

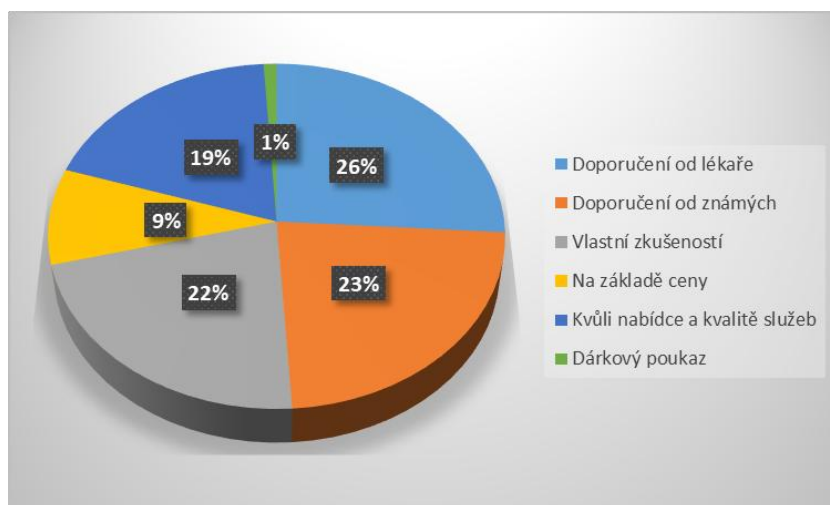


| Důvod návštěvy | Absolutně | Relativně |
|---------------------------------|------------|--------------|
| Lázeňská léčba, zdravotní pobyt | 116 | 42 % |
| Wellness, rekreace | 153 | 56 % |
| Návštěva příbuzných | 2 | 1 % |
| Služební cesta | 2 | 1 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

V následující tabulce lze vyčíst, co bylo nejčastějším argumentem na otázku, proč jste si vybral/a právě tyto lázně. Tato otázka byla taky polozavřená s možností uvést vlastní variantu odpovědi. Nejčastějším důvodem návštěvy lázní bylo doporučení lékaře – 26 %, na druhém místě doporučení od známých – 23 %, podstatnou při rozhodování byla taky předchozí vlastní zkušenost – 22 %, jedná se o respondenti, které byli v Luhačovicích více krát. Jako vlastní odpověď jeden pár uvedl dárkový poukaz.

graf. 13 Důvod výběru lázně Luhačovice

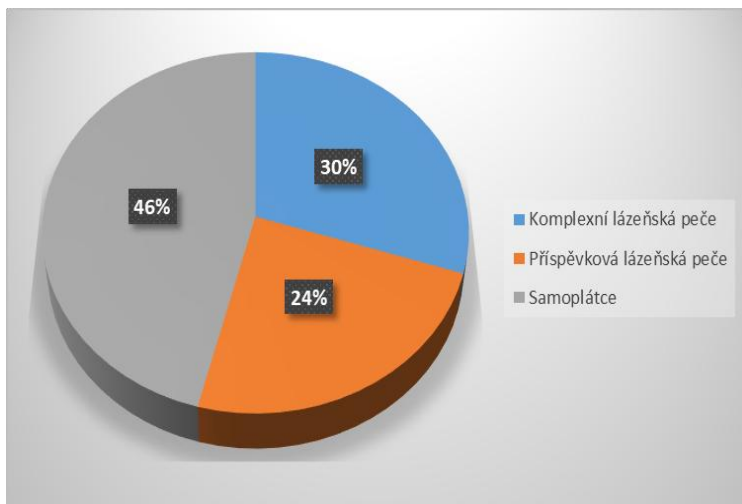


| Výběr na základě: | Absolutně | Relativně |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Doporučení od lékaře | 71 | 26 % |
| Doporučení od známých | 63 | 23 % |
| Vlastní zkušeností | 60 | 22 % |
| Na základě ceny | 25 | 9 % |
| Kvůli nabídce a kvalitě služeb | 52 | 19 % |
| Dárkový poukaz | 2 | 1 % |
| Celkém | 293 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Nejvíce hostů, a to 46 % jezdí do Lázní Luhačovice na základě vlastní úhrady všech čerpaných služeb. Tato skupina respondentů využívá různých kombinací balíčku, které lázeňské středisko nabízí. Další skupinu představují návštěvníci, které využili komplexní lázeňskou péči – 30 %. Pouze 24 % odpovědí připada na příspěvkovou lázeňskou péči.

graf. 14 Využitý typ lázeňské péče

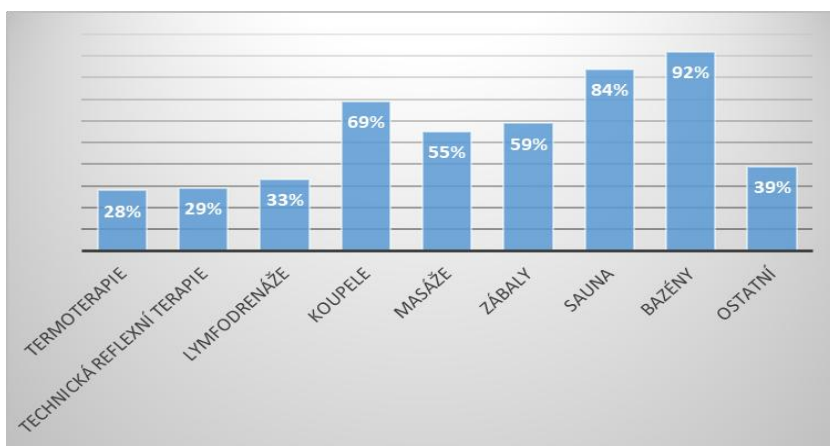


| Typ lázeňské péče | Absolutně | Relativně |
|---------------------------|------------|--------------|
| Komplexní lázeňská péče | 82 | 30 % |
| Příspěvková lázeňská péče | 66 | 24 % |
| Samoplátce | 125 | 46 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Následující dvě otázky byla zaměřené na typ procedur, které respondenti v lázních využili a taky na pocity, které měli po procedurách. Největší počet návštěvníků využil bazén – 92 %, na druhém místě byla sauna – 84 %. Koupele využilo 69 % respondentů. Na základě odpovědí a preferencí respondentů byli vybrány procedury do navržených zájezdových balíčků.

graf. 15 Využitý typ lázeňských procedur

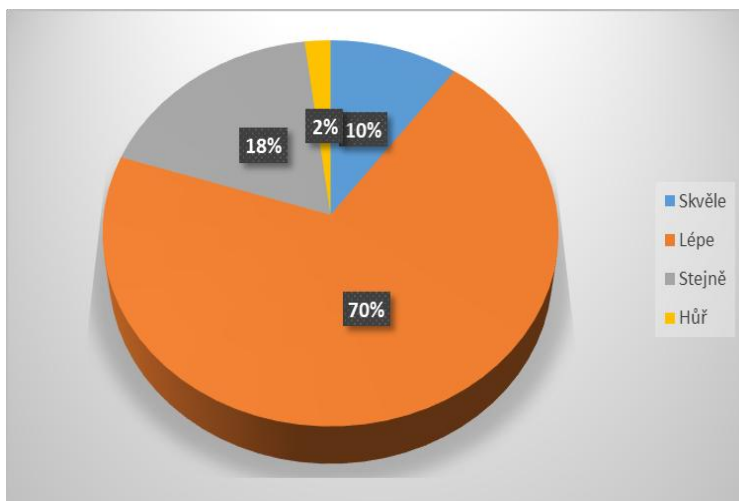


| Typy lázeňských procedur | Absolutně | Relativně |
|----------------------------|-----------|-----------|
| Termoterapie | 76 | 28 % |
| Technická reflexní terapie | 79 | 29 % |
| Lymfodrenáže | 90 | 33 % |
| Koupele | 188 | 69 % |
| Masáže | 150 | 55 % |
| Zábaly | 161 | 59 % |
| Sauna | 229 | 84 % |
| Bazény | 251 | 92 % |
| Ostatní | 107 | 39 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Většina respondentů, a to až 70 % uvedli, že se po procedurách cítili lépe, 10 % se dokonce cítí skvěle. Stáv 18 % pacientů zůstal stejný, 2 % se cítilo hůř po proceduře, než před ní.

graf. 16 Pocit po procedurách

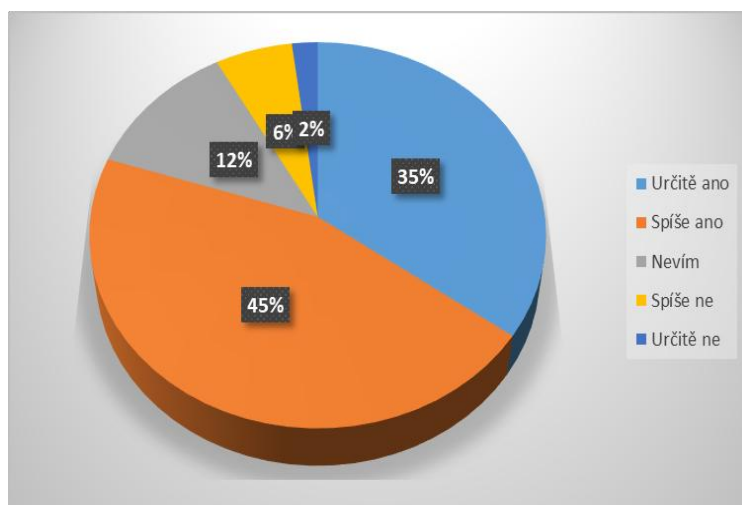


| Pocit po proceduře | Absolutně | Relativně |
|--------------------|------------|--------------|
| Skvěle | 27 | 10 % |
| Lépe | 191 | 70 % |
| Stejně | 49 | 18 % |
| Hůř | 6 | 2 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Následující otázka měla za účel získat informace, zdali si respondenti myslí, že jim daná léčba pomohla. Většina odpovědí byla pozitivní – 45 % z celkového počtu vybralo variantu spíše ano, 35 % - určitě ano. Určitá část dotazaných nemohla se rozhodnout – 12 %, 6 % se překlono k odpovědi spíše ne, a zbylých 2 % respondentů jsou si jisté, že léčba nepomohla. Důvodem negativního vyjádření může být mimo jiné i špatně zvolená procedura, nebo špatná aplikace personálem lazeňského zařízení.

graf. 17 Úspěšnost léčby

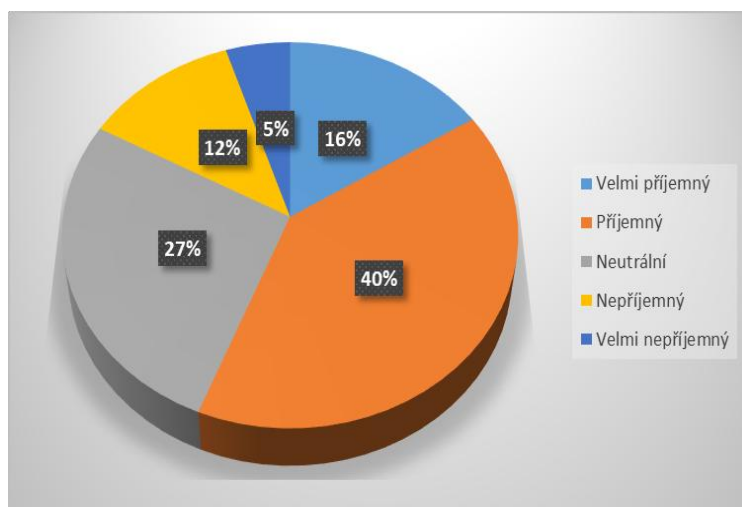


| Byla léčba úspěšná? | Absolutně | Relativně |
|---------------------|------------|--------------|
| Určitě ano | 96 | 35 % |
| Spíše ano | 123 | 45 % |
| Nevím | 33 | 12 % |
| Spíše ne | 16 | 6 % |
| Určitě ne | 5 | 2 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Otázky číslo 14 a 15 byly zaměřeny na hodnocení personálu lázeňského zařízení jsem se ptala na dojmy z personálu lázeňského zařízení, jeho silné a slabé stránky. Většina respondentů – 56 % označilo personál za příjemný nebo velmi příjemný, 27 % uvedlo neutrální dojem. Na druhou stranu na 17 % návštěvníků působí personál nepříjemně a velmi nepříjemně.

graf. 18 Hodnocení personálů lázeňského zařízení

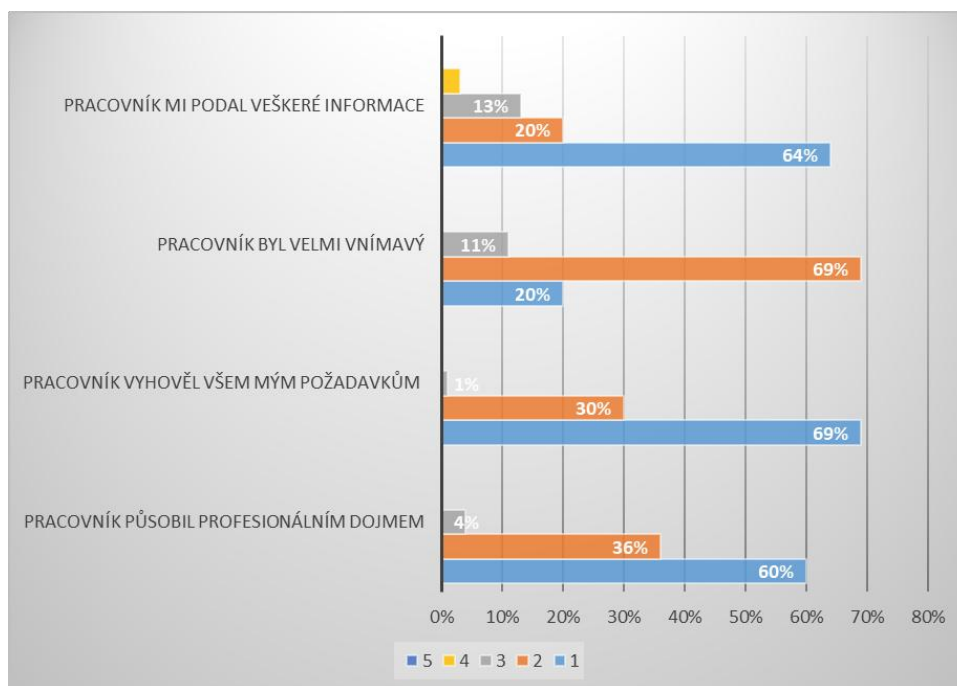


| Hodnocení personálu | Absolutně | Relativně |
|---------------------|------------|--------------|
| Velmi příjemný | 44 | 16 % |
| Příjemný | 109 | 40 % |
| Neutrální | 74 | 27 % |
| Nepříjemný | 33 | 12 % |
| Velmi nepříjemný | 13 | 5 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Silné a slabé stránky personálu jsou zhodnocené v následující otázce. Respondenti hodnotili známkami od 1 do 5, kde 1 byla nejlepší a 5 nejhorší, profesionalitu personálu, vstřícnost, vnímání a ochotu informovat pacienty. Nejčastějším prohlášením byla jednička či dvě, ale vyskytly se trojky a čtyřky, z čehož vyplývá, že služby poskytované na straně personálu jsou na dobré úrovni, i když prostor ke zlepšování stále je.

graf. 19 Škála hodnocení lázeňského personálu

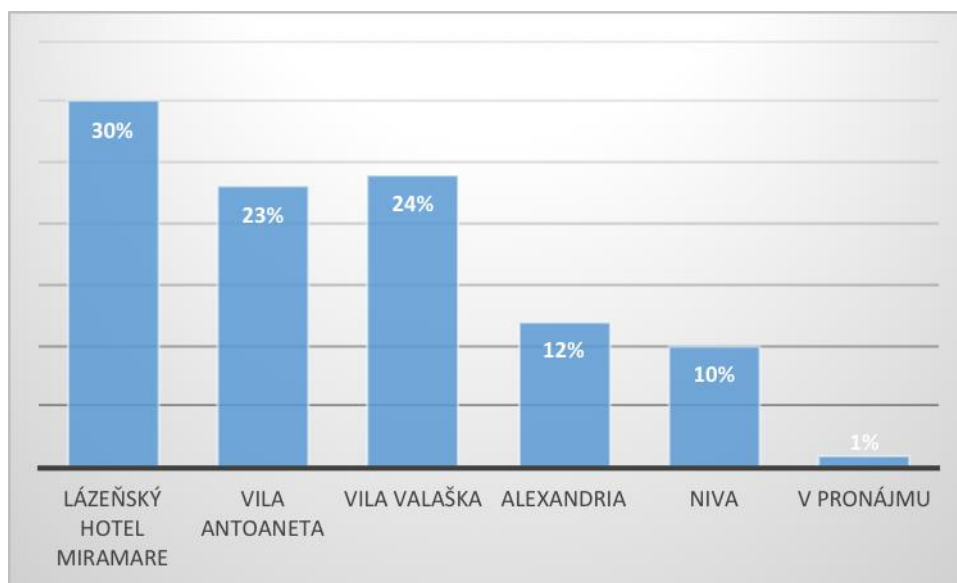


| Ohodnoťte, následující výroky. | 1 | Podíl | 2 | Podíl | 3 | Podíl | 4 | Podíl | 5 | Podíl |
|--|-----|-------|-----|-------|----|-------|---|-------|---|-------|
| Pracovník působil profesionálním dojmem | 164 | 60 % | 98 | 36 % | 11 | 4 % | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pracovník vyhověl všem mým požadavkům | 188 | 69 % | 82 | 30 % | 3 | 1 % | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pracovník byl velmi vnímavý | 55 | 20 % | 188 | 69 % | 30 | 11 % | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pracovník mi podal veškeré informace | 175 | 64 % | 55 | 20 % | 36 | 13 % | 7 | 3 % | 0 | 0 |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Nejvíce návštěvníků lázní Luhačovice bylo ubytováno v Lázeňském hotelu Miramare, a to 30 %, na druhém místě byla Vila Valaška, a se skoro stejným počtem návštěvníků – 63 (23 %) Vila Antoaneta. Menší část dotazaných byla ubytovaná v hotelích Alexandria a Niva. Jako vlastní odpověď 2 respondenti uvedli pronájem.

graf. 20 Využití lázeňské zařízení

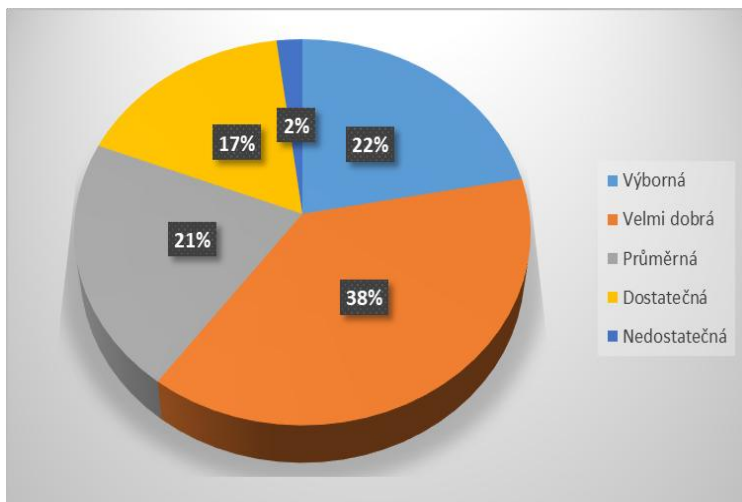


| Ubytovací zařízení | Absolutně | Relativně |
|-------------------------|------------|--------------|
| Lázeňský hotel Miramare | 82 | 30 % |
| Vila Antoaneta | 63 | 23 % |
| Vila Valaška | 66 | 24 % |
| Alexandria | 33 | 12 % |
| Niva | 27 | 10 % |
| V pronájmu | 2 | 1 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Podle názorů dotázaných respondentů nabídka služeb poskytovaných lázněmi Luhačovice je velmi dobrá až výborná – s tím souhlasí 60 % respondentů. 21 % návštěvníků považují nabídku za průměrnou, byli to ve většině případů lidí mladších věkových skupin. 17 % respondentů označili nabídku za dostatečnou, 2 % za nedostatečnou.

graf. 21 Hodnocení nabídky služeb

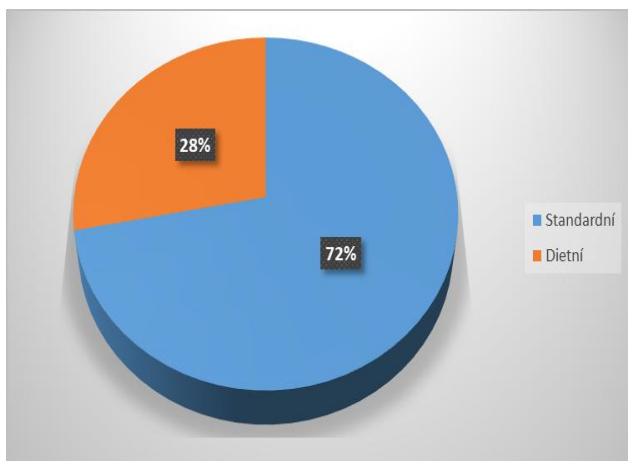


| Hodnocení nabídky lázeňských služeb | Absolutně | Relativně |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| Výborná | 60 | 22 % |
| Velmi dobrá | 104 | 38 % |
| Průměrná | 57 | 21 % |
| Dostatečná | 46 | 17 % |
| Nedostatečná | 6 | 2 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Následující dvě otázky byly zaměřené na vybraný typ stravování v lázních a míru spokojenosti hostů. Většina respondentů upřednostnila standardní stravování před dietním – 72 %.

graf. 23 Typ stravování

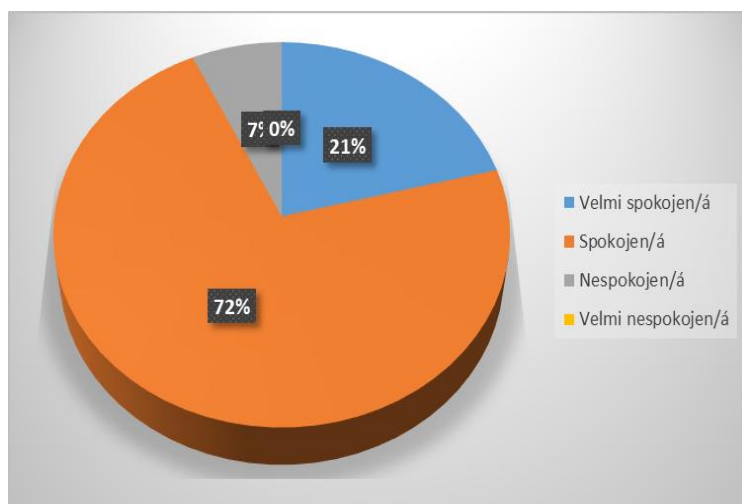


| Typ stravování | Absolutně | Relativně |
|----------------|------------|--------------|
| Standardní | 197 | 72 % |
| Dietní | 76 | 28 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Více než 70 % účastníků výzkumu bylo spokojeno se stravovacími službami, 21 % bylo dokonce velmi spokojeno. 7 % respondentů byli nespokojení s nabízeným stravováním, variánty velmi nespokojen – nevybral nikdo.

graf. 24 Spokojenost se stravováním

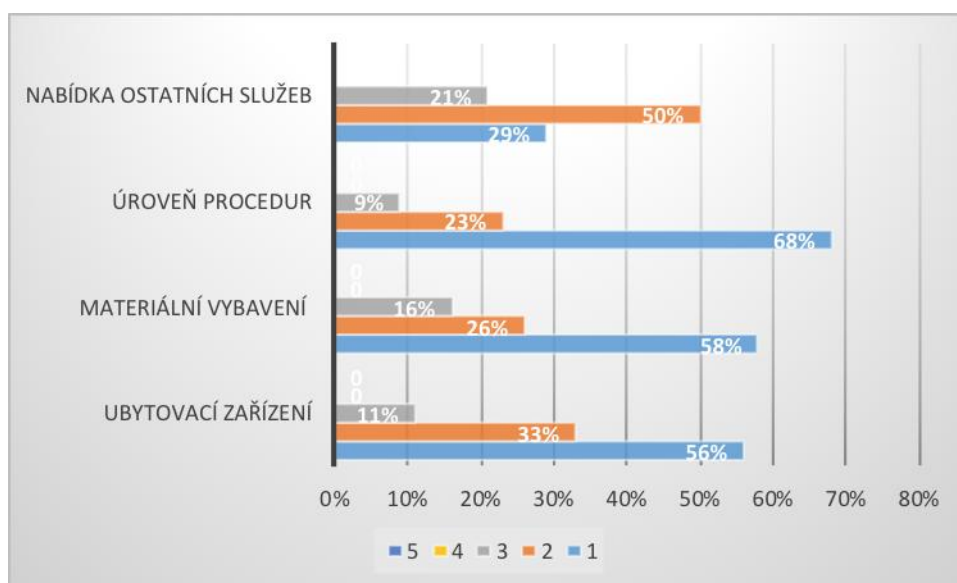


| Spokojenost se stravovacími službami | Absolutně | Relativně |
|--------------------------------------|------------|--------------|
| Velmi spokojen/á | 57 | 21 % |
| Spokojen/á | 197 | 72 % |
| Nespokojen/á | 19 | 7 % |
| Velmi nespokojen/á | 0 | 0 % |
| Celkém | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Předposlední otázka byla představena jako hodnotící škála. Respondenti hodnotili známkami od 1 do 5, kde 1 byla nejlepší, a 5 nejhorší, úroveň procedur, materiální vybavení, ubytovací zařízení, nabídku ostatních služeb. Nejčastější známky byly 1 a 2. Nejlepší byla ohodnocená úroveň procedur, kde známku 1 vybrali 68 % respondentů. Nejhorší byla hodnocená nabídka ostatních služeb.

graf. 25 Škála celkového hodnocení lázeň

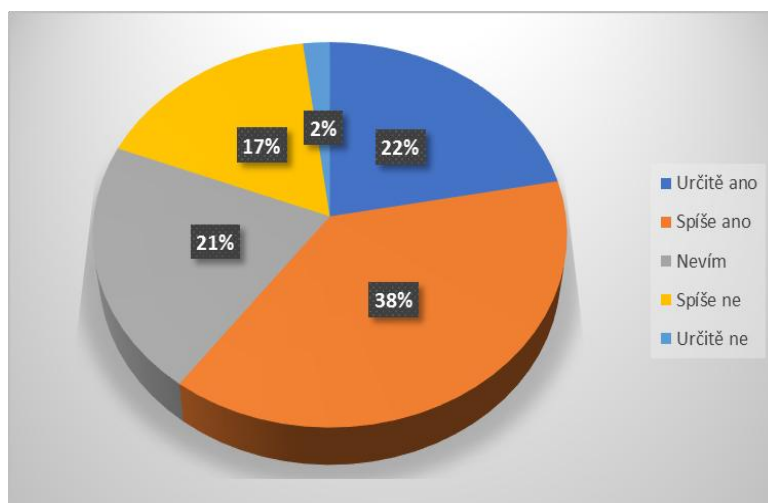


| Ohodnoťte, lázně Luhačovice | 1 | Podíl | 2 | Podíl | 3 | Podíl | 4 | Podíl | 5 | Podíl |
|-----------------------------|-----|-------|-----|-------|----|-------|---|-------|---|-------|
| Ubytovací zařízení | 153 | 56 % | 90 | 33 % | 30 | 11 % | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Materiální vybavení | 158 | 58 % | 71 | 26 % | 44 | 16 % | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Úroveň procedur | 186 | 68 % | 63 | 23 % | 24 | 9 % | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nabídka ostatních služeb | 79 | 29 % | 137 | 50 % | 57 | 21 % | 0 | 0 | 0 | 0 |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

Z následující tabulky a grafu lze vyčíst, jaká byla odpověď na otázku, zdali by dotazovaní hosté doporučili pobyt svým známým v lázních Luhačovice. Převažovala zde odpověď spíše ano, s podílem 38 %. Následovala reakce určitě ano, která činila 22 %. Celkem 21 % respondentů nevědělo, zda by lázně doporučili. 17 % dotázaných by lázně Luhačovice spíše nedoporučili, 2 % by určitě nedoporučili.

graf. 26 Doporučení lázně Luhačovice



| Doporučení známým | Absolutně | Relativně |
|-------------------|------------|--------------|
| Určitě ano | 60 | 22 % |
| Spíše ano | 104 | 38 % |
| Nevím | 57 | 21 % |
| Spíše ne | 46 | 17 % |
| Určitě ne | 6 | 2 % |
| Celkem | 273 | 100 % |

Zdroj: vlastní výzkum, 2019

5.2 Zhodnocení dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 273 lidí, z nichž 66 % byly ženy, 34 % muži. Co se týče věkového rozmezí dotazovaných, tak nejvíce zastoupenou skupinu představují respondenti od 45-60 let – 37 %, na druhém místě jsou lidé 31–45 let – 31 %. Většina respondentů bydlí v Jihomoravském kraji – 87 lidí a ve Zlínském kraji - 71 lidí. Celkem 42 % účastníků dotazníkového šetření uvedlo, že jejich průměrný měsíční příjem se pohybuje od 20 000 Kč do 29 999 Kč. Co se týče složení domácnosti, tak z odpovědí vyplývá, že většina respondentů bydlí jako pár nebo pár s dětmi. Na základě těchto údajů byla udělána představa o potenciálních zájemcích o zájezd do lázní Luhačovice.

Celkem 21 % lázeňských pacientů bylo v Luhačovicích dvakrát, 10 % dokonce tři a více krát, z čehož se dá usoudit, že byli spokojeni s předchozím pobytem, a případně může se očekávat opakovaný zájem. Nicméně, návštěvníci lázní preferují kratší pobyty a to

1-2 dní, 3-4 dní. Na základě těchto informací bylo rozhodnuto o plánování kratších, víkendových zájezdů.

Většina dotazovaných byla v lázních Luhačovice za účelem wellness pobytu - 56 % nebo lázeňské léčby - 42 %. Protože lázeňská léčba, ve většině případů, vyžaduje delší pobyt, tak v nabízené zájezdy jsou zaměřené zejména na wellness pobyty.

Hlavními lázeňskými procedurami, které respondenti využili byly: koupele, masáže, zábaly, sauna a bazén, a proto tyto procedury budou zahrnuté do balíčku zájezdů.

Otázka číslo 14. se zaměřovala na dojmy z personálu lázeňského zařízení. Celkem 40 % respondentů považuje lázeňský personál za příjemný, 27 % uvedlo neutrální dojem.

Co se týče ubytování, většina návštěvníků lázní Luhačovice bylo ubytováno v lázeňském hotelu Miramare, a to 30 %, na druhém místě byla Vila Valaška - 24 %. Ubytování v rámci zájezdů bude taky zajištěno v některém z těchto zařízení.

Více než 70 % účastníků výzkumu byli spokojeni se stravovacími službami, 21 % dokonce velmi spokojeni, a proto i stravování bude zahrnuto do plánovaných balíčků.

Poslední otázka dotazníku měla za účel zjistit, jestli by respondenti doporučili lázně Luhačovice pro své známé. Převažovala zde odpověď spíše ano, s podílem 38 %. Následovala reakce určitě ano, která činila 22 %. Celkem 21 % respondentů nevědělo, zda by lázně doporučili. Může se tedy usoudit, že převažuje spíše pozitivní dojem z pobytu v lázních.

5.3 Návrhy zájezdů do Lázní Luhačovice

Na základě získaných informací byli vypracováni 2 návrhy zájezdů do lázní Luhačovice. Zájezdy budou nabízené na webových stránkách **Sanatoria Miramare, s.r.o.**

Zájezd 1:

Název: Dámská jízda v Luhačovicích

Cílová skupina: ženy, ve věku 31 – 60 let, s průměrným měsíčním příjmem 20 000 – 29 000 Kč.

Typ: wellness víkend

Termín: zájezd je možné realizovat jakýkoliv prodloužený víkend (pátek–neděle) během období 31.03.2019 - 12.10.2019

Počet účastníků: minimální počet účastnic 2 osoby, maximální počet účastnic ve stejný víkend 8 (dle max. kapacity lázeňských procedur)

Doprava: vlastní doprava účastníků

Ubytování: Lázeňský hotel Miramare

Cena zahrnuje ubytování, stravování – plná penze, volný vstup do bazénu a infrasauny, klasickou masáž, přírodní uhličitá koupel, tělový zábal na výběr, balíček na přivítanou.

Cena nezahrnuje: alkoholické nápoje a vše ostatní co není uvedeno v odstavci „Cena zahrnuje“.

Program zájezdu „Dámská jízda v Luhačovicích“

1. den, pátek v období během 31.03.2019 - 12.10.2019

Příjezd účastnic po 14.00 hod., ubytování ve dvoulůžkových pokojích v Lázeňském hotelu Miramare. Na pokoji bude pro účastnice zájezdu připraven přivítací balíček: láhev sektu Bohemia sekt a belgické pralinky. Účastnice si mohou vybrat obědové menu v restauraci Lázeňského hotelu Miramare do 15.00 hod. Mezi 18.00 hod. až 20.00 hod. je naplánovaná večeře v rámci plné penze. Dámy si mohou vybrat z bohatého menu v jedné z restaurací Lázeňského hotelu Miramare. Ihned v první den bude pro účastnice zpřístupněn bazén hotelu a infrasauna, kde účastnice zájezdu si mohou odpočinout po cestě a připravit se na sobotní program. V rámci volného času si mohou účastnice prohlédnout centrum města Luhačovice.

2. den, sobota v období během 31.03.2019 - 12.10.2019

07.00 hod, – 10.00 hod. Snídaně formou rautu v restauraci Lázeňského hotelu Miramare. V 10.00 hod. čeká na účastnice zájezdů klasická masáž celého těla éterickými oleji, která bude trvat 30 minut. Na masáž navazuje zábal celého těla, který přispěje rychlejšímu vylučování toxinů z těla, zlepší lymfatický oběh, zpevní a prokrví pokožku, zapůsobí příznivě i na bolesti kloubů. Dámy si mohou vybrat mezi čokoládovým záballem, skořicovým záballem, nebo záballem černým bahnem z Mrtvého moře.

Mezi 12.00 hod. a 15.00 hod. bude probíhat oběd v restauraci Lázeňského hotelu Miramare. V 16.00 hod. bude pro účastnice zájezdu připravena přírodní uhličitá koupel. Procedura potrvá 20 minut a během tohoto období se voda ze studené postupně ohřeje na 34–35 °C, čímž dochází ke vstřebávání oxidu uhličitého. Koupel má za následek roztažení cév, což zvyšuje množství kyslíku v krvi a dochází tedy k dokonalému prokrvení pokožky,

svalstva a zároveň zásobení všech orgánů včetně mozku dobře okysličenou krví. Tím pádem výsledkem této procedury je povzbuzení imunitního systému a sebe hojivých schopností lidského těla.

Mezi 18.00 hod. a 20.00 hod. je pro účastníce zájezdu naplánovaná večeře v rámci polopenze.

3. den, neděle v období během 31.03.2019 - 12.10.2019

07.00 hod. – 10.00 hod. snídaně formou rautu v restauraci Lázeňského hotelu Miramare. Check-out v hotelu do 10.00 hod. a následný odjezd hostů.

Kalkulace ceny zájezdu na prodloužený víkend (pátek–neděle) během období 31.03.2019 - 12.10.2019

Kalkulace vychází z několika předpokladů:

- Minimální počet účastníků zájezdu jsou 2 osoby
- Maximální počet účastníků ve stejný víkend je 8 – podle kapacity lázeňských procedur
- Tvorba kalkulace pro jakýkoliv víkend během období 31.03.2019 – 12.10.2019
- Konečné ceny jsou sestaveny pro dospělé osobu ubytovanou ve dvoulůžkovém pokoji

tab. 2 Kalkulace ceny zájezdu

| | |
|---|---|
| Ubytování | 550 Kč/os./noc ve dvoulůžkovém pokoji x 2 noci x 2 os. = 2 200 Kč |
| Stravování plná penze: 2 x snídaně 2 x oběd 2 x večeře | 600 Kč /os. X 2 os. = 1 200 Kč |
| Klasická masáž celého těla éterickými oleji | 500 Kč/os. X 2 = 1000 Kč |
| Zábal na výběr | 440 Kč/os. x 2 os. = 880 Kč |
| Přírodní uhličitá koupel | 300 Kč/os. x 2 os. = 600 Kč |
| Sekt Bohemia – láhev/pokoj | 110 Kč/láhev |
| Belgické pralinky – 500 g – balení/pokoj | 550 Kč/balení |
| Celková cena zájezdu: | 6 540 Kč |
| Přirážka pro Sanatorium Miramare, s.r.o. 15 % | 981 Kč |
| Součet | 7 521 Kč |
| Prodejní cena pro jednotlivce po zaokrouhlení: | 3 760,50 Kč ≈ 3 790 Kč |

Zdroj: vlastní zpracování, dle [69]

Celková cena vychází na 3 790 Kč, což je vzhledem k počtu dní, vhodné lokalitě, stravování a výbraným procedurám konkurenceschopná nabídka na trhu cestovního ruchu.

Zájezd 2:

Název: Romantický víkend pro dva

Cílová skupina: páry ve věku 31 – 45 let, s průměrným měsíčním příjmem 20 000 – 29 000 Kč.

Typ: wellness víkend

Termín: zájezd je možné realizovat jakýkoliv prodloužený víkend (pátek–neděle) během období 31.03.2019 - 12.10.2019

Počet účastníků: 2 osoby

Doprava: vlastní doprava účastníků

Ubytování: Vila Valaška

Cena zahrnuje ubytování se snídaní, romantickou večeří, volný vstup do bazénu a infrasauny Lázeňského hotelu Miramare, parní lázeň a whirlpool, klasickou masáž pro pár.

Cena nezahrnuje: vše ostatní co není uvedeno v odstavci „Cena zahrnuje“.

Program zájezdu „Romantický víkend pro dva“

1. den, pátek v období během 31.03.2019 - 12.10.2019

Příjezd účastníků, ubytování v apartmánech Vily Valaška po 14.00 hod. V apartmánu bude pro návštěvníky připraven romantický přivítací balíček: láhev sektu Bohemia sekt a belgické pralinky.

V 19.00 hod. bude v salonku Vily Valaška pro hosty servírovaná romantická 5-ti chodová večeře. Menu je zaměřené na středomořskou kuchyni, k večeři se budou nabízet moravská vína. Ihned v první den bude pro turisty zpřístupněn bazén a infrasauna, které se nachází v Lázeňském hotelu Miramare, pár kroků od Vily Valaška.

2. den, sobota v období během 31.03.2019 - 12.10.2019

08.00 hod. – 11.00 hod. Snídaně formou rautu v restauraci Vily Valaška. V 11.00 hod. čeká na účastníky zájezdu klasická masáž pro pár. Zamilované hosty budou ve stejné místnosti masírovat 2 zkušené masérky, celá procedura bude provázená aromaterapií a

relaxační hudbou. Masáž bude trvat 45 minut. V poledních hodinách mohou si hosté prohlédnout centrum města Luhačovice.

Od 20.00 hod. do 22.00 hod. bude pro hosty rezervovaná parní lázeň a whirlpool pro dva. Parní lázeň je dobrým prostředkem relaxace, navíc má blahodárny vliv na zdraví pokožky, pomáhá při pročišťování pórů, při léčbě celulitidy a také akné, omlazuje organismus a napomáhá redukci váhy.

3. den, neděle v období během 31.03.2019 - 12.10.2019

08.00 hod. – 10.00 hod. Snídaně formou rautu v restauraci Vily Valaška. Check-out do 10.00 hod. a následný odjezd hostů.

Kalkulace ceny zájezdu na prodloužený víkend (pátek–neděle) během období 31.03.2019 - 12.10.2019

Kalkulace vychází z několika předpokladů:

- Počet účastníků zájezdu jsou 2 osoby
- Tvorba kalkulace pro jakýkoliv víkend během období 31.03.2019 – 12.10.2019
- Konečné ceny jsou sestaveny pro dospělou osobu ubytovanou ve dvoulůžkovém apartmánu

tab. 3 Kalkulace ceny zájezdu

| | |
|---|---|
| Ubytování se snídaní | 1000 Kč/os./noc ve dvoulůžkovém apartmánu x 2 noci x 2 os. = 4 000 Kč |
| Romantická 5-ti chodová večeře | 1000 Kč/os. x 2 = 2 000 Kč |
| Klasická masáž pro pár | 1 200 Kč |
| Parní lázeň + whirlpool | 800 Kč/hod. x 2 hod = 1 600 Kč |
| Sekt Bohemia – láhev/pokoj | 110 Kč/láhev |
| Belgické pralinky – 500 g – balení/pokoj | 550 Kč/balení |
| Celková cena zájezdu: | 9 460 Kč |
| Přirážka pro Sanatorium Miramare, s.r.o. 15 % | 1 419 Kč |
| Součet | 10 879 Kč |
| Prodejní cena pro jednotlivce po zaokrouhlení: | 5 439,50 Kč ≈ 5 500 Kč |

Zdroj: vlastní zpracování, dle [69]

Celková cena vychází na 5 500 Kč, což je vzhledem k počtu dní, programů a vybraným procedurám konkurenceschopná nabídka na trhu cestovního ruchu.

6 Závěr

Lázeňství je v České republice z pohledu historie celkem tradiční. Lázeňská léčba u nás představuje kombinaci účinku přírodních léčivých zdrojů s preventivní a rehabilitační péčí a s léčbou vybraných chronických onemocnění. Lázeňsko-léčebné služby prezentují pochopitelně také součást cestovního ruchu a jsou součástí služeb souvisejících s pobytem v lázních, lékařské a léčebné služby, ubytovací a stravovací služby, společenské a kulturní služby a služby doplňkové. Dneska lázeňský cestovní ruch představuje aktuální trend, který má růstovou tendenci a je jedním z podstatných zdrojů příjmů pro Českou republiku.

Lázně Luhačovice představují čtvrté největší lázně celého státu a největší lázně na Moravě. Luhačovice – nachází se v nedotčené chráněné krajinné oblasti Bílých Karpat. Patří ke špičkovým léčebným lázním v Evropě. Přírodní minerální vody jsou využívány k uhličitým koupelím, inhalačním procedurám a pitné kúře. Léčí se zde nemoci pohybového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, onemocnění dýchacího, oběhového a trávicího ústrojí a nemoci nervové soustavy.

Hlavním cílem diplomové práce, bylo na základě provedeného dotazníkového šetření, vytvořit originální pobytové baličky pro zvolené cílové skupiny účastníků cestovního ruchu. V dotazníkovém šetření zúčastnilo 273 respondentů, které alespoň jednou navštívili lázně Luhačovice. Podle výsledků dotazníků, nejvíce zastoupena skupina respondentů byli ženy ve věku 45-60 let a 31-45 let, které bydlí v Jihomoravském nebo Zlínském kráji. Lázně Luhačovice vybrali na základě doporučení od lékaře nebo známých, a hlavním důvodem návštěvy lázně byli wellness a rekreace. Nejvíce hosté lázně využívali koupele, masáže, zábaly, saunu a bazén, a průměrná doba pobytu trvala 1-2 dní až 3-4. Na základě daných preference respondentů byli vytvořeni pobytové baličky.

Navrhnuté pobyty zaměřené na wellness a rekreace, které zákazníci můžou realizovat v jakýkoliv prodloužený víkend v období během 31.03.2019 - 12.10.2019.

7 Seznam použitých zdrojů

- [1]. BAŘINKA, Miloš, VOŠTOVÁ, Irena. Morava a Slezsko I: Česká republika: průvodce Moravou a Slezskem. 1. vyd. Zlín: Ateliér IM, 1999. 168 s. ISBN 80-85948-28-1.
- [2]. BERÁNEK, J. Ekonomika cestovního ruchu. Praha: Grada Publishing a.s., 2016. 296 s. ISBN 9788086724461.
- [3]. BURACHOVIČ, Stanislav, WIESER, Stanislav. Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách, na Moravě a ve Slezsku. 1. vyd. Praha: Libri, 2001. 456 s. ISBN 80-7277-048-9.
- [4]. CATHALA, H. Wellness - od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu. Praha: Grada Publishing a.s., 2007. 168 s. ISBN 9788024723235.
- [5]. FRIEDL, Karel. Chráněná území v České republice. 1. vyd. Praha: Informatorium, 1991. 274 s. ISBN 80-85368-13-7.
- [6]. HAMARNEH, Iveta. Geografie turismu. Mimoevropská teritoria. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. 224 s. ISBN 978-80-247-4430-8.
- [7]. HESKOVÁ, Marie, 2015. Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna. ISBN 978-80-7373-107-6.
- [8]. HLUŠIČKOVÁ, Hana. Technické památky v Čechách, na Moravě a ve Slezsku. IV. díl, Š-Ž. 1. vyd. Praha: Libri, 2004. 550 s. ISBN 80-7277-160-4.
- [9]. JAKUBÍKOVÁ, D. Marketing v cestovním ruchu: Jak uspět v domácí i světové konkurenci. Praha: Grada Publishing a.s., 2012. 320 s. ISBN 9788024781464.
- [10]. JANDOVÁ, D. Balneologie. Praha: Grada Publishing a.s., 2009. 404 s. ISBN 9788024728209.
- [11]. KNÁPEK, Zdeněk. Průvodce po nejkrásnějších místech Čech, Moravy a Slezska. [II. díl, Morava a Slezsko]: hrady, zámky, muzea, lázně, jeskyně, propasti, rozhledny, městské památkové rezervace, hradiště, menhiry, ZOO. 1. vyd. Olomouc: Rubico, 2002. 167 s. ISBN 80-85839-76-8.
- [12]. KNOP, K. a kol. Lázeňství: ekonomika a management. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 80-7169-717-6.
- [13]. KNOZ, Tomáš. Pobělohorské konfiskace: moravský průběh, středoevropské souvislosti, obecné aspekty. 1. vyd. Brno: Matice moravská, 2006. 993 s. ISBN 80-86488-34-9.

- [14]. KOTALÍK, Jiří T. *Obrazy z dějin české architektury*. 1. vyd. Praha: Titanic, 2003. 309 s. ISBN 80-85909-94-4. s. 288.
- [15]. KOTÍKOVÁ, H. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. 208 s. ISBN 9788024746036.
- [16]. KOVAŘÍK, Petr. *Studánky a prameny Čech, Moravy a Slezska*. 1. vyd. Praha: Lidové noviny, 1998. 261 s. ISBN 80-7106-253-7.
- [17]. KOŽÍK, František. *Kouzelník z vily pod lipami: vyprávění o životě a díle dr. Františka Veselého, budovatele lázní Luhačovic*. 1. vyd. Brno: Blok. 1976. 122 s. ISBN chybí.
- [18]. KRAFTOVÁ, I.; CHARBUSKÝ, M.; ŠMÍD, M. *Vliv společenských změn na prosperitu českých lázní*. In *Scientific papers*. 2008, roč. 13, s. 95-108. ISSN 1211-555X.
- [19]. KRAFTOVÁ, I.; MASUYAMA, Y.; MATĚJA, Z.; KORNELDOVÁ, M. *Společenská odpovědnost v lázeňství: Shody či rozdíly? (Komparativní studie českého a japonského prostředí)*. In *E + M Ekonomika a management*. 2011, č. 2.
- [20]. KUČA, Karel. *Města a městečka v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Díl 3. Kolín-Míro. 1. vyd. Praha: Libri, 1998. 952 s. ISBN 80-85983-15-X.
- [21]. LELKES, Gábor, TÓTH, Károly. *Národnostné a etnické menšiny na Slovensku = Nemzeti és etnikai kisebbségek Szlovákiában*. 1. vyd. Šamorín: Fórum institut pre výskum menšín, 2005. 350 s. ISBN 80-89249-06-X.
- [22]. LOCHMANNOVÁ, Alena, 2015. *Cestovní ruch*. Prostějov: Computer Media. ISBN 978-80-7402-216-6.
- [23]. MARAULASOVÁ, E. *Hýčkejme si tělo i duši*. In *Pacientské listy*. 2009, č. 2.
- [24]. MARIOT, P. *Geografia cestovního ruchu*. 1. vydání. Bratislava: Veda, 1983.
- [25]. MMR ČR. *České lázně a lázeňství*. Praha: MMR ČR. 2007. ISBN 978-80-239-9330-1.
- [26]. MMR ČR. *Atlas cestovního ruchu České republiky*. Praha: MMR ČR. 2006. ISBN 80-239-7256-1.
- [27]. NEKUDA, Vladimír. *Zlínsko*. 1. vyd. Brno: Muzejní a vlastivědná společnost, 1995. 783 s. ISBN 80-85048-57-4. s. 558.
- [28]. PAGE, Stephen J, 2015. *Tourism management*. 5th Edition. New York: Routledge. ISBN 9781138784574.

- [29]. PALATKOVÁ, M.; MRÁČKOVÁ, E.; KITTNER, M. a kol. Management cestovních kanceláří a agentur. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. 217 s. ISBN 9788024737515.
- [30]. PALATKOVÁ, M. Mezinárodní cestovní ruch. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. ISBN 9788024737508.
- [31]. PÁSKOVÁ, M.; ZELENKA, J. Výkladový slovník cestovního ruchu. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. ISBN 80-239-0152-4.
- [32]. PODĚBRADSKÝ, J. Wellness v ČR. Praha: MMR ČR. 2008, 129 s.
- [33]. POUROVÁ, M. Marketing a management venkovského cestovního ruchu. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu a teritoriálních studií v Praze, spol. s r.o. 2010.
- [34]. RAUDENSKÁ, J.; JAVŮRKOVÁ, A.; Lékařská psychologie ve zdravotnictví. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-2223-8.
- [35]. RYGLOVÁ, K.; BURIAN, M.; VAJČNEROVÁ, I. Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. 216 s. ISBN 9788024770598.
- [36]. SEIFERTO VÁ, V. a kol. Průvodcovské činnosti. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. 204 s. ISBN 9788024787084.
- [37]. SMITH, MELANIE A LÁSZLÓ PUCZKÓ, 2014. Health, Tourism and Hospitality: Wellness spas and medical travel. New York: Routledge. ISBN 978-0-415-63684-7.
- [38]. SWABROOKE, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2003. ISBN 9788024702025.
- [39]. ŠEVEČEK, Ludvík. Zlín: lidé, město, čas. 1. vyd. Praha: Orbis, 1995. 46 s. ISBN 80-235-0128-3.
- [40]. TRÖNDLE, P. Wellness - Domácí rozmazlování. Praha: Grada Publishing a.s., 2008. 94 s. ISBN 978-80-247-2528-4.
- [41]. ÚZIS ČR. Lázeňská péče 2016. Praha: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. 2017. ISBN 978-80-7472-163-2.
- [42]. VÁGNER, J. Wellness a termální parky v Česku – cestovní ruch navazující na tradici lázeňství. In Geografické rozhledy. 2014. Roč. 1, č. 14–15.

[43]. VAVREČKOVÁ, E.; VANÍČEK, J. Význam lázeňství a wellness pro současný cestovní ruch v období změn. In 5. mezinárodní kolokvium o cestovním ruchu. Sborník příspěvků. Pavlov. 2014.

[44]. VENCÁLEK, Jaroslav. Valašsko: geografie místního regionu. 1. vyd. Zlín: Školský úřad Zlín, 1993. 89 s. ISBN chybí.

[45]. VITURKA, Milan et al. Regionální hodnocení kvality podnikatelského prostředí. Kvalita podnikatelského prostředí, regionální konkurenceschopnost a strategie regionálního rozvoje České republiky. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. s. 17–124. ISBN 978-80-247-3638-9.

[46]. VYSTOUPIL, J.; ŠAUER, M. Základy cestovního ruchu. Brno: Masarykova univerzita, 2006. 163 s. ISBN 9788021042056.

[47]. VYSTOUPIL, K., ŠAUER, M., HOLEŠINSKÁ, A., KUNC, J., SEIDENGLANZ, D., & TONEV P. Geografie cestovního ruchu České republiky. Plzeň: Aleš Čeněk, s.r.o. 2011.

[48]. Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon).

[49]. Zákon 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).

[50]. Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

[51]. ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ, 2012. Výkladový slovník cestovního ruchu. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha. ISBN 978-80-7201-880-2.

[52]. ZEMAN, M.; KRŠKA, Z. a kol. Chirurgická propedeutika: Třetí, doplněné a přepracované vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. 512 s. ISBN 9788024774428

Internetové zdroje

[53]. ALFÖLDI-ŠPERKEROVÁ, M. Rusy nahrazuje arabská klientela. [online]. 2016. [cit. 04-06-2018] Dostupný z https://byznys.lidovky.cz/rusy-nahrazuje-arabska-klientela-rika-sefka-znamych-lazni-darkov-pyg-/firmy-trhy.aspx?c=A160113_181734_firmy-trhy_pave

[54]. Archiweb. *Lázně Luhačovice zahájily revitalizaci kolonády i haly Vincentky*. [online]. Archiweb.cz; 25. 9. 2018 [cit. 2019-02-12]. Dostupné z: <<https://www.archiweb.cz/en/n/home/lazne-luhacovice-zahajily-revitalizaci-kolonady-i-haly-vincentka>>.

[55]. Český statistický úřad. In TESARĚ, Jan. *Hotely zvyšují svůj výkon*. [online]. ASB; 26. 4. 2018 [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<https://www.asb-portal.cz/architektura/komerční-objekty/hotely-a-restaurace/hotely-zvysuji-svuj-vykon>>.

[56]. Český statistický úřad. *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie*. [online]. ČSÚ, s.a. [cit. 2019-02-14]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt-parametry&pvo=CRU01&sp=A&z=T&f=TABULKA&katalog=30838&str=v133&c=v3~8_RP2017&u=v124_VUZEMI_427_1701>.

[57]. Český statistický úřad. *Obyvatelstvo ve Zlínském kraji v 1. čtvrtletí 2018*. [online]. ČSÚ; s.a. [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <<https://www.czso.cz/csu/xz/obyvatelstvo-ve-zlinskem-kraji-v-1-ctvrtleti-2018>>.

[58]. HORŇÁKOVÁ, Laďka. *Architekt Dušan Jurkovič a jeho Luhačovice*. [online]. Stavebné fórum.sk; 2. 12. 2010 [cit. 2019-02-11]. Dostupné z: <http://www.stavebne-forum.sk/sk/article/18290/architekt-dusan-jurkovic-a-jeho-luhacovice/>.

[59]. Hotely-Luhačovice.cz. *Lázně Luhačovice. Prameny*. [online]. Hotely-Luhačovice.cz; s.a. [cit. 2019-02-14]. Dostupné z: <<https://www.hotely-luhacovice.cz/prameny/>>.

[60]. KMPG. *České lázně potřebují samoplátce*. [online]. 2016. [cit. 04-06-2018] Dostupný z <http://www.marketingovenoviny.cz/ceske-lazne-potrebuji-samoplatce/>.

[61]. Luhacovice.cz. *Cykloturistika*. [online]. Luhacovice.cz; s.a. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<http://www.luhacovice.cz/1721-cykloturistika>>.

[62]. Luhacovice.cz. *Kulturní památky*. [online]. Luhacovice.cz; s.a. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<http://www.luhacovice.cz/2550-kulturni-pamatky>>.

[63]. Lázně Luhačovice. *O akciové společnosti Lázně Luhačovice*. [online]. Lázně Luhačovice; s.a. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<https://www.lazneluhacovice.cz/25032-o-spolecnosti>>.

[64]. Lázně Luhačovice. *Týden pro zdraví*. [online]. Lázně Luhačovice; s.a. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<https://www.lazneluhacovice.cz/25047-tyden-pro-zdravi>>.

[65]. Město Luhačovice. *Projekt cestovního ruchu ve městech Zlín, Luhačovice a regionu Zlínsko*. [online]. Mesto.luhacovice.cz; s.a. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<http://www.mesto.luhacovice.cz/7832-projekt-rozvoje-cestovniho-ruchu-ve-mestech-zlin-luhacovice-a-regionu-zlinsko>>.

[66]. Miramare Luhačovice. *Lázeňské léčebné pobyty*. [online]. Miramare-luhacovice.cz; s.a. [cit. 2019-02-14]. Dostupné z: <<https://www.miramare-luhacovice.cz/24755-lazenske-pobyty>>.

[67]. Miramare Luhačovice. *Lázně na zkoušku*. [online]. Miramare-luhacovice.cz; s.a. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<https://www.miramare-luhacovice.cz/stays-detail?id=MIR1000009>>.

[68]. Miramare Luhačovice. *Úvod*. [online]. Miramare-luhacovice.cz; s.a. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<https://www.miramare-luhacovice.cz/>>.

[69]. Miramare Luhačovice. *Wellness a relaxační pobyty*. [online]. Miramare-luhacovice.cz; s.a. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<https://www.miramare-luhacovice.cz/24731-relaxacni-pobyty>>.

[70]. Niva Luhačovice. *Hotel*. [online]. Niva.cz [online]. Niva Luhačovice [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<https://www.niva.cz/>>.

[71]. Niva Luhačovice. *Týden regenerace*. [online]. Niva.cz [online]. Niva Luhačovice [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<https://www.niva.cz/nabidka-2019/vicedenni-pobyty/tyden-regenerace/>>.

[72]. Oficiální průvodce lázeňským městem. *Historie města*. [online]. Luhacovice.cz; s.a. [cit. 2019-02-11]. Dostupné z: <<http://www.luhacovice.cz/1614-historie-mesta>>.

[73]. OKAMURA, T. *Návštěvnost cizinců v českých lázních stoupa*. [online]. 2012. [cit. 04-06-2018] Dostupný z <https://www.denik.cz/cestovani/navstevnost-cizincu-v-ceskych-laznich-stoupa.html>.

[74]. PLECHÁČEK, V. *Janské Lázně jdou klientům naproti. Nově se tu zaměřují i na psychiku pacientů, jako lázně ducha*. [online]. 2012. [cit. 04-06-2018] Dostupný z <https://hradec.rozhlas.cz/janske-lazne-jdou-klientum-naproti-nove-se-tu-zameruji-i-na-psychiku-pacientu-6130761>.

[75]. PROCHÁZKOVÁ, Petra. *Jurkovičovy Sluneční Lázně v Luhačovicích chátrají, čeká je proměna*. [online]. iDnes.cz; 12. 5. 2015 [cit. 2019-02-11]. Dostupné z: <https://www.idnes.cz/zlin/zpravy/jurkovicovy-slunecni-lazne-v-luhacovicich-nejsou-na-prodej.A150512_2161721_zlin-zpravy_ras>.

[76]. SYNEK, Nikola. *Nový Jubilejní si nově lidé načepují i v zimě, navíc opět teče i Ottovka*. [online]. Luhacovice.cz; 13. 11. 2018 [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <<http://www.luhacovice.cz/28381n-jubilejni-si-lide-nacepuji-i-v-zime>>.

[77]. SYNEK, Nikola. *V tomto roce s Českými drahami do Luhačovic rychlíkem o 20 minut rychleji*. [online]. Luhacovice.cz; 5. 1. 2017 [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <http://www.luhacovice.cz/27750n-v-tomto-roce-s-ceskymi-drahami-do-luhacovic-rychlikem-o-20-minut-rychleji>.

[78]. Turistika a sport. *15 NEJ Zlínského kraje*. [online]. Vychodni-morava.cz; s.a. [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <<http://www.vychodni-morava.cz/doc/15-nej-zlinskeho-kraje>>.

[79]. VERNER, Roman. *Přezdívalo se mu básník dřeva. Architekt Dušan Jurkovič přetvořil Luhačovice a změnil Pustevny*. [online]. Český rozhlas; 24. 8. 2018 [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<https://zlin.rozhlas.cz/prezdivalo-se-mu-basnik-dreva-architekt-dusan-jurkovic-pretvoril-luhacovice-a-7596049>>.

[80]. Vychodni-morava.cz. *Městská památková zóna Luhačovice*. [online]. Vychodni-morava.cz; s.a. [cit. 2019-02-15]. Dostupné z: <<http://www.vychodni-morava.cz/cil/1098>>.

[81]. Zlínskýdeník.cz. *Luhačovice chtějí na seznam UNESCO. Před lety město žádost stáhlo, nyní je šance*. [online]. Zlínskýdeník.cz; 9. 12. 2015 [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <https://zlinsky.denik.cz/zpravy_region/luhacovice-chteji-na-seznam-unesco-pred-lety-mesto-zadost-stahlo-nyni-je-sance-20151208.html>.

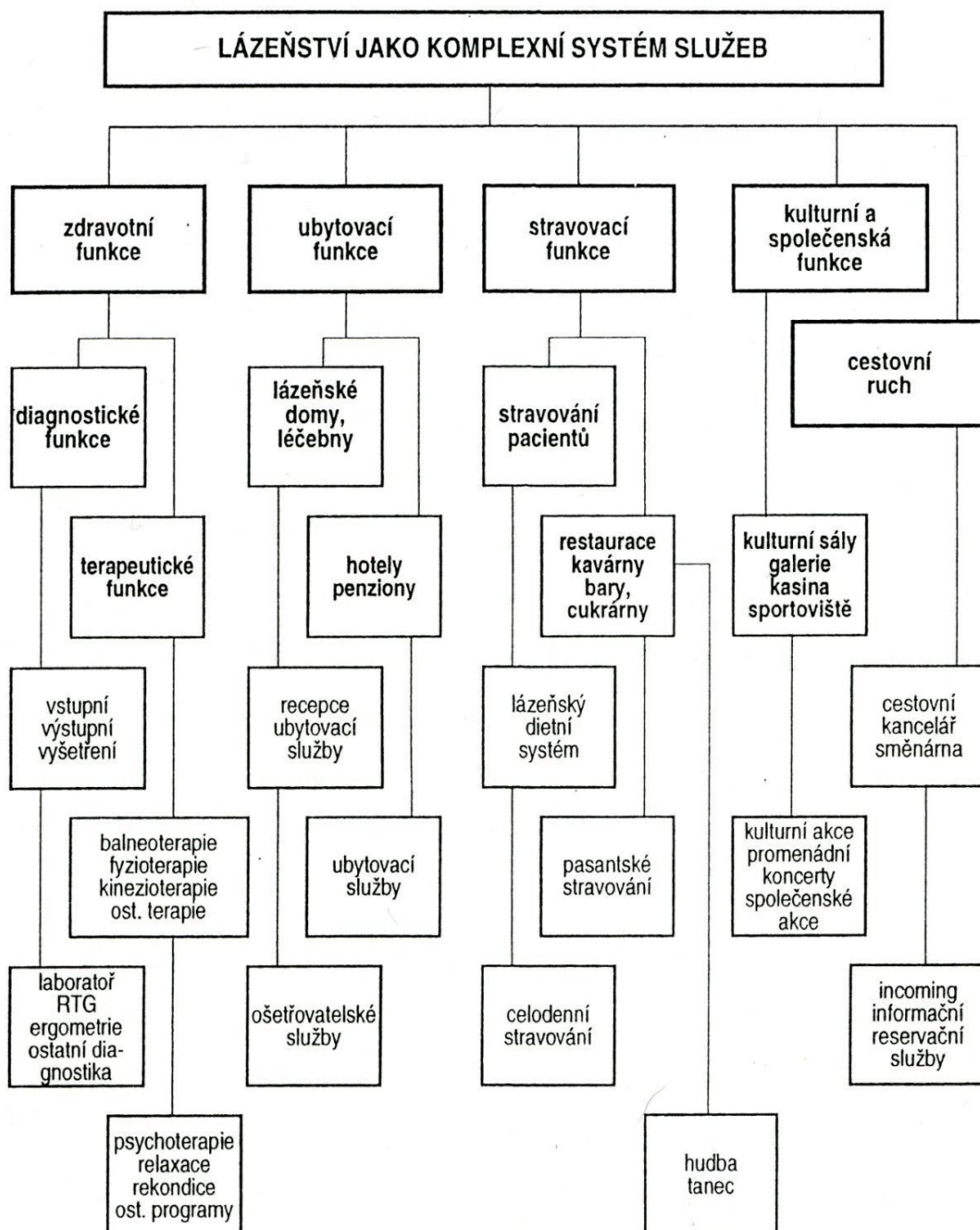
[82]. Zlínský kraj. *Příroda a krajina*. [online]. Zlínský kraj; s.a. [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <<https://www.kr-zlinsky.cz/priroda-a-krajina-cl-3783.html>>.

8 Přílohy

| | |
|------------------|-----|
| Příloha č.1..... | 107 |
| Příloha č.2..... | 108 |

Struktura lázeňského systému

Zdroj: [7]



Dotazník

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- A. Žena
- B. Muž

2. Jaký je Váš věk?

- A. do 18 let
- B. 19-30
- C. 31-45
- D. 45-60
- E. 61 let a více

3. Z kterého kraje pocházíte?

4. Jaký je Váš průměrný měsíční příjem?

- A. Méně než 10 000 Kč
- B. 10 000-19 999 Kč
- C. 20 000-29 999 Kč
- D. 30 000-40 000 Kč
- E. Více než 40 000 Kč

5. Jaké je složení Vaši domácnosti ?

- A. Pár
- B. Pár s dětmi
- C. Bydlím se spolubydlící
- D. Bydlím sám/a

6. Kolikrát jste navštívil/a lázně Luhačovice?

- A. Ani jednou
- B. Jednou
- C. Dvakrát
- D. Třikrát a více

7. Jaká byla délka Vašeho pobytu?

- A. 1 – 2 dní
- B. 3 – 4 dní
- C. 7 dní a více

8. Z jakého důvodu jste navštívil/a lázně Luhačovice?

- A. Lázeňská léčba, zdravotní pobyt
- B. Wellness, rekreace
- C. Vlastní odpověď

9. Proč jste si vybral/a právě tyto lázně?

- A. Doporučení od lékaře
- B. Doporučení od známých
- C. Vlastní zkušenost
- D. Na základě ceny
- E. Kvůli nabídce a kvalitě služeb
- F. Vlastní odpověď

10. Jaký typ lázeňské péče jste využil/a?

- A. Komplexní lázeňská péče
- B. Příspěvková lázeňská péče
- C. Samoplátce

11. Jaké typy lázeňských procedury jste využil/la?

- A. Termoterapie
- B. Techniky reflexní terapie
- C. Lymfodrenáže
- D. Koupele
- E. Masáže
- F. Zábaly
- G. Sauna

H. Bazény

I. Ostatní (inhalace, oxygenoterapie, vyšetření lékařem...)

12. Jak jste se cítil/a po dané proceduře?

A. Skvěle

B. Lépe

C. Stejně

D. Hůře

13. Myslíte si, že Vám daná léčba pomohla?

A. Určitě ano

B. Spíše ano

C. Nevím

D. Spíše ne

E. Určitě ne

14. Jak hodnotíte personál lázeňského zařízení?

A. Velmi příjemný

B. Příjemný

C. Neutrální

D. Nepříjemný

E. Velmi nepříjemný

15. Ohodnoťte, prosím, následující výroky hodnoticí škálou od 1-5.

1- nejlepší, 5- nejhorší

A. Pracovník působil profesionálním dojmem

B. Pracovník vyhověl všem mým požadavkům

C. Pracovník byl velmi vnímavý

D. Pracovník mi podal veškeré informace

16. V jakém ubytovacím zařízení jste ubytován/a?

- A. Miramare
- B. Vila Antoaneta
- C. Vila Valaška
- D. Alexandria
- E. Niva
- F. Vlastní odpověď

17. Jak hodnotíte nabídku služeb v lázeňském zařízení?

- A. Výborná
- B. Velmi dobrá
- C. Průměrná
- D. Dostatečná
- E. Nedostatečná

18. Jaky typ stravování jste vybral/a?

- A. Standardní
- B. Dietní

19. Do jaké míry jste spokojen/a se stravováním?

- A. Velmi spokojen/a
- B. Spokojen/a
- C. Nespokojen/a
- D. Velmi nespokojen/a

20. Jak celkově hodnotíte lázeňské zařízení Slatinice?

Hodnotící škála: 1- nejlepší, 5- nejhorší.

- A. Ubytovací zařízení
- B. Materiální vybavení
- C. Úroveň procedur
- D. Nabídka ostatních služeb

21. Doporučil/a byste svým známým lázně Luhačovice?

- A. Určitě ano
- B. Spíše ano
- C. Nevím
- D. Spíše ne
- E. Určitě ne