

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Služby cestovního ruchu v lázeňském
městě Teplice nad Bečvou**

(Bakalářská práce)



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka

Eva Vokáčová

studijní program
obor

Logistika
Logistika cestovního ruchu

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Služby cestovního ruchu v lázeňském městě Teplice nad Bečvou**

Cíl práce:

Na základě analýzy služeb v lázeňském městě Teplice nad Bečvou a bezprostředním okolí navrhnout možná zlepšení nabídky služeb cestovního ruchu pro zvýšení atraktivity regionu.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Teoretická východiska problematiky
2. Charakteristika regionu
3. Analýza služeb cestovního ruchu v regionu
4. Návrhy a doporučení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 normostran textu

Seznam odborné literatury:

GROS, Ivan. Velká kniha logistiky. Praha: VŠCHT, 2016. ISBN: 978-80-7080-952-5

ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. 1. vyd. Praha : Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5

SCHEJBAL, Ctirad. Logistika cestovního ruchu. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2009. ISBN 978-80-87179-09-3.

ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. Výkladový slovník cestovního ruchu. Kompletně přeprac. a dopl. Praha: Linde, 2012. 768 s. ISBN 9788072018802.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Djamila Bekhedda

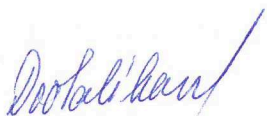
Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2018

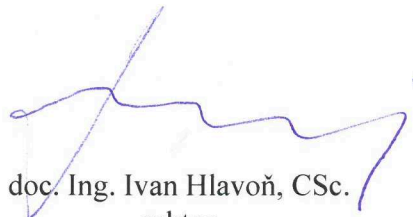
Datum odevzdání bakalářské práce:

4. 5. 2019

Přerov 31. 10. 2018



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat před tím o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s. prorektora pro vzdělávání.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze bakalářské práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 4. 5. 2019

.....

podpis

Poděkování

Děkuji své vedoucí práce, paní Mgr. Djamile Bekheddě, za odborné rady, připomínky, návrhy a celkové vedení bakalářské práce. Dále bych chtěla také poděkovat Mgr. Ireně Kalupové za velmi odborné rady a nápomoc při psaní bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá oblastí služeb cestovního ruchu v daném lázeňském městě. Zaměřuje se na charakteristiku regionu, zejména na lázeňství a přírodní a kulturně-historické předpoklady. V práci je provedena analýza poskytovaných služeb, následně zhodnocení a doporučení možného zlepšení nabídky služeb cestovního ruchu pro zvýšení atraktivity regionu.

Klíčová slova

klient, lázeňské zařízení, lázeňství, lázně, poskytování služeb, Teplice nad Bečvou, analýza

Annotation

The bachelor thesis deals with tourism services in a given spa town. It focuses on the characteristics of the region, especially on spa and natural and cultural-historical conditions. The thesis analyzes the services provided, then evaluates and recommends possible improvement of tourism services offer to increase the attractiveness of the region.

Keywords

client, spa facility, health resort, bath, providing services, Teplice nad Bečvou, analysis

Obsah

Úvod	9
1 Teoretická východiska problematiky	10
1.1 Cestovní ruch	10
1.1.1 Klasifikace cestovního ruchu.....	11
1.1.2 Druhy cestovního ruchu.....	12
1.1.3 Formy cestovního ruchu	12
1.1.4 Lázeňský cestovní ruch.....	13
1.2 Služby	18
1.2.1 Ubytovací služby v cestovním ruchu.....	19
1.2.2 Stravovací služby v cestovním ruchu	20
1.2.3 Český statistický úřad (ČSÚ).....	21
1.3 Konkurenceschopnost na trhu cestovního ruchu.....	22
1.4 Nástroje strategického marketingového řízení	24
2 Charakteristika regionu.....	25
2.1 Lázně Teplice nad Bečvou	28
2.2 Přírodní předpoklady	29
2.2.1 Zbrašovské aragonitové jeskyně.....	30
2.2.2 Hůrka u Hranic.....	32
2.2.3 Hranická propast	33
2.2.4 Teplická kyselka	34
2.3 Kulturně-historické předpoklady	35
3 Analýza služeb cestovního ruchu v regionu	41
3.1 Analýza poskytovaných služeb v Teplicích nad Bečvou a bezprostředním okolí....	41
3.1.1 Ubytovací služby	42
3.1.2 Stravovací služby	50

3.1.3	Služby pro volný čas.....	53
3.2	Analýza konkurence s lázněmi Poděbrady.....	55
3.2.1	Charakteristika Lázní Poděbrady.....	56
3.2.2	Ubytovací a stravovací služby v lázeňském městě Poděbrady.....	56
3.2.3	Služby pro volný čas.....	60
3.3	Zhodnocení výzkumu.....	62
3.4	SWOT analýza služeb lázeňského města Teplice nad Bečvou	64
4	Návrhy a doporučení.....	66
	Závěr	67
	Soupis bibliografických citací.....	68
	Seznam zkratek a značek	74
	Seznam ilustrací a tabulek	76

Úvod

Lázeňství je významnou součástí cestovního ruchu díky dlouhodobé tradici a bohatým přírodním atraktivitám v lázeňských místech. V České republice lázně nabízejí možnost pobytu v krásném přírodním prostředí, vysokou úroveň léčebné zdravotní péče a jsou také vyhledávané pro rekreační a kulturní využití. Takové lázeňské středisko se nachází i v místě mého trvalého pobytu a proto bude dále zkoumáno.

Cílem bakalářské práce je analyzovat služby v lázeňském městě Teplice nad Bečvou a bezprostředním okolí a navrhnout možné zlepšení nabídky služeb cestovního ruchu pro zvýšení atraktivity v regionu.

Práce je členěna do čtyř kapitol. První kapitola obsahuje teoretickou část, která se zabývá poznatky a informacemi získanými z odborné literatury a internetových zdrojů. Je zde zpracována problematika lázeňského cestovního ruchu a poskytovaných služeb.

V druhé části je detailněji popsáno zkoumané lázeňské místo se zaměřením na přírodní atraktivitu a kulturně – historické zajímavosti.

Třetí část se zabývá analýzou služeb cestovního ruchu v dané destinaci. Pro navržení případného zlepšení nabídky služeb je provedena analýza lázeňského města Teplice nad Bečvou a analýza poskytovaných služeb v lázeňském městě Poděbrady, aby byla zjištěna konkurenceschopnost na trhu. Pro analyzování služeb jsou využita recenze návštěvníků, pomocí webových stránek TripAdvisor a Booking.com. Závěrem této části pro vyhodnocování tržních příležitostí destinace je použitý nástroj marketingového řízení a SWOT analýza.

V poslední čtvrté části je snaha najít možné zlepšení nabídky služeb či navrhnout nové služby, které by mohly zlepšit návštěvnost destinace. Účelem je i doporučit poskytovatelům služeb na jaké služby se zaměřit lépe, aby byla dosažena větší síla v konkurenčním boji.

1 Teoretická východiska problematiky

Lázeňský cestovní ruch je specifickým druhem cestovního ruchu, a jelikož problematika v níže uvedené destinaci je spojena s lázeňským městečkem, tak je tato kapitola věnována lázeňství. Pro úspěšnost v cestovním ruchu je důležitá spokojenost zákazníků, která je ovlivněna úrovní a kvalitou služeb. Tím pádem vzniká na trhu konkurenční boj a je nutné získávat konkurenční výhody. Nápomocen může být standardní nástroj marketingového řízení, který se v praxi používá jako určení směru k dosažení úspěšnosti.

1.1 Cestovní ruch

„Cestovní ruch vždy zahrnuje cestování, ale ne každé cestování je cestovním ruchem. Cestovní ruch zahrnuje reakci, ale ne každá reakce je cestovním ruchem. Cestovní ruch se uskutečňuje ve volném čase, ale ne celý volný čas je věnován cestovnímu ruchu.“

[1, s. 6] Takto je alespoň částečně vymezena problematičnost cestovního ruchu. Cestovní ruch je vyjádřen několika definicemi, jimž je nejčastěji společné prostorové vymezení, kdy se jedná o pobyt dané osoby mimo trvalý pobyt. Dále vymezení obsahové a motivační aktivity, které jsou dále uvedeny v kvalifikaci cestovního ruchu. A také jejich daný časový horizont, který je odlišný od trvalého pobytu, viz tab. 1.1. [1]

Tab. 1.1 Vymezení cestovního ruchu podle statistiky

CESTUJÍCÍ	
Zahrnutí ve statistice CR - návštěvníci	Nezahrnutí ve statistice CR
Turisté: - domácí turisté - mezinárodní turisté	- cestující za výdělečnou pracovní činností - studenti - místní cestující
Jednodenní návštěvníci: - domácí jednodenní návštěvníci - mezinárodní jednodenní návštěvníci	- stálí přistěhovalci – imigranti - dočasní přistěhovalci - příslušníci ozbrojených sil

Zdroj: vlastní zpracování dle [1].

V cestovním ruchu je podstatné respektovat fakt, že lidé jsou hlavním objektem logistiky cestovního ruchu. Je nezbytné analyzování a respektování demografické charakteristiky turistických aktivit účastníků. Jedná se o věkovou skupinu, kvalifikační a majetkovou strukturu, dále fyzické a duševní potřeby a záliby návštěvníků. Proto je nutné vybudovat systém, který bude umět reagovat na nejrůznější požadavky zájemců. Logistika cestovního ruchu tedy zajišťuje přepravu a pobyt osob a zabezpečuje jejich požadavky a potřeby. [2] S rozvojem průmyslu cestovního ruchu, kdy dochází k nárůstu nejrůznějších podob poskytovaných služeb a množství destinací, je zapotřebí se také zabývat problematikou optimalizace. [3]

1.1.1 Klasifikace cestovního ruchu

V odborné literatuře se členění cestovního ruchu rozlišuje na druhy a formy. Jelikož názory autorů na problematiku cestovního ruchu nejsou jednotná, nejde uvést jednoznačné rozlišení. Autoři mají rozdílné názory hlavně v definování kritérií na rozdělení druhů a forem. Značným důvodem, proč se názory autorů liší, je podléhání módním trendům, proměnlivosti v čase a měnící se životní styl. V následujícím textu bude uvedeno členění cestovního ruchu podle autora Schejbala.

Cestovní druh se člení podle různých hledisek, protože mají odlišné následující znaky.

- Zaměření cestovního ruchu během celého roku, kde se tedy může označovat za celoroční nebo sezónní.
- Určení místa realizace, kde se cestovní ruch rozlišuje na domácí a zahraniční.
- Vztah k platební bilanci určuje buď příjezdový cestovní ruch, kdy se jedná o aktivní vztah, nebo výjezdový cestovní ruch, tedy pasivní vztah.
- Délka pobytu účastníků je dlouhodobá a krátkodobá. Speciálním případem může být i cestovní ruch víkendový nebo jednodenní.
- Účelem cesty může být rekreace, poznávání, sportování, turistika, léčba, náboženství apod.
- Organizace účastníků je rozlišena na neorganizovaný cestovní ruch, tedy individuální a volný. Může se ale jednat i o cestovní ruch organizovaný, kde se jedná už o určitou skupinu návštěvníků nebo kolektiv.
- Přeprava účastníků může být prováděna několika způsoby, např. leteckým, železničním, silničním, lodním, pěším nebo kombinovaným.

1.1.2 Druhy cestovního ruchu

Druhy cestovního ruchu vystihují motivace účastníků, které vedou k účasti na cestovním ruchu. Druhy se začaly rozvíjet od nejjednodušších a historicky nejstarších typů po současné individualizované typy. Vymezení určitých druhů je uvedeno v následující tabulce, viz tab. 1.2. [2]

Tab. 1.2 Členění cestovního ruchu podle druhu

DRUHY CESTOVNÍHO RUCHU	
- rekreační	- profesionálně zaměřená turistika
- kulturní a poznávací	- společensky orientovaný
- sportovně-turistický	- venkovská turistika
- lázeňsko-léčebný	- návštěvy sportovních akcí
- sportovně-rekreační	- náboženská turistika
- specifický (např. sociální turistika)	- ostatní (např. lovecký, sexuální)

Zdroj: vlastní zpracování dle [2].

1.1.3 Formy cestovního ruchu

Stejně jako druhy cestovního ruchu se vyvíjely i formy cestovního ruchu. Rozlišují se podle toho, zda jsou realizovány doma či v zahraničí, krátkodobě či dlouhodobě. Formy označují způsob realizace, která je ovlivněna prostorem, dobou trvání, sezónností, cestovním stylem a způsobem realizace. Členění různých forem je uvedeno v následující tabulce, viz tab. 1.3. [2]

Tab. 1.3 Členění cestovního ruchu podle forem

FORMY CESTOVNÍHO RUCHU	
Místo realizace	Věková skupina
- městský - příměstský - vesnický - horský, vysokohorský	- děti - mládež - rodina - senior
Délka pobytu	Počet účastníků
- krátkodobý - dlouhodobý - výletní - víkendový	- individuální - skupinový - masový - ekologický
Způsob dopravy	Způsob financování
- silniční - železniční - vodní - letecká	- komerční (plně hrazený účastníkem) - vázaný (různé členství, z poloviny placeno účastníkem nebo zdarma)
Způsob zabezpečení	
- organizovaný - neorganizovaný	

Zdroj: vlastní zpracování dle [2].

1.1.4 Lázeňský cestovní ruch

Lázeňský cestovní ruch je jeden z druhů cestovního ruchu, a jelikož problematika v níže uvedené destinaci je spojena s lázeňským městečkem, tak je tato kapitola věnována lázeňskému cestovnímu ruchu. Je zde zmíněno zaměření na lázně a lázeňské služby v České republice.

Lázeňství je spojení zdravotního a sociálního systému s cestovním ruchem. S výjimkou ambulantní formy dochází u účastníka k přesunu z místa jeho trvalého bydliště na přechodné místo a to na dobu kratší jednoho roku. Mezi základní funkce lázeňství patří léčení, rehabilitace, obnova, odpočinek, uvolnění a potěšení.

Lázeňský cestovní ruch zahrnuje ozdravné pobyty, které jsou součástí léčení a rekreace. Používá se i pojem zdravotní cestovní ruch, ten zahrnuje i sportovně-rekreační cestovní ruch a wellness. Lázeňský cestovní ruch nabízí regeneračně-rekondiční pobyt a možnost pobytu v lázních a střediscích s léčebnými účinky. Léčebné účinky mohou být ve formě termálních koupališť, mořských středisek a středisek s příznivým podnebím. Rozšíření uplatnění lázeňského cestovního ruchu spočívá v posílení zdravotně-preventivních služeb v léčebných lázeňských zařízeních a ve zvýšení společenské stránky léčebného pobytu. Lázeňská místa jsou také dále využívána dalšími druhy cestovního ruchu, jako je kongresový, poznávací i sexuální. V lázeňském areálu se pořádá řada společenských a kulturních akcí, různé hudební a filmové festivaly a výstavy. Výjimkou nejsou ani významné sportovní akce, jako třeba golfové a tenisové turnaje nebo jezdecké závody. To vše velice ovlivňuje zvýšení návštěvnosti a celkové zvýšení kulturní úrovně regionu. [7]

Lázeňství v České republice

„V českých lázních se léčí různé choroby, uvedené ve vyhlášce ministerstva zdravotnictví č. 58/1997 Sb. z l. 4. 1997, částka 20, při nichž je možno poskytnout lázeňskou péči. Jde o Indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé a Indikační seznam pro lázeňskou péči o děti a dorost, v němž je u každé indikace uveden seznam lázní, ve kterých se dané onemocnění léčí, včetně kontraindikací, tj. stavů, které poskytování lázeňské péče nedovolují.“ [8, s. 122]

V následující tabulce jsou uvedena různá onemocnění a lázeňská místa, kde jsou tato onemocnění léčena, viz tab. 1.4.

Tab. 1.4 Lázně v České republice

PŘEHLED ONEMOCNĚNÍ A LÁZEŇSKÝCH ZAŘÍZENÍ	
Pohybové ústrojí	Mariánské Lázně, Františkovy lázně, Karlovy Vary, Jáchymov, Dubí, Teplice, Mšené-lázně, Osečná, Lázně Libverda, Janské Lázně, Náchod, Lázně Bělohrad, Velichovky, Lázně Toušeň, Poděbrady, Lázně Bohdaneč, Vráž, Bechyně, Třeboň, Velké Losiny, Bludov, Karviná, Klimkovice, Slatinice, Skalka, Zlín, Luhačovice, Ostrožská Nová Ves, Hodonín
Trávicí ústrojí a močové cesty	Mariánské Lázně, Karlovy Vary, Bílina, Bludov
Poruchy látkové výměny	Mariánská Lázně, Karlovy Vary, Jáchymov, Lipová-lázně, Bludov, Luhačovice
Kardiovaskulární poruchy	Františkovy Lázně, Konstantinovy Lázně, Teplice, Lázně Libverda, Lázně Bělohrad, Náchod, Poděbrady, Jeseník, Karlova Studánka, Karviná, Teplice nad Bečvou, Hodonín
Dýchací cesty	Mariánské Lázně, Lázně Kynžvart, Bílina, Jeseník, Karlova Studánka, Velké Losiny, Bludov
Nervové poruchy	Jáchymov, Dubí, Teplice, Mšené-lázně, Lázně Libverda, Janské Lázně, Vráž, Velké Losiny, Klimkovice, Karviná
Kožní choroby	Lázně Kynžvart, Lipová-lázně, Jeseník, Zlín, Ostrožská Nová Ves
Ženské choroby	Františkovy Lázně, Jeseník, Klimkovice

Zdroj: vlastní zpracování dle [7].

Lázeňské služby

Lázeňský cestovní ruch využívá zdravotnická zařízení, která má přírodní léčivé zdroje, zejména léčivé vody, vřídelní plyny, emanace, peloidy a klimatické podmínky. Tyto léčivé přírodní zdroje blahodárně působí na lidský organismus svojí teplotou, chemickým složením a mechanickým tlakem. Je však také zapotřebí i fyziatrické prostředí, léčebné stravování, estetické přírodní prostředí parků a parkové úpravy a společensko-kulturní život lázeňského místa. [9]

V České republice se nejčastěji používají přírodní léčivé vody a to zejména vody termální a minerální. Termální voda má při vyvěrání kolem 25 °C a v minerální vodě je obsaženo nejméně 1 g minerálních látek v 1 litru vody. Některé léčivé vody mají v sobě rozpuštěné plyny, jedná se zejména o oxid uhličitý nebo sirovodík, tím pádem mají léčivé vlastnosti. Přírodní léčivé vody se aplikují několika způsoby, nejčastějším způsobem je forma koupele, pitná kúra, inhalace a výplachy. [10]

Lázeňské služby se rozdělují na základní a doplňkové, ale působí na sebe navzájem, aby byl dosažen pozitivní výsledek léčení. [11]

Základní služby

Do základních služeb je zahrnuto lékařské vyšetření a ošetření, samotné léčení, ubytování, stravování a kulturně-společenské služby pro volný čas. Jsou to produkty pro lázeňský podnik. Tyto základní služby jsou součástí individuálního léčebného režimu, který zahrnuje podávání léčebných procedur, čas pro jídlo a spánek a využití lázeňského prostředí. Jde tedy o naplánování pobytu lázeňského hosta systémem zásad a opatření, vytvoření podmínek pro jeho účinnou léčbu a účelnou prevenci.

Do lékařského vyšetření a ošetření patří lékařská prohlídka, laboratorní nebo rentgenologická. Lázeňský host při příjezdu podstoupí vstupní lékařskou prohlídku, dále během pobytu je pod dohledem lékaře a nakonec při odjezdu se podrobí výstupní lékařské prohlídce. Po provedení vstupní lékařské prohlídky lékař vystaví chorobopis a nastaví potřebný léčebný plán.

Ubytovací služby jsou významnou součástí léčebného procesu lázeňského hosta. Pro některé hosty je léčba více dnů, popřípadě týdnů, proto musí být ubytovací služby stavebně dobře řešeny, aby bylo jim poskytnuto maximální pohodlí a tím i zpříjemněný pobyt v lázních.

Většina hostů je ubytována v jednolůžkových a dvojlůžkových pokojích, které jsou vybaveny potřebným nábytkem a dalšími předměty pro vytvoření příjemného prostředí.

Nedílnou součástí lázeňské péče je stravování v restauracích, kde se vytváří správný stravovací návyk a dodržuje se kultura stolování. Pro nepohyblivé pacienty je zajištěna donáška stravy přímo do pokoje. Ostatním hostům jsou po lékařské prohlídce vydávány stravenky nebo stravníky eviduje zdravotní sestra. V případě dietní výživy lékař usměrní dietu tak, aby odpovídala požadavkům pro správnou výživu a zdravotnímu stavu hosta.

Kulturně-společenské služby jsou označovány jako služby volného času. Poskytování těchto služeb zajišťuje kulturní referent, který při sestavení programů úzce spolupracuje s lékařem jednotlivých lázeňských léčeben. Mezi kulturně-společenské služby patří odpočinkové, rekreačně-poznávací, sportovní, kulturně-společenské a společensko-zábavní činnosti.

Doplňkové služby

Pro další uspokojení lázeňských hostů vznikají ve většině lázní pomocné a doplňkové služby, které vzájemně doplňují základní služby. Jedná se o:

- činnost prádelen, které zajišťují odborné ošetření prádla pro pacienty i lázeňské hosty;
- činnost lázeňského zahradnictví, které se stará o údržbu parku, lesoparků a sadů;
- využití léčebné kosmetiky s účinky přírodních léčivých zdrojů;
- obchodní služby a prodej zboží, které poskytuje lázeňské zařízení;
- využití směnárenské služby;
- služby poskytující občerstvení, prodej cukrářských výrobků a lahůdek.

Všechny tyto základní a doplňkové lázeňské služby jsou hrazeny zdravotní pojišťovnou nebo si je účastník hradí sám. Podle úhrady nákladů, které jsou spojené s lázeňskou péčí a lázeňským pobytem, lze rozdělit tři formy lázeňské léčby.

1. Komplexní péče – zdravotní pojišťovna plně hradí svým pojištěncům náklady na vyšetření, léčení, ubytování, stravu a cestovné podle ustanovení zdravotního řádu.
2. Příspěvková lázeňská péče – zdravotní pojišťovna hradí svým pojištěncům pouze vyšetření s léčbou. Ubytování, stravování a dopravu si účastník platí sám.

3. Samoplátecký pobyt – zdravotní pojišťovna nehradí žádné náklady při lázeňském pobytu, účastník si hradí veškeré náklady sám. [8]

1.2 Služby

V cestovním ruchu je velmi důležitá spokojenost zákazníků s poskytovanými službami, aby byla zajištěna jejich návratnost. Proto je tahle kapitola zaměřena na služby zákazníkům, ukazatele úrovně služeb a kvalita služeb. Cestovní ruch se převážně zabývá ubytovacími a stravovacími službami, které jsou v této kapitole uvedeny níže.

Služby zákazníkům

Pojem služby zákazníkům se od různých autorů odlišuje, protože záleží, jakou roli mu zrovna přisuzují. Zde jsou uvedeny některé z nich:

- *„Služby zákazníkům lze rozdělit do tří oblastí činností: před vlastním poskytováním služeb, vlastní poskytování služeb a poskytování služeb po dodávce [La Londe, Zinszer 1977].*
- *Zákaznický servis je řada činností, jejichž cílem je zvýšit úroveň spokojenosti zákazníků, pocit, že výrobek nebo služba splnila zákaznicko očekávání.*
- *Služby zákazníkům jsou soustava ukazatelů, které ukazují, jaké výkony dosahuje logistika [Waters 2009]. “ [4, s. 37]*

Ukazatele úrovně služeb

Při navrhování výkonnosti jednotlivých částí dodavatelského systému se používají ukazatele rozsahu služeb. Jedná se o počet objednávek, počet vyskladněného zboží a požadavky, které souvisejí s dopravou. Jeden z nejdůležitějších požadavků zákazníka je kvalita požadované služby. Ukazatele úrovně služeb jde rozdělit do osmi skupin:

- ukazatele dostupnosti a úplnosti služeb;
- ukazatele rychlosti služeb;
- ukazatele pružnosti služeb;

- ukazatele spolehlivosti;
- ukazatele frekvence služeb;
- ukazatele informačního zabezpečení služeb;
- ukazatele kvality servisu;
- ukazatele vyřizování reklamací.

Kvalita služeb

Kvalitou služeb se rozumí zvyšování užité hodnoty dodávaných výrobků a služeb zajišťují služby zákazníkům. V jejím případě je důležité se zaměřit na to, jak dodavatel nabízenou službu skutečně zrealizuje a zda úroveň nabídky odpovídá úrovni, kterou zákazník očekává a jak ji vnímá. Aby nedocházelo k rozporu mezi zákazníkem a dodavatelem, kdy má zákazník zmatené představy o jakosti služeb, musejí mít obě strany sjednocený pohled na kvalitu služby a její měření. Hlavní důvod, proč tyto představy vznikají, je špatná úroveň komunikace mezi zákazníkem a poskytovatelem služby. Aby bylo dosaženo úspěchu, je zapotřebí správně odhadnout zákaznicko očekávání.

Další nesoulad může nastat mezi nabízenou a skutečně poskytovanou úrovní služeb. Jedná se o to, jak dodavatel zrealizuje nezbytné činnosti v souladu s nabídkou. V tomhle případě se nejedná o technický problém, ale selhání lidského faktoru. Znamená to, že odpovědný pracovník na nejnižší úrovni řízení nesplňuje stanovené standardy daných nabízených služeb a tím pádem skutečně dodávka má přímý vliv na její vnímání. [4]

1.2.1 Ubytovací služby v cestovním ruchu

Prvními ubytovacími zařízeními byly zájezdní hostince. Vznikly zejména v souvislosti s cestováním za obchodem, s rozvojem dostavníkové dopravy, pošty a později železnice. Na přelomu 18. a 19. století se pro ubytování cestujících objevily hotely. Název hotel vznikl ze středověkého latinského pojmenování hostince a byl převzat z francouzštiny. Kvůli potřebám členům příslušných sportovních klubů, vznikly v té době první seznamy hotelů. V Evropě se rozvíjelo

hotelnictví hlavně v zemích, kde byl velký předpoklad pro rozvoj obchodu a cestovního ruchu. Patřila tam Francie, Velká Británie, Švýcarsko a Německo. Na přelomu 19. a 20. století začaly vznikat luxusnější hotely a sdružení hotelů přešlo na hotelové podniky. Rozsáhlé mezinárodní hotelové řetězce tvoří největší podíl na obratu, takže ubytovací služby činí nejvýraznější část příjmů v cestovním ruchu. [5]

Ubytovací zařízení lze členit podle několika charakteristik, které jsou uvedeny v následující tabulce, viz tab. 1.5.

Tab. 1.5 Členění ubytovacích zařízení

UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ PODLE NEJRŮZNĚJŠÍCH HLEDISEK	
Podle charakteru zařízení	Podle způsobu využití
- pevná - pohyblivá	- zařízení volného cestovního ruchu - zařízení vázaného cestovního ruchu
Podle časového využití	Podle velikosti
- celoroční - dvousezonní - jednosezonní	- malá - střední - velká
Podle druhu staveb (návaznost na živnostenský zákon)	
- hromadná ubytovací zařízení - ostatní ubytovací zařízení - jiná ubytovací zařízení	

Zdroj: vlastní zpracování dle [5].

1.2.2 Stravovací služby v cestovním ruchu

Rozvoj stravovacích služeb se rozvíjel souběžně s rozvojem ubytovacích služeb, hlavně ve službách hotelových. Provozovny stravovacích služeb jsou také označovány jako

gastronomická zařízení. Někteří hosté využívají gastronomická zařízení pouze pro potřebu jídla a pití, ale další hosté je využívají také jako rozptýlení a další komunikační prostředí. Hosté mají různé způsoby chování a rozdílné finanční možnosti, proto zde platí zásady segmentace umožňující výběr cílových skupin zákazníků. Existují různé typy hostinských zařízení a rozsah jejich služeb. V cestovním ruchu také v poslední době vzniká tzv. gastronomická turistika, kdy lidé cestují za jídlem či nápoji, zejména za vínem a pivem. V České republice se již také prosazuje regionální gastronomie, kdy je cílem nalákat zákazníky na typické regionální speciality. [5]

Stravovací služby lze členit podle různých typů, které jsou uvedeny v následující tabulce, viz tab. 1.6.

Tab. 1.6 Typy stravovacích služeb

STRAVOVACÍ SLUŽBY	
- ústavní stravování (nemocnice, školy)	- stravovací služby s donáškou domů
- nezávislé restaurace ve vlastnictví jednotlivců	- stravovací zařízení v hotelech a střediscích cestovního ruchu
- restaurace ve vlastnictví řetězců	- stravování v sektoru dopravy (letišť)
- levné restaurace a bufety	- bary, hospody, taverny, kde se podává jídlo, ale hlavní činností je výčep nápojů
- rychlá občerstvení	

Zdroj: vlastní zpracování dle [5].

1.2.3 Český statistický úřad (ČSÚ)

V České republice je hlavním statistickým monitoringem cestovního ruchu Český statistický úřad. Národní sledování cestovního ruchu je také propojeno s evropskou statistikou a ČSÚ spolupracuje s evropským statistickým úřadem Eurostat. Sledování je zaměřeno na nabídku hromadných ubytovacích zařízení a jejich obsazenost. Dále se sleduje poptávka a ekonomické efekty cestovního ruchu. ČSÚ vznikl v roce 1969 a je úředním orgánem státní správy České republiky. Jeho hlavním cílem je poskytovat objektivní informace ekonomického

a demografického vývoje cestovního ruchu v České republice a zajistit vnitrostátní a mezinárodní srovnatelnost.

Statistické řady cestovního ruchu

Od 90. let je díky ČSÚ umožněno sledování nabídky a poptávky a od roku 2003 probíhá i zpracování satelitního účtu cestovního ruchu na národní úrovni. Mezi hlavní statistické řady sledující cestovní ruch v České republice patří:

- návštěvnost ubytovacích zařízení;
- kapacity ubytovacích zařízení;
- činnosti kulturních zařízení;
- obchod a pohostinství;
- služby cestovních kanceláří;
- domácí a výjezdový cestovní ruch.

Jak již bylo zmíněno, ČSÚ sestavuje satelitní účet od roku 2003 ale teprve od roku 2006 je lépe odpovídající hlavně na straně poptávky. První šetření zaměstnanosti cestovního ruchu bylo Českým statistickým úřadem zveřejněno v roce 2008. [6]

1.3 Konkurenceschopnost na trhu cestovního ruchu

Stejně jak i v jiných oblastech, tak i cestovní ruch se potýká s konkurenčním bojem. Proto je důležité, se zabývat konkurenceschopností na trhu. V této kapitole je tedy zaměření na konkurenceschopnost a na konkurenční výhody.

Konkurenceschopnost je pojem velmi využívaný, jeho přesné vymezení je ale velmi obtížné a zahrnuje mnoho různých úhlů pohledů a také různá šíře záběru. Přesná definice konkurenceschopnosti prakticky neexistuje. Působí zde rozlišení v závislosti, zda se to týká konkurenceschopnosti vymezené na úrovni jednotlivých subjektů nebo konkurenceschopnosti vymezené na úrovni celku, např. regionu či země. Bližší definice a následné hodnocení je zaměřeno na výsledky výkonnosti. Jedná se zejména

o hodnocení, zda a do jaké míry daný subjekt ustál v konkurenčním boji. Rozšířenější definice se zabývá trajektorií výkonnostních ukazatelů a determinanty konkurenceschopnosti.

Konkurenceschopnost v cestovním ruchu lze vyjádřit jako schopnost používat a podporovat rozvoj potenciálu cestovního ruchu pro nárůst počtu návštěvníků, zvýšení generovaných příjmů a HDP, tak aby byly uspokojeny potřeby návštěvníků při respektování zásad udržitelného rozvoje.

Obecné přístupy k dosahování konkurenční výhody

V odborné literatuře se rozlišují pojmy komparativní a konkurenční výhody. Komparativní výhody odrážejí odlišnost ve faktorovém vybavení a nákladech. Jsou označovány jako dané, tedy neměnné a je uznáván jejich přirozený původ. Konkurenční výhody jsou vnímané jako nová paradigma, tedy jako vytvořené a zrcadlí tak schopnosti efektivního a inovativního způsobu využívat dané zdroje. Z toho vyplývá, že dané konkurenční charakteristiky je možno neustále zlepšovat. Další teorie vyzdvihuje možnost dosahovat konkurenční výhody pomocí vlastních zdrojů, tedy zdrojovým přístupem. Pro dosažení nejlepší konkurenční výhody musí být zdroje hodnotné, obtížně dosažitelné na trhu zdrojů, těžko nahraditelné a obtížné k napodobování.

Značný posun v chápání a konkurenčních výhodách prezentovala 80. léta, kdy byl pro dosažení dlouholeté konkurenceschopnosti brán zřetel na atraktivitu odvětví. Využívala se analýza modelu pěti sil, což byla síla odběratelů, síla dodavatelů, stávajících konkurentů, existence substitutů a hrozba vstupu do odvětví. Dále je třeba mít takovou pozici, aby co nejefektivněji čelila konkurenčním silám nebo aby dokázala jejich působení obrátit ve svůj prospěch. Pro dosažení konkurenční výhody je také nejdůležitějším zdrojem znalostní přístup. Konkurenceschopnost založená na znalostech je dlouhodobě udržitelná, jelikož přináší vysokou přidanou hodnotu. [6]

1.4 Nástroje strategického marketingového řízení

Pro definování strategií a vyhodnocování tržních příležitostí destinace, a pro určení směru, kterým by se měly ubírat, aby dosáhly úspěchu, se v praxi využívají standardní nástroje marketingového řízení. Pro oblast cestovního ruchu a služeb jsou nejvýznamnější tyto nástroje: PEST analýza, Analýza vnitřního prostředí destinace, Porterova analýza pěti sil, Benchmarking a SWOT analýza, které je věnována pozornost v této kapitole. [12]

SWOT analýza

Cílem SWOT analýzy je identifikace současné strategie firmy či destinace, specifikace silných a slabých míst a schopnost se umět vyrovnat se změnami, které nastávají v prostředí. SWOT analýza se zabývá silnými a slabými stránkami a příležitostmi a hrozbami. Při analýze se doporučuje začít analýzou příležitostí a hrozeb, protože ty přicházejí z vnějšího prostředí, a to jak z makroprostředí, tak z mikroprostředí. Až po provedení této analýzy následuje analýza silných a slabých stránek, které se zabývají vnitřním prostředím, viz tab. 1.7. [13]

Tab. 1.7 SWOT analýza

STRENGTHS (silné stránky)	WEAKNESSES (slabé stránky)
- zde jsou skutečnosti, které přinášejí výhody jak pro zákazníky, tak pro danou destinaci	- zde jsou věci, které dané destinace nedělají dobře, nebo ty, ve kterých si ostatní destinace vedou lépe
OPPORTUNITIES (příležitosti)	THREATS (hrozby)
- zde jsou skutečnosti, které mohou zvýšit poptávku a návštěvnost destinace a lépe uspokojit zákazníky	- zde jsou události a trendy, které mohou snížit poptávku a způsobit nespokojenost zákazníků

Zdroj: vlastní zpracování dle [13].

2 Charakteristika regionu

Turistický region Střední Morava a Jeseníky je po Karlovarském regionu největším regionem v počtu lázeňských míst v České Republice. Teplice nad Bečvou, lázeňské město, leží v turistické oblasti Střední Morava. [14]

Toto malé lázeňské městečko se rozprostírá na levém břehu řeky Bečvy. Téměř celé je umístěno v kopcovitém terénu Moravské brány s výhledem na protékající řeku a v pozadí ho rámuje Hostýnské a Oderské vrchy. [15]

Obec Teplice nad Bečvou

Obec Teplice nad Bečvou těsně sousedí s městem Hranice, které patří k hlavním zaměstnavatelům v kraji a je také významnou silniční a železniční křižovatkou. Proto je dostupnost této obce zcela bezproblémová všemi druhy dopravních prostředků.

Strategicky leží na křižovatce cest mezi východem a západem, severem a jihem. V Hranicích se totiž kříží dva celoevropské silniční systémy. Z východu na západ je to silnice č. E 442 a ze severu na jih je to silnice č. E 462. Těsně vedle Hranic také vede nejznámější dálnice D1, kde je z nejbližšího sjezdu této dálnice do samotného centra lázeňského městečka vzdálenost pouze 6 km.

Autobusová doprava v Hranicích je také velmi významná. Má zde svou zastávku spousta dálkových autobusů z různých směrů. V Hranicích je i městská hromadná doprava, která má 3 zastávky přímo v Teplicích nad Bečvou.

Díky výhodné poloze mají Hranice přímé železniční spojení z několika krajů naší republiky. Přímo v Teplicích nad Bečvou je také železniční zastávka.

Nejbližší letiště pro mezinárodní i vnitrostátní lety je Letiště Leoše Janáčka Ostrava, které je vzdáleno necelých 50 km. Další nejbližší letiště je letiště Katowice v Polsku. Vzdálenějším letištěm je letiště Wien-Schwechat v Rakousku nebo Letiště Václava Havla Praha v České republice. Dále návštěvníci mohou využít sportovní letiště v obci Drahotuše, které nabízí zájemcům možnost vyhlídkových letů nebo komerčních letů v malých sportovních letadlech. [16]

V následujících tabulkách je shrnuta obecná charakteristika obce, viz tab. 2.1 a přírodní a kulturní památky, viz tab. 2.2.

Tab. 2.1 Obecná charakteristika obce Teplice nad Bečvou

Obecná charakteristika			
Typ obce	Obec	Obec s rozšířenou působností	Hranice
Pověřený obecní úřad	Hranice	Katastrální pracoviště	Hranice
Okres	Přerov	Kraj	Olomoucký
Katastrální výměra v km ²	3,75	Katastrální plocha (ha)	375,61
Počet katastrů	1	Počet částí obce	1
Nadmořská výška (m n.m.)	333	První písemná zpráva (rok)	1320
Obyvatelé obce – stav k 31. 12. 2017			
	Celkem	Muži	Ženy
Počet obyvatel	386	192	194
z toho:			
0-14 let	67	40	27
15-64 let	240	113	127
65 let a více	79	39	40
Průměrný věk (let)	41,8	40,6	43,1

Zdroj: vlastní zpracování dle [17].

Tab. 2.2 Přírodní a kulturní památky obce Teplice nad Bečvou

Přírodní předpoklady			
Počet velkoplošných chráněných území	zvláště	Národní parky	0
Počet maloplošných chráněných území	zvláště	NPP	1
		(Zbrašovské aragonitové jeskyně)	
		NPR	1
		(Hůrka u Hranic)	
		PR	5
		PP	3
Kulturně-historické předpoklady			
Památková ochrana (počet památek)		KP	15
Významné památky		<ul style="list-style-type: none"> - Lázeňský dům Bečva - Lázeňský dům Moravan - Pavilón Kropáčova pramene - Pavilón Gallašova pramene - Lázeňský park 	
Turistická informační centra			
TIC Teplice nad Bečvou (počet a kategorizace 2019)	celkem	0	-
TIC Hranice (počet a kategorizace 2019)	celkem	1	B

Zdroj: vlastní zpracování dle [18].

2.1 Lázně Teplice nad Bečvou

Jak již bylo zmíněno, Teplice nad Bečvou jsou lázeňským městečkem. A proto je tahle kapitola zaměřena na historii lázní a na lázeňské domy v Teplicích nad Bečvou.

Historie lázní v Teplicích nad Bečvou se začala evidovat od roku 1553. Už ve třicátých letech 20. století vědci potvrdili, že minerální voda s vysokým obsahem oxidu uhličitého má výrazné léčebné účinky. Tento přírodní léčivý zdroj pomáhá hlavně k léčení srdečně-cévních onemocnění.

Lázně poskytují lázeňské a wellness služby. Využít je mohou dospělí klienti, ale také i děti a mládež. Zaměřují se na léčebně rehabilitační péči při léčení oběhového systému, pohybového ústrojí, nervových a onkologických onemocnění. Specializují se také na nemoci poruch výměny látkové, diabetes mellitus či nadváhy spojenou s rizikovými faktory. V lázeňském areálu je Odborný léčebný ústav, který se zabývá kardiorehabilitační péčí. [20]

Lázeňské domy

Celý areál lázní Teplice nad Bečvou se nachází v příjemném údolí řeky Bečvy a všechny lázeňské domy jsou obklopeny zelení z rozlehlého parku. Ubytovací a stravovací služby včetně procedur a lékařských prohlídek zajišťuje pod jednou střechu Lázeňský dům Bečva, Janáček a Moravan. Lázeňský dům Slovenka je propojen koridorem s Lázeňským domem Bečva, kam hosté mohou dojít během několika minut. Pro děti je vybudována Dětská léčebna Radost, kde mají zajištěny veškeré služby kromě bazénu, ten mají k dispozici v Lázeňském domě Janáček.

Lázeňský areál má tedy 5 lázeňských domů a 1 dětskou léčebnu. [21]

Lázeňský dům Moravan poskytuje léčebné a relaxační procedury. Hosté mohou využít rehabilitační bazén. Pro relaxaci je jim zpřístupněno wellness centrum. Pro aktivní odpočinek si hosté mohou půjčit kola nebo nordic walking hole. Lázeňský dům se využívá i na konference a různá školení. [22]

Lázeňský dům Bečva je odborný léčebný ústav, který se specializuje převážně na kardiorehabilitaci. Je plně vybaven moderními zdravotnickými přístroji. V budově jsou zajištěny všechny potřebné služby, aby hosté měli co nejlepší komfort. K hostům se přistupuje individuálně a profesionálně. [23]

Lázeňský dům Janáček se zaměřuje na lázeňskou léčebně rehabilitační péči a pooperační rehabilitaci. Je zpřístupněný pro širokou veřejnost. Hosté zde můžou využít Polárium Arktika. Lázeňský dům zprostředkovává i kadeřnické a kosmetické služby. Pro zpříjemnění pobytu si hosté mohou zajít na bazén a do solária. Pro aktivní odpočinek je k dispozici bowling a milovníci kávy mohou navštívit lázeňskou kavárnu. [24]

Lázeňský dům Praha je novou luxusní budovou v lázeňském areálu. V roce 2016 prošel kompletní rekonstrukcí a ubytování je v prvorepublikovém stylu. Nabízí velké slunné pokoje s klimatizací a terasou s výhledem do zeleně. Je umístěný v srdci lázeňského parku hned vedle kolonády. Pro hosty je stravování a procedury zajištěno v blízkém Lázeňském domě Bečva. [25]

Lázeňský dům Slovenka je určen pro klienty, kteří využívají lázeňskou léčebně rehabilitační péči. Léčebné procedury a stravování jim poskytuje Lázeňský dům Bečva, se kterým je propojen, jak bylo již zmíněno, zastřešeným koridorem. [26]

Dětská léčebna Radost poskytuje pro děti a dospívající kompletní lázeňskou péči, která je hrazena zdravotní pojišťovnou. Specializují se na kardiologické potíže, problémy s pohybovým aparátem, onkologické a nervové onemocnění a na obezitu. Je jim poskytován individuální léčebný program, podle jejich zdravotního stavu a na doporučení ošetřujícího lékaře. Pro děti je také během pobytu zajištěn speciální výchovný a vzdělávací program. Ve volném čase se mohou zabavit indoorovými a outdoorovými aktivitami. [27]

2.2 Přírodní předpoklady

Okolí lázní Teplice nad Bečvou je bohaté na přírodní atraktivitu. Návštěvníci těchto lázní jsou obklopeni Hranickým krasem a mají na dosah přírodní léčivé zdroje teplické kyselky. Zajímavosti o těchto přírodních atraktivitách jsou uvedeny v následujícím textu.

Hranický kras se vyskytuje na rozhraní dvou geomorfologických celků, Českého masívu a Západních Karpat a při svém vývoji spadá do světových pozoruhodností. Krasové oblasti na Moravě vytváří souvrství vápenců, které bývají staré 350 – 380 milionů let. Příkrovy křídových a paleogenních sedimentů karpatského flyše byly při alpínsko-karpatském vrásnění nasunuty na vápence. Vápencový masív byl

pozvolně obnažován erozí a tektonickým hnutím. Vytvářely se jeskyně a krasový reliéf začal pozvolna vypadat jako kuželový kras s homolovitými útvary. Takový typ krasu se převážně nachází v tropech, jako je Asie a Karibik. [28]

„Všechny jeskyně a povrchové krasové jevy Hranického krasu jsou chráněny podle § 10 zákona č.114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, některé jsou navíc součástí zvláště chráněných území. Zbrašovské aragonitové jeskyně jsou součástí Národní přírodní památky Zbrašovské aragonitové jeskyně, vyhlášené v roce 2003 a zahrnující krasový svah levého břehu Bečvy na ploše 7,74 ha. Hranická propast a přilehlé závrtky s cennými botanickými společenstvy leží na území Národní přírodní rezervace Hůrka u Hranic, vyhlášené v roce 1952 na ploše 37,45 ha.“ [28, s. 23]

2.2.1 Zbrašovské aragonitové jeskyně

Na levé části břehu řeky Bečvy se v lázních Teplice nad Bečvou pod Zbrašovským vrchem nacházejí Zbrašovské aragonitové jeskyně. Mají hydrotermální původ a jsou jediné v ČR, kde je povolený přístup veřejnosti. Celou oblast tvoří komplikované chodby, dómy, komíny a pukliny, které se nacházejí v různých výškových úrovních. Uvnitř jeskyní lze vidět krystalické agregáty aragonitu, onyxové povlaky stěn a unikátní gejzírové stalagmity. Místa, která jsou zaplněná oxidem uhličitým o vysokých koncentracích, se nachází poblíž plynových jezer. Jsou významné také pro jejich teplotu vzduchu, která je v podzemí 14 – 16 °C a vlhkost zhruba 90%. Proto jsou uváděny jako nejteplejší jeskyně v ČR. Jejich celková rozloha je zhruba 1240 m a výškové rozpětí 55 m. Pro návštěvníky je připravená prohlídka na 60 minut v okruhu 375 m.

Prohlídková trasa Zbrašovských aragonitových jeskyní

Pro návštěvníky je začátek prohlídky do podzemí umožněný přímo z provozní budovy, kde schází dolů po schodech asi 16 m, zprvu uměle proraženou štolou. Následující chodba, ve které je na stropěch a bocích viditelná působnost hydrotermálních vod, míří k propáستce s mimoúrovňovým křížením návštěvní cesty. Přes most se návštěvníci dostanou k první zastávce, zvané jako Zasedací síň. Kde je možno shlédnout bok skály, který vypadá jako řečnický pult. Na téhle i následující části jeskyně je značně vidět působení hydrotermálního krasu. Dále

je v Kohliho sání umístěna pamětní deska objevitele Josefa Chromého. Název síně je určen podle podob koblih, protože jsou na stěnách zlatavé sférické útvary. Kuželovité gejzírové stalagmity návštěvníci spatří v úseku U Antoníčka. Zde je jediné místo v jeskyni, kde si návštěvníci mohou tento kamenný výčnělek pohladit pro štěstí.

Pokračováním prohlídky se návštěvníci dostanou na schodiště, pod kterým uvidí rozlehlé místo pojmenované jako Gallašův dóm. Tento název je odvozený od Josefa Heřmana Agapita Gallaše, který byl rodák Hranic a významný lékař, lidumil a spisovatel. Také zde naleznout propastovitou Prokopovu kapli. V následující křižovatce chodeb U vodopádu jeskyni zdobí krápníková výzdoba se stalaktity.

Pokračuje se do Křtitelnice, kde kapající voda způsobila dutiny ve stěně. Voda zde vytéká a vystřikuje jako gejzír. Další pohled, který návštěvníci spatří, je pohled na trs jehlicovitých krystalů bílého aragonitu. Od kterého je i odvozen název Ježek. Za touto oblastí je nejrozsáhlejší prostor, což je Jurikův dóm. Sem se poprvé dostali průzkumníci v roce 1913 a museli se protáhnout dlouhým komínem, který měří 42 m.

Přes Jurikův dóm a okolo jeskyně U Krokodýla se návštěvníci dostanou k jeskyňářskému skanzenu a místu, zvanému Turecký hřbitov, kde se nacházejí gejzírové stalagmity. Nově zde byla proražena spojovací štola, která měří 80 m, aby návštěvníci nemuseli při opuštění jeskyně absolvovat znovu stejnou trasu. Štola končí pod mostem v propástece na Křižovatce, kde je schodiště do nejnižších možných prostor. Prochází se přes Veselou jeskyni s pozůstatky třetihorních mořských usazenin. Závěr prohlídky končí v Mramorové sání, kde je ještě možnost vidět na vápencových stěnách struktury kalcitových a aragonitových povlaků připomínajících mramor. Tato síň je využívána na výstavy různých výtvarných děl a pořádají se zde koncerty komorní hudby. [28]

Na obrázku níže je vyobrazena správní budova Zbrašovských aragonitových jeskyní, viz obr. 2.1.

Obr. 2.1 Zbrašovské aragonitové jeskyně



Zdroj: vlastní foto.

2.2.2 Hůrka u Hranic

Na pravé části břehu řeky Bečvy směrem od vlakového nádraží Teplice nad Bečvou na sever k městu Hranice se nachází Hůrka u Hranic. Národní přírodní památkou byla vyhlášena roku 1952 na rozloze 37,45 ha. Vyhlášena byla kvůli ochraně zdejších květin, zvířat a krasových jevů, především Hranické propasti, která patří k nejhlubším propastem v České republice.

Jižní část rezervace tvoří devonské vápence s drobami, slepenci a kulmskými břidlicemi. Samozřejmě zde patří i různá rostlinná společenstva, ale vegetačně nejbohatší je vápencová oblast. Pozůstatky prvotních porostů s přírodě blízkou druhovou skladbou dřevin jsou v daném místě zachovány a doprovázeny keřovými a bylinnými patry. Mimo společenstvo středoevropských habrových doubrav a bučin je zde možno vidět skladby připomínající lesostepní až stepní společenstvo xerothermních oblastí. Nalezeno bylo zatím necelých 380 druhů vyšších rostlin a víc než 130 druhů mechorostů. Etáž stromů tvoří v první řadě habr obecný, dub letní, dub zimní, lípa srdčitá, jasan ztepilý a javory. Na některých úsecích se objevuje buk lesní, jedle bělokorá a borovice lesní. Odlišným druhem je zde borovice vejmutovka, trnovník akát a smrk ztepilý. V oblasti vápencového podkladu jsou rostliny, které nejsou tak běžné.

Jedná se o prvosenku vyšší, hvězdnatec zubatý, okrotici bílou a lilii zlatohlávek. Dole v propasti se na suchém místě zachoval ojedinělý unikát, kterým je jelení jazyk celolistý. Mezi cenné mechorosty se zde objevují pározub zprohýbavý, trněnka proužkovaná a krondlovka tupolistá. [29]

2.2.3 Hranická propast

Propast je také velmi zajímavá z pohledu zoologie. V hluboké mrtvé vodě jezera bylo objeveno víc než 20 druhů organismů. Veškeré zjištěné druhy uchovávají přiměřenou stratifikaci ve vodním sloupci. Povrchovou část zastupují taxony vod rozmanitého typu s nadvládou zvířeny pramenů. Za méně obvyklé druhy lze považovat živočichy podzemních krasových vod z řad drobných korýšů, které se vyskytují v hlubších místech propasti. Nejzajímavějším živočichem je objevení drabčička *Athetaspelaea*, významného prvku středoevropské jeskynní fauny. Tento brouk převážně hledá netopýří guáno, protože tam loví drobné bezobratlé živočichy. Tahle oblast je dostupná pouze speleopotápěčům, ale netopýři se do ní dostanou puklinou ve skalní stěně propasti.

Stejně jako Zbrašovské aragonitové jeskyně i Hranická propast se vytvořila hydrotermálním krasověním. Na vrcholu kopce návštěvníci spatří hlubinu, která je sevřená kolmými skalními stěnami. Tato hlubina je změřena na 69,5 m až k povrchu jezírka, kde je pod hladinou obrovský prostor zatopený kyselkou, který se zatím nikomu nepodařil změřit až na dno. Do 80. let se používaly vzduchové přístroje, které dosáhly hloubky 100 m. V roce 2000 se uskutečnil sestup do hloubky 181 m pomocí ponoru s heliovou dýchací směsí. O rok později byl vytvořen přístroj s uzavřeným okruhem, se kterým bylo možno se dostat do hloubky 130 m. Polský potápěč Krzysztof Starnawski v roce 2015 naměřil hloubku 265 m. Český rekord drží potápěč David Čani, který v roce 2016 provedl sestup do hloubky 180,4 m. Nejhlouběji se dostal v roce 2016 robot ROV polské firmy GRALmarine, který naměřil hloubku 404 m, čímž se Hranická propast dostala na první místo v žebříčku zatopených propastí světa. [30]

Infocentrum Hranické propasti

Infocentrum je rozděleno na dvě části. V první místnosti je interaktivní model, zachycující nejčerstvější poznatky o průzkumu propasti. Pro návštěvníky jsou připraveny speciální brýle pro zobrazení virtuální reality. Spatří pohled do různých částí

propasti, kam se normálně nemohou dostat. V druhé místnosti je kino, kde si návštěvníci prohlédnou krátký film o výzkumech v propasti.

Infocentrum se nově vybuďovalo ve funkcionalistické budově z roku 1939. Tato budova je zároveň kulturní památkou a nese velký význam železniční architektury z 1. poloviny 20. století. Nyní je celková budova ve špatném stavu a město Hranice projednává se Správou železničních a dopravních cest další opravy. Následující obrázek ukazuje objevy v Hranické propasti, viz obr. 2.2. [31]

Obr. 2.2 Infocentrum hranické propasti



Zdroj: vlastní foto.

2.2.4 Teplická kyselka

Místní obyvatelé začali označovat minerální vodu s vysokým obsahem oxidu uhličitého jako teplickou kyselku. Tahle voda v podzemí leptala vápence a na několika místech v řece Bečvě vyvěrala na povrch statisíce let. Evidována byla do písemných záznamů v roce 1580.

Blahodárné účinky teplické kyselky lázně využívají při vanových koupelích a plyn oxid uhličitý, který je v kyselce obsažený, používají jako léčebný prostředek. Teplickou kyselku mohou hosté ochutnat v některých lázeňských pitných pavilónech, ale nevyužívá se k pitné kúře. Minerální voda má při vývěru teplotu 22,5 °C a na koupele se ohřívá na 33 – 34 °C.

Kropáčův pramen je nejstarším a nejsilnějším zdrojem této minerální vody. Tenhle pramen zásobuje provoz Lázeňského domu Bečva a Radost. Dalším zdrojem je Jurikův pramen, který zásobuje Lázeňský dům Janáček a Moravan. [32]

Na obrázku níže je pavilón Gallašova pramene, viz obr. 2.3.

Obr. 2.3 Přírodní léčivý zdroj



Zdroj: vlastní foto

2.3 Kulturně-historické předpoklady

Lázeňské město Teplice nad Bečvou se také chlubí kulturními památkami. Seznam všech kulturních památek je uvedený v památkovém katalogu v Národním památkovém ústavu. V lázeňském městě Teplice nad Bečvou má památkovou ochranu 13 objektů a 2 areály, které jsou uvedeny v následujících tabulkách, viz tab. 2.3 pro objekty a tab. 2.4 pro areály.

Tab. 2.3 Přehled kulturních památek (objekt)

KULTURNÍ PAMÁTKA	ADRESA	VÝZNAM
Pavilón Kropáčova pramene	Teplice nad Bečvou	Lázeňská architektura
Kotelna se strojovnou	Teplice nad Bečvou, č. p. 109	Technická památka
Kaple sv. Peregrina	Teplice nad Bečvou	Barokní stavba
Vila	Teplice nad Bečvou, č. p. 67	Funkcionalistická obytná stavba
Lázeňský dům Moravan	Teplice nad Bečvou, č. p. 47	Historizující objekt reprezentativním charakterem
Vila	Teplice nad Bečvou, č. p. 59	Funkcionalistická stavba rodinné vily
Vila	Teplice nad Bečvou, č. p. 70	Kvalitně dotvořené lázeňské prostředí
Lázeňský dům Bečva	Teplice nad Bečvou, č. p. 23	Dominanta teplické lázeňské kolonády
Pošta	Teplice nad Bečvou, č. p. 68	Funkcionalistická poštovní budova
Pavilón Gallašova pramene	Teplice nad Bečvou	Tradiční lázeňský motiv
Boží muka s balustrádou	Teplice nad Bečvou	Rokokové sochařské dílo
Lázeňský dům Slovenka	Hranice, U Teplic č. p. 820	Lázeňská architektura z 1. poloviny 20. století
Výpravní budova železniční stanice	Hranice, U Teplic č. p. 552	Postavena roku 1939 Josefem Vostřezem z Hranic

Zdroj: vlastní zpracování dle [18].

Tab. 2.4 Přehled kulturních památek (areál)

KULTURNÍ PAMÁTKA	ADRESA	VÝZNAM
Lázeňský dům, hotel a restaurace	Teplice nad Bečvou, č. p. 24	Lázeňský areál s nábřežní kolonádou
Lázeňský park	Hranice, Hranice I-Město	Přírodně krajinářský park

Zdroj: vlastní zpracování dle [18].

Kaple sv. Peregrina

V roce 1775 nechal kapli sv. Peregrina vybudovat Karel Maxmilián kníže z Dietrichsteina. Autorem architektonického návrhu byl František Antonín Grimm, který vytvořil o dvacet let dříve projekt farního kostela na náměstí v Hranicích. František Antonín Šebesta Sebastianim byl pověřen vytvořením oltářního obrazu patrona nemocných. Jeho kopie visí v kapli a lázeňském domě Moravan. Originál obrazu je umístěný na ředitelství lázní. [30]

Boží muka s balustrádou

Kamenná boží muka byly vybudovány v roce 1777 a jsou umístěna na hlavní ulici u domu č.p. 31, naproti hasičské zbrojnici. Jedná se o ohrazení v kamenné balustrádě. Patka a hlavice pilíře jsou barokně zdobeny. Kaplice je zředu s nikou a v horní části je čelní strana zaklenutá lasturou. Uvnitř je umístěna soška Panny Marie. Ukončení je s kovaným okružím s paprsky, kde v okruží je stylizované jméno MARIA. Na pilíři z čelní strany je zavěšena lucerna a ze zadní strany je uvedený letopočet 1777. Boží muka byly naposledy restaurovány v roce 2000. [35]

Lázeňský park

Lázeňský park byl vybudován koncem 19. století a představuje hodnotný soubor dřevin. Chloubou parku jsou jehličnany evropského a severoamerického původu. Celý lázeňský park je obklopen listnatými keříky. Park má hlavně léčebný význam díky zvýšenému

množství kyslíku a vlhkosti. Působí blahodárně nejen na pacienty ale také na návštěvníky parku.

Zeleň a spleť chodníků tvoří v lázeňském parku řadu krásných zákoutí. Významné místo k posezení je prostor u malého bazénku se sousoším Volavky. Skulptura byla vytvořena akademickým sochařem Aloisem Číhalem. [30]

Pohled na lázeňský park a řeku Bečvu z lázeňské kolonády, viz obr. 2.4.

Obr. 2.4 Lázeňský park



Zdroj: vlastní foto.

Lázeňský dům Moravan

Lázeňský dům Moravan, viz obr. 2.5 se nachází v poklidné části lázní a je obklopen zelení. Byl vybudován v letech 1922 – 1924 podle projektu Jana Rubého a je umístěn nad údolím řeky Bečvy. Po rozsáhlé rekonstrukci s přístavbou bazénu a předního traktu, která byla dokončena v roce 1996, je komfortně vybaven a svým klientům nabízí služby související s kardiorehabilitací a také služby pro relaxaci a odpočinek. [34]

Obr. 2.5 Lázeňský dům Moravan



Zdroj: vlastní foto.

Lázeňský dům Bečva

Lázeňský dům Bečva, viz obr. 2.6 leží v centru lázní Teplice nad Bečvou na břehu řeky Bečvy a je postaven ve funkcionalistickém stylu podle projektu Karla Kotase. Vévodí lázeňské pěší kolonádě a je zasazen do přilehlého parku a celou kolonádu lemují řeka Bečva, která protéká údolím Moravské brány. Jádrem budovy pochází z roku 1865, v letech 1935 – 1936 bylo jádro zásadně přestavěno. V roce 1936 na stavbu navázala nová budova restaurace, která poskytuje širokou nabídku různých druhů jídel a nápojů. Kolonáda je ukončena posezením na venkovní terase, z které je nádherný výhled na tekoucí řeku Bečvu a do protilehlého parku. [23]

Obr. 2.6 Lázeňský dům Bečva



Zdroj: vlastní foto.

Lázeňský dům Slovenka

Sanatorium, viz obr. 2.7 bylo vybudováno v roce 1925 v kombinaci neoempíru a art-déco podle projektu J. Svobody. Je umístěný v blízkosti lázeňské kolonády lemující řeku Bečvu. V roce 2008 proběhla rekonstrukce a sanatorium bylo propojeno s lázeňským domem Bečva spojovacím koridorem. [30]

Obr. 2.7 Lázeňský dům Slovenka



Zdroj: vlastní zdroj.

3 Analýza služeb cestovního ruchu v regionu

V první části analýzy je zaměření na již zmíněné poskytované služby, zejména na ubytovací a stravovací služby z pohledu rozsahu a kvality služeb. Důležitá je spokojenost zákazníků, aby byla zajištěna jejich návratnost. Proto v následující analýze je hodnocení rozsahu a kvality služeb přímo z recenzí hostů, kteří službu využívali. Další informace o statistice je využito z Českého statistického úřadu, který je v České republice hlavním monitoringem cestovního ruchu. Druhá část se zabývá konkurenceschopností a dosahování konkurenční výhody v poskytovaných službách. Jelikož konkurenceschopnost lze použít a podporovat jako rozvoj potenciálu cestovního ruchu pro nárůst počtu návštěvníků. Na závěr analýzy je použitý nástroj strategického marketingového řízení a je znázorněna SWOT analýza služeb.

3.1 Analýza poskytovaných služeb v Teplicích nad Bečvou a bezprostředním okolí

Tato kapitola se zabývá analýzou poskytovaných ubytovacích a stravovacích služeb s důrazem na rozsah a kvalitu služeb z recenzí hostů a jsou doplněné také služby pro volný čas. Statistika ubytovacího zařízení je použita z Českého statistického úřadu. Jelikož Teplice nad Bečvou jsou pouze malou obcí, tak jsou zde uvedeny i služby nejbližšího města, což je město Hranice. Polohově jsou Teplice nad Bečvou vzdáleny pouhých 3,2 km od Hranic.

Pro srovnání kvality ubytovacích a stravovacích služeb v Teplicích nad Bečvou a bezprostředním okolí s konkurencí je využito hodnocení přímo z webových stránek daného zařízení a dále z webových stránek TripAdvisor a Booking.com.

TripAdvisor je webová stránka, která je světově velmi známá a využívána. Věnuje se převážně turismu a cestování. Tato americká stránka se zabývá recenzí míst a služeb, které jsou spojené s cestovním ruchem. Na stránce nalezneme hodnocení ubytovacích, stravovacích a kulturně-poznávacích služeb. Obsah vytváří přímo účastníci cestovního ruchu, jedná se o diskusní fórum cestovatelů. Sdělují zde své pozitivní i negativní poznatky, aby napomohli při dalším výběru ostatním cestovatelům. [36]

Booking.com je agentura, která poskytuje online recenze přímo ubytovacích služeb. Tato služba pochází z Nizozemska a byla vyvinuta okolo roku 1997. Booking.com je

celosvětově využívaná webová stránka a je k dispozici ve 42 jazykových verzích. Nabízí 1 200 000 ubytovacích možností ve více než 220 zemích světa. Je k dispozici i v českém jazyce, takže ji mohou využívat i čeští účastníci cestovního ruchu. V současné době jde o nejrozšířenější službu tohoto druhu. [37]

3.1.1 Ubytovací služby

Teplíce nad Bečvou mají ve Veřejné databázi ČSÚ k 11. 3. 2019 evidovány 4 hromadné ubytovací zařízení. Jedná se o Penzion Diana, Penzion Jiřinka, Penzion Ostravanka a Lázně Teplíce nad Bečvou, viz tab. 3.1.

Tab. 3.1 Hromadná ubytovací zařízení v Teplících nad Bečvou k 11. 3. 2019

NÁZEV	ADRESA	KATEGORIE	SEZÓNŇÍ PROVOZ	POČET POKOJŮ
Penzion Diana	Teplíce nad Bečvou 42, 75301	Penzion	Celoroční	20
Penzion Jiřinka	Teplíce nad Bečvou 51, 75301	Penzion	Celoroční	7
Penzion Ostravanka	Teplíce nad Bečvou 56, 75301	Penzion	Celoroční	9
Lázně Teplíce nad Bečvou	Teplíce nad Bečvou 63, 75301	Lázně	Celoroční	369

Zdroj: vlastní zpracování dle [38].

Penzion Diana

Soukromý penzion Diana, viz obr. 3.1, se nachází v centru lázní Teplíce nad Bečvou přímo nad Jurkovičovým pramenem. Od penzionu je dosah ke všem lázeňským domům uprostřed parku a zeleně. Penzion nabízí ubytování ve 20 pokojích s možností bezplatného připojení na internet a možnost bezplatného parkování přímo před penzionem. Součástí penzionu je restaurace. Dále penzion nabízí možnost využití finské sauny, kde je šatna, odpočívárna, ochlazovací sprcha, toaleta a rádio. Pro svatby,

oslav a firemní večírky je v penzionu salónek, který má kapacitu zhruba na 60 osob. Díky sportovním možnostem areálu v bezprostřední blízkosti penzionu mohou provozovatelé uspořádat širokou škálu sportovních aktivit.

Ceník ubytování:

- jednolůžkový pokoj: 990 Kč/noc;
- dvojlůžkový pokoj s oddělenými postelemi: 1580 Kč/noc;
- dvojlůžkový pokoj s manželskou postelí: 1580 Kč/noc;
- třílůžkový pokoj: 1890 Kč/noc;
- apartmán: 2500 Kč/noc. [39]

Obr. 3.1 Penzion Diana



Zdroj: vlastní foto.

Penzion Jiřinka

Penzion Jiřinka, viz obr. 3.2, nabízí cenově velmi dostupné ubytování v soukromé atmosféře. Nachází se v klidném prostředí přímo u lázní Teplice nad Bečvou. Penzion pronajímá 7 pokojů, z toho jsou 4 jednolůžkové a 3 dvojlůžkové, včetně možnosti přistýlky. Pokoje jsou vybaveny vlastním umyvadlem, ale koupelna se sprchou

a s několika toaletami jsou společné pro všechny ubytované hosty. V celém penzionu je možnost bezdrátového připojení na internet. Hosté se mohou stravovat ve společné kuchyni, která je plně vybavena. Součástí penzionu je i terasa s posezením a s výhledem na panoramata Beskyd. Další posezení umožňuje penzion na dvoře, kde je zahradní kout s ohništěm. Cyklisté mohou využít půjčování a úschovu kol. Přímo vedle penzionu je možnost bezplatného parkování a také zastávka městské hromadné dopravy.

Ceník ubytování:

- Cena ubytování na osobu za den je od 220 Kč do 290 Kč v závislosti na druhu pokoje a délce ubytování. Přesné informace o cenách poskytnou majitelé penzionu na telefonním čísle, které je též uvedeno na webové stránce. [40]

Obr. 3.2 Penzion Jiřinka



Zdroj: vlastní foto.

Penzion Ostravanka

Rodinný penzion Ostravanka**superior, viz obr. 3.3 má dlouholetou tradici i historii a nachází se v kopcovitém terénu na levém břehu řeky Bečvy u lázní Teplice nad Bečvou. Od penzionu je pohled na panoramata Beskyd s Radhoštěm a Lysou horou a na Hostýnské vrchy. Penzion je vhodný pro rekreační i léčebné pobyty. Celková

kapacita ubytování je 17 lůžek a 4 přistýlky. Ubytování je v 1 – 4 lůžkových pokojích se společnou kuchyňkou pro vlastní vaření a možností objednání jednoduché snídaně s čerstvým pečivem z místní pekárny. Součástí penzionu je venkovní altán s posezením a koutkem pro grilování. Dále penzion nabízí zdarma půjčování společenských her a knih. Umožňuje úschovu kol, ale půjčení kol a koloběžek je možné pouze v sousedním městě Hranice. V celém penzionu je zdarma bezdrátové připojení na internet. Parkoviště pro osobní auta je také zdarma pro celý pobyt. Nejbližší restaurace je 200 m od penzionu.

Ceník ubytování:

- jednolůžkový pokoj: 490 Kč/noc (mimosezóna), 550 Kč/noc (hlavní sezóna);
- dvojlůžkový pokoj: 790 Kč/noc (mimosezóna), 850 Kč/noc (hlavní sezóna);
- čtyřlůžkový pokoj: 1.150 Kč/noc/3 osoby, 1.320 Kč/noc/4 osoby (mimosezóna);
- čtyřlůžkový pokoj: 1.230 Kč/noc/3 osoby, 1.360 Kč/noc/4 osoby (hlavní sezóna);
- studio: 950 Kč/noc/2 osoby, 1.320 Kč/noc/4 osoby (mimosezóna);
- studio: 990 Kč/noc/2 osoby, 1.390 Kč/noc/4 osoby (hlavní sezóna). [41]

Obr. 3.3 Penzion Ostravanka



Zdroj: vlastní foto.

Lázně Teplice nad Bečvou

Ubytování v lázních je možné v několika již zmíněných lázeňských domech:

- Lázeňský dům Moravan: 69 pokojů a 119 lůžek;
- Lázeňský dům Bečva: 78 pokojů a 96 lůžek;
- Lázeňský dům Janáček: 155 pokojů a 242 lůžek;
- Lázeňský dům Praha: 29 pokojů a 55 lůžek;
- Lázeňský dům Slovenka: 38 pokojů a 54 lůžek. [21]

Následující tabulky ukazují hodnocení ubytovacích zařízení v Teplicích nad Bečvou přes TripAdvisor, viz tab. 3.2, a přes Booking.com, viz tab. 3.3.

Tab. 3.2 Hodnocení ubytovacích zařízení v Teplicích nad Bečvou přes TripAdvisor

Název ubytování	Počet hodnocení	Ohodnocení klientů (maximální hodnota 5)
Penzion Diana	7	4,0
Penzion Ostravanka	1	5,0
Penzion Jiřinka	0	-
Lázeňský dům Moravan	11	5,0
Lázeňský dům Janáček	1	5,0
Lázeňský dům Bečva	0	-
Lázeňský dům Praha	0	-
Lázeňský dům Slovenka	0	-
Dětská léčebna Radost	0	-

Zdroj: vlastní zpracování dle [42].

Tab. 3.3 Hodnocení ubytovacích zařízení v Teplicích nad Bečvou přes Booking.com

Název ubytování	Počet hodnocení	Ohodnocení klientů (maximální hodnota 10)
Penzion Diana	76	8,9
Penzion Ostravanka	133	9,4
Penzion Jiřinka	0	-
Lázeňský dům Moravan	0	-
Lázeňský dům Janáček	0	-
Lázeňský dům Bečva	0	-
Lázeňský dům Praha	0	-
Lázeňský dům Slovenka	0	-
Dětská léčebna Radost	0	-

Zdroj: vlastní zpracování dle [43].

Z hodnocení ubytovacích zařízení na webových stránkách TripAdvisoru, viz tab. 3.2, je patrné, že nejvyššího možného hodnocení dosáhly Penzion Ostravanka a lázeňské domy Moravan a Janáček. Penzion Diana dosáhl oproti ostatním zde hodnoceným nižšího, ale stále nadprůměrného výsledku. Nicméně relevantnost výsledků ze statistického hlediska klesá u Penzionu Ostravanka a Lázeňského domu Janáček, kdy jejich výsledné hodnocení vychází pouze z jedné hodnotící recenze. Vyšší statistickou váhu mají výsledky hodnocení ubytovacích zařízení ze stránek Booking.com, viz tab. 3.3. Zde byly hodnoceny penziony Diana a Ostravanka. Celkový počet hodnotících recenzí je zde několikanásobně vyšší a přitom penziony dosáhly téměř maximálního možného hodnocení, tedy lze hovořit takřka o plné spokojenosti jejich klientů. Natož lázeňské domy ze stránek Booking.com nemají žádná ohodnocení.

Klienti mohou také využít ubytování ve městě Hranice, kde je celkem 14 hromadných ubytovacích zařízení. Následná analýza je zaměřena na hotelové zařízení, viz tab. 3.4.

Tab. 3.4 Hotelové ubytovací zařízení v Hranicích k 11. 3. 2019

NÁZEV	ADRESA	KATEGORIE	SEZÓNÍ PROVOZ	POČET POKOJŮ
Hotel Centrum	Komenského 384, 75301 Hranice	Hotel ***	Celoroční	27
Zámecký hotel Zlatý orl	Jiráskova 140, 75301 Hranice	Hotel ***	Celoroční	19
Hotel Cementář	Náměstí 8. května, 75301 Hranice	Hotel garni	Celoroční	10

Zdroj: vlastní zpracování dle [44].

Hotel Centrum

Jako jediný v okolí tento hotel splňuje oficiální klasifikaci 3* podle evropského standardu. Jedná se o útulný hotel s domácí a rodinnou atmosférou přímo v centru města.

Služby pro ubytování v pokojích ekonomy zahrnují snídani s pokojovou službou a jsou vybaveny minilednicí, televizí, vysokorychlostním připojením k internetu, ložním prádlem ze 100 % bavlny, pracovním stolem, koupelnou s vanou a toaletou. Pokoje standard navíc mají kvalitní matraci a set na uvaření čaje a kávy. Pro náročnější hosty je připravený pokoj business, který má celkovou výměru apartmánu 50 m² a více. A navíc je v ložnici kvalitní ergonomická matrace a v obývacím pokoji pohodlná pohovka. Koupelna je vybavena komfortní rohovou vanou a samostatným sprchovým koutem.

Ceník ubytování:

- Ekonomy: od 949 Kč / noc;
- Standard: od 1.299 Kč / noc;
- Business: od 2.099 Kč / noc. [45]

Zámecký hotel Zlatý orl

Objekt vznikl v období renesance a byl součástí zámeckého komplexu budov a převážně sloužil pro hospodářské účely zámku. Proto hosté v nynějším interiéru hotelu nacházejí původní zdivo, zachovalé klenby a zámecké chodby. Všechny pokoje jsou vybaveny klimatizací, připojení k internetu, televizí, bezpečnostním trezorem, minibarem, koupelnou se sprchou nebo vanou a pracovním prostorem.

Ceník ubytování:

- Single: 1.090 Kč / noc;
- Double standard: 1.390 Kč / noc;
- Double De Luxe: 1.590 Kč / noc;
- Apartmá S Nebesy: 2.190 Kč / noc;
- Family Room: 2.290 Kč / noc;
- King Size: 2.290 Kč / noc;
- třílůžkové apartmá: 2.290 Kč / noc. [46]

V tabulkách níže jsou vyhodnocena ubytovací zařízení v Hranicích přes TripAdvisor, viz tab. 3.5, a přes Booking.com, viz tab. 3.6.

Tab. 3.5 Hodnocení ubytovacích zařízení v Hranicích přes TripAdvisor

Název ubytování	Počet hodnocení	Ohodnocení klientů (maximální hodnota 5)
Hotel Centrum	15	4,0
Zámecký hotel Zlatý orel	19	4,0
Hotel Cementář	6	3,5

Zdroj: vlastní zpracování dle [42].

Tab. 3.6 Hodnocení ubytovacích zařízení v Hranicích přes Booking.com

Název ubytování	Počet hodnocení	Ohodnocení klientů (maximální hodnota 10)
Hotel Centrum	304	8,7
Zámecký hotel Zlatý orel	166	8,9
Hotel Cementář	159	8,4

Zdroj: vlastní zpracování dle [43].

Nejbližší ubytovací služby od lázeňského města Teplice nad Bečvou jsou ve městě Hranice a hodnocení je zde zaměřeno na hotely. Na webových stránkách TripAdvisoru nejvyššího hodnocení dosáhl Hotel Centrum a Zámecký hotel s velmi podobným počtem hodnocení, kde klienti označili ubytování za velmi dobré. Nicméně daleko vyšší statistickou váhu mají výsledky hodnocení na webové stránce Booking.com. Nejlepšího hodnocení dosáhl Zámecký hotel Zlatý orel. Na druhu stranu ale ze statistického hlediska Hotel Centrum získal až dvojnásobek počtu hodnocení oproti ostatním dvěma hotelům a celkové hodnocení mají velmi podobné. V celkovém hodnocení všechny hotely dosáhly nadprůměrného výsledku.

3.1.2 Stravovací služby

Nabídka stravovacích služeb přímo v Teplicích nad Bečvou je převážně součástí již zmíněných ubytovacích zařízení. Jedná se o restaurace, pohostinství a kavárny. Mimo

tyto ubytovací zařízení je zde kiosek a stánek s občerstvením, které také mohou využít účastníci cestovního ruchu. Samozřejmě stejně jako ubytovací zařízení tak i stravovací služby zohledňují nabídku služeb a otevírací dobu v hlavní a vedlejší sezóně. V zimních měsících mají některé restaurační zařízení zkrácenou otevírací dobu. Naopak v letních měsících restaurační zařízení reaguje na zvýšený počet turistů a podle potřeby prodlužuje otevírací dobu. Některé restaurační zařízení navíc poskytují obsluhu na venkovních terasách a zahrádkách.

Již zmíněný penzion Diana umožňuje stravování pro ubytované hosty, tak i pro širokou veřejnost. Restaurace má celkovou kapacitu 46 míst. V létě probíhá obsluha i ve venkovním prostředí na zahrádce před restaurací. V zimě se návštěvníci mohou ohřát u tradičních kachlových kamnech, které jsou umístěny přímo v restauraci. Návštěvníci si zde mohou pochutnat na vepřových, hovězích a rybích specialitách. Další možností jsou i bezmasá a dětská jídla. Otevírací doba v restauraci je pondělí až neděle od 10:00 do 22:00. [39]

Další stravovací služby jsou poskytovány přímo v lázeňských domech. Jedná se o Lázeňský dům Moravan a Lázeňský dům Bečva. I zde jsou restaurace přístupné jak pro ubytovací hosty a tak i pro veřejnost. Restaurace nabízejí obědy a večere výběrem z menu a je zde i možnost dietní stravy. Restaurace Bečva a restaurace Moravan mají otevírací dobu pondělí až neděle od 10:00 až 21:00. [21]

Pro větší výběr restaurací mohou návštěvníci vyzkoušet několik restaurací v sousedním městě v Hranicích. Restaurace nabízejí českou i mezinárodní kuchyni. Polohově jsou rozprostřeny po celém městě. Dvě restaurační zařízení jsou součástí benzínové stanice na kraji města. Přímo na náměstí se nacházejí tři restaurační zařízení. Jedná se o restaurace Archa, Asijská restaurace a Agostini restaurant. V Hranicích se zhruba nachází 15 restauračním zařízení.

Hotel Centrum Restaurant

Hotel Centrum Superior *** nabízí hotelovým hostům a také veřejnosti gastronomický zážitek přímo u nich v hotelové restauraci. Na přelomu roku 2014 a 2015 byla restaurace kompletně zrekonstruována. Rekonstrukci vedl Ing. Arch. Tomáš Kratochvíl, který bral důraz na prosvětlení prostor a moderní styl s retro prvky. Kuchyň otevřeli jako garanci poctivého přístupu a je možné přímo s restaurace nahlédnout do kuchyně.

Moderní gastronomie je zaměřena na kvalitní suroviny a sami si vyrábí těstoviny z italské semolinové mouky a pečou domácí pečivo. Jídelní lístek je měněný 4krát ročně, aby byly využity sezónní suroviny. Obsahuje zhruba 12 hlavních chodů, aby byla garantována kvalita a čerstvost surovin. Zaměřují se na místní i středomořskou kuchyni, hovězí steaky a čerstvé ryby v moderním pojetí. Místní šéfkuchař strávil 12 let ve světě, kde nasbíral plno zkušeností, především v Itálii.

Otevírací doba:

pondělí – čtvrtek od 10:00 do 22:00; pátek od 10:00 do 23:00; sobota od 11:00 do 23:00; neděle od 11:00 do 17:00. [47]

Konšelská restaurace

Konšelská restaurace je součástí Zámeckého hotelu Zlatý Orel, který nabízí návštěvníkům ubytování a wellness služby a součástí hotelu je také restaurace, která slouží jak pro ubytované hosty, tak i pro veřejnost. Restaurační zařízení má celkovou kapacitu do 40 osob. Je zde možnost uspořádání různých akcí, firemních večírků, svateb, oslav. Nabízí velký výběr z jídelního lístku od předkrmů po hlavní chody, steaky a dezerty. Dále umožňuje podávání snídaní nejen pro hotelové hosty a to v čase od 8:00 do 10:00. V restauraci je pro děti připravený dětský koutek a možnost připojení na internet.

Otevírací doba:

pondělí – sobota od 08:00 do 22:00 a neděle je zavřeno. [48]

Hodnocení restaurací pomocí webové stránky TripAdvisor je uvedeno v následující tabulce, viz tab. 3.7.

Tab. 3.7 Přehled pěti nejlépe hodnocených restaurací v Hranicích

Název	Počet recenzí	Recenze TripAdvisor (maximální hodnota 5)
Hotel Centrum Restaurant	27	4,5
Konšelská restaurace	2	4,5
Restaurace U Krále Jiřího	15	4,0
Restaurace Archa	26	4,0
Agostini restaurant	13	3,5

Zdroj: vlastní zpracování dle [42].

Uvedené restaurace, které návštěvníci ohodnotili, mají nadprůměrné výsledky. Mezi nejlépe hodnocené restaurace se řadí Hotel Centrum Restaurant a Konšelská restaurace. Nicméně relevantnost výsledků ze statistického hlediska klesá u Konšelské restaurace, kdy její výsledné hodnocení vychází pouze ze dvou hodnotících recenzí. Na rozdíl od restaurace Hotel Centrum Restaurant, která má ze všech hodnotících restaurací největší počet recenzí. Dále je potřeba podotknout, že hodnoty recenzí restaurací jsou velmi podobné.

3.1.3 Služby pro volný čas

Teplice nad Bečvou nejsou jen místem pro lázeňské využití, ale návštěvníci zde mohou při svém volném čase vyzkoušet i různé sportovně rekreační služby nebo nabízené kulturní akce.

Sportovně rekreační služby

Mezi tyto služby patří cykloturistika na moravské cyklostezce, Nordic Walking po speciálních trasách, minigolf, tenis nebo různé druhy bazénů. V sousedním městě mohou návštěvníci využít sportovní centrum a plovárnu. V zimním období si mohou zahrát tenis v tenisových halách.

Teplíce nad Bečvou jsou přímo napojeny na 2 významné moravské cyklostezky. Je to Cyklostezka Bečva, která začíná u pramene Vsetínské Bečvy a končí u soutoku Bečvy s Moravou. Její celková délka je 160 km. Druhou cyklistickou trasou je moravsko-slezká dálková cyklotrasa č. 5, které je označována jako Jantarová stezka. Tato trasa je součástí projektu EURO VELO, který má v plánu spojit různými cyklotrasami celou Evropu. Půjčovna kol a koloběžek je v Turistickém informačním centru v Hranicích. V Teplících nad Bečvou je půjčování jen kol v Lázeňském domě Moravan.

Nordic Walking je nenáročný sport vhodný pro každého návštěvníka bez ohledu na talent, kondici a věk. Jedná se o chůzi se speciálními hůlkami. Při chůzi s hůlkami se udržuje stejná rychlost a člověk by měl být schopen u toho i hovořit, pokud ne, tempo je příliš rychlé. Kroky se dělají spíše delší, došlapuje se na patu a krok vpřed musí vycházet z doteku palce od země. Lokty musejí být podél těla a boky ani ramena nevytáčet. Speciální hůlky je možné si zapůjčit na každé recepci v Lázeňských domech. Je možné si také domluvit lekci u proškolených trenérů, kteří vysvětlí základní informace a techniku chůze na speciálních trasách. V Teplících nad Bečvou jsou vyznačeny tři trasy pro Nordic Walking.

Přímo naproti Lázeňského domu Bečva přes řeku lze využít Tenisový klub TJ Slovan Teplíce, který umožňuje návštěvníkům si zahrát tenis nebo vyzkoušet minigolf. Návštěvníci si mohou pronajmout tenisové kurty a půjčit sportovní vybavení. Tenisový klub nabízí 5 antukových kurtů, 1 malý kurt pro minitenis a 1 oboustrannou tenisovou stěnu. Pro začátečníky je možné zajistit trenéry. Tenisový kurt pro čtyřhru stojí 280 Kč, tenisový kurt pro dvojhru je za 200 Kč a kurt pro hru s trenérem činí 100 Kč.

Minigolfové hřiště se skládá z osmnácti drah s různými překážkami. Návštěvníci u obsluhy obdrží golfové hole, míčky a karty pro zapisování skóre. Po odehrání je možno navštívit bufet s občerstvením. Provozování minigolfu je omezené kvůli ročnímu období a návštěva je možná jen v letních měsících. V červenci a v srpnu je otevřeno denně od 9:00 do 19:00. Pro měsíc květen, červen, září a říjen a otevřeno pouze o víkendu a o svátcích od 13:00 do 19:00.

Nové multifunkční sportovní centrum Naparia je v blízkosti lázeňského města Teplíce nad Bečvou. Návštěvníci zde mohou využít badmintonové kurty, multifunkční halu, fitness centrum, judo halu a skupinové lekce, jaké jsou TRX, tabata a trampolíny.

Pro odpočinek je zde možné také využít wellness centrum a jejich kavárnu. Výhodou sportovního centra je, že otevírací doba je stejná po celý rok. Otevřeno je od pondělí do pátku od 7:00 do 22:00, v sobotu od 9:00 do 22:00 a v neděli od 9:00 do 21:00.

Kulturní akce

Každým rokem Lázně Teplice nad Bečvou pořádají Otevírání lázeňské sezóny. Akce se může zúčastnit kdokoliv a navíc může vyhrát soutěž o lázeňský pobyt. Tuto akci doprovází několik hudebních kapel, jako je v letošním roce například Gentleman's Club, Filip Zangi Purper, November 2nd nebo Sebastian. Jako doprovodný program je připravený skákací hrad, mažoretky, řemeslné trhy, psí agility, autovláček a mnoho dalšího.

V průběhu letošního roku je možné využít různé kulturní aktivity:

- přednáška nutriční terapeutky v LD Bečva;
- jarní koncert komorního dua Vientomarero v LD Bečva;
- taneční večer, kde hraje Karel Caha v LD Moravan;
- vlastivědná procházka lázněmi s průvodcem na recepci v LD Bečva;
- koncert sólistů JAMU Brno v LD Bečva;
- kabaret Květy paní operety v podání členů Slezského divadla v Opavě v LD Bečva;
- procházka centrem města Hranice s průvodkyní na recepci v LD Janáček;
- hudební koncert nevidomého klavíristy a zpěváka Jana Jareše v LD Janáček;
- hudebně zábavný pořad k 60. výročí od založení divadla Semafor v LD Janáček. [49]

3.2 Analýza konkurence s lázněmi Poděbrady

Stejně jak i v jiných oblastech, tak i lázeňský cestovní ruch se potýká s konkurenčním bojem. Konkurenceschopnost vyjadřuje podporu rozvoje potenciálu cestovního ruchu pro nárůst počtu zákazníků. Již zmiňované Lázně Teplice nad Bečvou se převážně specializují na léčbu srdce a jejím velkým konkurentem jsou Lázně Poděbrady, které jsou také velmi známé pro léčbu srdce.

Tato kapitola je zaměřena na Lázně Poděbrady s analýzou poskytovaných ubytovacích a stravovacích služeb s důrazem na rozsah a kvalitu služeb z recenzí hostů přes webovou stránku TripAdvisor a Booking.com. Dále jsou doplněny poskytované služby pro volný čas.

3.2.1 Charakteristika Lázní Poděbrady

Lázně Poděbrady a.s. jsou největším poskytovatelem lázeňských služeb ve Středočeském kraji v okrese Nymburk. Poděbrady leží v úrodné polabské nížině na řece Labi, polohově zhruba 50 km východně od Prahy u dálnice D11. Díky nadmořské výšce 190 m n.m. patří Poděbrady k nejteplejším místům v republice s nejstabilnějším počasím. Město má 13 400 obyvatel a přibližně stejné množství pacientů a návštěvníků město každoročně navštíví. [50]

Lázeňská péče začala od roku 1908, kde lidé jezdili za odpočinkem, regeneraci a léčbu. Jak již bylo zmíněno Lázně Poděbrady a.s. jsou proslulé především léčbou srdečních obtíží. Dále lázně poskytují léčbu pohybového ústrojí a wellness pobyty.

3.2.2 Ubytovací a stravovací služby v lázeňském městě Poděbrady

Lázně Poděbrady provozují pět poděbradských hotelů a jedno rehabilitační centrum, znázornění v tabulce níže, viz tab. 3.8.

Tab. 3.8 Přehled lázeňských domů v Poděbradech

NÁZEV	KATEGORIE	SEZÓNNÍ PROVOZ	POČET POKOJŮ
Hotel Libenský	Hotel *****	Celoroční	138
Hotel Zámeček	Hotel *****	Celoroční	62
Hotel Bellevue Tlapák	Hotel *****	Celoroční	73
Hotel Libuše	Hotel ***	Celoroční	33
Hotel Zimní lázně	Hotel ***	Celoroční	50

Zdroj: vlastní zpracování dle [51].

Hotel Libenský **** patří mezi hlavní hotely lázeňských domů. Patří k vyhledávaným hotelům v Poděbradech. Je umístěný přímo v centru lázeňské kolonády, kterou zdobí slavné květinové hodiny. Všechny pokoje jsou vybaveny sociálním zařízením, lednicí, televizorem a telefonem na přímé spojení s recepcí.

Hotel Zámeček **** působí jako klidný hotel a je umístěný přímo u řeky Labe v krásném prostředí lužního lesoparku. Budova je architektonickým skvostem a interiér prošel citlivou rekonstrukcí, takže nabízí moderní komfort.

Hotel Bellevue Tlapák **** je považován za velmi pěkný lázeňský hotel. Má funkcionalistický styl a je umístěný přímo na poděbradské lázeňské kolonádě. Je nově zrekonstruován a návštěvníci si ho chválí kvůli jeho poloze a útulnosti.

Hotel Libuše*** patří mezi levnější hotel, který je situován na středu města. Je u lázeňské kolonády a v blízkosti je lázeňský park a centrum města s nádražím. V hotelu nejsou poskytovány procedury, ale dochází se do Centrálních a Letních lázní.

Hotel Zimní lázně *** je umístěný v klidné ulici blízko lázeňské kolonády. Zajímavostí hotelu je, že je propojen skleněnou spojovací chodbou do hotelu Libenský.

Hotel G-REX *** a Rehabilitační centrum Máj slouží pouze pro léčebné pobyty. [51]

Lázně Teplice nad Bečvou a Lázně Poděbrady mají představené své lázeňské domy přímo na svých webových stránkách. V porovnání spokojenosti klientů, je ale hodnocení přímo na jejich webových stránkách pouze u Lázní Poděbrady. Hodnocení spokojenosti s lázeňskými domy v Poděbradech je uvedeno níže v tabulce, viz tab. 3.9.

Tab. 3.9 Spokojenost klientů v lázeňských domech Poděbrady

Název hotelu	Počet hodnocení	Podíl klientů, kteří byli spokojeni
Hotel Zámeček *****	845	98%
Hotel Libenský *****	833	96%
Hotel Bellevue Tlapák *****	466	98%
Hotel Libuše ***	618	98%
Hotel Zimní lázně ***	819	97%
Hotel G-REX ***	47	100%
Rehabilitační centrum Máj	23	95%

Zdroj: vlastní zpracování dle [51].

Z výše uvedené tabulky je viditelné, že klienti, kteří ohodnotili pobyt v lázních Poděbrady, byli velmi spokojeni. Tomu také odpovídá viditelný velký počet hodnocení. Převážná většina klientů velmi kladně hodnotí vystupování personálu, což je důležité pro spokojený pobyt a případný návrat do lázní. Dále klienti byli spokojeni se stravovacími službami a poskytováním lázeňských procedur.

V následujících tabulkách je uvedeno hodnocení ubytovacích zařízení v Poděbradách přes TripAdvisor, viz tab. 3.10, a přes Booking.com, viz tab. 3.11.

Tab. 3.10 Hodnocení ubytovacích zařízení v Poděbradech přes TripAdvisor

Název ubytování	Počet hodnocení	Ohodnocení klientů (maximální hodnota 5)
Hotel Bellevue Tlapák	34	4,0
Hotel Zámeček	31	3,0
Hotel Libenský	29	3,5
Hotel Zimní lázně	2	3,5
Hotel Libuše	0	-
Hotel G-REX	0	-
Rehabilitační centrum Máj	0	-

Zdroj: vlastní zpracování dle [42].

Tab. 3.11 Hodnocení ubytovacích zařízení v Poděbradech přes Booking.com

Název ubytování	Počet hodnocení	Ohodnocení klientů (maximální hodnota 10)
Hotel Bellevue Tlapák	131	8,4
Hotel Zámeček	77	7,7
Hotel Libenský	0	-
Hotel Zimní lázně	0	-
Hotel Libuše	0	-
Hotel G-REX	0	-
Rehabilitační centrum Máj	0	-

Zdroj: vlastní zpracování dle [43].

V hodnocení ubytovacích zařízení v Poděbradech na webových stránkách TripAdvisoru získal nejlepší hodnocení Hotel Bellevue Tlapák, který má i největší počet hodnocení. Hotel Zámeček a Hotel Libenský dosáhly velmi podobného výsledku v počtu ubytování

s lehce nadprůměrným hodnocením. Oproti Teplicím nad Bečvou získaly slabší ohodnocení, ale podle statistického hlediska si vedou lépe v počtu recenzí. Naopak na webových stránkách Booking.com mají stejně ohodnoceny pouze dvě zařízení, a to s velmi pohodným počtem recenzí. V porovnání spokojenosti klientů si vedou lépe Teplice nad Bečvou, které získaly lepší ohodnocení od klientů.

Pro analýzu stravovacích služeb je vybráno 5 nejlépe ohodnocených restaurací na lázeňské kolonádě v blízkosti Hotelu Bellevue Tlapák, který je nejlépe ohodnocen návštěvníky. Hodnocení je použito z webové stránky TripAdvisor a přehled restaurací s hodnocením je uvedeno v následující tabulce, viz tab. 3.12.

Tab. 3.12 Přehled nejlépe hodnocených restaurací na lázeňské kolonádě

Název	Počet recenzí	Recenze TripAdvisor (maximální hodnota 5)
la MAMMA Cucina Restaurant	185	4,5
Café Oliver	239	4,5
Náš Hostinec	77	4,5
Basta Fidli	51	4,5
Tlapák	6	4,0

Zdroj: vlastní zpracování dle [42].

Z vybraných zařízení, která návštěvníci ohodnotili, mají restaurace téměř stejné hodnocení. Jejich výsledky těsně dosahují k maximální hodnotě. Jediná restaurace Tlapák získala o něco nižší hodnoty, ale pořadí má nadprůměrné výsledky.

3.2.3 Služby pro volný čas

Teplice nad Bečvou poskytují různé možnosti jak strávit volný čas a samozřejmě i město Poděbrady a jeho okolí nabízí několik aktivit. Areál lázní nabízí různé sportovní aktivity nebo kulturní zážitky.

Sportovně rekreační služby

Sportovní možnosti v areálu Lázní Poděbrady, a.s.:

- cvičební pobyt s Hankou Kynychovou;
- rehabilitační bazén pro relaxaci nebo cvičení v bazénu v hotelu Zimní lázně;
- půjčovna sportovních potřeb, jako jsou jízdni kola nebo hole na Nordic Walking v hotelu Zámeček a v hotelu Zimní lázně.

Sportovní možnosti mimo areál Lázní Poděbrady, a.s.:

- in-line stezka Nymburk – Poděbrady, vedené podél řeky Labe;
- golfové aktivity na typickém parkovém hřišti s osmnácti jamkami;
- tenisové kurty, které jsou v zimě zakryté přetlakovou halou a může se zde hrát beachtenis, beachvolejbal, bowling nebo pétanque;
- jezdecké aktivity na koni v jezdeckém klubu Obora Poděbrady. [52]

Kulturní akce:

- každoroční zahájení lázeňské sezóny v Lázeňském parku;
- pobyt s cimbálovkou, kde je spojený kulturní zážitek s odpočinkem v lázních;
- křeslo pro hosta se zpěvačkou Marcelou Holanovou, moderátorem Alešem Cibulkou nebo s Jaroslavem Svěceným;
- retrospektivní výstava obrazů Františka Líbala;
- hudební festival Musica Poděbrady – hudba Hradní stráže;
- hudební festival Musica Poděbrady – Filharmonie Pardubice se sólistou Felixem Slováčkem;
- narozeninová oslava Českého rozhlasu Region na Lázeňské kolonádě;
- výstava obrazů Zdenky Marie Novákové a Jana Danziga v Hotelu Zámeček;
- pravidelné taneční večery v Libenské kavárně;

- mezinárodní hudební festival 20. MusicFest Praha – Poděbrady 2019 v sále Lázeňské kolonády;
- zahájení motocyklové sezóny 2019, jízda Praha – Poděbrady v Lázeňské kolonádě;
- čtvrtý ročník akce Chuť Itálie a Středomoří se setkáním italských automobilů v Lázeňském parku;
- gastro Poděbrady 2019 – soutěž Středních odborných učilišť odborného stravování v sále Lázeňské kolonády;
- módní přehlídka z ateliéru Donát v Kongresovém centru Lázeňské kolonády;
- mistrovství České republiky mažoretkových skupin na Lázeňské kolonádě. [53]

3.3 Zhodnocení výzkumu

Z provedených analýz se zaměřením na hodnocení rozsahu služeb a jejich kvality je uvedeno v následující části jejich celkové shrnutí a znázorněny průměrné hodnoty.

Lázně Teplice nad Bečvou a Lázně Poděbrady umožňují ubytovací služby v několika lázeňských domech:

- počet lázeňských domů v Teplicích nad Bečvou: 5;
- počet lázeňských domů v Poděbradech: 5.

Při zjišťování kvality poskytovaných služeb jsou využity recenze zákazníků, kteří danou službu vyzkoušeli a nyní jsou znázorněny jejich průměrné hodnoty.

Průměrné hodnocení kvality služeb ubytovacích zařízení přes webovou stránku TripAdvisor jsou znázorněny v následující tabulce, viz tab. 3.13.

Tab. 3.13 Průměrné hodnocení kvality ubytovacích služeb přes TripAdvisor

	Teplice nad Bečvou	Hranice	Poděbrady
Průměr hodnocení (max. 5)	4,7	3,8	3,5
Celkový počet hodnocení	20	40	96

Zdroj: vlastní zpracování.

Z hodnocení kvality ubytovacích služeb na webových stránkách TripAdvisor je patrné, že Teplice nad Bečvou dosáhly nejvyššího hodnocení v porovnání s ostatními. Z toho vyplývá, že návštěvníci, kteří navštívili ubytovací zařízení v Teplicích nad Bečvou, byli velmi spokojeni. Nicméně relevantnost výsledků ze statistického hlediska klesá u Teplic nad Bečvou, kde ubytovací zařízení ohodnotilo pouze 20 klientů. Naproti tomu Poděbrady získaly celkem 96 hodnocení.

Průměrné hodnocení kvality služeb ubytovacích zařízení přes webovou stránku Booking.com jsou znázorněny v tabulce, viz tab. 3.14.

Tab. 3.14 Průměrné hodnocení kvality ubytovacích služeb přes Booking.com

	Teplice nad Bečvou	Hranice	Poděbrady
Průměr hodnocení (max. 10)	9,1	8,6	8,0
Celkový počet hodnocení	209	629	208

Zdroj: vlastní zpracování.

Z hodnocení kvality ubytovacích služeb na webových stránkách Booking.com je viditelné, že Teplice nad Bečvou dosáhly opět nejvyššího možného hodnocení. A nyní je důležité podotknout, že výsledek hodnocení je uskutečněn z přibližně stejného počtu hodnocení jako u Poděbrad.

Průměrné hodnocení kvality služeb restauračních zařízení přes webovou stránku TripAdvisor jsou znázorněny v tabulce, viz tab. 3.15.

Tab. 3.15 Průměrné hodnocení kvality stravovacích služeb přes TripAdvisor

	Hranice	Poděbrady
Průměr hodnocení (max. 5)	4,1	4,4
Celkový počet hodnocení	83	558

Zdroj: vlastní zpracování.

Z hodnocení kvality stravovacích služeb na webových stránkách TripAdvisor získaly Poděbrady nejvyšší možné hodnocení. Nicméně výsledky průměrného hodnocení jsou velmi podobné. Ale je nutné opět podotknout celkový počet hodnocení, kdy Poděbrady získaly daleko větší počet názorů od klientů. Z toho vyplývá, že výsledek hodnocení je oprávněný.

3.4 SWOT analýza služeb lázeňského města Teplice nad Bečvou

Pro vyhodnocování tržních příležitostí destinace, aby dosáhla ještě většího úspěchu je použitý nástroj marketingového řízení a znázorněna SWOT analýza služeb. Cílem je vyhodnocení slabých stránek a hledání nových příležitostí, aby jich v budoucnu bylo co nejméně a neohrožovaly úspěch cestovního v dané destinaci.

V tabulce níže je SWOT analýza služeb pro Teplice nad Bečvou, viz tab. 3.16.

Tab. 3.16 SWOT analýza služeb Teplice nad Bečvou

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> - bohaté přírodní atraktivita - léčba onkologických nemocí v lázních - léčba mrazem v lázních - zvýhodněné pobyty v lázních pro rodinné příslušníky - výhody pro stálé samoplátecké klienty v lázních 	<ul style="list-style-type: none"> - nízký počet recenzí na webových stránkách poskytovaných služeb - žádná recenze na hlavních webových stránkách lázní - málo kulturních akcí v dané destinaci - málo známých osobností v lázních - některé ubytovací zařízení bez možností stravování
Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - zvýšit marketing a propagaci - požádat o recenzi - využít lázeňské prostory na kulturní aktivity - využít řeku na vodní atrakce - zaměření na samopláteckou klientelu, nový pobytový balíček podle vlastního výběru 	<ul style="list-style-type: none"> - konkurence větších lázeňských měst - sportovní a kulturní aktivity se známými osobnostmi - stále vyšší nároky klientů - návštěvnost klientů pouze s komplexní nebo příspěvkovou péčí - vyšší počet recenzí na webových stránkách u konkurence

Zdroj: vlastní zpracování.

4 Návrhy a doporučení

Z provedené analýzy zjišťování kvality poskytovaných služeb v lázeňském městě Teplice nad Bečvou vyplývá nízký počet recenzí na webových stránkách TripAdvisor a Booking.com a žádné recenze na jejich vlastních webových stránkách. Proto k dalším příležitostem pro zvýšení návštěvnosti v daném lázeňském městě by napomohlo, kdyby poskytovatelé služeb na závěr požádali o recenzi. Spokojenost klientů se dá zjistit přímo při odjezdu formou krátkého dotazníku nebo zasláním názoru elektronickou formou.

Při detailním náhledu na recenze klientů v Teplicích nad Bečvou je uvedeno, že některé ubytovací zařízení mají restauraci během roku zavřenou nebo omezenou otevírací dobu. Tím pádem klienti musí hledat jiné restaurační zařízení nebo jet do vedlejšího města Hranic. Což může být problém pro klienty, kteří nevládní automobil a jsou závislí na veřejné dopravě. Pro takové případy, by měl poskytovatel služby zajistit pro ubytované klienty náhradní možnost stravování a seznámit o tom klienty dopředu. Vede to k předcházení špatným recenzím nespokojeného klienta a ovlivňování budoucího klienta.

Lázně Poděbrady poskytují lázeňský areál veřejnosti pro pořádání různých kulturních akcí. Bylo by dobré, kdyby taková možnost byla i v lázeňském areálu v Teplicích nad Bečvou. Přilákalo by to veřejnost a lázně by si tak zajistily reklamu pro nové potenciální klienty. Dále bych doporučila využít možnost vodních atrakcí, kterou umožňuje u lázeňského areálu řeka Bečva. V letních měsících by mohli lázeňští hosté a veřejnost využít vodní atrakce, jako jsou například plavba kánoí, plavba lodí nebo paddleboard.

Co se týče lázeňských služeb, navrhovala bych zaměření na samopláteckou klientelu. Lázně poskytují několik druhů pobytů, ale ne každému může daný balíček vyhovovat. Proto bych volila individuální sestavení, kdy klient uvede své potřeby a bude mu připravený pobyt šitý na míru.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo provést analýzu služeb v lázeňském městě Teplice nad Bečvou a bezprostředním okolí a navrhnout možné zlepšení nabídky služeb cestovního ruchu pro zvýšení atraktivity v regionu.

V teoretické části byla definována problematika lázeňského cestovního ruchu, zaměřená na poskytované služby při hodnocení úrovně a kvality služeb. V cestovním ruchu se jedná převážně o ubytovací a stravovací služby.

V praktické části byla provedena analýza poskytovaných služeb v lázeňském městě Teplice nad Bečvou a zároveň byla provedena analýza také na lázeňské město Poděbrady, které jsou jejím konkurentem.

Při srovnávání rozsahu a kvality ubytovacích a stravovacích služeb v Teplicích nad Bečvou a bezprostředním okolí s konkurencí byly využity přímo recenze hostů, kteří již dané služby využili. Hodnocení bylo prováděno z vlastních webových stránek daného zařízení a dále z webových stránek TripAdvisor a Booking.com.

Bylo zjištěno, že Lázně Teplice nad Bečvou nemají žádné recenze na svých webových stránkách, tudíž se nemohlo uskutečnit srovnání s konkurencí a další vyhodnocení.

Při analýze ubytovacích služeb na webových stránkách TripAdvisor získalo lepší hodnocení lázeňské město Teplice nad Bečvou než Poděbrady. Nicméně ze statistického hlediska celkové hodnocení klesá, protože Teplice nad Bečvou zde mají daleko menší počet hodnocení.

Naopak při analýze ubytovacích služeb na webové stránce Booking.com, lze výsledek brát jako relevantní, jelikož zkoumané oblasti získaly téměř stejný počet hodnocení. Nejlépe zde byly ohodnoceny Teplice nad Bečvou.

Při analyzování stravovacích služeb si vedou lépe Poděbrady, a to jak v průměrném ohodnocení, tak i v celkovém počtu získaných recenzí.

Na závěr bakalářské práce bylo navrženo další možné doporučení, jak zlepšit nabídky poskytovaných služeb a případně zrealizování nových navrhovaných možností.

Soupis bibliografických citací

- [1] PÁSKOVÁ, Martina a Josef ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. [Praha]: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. ISBN 80-239-0152-4.
- [2] SCHEJBAL, Ctirad. *Logistika cestovního ruchu*. Přerov: VŠLG, 2009. ISBN 978-80-87179-09-3.
- [3] SCHEJBAL, Ctirad. *Optimalizace produktů cestovního ruchu*. Přerov: VŠLG, 2011. ISBN 978-80-87179-11-6.
- [4] GROS, Ivan a kol. *Velká kniha logistiky*. Praha: VŠCHT, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5. Dostupné také z: http://vydavatelstvi.vscht.cz/katalog/publikace?uid=uid_isbn-978-80-7080-952-5.
- [5] RYGLOVÁ, Kateřina, BURIAN, Michal a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.
- [6] PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu: turismus České republiky*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-3643-3.
- [7] SCHEJBAL, Ctirad. *Typologie cestovního ruchu*. Přerov: VŠLG, 2008. ISBN 978-80-87179-03-1.
- [8] ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85970-27-9.
- [9] ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.
- [10] KRŽÍŽEK, Vladimír. *Obrazy z dějin lázeňství*. Praha: Libri, 2002. ISBN 80-7277-092-6.
- [11] ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.
- [12] PALATKOVÁ, Monika. *Marketingový management destinací: strategický a taktický marketing destinace turismu, systém marketingového řízení destinace a jeho financování, řízení kvality v destinaci a informační systém destinace*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3749-2.

- [13] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Strategický marketing*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2690-8.
- [14] BARTOVSKÝ, Vojtěch. *Vlastivěda moravská. II., Místopis Moravy. Díl III. místopisu, Jičínský kraj. Čís. 20, Hranický okres*. Brno: Garn, 2009. ISBN 978-80-86347-78-3.
- [15] Titulní strana - Oficiální stránky Obce Teplice nad Bečvou. *Titulní strana - Oficiální stránky Obce Teplice nad Bečvou* [online]. Teplice nad Bečvou: Galileo Corporation s.r.o., © 2019 [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <http://www.teplicenb.cz/>.
- [16] Jak se k nám dostanete – Oficiální stránky Obce Teplice nad Bečvou. *Titulní strana – Oficiální stránky Obce Teplice nad Bečvou* [online]. Teplice nad Bečvou: Galileo Corporation s.r.o., © 2019 [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <http://www.teplicenb.cz/pro-navstevniky/jak-se-k-nam-dostanete/>.
- [17] Teplice nad Bečvou, Stav obyvatel - statistika. *Města a obce v ČR - vyhledávání firem a osob na adrese, zajímavosti - Města a obce* [online]. Kurzy.cz, spol. s r.o., AliaWeb, spol. s r.o., ©2000-2019 [cit. 2019-02-03]. Dostupné z: <https://regiony.kurzy.cz/teplice-nad-bečvou/stats/>
- [18] Památkový katalog. *Památkový katalog* [online]. Praha: Národní památkový ústav, © 2015 [cit. 2019-02-03]. Dostupné z: <https://www.pamatkovykatalog.cz/?mode=fulltext&keywords=teplice+nad+be%C4%8Dvou&order=relevance%3Adesc&presenter=ElementsResults>.
- [19] Historie - Vyčteno z historických análů... – Oficiální stránky Obce Teplice nad Bečvou. *Titulní strana - Oficiální stránky Obce Teplice nad Bečvou* [online]. Teplice nad Bečvou: Galileo Corporation s.r.o., © 2019 [cit. 2019-02-06]. Dostupné z: <http://www.teplicenb.cz/pro-navstevniky/historie/?more=2#msg2>.
- [20] Indikace. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou a.s., © 2019 [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/indikace>.
- [21] Lázeňské domy. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou a.s., © 2019 [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/lazenske-domy>.

- [22] Lázeňský dům Moravan. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou a.s., © 2019 [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/lazensky-dum-moravan>.
- [23] Lázeňský dům Bečva. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou a.s., © 2019 [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/lazensky-dum-becva>.
- [24] Lázeňský dům Janáček. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou a.s., © 2019 [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/lazensky-dum-janacek>.
- [25] Lázeňský dům Praha. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou a.s., © 2019 [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/lazensky-dum-praha>.
- [26] Lázeňský dům Slovenka. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou a.s., © 2019 [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/slovenka>.
- [27] Dětská léčebna Radost Lázně Teplice nad Bečvou. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou a.s., © 2019 [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/detska-lecebna-radost>.
- [28] ZAJÍČEK, Petr a Barbora ŠIMEČKOVÁ. *Zbrašovské aragonitové jeskyně*. Janov: Pro Agenturu ochrany přírody a krajiny ČR – Správu Zbrašovských aragonitových jeskyní vydala Invence, 2005. ISBN 80-86143-32-5.
- [29] Národní přírodní rezervace Hůrka u Hranic. *Cittadella Production* [online]. Praha, © 2018 [cit. 2019-02-12]. Dostupné z: http://www.cittadella.cz/europarc/index.php%3Fp%3Dindex%26site%3DNPR_hurka_u_hranic_cz.
- [30] KUNOVSKÁ, Radka a Barbora ŠIMEČKOVÁ. *Příběh zázračné teplické: čtení o lázních, jeskyních a propasti*. [Hranice]: Městská kulturní zařízení Hranice, p.o., 2017. ISBN 978-80-270-1787-4.
- [31] Infocentrum Hranické propasti • Informační centrum Hranice. *Informační centrum Hranice* [online]. Hranice: Městská kulturní zařízení Hranice, p.o., © 2018 [cit. 2019-03-07]. Dostupné z: <http://infocentrum-hranice.cz/infocentrum-hranicke-propasti/>.

- [32] Lázeňské procedury 2019. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou, © 2019 [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/media/cache/file/2e/LTNB-Katalog-procedur-2019.pdf>.
- [33] Přírodní léčivý zdroj. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou a.s., © 2019 [cit. 2019-02-19]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/prirodni-lecivy-zdroj>.
- [34] Lázeňský dům Moravan | Lázně Teplice nad Bečvou. *Nabídky lázeňských a wellness pobytů v lázních Teplice nad Bečvou* [online]. Teplice nad Bečvou: POČÍTAČOVÁ POHOTOVOST s.r.o., © 2013 – 2019 [cit. 2019-02-13]. Dostupné z: <http://www.lazne-teplicenadbecvou.cz/ubytovani/lazensky-dum-moravan>.
- [35] Teplice nad Bečvou +1 :: vizit-bozimuka. *Vizit-bozimuka* [online]. © 2011 [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: <https://vizit-bozimuka.webnode.cz/vademekum/olomoucky-kraj/prerovsko/teplice-nad-becvou-1/>.
- [36] Co je to TripAdvisor? - IT Slovník. *IT Slovník - počítačový slovník* [online]. © 2008-2018 [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: <https://it-slovník.cz/pojem/tripadvisor>.
- [37] Co je to Booking.com? - IT Slovník. *IT Slovník - počítačový slovník* [online]. © 2008-2018 [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: <https://it-slovník.cz/pojem/booking-com>.
- [38] Hromadná ubytovací zařízení ČR. *Veřejná databáze VDB* [online]. Praha: ČSÚ, 2019 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/huz/obhuz.jsp?k=519031>.
- [39] Penzion Diana – Ubytování v Teplicích nad Bečvou. *Penzion Diana – Ubytování v Teplicích nad Bečvou* [online]. Teplice nad Bečvou, © 2019 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: <http://penziondiana.cz/>.
- [40] UBYTOVÁNÍ - lázně Teplice nad Bečvou. *UBYTOVÁNÍ - lázně Teplice nad Bečvou* [online]. Teplice nad Bečvou, © 2019 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: <http://ubytovani.wagnerovi.com/ubytovani.html>.
- [41] Ubytování v lázních. *Ubytování v lázních* [online]. Teplice nad Bečvou: Czechproduct.cz s.r.o., © 2019 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: <http://ostravanka.penzion.com/>.

- [42] TripAdvisor: Přečtěte si recenze, porovnejte ceny a rezervujte. *TripAdvisor: Přečtěte si recenze, porovnejte ceny a rezervujte* [online]. TripAdvisor, © 2019 [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: <https://www.tripadvisor.cz/>.
- [43] Booking.com: 28 439 883 ubytovacích jednotek v hotelech a dalších typech ubytování po celém světě. Rezervujte hotel hned!. *Booking.com: 28 439 883 ubytovacích jednotek v hotelech a dalších typech ubytování po celém světě. Rezervujte hotel hned!* [online]. © 1996–2019 [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: https://www.booking.com/index.cs.html?label=gen173nr-1BCAEoggI46AdIM1gEaDqIAQGYAQW4ARfIAQzYAQHoaAQGIAGoAgO4Au_66OUFwAIB;sid=0f8277b0a16b5610a066f40d4c0621d1;keep_landing=1&sb_price_type=total&.
- [44] Hromadná ubytovací zařízení ČR. *Veřejná databáze VDB* [online]. Praha: ČSÚ, 2019 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/huz/obhuz.jsp?k=513750>.
- [45] Hotel Centrum | Ubytování v centru Hranic. *Hotel Centrum | Ubytování v centru Hranic* [online]. Teplice nad Bečvou, ©2019 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: <http://hotelcentrumhranice.cz/>.
- [46] *Zámecký hotel Hranice* [online]. Hranice: Zámecký hotel Zlatý orel, © 2018 [cit. 2019-03-24]. Dostupné z: <https://www.zamecky-hotel.com/>.
- [47] "Hotel Centrum » RSS zdroj". *"Hotel Centrum » RSS komentářů pro Úvod"* [online]. Teplice nad Bečvou, © 2019 [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: http://hotelcentrumhranice.cz/?page_id=37.
- [48] Restaurace | Česko | Zámecký hotel Zlatý orel. *Zámecký Hotel | Česko | Zámecký hotel Zlatý orel* [online]. Teplice nad Bečvou, © 2018 [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: <https://www.zamecky-hotel.com/restaurace>.
- [49] Volný čas. *Lázně Teplice nad Bečvou a.s.* [online]. Teplice nad Bečvou: Lázně Teplice nad Bečvou a.s., © 2019 [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: <https://www.ltnb.cz/volny-cas>.
- [50] Poděbrady - Nymburský deník. *Nymburský deník* [online]. xxx: VLTAVA LABE MEDIA a.s., © 2005-2019 [cit. 2019-04-17]. Dostupné z: <https://nymbursky.denik.cz/mikroregion/podebrady.html>.
- [51] Lázeňské domy a místa — Lázně Poděbrady, a. s. *Lázně Poděbrady, a.s. — největší středočeské lázně, wellness a léčebné pobyty blízko Prahy* [online].

Poděbrady: Lázně Poděbrady a.s., © 2019 [cit. 2019-04-17]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/lazenske-domy>.

- [52] Tipy na sportovní aktivity — Lázně Poděbrady, a. s. *Lázně Poděbrady, a.s. — největší středočeské lázně, wellness a léčebné pobyty blízko Prahy* [online]. Poděbrady: Lázně Poděbrady a.s., © 2019 [cit. 2019-04-17]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/sportovni-aktivity>.
- [53] Kulturní akce v Poděbradech — Lázně Poděbrady, a. s. *Lázně Poděbrady, a.s. — největší středočeské lázně, wellness a léčebné pobyty blízko Prahy* [online]. Poděbrady: Lázně Poděbrady a.s., © 2019 [cit. 2019-04-17]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/kulturni-akce>.

Seznam zkratek a značek

°C	stupeň Celsia
CR	cestovní ruch
č. p.	číslo popisné
č.	číslo
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
g	gram
ha	hektar
HDP	hrubý domácí produkt
JAMU	Janáčkova akademie múzických umění
Kč	koruna česká
km	kilometr
km ²	kilometr čtvereční
KP	kulturní památka
LD	lázeňský dům
m n.m.	metr nad mořem
m	metr
m ²	metr čtvereční
max.	maximum
např.	například
NPP	národní přírodní památka
NPR	národní přírodní rezervace
PP	přírodní památka
PR	přírodní rezervace

s.	strana
Sb.	sbírka
sv.	svatý
TIC	turistické informační centrum
TJ	tělovýchovná jednota

Seznam ilustrací a tabulek

Seznam obrázků

Obr. 2.1	Zbrašovské aragonitové jeskyně.....	32
Obr. 2.2	Infocentrum hranické propasti.....	34
Obr. 2.3	Přírodní léčivý zdroj	35
Obr. 2.4	Lázeňský park.....	38
Obr. 2.5	Lázeňský dům Moravan	39
Obr. 2.6	Lázeňský dům Bečva.....	40
Obr. 2.7	Lázeňský dům Slovenka.....	40
Obr. 3.1	Penzion Diana.....	43
Obr. 3.2	Penzion Jiřinka	44
Obr. 3.3	Penzion Ostravanka	46

Seznam tabulek

Tab. 1.1	Vymezení cestovního ruchu podle statistiky	10
Tab. 1.2	Členění cestovního ruchu podle druhu	12
Tab. 1.3	Členění cestovního ruchu podle forem.....	13
Tab. 1.4	Lázně v České republice.....	15
Tab. 1.5	Členění ubytovacích zařízení	20
Tab. 1.6	Typy stravovacích služeb	21
Tab. 1.7	SWOT analýza.....	24
Tab. 2.1	Obecná charakteristika obce Teplice nad Bečvou.....	26
Tab. 2.2	Přírodní a kulturní památky obce Teplice nad Bečvou	27
Tab. 2.3	Přehled kulturních památek (objekt)	36
Tab. 2.4	Přehled kulturních památek (areál)	37

Tab. 3.1	Hromadná ubytovací zařízení v Teplicích nad Bečvou k 11. 3. 2019.....	42
Tab. 3.2	Hodnocení ubytovacích zařízení v Teplicích nad Bečvou přes TripAdvisor.....	47
Tab. 3.3	Hodnocení ubytovacích zařízení v Teplicích nad Bečvou přes Booking.com....	47
Tab. 3.4	Hotelové ubytovací zařízení v Hranicích k 11. 3. 2019	48
Tab. 3.5	Hodnocení ubytovacích zařízení v Hranicích přes TripAdvisor	50
Tab. 3.6	Hodnocení ubytovacích zařízení v Hranicích přes Booking.com	50
Tab. 3.7	Přehled pěti nejlépe hodnocených restaurací v Hranicích.....	53
Tab. 3.8	Přehled lázeňských domů v Poděbradech	56
Tab. 3.9	Spokojenost klientů v lázeňských domech Poděbrady.....	58
Tab. 3.10	Hodnocení ubytovacích zařízení v Poděbradech přes TripAdvisor.....	59
Tab. 3.11	Hodnocení ubytovacích zařízení v Poděbradech přes Booking.com.....	59
Tab. 3.12	Přehled nejlépe hodnocených restaurací na lázeňské kolonádě.....	60
Tab. 3.13	Průměrné hodnocení kvality ubytovacích služeb přes TripAdvisor.....	63
Tab. 3.14	Průměrné hodnocení kvality ubytovacích služeb přes Booking.com.....	63
Tab. 3.15	Průměrné hodnocení kvality stravovacích služeb přes TripAdvisor	64
Tab. 3.16	SWOT analýza služeb Teplice nad Bečvou.....	65

Autor (vypracoval)	Eva Vokáčová
Název BP	Služby cestovního ruchu v lázeňském městě Teplice nad Bečvou
Studijní obor	LCR
Rok obhajoby BP	2019
Počet stran	59
Počet příloh	0
Vedoucí BP	Mgr. Djamila Bekhedda
Oponent BP	
Anotace	Bakalářská práce se zabývá v oblasti služeb cestovního ruchu v daném lázeňském městě. Zaměřuje se na charakteristiku regionu, zejména na lázeňství a přírodní a kulturně-historické předpoklady. V práci je provedena analýza poskytovaných služeb, následné zhodnocení a doporučení možného zlepšení nabídky služeb cestovního ruchu pro zvýšení atraktivity regionu.
Klíčová slova	klient, lázeňské zařízení, lázeňství, lázně, poskytování služeb, Teplice nad Bečvou, analýza
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	