

Univerzita Palackého v Olomouci  
Fakulta tělesné kultury

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2010

Jana HORÁKOVÁ

Univerzita Palackého v Olomouci  
Fakulta tělesné kultury

ANALÝZA SLUŽEB WELLNESS HOTELŮ V ČESKÉ REPUBLICE  
Diplomová práce  
(magisterská)

Autor: Jana Horáková, Rekreologie  
Vedoucí práce: Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph. D.  
Olomouc 2010

## ANOTACE DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno a příjmení autora:** Jana Horáková

**Pracoviště:** Katedra rekreologie

**Název diplomové práce:** Analýza služeb wellness hotelů v České republice

**Vedoucí diplomové práce:** Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph. D.

**Rok obhajoby diplomové práce:** 2010

**Počet stran:** 98

**Počet příloh:** 9

**Počet titulů použité literatury:** 29

**Absrtakt:** Hlavním cílem diplomové práce je analyzovat poskytované služby hotelů v České republice, které ve svém názvu používají označení wellness hotel. Následně je zhodnotit a srovnat kritérii pro udělení označení „wellness hotel“ Německé Asociace Wellness.

**Klíčová slova:** volný čas, rekreace, fenomén wellness, historie wellness, rozměry wellness, wellness služby, cestovní ruch, klasifikace ubytovacích zařízení, Česká Asociace Wellness, Německá Asociace Wellness

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovních služeb.

## ANNOTATION OF GRADUATION THESIS

**Author's first name and surname:** Jana Horáková

**Department:** Department of recreology

**Title of graduation thesis:** The analysis of the wellness hotel services in the Czech Republic

**Supervisor:** Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph. D.

**Year of presentation:** 2010

**Number of pages:** 98

**Number of enclosures:** 9

**Number of literature titles:** 29

**Abstract:** The main aim of the diploma thesis is the analysis of the wellness hotel services in the Czech Republic of the hotels that use the title „wellness“ in their names. Consequently, the comparison of offered services in the Czech Republic with the criteria for wellness certification issued by the German Wellness Association is provided.

**Keywords:** leisure time, recreation, phenomenon wellness, wellness history, dimensions wellness, wellness services, tourism, classification of accommodation services, Czech Wellness Association, Germany Wellness Association

I agree this thesis paper to be lent within the library services.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením Ing. Evy Schwartzhoffové, Ph. D. a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 27. 4. 2010

.....

Děkuji vedoucí diplomové práce Ing. Evě Schwartzhoffové, Ph. D. za cenné rady při psaní této práce, profesionální přístup, neskutečnou trpělivost a konzultace i mimo konzultační hodiny, panu Fischerovi, členu představenstva České Asociace Wellness, za ochotu poskytnout informace o projektu Certifikace wellness zařízení. Zároveň děkuji svému příteli Janu Linhartovi za podporu, porozumění a objektivní připomínky.

# OBSAH

OBSAH .....	7
1 ÚVOD .....	10
2 SYNTÉZA POZNATKŮ .....	12
2.1 Volný čas .....	12
2.2 Rekrece .....	13
2.3 Wellness .....	13
2.3.1. Etymologie slova wellness .....	14
2.3.2 Historie a vývoj wellness .....	14
2.3.3 Vývoj wellness v České republice .....	16
2.3.4 Česká asociace wellness .....	16
2.3.5 Wellness Club s.r.o. ....	17
2.3.6 Definice wellness .....	17
2.3.7 Wellness nebo selfness .....	20
2.3.8 Rozměry wellness .....	21
2.3.9 Výživa .....	25
2.3.10 Pravidla zdravé výživy .....	26
2.3.11 Wellness služby .....	27
2.3.11.1 Pohybová aktivita .....	27
2.3.11.2 Relaxační a regenerační procedury .....	32
2.4 Cestovní ruch .....	36
2.4.1 Formy cestovního ruchu .....	36
2.4.2 Kategorizace ubytovacích zařízení .....	37
2.4.3 Klasifikace ubytovacích zařízení .....	37
2.4.4 Wellness jako životní styl ve vztahu k cestovnímu ruchu .....	37
2.4.5 Wellness služby mohou být čerpány v rámci: .....	38
2.4.6 Certifikace wellness subjektů .....	39
3 CÍLE A ÚKOLY .....	40
3.1 Cíl .....	40
3.2. Dílčí cíle .....	40
3.3. Úkoly práce .....	40
4 METODIKA .....	41
4.1. Primární data .....	41
4.2. Sekundární data .....	41
4.3 Empirický výzkum .....	41

4.4 Typologická (srovnávací) metoda .....	42
4.5 Použité techniky výzkumu .....	42
4.5.1 Technika nestandardizovaného rozhovoru .....	42
4.5.2 Technika prostého pozorování .....	42
4.6 Zdroje literatury.....	42
4.6.1 Primární zdroj literatury .....	42
4.6.2 Sekundární zdroj literatury .....	43
4.7 Použité teoretické postupy .....	43
5 VÝSLEDKY .....	44
5.1 Wellness hotely v České republice.....	44
5.1.1 Ambra Rezidence wellness hotel .....	45
5.1.2 Diana wellness hotel.....	46
5.1.3 Francis wellness hotel .....	46
5.1.4 Harrachovka spa & wellness hotel .....	47
5.1.5 Hotel Komorní hůrka Spa & Wellness.....	48
5.1.6 Wellness hotel a restaurant Bohemia .....	49
5.1.7 Wellness hotel Bahenec .....	50
5.1.8 Wellness hotel Centráل .....	51
5.1.9 Wellness hotel Frymburk .....	52
5.1.10 Wellness hotel Gendorf.....	53
5.1.11 Wellness hotel Horizont .....	54
5.1.12 Wellness hotel Jean de Carro .....	55
5.1.13 Wellness hotel Kazdův Dvůr.....	55
5.1.14 Wellness hotel Marlin .....	56
5.1.15 Wellness hotel Panorama .....	56
5.1.16 Wellness hotel Step .....	58
5.1.17 Wellness hotel Svornost.....	58
5.1.18 Wellness hotel Rezidence.....	59
5.1.19 Wellness hotel V Nebi.....	59
5.1.20 Wellness & Spa hotel Ambiente .....	60
5.2 Certifikace .....	61
5.3 Komparace hotelů a nabízených služeb .....	61
5.3.1 Kvalita hotelů .....	62
5.3.2 Počet stravovacích zařízení .....	62
5.3.3 Nabídka služeb výživového poradce.....	63
5.3.4 Nabídka různých forem stravy. Jako např. vegetariánskou, bezlepkovou či diabetickou stravu. ....	63



5.3.5 Možnosti ubytování.....	64
5.3.6 Vyhrazené prostory uvnitř hotel ke kouření.....	64
5.3.7 Nabídka indoorové pohybové aktivity .....	65
5.3.8 Nabídka outdoorové pohybové aktivity .....	65
5.3.9 Rezervace pobytu on – line .....	66
5.3.10 Nabídka relaxačních a regeneračních procedur.....	67
5.3.11 Nabídka masáží .....	67
5.3.13 Nabídka kosmetických služeb .....	68
5.3.14 Nabídka relaxace v hotelovém bazénu.....	69
5.3.15 Cena ubytování ve dvoulůžkovém pokoji za jednu noc.....	69
5.3.16 Cena jednorázového vstupu do fitcentra pro hotelového hosta.....	70
5.3.17 Cena jednorázového vstupu do sauny pro hotelového hosta.....	71
5.3.18 Nabídka zvýhodněných balíčků pro rodiny s dětmi.....	71
5.3.19 Poloha hotelu v blízkosti přírody .....	72
6 ZÁVĚR.....	73
7 DISKUZE.....	75
8 SOUHRN .....	77
9 SUMMARY .....	78
10 REFERENČNÍ SEZNAM.....	79
11 PŘÍLOHY.....	83

# 1 ÚVOD

Pojem wellness je bezpochyby fenoménem dnešní doby a služby wellness jsou důležitou součástí nabídky hotelů, lázeňských zařízení a relaxačních center. V poslední době dochází k neustálé změně rytmu a podmínek života, ale také zátěže organismu v zaměstnání. Přibývají stresové situace, se kterými se lidé musí každodenně vyrovnávat. Řada lidí již pochopila, že je potřeba vzít odpovědnost za své zdraví do vlastních rukou a přijala nový, zdravý životní styl. Tito lidé jsou ochotni věnovat čas a prostředky na upevňování a prevenci zdravotního stavu. Wellness také napomáhá k vytvoření efektivního managementu času.

Na wellness je zajímavé to, že najde zákazníky u všech věkových skupin obyvatel. Mladí lidé hledají nové zážitky, střední generace hledá únik před každodenním pracovním stresem a nejstarší generace se tímto způsobem snaží udržet fit. Tyto trendy jsou příležitostí pro podnikatele v cestovním ruchu. Proto můžeme u nás i ve světě v posledních letech pozorovat významný nárůst počtu wellness zařízení, vznik tzv. wellness cestovního ruchu. Vždyť právě dovolená je jedním z nejučinnějších způsobů, jak odbourat každodenní stres a aktivní dovolená patří neodmyslitelně k wellness životnímu stylu. U nás vznikají dvě formy wellness cestovního ruchu. Jedná se o lázeňský a hotelový wellness.

Cílem této diplomové práce je analýza a porovnání poskytovaných služeb hotelů v České republice, které používá označení wellness ve svém názvu a následné porovnání s klasifikačními kritérii Německé asociace wellness pro udělení označení wellness zařízení.

V České republice neexistuje jednotná klasifikace wellness zařízení, ani organizace, která by označení wellness hotel udělila na základě kvality a kvantity poskytovaných služeb. Pokud si tedy někdo bude chtít otevřít wellness hotel, nebude nucen splnit žádné požadavky, aby takové označení mohl používat. Jelikož se o oblast wellness aktivně zajímám, rozhodla jsem vyhledat všechny hotely v České republice, které označení wellness v názvu hotelu používají a provést analýzu jejich služeb, abych zjistila, jestli označení používají oprávněně.

Úkolem kapitoly syntéza poznatků bude objasnění teoretických východisek pojmu wellness, jeho historie, definice a obsahu. Dále pak vysvětlení pojmu cestovní ruch, volný čas a rekreace. Kapitola cíle a úkoly bude obsahovat základní a dílčí cíle, které diplomová práce bude plnit. V kapitole metodika budou vyjmenovány jednotlivé metody a techniky výzkumu. Kapitola výsledky souhrnně popíše sledované hotely a odpoví na otázky týkající se nabízených služeb. V závěrečné kapitole provedu shrnutí výzkumu a zhodnocení teoretického, popřípadě praktického přínosu diplomové práce.

Diplomová práce bude přínosem nejen pro potenciální klienty „wellness“ hotelů, ale takého samotný management hotelu, aby bylo jasné a zřejmé, které služby hotelům scházejí, aby splnily všechny parametry pro označení wellness.

## 2 SYNTÉZA POZNATKŮ

Cílem kapitoly syntéza poznatků je objasnit teoretická východiska, která souvisí s diplomovou prací. Základními pojmy, kterými se budu zabývat, jsou volný čas, rekreace, wellness a cestovní ruch.

### 2.1 Volný čas

Čas je pojem, který vyjadřuje nekonečnost, neohraničenost (vlastnost v prostoru). Čas byl, je a bude bez ohledu na nás. Čas je ovšem také pojem, který jsme zavedli, abychom mohli nějak strukturovat naši činnost. Pojem „volný čas“ není pojmem novým, i když se v hektické současnosti postindustriální společnosti jeví jako stále narůstající problém. První zmínky o volném čase nacházíme již v antické společnosti a jsou spojeny s obsahem známého pojmu „scholé“. Volný čas byl chápán jako čas rozumování, čtení veršů, setkávání s přáteli, poslouchání hudby. Je to čas na vědu, na vážné věci. Nemá nic společného s „dolce farniente“ (sladké nicnedělání), lenošením a nudou. K významné změně došlo s narůstajícím technologickým rozvojem ve dvacátém století, kdy docházelo ke zkracování pracovní doby, usnadňování různých povinností a tím k nárůstu „volného času“. (Hodaň, Dohnal, 2005)

Dle Hodaně a Dohnala (2005) jsme se v historii setkali v postatě s trojím hodnocením volného času:

- optimistickým, které vidí ve volném čase smysl a cíl života,
- pesimistickým, zdůrazňujícím skepticky negativní stránky (nuda, zahálka, prostor pro nepravosti),
- realistickým, pečlivě hodnotícím význam volného času i jeho možná reálná zneužití.

Volný čas je svobodnou volbou – osvobozuje od povinnosti určitého druhu. Znamená osvobození od základních závazků společenských zařízení. Volný čas je nezainteresovaný, tj. nemá v podstatě žádný ziskový, utilitární, přesvědčovací, ideologický, politický, duchovní cíl. Volný čas také uspokojuje osobní požadavky. Volný čas je souhrn činností, kterými se jednotlivec může věnovat podle vlastní libovůle, ať již proto, aby si odpočinul, či aby se pobavil, nebo aby rozvíjel svou dobrovolnou činnost ve společenském životě, svou

informovanost nebo své vzdělání nevynucené povolání, a to tehdy, když se uvolnil od všech pracovních, rodinných či společenských závazků. (Hodaň, Dohnal, 2005)

## **2.2 Rekrece**

Jak je známo, pojem rekreace vznikl z latinského slova creare (= tvořit, vyrábět) přidáním předpony re (= znovu), to v podstatě vyjadřuje obnovování, znovuvytvoření něčeho, co již v určité podobě existovalo, vrácení do původního stavu, dosahování původní kvality, což vše bylo z nějakého důvodu v negativním smyslu změněno. Rekrece je proces, který má aktivní charakter a vylučuje jakoukoliv pasivitu. Pojem rekreace je nutno chápat i ve smyslu dalšího rozvoje. Tedy ne pouze dosažení předcházejícího stavu, ale pokud možno i jeho zlepšení. (Hodaň, Dohnal, 2005)

Dle Hodaň a Dohnala (2005) rozlišujeme pět druhů rekreace:

- kulturně – uměleckou,
- intelektuální,
- sociální,
- zájmovou,
- pohybovou.

## **2.3 Wellness**

V současnosti začíná rozvoj wellness, které patří do oblasti rekreace a sportovních aktivit. Wellness je téměř magické slovo, které zaznívá z rozhovorů v restauracích, kavárnách, fitness center i přesto, že jeho význam není všem zúčastněným přesně znám. Pouze se podvědomě domnívají, že je to něco zdravého, prospěšného či omlazujícího. Cílem kapitoly wellness je tento pojem objasnit.

### 2.3.1. Etymologie slova wellness

Výraz wellness byl poprvé použit v roce 1654 v monografii sira A. Johnsona jako „wealnesse“ a byl definován v oxfordském anglickém slovníku slovem „dobré zdraví“, dobrý zdravotní stav.

Dr. Halbert L. Dunn, americký lékař, zavádí v šedesátých letech minulého století nové slovo wellness složené z well-being (dobré bytí) a fitness či happiness. Popsal ho jako disciplinovanou oddanost snaze o osobní dokonalost a jako životní styl orientovaný na dosažení povzneseného stavu fyzické a psychické pohody. Z jeho teorie vyšla v 80. letech myšlenka na založení National Wellness Institute, který podporoval rozvoj zdravého způsobu života, nabízel informace pro veřejnost a služby podporující osobní a odborný růst pracovníků v oblasti wellness. Francouzi používají pro wellness výraz bien être, Italové identické ben essere, obojí znamená být dobře, cítit se dobře (Cathala, 2007, 14).

### 2.3.2 Historie a vývoj wellness

Počátky myšlenky wellness sahají až ke kořenům lázeňství, jehož principy se využívají již od pravěku. Historicky se tyto oblasti vyvíjely společně. Pojmy wellness a lázeňství se začaly rozlišovat až ve 20. Století, kdy začaly být wellness služby poskytovány i mimo lázeňské provozy. (Poděbradský, 2008)

Příznivé účinky nejrůznějších relaxačních a lázeňských procedur na zdraví, vzhled a psychický stav si lidé uvědomili již v dávných dobách. Pravěcí lidé využívali zejména vývěry teplé vody. Zajímali se o vodu, která byla nápadná svou chutí, barvou či teplotou. Prameny byly často spojovány s nadpřirozenými silami.

Sledování dějinného vývoje wellness je obtížné, jelikož touha lidstva po kráse, odpočinku a relaxaci je patrná již od dávných dob. V různých dějinných etapách se prolínalo používání koupelí z důvodů hygienických se zásadami sloužícími k preventivním účinkům, ale i s koupelemi pro radost. Určitou roli hrály i mysticko-náboženské motivy užívání vody. (Poděbradský, 2008, 9)

Již od starověku se využívalo vody k relaxaci, regeneraci i léčení různých neduhů. Jako kolébkou využívání vodních zdrojů můžeme označit starověké Řecko a Řím. Vulkanická

oblast Řecka byla bohatá na výskyt minerálních a termálních pramenů. Důležitým rituálem se stala očista těla. Obliba koupelí rostla a ve větších sídlech vznikaly veřejné lázně tzv. balaneion. Byly umístěny zejména v blízkosti míst, kde se sportovalo. Snad právě proto se koupele staly oblíbenými po sportovních výkonech. Staří Římané a Řekové si po takové koupeli dopřávali masáže a natírání kůže mastmi a oleji.

Stejně jako Římané i orientálci chápali pobyt v relaxačních centrech nejen jako možnost očisty, ale jako příjemný prostor pro společenská setkání. Oproti římským zařízením zde však nenajdeme prostory pro sport. Hlavní místnost těchto zařízení se nazývala harára. Udržovala se v ní vysoká teplota okolo 45 °C. Lidé zde 2 – 3 hodiny leželi a potili se v prostěradlových zábalech. Během relaxace si dopřávali masáž končetin či zad. (Poděbradský, 2008)

Ve středověku docházelo převážně v Evropě k šíření křesťanství a tím i k potlačování dalšího rozvoje péče o tělo. Tělo bylo bráno jako něco nečistého a obrovský důraz se kladl na duši. Ale jak již bývá zvykem, co je zakázané, to je více lákavé. Řada feudálů a později i běžných měšťanů zařazovala koupele do svého denního života. Dokonce i nehostinné prostředí hradů a zámků se zpříjemňovala vanami či dokonce bazénky. I zde byly využívány termální a minerální prameny. Péče o zdraví a krásu se stala výsadou zejména vyšších vrstev. (Poděbradský, 2008)

Vývoj wellness jako samostatné disciplíny spadá do 60. let 20. století, kdy americký lékař Halbert L. Dunn vydal knihu s názvem „High Level Wellness“, která obsahuje autorovi myšlenky a názory na zdravý životní styl, jež pojmenoval právě wellness. Wellness chápal jako způsob života orientovaný na dosažení povzneseného stavu fyzické a psychické pohody a popsal ho jako disciplinovanou oddanost snaze o osobní dokonalost. (Poděbradský, 2008)

Jak jsem již zmínila, slovo wellness bylo poprvé použito již v roce 1654, ale využívat se začalo až v 70. letech dvacátého století v USA. V těchto letech byly totiž zaznamenány obrovské náklady vydané na zdravotnictví a odborníci se začali pátrat po možnostech zpomalení této nadměrné spotřeby. Donald B. Ardell a John Travis vypracovali nový model managementu zdraví. Tento model byl postaven na psychologických faktorech sebeodpovědnosti a uvědomělé výživy doplněné o udržování dobré tělesné zdatnosti, zvládnutí stresu a senzibilitou k životnímu prostředí. (Cathala, 2007)

V roce 1977 byla založena nezisková organizace „National Wellness Institute“, jejímž cílem je propagovat wellness po celém světě. Poskytuje informace a služby podporující profesní a osobní růst odborníků v oboru wellness.

V 80. letech dvacátého století byl pojem wellness již běžně používán nejen ve Spojených státech amerických, ale také v západní Evropě. Význam slova wellness stál po vlně fitness v určité opozici. Fitness si klade za cíl zlepšení tělesné kondice, posilování kardiovaskulárního systému, zpevňování svalstva atd. Fitness proslavilo hlavně heslo „pro krásu se musí trpět“. Oproti tomu lidé žijící podle principu wellness již nechtějí trpět, chtějí se nechat hýčkat. Nemají za potřebí se porovnávat či soupeřit. Být well, čili cítit se dobře, je individuální pocit, který se nedá měřit. Pojem wellness nezahrnuje pouze vnější dojem, pružnost a sílu těla a krásu, ale i vnitřní stav a duchovní naplnění. (Cathala, 2007)

### **2.3.3 Vývoj wellness v České republice**

Wellness se v České republice začalo projevovat až v 90. letech 20. století převážně jako rozvoj lázeňství, ubytovacích zařízení a wellness center. K dynamickému rozvoji wellness přispěla na počátku 21. století aktivní propagace aktivního životního stylu a zdravé výživy. Až s postupem času se rozvinul i koncept usilující o komplexní přístup k člověku a hledání rovnováhy a harmonie. Stále větší důraz je kladen na zdravotní stav jedince, fyzickou kondici, relaxaci a osobní rozvoj. Důvodem, pro který se wellness v České republice dostalo do podvědomí později než v jiných zemích, může být i to, že zde má lázeňská péče výrazně medicínský charakter. Oproti tomu v Kanadě, USA nebo Velké Británii je vnímána spíše jako relaxace, odpočinek, kosmetická péče, apod.

Wellness se stává stále populárnějším a perspektivnějším odvětvím pro podnikatele a to hlavně díky stále větší medializaci a podpory zdravého životního stylu. Wellness služby mohou být čerpány jako produktové balíčky nabízené celou řadou lázní či mohou fungovat zcela samostatně ve formě specializovaných beauty studií nebo komplexních wellness center. Wellness centra nabízejí v našich podmínkách převážně prostory pro sport, tenisové či squashové kurty, sál na aerobic, spinning, jógu a další druhy cvičení. Stále větší poptávku zaznamenávají masážní služby, sauna, solária, whirlpools a beauty služby. (Poděbradský, 2008)

### **2.3.4 Česká asociace wellness**

V roce 2007 byla založena Česká asociace wellness. ČAW je státem registrovaná, nezávislá, nepolitická, odborná, dobrovolná a zájmová organizace, založená k podporování a



rozvoji oboru wellness. Vznikla po analýze současné situace v České republice, kde je užívání názvu wellness často anarchické a chaotické a po konzultaci s partnerskými asociacemi v zahraničí. Je sdružením právnických a fyzických osob působících v oblasti wellness. Jejich úsilí směřuje k tomu, aby slovo wellness bylo používáno pouze v souvislosti s činnostmi, které naplňují i obsah tohoto slova. Jedním z cílů ČAW je i vytvoření certifikace subjektů wellness. (<http://www.spa-wellness.cz/main.php?lnk=2a2b2c2a2a2f101115171415171718181a1b1c1d1e1f000102>)

### **2.3.5 Wellness Club s.r.o.**

Společnost Wellness Club s.r.o. byla založena v roce 2000, současným prezidentem, Michaelem Zímou. Jedná se o obchodní společnost, o jejíž chod se stará prezident s realizačním týmem. Společnost Wellness Club je nezávislým sdružením provozovatelů 100 sportovních a relaxačních center. Zajišťuje internetovou a tiskovou reklamu, promotion akce, dárky k permanentkám zdarma. Pořádá workshopy zaměřené na proměnu sportovních center na wellness centra a vydává ročenku Průvodce Wellness Centry. Wellness Club je financován hlavně partnery a sponzory akcí klubu. Na druhou stranu provozuje také charitativní činnost. (<http://www.wellnessclub.cz/dobrocinnost.html>)

### **2.3.6 Definice wellness**

Definice slova wellness vychází už ze starověkého Řecka jako: „Krása těla a ducha“. Význam slova wellness představuje především zdraví a dobrou fyzickou i duševní kondici.

Wellness znamená cítit se dobře, užívat si života, relaxovat. Důrazem na užívání jedinečnosti okamžiku se zásadně liší od klasických, např. lázeňských procedur. Lázeňské procedury jsou zaměřené především zdravotně, z hlediska tělesného. Naproti tomu pro wellness procedury je typické spíše vychutnávání si daného okamžiku, a to doslova všemi smyly. Pro wellness je tak důležitá celková atmosféra (Cathala, 2007)

Wellness lze definovat jako aktivity vedoucí lidi k pocitu uspokojení a pohody. Tento pocit je podmíněn souborem různých impulsů. Mezi ně patří pravidelná pohybová aktivita, regenerace, příjemná hudba, relaxace, v přiměřené míře také jídlo a pití.

„Obecná definice slova wellness je cesta k harmonickému vyvážení těla a duše,“ představuje slovo, ale především proces wellness primář MUDr. Jiří Leisser z lázní Teplice nad Bečvou. (<http://www.femina.cz/hubnuti-zdrava-vyziva/zapomente-na-diety-in-je-wellness-/5910>)

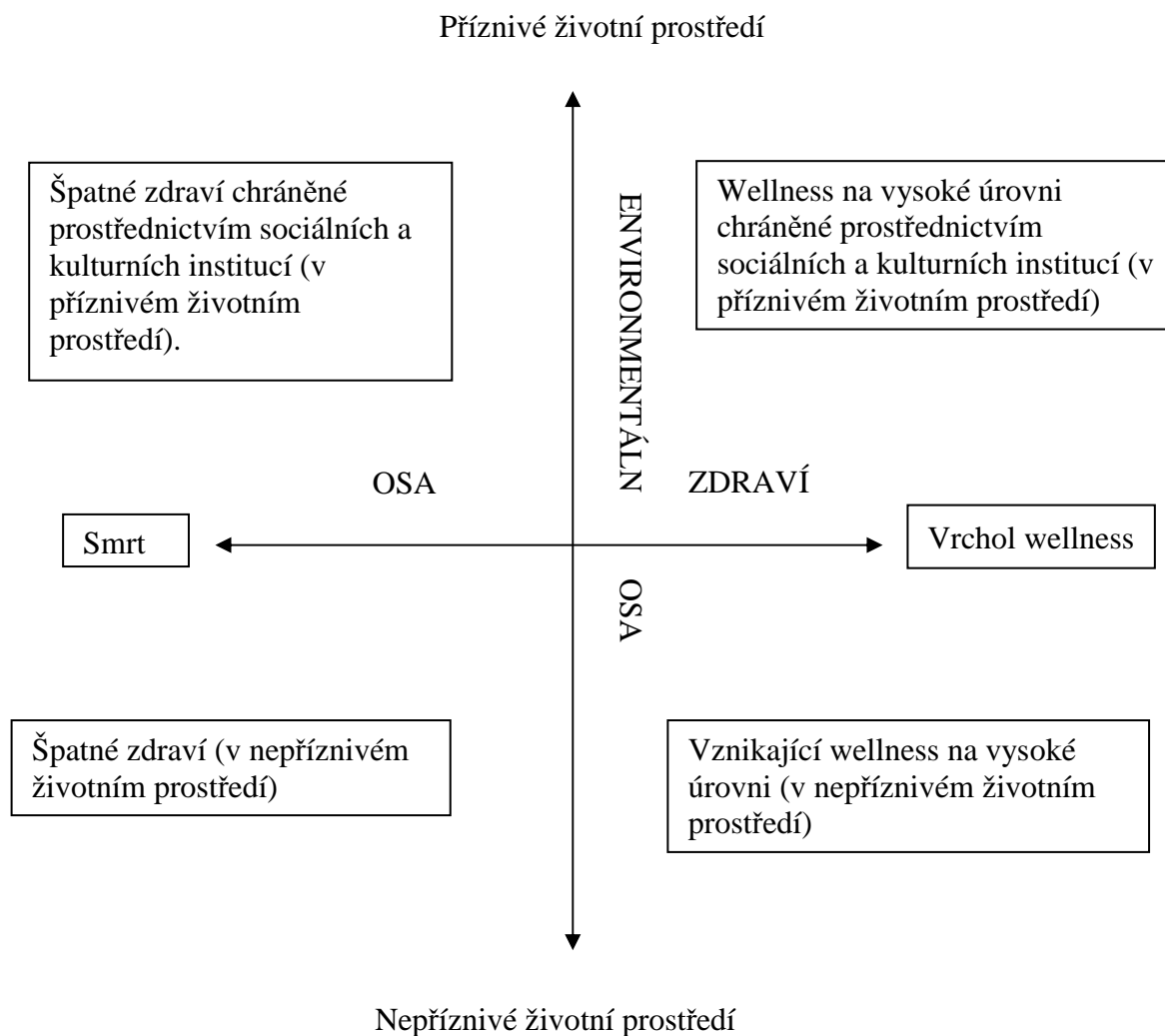
Cathala (2007, 19) vymezuje wellness jako:

- Stav, při kterém se cítíme dobře, v pohodě, vyrovnaně, harmonicky.
- Cestu (tedy postupy, metody, principy), která nás k hledanému stavu vede.
- Filozofii, která vytyčuje cestu a záměr a dává smysl tomuto stavu.
- Označení struktury, zařízení či provozu, kde je realizován program s touto filosofií.
- Program, technika, metoda, procedura, menu, které navozují příjemně, zdravě a pozitivně na naši entitu, na jednotu těla, mysli, duše a energie.
- Prostor pohody, krásy, klidu a míru.

Jiná z definic nahlíží na wellness jako na širokou škálu čností, které člověka přetváří jak po stránce fyzické, psychické a sociální, tak i emocionální a mentální. Tyto činnosti nejenom individuálně ovlivňují, ale zároveň modelují osobnost a vytvářejí zcela nový životní styl. Jde tedy o komplexní systém představující množství různorodých činností. (Corbin, 2000)

Cílem wellness je pravidelná práce na tělesné kráse, rozvoji duševní pohody a citlivosti k životnímu prostředí. To vše by se mělo odehrávat v co nejpříjemnějších a nejpřirozenějších podmínkách, které navozují pocit bezstarostnosti a odpočinku od stresu každodenního života. Proto snahou každého wellness centra by mělo být poskytování zákazníkům takového sortimentu služeb a hlavně pozornosti, aby nejenom odcházeli spokojeni a přicházeli zpět, ale aby své pozitivní zkušenosti předávali rodině i přátelům.

V současné době se více než kdykoliv předtím, skloňují slova jako zdraví, zdravý životní styl, dieta či pohybová aktivita. Téměř denně slyšíme ze všech médií o obezitě lidí žijících ve „vyspělých“ zemích a o potřebě řízené pohybové aktivity nejen pro dospělé, ale hlavně pro děti. Aspoň částečným řešením je budování wellness center, kde zákazníci najdou na jednom místě jak prostory pro pohybovou aktivitu, tak pro relaxaci a regeneraci, ale hlavně zkušený personál, který jim bude moci za každé situace pomoci a poradit. (Poděbradský, 2008)



**Obrázek 1. Dunnovo pojetí wellness( Miller – *Wellness: Thi History and Development of a Concept*)**

Z výše uvedeného schématu vyplývá, že „high level wellness“ (wellness na vysoké úrovni) může být dosaženo pouze v příznivém životním prostředí a za předpokladu dobrého zdraví. Je zabezpečeno existencí dobře fungujících sociálních vztahů a možností kulturně žít. (Poděbradský, 2008)

Wellness znamená cítit se dobře, užívat si života, relaxovat. Důrazem na užívání jedinečnosti okamžiku se zásadně liší od klasických, např. lázeňských procedur. Lázeňské procedury jsou zaměřené především zdravotně, z hlediska tělesného. Naproti tomu pro wellness procedury je typické spíše vychutnávání si daného okamžiku, a to doslova všemi smyly. Pro wellness je tak důležitá celková atmosféra (Cathala, 2007)

### 2.3.7 Wellness nebo selfness

V poslední době se právě díky stále větší komercializaci slova wellness, které se stalo velmi dobrým prodejním artiklem, přešlo k dalšímu označení – selfness. Někteří ho chápou jako další stupeň wellness. Jedná se o novou kulturu sebepoznání, která kromě pocitu pohody, relaxace, péče o vlastní zdraví zahrnuje i požadavek na lepší ovládání svého života, větší osobní kompetence. V rámci selfness se člověk musí soustředit na následující:

- zdravě jíst,
- pravidelně sportovat,
- najít rovnováhu mezi prací a volným časem (tzv. work-life balance) ,
- pečovat o dobré vztahy se svým sociálním okolím (rodina, kolegové, přátelé apod.),
- dokázat se samostatně rozhodovat ve zlomových krocích ve svém životě,
- neustále se učit novým věcem a umět tyto nové znalosti využívat,
- přijmout tyto změny trvale do svého života. (Poděbradský, 2008, 16)

S tím, jak lidé začali pocíťovat účinky wellness životního stylu, stal se pojem wellness v zahraničí velmi působivým prodejním artiklem. Řada jeho opravdových zastánců je zklamaná, že se z něho vytratila jeho původní myšlenka a stal se jen pouhým byznysem. To je také jeden z důvodů, proč se do popředí dostává „druhá vlna wellness“ – selfness. Světová wellness centra pečují o zákazníka, ale ten by podle ideálu selfness neměl být pouze pasivně přijímajícím, ale také by se měl aktivně podílet na pozitivním směřování svého života.

Velká péče je věnována individuálním potřebám jednotlivce, programy jsou připravovány na míru požadavkům zákazníků. V rámci trendu selfness je kladen důraz i na aktivní přístup člověka ke svému životu. Není tak jen pasivním přijímajícím příjemných masáží či kosmetické péče, sám usiluje o sebezdokonalení ať už v oblasti fyzické či duševní.

Jaký je tedy rozdíl mezi wellness a selfness? Nejde o žádné výrobky, ale o procesy, o konfrontaci se sebou samým, se svým já. Wellness charakterizuje pasivní přístup, naopak selfness je postaveno na aktivním přístupu. Je to dokonce tak, že dva lidé mohou sportovat stejně – a přesto jeden se mění a uplatňuje pravidla selfness, zatímco druhý trénuje pouze tělo a k žádné změně a vývoji člověka nedojde.

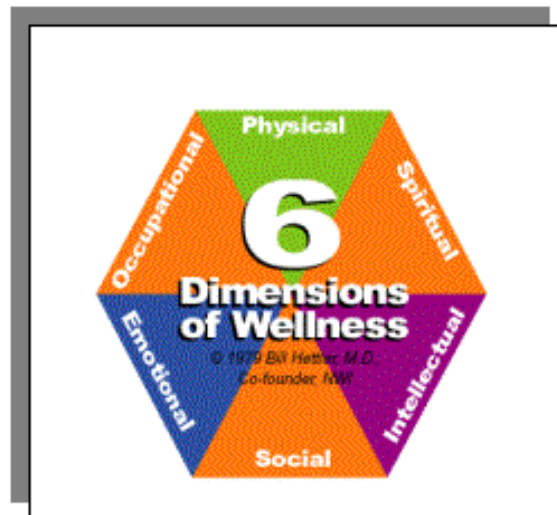
Už déle nepodvádět vlastní odpovědnost za svůj vlastní pocit zdraví a pocit spokojenosti – při jídle, spánku, práci a pěstování vztahů – to je selfness. (Corbin, 2000)

### 2.3.8 Rozměry wellness

„Wellness je vícerozměrný stav bytí popisující existenci pozitivního zdraví v individuální kvalitě života jedince a pocitu cítění se dobře (well).“  
(<http://definitionofwellness.com>)

Dle National Wellness Institute existuje 6 dimenzí (rozměrů) wellness:

- pracovní (profesní),
- duchovní,
- fyzické (tělesné),
- intelektuální,
- emoční,
- sociální,
- jiné zdroje uvádí navíc:
  - finanční,
  - životního prostředí,
  - duševní (mentální),
  - lékařské. ([http://www.nationalwellness.org/index.php?id\\_tier=2&id\\_c=25](http://www.nationalwellness.org/index.php?id_tier=2&id_c=25))



**Obrázek 2. Rozměry wellness** ([http://nationalwellness.org/index.php?id\\_tier=2&id\\_c=25](http://nationalwellness.org/index.php?id_tier=2&id_c=25))

**Pracovní rozměr wellness** se týká především výběru povolání či profese, které by obohacovaly náš život a přinášely nám potěšení. Profesní rozvoj je závislý na postoji k vlastní práci. Jakmile bude pro člověka jeho profese vzrušující a stane se jeho koníčkem, pak dosáhl profesního wellness. K tomu je zapotřebí využít všech dovedností, darů a talentu. Na druhou stranu volba povolání, uspokojení z práce, profesní ambice by měly sloužit nejen k osobnímu potěšení, ale také k rozvoji celé společnosti.

- Je lepší vybrat si kariéru, která je v souladu s našimi osobními zájmy, hodnotami a přesvědčením.
- Je lepší získat funkční a přenositelné dovednosti prostřednictvím strukturovaného zapojení příležitostí, než zůstat neaktivní a neúčastněný.  
([http://www.nationalwellness.org/general.php?id\\_tier=2%20&%20id=683](http://www.nationalwellness.org/general.php?id_tier=2%20&%20id=683) )

**Duchovní rozměr wellness** zahrnuje hledání smyslu a účelu lidské existence, rozvoj poznání hloubky života a přírodních sil, které existují ve vesmíru. Základními otázkami jsou:

„Kdo jsem?“ a „Co má smysl v mém životě?“ Duchovní rozměr wellness se zabývá hledání harmonie mezi vnitřními pocity a emocemi. Na cestě k dosažení duchovního rozměru wellness se můžou dostavit pocity jako zoufalství, strachu, zklamání, rozpolcení, pochyby ale také pocity potěšení, radosti a štěstí. Duchovní wellness je proces dostat se do kontaktu se svým duchovním jádrem. Součástí tohoto procesu můžou být metody jako navštěvování kostela, cvičení meditace nebo obojí. Je to proces hledání duchovního rozměru života.

- Je lepší zamyslet nad smyslem našeho života a být tolerantní k názorům druhých, než uzavřít svou mysl a stát se netolerantním.
- Je lepší žít každý den, a to způsobem, který je v souladu s našimi hodnotami a názory, než dělat jinak a cítit nepravdivé pocity.  
([http://www.nationalwellness.org/general.php?id\\_tier=2%20&%20id=684](http://www.nationalwellness.org/general.php?id_tier=2%20&%20id=684) )

**Fyzický (tělesný) rozměr wellness** podporuje kardiovaskulární pružnost a pevnost, a také podporuje pravidelnou fyzickou aktivitu. Tělesný rozvoj podporuje znalosti o potravinách a výživě a odrazuje od užívání tabáku, drog a nadměrné konzumace alkoholu. Fyzický rozměr wellness znamená převzetí odpovědnosti a péče o méně závažná onemocnění, ale také rozpoznání, kdy je již potřeba odborné lékařské ošetření. Na cestě k dosažení fyzického rozměru wellness bude moci člověk sledovat pozitivní změnu vitality a také pochopit varovné tělesné signály. Ocení kladný vztah mezi zdravou výživou a tělesnými funkcemi. Fyzický rozměr wellness poskytuje téměř okamžité výsledky, jak fyzické, tak psychické. Fyzickým projevem je to, že člověk bude vypadat dobře a psychický projev se vyznačuje zvýšeným sebevědomím, sebeovládáním a odhodláním.

Fyzické wellness je možnost uplatnit své znalosti, motivaci, odhodlání, chování, vlastní životosprávu, postoje a dovednosti k dosažení osobních cílů, fitness a zdraví. Moudrý člověk kdysi řekl: „Ti, kdo si myslí, že nemají čas na cvičení, si dříve nebo později musí najít čas na nemoc.“ Fyzického wellness lze dosáhnout dodržováním zásad zdravé výživy, bezpečnosti a cvičením jako součástí každodenního života.

- Je lepší konzumovat potraviny a nápoje, které zdraví posílí, než ty, které ho zhorší.
- Je lepší být fyzicky fit, než být z formy.  
(<http://www.definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/physical-wellness.html>)

**Intelektuální rozměr wellness** zahrnuje komplexní tvořivost a stimulaci duševní činnosti. Intelektuál je používán k rozšíření znalostí či zvýšení kvalifikace. Intelektuální rozměr wellness zkoumá otázky týkající se řešení problémů, kreativity a učení. Zabývá se také porozuměním a přemýšlením o životních situacích či zájmy jako čtení knih, časopisů a novin, díky kterým člověk drží krok s aktuálními problémy a nápady.

- Je lepší identifikovat potencionální problém a zvolit vhodný postup v této věci co nejdříve na základě dostupných informací, než čekat a nechat řešení závažných problémů na později.

(<http://www.definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/intellectual-wellness.html>)

**Emocionální rozměr wellness** klade důraz na zvyšování povědomí o vlastních pocitech a jejich uznání. To zahrnuje schopnost řídit své pocity a chování, včetně realistického zhodnocení vlastních omezení, rozvoje autonomie a schopnost efektivně se vyrovnat se stresem. V citové oblasti to znamená udržování vztahů s ostatními. Emocionální wellness umožní uvědomit si a celou řadu vlastních pocitů, svobodně je vyjádřit a efektivně řídit. To vše je možné díky syntéze pocitů, myšlenek, filosofie a chování.

Díky emocionálnímu rozměru wellness je možné:

- žít a pracovat nezávisle a zároveň si uvědomovat, jak je důležité hledat a ocenit podporu a pomoc druhých,
- vytvořit propojené vztahy s druhými založenými na vzájemné důvěře a respektu,
- přijímat výzvy, podstupovat rizika a rozpoznávat konflikty jako potencionálně zdravé situace,
- vidět život jako vzrušující dobrodružství naděje.

Metody pro zvýšení emočního wellness jsou pozitivní přístup, udržení dobrého duševního zdraví či vysoké sebeúcty. Je to schopnost pružně reagovat na emoční stavy, řešit problémy realisticky a dozvědět se více o sobě a o tom, jak naše chování ovlivňuje naše pocity. Je to převzetí odpovědnosti za naše chování a reagování na výzvy a příležitosti.

- Je lepší být si vědom a přijmout vlastní pocity, než je popřít.
- Je lepší být optimista než pesimista.

(<http://www.definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/emotional-wellness.html>)

**Sociální rozměr wellness** klade důraz na vzájemnou interakci člověka s ostatními a zároveň i člověka s přírodou. Úkolem je uvědomit si význam jedince ve společnosti, ale také v přírodě. Je možné zlepšit svět podporováním zdravého životního prostředí nebo zahájením komunikace s lidmi kolem. Sociální wellness zahrnuje budování, rozvoj a upevňování mezilidských vztahů. Budování blízkých přátelství, intimních vztahů, cvičení empatie a efektivního naslouchání. Starost o ostatní, o společné dobro a možnost nechat ostatní poskytnout péči sobě samému podstatně vytváří osobnost člověka. ([http://www.nationalwellness.org/general.php?id\\_tier=2%20&%20id=682](http://www.nationalwellness.org/general.php?id_tier=2%20&%20id=682))

**Finanční rozměr wellness** je složitá rovnováha mezi duševním, duchovním a fyzickým aspektem peněz. Pokud existuje věc, která přinese mír a spokojenost do lidského srdce a rodiny, je to život v rámci finančních možností. Na druhou stranu mít dluhy a závazky, které nemůže nikdo splnit, negativně zatěžují život rodiny či jednotlivce. K dosažení finančního wellness je zapotřebí naučit se hospodařit s penězi, nevytvářet dluhy a u již existujících dluhů pracovat s rozpočtem tak, aby tyto dluhy byly co nejdříve splaceny. Neméně důležité je i dětem vysvětlit hodnotu peněz, učít je, jak s penězi hospodařit a ne zadlužovat se. Podstatou finančního wellness není uspokojení z velkého množství peněz, ale schopnost mít kontrolu nad svými penězi. (<http://www.definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/financial-wellness.html>)

U **wellness životního prostředí** je důležité, aby životní styl jedince byl v souladu a hlavně respektoval životní prostředí. To zahrnuje respektování přírody a druhů žijících v něm, ale také úctu k ostatním lidem žijícím v našem prostředí. I když převážná část populace ví o nejpalčivějším problému životního prostředí, kterým je dnešní klima, najdou se lidé, kteří jsou k němu stále lhostejní, nebo jen netuší, co by mohli pro zlepšení udělat. Není potřeba být členem organizace zabývající se ochranou životního prostředí, stačí prostě žít ekologicky uvědomělý život. Příkladem můžou být diskuze s přáteli o důležitosti vést životního stylu, který neznečišťuje vodní zdroje, ovzduší a životní podmínky. (<http://www.definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/environmental-wellness.html>)

### **Duševní wellness**

Při hledání literatury o duševní zdraví je těžké najít jednoznačné vymezené **duševního (mentálního) wellness**. Namísto toho je snazší definovat jeho nepřítomnost. Ačkoliv mnozí



dospělí netrpí těžkou depresí a úzkostí, depresivní symptomy a chování, které určuje úzkost jsou viděny v mnoha lidech. Depresivní symptomy ovlivňují kvalitu a radost ze života. Lidé s depresí mají méně pohybové aktivity, více kouří a více jí nezdravá jídla. Šedesát až devadesát procent lidí, kteří spáchají sebevraždu, trpí depresí. (<http://www.definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/mental-wellness.html>)

### 2.3.9 Výživa

Mezi jednu z nedůležitějších částí wellness životního stylu neodmyslitelně patří správná skladba potravy. Dodržování pravidel správné výživy vede k prevenci vzniku nemoci a zároveň přispívá ke zlepšení tělesného, ale i duševního zdraví. Správná výživa je ve wellness jedním z aspektů, který může přispět k vysoké kvalitě života. Záleží nejen na přijímání zdravé stravy, ale důležitý je i způsob stravování. Wellness se snaží o dlouhodobější efekt, resp. o celoživotní dodržování výživových pravidel. Hlavním motivem správného stravování je prevence a upevňování zdraví. Důležitým bodem je vlastní uvědomění si své odpovědnosti za volbu kvality a množství stravy a způsobu stravování. V poslední době, kdy dochází k wellness boomu, se lidé začínají více zajímat o skladbu své stravy a velmi často chtějí znát nutriční hodnoty pokrmů, odkud suroviny pochází, jejich jakost a zda se jedná o produkty bio. (Poděbradský, 2008)

Dle Blahušové (2005) je pro vhodnou aplikaci wellness důležité pochopit pravidla správné výživy. Jejich dodržování přispěje k zachování správné funkce organismu. Vhodným výběrem stravy se docílí přísunu všech potřebných látek důležitých pro život, zdraví a růst. Pomocí živin ve stravě získává tělo energii. Tento proces přeměňování se nazývá látková výměna.

Potřebné látky jsou získávány ze šesti základních složek výživy: sacharidů, proteinů, lipidů, vitamínů, minerálů a vody. Tyto složky organismu dodávají energii, staví a udržují tělesné tkáně a regulují tělesné funkce. Energie je přeměněná ze sacharidů, proteinů a lipidů a pokud ji tělo nespotřebuje, ukládají se přebytečné látky ve formě zásobního tuku. Pro optimální výkonnost tělesných funkcí nezbytné, aby všechny složky výživy byly v rovnováze. Nedostatek nebo nadbytek živin může mít zásadní vliv na zdraví. Podstatou je porozumět základním pravidlům zdravé výživy a dodržovat střídmost, vyváženost a rozmanitost ve výběru jídel.

Nezbytný je zároveň aspekt správného rytmu podávání, správného složení a hygienické nezávadnosti. Stravování by mělo být obřadem a vědomým procesem, ve kterém je důležité, co se vkládá do těla, jakým způsobem, tedy technikou, a v jakém psychickém stavu a rozpoložení myslí tento proces probíhá. Na tělo působí nejen jídlo, které je přijímané, ale zároveň i místo, kde stravování probíhá.

### 2.3.10 Pravidla zdravé výživy

Zdravá výživa je jedním ze základních prvků wellness. Zdravá výživa tvoří otevřený systém, kde není nejpodstatnější přesné množství jednotlivých složek, ale celková vyrovnanost příjmu potravin. Nedílnou součástí každého wellness pobytu je samozřejmě také stravování. Přípravě zdravého a chutného jídelníčku je třeba věnovat velkou pozornost. Wellness zařízení by také měla poskytovat v tomto směru poradenství, zaměstnávat kvalifikované osoby, schopné sestavit jednotlivým zákazníkům specifický jídelníček. Způsob stravování by měl totiž odpovídat věku, zdravotnímu stavu a hmotnosti dané osoby. Jinak musí totiž vypadat jídelníček osob, které potřebují zhubnout, jiné nároky mají osoby se specifickými zdravotními problémy. (Blahušová, 2005)

#### **Obecně by správná výživa měla být především:**

- pestrá – neměli bychom konzumovat jen určité druhy potravin na úkor ostatních. Některé potraviny, například zelenina či cereálie by sice měly tvořit základ jídelníčku, ale to neznamená, že by měly nahradit ostatní potraviny,
- přiměřená – potrava by měla být přiměřená především našemu energetickému výdeji. Důležitý je ale také věk a zdravotní stav,
- chutná a lákavá – pro člověka je velice důležité uspokojovat chutě. A proto by se měl snažit učit vychutnávat i zdravé potraviny a poznávat nové chutě. V této souvislosti je nutné dodat, že velice důležitý je také vzhled naservírované potrawy, který by měl vytvářet příjemné pocity barvou, chutí a vůní,
- komplexní – potrava by měla být obohacená o nezbytné mikroživiny a další látky, které v běžné stravě chybí,
- racionální – je nutné jíst dle individuálních potřeb, podle potřeb našeho organismu. Důležité je rozdělit příjem energie v průběhu dne do minimálně 5 – 6 dávek. (Blahušová, 2005)

### **2.3.11 Wellness služby**

Wellness služby jsou služby uspokojující potřeby člověka po stránce fyzické a duševní. Toho lze dosáhnout spojením pohybové aktivity a regeneračních a relaxačních služeb.

#### **2.3.11.1 Pohybová aktivita**

Nedílnou součástí wellness je pohybová aktivita. Ta je důležitá nejen pro udržení fyzické kondice, ale i pro udržení duševní pohody. Fyzická aktivita redukuje symptomy stresu, může pomáhat proti depresím, pocitům úzkosti a celkově zlepšovat náladu. V případě skupinových aktivit, kde dochází k interakcím mezi jednotlivými účastníky, plní ještě funkci sociálního stmelování kolektivu a navazování nových kontaktů. Ačkoliv se klasická cvičení ve fitness centrech zdají být spíše individuální záležitostí, je při jejich vykonávání důležitá interakce mezi jednotlivými účastníky. (Poděbradský, 2008)

Pohyb je pro lidský organismus nezbytný, zaručuje funkčnost jeho orgánů, pomáhá vyrovnat energie a stabilizovat dobrou náladu. Endorfiny a serotonininy vylučované na určité úrovni pohybové činnosti jsou nazývány hormony radosti.

Historicky byl dostatek pohybu naplňován při zajišťování živobytí a těžko by asi někdo mohl vidět lovce mamutů dávat si po celodenní aktivitě ještě pár koleček kolem jeskyně. Vzhledem k omezení pohybu v pracovní činnosti v současnosti si vynahrazujeme tuto potřebu uměle. Každý podle svých možností a potřeby si vybírá cvičení více či méně rychlé, technicky náročné, více fyzické či spojené s duchovním aspektem. (Cathala, 2007)

Pohybová aktivita může být prováděna jako součást každodenních povinností (pracovní činnost), nebo jako součást potřebného transportu (chůze, cyklistika), ale také jako součást rekreační nebo zájmové činnosti (cvičení, fitness, sport). Je potřeba mít ale na paměti, že ne jakákoli pohybová aktivita je lepší než nic. Pohybová aktivita v nevhodné formě nejenže nepůsobí pozitivně, ale může zdraví naopak výrazně poškodit. Pohybová aktivita může působit jako prevence i lék na řadu zdravotních komplikací. Musí ale splňovat dvě základní podmínky:

- 1) Vhodnost (vhodný předpis) pohybové aktivity především z hlediska základních ovlivnitelných parametrů (typ, intenzita, frekvence, objem).
- 2) Dlouhodobost a pravidelnost. (Šlachta, 2007)

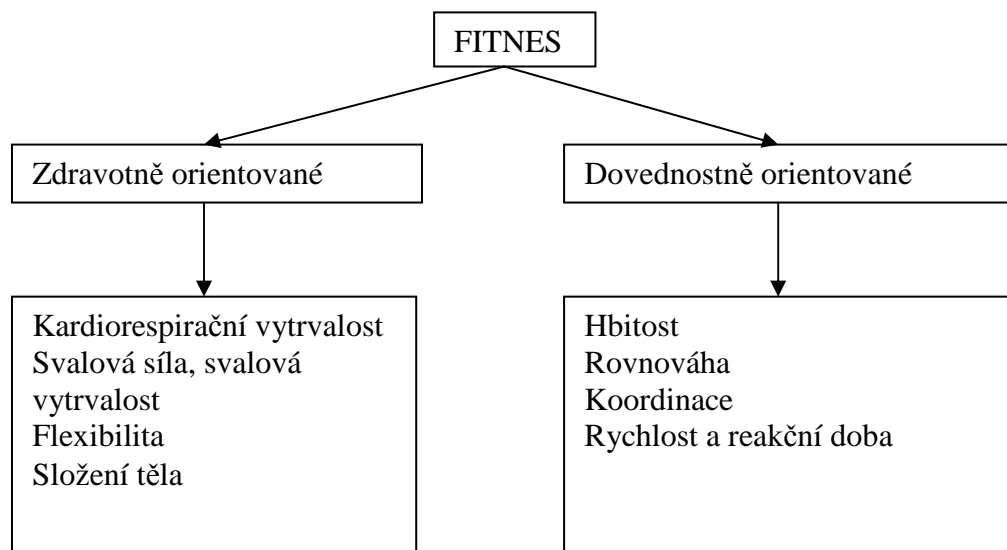
## Fitness

Jedná se o cvičení ve fitness centrech, jehož náplní je cvičení s volnými činkami a cvičení na trenažérech, doplněné o aktivity aerobního charakteru na speciálních trenažérech, dodržování určitého dietního režimu včetně použití doplňků výživy a o celkový životní styl, jehož cílem je rozvoj celkové zdatnosti, zlepšení držení těla, zlepšení postavy při současném působení na upevňování zdraví a rozvoj síly. (Kolouch, 1990)

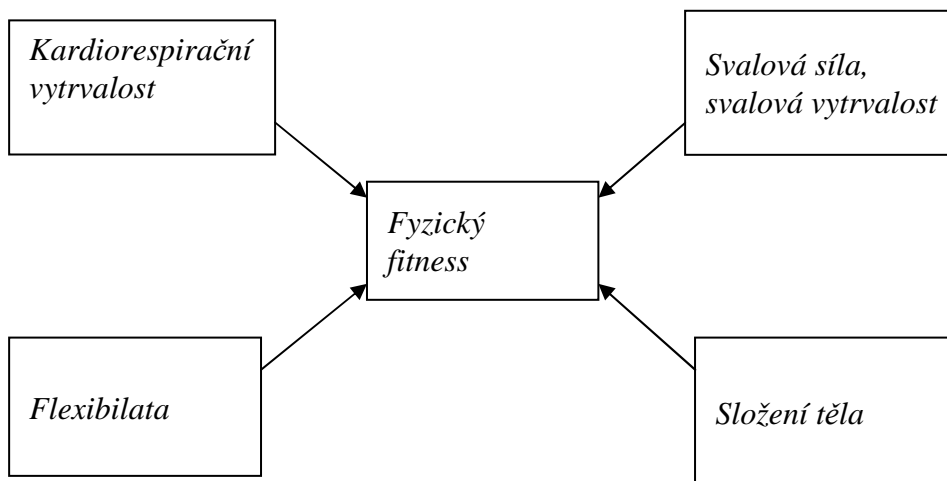
Jedinci, kteří jsou fyzicky fit, mají určité vlastnosti: jejich srdce, plíce a vaskulární systém jsou silné a mohou pracovat po dlouhou dobu bez únavy, jsou schopni se ohýbat a protahovat bez rizika zranění a nemají příliš velké množství tělesného tuku.

Fitness lze členit na dvě hlavní kategorie:

- 1) Zdravotně orientovaný fitness, jehož čtyři složky: kardiorepirační vytrvalost, svalová síla a vytrvalost, flexibilita a složení těla mají přímý kladný účinek na zdraví.
- 2) Dovednostně (někdy také výkonnostně) orientovaný fitness, jehož složky mají vliv na výkonnost, ale nemají přímý účinek na zdraví (Blahušová, 2005)



**Obrázek 3. Součásti fitness (Blahušová, 2005, 28)**



**Obrázek 4. Čtyři složky zdravotně orientovaného fitness (Blahušová, 2005, 28)**

## **Aerobik**

Aerobik je kondiční cvičení při hudbě, zaměřené na rozvoj oběhové soustavy, na zvýšení úrovně vytrvalosti a výkonnosti. Příznivě ovlivňuje funkci a strukturu pohybového ústrojí a pozitivně působí na nervovou soustavu. Aerobik vznikl v USA a rychle se rozšířil do celého světa. Základem všech forem aerobiku je provádění všech cvičení středně vysokou intenzitou, bez vzniku kyslíkového dluhu. Takové cvičení nazýváme aerobní. Pravidelné aerobní zatěžování o délce aspoň 20, nejlépe 50 až 90 minut, působí příznivě na srdečně cévní systém, dýchání (zvětšení kapacity plic), pohybový systém (kloubní pohyblivost a posilování) a prokázáný je i pozitivní vliv na psychiku.

Pro cvičební jednotku, trvající 45 – 60 minut, se vybírají jednoduché cviky v optimálním tempu. Cvičení řídí instruktor, který tvoří choreografii lekcí a má dohlížet na správné provedení jednotlivých cviků. Aerobik se dělí do dvou kategorií:

- Low impact – cviky, při kterých zůstává jedna noha v kontaktu se zemí,
- High impact – poskoky, tělo se při části cviků vůbec nedotýká země.

V současnosti jsou omezovány kvůli zvýšené zátěži na klouby.

Doporučená forma lekce zahrnuje zahřátí a protažení, blok aerobního cvičení, zklidnění, posilovací cviky a závěrečné protažení.

## **Step aerobik**

Step aerobik se v posledních letech stal jednou z nejrozšířenějších forem aerobního cvičení. Jedná se o vertikální trénink, kdy cvičenci překonávají vystupování na step a sestupování zpět na podložku výškový rozdíl. Tím dochází k intenzivnějšímu zatěžování svalstva dolní poloviny těla než u běžného aerobiku.

Step aerobik se vyvinul z rehabilitačního cvičení pro pacienty po operacích kolenního kloubu. Proto by při a zejména po správně sestavené hodině v žádném případě neměla zdravou klientelu bolet kolena ani žádné jiné klouby dolních končetin. (<http://aerobik.aerobic.sweb.cz>)

## **Pilates**

Pilates vyvinul ve dvacátých letech minulého století Němec dr. Joseph Pilates. Cvičení se dostalo do moderního wellnessového hnutí v Čechách v devadesátých letech minulého století a zaujalo důležité místo vedle strečinku a posilovacích cvičení částí těla. Pilates je cvičební systém, který rovnoměrně posiluje tělo a zlepšuje jeho držení. Důraz je kladen na správné dýchání, koncentraci, kontrolu pohybů, přesnost a plynulost cviků. Cviky se zaměřují na posílení tzv. silného centra (oblast beder, břicha od pupku dolů a hýždí), ze kterého všechny pohyby vycházejí. Existují různé varianty: relaxační, s míčem, s obručí, atd. Zvyšuje pružnost, posiluje a zpevňuje. Působí také na psychické uvolnění. (Cathala, 2007)

## **Spinning (cycling)**

Spinning je energeticky účinné skupinové cvičení na stacionárním kole (spinbike, spinner) spojující hudbu, motivaci a lidskou představivost. Spinning program vytvořil v 80. letech minulého století dálkový cyklista Johnatan Goldberg. Ten při své přípravě na závod „Race Across America“ hledal možnost, jak částečně přesunout svůj tréninkový program do místnosti.

Spinning patří mezi aerobní cvičení, kdy si každý jezdec volí zátěž dle svých možností a cílů, tempo určuje rytmus hudby. Spinning probíhá pod vedením lektora a je nenáročný na koordinaci pohybů, nezatěžuje kloubní systém a jeho cílem je procvičení svalů nohou, hýždí,

paží a trupu. Obzvláště velký důraz je kladen na správnou techniku jízdy na kole, získané návyky lze plně využít v terénu. V průběhu celého cvičení je důležité rytmické uvolnění, efektivní šlapání, vizualizace a dýchání. Následuje důkladný strečink a relaxace. (<http://cs.wikipedia.org>)

Spinning přináší možnost tonifikace, zlepšení srdeční a dechové kapacity, posílení svalů, především spodní části těla a to vše v silně motivující atmosféře skupiny cvičících. Je to tělesná aktivita, která umožní ztratit až 800 kcal během hodiny, takže bude zajímat ty, jejichž prvotní zájem je snížení váhy. (Cathala, 2007)

### **Fitbox**

Je novinka v oblasti fitness. Jedná se o skupinové, zábavné a energeticky účinné cvičení na speciálně upravených boxovacích totemech, při kterém ve stejný okamžik klienti nacházejí hudbu, motivaci, kondici, zábavu a psychickou uvolněnost. Tento originální program byl vyvinut tak, aby oslovil lidi téměř každého věku a zdatnosti. Je to aerobní cvičení výrazně napomáhající podporující hubnutí, určené především těm, kteří chtějí pečovat o svoji postavu. Pravidelným tréninkem pomůže účinně tvarovat a zpevňovat postavu, vylepší osobní kondici a psychickou pohodu. (Cathala, 2007)

### **Jóga**

Jóga je tradiční indické cvičení, které tvoří ucelený systém fyzických, dechových, relaxačních a meditačních technik. Jejím cílem je pomoci člověku získat a zlepšit tělesné, duševní, sociální a duchovní zdraví a dosáhnout harmonie. Jóga je věda o těle, mysli, vědomí a duši. Nejrozšířenější je tzv. power jóga. Jedná se o cvičení, které je založeno na pravidelném opakování základních jógových pozic (asán), které jsou dynamicky řazeny za sebou. Je zaměřena na vyrovnávání svalové nerovnováhy, tvarování problémových partií, zlepšení svalového napětí, uvolnění, relaxace a zlepšení flexibility. (Poděbradský, 2008)

### **Tai chi chuan**

Je jeden z nejkompexnějších filozofických, léčebných a prevenčních systémů. Má základ v taoistické filozofii. V překladu znamená „velká energetická forma (skladba)“ či

„nejvyšší pěst (úder)“. Vychází z bojového umění a je zároveň cvičením koordinace, relaxace a rovnováhy. Jsou mu přiřazeny zásluhy za zpomalení stárnutí. Cvičení přináší kvalitu jak mentální tak duchovní. Pomáhá k uvědomování si svého tělesného schématu, rozvoje bdělosti, citlivosti a koncentrace. (Cathala, 2007)

### **Aqua – aerobik**

Je přenesení sálového aerobiku do vodního prostředí se stejnými principy, ale s bezpečnějším a pomalejším pohybem. Cvičení probíhá v hluboké vodě, ale i neplavci se mohou zúčastnit, neboť nadlehčovací pásy, převzaté z rehabilitační gymnastiky, jim umožní volný pohyb ve vodě. Při impal – free , jak název říká, nedochází k nárazům a otřesům pro klouby a kostru včetně páteře. Snížení krevního tlaku při pohybu ve vodě a zlepšení funkce pohybového, metabolického a oběhového systému nejsou jediné pozitivní účinky, pohyb ve vodě, ve skupině a často s hudbou je také antistresovou metodou. (Cathala, 2007)

Mezi pohybové aktivity, u kterých jsou využívány blahodárné vlastnosti vodního prostředí, patří:

- Aqua – fitness = posilování ve vodě
- Aqua – gymnastika
- Aqua – cycling = cvičení na vodním kole
- Aqua – boxing = přebírá pohyb z bojových umění a anglického boxu, zaměstnává ruce i nohy

### **2.3.11.2 Relaxační a regenerační procedury**

Cílem relaxace a regenerace je především podpora tělesného a psychického zdraví. Účinky relaxace a regenerace jsou prohřátí, uvolnění a otevření organismu, uvolnění svalů a kloubů. Proto bývá zařazena i nakonec, po fyzicky namáhavé činnosti. Neméně důležitým dopadem je uvolnění mysli a odreagování od stresu. (Poděbradský, 2008)



## **Floating**

Floating je rehabilitační a regenerační zařízení založené na principu beztlížného palvání a napodobení prostředí Mrtvého moře, které bylo vynalezeno v 60. letech v USA. Obsahuje 550 litrů roztoku, ve kterém je rozpuštěno 350 kg soli z Mrtvého moře. Tato koncentrace soli umožňuje beztlížně plavat na hladině, bez jakékoliv pohybové aktivity. Stav beztlíže spolu s optimální teplotou lázně vytváří dokonalé podmínky pro relaxaci a regeneraci sil. Kromě minerálů z Mrtvého moře na člověka působí také masážní trysky a relaxační hudba. Floatační nádoba připomíná obrovskou vanu ve tvaru vejce. Během floatingu se stabilizuje krevní tlak a vylučování odpadních látek je urychleno. Člověk je hluboce uvolněn, neboť leží v nejideálnějším tvaru pro absolutní relaxaci. Díky tomuto hlubokému až meditačnímu uvolnění dochází k celkovému zlepšení zdravotního stavu a ke zvýšenému vyplavování endorfinů. (<http://www.mineralfit.cz/domaci-lekar-clanek/floating-relaxace-ve-stavu-beztize-555/>)

## **Perličková koupel**

Perličková koupel se řadí mezi další vodoléčebné procedury. Procedura probíhá ve vaně, která je napuštěná vřídelnou a mírně hypertermní vodou a je doplněná perlením stlačeného vzduchu, který probublává z roštu ve dně vany. Koupel velice dobře působí na psychický stav, protože navozuje uvolněný pocit a přispívá k celkové relaxaci. Díky mikromasáži se docílí lepšího prokrvení kůže. (Poděbradský, 2008)

## **Vířivá koupel**

Vířivá koupel se koná většinou ve tvarované vaně umožňující pohodlné sezení. Vířivého účinku je dosaženo za pomoci čerpacího agregátu nasáváním vody z vany a jejím zpětným návratem tryskami při současném přivzdušnění. Jedna trysková soustava je umístěna v přední části a druhá v sedací části vany. Koupel působí relaxačně na lidský organismus. Zvyšuje prokrvení končetin, místní metabolismus a současně aktivuje kožní receptory. (Poděbradský, 2008)

## **Masáž**

Masáž patří k nejstarším formám léčby. V rehabilitaci se setkáváme s masáží klasickou a masáží reflexní, kromě toho v poslední době hledají své místo i další druhy masáže, jako např. masáže Shiatsu, reflexní masáž chodidel, aromaterapeutická masáž, lymfatická, atd. Klasickou masáž tvoří 5 základních hmatů: tření, roztírání, hnětení, tepání a chvění. Při klasické masáži se používají vždy masážní média (emulze, olej, mýdlo apod.). Účinek masáže spočívá ve zvýšení prokrvení tkáně, snížení svalového tonu, zmírnění bolesti, harmonizace činnosti vegetativního nervového systému, reflexním ovlivněním vnitřních orgánů a žláz s vnitřní sekrecí, zvýšení lymfatického toku a v neposlední řadě i pozitivním vlivu na psychiku. (Stackeová, 2004)

## **Sauna**

Sauna je finské slovo, označující malé stavení, které se po vytopení používá jako prohřívána. Saunová kamna vyhřejí místnost na 60 až 120 ° C. Díky těmto vysokým teplotám a nízké vlhkosti dochází k pocení a zrychlení látkové výměny. Po pobytu v sauně je nutné organismus ochladit. Tyto tepelné šoky napomáhají posilovat imunitu lidského organismu. Mezi hlavní přínosy sauny patří celkové prokrvení organismu, pročištění pleti a celková regenerace těla. Neméně důležitá je také duševní relaxace a eliminace stresu. (Poděbradský, 2008)

## **Aromasauny**

Představují kombinaci aromaterapie a termální terapie. Vybrané esence provoní saunu a umocní psychické uvolnění. Esence smíšené s vodou jsou tryskou vstříkovány na lávové kameny na topidle a jejich vůně se tepelným šokem rozlévá prostorem. (Cathala, 2007, 53)

## **Infrasauny**

Nabízí nové možnosti a zpřístupnění této terapie osobám, které nemohou ze zdravotních důvodů využívat klasické sauny (např. astmatikové, alergikové, atd.). Tato forma termoterapie je založena na principu prohřívání lidského organismu pomocí přenosu tepelné energie infrazářením na rozdíl od prohřívání horkým vzduchem v sauně. Infrasauna se může provozovat v oblečení, cílem je často předejít organismu směřující k uvolnění svalů, kloubů, šlach a tím ke kvalitnější přípravě organismu na následující výkon. Vedle tohoto přípravného úkolu její účinky také zlepšují metabolismus, snižují bolest kloubů a svalů, posilují imunitní systém, atd. (Cathala, 2007)

## **Parní lázeň**

Parní lázeň se od sauny liší teplotou a vlhkostí prostředí. Vlhkost vzduchu je až 100% a teplota díky tomu může dosáhnout maximálně na 40 – 50 ° C. Ohřev v páře je velmi intenzivní, protože na povrchu těla kondenzují kapičky vody z vodní páry a předávají část výparného tepla. Ohřívání je umocněno ještě téměř znemožněným odpařováním potu z těla. (Poděbradský, 2008)

## **Kryotherapie**

Kryoterapie je terapie chladem. Je to metoda, při níž je organismus krátkodobě vystaven extrémně nízkým teplotám ve speciálně zkonstruované kryokomoře. Chladícím médiem v těchto komorách bývá většinou kapalný dusík. Díky nízké vlhkosti v komoře je chlad v komoře vnímán jako příjemný pocit.

## **Světelná terapie**

Světlo a sluneční svit jsou přirozeným zdrojem vitamínu D. Člověk, který je dlouhodobě vystaven tmavému prostředí, může trpět kromě nedostatku vitamínu D i depresivními stavy a dalšími psychickými poruchami. Proto bývá ve wellness zařízeních

používána tzv. sluneční louka. Jedná se uzavřenou místnost s pohodlnými lehátky osvětlenou solárními zářiči. (Poděbradský, 2008)

## **2.4 Cestovní ruch**

Pro vymezení pojmu „cestovní ruch“ existuje řada definic. Světová organizace cestovního ruchu WTO charakterizuje „cestovní ruch“ jako „činnost lidí, spočívající v cestování a pobytu v místech mimo místa jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu a jinými účely“.

Cestovní ruch může být také charakterizován jako součást (pododvětví) odvětví pohostinských služeb, přičemž odvětví pohostinství je zde charakterizováno jako souhrn ubytovacích služeb, stravovacích služeb a cestovního ruchu. (Morrison, 1998)

### **2.4.1 Formy cestovního ruchu**

- 1) **Rekreační** – spojená s obnovou duševních a fyzických sil člověka. Je jednou z nejvyužívanějších forem wellness cestovního ruchu. Cílem rekreační formy je upevnění zdraví, získání energie a relaxace. Jelikož si lidé více uvědomují možné negativní důsledky, které způsobuje hektický životní styl, čím dál více vyhledávají tzv. wellness pobyty, které nabízejí pohybovou aktivitu ušitou na míru danému jedinci kombinovanou s nabídkou relaxačních a regeneračních služeb.
- 2) **Lázeňsko- léčebná** – jedná se o rekreační a léčebné pobyty v lázních. Lázeňství a wellness jsou významným segmentem v oblasti cestovního ruchu. Wellness jako trend současné doby začal být hitem i v nabídce lázeňských zařízení. V minulosti se pobývalo v lázních zejména kvůli léčbě různých zdravotních neduhů. Aby lázeňská zařízení zvýšila svou konkurenceschopnost, začala rozšiřovat svou nabídku o wellness služby také pro zdravé zákazníky. Tito zákazníci pak jedou do lázní ne za léčbou ale naopak regenerací, relaxací a načerpání nových sil.
- 3) **Sportovně – rekreační** – jedná se o sportovně zaměřené pobyty (vodní sporty, cykloturistika, lyžování, pěší turistika, vysokohorská turistika apod.). (Čertík, 2000, 18 – 19)

## 2.4.2 Kategorizace ubytovacích zařízení

Termín kategorizace označuje proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií. Všechna ubytovací zařízení, která slouží k přechodnému ubytování, můžeme členit z nejrůznějších hledisek. Podle metodiky Světové organizace cestovního ruchu (WTO) je v praxi nejpoužívanější rozdělení ubytovacích zařízení na:

Hromadná ubytovací zařízení

A. Hotely a obdobná zařízení

a) Hotely: hotel, motel, horský hotel.

b) Obdobná zařízení: hotel garni, penzion, penzion.

B. Specializovaná zařízení

C. Jiná hromadná ubytovací zařízení. (Francová, 2003, 64-65)

## 2.4.3 Klasifikace ubytovacích zařízení

Ubytovací zařízení se člení do tříd, a to na základě tzv. klasifikace (standardizace) ubytovacích zařízení. Třída stanoví minimální požadavky na vybavení, úroveň a rozsah poskytovaných služeb. Tato charakteristika pomocí jedné až pěti hvězdiček objektivně popisuje skutečný stav a dává hostovi informaci, jaké služby a v jaké kvalitě v daném místě může očekávat. Hvězdičky by měly být umístěny na viditelném místě provozovny. Povinnost začlenit ubytovací zařízení do příslušné kategorie a třídy stanovuje živnostenský zákoník. Za neoznačení ubytovacího zařízení může udělit živnostenský úřad provozovateli pokutu. V současné době existuje pouze vyhláška č. 137/1998 o obecných technických požadavcích na výstavbu. Vyhláška definuje pojem „stavba ubytovacího zařízení“, ale nenahrazuje dříve platnou kategorizaci a třídění ubytovacích zařízení. Je jen doporučující, nikoliv závaznou normou, vytvořenou na základě spolupráce státu a profesní sdružení. (Francová, 2003)

## 2.4.4 Wellness jako životní styl ve vztahu k cestovnímu ruchu

Jak jsem již zmínila v úvodu, na wellness je zajímavé to, že najde zákazníky u všech věkových skupin obyvatel. To vytváří příležitosti pro podnikatele v cestovním ruchu. U nás

vznikají dvě formy wellness cestovního ruchu: lázeňský a hotelový wellness. (Poděbradský, 2008)

Hotelový wellness znamená připojení wellness služeb ke klasickým hotelovým službám. U vysoce specializovaných wellness hotelů se jedná nejen o existenci wellness centra, ale i o celkovou atmosféru hotelového zařízení. Samozřejmostí je pak i možnost zdravého stravování v hotelové restauraci. Zázemí wellness centra je tvořeno především sportovním centrem, relaxačním centrem a kosmetickým salónek. (Poděbradský, 2008)

Podle míry zahrnutí wellness ideálů do koncepce hotelu dělíme tato ubytovací zařízení na:

- Wellness hotely,
- Hotely s wellness aspekty.

U wellness hotelů je filozofie wellness hlavní myšlenkou a součástí všech činností hotelu. Hlavním mottem takového hotelu je, aby se zákazníci cítili dobře. Zákazníci jedoucí do wellness hotelu chtějí být opečováváni a rozmazlováni. Tento nový trend působí na všechny generace lidí. Hotel může svým širokým spektrem úzce na sebe navazujících služeb z wellness oblasti uspokojit přání jakéhokoliv zákazníka. Jedním z velmi důležitých aspektů úspěchu wellness hotelu je i jeho umístění. Rušivé elementy z venkovního prostředí mohou negativně ovlivnit celkový dojem. Dalším faktorem, dalo by se říct jedním z nejzásadnějších faktorů, ovlivňujícím celkový dojem zákazníka, jsou zaměstnanci hotelu. Wellness musí být zahrnuto i v jídelním lístku restaurace. Je kladen důraz na zdravou výživu, nezávadné potraviny a hlavně pestrost nabídky. (Poděbradský, 2008)

#### **2.4.5 Wellness služby mohou být čerpány v rámci:**

##### 1. wellness center

Tato centra obvykle zahrnují fitness, beauty salon a relaxační centrum nabízející masáže, koupele či vířivky a bazény.

##### 2. pobytu v hotelu – hotelové wellness

Wellness služby buď tvoří doplňkovou službu k ubytování, nebo je celková strategie hotelu založena na wellness filosofii. Wellness hotely jsou vybaveny relaxačním centrem, bazénem, beauty salonem či fitness centrem. Tyto služby mohou být určeny buď pouze hotelovým zákazníkům, nebo také široké veřejnosti.

##### 3. pobyt v lázních – lázeňské wellness

Lázeňská zařízení nabízejí kromě klasických léčebných procedur i wellness služby, které jsou v současné době stále oblíbenější.

Wellness pobyty mají za úkol vzbudit v zákaznících pocit pohody, přispívat k jejich zdravé výživě, podporovat rozvoj tělesné kondice a k celkové tělesné a psychické relaxace organismu. Wellness pobyty se, na rozdíl od lázeňských, vyznačují kratší dobou pobytu návštěvníků. (Poděbradský, 2008)

#### **2.4.6 Certifikace wellness subjektů**

Díky stoupajícím nárokům zákazníků wellness center, Česká asociace wellness (ČAW) připravuje certifikaci subjektů, které nabízejí služby z oblasti wellness a uvažuje se také o vytvoření jednotné klasifikace wellness hotelů. Je navrhováno, aby byla vybudována odborná a kvalitní základna profesionálů, kteří by odsouhlasené standardy prosazovali. Jednotné standardy by mohly ulehčit zákazníkům orientaci na trhu. Zajistila by se potřebná úroveň kvality. Certifikace ubytovacím wellness zařízením pravděpodobně přinese nárůst skupiny zákazníků, která certifikované služby vyhledává a při výběru destinace dává přednost wellness hotelům a ubytovacím zařízením označeným známkou kvality. Označení různých stupňů kvality wellness služeb v hotelech je pozitivní zároveň pro cestovní kanceláře, které by tím mohly také zvýšit zájem svých zákazníků.

Podle ČAW bude zavedení klasifikace trvat delší dobu (v řádu několika let). Zavádět by se měla na základě určení sedmi základních kritérií, podle míry jejich naplnění by se konkrétnímu hotelu mohl udělit status bronz, silver a nebo gold.

Dále existují hotely, kde wellness centra nemusí být primárním produktem, ale mohou nabídku služeb pouze doplňovat. Tyto hotely jsou obvykle vybaveny např. bazénem, fitness centrem či kosmetickým salónem, ale dále nejsou aspekty wellness životního stylu zahrnuty do pojetí hotelu a dalších poskytovaných služeb.

## **3 CÍLE A ÚKOLY**

Součástí této kapitoly je vymezení cílů a úkolů, které by měla diplomová práce splnit.

### **3.1 Cíl**

Hlavním cílem diplomové práce je analýza nabízených služeb „wellness hotelů“ v České republice, které ve svém názvu používají označení wellness.

### **3.2. Dílčí cíle**

- Ujasnit teoretická východiska fenoménu wellness a jeho vliv na cestovní ruch
- Porovnání nabízených služeb „wellness hotelů“ v České republice s kritérii pro udělení certifikátu „wellness hotel“ Německé asociace wellness.

### **3.3. Úkoly práce**

- Studium a analýza odborné literatury, internetových zdrojů a dalších zdrojů z oblasti dané problematiky.
- Podle získaných informací vyhodnotit šíři nabízených služeb u hotelů v České republice, které ve svém názvu používají označení wellness.



## **4 METODIKA**

Ke splnění cílů diplomové práce jsem aplikovala řadu výzkumných technik a metod. Problematiku jsem zpracovala především metodou analýzy primárních a sekundárních zdrojů a následnou syntézou a komparací zjištěných údajů a informací.

### **4.1. Primární data**

Primární data se získávají vlastním výzkumem, za konkrétním účelem, v souvislosti s řešením určitého problému. Vztahují se přímo ke zkoumané jednotce a mohou vyjadřovat její situaci nebo určitý stav (např. stav spotřeby, stav zásob, kupní chování) nebo její názory, postoje, pocity a další psychologické proměnné. Výhodami jsou aktuálnost a použitelnost pro předmět průzkumu. Používají se tehdy, nestačí-li sekundární zdroje informací a je potřebné přistoupit k získávání dat vlastním výzkumem v terénu.

### **4.2. Sekundární data**

Takto jsou označovány informace získané a zpracované již dříve za nějakým jiným účelem. Jsou dostupné z publikovaných interních a externích zdrojů organizací. Jedná se o odborné publikace, nařízení, legislativu, internetové prameny apod. Jejich výhodou je snadná dostupnost a nízké finanční náklady na jejich získání. Nevýhodou je obecný charakter, častá neaktuálnost a nespolehlivost některých informací, což neumožňuje jejich využitelnost pro konkrétní výzkum.

V této diplomové práci byla pro získání potřebných informací použita metoda pozorování a dotazování ve formě nestandardizovaných rozhovorů a sekundární analýzy dat oficiálních webových stránek hotelů v České republice, které ve svém názvu používají označení wellness.

### **4.3 Empirický výzkum**

V sociologii záměrná, systematická poznávací činnost postavená na technikách sběru informací, resp. na řízeném pozorování jevů, událostí, procesů a na zpracování a interpretaci

jeho výsledků. Empirický výzkum je tedy vázán na empirii dosahovanou vědeckými metodami. (Maříková a kol., 1996, 1410)

#### **4.4 Typologická (srovnávací) metoda**

Jde o proces hledání podobností či rozdílů.

#### **4.5 Použité techniky výzkumu**

##### **4.5.1 Technika nestandardizovaného rozhovoru**

Rozhovor (interview, dotazování), je explorační metoda, která je založena na přímém kontaktu, důležitá schopnost navázat kontakt, komunikovat. Liší se od běžného rozhovoru svou cílovou orientací a pečlivou přípravou. (Hendl, 2005)

Při získávání informací o současném stavu poskytovaných služeb v oblasti wellness byla využita kvalitativní technika volného rozhovoru. Informace jsou získávány v přímé interakci tazatele s respondentem. Vzhledem k časové náročnosti jsem zvolila formu telefonního rozhovoru.

##### **4.5.2 Technika prostého pozorování**

Dle Komeščíka (1997, 41) technika prostého pozorování nahodilá, zběžná, krátkodobá nebo bez kontroly.

#### **4.6 Zdroje literatury**

##### **4.6.1 Primární zdroj literatury**

- Knihy a brožury
- Periodický tisk

- Speciální dokumenty – „Jsou to dokumenty, které se vymykají přesnému určení“ (Komeščík, 1997, 56)

#### **4.6.2 Sekundární zdroj literatury**

Sekundární zdroj literatury je podle ČSN „...dokument, jehož hlavní funkcí je informovat o existenci primárních a zprostředkovat přístup k informacím v nich obsažených. Nepřinášejí tedy originální informace, ale jsou zkráceným přehledem či výtahem z primárních pramenů.“ (Komeščík, 1997, 60)

#### **4.7 Použité teoretické postupy**

- Analýza
- Syntéza
- Komparace

## 5 VÝSLEDKY

V této kapitole stručně popíši sledované hotely a provedu vyhodnocení nabízených služeb. Informace jsem získala sběrem primárních a sekundárních dat.

### 5.1 Wellness hotely v České republice

Ačkoli je wellness centrum součástí většiny hotelů vyšší kvality v České republice, wellness hotelů v pravém slova smyslu – tedy nabízející celkovou wellness atmosféru, nepočítám-li lázeňské hotely, které ke klasické léčbě přidali i wellness služby, zatím v České republice mnoho není. Problémem je také chybějící přesná klasifikace pojmu wellness hotel spojená s chybějící certifikací. Právě proto jsem se rozhodla zaměřit se na hotely v České republice, které ve svém názvu používají označení „wellness hotel“.

Jak jsem již zmínila, kritériem pro výběr „wellness hotelů“ bylo používání označení wellness v názvu hotelu. Jako zdroje pro vyhledání těchto hotelů byly použity internet a zlaté stránky. Z tohoto výzkumu vyplynulo, že v České republice je 20 hotelů, které používají označení wellness. Jsou to:

- 1) Ambra Rezidence wellness hotel
- 2) Diana wellness hotel
- 3) Francis wellness hotel
- 4) Harrachovka spa & wellness hotel
- 5) Hotel Komorní hůrka Spa & Wellness
- 6) Wellness hotel a restaurant Bohemia
- 7) Wellness hotel Bahenec
- 8) Wellness hotel Centrál
- 9) Wellness hotel Frymburk
- 10) Wellness hotel Gendorf
- 11) Wellness hotel Horizont
- 12) Wellness hotel Jean de Carro
- 13) Wellness hotel Kazdův Dvůr
- 14) Wellness hotel Marlin
- 15) Wellness hotel Panorama
- 16) Wellness hotel Step

- 17) Wellness hotel Svornost
- 18) Wellness hotel Rezidence
- 19) Wellness hotel V Nebi
- 20) Wellness & Spa hotel Ambiente.

### **5.1.1 Ambra Rezidence wellness hotel**

Wellness hotel Rezidence Ambra v Luhačovicích je moderně vybavené zařízení s celoročním provozem, které nabízí ubytování, stravovací služby a relaxaci v Centru vitality. Hotel se nachází v klidném prostředí u lesa, od centra lázeňského městečka je vzdálen asi 450 metrů. Oblibu u klientů si získal klidem, pohodou a přátelskou atmosférou.

V základní nabídce služeb hotelu jsou wellness pobyty, hotelové ubytování, vzdělávací a prezentační firemní pobyty, individuální a skupinové programy sestavené na přání zákazníků. Dále hotel poskytuje individuální programy šité na míru, pořádání vzdělávacích kurzů, prezentací a porad. Zajímavostí je celoroční nabídka služeb nutričního terapeuta a specialisty v oboru diabetologie a obezitologie a přístrojová diagnostika pleti. Stálá nabídka je ze strany hotelového managementu během roku doplňována o pobyty velikonoční, prázdninové, vánoční a silvestrovské. Ke komfortu přispívá podzemní garáž a parkoviště přímo u hotelu.

Centrum vitality je vybaveno vnitřním bazénem s protiproudou a whirlpoolem, které mohou hoteloví hosté využívat zdarma. Za poplatek je k dispozici nabídka léčebných a relaxačních procedur:

- aquarehabilitace,
- masáže (čokoládová, horkými lávovými kameny, éterickými oleji),
- koupele,
- kosmetická kúra,
- baňkování, atd.

Ambra Rezidence wellness hotel poskytuje na svých www stránkách informace, které potenciální zákazník potřebuje k tomu, aby se mohl rozhodnout, zda tento hotel navštíví či nikoliv. Hotel sice nabízí svým klientům wellness pobyty, ale ty se skládají pouze z regenerační a relaxačních procedur. Čili by se správně měly nazývat Regenerační pobyty. V nabídce hotelu chybí sportovní nebo pohybové aktivity, nepočítám-li pěší výlety po okolí

### **5.1.2 Diana wellness hotel**

Wellness hotel Diana je umístěn v podhůří Jeseníků, v nadmořské výšce 550 metrů nad mořem. Wellness hotel Diana stojí na okraji lesa, na svazích Lázeňského vrchu západně od Velkých Losin. Od hotelu je vidět nejen na hlavní hřeben Hrubého Jeseníku, ale také i na široké údolí říčky Desné s lázněmi a zámek ve Velkých Losinách.

Společnost Royal Spa se v říjnu roku 2006 stala provozovatelem Wellness hotelu Diana. Objekt, který byl dva roky uzavřen, prošel v roce 2006 rekonstrukcí a znovuotevřen byl 20. prosince 2006. Díky rekonstrukci dostal podobu wellness hotelového komplexu a nabízí tak možnost nezapomenutelné dovolené, lázeňského ozdravného pobytu či jen romantického víkendu. Obnovou prošly veškeré interiéry a vznikly tak nově zařízené jednolůžkové, dvoulůžkové pokoje, rodinné a nadstandardní apartmány. Prostředí nově zbudovaného wellness centra nabízí bazén s protiproudem, whirlpool, masážní vanu, saunu, fitness centrum, několik druhů masáží, squash, tenis, petangue či v zimě lyžování v přilehlých ski centrech. Rodiny s dětmi ocení dětský koutek. Hotel nabízí prostory pro konání firemních akcí s veškerým potřebným vybavením od 10 po 200 osob.

Diana wellness hotel se stal oblíbeným cílem pro rodinnou dovolenou. Rodiče si užijí wellness odpočinek plný relaxačních procedur, děti si pohrají na hotelem nabízených atrakcích a společně mohou vyrazit na výlety do okolí.

Diana wellness hotel má pro své zákazníky přehledně zpracované www stránky. Vše, co klient potřebuje vědět, je zpracováno do jednotlivých odkazů, díky kterým se po dvou kliknutích dozví i takové informace, jakými jsou ceny nabízených wellness procedur. Co ale může jistě klientele chybět, je širší nabídka outdoorových aktivit, které v nabídce hotelu prakticky chybí.

### **5.1.3 Francis wellness hotel**

Wellness hotel Francis leží v srdci Františkových lázní. Nachází se v blízkosti aquaparku „Aquaforum“, lázeňského divadla a hlavní lázeňské kolonády. Ubytování je realizováno v 19-ti pokojích. Hotelové pokoje jsou, dle informací na www stránkách, tiché jako noční kolonáda, útulné a komfortní jako evropské lázně 21. století. Restaurace a toalety v hotelu mají bezbariérový přístup. Tříhvězdičkový lázeňský nekuřácký hotel poskytuje kompletní servis pro léčebný pobyt, wellness romantický víkend, odpočinkový pobyt pro dva,

aktivní relaxaci, golfový program a turistiku. Dále nabízí lázeňské služby, rehabilitace, procedury, masáže, koupele či zábaly. V nabídce wellness hotel Francis jsou různé druhy pobytů:

- Hotelový pobyt,
- Wellness pobyty (Hlavní náplní pobytu je odpočinek a relaxace. V nabídce hotelu jsou procedury pro dámy, procedury pro pány a v dnešní době velice oblíbená – péče proti celulitidě),
- Makrobiotické pobyty (Novou nabídkou hotelu jsou pobyty se zdravou stravou, makrobiotickou, vegetariánskou, bezmléčnou a bezlepkovou),
- Golfové pobyty.

Wellness hotel Francis doporučuje kromě návštěvy památek přímo ve Františkových lázních také výlety do blízkého i vzdálenějšího okolí, např. SOOS, Seeberg (Ostroh), Cheb, Slavkovský les, Zámek Kynžvart, atd.

Hotel na svých www stránkách neposkytuje potenciálním zákazníkům informace o tom, kolik by musel zaplatit za jednotlivé wellness procedury, kdyby si z nabídky vybral klasický hotelový pobyt a během pobytu se rozhodnul některou z wellness procedur vyzkoušet. Vždyť od toho si wellness hotely vybíráme. I u hotelu Francis zcela chybí nabídka sportovních a pohybových aktivit. Pokud nepočítám výčet historických či památkově zajímavých destinací na výlety do okolí. Hotel sám dále nemá v areálu saunu, bazén či vířivku. Veškeré tyto služby je možné čerpat ve wellness centru hotelu Komorní hůrka, se kterým wellness hotel Francis spolupracuje.

#### **5.1.4 Harrachovka spa & wellness hotel**

Wellness hotel Harrachovka se nachází v Harrachově v části Nový svět, tři minuty chůze od centra. Příznivé klimatické podmínky horského střediska společně se zázemím balneoprovozu vytváří podmínky pro kombinaci aktivní a pasivní relaxace. Samotné umístění hotelu v klidném prostředí zeleně navozuje atmosféru dobré pohody, ke které přispívá rodinné prostředí i kulinářská nabídka mezinárodní kuchyně i českých specialit. V hotelovém centru je hostům k dispozici vnitřní bazén s protiproudem a vodopádem, vířivá vana, sauna, infrasauna, solárium, masáže, koupele, zábaly, a další služby. V hotelu se nachází také fitness centrum s trenažéry a vibrační plošinou. Vedle tradiční lázeňské léčby hotel nabízí speciální spa, wellness a beauty programy zaměřené na zlepšení fyzické kondice a regeneraci celého těla

s využitím nejmodernějších metod léčení. Léčebné pobyty jsou zaměřené především na nemoci pohybového aparátu. Novinkou v rehabilitačních pobytech jsou pobyty pro těhotné spojené s odborným poradenstvím. Vyznavači sportu mohou využít blízkost sjezdovek, běžeckých a cyklistických tras i další nabídky pohybových aktivit.

Harrachov leží v nejnavštěvovanějších českých horách Krkonoších, kde se zrodila tradice lyžování, českého sklářství a výroby šperků vykládaných českými granáty. Okolí Harrachova je protkáno sítí cyklostezek, turistickými i běžkařskými trasami. Když se místní rašelina začala využívat k léčebným zábalům, začal být Harrachov vnímán nejen jako středisko sportování, ale i jako lázeňské letovisko.

Wellness hotel Harrachovka je součástí Resort Harrachovka medical wellness hotels spolu s dalšími dvěma hotely, čemuž odpovídá i sestavení www stránek. Pro mě jako zákazníka je lehce matoucí rozložení www stránek a musela jsem s nimi chvíli pracovat, než jsem se dozvěděla pro mě důležité informace. Nakonec se mi však podařilo vyhledat i ceník jednotlivých regeneračních a léčebných procedur. Příjemné bylo zjištění, že po otevření odkazu wellness se v nabídce služeb objevily vedle sebe regenerační služby (masáže, koupele, atd.) a pohybová aktivita (tělocvična resp. cvičení na trenažérech).

### **5.1.5 Hotel Komorní hůrka Spa & Wellness**

Hotel Komorní hůrka Spa & Wellness se nachází na hranici mezi Františkovými Lázněmi a Chebem v oblasti, kde je nejmladší vulkán ve střední Evropě, který kdysi dávno chrлил lávu, popel a sopečné pumy. Toto místo je dnes národní přírodní památkou, kde je klid, zeleň a neposkvřená příroda. V blízkosti hotelu jsou přírodní rašeliniště s bahenními sopkami SOOS, hrad Seeberg, historické město Cheb s hradem a komplexem měšťanských domů z 15. století. Klientům je k dispozici 28 pokojů vybavených stylovým nábytkem. Hotelová restaurace je řešena jako dva oddělené prostory, které umožňují pořádat semináře, školení či jiné akce. Restaurace má kapacitu 100 míst. Při vhodném počasí lze využít též letní terasu. Sportovní a rekreační aktivity, které má hotel ve své nabídce, jsou cyklovýlety, golf, jízda na koních, tenis a míčové hry, nordic walking, půjčovna čtyřkolek, půjčovna lodí a člunů, půjčovna motokár a rybaření.

Součástí hotelu je rekreační a rehabilitační zařízení Wellness s teplým bazénem vybaveným masážními tryskami, vířivou lavicí, gejzírem, protiproudem, whirlpoolem a komplexem saun. Finská sauna je provedena ze zpracovaného cedru, parní lázeň s párou



vonnou a nevonnou je střídána i párou slanou nebo také bylinkovou. Hotel je vybaven zařízením pro zajištění rehabilitace a rekonvalescence zejména pohybového aparátu, srdečních a cévních onemocnění, jakými jsou perličkové, uhličitě, galvanické, vířivé, sedativní a rašelinové koupele, a také podvodní masáže. V nabídce je řada dalších procedur, kterými jsou elektroléčba, klasické masáže, slatinné a plynové zábaly, diadynamic, plynové injekce, laser a ultrazvuk.

Hotel v nabídce wellness prezentuje pouze rehabilitační procedury (sauna, whirlpool, atd.) a úplně zapomíná na druhý parametr wellness, kterým je pohybová aktivita. Zákazník si v nabídce služeb nemůže vybrat žádnou alternativu indoorové pohybové aktivity.

### **5.1.6 Wellness hotel a restaurant Bohemia**

Wellness hotel Bohemia nabízí ubytování v příjemném prostředí lázeňského parku blízko centra Františkových lázní. Hotel je situován na okraji lázeňského parku, nedaleko kolonád s léčivými prameny. Místní wellness studio nabízí wellness balíčky i prodej jednotlivých procedur. Wellness studio Bohemia nabízí paletu koupelí, zábalů, masáží, kosmetických služeb a komplexních terapií. Koupele působí blahodárně na celý organismus. Během koupele se uvolňují svaly, prokrvují tkáň a kůže, dochází ke vstřebávání léčivých látek. Hotelová restaurace, která je otevřená pro hotelové hosty i veřejnost, poskytuje svým hostům různé české i mezinárodní speciality včetně sushi. V letní sezóně jsou v nabídce hotelu pravidelné hudební večery. Wellness hotel Bohemia nabízí zrekonstruované jednolůžkové i dvoulůžkové pokoje. Pro náročnější klientelu jsou připravené luxusní apartmá. Hotel nabízí ubytování pro jednotlivce i větší skupiny.

Nabídka pobytových balíčků:

- Balíček „Relax“
- Balíček „Fit“
- Balíček „Bohemia“
- Balíček „Pro muže“
- Balíček „Pretty woman“
- Balíček „Romantika pro páry“
- Balíček „Relax Speciál“.

Kromě ubytování a stravování jsou v nabídce hotelu i doplňkové služby jako např. sport (půjčování horských kol, rezervace tenisových kurtů či minigolfového hřiště), aktivní

odpočinek (výlety k okolním památkám a zajímavostem s průvodcem, rybolov se zajištěním povolenek nebo také myslivost se zajištěním povolení k odstřelu zvěře), kongresové služby (ubytování a stravování účastníků v hotelu a pronájem nedalekého konferenčního sálu s kapacitou až 200 osob), kosmetické služby (solárium, kadeřnictví, kosmetika, manikúra, pedikúra, depilace či vibrační plošina).

Součástí wellness hotelu Bohemia není bazén či sauna, ale úzce spolupracuje s aquaparkem Aquaforum, ve kterém mají klienti hotelu zaručené zvýhodněné vstupné. Opět zde chybí nabídka indoorové pohybové aktivity. Pokud hotel spolupracuje s aquaparkem, mohl by si zajistit spolupráci s některým sportovním nebo fit centrem v blízkém okolí.

### **5.1.7 Wellness hotel Bahenec**

Wellness hotel Bahenec leží v obci Písek u Jablunkova ve Slezských Beskydách a nabízí ubytování v horském prostředí, vhodné pro rodiny s dětmi a pro ty, kteří hledají klid pro relaxaci, krátké vycházky v přírodě i turistické výlety. Hotel disponuje kapacitou 56 lůžek umístěných do dvoulůžkových a čtyřlůžkových pokojů a dvou apartmánů. Všechny pokoje mají možnost přistýlky. Hotel je vybaven vstupní halou s recepcí, restaurací, dětským koutkem, salónekem pro školení s vybavením, vnitřním bazénem, saunou, venkovním bazénem se solárním ohřevem, kolibou a pivními lázněmi.

Pivní lázně nabízí výjimečnou proceduru s léčivými účinky, jejíž součástí je finská sauna, koupel s přísadami, ze kterých se vaří pivo, regenerace organismu na lůžku z ovesné slámy a odpočinek u sauny, kdy se vstřebávají kladné účinky z pivních procedur. Už od středověku je známo, že koupele v kvasnicovém pivu mají léčivý účinek a jsou dobrou prevencí. Pivní kal a pivní kvasnice jsou totiž přírodní léčebné prostředky, ovšem za předpokladu, že se dodrží správná teplota a doba lázně a správné dávkování přísad. Obojí očisťuje a pročišťuje organismus přes póry v pokožce. Ale velice zajímavý je zážitek ze samotné koupele, kdy klient sedí v kádi a může si je tak mimochodem načepovat pivo.

Wellness hotel Bahenec na jednu stranu nabízí svým zákazníkům unikátní spojení s pivními lázněmi, ale na druhou stranu absolutně zapomíná na pohybový aspekt wellness. Jediné sportovní vyžití, které hotel nabízí, je lyžování s půjčovnou lyží a beachvolejbalový kurt, což je pro „wellness hotel“ velice málo.

### 5.1.8 Wellness hotel Centrál

Wellness hotel Centrál byl založen v roce 1929. Leží v centru města sousedícím s historickým jádrem Klatov. Wellness hotel nabízí po rekonstrukci ubytování v jednolůžkových, dvoulůžkových pokojích a apartmánech. Nábytek hotelu i pokojové doplňky jsou vybaveny ve stylu počátku 20. století. Pro parkování hotelových hostů slouží deset hotelových garáží. Stylově řešená restaurace připravuje hostům mimo jiné nabídku jídel splňující zásady zdravé výživy. Konferenční možnosti nabízí salonek pro 45 osob a sál o kapacitě do 100 osob se základním technickým vybavením a možnostmi doplňkových programů. V nově otevřeném wellness centru se nachází relaxační bazén se slanou vodou, protiproudem, vodopádem a masážními lavicemi, multifunkční sauna. Zákazníci mohou využít nabídku relaxačních a regeneračních služeb jako jsou masáže, hydroterapie, termoterapie či uhlíčitě koupele.

Hotel díky své poloze a snadnému dosahu blízkých sportovních areálů (sportovní haly, atletický a fotbalový stadion, zimní stadion, lesopark s běžeckými trasami, fit centru, kurty, atd.) vytváří dobré podmínky pro sportovní vyžití. Díky spojení sportovních aktivit a relaxačních a regeneračních procedur přímo v hotelu nabízí optimální podmínky i pro sportovní soustředění. Hotel nabízí služby profesionálních sportovních instruktorů. V nabídce sportovních aktivit jsou:

- Tenisová škola,
- Rajtování na koních,
- Kanoje,
- Lezení,
- Sportovní střelba,
- Půjčovna horských kol, průvodce,
- Bowling,
- Squash,
- Fotbalový a volejbalový areál,
- Badminton.

Wellness hotel Centrál nabízí potenciálním zákazníkům bohatou nabídku jak regeneračních procedur, tak pohybových aktivit. Zákazník si vše může naplánovat z domova, protože informace jsou dostupné z oficiálních www stránek hotelu. Co se však z internetu nedozví, je cenová relace jednotlivých sportovních a regeneračních služeb, pokud by si je neobjednal v jednom z nabízených balíčků.

### 5.1.9 Wellness hotel Frymburk

Wellness hotel Frymburk se rozkládá na břehu Lipenské přehrady ve stejnojmenném městěčku Frymburk, na ploše 6,5 ha v nadmořské výšce 740 m. V základní nabídce hotelu jsou ubytovací, gastronomické, wellness a spa služby. Součástí hotelu jsou kompletně vybavené kongresové centrum, aquapark, fitness centrum, squash, bowling, tenis a další. Díky své koncepci je zajímavým místem pro rekreační a sportovní pobyty, pořádání kongresů, vzdělávacích kurzů a různých firemních akcí. Dle přání zákazníka hotel zajistí svým klientům rauty, recepcce, bankety, grilování na terase a doprovodné programy. Nekuřácký wellness hotel Frymburk nabízí svým hostům ubytování ve 192 pokojích s přípojkou na internet zdarma a s možností ubytování s domácími mazlíčky. Hotel má k dispozici parkoviště pro 80 osobních aut a 3 autobusy hlídané kamerovým systémem.

Nedílnou součástí hotelu je rozlehlé wellness centrum. Ve „Wellness paradise“ jsou pro zákazníky připraveny přísadové koupele a sauny, různé druhy masáží, zábaly a další procedury. Nejen děti si mohou užít zábavy v hotelovém aquaparku rozkládající se na ploše 1500 m<sup>2</sup>. Jeho součástí jsou různé atrakce:

- vnitřní bazén,
- dětské brouzdaliště,
- divoká řeka,
- tobogán,
- whhirpool,
- privátní pára,
- privátní sauna,
- bazénový bar,
- vodní aerobik,
- atd.

Wellness a Spa hotelu Frymburk je moderně vybavené wellness zařízení rozděleno na několik částí podle druhu procedur:

- wellness therapy = masáže, zábaly, světelná terapie,
- wellness beauty = kosmetické kúry, péče o pleť, manikúra, pedikúra, kadeřnictví,
- spa = různé druhy koupelí a lázní, hydromasáže apod.,
- saunový svět = různé sauny, sněžná jeskyně, orientální lázně,
- solná jeskyně.

Wellness hotel Frymburk nabízí svým hostům možnosti indoorových a outdoorových aktivit přímo v hotelovém komplexu. Pod střechou hotelu si mohou zaplavat, zahrát squash, bowling, zacvičit ve fitcentru nebo zajít na spinning. K venkovním sportovištím patří multifunkční asfaltové hřiště a hotelový přístav s půjčovnou kajutových plachetnic a motorového parníku. Sport a turistika jsou největšími lákadly, které vábí Čechy i cizince na Lipno a do jeho okolí. Lipenská přehrada a šumavské svahy nabízejí turistům sportovní vyžití v každém ročním období. Léto je symbolem koupání, potápění, windsurfingu, jachtingu atd. Jaro a podzim patří především rybářům, pěším turistům, cyklistům a milovníkům památek. Zima patří v Lipenském zimním areálu Kramolín lyžařům a snowboardistům.

Wellness hotel Frymburk poskytuje komplexní nabídku wellness služeb pro všechna roční období. Na přehledných www stránkách zákazník nalezne informace o sportovních aktivitách, regeneračních a relaxačních procedurách a hlavně i o cenových relacích jednotlivých služeb.

#### **5.1.10 Wellness hotel Gendorf**

Wellness hotel Gendorf nabízí příjemné a pohodlné ubytování v centru města Vrchlabí, které je nazýváno branou do nejvyšších českých hor Krkonoš. Vzhledem ke své poloze se Vrchlabí stalo centrem cestovního ruchu a ubytovacích služeb ve střední části Krkonoš s rozsáhlými možnostmi kulturního, společenského a sportovního využití.

Tříhvězdičkový Wellness hotel Gendorf nabízí ubytování ve 34 pokojích, stravování v restauraci „Mincovna“, relaxační a sportovní služby wellness centra, komplexní konferenční služby, catering a další doplňkové služby. Klienti hotelu mohou dále využít nabídku zvýhodněných balíčků, kterými jsou:

- Základní balíček,
- KLASIK balíček,
- RELAX balíček Mini,
- RELAX balíček Maxi,
- LYMFATICKÝ balíček,
- atd.

Wellness centrum hotelu poskytuje wellness služby, wellness balíčky, wellness pobyty, komplexní relaxace a další sportovní aktivity. V nabídce služeb jsou sauna, whirlpool, infrasauna, bylinná parní lázeň, relaxační masáže, masáž lávovými kameny, kosmetika,

kosmetický laser, rašelinové zábaly, pneuven, solárium, spinning, stolní tenis, fitbox, power jóga. K parkování je možné využít podzemní garáže nebo hotelové parkoviště.

Wellness hotel Gendorf poskytuje svým klientům kombinaci relaxačních a regeneračních služeb a pohybové aktivity. I když hotel leží v centru města, nabízí dostatečné množství jak indoorové, tak outdoorové pohybové aktivity. Část nabídky indoorové pohybové aktivity je klientům k dispozici přímo v hotelu, ale část je realizována v nedalekém Victory klubu (jako např. squash, bowling, atd.). Pro mě nepochopitelné je, že klienti hotelu nemají ve zmíněném klubu žádné cenové zvýhodnění.

### **5.1.11 Wellness hotel Horizont**

OREA Wellness hotel Horizont byl postavený v roce 1984. V roce 2006 byl v hotelu na ploše 1280 m<sup>2</sup> otevřen nový wellness areál. Hotel je vzdálen od hlavní komunikace 1800m a je umístěn uprostřed lesů na horské louce. Z hotelu je výhled na hřeben západní části Šumavy. Nabízený je pro hosty, kteří vyhledávají klidné prostředí a nabídku regeneračních a rehabilitačních služeb. Tak jako jiné hotelu je vhodný pro pořádání kongresů, seminářů, apod. Ubytování je zajišťováno ve 101 dvoulůžkových pokojích. Hotel má bezbariérový přístup. Mezi hotelové služby patří pedikúra, manikúra, nehtové studio, kosmetika, rehabilitace, wellness areál, kulečnick, minigolf, půjčovna lyží, lyžařská škola, kongresový sál, salonky, dětská herna, elektronicky hlídané hotelové parkoviště.

Wellness areál je vybaven hotelovým bazénem s protiproudem, whirlpoolem, Kneippovým masážním vodním chodníkem, saunou, římskými vonnými lázněmi, relaxační místností, soláriem či softbarem. Wellness areál nabízí dále možnost aktivního odpočinku ve formě fitness, spinningu, power jógy, cvičení na gymnastických míčích nebo také zdravotního cvičení v bazénu.

Mezi nabízené outdoorové aktivity patří lyžování v partnerském sportovním areálu Špičák, které poskytuje hostům hotelu slevu ve výši 20% slevu ne celodenní skipass, dále pak lanové aktivity v lanovém centru, paintball, trampolína, nemotorizované slalomové káry, půjčovna horských kol, hippoturistika, atd.

Wellness hotel Horizont patří do skupiny OREA hotels a asi proto sdílí www stránky s dalším partnerským hotelem, kterým je Hotelem Špičák. Tímto spojením se stává orientace po www stránkách značně nepřehledná. Na druhou stranu nabídka hotelu uspokojí požadavky zákazníků jak po straně regenerační, tak pohybové. Regenerační a relaxační procedury jsou

dostupné v hotelovém wellness areálu a indoorové aktivity ve Vital klubu. Poloha hotelu zaručuje i dostatečnou nabídku outdoorových pohybových aktivit.

#### **5.1.12 Wellness hotel Jean de Carro**

Renomovaný Wellness hotel Jean de Carro s výhledem na Vřídelní kolonádu a její okolí leží přímo v centru Karlových Varů. Karlovy Vary nabízejí svým hostům kulturní pořady, sportovní aktivity nebo také nerušený odpočinek. Mezinárodní karlovarské letištěm vzdálené od hotelu 10 minut jízdy autem. Karlovy Vary jsou doporučovaným místem k relaxaci, aktivnímu odpočinku nebo lázeňskému pobytu. Ubytování je v hotelu zajištěno ve 32 pokojích a apartmánech. Stravovat se klienti hotelu mohou v hotelové Gourmet Restaurant a za hezkého počasí mohou využít hotelovou terasu.

Wellness a beauty služby jsou nabízeny v hotelové Thermáriu, kde mohou klienti hotelu nalézt whirlpool, saunu, infračervenou komoru, bylinkovou páru, solnou komoru, aroma i klasické masáže, baňkování či skalní Thernarium bar.

Samotný hotel má velice malou šanci nalezení pomocí vyhledávače na internetu. Po zadání názvu hotelu do vyhledávače google.com se na prvních místech zobrazí odkazy poskytující kusé informace o tomto hotelu, ale ne odkaz na oficiální stránky hotelu. Ty se mi podařilo najít, až po kliknutí na německý odkaz. Hotel nenabízí pro svou klientelu nabídku indoorové pohybové aktivity. Poloha v centru města není ideální pro vykonávání outdoorové pohybové aktivity.

#### **5.1.13 Wellness hotel Kazdův Dvůr**

Wellness hotel Kazdův Dvůr se nachází v bezprostřední blízkosti Františkových Lázní ve vesničce Vonšov u Skalné. Hotelový komplex nabízí svým klientům odpočinek, relaxaci, sportovní vyžití spojené s wellness a spa procedurami. Prostory hotelového komplexu lze využít pro pořádání svateb, oslav či firemních akcí – školení, briefingů, workshopů apod. V areálu je kongresový sál a menší salonky s kapacitou 60 osob, vybavené audiovizuální technikou. Ubytovací kapacita hotelu dokončeného roku 2007 činí 42 pokojů kategorií dvou a třílůžkových, rodinných suitů a bezbariérové pokoje. Klientů jsou k dispozici dvě restaurace, terasa a venkovní gril.

Hotelové wellness nabízí svým hostům aromamasáž, baňkování, bylinné koupele, lymfodrenáže, oxygenoterapii, zábaly, koupele, saunu, whirlpool, atd. Veškeré procedury jsou poskytovány přímo v hotelu pod odborným vedením fyzioterapeutů. Klienti mohou využít nabídky sportovních zařízení a relaxačních aktivit, mezi kterými jsou fitness, squash, nordic walking, horská kola, tenisové kurty, stolní tenis, pétanque, golf, bazén se slanou vodou atd.

Poloha v klidné části vesnice, nabídka sportovních a regeneračních aktivit, to vše jsou atributy, kterými Wellness hotel Kazdův Dvůr splňuje jedny ze základních požadavků pro označení wellness. V nabídce hotelu nechybí indoorové a outdoorové pohybové aktivity doplněné o dnes velice moderní nordic walking či golf, ke kterým je možnost zapůjčení vybavení a výuka pod dohledem odborníka.

#### **5.1.14 Wellness hotel Marlin**

Wellness hotel Marlin je spíše rodinný podnik a nachází se na pravé straně přehrady Lipna v obci Nová Pec, 3 kilometry od hlavní silnice Český Krumlov – Volary. Ubytování v hotelu je poskytováno ve dvou, tří a čtyřlůžkových pokojích. Každý pokoj je vybaven vlastní koupelnou se sociálním zařízením, televizí a internetovým připojením. Stravování pro hotelové hosty je zajištěno ve stylové restauraci. Kromě ubytování, specialit z čerstvých ryb a zvěřiny provozuje Wellness hotel Marlin fitness, solárium a masážní parní box. Fitness „centrum“ je vybaveno dvěma aerobními trenažéry (ekliptický trenažér a rotoped) a dvěma posilovacími stroji.

Wellness hotel Marlin nabízí služby spíše pro klasické než wellness ubytování. V nabídce, kromě parního boxu, zcela chybí regenerační a relaxační procedury, jakými jsou bazén, masáže či sauna. Vybavení fitness centra třemi posilovacími a aerobními přístroji také nepovažují jako dostatečné pro indoorovou pohybovou aktivitu. Poloha hotelu je druhou stranu ideální pro vykonávání různých alternativ outdoorové pohybové aktivity, jakými jsou cykloturistika, rybaření, windsurfing, golf, tenis a v zimě lyžování.

#### **5.1.15 Wellness hotel Panorama**

Wellness hotel Panorama je tříhvězdičkový rodinný wellness hotel s panoramatickým výhledem ležící na Jižní Moravě v oblasti Moravského krasu. Hotel se nachází v zalesněné městské části Českovice, 3 kilometry od centra města Blansko. Moravský kras je známá



krasová lokalita s jeskyněmi, propastí Macocha, jízdami na lodích po podzemní říčce Punkvě a květenou rostoucí na vápencových skalách.

V objektu hotelu je restaurace, bar s tanečním parketem, letní zahrádka, hotelové atrium a vyhlídková terasa. Hotelová kapacita je 134 lůžek v 58 pokojích. Ubytování je možné ve dvou kategoriích pokojů. K dispozici jsou pokoje Panorama classic a Panorama superior. V roce 2009 bylo zrekonstruováno 17 pokojů v rámci tzv. „SPA křídla“. V těchto pokojích označených jako Panorama superior new jsou umístováni klienti při wellness pobytech. Ke stravování slouží hotelová restaurace nesoucí název Češkovický hostinec, která působí jako tradiční vesnická hospůdka s dřevěným interiérem a skládá se ze tří prostor. Loveckého salónku, žlutého salónku a hlavní restaurační místnosti s výčepem i snídaňovým bufetem. Wellness hotel Panorama disponuje optimálním prostorovým i technickým zázemím pro pořádání konferencí, seminářů a firemních akcí. Je hotelem rodinného typu, v němž se prolínají tři možné důvody pobytů. Rekreační, firemní a wellness pobyty. Na rozdíl od rodinných rekreací (zpravidla s dětmi) jsou wellness pobyty orientovány prioritně na dvojice. V současné době hotel nabízí tyto „wellness balíčky:

- POHLAZENÍ TĚLA A DUŠE,
- „SPA“ BALÍČEK,
- VÍKEND VE DVOU,
- WELLNESS A SPELEO.

Mezi nabízené terapie wellness centra patří infrasona, finská sauna, Kneippova šlapací koupel, whirlpool, bazén se slanou vodou a protiproudem, solná inhalace, suchá uhličítá koupel, lymfodrenáž, mikrocirkulace, parní sauna, zábaly, solární louka a masáže. Pohybově založenější zákazníci mohou využít tenisový kurt, volejbalové hřiště, venkovní bazén, koše na streetball, ruské kuželky, kulečník, posilovnu, půjčovnu horských kol, atd. V hotelu je možné dohodnout úschovnu vlastních kol, projížďky na koních na nedalekých farmách a přijmout doporučení na některé turisticky zajímavé cíle v okolí hotelu.

Hotel je díky své poloze a nabízeným službám zajímavou destinací pro strávení wellness pobytu. Jak v zimě, tak v létě může svým klientům nabídnout širokou škálu aktivit, ať už pohybových či regeneračních. Potenciální klient má dokonce možnost se podrobně informovat o nabízených regeneračních terapiích přímo na internetu. K nahlédnutí jsou i ceny za vstup do wellness centra či jednotlivé procedury.

### **5.1.16 Wellness hotel Step**

Wellness hotel Step, provozovaný společností IC HOTELS a.s., se nachází v Praze 3 kilometry od centra města, v bezprostřední blízkosti multifunkční O2 Arény. Ubytování je připraveno ve 160-ti jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Propojením hotelu, kongresového centra a těsně za hotelem sousedícího areálu Sportcentrum Step, vznikl hotelový komplex, poskytující jak služby wellness, tak sportovní služby. Je vhodný také pro firemní a obchodní klientelu, konferenční a incentivní akce, pro příznivce aktivní dovolené, sportovce, rodiny s dětmi, turistické skupiny, jednotlivce i širokou veřejnost. Hotel svým hostům nabízí Wi-fi a business centrum v hotelové hale, obchod se suvenýry, turistické služby, transfer z/na letiště. Ke stravování či posezení mohou návštěvníci využít restauraci, která se nachází v přízemí hotelu, dále pak restauraci v areálu Sportcentra Step, golf bar a bowling bar. Mezi nabízené wellness služby patří vodní a saunový svět, vnitřní bazén, parní lázeň, solárium, masáže, fitness centrum, Golf indol, tenis, squash, badminton, stolní tenis, kulečnický či bowling.

Hotel svou polohou téměř v samém centru Prahy bude velice těžko nabízet svým klientům klidné ubytování na čerstvém vzduchu s možností turistických výletů do okolí jako např. cyklovýlety, nordic walking, atd. Pokud by si klient něco takové přál, musel by nasednout do auta, vyjet za Prahu a teprve tam by si mohl začít aspoň trochu užívat přírody a možnosti pohybové aktivity mimo město. A v tuto chvíli by stálo za úvahu, jestli si nevybrat hotel v jiné lokalitě.

### **5.1.17 Wellness hotel Svornost**

Wellness hotel Svornost se nachází uprostřed přírody a přitom 5 minut od centra města Harrachov, známého střediska zimních sportů v Krkonoších. Lanovka na Černou horu je vzdálena 10 minut od hotelu. Ubytování je poskytováno ve 125-ti dvoulůžkových a čtyřlůžkových pokojích a čtyřech apartmánech. V prvním patře hotelu se nachází recepce, směnárna, restaurace s barem, jídelní sál a společenská místnost s billiardem. V suterénu klienti najdou relaxační centrum s krytým bazénem, stolním tenisem, fitness centrem, saunou, masážemi, perličkovou lázní s vonnými esencemi, vířivkou na nohy, zábaly, kosmetikou, atd.

Wellness hotel Svornost poskytuje na oficiálních www stránkách svým klientům jen velmi kusé informace o nabídce regenerační, relaxačních a pohybových aktivit. Přemýšlela

jsem, jestli jde o záměr předat potenciálním klientům jen základní informace a ostatní si budou muset vyzkoušet až na místě nebo o velmi nekvalitně zpracovanou nabídku. Na druhou stranu velmi otevřeně informují o cenách jednotlivých relaxačních a regeneračních procedur.

### **5.1.18 Wellness hotel Rezidence**

Wellness hotel Rezidence se nachází v centru města Nové Hrady. Celý komplex se nachází v prostorách bývalého městského paláce šlechtického rodu Buquoyů, který získal panství Nové Hrady jako válečnou reparaci ve třicetileté válce. Rezidence, ve které se nachází wellness hotel je evidována ve státním seznamu nemovitých kulturních památek. Návštěvníci se mohou ubytovat v jednom z 56-ti dvoulůžkových pokojů a pěti apartmánů. V ceně ubytování je vždy zahrnuta snídaně bufetového typu. V rámci jednotlivých typů pobytů si pak hosté mohou zvolit způsob stravování formou polopenze či plné penze, popř. se mohou volně stravovat v hotelové restauraci. Součástí hotelu je kongresové centrum vybavené audiovizuální technikou, klimatizací, wi-fi internetem, které nabízí prostory pro semináře, meetingy, incentívni programy, teambuildingové akce apod.

K načerpání nové energie poslouží nabídka regeneračních a relaxačních procedur v hotelové wellness oáze a outdoorových a indoorových pohybových aktivit. Ve wellness oáze jsou pro návštěvníky připraveny masáže, koupele, zábaly, peeling, solná lázeň, sauna, parní lázeň, solná jeskyně, solárium, atd. Z nabídky indoorových pohybových aktivit stojí za zmínku aqua fitness či aqua aerobik, kurzy tance či malby. Nabídka outdoorových pohybových aktivit se dělí na letní a zimní sezónu. V letní sezóně mají klienti k dispozici tenisové kurty, golfové hřiště, paintball nebo nordic walking v zimě pak mohou využít nabídku lyžování ve třech nedalekých střediscích.

### **5.1.19 Wellness hotel V Nebi**

Wellness hotel V nebi leží v klidném prostředí na pomezí pohoří Jizerské hory – Krkonoše na okraji horské obce Příchovice – Kořenov. Díky své poloze na rozhraní Jizerských a Krkonoš a nadmořské výšce 830 m n. m. lze z oken hotelu sledovat široké okolí od Českého ráje a Českostudničnického hřebenu až po Liberec a Ještěd. Návštěvníci hotelu jsou ubytováni ve dvoulůžkových pokojích a v pokojích typu suite. Hotelová restaurace se nachází v místech s panoramatickým výhledem a je určena výhradně hotelovým hostům.

Wellness hotel V Nebi nabízí množství různých relaxačních procedur, mezi nimiž jsou tělová ošetření, Ajurvedské a klasické masáže nebo kosmetické ošetření pleti. Relaxační procedury jsou poskytovány v tzv. Nebeském SPA, kde mají hotelový hosté k dispozici vnitřní panoramatický bazén, finskou saunu, bylinkovou saunu, ledovou fontánu, ochlazovací studnu a relaxační zónu. Nabídka sportu je rozdělena na léto a cykloturistiku, kde hotel nabízí jízdu na koních, nordic walking a destinace pro výlety na kole či autem, a zimu a lyžování, kdy zdejší příroda poskytuje dobré podmínky pro výlety na běžkách, nebo sjezdové lyžování ve skiareálech v Jizerských horách a Krkonoších. V blízkosti hotelu se nacházejí dva lyžařské vleky s nočním lyžováním a umělým zasněžením.

V nabídce hotelu chybí indoorové pohybové aktivity. Management hotelu spoléhá na to, že v zimě k nim budou jezdit pouze milovníci lyžování a v létě milovníci turistiky nebo cykloturistiky. Variantou pro špatné počasí jsou pouze regenerační a relaxační procedury. Velice svérázný je postoj hotelu vůči rodinám s dětmi. Dětem do 10 let je de facto hotel nepřístupný.

### **5.1.20 Wellness & Spa hotel Ambiente**

Wellness hotel Ambiente leží v centru Karlových Varů v blízkosti tamní promenády a svým hostům nabízí pohled na kostel Máří Magdalény. Ubytování nabízí v 39 pokojích a apartmánech. Jeden z pokojů je vybaven pro tělesně postižené. Ve stylově zařízené hotelové restauraci jsou hostům nabízeny české a mezinárodní speciality, wellness kuchyně i dietní stravování v rámci léčebných programů. Regenerační a relaxační procedury jsou pro návštěvníky hotelu připraveny v MediRelaxCentru a Thermáriu. Lázeňské a wellness programy nabízí široké spektrum využití, prevencí počínaje a rehabilitací konče. Součástí MediRelaxCenter je také BeautySalon Ambiente, ve kterém mohou o svou pleť nechat pečovat nejen ženy, ale i muži. Mezi nabízené regenerační a relaxační procedury jsou zahrnuty whirlpool, vířiví a uhličité koupele, zábaly, sauna masáže, oxygenoterapie, magnetoterapie, lymfodrenáž, floating, biolampa, baňkování a další. Mezi nabízené outdoorové aktivity patří nordic walking a turistika po místních památkách. Do nabídky indoorových pohybových aktivit patří fitness a individuální tělocvik pod vedením rehabilitačního pracovníka.

Hotel, jako jeden z mála, nabízí svým hostům služby kosmetického salónu. Na druhou stranu je z nabídky znát, že se zaměřuje spíše na regenerační a relaxační stránku wellness.

V nabídce se totiž, až na výjimky, neobjevují indoorové ani outdoorové pohybové aktivity. Příjemné je zjištění, že zákazník si může dopředu vyhledat ceny jednotlivých procedur.

## 5.2 Certifikace

V České republice zatím bohužel nefunguje žádný systém hodnocení kvality wellness hotelů. Nicméně nedávno vzniklá „Česká asociace wellness – ČAW“ tento systém připravuje. To je velice pozitivní, protože vznik takového systému by mohl být impulsem pro rozvoj podnikání v oblasti wellness. Ačkoliv tedy neexistuje konkrétní seznam kritérií pro určení kvality v českých wellness hotelech, inspirovala jsem se pro systém hodnocení požadavky Deutsche Wellness Verband, která klade na wellness hotely usilující o certifikaci tyto minimální požadavky:

Deutsche Wellness Verband klade na wellness hotely, které se chtějí stát členy asociace, tyto minimální požadavky:

- minimálně 3 - hvězdičková kvalita,
- přírodě blízká poloha,
- ekologická šetrnost hotelu,
- nekuřácké zóny (pokoje i společné místnosti),
- nabídka wellness zdravého stravování,
- wellness centrum pro pohyb, odpočinek, regeneraci a kosmetiku,
- wellness trenér,
- social wellness/přídavný program.

Nejdůležitější kritéria kvality můžeme shrnout do těchto pojmů: orientace na zákazníka, kvalifikace personálu a kvalita prostředí. [http://www.wellnessverband.de/hotellerie\\_und\\_tourismus/zertifizierung.php](http://www.wellnessverband.de/hotellerie_und_tourismus/zertifizierung.php)

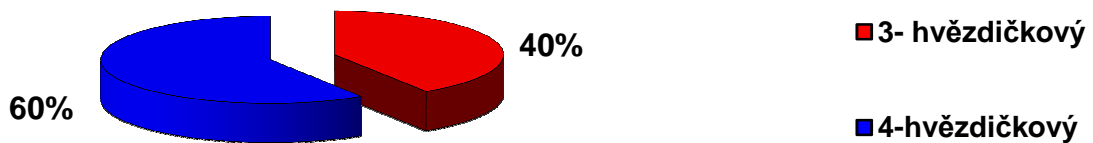
## 5.3 Komparace hotelů a nabízených služeb

Cílem komparace bylo porovnat nabízené služby všech dvaceti wellness hotelů. Hotely byly srovnávány z několika hledisek:

- kvality,

- nabídky stravovacích služeb,
- nabídky indoorové pohybové aktivity,
- nabídky outdoorové pohybové aktivity,
- a další.

### 5.3.1 Kvalita hotelů

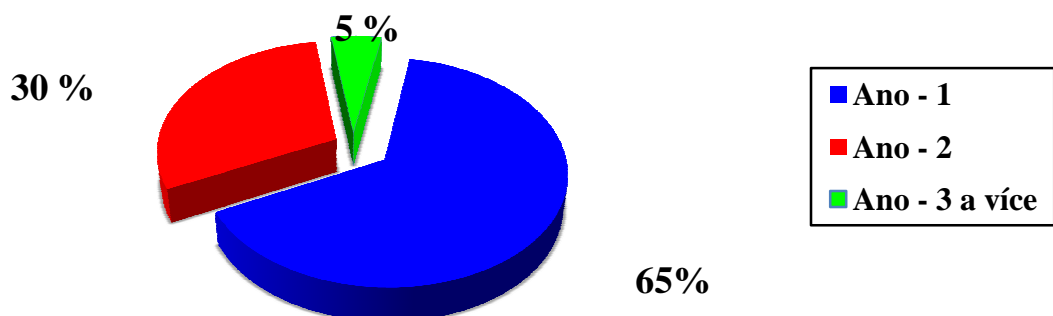


Obrázek 5. Kvalita hotelů

Z výzkumu je patrné, že **osm** z dvaceti hotelů je v oblasti kvality označeno jako **tříhvězdičkové** a **dvanáct** hotelů nese označení **čtyřhvězdičkové**.

U označení hotelů počtem hvězdiček panuje v České republice částečná anarchie. Hotely, které chtějí být součástí Asociace hotelů a restaurací České republiky, musí splnit podmínky jednotné klasifikace ubytovacích zařízení. Klasifikace však není obecně závazným právním předpisem a je na samotném provozovateli ubytovacího zařízení, zda – li certifikaci podstoupí či nikoliv.

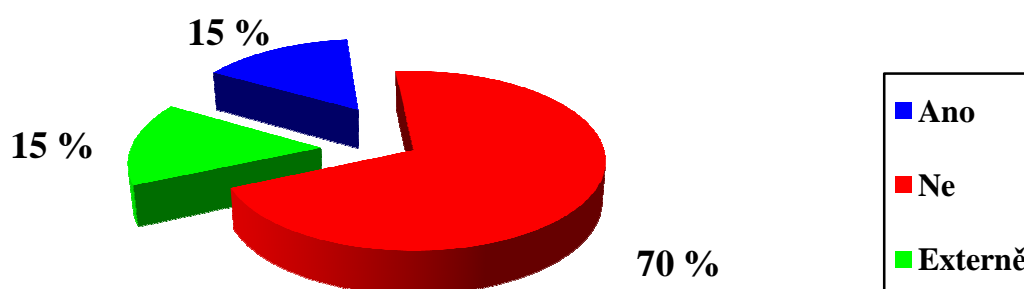
### 5.3.2 Počet stravovacích zařízení



Obrázek 6. Počet stravovacích zařízení

Z analýzy vyplynulo, že všechny sledované hotely nabízí stravování ve vlastní hotelové restauraci. Celkově **třináct** hotelů nabízí svým klientům **jednu restauraci**, **šest** hotelů má **dvě restaurace** a **jeden** hotel disponuje **více jak třemi restauracemi**.

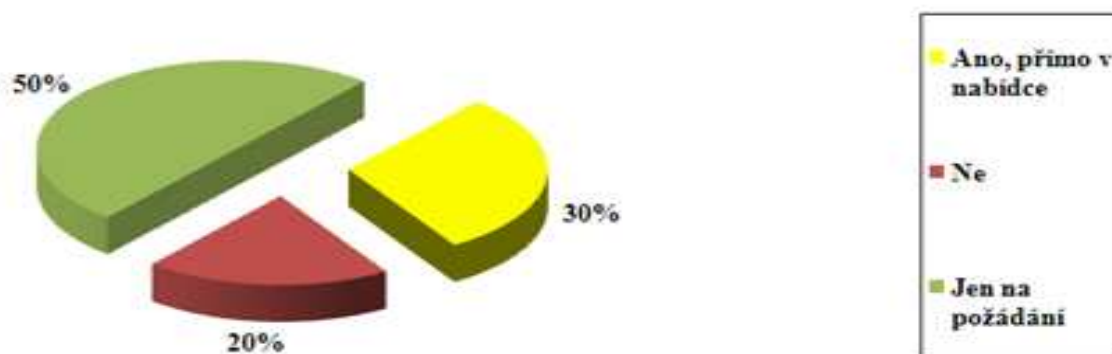
### 5.3.3 Nabídka služeb výživového poradce



Obrázek 7. Nabídka služeb výživového poradce

Až **85%** „wellness“ hotelů **neposkytuje** svým klientům **permanentní služby výživového poradce**. Z výsledků je tedy zřejmé, že hotely mají v této oblasti ještě velký potenciál. Hotely, které v základní nabídce mají služby výživového poradce, jsou Wellness hotel Harrachovka, Ambra Rezzidence a Komorní hůrka)

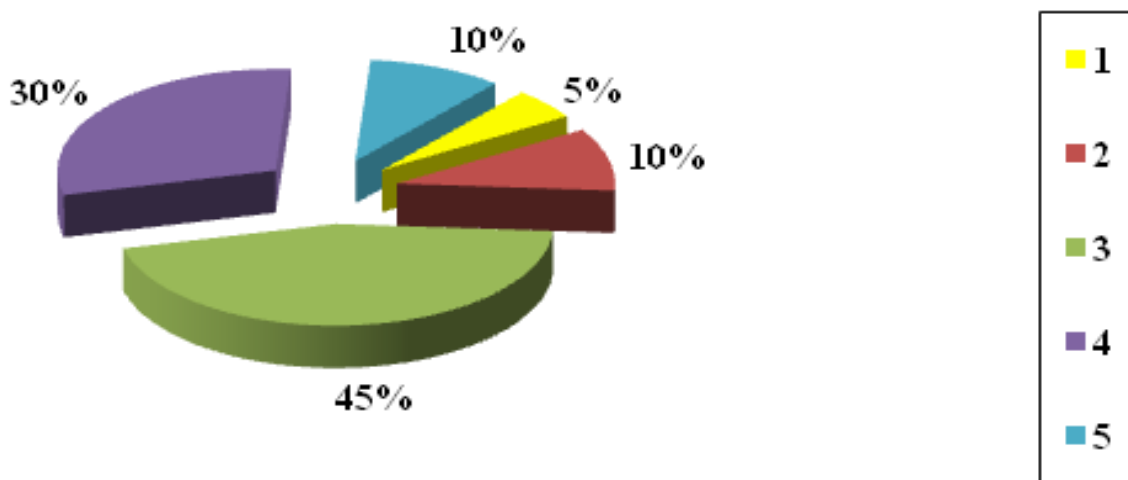
### 5.3.4 Nabídka různých forem stravy. Jako např. vegetariánskou, bezlepkovou či diabetickou stravu.



Obrázek 8. Nabídka různých forem stravy

Z výzkumu vyplynulo, že pouze **šest hotelů poskytuje** v základní nabídce **více druhů složení stravy** a možnost přípravy pokrmů podle individuálního přání zákazníků. Deset hotelů po položení výše zmíněného dotazu uvedlo, že je po předchozí domluvě schopno připravit jídlo zákazníkům dle přání, ale jako standard tuto službu nenabízí.

### 5.3.5 Možnosti ubytování



*Obrázek 9. Množství variant ubytování*

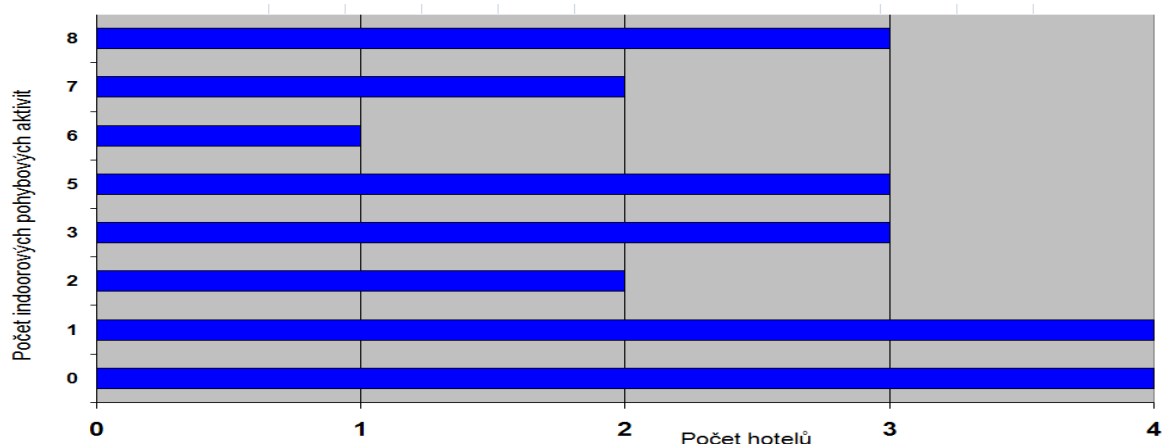
Tento graf ukazuje, kolik variant ubytování hotely nabízí. Mezi možnostmi výběru byly jednolůžkové, dvoulůžkové a třílůžkové pokoje, rodinné či luxusní apartmá, pokoje typu suite či rodinné studio. Z výzkumu vyplynulo, že nejnabízenější variantou ubytování jsou dvoulůžkové pokoje, dále pak jednolůžkové pokoje a apartmány.

### 5.3.6 Vyhrazené prostory uvnitř hotel ke kouření

**Sedmnáct (85%)** ze dvaceti zkoumaných **hotelů vymezilo** pro své klienty uvnitř hotelu **prostory ke kouření**. Na druhou stranu zbývající **tři (15%) hotely** (Wellness hotel Frymburk, Harrachovka a Bahenec) nesou označení jako **nekuřácké** a kouřectiví klienty musí s cigaretou odejít mimo hotel. Označení nekuřácký hotel jsem těmto třem hotelům nedala já, ale sami se tak oficiálně prezentují, což je pro mě jako pro potenciálního klienta velmi zajímavé.



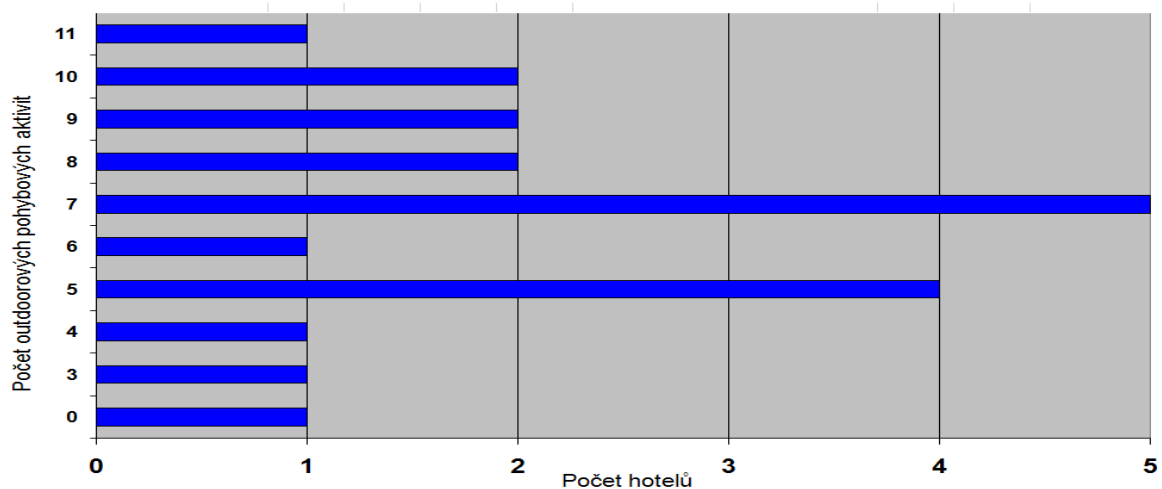
### 5.3.7 Nabídka indoorové pohybové aktivity



Obrázek 10. Počet nabízených indoorových pohybových aktivit

Z grafu je patrné, že **čtyři** hotely nenabízí **žádnou indoorovou pohybovou aktivitu** (Wellness hotel Francis, Bohemia, V Nebi a Wellness hotel Bahenec). A pohybová aktivita je jedním ze základních atributů v definici wellness. Jednu indoorovou pohybovou aktivitu nabízí rovněž čtyři hotely. V nabídce indoorových pohybových aktivit jasně převažuje fitness, squash a různé druhy aerobiku či kolektivního cvičení. Jako zajímavost beru i to, že hotely velice často uváděly kulečnick, stolní tenis, nebo dokonce šipky jako formu pohybové aktivity.

### 5.3.8 Nabídka outdoorové pohybové aktivity



Obrázek 11. Počet nabízených outdoorových aktivit

V grafu je znázorněno, že **jeden** z hotelů **nenabízí žádnou outdoorovou pohybovou aktivitu**, rovněž jeden hotel nabízí tři outdoorové pohybové aktivity, atd.

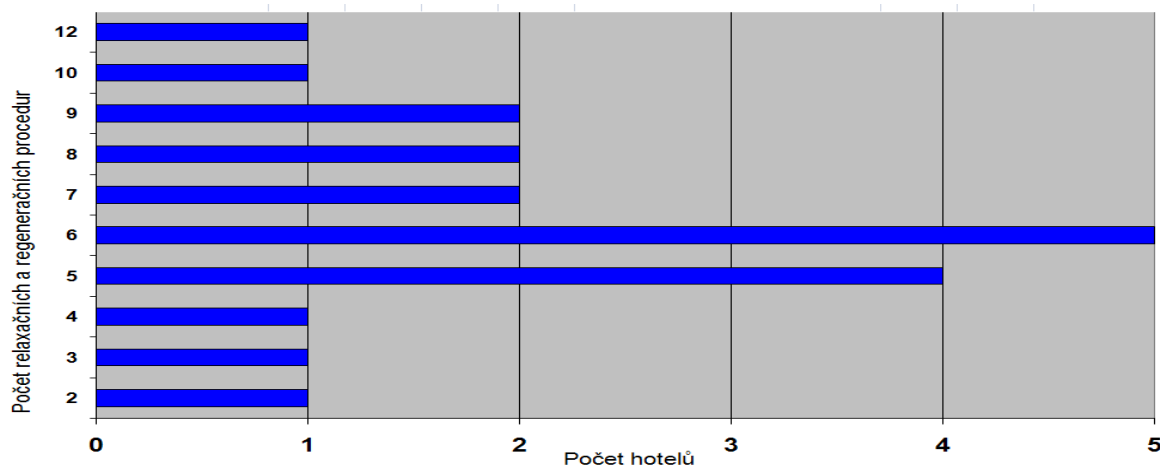
Na rozdíl od indoorových pohybových aktivit jsou outdoorové pohybové aktivity nabízeny častěji a hotely s jejich nabídkou více pracují. Nejrozšířenější nabízenou outdoorovou pohybovou aktivitou je v létě turistika a cykloturistika, v zimě pak lyžování a běžkování. Řada hotelů svou nabídku doplňuje i o služby lektorů, jako tomu bývá například u golfu, nordic walkingu, tenisu, jízdě na koních a dalších. Mezi zajímavosti můžu zařadit aktivity jako paintball, let balónem, jízdu na čtyřkolkách nebo na bobové dráze.

Některé hotely v nabídce outdoorových pohybových aktivit zapomínají, že např. cyklistika se dá realizovat pouze od jara do podzimu a na zimu nemají v nabídce aktivit žádnou alternativu. Když k tomu přidám, že daný hotel nedisponuje kvalitní nabídkou indoorových pohybových aktivit, je pravděpodobnost výběru ze strany klienta velmi nízká.

### **5.3.9 Rezervace pobytu on – line**

Z výzkumu vyplynulo, že **90%**, což je **osmnáct** hotelů, **nabízí** svým klientům možnost **rezervace** pobytu **přes internet**. Zbylé **dva (10%)** hotely (Wellness hotel Panorama a Wellness hotel Kazdův Dvůr), které tuto službu **nenabízí**, do značné míry riskují, že se zákazník rozhodne pro jiný hotel. Samozřejmě není nic jednoduššího, než zvednout telefon a do hotelu zavolat a zeptat se na volný termín, který zákazníkovi vyhovuje, ale možnost rezervace pobytu on-line je přeci jenom přidaná hodnota a v dnešní době by tato služba měla být samozřejmostí.

### 5.3.10 Nabídka relaxačních a regeneračních procedur

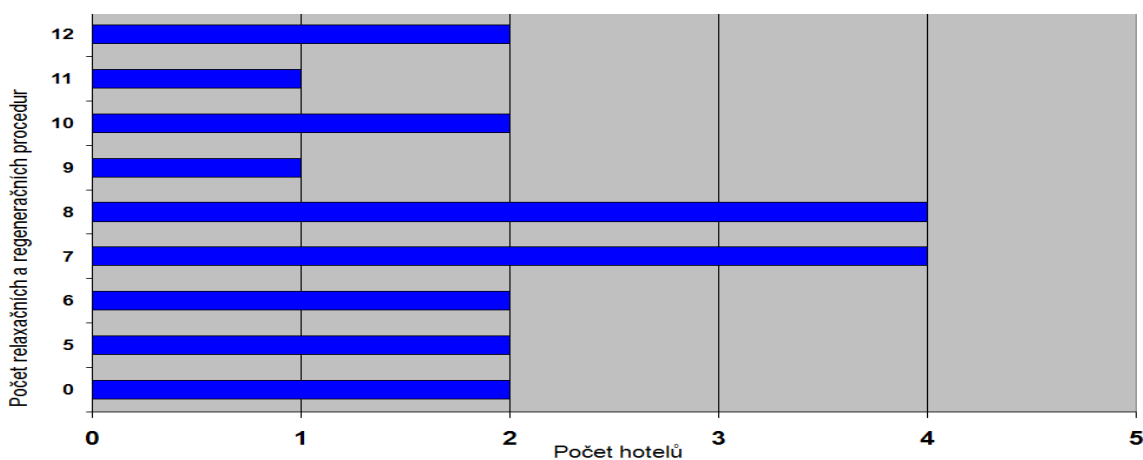


Obrázek 12. Počet nabízených relaxačních a regeneračních procedur

Z grafu vyplývá, že **jeden** hotel nabízí **dvě relaxační nebo regenerační procedury**, další jeden hotel nabízí tři regenerační a relaxační procedury, atd.

Z výzkumu vyplynulo, že všechny zkoumané hotely nabízí minimálně dvě relaxační či regenerační procedury. Nejnabízenějšími procedurami jsou masáže, různé druhy saun, whirlpool, koupele a zábaly. Mezi zajímavosti řadím solární louku, v dnešní době stále oblíbenější kryoterapii, ale také pивní lázně.

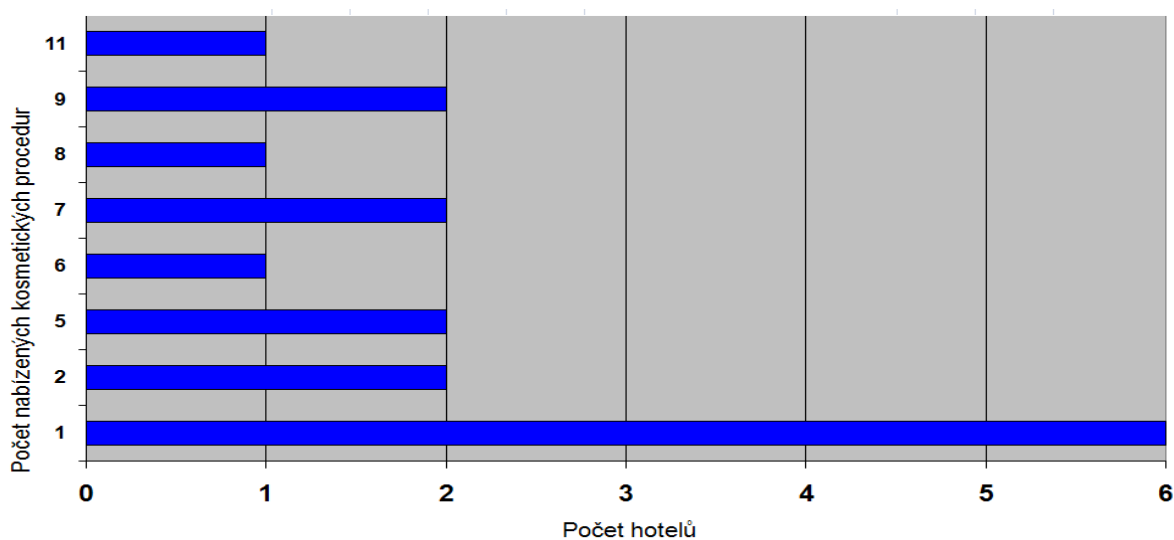
### 5.3.11 Nabídka masáží



Obrázek 13. Počet nabízených druhů masáží

Z analýzy regeneračních a relaxačních procedur vyplynulo, že **dva** z dvaceti hotelů (Wellness hotel Bahenec a Wellness hotel Marlin) **nenabízí žádný druh masáží**. Ani jeden z těchto hotelů nemá v nabídce **spolupráci** s okolním **sportovním či relaxačním centrem**, kde by si hoteloví hosté mohli masáže dopřát. Na druhou stranu zbylých **osmnáct** hotelů má v nabídce **minimálně pět druhů masáží**. Celých **40%** zkoumaných hotelů **nabízí** svým klientům **7 – 8 druhů masáží**. Mezi nerozšířenější masáže patří klasické, relaxační, ale také medová, čokoládová, masáž horkými lávovými kameny a v dnešní době velmi moderní lymfatická masáž.

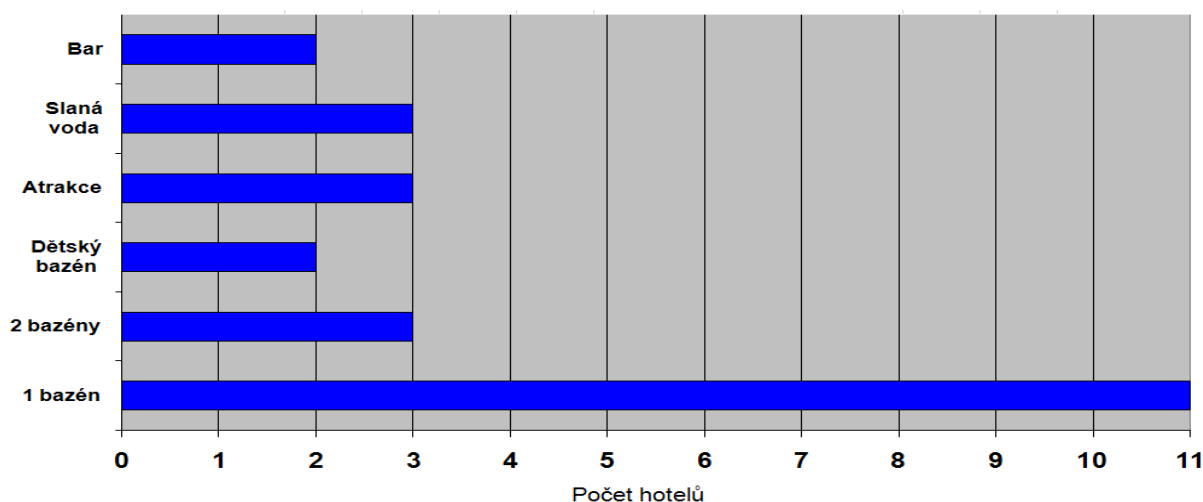
### 5.3.13 Nabídka kosmetických služeb



*Obrázek 14. Počet nabízených kosmetických procedur*

Z analýzy vyplynulo, že **15% hotelů** (Wellness hotel Panorama, Jean de Carro a Wellness hotel Francis) **nemá** ve své nabídce žádné **kosmetické služby**. **85%** hotelů nabízí **minimálně jednu kosmetickou službu**. Z grafu lze vyčíst, jaké množství kosmetických služeb hotely nabízí. **Nejrozšířenější** kosmetickou službou je **solárium**. V případě hotelů, které poskytují pouze jednu kosmetickou službu, je to dokonce ve 100% případech.

### 5.3.14 Nabídka relaxace v hotelovém bazénu

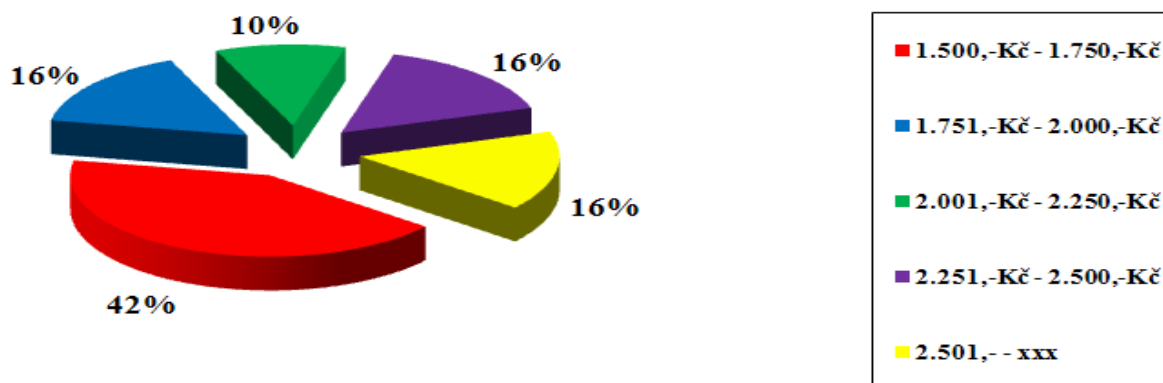


Obrázek 15. Počet dostupných bazénů a doplňkového vybavení

Výsledky ukázaly, že **30% hotelů nemá** ve svém areálu k dispozici ani venkovní ani vnitřní **bazén**. **70%** hotelů **nabízí** svým hostům k relaxaci minimálně jeden **bazén**.

Z grafu jsou patrné dvě skutečnosti. První je, že **čtrnáct hotelů** svým klientům nabízí možnost relaxace a regenerace minimálně v **jednom bazénu**. Druhou skutečností je, že hotely, které ve svém komplexu bazén vybudovaly, doplnily nabídky o přidanou hodnotu, kterou jsou různé skluzavky, tobogány, umělé vlny, nebo také slaná voda či osvěžení v bazénovém baru.

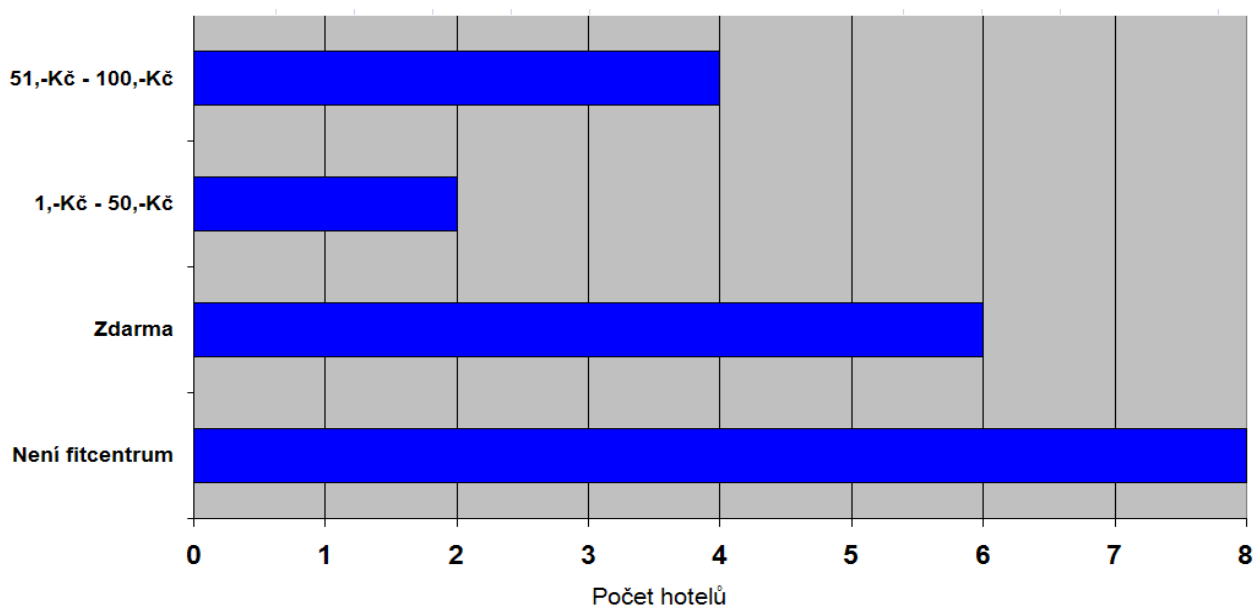
### 5.3.15 Cena ubytování ve dvoulůžkovém pokoji za jednu noc



Obrázek 16. Cenová nabídka ubytování za jednu noc ve dvoulůžkovém pokoji

Cena je téměř vždy rozhodující parametr, díky kterému se klient rozhoduje, zda poskytnutou nabídku přijme či nikoliv. Z výzkumu tedy vyplynulo, že osm hotelů, které tvoří **42%** z celkové počtu respondentů, ocenilo **jednu noc ve dvoulůžkovém pokoji** v rozmezí od **1.500,- do 1.750,- Kč**. Na druhou stranu **tři hotely** (Wellness hotel Ambiente, Jean de Carro a Wellness hotel Step) ocenily **jednu noc na více jak 2.500,- Kč**. Ve všech případech byla součástí ubytování snídaně formou bufetu. V žádném hotelu si klient nemusel za snídani připlácet.

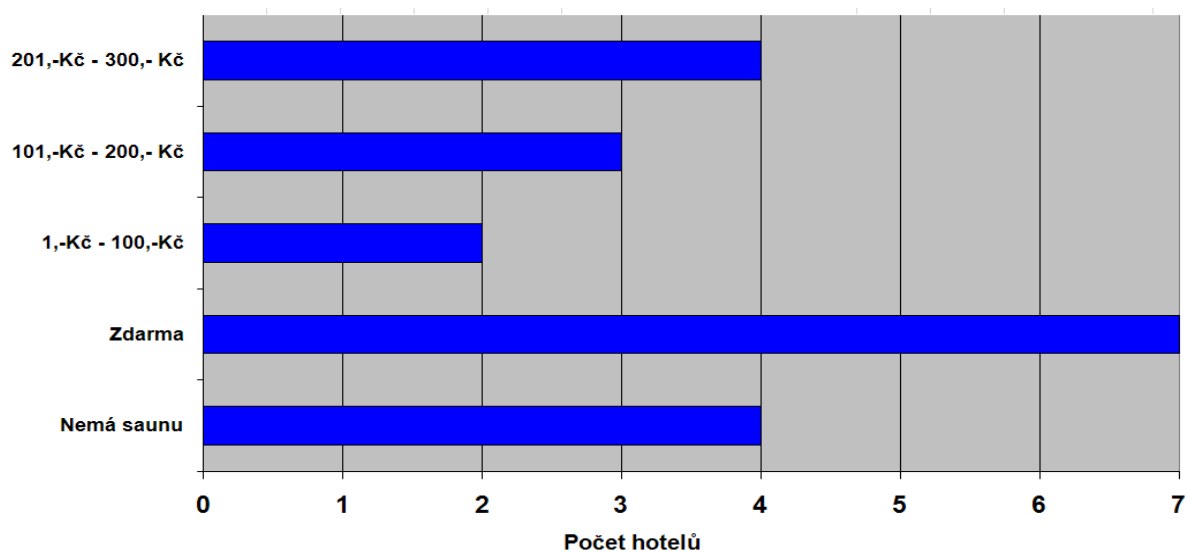
### 5.3.16 Cena jednorázového vstupu do fitcentra pro hotelového hosta



*Obrázek 17. Cena vstupu do fitcentra pro hotelového hosta*

Výzkum ukázal, že **osm hotelů nemá vlastní fitness centrum**, a tím pádem tuto službu svým klientům nenabízí. **Šest hotelů** naopak hotelovým hostům poskytuje **vstup** do fitcentra **zdarma**. Příjemné bylo zjištění, že i když některé hotely vstup do fitcentra zpoplatnily, nepřekročila cena za jednorázový vstup pro hotelového hosta 100,- Kč.

### 5.3.17 Cena jednorázového vstupu do sauny pro hotelového hosta

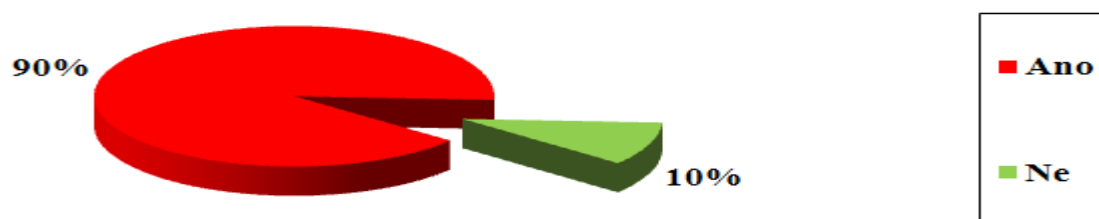


Obrázek 18. Cena vstupu do sauny pro hotelového hosta

Z grafu je patrné, že **čtyři** ze zkoumaných hotelů (Wellness hotel Francis, Marlin, Bohemia a Ambra Rezidence wellness hotel) **nemají** v nabídce relaxačních služeb **saunu**. Na druhou stranu Wellness hotel Francis spolupracuje s Wellness hotelem Komorní hůrka, kde mohou návštěvníci využívat služby tamního wellness centra. Wellness hotel Bohemia úzce spolupracuje s tamním aquaparkem a svým klientům zprostředkovává vstup do tohoto zařízení.

Z šestnácti hotelů, které mají saunu v nabídce, plných **44%** umožňuje využívat tuto službu **zdarma**, na druhou stranu **25% hotelů** si **za vstup do sauny** účtuje více jak **201,-Kč**.

### 5.3.18 Nabídka zvýhodněných balíčků pro rodiny s dětmi



Obrázek 19. Nabídka zvýhodněných pobytových balíčků pro rodiny s dětmi

**Osmnáct** z dvaceti hotelů **poskytuje** nejen cenově **zvýhodněný pobyt pro rodiny s dětmi**, ale vybudovalo ve svých prostorách dětský koutek nebo dětské hřiště. **Dva** zbylé **hotely** (Wellness hotel Francis a Wellness hotel V Nebi) nejen, že nenabízí zvýhodněné balíčky, ale **pobyt s malými dětmi** vůbec **nedoporučují**.

### **5.3.19 Poloha hotelu v blízkosti přírody**

Německá asociace wellness si klade jako jednu z podmínek pro udělení označení wellness hotel polohu daného hotelu v blízkosti přírody. Za směrodatné se bere poloha maximálně 500 metrů od přírodních útvarů (vodní plocha, les, hory, atd.) Z výzkumu vyplynulo, že **70%** hotelů tuto podmínku **splňuje** a **30%** hotelů v České republice používajících označení wellness **leží v centru města** nebo v jeho blízkosti.



## 6 ZÁVĚR

Hlavním cílem diplomové práce byla analýza služeb hotelů v České republice, které ve svém názvu používají označení wellness. Tento cíl byl bezezbytku splněn.

Dílčím cílem bylo porovnání nabízených služeb „wellness hotelů“ v České republice s kritérii pro udělení certifikátu „wellness hotel“ Německé asociace wellness. Na základě analýzy jsem došla k závěru, že 25% „wellness hotelů“ v České republice by neměly toto označení používat, jelikož nesplňují dvě a více hodnotících kritérií.

Česká asociace wellness spolupracuje s Ministerstvem pro místní rozvoj na tzv. povinných kritériích, které budou muset wellness zařízení splňovat, pokud budou chtít používat certifikaci „wellness zařízení“. Tento projekt zatím není oficiálně spuštěn, proto jsem pro účely diplomové práce použila kritéria platná v Německu.

Mezi hotely, které nesplňují požadavky pro označení wellness hotel patří: Wellness hotel Bahenec – i když tento hotel nabízí unikátní spojení s Pivními lázněmi, potenciální host nemá možnost sportovního vyžití v areálu hotelu. V nabídce zcela chybí indoorové pohybové aktivity a z regeneračních procedur také masáže. Nabídka kosmetických služeb obsahuje pouze solárium. Wellness hotel Francis svou polohou v centru města nesplňuje kritérium „přírodě blízká poloha“. Hotel svým hostům dále nenabízí žádnou možnost indoorové pohybové aktivit a rovněž zcela chybí kosmetické služby. Dalším je Wellness hotel Jean de Carro, který leží v centru Karlových Varů, a také nesplňuje kritérium „přírodě blízká poloha“. V nabídce služeb opět postrádám jakékoliv indoorové pohybové aktivity a kosmetické služby. U Wellness hotelu Marlin souhlasím s označením rodinný, jelikož nabízené služby jsou většinou rodinného typu. Hotel má mizernou nabídku jak indoorových pohybových aktivit (fitcentrum se třemi stroji, z toho dva jsou aerobní trenažéry, nepokládám za plnohodnotné zařízení), tak regeneračních a relaxačních procedur (masážní křeslo a masážní sprchu – u těchto procedur je nevýhodou absence osobního kontaktu). Osobní trenér, výživový poradce a kosmetické služby a chybí v nabídce úplně. Jako poslední z nevyhovujících hotelů je Wellness hotel V Nebi. Z nabídky služeb tohoto hotelu je patrné, že se zaměřil na relaxační a regenerační stránku wellness. V této oblasti splňuje veškeré požadavky. Dvě věci ale přesto chybí do plného uspokojení wellness klienta. První je absence jakékoliv indoorové pohybové aktivity a druhou je málo vídaná absence social wellness (rodinné pobyty, firemní nebo kongresové akce).

Z provedeného výzkumu vyplývá, že převážná většina hotelů nenabízí svým zákazníkům adekvátní indoorové pohybové aktivity. Nabídka služeb se skládá

z regeneračních a relaxačních procedur jako jsou masáže, koupele, zábaly atd., ale absolutně se zapomíná na pohybovou stránku wellness. Z analýzy vyplývá, že wellness si hotely, nebo spíše jejich majitelé, vysvětlují jako synonymum relaxace a regenerace a to se také odráží v nabídce služeb. Zapomínají na to, že podstatou wellness je fyzická a duševní rovnováha. V nabídce pohybové aktivity hotely zapomínají na zimní období. Cyklovýlety, nordic walking jsou pohybové aktivity, které jsou atraktivní pouze pro část roku. Co ale nabídnou klientům v zimním období? Všichni lidé nejezdí v zimě lyžovat a právě proto hledají na zimu wellness hotely, kde by mohli zároveň provozovat pohybovou aktivitu a zároveň regenerovat.

V čem vidím velký potenciál u českých wellness hotelů je nabídka „wellness zdravého stravování“ a služeb výživového poradce. Z výzkumu vyplynulo, že hotely připravují snídani formou bufetu a oběd nabídkou dvou menu a k tomu jako doplněk zeleninu či zeleninové saláty. To, že hosté mají možnost individuální přípravy pokrmů, ještě nespĺňuje požadavky wellness stravování. Hosté wellness hotelů navštěvují tyto zařízení i proto, aby změnili svůj životní styl, a pokud jim nemá kdo poradit, není možné, aby věděli, jakou cestou přesně jít. Samozřejmě je možné namítat, že kdo bude chtít změnit životní styl, nepotřebuje k tomu výživového poradce, ale to potom tito hosté nemusí jezdit ani do wellness hotelů či wellness zařízení.

Informace k provedenému výzkumu jsem získala analýzou sekundární dat oficiálních webových stránek hotelů, metodou nestandardizovaného rozhovoru s manažery a zaměstnanci hotelů a získkem primárních dat, kdy jsem osobně navštívila tři ze zkoumaných hotelů.

Na základě předložených výsledků je patrné, že diplomová práce má teoretický přínos v oblasti wellness a hlavně hotelového wellness. Jelikož jsem získané informace chtěla uplatnit v praxi, kontaktovala jsem pana Fischera, člena představenstva České akademie Wellness, jestli nechtějí moji diplomovou práci použít v projektu Certifikace wellness zařízení v České republice. Jelikož v současné době probíhá dotazníkové šetření u široké veřejnosti, na spolupráci jsme se nedomluvili.

## 7 DISKUZE

Téma diplomové práce jsem si vybrala, protože mě zajímal současný stav služeb wellness hotelů v České republice. Ze zkušeností vím, že spousta wellness zařízení nemá pojetí o tom, co všechno pojem wellness znamená.

Během psaní diplomové práce jsem narazila na problém, že je stále málo českých publikací věnujících se problematice wellness. Informace o historii a dimenzích wellness jsem musela čerpat z oficiálních webových stránek National Wellness Institute.

Při získávání informací o službách wellness hotelů jsem se v několika případech setkala při komunikaci s managementem hotelu s neochotou cokoli sdělit. Jakmile jsem se představila jako studentka vysoké školy, která píše diplomovou práci, a chtěla by získat pár informací o nabízených službách hotelu, odpovědi jsem se buď nedočkala, nebo jsem na ně čekala i měsíc. Když jsem ale vystupovala jako potenciální host, obdržela jsem informace ihned nebo v případě emailové komunikace obratem. Pokud se vedení hotelů bojí, že mi vyradí nějaké tajné informace, neměli by dávat 90% informací na internet. Z části mi samozřejmě šlo o získání informací, ale také jsem chtěla zjistit, jestli bude vedení hotelů ochotno komunikovat s člověkem, který, ač vysokoškolák, shání podrobné informace o hotelových službách.

Co mě během výzkumu opravdu zarazilo, bylo upozornění Wellness hotelu V Nebi, že z důvodu klidného průběhu relaxačních pobytů je zcela nevhodný pobyt pro děti do deseti let. Víím, že každý si může nastavit podmínky pro čerpání wellness služeb podle vlastního uvážení, ale zakazovat wellness pobyty rodinám s dětmi není podle mého názoru ten nejlepší přístup.

Wellness hotel Panorama sice nabízí ubytování pro děti za zvýhodněnou cenu, ale wellness pobyty jsou v tomto hotelu orientované na dvojice a s převahou nejsou pro děti příliš vhodné. Když tedy přijede do hotelu Panorama rodina s dětmi a rozhodne se vyzkoušet některou z nabízených wellness služeb, budou asi děti muset během procedur zůstat na pokoji, aby rodiče při koupání ve whirlpoolu moc nevyrušovaly. Z těchto konkrétních případů je zřejmé, že některé hotely nikdy neslyšely o pojmu „social wellness“.

Během psaní práce jsem se spojila s panem Fischerem, členem představenstva České asociace wellness, a zajímala se o projekt české certifikace wellness zařízení. Z komunikace s panem Fischerem vyplynulo, že v současné době byl zpracován průzkum potřeb zákazníků pro wellness sektor. Projekt by měl být ukončen do konce letošního roku a na jeho základě se

bude zpracovávat certifikace a klasifikace wellness v České republice. Dle odhadu pana Fischera se bude moct začít s certifikací a klasifikací koncem roku 2011.

## 8 SOUHRN

Diplomová práce se zabývala analýzou služeb hotelů v České republice, které ve svém názvu používají označení wellness. Výsledky analýzy jsem porovnávala s kritérii certifikace pro udělení označení „wellness hotel“ vypracované a používané Německou asociací wellness a stanovila, zda zkoumané hotely oprávněně používají označení wellness.

V teoretické části diplomové jsem se věnovala definování pojmů volný čas, rekreace, wellness a cestovní ruch. U pojmu wellness jsem se podrobněji zajímala o definici slova, historický vývoj a jednotlivé části. Dále jsem představila wellness jako součást cestovního ruchu.

Součástí další kapitoly je vytyčení cílů, úkolů a uvedení použité metodiky.

Hlavní část práce charakterizuje jednotlivé zkoumané hotely a nabídku jejich služeb. Služby jsou hodnoceny z několika hledisek, jako například pohybového, regeneračně – relaxačního, ubytovacího a dalších. V závěru jsou vysvětleny důvody, proč by některé hotely neměly používat označení wellness. Následují návrhy a doporučení, které mohou wellness hotelům pomoci zkvalitnit nabízené služby.

## **9 SUMMARY**

The diploma thesis deals with analysis of hotels in the Czech Republic that use the term “wellness” in their official names. The results of the analysis were compared with the certification criteria for “wellness hotels” used by the German Wellness Association and further it was examined whether the title was used appropriately by the Czech hotels.

In the theoretical part of the diploma thesis the following terms were defined: free time, recreation, wellness, tourism. The term wellness was more closely observed from the point of view of the definition of the word and from the historical development point of view and also from other aspects. Further, the wellness was introduced as a part of tourism. Part of the next chapter is created by setting the aims and tasks of the thesis and it also lists used methodology.

The main part explores the characteristics of researched hotels and their services. Services are evaluated from different criteria such as the exercise possibility, possibility of regeneration or relaxation, accommodation aspects and others. The conclusion explains the reasons why some examined hotels should not use the title “wellness.” Advice and recommendations follows that can help improve the level of services of wellness hotels.

## 10 REFERENČNÍ SEZNAM

- Blahušová, E. (2009). *Wellness: jak si udržet zdraví a pohodu*. Velké Bílovice: TeMi CZ.
- Blahušová, E. (2005). *Životní styl wellness, zdravé cvičení pro pohodu*. Praha: Olympia.
- Cathala, H. (2007). *Wellness: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: Grada Publishing.
- Corbin, Ch., Ruth, L. (2000). *Concepts of physical fitness: aktive lifestyle for wellness*. Boston: McGraw – Hill.
- Buzková, K. (2006). *Fitness jóga: harmonické cvičení těla i duše*. Praha: Grada Publishing
- Čertík, M. (2001). *Cestovní ruch: vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF.
- Dohnal, T. (2002). *Koncepce a metodika systému komunální rekreace na úrovni obce*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Dohnal, T., Hobza, V., Šlachta, R. a kol. (2007). *Vybrané kapitoly z komunální rekreace*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Foret, M., Foretová, V. (2001). *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. Praha: Grada.
- Francová, E. (2003). *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Frömel, K. (2002). *Kompedium psaní a publikování v kinantropologii*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Hodaň, B. (1997). *Tělesná kultura – sociokulturní fenomén: východiska a vztahy*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Hodaň, B., Dohnal, T. (2005). *Rekreologie*. Olomouc: HANEX.
- Hoegr, W, Hoegr, S. (2009). *Fitness and wellness*. Belmont: Wadsworth Cengage Learning.
- Horx, Matthias (2005) *Der Selfness Trend: Was kommt nach Wellness?*. Zukunftsinstitut GmbH.
- Kahuda, F. (1965). *Výzkumné metody v sociologii: teorie a praxe sociologických výzkumů*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- Kaufmann, E., Hansruedi, M. (2001). *Wellness Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry*. Berne: Univerzity of Berne.
- Kiral'ová, A. (2003). *Marketing: Destinace cestovního ruchu*. Praha: Ekopress.
- Kolouch, V., Welburn, H. M. (2007). *Začínáme ve fitness*. Brno: Computer Press
- Koudelka, Schneider, F. (1993). *Úvod do základů sociologického výzkumu*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- Lesová, M. (2008). *Wellness a hotelové sporty*. Praha: Vysoká škola hotelnictví.
- Lhotáková, Z. (2005) *Bazény*. Brno: ERA.
- Maříková, H. et al. (1996). *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.

- Milerová, H. (2003). *Aqua – fitness: plavání, aqua – gymnastika, aqua – aerobik*. Praha: Grada Publishing.
- Nemčanský, M. (1999). *Odvětví cestovního ruchu*. Opava: Slezská univerzita.
- Pásková, M., Zelenka, J. (2002). *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj.
- Poděbradský, J. (2008) *Wellness v ČR*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
- Tröndle, P. (2008). *Wellness: domácí rozmazlování*. Praha: Grada.
- Williams, M. (1993). *Lifetime fitness and wellness: a personal choice*. Dubuque: Brown and Benchmark.

## INTERNETOVÉ ZDROJE

Anonymus: Aerobik

(Retrieved 12.1.2010 from World Wide Web <http://aerobik.aerobic.sweb.cz/step-aerobik.htm>)

Anonymus, Česká asociace wellness

(Retrieved 11.1.2010 from World Wide Web <http://www.spa-wellness.cz/main.php?lnk=2a2b2c2d2f2f101112121515161718181a1b1c1d1e1f000102>)

Anonymous: Deutsche Wellness Verband

(Retrieved 12.4.2010 from World Wide Web

[http://www.wellnessverband.de/hotellerie\\_und\\_tourismus/zertifizierung.php](http://www.wellnessverband.de/hotellerie_und_tourismus/zertifizierung.php))

Anonymous, Emotional Wellness

(Retrieved 10.1.2010 from World Wide Web <http://definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/emotional-wellness.html>)

Anonymous, Environmental Wellness

(Retrieved 10.1.2010 from World Wide Web <http://definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/enviromental-wellness.html>)

Anonymous, Financial Wellness

(Retrieved 11.1.2010 from World Wide Web <http://definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/financial-wellness.html>)

Anonymus, Floating

(Retrieved 13.1.2010 from World Wide Web <http://www.mineralfit.cz/domaci-lekar-clanek/floating-relaxace-ve-stavu-beztize-555/#article-body>)

Anonymous, Intellectual Wellness



(Retrieved 10.1.2010 from World Wide Web <http://definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/intellectual-wellness.html>)

Anonymous, Medical Wellness

(Retrieved 10.1.2010 from World Wide Web <http://definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/medical-wellness.html>)

Anonymous, Mental Wellness

(Retrieved 10.1.2010 from World Wide Web <http://definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/mental-wellness.html>)

Anonymous, Occupational Wellness

(Retrieved 10.1.2010 from World Wide Web <http://definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/occupational-wellness.html>)

Anonymous, Physical Wellness

(Retrieved 11.1.2010 from World Wide Web <http://definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/physical-wellness.html>)

Anonymous, Relaxační procedury

(Retrieved 13.1.2010 from World Wide Web [http://www.saechsische-staatsbaeder.de/CZ/abc\\_be.html](http://www.saechsische-staatsbaeder.de/CZ/abc_be.html))

Anonymous, Social Wellness

(Retrieved 10.1.2010 from World Wide Web <http://definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/social-wellness.html>)

Anonymous, Spiritual Wellness

(Retrieved 10.1.2010 from World Wide Web <http://definitionofwellness.com/dimensions-of-wellness/spiritual-wellness.html>)

<http://definitionofwellness.com>

<http://medicalwellnessassociation.com>

Anonymous, Wellness Wheel and Guide

(Retrieved 13.1.2010 from World Wide Web

<http://www.washington.edu/provost/studentlife/healthandwellness/students/wellnesswheel.html>)

Anonymous, Ambra Residence Wellness hotel

(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.hotel-ambra.cz/>)

Anonymous, Diana Wellness hotel

(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.diana-losiny.cz/>)

Anonymous, Harrachovka Wellness hotel

(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.harrachovka.com/>)  
Anonymus, Francis Wellness hotel  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.hotelfrancis.cz/cs/>)  
Anonymus, Hotel Komorní hůrka Spa & Wellness  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.komornihurka.eu/main.php>)  
Anonymus, Wellness hotel Bohemia  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.hotelbohemia.cz/cz/>)  
Anonymus, Wellness hotel Bahenec  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.bahenec.cz/>)  
Anonymus, Wellness hotel Centráł  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.centrałkt.cz/>)  
Anonymus, Wellness hotel Frymburk  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.hotelfrymburk.cz/cz/>)  
Anonymus, Wellness hotel Gendorf  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.gendorf.cz/cz/>)  
Anonymus, Wellness hotel Horizont  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web  
<http://www.horizont.sumava.net/horizont/horizont.asp>)  
Anonymus, Wellness hotel Jean de Carro  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.jeandecarro.com/>)  
Anonymus, Wellness hotel Kazdův Dvůr  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.kazduvdvur.cz/>)  
Anonymus, Wellness hotel Marlin  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.wellnesshotelmarlin.cz/>)  
Anonymus, Wellness hotel Panorama  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.hotelpanorama.cz/>)  
Anonymus, Wellness hotel Step  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.wellness-hotel-step.cz/>)  
Anonymus, Wellness hotel Svornost  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.hotelsvornost.cz/cs/>)  
Anonymus, Wellness hotel Rezidence  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.rezidencenh.cz/cs/>)  
Anonymus, Wellness hotel V Nebi  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.vnebi.cz/cs/>)  
Anonymus, Wellness hotel Ambiente  
(Retrieved 8.4.2010 from World Wide Web <http://www.hotelambiente.cz/>)

## 11 PŘÍLOHY

Příloha 1.	Česká Asociace Wellness	84
Příloha 2.	Deutsche Wellness Verband	85
Příloha 3.	Diana wellness hotel	86
Příloha 4 .	Wellness hotel Frymburk	87
Příloha 5.	Wellness hotel Rezidence	88
Příloha 6.	Ambra Rezidence wellness hotel	89
Příloha 7.	Wellness hotel V Nebi	90
Příloha 8.	Wellness hotel Panorama	91
Příloha 9.	Průzkum potřeb zákazníků pro sector WELLNESS	92

## Příloha 1. Česká Asociace Wellness


VYHLEDÁVÁNÍ:  

ÚVODNÍ STRANA
CÍLE ČAW
VÝHODY PRO ČLENY
CERTIFIKÁT
PŘIHLÁŠKA
KONTAKTY

**Úvodní strana**

- Česká Asociace Wellness →
- Význam slova WELLNESS
- Členství v ČAW →
- Novinky ze světa wellness
- Životní styl
- Wellness poradna
- Velebhy a výstavy
- Inzerce
- Fotogalerie
- Wellness adresář →
- Katalog slev
- Virtuální prohlídky

**Přihlášení uživatele**

→ Jméno:

→ Heslo:

**Wellness noviny**

- **27/4/2010**  
Jarní World of Beauty & Spa - návštěvníci přicházeli se zájmem
- **26/4/2010**  
THINK COLOUR! Soutěž líčení 2010
- **26/4/2010**



**1. konference výživových poradců APR**  
Aktualizováno: 20/04/2010

**Stále probíhají přihlášky na 1. konferenci výživových poradců APR (Asociace pracovníků v regeneraci), která proběhne 11. - 12. května 2010 ve Vyškově.**

---

**Cestovní ruch na prahu 3. tisíciletí 11. ročník**  
Aktualizováno: 21/04/2010

19. a 20. 4. 2010 proběhl 11. ročník konference o cestovním ruchu „Cestovní ruch na prahu 3. tisíciletí“. **Záštitu nad konferencí převzal ministr pro místní rozvoj ČR Ing. Rostislav Vondruška.**

---

**Výsledky průzkumu potřeb zákazníků ve vybraných sektorech cestovního ruchu**  
Aktualizováno: 23/04/2010

ČAW aktivně spolupracuje s Ministerstvem pro místní rozvoj (MMR) na „Průzkumu potřeb zákazníků ve vybraných sektorech cestovního ruchu“

---

**Chcete se svými dětmi prožít velké prázdninové dobrodružství?**  
Aktualizováno: 15/04/2010

Pojedte s námi na týdenní pobyt na mystické místo s originálním programem. Letní dětský tábor 2010 pro rodiče, prarodiče a hlavně jejich ratolesti.

---

**Konference: Výstavba bazénů a wellness center**  
Aktualizováno: 13/04/2010

**INTERAKTIVNÍ MAPA**



Jakou masáž byste si rádi dopřáli?

KLASICKOU ŠVÉDSKOU 17%



THAJSKOU MASÁŽ 38%



ČOKOLÁDOVOU HORKÝMI KAMENY 43%



**Doporučujeme**

www.skyclub.cz



www.4health.cz



## Příloha 2. Deutsche Wellness Verband



**WELLNESS®**  
DEUTSCHER  
WELLNESS VERBAND



» SUCHE
DER UNABHÄNGIGE RATGEBER FÜR WELLNESS-GENIESSER UND WELLNESS-ANBIETER

- » NEWS
- » WIR ÜBER UNS
- » MITGLIED WERDEN
- » DEUTSCHER WELLNESS GIPFEL
- » INFODIENSTE
- » GESUND LEBEN
- » MEDICAL WELLNESS
- » HOTELLERIE & TOURISMUS
- » BÄDER & THERMEN
- » BEWEGUNG & SPORT
- » SPA & BEAUTY
- » BEHANDLUNG & BERATUNG
- » ESSEN & TRINKEN
- » CONSULTING & DESIGN
- » BERUF & KARRIERE
- » NUR FÜR MITGLIEDER

---

- » NEWSLETTER
- » FACHAKADEMIE WELLNESS
- » RSS

---

» ENGLISH

### WELLNESS ADRESSEN

Wir lassen Wellness-Anbieter testen: Hotels, Spas, Thermen, medizinische Einrichtungen, ... Hier finden Sie alle aktuellen Adressen - sorgfältig geprüft, ausgezeichnet und empfohlen vom Deutschen Wellness Verband.



### WELLNESS-KONFERENZ 2010

Feiern Sie mit uns 20 Jahre Wellness in Deutschland - 20 Jahre Deutscher Wellness Verband: Kommen Sie am 22. und 23. August nach Düsseldorf zum großen Deutschen Wellness Gipfel und erleben Sie unser Top Event 2010!



UNSER NEUES FACHBUCH

### SPA 2010

SPA 2010: Neues Handbuch mit Insider-Wissen. Eine verlässliche Quelle mit aktuellen Informationen, Analysen, Zahlen und Fakten! Unzählige Ideen und Inspirationen, die sich umgehend erfolgreich in der Praxis umsetzen lassen.



PREMIUM SELECTION

### TOP WELLNESS HOTELS

Diese Hotels haben die anspruchsvollste Qualitätsprüfung unseres Verbandes bestanden und bieten darüber hinaus ein Höchstmaß an persönlichem Service und individueller Betreuung. Die PREMIUM SELECTION Wellnesshotels sind unsere Besten.




WELLNESS

### Příloha 3. Wellness balíček Wellness hotelu Diana

# WELLNESS BEAUTY

## ANEŽ VÍKENDOVÉ HÝČKÁNÍ PRO ŽENY I MUŽE

Motto: - I Vy si zasloužíte víkend pro sebe,  
odpočíte si a buďte ještě krásnější!



**Místo konání:**  
moderní a špičkově vybavený Wellness hotel DIANA je umístěn na lázeňském vrchu (600 m n.m.) s výhledem na hřeben hrubého Jeseníku, na okraji lázeňského městečka Velké Losiny s jedinečnými silnými termálními prameny, léčící pohybový a nervový aparát. V lázeňské městě Velké Losiny jsou přístupné venkovní termální lázně s teplotou vody 30-33 stupňů, nalézá se zde jen z nejnavštěvovanější renesančních zámků severní Moravy a dále jedinečná funkční historická papírna. Okolí je vhodné pro pěší turistiku i cykloturistiku. Nově lze využít lázeňský express, který s Vámi objede Velké Losiny a navštíví zajímavá místa.

## Wellness hotel Diana Velké Losiny

23. 4. – 25. 4. 2010

**Ubytování:**  
1) komfortně a moderně vybavené dvoulůžkové pokoje s příslušenstvím pro 2 dospělé osoby  
2) komfortní rodinná apartmá s příslušenstvím s možností ubytování 2 dospělých + 1-2 dětí

**Doprava:**  
Vlastní – Brno – Olomouc – Mohelnice – Šumperk – Velké Losiny

**Stravování:**  
snídaně a večeře formou švédských stolů

**Cena:**  
2. 690,- Kč cena pro dospělé osobu při ubytování ve dvoulůžkovém pokoji  
2. 490,- Kč pro neuvolněného doprovodu  
1. 590,- Kč pro děti 5-15 let  
1. 790,- Kč pro děti od 15 let na rodinném apartmá  
150 Kč /den příplatek pro dospělé osobu při ubytování v rodinném apartmá  
Zdarma děti do dovršení věku 5 let (bez nároku na lůžko)

**Cena zahrnuje:**  
veškeré cvičební hodiny  
2x denně Aerobic, Dance Aerobic, Body form,  
2x denně zdravotní pilates, Power yoga, Body balance  
2x denně Aquaerobic  
ubytování včetně snídaně a večeře formou švédských stolů  
výběr 3 základních procedur zdarma z nabídky hotelu  
vstup do hotelového bazénu, whirlpool a fitness, stolní tenis  
veškeré cvičební hodiny, denní speciální program a večerní show  
dárky pro každou účastnici od partnerů akce

Informace: Zita Svobodová tel: 777 175 113 e-mail: zita.svobodova@seznam.cz www.aerobiczita.cz

## Příloha 4. Wellness hotel Frymburk



**HOTEL**  
**FRYMBURK**  
wellness & spa

- Úvod
- Ubytování
- Gastronomie
- Wellness & Spa**
  - Wellness therapy
  - Wellness beauty
  - Spa
  - Saunový svět
  - Solná jeskyně
- Aquapark
- Sport
- Kongresové centrum
- Fotogalerie
- Ceniky
- Rezervace ubytování
- Last minute
- Speciální nabídka
- Naši zákazníci
- Naši partneři
- Průvodce okolím
- Kulturní kalendář akcí
- Kontaktní údaje
- Nabídka zaměstnání



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

zde se nacházíte: [Úvod](#) > wellness & spa



### Wellness & Spa

- otevírací doba: denně od 10:00 do 21:00
- informace a rezervace na wellness recepci **tel.: +420 380 300 330**

Wellness & Spa Hotelu Frymburk je nejlépe vybavené hotelové wellness zařízení v České republice. Je rozděleno na několik částí podle druhu procedur. Wellness služby vám poskytne profesionálně školený personál.

Vyberte si z našich wellness & spa služeb:

- wellness therapy** - masáže, zábaly, světelná terapie
- wellness beauty** - kosmetické kúry, péče o pleť, manikura, pedikura, kadeřnictví.
- spa** - různé druhy koupelí a lázní, hydromasáže apod.
- saunový svět** - různé sauny, sněžná jeskyně, orientální lázeň ad.
- solná jeskyně** - relaxace v jedinečném mikroklimatu







## Příloha 5. Wellness hotel Residence


Wellness hotel Residence  
v rekonstruovaném městském paláci

WELLNESS HOTEL ★★★★★  
**REZIDENCE**

Wellness Hotel Residence je součástí skupiny MANE

čeština english deutsch

Wellness hotel Ubytování a služby Nové hrady a okolí Sport a wellness Ceníky Kontakt



**Volnočasové aktivity**  
Připravili jsme pro Vás tyto volnočasové aktivity:  
Nordic walking Kurz malování  
Umění relaxace Kurz společenského tance  
Klikněte zde pro další informace a kompletní kalendář aktivit.

Rezervace ubytování Plánovaný příjezd:   Plánovaný odjezd:   Počet osob:  **REZERVOVAT**

**Last Minute!** [více](#)  
**ŽHAVÁ LETNÍ NABÍDKA...KVĚTEN**  
...léto se nezdá být daleko a s ním i naše zvýhodněná nabídka wellness programů. Vyberte si wellness program z naší nabídky a objednejte právě nyní za zvýhodněné ceny v termínech 6.-9.5. a 13.-16.5. 2010 Prodloužený víkendový wellness program...

**Last Second!!** [více](#)  
**TOP nabídka...3.-6.5.2010...2.390,- Kč/osoba**  
...nabízíme Vám ubytování s polopenzí, 1 x částečnou masáž zad, krku a šíje a denní neomezený vstup do hotelové wellness oázy (bazén, sauna, vířivka, solná jeskyně a parní komora) za cenu 2.390,- Kč/osoba. Rezervujte na tel. 00420 724 130 399 nebo emailem n...


**Aktuality**  
**Tipy na květen 2010**  
Vážení a milí hosté,  
  
letní sezona se blíží milovými kroky a my Vám přinášíme výběr z naší nabídky kulturních představení a gastronomických specialit, které jsme připravili na květen 2010.  
  
**Kulturní akce:**  
7.-8.5. 2010 – 1. Buquoyké pivní slavnosti (výborná kuchyně s excelentními pivy, hudební doprovod,  
moderovaný program a soutěže a lákadla ceny 8.5. 2010

**VOLNOČASOVÉ AKTIVITY** | **KULTURNÍ AKCE** | **TIPY NA VÝLET** | **KATALOG POBYTŮ**



## Příloha 6. Ambra Residence Wellness hotel

česky english deutsch



Nabídka pobytů Last minute O nás Fotogalerie Centrum vitality Kontakt

Aktuální nabídka pobytů na poslední chvíli Last minute

Sezónní nabídky pobytů s výhodnou cenou Mimořádná nabídka

Zveme Vás k prohlídce hotelu Videoklip

Nacházíte se: [Home](#) » Nabídka pobytů

### Mimořádná nabídka

Léto s Ambrou  
Tour de fit Relax & jumping pobyt  
Cvičení s Leontýnkou  
Fit & wellness víkend

### Katalogová nabídka 2010

Týdenní wellness pobyt  
Vyberte si sami  
Uvolněte se  
V Ambře nejen o víkendu  
Prodloužený víkend  
Víkendová relaxace  
Medové dny - pobyt nejen pro zamilované  
Wellness víkend  
Happy body - wellness pro ženy  
Pobyty s dětmi - informace  
Hotelové ubytování  
Bonus

### Wellness hotel Residence Ambra - ubytování Luhačovice

Přijďte si užít skvělý wellness pobyt do hotelu Ambra v Luhačovicích. **Wellness, restaurace, firemní akce, ubytování, Luhačovice** a jejich lázeňské prostředí. To vše zde najdete.

Pod jednou střechou na vás čeká pohodlí a odpočinek v nadstandardně prostorných pokojích a zároveň výborná kuchyně s bohatým výběrem jídel a nápojů v restauraci, lobby baru a letní zahrádce.


Nezbytným doplňkem a chloubou je vnitřní hotelový **bazén** s protiproudou a whirlpoolem, který mohou hoteloví hosté využívat **zdarma**. Moderní balneoprovoz Centrum vitality nabízí širokou škálu léčebných a velmi vyhledávaných **wellness procedur**.

Ke komfortu samozřejmě patří podzemní **garáže a parkoviště** přímo u hotelu.

Dále máme v nabídce **individuální programy** šité na míru, klasické **hotelové ubytování** a možnost pořádání **firemních akcí**, vzdělávacích kurzů, prezentací či porad.

Předností našeho hotelu je **celoroční nabídka služeb nutričního terapeuta** a specialisty v oboru diabetologie a obezitologie a **přístrojová diagnostika pleti**.

Ubytování Luhačovice? Jedině wellness hotel Residence Ambra - špičkové služby pod jednou střechou.



## Příloha 7. Wellness hotel V Nebí



**Úvod**

Hotel a ubytování

Wellness

Sport a volný čas

Fotogalerie

Rezervace

Novinky a akce




**Jarní akční wellness pobyty**

více informací v odkazu  
Novinky a akce


**DÁRKOVÉ POBYTY**

Darujte Vaším blízkým pohodový pobyt u nás V Nebí!. Více informací v odkazu Dárkový certifikát.

**NEBESKÉ SPA**


- vnitřní panoramatický bazén (30 °C)
- stylová finská sauna





**Hotel a ubytování**

- Hlavní informace
- Akční pobyty
- Pokoje a suity
- Restaurace
- Dárkový certifikát
- Fotogalerie




**Wellness**

- Nebeské spa
- Romantika pro dva
- Relaxační programy
- Relaxační procedury
- Termální whirlpool
- Finská sauna



**Sport a volný čas**

- Léto a cykloturistika
- Zima a lyžování
- Naše tipy
- Koně
- Nordic Walking




**Rezervace**

- Ceník
- Rezervace ubytování
- Poloha a příjezd
- Kontakt
- Všeobecné informace

## Příloha 8. Wellness hotel Panorama

**HOTEL PANORAMA** AKČNÍ NABÍDKA WELLNESS DÁRKOVÉ POUKAZY FOTOGALERIE KE STAŽENÍ



**Firmavice.cz**  
www.firmavice.cz  
DOPORUČUJEME

ČESKO NĚMECKO ANGLIE

[ÚVODNÍ STRÁNKA](#)

[ZÁKLADNÍ INFORMACE](#)

[HOTELOVÉ POKOJE](#)

[RESTAURACE & BAR](#)

[KONFERENCE, SEMINÁŘE](#)

[WELLNESS & BALNEO TERAPIE](#)

[OKOLNÍ VÝLETY A CÍLE](#)

[AKTUÁLNÍ ZPRÁVY A DOPORUČENÍ](#)

[KONTAKTUJTE NÁS](#)

  
masáž lávovými kameny

**DOVOLENA** **KONFERENCE** **WELLNESS CENTRUM**

**Pohlazení těla a duše**  
(2 noci/3 dny)  
[Více informací...](#)

**„Spa“ pobyt**  
(3 noci/4 dny)  
[Více informací...](#)

**Valentýnský víkend ve dvou**  
(2 noci, 3 dny)  
[Více informací...](#)

**Víkend ve dvou**  
(2 noci, 3 dny)  
[Více informací...](#)

**Velikonoční wellness pobyt**  
(4 dny/3 noci)  
[Více informací...](#)

**O hotelu...**

### Wellness Hotel Panorama - Wellnes Víkend, Wellness Pobyty - Ubytování Jižní Morava

Hledáte-li *ubytování na Jižní Moravě*, pak jste na správné adrese. Náš wellness hotel Panorama je ideálním výchozím bodem k návštěvě mnoha míst Jižní Moravy, především Moravského krasu. Standardní ubytování a *víkendové pobyty* v jejich klasické podobě doplňujeme velmi kvalitní a širokou nabídkou služeb wellness a spa.

**Wellness víkendy a pobyty, víkend pro dva, zdraví, relaxace...**

V oblasti Jižní Moravy a Moravského krasu je hotel Panorama specialistou na wellness víkendy a pobyty, zahrnující relaxační služby a lázeňské procedury. Nabízíme několik možností, jak prožít krásný *wellness víkend* na Jižní Moravě. Ubytování spojené s wellness je dnes nejen žádané ale i blahodárné pro Vaše zdraví. Naše oblíbené

## Příloha 9. Průzkum potřeb zákazníků pro sector WELLNESS



EVROPSKÁ UNIE  
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ  
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



VEŘEJNÁ ZAKÁZKA

„Průzkumy potřeb zákazníků pro sektory hotelnictví, gastronomie,  
catering, wellness, průvodců, cestovních kanceláří a agentur“

ZÁVĚREČNÁ SOUHRNNÁ ZPRÁVA

### **Průzkum potřeb zákazníků pro sektor WELLNESS**

Pro  
**MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ**

zpracovala  
**INCOMA GfK**

DUBEN 2010



## **OBSAH**

### **1. VYUŽITÍ SLUŽEB WELLNESS**

#### *1.1 OBECNÁ FREKVENCE VYUŽITÍ*

### **2. VYBAVENÍ WELLNESS, JEHO DŮLEŽITOST A VYUŽITÍ**

#### *2.1 DŮLEŽITOST OBECNÝCH CHARAKTERISTIK WELLNESS ZAŘÍZENÍ*

#### *2.2 DŮLEŽITOST VYBAVENÍ PŘI VÝBĚRU WELLNESS ZAŘÍZENÍ*

#### *2.3 NABÍDKA VYBAVENÍ A SLUŽEB V NAPOSLEDY NAVŠTÍVENÉM WELLNESS ZAŘÍZENÍ*

#### *2.4 VYUŽITÍ VYBAVENÍ WELLNESS ZAŘÍZENÍ*

### **3. SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝMI SLUŽBAMI WELLNESS**

#### *3.1 HODNOCENÍ CELKOVÉ SPOKOJENOSTI*

#### *3.2 SPOKOJENOST S VYBAVENÍM WELLNESS ZAŘÍZENÍ*

### **4. VNÍMÁNÍ WELLNESS**

#### *4.1 VZTAH K VÝROKŮM TÝKAJÍCÍM SE WELLNESS*

#### *4.2 POVĚDOMÍ O POJMECH VZTAHUJÍCÍCH SE K WELLNESS*

### **5. POSTOJ K CERTIFIKACI WELLNESS ZAŘÍZENÍ**

## 1. VYUŽITÍ SLUŽEB WELLNESS

Využití služeb wellness center, stejně jako další aspekty tohoto sektoru služeb sledované v předkládané zprávě z výzkumu provedeného společností INCOMA GfK pro Ministerstvo pro místní rozvoj, byly sledovány formou dotazování specifické cílové skupiny respondentů, která byla do tohoto výzkumu zařazena. Jedná se o respondenty ve věku 18 a více let, kteří se v posledním půlroce nezúčastnili výzkumu trhu či výzkumu veřejného mínění, nepracují v mediální či výzkumné oblasti nebo oblasti fitness a wellness služeb a konečně kteří sportují alespoň dvakrát týdně a v posledním půlroce využili služeb wellness centra.

Doplňkově bylo sledováno porozumění pojmu wellness u reprezentativního vzorku populace ČR.

### 1.1. OBECNÁ FREKVENCE VYUŽITÍ

Frekvence využití wellness zařízení byla sledována u lidí, kteří jsou **aktivní sportovci** – sportují alespoň 2 x týdně. Frekvence **2 – 3x týdně** je charakteristická pro dvě třetiny sportujících; naopak denně sportuje 15% z nich. Mezi často sportujícími (4 x týdně a častěji) je vyšší podíl mužů, vysokoškoláků, lidí z velkých měst.

Ve zmíněné skupině lidí využívá **wellness zařízení** pravidelně a často (aspoň jednou za týden) **24% respondentů**. Návštěvu alespoň jednou za měsíc připouští 37%. Charakteristická je vyšší frekvence návštěv u vzdělanějších, lépe situovaných respondentů a u obyvatel větších měst.



## 2. VYBAVENÍ WELLNESS, JEHO DŮLEŽITOST A VYUŽITÍ

Respondenti subjektivně hodnotili důležitost jednotlivých charakteristik, vybavení a nabízených služeb wellness center. Při hodnocení důležitosti využívali školních známek, kde 1=velice důležité, 5=zcela nedůležité. Pro potřeby analýzy byly využity průměrné hodnoty ze známek udělených respondenty jednotlivým vlastnostem.

### 2.1. DŮLEŽITOST OBECNÝCH CHARAKTERISTIK WELLNESS ZAŘÍZENÍ

Jednoznačně **nejdůležitějším parametrem** wellness centra (se školní známkou 1,22) je udržování **čistoty a hygieny** – „velmi důležité“ pro 81% dotázaných (nadprůměrně zejména starší, ženy, vzdělaní, obyvatelé větších měst). Se známkami mezi 1,3 – 1,37 následují **požadavky na personál**: vstřícnost, přátelský přístup a kvalifikace. Možnost získání informací přímo na recepci byla hodnocena známkou 1,59, další kritéria se již pohybují v hodnotách nad 2

(typický je nezáměr části klientů – ani důležité, ani nedůležité.): 2,16 zavádění nových trendů a metod, kolem 2,3 možnost osobních trenérů, architektonické řešení, poradenství o výživě a pitném režimu. Relativně **málo** dotázaných považuje za důležité propojení se **službami lékaře** (spolupráci se zdravotnickým zařízením, diagnostické prohlídky – jsou důležitější pro ženy, starší klienty a v případě malých lázeňských měst) a nabídku venkovních aktivit.

## 2.2. DŮLEŽITOST VYBAVENÍ A SLUŽEB PŘI VÝBĚRU WELLNESS ZAŘÍZENÍ

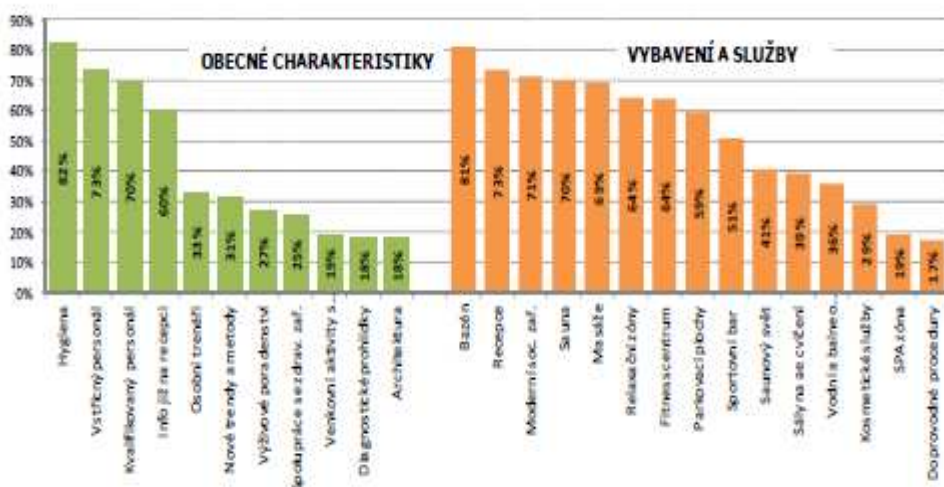
Naprostá většina respondentů považuje za základní pilíř nabídky wellness centra **bazén** (81% - musí být, známka 1,24), pro cca 70% je nutností i **recepce, moderní sociální zařízení, sauna** a nabídka **masáží** (známka kolem 1,4), těsně následují relaxační zóny a fitness centrum. Relativně vysokou důležitost má přítomnost sportovního baru a dostatečného parkoviště.

Nižší je zájem o sály na cvičení (dáno nižším zájmem mužů, u žen známka 1,94), u dalších prvků jde často o přístup „může a nemusí“ u části klientů – to se týká saunového světa, kosmetických služeb, doprovodných procedur, balneoprocedur.

V případě vitálního světa, SPA zóny a částečně i kardiozóny je kromě indiferentního postoje častá i neznalost náplně pojmu – „neví“ až čtvrtina dotázaných (viz též kapitola 4.2.)

### DŮLEŽITOST CHARAKTERISTIK A VYBAVENÍ WELLNESS CENTER

% respondentů, považujících parametr za „VELMI DŮLEŽITÝ“



## 2.3. NABÍDKA VYBAVENÍ A SLUŽEB V NAPOSLEDY NAVŠTÍVENÉM WELLNESS ZAŘÍZENÍ

Prakticky všechna navštívená wellness centra měla k dispozici **recepce**, kolem 90% nabízelo **saunu, masáže, bazén, moderní sociální zařízení a fitness centrum**.

Přítomnost relaxačních zón, parkoviště a sportovního baru zaznamenalo cca ¾ dotázaných, aerobní sály 2/3. Více než polovina center nabízela zákazníkům kosmetické služby, balneoprocedury, saunový svět. U **dalších prvků** vybavení a služeb je penetrace nižší, často však zejména z důvodu **neznalosti pojmu** nebo **nezájmu o službu** (SPA, vitální svět, kosmetické služby u mužů, cardiozóna – kolem 40% „neví“, atd.)

#### 2.4. VYUŽITÍ VYBAVENÍ WELLNESS ZAŘÍZENÍ

Míra využití vybavení a služeb wellness center závisí jednak na více faktorech – na **nabídce wellness centra**, na skutečnosti, zda nabídku zákazník vůbec zaznamenal, a samozřejmě na míře jeho zájmu o ni. Z tohoto hlediska je možné služby a vybavení rozdělit na několik skupin :

<p><b>VELKÁ NABÍDKA, ČASTÉ VYUŽITÍ</b></p> <p>Služby recepce Moderní sociální zařízení Bazén Parkoviště Sportovní bar</p>	<p><b>STŘEDNÍ NABÍDKA, STŘEDNÍ VYUŽITÍ</b> Saunový svět</p>
<p><b>VELKÁ NABÍDKA, STŘEDNÍ VYUŽITÍ</b></p> <p>Sauna Relaxační zóny Fitness centrum Masáže</p>	<p><b>STŘEDNÍ NABÍDKA, NIŽŠÍ VYUŽITÍ</b> Sály na ae cvičení Kosmetické služby Vodní a balneo procedury</p>
	<p><b>MALÉ POVĚDOMÍ O NABÍDCE, NIŽŠÍ VYUŽITÍ</b></p> <p>SPA zóna Cardio zóna Vitální svět Doprovodné procedury</p>

Speciálně byla zjišťována míra využití **posilovny** v rámci wellness center. Její využití připouští necelá polovina návštěvníků (48%), více muži, vzdělanější respondenti, využití klesá s rostoucím věkem. S odborným dohledem posiluje raději 40% z nich (spíše ženy a starší cvičenci) – trenér je pro ně zárukou správného a bezpečného provádění cviků a odborných rad. Samostatně cvičí raději 47%, kteří si rádi sami stanoví tempo a zátěž při cvičení.

### 3.SPOKOJENOST S NAPOSLEDY VYUŽITÝMI SLUŽBAMI WELLNESS

*Spokojenost s jednotlivými charakteristikami naposledy využitého wellness centra byla podobně jako jejich důležitost hodnocena na školní stupnici známek, kde 1=velice spokojen/a, 5=zcela nespokojen/a. Pro potřeby analýzy byly opět využity průměrné hodnoty z udělených známek.*

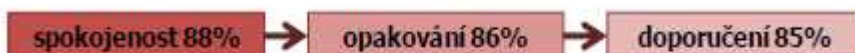




### 3.1. HODNOCENÍ CELKOVÉ SPOKOJENOSTI

**Míra spokojenosti** s wellness zařízeními je obecně **velmi vysoká** – návštěvníci je hodnotili průměrnou školní známkou 1,69, zcela bylo spokojeno 44%. Podíl nespokojených je pouhá 2%, je mezi nimi však vyšší zastoupení mužů.

Tomu odpovídá i **vysoký podíl** respondentů, kteří by naposledy navštívené wellness centrum chtěli navštívit **opakovaně** – zájem projevuje 86% (44% „určitě ano“, zájem je nejzřetelnější u mladých respondentů a logicky u častých návštěvníků). 85% návštěvníků by wellness doporučilo i svým přátelům (pochopitelně zejména ti, kteří byli se službami nejspokojenější).



### 3.2. SPOKOJENOST S OBEČNÝMI CHARAKTERISTIKAMI WELLNESS ZAŘÍZENÍ

Kritéria, která jsou hodnocena jako nejdůležitější, jsou charakteristická i **vysokou mírou spokojenosti** zákazníků (byť udělené „školní známky“ jsou v průměru poněkud nižší) – jde zejména o hygienické standardy (65% „zcela spokojeno“, známka 1,43), vstřícnost a odbornost personálu (54% zcela spokojeno), možnost získání informací hned na recepci: poslední jmenovaná kritéria jsou hodnocena známkami mezi 1,52 až 1,59.

Na poněkud nižší míře spokojenosti (malý podíl zcela spokojených) s dalšími kritérii se podílí skutečnost, že klienti charakteristikám nepřikládají takovou důležitost a buď je hodnotí indiferentně (ani spokojen, ani nespokojen), nebo je ohodnotit nedokážou (hodnocení poradenství, spolupráce se zdravotníky).

## 4. VNÍMÁNÍ WELLNESS

### 4.1. VZTAH K VÝROKŮM TÝKAJÍCÍM SE WELLNESS

Velká většina dotazovaných se shodne na **pozitivním působení** wellness aktivit na lidské zdraví. Bezvýhradný souhlas (celkově 58%, známka 1,48) roste s věkem, vyšší vzdělání, velikost místa bydliště i výškou příjmu. Podobně kladné je (1,59, zcela souhlasí 50%) přijetí výroku o existenci wellness programů pro všechny věkové kategorie (nejblíže k výroku mají přirozeně důchodci, dále vysokoškoláci, sportovci).

**Nejednoznačný** je názor dotazovaných na **srovnání úrovně** wellness center v ČR a v zahraničí. U výroků „Wellness centra v ČR mají špičkovou úroveň i v porovnání s Evropou“ i „Wellness centra v ČR nedosahují svojí kvalitou úrovně v západní Evropě“ se objevila téměř 50% skupina lidí, kteří **nedokázali výrok posoudit**. u zbylých převažoval **opatrný souhlas**

v případě špičkové úrovně center v ČR (známka 2,56) a víceméně vyrovnaný poměr souhlasu a nesouhlasu v případě srovnání wellness v ČR a západní Evropě.

#### 4.2. POVĚDOMÍ O POJMECH VZTAHUJÍCÍCH SE K WELLNESS

Z pojmů týkajících se světa wellness je nejznámější slovní spojení **wellness hotel**, který zná 72% dotázaných. Ostatní pojmy jsou známé podstatně nižšímu podílu dotázaných<sup>n</sup> mezi 40 – 35% se pohybují outdoor (40%) a indoor (35%) wellness, cardiozóna (37%), ještě nižší je znalost obsahu pojmů SPA zóna (32%) a vitální svět (26%). Pojmy obecně více deklarují jako známé ženy, vzdělanější respondenti a lidé ve věku 30-44 let; odchylky jsou však časté (starší lidé více znají pojem cardiozóna, muži pojem outdoor wellness atd.).

Deklarace znalosti pojmu **nemusí** vždy znamenat skutečné **porozumění** – v odpovědích jsou časté poměrně **vágní formulace** (opis pojmu bez představy o obsahu).

Obsah pojmů definovaný dotazovanými je následující:

**Wellness hotel:** hotel a wellness (51%), hotel s nabídkou wellness (21%), lázeňská léčebna, lázně (9%)

**Outdoor wellness:** sport a cvičení venku (17%), Wellness venku (14%), venkovní aktivity obecně (12%), venkovní bazén/sestava bazénů (8%), následují různé venkovní sporty (jízda na koni, cyklistika, in-line atd.)

**Indoor wellness:** wellness uvnitř (18%), aktivity/vše uvnitř (13%), cvičení uvnitř (9%), sauny (9%), krytý bazén/y (8%)

**Cardiozóna:** přístroje s monitorováním srdeční aktivity při cvičení (17%), srdce (8%), zóna pro posilování srdce (8%), prostor pro cvičení kardiaků (6%), poradenství jak cvičit a nepřepínat se (4%)

**SPA zóna:** lázeňská zóna (25%), vířivky, koupele (10%), masáže (7%), relaxační procedury (6%), bazén/y (6%), sauna/y (5%)

**Vitální svět:** obnovení/zvýšení vitality (12%), relaxační svět (10%), zdravý životní styl (6%), pohybový svět (5%) sauna/y (5%)

### 5. POSTOJ K CERTIFIKACI WELLNESS ZAŘÍZENÍ

Wellness zařízení s **certifikátem** kvality by preferovala **většina** (85%) dotazovaných – 41% určitě, 43% spíše ano; vyložený nesouhlas byl velmi vzácný. K lepší orientaci při výběru wellness centra by certifikace přispěla podle 69% respondentů, a podle 75% by měla pozitivní vliv na zlepšení poskytovaných služeb.

Poněkud **menší** je ochota za certifikované služby **příplácet** – tu vyjadřují cca 2/3 lidí, byť spíše váhavě („určitě ano“ jen 25%), nesouhlasí cca 12%. Vyšší ochota příplácet je zřetelná u starších respondentů, roste s frekvencí návštěv zařízení a též s velikostí místa dotazování.