

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra rekreologie a cestovního ruchu

**Vývoj v destinaci cestovního ruchu s přihlédnutím na rozvoj
lázeňství – Karlovy Vary**

Komparace dvou vybraných subjektů

Bakalářská práce

Autor: Veronika Skalická

Studijní obor: Management cestovního ruchu – anglický jazyk

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Tomáš Burda, Ph. D.

Hradec Králové

Duben 2024

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 25.4.2024

Jméno a Příjmení

Poděkování:

Děkuji vedoucímu bakalářské práce RNDr. Mgr. Tomáši Burdovi, Ph. D., za metodické vedení bakalářské práce, cenné rady a odbornou pomoc. Dále bych chtěla poděkovat dotazovaným subjektům za jejich čas a ochotu spolupráce při šetření.

Abstrakt

Cílem této bakalářské práce je zhodnotit současnou kvalitu nabízených lázeňských služeb v regionu Karlovy Vary a následná komparace dvou klíčových subjektů působících v této oblasti. Teoretická část práce se zaměřuje na představení a charakteristiku základních lázeňských pojmů kterými jsou balneologie, indikační seznam, lázeňská péče, lázeňský cestovní ruch včetně historického vývoje a významných lázeňských prvků. Praktická část se zabývá analýzou jednotlivých lázeňských subjektů a destinace, zahrnuje jejich představení, historii a nabídku služeb. Výzkum byl prováděn kvalitativní metodou, a to ve formě rozhovoru se zaměstnanci vybraných subjektů. Zjištěné výsledky byly komparovány mezi sebou a bylo zjištěno, že oba subjekty považují za svoji konkurenční výhodu odlišné priority. Hlavním zjištěním je, rozdílná konkurenční výhoda lázní, variabilita procedur, které nabízejí a cílové skupiny, na které jsou služby zaměřeny, dostupnost jednotlivých procedur a nabízený druh lázeňské péče.

Abstract

Title: Development in tourism destination concerning the development of the spa industry - Karlovy Vary

The aim of this bachelor thesis is to evaluate the current quality of spa services offered in the Karlovy Vary region and subsequently compare two key entities operating in this area. The theoretical part of the thesis focuses on introducing and characterizing basic spa concepts, including balneology, indication lists, spa care, spa tourism including historical development, and significant spa elements. The practical part deals with the analysis of individual spa entities and destinations, including their introduction, history, and service offerings. Research was conducted using qualitative methods, namely interviews with employees of selected entities. The findings were compared and it was discovered that both entities consider their distinct priorities as their competitive advantage. The main finding is the differing competitive advantage of the spas, the variability of procedures they offer, and the target groups their services are aimed at, as well as the availability of individual procedures and the type of spa care offered.

Klíčová slova

Lázeňství; lázeňské služby; Karlovy Vary; Balneologie; lázeňská péče

Key words:

Spa, spa services, Carlsbad, Balneology, spa treatment, services

Obsah

1	Úvod	1
2	Cíl a metodika práce	2
2.1	Metodika zpracování	2
3	Teoretická část.....	3
3.1	Lázeňský cestovní ruch.....	3
3.2	Základní terminologie	4
3.2.1	Balneologie.....	4
3.2.2	Přírodní léčebné lázně.....	6
3.2.3	Lázeňské místo	6
3.2.4	Lázeňský indikační seznam	7
3.2.5	Wellness	9
3.3	Druhy poskytované péče.....	11
3.4	Trendy v lázeňství.....	12
3.5	Historie a vývoj lázeňství v České republice	13
3.5.1	Nejstarší období.....	13
3.5.2	18. století až první polovina 20. století.....	13
3.5.3	Období druhé světové války.....	14
3.5.4	Lázně do roku 1989	15
3.5.5	Lázeňství po roce 1989	15
4	Praktická část	17
4.1	Základní informace o vybraných subjektech	17
4.1.1	Historie Karlových Varů	17
4.1.2	Alžbětiny lázně	25
4.1.3	Luxury spa Hotel OLYMPIC PALACE.....	26
4.2	Sběr informací a průběh šetření	27

4.3	Zpracování výsledků.....	27
4.3.1	Státní podnik Alžbětiny lázně.....	27
4.3.2	Soukromý subjekt Hotel Olympic Palace	29
5	Shrnutí výsledků	32
6	Závěry a doporučení.....	36
7	Seznam použité literatury a zdrojů	39

Seznam obrázků

Obrázek 1	Mlýnská kolonáda.....	21
Obrázek 2	Městská část Westend,	22
Obrázek 3	Lokace Alžbětiniųch lázní v Karlových Varech	25
Obrázek 4	Lokace hotelu Luxury Spa Hotel OLYMPIC PALAC	26

Seznam tabulek

Tabulka 1	Indikační seznam pro dospělé.....	7
Tabulka 2	Indikační seznam pro děti a dorost	8

Seznam Grafů

Graf 1	Rozdíl mezi wellness a lázeňstvím.....	10
--------	--	----

1 Úvod

Bakalářská práce se zabývá lázeňstvím, jeho současnou podobou ve vybraných subjektech, historickými proměnami a vlivem na cestovní ruch. Analyzuje dva vybrané subjekty v Karlových Varech a poukazuje na jejich nabízené lázeňské služby, lázeňské trendy a konkurenční výhodu.

Lázeňství a cestovní ruch jsou spolu spjaty od doby, kdy byly postaveny první lázeňské budovy v antickém Řecku. Cestování za vzdálenějšími lázněmi se stalo dostupnější až v pozdním novověku, a to s příchodem železnice, tudíž se začala více využívat železniční doprava. V době Západořímské říše, přišlo lázeňství o svůj léčebný a náboženský význam a lázně začaly být navštěvovány především za společenským účelem. S pádem říše upadl i společenský význam lázní, vrátil se pak ale v období, které známo jako „zlatý věk evropského lázeňství“. To trvalo od druhé poloviny 19. století až po začátek první světové války, která začala v roce 1914. Společenský účel lázní byl znovu nahrazen účelem léčebným a relaxačním, kdy díky novým objevům v oblasti medicíny a vědy, mohli lidé navštěvovat lázně, ve kterých se léčily přesné nemoci a problémy. Rovněž díky rozvoji letecké a silniční dopravy se mohlo dopravovat za lázněmi až na druhý konec světa.

Téma bakalářské práce bylo zvoleno z důvodu zájmu o lázeňství, cestovní ruch a celkově jeho propojení. Motivací bylo zjištění rozdílnosti v poskytování služeb v soukromém a státním subjektu. Práce je zaměřena na Karlovy Vary, které jsou nejznámějším lázeňským městem v České republice a nachází se spolu s Mariánskými a Františkovy Lázněmi na Seznamu světového dědictví UNESCO.

2 Cíl a metodika práce

Záměrem této bakalářské práce je získat přehledné informace o poskytovaných službách, které nabízí soukromý provozovatel Luxury Spa hotel Olympic Palace a státní provozovatel Alžbětiny Lázně a. s. Dále zjištěné informace porovnat mezi sebou a zařadit k druhům poskytované lázeňské péče. Byly tedy zvoleny výzkumné otázky, které se zabývají posuzováním poskytovaných služeb. Sekundárním cílem je posouzení, zda – li mezi těmito subjekty existuje propojení v oblasti lázeňství a poskytování služeb.

Výzkumné otázky:

1. Jaký je rozdíl v poskytování a kvalitě nabízených služeb ve vybraných subjektech?
2. Co jednotlivé subjekty považují za svoji konkurenční výhodu?

2.1 Metodika zpracování

Práce je rozdělena na teoretickou část, která se zabývá oborem lázeňství a balneologie, lázeňským cestovním ruchem a dále podrobným popisem nových trendů v lázeňském cestovním ruchu, historií a vývojem na území České republiky. Nejdříve došlo k literární rešerši k lázeňství, a její historie na území České republiky. Informace byly čerpány z odborné literatury, ověřených webových zdrojů a akademických prací. Dále byla využita umělá inteligence, a to v podkapitole trendy v lázeňství. V jednotlivých kapitolách praktické části jsou uvedeny informace, jaké druhy procedur nabízí subjekty, jejich konkurenční výhoda, speciální diety ve stravování a dostupnost procedur. Byl veden kvalitativní výzkum ve formě rozhovoru s pracovníky jednotlivých subjektů ohledně služeb, které jsou nabízeny. V dotazníku zaměstnanci odpovídali na deset, které se týkaly subjektu a poskytovaných lázeňských služeb. V některých částech jsou využity i individuální poznatky autorky, jakožto potenciálního zákazníka. Závěrem této práce je shrnutí poznatků, zhodnocení a porovnání kvality nabízených lázeňských služeb v jednotlivých subjektech. Byla navržena doporučení, která se týkají zvýšení klientely v subjektech, informovanosti ohledně udržitelném rozvoji subjektů a tvorba segmentace trhu.

3 Teoretická část

3.1 Lázeňský cestovní ruch

Dle Sonnkové (2017) lze lázeňský cestovní ruch definovat jako formu cestovního ruchu, ve které je nutná existence zdravotnických zařízení a ve kterých se využívají přírodní zdroje jako jsou peloidy, minerální léčivé vody či klimatické podmínky. Dle autorky přírodní léčivé zdroje působí na lidské tělo během lázeňského pobytu svojí teplotou, chemickým složením či tlakem.

Pásková a Zelenka (2012) definují lázeňský cestovní ruch jako druh cestovního ruchu, na kterém je charakteristická účast v lázních, a to za účelem regeneraci, poznání či sociálních kontaktů.

Dle Sonnkové (2017), je na lázeňství nahlíženo dvěma způsoby, nejdříve jako na zdravotnický obor a dále jako na specifickou formu cestovního ruchu, během které lázeňští hosté a návštěvníci využívají lázeňská místa a další služby.

Autorka ve své publikaci uvádí, že lázeňství je chápáno jako součást léčebné péče, při níž jsou využívány přírodní léčivé zdroje a další léčebné faktory. Mezi velká pozitiva lázeňských služeb uvádí, že díky léčebnému pobytu v přírodě, se předejde negativním účinkům chemické péče. Přírodní léčivé zdroje působí dle autorky na lidské tělo výrazně šetrněji než například léčba medikamenty, kromě toho účinky lázeňské léčby působí také i několik měsíců po skončení léčby.

3.2 Základní terminologie

3.2.1 Balneologie

Jak uvádí Jandová (2014), tak balneologie je nauka o léčení přírodními zdroji vázanými na konkrétní léčivé zdroje, jejich účinky na lidský organismus a lázeňskými léčebnými metodami. Dle autorky lze mezi přírodní léčivé zdroje řadit: přírodní minerální vody, zřidelní plyn, peloidy či klima. Balneologie je tedy souhrn konkrétních léčebných postupů. Jsou užívány v místě příslušného přírodního léčivého zdroje, a to pod lékařským dohledem a za účelem zotavení a dosažení obnovy funkcí organismu.

Dle Sonnkové (2017) lze přírodní léčivé zdroje řadit na:

- **Minerální vody** – přirozeně se vyskytující podzemní voda, obsahuje minimálně 1 gram minerálních látek na 1 litr vody to při vývěru vody vyšší než 20 °C. Minerální vody lze pak členit dle teploty:
 - Studené – do 20 °C
 - Teplé také akrotermy – nad 20 °C
 - Termální – od 20 °C do 37 °C
 - Hypertermální – od 37 °C do 50 °C
 - Vřídla – od 50 °C

Minerální vody jsou používány ke koupelím, pitným kúram, masážím či inhalacím. Lze je řadit k nejčastěji využívaným přírodním zdrojům.

- **Zřidelní plyn** – plyn, který vyvěrá přímo z podlaží či je součástí vyvěrající minerální vody. Používá se ke koupelím či k podkožní aplikaci, a to ve formě injekcí, které uvolňují bolest. Mezi zvláštní druh léčebného plynu lze řadit radonové emanace, což je radioaktivní plyn, který vzniká při rozpadu některých radioaktivních prvků;
- **Peloidy** – látky, které vznikly v přírodě různými geologickými procesy. K léčbě se využívají v rozmělněném stavu, ve směsi s vodou a aplikují se ve formě zábalů, koupelí či obkladů. Mohou být organického typu či anorganického typu. Často bývají přírodní, ale důsledku mletí daných hornin mohou být i umělé. Mezi peloidy lze řadit:
 - **Rašeliny** – rostlinné zbytky rašelinišť, které se nachází nad mělkou vodou;

- **Slatiny** – zbytky rákosin, travin či olšin. Nachází se pod mělkou hladinou vody a bez přístupu kyslíku. Mají příměs, která pochází z minerálních pramenů, vápenných či křemičitých zbytků organismů;
 - **Bahno** – skládá se z nerostných sedimentů a vzniká v klidných ramenech řek a mělkých mořských zálivech. Díky svému anorganickému původu mohou být bahna obohacována sírou na sírná bahna.
-
- **Léčivé klima** – klima, které pozitivně působí na fyziologické funkce organismu. Lázně se nachází v místech, kde je relativně dlouhá délka slunečního svitu a teploty nepřekračují v měsíčním průměru 13 °C za 24 hodin;

Dle autorky se lázně v České republice dle využívání léčivých zdrojů dělí na:

- Přírodní léčebné lázně,
- Klimatické lázně.

3.2.2 Přírodní léčebné lázně

Jak uvádí Sonnková (2017), tak přírodní léčebné lázně jsou tvořeny souborem zdravotnických a jiných zařízení, která jsou určena pro poskytování léčebné péče na určitém území. Dle autorky se nachází na území či v blízkosti přírodní léčivý zdroj či má území, které nabízí příznivé klimatické podmínky k léčení.

3.2.3 Lázeňské místo

Podle Sonnkové (2017), lze za lázeňské místo označovat to území či část obce, kde se nachází přírodní léčebné lázně. Autorka uvádí, že tyto zvláštní území podléhají pod ochranu a mají statut lázeňského místa, tento status je udělován vládou ČR. Statut obsahuje a určuje rozsah vnitřního a vnějšího lázeňského území v místě a z důvodu ochrany léčebného režimu stanovuje:

- Činnosti, které jsou v lázeňském místě zakázány či omezeny,
- Omezení, která souvisí s výstavbou v lokalitě,
- Přehled zařízení, která se nesmí na území zřizovat.

Dle autorky mají lázeňská místa mají oprávnění prostřednictvím poskytovatelů ubytovacích služeb vybírat lázeňský poplatek, který je jedním z finančních zdrojů rozpočtu lázeňského místa a je vybírán od fyzických osob, které v pobývají v místě určitou dobu za účelem rekreace či léčení.

3.2.4 Lázeňský indikační seznam

Jak uvádí web lazneteplice.cz (2023), tak indikační seznam je vydán vyhláškou Ministerstva zdravotnictví ČR a určuje, jaká onemocnění se mohou v daných lázeňských zařízeních léčit a za jakých podmínek je péče hrazena z veřejného zdravotního pojištění. Indikační seznam obsahuje základní kategorizaci onemocnění s jednotlivými nemocemi, které se dále rozdělují do podkategorií. Délka lázeňského pobytu je nejčastěji 28 dní a musí být dodržena. Lázeňský indikační seznam se dělí na dvě části: indikační seznam pro dospělé a indikační seznam pro děti a dorost.

Tabulka 1 Indikační seznam pro dospělé

Označení indikační skupiny	Označení typu onemocnění
1.	Onkologické nemoci
2.	Nemoci oběhového ústrojí
3.	Nemoci trávicího ústrojí
4.	Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
5.	Nemoci dýchacího ústrojí
6.	Nervové nemoci
7.	Nemoci pohybového ústrojí
8.	Nemoci močového ústrojí
9.	Duševní poruchy
10.	Kožní nemoci
11.	Gynekologické nemoci

Zdroj: Sonnková, 2017

Tabulka 2 Indikační seznam pro děti a dorost

Označení skupiny	indikační	Označení typu onemocnění
XXI.		Onkologické onemocnění
XXII.		Nemoci oběhového ústrojí
XXIII.		Nemoci trávicího ústrojí
XXIV.		Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
XXV.		Nemoci dýchacího ústrojí
XXVI.		Nervové nemoci
XXVII.		Nemoci pohybového ústrojí
XXVIII.		Nemoci močového ústrojí
XXIX.		Duševní poruchy
XXX		Kožní nemoci
XXXI.		Gynekologické nemoci

Zdroj: Sonnková, 2017

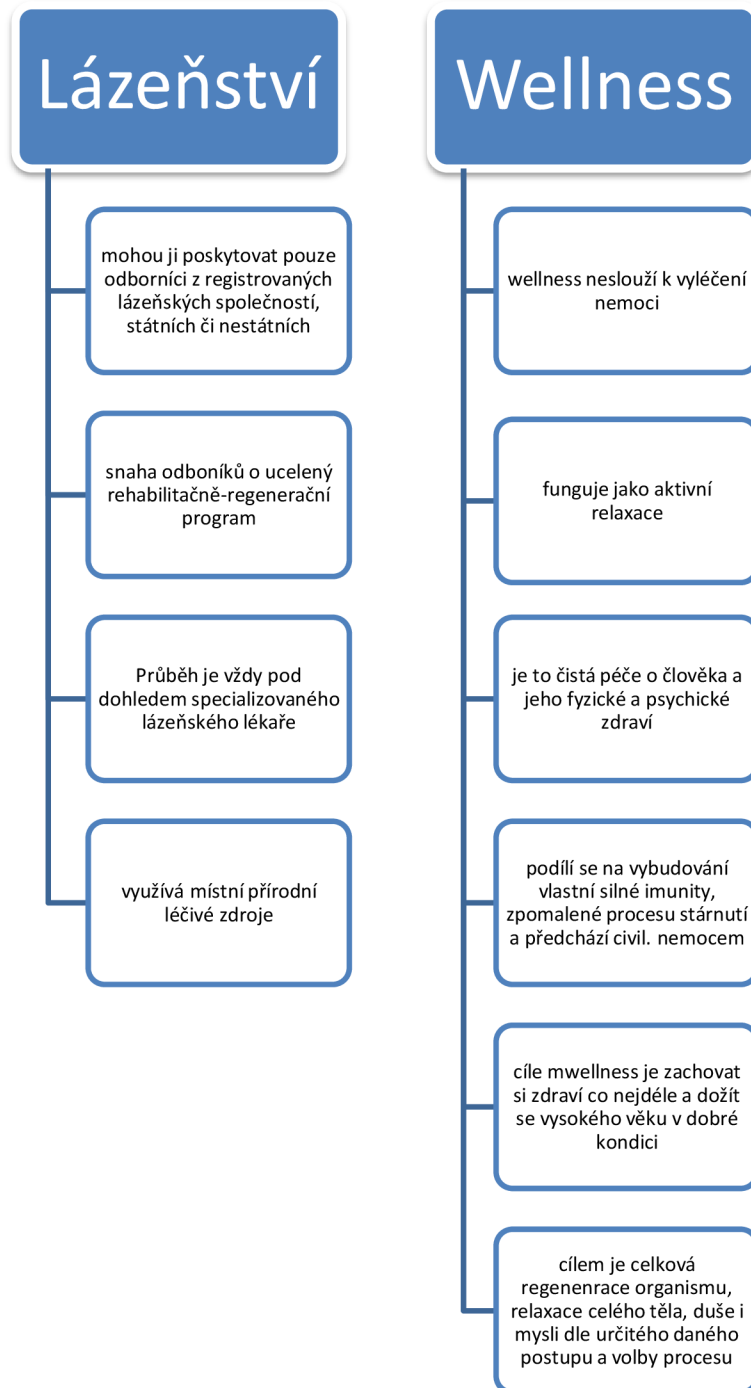
3.2.5 Wellness

Jak uvádí Zelenka a Pásková (2012), český překlad wellness je lidské zdraví či ekologie člověka. Dle autorů je to stav plného duševního a fyzického zdraví.

Vaniček (2020) uvádí, „*Wellness je pojem zdravého životního stylu. Je to forma moderního způsobu relaxace a stavu vrcholového uvolnění*“. Dle něho se pojem využívá také pro označení zařízení, které poskytují tyto služby v souladu s wellness filozofií, kde hraje roli i architektura, design či harmonie uspořádání. Dle autora začaly wellness provozy během dvacátého století, odlišovat lázeňství a wellness služby a začali nabízet tyto i mimo lázeňská zařízení. Dále se také začali vytvářet různé wellness programy a produktové balíčky.

Rozdíl mezi lázeňstvím a wellness vyjádřil Hejma v grafu na další stránce.

Graf 1 Rozdíl mezi wellness a lázeňstvím



Zdroj: Hejma, 2012

3.3 Druhy poskytované péče

Jak uvádí Knop (1999), lázeňská péče je navržena ošetřujícím či odborným lékařem, a to dle platného indikačního seznamu, který je rozčleněn dle nároku na výši hrazení lázeňského pobytu pojišťovny:

- **Komplexní lázeňská péče** – péče navazuje na ústavní péči či specializovanou ambulantní péči. Je zaměřena především na doléčení a zabránění vzniku invalidity, nesoběstačnosti či minimalizovat rozsah invalidity. Péče se poskytuje v době dočasné neschopnosti k pracovním činnostem. Návrh na lázeňské léčení navrhuje praktický či odborný lékař a dále schvaluje revizní lékař dané zdravotní pojišťovny. Délka schváleného a vystaveného návrhu je 3 měsíce a pojišťovna hradí náklady, které jsou na léčbu, ubytování a stravování ve standardní úrovni se smlouvanými poskytovateli;
- **Příspěvková lázeňská péče** – tento druh péče je poskytován u nemocí, které jsou uvedeny v indikačním seznamu. Péče je nejčastěji poskytována pojištěncům s chronickým onemocněním, a to v případě, kdy nejsou splněny podmínky ke komplexní péči. Návrh na lázeňskou léčbu navrhuje praktický či odborný lékař a dále schvaluje revizní lékař dané zdravotní pojišťovny. Délka schváleného a vystaveného návrhu je 6 měsíců a pojišťovna hradí náklady, které jsou na vyšetření a léčení pojištěnce. Lázeňská léčba probíhá v rámci dovolené. Tento druh péče lze poskytnout pouze jednou za dva roky, pokud o tom nerozhodne revizní lékař jinak;
- **Pobyty samoplátce** – zde si klient hradí veškeré náklady spojené s léčbou sám. Jsou zde nabízeny ozdravné pobyty jako je například wellness či rehabilitační pobyt. Pobyt lze zajišťovat přes CK anebo přímou formou v lázeňských střediscích. Je zde typická kratší doba pobytu. O tuto formu je velmi velký zájem ze strany zahraniční klientely, a to převážně z Německa či Arabských států.

3.4 Trendy v lázeňství

Dle ChatGPT (2023), se objevují v oblasti lázeňského cestovního ruchu různé nové trendy, které odrážejí preference zákazníků a zahrnují:

- **Wellness a zdraví** – cestovatelé vyhledávají lázeňská místa, která nabízejí komplexní wellness programy, které obsahují například lázeňské procedury, fitness aktivity, speciální stravování či mentální wellness programy;
- **Postcovidové léčby** – postcovidová léčba může být v lázních součástí rehabilitačního programu. Je určena pro pacienty, kteří po prodělaném onemocnění Covid-19 stále pociťují následky onemocnění. Je důležité si uvědomit, že postcovidový syndrom může obsahovat i různé symptomy, jde například o bolest svalů, dušnost, deprese či úzkostné stavy. V lázních jsou možné různé druhy léčby jako je například fyzioterapie, léčba vodou, masáže, psychologická podpora či léčba dýchacích cest;
- **Lokální a autentické zážitky** – zákazníci zajímá stále více autentičnost místa a místní kultura. Lázeňská místa, která nabízí lokální a autentické procedury či terapie, mohou být atraktivnější;
- **Eko – friendly lázně** – v cestovním ruchu se klade více důraz na udržitelnost, což se odráží i v lázeňských destinacích. Zákazníci preferují lázně, které používají ekologicky šetrnější metody a mají tak nízký dopad na životní prostředí;
- **Specializované lázně** – některá lázeňská zařízení se specializují na určitý druh terapie či zážitky. Jde například o regeneraci, detoxy, či specifické léčebné procedury;
- **Doba trvání pobytů** – se zvyšujícím počtem klientů se zkracuje počet pobytových dnů. Kromě tradičním tří až čtyř týdenních pobytů, jsou velmi populární týdenní či víkendové pobyty. Krátkodobé pobyty jsou vyhledávány především mladší klientelou.

3.5 Historie a vývoj lázeňství v České republice

3.5.1 Nejstarší období

Jak uvádí Jakubíková (2019), o vývoji lázeňství na našem území se tradují pouze legendy a nejsou nijak historicky doložené. Dle autorky jsou nejznámější legendy o vzniku Karlových Varů, kdy byly objeveny při lovu objeveny horké prameny samotným králem Karlem IV., Dále je známá legenda, kdy, podle Václava Hájka z Libočan, byl teplý pramen v Teplicích v Čechách, vyhrabán divokými prasaty. V první mapě Čech, která je od Mikuláše Klaudiána z roku 1518, jsou vyznačeny místa Wary, Teplice a Bielyna (českém jazyce Bílina). Tyto místa jsou bez označení pramene či jako lázeňského místo. Autorka dále uvádí, že poprvé se o chebských pramenech, které jsou nyní známé díky Františkovým Lázní, zmínil Caspar Bruschia, a to v roce 1542. Mariánské lázně mají historii ještě poněkud hlubší, datuje se přibližně do 13. století, kdy místní obyvatelé a mniši z kláštera v Teplé našli tento pramen.

Dle Koppa (2002), lze jako nejmladší považovat lázně Poděbrady, které byly objeveny náhodou v roce 1905 při hledání pitné vody. Tyto lázně jsou velmi bohaté na oxid uhličitý.

Dle Jakubíkové (2019) je doba středověku považována pro lázeňství jako „dobu temna“, protože tato doba nepřála hygieně a kultu vody. Autorka uvádí, že si lázeňské pobyty mohla dovolit pouze nejvýznamnější a nejbohatší vrstva obyvatel, pro které to znamenalo rozptýlení a obohacení. Mezi výjimky patřily tak Karlovy Vary a Teplice v Čechách. Tato lázeňská místa, si držela svůj význam a také sloužila jako útočiště pro známé pacienty, jde například o Albrechta z Valdštejna či ruského cara Petra Velikého.

3.5.2 18. století až první polovina 20. století

Jak uvádí Knopp (1999), tak koncem 18. století došlo díky pokroku vědy, techniky, a společenské komunikace na našem území k rozvoji lázeňství. Byly stavěny velké lázeňské stavby, jako jsou kolonády, lázeňské domy či stavby u vřidel. Ve vzhledu se projevovala systematičnost a architektonická specializace s různými známými jmény jako byl Josef Gočár či Josef Zítek. Začaly se také provádět chemické analýzy minerálních vod.

Dle autora, je velmi těsný konkurenční boj, který byl charakterizován obchodní činností a prosazováním podnikatelských zájmů v lázeňství. Autor uvádí, že právě podnikatelé se předháněli při stavbách ubytovacích kapacit, jako byly lázeňské domy, penziony či hotely. Mezi hosty se řadila především aristokracie, která přijížděla s povinným doprovodem. Dále pak vysocí státní úředníci, umělci, diplomaté a později i bohatší obchodníci.

Dle Knoppa (1999), lze konec 19. století až počátek 20. století považovat jako „zlatou éru“ lázeňství na českém území. V tomto období docházelo k dostavbám lázeňských komplexů a modernizaci lázeňských procesů a zázemí pro tuto péči. Do této doby také spadalo mnoho významných léčebných výzkumů a více se využívaly přírodní léčebné zdroje.

Autor uvádí, že léčebné postupy začínaly být více na bázi vědeckých poznatků a díky modernizaci se začínaly více proslavovat jak svoji léčebnou účinností, tak i kvalitou lázeňských lékařů. Právě díky lázeňským procedurám se velmi rozvinul cestovní ruch. Lidé nejezdili do lázní pouze za lázeňskými procedurami ale také za společenským a kulturním životem. Po Praze byla lázeňská města, druhými nejnavštěvovanějšími místy. Díky tomu se v lázních začaly stavět divadla, galerie umění a začala se zde hrát typická promenádní hudba. Pobyt a účast společenského života v lázních znamenal tedy nový životní styl. Součástí nového životního stylu se stala klientela z vyšší vrstvy, která měla o tyto služby zájem. Díky tomu, že po první světové válce vznikly první zdravotní pojišťovací společnosti, tak lázně začali být více dostupné pro více uživatelů. Díky dostupnosti pro širší klientelu se začaly také objevovat alternativnější formy ubytování či stravování. Tvořily se také diference lázní na tři druhy: dražší pro bohaté, střední vrstvy a léčení „na kasu“.

3.5.3 Období druhé světové války

Dle Knoppa (1999), byla během okupace většina našich významných lázeňských středisek zabrána německými vojsky, v ostatních lázeňských městech se lázeňský život postupně přerušil a lázně začaly fungovat pro vojenské účely. Tato doba byla dle autora, známá jako doba „temna“, naštěstí nebyla lázeňská místa během války nijak výrazně poškozena. Poválečné odsunutí obyvatelstva, a to především v Západních Čechách, bylo poznamenáno i na západočeských lázních. Díky nejasným majetkovým vztahům docházelo k devastaci lázeňských subjektů. S válečným a poválečným obdobím došlo k pozastavení dynamickému rozvoji lázeňství v naší zemi.

3.5.4 Lázně do roku 1989

Dle Jakubíkové (2019), byl jasný cíl, a to obnova lázeňství a zapojení se do systému zdravotní péče a utlmit komerční aktivitu v tomto oboru. Okolo roku 1947 byly lázně znárodněny a vznikly tzv. „Staré lázně“, kdy se tento pojem používal před válkou. Autorka uvádí, že v roce 1951 byl vydán zákon č. 103/1951 Sb., o jednotné preventivní a léčebné péči, do které spadala i péče lázeňská, stát se tedy snažil o přeměnu lázní na zdravotnický subjekt a na celoroční provoz. Kromě státních prostředků, šly do obnovy lázní i soukromé prostředky, a to především na přeměny lázeňských hotelů na odborné léčebné ústavy.

Ve své publikaci autorka uvádí, nastal zvrat i v poskytování lázeňských služeb pro zahraniční klientelu, která začala jezdit v 50. a 60. letech. V této době přišel velký zvrat i v oblasti lázeňské péče, která se začala organizovat přes ROH. Díky špatné ekonomické politice a dlouho neřešenými problémy, které se v lázeňství vyskytovaly, došlo v 80. letech 20. století ke krizi. Materiální základna nedosahovala potřebné úrovně a kvalita služeb a výkonů se pomalu snižovala. V tomto období byl také útlum a pokles lázeňství a to díky, nutným havarijním odstavkám, které vznikaly při zanedbávání. Lázně v celém Československu narazily na centrální a velmi tvrdé plánované řízení, což dále vedlo k potlačení iniciativy jednotlivých lázní.

3.5.5 Lázeňství po roce 1989

Jak uvádí Jakubíková (2019), listopad roku 1989 přinesl změny nejen v české společnosti ale také i ve fungování veřejně prospěšných služeb jako je lázeňství. V lázeňství nešlo pouze o léčbu, ale také o doplňkové služby, které zpříjemňovaly pobyt účastníkům. V této době se začal rozšiřovat i doplňkový program o, například sportovní, kulturní či společenská zařízení. Do programů byly zahrnuty nové společenské akce jako byly divadelní představení, golf, jízda na koni či tenis.

Dle Seifertové (1999), privatizace lázeňství ovlivnila majetkoprávní vztahy v tehdejších Československých státních lázních. V lázeňství se objevily nové trendy, které nebyly pouze součástí zdravotní péče. Změnil se také vztah k lidským zdrojům, kdy hodnota vykonané práce byla závislá na rozličných faktorech, z nich hrálo velmi významnou roli lidské zdraví. Výrazně se také změnilo myšlení člověka ohledně péče o své tělo a zdraví. Dle autorky, začal být využíván více aktivní přístup k využití volného času. Ideálním místem pro realizaci aktivního přístupu k trávení volného jsou tedy místa cestovního ruchu, které využívají

lázeňskou léčebnou péčí. Prioritou tedy pořád zůstává péče o lidské zdraví s tím, že se z lázeňských míst stávají centra cestovního ruchu a stále se rozšiřuje nabídka služeb. Na úroveň a rozsah nabízených služeb je kladen stále větší tlak, ze strany poptávky, a to po kvalitě nabízených služeb. Současný návštěvník lázní, vyžaduje vhodnou kombinaci odborné lázeňské péče, kvalitních stravovacích s ubytovacími službami spolu s kvalitní nabídkou kulturního a sportovního vyžití.

4 Praktická část

4.1 Základní informace o vybraných subjektech

4.1.1 Historie Karlových Varů

První zmínky

Jak uvádí průvodce Olympia (1978), Karlovy Vary lze dodnes řadit k nejznámějším, nejnavštěvovanějším a nejvýznamnějším lázním v České republice. Lze datovat jejich vznik rokem 1358, kdy byl dle humanisty K. Bruscha založen lovecký hrádek u dnešní Zámecké věže. Obyvatelé Karlových Varů však pokládají za vznik města rok 1370, kdy mu Karel IV. privilegium královského města.

Dále se uvádí, nejvíce obyvatel soustředilo do okolí Vřídla a horkých pramenů, zde se nacházelo nejvíce stavení. Zpočátku mělo město málo obyvatel, protože hlavním cílem bylo pečování o prameny, a tudíž se Karlovy Vary rozvíjely pomalým tempem. Díky tomu, že se město vyhnulo Husitským válkám, bylo velmi zachovalé a s rozvojem lázeňství začalo bohatnout. V roce 1401 získalo město zvláštní postavení lázeňského centra, statut otevřeného města bez opevnění a byl zde zaveden zákaz nošení zbraní na území města. Tyto privilegia získalo od krále Václava IV.

Jak uvádí Bucharovič (2018), první ústní zmínky o lázeňském městě Karlovy Vary se datují do 14. – 15. století. Dle autora jsou první psané zmínky z počátku 15. století uvedeny v Horatiových dopisech. Ty vznikly na základě jedné společné latinské předlohy českého původu z doby vlády Karla IV. Obsahovaly porovnání dvou italských lázní a dvou lázních v Čechách. Jmenovitě šlo o Teplice v Čechách a „Lázně u Lokte“, tedy Karlovy Vary. První část dokumentu obsahovala informace o tom, že lázně u Lokte jsou nové přírodní lázně, které jsou mladší, než lázně u sv. Jany v Teplicích. V druhé části bylo zase uvedeno, že lázně u Lokte jsou naopak starší a méně navštěvované než Teplice. Tyto dokumenty jsou uloženy v pražské univerzitní a kapitulní knihovně a jsou důležitým pramenem pro studium nejstarších dějin Karlových Varů.

Jak uvádí průvodce Olympia (1978), další zmínky o Karlových Varech, byly v balneologických příručkách od Clementa von Gratze z roku 1495 a knihtiskaře Bartholomea Küstlera z roku 1504.

Dle Mráze (1977), roku 1500 napsal český humanista Bohuslav Hasištejnský z Lobkovic ódu o karlovarském Vřídlem Tato óda byla přeložena do mnoha světových jazyků.

Období třicetileté války a návštěva generála Albrechta z Valdštejna

Jak uvádí Průvodce Olympia (1978), v době třicetileté války byli město značně poničeno, bylo vystaveno řádění a rabování vojsk, požárům, nemocem a hladomoru. V posledních letech války bylo město ruinováno plácením výpalného a také vyživováním vojsk.

Uvádí, že návštěvy Albrechta z Valdštejna přinesly městu krátkodobý klid od válek a značně velký finanční efekt z úhrady stravovacích a ubytovacích služeb. Proslulý vojenský vojevůdce přijel v květnu roku 1630 s velmi četným doprovodem do Karlových Varů na třítydenní léčebný pobyt. Na přípravách na příjezd vzácného hosta se město začalo připravovat už v březnu, kdy byli občané požádáni, aby vyčistili komíny a odpadní kanály, zamykali na noc své psy či netropili neplechu. Pro Valdštejnovo ubytování byly vyhrazeny všechny domy, které se nacházely v ulicích Vřídelní, Kostelní a na Tržišti. O způsobu léčby a případných zdravotních problémech Albrechta z Valdštejna nejsou k dispozici žádné dokumenty. Měšťané a kronikáři se shodovali na tom, že léčba byla úspěšná a přinesla vojevůdci úlevu od bolestí.

Bucharovič uvádí (2018), karlovarský malíř Johann Schindler zobrazuje na svém obraze z roku 1652, podobu Karlových Varů, jakou měly po třicetileté válce. Dle přístupných radních spisů z roku 1651 se nacházelo ve městě celkem 91 obydlených domů a 6 prázdných domů. Byl vidět úpadek obyvatelstva, a to díky počtu prázdných domů, a především vlivem třicetileté války Před válkou se v Karlových Varech nacházelo okolo 102 domů. Nejvýznamnější stavby stály na Tržišti nedaleko Vřídla, nacházel se zde dům dr. Oldenburga, ve kterém pobývaly osobnosti jako byl zemský hofmistr Adam z Valdštejna, Albrecht z Valdštejna, hrabata z rodů Clam-Gallasů a rakouský arcivévoda Leopold I. Vilém. V 17. století začali hosté využívat k pitné a koupelové léčbě i Mlýnský pramen a Nový pramen, do té doby byl využíván pouze pramen z Vřídla. Přímo u Vřídla se nacházely tři lázeňské budovy, které byly rozděleny dle pohlaví na mužské a ženské a dále pak byla budova pro nemocné s nakažlivými vyrážkami. Samotné Vřídlo mělo tři výtoky vody, dva pro lázeňské účel a jeden ve kterém karlovarské hospodyně praly prádlo a napařovaly jateční dobytek a drůbež. Tento výtok vody byl však v roce 1850, městskou radou zakázán, neboť vzbuzoval v lázeňských hostech častou nevolnost.

Dle autora nechal v roce 1791 vybudovat karlovarský poštovník Josef Korb oblíbené výletní místo hostů Poštovní dům, který později proslul koncerty lázeňského orchestru. Původně poštovní dům sloužil jako přepřahací stanice poštovních koňských spřežení se stáji až pro třicet párů koní. Postupem času se z této obyčejné poštovní budovy stalo populární středisko, ve kterém se konaly společenské akce. Mezi nejhonosnější sály patřily Pruský sál z roku 1818 a Labitzký sál, z roku 1791. O rok později, tedy v roce 1792, byla zřízena a otevřena dřevěná kolonáda Nového Pramene, která byla první svého druhu v Karlových Varech a poskytovala pobyt u pramene i při špatném počasí. V dalších letech byla lázeňská zařízení rozšířena a začaly vznikat i první parní lázně.

V publikaci od Bucharoviče (2018) se objevuje, rok 1788, který znamenal pro karlovarský společenský a kulturní život, velký rok. V domě Maltézského kříže byla otevřena první knihtiskárna firmy Schönfeld-Franieck. Právě rodina Franieck hrála až do roku 1945 důležitou roli při formování společenského a kulturního života v Karlových Varech.

Rozkvět lázeňství

Bucharovič (2018) uvádí, že od roku 1800 začalo postupné zlepšování příjezdové komunikace do města, modernizovala se tvářnost města a stavěla se další lázeňské zařízení, a to nejvíce podél řeky Teplé. Šlo o lázeňské domy, restaurace, altány či parky. Dle autora, měli velkou zásluhu na rozšíření a modernizaci města, purkrabí hrabě Rudolf Chotek, hrabě Antonín Kolovrat-Libštejnský a hrabě Karel Chotek. Ti zavedli od roku 1805 vybírání speciálního poplatku, tzv. lázeňské taxy, která je vybírána až dodnes. Osvobození od platby této taxy byly pouze lékaři, vojáci s nižší hodností, děti do třinácti let, služebnictvo a chudí.

Autor zdůrazňuje, rok 1825, kdy byly tehdejší lázně vyměněny za nové a modernější parní lázně, a to na popud lékaře Jeana de Carro, který o nich napsal zvláštní knižní pojednání. Pára byla tvořena a čerpána z pramenu Hygiey a do lázeňských kabin byla vedena potrubím. Kabin, které byly z lakovaného dubového dřeva, měli vstupní dveře, uvnitř byla židle a nahoře otvor na hlavu, krk a ramena pacienta. Při procedurách byly tyto tělesné partie zakryty plátnem. Během let 1812 až 1847 vznikla v Karlových Varech čtyři sociálně orientovaná lázeňská zařízení, a to špitál pro chudé cizince, špitál pro služebnictvo a řemeslníky, vojenský léčebný dům a špitál pro chudé Židy. Tato zařízení byla financována z nadací, předplatného, darů, pokut či státních cenných papírů.

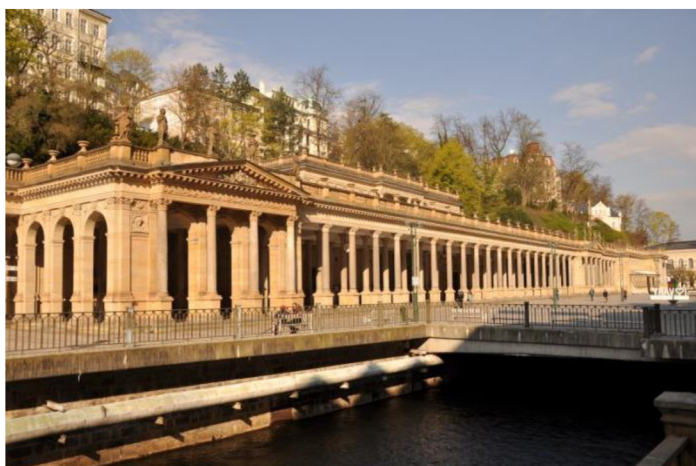
Karlovy Var y během zlatého věku

Jak uvádí web MMKV.cz (2012), tak od konce první poloviny 19. století, začalo docházet k postupnému oddělování stavů v lázeňském publiku. Karlovy Vary, které byly označovány jako „Salon Evropy“, se začínaly stávat „Sanatoriem Evropy“. V roce 1850, vzniklo v Karlových Varech okresní hejtmánství, čímž město dostalo větší správní kompetence a jeho význam tudíž také vzrostl. Nové technické objevy se začaly v Karlových Varech objevovat od konce šedesátých let 19. století, mezi nejvýznamnější pokroky patřily osvětlení plynovými lucernami. V tomto období zaznamenal Karlovy Vary, také velký ekonomický rozvoj jako důsledek napojení na evropskou železniční síť. Od roku 1870, začal provoz vlakových linek Karlovy Vary – Cheb a Karlovy Vary – Praha. Byla rozšířena regionální železniční síť o tratě z Karlových Varů do Mariánských Lázní a Johanngeorgenstadtu. Tato rozšíření vedla k nárůstu návštěvnosti lázní a přílivu peněz do městské pokladny. Dalším impulsem pro zvýšení návštěvnosti byla léčba cukrovky, která v té době patřila mezi velmi časté choroby.

V publikaci od Augustin (1997), byla druhá polovina 19. století známá především svým stavebním rozvojem. Rozvoj byl nezbytný k udržení konkurenceschopnosti lázní v hospodářské soutěži s jinými evropskými lázněmi. V tomto období byla také prokázána vysoká účinnost karlovarských vod a peloidů při léčbě cukrovky, otylosti a nemoci z povolání. V té době působily v Karlových Varech, světově uznávaní lékaři dr. Leopold Fleckles a dr. Josef Seegen. Před první světovou válkou se uvažovalo o tom, že v lázeňském kraji, vzniknou první lázně, které využívají radioaktivní látky. Tyto lázně vznikly v roce 1906 v Jáchymově. Standartní délka léčby se prodloužila na čtyři týdny. Uvádí, že propracovanější byla také teoretická a praktická stránka karlovarské balneologie, na kterou měla největší vliv vídeňská balneologická škola. Kladl se větší důraz na používání minerální vody, a to nejen pro potřeby pitných a koupelových kúr. Dále se začaly u mikromasáží ve velkém využívat peloidy nebo přírodní kyslík uhličitý. Po roce 1905 vliv na balneologii v Karlových Varech měla pražská balneologická škola, díky MUDR. Milanu Mixovi. V tomto období přišel velký rozvoj medicíny, který formoval karlovarskou metodu léčby chronických chorob trávícího ústrojí a chorob výměny látkové. Začal se měnit i životní styl v Karlových Varech, začali přijíždět hosté ze zámorí a z Anglie přišel nový druh zábavy, sport. Město se rozrostlo o nová sportovní zázemí, jako bylo golfové a tenisové hřiště či dostihovou dráhu.

Dle webu MMKV.cz (2012), Největší rozmach v tomto období přišel těsně před první světovou válkou, kdy se u Vřídla léčilo přes 70 tisíc pacientů. Mezi symboly moderního věku a součást moderních Karlových Varů byla považována Mlýnská kolonáda, autorem je Josef Zíték. Tato kolonáda nahradila Giessovu dřevěnou kolonádu Nového pramene z roku 1811 a pavilon Mlýnského pramene, který byl velmi kritizovaný.

Obrázek 1 Mlýnská kolonáda



zdroj: stavbaroku.cz

Jak uvádí web MMKV.cz (2012), po povodni z roku 1900 vzniklo několik nových čtvrtí v Karlových Varech, mezi nejznámější, nejhezčí a nejluxusnější část patří do dnešní doby Westend. Tato část se nachází nedaleko Vřídla, mezi třídou Krále Jiřího, třídou Petra Velikého a Sadovou ulicí. První stavbou v této části byl hotel Královská vila. V následujících letech byly postaveny v blízkosti další honosné objekty, jako je například vila Shakespeare, Koretz či vila Schwalb.

Obrázek 2 Městská část Westend,



Zdroj: Aurko.sk

Dle Bucharovič (2018), zde byly pozdějších letech postaveny luxusní hotely jako například Hotel Bristol, ve kterém byla ubytována rakouská císařovna Alžběta či Savoy-Westend – Hotel, ve kterém pobýval i první československý prezident T. G. Masaryk. Ozdobou a dominantou Westendu je pravoslavný kostel sv. Petra a Pavla dle projektu Gustava Wiedermanna, architekta Františkových Lázní. Domy Westendu jsou jedinečným svědectvím architektonického stylu historismu a nastupující secese. Westend patří stále mezi výkladní skřín Karlových Varů.

Karlovy Vary a propagace města

Jak uvádí Bucharovič (2018), Městská rada Karlových Varů byla již od roku 1900 velmi aktivní při propagaci města. Byly vydávány četné prospekty a průvodce Karlových Varů, zástupci města se účastnili mezinárodních výstav lázeňství. V Karlových Varech se často konaly i vědecké konference, které podpořily příliv hostů. Dalším marketingovým prvkem se staly vědecké práce, které byly publikovány místními balneology.

Karlovarská lázeňská léčba

Dle Šolce (2011), je lázeňská léčba byla vždy důležitým aspektem Karlových Varů. Léčbě se podřizoval veškerý městský život. Po příjezdu, byl host poslán k doporučenému lékaři, který mu předepsal vhodné procedury. Ubytovat se host mohl v lázeňském hotelu, penzionu či v soukromí. Základem léčby byla pitná kúra, která se aplikovala přímo u vřidel v kolonádách, dále koupele či slatinné lázně. Každý host byl vybaven porcelánovým či skleněným koflíkem (džbánkem) na vodu, který si nechal po ukončení léčby jako

upomínkový předmět. Koupele si lázeňští hosté předpláceli například v Císařských lázní, Kurhausu či dokonce ve Vřídelních lázní. Pokyny lékaře ohledně životosprávy a diety byly důsledně dodržovány. Mezi nejvíce frekventované indikace byly nemoci zažívacího a pohybového ústrojí. Lázeňští hosté pili termální vodu na lačno před jídlem a konzumovali okolo patnácti koflíků denně. Po příjezdu do lázní se každý host musel u policie přihlásit a zapsat do tzv. Kurlisty, což byl seznam lázeňských hostů.

Válečné a meziválečné období

Podle Bucharovič (2018), toto období bylo pro karlovarské obyvatelstvo, stejně jako pro všechny ostatní, velmi těžké. Těsně před vypuknutím první světové války měly Karlovy Vary 1088 domů a přes 17 000 obyvatel. V první světové válce padlo 515 karlovarských mužů, přišel také hospodářský úpadek a silný pokles návštěvnosti. Po válce byla snaha vrátit lázeňský život na maximum, to však zdaleka nebylo možné a nebylo dosaženo stejné úrovně jako před válkou. Karlovým Varům se ani nevyhnula velká hospodářská krize, v roce 1930. Dluhy místních hoteliérů astronomicky narostly a malí podnikatelé a obchodníci zbankrotovali. I přes hospodářskou krizi, v této době vznikly nákladné stavby, šlo například o přehradu na řece Teplé, karlovarské letiště či nemocenskou pojišťovnu. Díky Mnichovské dohodě z 29. září 1938, byly Karlovy Vary a pohraničí přidáno k Třetí říši. Na základě dohody byly Karlovy Vary obsazeny německou armádou a následně přidány k Sudetské župě.

Web MMKV.cz (2012) uvádí, dne 4. října 1938 navštívil město říšský vůdce Adolf Hitler a pronesl řeč z balkonu městského divadla. Druhá světová válka uvrhla, po prvotní euforii, obyvatele do mnoha hospodářských problémů. Provoz lázní byl během druhé světové války velmi omezen. Byla nouze o jídlo a z lázeňských domů se stávaly vojenské lazarety. Lázně měly omezený příjem mýdla a čistého prádla, také stravování bylo přísně kontrolováno. Poslední rok druhé světové války byl pro město a lázně kritickým, léčilo se zde pouze 3 700 lázeňských hostů. Ke konci války se z karlovarských hotelů a penzionů stalo útočiště pro tisíce pacientů, kteří sem byli převezeni z berlínských nemocnic.

Karlovy Vary od roku 1945 do roku 1989

Jak uvádí Bucharovič (2018), tak po konci druhé světové války se začal v Karlových Varech utvářet nový život, kulturní identita a kulturní tradice. S odsunem Němců a příchodem komunistického režimu došlo v padesátých a šedesátých letech k devastaci a zániku četných vesnic, historických památek, a to zejména církevních. Mnoho domů ve městě bylo zdemolováno a byly postaveny modernější. Díky svému světovému věhlasu a dobré údržbě, byly lázně ušetřeny modernizací stávajících budov a pokračovali ve fungování coby „výkladní skříň republiky“. V době komunistického režimu byly lázně zestátněny a začal se měnit i jejich princip. Začala se uplatňovat celoroční tzv. komplexní lázeňská léčba, která kromě řešení nedostatků přinesla i zlepšení lázeňského procesu.

Z autorovy publikace je důležité zdůraznit, že novodobá karlovarská lázeňská péče, která byla vytvořena na základech staletých praktických zkušeností a aktuálních vědeckých poznatků z oboru balneologie, dosahovala svých výsledků i po roce 1989, kdy nastalo velmi výrazné zlepšení. Historické budovy byly v komunistické době často zanedbávané a po roce 1989 musely podstoupit četné a časté opravy a v nejhorším případě opravy zdemolovány. Mezi nejznámější stavby z doby komunismu lze řadit Hotel Thermal a Vřídelní kolonádu.

Dle Zemana (2008) jsou nejslavnější lázně České republiky, stejně jako v minulosti, oblíbeným místem, kde se setkávají nemocní a zdraví lidé ze všech koutů světa a navazují na tradici, která vznikla už za krále Karla IV. Díky své zachovalosti a unikátnosti se městu dostala pocta a v roce 2021 bylo spolu s Mariánskými a Františkovými lázněmi zapsáno na seznam Světového dědictví UNESCO, kde představují tzv. Západočeský lázeňský trojúhelník.

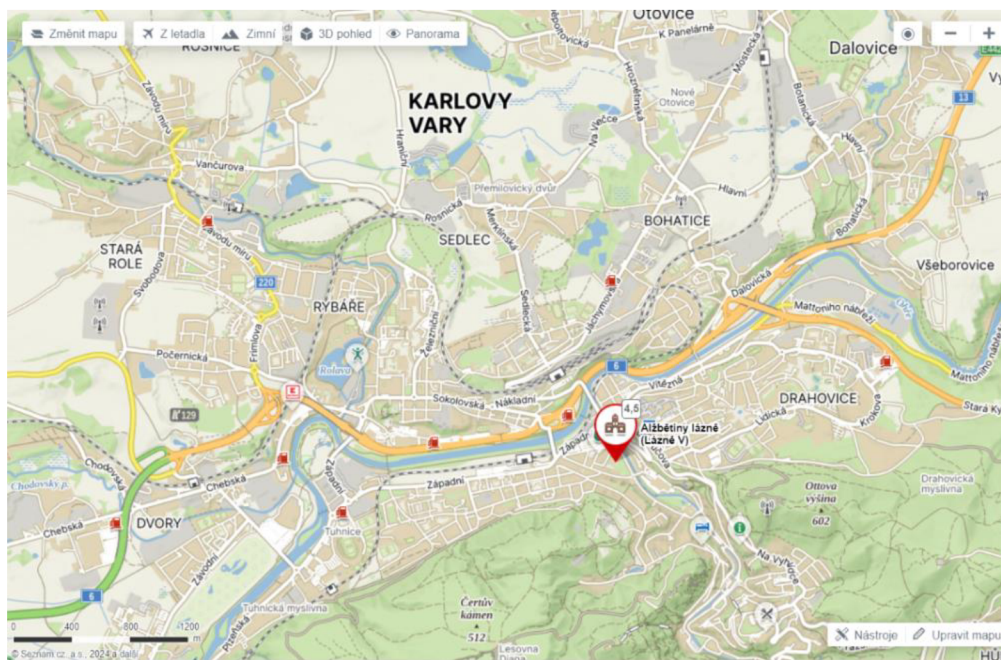
Neubert (1977) uvádí, Karlovy Vary mají dnes celkem dvanáct pramenů. Kromě Vřídla jde například o Mlýnský, pramen Rusalka, Skalní, pramen Libuše či pramen kníže Václava. Díky výbuchu Vřídla v roce 1809 vznikl nový postranní pramen Hygiea, ten vyvěrá pod vojenským lázeňským ústavem. Dle autora se Karlovy Vary dělí na historickou část, která se nachází v údolí řeky Teplá a na moderní průmyslové a obchodní centrum při jejím soutoku s řekou Ohří. Kromě lázní jsou Karlovy Vary známé také pořádáním mezinárodního filmového festivalu, který se koná na začátku července.

4.1.2 Alžbětiny lázně

Dle webových stránek Spa5.cz (2024), jsou Alžbětiny lázně poslední veřejné městské lázně v Karlových Varech. Lázně se nachází v centru města, nedaleko Smetanových sadů a na břehu řeky Teplé. Lázně jsou v architektonickém stylu Historismus a mají status kulturní památky. Jejich vznik se datuje do roku 1906 a byly pojmenovány po rakouské císařovně Alžbětě, známé jako Sisi. Již od počátku bylo jasné, že budova bude sloužit k léčebným účelům.

Webové stránky dále uvádí, že Lázně nabízí široké spektrum léčebných procedur, od tradičních až po moderní, jako jsou relaxační a wellness procedury. Při procedurách jsou využívány přírodní zdroje například vřídelní voda či rašelina. Díky své rozmanitosti služeb zde naleznou léčebnou proceduru pacienti všech věkových kategorií s různými zdravotními potížemi. Součástí lázní je také bazénový komplex s mnoha vířivkami.

Obrázek 3 Lokace Alžbětinių lázní v Karlových Varech



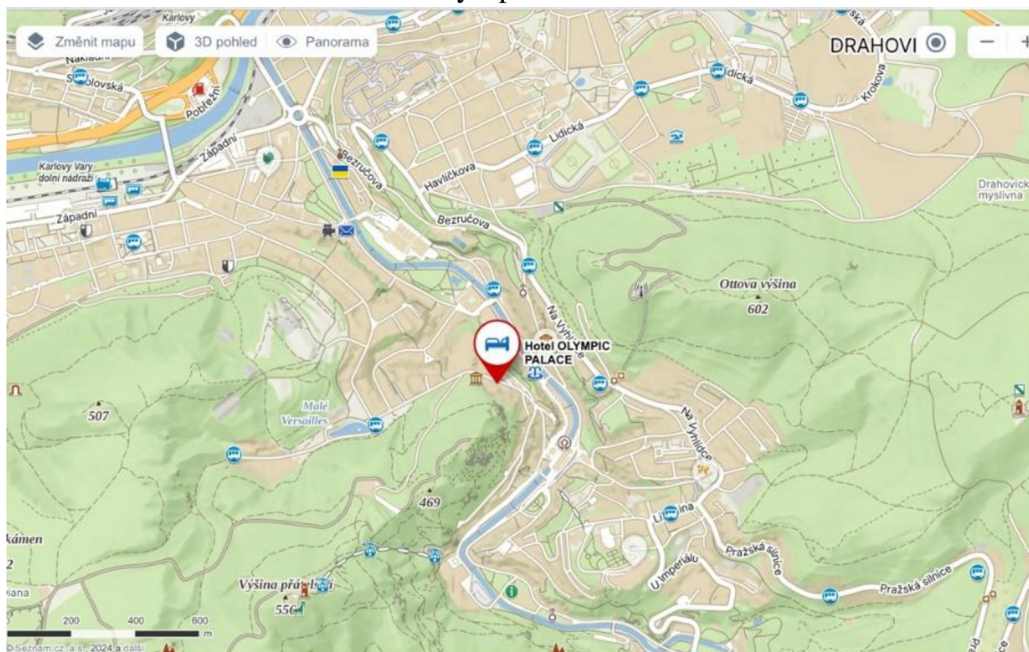
zdroj: mapy.cz

4.1.3 Luxury spa Hotel OLYMPIC PALACE

Dle webu Spa.cz (2024), se tento pětihvězdičkový hotel nachází na Zámeckém vrchu v památkové zóně. Jeho historie je úzce spjata s historií Karlových Varů. V nedaleké blízkosti se nachází například Mlýnská kolonáda, Tržní kolonáda či Hotel Savoy Westend. Hotel byl postaven v roce 1910, ale v roce 2015 prošel kompletní rekonstrukcí a dostavbou. Hotel je součástí jedinečné ukázky secesního stylu v Karlových Varech.

Oficální stránky Olympic - palace.cz (2024) uvádí, že hotel je nejvíce proslaven svým balneologickým centrem Hera, který nabízí široký výběr lázeňských procedur s využitím přírodních léčivých zdrojů. Jejich základem je prvotřídní lázeňská péče. Tradiční léčbu propojují s nejnovějšími poznatky a technologiemi z oblasti lázeňství a balneologie. Jejich centrum Hera obsahuje kromě moderních přístrojů také wellness s bazénem, vířivkou a několika saunami a solnou jeskyní. Hotel nabízí různé kosmetické služby s profesionálním poradenstvím. Hotel disponuje 58 plně klimatizovanými a vkusně zařízenými pokoji. Nabízí také propojení pokojů a balkonů, unikátní možnost maximálního komfortu pro celou rodinu. Všechny pokoje splňují nevyšší standard luxusního hotelu, a jsou k dispozici v kategoriích: Comfort, DeLuxe a Suite.

Obrázek 4 Lokace hotelu Luxury Spa Hotel OLYMPIC PALAC



zdroj: mapy.cz

4.2 Sběr informací a průběh šetření

K zodpovězení otázek k bakalářské práci byla sbírána data metodou rozhovoru, který proběhl přes email. Otázky byly zodpovězeny v období od března do dubna 2024, Sales & Resevation manažerem Jiřím Lipkou z Luxury Spa hotel OLYMPIC PALACE a paní Mgr. et. Bc. Hanou Žákovou, předsedkyní představenstva Alžbětiny lázní. Oběma zástupcům bylo položeno 10 otevřených otázek, které se týkají rozsahu poskytování lázeňských služeb, nabídky ve stravování a konkurenční výhoda, která je nakonec odlišuje od ostatních provozovatelů. Tyto subjekty byly vybrány a kontaktovány z důvodu své odlišnosti od konkurence v daném odvětví. Alžbětiny lázně jsou unikátní tím, že nabízí pouze lázeňské služby a mají historický kontext a odlišují se svým stylem a přístupem. Luxury Spa Hotel OLYMPIC PALACE, nabízí kromě lázeňských služeb i ubytování a zaměřuje se především na aktuální trendy v lázeňství a wellness, lze je řadit k modernějším lázním.

4.3 Zpracování výsledků

4.3.1 Státní podnik Alžbětiny lázně

Prvním dotazovaným subjektem byl státní podnik Alžbětiny lázně. Tento subjekt neumožňuje ubytování, tudíž má pouze úlohu lázní. Poskytované služby se nacházejí v jednom komplexu a jsou dostupné pro širokou veřejnost. Nabízejí několik možností procedur jako je vodoléčba, vřídelní koupele, termoterapie, elektroléčbu a nabízí také wellness a beauty procedury. Dále mají v nabídce možnosti rehabilitace, kde jsou nabízeny manuální lymfodrenáže, plynové injekce nebo například reflexní masáže. V nabídce mají i několik speciálních akcí jako je Snadná cesta do lázní, Hřejivý podzim Alžbětiny lázní nebo Valentýn 2+1 zdarma. Tyto akce trvají vždy v délce jednoho měsíce. Poskytují i speciální procedury jako je zubní irigace, která pomáhá k prevenci paradentózy, očistné střevní klyzma či oxygenoterapie, která pomáhá k zpomalování stárnutí lidských buněk a posiluje obranyschopnost organismu. Všechny procedury mají podrobněji popsány na svých webových stránkách, tudíž se host nemusí ničeho obávat. Na stránkách dále uvádí, pro koho jsou jednotlivé procedury vhodné, jejich délka a pokud jsou volně prodejné či součástí balíčku procedur.

Jejich wellness centrum nabízí různé možnosti koupelí, masáží, zábalů a masek. Nabízí výhodně balíčky pro wellness a beauty, které se dělí do skupin Pohoda, Relax a Klasik.

Jednotlivé balíčky nelze na internetových stránkách rozkliknout, takže není možnost vidět jaké procedury jsou obsaženy. Nabízí také možnost relaxace při aplikaci francouzské kosmetiky GERnétic. Wellness procedury a balíčky jsou nejvíce využívány o víkendech, kdy má klient pouze omezenou dobu na relaxaci. Subjekt má vlastní 25 m bazén s vířivkami a saunami. Na webových stránkách lázní, lze v sekci bazén vidět aktuální obsazenost a otevírací dobu. Wellness centrum disponuje kromě bazénu Whirlpool, několik druhů saun, pár a relaxační bazén s dětské brouzdaliště.

Své služby poskytují pro všechny druhy lázeňské péče, tudíž příspěvkové, samoplátci, lázeňské, ale i léčebně rehabilitační. Jejich péče je dostupná jak pro domácí klientelu, tak i zahraniční, ze zahraničí tyto lázně navštěvují nejvíce hosté z Německa, Velké Británie a do nedávna i Ruska. Tuzemští hosté mohou navštívit lázně pomocí nabízených lázeňských péčí a zahraniční klientela využívá pouze samopláteckou lázeňskou péči. Webové stránky jsou rozšířeny i o anglickou verzi, tudíž zaměstnanci musí umět i druhý jazyk.

Dále byla paní Žáková dotazována, jaká je jejich konkurenční výhoda, v odpovědi uvedla, že využívají v rámci některých procedur Vřídlo, nabízí širokou nabídku procedur pod jednou střechou včetně bazénového komplexu, jejich postupy u procedur vychází z dob vzniku lázeňství a jsou poskytované v plné původní šíři. Jejich největší výhodou, je, že jsou posledním lázeňským subjektem, bez ubytování, host zde zažije jedinečnou atmosféru.

Zpětnou vazbu subjekt zjišťuje přes recenze na Google pro klienty přes AL a. s. Všechny kladné a negativní odpovědi a podněty jsou řešeny přes Google recenze. Na recenze, které se nachází na Google reagují pouze v ojedinělých případech.

Tím, že subjekt nenabízí možnost ubytování, také neposkytují žádné stravování ani diety. Nabízí však možnost, ubytování v jiném subjektu a docházku do Alžbětiných lázní na naplánované procedury. Nabízí však možnost sjednání ubytování v partnerských subjektech, od penzionů až po luxusní hotely.

Nabízejí i různé sportovní aktivity, mezi nejpopulárnější patří cvičení v bazénu a individuální léčebná tělesná výchova. Cvičení v bazénu je vhodné pro zmírnění bolesti kloubů a páteře. Tato aktivita není vhodná pro těhotné ženy a závažně nemocné osoby. Délka aktivity trvá 90 minut z toho 15 minut je cvičení a 75 minut plavání. Podrobnější informace o individuální léčebné tělesné výchově bohužel nejsou dostupné.

Z analýzy webových stránek lze zjistit, že mají vlastní blog, na kterém publikují, aktuality ohledně lázní. Stránky obsahují také praktické informace, které se týkají pobytu v Alžbětíných lázních. Dále uvádějí, jaké doplňkové služby se nachází v lázních, jde o realitní agenturu, kadeřnictví a sportovní klub KONTAKT. Webové stránky subjektu jsou velmi přehledné a nachází se zde všechny podstatné informace ohledně poskytovaných služeb, procedur, způsobu platby a ubytování ve smluvních subjektech. Poskytují užitečné informace i pro firmy a partnery lázní. Dále je nutno ocenit, že subjekt jde s dobou a má vlastní Facebook stránky na kterých je velmi aktivní a Instagram, který je velmi přehledný a nachází se na něm užitečné informace a recenze od klientů.

4.3.2 Soukromý subjekt Hotel Olympic Palace

Druhým dotazovaným byl soukromý subjekt hotel OLYMPIC PALACE. Nabízí ubytování ve vybraných kategoriích pokojů, double comfort, double deluxe či více pokojová apartmá suite, suite superior, junior suite skyfall a suite olympic. Kromě ubytování zde host může navštívit i lázně a wellness. Je také možné si objednat pouze pokoj a stravování mít zařízené někde jinde.

V nabídce je několik lázeňských programů, komplexní lázeňský program, imunita – restart Relax, lázeňský program premium, program antistress či program pro redukci váhy. Nabízí procedury jako jsou masáže, koupele, elektroléčba a rehabilitace. V nabídce je také nová komplexní infuzní terapie, což je nový a specifický typ léčby na podporu zdraví. Jde o velmi efektivní a rychlý způsob přílivu potřebných vitamínů a zlepšení vitality. U lázeňských programů jsou procedury kombinovány. Dále nabízejí wellness programy s rituály, masážemi, peelingy a zábaly. Nabízí i samostatné procedury jako jsou koupele, wellness, kosmetika, manikúra a pedikúra. Subjekt poskytuje i speciální nabídky, pro rodiny, pro zdraví, pro aktivní život dále i pro firmy a korporáty nebo sezónní nabídky. V rámci různých programů je prováděno individuální či skupinové cvičení v bazénu a ve fitness centru.

Všechny nabízené procedury se nacházejí v jedné budově, hosté nemusí cestovat z jedné budovy do druhé. Wellness centrum je přístupné pouze pro hosty hotelu, a to především z důvodu zachování komfortu a soukromí. Některé procedury jsou nabízené veřejnosti a mohou je absolvovat i když nejsou hotelovými hosty. Jde o kosmetické služby jako je kosmetika, kadeřnictví či manikúra a pedikúra. Wellness disponuje vlastním bazénem, odpočinkovou zónou a třemi saunami – finskou, bylinnou a tureckou. Je možné také využít cvičení ve vodě, které pomáhá od bolesti kloubů. Toto cvičení je omezeno pouze na 8 osob, kvůli velikosti bazénu. Vstup do těchto prostor je vždy v ceně jakéhokoli typu pobytu.

Tento hotel je poměrně nový, a to považují za svoji konkurenční výhodou, dále nabízí vysoký počet lázeňských služeb. K hostům mají individuální přístup a je nejlépe hodnoceným 5* hotelem v Karlových Varech. Nabízí speciální masáže jako je Ajurvédská masáž, Anticelulitní masáž či Maderoterapii. Tím, že subjekt nespolupracuje s pojišťovnami, tak nabízí pouze samopláteckou lázeňskou péči. Subjekt se zaměřuje jak na domácí klientelu, tak i na zahraniční. Nejčastěji se tedy jedná o hosty, kteří vyhledávají víkendový wellness pobyt a hosty, kteří vyhledávají dlouhodobou léčbu, jejíž délka je 14 dní. Dlouhodobou léčbu je vyhledávána převážně zahraniční klientelou. Jako jedni z mála jsou držiteli evropské certifikace Europe Spa, která je známá jako nejnáročnější v oboru léčebných lázní a wellness.

Tím, že hosté rezervují přes různé rezervační kanály jako je Booking.com, Expedia, webové stránky hotelu, telefonicky, přímo či přes touroperátory a cestovní agentury, je mnoho způsobů, jak hodnotit pobyt v lázni. Online platformy jako je Booking.com, je k tomu i sami vybízejí. Snahou je od každého hosta získat emailovou adresu, na kterou následovně zasílají newslettery a výzvu k hodnocení ubytování a služeb. Dále jsou distribuovány QR kódy s dotazníkem spokojenosti. Všechny informace jsou důkladně analyzovány a je pro ně důležitá i konstruktivní kritika, ze které si odnáší velmi důležité informace. Vybrané recenze jsou dostupné na webových stránkách, potenciální host má představu o kvalitě poskytovaných služeb v hotelu. Na rezervačních kanálech se snaží odpovídat na recenze a za případné problémy nabízí náhradu. Na recenze zpětně reagují jazykem, kterým byla napsána, což zákazníci mohou brát pozitivně.

Subjekt nabízí speciální nabídky ve stravování, poskytuje polopenzi, plnou penzi a ubytování pouze se snídaní. Hotel má také vlastního nutričního specialistu, který s hostem může konzultovat určitou dietu. Nově také nabízí detox program, který zahrnuje očistnou kúru s upravenou stravou. Délka tohoto programu je minimálně 5 nocí a obsahuje například In body diagnózu, vyvážený jídelníček na míru a 10 procedur na osobu při 5 nocí. V nabídce je také speciální menu jako je vegetariánské či Halal menu.

Lázeňské programy a procedury zahrnují konzultaci s vlastním lázeňským lékařem, který předepíše procedury podle zdravotního stavu hosta a podle jeho potřeb. Každý host má odlišný program. Dbají na osobní přístup a na komfort a pohodlí hosta. V jejich lázeňském centru Hera, je možné si nechat vyšetřit metodami In Body a Sonografií. Nabízí také vyšetření odborným lékařem, jde například o vyšetření sonografie prsou, epigastria či intra artikulární injekce SYNVISIC ONE. Všechno probíhá pod dohledem profesionála. V nabídce je také možnost objednání pobytu pouze se stravováním a jednotlivé procedury, analýzy a diety si individuálně naplánovat až po příjezdu.

Webové stránky subjektu jsou velmi přehledné a nabízí všechny podstatné informace, ohledně hotelu, wellness & beauty, lázní, stravování v subjektu, pořádání konferencí a praktické informace ohledně Karlových Varů a hotelových akcí. Hotel nabízí i vlastní věrnostní kartu, kdy host po třetím pobytu má nárok na slevu 20 % na služby a 5 % na pobyt. Nevýhodou však je, že se do věrnostního klubu započítávají pouze lázeňské pobyty. Subjekt má také vlastní Facebook a Instagram, na tyto platformy přidává aktuální informace. Dále má i vlastní YouTube kanál, který obsahuje video o hotelu, lázní a restauraci, která se v hotelu nachází.

5 Shrnutí výsledků

Mezi faktory, které mohly ovlivnit výsledky, lze zařadit neochotu osloveného pracovníka z Alžbětiných lázní v porovnání s ochotou pracovníka z hotelu OLYMPIC PALACE. Na první otázku bylo odpovězeno zástupkyní Alžbětiných lázní pouze stroze, a to odkazem na webové stránky a u pracovníka hotelu OLYMPIC PALACE výpisem nabízených služeb v bodech a odkazy na wellness program a lázeňské procedury.

Na otázku, ohledně polohy a dostupnosti bylo ze strany Alžbětiných lázní odpovězeno stroze a bylo uvedeno, že neposkytují ubytovací služby. Ze strany hotelu OLYMPIC PALACE bylo uvedeno, jaké služby mohou navštívit pouze hoteloví hosté a jaké i široká veřejnost. Oba dotazující odpověděli shodně, že se jejich služby nachází v jednom komplexu a přesun tudíž není nutný.

Na otázku, která se zabývala jejich konkurenční výhodou oba subjekty odpověděli stejným způsobem, a to vyjmenováním jejich konkurenčních výhod. Kdy Alžbětina lázeň považují za svoji konkurenční výhodu využití Vřídla v rámci některých procedur, postupy a procedury vychází z doby vzniku lázeňství a jsou poskytovány v plné šíři. Jako nejdůležitější lze uvažovat unikátnost a jedinečnost tohoto lázeňského zařízení, je jedno z posledních v České republice. Hotel Spa OLYMPIC PALACE za svou konkurenční výhodu bere své speciální masáž, vysoký počet kvalitních procedur a individuální přístup. Tento hotel se řadí k novějším a nejlépe hodnoceným hotelům v Karlových Varech.

Další otázka se týkala klientely a kdo je jejich typickým zákazníkem. Zde byl vidět velký rozdíl mezi státním podnikem a soukromým, kdy státní podnik spolupracuje s různými pojišťovnami a nabízí všechny druhy nabízené lázeňské péče a soukromý podnik nabízí pouze druh péče pro samoplátce. Na otázku, zda je navštěvují zahraniční a domácí klientela bylo zodpovězeno pouze pracovníkem z Alžbětiných lázní. U Alžbětiných lázní převažuje spíše domácí klientela, jak na komplexní lázeňské programy, tak i na krátkodobé wellness programy. Pracovník z hotelu OLYMPIC PALACE odpověděl, jaký typ pobytů, si nejvíce hoteloví hosté vybírají.

Stupeň dosaženého vzdělání se u dotazovaných subjektů velmi odlišuje. Je zde také odlišnost ve způsobu dopovězených otázek, zatímco z hotelu OLYMPIC PALACE přišly informace

do druhého dne a poměrně velmi rozsáhle z Alžbětíných lázní trvala odpověď okolo jednoho týdne a jsou velmi strohé a často odkazující na webové stránky subjektu.

Další otázka byla zaměřena na způsob, jakým zjišťují zpětnou vazbu a spokojenost zákazníků. Na tuto otázku bylo odpovězeno velmi stručně ze strany pracovnice Alžbětíných lázní, nevedla podrobnější informace, jestli dotazníky posílají na email či jestli je klienti vyplňují po ukončení pobytu v psané formě na recepci. Na otázku, zda uplatňují zpětnou vazbu do provozu vůbec neodpověděli. Naopak ze strany hotelu OLYMPIC PALACE, přišla velmi rozsáhlá odpověď, kde uvedli také s jakým způsobem si lze jejich služby zarezervovat. Uvedly, že na zpětnou vazbu využívají newsletter, hodnocení ze stránky Booking. com a vlastní vytvořené hodnocení. Dále uvedly, že je jejich snahou implementovat QR kódy k portálům s dotazníky spokojenosti. Z veškerých hodnoceních si berou co nejvíce a následně odstraňují provozní chyby. Oba subjekty se snaží odpovídat na Google recenze a Hotel OLYMPIC PALACE je velmi aktivní na rezervační platformě Booking. com. Zde odpovídá na recenze v jazyce, ve kterém byla recenze napsána.

K otázce ohledně speciálních programů jako je lekce jógy či fitness bylo odpovězeno subjektem Alžbětiny lázně velmi stručně, a to odkazem na poskytované programy. Na internetových stránkách jsem se dozvěděla že nabízí cvičení ve vodě a individuální tělesnou výchovu. Dle zjištěných informací doba trvání cvičení v bazénu trvá 90 minut a z toho je 15 minut cvičení a 75 minut plavání. Informace ohledně individuální tělesné výchově nejsou k dispozici. Hotel OLYMPIC odpověděl více podrobněji a uvedl, že nenabízí možnosti jógy, ale nabízí možnost skupinového či individuálního cvičení v bazénu a ve fitness. Podrobnější informace o tom, jak probíhá cvičení v bazénu není dostupné.

V otázce na stravování pracovnice Alžbětíných lázní uvedla, že stravování neposkytují. Pracovník hotelu OLYMPIC PALACE uvedl různé druhy diet ve stravování, dále také odkaz na jejich detox program, možnost využití nutričního speciality a možnosti stravování. Nabízí možnost snídaně, polopenze či plné penze.

Poslední otázka se zabývala možností individuálního plánování programu péče v rámci pobytu. Zde pracovníci odpověděli stejně a ve velmi podobném rozsahu. Jejich subjekty nabízejí možnost individuálního naplánování programu, a to buď přes jejich webové stránky, osobně až po příjezdu nebo telefonicky.

Celkově je vidět, že oba subjekty se nachází ve špičce poskytovatelů v oblasti lázeňských služeb v Karlových Varech. Je však vidět i neochota komunikace ze strany státního subjektu Alžbětiny lázně, což může některé potenciální zákazníky odrazovat.

Webové stránky obou subjektů jsou velmi kvalitně zpracované a poskytují všechny potřebné informace. Jsou nabízeny v různých jazycích, jako je angličtina, němčina a ruština. Stránky obsahují aktuální informace, které se týkají wellness centra s bazény. Na webových stránkách lze nalézt odkazy na sociální sítě jako je Instagram, Meta/Facebook a YouTube. Na sociální sítě přidávají aktuální informace a obsah, co se právě u nich v subjektu děje. Platformu YouTube má pouze hotel OLYMPIC PALACE a nachází se zde krátká video o hotelu, lázních a restauraci. Webové stránky obsahují také mapu s přesnou lokalitou subjektu, takže při návštěvě je jednoduché subjekt najít či při problému přejít na odkaz. Webové stránky hotelu OLYMPIC PALACE, také obsahují jednotlivé záložky pro hotel, wellness & beauty, lázně a food & drinks. Stránky Alžbětiny lázně jsou dále rozděleny do záložek procedury, bazén, ceník a nákup. Dále poskytují informace a historii o jejich lázních.

Obě výzkumné otázky byly tudíž zodpovězeny, první se týkala konkurenční výhody jednotlivých subjektů, co považují za svoji konkurenční výhodu od konkurence. Druhá výzkumná otázka se zabývala rozdílem v poskytování lázeňských služeb, nabídka jejich procedur a programů. Byly získány informace ohledně dostupnosti procedur, nabídky wellness služeb, druhu nabízené lázeňské péče, možnosti ubytování a stravování. Byla zjištěna struktura klientely, která subjekty navštěvuje. V Alžbětiny lázně, jde především o postarší domácí klientelu. Do OLYMPIC PALACE, jezdí především mladší lidé, kteří si pobyt platí ze svých prostředků, dále je také využíváno především zahraniční klientelou.

Cílem práce bylo získání informací o poskytovaných službách a dále jejich komparace mezi sebou. Byla získána potřebná data na následnou komparaci, problémy však nastaly v komunikaci se subjekty, kdy státní subjekt nekomunikoval. Po opakovaném dotazování však došla odpověď. Ze soukromého subjektu přišla odpověď do druhé dne.

V sekundárním cíli bylo zjištěno, že oba subjekty nabízí velmi podobné lázeňské procedury. Odlišují se však velikostí poskytovaných služeb. Soukromý subjekt nabízí menší rozsah lázeňských služeb a větší rozsah Wellness. Státní podnik nabízí naopak větší rozsah lázeňských služeb a menší rozsah wellness služeb. Služby jsou velmi podobné, ale liší se v aplikaci a v poskytování služeb. Státní podnik vychází z balneologických

postupů, které se používaly při vzniku lázeňství. Oproti soukromému subjektu, který využívá moderní technologie a trendy v lázeňství

6 Závěry a doporučení

Z mého pohledu se lázně od sebe velmi liší, už kromě toho že jeden poskytuje pouze lázeňské služby a druhý nabízí i ubytování. Alžbětiny lázně bych zařadila mezi tradiční lázně, které využívají staré balneologické metody. Jsou využívány především starší klientelou, která má lázně doporučená od svého praktického lékaře. Na rozdíl hotel OLYMPIC PALACE nabízí moderní lázeňské postupy a využívá k nich i moderní technologie. Jejich klientela se spíše skládá ze zahraniční klientely a samoplátců. Je využíván spíše na víkendové wellness zájezdy a lázeňské pobyty.

Velmi oceňuji kvalitně internetové stránky obou subjektů, je vidět že jdou s dobou a využívají také sociální sítě. Jejich Facebookové účty obsahují aktuální informace ohledně jejich subjektu. Hotel OLYMPIC PALACE přidává i speciální menu, která jsou aktuálně podávána. Doporučila bych však pro hotel OLYMPIC PALACE přidávat příspěvky také v českém jazyce a pro Alžbětiny lázně zase přidávat příspěvky v anglickém jazyce. Dále bych doporučila i poskytovat informace o Karlových Varech, například o akcích ve městě. Toto může přilákat další potenciální klientelu.

Za velké pozitivum beru jejich aktivitu na sociálních sítích, velmi aktivně přidávají subjekty příspěvky, které se týkají lázní, služeb, hotelu ale i o Karlových Varech. Jako velkou výhodu beru i přidávání recenzí na Instagram, a to přes sdílení příspěvků, kdy tuto možnost používají oba subjekty.

Je také vidět rozdíl v konkurenční výhodě podniku, zatímco Alžbětiny lázně se spoléhají na svou historii a jedinečnost tak hotel OLYMPIC PALACE je zaměřen na aktuální trendy, moderní technologie a osobní přístup zaměstnanců.

Za zmínku určitě stojí lokalita, ve které se subjekty nachází. Oba subjekty se nachází v historickém jádru města. Je tedy vidět, že i budovy patří k nejstarším v Karlových Varech. Alžbětiny lázně se nachází přímo u řeky Teplá a hotel OLYMPIC PALACE se nachází na zámeckém vrchu, který patří k symbolům města.

V subjektech je vidět rozdílná kvalita v poskytovaných službách, kdy Alžbětiny lázně používají tradiční balneologické postupy a hotel OLYMPIC PALACE, používá spíše moderní technologie a využívá trendy v lázeňství. Toto je vidět i ve struktuře návštěvníků, kdy Alžbětiny lázně navštěvují především starší osoby, které v lázních už třeba někdy byly a OLYMPIC PALACE navštěvují především mladší klientela a spíše zahraniční. Je to dáno také nabízenou lázeňskou péčí, kdy Alžbětiny lázně nabízí komplexní, příspěvkovou a samopláteckou lázeňskou péči a hotel OLYMPIC PALACE nabízí pouze samopláteckou péči.

Je zde vidět, že oba subjekty nabízí stejný druh služeb. Pozoruhodné je však to, že nabízí i různé speciální druhy léčby. Velmi mě zaujala léčba zubní irigace, která se léčí v Alžbětiných lázních. V hotelu OLYMPIC PALACE mě zase zaujala infuzní terapie, která pomáhá například na zesílení imunity ale i na srdeční potíže a na hubnutí.

Mezi doporučení bych dále zařadila informovanost o udržitelném rozvoji subjektu, jak nakládá se spotřebou energií, materiálu či ručníků, jak nakládá omezeními a šetrnost k životnímu prostředí. Jaké kroky podněcují k podpoře udržitelnosti v lázeňství. Jaké jsou možnosti pro jejich znovu využití. Tvorba segmentace trhu, zjistit jaké typy procedur a programů nabízet, jaké klientely. U Alžbětiných lázní rozšířit webové stránky o německý jazyk, město se nachází nedaleko hranic s Německem, a tudíž sem míří i klientela z této země.

Do budoucna bych doporučila rekonstrukci interiéru v Alžbětiných lázní, oproti konkurenci, jsou velmi pozadu a velmi zaostalé. Tyto nedostatky uvádějí i hosté ve svých recenzích, které jsou dostupné na internetu.

Další výzkum zaměřený na kvalitu a standard poskytování služeb v lázeňství, v souvislosti by mohl rozšířit informace o subjektech. Zjistit, zda by mohly být, zavedeny další služby, k přilákání více hostů jak z České republiky, tak i ze zahraničí. Pořídit fotografie z procedur a ze subjektů, ovšem se souhlasem subjektu.

Doporučovala bych také rozšířit nabídku sportovních aktivit, o hodiny aquaerobic, který pomáhá při hubnutí či v hotelu zřídit půjčovnu kol, Nordic walking holí či Pétanque. Dále nabízet v hotelu bezplatné prohlídky města s místním průvodcem, různé velikosti okruhů dle náročnosti pro hosty.

Rozšířit nabízené programy i o léčbu nemoci Covid 19 a černého kašle, nemocí, které jsou v dnešní době aktuální. Jde tedy o různé zábaly, koupele a inhalační procedury.

Díky tomu, že byly zodpovězeny obě výzkumné otázky, bych ráda do budoucna tyto subjekty opakovaně navštívila a zjistila, jestli se od poslední návštěvy změnila kvalita služeb a strávila zde více času pro následnou analýzu. Pro lepší porovnání a detailnější informace by mohlo být osloveno více subjektů, aby výzkum byl kvalitnější a rozšířit otázky v dotazníku. Otázky pro tuto bakalářskou práci byly poslány i dalším subjektům ale nebylo na ně vůbec odpovězeno, pro kvalitnější obsah bych je tedy rozšířila a upravila.

7 Seznam použité literatury a zdrojů

BENEŠOVÁ, Petra, Hana Kruisová. Zdravotně orientovaný cestovní ruch, 2013, 223 s., IDEA SERVIS, ISBN 978-80-85970-77-7.

BURACHOVIČ, Stanislav. *Karlovy Vary: lázeňská metropole západních Čech*. Praha: Regia, 2018. ISBN 978-80-87866-37-5.

Trendy v lázeňství Online. In: ChatGPT. November 30 version. 3.5 Dostupné z: OpenAI, <https://chat.openai.com/c/bac0fba9-2c03-4d5f-8086-ffe1b2a7d18e>. [cit. 2024-04-17].

HEJMA, Jan. Wellness a lázně – sňatek z rozumu? In: *Hotel a Spa*. S. 43. ISBN 1802-3274.

Indikační seznam. Online. LÁZNĚ TEPLICE V ČECHÁCH A.S. Lázně Teplice v Čechách. 2012–2024. Dostupné z: <https://www.lazneteplice.cz/co-lecime/indikacni-seznam>. [cit. 2024-02-06].

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUČHOŘ. *Lázeňství: management a marketing*. Praha: Grada Publishing, 2019, 351 stran, 12 nečíslovaných stran obrazových příloh: ilustrace (některé barevné), mapy; 24 cm. ISBN 978-80-271-2461-9.

JANDOVÁ, Dobroslava. Základy balneologie. In: *Základy balneologie*. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2014, s. 6. ISBN 978-80-7013-573-0.

*Karlovy Vary * Westend, pohľad na časť mesta * M941*. Online. In: AURKO.SK. Zberateľstvo & umenie. 2003. Dostupné z: <https://aukro.sk/karlovy-vary-westend-pohlad-na-cast-mesta-m941-7043487331>. [cit. 2024-03-19].

KARLOVY VARY. Online. In: *KARLOVY VARY*. I. fáze: zpracování podkladů a úvodní analýzy. Magistrát města Karlovy Vary, 2012, s. 41-51. Dostupné z: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://mmkv.cz/sites/default/files/dokumenty/karlovy_vary_mp_i.pdf. [cit. 2024-04-24].

KNOP, Karel. *Lázeňství: ekonomika a management*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-717-6.

MAPY.CZ. *Hotel OLYMPIC PALACE*. Online. Seznam.cz, 2023. Dostupné z: <https://mapy.cz/zakladni?q=Luxury%20spa%20hotel%20Olympic%20palace%20karlovy%20vary&source=firm&id=12947514&ds=2&x=12.8793815&y=50.2292168&z=15> [citováno 2024-03-04].

MAPY.CZ. *Alžbětiny lázně*. Online. Seznam.cz, 2023. Dostupné z: <https://mapy.cz/zakladni?!=1&source=base&id=1833969&x=12.8628313&y=50.2379557&z=14> [citováno 2024-06-02].

Mlýnská kolonáda Karlovy Vary. Online. In: NADACE PRO ROZVOJ ARCHITEKTURY A STAVITELSTVÍ. *Stavba roku*. 2024. Dostupné z: <https://www.stavbaroku.cz/printDetail.do?Dispatch=ShowDetail&siid=2250>. [cit. 2024-03-19].

NEUBERT, Ladislav a Bohumír MRÁZ. *Karlovy Vary*. Praha: Orbis, 1977, s. 20. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:837fac10-a1d3-11e2-a4fe-001018b5eb5c>.

ONLINE HOLDING S.R.O. *Luxury Spa Hotel OLYMPIC PALACE*. Online. Www.SPA.cz. 2024. Dostupné z: <https://www.spa.cz/lazne-karlovy-vary/hotel-olympic-palace/>. [cit. 2024-04-12].

OpenAI. *Trendy v lázeňském cestovním ruchu*. Online. In: , OpenAI. ChatGPT - 3.5. 2023. Dostupné z: <https://chat.openai.com/c/38a40775-e365-4c39-bf20-e18fe0bf4099>. [cit. 2023-10].

PÁSKOVÁ, Martina a ZELENKA, Josef. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. [Praha]: Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky, c2002. ISBN 80-239-0152-4.

PROFITROOM. *OLYMPICPALACE Luxury Spa Hotel*. Online. 2024. Dostupné z: https://www.olympic-palace.cz/?_gl=1*1u4w7ih*_up*MQ..*_ga*MTg2MTYwMjY0Mi4xNzEyODI0MzIz*_ga_BFJ8YMDC3L*MTcxMjgyNDMxNy4xLjEuMTcxMjgyNDM3Ni4wLjAuMA..&gclid=Cj0KCQjwln6wBhCcARIsAKZvD5gj1Yqu-e38GKVIbBaVnCpjExu8aGYGUu4pqonwtsN3kC8y21t-8cAaAg1tEALw_wcB. [cit. 2024-04-11].

SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. UNIVERZITA PALACKÉHO. FAKULTA TĚLESNÉ KULTURY. *Lázeňství a wellness*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016, 72 stran; 29 cm. ISBN 978-80-244-5113-8.

SEIFERTO VÁ, Věra. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2003, s. 83. ISBN 80-86592-00-6. Dostupné také z: <https://ndk.cz/uuid/uuid:5a63c6f0-6f76-11e4-8c6e-001018b5eb5c>.

SONNKOVÁ, P. *Lázeňský cestovní ruch a wellness*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2017, 87 s. ISBN 978-80-7510-253-9.

SPA5.CZ. *Alžbětiny lázně: O nás*. Online. Alžbětiny lázně: Spa5. 2024. Dostupné z: <https://spa5.cz/o-nas/>. [cit. 2024-04-11].

ŠOLC, Pavel. *Karlovarská lázeňská léčba, její vývoj a logika*. Sokolov: Fornica Graphics, 2011, 150 s.: barev. il.; 21 x 22 cm. ISBN 978-80-87194-34-8.

VANÍČEK, Jiří a HILŠEROVÁ, Monika. *Zdravotní, lázeňský a wellness turismus*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství Oeconomica, 2020. 116 stran. Vysokoškolská skripta. ISBN 978-80-245-2396-5.

ZEMAN, Lubomír. *Západočeský lázeňský trojúhelník II: západočeské lázně v kontextu evropského lázeňského dědictví*. Karlovy Vary: Karlovarský kraj ve spolupráci s Národním památkovým ústavem a Klubem Za krásné Karlovarsko, 2008. ISBN 978-80-87104-41-5.

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

8 Přílohy

1. Otázky na rozhovor
2. Výstup z rozhovoru státní subjekt Alžbětiny lázně
3. Výstup z rozhovoru Luxury Spa hotel OLYMPIC PALACE

Dotazník

Otázky položené pracovníkům subjektů:

1. Jaké konkrétní služby a procedury nabízíte?
2. Jaká je jejich poloha a dostupnost lázeňských služeb?
 - a. Nachází se blízko sebe a jestli je mohou navštívit pouze hosté či i široká veřejnost
3. Jaká je Vaše konkurenční výhoda?
4. Kdo je Vaším typickým zákazníkem? (samoplátce, komplexní, příspěvková a domácí X zahraniční)
5. Existují nějaké speciální nabídky či balíčky procedur?
6. Jaký je rozsah Vašich wellness služeb?
7. Jakým způsobem zjišťujete zpětnou vazbu a spokojenost od vašich zákazníků?
8. Jsou v nabídce také speciální programy jako je například lekce jógy či fitness lekce?
9. Poskytujete stravování v ceně? A pokud ano, nabízíte nějaké diety?
10. Existuje možnost individuálního naplánování programu péče v rámci pobytu?

Otázky na rozhovor – Luxury Spa hotel OLYMPIC PALACE

1. Jaké konkrétní služby a procedury nabízíte?

Jsme 5 lázeňským hotelem, který nabízí širokou škálu služeb:*

- *Ubytování ve vybraných kategoriích pokojů*
- *Lázeňské/léčebné programy s konzultací s hotelovým lékařem a předepsanými procedurami: <https://www.olympic-palace.cz/lazne/lazenske-pobyty>*
- *Wellness programy s relaxačními procedurami: <https://www.olympic-palace.cz/nabidky/specialni-nabidky>*
- *Samostatné procedury (lázeňské, wellness, kosmetika, manikúra a pedikúra...)*

2. Jaká je jejich poloha a dostupnost lázeňských služeb?

a. Nachází se blízko sebe a jestli je mohou navštívit pouze hosté hotelu či i široká veřejnost.

- *Naše wellness centrum (bazén, vířivka a sauny) je dostupné pouze pro naše hosty.*
- *Některé procedury však mohou absolvovat i lidé, kteří zde netráví noc (manikúra-pedikúra, kadeřnictví, kosmetika)*
- *Veškeré naše procedury jsou v jedné budově. Hosté tedy nemusejí cestovat z jedné do druhé budovy, mají vše u sebe*

3. Jaká je Vaše konkurenční výhoda?

- *Jsme novým Luxury hotelem s vysokým počtem procedur. Máme k hostům individuální přístup a jsem rovněž nejlépe hodnoceným 5* hotelem v Karlových Varech.*
- *Nabízíme speciálně: Ajurvédské masáže či anticelulitidní masáž Maderoterapii*

4. Kdo je Vaším typickým zákazníkem? (samoplátce, komplexní, příspěvková a domácí X zahraniční)

- *Jelikož nespolupracujeme s pojišťovnami, je naším typickým hostem samoplátce.*
- *Nejčastěji se jedná o hosty se zájmem buďto o dlouhodobou léčbu (14 nocí) nebo víkendové wellness pobyty.*

5. Existují nějaké speciální nabídky či balíčky procedur?

- *Samozřejmě, máme spoustu balíčků a programů, které zaujmou. Zde naleznete link na naše speciální nabídky: <https://www.olympic-palace.cz/nabidky/specialni-nabidky>*

6. Jaký je rozsah Vašich wellness služeb?

- *Jak jsem již zmínil, naše wellness centrum disponujeme bazénem, vířivkou a 3 saunami. Vstup do tohoto centra je vždy v ceně jakéhokoli typu pobytu. Wellness procedury si však můžete prohlédnout zde: <https://www.olympic-palace.cz/wellness-beauty/wellness-procedury-cenik>*

7. Jakým způsobem zjišťujete zpětnou vazbu a spokojenost od vašich zákazníků?

- *Jak zjištěné informace uplatňujete do provozu.*
- *Jelikož naši hosté rezervují přes různé zdroje: web, Direct, Booking.com, Expedia, TourOperators či Travel Agencies, je mnoho způsobů, jak mohou zanechat svoje hodnocení.*
- *Na OTA – online portálech (Booking.com) je k tomu samotný Booking vybízt.*
- *Od každého hosta se snažíme získat emailovou adresu. Pokud souhlasí a poskytne ji (při rezervaci či po příjezdu) zasiláme hostovi newslettery s novinkami či výzvu k hodnocení našeho hotelu krátce po odjezdu.*
- *Také se snažíme různě umisťovat QR kódy k portálu s dotazníkem spokojenosti.*
- *Z veškerých hodnoceních se snažíme co nejvíce získat. Slova chvály jsou pěkná, ale někdy je důležitá i konstruktivní kritika, ze které si hotel může odnést velmi důležité informace.*

8. Jsou v nabídce také speciální programy jako je například lekce jógy či fitness lekce?

Lekce jógy nyní bohužel nemáme, ale v rámci některých programů či individuálního zakoupení provádíme skupinové či individuální cvičení v bazénu a ve fitness

9. Poskytujete stravování v ceně? a pokud ano, nabízíte nějaké diety?

- *Poskytujeme více nabídek, u kterých si host může vybrat, zdali si přeje pouze room only, se snídaní či polopenzí a plnou penzí. V hotelu máme k dispozici nutričního specialistu, který s hostem může zkonzultovat určitou dietu.*
- *Nově máme i detox program, který zahrnuje právě očistnou káuru s upravenou stravou:*
https://booking.profitroom.com/cz/luxuryspahotelolympicpalace/details/offer/520730?no-cache=¤cy=EUR&gl=1%2Af7vw3w%2A_ga%2AMTIzMTkyODA0MC4xNjYyMTA5OTMw%2A_ga_BFJ8YMDC3L%2AMTcxMTYzMTczNC43OTkuMS4xNzExNjMxODMzLjI4LjAuMA
- *Nabízíme také: Vegetariánské menu, Halal menu*

10. Existuje možnost individuálního naplánování programu péče v rámci pobytu?

- *Naše lázeňské programy zahajují hosté konzultací s naším lázeňským lékařem, který předepíše procedury dle zdravotního stavu hosta a jeho potřeb. Tudíž každý host může mít odlišný program.*

- *Také je zde možnost objednat si pobyt pouze se stravováním a jednotlivé procedury, analýzy a diety si individuálně naplánovat na místě*

Otázky na rozhovor – Alžbětiny lázně

1. Jaké konkrétní služby a procedury nabízíte?

Výčet procedur a služeb naleznete na našem webu: [Bazén Alžbětiny lázně \(spa5.cz\)](http://Bazén Alžbětiny lázně (spa5.cz))

2. Jaká je jejich poloha a dostupnost lázeňských služeb?

Poskytované procedury jsou v rámci jednoho komplexu. Jsou dostupné pro širokou veřejnost. My nejsme hotelem, neposkytujeme ubytování.

a. Nachází se blízko sebe a jestli je mohou navštívit pouze hosté hotelu či i široká veřejnost.

3. Jaká je Vaše konkurenční výhoda?

Konkurenční výhodou je:

- využití vřídla v rámci některých procedur*
- široká nabídka procedur pod jednou střechou včetně bazénového komplexu*
- jsme poslední lázeňské zařízení tohoto typu*
- postupy u procedur vychází z doby vzniku lázeňství a jsou poskytovány v plné šíři*

4. Kdo je Vaším typickým zákazníkem? (samoplátce, komplexní, příspěvková a domácí X zahraniční)

- poskytujeme péči samoplátce, příspěvkovou, lázeňskou, léčebně-rehabilitační pro domácí i zahraniční klienty

5. Existují nějaké speciální nabídky či balíčky procedur?

- pravidelně uskutečňujeme akce s balíčky procedur např. každoroční Snadná cesta do lázní, Hřejivý podzim Alžbětiných lázní, Valentýn, 2+1 zdarma, Pijeme prameny aj.*
- balíčky – POHODA, KLASIK, RELAX – jejich obsah je také na webu*

6. Jaký je rozsah Vašich wellness služeb?

- jako wellness poskytujeme – koupele, masáže, zábaly, masky – web kategorie top wellness a kosmetika

7. Jakým způsobem zjišťujete zpětnou vazbu a spokojenost od vašich zákazníků?

a. Jak zjištěné informace uplatňujete do provozu.

Zpětnou vazbu zjišťujeme přes recenze Google a z dotazníků pro klienty AL a.s. Negativní odpovědi a podněty řešíme prostřednictvím recenze Google, stejně jako podněty kladné.

8. Jsou v nabídce také speciální programy jako je například lekce jógy či fitness lekce?

- *Poskytujeme relaxační programy – viz balíčky na webu*

9. Poskytujete stravování v ceně? a pokud ano, nabízíte nějaké diety?

- *neposkytujeme*

Existuje možnost individuálního naplánování programu péče v rámci pobytu?

přestože neposkytujeme ubytování, klient si může naplánovat v rámci pobytu na jiném zařízení procedury u nás, a to prostřednictvím webu i osobně.

9 Zadání práce z IS (eVŠKP)



Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu

Zadání bakalářské práce

Autor: Veronika Skalická

Studium: I2100388

Studijní program: B0413P050030 Management cestovního ruchu

Studijní obor: Management cestovního ruchu - anglický jazyk

Název bakalářské práce: **Vývoj v destinaci cestovního ruchu s přihlédnutím na rozvoj lázeňství - Karlovy Vary**

Název bakalářské práce AJ: Development in tourism destination concerning the development of the spa industry - Karlovy Vary

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cíl práce: Zjistit historický, ekonomický, společenský vývoj lázní v této lokalitě. Komparace dvou vybraných subjektů a zjistit jejich historický vývoj, vývoj procedur a aktuálně nabízené procedury a jejich specializaci.

- 1 Úvod
- 2 Cíle a metodika práce
- 3 teoretická část
 - 3.1 Lázeňství
 - 3.2 Balneologie
 - 3.3 Druhy poskytované lázeňské péče
 - 3.3.1 Příspěvková
 - 3.3.2 Samoplátce
 - 3.3.3 Komplexní
 - 3.4 Trendy v lázeňství
- 3.4.1 Postcovidové léčby
- 3.4.2 Wellness a spa
- 3.5 Lázeňský cestovní ruch v České republice
- 3.6 Vývoj a historie lázeňství v Karlových Varech

- 3. 6. 1 Nejstarší období
- 3. 6. 2 Největší rozmach
- 3. 6. 3 Konec 19. století a první polovina 20. století
- 3. 6. 4 Lázeňství od 60. let do 80. let
- 4 Praktická část
 - 4. 1 Představení Karlových Varů
 - 4. 1. 1 Lokalita
 - 4. 1. 2 Historie Města
 - 4. 1. 3 Ekonomika a podíl lázeňství
 - 4. 1. 4 Aktivity
 - 4. 1. 5 Významné osobnosti, literatura, události
 - 4. 2 Představení vybraných subjektů.
 - 4. 2. 1 Soukromý provozovatel Parkhotel Richmond Karlovy Vary
 - 4. 2. 2 Státní provozovatel Alžbětiny Lázně Karlovy Vary
 - 4. 3 komparace získaných dat z dotazníku či rozhovorů od jednotlivých vybraných subjektů
- 5 Závěr
- 6 Diskuse
- 7 Příloha

Použitá literatura

SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. UNIVERZITA PALACKÉHO. FAKULTA TĚLESNÉ KULTURY. Lázeňství a wellness. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016, 72 stran ; 29 cm. ISBN 978-80-2445113-8.

JANDOVÁ, Dobroslava. ČESKO. Balneologie. Praha: Grada, 2009, xvi, 404 s., 16 s. barev. obr. příl. : il. ; 26 cm. ISBN 978-80-247-2820-9.

SONNKOVÁ, Pavlína. Lázeňský cestovní ruch a wellnes. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2017, 87 stran : ilustrace, 1 mapa, formuláře ; 25 cm. ISBN 978-80-7510-253-9.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUČHOŘ. Lázeňství: management a marketing. Praha: Grada Publishing, 2019, 351 stran, 12 nečíslovaných stran obrazových příloh : ilustrace (některé barevné), mapy ; 24 cm. ISBN 978-80-271-2461-9

ŠOLC, Pavel. Karlovarská lázeňská léčba, její vývoj a logika. Sokolov: Fornica Graphics, 2011, 150 s. : barev. il. ; 21 x 22 cm. ISBN 978-80-87194-34-8.

BENEŠOVÁ, Petra a KRUISOVÁ, Hana. *Zdravotně orientovaný cestovní ruch*. Praha: Idea servis, 2015. ISBN 978-80-85970-85-2.

Zadávací pracoviště: Katedra rekreologie a cestovního ruchu,
Fakulta informatiky a managementu

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Tomáš Burda, Ph.D.

Oponent: Mgr. David Chaloupský, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 15.10.2023

