

Vysoká škola logistiky o.p.s.

Posouzení kvality služeb v lázních

Poděbrady

(Bakalářská práce)

Přerov 2021

Michaela Procházková



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka

Michaela Procházková

studijní program
obor

Logistika
Logistika služeb

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: **Posouzení kvality služeb v lázních Poděbrady**

Cíl práce:

Analyzovat současnou úroveň kvality služeb v lázních Poděbrady a navrhnout opatření ke zvýšení jejich kvality.

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. Problematika služeb a hodnocení jejich kvality
2. Charakteristika lázní Poděbrady
3. Analýza současné úrovně kvality poskytovaných služeb v lázních Poděbrady
4. Návrh opatření ke zvýšení kvality služeb ve zvolených lázních

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar a kol. Lázeňství management a marketing. Praha: Grada, 2019.
ISBN 978-80-271-1118-3.

SEIFERTOVÁ, Věra. Marketing v lázeňském cestovním ruchu. Praha: Vysoká škola
cestovního ruchu, 2003. ISBN 80-8659-200-6.

SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. Lázeňství a wellness. Olomouc: Univerzita Palackého, 2016.
ISBN 978-80-244-5113-8.

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb - efektivně a moderně. 2. aktual. a rozš. vydání.
Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2020

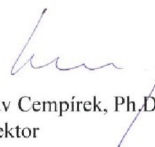
Datum odevzdání bakalářské práce:

6. 5. 2021

Prerov 31. 10. 2020



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



prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
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 bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

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. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.



V Přerově, dne 6. 5. 2021

.....

podpis

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce, doc. Ing. Josefu Kubíkovi, CSc., za jeho užitečné rady a konzultace při zpracovávání. Také děkuji celému personálnímu oddělení školy, které bylo vždy ochotné a nápomocné mi poradit při psaní bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zaměřuje na lázeňské služby a služby cestovního ruchu ve městě a lázních Poděbrady. Teoretická část se orientuje na historii lázeňství, která naváže na problematiku služeb a hodnocení kvality služeb v lázeňství. Dále charakterizuje lázně Poděbrady a hovoří o vzniku a historii a přechází do současnosti. V praktické části je provedena analýza současné úrovně kvality poskytovaných služeb v lázních Poděbrady. Závěrem je prezentován návrh opatření ke zvýšení kvality služeb v lázních Poděbrady. Cílem bakalářské práce je analyzovat úroveň a kvalitu poskytovaných služeb v lázních Poděbrady a navrhnout opatření ke zvýšení kvality služeb v těchto lázních.

Klíčová slova

Cestovní ruch, služby cestovního ruchu, turismus, Poděbrady, analýza služeb, lázeňství

Annotation

The bachelor's thesis discusses spa services and tourism services in the city and spa Poděbrady. The theoretical part focuses on the history of spa, which builds on the issue of services and evaluation of the quality of services in spas. It also characterizes the spa of Poděbrady and talks about the origin and history and goes to the present. In the practical part, an analysis of the current level of quality of services provided in the spa Poděbrady is performed. Finally, there is a proposal for measures to increase the quality of services in the spa Poděbrady. The aim of the bachelor thesis is to analyze the level and quality of services provided in the spa Poděbrady and to propose measures to increase the quality of services in this spa.

Keywords

Tourism, tourism services, tourism, Poděbrady, analysis of services, spa

Obsah

Úvod	9
1 Problematika služeb a hodnocení jejich kvality	10
1.1 Služby	10
1.1.1 Třídění služeb	11
1.1.2 Historie služeb	12
1.2 Služby v lázních	13
1.2.1 Pojem „lázeňství“	13
1.2.2 Úloha lázeňství	14
1.2.3 Význam lázeňství	14
1.2.4 Funkce lázeňství	14
1.2.5 Vedlejší funkce lázeňství	17
1.2.6 Lázeňské léčebné postupy	18
1.3 Geografické rozložení lázní v ČR	20
1.4 Marketing služeb	21
1.4.1 Potřeby	22
1.5 Marketingový mix ve službách	23
1.5.1 Důležité otázky související s tvorbou nabídky:	24
1.5.2 Vztahový marketing (relationship marketing)	24
2 Charakteristika Lázní Poděbrady	25
2.1 České lázně	25
2.1.1 Historie	25
2.1.2 Současnost	26
2.2 Lázně Poděbrady	27
2.3 Historie Lázní Poděbrady	28
2.3.1 Železité lázně	28
2.3.2 Uhlíčné lázně	29
2.3.3 Městské lázně v Poděbradech	30
2.4 Indikace Lázní Poděbrady	32
2.4.1 Současnost	32

2.4.2	Indikace Lázní Poděbrady	33
2.5	Poděbradka	34
3	Analýza současné úrovně kvality poskytovaných služeb v Lázních Poděbrady	36
3.1	Pobyty	36
3.2	Ubytovací služby	39
3.3	Stravovací služby	39
3.4	Doplňkové služby	41
3.5	Hodnocení kvality poskytovaných služeb v Lázních Poděbrady	43
3.6	Covid 19	45
4	Návrh opatření ke zvýšení kvality služeb ve zvolených lázních	48
4.1	Ubytování	48
4.2	Stravování	49
4.3	Procedury	50
4.4	Personál	50
4.5	Doprava	51
	Závěr	52
	Seznam obrázků	53
	Seznam tabulek	54
	Seznam zkratk	55
	Seznam použitých zdrojů	56
	Literatura	56
	Akademické práce	57
	Internetové zdroje	57

Úvod

Dnešní doba je velmi náročná jak fyzicky, tak i psychicky. Kromě velkého pracovního nasazení, je potřeba se zaměřit i na relaxaci, či rehabilitaci. Blahodárné účinky na tento způsob léčby a odpočinku mají lázně.

Lázeňství v Čechách a na Moravě má dlouholetou tradici a patří mezi nejuznávanější na světě. Vzhledem k přírodním podmínkám naší republiky, která je bohatá na přírodní minerální prameny, má u nás obor lázeňství dlouholetou tradici. Lázeňství plní funkci především zdravotnickou, rehabilitační a dlouhodobě léčebnou. Pro Českou republiku má lázeňství příznivý vliv na ekonomiku. Lázeňské služby u nás navštěvují dokonce i zahraniční klienti.

Hlavním cílem bakalářské práce je analyzovat úroveň a kvalitu poskytovaných služeb v Lázních Poděbrady a navrhnout opatření ke zvýšení kvality služeb v těchto lázních.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř kapitol. V první kapitole nalezneme problematiku služeb a hodnocení jejich kvality, teoretické vymezení služeb a potřeb. Dále také marketing služeb, či marketingový mix.

Druhá kapitola naváže na lázeňství jako takové, jeho historii a současnost. Poté do hloubky popíšu Lázně Poděbrady, kde zmíním charakteristiku, historii, současnost, indikaci a proslule známou „Poděbradku“.

Třetí kapitola se bude týkat analýzy současné úrovně poskytovaných služeb v Lázních Poděbrady. Přesněji nabízené pobyty; ubytovací, stravovací a doplňkové služby. Dále jsem vypracovala SWOT analýzu, která pomohla zhodnotit celkovou kvalitu Lázní Poděbrady, pomocí vnějších (slabé stránky, hrozby) a vnitřních faktorů (silné stránky, příležitosti). V této kapitole také zmíním aktuální pandemickou situaci, která zapříčinila značné ekonomické a existenční problémy i v oblasti lázeňství.

Závěrečná kapitola obsahuje návrh opatření, ke zvýšení kvality služeb v těchto Lázních Poděbrady. Tento návrh by měl lázním značně pomoci s různou trvajícím problematikou.

1 Problematika služeb a hodnocení jejich kvality

V této kapitole se zaměřím na definice, rozdělení, funkce služeb, jak z obecného hlediska, tak z pohledu lázeňství. Kapitola nám ujasní teoretickou oblast, která nás uvede do problematiky lázeňství a pomůže nám pochopit základní pojmy, které budou v práci často obsaženy.

1.1 Služby

„Služba je jakákoliv činnost, výhoda či schopnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé straně. Služba je svou podstatou nehmotná a nevytváří žádné hmotné vlastnictví. Poskytování služby může (ale nemusí) být spojeno s hmotným produktem.“¹

U služeb se musíme stále snažit, aby byly lákavé, šly tzv. s dobou, je dobré nechat promluvit zákazníky a čerpat i z jejich podnětů a reakcí na námi nabízené služby, stále se musí zvyšovat produktivita ve službách.

Potřebu moderní reklamy si uvědomovali zejména lázeňští lékaři a osoby zainteresované na provozu lázní. Zakládali proto místní nebo profesní sdružení, která podporovala jejich reklamní úsilí. Jedním z takových spolků bylo sdružení lázeňských lékařů, jehož cílem byla popularizace lázeňství v očích veřejnosti a jeho obchodní propagace. Snažit se neustále dosahovat odlišnosti v nabídkách, mít vysokou kvalitu služeb, reputace se lehce pokazí a těžko se následně napravuje.

U služeb, kde jsme závislí na klientele v hotelích a lázních, je třeba dbát na vzdělanost personálu, jeho jazykové znalosti, úroveň a etiku. Je nutné neustále vyhodnocovat služby, jejich provádění, kritická místa při poskytování služeb. Také je nutné zapojit zákazníky a jejich názory, dále různé zprostředkovatele, např. agentury na prodej lázeňských a ozdravných pobytů.

¹ KOTLER, Petr. Marketing Management. 10. rozšířené vydání. Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0016-6., s. 421

Pokud se bavíme o službách, můžeme tento okruh nazvat, jako průmysl služeb. Průmysl služeb je rozdělen na následující sektory:

- Služby jsou ve většině případů administrativní úřady – městské úřady, stavební úřady, katastrální úřady, pracovní úřady, ale i nemocnice (zdravotnictví), armáda, policie, školství, jedná se o státní sektor, placený státem;
- služby jsou i v neziskovém sektoru jako nadace, muzea, školy, charity;
- obchodní sektor služeb představují banky, hotely, pojišťovny, realitní kanceláře, lékařské praxe, castingové a filmové společnosti, aerolinie, vlakové společnosti, kamionová doprava atd.;
- výrobní sektor – zde patří různé výroby, např. nábytku, operátoři apod.

1.1.1 Třídění služeb

Základní dělení služeb:

- Ziskové a neziskové;
- soukromé a státní;
- osobní a věcné.

I ve službách rozeznáváme různé druhy produktů jako například zboží hmatatelné – výrobky, dále hmatatelné služby s doprovodnými službami (lázeňské procedury), služby s doprovodnými produkty (prodej sortimentu vitamínů, doplňků stravy apod., masáže s krémy), dále pouze služby – pouze lékařské ošetření, rehabilitace, masáž apod.

Pokud se dále zaměříme na základní vlastnosti služeb, které je odlišují od statků, jedná se o tyto faktory:

- nehmotnost,
- neoddělitelnost,
- heterogenita,
- nemožnost vlastnictví,
- zničitelnost.

Nehmotnost – Znamená, že službu si dopředu nemůžeme ohmatat, ochutnat apod., vybíráme si je na základě určité zkušenosti a pomáhají nám. Posuzování služeb provádíme na základě přístupu personálu, dále místa a prostředí, propagace a referencí, ceny a rychlosti provedení nebo vyhovění v termínu.

Neoddělitelnost – Rozdíl mezi zbožím a službami je takový, že zboží nejprve vyrobíme a potom prodáváme, služby prodáváme a potom teprve na základě prodeje poskytujeme (procedury v lázních, dovolené, pobyty, koncerty, rehabilitace apod.)

Heterogenita – Prakticky nikdy nelze službu poskytnout naprosto stejně, je závislá na tom, kdo ji poskytuje, jaké je počasí, na dopravě a jiných okolnostech. Není zde možné vytvořit jednotný návod, postup, standardizaci služeb. Nástroji řízení kvality služeb jsou investice do lidských zdrojů, standardizace procesu v poskytování služeb (ne provádění, to je vždy tzv. šité na míru) a sledování spokojenosti zákazníka (reference).

Nemožnost vlastnictví – výrobky vlastníme, koupíme si je a máme je pro sebe a u sebe, ale služby ty nevlastníme, ty využíváme. Můžeme je využít jako třeba hotelový pokoj, wellness, bankomat, restauraci apod.

Zničitelnost – Služba je pomíjivá, nelze jí mít na skladě, musíme dbát na její dostupnost (např. obsazenost lůžek v hotelu a také nesmíme něco jiného mít v nabídce a jinak a zcela odlišně službu provádět – např. bydlení v hotelu je ve skutečnosti na ubytovně apod.)

1.1.2 Historie služeb

Již v 18. století můžeme najít první zmínky o tzv. systematickém pohledu ekonomie. Německý filosof Karl Marx velmi sympatizoval s názory Jeana Baptiste Sallyho, jelikož Sally odmítal teorii skotského ekonomu Adama Smitha, která popisovala a rozdělovala různé pojmy ke službám.² Sally a Marx tedy uvádějí, že: „*Jediným rozdílem mezi zbožím a službami je to, že služba nevede ke změně formy zboží.*“³

² VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb - efektivně a moderně. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8., s. 15

³ VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb - efektivně a moderně. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8., s. 15

Službu později nadefinoval i Wiliam J. Stanton a finský akademik Christian Grönroos. Ovšem lépe se vyjádřil M. McDonald společně s A. Paynem, kteří uvedli, že: „Definice služby jako činnost, která v sobě má určitý prvek nehmatatelnosti a vyžaduje určitou interakci se zákazníkem nebo s jeho majetkem. Výsledkem služby není převod vlastnictví. Služba může vést ke změně podmínek a její produkce může být úzce spojena s fyzickým produktem.“⁴

1.2 Služby v lázních

Lázeňství ve smyslu léčebného lázeňství je evropskou záležitostí. Jeho vývoj je úzce vázán na výskyt minerálních uhličitých vod. Léčebné lázeňství v dnešním smyslu slova se vyvinulo v posledních stoletích v Evropě a české země se na tomto vývoji podílejí významnou měrou.⁵ Podle některých německých expertů lze považovat za centrum světového lázeňství lázně v česko-bavorsko-saském příhraničí.

1.2.1 Pojem „lázeňství“

Pohled na něj může být a je definován z různých hledisek. Pobyty v lázních většinou nebývají jen jednodenní nebo dvoudenní. Většinou se jedná o několikadenní, či několikátýdenní proces léčení k čemuž je nutné mít zajištěné kvalitní ubytování a vhodné stravování, např. v rámci dietního omezení.

Lázeňství je považováno za nedílnou součást cestovního ruchu. Lázeňský cestovní ruch je takovou formou cestovního ruchu, která vyžaduje existenci zdravotnických zařízení využívajících přírodní léčivé zdroje, které působí na lidský organismus svojí teplotou, chemickým složením a klimatem. Kromě přírodních léčivých zdrojů je také zapotřebí existence vhodného estetického přírodního prostředí (parky, parková úprava apod.) a společensko-kulturního života lázeňského místa.^{6 7}

⁴ VAŠTIKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb - efektivně a moderně. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8., s. 15

⁵ SVAZ LEČEBNÝCH LÁZNÍ ČESKÉ REPUBLIKY. Almanach lázní České republiky 1999. 2. vyd. Praha: ZEM, 1999., s. 2

⁶ ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. Praha: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5., s. 405

⁷ HLADKÁ, Jitka. Technika cestovního ruchu. Praha: Grada Publishing, 1997. ISBN 8071694762., s 161

Lázeňství je specifická forma cestovního ruchu – vedle indikované léčebné péče poskytuje obvykle i pobyty ozdravné, preventivní a relaxační. Základním důvodem návštěvy lázeňských zařízení a pobytu v nich jsou zdravotní důvody i aktivní dovolená.

Rozvoj lázeňství je podmíněn určitými předpoklady, jako jsou ekonomické zdroje, přírodní podmínky, možnosti využití volného času, materiálně technická základna a personální zdroje.⁸

Lázeňství je možné rozdělit do dvou skupin:

1. Léčebné lázeňství – léčení s využitím přírodních léčivých zdrojů.
2. Klimatické lázeňství – léčení s využitím příznivých klimatických podmínek.

1.2.2 Úloha lázeňství

Úloha lázeňství je poměrně obtížně zastupitelná v léčbě řady chronických onemocnění, v prevenci přechodu nemocí do chronického stadia a vzniku komplikací, v následné péči a rehabilitaci po závažných akutních onemocněních, operacích a úrazech. Spolu s vývojem společnosti, relativním blahobytem, přejídáním, nevhodnou stravou, nedostatkem pohybu, stresem aj. může pobyt v lázeňských zařízeních přispět k ovlivňování primárních rizikových faktorů.

1.2.3 Význam lázeňství

Význam se liší jak podle jednotlivých etap vývoje lidské společnosti, tak podle zvyklostí daného regionu. V České republice se lázeňství vždy zaměřovalo na funkce medicínské, ekonomické a společenské.⁹ Jejich vzájemný poměr vždy kolísal.

1.2.4 Funkce lázeňství

Služby v lázeňství je možno rozdělit na čtyři základní funkce, a to funkce zdravotní, ubytovací, stravovací a společenské. Pátým pod bodem v souvislosti s dělením lázeňských služeb je pak lázeňství chápáno jako produkt cestovního ruchu.

⁸ JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUCHOŘ. Lázeňství management a marketing. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-1118-3., s. 20 – 37

⁹ SVAZ LEČEBNÝCH LÁZNÍ ČESKÉ REPUBLIKY. Almanach lázní České republiky 1999. 2. vyd. Praha: ZEM, 1999., s. 6

- **Funkce zdravotní**

Tato funkce je primární, protože lidé právě kvůli zdraví lázně navštěvují. Mezi tyto služby se řadí vše, co se týká léčby, která je v lázeňském centru aplikována. Do této kategorie spadají veškeré terapeutické či diagnostické postupy a léčebné metody v těch, kterých lázních využíváné, např. pitné kúry, termoterapie, vodoléčby, rehabilitace, inhalace a další odborné postupy.

- **Funkce ubytovací**

Ubytovací služby pro pacienta jsou také velmi důležitým prvkem. Pohodlí a možnost v županu absolvovat procedury přímo ze svého pokoje, to je velmi vyhledávané.

Mezi lázeňské léčebny se dají řadit lázeňské domy, ubytovny či penziony, které jsou povětšinou vybaveny tak, aby se zde pacient, vzhledem k povaze své choroby, cítil co nejpohodlněji. Kromě pacientů zde však jsou i lázeňští hosté. Pro ty slouží především lázeňské hotely. V druhé řadě pak lázeňské penziony či ubytování v soukromí. Ubytování je zde zajišťováno často přes určitý typ zprostředkovatele – cestovní kancelář či určitou ubytovací kancelář přímo v lázeňském centru. Hotely navíc nabízejí svým hostům speciální nabídku dalších aktivit spojených s lázeňským místem. Trend ubytování v soukromí je patrný spíše u vyspělých evropských lázeňských velmocí, jakými jsou např. Itálie, Německo či Francie. Dnes již vývoj i u nás mluví ve prospěch zkvalitňování. Při relativním úbytku počtu lůžek v lázeňských centrech tak dochází ke zlepšování úrovně ubytovacích služeb.¹⁰

- **Funkce stravovací**

Třetí rozhodující službou komplexních lázeňských služeb jsou služby stravovací. Stravování v léčebných centrech by mělo být samozřejmě na té nejvyšší úrovni. Mnozí z pacientů mají přísně předepsaný jídelníček, mnohdy se může stát, že právě od stravy jako základu se dále odvíjí pacientova léčba. Špatná strava zase naopak může probíhající léčbu zcela zničit. Pacienti využívající komplexní (a ve většině případů i příspěvkovou) lázeňskou péči, mají většinou v jídelně své standardní místo u stolu po celou dobu svého pobytu. Jídelníček je většinou předepsaný na celý pobyt dopředu a pacienti, pokud nemají striktně stanovenou stravu, si mohou vybrat většinou z nabídky několika málo jídel (princip fungování školních jídelen).

¹⁰ KNOP, Karel. Lázeňství – ekonomika a management. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 9788071697176., s 30 – 31, s. 56 – 57

Volba je jednotlivě upravována v rámci diety jednotlivých pacientů. Celodenní stravovací režim je klasicky rozdělen na snídaně, obědy a večeře (eventuálně ještě svačiny). Denní jídla bývají servírována obsluhou, snídaně mnohdy ve formě švédských stolů. Systém stravování lázeňských hostů funguje obdobně jako u pacientů. Existuje samozřejmě i individuální možnost stravování. V hotelích a některých penzionech obvykle fungují restaurace s bohatou nabídkou jídel i nápojů.

Lázeňské kolonády navíc překypují množstvím stravovacích zařízení typu kaváren, cukráren, barů apod. Lázeňským fenoménem jsou v českých lázních oblíbené tradiční lázeňské oplatky.

- **Funkce společenská**

Pro lázeňské pobyty jsou důležité společenské služby. Nabídka služeb tohoto typu je velice rozsáhlá a její obsah vysloveně záleží na konkrétních lázních. Speciálně v Poděbradech jsou lázeňské pobyty spojovány s koncerty, výstavami, také je možné navštívit kavárnu, kde hotel dává dort a kávu zdarma. Pro zvýšení komfortu projevuje každé lázeňské centrum snahu nabízet svým pacientům a hostům speciální doplňkové služby pro volný čas. Další zárukou pro dobře strávený volný čas je typická promenádní hudba, ale rovněž speciální programy lázeňských kulturních center, promenády, estrády a jiné zábavní pořady. Nachází se zde také divadelní scéna.

- **Funkce cestovního ruchu**

Lázeňství v České republice patří mezi často vyhledávané služby českých i zahraničních klientů. Přírodní podmínky naší země umožňují lázním a službám provádět léčebné kúry, ale i využívat lázeňství jako vědní obor. V podmínkách, které poskytuje je lázeňství záležitostí především zdravotnickou a léčebnou.

Služby, které se pojí na lázeňství a doplňují jeho účel, plní mimo léčebnou i velkou ekonomickou funkci. Ze zisku se dají realizovat různé investiční akce a tím následně ve svém okolí mají kladný vliv na dlouhodobou zaměstnanost. Řeší zaměstnanost i v jinak problémových regionech, kde jsou lázeňská zařízení často lokalizována.

Vzhledem k současné situaci, kdy stále probíhá pandemie covid 19, je cestovní ruch v oblasti lázeňství v podstatě pozastaven, což se projevilo na ekonomické stránky dané problematiky. Na druhou stranu počítám s možností, že se lidé po tak závažném

onemocnění, jako je covid 19, budou muset zotavovat a k tomu budou využity lázeňské služby v České republice.

1.2.5 Vedlejší funkce lázeňství

Do lázní jezdí lidé nejen za účelem léčby, ale i za účelem zábavy a společenského dění. Služby lázní nejsou tedy zaměřeny pouze na léčení, ale i na zpestření kulturního života klientů během pobytu. Proto lázně nabízí i zpestření léčebného programu např. různé kulturní, poznávací či sportovní akce, turistické výlety, koncerty, projekce filmů.

Mezi dalšími vedlejšími funkcemi lázeňství může být:

- **Relaxační wellness pobyty**

Wellness pobyty jsou velmi žádanou, moderní a rychle se vyvíjející službou, která krátkodobě nahrazuje lázeňský pobyt. Klienti i během například víkendového pobytu mají možnost zrelaxovat jak fyzicky, tak duševně. Jedná se o soukromý pobyt, který nepředepisuje žádný lékař, tudíž ho žádná pojišťovna nehradí.

Tyto pobyty jsou v dnešní době již běžnou záležitostí, a i mnoho lázní v České republice je zařazuje do své běžné nabídky služeb. Wellness pobyt se může skládat z jednotlivých léčebných procedur a relaxačních, či rehabilitačních aktivit. Dále můžeme například využít i posilovnu, bazén, whirlpool, sauny – jak suché, parní, či speciální (bylinková, medová apod.). Nesmíme také zapomenout na možnost využití masérských služeb, jež nabízí širokou škálu masáží, které mohou být zajímavé z hlediska svých technik, pomůcek, či vůní.

- **Ostatní pobyty**

Ostatní pobyty mohou být jak: sportovní, kulturní, gastronomický, poznávací, či turistický charakter. Klient si tedy může vybrat pobyt vzhledem svým preferencím, koníčkům a potřeb, které mohou být různé.

Velký zájem je o pobyty, které jsou složené především ze sportovních aktivit a nabízí tak klientovi aktivní formu relaxace. Protože pohyb by měl být nedílnou součástí psychohygieny každého člověka, a proto se nachází v lázeňských komplexech fitness/wellness centra, bazény či jiná sportoviště.

Do nabídky služeb v rámci pobytu můžeme zařadit také různé turistické výlety po okolních přírodních, či turistických památkách poskytujících pohyb na zdravém a čerstvém vzduchu. Dále mohou lázně nabízet možnost využít golf, minigolf, tenis, stolní tenis, či ostatní míčové a podobné sportovní hry, ale také i jízdu na koni, cykloturistiku a jiné druhy turistiky.

1.2.6 Lázeňské léčebné postupy

K uzdravení návštěvníků lázeňských zařízení je užíváno celé řady léčebných postupů, které lze souhrnně nazvat komplexní balneoterapií. Balneologie je věda, která měla v medicíně své pevné místo odjakživa. Zahrnuje nejenom procedury založené na využití přírodních léčivých zdrojů, ale též rehabilitační a další specifické metody. Pobyt v lázních by neměl být pouze dovolenou, ale cíleným medicínským zákrokem, který má návštěvníkům zlepšit zdraví a kvalitu života.¹¹

Charakteristika jednotlivých léčebných postupů a procedur je dnes členěna následovně:¹²

Pitná kúra – je tradiční lázeňská procedura, při které dochází k rovnoměrnému, pravidelnému a opakovanému pití přírodní minerální vody po předepsanou dobu ve stanovených časových intervalech. Pitné kúry se většinou provádějí přímo z vývěřů minerálních vod a z odběrových míst. Dochází při nich k vnitřnímu vstřebávání látek obsažených v minerálních vodách.

Léčebná inhalace – druhá metoda využívající vodu jako přírodní léčivý zdroj. Při léčbě touto metodou dochází k aktivnímu vdechování vodních par a mlhovin v přetlakových komorách nebo pomocí dýchacích přístrojů. Jednou z metod inhalace je oxygenoterapie, při níž dochází k vdechování kyslíkem obohaceného vzduchu.

Termoterapie – je léčebný postup, ve kterém se předává tepelná energie mezi organismem pacienta a zdrojem tepla prostřednictvím kůže. Teplo může být do organismu přiváděno (pozitivní termoterapie) nebo z něj naopak odváděno (negativní termoterapie). Využívány jsou buď tepelně upravené přírodní léčivé zdroje jako vody a peloidy nebo fyzikální (umělé) zdroje tepla jako infračervené paprsky či elektromagnetické záření.

¹¹ KAJLÍK, Vladimír a kol. České lázně a lázeňství. Praha: MMR ČR, 2007. ISBN 9788023993301., s. 3

¹² KNOP, Karel. Lázeňství – ekonomika a management. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 9788071697176., s. 45 - 55

Uhličítá terapie – léčí uhličítými vodními koupelemi, uhličítými plynovými koupelemi či podkožní aplikací plynových injekcí. Tento léčebný postup tedy využívá přírodní léčivé plyny, které mohou být kombinovány s vodou.

Klimatoterapie – se soustředí na příznivé působení klimatu na lidský organismus. Tato forma léčby se dá považovat za součást prakticky každého léčebného pobytu v lázeňském místě. Klimatoterapii dělíme na:

- Helioterapii (léčbu slunečním zářením),
- aeroterapii (pobyt, cvičení či pohyb na vzduchu s určitými klimatickými parametry),
- talasoterapii (léčbu mořským klimatem),
- speleoterapii (léčbu pobytem v chladných mokrých jeskyních).

Rehabilitace – forma této terapie je individuální či skupinová, pasivní či aktivní:

- Pasivní cvičení provádí s pacientem rehabilitační pracovník,
- aktivní cvičení provádí pacient sám

Rehabilitace využívá k léčbě pohybovou energii nemocného. Rehabilitačními metodami jsou např. léčebné masáže a pohybové léčby v terénu, jako třeba hipoterapie (léčba jízdou na koni).

Fyzikální terapie – zahrnují léčebné postupy a metody, při kterých se využívají různé druhy energií.

- Elektroterapie – elektrická energie
- Magnetoterapie – energie magnetického pole
- Fototerapie – světelná energie
- Termoterapie – tepelná energie

Dietoterapie – učí pacienty správným stravovacím návykům. Může být užita jako komplexní terapie anebo doprovodná součást jiných terapií.

„Poděbradské lázně disponují pitnými kúrami a léčebnými inhalacemi, ale hlavně uhličitými terapiemi v podobě uhličitých vodních koupelí a dalšími rehabilitačními cvičeními podporujícími různé dietologické léčebné formy stravování.“¹³

1.3 Geografické rozložení lázní v ČR

Česká republika využívá léčivých pramenů od raných staletí našeho letopočtu. V každém koutu republiky se vyskytují minerální prameny a léčebné lázně. V dávných dobách se využívalo větší množství pramenů, než je tomu v současné době. Na území Čech bylo před 2. světovou válkou provozováno okolo 250 lázní, ovšem v dnešní době jich je jen okolo 40 (viz. Obr. 1)

Kraj	Název lázeňského místa	Počet lázeňských míst
Olomoucký	Jeseník, Velké Losiny, Lipová, Bludov, Teplice nad Bečvou, Slatice, Skalka	7
Ústecký	Teplice, Mšené, Bílina, Dubí, Klášterec nad Odří	5
Karlovarský	Karlovy Vary, Jáchymov, Mariánské Lázně, Kynžvart, Františkovy Lázně	5
Královéhradecký	Janské Lázně, Velichovky, Náchod, Bělohrad	4
Jihočeský	Třeboň, Bechyně, Vráž	3
Zlínský	Luhačovice, Kostelec u Zlína, Ostrožská Nová Ves	3
Moravskoslezský	Klimkovice, Karlova Studánka, Darkov	3
Středočeský	Toušeň, Poděbrady	2
Liberecký	Libverda, Osečná	2
Jihomoravský	Lednice, Hodonín	2
Plzeňský	Konstantinovy Lázně	1
Pardubický	Bohdaneč	1
Praha	-	0
Vysočina	-	0
Celkem		38

14

Obr. 1- regionální rozložení lázeňských míst

¹³ RYBÁČKOVÁ, Anna Marie. Vliv propagace na klientelu lázní Poděbrady. Praha, 2018. Diplomová práce. UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE, FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ, Pracoviště historické sociologie. Vedoucí práce Doc. JUDr. PhDr. Jan Štemberk, Ph.D., s. 88

¹⁴ POSPÍŠILOVÁ, Kristýna. Služby v lázeňském zařízení Teplice nad Bečvou. Přerov, 2019. Bakalářská práce. Vysoká škola logistiky, o.p.s. Vedoucí práce Doc. Ing. Josef Kubík, Ph.D., s. 15

Těžba hnědého a černého uhlí v severozápadních Čechách vykonala své na podílu zániku lázní. Velký pokles byl zaznamenán i s privatizací po roce 1989. Bohužel tím, že se lázně vrátily původním majitelům, se rychle a často měnily a zároveň s nimi se měnil i druh využití stávajících lázní.

K historii lázní je nutné se zmínit o významu balneologie. *„Balneologie je léčebný obor bez vlastního orgánového systému působení. Není určena pro jeden určitý orgán. Tvoří jeden komplex s fyziatrií a rehabilitační léčbou“*.¹⁵

Dále se jedná o vědní obor zabývající se lázeňstvím jako léčebnou a preventivní lékařskou disciplínou. V současnosti se neomezuje pouze na přírodní léčivé zdroje. Tím při léčbě dochází ke kombinaci léčení i s dietoterapií – výběrem speciálně upravené stravy, a často též s fyzioterapií – pohybovou léčbou zahrnující tělocvik, různé druhy masáže a terénních kúr. V léčbě je zahrnuta i léčba medikamentózní. Balneologická léčba využívá celou řadu technik léčení, jejími prostředky jsou především voda, plyny, bahna, slatiny či rašeliny a klima (dle teploty, dráždivosti či vlhkosti).¹⁶

1.4 Marketing služeb

Marketingová koncepce spočívá na čtyřech hlavních pilířích:

- Soustředění se na trh,
- orientaci na zákazníka,
- koordinovaném marketingu,
- výnosnosti.

*„Marketingová koncepce vychází z hypotézy, že firma jako celek by se měla zaměřit své úsilí na uspokojování cílového zákazníka se ziskem.“*¹⁷ Výchozím bodem marketingového směnného procesu je poznání potřeb, přání zákazníků a poptávky.

Potřeba je stav pocíťovaného nedostatku. Je ovlivňována kulturou a celkovým prostředím společnosti, ve které jednotlivec žije a organizace podniká.

¹⁵ SEIFERTOVÁ, Věra. Marketing v lázeňském cestovním ruchu. 1. vyd. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2003. ISBN 80-86592-00-6., s. 18

¹⁶ SODOMKOVÁ, Blanka. Lázeňství v České republice [online]. 30. 5. 2006 [cit. 2021 04 04]. Dostupné z: <https://celyoturismu.cz/lazenstvi-v-ceske-republice/>

¹⁷ BOUČKOVÁ, Jana. Marketing. Praha: C. H. Beck, 2003. ISBN 8071795771., s 13

Je to také rozdíl mezi aktuálním stavem, v němž se spotřebitel nachází, a stavem ideálním nebo žádaným. Je-li tento rozdíl dostatečně velký, spotřebitel je motivován k tomu, aby něco pro uspokojení své potřeby udělal. Potřeby v oboru lázeňství členíme do dvou okruhů na potřeby prvotní a potřeby druhotné.^{18 19}

1.4.1 Potřeby

Prvotní (primární, cílené) potřeby – léčení, relaxace, obnova psychických a fyzických sil, potřeba odpočinku, klidu, potřeba změny prostředí, potřeba společenského kontaktu aj.

Druhotné (sekundární, realizační) potřeby – umožňující realizování služeb uspokojujících prvotní potřeby: doprava, ubytování, stravování.

Potřeby lázeňských pacientů:

- **Relax, odpočinek** – slouží k zotavení, celkovému oddechu a načerpání nové energie;
- **rehabilitation, rehabilitace** – má za úkol odstranit následky úrazů, pooperačních potíží a bolesti;
- **remedy, léčení** – jedná se o vlastní procesy balneologie a lázeňské léčby zdravotních potíží;
- **revitalization, obnova** – dochází k obnovení fyzických a psychických sil člověka;
- **reflex, uvolnění** – lidé se odreagují od negativ všedního života a od každodenních starostí;
- **rejoice, potěšení** – jedná se o obnovu energie.

Marketingoví pracovníci ovlivňují přání, jak potřeby uspokojovat. Odhalování potřeb je záležitostí marketingového oddělení. Marketingový výzkum se netýká pouze potřeb, ale také trhu, produktů, cen, distribuce a marketingové komunikace. Touhy a přání vyplývají z lidských potřeb, jsou ovlivňovány kulturními a osobnostními charakteristikami, či zdravotním stavem. Přání jsou utvářena společností a popisována pomocí předmětů, služeb a zážitků, které potřeby uspokojí.

¹⁸ SOLOMON, Michael R., Greg W. MARSHALL a Elnora W. STUART. Marketing očima světových marketing manažerů. Brno: Computer Press, c2006. Business books (Computer Press). ISBN 80-251-1273-X., s. 6

¹⁹ JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUCHOŘ. Lázeňství management a marketing. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-1118-3., s. 270

Lidé jsou vystavováni stále většímu počtu podnětů, služeb a zážitků, které vzbuzují jejich zájem a touhu. Poptávka je založena na kupní síle zákazníků. Pokud jsou přání podložena schopností zaplatit, změní se přání v poptávku. Peníze nejsou jedinou bariérou omezující poptávku. Tou může být například čas, zdravotní problémy a další.

Je důležité, aby lázeňské podniky zkoumaly potřeby svých zákazníků/klientů a porozuměly jim. Shromažďují mnoho informací, které následně analyzují. Provádějí šetření, analyzují připomínky a stížnosti zákazníků, sledují konkurenci apod.

Determinanty, ovlivňující poptávku, obvykle členíme na:

- Ekonomické determinanty,
- sociálně-psychologické determinanty,
- vnější determinanty.

1.5 Marketingový mix ve službách

Částí marketingového mixu je produkt, který je jeho nástrojem a dá se tvarovat podle potřeb trhu. Základní model se skládá ze čtyř P (product, price, place, promotion). Když se zaměříme na služby, je potřeba více nástrojů, proto se marketingový mix rozšiřuje o další položky, kteří přidali například autoři: Zeithaml, Bitner, Gremler. Konkrétně to jsou tyto „P“:²⁰

- Lidé (people),
- Materiální průkaznost (physical evidence),
- Procesy (process; proces poskytování služby),
- Partnerství (partnership),
- Balíčky služeb (packaging),
- Programování (programming).

²⁰ VAJČNEROVÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 978-80-247-5021-7., s. 29

1.5.1 Důležité otázky související s tvorbou nabídky:

- Co máme nabídnout, abychom uspokojili určitou formu poptávky?
- Jak to má být vyrobeno/vytvořeno, jak nabídnuto?
- Kde, kdy a jak vytvořit produkt (celoroční, sezónní)?

Produkt musí zákazníkovi k tomu, aby o něj projevil zájem, přinést určitou sumu výhod – užitek, řešení problému. Užitek pak vytváří hodnotu.

1.5.2 Vztahový marketing (relationship marketing)

„Tzv. marketing vztahů, je proces vytváření, udržování a rozšiřování pevných a hodnotových vztahů organizace se zákazníky a jinými účastníky, partnery, kteří organizaci ovlivňují.“²¹

²¹ JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUCHOŘ. Lázeňství management a marketing. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-1118-3., s. 172

2 Charakteristika Lázní Poděbrady

Nyní se zaměřím na české lázeňství z historického i současného pohledu, dále konkrétněji rozeberu Lázně Poděbrady: charakteristika, rozsáhlá historie i současnost – fungování lázní, procedury, pobyty a celkovou nabídku služeb. Zmíním také minerálku Poděbradku.

2.1 České lázně

2.1.1 Historie

V České republice máme mnoho léčebných pramenů, které již od začátku 15. století využíváme jako léčebné. Lázeňství však bylo určeno pouze pro vyšší třídu (šlechtu). Pro běžné obyvatele bylo dostupné až na konci 18. století. Ovšem první začátky lázeňství můžeme hledat už v pravěku, kdy lidé používali horké výpary z termálních pramenů a považovaly je za léčivé. Ovšem jejich význam byl pro ně tak k neuvěření, že tento zázrak pokládali za nadpřirozené síly. První zmínka o lázeňství v ČR sahá až do keltského období, kdy byly v Teplicích objeveny prameny termální vody, který měl radioaktivní vlastnosti.²²

V této době však lázeňství nemělo takovou podobu, jakou známe dnes. Lázeňští pacienti museli trávit několik hodin ve vodě, či vypít denně až 9 litrů minerální vody. Znalosti o lidském těle nedosahovali ani z daleka dnešních kvalit a lázeňským klientům nepřipravovali kůru lékaři a fyzioterapeuti jako dnes, ale tzv. lazebníci, bradýři, hojiči a ranhojiči.

- **Lazebníci** – Byli oprávněni dávat na pacienty baňky, pouštět jim žilou – odebrání určitého množství krve, ošetřovat úrazy.
- **Bradýři** – Jejich jméno je odvozeno od holení brad, jednalo se totiž o specializované lazebníky na holení a řezné rány.
- **Hojiči a ranhojiči** – Jednalo se o ošetřovatele a mediky, dělali však také i ostatní úkony například amputace, či drobné operace.

²² SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. Lázeňství a wellness. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5113-8., s. 7

V období třicetileté války nastává v lázeňství k útlumu, po válce však zájem prudce narůstá, v oblibě jsou především lázeňské kolonády a promenády. Populární jsou také plesy, či divadelní představení.²³

Když se 18. století blíží ke konci, začínají mimo kulturních aktivit rozkvétat také velké lázeňské stavby. Lázeňství tak opět získá prestiž a podobně jako v 15. století ho využívají vrchní třídy společnosti (aristokrati, státní úředníci, bankéři, či obchodníci).

Koncem 19. století se začínají rozvíjet také léčebné metody. Zařadily se do procedur například rašelinové a bahenní zábaly, bylinné obklady a hřejivé zábaly. Lázeňství se v tomto století také postupně stává dostupnější i běžným občanům z nižších řad. Následuje období 2. světové války a lázeňství tak musí ustoupit do pozadí, velké lázeňské domy jsou zabrány německými důstojníky. Po válce muselo vše projít rozsáhlými rekonstrukcemi a stejně jako do ostatních služeb se i do lázeňství pomalu navracel život.²⁴

Nastává období 20. století, konkrétně 60. léta, toto období má na lázeňství velmi pozitivní vliv. Lázeňská centra se modernizují a přizpůsobují k celoročnímu užívání. Toto období však za krátko vystřídají 80. léta, která s sebou přinesou krizi. Pro lázeňství nebyl dostatek finančních prostředků, což způsobilo úpadek kvality poskytovaných služeb.²⁵

V roce 1990 je většina lázní zařazena do privatizace a noví majitelé se zaměřují na rozvoj. Snaží se přijít s něčím inovativním a zajistit si tak maximalizaci zisku a popularitu u zahraniční klientely a nahradit tak část slovenských klientů, o které přišli po rozpadu České a Slovenské Federativní Republiky, v roce 1992. Tím je u konce nejenom 20. století, ale i historie lázeňství, které nyní přejde v současnost.²⁶

2.1.2 Současnost

V dnešní době využívají české lázeňství hlavně klienti, kteří mají pobyt hrazený pojišťovnou a zotavují se tak po operaci, nebo nemoci. Naše lázně využívají čeští i

²³ Dávni mistři řemesla lazebnického. Plzeň - Český rozhlas [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://plzen.rozhlas.cz/davni-mistri-remesla-lazebnickeho-6737810>

²⁴ Lázeňství v České republice. Turistické regiony ČR [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <http://www.tourism.cz/encyklopedie/objekty1.phtml?id=113362>

²⁵ Historie lázeňství v českých zemích. Lázně Tour [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.laznetour.cz/zajimavosti/15-historie-lazenstvi-v-ceskych-zemich/>

²⁶ Historie lázeňství v českých zemích. Lázně Tour [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.laznetour.cz/zajimavosti/15-historie-lazenstvi-v-ceskych-zemich/>

zahraniční klienti. Lázeňské resorty totiž kladou důraz i na propagaci mimo tuzemsko, snaží se zviditelnit na veletrzích, či výstavách. Tímto krokem si zajišťují klientelu, která přináší do naší země nemalé finanční prostředky.

České lázeňství využívá moderní disciplínu a tou je léčba bez použití chemických látek, které nahrazují látky přírodní. Odborníci totiž neustále upozorňují na přílišné používání léků, které s sebou přináší také velké množství vedlejších účinků. Naše léčebné prameny se tak vrací ke klasické přírodní medicíně, která je prověřená staletími. Mimo jiné mají lázeňské pobyty efekt i dlouho po absolvování léčebné kúry. Nejedná se tak o krátkodobé odstranění problému, ale o opravdové řešení, zajišťující zlepšení klientova zdravotního stavu.

České lázně se také mohou opřít o dobrou pověst zdravotní péče, moderní metody, a hlavně o vysoce informovaný léčebný personál. Všechny tyto aspekty jistě přispěli k tomu, že v roce 2006 získalo naše lázeňské zařízení certifikát EUROPESPA med©, které představuje prestižní ocenění kvality Evropského svazu lázní. Toto ocenění je uděleno jen některým evropským lázním, které projdou náročnou kontrolou.²⁷

2.2 Lázně Poděbrady

Lázně Poděbrady jsou největšími lázněmi ve Středočeském kraji, konkrétně se nachází v okrese Nymburk. Město leží v Polabské nížině a je ideálně dostupné, protože se nachází necelých 50km od Prahy a dá se tak do něj přijet po dálnici D11. Lázně jsou známé především léčbou srdečních a cévních onemocnění, mimo to se zde ale hojně léčí i cukrovka nebo pohybové ústrojí. K hlavním léčebným pramenům patří legendární minerální voda Poděbradka, které se využívá na především na uhličitě koupele a pitnou kúru. Poděbrady nabízí krásné pohodové prostředí, které utváří například kolonáda, park s květinovými hodinami nebo lázeňské domy a vily. Milovníci historie se mohou podívat do zámku, který nechal postavit Přemysl Otakar II. V 16. Století. V zámku se nachází i Polabské muzeum a památník Jiřího z Poděbrad.²⁸

²⁷ Proč jet do českých lázní: Vše o lázních. Svaz léčebných lázní České republiky - Profesní sdružení léčebných lázní ČR [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <http://www.lecebnelazne.cz/vse-o-laznich/ceske-lazenstvi/proc-jet-do-ceskych-lazni>

²⁸ O lázních: Lázně Poděbrady, a.s. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/o-laznich?fbclid=IwARIGykCVUYr3aBjynMFFvmUVd6E2zGPJzZ59s42a5EEyxM8UXpECzvr7fAE>

Na své si přijdou i příznivci turistiky, do okolí se totiž rozlézají turistické stezky, které vedou na krásná místa v okolí, či turistické body jako třeba Muzeum Keltů, či oppidum v Dobšicích.²⁹

30



Obr. 2 - Logo: Lázně Poděbrady

2.3 Historie Lázní Poděbrady

2.3.1 Železité lázně

Historie poděbradského lázeňství sahá až do 20. let 17. století, kdy byl v roce 1624 objeven tzv. železitý pramen, který dával naději nemocným v podobě svých zázračných a blahodárných účincích, který měl léčit především ženy, nebo oční nemoci. O tomto „zázraku“ se zmínil i J. A. Komenský ve svém psaní. V místě, kde tekł tento pramen, byly postavené ze začátku (přesněji roku 1722) velmi prosté lázně, které se skládaly jen z několika dřevěných prken, nebo cihel. Není tedy divu, že se první lázně v Poděbradech jmenovali – Železité.³¹

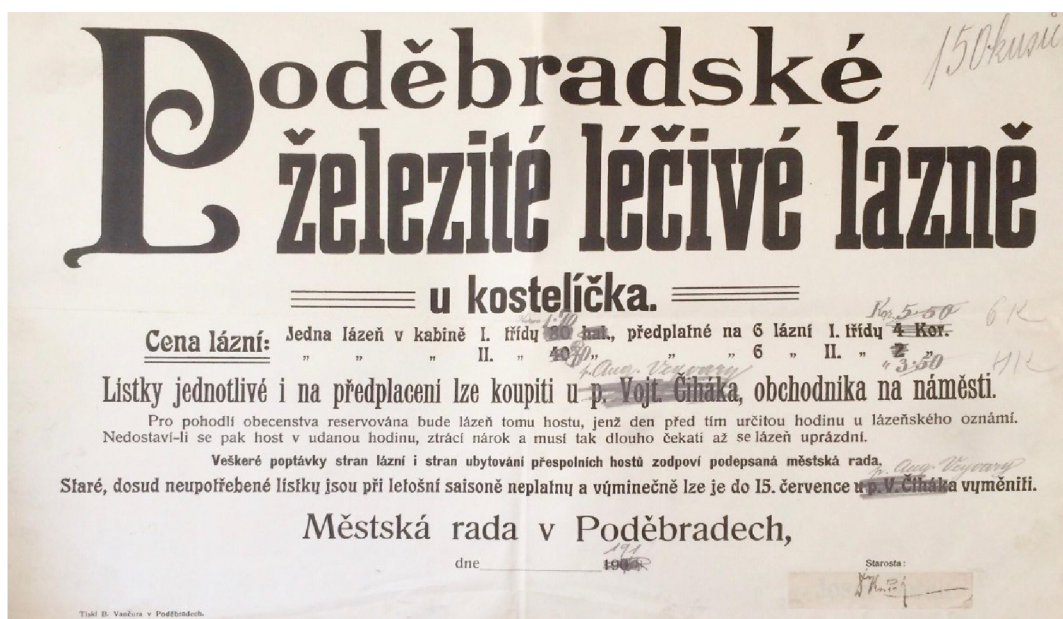
Zhruba za 100 let od této události byly Železité lázně městem Poděbrady renovovány. Později se ovšem postavily lázně úplně nové. V současnosti jsou tyto lázně již pouhou

²⁹ Lázně Poděbrady: Úvodní strana/Turistické cíle/Zážitky. Střední Čechy [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.centralbohemia.cz/dr-cs/26157-lazne-podebrady.html>

³⁰ Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/>

³¹ Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>

památkou, protože došlo k úplnému zániku. Ovšem připomínat nám ji může velmi stará studna, která je umístěna přímo vedle kostela Nanebevzetí Panny Marie.³²



33

Obr. 3 - Plakát k propagaci Lázní Poděbrad

2.3.2 Uhlíčné lázně

Další lázně vznikly díky knížeti Filipa Arnošta z Hohenlohe–Schillingsfürta, kterého můžeme považovat za zakladatele – proto se tyto lázně také často přezdívají jako: Knížecí. Kvůli neustálému hluku, kolem veřejné studny, který německého kníže opakovaně obtěžoval, se rozhodl, že se pokusí najít a zprovoznit nový pramen. V roce 1904 se povedlo pomocí proutku najít zázračný uhličitý pramen (dostal název: Bülow), ze kterého tekla minerální voda. O rok později se z rozboru vody zjistilo, že má pramen velký význam z hlediska léčitelství a je tedy blahodárny pro zdraví lidí.³⁴

Později byl objeven také další léčivý pramen, jenž byl pojmenován: Hohenlohe. Byl zpřístupněn veřejnosti a místní obyvatelé Poděbrad, tak měli jedinečnou možnost vyzkoušet blahodárné účinky minerálů, které byly obsaženy v této pramenité vodě.

³² Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>

³³ Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>

³⁴ Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>

Třetí pramen nesl Charicléa a po jeho objevení byl kníže místním lékařem Bohumilem Boučkem přesvědčen, který mimochodem dříve zkoumal léčivé účinky pramenů, aby založil poděbradské lázně. Slavnostní otevření a spuštění provozu lázní se konalo přesně 5. 6. 1908. Lázně měly již na začátku velký úspěch.³⁵

Při otevření kníže Arnošt Filip Hohenlohe, jakožto zakladatel, řekl: „Zbudoval jsem tyto lázně ku blahu trpícího lidstva a dnes je otevírám se srdečným přáním, aby vždy byly ozdobou vlasti a tohoto staroslavného, mně tak milého města.“³⁶

2.3.3 Městské lázně v Poděbradech

V červnu v roce 1910 Poděbrady od knížete odkoupily lázně za velmi výhodnou a vstřícnou cenu (600 000 Kč). V ceně byla zahrnuta i část lázeňského parku. Později stejného roku se k lázním a parku postavila tzv. „Zimní kolonáda“ ve stylu secesního umění. Kolonáda byla navržena podle projektu českého architekta Františka Jandy.³⁷



38

Obr. 4 - Zimní secesní kolonáda v Poděbradech

³⁵ ŠMILAUEROVÁ, Eva. Poděbrady v proměnách staletí. Praha: Scriptorium, 2005. ISBN 80-86197-62-X., s. 114

³⁶ ŠMILAUEROVÁ, Eva. Poděbrady v proměnách staletí. Praha: Scriptorium, 2005. ISBN 80-86197-62-X., s. 109

³⁷ Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>

³⁸ Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>

V roce 1910, 1911 a 1912 bylo objeveno **dalších osm zázračných pramenů**:

- Libuše,
- Eliška,
- Riegrův,
- Božena,
- Bočka z Kunštátu,
- Trnkův,
- Krále Jiřího,
- a Vrchlického.

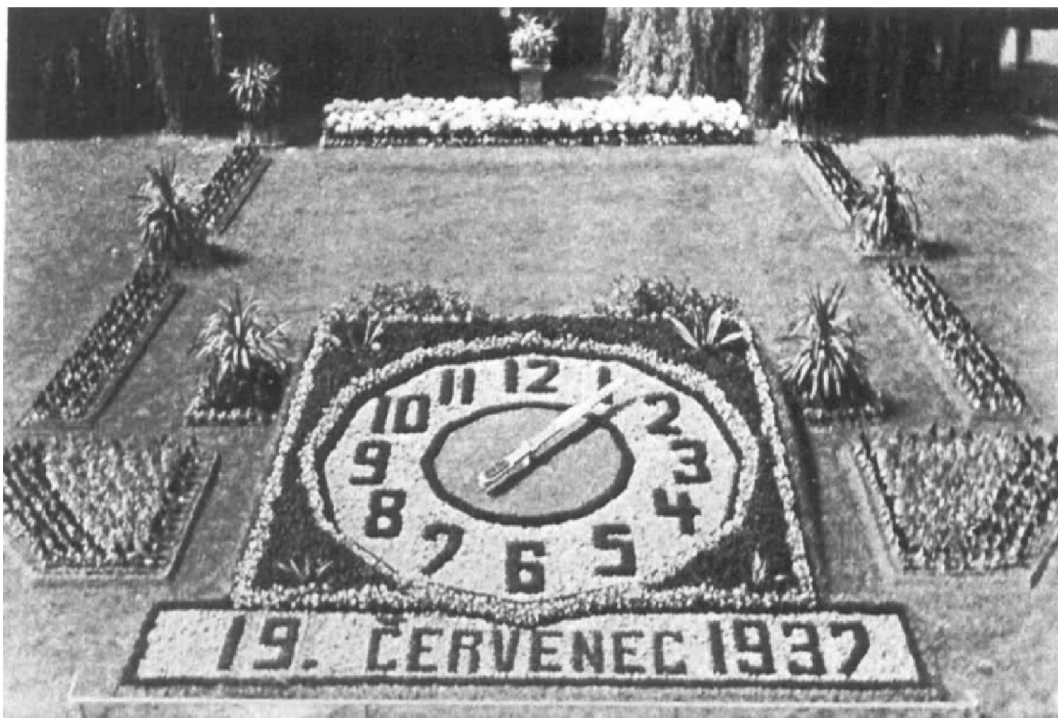
Postaven byl nově také hotel a další lázeňské budovy, které významně ovlivnily poděbradské lázeňství. V dalších letech bylo koupeno dalších několik pozemků, budov, či komplexů, které dál rozšiřovali úspěšné působení Lázní Poděbrady. V roce 1926 byl otevřen: První vyšetřovací a léčebný ústav. Toto místo se poprvé začalo aktivně specializovat na léčbu srdce. Proto i v současné době, kdy se stále Lázně Poděbrady zaměřují na tuto oblast, známe slogan: „Na srdce jsou Poděbrady.“ Symbolické vyobrazení srdce najdeme i v logu lázní (viz. Obr. 2).³⁹

Další důležité datумы pro Lázně Poděbrady:

- Oficiální označení „Lázně Poděbrady“ (1927),
- otevření druhého centra léčebné péče (1932),
- instalace květinových hodin – viz. Obr. 5 (1936),
- druhá světová válka – pobyty pro německé vojáky, SS many a jejich děti (1939 – 1945),
- po válce – útočiště pro zraněné vojáky a zubožené navracené vězně z koncentračních táborů (1945),
- lázně byly zestátněny (1948).⁴⁰

³⁹ Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>

⁴⁰ Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>



41

Obr. 5- Květinové hodiny v Poděbradech

2.4 Indikace Lázní Poděbrady

2.4.1 Současnost

Nejnovější a nejvýznamnější události, které nastaly v Lázních Poděbrady, bylo například otevření „časného centra rehabilitace“ (2004), které bylo určeno pro pacienty, kteří byli v minulosti operováni se srdcem. Dále proběhla v roce 2009 rozsáhlá rekonstrukce hotelového komplexu „Zámeček“ a cukrárny „Violy“. V roce 2013 bylo otevřeno nové „Ortopedické rehabilitační centrum Máj.“ a čistírna s prádelnou, která byla umožněna pro využívání služeb široké veřejnosti.⁴²

V roce 2014 byl otevřen pavilon pro časné rehabilitace, dále v roce 2015 prošel „Hotel Libenský“ rekonstrukcí a byl následně slavnostně otevřen. Poté proběhlo v lázních ještě několik rekonstrukcí, ovšem rok 2020 byl významný a proto, že se otevřel tzv. „Balneo úsek“.

⁴¹ Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>

⁴² Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>

Téhož roku vznikají různá rozšíření v podobě rekonstrukce lázeňské galerie, či širší nabídku pro onkologické pacienty.⁴³ O současných službách, ubytovacích, léčebných a stravovacích možnostech se podrobněji dozvíte v dalších kapitolách.

2.4.2 Indikace Lázní Poděbrady

Jak už bylo řečeno, Lázně Poděbrady se zaměřují především na léčbu oběhového systému, konkrétně se jedná například o **tyto onemocnění**:

- Léčba po operacích srdce,
- infarktu myokardu,
- chronické formy ischemické srdeční choroby,
- cévní choroby,
- vysoký krevní tlak,
- onemocnění žilního systému dolních končetin.⁴⁴

Mimo pacienty s problémy oběhového systému se v lázních léčí například i nemocní s:

- Artrózou,
- revmatoidní artritidou,
- cukrovkou,
- Bechtěrevovou nemocí.⁴⁵

⁴³ Dějiny poděbradského lázeňství: Historie. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/historie>

⁴⁴ Pro Pacienty: Co léčíme. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/pro-pacienty/cenik>

⁴⁵ Pro Pacienty: Co léčíme. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/pro-pacienty/cenik>

Když je pacientovi předepsán pobyt v Lázních Poděbrady, musí projít celým léčebným pobyt, který zahrnuje tyto body:

- Vstupní vyšetření provedené odborným lékařem, kontrolní vyšetření dle potřeby,
- EKG, spirometrie, laboratorní vyšetření, dle nutnosti i další vyšetření,
- individuální léčebný plán sestavený lékařem se 2 – 3 léčebnými procedurami denně (mimo neděle),
- výstupní vyšetření, zakončené lékařskou prohlídkou a zprávou o výsledku léčby.

Mimo povinnosti absolvovat tyto body má pacient nárok na péči hrazenou pojišťovnou, která zahrnuje jak lázeňskou péči, tak i standardní ubytování ve dvoulůžkovém pokoji (jednolůžkový pokoj si pacient připlácí sám) a celodenní stravování (včetně potřebných diet). Tuto péči čerpá pacient v rámci pracovní neschopnosti v délce stanovené indikačním seznamem jednotlivých lázní.⁴⁶

2.5 Poděbradka

Jedná se o minerální vodu z pramene v Poděbradech, který byl poprvé nalezen v roce 1905. Zjistilo se, že voda má velké množství kysličníku uhličitého a zařadila se do skupiny hydrouhličitanovo-chloridových a sodno-vápenatých vod.⁴⁷



Obr. 6 - Logo Poděbradky

⁴⁶ Pro Pacienty: Ceník. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/pro-pacienty/cenik>

⁴⁷ Poděbradka. Wikipedia [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Pod%C4%9Bbradka>

⁴⁸ Poděbradka [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.podebradka.cz/>

Důležité údaje o Poděbradce:⁴⁹

- Celková mineralizace: 2052
- Typ vody: HCO₃ – Na – Ca
- Chemické složení vody: CO₂ 2000 mg/l

Mg 48 mg/l

Ca 142 mg/l

Na 514 mg/l

K 60 mg/l

- Teplota: 13,5 °C

Voda se čerpá z hloubky přibližně 100 metrů a do píték rozmístěných po městě Poděbrady je rozvedena minerálkovodem.

Mezi veřejná pítka ve městě patří například tyto:

- Hohenlohe – Zámecký příkop (v provozu duben – říjen)
- Rieger – Riegrovo náměstí (v provozu celoročně)
- Svatojánský pramen – Kubovy sady (v provozu duben – říjen)
- Trnka – před nádražím (v provozu duben – říjen)

Jak ale jistě všichni ví, k vychutnání známé minerálky, není potřeba cestovat až do lázeňského města. Postačí vyrazit do nejbližšího supermarketu, ve kterém jistě nalezneme poděbradku balenou, doplněnou o řadu příchutí. První takováto lahev byla naplněna již v roce 1908, ve sklepních prostorech místního zámku. Rychlost tohoto plnění nebyla oproti dnešní době nikterak závratná. Plnilo se zhruba 6 – 8 lahví za minutu, kvůli rostoucí poptávce však brzy vyrostla samostatná plnárna, která se používala až do roku 1993. Následně ji vystřídal velkokapacitní areál na okraji města.⁵⁰

⁴⁹ Poděbradka. Wikipedia [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Pod%C4%9Bbradka>

⁵⁰ Zrození Poděbradky: Historie značky. Poděbradka [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.podebradka.cz/>

3 Analýza současné úrovně kvality poskytovaných služeb v Lázních Poděbrady

V této kapitole se zaměřím na současnou analýzu Lázní Poděbrady, konkrétně na nabízené pobyty, ubytovací služby, stravovací služby a doplňkové služby. Dále se zaměřím aktuální situaci, která se potýká s pandemií covid 19, jenž způsobil značné existenční, ekonomické a další problémy v oblasti lázeňství. V neposlední řadě budu hodnotit kvalitu poskytovaných služeb pomocí SWOT analýzy.

3.1 Pobyty

Lázně Poděbrady nabízí širokou škálu pobytů, které svou nabídkou dokážou uspokojit v podstatě jakoukoliv klientskou poptávku bez ohledu na věk, pohybové možnosti, nebo fyzické zdraví. Lázeňský pobyt je doporučen zkrátka všem, ať už se jedná o řešení zdravotních problémů, či pouhou relaxaci.

Jak již bylo několikrát řečeno, tak **pobyty si můžeme vybrat z hlediska několika aspektů:**

- Délka pobytu,
- stravovací nároky/požadavky,
- typ pobytu,
- účel pobytu,
- ubytovací požadavky (vybavenost pokoje/počet lůžek/výběr hotelu),
- termín pobytu,
- zdravotné/pohybové možnosti,
- požadavky na procedury,
- požadavky na další služby (např. různé sportovní aktivity, poukázka do kavárny, vybavenost hotelu – bazén, posilovna).⁵¹

⁵¹ Pobyty v Poděbradech: Pobyty. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/pobyty>

Z hlediska délky pobytu mohou klienti využít víkendový pobyt, několikadenní, týdenní, dvoutýdenní, měsíční apod. Záleží čistě na požadavky klienta v rámci jeho zdravotního stavu, účelu pobytu a vlastních preferencích.

Pobyty, nebo přímo pobytové balíčky si klienti mohou zakoupit, či objednat internetovou formou přímo na stránkách Lázní Poděbrad, či mohou využít jiných internetových portálů, jako je například Spa.cz, Skrz.cz, Hotel.cz, Lázně.cz, Milujemewellness.cz apod.

Lázně Poděbrady také nabízí možnost zakoupení poukazu na jakýkoliv pobyt, aktivitu či službu. Poukaz tak může být vhodným dárkem například pro lidi, kteří nemají nárok na proplacení těchto nabídek v rámci zdravotní pojišťovny, nebo jednoduše pro lidi, kteří ocení příjemný a kvalitní relax.

Lázně Poděbrady nabízí například tyto pobyty:

- **Léčebný pobyt** – s ohledem na zdravotní problémy klienta, možnost dlouhodobých pobytů, rekonvalescence, rehabilitace, léčebné procedury;
- **wellness pobyt** – relaxace v rámci whirlpool, saun, bazénů, masáží, speciálních koupelí, procedur atd.;
- **pobyt pro seniory** – seniorské pobyty s lázeňským programem a lékařskou konzultací;
- **akční pobyt** – cvičební/sportovní/aktivně odpočinkové pobyty věnující se různým aktivitám, sportům a činnostem, kteří si volí aktivnější a sportovně založená část klientely;
- **pobyty s kulturou** – kulturně založené pobyty, které nabízí různé výlety, koncerty, divadelní představení apod.;
- **víkendové pobyt** – zkrácený pobyt o víkendu, kratší relaxace, ovšem stále patří mezi velmi oblíbené pobytové balíčky a to především z hlediska cenové dostupnosti;
- **týdenní pobyt** – prodloužený pobyt na celý týden, klient má možnost stihnout více procedur apod.;

- **pobyt pro muže** – pobytový balíček složený z koupelí, masáží, solné jeskyně, nebo např. možnost využití poukázky do místní lázeňské kavárny;
- **pobyt pro ženy** – především wellness pobytové balíčky, ve kterých ženy ocení především zasloužený relax, zkrášlovací procedury, či tyto pobyty přímo využívají např. na rozlučky se svobodou, či dámské jízdy;
- **pobyt pro páry** – romantické pobyty plné relaxace, masáží, koupelí, procedur, wellness, gastronomických/kulturních/romantických/jedinečných zážitků pro dva, určené pro zamilované, páry, manžele, novomanžele (vhodné i jako dárek – svatební cesta, oslava výročí, zásnuby);
- **pobyt na míru** – speciální nabídka pro náročnější klienty, kterým bude pobyt, či pobytový balíček tzv. „ušit přímo na míru“;
- **rekondiční pobyt** – dlouhodobější pobyt pro regeneraci celého těla (masáže, zábaly, koupele atd.);
- **pobyty na které lze uplatnit státní voucher** – pobyty, na které přispívá zdravotní pojišťovna, nebo jej přímo proplácí.⁵²

V aktuální nabídce pobytových balíčků nalezneme například i nově: „Cvičební pobyt s Hankou Kynychovou“, který je určen pro aktivní klienty, kteří si zároveň chtějí odpočinout a využijí z balíčku masáže, či speciální koupele. Dále nalezneme v nabídce: „Pobyt po Covid-u 19“, který slouží klientům, jenž prodělali onemocnění covid 19 a mají jakékoliv následky, které se podepsaly, ať už v jakékoliv míře, na jejich zdraví. Pobyt slibuje zmírnění únavy, dechovým obtížemi (dušnost, kašel, zahlnění, tíže na hrudi), bolesti kloubů a kostí. Problémy, se kterými se potýkají tito klienti, trpí tzv. „postcovidovým syndromem“.⁵³

⁵² Pobyty v Poděbradech: Pobyty. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/pobyty>

⁵³ Pobyty v Poděbradech: Pobyty. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/pobyty>

3.2 Ubytovací služby

Klienti si také mohou zvolit pokoje z hlediska lůžek (jednolůžkový pokoj, dvoulůžkový pokoj, třílůžkový pokoj, nebo apartmán). Hotely a další ubytovací zařízení, které jsou v blízkosti Lázní Poděbrady, si klienti mohou vybrat i podle jejich preferencí, vybavenosti (TV, kuchyňka, minibar, trezor atd.), cenové relace, obsazenosti, nebo recenzí/doporučení.

Z hlediska ubytovacích služeb, můžou klienti využít:

- Hotel Bellevue Tlapák *****
- Hotel Zámeček *****
- Hotel Libenský *****
- Hotel Libuše ***
- Hotel Zimní lázně ***
- Hotel G-REX ***
- Rehabilitační centrum Máj
- Dětská léčebna Dr. Filipa⁵⁴

3.3 Stravovací služby

Stravování jako takové, může být přímou součástí léčebného procesu, například v podobě diety. Důležitou roli hraje především u pacientů, kteří trpí nějakým zažívacím onemocněním, nebo cukrovkou.

Strava má však celkově vliv na zdravotní stav pacienta, protože je součástí správné životosprávy v rámci psychohygieny. Stravování v lázeňských zařízeních se dělí na režimové, neregimové a doplňkové.

⁵⁴ Pobyty v Poděbradech: Pobyty. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/pobyty>

- **Režimové stravování**

Tento způsob stravování využívají klienti lázní, kteří jsou zde na komplexním pobytu. Při nástupu je zhodnocen jejich zdravotní stav a je vyhodnoceno, jaký způsob stravování (například dietní), bude po dobu jejich pobytu nejvhodnější. Stravování má několik pravidel, kterými se pacient musí řídit – má stanovené místo u stolu, který se nachází v restauraci s obsluhou a podávání jídel probíhá v pravidelný čas. Strava se skládá ze snídaně, svačiny, oběda a večeře.⁵⁵

- **Nerežimové stravování**

Tento způsob stravování využívají hlavně samoplátci, kteří si jídelní řád utvářejí sami. Většinou nepotřebují zvláštní dietu a stravování je proto čistě v jejich rukou. Tito klienti mohou využít jak lázeňské restaurace, tak i restaurace v okolí.⁵⁶

V Poděbradech jsou velmi oblíbené a dobře hodnocené tyto zařízení:

Restaurace Basta Fidli, Cucina, Náš Hostinec.⁵⁷

- **Doplňkové stravování**

Jak už vyplývá z názvu, tak u doplňkového stravování hovoříme spíše o jídlech, která netvoří základní strukturu jídelníčku. Jedná se o pochutiny, bylinné likéry, místní speciality, kávu, či klasický cukrárenský sortiment.⁵⁸

Klienti a návštěvníci lázní Poděbrady často navštěvují:

Cukrárnu u Reinvalidů, Café Ritual, Oplatky od Zlatky.⁵⁹

⁵⁵ KOBROVÁ, Pavlína. Systém dietního stravování a jeho uplatnění v českém lázeňství. Praha, 2014. Bakalářská práce. Vysoká hotelová v Praze, katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Ing. Pavel Attl, Ph.D., s. 20 – 21

⁵⁶ KOBROVÁ, Pavlína. Systém dietního stravování a jeho uplatnění v českém lázeňství. Praha, 2014. Bakalářská práce. Vysoká hotelová v Praze, katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Ing. Pavel Attl, Ph.D., s. 20 – 21

⁵⁷ Restaurace podávající obědy - Poděbrady: Evropa-Česká republika-Čechy-Středočeský kraj-Poděbrady-Restaurace v Poděbradech [online]. [cit. 2021-5-6]. Dostupné z: https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g1026912-zfp30-Podebrady_Central_Bohemian_Region_Bohemia.html

⁵⁸ KOBROVÁ, Pavlína. Systém dietního stravování a jeho uplatnění v českém lázeňství. Praha, 2014. Bakalářská práce. Vysoká hotelová v Praze, katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Ing. Pavel Attl, Ph.D., s. 20 – 21

⁵⁹ Restaurace podávající obědy - Poděbrady: Evropa-Česká republika-Čechy-Středočeský kraj-Poděbrady-Restaurace v Poděbradech [online]. [cit. 2021-5-6]. Dostupné z: https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g1026912-zfp30-Podebrady_Central_Bohemian_Region_Bohemia.html

3.4 Doplnkové služby

V Poděbradech můžeme mimo základní služby, které lázně nabízí, využít při svém lázeňském, či wellness pobytu, také zpestření nejrůznějšími doplňkovými aktivitami, či službami.

- **Sportovní aktivity**

Sportovní aktivity dnes již nepochybně patří k relaxaci, jsou totiž nedílnou součástí aktivního odpočinku, který ocení především ti, kteří si je kvůli sedavému zaměstnání příliš neužijí.

Lázně nabízejí rozsáhlé množství těchto aktivit, můžeme využít například:

- In-line stezku, která vede z Poděbrad do Nymburku
- Půjčovnu kol v hotelu Zimní lázně
- Golf Club Poděbrady
- Tenisové kurty⁶⁰



61

Obr. 7 - Logo Golf Club Poděbrady

⁶⁰ Sportovní aktivity. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/sportovni-aktivity>

⁶¹ Golf Club Poděbrady. GOLFERO [online]. [cit. 2021-5-6]. Dostupné z: <https://www.golfero.cz/golfova-hriste/podebrady/golf-club-podebrady/>

- **Kulturní aktivity**

Jsou vhodné pro ty, co již mají dostatek pohybu z rehabilitací, či práce. Pro tyto klienty je zde hojná nabídka kulturních aktivit, které budou příjemnou vložkou pobytu. Tyto aktivity nás mohou také obohatit o nové znalosti a rozšíří nám poněti o kulturním dění.

V okolí se dá navštívit hned několik kulturních center:

- Galerie Ludvíka Kuby Poděbrady
- Divadelní spolek Jiří
- Divadlo na kovárně
- Zámecké biograf
- Polabské muzeum
- Muzeum filmových legend
- Městské kulturní centrum⁶²

- **Výlety**

Abychom se obohatili také o zeměpisné znalosti a pokochali se krásou, kterou nabízí místní příroda, či vzácné památky, můžeme vyrazit na nějaký výlet do okolí Poděbrad.

V nejbližším okolí se nachází tyto výletní místa:

- Hrádek u Nechanic
- Český ráj
- Kokořín
- Konopiště
- Karlštejn⁶³

⁶² LÁZNĚ PODEBRADY: Česká republika-Středočeský kraj-okres-Nymburk-Polabí. CZtip: Portál pro ubytování, cestování a turistiku [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <http://www.cztip.cz/cs/7877-lazne-podebrady>

⁶³ LÁZNĚ PODEBRADY: Česká republika-Středočeský kraj-okres-Nymburk-Polabí. CZtip: Portál pro ubytování, cestování a turistiku [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <http://www.cztip.cz/cs/7877-lazne-podebrady>

3.5 Hodnocení kvality poskytovaných služeb v Lázních Poděbrady

Hodnocení kvality služeb v Poděbradech je provedeno SWOT analýzou.

SWOT analýza je standardní marketingovou metodou, jež může pomoci pomocí silných stránek, slabých stránek, příležitostí a hrozeb nastínit charakteristiku situace, či problematiku, ve které se nacházejí služby Lázně Poděbrady.

SWOT analýza:

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none">- Vhodné využití termálních a minerálních pramenů k účelům léčebných procedur.- Rozvinutá lázeňská struktura.- Celkové zaměření se na tuzemskou klientelu.- Důraz nejen na lázeňskou klientelu, ale i historické centrum, historické náměstí, zámek.- Vysoká úroveň kulturního vyžití na kolonádě lázeňského centra.- Vynikající zázemí pro in-line bruslení či cyklistiku, dráha Poděbrady – Nymburk.	<ul style="list-style-type: none">- Neexistence stálého silného zahraničního partnera.- Poměrně krátká tradice lázeňství vůči jiným lázeňským střediskům na území České republiky (pacienti mohou při výběru lázni zvolit jiné centrum podle dlouhé historie).- Nevlastní dostatečnou základnu na provozování sportu.- Slabá nabídka sportovního vyžití v rámci nabídky relaxačních pobytů.- Omezený přístup na zahraniční trhy.- Nedostatečný marketing společnosti zejména v oblasti zahraniční propagace.- Nutnost dodržovat určitý lázeňský harmonogram, a to i v případě příspěvkových pacientů, nebo samoplátců.- Potřeba rekonstrukce, zvýšení komfortu a vnějšího vzhledu některých lázeňských budov.

Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - Snadná dostupnost z hlavního města i jiných tuzemských krajských měst vzhledem ke své poloze ve středu území České republiky. - Možnost zvýšení kvality propagace lázeňského střediska u zahraniční klientely. - Pozvolna se zhoršující zdravotní stav a životospráva tuzemských obyvatel a potenciálních pacientů. - Nové trendy v životním stylu dnešní doby. - Zvýšení podílů pacientů samoplátců. - Možnosti čerpání finančních prostředků z fondů EU na podporu rozvoje lázeňství státními orgány. - Rozšíření nabídky komerčních relaxačních programů v rámci sportu. - Možnost zavedení nabídky relaxačních a regeneračních pobytů pro tuzemské sportovní týmy. - Zvyšování zaměření na firemní klientelu (teambuildingové akce, spojení kongresů firem s wellness programem). 	<ul style="list-style-type: none"> - Dlouhodobá nejasnost v oblasti financování zdravotnictví, a především v oblasti hrazené lázeňské péče (pravděpodobnost změn v systému úhrad). - Opožděné platby za pacienty od pojišťoven. - Nižší kupní síla českých klientů. - Velký odliv zahraničních klientů v posledních letech. - Relativně nízké ohodnocení zaměstnanců lázní. - Přílišná závislost na domácí klientele. - Analýza zahrnuje soubor vnitřních silných a slabých stránek, vnějších příležitostí a hrozeb pro naplnění vize a cílů dlouhodobého rozvoje lázeňství a ČR. - Narušení přírodních zdrojů vod neuváženými investicemi v regionu. - Dlouhotrvající pandemie covid 19

Tab. 1 - SWOT analýza (VLASTNÍ ZDROJ)

3.6 Covid 19

Vzhledem k současné situaci, kdy stále probíhá pandemie covid 19, vznikly první ekonomické, či společenské dopady. Tyto dopady se projevily i v lázeňství a celkově v oblasti služeb, jelikož pandemie, společně s vládními nařízeními, prakticky nedovolují normální provoz. Provozovny jsou tedy buď úplně zavřené, nebo probíhají ve velmi omezeném a přísném režimu.

S tímto režimem si spojujeme především omezené kapacity klientů na provozovnách, dodržování hygienických protipandemických opatření, omezení otevírací doby apod. Ovšem Lázně Poděbrady nově začnou přijímat klienty od 3. 5. 2021, kteří potřebují lázně z léčebných/zdravotních důvodů, nebo se chtějí ubytovat v rámci služební cesty. Dále od 10. 5. 2021 začnou Lázně Poděbrady přijímat další skupiny klientů. Klienti musí mít vždy platný negativní test na covid 19, nebo lékařskou zprávu (ne starší než 90 dní), která potvrzuje již prodělaný covid. Pro klienty, kteří jsou zaočkovaní aspoň 14 dní, tyto náležitosti neplatí.⁶⁴

Covid 19 neovlivnil jen ekonomickou stránku služeb na trhu, včetně oblasti lázeňství. Pandemie má dopad i celkově na společnost z hlediska nemožnosti uskutečnění svých koníčků, či dříve zajetých rituálů, kdy byli lidé například zvyklí zajít si po sportovním výkonu do sauny, nebo po těžkém dnu s někým do místního baru. Pandemie také velmi narušila sociální vztahy mezi lidmi, ať už rodinné, partnerské, přátelské nebo mateřské. Lidé se pak mohou cítit osaměle, vystresovaně a to především senioři, kteří jsou v této souvislosti nejvíce ohrožení.

Dále i rodiče, kteří musejí zvládat neuvěřitelné tempo, které se skládá především z pracovních povinností a starostí okolo distanční výuky svých dětí. Velkým stresovým náparem, který ovlivnil především psychiku, si také prošli lidé, kteří buď o práci přišli úplně, nebo museli přejít na homeoffice, či zkrácený úvazek.

Věřím, že právě tyto, nebo i další, skupiny, ocení ať už delší, nebo kratší pobyt, který jim pomůže zrelaxovat a odstranit všechny příčiny stresu a dopady na fyzické i duševní zdraví, které zapříčinila právě dlouhotrvající pandemie covidu 19.

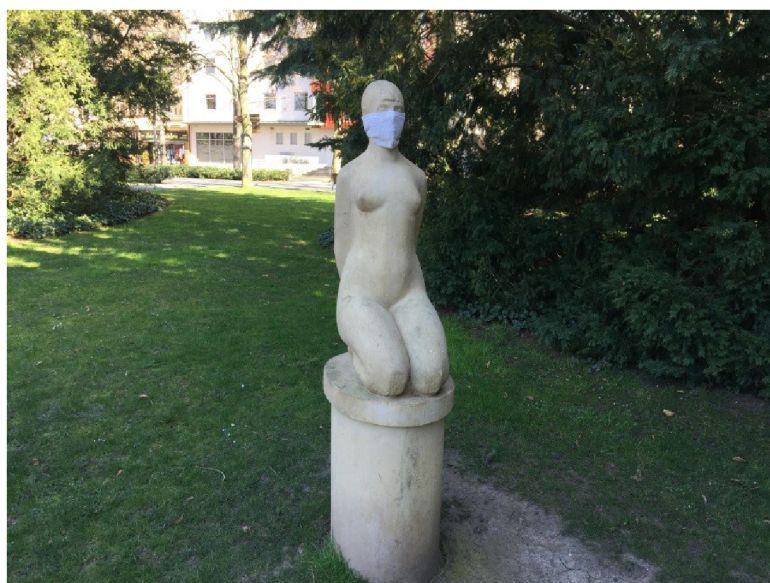
⁶⁴ Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-6]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/>

Pokud bych se ještě vrátila k hygienickým a protipandemickým opatřením, tak bych zmínila opatření, které aktuálně musí nově příjezdějící klienti dodržovat. Není to jen kvůli nařízením vlády, ale proto, aby klienti byli v bezpečí a pobyt si užili i přes aktuální nepříznivou situaci.

Aktuální hygienická a protipandemická opatření v Lázních Poděbrady:

- Klienti při příjezdu předloží: Potvrzení o platném očkování, negativním testu, nebo lékařskou zprávu obsahující informace, že covid již prodělali a to méně než před 90 dny.
- Klienti (i personál) musí nosit ve všech prostorách lázní respirátor (minimálně třída FFP2 / KN95). Lázně nabízí prodej těchto ochranných pomůcek přímo v jejich lékárně.
- Personál i klienti jsou povinni si pravidelně dezinfikovat ruce
- Klientům je měřena hned při příjezdu tělesná teplota.
- V lázních platí přísný zákaz návštěv (s výjimkou u dětských klientů).
- Po celém komplexu a ve všech prostorách jsou rozmístěny dezinfekce na ruce.
- Personál je povinen dezinfikovat všechny podlahy, plochy, prostory a povrchy. v lázních. Dále pomůcky, zařízení, společné toalety, které jsou používány klienty.
- Po odjezdu klientů je pokoj důkladně vydezinfikován a vysvícen speciálním UV světlem.
- V lázních musí být dodržovány bezpečné rozestupy (aspoň 2 metry).
- Lázně mají omezenou kapacitu.
- Veškeré kulturní a společenské akce, jak v lázních, tak v okolí, jsou zrušeny
- Dočasně jsou zrušeny i některé procedury (solná jeskyně, infrasauna a oxygenoterapie).
- Ihned po příjezdu klienti podepisují: „Prohlášení o bezinfekčnosti s ohledem na COVID-19“.
- Změněny a upraveny jsou také stravovací možnosti klientů

- I okolní hotely mají velmi přísná protipandemická opatření, včetně omezení kapacity.
- Klienti jsou na pokojích ubytováni pouze po jednom (výjimka pro lidé sdílející stejnou domácnost).
- Klienti nesmí přijet na pobyt, pokud na sobě pozorují příznaky nemoci covid 19, nebo přišli do kontaktu s pozitivně testovaným člověkem.
- Lázně jsou v aktuální situaci doporučeny pouze klientům, kteří je potřebují kvůli zdravotním problémům.
- Lázně se také týkají protipandemická opatření v rámci stravovacích, ubytovacích, nebo jiných poskytovaných služeb.^{65 66}



67

Obr. 8 - Socha klečící dívky od akademického sochaře Otta Soukupa, humorné vyobrazení aktuální situace covid 19

⁶⁵ Bezpečné lázně. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-6]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/bezpecne-lazne>

⁶⁶ Lázně. Covid Portál [online]. [cit. 2021-5-6]. Dostupné z: <https://covid.gov.cz/situace/zdravotnicka-socialni-zarizeni/lazne>

⁶⁷ Bezpečné lázně. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-6]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/bezpecne-lazne#&gid=1&pid=u139Fgl5k3dXeX05D6yN>

4 Návrh opatření ke zvýšení kvality služeb ve zvolených lázních

Čtvrtou kapitolu si rozdělíme na několik podbodů, ve kterých navrhujeme, co by mohly lázně zlepšit a co je naopak jejich předností. Vhodné využití předností totiž může být dobrým bodem k propagaci lázní. Je potřeba odstraňovat nedostatky a neustále se snažit o posunování svých kvalit. Doba jde totiž neustále dopředu a je potřeba držet krok s ostatními a neusnout tzv. „na vavřínech“. Velmi důležitý podměť k vytvoření návrhu opatření tvoří recenze od samotných klientů lázní, ti jsou totiž hlavními odběrateli lázeňských služeb a stojí na nich celý cestovní ruch. Proto jsou jejich podněty hlavním zdrojem informací jak pro hotely, tak i pro restaurace, či přílehlé služby.

4.1 Ubytování

Lázně disponují vysokým množstvím hotelů, které jsou především složeny z opravených historických budov hotelů původních. Tento fakt dodává městu klasickou lázeňskou atmosféru. Renovace budov jsou navíc velmi povedené a potěší oko každého návštěvníka. Nachází se zde však i hotely s moderní architekturou (například Hotel Felicitas). Design samotných pokojů je převážně sice jednoduchý, disponuje však vždy kvalitním vybavením, které zaručuje komfortní spánek a celkově jsou pokoje útulné a praktické.

Hotely by se však měly zaměřit více na úklid, část hostů si totiž stěžuje (například i lidé z mého okolí), že pokoje nejsou dostatečně uklizeny. Například v hotelu G-REX, či Libenský se nacházejí pavučiny na zdech a prach pod postelí, či na skříních. Ke zlepšení tohoto nedostatku by mohl přispět pravidelnější úklid, pokoje totiž nejsou u dlouhodobějších pobytů uklizeny denně. Tento fakt snižuje úroveň hotelů a nepůsobí dobře.

S ubytováním je také spojena možnost využít něco z nabídky služeb a zboží hotelu. Nyní se nebavíme o lázeňských procedurách, ale například možnosti zapůjčit si nějakou společenskou hru, či umístit svou ratolest do dětského koutku.

Poděbradské hotely by se na tyto faktory, které doplňují ubytovací služby mohli více zaměřit, každá maličkost se totiž počítá a může mít pozitivní vliv na kladné hodnocení od klienta.

4.2 Stravování

Co se týče poskytování stravovacích služeb, tak jsou klienti dle recenzí hotelů až na naprosté výjimky velmi spokojeni. Chválí jak pestrost stravy, tak i kvalitu. Kvalitní stravování je pro spoustu potencionálních klientů velmi důležité, hotely by se proto měly snažit, o co nejlepší renomé v tomto směru i v budoucnu. Mohou si tak totiž zajistit stálý přísun jak nových, tak i stávajících klientů.

Dobrym nápadem, by bylo se pokusit o něco inovativního a poskytnout tak klientům pravý gurmánský zážitek. Zajímavé, by byly například dny světové kuchyně – některý den v týdnu nabídnout klientovi možnost zvolit si k jídlu něco, co je pro něj nové. Nebo naopak nějaký pokrm, který zná z návštěvy v zahraničí a normálně nemá možnost si jej v české restauraci objednat.

V dnešní moderní době přibývá lidí, kteří mají určité stravovací zásady. Jedná se například o vegetariány, vegany ale i osoby, které pouze chtějí dopřát svému tělu tu nejzdravější a nejkvalitnější stravu. Lázeňské restaurace tak mají možnost přitáhnout zákazníky například na bio potraviny od místních farmářů, či si dokonce alespoň základní bylinky vypěstovat sami.

Také se říká, že jídlo musí nejen chutnat, ale i vypadat, protože také estetika a servírování pokrmů, hraje roli v celkovém hodnocení. To platí hlavně v dnešní „době internetové“, lidé totiž často pokrm nejprve vyfotí a umístí na sociální síť a teprve potom konzumují. Tento fakt je sice děsivý, ale uživatele sociálních sítí může však takový příspěvek nalákat na návštěvu dané restaurace, ve které byl obrázek pořízen. Spousta restaurací se proto snaží posunovat i v tomto směru.

4.3 Procedury

Vzhledem k tomu, že Poděbrady jsou lázeňské město, patří procedury k hlavním aspektům, které je potřeba udržovat na co nejvyšší úrovni. Poskytovat svým klientům kvalitní služby a využít co nejlépe místní zdroje i zařadit do procedur moderní technologie využívané ve světě.

Díky tomu, že lidé považují lázeňství a wellness stále více za velmi důležitou složku duševního i fyzického zdraví, posunuje se tato složka cestovního ruchu velmi rychle dopředu a je potřeba nezůstat pozadu. Klienti mají stále větší nároky, a hlavně rádi objevují a zkouší nové možnosti relaxace. Lázně by proto měly vyzkoušet i něco, co jiné lázně nenabízejí a nebát se experimentovat, mohou tak totiž přilákat i klienty ze zahraničí.

Co se týče současného poskytování lázeňských procedur v Poděbradech, můžeme dle recenzí usoudit, že mají vcelku pozitivní ohlas. Lidé chválí hlavně to, že procedury plynule navazují a mají během dne i dostatek času na jiné aktivity, které se sami vymyslí (například sportovní aktivity, návštěva kavárny, či procházka po okolí).

Klienti by ovšem ocenili, kdyby mohli procedury, které jim příliš nevyhovují, vyměnit za jiné. Tato možnost však v rámci balíčků není, trochu ji ale kompenzuje fakt, že si klient může proceduru, kterou si přeje připlatit.

Kritizovány jsou částečně masáže, které by právě zasloužily již zmíněné inovace, nějaký posun kupředu. Vhodné by bylo zpestřit masáž například nějakou vonnou terapií, či zajímavým druhem oleje, nebo nějakou netypickou masážní pomůckou. Zlepšit by se také mělo značení procedur. Klienti zvláště po příjezdu nemohou najít, kam mají na proceduru jít a bloudí. Vhodné řešení by byla užší spolupráce mezi klientem a personálem, který by klientům pomohl s orientací v komplexu.

4.4 Personál

Poděbrady jsou vyhlášené tím, že disponují profesionálním personálem, který je hlavním zdrojem kvalitních služeb. Klienti lázní jsou v rukách velmi ochotného personálu, který se snaží, o co nejvíce osobní přístup, ke každému klientovi. Ochota naslouchat, může zpříjemnit celý pobyt i jednotlivé procedury.

Poděbradští zaměstnanci vykonávají kvalitní práci, i když se jako mnohá lázeňská města potýkají s nedostatkem personálu. Zlepšit by se však mohla již zmíněná kvalita práce uklízeček a údržbářů hotelů.

Určitě bych do budoucna doporučila, aby Lázně Poděbrady umožnily svým zaměstnancům různé vzdělávací a rekvalifikační kurzy, které by jim pomohly v kariérním a osobnostním růstu. I pro lázně bude mít tato skutečnost přínos, protože jim zajistí zkvalitnění služeb, což přináší jak lepší image lázní, tak ekonomické zlepšení z hlediska vyšších tržeb.

Po důkladném prozkoumání (z různých zdrojů – internetové, známí v okolí), jsem zjistila, že i sami zaměstnanci jsou/byli vcelku spokojeni s vykonávanou prací v těchto lázních. Zaměstnanci si nejvíce chválí dobrý, spolehlivý a přátelský kolektiv. S vedením a zaměstnavatelem byli spokojeni o něco méně. Zaměstnanci dále vyzdvihují vhodnost práce nad 50 let, možnost práce při studiu a možnost nástupu do práce i bez předchozích zkušeností. Ovšem velmi negativní ohlasy jsou pro nízké platy zaměstnanců. Tento fakt doporučuji k zamyšlení pro management lázní.

4.5 Doprava

Město leží umístěné, dá se říct naprosto ideálně, je totiž asi 50 km od Prahy. Což mu zajišťuje výhody velkoměsta, a to velmi dobrou dopravní obslužnost, na druhou stranu je obklopeno krásnou čistou přírodou. Do města se můžeme dostat klasicky autem, a to nejlépe po dálnici D11, nebo využít železniční, či autobusovou dopravu. Pokud se rozhodneme pro cestu autem, budeme se možná muset potýkat s nedostatkem parkovacích míst, které město má hlavně v nejfrektovanějším období, kdy probíhá hlavní sezóna. Parkoviště by také potřebovaly modernizaci a klienti by ocenili i příznivější ceny, což uvádí v recenzích hotelů.

Závěr

Na začátku této bakalářské práce jsme si vytyčili cíl, analyzovat úroveň a kvalitu poskytovaných služeb v lázních Poděbrady a následně pak navrhnout opatření ke zvýšení kvality služeb v těchto lázních. Nyní shrneme, co jsme se z analýzy dozvěděli a co vše se dá o lázních říct.

Dominantním turistickým produktem města je kulturní dědictví města, ale hlavně lázeňský cestovní ruch, který má hlavní rozvojový potenciál. Význam lázeňství totiž v posledních letech narůstá. Napomáhá tomu i demografický vývoj Evropy, Česka i Poděbrad.

Lázeňští hosté obecně patří spíše do vyšších a částečně i středních věkových kategorií. Roste totiž i podíl lidí důchodového věku, kteří si chtějí udržet dobrou kondici a využívají lázeňské pobyty k pravidelné regeneraci a relaxaci.

Současným světovým trendem v oboru lázeňství je idea, že lázeňství by především mělo plnit preventivní funkci zdravotní péče, nikoli už jen péči následnou. Pokud má plnit péči následnou, měla by její nejpozdější realizace probíhat jako návaznost na léčení v nemocnici. Převoz z nemocnice by měl být okamžitě, nikoli až po uzdravení. V Poděbradech jde o časnou pooperační rehabilitaci a rekonvalescence.

K dalším trendům patří významný růst zájmu o wellness pobyty, který stále procentuálně navyšuje obsazenost lázní. S tím souvisí další rozvoj lázeňství v Česku, ale i ve světě. Ozdravné a wellness pobyty, zařazují do své nabídky prakticky každé lázně. Klienti těchto pobytů zde, mimo jiné, mají větší požadavky na zábavu a doprovodné akce. Tyto požadavky Poděbrady ideálně splňují. Klientům s těmito nároky totiž nabízí velké množství významných kulturních i historických zajímavostí, které spolu se sportovními (cykloturistika, golf, hipoturistika), či vzdělávacími aktivitami (školení, teambuilding), vytváří ideální prostředí pro pobyt.

Dnešní doba lázeňství je střetem medicínských a komerčních prvků. Ke spokojenosti pacientů je potřeba nejen kvalifikovaného personálu, ale i náhledu na lázeňské hosty spíše jako na klienty než pacienty v nemocnicích. Základní předpoklad prosperujícího lázeňství, proto představují inovace a udržování dobrého renomé i v dalších letech. Důležitým krokem vždy bude správná koordinace nabídky doplňkových aktivit pro lázeňské hosty a turisty tak, aby bylo vše moderní, zajímavé a inovativní.

Seznam obrázků

Obr. 1 - regionální rozložení lázeňských míst	20
Obr. 2 - Logo: Lázně Poděbrady	28
Obr. 3 - Plakát k propagaci Lázní Poděbrad	29
Obr. 4 - Zimní secesní kolonáda v Poděbradech	30
Obr. 5 - Květinové hodiny v Poděbradech	32
Obr. 6 - Logo Poděbradky	34
Obr. 7 - Logo Golf Club Poděbrady	41
Obr. 8 - Socha klečící dívky od akademického sochaře Otta Soukupa, humorné vyobrazení aktuální situace covid 19	47

Seznam tabulek

Tab. 1 - SWOT analýza (VLASTNÍ ZDROJ)	44
---	----

Seznam zkratek

ČR – Česká republika

kč – korun českých

EKG – Elektrokardiogram

EU – Evropská Unie

IRS – Institut chráněných plateb

Mg – hořčík

Ca – vápník

Na – sodík

K – draslík

Seznam použitých zdrojů

Literatura

1. BOUČKOVÁ, Jana. Marketing. Praha: C. H. Beck, 2003. ISBN 8071795771.
2. HLADKÁ, Jitka. Technika cestovního ruchu. Praha: Grada Publising, 1997. ISBN 8071694762.
3. JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUCHOŘ. Lázeňství management a marketing. Praha: Grada Publising, 2019. ISBN 978-80-271-1118-3.
4. KAJLÍK, Vladimír a kol. České lázně a lázeňství. Praha: MMR ČR, 2007. ISBN 9788023993301.
5. KOTLER, Petr. Marketing Management. 10. rozšířené vydání. Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0016-6.
6. KNOP, Karel. Lázeňství – ekonomika a management. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 1999. ISBN 9788071697176.
7. ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. Praha: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.
8. SEIFERTO VÁ, Věra. Marketing v lázeňském cestovním ruchu. 1. vyd. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2003. ISBN 80-86592-00-6.
9. SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. Lázeňství a wellness. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5113-8.
10. SOLOMON, Michael R., Greg W. MARSHALL a Elnora W. STUART. Marketing očima světových marketing manažerů. Brno: Computer Press, c2006. Business books (Computer Press). ISBN 80-251-1273-X.
11. SVAZ LEČEBNÝCH LÁZNÍ ČESKÉ REPUBLIKY. Almanach lázní České republiky 1999. 2. vyd. Praha: ZEM, 1999.
12. ŠMILAUEROVÁ, Eva. Poděbrady v proměnách staletí. Praha: Scriptorium, 2005. ISBN 80-86197-62-X.

13. VAJČNEROVÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 978-80-247-5021-7.
14. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. Marketing služeb - efektivně a moderně. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8.

Akademické práce

1. KOBROVÁ, Pavlína. Systém dietního stravování a jeho uplatnění v českém lázeňství. Praha, 2014. Bakalářská práce. Vysoká hotelová v Praze, katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Ing. Pavel Attl, Ph.D.
2. POSPÍŠILOVÁ, Kristýna. Služby v lázeňském zařízení Teplice nad Bečvou. Přerov, 2019. Bakalářská práce. Vysoká škola logistiky, o.p.s. Vedoucí práce Doc. Ing. Josef Kubík, Ph.D.
3. RYBÁČKOVÁ, Anna Marie. Vliv propagace na klientelu lázní Poděbrady. Praha, 2018. Diplomová práce. UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE, FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ, Pracoviště historické sociologie. Vedoucí práce Doc. JUDr. PhDr. Jan Štemberk, Ph.D.

Internetové zdroje

1. Dávni mistři řemesla lázebnického. Plzeň - Český rozhlas [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://plzen.rozhlas.cz/davni-mistri-remesla-lazebnickeho-6737810>
2. Golf Club Poděbrady. GOLFERO [online]. [cit. 2021-5-6]. Dostupné z: <https://www.golfero.cz/golfova-hriste/podebrady/golf-club-podebrady/>
3. Historie lázeňství v českých zemích. Lázně Tour [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.laznetour.cz/zajimavosti/15-historie-lazenstvi-v-ceskych-zemich/>
4. Lázně. Covid Portál [online]. [cit. 2021-5-6]. Dostupné z: <https://covid.gov.cz/situace/zdravotnicka-socialni-zarizeni/lazne>
5. Lázně Poděbrady, a.s. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz>

6. LÁZNĚ PODĚBRADY: Česká republika-Středočeský kraj-okres-Nymburk-Polabí. CZtip: Portál pro ubytování, cestování a turistiku [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <http://www.cztip.cz/cs/7877-lazne-podebrady>
7. Lázeňství v České republice. Turistické regiony ČR [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <http://www.tourism.cz/encyklopedie/objekty1.phtml?id=113362>
8. Poděbradka [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.podebradka.cz/>
9. Poděbradka. Wikipedia [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/wiki/Pod%C4%9Bbradka>
10. Proč jet do českých lázní: Vše o lázních. Svaz léčebných lázní České republiky - Profesní sdružení léčebných lázní ČR [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <http://www.lecebnelazne.cz/vse-o-laznich/ceske-lazenstvi/proc-jet-do-ceskych-lazni>
11. Restaurace podávající obědy - Poděbrady: Evropa-Česká republika-Čechy-Středočeský kraj-Poděbrady-Restaurace v Poděbradech [online]. [cit. 2021-5-6]. Dostupné z: https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g1026912-zfp30-Podebrady_Central_Bohemian_Region_Bohemia.html
12. SODOMKOVÁ, Blanka. Lázeňství v České republice [online]. 30. 5. 2006 [cit. 2021 04 04]. Dostupné z: <https://celyoturismu.cz/lazenstvi-v-ceske-republice/>
13. Sportovní aktivity. Lázně Poděbrady [online]. [cit. 2021-5-5]. Dostupné z: <https://www.lazne-podebrady.cz/sportovni-aktivity>

Autor	Michaela Procházková
Název BP	Posouzení kvality služeb v lázních Poděbrady
Studijní obor	LOS
Rok obhajoby BP	2021
Počet stran	43
Počet příloh	0
Vedoucí BP	doc. Ing. Josef Kubík, CSc.
Anotace	<p>Bakalářská práce se zaměřuje na lázeňské služby a služby cestovního ruchu ve městě a lázních Poděbrady. Teoretická část se orientuje na historii lázeňství, která naváže na problematiku služeb a hodnocení kvality služeb v lázeňství. Dále charakterizuje lázně Poděbrady a hovoří o vzniku a historii a přechází do současnosti. V praktické části je provedena analýza současné úrovně kvality poskytovaných služeb v lázních Poděbrady. Závěrem je prezentován návrh opatření ke zvýšení kvality služeb v lázních Poděbrady. Cílem bakalářské práce je analyzovat úroveň a kvalitu poskytovaných služeb v lázních Poděbrady a navrhnout opatření ke zvýšení kvality služeb v těchto lázních.</p>
Klíčová slova	Cestovní ruch, služby cestovního ruchu, turismus, Poděbrady, analýza služeb, lázeňství
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	