Vysoká škola obchodní a hotelová

Management hotelnictví a cestovního ruchu

Simona BÚRIOVÁ

POZÍCIA KÚPEĽNÉHO REGIÓNU STREDNÉ ČECHY V KÚPEĽNÍCTVE ČESKEJ REPUBLIKY

The Position of the Spa Region of Central Bohemia

in the Czech Balneology

BAKALÁRSKA PRÁCA

Vedúci bakalárskej práce: prof. PhDr. Vladimír Šefčík, CSc.

Brno, 2015

Meno a priezvisko autora: Simona Búriová

Názov bakalárskej práce: Pozícia kúpeľného regiónu Stredné Čechy v kúpeľníctve Českej republiky

Názov bakalárskej práce v AJ: The Position of the Spa Region of Central Bohemia in the Czech Balneology

Študijný obor: Management hotelnictví a cestovního ruc

Vedúci bakalárskej práce: prof. PhDr. Vladimír Šefčík, CSc.

Rok obhajoby: 2015

Anotácia:

V mojej bakalárskej práci, ktorej názov je Pozícia kúpeľného regiónu Stredné Čechy v kúpeľníctve Českej republiky sa chcem hlavne zamerať na charakteristika histórie a súčasnosti českého kúpeľníctva so zameraním na Stredné Čechy. Ďalej sa plánujem venovať analýze kúpeľníctva regiónu Stredné Čechy podľa jednotlivých kúpeľných miest. Charakterizujem prírodné liečivé zdroje a ich využitie podľa indikačného zamerania kúpeľov. Porovnám vývoj návštevnosti jednotlivých kúpeľných miest v regióne a štatisticky ich vyhodnotím. Informácie použijem na zhodnotenie postavenia tohto regiónu v kúpeľníctve Českej republiky. Ďalej navrhnem opatrenia na zlepšenie pozície regiónu v českom kúpeľníctve a upozorním na nové trendy v rozvoji kúpeľného cestovného ruchu.

Annotation:

In my bachelor, which is called the position of the spa region of Central Bohemia spas in the Czech Republic, I want to focus mainly the characteristics of the past and present of the Czech spa industry with a focus in Central Bohemia. Is targeted to the analysis of the spa in the region by various spas. Characterize natural healing resources and their use by indicating the focus of the spa. Compare the development of individual traffic spa towns in the region and statistically evaluate them. Information is used to evaluate the role of this region in the spas of the Czech Republic. Further proposes measures to improve the position of the region in Czech spas, and new trends in the development of spa tourism.

Klíčová slova: analýza, balneológia, kúpeľníctvo, návštevnosť, kúpele, rozvoj

Key words: analysis, balneology, spas, traffic, spa, development

Prehlasujem, že som bakalársku prácu *POZÍCIA KÚPEĽNÉHO REGIÓNU STREDNÉ ČECHY V KÚPEĽNÍCTVE ČESKEJ REPUBLIKY* vypracovala samostatne pod vedením *prof. PhDr. Vladimír Šefčík, CSc.* a uviedla v zozname literatúry všetky použité literárne a odborné zdroje v súladu s právnymi predpismi a vnútornými predpismi Vysokej školy obchodní a hotelové.

V Brne dňa

 vlastnoručný podpis autora

Na tomto mieste by som rada poďakovala vedúcemu bakalárskej práce prof. PhDr. Vladimír Šefčík, CSc. za odborné pripomienky a cenné rady, ktoré mi pomohli k vypracovaniu mojej bakalárskej práce. Ďalej by som rada poďakovala mojej rodine a priateľovi za podporu a trpezlivosť.

OBSAH

[Úvod 7](#_Toc417262562)

[I. Teoretická časť 8](#_Toc417262563)

[1 Základné pojmy 9](#_Toc417262564)

[1.1 Pojem kúpeľníctvo 9](#_Toc417262565)

[1.2 Pojem balneológia 10](#_Toc417262566)

[2 Kúpeľná starostlivosť 12](#_Toc417262567)

[2.1 Druhy poskytovanej starostlivosti 12](#_Toc417262568)

[2.2 Poskytované služby 13](#_Toc417262570)

[2.2.1 Zdravoné služby 13](#_Toc417262571)

[2.2.2 Ubytovacie služby 16](#_Toc417262572)

[2.2.3 Stravovacie služby 16](#_Toc417262573)

[2.2.4 Doplnkové služby 17](#_Toc417262574)

[2.2.5 Turistické zaujímavosti 17](#_Toc417262575)

[3 História 18](#_Toc417262576)

[4 Súčasnosť 20](#_Toc417262577)

[II. Praktická část 21](#_Toc417262578)

[5 Charakteristika Lázní Poděbrady 22](#_Toc417262579)

[5.1 Prírodné liečivé zdroje 22](#_Toc417262580)

[5.1.1 Liečebné procedúry 22](#_Toc417262581)

[5.1.2 Indikácie u dospelých 23](#_Toc417262582)

[5.1.3 Indikácie u detí 23](#_Toc417262583)

[5.2 Návštevnosť v zariadení Lázně Poděbrady 24](#_Toc417262584)

[5.3 Návštevnosť kúpeľných zariadení v regióne Stredné Čechy 26](#_Toc417262585)

[5.4 Percentuálne zastúpenie počtu hostí zariadenia Lázně Poděbrady 27](#_Toc417262586)

[5.5 Návštevnosť kúpeľných zariadení v Českej republike 28](#_Toc417262587)

[6 Prieskum spokojnosti 29](#_Toc417262588)

[6.1 Poznáte iné kúpeľné miesto v regióne Stredné Čechy? 29](#_Toc417262589)

[6.2 Navštívili ste už niekedy iné kúpeľné miesto v Stredných Čechách? 30](#_Toc417262590)

[6.3 Ktorý z uvedených faktorov Vás podnietil navštíviť Lázne Poděbrady? 31](#_Toc417262591)

[6.4 Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných kúpeľných služieb? 32](#_Toc417262592)

[6.5 Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných ubytovacích služieb? 33](#_Toc417262593)

[6.6 Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných stravovacích služieb? 34](#_Toc417262594)

[6.7 Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných doplnkových služieb? 35](#_Toc417262595)

[6.8 Koľkokrát do roka navštevujete kúpele? 36](#_Toc417262596)

[6.9 Ako dlho trval Váš pobyt v Lázňach Poděbrady? 37](#_Toc417262597)

[6.10 Navštívili ste už niekedy predtým Lázně Poděbrady? 38](#_Toc417262598)

[6.11 Akou formou ste si hradili pobyt v Lázňach Poděbrady? 39](#_Toc417262599)

[7 Návrhová časť 42](#_Toc417262600)

[Záver 46](#_Toc417262601)

[Použité zdroje 47](#_Toc417262602)

[Zoznam obrázkov, grafov a tabuliek 49](#_Toc417262603)

[Zoznam príloh 50](#_Toc417262604)

[Prílohy 51](#_Toc417262605)

# Úvod

Kúpeľníctvo patrí v Českej republike k základným pilierom zdravotného a sociálneho systému. Jeho základnou funkciou je zlepšovanie zdravotného stavu obyvateľstva vo forme poskytovania zdravotnej starostlivosti.

Cieľom bakalárskej práce je analyzovať kúpeľný región Stredné Čechy a charakterizovať prírodné liečivé zdroje a indikačné zameranie. Ďalej porovnať vývoj návštevnosti, štatisticky ho vyhodnotiť a získané informácie použiť na zhodnotenie postavenia tohto regiónu v rámci Českej republiky.

Pre bakalársku prácu a jej analýzy som zvolila Lázně Poděbrady, kde som vykonala náležité analýzy pre podrobné vypracovanie a vyjadrenie sa k danej problematike.

Návrhovou časťou som sa snažila poukázať na opatrenia, ktoré môžu prispieť k rozvoju regiónu a tiež upozorniť na nové trendy v kúpeľníctve.

Pre vykonanie jednotlivých analýz sú v práci použité metódy semištrukturovaný rozhovor, dotazníkové šetrenie a údaje dostupné z Českého štatistického úradu ČR a knižné publikácie. Na základe vypracovaných analýz som vyzdvihla objektívne návrhy na zlepšenie situácie Lázní Poděbrady.

V súčasnej dobe kúpeľníctvo preberá aj funkciu cestovného ruchu, kedy vznikajú jeho nové formy ako je zdravotný cestovný ruch alebo kúpeľný cestovný ruch. Česká republika má v poskytovaní kúpeľnej starostlivosti dlhoročnú tradíciu a medzi zemami strednej Európy patrí medzi špičku.

# Teoretická časŤ

# Základné pojmy

## Pojem kúpeľníctvo

Kúpeľníctvo patrí v Českej republike k základným pilierom zdravotného a sociálneho systému a jeho základnou funkciou je zlepšovanie zdravotného stavu obyvateľstva vo forme poskytovania zdravotnej starostlivosti. V súčasnosti preberá aj funkciu cestovného ruchu, kedy vznikajú jeho nové formy ako je zdravotný cestovný ruch alebo kúpeľný cestovný ruch. Česká republika má v poskytovaní kúpeľnej starostlivosti dlhoročnú tradíciu a medzi zemami strednej Európy patrí medzi špičky. (Václavínková, 2013)

Kúpeľníctvo má svoje pevné postavenie s bohatou históriou danou predovšetkým prírodnými zdrojmi a tradíciami. Vzťah kúpeľníctva a cestovného ruchu prechádzal hlavne v poslednom desaťročí veľkými zmenami. Cestovný ruch sa stal neoddeliteľnou súčasťou osobnej spotreby človeka. Zásadný zlom do oblasti kúpeľníctva v našej spoločnosti priniesli zmeny nielen v oblasti politickej, ale hlavne aj ekonomickej. Do roku 1990 prevažovala klientela, ktorá mala svoj pobyt hradený z prostriedkov zdravotného poistenia. Služby v kúpeľoch
sa zameriavali na zdravotnú starostlivosť s obmedzeným kultúrnym a športovým vyžitím. Slovo kúpeľníctvo má svoj základ v pojme kúpeľ. Existuje množstvo definícií, ktoré vo svojej podstate znamenajú to isté, sú viac, či menej krkolomné, a vyjadrujú niekoľko podstatných rysov kúpeľníctva. Tými najdôležitejšími je zameranie na liečenie a obnovu fyzických a psychických síl ľudí, a to za využitia liečivých prírodných zdrojov ako voda, peloidy, plyny a klimatické podmienky. (Seifertová, 2003)

*„Výkladový slovník cestovného ruchu definuje kúpeľníctvo (angl. balneology) ako súhrn aktivít , špecifickej infraštruktúry a ľudských zdrojov v oblasti poznania a praxe zameraný
na znalosť prírodných liečivých zdrojov (balneológia) a realizáciu techník a procedúr pre liečenie rôznych somatických, psychosomatických i psychologických problémov (balneoterapie). Súhrnným cieľom kúpeľníctva je prevencia a liečenie ľudských chorôb, regenerácie síl a relaxácie. Je spojené s využívaním sily prírodných liečivých zdrojov, krásy prírodného i kompozície kultúrneho prostredia.“* (Seifertová, str. 6, 2003)

## Pojem balneológia

*Balneológia* vznikla približne v 18.storočí v Anglicku. Za zakladateľa je považovaný John Floyer, ktorý aplikoval liečbu studenou vodou v prípadoch horúčkových stavov. Balneológia v dnešnom zmysle je náuka o kúpeľníctve. Je to náuka hlavne o liečení prírodnými liečivými zdrojmi, ktoré sú viazané na určité miesto, o ich účinkoch na ľudský organizmus a o kúpeľných liečebných metódach. V balneológii sa vyskytuje rada pojmov. *Balneoterapia* je liečba prírodnými liečivými zdrojmi a to prírodnými minerálnymi vodami, plynmi, peloidmi a klimatom. Je súhrnom konkrétnych liečebných postupov využívaných v mieste príslušného prírodného zdroja pod lekárskym vedením za účelom ozdravenia, alebo optima reštitučných funkcií organizmu. (Jandová, 2009; Dědina, 2004)

 *Prírodným liečivým zdrojom* je prirodzene sa vyskytujúca minerálna voda, plyn alebo peloid, ktoré majú vlastnosti vhodné pre liečebné využitie a o tomto zdroji je vydané osvedčenie. *Peloidom* sa rozumie rašelina, slatina alebo bahno. *Minerálnou vodou* pre liečebné využitie
sa rozumie prirodzene sa vyskytujúca podzemná voda pôvodnej čistoty s obsahom rozpustených pevných látok s obsahom najmenej 1 g/l alebo s obsahom najmenej 1 g/l rozpusteného oxidu uhličitého alebo s obsahom iného pre zdravie významného chemického prvku. Pri vyvieraní musí mať prirodzenú teplotu vyššiu ako 20°C alebo rádioaktivitu radónu nad 1,5 kBq/l. *Zdrojom prírodnej minerálnej vody* je prirodzene sa vyskytujúca podzemná voda pôvodnej čistoty, stáleho zloženia a vlastností, ktoré majú z hľadiska výživy fyziologické účinky dané obsahom minerálnych látok, stopových prvkov alebo iných súčastí, ktoré umožnujú jej použitie ako potraviny a k výrobe balených minerálnych vôd a o tomto zdroji bolo vydané osvedčenie. Toto osvedčenie vychádza zo zákona č. 164/2001 Sb.,
o prírodných liečivých zdrojoch, zdrojoch prírodných minerálnych vôd, prírodných liečebných kúpeľov a kúpeľných miest. (Dědina, 2004; Staněk, 2013)

*Balnea a balneace* sú pôvodne výrazy z gréčtiny a predstavujú vaňu a kúpanie. V širšom slova zmysle sú vo svete pod pojmom balneace, alebo balneológia, čo predstavuje všetky procedúry používané v kúpeľníctve. *Krenológia* je tiež pojem pochádzajúci z gréčtiny a ide o žriedelníctvo, čo je obor zaoberajúci sa výskytom a využitím prírodných liečivých zdrojov, vodných žriedel, plynov a podnebia. *Krenoterapia* bola často používaným termínom ako synonymom pre balneoterapiu. Termíny krenológia či krenoterapia sa dnes už v Európe takmer nepoužíva. Balneológia ma tisícročnú tradíciu a historicky sa radí k najstarším klinickým oborom medicíny. (Jandová, 2009; Dědina, 2004)

# Kúpeľná starostlivosť

## Druhy poskytovanej starostlivosti

## Kúpeľná liečba ako nevyhnutná súčasť potrebnej zdravotnej starostlivosti je hradená buď plne ( komplexná kúpeľná starostlivosť - KKS ) , alebo čiastočne ( príspevková kúpeľná starostlivosť - PKS ) zdravotnou poisťovňou.

Komplexnú, alebo príspevkovú kúpeľnú starostlivosť schvaľuje revízny lekár zdravotnej poisťovne.

*Komplexná kúpeľná starostlivosť*

V prípade komplexnej kúpeľnej starostlivosti odošle zdravotná poisťovňa schválený návrh priamo kúpeľom , ktoré pacienta predvolajú k nástupu . KKS čerpá pacient v čase pracovnej neschopnosti . Zdravotná poisťovňa hradí kúpeľnú liečbu , celodenné stravovanie
a ubytovanie.

*Príspevková kúpeľná starostlivosť*

Schválený návrh na príspevkovú kúpeľnú starostlivosť je odoslaný do kúpeľov prostredníctvom zdravotnej poisťovne alebo pacienta , ktorý uvedie požiadavky
na ubytovanie a stravovanie , ktoré si platia sám . PKS čerpá pacient v dobe svojej dovolenky . Zdravotná poisťovňa hradí iba kúpeľnú liečbu . Pacient sa môže v kúpeľoch liečiť
aj ambulantne ( bez ubytovania ).

Ak neschváli zdravotná poisťovňa komplexnú ani príspevkovú kúpeľnú liečbu, môže klient absolvovať pobyt v kúpeľoch ako samoplatca. (Dědina, 2004, Knop, 1999)

## Poskytované služby

Podľa Knopa (1999) môžeme rozdeliť služby v kúpeľníctve do nasledujúcich skupín:

### Zdravoné služby

Hlavnú súčasť pobytu tvoria zdravotné služby, ktoré sú vytvárané radou ďalších menších častí. Patrí sem aj vyšetrovací úkon diagnostika, ktorou ošetrujúci lekár zistí aktuálny stav pacienta. Vyšetrenie sa tiež realizuje pri nástupe, priebežne počas pobytu a pri odjazde, kedy sa vystaví aj správa ošetrujúceho lekára. Terapia je taktiež v kúpeľnom mieste potrebná a jedná
sa o procedúry, ktorými môžu byť:

*Pitná kúra minerálnymi vodami* je jedna z významných procedúr v kúpeľníctve a to tradičné pitie minerálnych vôd. Väčšinou sa používa voda priamo z miesta, kde vyviera a z odberných miest. Minerálne vody, tradičné a špecifické pre dané miesto sú zároveň prvkom zmeny budúceho životného štýlu a stravovacích návykov pacienta. Pitné kúry predpisuje lekár s priamou väzbou na hlavnú a vedľajšiu diagnózu pacientov a na zloženie minerálnej vody a určí množstvo, frekvenciu a určí typ prameňa. Optimálna doba pitnej kúry sú 3 týždne a vhodné je to opakovať 2x ročne s polročnou prestávkou. Neodporúča sa pramene piť bez konzultácie s kúpeľným lekárom.

*Termoterapia* využíva kinetické energie molekúl. Pôsobí buď kladne a to privádzaním tepla do organizmu alebo záporne a to odvádzaním tepla z organizmu. Fyziologickým mechanizmom v tejto terapii je výmena tepla medzi zdrojom tepla a organizmom, zväčša cez kožu. Hlavným médiom pri termoterapii je buď tepelne upravený liečivý zdroj alebo
sú vyžívané aj zdroje umelé ako fyzikálny zdroj tepla. Hlavnými liečebnými účinkami terapie sú: ohrievanie organizmu, ktoré miestne znižuje cievny odpor, svalový hypertonus, bolesť a podporuje resorpciu. Ochladzovanie organizmu naopak spôsobuje reaktívnu hyperemiu, zvyšuje svalový tonus, zvyšuje krvný tlak prehlbuje dýchanie, upokojuje a dodáva pocit osvieženia, otužuje a zlepšuje psychiku.

*Vodoliečba* je klasickou kúpeľnou metódou, ktorá je využívaná už od najstarších dôb. Ku klasickým metódam vodoliečby pribudla od minulého storočia predovšetkým Kneippova metóda, ktorá je rozšírená hlavne v Nemecku a najnovšie aj fínska sauna a ďalšie nové formy vody a pary. Je súborom procedúr využívajúcich vodu, buď vo forme jednoduchej, ako sprcha, kúpeľ, polievanie, alebo vo forme zložitej. Tu sa volia procedúry, ktoré majú charakter vzostupný či naopak zostupný. Telo sa buď ochladzuje, alebo otepľuje, prípadne sa využíva kontrastu teplôt, ako u škótskych strekov. Medzi vodoliečebné procedúry patrí bazén, plávanie, sauna, parná aj turecká, kúpele celkové, čiastočné aj končatinové.

*Uhličitá terapia* je skupina terapeutických postupov (uhličitý vodný kúpeľ, uhličitý plynový kúpeľ a podkožná aplikácia plynových injekcií). Môžeme ju zaradiť aj do vodoliečebných procedúr s využitím kúpeľov vo vodách bohatých na oxid uhličitý. Uhličitý kúpeľ
je aplikovaný pri teplote 32 až 34 ° C. Počas aplikácie dochádza k vstrebávaniu aktívnej substancie cez kožu. Tu dochádza k vyplaveniu látok, vďaka ktorým sa rozširujú drobné kapiláry a zlepšuje sa tak prekrvenie kože, podkožia a postupne aj ďalších štruktúr
a vnútorných orgánov. Uhličitý kúpeľ vyrovnáva hormonálne hladiny ako mužom, tak aj ženám, je možné ju aplikovať u dospelých i u detí. Vždy sa však riadi predpisom lekára. Uhličitý kúpeľ sa môže aplikovať ako celkový alebo čiastočný.

*Peloidoterapia* je forma termoterapie, kde zdrojom tepla – médiom je peloid. Peloidy
sú súhrnným názvom pre prírodné látky vzniknuté geologickými pochodmi a používané ako zmes s vodou k liečebným účelom. Delia sa na humolity a bahná. Humolity sa delia
na rašeliny a slatiny. Pri aplikácii peloidu v rámci pozitívnej (teplej) termoterapie nie je kritický rozdiel, či aplikujeme rašelinu alebo slatiny. Druhy peloidov sú využívané podľa toho, aké ložisko má dané kúpeľné miesto k dispozícii. Mnohé kúpele však musia peloidy dovážať.

*Rehabilitácia* je jednou z najdôležitejších metód, pri ktorej je využívaná pohybová energia k liečebnému ovplyvňovaniu pacienta. Hlavnou formou tejto terapie je liečebná telesná výchova a rehabilitácia, pred ktorou je nutné absolvovať lekárske vyšetrenie vrátane overenia kondície pacienta, rozsahu porúch pohybového ústrojenstva a určenia dávkovania.

*Elektroterapia* využíva účinky elektrického prúdu na tkanivo, najčastejšie svalové vlákno. Využívajú sa prúdy nízkofrekvenčné (galvanizácia, diadynamik) strednofrekvenčné (interferencia) a vysokofrekvenčné (diatermia a magnetoterapia) podľa ich nastavenia môžeme dosiahnuť predovšetkým účinku uvoľňujúce svaly (myorelaxačné) alebo tlmiace bolesť (analgetické). Ďalej dochádza k zvýšenému prekrveniu liečených tkanív, ich lepšiemu metabolizmu a teda lepšej funkcii. Každá z druhov elektroliečby má svoje špecifiká a záleží na kúpeľnom špecialistovi, ktorú z procedúr predpíše. Frekvencia podania elektroliečebných procedúr je väčšinou okolo desiatich aplikácií. Využíva sa u pacientov s neurologickými ťažkosťami . Elektroliečebná svalová gymnastika nenahradí telesné cvičenie.

*Magnetoterapia* patrí medzi elektroterapiu, využíva vysokofrekvenčné magnetické pole. Odporúča sa pre analgetický (protibolestivý), protizápalový, myorelaxačný a spazmolytický (svaly uvoľňujúci) účinok. Napomáha k urýchleniu hojenia zlomenín. Odporúča sa u rady stavov a chorôb najmä pohybového aparátu, zlomenín, porúch prekrvenia, osteoporózy, stavov sprevádzaných bolesťou (zuby), atď. Aplikácia je možná aj cez odev alebo cez sadrový obväz.

*Liečebné inhalácie* patria medzi metódy využívajúce prírodné liečivé zdroje minerálnych a morských vôd. S pomocou prístroja, ktorý premieňa vodné médium na drobné mikročastice, je vdychovaný aerosól ústami alebo nosom. V kúpeľoch sa na inhalácie využívajú najčastejšie prírodné minerálne vody. Do inhalátora je možné pridávať prísady účinných látok, medikamentov, rastlinných olejov (eukalyptus). Odporúčajú sa pri ochorení horných
a dolných ciest najmä chronických, a to predovšetkým hlasovým profesionálom. Inhalácia
je vhodná aj ako prevencia k prečisteniu dýchacích ciest. Nezanedbateľný je účinok
na dýchacie svalstvo, ktoré sa usilovným dýchaním pri inhalácii posilňuje .

*Fototerapia*  je aplikácia svetelného žiarenia na ľudský organizmus a dáva pri špecifických podmienkach a v daných vlnových dĺžkach špecifické účinky. Najčastejšie je členená podľa častí svetelného zariadenia a to na infračervené žiarenie, viditeľné svetlo a ultrafialové žiarenie. Fototerapiu môžeme charakterizovať väčšinou ako pomocnú terapiu, slúžiacu
aj k predhriatiu telesných partií pred aplikáciou masáže, pre ovplyvnenie zápalových procesov, pri ktorých je vhodné teplo.

*Dietoterapia* je v českých kúpeľoch sa tradične uplatňujúca terapia, ktorá obmedzuje negatívny vplyv nesprávneho stravovania sa na diagnózu pacienta. Sprievodným javom a často aj príčinou rady ochorení je nesprávny stravovací režim pacienta, ktorých následkom nemusí byť priamo indikované ochorenie, ale rada rizikových faktorov vyvolávajúcich alebo len podporujúcich niekorú z indikačných diagnóz ako obezita, vyššia hladina cukru, tuku, cholesterolu v krvi.

*Klimatoterapia* je najjednoduchšou formou terapie a to priamym pôsobením klimatu v mieste kúpeľov na organizmus pacienta. Hlavnými klimaticky významnými parametrami pre určenie tejto terapie sú tlak vzduchu, teplota, vlhkosť a čistota vzduchu, smer a rýchlosť vetra, množstvo zrážok, oblačnosť, atď. Z hľadiska členenia môžeme podľa hlavných liečivých faktorov komplex klimatoterapie deliť na aeroterapiu, helioterapiu, thalassoterapiu, a speleoterapiu. (Knop, 1999; Václavínková, 2013; Kajlík a kol., 2007 )

### Ubytovacie služby

V komplexe kúpeľnej starostlivosti sú ubytovacie služby vedľa vlastnej liečebnej starostlivosti určujúce, hlavne pri starostlivosti ústavnej. Na rozdiel od ambulantnej starostlivosti je ústavná spojená s režimovým pobytom v kúpeľoch, blízka pobytu v zariadení sanatórneho typu. Ubytovacie služby sú nevyhnutné predovšetkým pre ústavnú liečbu, kedy kúpele zabezpečujú pacientovi nielen liečebné služby, ale aj ubytovacie a stravovacie
a to ideálne v jednom objekte. Táto služba je veľmi dôležitá, nakoľko vytvára zázemie v kúpeľoch. Pacient by sa tu mal cítiť príjemne a bezpečne. Kúpeľné zariadenia ponúkajú ubytovanie v jednolôžkových a dvojlôžkových izbách. Pre pacientov sú určené hlavne kúpeľné domy, penzióny a ubytovne. Rekreanti naopak majú možnosť skôr využiť kúpeľné hotely, ubytovanie v súkromí, či modernejšie campingy. (Knop, 1999; Ritchie, Crouch, 2003; Kajlík a kol., 2007 )

### Stravovacie služby

Pre komplexné kúpeľné služby mimo zdravotných a ubytovacích sú treťou rozhodujúcou zložkou stravovacie služby, ktoré môžu ako kladne, tak aj záporne ovplyvniť celkový zážitok z pobytu, či liečenia. Prísne spojenie režimových ubytovacích pobytov s liečebným a kúpeľným diétnym stravovaním sa dostáva v posledných rokoch v Českej republike podobne ako vo vyspelej Európe do voľnejších vzťahov. Cieľom je dnes spokojný klient a pacient a to sa dá zaistiť hlavne možnosťou slobodnej voľby jednotlivých služieb
a to predovšetkým stravovacích a ubytovacích. Aj napriek tomu má však táto voľnosť svoje logické obmedzenia dané lekárskymi odporúčaniami. Hlavným cieľom je stále uspokojiť základné výživové potreby pacientov. Klientovi tiež napomáhajú si vytvoriť správne stravovacie návyky a ovplyvňujú celkovú spokojnosť pacienta či rekreanta. Porušovanie predpísaných liečebných postupov môže viesť až k predčasnému ukončeniu liečby.

Stravovanie v kúpeľoch je zvláštnou formou účelového stravovania. Hosťovi môže byť
po vstupnej prehliadke lekárom predpísaná diéta, ktorú musí dodržiavať pri prípadnom výbere pokrmov. Stravuje sa hlavne pravidelne a v presne stanovenom čase, ktorý je potrebné dodržiavať. Počas celého pobytu, ktorý je skôr dlhšieho charakteru má presne stanovené miesto v reštaurácii alebo jedálni, spravidla označené menovkou a prislúchajúcou diétou alebo iným obmedzením. Všetky pokrmy, okrem raňajok sú klientovi servírované. Výnimkou sú raňajky, ktoré sú vo väčšine prevádzok podávané formou rautu. (Václavínková, 2013; Kajlík a kol., 2007 )

### Doplnkové služby

Mesto Poděbrady ponúka radu aktivít pre šport a voľný čas. Športom si môžu návštevníci spestriť svoj voľný čas počas celého dňa a môžu si vybrať golf, tenis, jazda na koni, surfing, jachting, volejbal, streľba, bowling, squash, turistické a cyklistické cestičky s možnosťou výletu do Českého raja. Kultúrne vyžitie podporujú aj samotné Lázně Poděbrady, ktoré ponúkajú svojim klientom využiť lístky do Divadla na Kovárne. Návštevníci môžu navštíviť tiež Zámecký biograf, Polabské múzeum a Galériu Ludvíka Kuby, kde je vyobrazené moderné umenie. Je však možné využiť aj wellness a to formou masáží, bazénov, kúpeľov, alebo podporiť svoju imunitu v saune. (Václavínková, 2013; Kajlík a kol., 2007 )

### Turistické zaujímavosti

Lázně Poděbrady ponúkajú svojim návštevníkom stále živú kúpeľnú tradíciu s bohatým kultúrnym a spoločenským životom, ale aj bohatú históriu, kultúrne pamiatky, športové vyžitie a relaxáciu na pozadí malebnej polabskej krajiny . Dominantou mesta je zámk, pôvodne gotický hrad vybudovaný v 13. storočí zo strategických dôvodov ako článok
v reťazci opevnených miest na obranu Prahy. Kúpeľné mesto má bohatý kultúrny život
so širokou ponukou tradičných festivalových a ďalších kultúrnych podujatí. Kultúrne vyžitie ponúka i divadlo Na Kováčskej dielni a Zámocký biograf s pestrou škálou divadelných, filmových a hudobných predstavení. (Knop, 1999; Václavínková, 2013; Kajlík a kol., 2007 )

# história

Najväčší rozmach kúpeľov na území Česka spadá do 18. až 20. storočia. Mnohé kúpeľné miesta získali úplne novú podobu, ktorá je dnes pre české kúpele tak typická. Bola postavená rada novoklasicistyckých, novorenesančných a secesných budov, predovšetkým kúpeľné domy a hotely . Boli zakladané parky, okolo žriedel vznikali kolonády, altány a pavilóny, ktoré prispievali k celkovo pokojnej atmosfére lákajúce k odpočinku. Kúpeľné miesta
sa zároveň stali významnými centrami spoločenského a kultúrneho života a získala pomenovanie "salóny Európy " .

Počiatky českého kúpeľníctva sa ale datujú už od 15. storočia. V tejto dobe sa stalo neoddeliteľnou súčasťou kúpeľníctva. Zásluhu na tom má v prvej rade rozvoj vedy a medicíny a tiež fakt, že všetky výskumy a pozorovania pozitívneho vplyvu prírodných liečebných zdrojov na človeka dostali odborný charakter. V tomto období sa budovali kúpeľné domy a kolonády. Vykonávajú sa chemické analýzy a prieskumy prameňov a tiež
sa hľadajú nové náleziská. Kúpeľné pobyty sú už v tejto dobe zamerané nielen na liečbu, ale aj na kultúrny a spoločenský život. História českého kúpeľníctva je dokonca mladšia ako
je tomu napríklad v Európe. V rebríčku významnosti a návštevnosti vystupujú hlavne tie kúpeľné miesta, kde vyvierali minerálne vody, síce chladné ale mineralizované a s oxidom uhličitým ako kyselky vhodné pre pitnú liečbu. Poděbrady vznikli pri dôležitom prechode cez Labe v roku 1224 a boli pomenované podľa osady nazývanej "pod brodom". V 17. storočí vznikli v Poděbradoch malé, ale v kraji známe kúpele nazývané "železité lázničky". Základy kúpeľov položili majiteľ panstva knieža Friedrich Hohenlohe von Schillingsfurst a uznávaný lekár MUDr. Bohumil Bouček z Poděbrad. Toto dielo dosiahlo v roku 2008 až na okrúhlu stovku a teší sa aj naďalej perfektnému zdraviu. Povesti o sile železitého prameňa vody zafarbenej do červena s liečivými účinkami sa v kraji rýchlo rozšírili a prilákali chorých, trpiacich rôznymi chorobami. V roku 1905 pruský prútikár Karel Bulow označil miesto
vo vnútornom nádvorí zámku, kde po zložitom a nákladnom vyhĺbení vytryskol silný prameň minerálnej vody. O pár rokov neskôr boli kúpele slávnostne vysvätené. Neskôr prešli kúpele do správy mesta a v roku 1919 bola v Prahe založená akciová spoločnosť "Uhličité kúpele
 a žriedla v Poděbradoch". Rozvoj kúpeľov zabrzdila 2. svetová vojna. Nová éra kúpeľníctva nastala až po roku 1989. V roku 1992 bola založená akciová spoločnosť s názvom "Lázně Poděbrady", ktorá po 44 rokoch naviazala na tradíciu úspešnej akciovej spoločnosti z prvej republiky. (Lázně Poděbrady a.s., 2010; Václavínková, 2013; Křížek, 2002)

# Súčasnosť

V súčasnej dobe sú kúpeľné služby a kúpeľný cestovný ruch plne k dispozícii zahraničným návštevníkom a sú aj cielene propagované v zahraničí. Podlá výsledku prieskumov u 5% zahraničných turistov je motívom návštevy Českej republiky kúpeľné miesto. Svoje dobré meno si české kúpeľníctvo vybudovalo predovšetkým vďaka vysokej úrovni zdravotnej starostlivosti, pravidelnej kontroly kvality liečebných zdrojov, prepracovanému systému komplexného pôsobenia na pacientov a zlepšujúcim sa technickým vybavením zdravotnej časti kúpeľných objektov. (Václavínková, 2013; Wisnom, Capozio, 2012)

České kúpele sú stále vo veľkej miere využívané prevažne domácou klientelou, čoho výnimkou nie sú ani Lázně Poděbrady. V Českej republike je v súčasnej dobe evidovaných
až 37 kúpeľných miest a každé z nich má svoje špecifiká ako v prírodnom prostredí, materiálno technickej základni, tak v indikačnom zameraní liečby. Kúpeľné zariadenia majú prirodzený záujem o zahraničnú klientelu, ktorá zaručuje vyššiu prosperitu a tiež podmienky pre ďalší rozvoj. Kúpeľný cestovný ruch sa stáva významným zdrojom devízových príjmov od zahraničných hostí. V súčasnej dobe majú Lázně Poděbrady viac ako 700 lôžok určených pre liečbu a rekreáciu klientov. Okrem domácich pacientov prichádza do kúpeľov stále viac záujemcov zo zahraničia, obzvlášť z nemecky, rusky a arabsky hovoriacich zemí. Prispieva k tomu ako tradícia kúpeľov, tak charakter mesta. Kúpeľné centrum skryté v zeleni parkov poskytuje návštevníkom Poděbrad atmosféru príjemného prázdninového strediska s možnosťami pre rekreáciu, zábavu i históriu. V okolí sú tiež lužné lesy plné romantických zákutí a sú zároveň vhodnou voľbou s upokojujúcim dojmom. Okolitá krajina je tiež ideálnym miestom pre rekreačný šport ako turistika, cyklistika a korčuľovanie. Rozvoj mestskej infraštruktúry podporuje využitie voľného času a ponúka ďalšie možnosti ku športovaniu i zábave. Vďaka strategickej polohe kúpeľov a príjemnému prostrediu a kúpeľníctvu
sú Poděbrady mestom vyhľadávaným každoročne desiatkami tisíc návštevníkov a tiež množstvom významných osobností. (Langr, 2008; Václavinková 2013)

# Praktická část

# Charakteristika Lázní Poděbrady

*„Na srdce jsou Poděbrady“* (Langr, s. 58, 2008)

Sto rokov úspešnej kúpeľnej starostlivosti vytvorilo zreteľnú a úplne nenahraditeľnú tradíciu s využitím unikátnych účinkov prírodného zdroja minerálnej vody. Lázně Poděbrady, a.s.
sú najväčšou kúpeľnou spoločnosťou v Stredných Čechách známou predovšetkým vďaka úspešnému kúpeľníctvu už od roku 1908. Liečebné kúry sú klientom odporúčajú na základe ich zdravotného stavu a sú v súlade s najmodernejšími liečebnými metódami. Historické kúpeľné centrum skryté v zeleni parkov poskytuje návštevníkom Poděbrad atmosféru príjemného prázdninového strediska s mnohými možnosťami rekreácie. Prevažne rovinatá krajina láka návštevníkov na prechádzky, cykloturistike a jazde na kolieskových korčuliach. Tieto kúpele sa radia medzi najteplejšie miesta v Českej republike s najstabilnejším počasím (Langr, 2008; Lázně Poděbrady, a.s., 2010; Relaxos, 2011)

## Prírodné liečivé zdroje

V Poděbradoch sa nachádza silný prameň alkalicko-zemité kyselky s veľkým obsahom magnézia a vápnika. Prírodná minerálna voda Podebradka je bohatá na oxid uhličitý. K liečbe sa využíva vedľa prameňov tiež slatinná zemina. (Kajlík a kol., 2007)

### Liečebné procedúry

* ***„Vodoliečba-*** *plávanie a cvičenie*
* ***Kúpele-*** *uhličitý (vodný, suchý, skupinový), perličkový, prísadový „Kneipp“ (jalovec, ihličie, rozmarín, medovka, morská soľ, Alpha Sense), vírivý kúpeľ*
* ***Masáže-*** *klasická, reflexná segmentová, podvodná, lymfatická manuálna i prístrojová*
* ***Zábaly-*** *konopný, škoricový, jogurtový, demineralizačný, spevňujúci, karamelový, detoxikačný z morských rias, čokoládový, bahenný z mŕtveho mora*
* ***Fyzikálna terapia-*** *štvorkomorová galvanizácia, iontoforéza, diadynamik, interferencia, magnetoterapia, ultrazvuk, myostimulácia, vakuovokompresná terapia*
* ***Svetloliečba-*** *solux, horské slnko, biolampa, solarium*
* ***Termoterapia-*** *parafín, rašelinové obklady*
* ***Kineziterapia-*** *individuálna, skupinová, v bazéne, ergometrický tréning, chodecký tréning, severská chôdza,*
* ***Reflexná liečba-*** *mobilizácia, reflexná masáž nôh*
* ***Ďaľšie-*** *inhalácie, insuflácia CO2, oxygenoterapia, skupinová psychorelaxácia, soľná jaskyňa*
* ***Pitná liečba***
* ***Neštandardné masáže-*** *aromaterapeutická, medová, škoricový zábal a masáž dolných končatín proti celulitíde“* (Kajlík, str.77, 2007)

### Indikácie u dospelých

Lázně Poděbrady sa zameriavajú hlavne na liečbu:

**chorôb obehového systému** - liečba rizikových faktorov kardiovaskulárneho aparátu, liečba po operáciách srdca, infarktu myokardu alebo chronickej formy ischemickej choroby srdca, cievne choroby , vysoký krvný tlak, ochorenie žilového a cievneho systému dolných končatín, stavy po zápaloch srdca, vrodené a získané srdcové vady, hyperténzna choroba,

**chorôb z porúch látkovej výmeny** - Diabetes mellitus, metabolické choroby, vrátane obezity, endokrinologické choroby

**chorôb pohybového aparátu** - najmä bolestivých stavov chrbtice a veľkých kĺbov.

### Indikácie u detí

Tak ako u dospelých, aj u detí je liečená rada zdravotných problémov:

**choroby obehového systému** – stavy po reumatickej horúčke, stavy po akútnej karditide nereumatické para a postinfekčné, chronická karditida, vrodené vady srdca a veľkých ciev pred operáciou, stavy po operáciách vrodených alebo získaných vad obehového ústrojenstva, choroby periferných ciev

**choroby porúch látkovej výmeny -**  obezita spojená z ďalšími rizikovými faktormi, hyperlipoproteinemie,

**choroby pohybového aparátu –** chronické ochorenia kĺbov a chrbtice, stavy po úrazoch
 a ortopedických operáciách pri poruche motorických funkcií do 36 mesiacov po úraze alebo operácii, osteochondróza v reparačnom štádiu (Kajlík a kol, 2007, Lázně Poďebrady a.s., 2010)

## Návštevnosť v zariadení Lázně Poděbrady

Návštevnosť v Lázňach Poděbrady som hodnotila na základe semištrukturovaného rozhovoru s vedúcou ubytovacieho oddelenia Kateřinou Zelenkovou, ktorá bola ochotná a poskytla
mi všetky potrebné informácie pre vypracovanie nasledujúcich grafov a zhodnotenie aktuálnej situácie s ostatnými rokmi. Návštevnosť som ho hodnotila na základe údajom a počte klientov za rok, ktorí v kúpeľoch strávili minimálne 1 noc. Ďalej som návštevnosť rozdelila
na domácich a zahraničných klientov, kde hotel nemonitoruje presne kto z cudzincov
sa na návštevnosti podieľa najviac.

Lázně Poděbrady sú klientom sprístupnené počas celého roka, ale hlavnou sezónou sú práve letné mesiace, kedy je návštevnosť podstatne vyššia.

Celkový počet lôžok v kúpeľoch je 719 a sú v niekoľkých kúpeľných domoch a hoteloch
 a sú rozdelené podľa komfortu do kategórií od \*\* až po \*\*\*\*.

Pri počte návštevníkov som do úvahy brala iba počet prenocovaní, no kúpele sa taktiež tešia vysokému počtu externých návštevníkov, ktorý zväčša využívajú jednodňovú starostlivosť a to formou procedúr, či wellness služieb.

*Graf č.1: Vývoj návštevnosti v zariadení Lázně Poděbrady*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Ako môžeme vidieť, z grafu č. 1 od roku 2011 návštevnosť stále stúpa a okrem mierneho poklesu v roku 2013 sa kúpele tešia stále vyššej návštevnosti. Ďalej si môžeme všimnúť,
že v roku 2014 bol nárast počtu prenocovaní o viac ako 1000 návštevníkov.

Z grafu je evidentné, že viac ako 90% návštevníkov sú práve domáci klienti z Českej republiky a len malé percento tvoria zahraniční klienti. Tento údaj sa mení a zaznamenáva
 aj vzostupy aj poklesy.

Grafom zhodnotenia pomeru pacientov som sa snažila zistiť, aký je reálny pomer klientov, ktorí pobyt v kúpeľoch majú hradený zdravotnou poisťovňou a ktorí si pobyt hradia kombinovane. V pobyte hradenom čiastočne hradenom poisťovňou na sú zahrnutí tí klienti, ktorý mali hradenú kúpeľnú starostlivosť poisťovňou, ale ubytovacie a stravovacie služby
 si hradili sami.

*Graf č.2: Percentuálne zhodnotenie pomeru príspevkovej a komplexnej starostlivosti*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Z vyhotoveného grafu vyplýva, že prevažnú časť klientov tvoria práve klienti, ktorý si pobyt hradia čiastočne na vlastné náklady. V grafe je príspevková starostlivosť zastúpená až viac ako 2/3 celkového počtu a údaje za posledné roky sa výrazne nemenia. Môžeme vidieť iba mierny vzostup v roku 2012 a mierny pokles od roku 2013.

## Návštevnosť kúpeľných zariadení v regióne Stredné Čechy

Grafom vývoja návštevnosti som sa snažila poukázať ako sa v posledných piatich rokoch vyvíjal počet hostí v kúpeľných zariadeniach v regióne Stredné Čechy. Celkový počet som v tabuľke rozdelila aj na pomer rezidentov a nerezidentov.

*Graf č.3:**Vývoj návštevnosti v kúpeľných zariadeniach v regióne Stredné Čechy*

*Zdroj: Český štatistický úrad*

Z grafu vyplýva, že celková návštevnosť kúpeľných zariadení v Stredných Čechách
sa v posledných troch rokoch výrazne nezmenila. Síce počet hostí v roku 2013 oproti roku 2012 mierne stúpol, ale v roku 2014 mal opäť tendenciu poklesu. Podiel rezidentov a nerezidentov sa tiež obzvlášť nemenil, práve naopak krivky kopírovali celkový počet hostí, tzn. v roku 2013 údaj mierne stúpol ako u rezidentov, tak u nerezidentov a v roku 2014 obe krivky mierne klesli.

## Percentuálne zastúpenie počtu hostí zariadenia Lázně Poděbrady v Stredných Čechách

Grafom zhodnotenia pomeru hostí v zariadení Lázně Poděbrady a v ostatných zariadeniach v regióne Stredné Čechy som sa snažila poukázať ako sa Lázně Poděbrady podieľajú na celkovej návštevnosti v danom regióne.

*Graf č.4: Percentuálne zastúpenie počtu hostí zariadenia Lázně Poděbrady v Stredných Čechách*

*Zdroj: Český štatistický úrad*

Z vyhotoveného grafu vidno jasnú zvyšujúcu sa tendenciu počtu hostí Lázní Poděbrady voči ostatným kúpeľom v regióne Stredné Čechy. Zatiaľ, čo v predošlom grafe sme sledovali mierne zníženie počtu návštevníkov v regióne, z grafu zastúpenia je jasné, že Lázně Poděbrady prispeli počtom hostí vo väčšej miere ako ostatné kúpele v regióne.

## Návštevnosť kúpeľných zariadení v Českej republike

Grafom vývoja návštevnosti kúpeľných zariadení v Českej republike som sa snažila zistiť, ako sa návštevnosť vyvíjala v celej Českej republike v posledných piatich rokoch a aký podiel v tom tvorili rezidenti a nerezidenti.

*Graf č.5:**Vývoj návštevnosti v kúpeľných zariadeniach v Českej republike*

*Zdroj: Český štatistický úrad*

Z grafu č. 5 nemôžem objektívne posúdiť tendenciu rastu či poklesu návštevnosti. Síce
sa návštevnosť mierne zvyšuje, rozdiel ale nie je tak výrazný, aby som mohla objektívne zhodnotiť vývoj ako stúpajúci. Pri porovnaní grafov č.3 a grafu č.5 môžem s istotou zhodnotiť, že návštevnosť nerezidentov v kúpeľných zariadeniach v Českej republike tvorí asi polovicu z celkového počtu, zatiaľ čo v regióne Stredné Čechy menej ako štvrtinu celkovej návštevnosti. Pomer rezidentov a nerezidentov sa v posledných piatich rokoch takisto výraze nezmenil.

# Prieskum spokojnosti

Prieskum som robila predovšetkým z dôvodu poznania prianí a potrieb klientov s spokojnosti s ponúkanými službami v Lázňach Poděbrady. Túto formu som zvolila hlavne pre dobrú preukázateľnosť, nízku nákladovosť a taktiež rýchlu návratnosť. (ukážka dotazníka viď. príloha 1)

Moje dotazníkové šetrenie prebehlo v mesiaci marec roku 2015. Dotazníkové šetrenie som vykonala priamo v zariadení Lázně Poděbrady a to u 107 respondentov. Boli to klienti kúpeľov, ktorí boli pri odchode ochotní vyplniť krátky dotazník. Dotazníky boli anonymné.

## Poznáte iné kúpeľné miesto v regióne Stredné Čechy?

Cieľom tejto otázky bolo zistiť, či oslovení respondenti poznajú aj iné kúpeľné miesto v tomto regióne.

*Graf č.6:**Poznáte iné kúpeľné miesto v regióne Stredné Čechy?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Z grafu je evidentné, že viac ako polovica respondentov pozná aj iné kúpeľné miesto v regióne Stredné Čechy, pretože odpovedala na otázku kladne.

## Navštívili ste už niekedy iné kúpeľné miesto v Stredných Čechách?

Cieľom otázky bolo zistiť, či opýtaní respondenti navštívili aj iné kúpeľné miesto v regióne Stredné Čechy.

*Graf č.7:**Navštívili ste už niekedy iné kúpeľné miesto v Stredných Čechách?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Vzhľadom k predchádzajúcej otázke sa odpoveď líši. Respondenti síce iné miesta poznajú, ale napriek tomu sa rozhodli navštíviť Lázně Poděbrady a iba štvrtina opýtaných respondentov
už navštívila iné zariadenie v regióne.

## Ktorý z uvedených faktorov Vás podnietil navštíviť Lázne Poděbrady?

Cieľom otázky bolo zistiť hlavný dôvod návštevy kúpeľov, tzn. akého indikačného zamerania bol ich pobyt.

*Graf č.8:**Ktorý z uvedených faktorov Vás podnietil navštíviť Lázne Poděbrady?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

V skupine opýtaných respondentov prevládajú pacienti trpiaci chorobami pohybového aparátu. O niečo menej tvorí skupina pacientov s chorobami obehového systému a najmenej
sú zastúpení pacienti trpiaci poruchami látkovej premeny.

## Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných kúpeľných služieb?

Cieľom otázky bolo zistiť spokojnosť s kvalitou poskytovaných kúpeľných služieb.

*Graf č.9:**Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných kúpeľných služieb?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Bezkonkurenčne najväčšiu skupinu tvoria respondenti, ktorí hodnotia službu na výbornú, minimálny počet respondentov zhodnotil služby ako dostačujúce a len 3% sa kvalita služieb zdá nedostačujúca. Vzhľadom k tomu, že otázka nebola zameraná na to, čo konkrétne
sa respondentom zdalo nedostačujúce, nemôžu kúpele svoje služby na základe dotazníkov viac skvalitniť.

## Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných ubytovacích služieb?

Cieľom otázky bolo zistiť spokojnosť s kvalitou poskytovaných ubytovacích služieb a komfortom ubytovania.

*Graf č.10:**Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných ubytovacích služieb?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Pri ubytovacích službách už môžeme spozorovať nižšie percento úplne spokojnej klientely a výrazne vyššie percento nespokojných klientov, z čoho vyplýva, že v segmente ubytovacích služieb má hotel menšie rezervy.

## Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných stravovacích služieb?

Cieľom otázky bolo zistiť spokojnosť s kvalitou poskytovaných stravovacích služieb.

*Graf č.11: Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných stravovacích služieb?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Vzhľadom k predchádzajúcim dvom grafom odpovedí môžeme pozorovať výrazne znižujúcu sa tendenciu spokojnosti klientov s poskytovanými službami. Z určitosťou ale nemôžem určiť, čo respondentom nevyhovovalo, poprípade prečo boli pre nich služby nedostačujúce.

## Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných doplnkových služieb?

Cieľom otázky bolo zistiť spokojnosť s kvalitou poskytovaných doplnkových služieb.

*Graf č.12:**Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných doplnkových služieb?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

V porovnaní s predošlými tromi grafmi je evidentné, že kúpeľní hostia sú najspokojnejší práve s kúpeľnými službami a stravovacie, ubytovacie a doplnkové služby hodnotí nižšie percento respondentov na výbornú.

## Koľkokrát do roka navštevujete kúpele?

Cieľom otázky bolo zistiť ako často navštevujú opýtaní respondenti kúpeľné zariadenia.

*Graf č.13:**Koľkokrát do roka navštevujete kúpele?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Z odpovedí vyplýva, že väčšina respondentov kúpele navštevuje iba raz ročne a len zanedbateľné množstvo viac ako dva krát ročne.

## Ako dlho trval Váš pobyt v Lázňach Poděbrady?

Cieľom otázky bolo zistiť dĺžku pobytu respondentov v kúpeľoch.

*Graf č.14:**Ako dlho trval Váš pobyt v Lázňach Poděbrady?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Z odpovedí môžeme vyčítať, že nadpolovičná väčšina respondentov volí 14-dňový pobyt a podobné percento respondentov si volí viac alebo menej ako 14 dní. Do dotazníka som zvolila 14 dní ako vychádzajúci údaj z dôvodu, že Zdravotná poisťovňa v Českej republike pri príspevkových pobytoch hradí kúpeľné služby iba v prípade, že je dodržaná lehota 14 dní, teda minimálne 13 nocí, alebo 21 dní s minimálnym počtom 20 prenocovaní. V komplexných pobytoch je táto doba 29 dní s minimálnym počtom 28 prenocovaní.

## Navštívili ste už niekedy predtým Lázně Poděbrady?

Cieľom otázky bolo zistiť, či respondenti navštívili zariadenie prvý krát alebo sa sem vrátili opakovane.

*Graf č.15:* *Navštívili ste už niekedy predtým Lázně Poděbrady?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Z odpovedí vychádza, že asi pätina z opýtaných si zvolila Lázně Poděbrady pre svoj liečebný pobyt opakovane.

## Akou formou ste si hradili pobyt v Lázňach Poděbrady?

Cieľom otázky bolo zistiť formu platby za pobyt.

*Graf č.16:**Akou formou ste si hradili pobyt v Lázňach Poděbrady?*

*Zdroj: vlastné vyhodnotenie dotazníka*

Jednoznačná väčšina respondentov si svoj liečebný pobyt hradila čiastočne z vlastných prostriedkov a to formou príspevku na kúpeľnú liečbu v kúpeľoch, necelá pätina využila možnosť pobytu plne hradeného zdravotnou poisťovňou a len zanedbateľné percento
sa rozhodlo pre plné hradenie kúpeľného pobytu vlastnými prostriedkami.

 **Sumarizácia zistení**

Na základe semištrukturovaného rozhovoru a dotazníkového šetrenia a štatistických údajov z Českého štatistického úradu som vypracovala grafy, ktoré som použila v praktickej časti bakalárskej práce na analýzu návštevnosti a spokojnosti klientov.

Pri prvých dvoch grafoch, ktoré sa týkajú návštevnosti je určite evidentné, že návštevnosť a záujem o kúpele stúpa hlavne zo strany domácich klientov, pretože údaje majú tendenciu rastu. O kúpele ale bohužiaľ nie je záujem zo strany cudzincov, preto sa hotel snaží vytvárať výhodné balíčky práve pre túto klientelu, no zatiaľ z toho nie sú prislúchajúce výsledky. Podľa zistení vedúcej ubytovacieho oddelenia Kateřiny Zelenkovej viac ako polovica celkového ročného počtu cudzincov tvoria zahraniční klienti, ktorí už Lázně Poděbrady navštívili niekedy predtým. Z toho vyplýva, že sa vracajú naspäť. A čo sa týka domácej klientely, percentuálne zastúpenie tých klientov, ktorí už Lázně Poděbrady navštívili
je zhruba polovičné. Toto percento tvoria hlavne pacienti s dlhodobými zdravotnými ťažkosťami alebo zraneniami s trvalými následkami.

Je dôležité tiež podotknúť, že v druhom grafe môžeme vidieť, schopnosť a ochotu klientov
si tieto služby hradiť čiastočne vlastnými prostriedkami. Klienti teda majú záujem a potrebu sa cítiť lepšie a oddýchnuť si.

V nasledujúcich troch grafoch som využila údaje z Českého štatistického úradu, kde som
sa zamerala na návštevnosť kúpeľných zariadení  ako v regióne Stredné Čechy tak aj celkovo v Českej republike. Taktiež som poukázala na percentuálne zastúpenie Lázní Poděbrady v regióne Stredné Čechy, ktoré je naozaj výrazne vyššie v porovnaní s ostatnými zariadeniami.

Vykonávanie dotazníka bolo anonymné, preto kúpele nevedia určiť konkrétnych respondentov, ani vekovú hranicu. Dotazníky vyplnili iba klienti z Českej republiky.

Z dotazníkov vyplynulo, že respondenti síce poznajú aj iné kúpeľné miesta v regióne Stredných Čiech, no iba štvrtina respondentov už niekedy navštívila iné kúpele. Vypovedá
to jednak o kvalite poskytovaných kúpeľných služieb, ktoré Lázně Poděbrady poskytujú. Môžeme tiež konštatovať spokojnosť klientov na základe otázky o počte návštev kúpeľov kde viac ako tretina respondentov už niekedy navštívila tieto kúpele.

Otázkou spokojnosti som sa snažila zistiť, ktorá z poskytovaných služieb má u respondentov

najväčší úspech a vyvoláva tak pocit spokojnosti. Prvou hodnotenou oblasťou boli kúpeľné služby, kde môžeme vidieť vysoké percento spokojnosti respondentov. Kúpele majú v tejto oblasti kladené vysoké nároky a nesnažia sa preto iba o štandard, ale o nadštandardné služby. Po priamej komunikácii s niekoľkými klientmi kúpeľov som sa dozvedela, že personál
má menšie rezervy v cudzích jazykoch a zahraniční klienti mali problém sa dorozumieť. Iné závažnejšie nedostatky neboli zistené zo strany kúpeľného úseku. Dve ďalšie oblasti
a to ubytovacie a doplnkové služby sú podľa respondentov na tom takmer úplne rovnako a asi štvrtina respondentov bola menej spokojná. Stravovacie služby v mojom dotazníku vyšli percentuálne najhoršie a menšia spokojnosť až nespokojnosť sa blíži ku polovici respondentov. Nakoľko od respondentov nebolo dodatočne možné zistiť konkrétne podnety, zamerala som sa na menší prieskum a pri návšteve kúpeľov som sa informovala priamo
na recepcii, kde doteraz sťažnosti na stravovací úsek nezaznamenali. Jediným nedostatkom, ktorý klienti zhodnotili ako nedostatočný je, že chýba verejné neplatené parkovisko, kde
si môžu nechať auto. Síce sa v areáli nachádzajú menšie parkovacie plochy, sú podľa klientov kapacitne nepostačujúce a obmedzujúce najmä pre menej mobilných klientov a pacientov. Týmito nedostatkami sa budem ďalej zaoberať v návrhovej časti mojej práce. Podľa mojich zistení sa najväčšia časť klientov a to niečo viac ako polovica opýtaných v hoteli zdrží 16 dní. Toto je doba, ktorú zdravotná poisťovňa hradí v prípade príspevkovej kúpeľnej starostlivosti. Menej a viac ako 16 dní v kúpeľoch trávi menej ako polovica respondentov. Podľa ďalších zistení len niečo viac ako tretina opýtaných respondentov navštevuje kúpele viac ako raz ročne.

Zhodnotením dotazníka som sa snažila podotknúť na rezervy, ktoré kúpele majú. Myslím
si, že nedostatky sú minimálne a je reálne ich odstrániť, alebo naopak zdokonaliť. Kúpeľom som poskytla výsledky dotazníkov a navrhla riešenie, ktorým sa budem ďalej zaoberať v návrhovej časti.

# Návrhová časť

Návrhová časť je smerovaná k nedostatkami v poskytovaných službách Lázní Poděbrady, ktoré som bližšie rozpísala v praktickej časti. Cieľom návrhov je návrh opatrení na zlepšenie pozície daného regiónu. V neposlednej rade je mojou úlohou poukázať na nové a moderné trendy v kúpeľníctve.

Lázne Poděbrady sú prestížnym zariadením, podľa návštevníkov poskytujúcim nadštandardný a špičkový servis v každej oblasti poskytovaných služieb. Z dotazníkov, z ktorých vychádzam je tiež jasné, že spokojnosť je vysoká. Nedostatky v tomto zariadení som zistila na základe náhodného rozhovoru s návštevníkmi kúpeľov. Ako som už uviedla, návrhy na opatrenia smerujem ku nedostatočného miesta na parkovanie, ktoré podľa návštevníkom chýba a ďalej ku neznalosti cudzieho jazyka v oddelení zdravotnej starostlivosti a kúpeľných procedúr. Podľa vedenia Lázní Poděbrady toto zariadenie tiež nemé vážne nedostatky, pracujú hlavne na spokojnosti návštevníkov v každej oblasti. Sťažnosti zo strany návštevníkov zažívajú len sporadicky a vždy sú pripravení akýkoľvek problém vyriešiť.

Počet zamestnancov v kúpeľnom sektore bol v roku 2014 asi 120. Predpokladám ale, že nie
je možné zistiť úplnú znalosť cudzieho jazyka u všetkých zamestnancov. Po rozhovore s jedným s manažérov sú Lázně Poděbrady otvorené skvalitňovaniu služieb, preto by určite radi prijali návrhy na zlepšenie.

Mojim návrhom by som rada zlepšila jazykovú znalosť zamestnancov kúpeľného sektora
a to konkrétne anglického jazyka. V meste Poděbrady sa nachádza jazyková škola, ktorá poskytuje kurzy pre všetky vekové kategórie. Je možné absolvovať kurz ako jednotlivec, taktiež ako skupina a hodiny prebiehajú v rôznych stupňoch náročnosti a sú odstupňované podľa aktuálnej znalosti jazyka. Zaradenie prebieha na základe rozraďovacieho testu. Dĺžku kurzu je možné si vopred dohodnúť a naplánovať. Predpokladaná spolupráca kúpeľov a jazykovej školy by mohla znamenať po obojstrannej spokojnosti formu ďalšej spolupráce.

Po dôkladnej analýze som zistila, že manažment kúpeľov by bol ochotní zabezpečiť pre svojich zamestnancov túto formu vzdelania a predpokladá aj záujem zo strany zamestnancov. Jedným z mojich návrhov je, že by tento kurz mohol prebiehať formou motivácie, kde by kúpele plne hradili kurz v prípade, že zamestnanec absolvuje kurz a úspešne ho ukonči. V prípade, že by sa tak nestalo, bol by zamestnanec si sčasti uhradiť kurz sám. Minimalizovali by sa tak náklady vynaložené na tento typ vzdelávania zamestnancov.
Je na dôkladnom uvážení kúpeľov, koľko sú ochotní investovať do svojich zamestnancov
a do ich ďalšieho vzdelávania. V priloženej tabuľke, ktorú som použila priamo z oficiálnej stránky jazykovej školy môžeme vidieť aj finančné zrovnanie jednotlivých hodín vzdelávania
sa v anglickom jazyku.

*Tab.č. 1: Ceny hodín kurzov anglického jazyka*



*Zdroj: Jazyková škola LANGUAGE GATE*

V tabuľke je uvedené cenové zrovnanie jednotlivých druhov hodín, ktorý je závislý od dĺžky vyučovacej hodiny a taktiež od počtu študentov v danom kurze. Z toho vyplýva, že čím viac študentov kurz naplní, tým nižšia cena kurzu môže byť.

Znalosť anglického jazyka je určite prínosom pre každého človeka pracujúceho
v službách cestovného ruchu. Nadväzuje to samozrejme aj na moderné trendy v kúpeľníctve.

Ďalším nedostatkom, ktorý návštevníci vnímajú je parkovisko pre autá v kúpeľnom zariadení. Síce sa parkoviská nachádzajú na viacerých miestach a takmer pri všetkých ubytovacích domoch a hoteloch, kapacitne počas sezóny nestačia. Preto by som rada navrhla vytvoriť väčšie parkovisko s možnosťou celodenného státia. Nakoľko sa mi nepodarilo zistiť presnú výšku investície do parkoviska, nie som schopná objektívne zhodnotiť, aká vysoká
by investícia mala byť. Mojim návrhom ale je vybudovať parkovisko, ktoré by nezasahovalo do priestorov areálu kúpeľov natoľko, že by rušilo pokoj návštevníkov, ale zároveň
by prispelo k ich spokojnosti. Navrhla by som tiež symbolický poplatok za parkovné, aby
 sa náklady na vybudovanie pracoviska čo najviac znížili.

Lázně Poděbrady patria medzi špičku v kúpeľných zariadeniach v rámci Českej republiky, preto by mali dbať na svoj rozvoj a využívať tiež moderné trendy, ktoré toto odvetvie ponúka.

Kúpeľníctvo zažíva v súčasnej dobe jedno zo svojich úspešnejších období. Okrem základnej funkcie stredísk liečebnej kúpeľnej starostlivosti, dnes je už jednoznačne postavené
na vedeckých základoch a hlavne kladie dôraz na komplexnú prevenciu, priebežné utužovanie zdravia i na kvalitné doliečovanie sa. Kúpeľné miesta majú v dnešnej dobe stále väčší význam ako centrá zamerané na turistiku. Tento trend podporuje i fakt, že sa rozširujú funkcie kúpeľov ako spoločenských stredísk. Do týchto centier stále viac a rozmanitejšie vstupujú kongresové akcie a podujatia, konferencie, filmové festivaly, módne prehliadky ale aj ďalšie kultúrne a spoločenské aktivity, ktoré majú za úlohu potešiť nielen liečiacich sa pacientov ale samozrejme aj ďalších kúpeľných hostí, ale taktiež bežných turistov z Českej republiky ale
aj zahraničia. Podľa odborníkov patrí kúpeľníctvo v rade zemí medzi najdôležitejšie súčasti domáceho cestovného ruchu. Napríklad konkrétne v Českej republike je kúpeľníctvo a jeho finančný prínos hneď druhým najväčším zdrojom príjmov z cestovného ruchu. Prvé miesto
si drží turistika hlavného mesta Prahy. Kúpeľníctvo a kúpeľná turistika sa tak dynamikou svojho rastu môže do budúcna priblížiť rastu najúspešnejších segmentov turistiky
a to turistike kongresovej a zážitkovej s ktorou aj vo veľa prípadoch úzko súvisí.

Dnešný moderný trend ochrany zdravia a populárny tzv. zelený cestovný ruch a wellness pobyty sa tešia stále väčšej popularite kúpeľných pobytov. Môžeme teda určite očakávať
do budúcna veľký rozvoj kúpeľného cestovného ruchu a to nie len ako zariadení, ktoré poskytujú zdravotnú a liečebnú starostlivosť, ale taktiež stále vo väčšej miere ako zariadenie cestovného ruchu. Kúpeľné pobyty budú koncipované nie len ako liečebné, ale aj ako preventívne a relaxačné. Tieto pobyty budú zamerané predovšetkým na cieľovú skupinu manažérov a môžeme očakávať, že dopyt po nich bude väčší. Kúpeľné zariadenia, ktoré chcú byť konkurencieschopné by na tento trend určite mali reagovať svojou ponukou, zvýšením aktivity a rozšírením aktuálne ponúkaných služieb. Malo by sa jednať hlavne o komfortné ubytovanie, poprípade izby vybavené telefónom.

Služby kúpeľného cestovného ruchu dnes musia reagovať hlavne na priemernú dĺžku života vo vyspelých zemiach a na nové komunikačné možnosti. Pre ďalší rozvoj kúpeľníctva
je potrebné zaistiť koordináciu vedeckého výskumu v oblasti kúpeľníctva, ktorý je dnes opomenutý hlavne v oblasti medicíny. Chýba hlavne činnosť bývalého výskumného ústavu Balneologického v Mariánských Láz ňach, ktorého činnosť bola v roku 1989 ukončená.
Na tomto výskume by sa hlavne mali podieľať všetky subjekty zaoberajúce sa kúpeľníctvom.

Zvýšený dôraz na zdravý životný štýl umožnil vytvoriť ponuku pobytov, pri ktorých sa klienti učia základným princípom zdravej výživy a pohybovým aktivitám, ktoré potom môžu ľahko preniesť aj do bežného života. Špeciálnou kategóriou sú pobyty pre ľudí trpiacich nadváhou
či obezitou.Teenageri sú tiež perspektívnou skupinou klientov. Mladí ľudia sa učia, ako zvládať stres, zdravo jesť či starať o pleť. Podnikové wellness služby sa stávajú tiež viac a viac populárne. Napr. niektoré spoločnosti ponúkajú svojim zamestnancom masáže
na pracovisku. Je to cesta k väčšej spokojnosti zamestnanca a tým aj rastu jeho produktivity práce, ale aj úspora financií - údajne každé 1 Euro zaplatený za akýkoľvek wellness program ušetrí ďalších 10 za liečebné náklady. Novým trendom je tiež spojenie kúpeľnej starostlivosti s gurmánskymi zážitkami, čo odráža zvyšujúci sa záujem o gastroturistiku.

Spojenie s novými technológiami znamená zavedenie Wi-Fi zón, ale aj špeciálnych liečebných postupov ako je "biofeedback" technológie, svetelná terapia atď. Relaxácia
by mala byť šitá každému na mieru - klient si sám naplánuje, ako bude jeho deň vyzerať.
Od výberu procedúr cez hudbu až po izbovú teplotu. Luxusné značky prenikajú
aj do kúpeľníctva. Príkladom sú Armani Spa v Tokiu, Versace Spa v Austrálii a samozrejme aj mnoho ďalších. Šetrný prístup k životnému prostrediu znamená, že sú všetky používané produkty v kúpeĺoch lokálne a na prírodnej báze.

Niet pochýb, že moderné trendy v kúpeľníctve, ale aj v iných odvetviach cestovného ruchu stále napredujú ako v Amerike, Európe či iných svetových krajinách tak aj v Českej republike a na Slovensku. Preto by naše kúpeľné zariadenia mali tieto trendy sledovať a držať sa ich. Hrať to môže hlavne v ich prospech.

# ZávEr

Cieľom mojej bakalárskej práce bolo zhodnotiť postavenie kúpeľníctva Stredných Čiech v rámci Českej republiky so zameraním hlavne na návštevnosť tohto regiónu. Všetky potrebné údaje som získala ako z knižných zdrojov, tak z internetových zdrojov a tiež priamo od manažérov a vedúcich úsekov Lázní Poděbrady.

Prínosom mojej práce je návrh kurzov anglického jazyka pre zamestnancov kúpeľného sektora, návrh na vybudovanie parkoviska pre návštevníkov a poukázanie na nové a moderné trendy v kúpeľníctve. Návrhy sú zostavené na základe výsledkov dotazníkového šetrenia spokojnosti návštevníkov kúpeľov, ktorý som vykonala priamo v zariadení a následné zhrnutie a návrhy na zlepšenie v poskytovaných službách a semištrukturovaného rozhovoru.

Starostlivosť o svoje zdravie, psychickú aj fyzickú pohodu sa v dnešnej dobe dostáva do popredia. Životný štýl sa v posledných rokoch výrazne zmenil a je plný rizikových faktorov, akými sú napríklad stresové situácie, nedostatok času a pohybu, ale taktiež sedavý spôsob zamestnania a zhoršenie životného prostredia. Tieto všetky faktory podnecujú vznik nových trendov v obore kúpeľníctva.

# Použité zdroje

Cestovní kancelář Relaxos. CESTOVNÍ KANCELÁŘ RELAXOS. *RELAXOS: ostrov vašeho relaxu* [online]. 2011 [cit. 2015-04-10]. Dostupné z: <http://lazne.relaxos.cz/>

Český statistický úřad. CSÚ [online].2003[cit. 2015-04-08]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/crua\_cr

DĚDINA, Jiří. *Management, organizování a ekonomika lázeňství - vybrané kapitoly*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2004, 170 s. ISBN 80-86592-01-4.

JANDOVÁ, Dobroslava. *Balneologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, xvi, 404 s., 16 s. barev. obr. příl. ISBN 978-80-247-2820-9.

Jazyková škola Language gate. *LANGUAGE GATE* [online]. 2009 [cit. 2015-04-09]. Dostupné z: <http://www.l-gate.cz/cenik/>

KAJLÍK, Vladimír. *České lázně a lázeňství*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007, 218 s. ISBN 9788023993301.

KNOP, Karel. *Lázeňství: ekonomika a management*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1999, 231 s. ISBN 8071697176.

KŘÍŽEK, Vladimír. *Obrazy z dějin lázeňství*. 2. vyd., v Libri první. Praha: Libri, 2002, 263 s. ISBN 80-7277-092-6.

LANGR, Ladislav. *Poděbradská abeceda*. Nová tiskárna Pelhřimov: Lázne Poděbrady, a.s., 2008

Lázně Poděbrady. LÁZNĚ PODĚBRADY A. S. *Lázně Poděbrady* [online]. 2010 [cit. 2015-04-11]. Dostupné z:<http://www.lazne-podebrady.cz/>

SEIFERTOVÁ, Věra. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2003, 120 s. ISBN 80-86592-00-6.

RITCHIE, J a Geoffrey I CROUCH. *The competitive destination: a sustainable tourism perspective*. Wallingford: CABI publishing, 2003, xvii, 272 s. ISBN 0851996647.

STANĚK, Jaroslav. *Lázeňský zákon: komentář*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013, xii, 131 s. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7357-900-5.

VÁCLAVÍNKOVÁ, Klára. *Lázeňství: pro prezenční formu studia*. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2013, 106 s. ISBN 978-80-7248-854-4.

WISNOM, Mary S. a Lisa L. CAPOZIO. *Spa Management: An Introduction*. Boston: Prentice Hall, 2012. ISBN 9780-13-50-3944-1.

# zoznam obrázkov, grafov a tabuliek

*Graf č1: Vývoj návštevnosti..................................................................................................21*

*Graf č.2: Percentuálne zhodnotenie pomeru pacientov.......................................................22*

*Graf č.3: Vývoj návštevnosti v kúpeľných zariadeniach v regióne Stredné Čechy…………..23*

*Graf č.4: Percentuálne zastúpenie počtu hostí.....................................................................24*

*Graf č.5: Vývoj návštevnosti v kúpeľných zariadeniach v Českej republike………………….25*

*Graf č.6:**Poznáte iné kúpeľné miesto v regióne Stredné Čechy?........................................26*

*Graf č.7:**Navštívili ste už niekedy iné kúpeľné miesto v Stredných Čechách?....................27*

*Graf č.8:**Ktorý z uvedených faktorov Vás podnietil navštíviť Lázne Poděbrady?..............28*

*Graf č.9:**Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných kúpeľných služieb?....................................29*

*Graf č.10:**Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných ubytovacích služieb?...............................30*

*Graf č.11: Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných stravovacích služieb?..............................31*

*Graf č.12:**Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných doplnkových služieb?..............................32*

*Graf č.13:**Koľkokrát do roka navštevujete kúpele?............................................................33*

*Graf č.14:**Ako dlho trval Váš pobyt v Lázňach Poděbrady?..............................................34*

*Graf č.15:* *Navštívili ste už niekedy predtým Lázně Poděbrady?........................................35*

*Graf č.16:**Akou formou ste si hradili pobyt v Lázňach Poděbrady?..................................36*

*Tab.č. 1: Ceny hodín kurzov anglického jazyka .................................................................44*

# zoznam príloh

Príloha č.1: Prieskum spokojnosti klientov Lázně Poděbrady

# PRílohy

Príloha č.1: Prieskum spokojnosti klientov Lázně Poděbrady

Vážení dotazujúci ,

Moje meno je Simona Búriová a som študentkou 3. ročníka Vysokej školy obchodnej a hotelovej v Brne. Dovoľujem si Vás požiadať o vyplnenie krátkeho dotazníka, ktorého vyhodnotenie využijem ako podklad pre moju bakalársku prácu, v ktorej sa zaoberám pozíciou Stredných Čiech v kúpeľníctve Českej republiky.

***1.) Poznáte iné kúpeľné miesto v regióne Stredné Čechy?***

 *a) áno*

 *b) nie*

***2.) Navštívili ste už niekedy iné kúpeľné miesto v Stredných Čechách?***

 *a) áno*

 *b) nie*

***3.) Ktorý z uvedených faktorov Vás podnietil navštíviť Lázne Poděbrady?***

 *a) choroby pohybového aparátu*

 *b) choroby obehového systému*

 *c) poruchy látkovej premeny*

***4.) Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných kúpeľných služieb?***

 *a) výborne*

 *b) dostatočne*

 *c) nedostatočne*

***5.) Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných ubytovacích služieb?***

 *a) výborne*

 *b) dostatočne*

 *c) nedostatočne*

***6.) Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných stravovacích služieb?***

 *a) výborne*

 *b) dostatočne*

 *c) nedostatočne*

***7.) Ako hodnotíte kvalitu poskytovaných doplnkových služieb?***

 *a) výborne*

 *b) dostatočne*

 *c) nedostatočne*

***8.) Koľkokrát do roka navštevujete kúpele?***

 *a) 1/rok*

 *b) 2/rok*

 *c) viackrát*

***9.) Ako dlho trval Váš pobyt v Lázňach Poděbrady?***

 *a) menej ako 16 dní*

 *b) 16 dní*

 *c) viac ako 16 dní*

***10.) Navštívili ste už niekedy predtým Lázně Poděbrady?***

 *a) áno*

 *b) nie*

***11.) Akou formou ste si hradili pobyt v Lázňach Poděbrady ?***

*a) vlastné prostriedky*

 *b) zdravotná poisťovňa*

 *c) kombináciou oboch*

*Ďakujem za Váš čas a ochotu.*