

Univerzita Palackého v Olomouci
Fakulta tělesné kultury

Profil lázeňského klienta ve vybraných lázních
Karlovarského kraje

Diplomová práce

magisterská

Autor: Bc. Marie Kyselová

Studijní obor: Rekreatologie

Olomouc 2015

Jméno a příjmení autora: Marie Kyselová
Název závěrečné písemné práce: Profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje
Pracoviště: Katedra rekreologie
Vedoucí: Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph. D.
Rok obhajoby: 2015

Abstrakt:

Diplomová práce si klade za cíl vytvořit profil typického lázeňského klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje. Profil byl vytvořen na základě údajů primárního šetření ve Františkových Lázních a Mariánských Lázních.

Klíčová slova: cestovní ruch, lázeňství, profil klienta, lázeňská péče

Souhlasím s půjčováním závěrečné písemné práce v rámci knihovních služeb.

Author's first name and surname: Marie Kyselová

Title of the bachelor's thesis: Profile of a Spa Client in Selected Spa Towns of the
Region of Karlovy Vary

Department: Department of Recreationology

Supervisor: Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph. D.

The year of the presentation: 2015

Abstract:

The goal of the dissertation is to create the profile of a typical spa client in selected spa towns of the Region of Karlovy Vary. The profile was created upon the data of the primary investigation in Františkovy Lázně and Mariánské Lázně.

Keywords: Tourist traffic, balneology, client's profile, spa care

I agree with lending the thesis within the librarian services.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně pod vedením Ing. Evy Schwartzhoffové, Ph.D., a uvedla jsem všechny použité literární a odborné zdroje a dodržovala zásady vědecké etiky.

V Olomouci dne 29. 4. 2015

Děkuji Ing. Evě Schwartzhoffové, Ph.D. za metodickou pomoc, cenné rady a vstřícný přístup při zpracování magisterské práce.

OBSAH

Úvod	9
1 Přehled poznatků	11
1.1 Cestovní ruch	11
1.1.1 Zdravotní cestovní ruch	12
1.1.2 Lázeňský cestovní ruch.....	13
1.1.3 Organizace lázeňského cestovního ruchu	14
1.1.4 Lázeňské služby.....	15
1.2 Lázeňství	16
1.2.1 Význam lázeňství.....	17
1.2.2 Lázeňství v České republice	18
1.2.3 Lázeňská léčebná péče.....	20
1.2.4 Změny v indikačním seznamu lázeňské péče	21
1.2.5 Klientela v lázních České republiky	22
1.2.6 Profil klienta	24
1.3 Wellness	25
1.3.1 Wellness v lázeňství.....	28
1.3.2 Lázeňská léčba a zdravotní wellness	28
1.3.3 Certifikát EuropeSpa wellness.....	29
2 Cíle práce	31
2.1 Dílčí úkoly.....	31
3 Metodika	32
3.1 Sekundární analýza	32
3.2 Primární analýza.....	32
3.2.1 Dotazník.....	32
3.2.2 Zpracování dat	33
4 Situační analýza lázní	34
4.1 Karlovarský kraj.....	34

4.1.1	Lázeňství v Karlovarském kraji	35
4.2	Léčebné lázně Mariánské Lázně a.s.	36
4.2.1	Indikace a léčení	38
4.3	Lázně Františkovy Lázně a.s.	39
4.3.1	Indikace a léčení	40
4.3.2	Lázeňské procedury	41
4.3.3	Vojenská lázeňská léčebna Františkovy Lázně	41
5	Výsledky šetření	43
5.1	Pohlaví.....	43
5.2	Věková kategorie	43
5.3	Národnost	44
5.4	Trvalé bydliště.....	45
5.5	Typ lázeňské péče	46
5.6	Wellness balíček.....	46
5.7	Důvod pobytu.....	47
5.8	Četnost pobytu v lázních.....	48
5.9	Délka pobytu	48
5.10	Spokojenost se službami.....	49
5.11	Hodnocení procedur	50
5.12	Využití sportovní nabídky v rámci pobytu.....	51
5.13	Stanovení profilu lázeňského klienta.....	53
6	Diskuse	54
7	Závěr	57
8	Souhrn.....	59
9	Summary.....	60
10	Referenční seznam	61
11	Přílohy.....	68

Úvod

Odpočinek a zdraví je aktuálním tématem snad každého člověka a to nejen v dnešní době. Ovšem v současnosti se staly oba pojmy předmětem podnikání a lidé jsou za ně ochotni platit. Vedle sportovních a fitness center či kosmetických salónů, plastických chirurgií, s jejíž pomocí se snaží lidé docílit nejen zdraví, ale také krásy, se také v cestovním ruchu rozmohl fenomén péče o tělo a mysl s cílem celkové harmonie. Lidé cestují nejen pro své vlastní potěšení, ale dokonce jsou ochotni vycestovat i do zahraničí za účelem kosmetických úprav, lékařských zákroků nebo nechat o sebe pečovat v nějakém wellness resortu či lázních.

Samotné cestování může pro někoho být odpočinek – vymanit se z běžných konvencí a vydat se za hranice fantazie. V dnešní době – někdo by mohl říci uspěchané, je mnoho lidí, kteří své úsilí věnují pracovním povinnostem nebo se potýkají s různými onemocněními, ať už chronickými nebo akutními. Tito lidé rádi využijí možnosti jet do lázní, ať už své onemocnění vyléčit je-li to možné, nebo alespoň zmírnit příznaky a dopřát si odpočinek v klidném prostředí a v přírodě. V tomto případě mohou být volbou právě lázně jako takové nebo nějaké zařízení typu „spa resort“.

Impulesem, proč jsem se rozhodla věnovat v mé diplomové práci tématu lázeňství, bylo to, že v rámci studia jsem absolvovala několik předmětů týkající se oblasti cestovního ruchu s tím, že jeden z nich byl věnován přímo lázeňství. Sama žiji již 22 let v Mariánských Lázních a lázeňští klienti byly součástí života v tomto městě. Studium mi umožnilo se zajímat nejen o lázeňské hosty, kteří se přijeli léčit, ale také přemýšlet o protistraně, tedy nad poskytovateli lázeňských služeb, o jejich závislosti na lidech využívajících jejich služeb a dokonce o důsledcích pro město jako instituci. V práci jsem se zaměřila na lázeňství v Karlovarském kraji, kde je lázní hned několik, ale pro účely této práce jsem se zaměřila Františkovy Lázně a Mariánské Lázně. Zároveň mou volbu potvrdil i fakt, že se podobnou problematikou zabývali i jiní studenti Fakulty tělesné kultury v Olomouci ve svých pracích a tak se domnívám, že má zjištění mohou sloužit jako doplnění a rozšíření poznatků v této oblasti

Hlavním cílem diplomové práce je na základě dat získaných z primárního kvantitativního výzkumu definovat profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje. Vybranými lázněmi jsou: Františkovy Lázně a Mariánské Lázně.

V první kapitole diplomové práce se zaměřuji na poznatky vztahující se k problematice cestovního ruchu a lázeňství. V další části stanovuji hlavní cíl práce

spolu s cíli dílčími. Oblast metodiky představuje metody, které byly v práci použity a jaká byla úspěšnost dotazníkového šetření.

Praktická část obsahuje Situační analýzu Karlovarského kraje, ve které popisují tento kraj a lázeňství v něm a zaměřují se především na Františkovy Lázně a Mariánské Lázně.

V závěrečné části prezentují výsledky dotazníkového šetření a stanovují profil typického lázeňského klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje.

Přínos této práce vidím nejen v té teoretické rovině – sumarizace informací k lázeňské problematice a o jednotlivých lázních, tak samozřejmě té praktické – vytvoření profilu lázeňského klienta, s nímž mohou případně daná lázeňská zařízení pracovat zejména při vytváření nabídky služeb. Také mohou informace využít jednotlivé cestovní agentury či kanceláře, které tak mohou lépe přizpůsobit nabídku dané klientele.

1 Přehled poznatků

V této kapitole se budu věnovat důležitým pojmům vztahujícím se k praktické části této práce. Zaměřím se na cestovní ruch, především na lázeňský a wellness cestovní ruch a vymezím odlišnosti mezi těmito pojmy. Také se budu zabývat termíny jako účastník cestovního ruchu nebo profil lázeňského klienta. V neposlední řadě zde bude věnováno několik slov ke službám v lázeňském cestovním ruchu a také zde vymezím pojem lázeňství, který bude blíže specifikován ve vztahu k České republice.

1.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch (dále CR) se dá v dnešní době považovat za společensko-ekonomický fenomén. Počátek rozvoje moderního cestovního ruchu se však obvykle datuje na přelom 19. a 20. století. Někteří odborníci však přisuzují jeho prvopočátky období průmyslové revoluce jako důsledek tehdejších technických, ekonomických a sociálních podmínek. CR je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel, a to zejména ekonomicky vyspělých zemí. Cestovní ruch je spjat se svobodnou vůlí pohybu obyvatel, s určitým množstvím disponibilního času, volnou kupní silou na uspokojování zbytných potřeb (Hesková a kol., 2011).

Podle Kotíkové (2013, 15) „pojem cestovní ruch je odvozen od slova cestování, ale je zřejmé, že oba pojmy se liší. Jestliže pod pojmem cestování rozumíme cesty spojené s přechodným pobytem na jiném místě, tak cestovní ruch je pojmem daleko širším“. Cestování je jeden z mnoha způsobů, jak mohou lidé trávit svůj volný čas, během něhož lidé obnovují síly a chtějí zažít něco nebývalého. Cestovní ruch nabízí široké spektrum forem cestování a mnohé trendy, které napomáhají k rekreaci sil účastníků, kteří v něm nacházejí důvod, proč tímto způsobem trávit svůj volný čas.

Cestovní ruch je součástí hospodářství jako složitý a navzájem provázaný systém, přičemž CR samotný je součástí vnějších prostředí, uvnitř kterých se odehrává systém cestovního ruchu.

Systémem se přitom rozumí jednota různých prvků, mezi kterými jsou určité vztahy nebo mezi kterými je možné takového vztahu vytvořit. Cestovní ruch je otevřený a dynamický systém, který tvoří dva podsystemy, a to subjekt cestovního ruchu a objekt cestovního ruchu včetně vzájemných vazeb. Vazby existují i mezi cestovním ruchem jako systémem a jinými systémy, které tvoří

jeho okolí – vnější prostředí. Jde o ekonomické, politické, sociální, technicko-technologické a ekologické prostředí (Hesková et al., 2011, 10).

Jak uvádí Zelenka & Pásková (2012, 15), tak „jevovou náplní cestovní ruchu jsou především souhrnné aktivity jeho účastníků, procesy souvisící s budováním a provozováním zařízení poskytujících těmto účastníkům služby, aktivity spojené s rozvojem a ochranou zdrojů pro jeho funkci, souhrn politických a veřejně správních aktivit (politika, propagace a regulace cestovního ruchu, mezinárodní spolupráce apod.) a současně i rekreace místních komunit a ekosystémů na uvedené aktivity (zpětná vazba)“.

Dá se říci, že je jedním z nejrychleji rostoucích sektorů dnešní ekonomiky. CR je spjat s velkým portfoliem služeb a potřebnou infrastrukturou. Dokáže vytvářet pracovní místa a ovlivňuje tak zaměstnanost, hrubý domácí produkt a mimo jiné má také vliv na záchranu a udržování kulturních uměleckých a historických památek. Pro spojení ekonomických aktivit a aspektů spolu s jinými odvětvími, je CR velmi komplexním odvětvím. „Zahrnuje aktivity osob, které cestují a pobývají v místě mimo jejich trvalé bydliště po dobu nepřesahující jeden rok“ (Schwartzhoffová, 2013, 7). Většinou se jedná o cestování ve volném čase nebo v rámci služebních cest. Jak bylo uvedeno výše, služeb v CR je bezpočet například hotelová zařízení, restaurace, letecké společnosti, cestovní kanceláře/agentury, informační centra, obchody, kulturní a zábavné podniky, rekreační zařízení atd.

Ze zaměření na uspokojování určitých konkrétních potřeb účastníka vycházejí pak určité základní a specifické formy CR. „Členění na formy tvoří pouze obchodní a pracovní označení“. Těmi základními formami jsou:

- Rekreační cestovní ruch
- Kulturně-poznávací cestovní ruch;
- Sportovně-turistický;
- Lázeňsko-léčebný (Francová, 2003, 32).

1.1.1 Zdravotní cestovní ruch

V zahraniční literatuře se objevují pojmy jako *Medical Tourism* (Hall) nebo *Health Tourism* (Smith a Puczkó), ovšem ani jeden z těchto pojmů neoznačuje lázeňský

cestovní ruch, kterému je tato práce věnována, ačkoli je nasnadě se tomu domnívat. V zahraniční odborné literatuře se lze setkat s pojmy *Medical*, *Health* a *Spa tourism*. V české odborné literatuře ale pojmy *Health tourism* a *Medical tourism* dle Kotíkové (2013, 53) nemají svůj jednoznačný český odborný ekvivalent, nejsou přesně definovány a používají se někdy i jako synonyma, někdy se zaměňují i s lázeňským cestovním ruchem. Proto v úvodu této kapitoly uvedeme vymezení základních pojmů. Pro termín *Medical tourism* bude použit pojem „zdravotní cestovní ruch“, pro *Health tourism* pojem „zdravotně orientovaný cestovní ruch“ a pro pojem *Spa tourism* je jednoznačně přijatý a používaný termín „lázeňský cestovní ruch“.

Zdravotní cestovní ruch se v současné době stává velmi populární. Zahrnuje v sobě cestování do zahraničí za účelem léčby. Proto získává zdravotní cestovní ruch významné postavení v rámci cestovního ruchu vůbec (Kotíková, 2013, 53). Tato práce je však věnována lázeňskému cestovnímu ruchu, tedy se v této práci bude objevovat pojem *Spa tourism*.

Obecně zdravotně orientovaný cestovní ruch je vyhodnocen jako segment nabývající na významu v celosvětovém měřítku za poslední desetiletí, jak už bylo uvedeno. Rychle se vyvíjející proces segmentace a fragmentace měl za následek vymezení a stanovení samostatných kategorií a podkategorií zdravotně orientovaného turismu jako *Spa*, *Wellness* a *Balneo-oriented tourism* (Georgiev, & Vasileva, 2010).

1.1.2 Lázeňský cestovní ruch

Lázeňství má v České republice dlouholetou historii a tradici. Dnes se lázeňství tady u nás v ČR nepovažuje pouze za léčebnou nebo rehabilitační aktivitu, ale stává se znovu kulturním a společenským fenoménem a součástí cestovního ruchu. Lázně navštěvují pro odpočinek, regeneraci a rekreaci nejen tuzemští hosté, ale také zahraniční (Kunc, 2007).

V České republice jsou typické lázně léčebné (taktéž někdy označeny jako medicínské), které spočívají v tradiční a komplexní terapeutické léčebné péči a dalších službách. Takto tzv. komplexní péče je zajišťována zařízeními, která spadají do systému zdravotní péče. Systém poskytování a financování lázeňských pobytů funguje v České republice ve třech formách: komplexní lázeňská péče, příspěvková lázeňská péče a samoplátecká lázeňská péče.

Lázeňský cestovní ruch nebo také *Spa tourism* definují Smith a Puczkó (2014, 10) jako „cestovní ruch, který je zaměřen na relaxaci, léčení a krásnění těla v lázních za pomoci wellness nebo léčebných medicínských technik“.

Co se týká termínu SPA, tak někteří autoři vycházejí z latinského akronymu *Sanus Per Aqua*, což znamená zdraví skrze vodu. Podle jiných zdrojů, je pojem SPA název belgického města, které se stalo populárním v dobách Starověkých Římanů pro jejich *baths* (koupel, lázeň). V definici, kterou uvedla International SPA Association (2004) se říká, že „SPA je subjekt zasvěcený zlepšení všeobecného pocitu pohody za pomoci mnoha profesionálních služeb, které povzbuzují obnovení mysli, těla a ducha“ (Georgiev, & Vasileva, 2010).

Podle Smith a Puczkó (2009, 85) „se lázeňský cestovní ruch zaměřuje na relaxaci nebo léčbu těla především s využitím vodních procedur jako jsou minerální či termální bazény, parní lázně a sauny. Důraz je kladen na léčbu, rehabilitaci nebo fyzický odpočinek“. Podle Smith 2008 (in Georgiev, & Vasileva, 2010) je *Spa tourism* druhem cestovního ruchu, „soustředující se na efekt relaxace a léčivého vlivu na lidské tělo s použitím vodních procedur zejména minerální vody, termální lázně, sauny a parní koupele. Důraz je kladen na léčivé vlastnosti pro regeneraci a obnovení těla“.

„Zatímco se lázeňské odvětví celosvětově stále ještě vyvíjí, je zřejmé, že si ale osvojuje wellness jako svoji vedlejší část. Vznik světového lázeňského průmyslu může být nejen chápán jako přirozená reakce lidské touhy po wellness v kontextu vývoje povědomí, globalizace a mnoha krizí, kterým svět čelí“ (Cohen & Bodeker, 2008, 5).

1.1.3 Organizace lázeňského cestovního ruchu

Lázeňství v České republice (dále ČR) ovlivňuje několik organizací. Mezi nejdůležitější patří:

- a) **Svaz léčebných lázní ČR** (skládá se ze Zájmového sdružení Českých a Moravských lázní. Mezi jeho aktivity náleží
 - ochrana zájmů českého lázeňství, zejména proti provozování lázní, které nemají oficiální statut
 - dohled nad dodržením patřičné léčebné péče a podmínek pro její provoz podle indikačního seznamu
 - spolupráce s Evropským svazem léčebných lázní

- propagace lázní na výstavách a veletrzích

Svaz léčebných lázní ČR je členem Evropského svazu lázní, jenž sídlí v Bruselu. Hlavním motivem svazu je udržet léčebné lázeňství v Evropě a ručit za jeho kvalitu.

„Na domácí půdě je pak SLL platným partnerem i oponentem Ministerstva zdravotnictví ČR. Posláním svazu je kultivovat prostředí a vytvářet podmínky pro udržení a rozvoj léčebného lázeňství v České republice a hájit společné i individuální zájmy členů“ (<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/o-svazu-lazni/o-svazu-lecebnych-lazni-cr>).

b) Sdružení lázeňských míst

- Dobrovolná nevládní organizace.
- Cílem je aktivní vytváření podmínek a prostředků pro regeneraci a rozvíjení lázeňství a lázeňských míst především k rozvoji městské infrastruktury, obnovy lázeňských památek a vůbec k rozvoji českého lázeňství ¹.

c) Český inspektorát lázní a zříděl

- Je součástí Ministerstva zdravotnictví České republiky².
- Základním úkolem je uznávání přírodních léčivých zdrojů.

d) Cestovní kanceláře

- V lázeňském cestovním ruchu hrají roli zprostředkovatele lázeňské péče domácím, ale také zahraničním účastníkům cestovního ruchu.
- Zajištění některých lázeňských služeb, zejména ubytovací a stravovací (Čertík a kol., 2001).

1.1.4 Lázeňské služby

Lázeňské služby jsou podle určeny pro klienty lázeňských pobytů, které se uskutečňují v lázeňských místech nebo také lázních (Orieška, 2010).

Podle Heskové (2011) se jedná o komplex činností, které mají souvislost s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Lázeňská léčba se zaměřuje na prevenci a účastí na ní se předpokládá předejití onemocnění, u nemocných se má dosáhnout stabilizace či zlepšení zdravotního stavu. Poskytování lázeňských služeb je podmíněno

¹ <http://www.jedemedolazni.cz/cs/sdruzeni-lazenskych-mist/informace-o-sdruzeni.html>

² http://www.mzcr.cz/obsah/cesky-inspektorat-lazni-a-zridel_1753_3.html

přítomností léčivých přírodních zdrojů (přírodní vody, peloidy, plyny, klimatické podmínky). Služby v lázeňství se dají vymezit na základní lázeňské služby a na doplňkové služby:

- Zdravotnické
 - Zahrnují veškeré lékařské prohlídky, tzn. vstupní, průběžné, výstupní a vyšetření, které determinují průběh lázeňské léčby.
- Ubytovací
 - Poskytují klientům ubytovací zařízení, která se označují jako lázeňská sanatoria nebo lázeňské domy či hotely.
- Stravovací
 - Obvykle součástí ubytovacích služeb. Stravování hostů mívá obvyklé charakter léčebné výživy.
- Společensko-kulturní a pohybově-sportovní aktivity
 - Zpestřují léčebný pobyt a režim hostů v lázních. Týká se to jako kulturních příležitostí jako například koncerty, divadlo, galerie, solné jeskyně, ale také Nordic walking, plavání.
 -
- Léčebná kosmetika
- Směnárenské služby
- Manikúra/Pedikúra
- Kadeřnictví atd.

1.2 Lázeňství

Lázeňství je jednou z forem cestovního ruchu, kdy lázeňští klienti, hosté, využívají veškerých služeb nabízené lázněmi. Zároveň je lázeňství významným prostředkem pro příjmy státu. Podnikatelský život v lázeňských místech a přilehlých regionech je spojen s existencí lázní (nejčastěji vybudovaných v místě výskytu léčivých zdrojů a příznivém klimatu (Knop, 1999).

Lázně jsou místa, která jsou bohatá na minerální pramenité vody, někdy dokonce mořské využívané pro koupele s léčivými účinky. V lázeňství lze rozlišit lázeňská města a lázeňské resorty včetně těch resortů s horkými prameny. Obojí nabízí širokou škálu léčebných kúr, které jsou známé také pod pojmem balneoterapie a mnoho oddělení

v hotelích se jmenují právě balneo oddělení. Počátky toho, kdy lidé věřili v sílu minerálních vod, sahá až do prehistorických časů (<http://en.wikipedia.org/wiki/Spa>).

Lázeňské město nebo také „lázně“ lze vymezit jako specializovaný městský resort situován v oblasti minerálních pramenů. Naproti tomu *spa resort* nebo také *destination spa* je obytné zařízení, jehož primárním účelem je poskytovat individuální služby pro zájemce. Historicky bylo mnoho těchto resortů vyvinuto právě v oblasti přírodních horkých pramenů a zdrojů minerálních vod (<http://en.wikipedia.org/wiki/Spa>).

Lázeňští pacienti nebo také hosté, jsou v průběhu svého pobytu ubytováni v takzvaných lázeňských domech a mimo jiné také v hotelích. S lázeňstvím souvisí také kulturní, společenské a sportovní služby, které pacienti i lázeňští hosté rádi využívají ve svém volném čase mezi jednotlivými terapiemi. Lázeňství a ostatní doplňkové služby jsou výraznou složkou místního cestovního ruchu.

1.2.1 Význam lázeňství

Lázeňství má velký význam v rámci cestovního ruchu pro své léčivé a relaxační účinky. Přírodních léčivých zdrojů a vůbec lázní se využívalo pro své pozitivní zdravotní účinky od nepaměti a Česká republika není výjimkou. Česká republika navíc přispěla k rozvoji a celosvětovému významu lázeňství (<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/z-historie-lazenstvi>).

Česká republika je vnímána zahraničními návštěvníky jako země, která je bohatá na přírodní krásy a kulturně-historické památky a jejímiž symboly jsou mimo hlavního města Prahy, dobrého piva také kvalitní lázeňské služby. Významnost lázeňství spočívá zejména v tom, že je vnímáno jako významný obor hospodářské činnosti, který má svou dlouholetou historii a také „patří k tradičním a úspěšným ekonomickým aktivitám s mnoha pozitivními sociálními, zdravotními, ekonomickými, ekologickými a regionálními efekty“ (Attl, 2005, 43).

Vlastním cílem samotného lázeňství je prevence, léčení lidských chorob regenerace sil a relaxace. A to vše s využitím sil přírodních léčivých zdrojů, krásy přírodního prostředí a také městské zahradní architektury (Attl, 2005).

Lázeňství je i obor ve zdravotnictví. Ovšem je definováno odlišně a setkává se s protichůdnými názory. Taktéž se liší pohled na lázeňství ve zdravotním systému v různých zemích a různých národnostích a dokonce i období. „Někdo chápe lázeňství jako jednoznačnou alternativu farmakoterapie, jiný porovnává účinnost doléčení

v lázních s ambulantní rehabilitací, popř. s prodloužením pobytů v nemocnicích. Tak je tento obor trvale předmětem polemik a diskusí zdravotně obsahového charakteru, stejně jako ekonomického a společenského rázu“ (Knop et al., 1999, 24).

Podle Attla (2005, 48) bylo lázeňství považováno za nedílnou součást systému zdravotní a sociální péče o obyvatelstvo a tuto funkci si uchovává doposud. V současné Evropě tvoří lázeňství jeden ze tří základních pilířů léčebné péče, jako jsou: nemocniční péče, ambulantní péče, lázeňská péče. Balneologie, jak bylo zmíněno v předchozí podkapitole využívá metodu tzv. stimulace, která „svým komplexním přístupem využívá přírodních léčivých zdrojů k posílení autoregulačních schopností organismu a ke zlepšení jeho adaptačního rozpětí“.

1.2.2 Lázeňství v České republice

České lázeňství má mnohasetletou historii. Po mnoho staletí byly lázně místem odpočinku, relaxace a zejména léčby, čehož využívalo hned několik významných osobností společenského, kulturního i politického života. Na konci 19. Století byly české lázně významné i v zahraničí, jak už bylo jednou zmíněno (<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/proc-jet-do-ceskych-lazni>).

V České republice je cestovní ruch důležitou součástí národní ekonomiky. Ekonomický dopad tohoto odvětví se projevuje jak v příjmech do státního rozpočtu a regionálních pokladen tak vytváří značné množství pracovních nabídek. Také z toho důvodu se stát snaží toto odvětví podporovat (Hall, 2013).

Lázeňství je v České republice ustanoveno právními předpisy, zejména Zákon č. 164/2001 Sb. O přírodních a léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (http://www.mzcr.cz/Legislativa/dokumenty/platne-pravni-predpisy_3689_1785_11.html).

Dále tvoří legislativní rámec lázeňství zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, v aktuálním znění, zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, vyhláška ministerstva zdravotnictví České republiky č. 58/1997 Sb., kterou stanoví indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost, a také vyhláška ministerstva zdravotnictví České republiky č. 242/1991 Sb., o soustavě zdravotnických zařízení zřizovaných okresními úřady a obcemi, v aktuálním znění (Knop a kolektiv, 1999, 67). 6. Ledna 2015 vstoupil v platnost novelizovaný zákon o veřejném zdravotním pojištění,

„jehož součástí je nově také novelizovaný Indikační seznam pro lázeňskou péči, který upravuje pravidla poskytování lázeňské péče hrazené zdravotními pojišťovnami“ (<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/pro-lekare/predepisovani-lazenske-pece-od-1-ledna-2015>).

O oblast cestovního ruchu se u nás stará Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Je tzv. koordinačním orgánem pro veškeré subjekty působící v cestovním ruchu. Ministerstvo se zapojuje do aktivit mezinárodních organizací cestovního ruchu. Svoji činnost pak prezentuje na odborných konferencích a veletrzích CR prostřednictvím České centrály cestovního ruchu – CzechTourism.

Jedním z možností podpory lázeňského cestovního ruchu je podpora pomocí strukturálních fondů Evropské unie v rámci tzv. Regionálních operačních programů (ROP) určených pro celé území České republiky s výjimkou Hlavního města Prahy. Tyto ROP pokrývají několik tematických oblastí, jejichž cílem je navýšení konkurenceschopnosti regionů, urychlení jejich rozvoje a také zvýšení atraktivity regionů pro investory. Jednotlivé ROP jsou řízeny samostatně Regionální radou (RR) příslušného regionu soudržnosti (<http://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Fondy-EU/Programove-obdobi-2007-2013/Programy-2007-2013/Regionalni-operacni-programy>).

Například ROP NUTS II Severozápad sestávající z Ústeckého a Karlovarského kraje, ve kterém se nacházejí jak Mariánské Lázně, tak Františkovy Lázně, vyhlásil Výzvu č. 64 k předkládání projektů v rámci Regionálního operačního programu NUTS II Severozápad pro období 2007 - 2013 s dobou platnosti 25. 8. 2014 – 25. 9. 2014. Výzva sloužila pro projekty v oblasti podpory 4.1 – Budování a rozvoj atraktivit a infrastruktury cestovního ruchu a jedním z předmětů podpory byl také projekt na modernizaci a úpravu lázeňské infrastruktury pro zlepšení standardu a kvality služeb pro tradiční i moderní formy lázeňství („wellness“), realizaci bezbariérových přístupů a dalších úprav pro zdravotně postižené návštěvníky (<http://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Jak-na-projekt/Vyzvy-a-akce-%281%2909-ROP-Severozapad/Vyzva-c-64-ROP-SZ-prioritni-osa-4-oblast-podpory-4>).

V současné době jsou programy a dotace řízené Ministerstvem pro místní rozvoj orientovány sice na podporu cestovního ruchu nebo rozvoje regionů, ale zaměřují se spíše na obnovu a rozvoj venkova, podporu pro odstraňování bariér v budovách či na obnovu obecního a krajského majetku po živelných pohromách v roce 2014 atd.

(<http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Regionalnopolitika/Programy-Dotace>).

1.2.3 Lázeňská léčebná péče

Lázeňská léčebná péče bývá zpravidla realizována na základě vystavení návrhu praktickým lékařem dle doporučení odborným ošetřujícím lékařem, a to na náklady plně nebo částečně hrazené zdravotní pojišťovnou. Praktický lékař na základě zprávy navrhne daný typ lázeňské péče ať už komplexní či příspěvkovou a místo vhodné pro léčbu konkrétního onemocnění, též také indikace (<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/proklienty/jak-do-lazni/prostrednictvim-zdravotni-pojistovny>).

Návrh na komplexní (KLP) či příspěvkovou péči (PLP) schválí tzv. revizní lékař zdravotní pojišťovny. Pokud se jedná o komplexní lázeňskou péči, tak zdravotní pojišťovna zašle schválený návrh konkrétním lázním, které si vyžádají pacienta k nástupu. Při KLP je pacient během pobytu v pracovní neschopnosti a pojišťovna hradí nejen lázeňskou léčbu, ale také stravování a ubytování.

V případě PLP je proces tentýž s výjimkou toho, že zdravotní pojišťovna přispívá pouze na léčebnou část lázeňského pobytu. Pacient si hradí sám ubytování a stravování. Pokud by pacient docházel na léčebnou péči (diagnostika, terapie) do zdravotnického zařízení (lázeňských léčebných míst) z jiného místa například z domova, jednalo by se o péči ambulantní. V tomto případě je veškerá péče za přímou úhradu nebo na náklady pojištění.

V neposlední řadě je možné jet do lázní jako samoplátce, kdy veškeré náklady si hradí klient sám a pobyt může být například způsob trávení dovolené. Pobyty v tomto případě mohou být léčebné, relaxační, víkendové i wellness, kdy každý má svá specifika dle zaměření. Léčebné pobyty jsou cíleny pro zájemce o lázeňskou léčbu a prevenci různých onemocnění. Relaxační a wellness pobytu jsou určeny k odpočinku, regeneraci těla i ducha. Nabízeny jsou jak týdenní pobyty, tak víkendové. Klient si svůj pobyt vybírá s předem sestavených balíčků zahrnující jednotlivé procedury dle vlastní volby.

1.2.4 Změny v indikačním seznamu lázeňské péče

Ještě do nedávna platila Vyhláška č. 267/2012 o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou péči léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost. Předmětem vyhlášky byly nemoci, u kterých lze poskytnout lázeňskou léčebně rehabilitační péči, indikační předpoklady, odborná kritéria pro poskytnutí lázeňské léčebně rehabilitační péče, délka léčebného pobytu a také indikační zaměření pro poskytování léčebných pobytů. Délka základního léčebného pobytu u dospělých byla stanovena na 21 dní, u dětí a dorostu na 28 dní. Pokud byla rehabilitační péče poskytnuta jako komplexní, mohl vedoucí lékař zdravotnického zařízení poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče u vyznačených indikací dle konkrétního stavu pojištěnce navrhnout i její prodloužení (<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/pro-lekare/predepisovani-lazenske-pece-od-1-ledna-2015>).

V současné době platí novelizovaný zákon o veřejném zdravotním pojištění, který vstoupil v platnost 6. ledna 2015. Jeho součástí je právě novelizovaný Indikační seznam pro lázeňskou péči, jenž upravuje pravidla poskytování lázeňské péče hrazené zdravotními pojišťovnami. „Novelizovaný Indikační seznam bude pro pacienty příznivější, jelikož u vybraných diagnóz vrací zpět délku pobytu na 28 dní. U řady dětských diagnóz pak umožňuje prodloužení léčby“ (<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/pro-lekare/predepisovani-lazenske-pece-od-1-ledna-2015>). Celkem tedy došlo k prodloužení komplexních pobytů dospělých o jeden týden u 28 indikací z celkového počtu 66 indikací, tj. 43% dospělých indikací. Přímou zákonem bude stanoven zejména délka léčebného pobytu, možnosti jeho prodloužení, následné opakování lázeňského pobytu a kritéria nevyplývající z ryze medicínských důvodů. Dále bude k zákonu vydána ještě prováděcí vyhláška MZ ČR – o stanovení odborných kritérií a dalších náležitostí pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče. Návrh vyhlášky upravuje:

- odborná medicínská kritéria pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče
- indikační předpoklady
- kontraindikace
- odborná kritéria pro poskytnutí lázeňské péče vč. potřebných vyšetření
- obsahové náležitosti návrhu na lázeňskou péči
- obor specializace lékaře, který péči doporučuje

- požadavky na dostupnost zdravotnických pracovníků poskytovatele lázeňské léčebně rehabilitační péče
- indikační zaměření lázeňských míst (<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/pro-lekare/predepisovani-lazenske-pece-od-1-ledna-2015>)

Hlavní změny v indikačním seznamu, které novela č. 1/2015 Sb. přináší, jsou:

- Příspěvkové lázeňské pobyty pro dospělé – délka je stanovena na 21 dní, případně 14 dní v indikovaných případech.
- U všech dětských indikací je doplněna možnost prodloužení délky pobytů na návrh ošetřujícího lékaře.
- U dalších dospělých indikací je upravena možnost opakování pobytů atd.

1.2.5 Klientela v lázních České republiky

V České republice dochází pod v souladu s Ministerstvem zdravotnictví k evidenci lázeňských pacientů a následně k jejich statistickému zpracování, kterému podléhají poskytovatelé lázeňské léčebně rehabilitační péče (dále jen lázeňské péče) a to bez ohledu na zřizovatele. Statistická zjištění a jejich zpracování provádí pověřený Ústav zdravotnických informací a statistiky České republiky. Sledovány jsou údaje jako činnost poskytovatelů lázeňské péče a poskytování lázeňské péče dle indikačních skupin a také podíl lázeňské péče hrazené ze zdravotních pojištění plně nebo z části včetně léčení cizinců, zvláště za dospělé pacienty, děti a dorost.

V době zpracování mé diplomové práce nejsou ještě k dispozici statistické údaje k roku 2014, které by byly dobré vzhledem k aktuálnosti a taktéž možné komparaci s předchozími roky. Prozatím zde budou uvedena dostupná data (Tabulka 1).

Taktéž se sledují lůžkové kapacity lázeňských zařízení v jednotlivých krajích. V roce 2013 bylo také evidováno 85 poskytovatelů lázeňské péče, kteří disponovali 24 840 lůžky. Přibližně 12% celkové lůžkové kapacity patří lázním zřizovanými centrálními orgány, tj. Ministerstvem zdravotnictví a Ministerstvem obrany České republiky. Pouze jedny lázně provozuje město a přibližně 87% kapacity spravují jiné právnické nebo fyzické osoby. Největší kapacitu lůžek měl s velkou převahou Karlovarský kraj (12 360), dále následoval s 2 255 místy kraj Olomoucký (Obrázek 1).

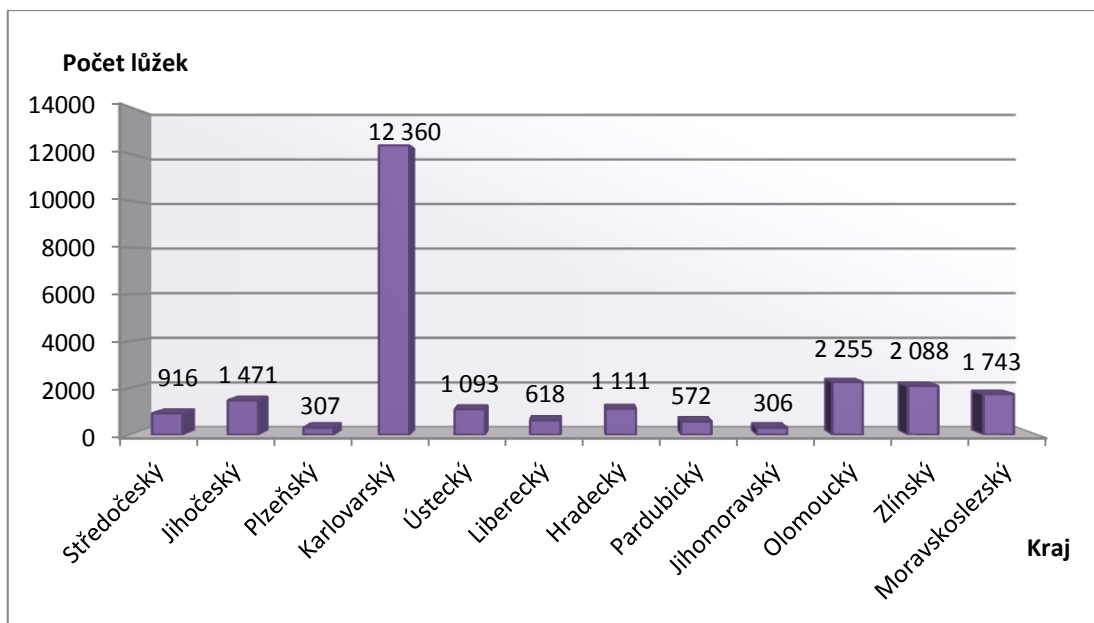
Tabulka 1. Počet lázeňských pacientů pro daný typ péče

Rok	KLP	PLP	Ambulantní	Tuzemští samoplátcí	Cizinci	Cizinci v Karlovarském kraji
2007	104 927	15 714	39 352	91 953	133 962	116 206
2008	101 196	15 162	40 421	113 041	154 015	136 790
2009	108 025	15 111	38 885	111 123	143 922	131 723
2010	107 022	15 077	42 217	114 957	138 810	127 847
2011	98 323	17 084	44 720	111 141	133 630	127 847
2012	80 424	14 848	43 785	106 381	158 884	145 268
2013	59 590	12 734	44 527	139 605	165 623	151 886

Zdroj: Vlastní zpracování dle dat Ústavu zdravotnických informací a statistiky ČR – Lázeňská péče 2007 - 2013

Údaje v tabulce udávají o průběhu počtu lázeňských hostů v České republice od roku 2007 až po dostupný rok 2013. V daných číslech jsou zahrnuti dospělí pacienti, dorost a také děti vyjma posledního sloupceku týkajícího se počtu cizinců v Karlovarském kraji. Tento sloupec hovoří sice pouze o počtu dospělých klientů, přesto je zcela zřetelné, že nejvíce zahraničních klientů navštěvuje právě lázně Západočeského lázeňského trojúhelníku.

Z následujících statistik během posledních minulých let vyplývá, že ať už byl celkový počet klientů v lázeňských léčebných zařízeních jakkoli vysoký, tak cizinci zastali vždy největší procentuální podíl, což může být jev, kterého může využít destinační management lázeňských měst. Zároveň ze statistických údajů vztažených ke Karlovarskému kraji vyplývá, že největší počet přijatých pacientů cizinců v lázeňských zařízeních za rok 2013, se léčilo právě v Karlovarském kraji s počtem 151 886 a to s velmi značným náskokem.



Obrázek 1. Lůžková kapacit v lázeňských zařízeních v ČR

Zdroj: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR – Lázeňská péče 2013, vlastní zpracování)

1.2.6 Profil klienta

Stejně jako v jiných odvětvích, tak v cestovním ruchu je stanovení profilu klienta nebo účastníka cestovního ruchu nedílnou součástí marketingových aktivit. Specifikace komu, jaké služby a jakou formou budou nabízeny, je důležité pro uspokojení obou stran – jak účastníka nebo klienta, tak toho, kdo službu nabízí. K tomu se vztahuje otázka, na jaký cílový tržní segment bude cílit marketingová kampaň a náležitosti s tím spojené. Společnost dodržuje firemní kulturu snaží se ve spolupráci s různými klienty určitým způsobem působit, aby byly obě strany spokojené a spolupráce byla zároveň efektivní. „Firmy často hledají všemocný vylepšovací program, jímž by si zlepšili svoji kvalitu, aby se odlišili od konkurence, a k tomu mohou v první řadě sloužit různé formy hodnotících programů pro klienty nebo výzkumná šetření spokojenosti klientely“ (Ellis & Mayer, 1994). Dokonce podle Martíneze Gonzáleze (2014) „v současné době turistické společnosti vydávají značné úsilí s cílem získat loajalitu klientů, aby dosáhli toho, že turisté se budou vracet a doporučovat turistickou destinaci. Existuje zde několik proměnných, které ovlivňují vytváření věrnosti, jako jsou například kvalita, hodnota, tržní orientace, důvěra, reputace a image“. Profilování klientů pomáhá lépe přizpůsobit

nejen nabízený servis, ale také jej finančně ocenit tak, aby bylo vůbec reálné, aby cílová skupina byla ochotna za něj zaplatit.

V této práci se bude jednat o profil typického lázeňského klienta, který přijíždí do lázní, aby využil zdejší služby lázeňské péče či wellness Profil, který je pro účely této práce zjišťován dotazníkovým šetřením, je specifikován nejen demografickými údaji jako pohlaví, věk, národnost a kraj, pokud se jedná o českou národnost klienta, tak také jaký typ lázeňské péče využívá, doba trvání pobytu, zda je pohybově aktivní a využívá nějaké sportovní nabídky či nikoliv a také spokojenost s ubytovacími, stravovacími službami a samozřejmě lázeňskými procedurami.

Profil lázeňského klienta je ovlivněn nejen indikačním seznamem daného místa, ale také strategií lázeňských společností a obce, jelikož je potřeba také zohlednit ekonomickou stránku. Město či obec, které je zajímavou destinací cestovního ruchu má zájem na tom, aby příliv platících hostů byl co největší. V tomto směru je dobré znát, kdo lázně navštěvuje a veškeré úsilí směřovat tímto směrem tak, aby obě strany byly spokojené.

1.3 Wellness

Wellness se dá označit v dnešní době za fenomén, jelikož wellness služby jsou důležitou součástí nabídky různých hotelů, relaxačních center a taktéž lázeňských center. Samotné slovo wellness má původ ve spojení dvou anglických slov *wellbeing* a *fitness*, což volně přeloženo znamená *být v pohodě a fit*. Na zdraví je dnes nahlíženo velmi komplexně, neboť i jak je v definici WHO, tak zdraví není jen nepřítomnost nemoci, nýbrž je to stav fyzické, sociální, psychické a spirituální pohody. Wellness se v rámci tohoto vymezení, orientuje na tělesnou krásu a zdatnost, pozitivní přístup k životu, zdravou výživu, osobní návyky a vnitřní rovnováhu. Wellness znamená být nejen zdravý, ale také se tak cítit.

V souvislosti s tím, jak si lidé začali uvědomovat účinky wellness jako životního stylu, stal se pojem *wellness* velmi působivým prodejním artiklem nebo také marketingovým produktem. Lze i říci, že řada jeho stoupenců je zklamaná, neboť se vytratila původní myšlenka a z wellness se stal pouhý business. Toto bylo důvodem, proč se do popředí dostává, dá se říci 'druhá vlna wellness' - selfness. „Světová wellness centra pečují o zákazníka, ale ten by podle ideálu selfness neměl být pouze

pasivně přijímajícím, ale také by se měl aktivně podílet na pozitivním směřování svého života“ (Poděbradský, 2008, 19).

Nabízené aktivity wellness se mohou odehrávat v odlišných prostředích, jejichž společným cílem je, aby se duch wellness v pravém slova smyslu prolínal všemi aktivitami ať už:

- Kolektivně (skupinové fitness aktivity, péče terapeuta o skupinu zákazníků);
- individuálně (péče o jednoho zákazníka);
- sebepéčí (péče o sebe sama);
- exogenní – péče o tělo;
- endogenní – kombinace metody pro dosažení psychické a emoční pohody (Poděbradský, 2008, 22).

Perry Edelman (2008, 24) vymezil ve svém článku tzv. *šest dimenzí wellness*.

- *Fyzické* - zahrnuje fyzické aktivity orientované na vytrvalost kardiovaskulárního systému, posilování svalů a flexibilitu.
- *Sociální* - klade důraz na vytváření zdravých sociálních kontaktů sdílením zájmů a účasti na společenských akcích.
- *Intelektuální* - vybízí lidi, aby šířili své vědomosti a dovednosti v mnoha kulturních činnostech.
- *Emocionální* - zahrnuje pocity, chování, vyjádření pocitů, kontrola stresu
- *Spirituální* - spočívá v hledání významu a smyslu pomocí meditací, modlení, rozjímání nad životem a smrtí.
- *Pracovní* - týká se úspěchu osobnosti, učení se novým věcem, životnost.
- *Ekologický* - soustředí se na ochranu a zlepšení osobního prostředí a snahy o trvale udržitelný rozvoj.

Cathala (2007) uvádí také definici wellness, která se zdá být nejužitečnější, a sice že wellness je:

- Stav, při kterém se cítíme dobře, vyrovnaně, harmonicky.
- Cesta (postupy, metody), která nás k hledanému stavu vede.
- Filozofie, která vytyčuje cestu nebo záměr a dává smysl tomuto stavu.
- Označení struktury, zařízení či provozu, kde je realizován program s touto filozofií.

- Program, technika, metoda či procedura, které navozují tento stav, činnosti působící příjemně, zdravě a pozitivně na naši entitu, na jednotu těla, mysli, duše a energie.
- Prostor pohody, krásy, klidu a míru.

Podle Cathaly (2007) je tedy wellness cesta, postup či přístup, který lidé zaujmou sami k sobě a k okolí. Je to filosofie, pro kterou se lze svobodně rozhodnout. Jedná se o komplexní pojem, jenž zahrnuje všechny oblasti života, které je potřeba přehodnotit. Tento přístup se označuje jako holistický (z řeckého slova holos – vše) – pohled na kvalitu stravování, vztahu k přírodě, zvykům a stereotypům, vůči lidem samotným a komunikaci s druhými lidmi.

S tím může souviset, že Smith a Puczkó (2009, 327) „definují totiž wellness jako životní styl založený na zdravém žití, ať již fyzické či psychické. Důležitými elementy wellness jsou vhodné potraviny, relaxace, sebeuvědomění, fitness a spirituální aktivity. Proto je zajímavé být ne úplně běžně v českých podmínkách uvést Holistic tourism, který uvádí Smith a Puczkó. Definují jej jako tourism, který poskytuje návštěvníkovi širokou škálu aktivit nebo procedur, které jsou cíleny na rovnováhu těla, mysli, ducha. Takové zařízení se dá pojmenovat jako centrum, které ubytovává své hosty za účelem naučení se či zlepšení tzv. body-mind-spirit aktivit (jóga, pilates). Wellness prvky jsou zde na úrovni fyzické, mentální a spirituální (interakce, socializace, self-expression, relaxace)“.

V roce 2007 byla dokonce založena Česká asociace wellness (ČAW) sloužící pro podporu a rozvoj oboru wellness. Jejich snahou je, aby slovo wellness bylo používáno pouze v souvislostech s činnostmi, které splňují podstatu a obsah tohoto slova.

Koncul (2012) ve svém článku uvádí, že „wellness aktivity a rostoucí popularitou aktivit týkajících se zdraví se jako symbol budoucích trendů v povědomí lidí po celém světě, se velmi rychle stávají součástí jejich životů. Mnoho lidí přišlo na to, že pro spokojenější a delší život, je důležité výrazné množství svého volného času věnovat především aktivitám v oblasti zdraví, sportu a jiných wellness aktivit“.

Proto asi dnes už mnoho lidí nepřekvapí, že ačkoli je wellness životní styl atraktivní pro všechny věkové skupiny, nejvíce je vyhledáván osobami středního a staršího věku. Vzhledem ke stárnutí populace je tento rostoucí podíl starších osob příležitostí pro podnikatele v této oblasti velkou šancí. Existují totiž určité obavy, že demografické stárnutí může být pro cestovní ruch hrozbou, avšak nikoli pro wellness

cestovní ruch. Tam je naopak spíše příležitostí (Poděbradský, 2008). A uvádí tak i Kotíková (2013), že senioři jsou potencionálními zákazníky v nejrůznějších oblastech nabídky a prodeje služeb v cestovním ruchu a vůbec. Je to způsobeno jak demografickým vývojem, který způsobuje, že populace „stárne“, jak už bylo výše uvedeno, tak také tím, že se mění životní styl seniorů. Senioři jsou dnes vnímáni jako aktivní lidé.

1.3.1 Wellness v lázeňství

Wellness v lázeňství nebo také lázeňský wellness, se vyvinul v místech, kde je poskytována tradiční lázeňská péče. Od 90. let lze pozorovat pokles počtu tradičních lázeňských pobytů hrazených pojišťovny, které jsou méně ochotni tyto pobyty hradit a taktéž jsou klienti méně ochotni věnovat lázeňskému pobytu čas. Nabídkou wellness pobytů se tak snížilo vzniklé riziko. Tyto pobyty jsou tedy kratší než lázeňské a hrazeny jsou ze soukromých zdrojů (samoplátci). Z toho důvodu jsou tito klienti často náročnější na nabídku a kvalitu služeb a to nejen na léčebné procedury, ale na samotné ubytování a stravování (Poděbradský, 2008).

V takovém lázeňském městě se kromě tradičních lázeňských domů nachází také velké množství hotelů, které ubytovávají příchozí návštěvníky. V této souvislosti se dá označit připojení wellness k hotelovým službám jako *hotelový wellness*. Dost často se jedná o vysoce specializované wellness hotely, kde hraje velkou roli nejen existence wellness centra, ale také celková atmosféra zařízení. Zařízení takového centra je vybaveno především sportovním centrem, relaxačním centrem, kosmetickým salónem apod. (Poděbradský, 2008).

1.3.2 Lázeňská léčba a zdravotní wellness

Charakteristickým znakem lázeňské léčby je často používání tzv. místních přírodních zdrojů jako například rašelina, termální voda, solanka, Kneipp nebo regionální klima, které může mít pozitivní vliv na zdraví a kondici jedince v rámci lázeňského pobytu.

Paralelně s lázeňskou léčbou existuje mnoho medicínských wellness nabídek někdy také označovány (v Německu) jako 'Medical Wellness'. Přesnou hranici mezi lázeňskou léčbou a medicínskou wellness nabídkou lze stěží určit. Často bývá medical

wellness chápán jako lázeňská léčba. Dochází také k tomu, že se užívají mezinárodně obdobné výrazy pro 'lázeňskou léčbu' či 'medicínskou wellness', přičemž se předpisy a standardy v Evropě podstatně liší. Odlišné požadavky na kvalitu v jednotlivých zemích se také odrážejí na cenách a ztěžují srovnání bohužel v neprospěch klientů. „Nabídky preventivní, lázeňské léčby a zdravotní wellness, které jsou vyznamenány Kvalitou pečeti EuropeSpa med, mají medicínskou souvislost a jejich kvalita byla podrobena přísným kritériím EuropeSpa“ (<http://europespa.cz/lazenska-lecba-a-wellness/lazenska-lecba-zdravotni-wellness.html>).

Pojem zdravotní wellness lze označit jako „prevence nemocí“, neboť spočívá ve vytvoření zvyků správné životosprávy a zdravotní terapie, které zlepšují celkový pocit - „prodlužují život“. Takové zdravotní wellness programy obnáší vyplnění krátkého dotazníku, konzultaci s osobním lékařem s cílem získat ucelený obraz o klientově zdravotním stavu. Zdravotní wellness diagnóza se skládá:

1. Dotazník o životosprávě
2. Analýzu živé krevní buňky
3. Arteriografické vyšetření
4. Vyšetření funkce dýchání
5. Vyšetření hladiny cholesterolu, cukru a tuků v krvi
6. Určení zdravotního stavu a kontrolní vyšetření, měření krevního tlaku, vyšetření páteře a kloubů.

Následně lékař po určení diagnózy sestaví program na míru klienta dle jeho cílů a požadavků. Takové preventivní programy/zdravotní wellness v sobě skrývají:

- Snižování tělesné váhy
- Detoxikaci
- Odbourávání stresu
- Energetizaci (<http://www.danubiushotels.cz/zdravi-a-wellness/zdravotni-wellness>).

1.3.3 Certifikát EuropeSpa wellness

EuropeSpa wellness je mezinárodní lázeňský certifikát pro léčebné lázně a wellness hotely. Kritéria pro jeho udělení se soustřeďují na bezpečnost, hygienické podmínky a infrastrukturu terapií pro EuropeSpa med týkající se léčebných lázní

a bezpečnost, hygienu a wellness infrastrukturu včetně kvality služeb pro EuropeSpa wellness u wellness hotelů, hotelových lázní, termálních lázní nebo denních lázní.

Certifikát zprostředkovává dobrým lázeňským zařízením v oblasti zdraví i wellness pozornost turistů, cestovních kanceláří a zdravotním pojišťovněm na mezinárodní úrovni po celé Evropě prostřednictvím EuropeSpa adresáře uvedeným na webových stránkách, který obsahuje seznam všech EuropeSpa med a EuropeSpa wellness certifikovaných lázní (<http://www.espa-ehv.eu/EuropeSpaCertification/>). V České republice se mohou pyšnit tímto certifikátem například Lázně Jáchymov, Františkovy Lázně, Priessnitzovy lázně Jeseník, Konstantinovy Lázně, Mariánské Lázně atd.... (<http://www.e-lazne.eu/certifikovane-hotely-a-lazne>).

2 Cíle práce

Hlavním cílem diplomové práce je na základě dat získaných z primárního kvantitativního výzkumu definovat profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje. Vybranými lázněmi jsou: Františkovy Lázně a Mariánské Lázně.

2.1 Dílčí úkoly

Stanovila jsem si několik dílčích úkolů, které vedou k dosažení hlavního cíle této diplomové práce:

1. Shromáždit teoretické podklady vztahující se k tématu diplomové práce a provést analýzu a syntézu sekundárních dat.
2. Vytvořit dotazník.
3. Realizovat pilotní výzkum.
4. Realizovat kvantitativní výzkum.
5. Provést situační analýzu lázní.
6. Vyhodnotit získaná data a vytvořit profil lázeňského klienta.

3 Metodika

Ke zpracování diplomové práce byla použita metoda primární analýzy a metoda sekundární analýzy dat

3.1 Sekundární analýza

Metoda sekundární analýzy byla použita pro získání dostupných dat a informací především z odborné literatury, statistických údajů Ústavu zdravotnických informací a statistiky ČR a také články z elektronických databází ProQuest a SCOPUS, kde kritériem výběru bylo zaměření článku vztahující se k tématu a to dle zadání klíčových slov wellness, spa klient, balneo, spa.

3.2 Primární analýza

V diplomové práci byla použita metoda osobního dotazování. Odpovědi byly zaznamenávány do předem připraveného dotazníku (Příloha 1). Tato metoda může časově náročnější vzhledem k ochotě respondentů a celkovému počtu respondentů. Mimo jiné vyvolává dotazování lidí na ulici domněnku, že se jedná o pouličního prodejce. Naopak ale může tazatel zodpovědět nejasnosti při vyplňování dotazníku a mít kontrolu nad kompletním vyplněním dotazníku.

3.2.1 Dotazník

Výzkumné šetření v této diplomové práci bylo založeno na použití dotazníku, který byl vytvořen mnou pro potřeby výzkumu. Inspirací mi byla diplomová práce R. Lazeckého (2014)

První verze dotazníku byla podrobena pilotáži. Dotazník byl záměrně rozdán deseti zkušebními respondentům a zástupcům odlišných věkových skupin od 20 let do 70 let, abych měla názory více věkových kategorií, se kterými se mohu setkat v rámci výzkumu. Na základě komentářů a dotazů těchto respondentů bylo upraveno následující:

- Posloupnost otázek,
- vysvětlivky k jednotlivým typům lázeňské péče – způsob hrazení péče,
- věkové intervaly – snížen počet z pěti na čtyři a rozšířeno věkové rozpětí.

Dotazník byl vytvořen ve třech jazykových mutacích - v českém jazyce, německém jazyce a ruském jazyce. Úvodní část dotazníku žádá respondenty o anonymní vyplnění dotazníku, jeho účel a způsob, jak označit správnou variantu. Obsahuje celkem dvanáct otázek, z nichž první část jsou otázky demografické, další se týkají typu péče a pobytu využití sportovní nabídky. Také jsou zde otázky spokojenosti se službami, které doplňují otázky pro vytvoření profilu typického klienta.

Dotazníkové šetření probíhalo od srpna do konce října 2014 v Mariánských Lázních a Františkových Lázních. Sběr dat byl proveden osobním dotazováním a jednalo se o záměrný výběr. Cíleně byla vyhledávána frekventovaná místa, kde se lázeňští klienti prochází tj. promenády, parky, kolonády. K sestavení profilu jsem si stanovila mít alespoň 200 vyhodnocených dotazníků, tj. 100 z každých lázní, a proto jsem navýšila počet oslovených respondentů celkem na 260 tj. 130 v každých lázních. Po oslovení respondenta a vysvětlení, že se jedná o vyplnění dotazníku pro účely diplomové práce, respondenti vyplnili dotazník sami. V případě nejasností byli srozuměni, co je danou otázkou myšleno. Jak ve Františkových, tak v Mariánských Lázních jsem oslovila i ty respondenty, kteří zde byli na pouhé návštěvě města nebo to byli místní obyvatelé a také ti, kteří odmítli dotazník vyplnit, a proto tito respondenti nemohli být započítáni do výzkumu (Tabulka 2).

Tabulka 2. Sběr dat v jednotlivých lázních

	ML	FL	Celkem
Počet oslovených	130	130	260
Odmítlo odpovědět	15	11	26
Nevhodní respondenti (návštěvník/obyvatel)	13	14	27
Σ vyplněných dotazníků	102	105	207
Úspěšnost	78,5%	80,8%	79,6%

3.2.2 Zpracování dat

Získaná dat dotazníkového šetření jsem zpracovala pomocí programu Microsoft Excel 2007 do tabulek a grafů. Pro snadnější pochopení a kompletní přehled jsem provedla jejich popis a doplnila komentářem.

Lázeňství je odvětvím, které má v Karlovarském kraji významné zastoupení především ve městech Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Františkovy Lázně a Jáchymov. Dalším důležitým ekonomickým odvětvím je těžba hnědého uhlí na Sokolovsku (Sokolovská pánev) a kaolinu (Karlovarsko), s čímž souvisí keramický průmysl, který má bohatou tradici a využívá právě naleziště již zmíněného kvalitního kaolínu. V kraji také významné stáčírny minerálních vod například Mattoni (Lázně Kyselka u Karlových Varů), Excelsior (Mariánské Lázně) nebo Aqua Maria též v Mariánských Lázních (http://cs.wikipedia.org/wiki/Karlovarsk%C3%BD_kraj). Dále má nezanedbatelné postavení má v tomto kraji kromě výroby porcelánu, také tradiční odvětví jako je výroba skla, hudebních nástrojů a textilu (http://www.kvv-karlovyvary.army.cz/htm/0_4.html).

Podnebí je v tomto kraji vzhledem k poloze ve středu Evropy značně proměnlivé. Střídají se zde oceánské a kontinentální vlivy. Kvůli charakteru a výšce hor lze oblast Karlovarského kraje označit jako chladnou oblast (http://www.kvv-karlovyvary.army.cz/htm/0_4.html).

4.1.1 Lázeňství v Karlovarském kraji

Oblast západočeského trojúhelníku je oblastí bohatou na přírodní léčivé zdroje. Rozprostírá se převážně na území Karlovarského kraje. Kromě Karlových Varů, Mariánských Lázní a Františkových Lázní se zde nachází také lázně Jáchymov a Lázně Kynžvart.

Za nejznámější lázeňské město s mezinárodním významem jsou pro velké množství zahraniční klientely považovány Karlovy Vary (dále KV). V dnešní době se KV orientují na uspokojování potřeb zákazníků usilujících o zdravý životní styl a připravují pro ně pestrou nabídku wellness programů. Programy se přibližují lázeňské péči, avšak nepředepisuje je lékař. Klienti mohou vybírat jak z týdenních, tak víkendových pobytů a s různými zaměřenými.

Specifickými lázněmi ve způsobu léčení jsou lázně Jáchymov. Lázně Jáchymov nabízí unikátní léčbu pohybového aparátu a to pomocí radonové vody. Léčba pomáhá při onemocnění kloubů, kožních onemocněních, vylepšuje stavy u pacientů s diabetem atd. Indikační seznam lázeňské péče v Lázních Jáchymov a.s. je orientován na dospělé pacienty (<http://www.laznejachymov.cz/o-laznich/co-lecime/>).

Lázně Kynžvart nedaleko Mariánských Lázní jsou přírodní léčebné lázně významné pro léčbu netuberkulózní onemocnění cest dýchacích a nemocí kožních, a to především díky svým výjimečným klimatickým podmínkám. Zároveň jsou odborníky na léčení nemoci močového ústrojí a ledvin a jsou jedinými lázněmi, které pro tyto indikace přijímají dětské pacienty. Léčba zde v Lázních Kynžvart je postavena na dlouhodobě ověřených pozitivních vlivech zdejších klimatických podmínek v kombinaci minerálních vod, peloidů atd. Právě ty specifické klimatické podmínky hrají důležitou složku léčby dětí – pobyt venku, jízda na horských kolech, sportovní hry, procházky v lese – dojde k „přeladění“ organismu dítěte a posílení tak jeho imunitního systému (<http://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/o-lecbe/pro-koho-je-lecba-urcena/>).

Dále jsou součástí trojúhelníku Mariánské Lázně. Jejich historie sahá do počátku 19. století, kdy byly lázně založeny. Taktéž jako KV, se mohou Mariánské Lázně těšit z návštěv historicky významných hostů. Světové války byly pro město osudné a po jejich skončení, zde fungoval lazaret a funkce byla tedy léčebná. V roce 1952 byl zde založen Výzkumný ústav balneologický, díky kterému se lázeňská péče opírala o moderní vědecké a lékařské poznatky.

Františkovy Lázně byly založeny 1793 a až v roce 1865 byly Františkem Josefem I. povýšeny na město. Lázně si vedly velmi dobře až do období světových válek, které přinesly také velký propad. Období socialismu přineslo nedostatek prostředků pro inovace (Poděbradský, 2008).

4.2 Léčebné lázně Mariánské Lázně a.s.

Léčebné lázně Mariánské Lázně a.s. jsou třetí největší společností, která poskytuje lázeňskou péči a hotelové služby v České republice. Společnost je součástí jedné z „největších hotelových společností v Maďarsku Danubius Hotels Group, která vlastní 56 hotelů v Maďarsku, Velké Británii, České republice, Slovensku a Rumunsku. Danubius Hotels Group byla ustavena bývalým Ministerstvem zahraničního obchodu za účelem vytvoření a vyvinutí lázeňského turismu v Maďarsku. První expansi spustil Danubius Hotels Group na podzim 1999, kdy zakoupil Hotel Villa Butterfly v Mariánských Lázních. O rok později koupila 65 % majetkového práva společnosti Léčebné Lázně a.s. (Mariánské Lázně, Česká republika)“ (http://en.wikipedia.org/wiki/Danubius_Hotels_Group).

Léčebné lázně Mariánské Lázně a.s. vlastní certifikát lázní s dlouholetou tradicí a erudicí profesionálního lékařského týmu. Taktéž má společnost uzavřené smlouvy jak s českými pojišťovny, tak německými. V Mariánských Lázních provozuje společnost tří*, 4* a 5* hotely s celkovou kapacitou 862 pokojů a 1537 lůžek (<http://www.medispa.cz/cz/clenove-sdruzeni/lecebne-lazne-marianske-lazne/detail>).

V roce 2010 získala společnost Léčebné lázně Mariánské Lázně a.s. ocenění – Nejlepší lázeňská společnost České republiky. Společnost nabízí komfortní ubytování v následujících hotelech:

- Nové Lázně
- Centrální Lázně
- Maria Spa Courtyard
- Hvězda
- Imperial
- Grandhotel Pacifik
- Butterfly
- Vltava
- Svoboda
- Labe

Jednotlivé hotely společnosti jsou navzájem propojené a nabízí pestrou nabídku služeb jako kulturní programy, animační programy v hotelech apod. (<http://marianske-lazne.danubiushotels.cz/>). Navíc Hotel Nové Lázně společnosti Danubius Hotels Group je zdejší provozovatelem Nordic Walkingu spolu s cestovní agenturou Cup Vital s.r.o. (<http://www.marianskelazne.cz/volny-cas-vylety-a-sport/turistika-parky-a-sportovni-moznosti/letni-sporty/nordic-walking>).

Další společností, která poskytuje své služby v Mariánských Lázních, je společnost ROYAL SPA. Tato společnost je privátním řetězcem lázeňských a wellness hotelů, jež působí na území České republiky již devatenáct let. Celkem má ROYAL SPA 4 lázeňské komplexy a 1 wellness hotel v těchto lázeňských městech v ČR – Mariánské Lázně, Luhačovice, Velké Losiny a Ostrožská Nová Ves. Lázeňský hotel ROYAL v Mariánských Lázních získal v roce 2006 certifikát kvality EUROPESPAmed a mimo to také získal certifikát jakosti ISO 9001. Kontrolní audit dodržování pravidel se koná každoročně (<http://www.royalspa.cz/predstaveni-spolecnosti>).

V neposlední řadě se nachází v Mariánských Lázních také několik hotelů společnosti OREA HOTELS s. r. o., která je největším českým hotelovým řetězcem a v současné době tvoří v České republice 16 hotelů v atraktivních lokalitách. Kromě přípravy kongresů a konferencí, dokáže společnost poskytnout širokou škálu služeb i v oblasti lázeňských a wellness pobytů. V Mariánských Lázních patří pod OREA HOTELS tyto hotely: Spa Hotel Monty Mariánské Lázně (4*), Spa Hotel Palace Zvon Mariánské Lázně (4*), Spa Hotel Bohemia Mariánské Lázně (4*) a Hotel Anglický Dvůr Mariánské Lázně (4*) (<http://www.orea.cz/cz/predstaveni-orea-hotels>).

4.2.1 Indikace a léčení

Indikací pro léčbu v lázních tohoto kraje je relativně hodně, a to především pro velmi odlišné chemické složení tamějších pramenů. V Mariánských Lázních se mohou léčit dospělí pacienti pro mnoho diagnostikovaných onemocnění. Těmito indikacemi jsou:

- Nemoci pohybového ústrojí (vertebrogení algický syndrom, degenerativní onemocnění kloubního aparátu atd.).
- Nemoci ledvin a močových cest (chronické záněty, stavy po operacích, onemocnění prosty atd.).
- Nemoci dýchacího ústrojí (chronické záněty, průduškové astma atd.).
- Metabolická onemocnění (obesita, diabetes mellitus, hyperlipoproteinemie atd.).
- Gynekologická onemocnění včetně léčby neplodnosti.
- Onkologická onemocnění (rehabilitace pacientů po ukončené onkologické léčbě)
- Vedlejší diagnózy (např. hypertenze, ischemická choroba srdeční, ischemická choroba dolních končetin a poruchy potence).

(<http://www.marianskelazne.cz/wellness-a-lazenstvi/indikace-a-lazenske-procedury>)

Lázeňských procedur využívaných pro léčbu pacientů s danou indikací je nabízeno v Mariánských Lázních hned několik. Mnohé jsou právě s využitím oněch přírodních zdrojů tedy pramenů, rašeliny atd. Zde několik příkladů procedur, které se v ML dají absolvovat:

- Plynová injekce přírodního CO₂
- Rašelinové zábaly
- Pití pramenů

- Hydroterapie (podvodní masáže, koupele, skotské stříky)

Kromě typických lázeňských procedur mohou lázeňští klienti využít také nabídku wellness procedur jako například:

- Masáž suchým kartáčkem (nebývá standardně v nabídce ostatních lázní)
- Tibetská masáž
- Relaxační masáž hlavy a obličeje
- Shiatzu masáž
- Masáž horkými kameny
- Regenerační aroma masáž (<http://www.e-lazne.eu/marianske-lazne/lazenske-procedury.html>)

Společnost Léčebné lázně Mariánské Lázně se specializuje ve spolupráci s odborníky také na dětské ozdravné programy pro děti od 4 let v doprovodu svých rodičů. Název tohoto projektu je Marienbad Hippo Club, jehož symbolem je maskot hrošíka, který ztraktivňuje pobyt dětí během léčebných procedur, jako jsou pitné kúry, cvičení v bazénu, pobyt v solné jeskyni, dietní stravování. Léčit se zde mohou nemoci pohybového aparátu, ledvin, močových cest a dýchacích cest (<http://marianske-lazne.danubiushotels.cz/destinace/marianske-lazne/leceni/leceni-deti>).

4.3 Lázně Františkovy Lázně a.s.

Akciová společnost Františkovy Lázně se představuje jako největší soukromá lázeňská společnost v České republice. Nabízí celkem 1 500 lůžek v osmi nově zrekonstruovaných domech kategorie tří a čtyř hvězd. Společnost nabízí nejen tradiční lázeňské pobyty, ale také wellness. Hotely, ve kterých je možno se ubytovat v rámci této společnosti jsou: Imperial (4*), Tři lilie (4*), Pawlik (4*), Savoy (4*), Metropol (3*), Belvedere (3*), Dr. Adler (3*), Goethe (3*). Většina těchto hotelů je umístěna v centru města v těsné blízkosti parků s kolonádami, prameny a lázeňskými promenádami (<http://www.franzensbad.cz/cs/o-spolecnosti>).

Lázně Františkovy Lázně a.s. jsou společností s více než dvoustetletou tradicí v oblasti poskytování léčebné péče. Obdobně jako Mariánské Lázně, využívá zdejší

lázeňství místní přírodní zdroje jako sirnoželezité slatiny, přírodní minerální vody a zřidelní plyn (<http://www.lecebne-lazne.cz/cs/prehled-lazni/frantiskovy-lazne>).

4.3.1 Indikace a léčení

Veškerá lázeňská kúra zde probíhá ve specializovaných balneoprovozech lázeňských hotelů přímo v historickém lázeňském centru Františkových Lázní. Indikační seznam je poměrně rozsáhlý. Mohou sem přijet pacienti s těmito onemocněními:

- Pohybový aparát (revmatická polyartritida, osteoporóza, onemocnění pojiva).
- Gynekologická onemocnění (sterilita a infertilita, zánětlivá onemocnění vnitřních rodidel, funkční poruchy).
- Srdce a cévy (obezita, diabetes mellitus, onemocnění tepen, stavy po trombózách).
- Onkologická onemocnění (péče po nádoru vnitřních rodidel, prsu).
- Trávicí ústrojí (chronická onemocnění žaludku, střev atd.).
- Nervové nemoci (polyneuropatie s patrickými projevy).
- Kožní nemoci (atopický ekzém, chronické ekzémy).
- Diabetes Mellitus s komplikacemi (očními, oběhovými, neurologickými a ledvinovými).
- Diabetes Mellitus s těžko ovlivnitelnou obezitou.

Zajímavostí je nabízený Edukačně – preventivní program, který reflektuje současné trendy – sedavé zaměstnání, civilizační choroby, dlouhodobý stres nebo naopak těžká manuální práce. Náplní tohoto programu je preventivní léčba hypertenze, aterosklerózy, jež mohou vést dále k infarktu myokardu či iktu. Pacienti jsou vedeni k tomu, při jaké tepové frekvenci trénovat, která pohybová aktivita je pro posílení srdce vhodná, jak se správně stravovat a relaxovat. Dle potřeby je zde možnost podstoupit zátěžové EKG či echokardiografické vyšetření srdce (<http://www.franzensbad.cz/cs/indikace-a-leceni>).

4.3.2 Lázeňské procedury

Léčebné procedury se odvíjí od stanovení indikace u daného pacienta. Rozděleny jsou na hlavní procedury a vedlejší procedury. Například u indikace onemocnění pohybového aparátu jsou hlavními procedurami:

- Skupinový léčebný tělocvik – vertebro/cvičení dle SM systému (stabilizace/mobilizace).
- Individuální léčebný tělocvik/ fyzioterapie.
- Slatinný zábal, slatinná koupel, parafinový zábal.
- Magnetoterapie, ultrazvuk atd.
- Plynové injekce.
- Klasická/ reflexní masáž.
- Uhlíčitá, perličková koupel nebo celková vířivá koupel či podvodní masáž.

Mezi vedlejší doplňkové procedury pak patří:

- Léčebný tělocvik v bazénu.
- Trénink na bicyklu.
- Biostimul.
- Šlapací bazénky.
- Perličková a vířivá koupel (<http://www.franzensbad.cz/cs/indikace-a-leceni>).

4.3.3 Vojenská lázeňská léčebna Františkovy Lázně

Druhým poskytovatelem lázeňské péče ve Františkových Lázních je vedle akciové společnosti i společnost (Volareza), která patří do vlastnictví Ministerstva obrany tj. státu. Společnost Volareza nabízí mimo jiné také Vojenskou lázeňskou léčebnu Teplice (dále VLL), VLL Jeseník, VLL Karlovy Vary nebo také Vojenskou zotavovnu (dále VZ) jako VZ Bedřichov, VZ Měřín, VZ Ovčárna pod Pradědem.

Ve Františkových Lázních se jedná o Lázeňský dům Kyjev, který je vojenským lázeňským a rekreačním zařízením kategorie tří hvězdiček. Byl zřízen Rozkazem ministra obrany č. 44/1991 v roce 1992. Hlavní činností této léčebny je poskytování a zabezpečení právě preventivní rehabilitace a to lázeňskou, léčebnou, zdravotní a rekreační péčí, kterou poskytuje nejen státním zaměstnancům (vojáci...), ale také pacientům na KPL, PLP, platící tuzemci a také cizinci (Fiala, 2005).

Dům se nachází se v centru města blízko kolonády. Dům je zařízen a vybaven moderními technologiemi a je vhodný nejen pro dlouhodobé lázeňské pobyty, ale také pro kratší pobyty typu wellness, jež jsou zde založeny na způsobu některých léčebných programů. Nabízeny jsou zde i odborné konzultace s nutriční terapeutkou. Celková kapacita zařízení je 121 lůžek v celkem 83 pohodlně vybavených pokojích (<http://www.volareza.cz/index.php?s=cs-FL>).

5 Výsledky šetření

V této kapitole jsou uvedeny výsledky primárního výzkumu. Data z Františkových Lázní a Mariánských Lázní jsou vyhodnocena společně, aby se dosáhlo specifikace celkového profilu lázeňského klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje. Vzorek respondentů tvořilo 207 lidí. Ke každé otázce je zpracována tabulka nebo graf, který zobrazuje konkrétní zjištění.

5.1 Pohlaví

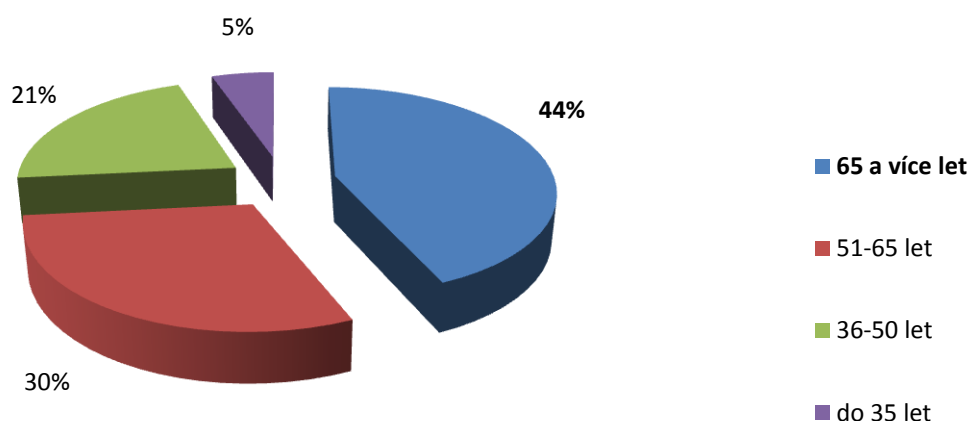
Z tabulky je patrné, že naprostou většinu respondentů výzkumného vzorku tvořilo 68,6 % žen.

Tabulka 3. Pohlaví respondentů

Pohlaví	Absolutní četnost	Relativní četnost
Muž	65	31,4 %
Žena	142	68,6 %
Celkový součet	207	100,0 %

5.2 Věková kategorie

Naprostá většina respondentů tvořilo věkovou kategorii **65 a více let**, z čehož lze usoudit, že lázeňskou péči si dopřávají nejvíce lidé senioři. Dále tvoří velkou část respondenti v rozmezí **51 - 65 let**. Poslední dvě skupiny jsou respondenti **36 - 50 let** a **do 35 let**. Je velmi pravděpodobné, že vzhledem k věku těchto pacientů a gynekologických indikací (infertilita/sterilita atd...) jak v Mariánských Lázních, tak především Františkových Lázních, že tuto skupinu tvořili především ženy, které se snaží otěhotnět nebo trpí různými gynekologickými onemocněními.



Obrázek 3. Věková kategorie

5.3 Národnost

Největší zastoupení lázeňských pacientů v našem vzorku tvořilo **44,9 % respondentů německé národnosti**. Druhou nejčastější národnost tvořilo **33,3 % Čechů**. Lze se domnívat, že především díky lokalitě Františkových Lázní, kde se nevyskytuje prozatím příliš hostů ruské národnosti, jako tomu je v proslulých Karlových Varech, a také samozřejmě možnosti léčebného pobytu hrazeného zdravotní pojišťovnou, vyšlo procentuální zastoupení vyšší než u národnosti Ruské. Výskyt cizinců v lázních Karlovarského kraje není žádným překvapením vzhledem k několikaletým statistickým údajům Ústavu zdravotnických informací a statistiky České republiky. Národnost pod pojmem *Jiná*, jež tvoří 1,9 % dotazovaných, byli Židé.

Tabulka 4. Národnost

Národnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Německá	93	44,9 %
Česká	69	33,3 %
Ruská	41	19,8 %
Jiná	4	1,9 %
Celkový součet	207	100,0 %

5.4 Trvalé bydliště

Výběr z krajů České republiky vyplňovali pouze respondenti české národnosti. Z grafu je patrné, že z dotázaných lidí převažovali **cizinci a tvoří celkem 67,6 %**. Zbývajících 32,4 % respondentů pak uvedlo své trvalé bydliště v následujících krajích (Tabulka 5). Chybí zde respondenti ze zbývajících krajů jako Královéhradecký, Jihočeský, Jihomoravský, Olomoucký a Moravskoslezský, kde zřejmě využívají klienti četnosti lázní v dané části republiky.

Tabulka 5. Trvalé bydliště

Národní příslušnost	Absolutní četnost	Relativní četnost
Cizinec	140	67,6 %
Hlavní město Praha	22	10,6 %
Středočeský	16	7,7 %
Karlovarský	10	4,8 %
Plzeňský	7	3,3 %
Ústecký	6	2,9 %
Zlínský	3	1,4 %
Liberecký	1	0,4 %
Kraj Vysočina	1	0,4 %
Pardubický	1	0,4 %
Celkový součet	207	100,0%

Pacientům přes PLP a KLP péči na částečně či plné náklady zdravotní pojišťovny je místo léčení navrhnuo praktickým lékařem dle indikace, ale může se stát, že preferují jiné lázně a tak mohou navštívit i vzdálenější lázně než se dalo očekávat, například protože v daných lázních ještě nebyli. Vzhledem k nejčastějšímu věku vzorku respondentů tohoto výzkumu byla kategorie 65 a více let a 51 - 65 let a k faktu, že dnešní senioři jsou aktivní lidé a tvoří samostatnou a početnou kategorii účastníků cestovního ruchu, je pravděpodobné, že návštěvu lázní berou také jako příležitost cestovat a poznávat.

5.5 Typ lázeňské péče

Nejčastějším typem lázeňské péče se v tomto šetření ukázalo **samopláctví a to z 81,2 %**. Dále **8,7 % tvořili respondenti komplexní péče**, která je plně hrazená zdravotní pojišťovnou. **Příspěvkovou péči tvořilo 4,8 %** dotázaných respondentů. **Ambulantní péči využilo pouze 1 % dotázaných.**

V neposlední řadě tvořili **4,3 % respondenti rehabilitačně-rekondičního pobytu hrazeného zaměstnavatelem**. Jedná se o příslušníky české armády ubytované ve Vojenské lázeňské léčebně Kyjev. Na základě krátkého rozhovoru s příslušníkem armády, jsem se dozvěděla, že mezi vojáky je několik takových, kteří využívají této možnosti a jezdí každoročně alespoň na 14 dní sem do Františkových Lázní.

Naopak se v těchto lázních nevyskytovali samoplátci sportovního pobytu a pobytu pro rodiny s dětmi.

Tabulka 6. Typ lázeňské péče

Typ lázeňské péče	Absolutní četnost	Relativní četnost
Samoplátce	168	81,2 %
Komplexní péče	18	8,7 %
Příspěvková péče	10	4,8 %
Rehabilitačně rekondiční pobyt hrazen zaměstnavatelem	9	4,3 %
Ambulantní péče	2	1,0 %
Celkový součet	207	100,0 %

5.6 Wellness balíček

V rámci čísla 168 samoplátců (Tabulka 6) jsou uvedeni ti samoplátci i **Relaxačního/Wellness pobytu**, kteří znali název tzv. Wellness balíčku a kteří nikoli. Otázka měla informativní charakter a měla zjistit, kolik lidí má ponětí, co to balíček wellness služeb znamená a uvést toho, který si vybrali pro svůj pobyt.

Jak se ukázalo, tak z celkem 138 respondentů (Tabulka 7), kteří uvedli typ lázeňské péče *samoplátce Relaxační/Wellness program*, bylo 10, kteří uvedli název

balíčku - Senior Program, tedy že tito respondenti byli starší věkové kategorie. Zbýlých 128 respondentů název balíčku nevědlo.

Tabulka 7. Wellness balíček

Samoplátce Relaxační/Wellness	Absolutní četnost	Relativní četnost
	138	100,0 %
Ne	128	92,8 %
Ano	10	7,2 %
Celkový součet	138	100,0 %

5.7 Důvod pobytu

Nejčastějším důvodem pobytu bylo u **54,5 % respondentů relaxace a regenerace**. Na druhém místě bylo **doléčení a rehabilitace a tvořilo 35,2 %**. Četnost těchto důvodů není nijak překvapivá nejen vzhledem k nejčetnějším věkovým kategoriím respondentů (Obrázek 3), ale také pro podstatu samotného pobytu v lázních a trend současné doby, že lidé vyhledávají místa k relaxaci.

Na třetím místě uvedli respondenti německé národnosti a ve věku 65 a více let důvod pobytu **Jiné s celkem 9,1 %**, kde **respondenti odpověděli dovolená** a někteří především zahraniční respondenti uvedli dokonce *poznání města a památek*.

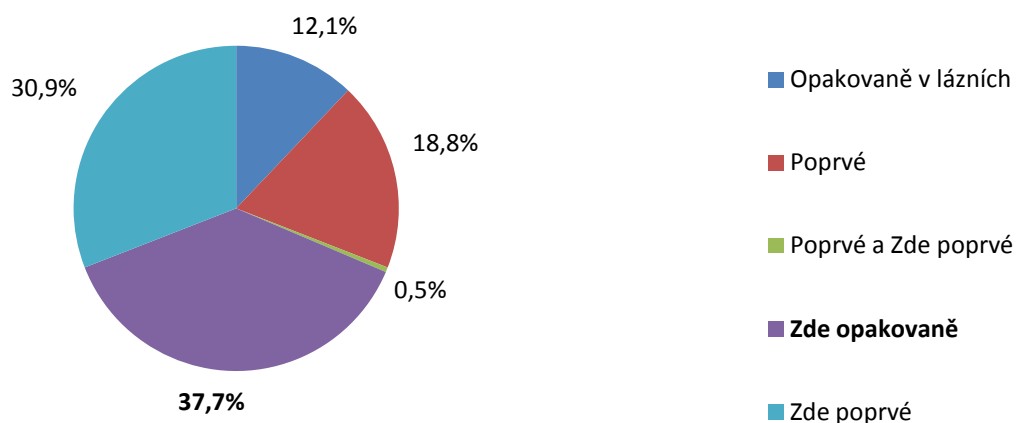
Poslední **0,9 % tvoří respondenti bez pobytu**, jedná se ambulantní péči, která v sobě nezahrnuje ubytování.

Tabulka 8. Důvod pobytu

Důvod pobytu	Absolutní četnost	Relativní četnost
Relaxace a regenerace	113	54,5 %
Doléčení a rehabilitace	73	35,2 %
Jiné	19	9,1 %
Bez pobytu	2	0,9 %
Celkový součet	207	100,0 %

5.8 Četnost pobytu v lázních

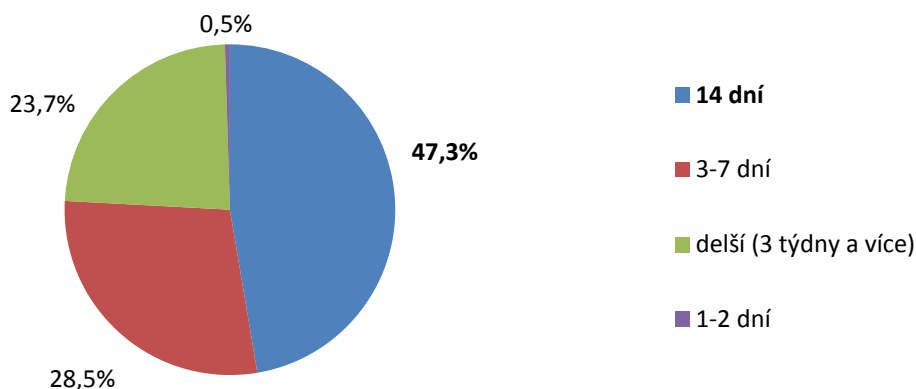
Největší část **37,7 % respondentů se vrací opakovaně do stejných lázní**. Dále zde bylo **30,9 % respondentů poprvé** (Obrázek 4). Dá se říci, že jsou s lázněmi a službami spokojeni a vezme-li se v úvahu nejčastější věková kategorie respondentů (Obrázek 3), lze usoudit, že lidé seniorského věku preferují osvědčené destinace. Zároveň **18,8 % respondentů navštívila lázně poprvé**. Taktéž 12,1 % dotázaných uvedlo, že jsou na pobytu v lázních opakovaně, tudíž navštěvují i jiná lázeňská místa. Nejméně pak bylo těch, kteří byli zároveň poprvé v lázních a taktéž poprvé ve Františkových Lázních či Mariánských Lázních.



Obrázek 4. Četnost pobytu v lázních

5.9 Délka pobytu

Délka pobytu byla u **47,3 % respondentů nejčastější 14 dní**, z čehož lze vyvodit, že tito lidé zde byli buď na lázeňském pobytu hrazeném příspěvkově zdravotní pojišťovnou, nebo také jako samoplátci a dopřáli si více dnů k odpočinku. Druhou nejčastější délkou bylo u **28,5 % respondentů 3 - 7 dní**.



Obrázek 5. Délka pobytu

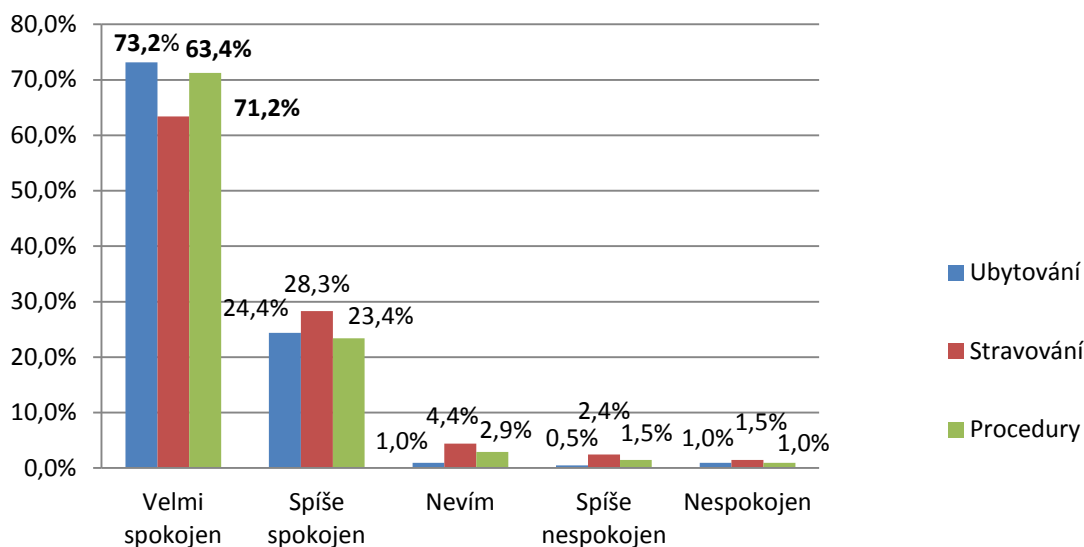
Dále **23,7 % respondentů bylo na pobytu delším než tři týdny**, mezi nimiž jsou jak samoplátci, tak také pacienti na pobytu komplexně hrazeném zdravotní pojišťovnou. Nejméně lidí – **0,5 % využilo 1-2 denní pobytu (víkendové)**.

Dá se říci, že pokud se lidé rozhodnou navštívit Františkovy Lázně či Mariánské Lázně, tak alespoň na 1 týden.

5.10 Spokojenost se službami

Jedná z otázek na to, jak jsou klienti lázní spokojeni se službami, a to se službami ubytovacími, stravovacími a procedurami. Tato otázka se netýkala celého vzorku respondentů, ale pouze 205 (z celkového počtu 207), protože dva respondenti měli ambulantní typ péče (Tabulka 6).

Z grafu vyplývá, že nejvíce respondentů bylo velmi spokojeno s ubytováním a procedurami. Strava vyšla oproti ubytování a procedurám o něco horší, což lze přičítat obecně k faktu, že jídlo se stává snadno předmětem stížností.

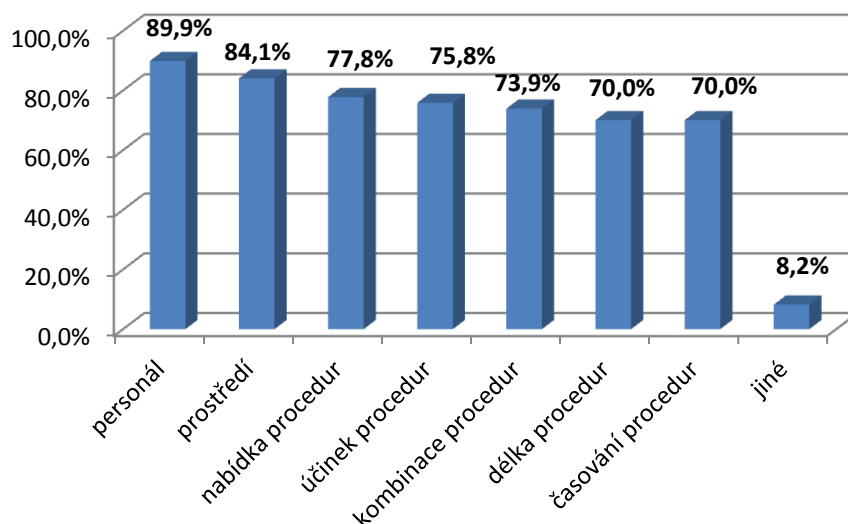


Obrázek 6. Spokojenost se službami v rámci ubytování

5.11 Hodnocení procedur

Tato otázka se týká hodnocení jednotlivých atributů vztahujících se k léčbě. Ukázalo se, že **89,9 % respondentům se líbil obsluhující personál**. Na druhém místě bylo **prostředí**, kde procedury probíhají, a **líbilo se 84,1 % respondentům**. Dále bylo **77,8 % respondentů spokojenou s nabídkou procedur**, což je určitě potěšující fakt pro dané lázně. Daleko méně byli respondenti spokojeni s časováním procedur a délkou procedur, čímž je myšleno trvání jednotlivé procedury.

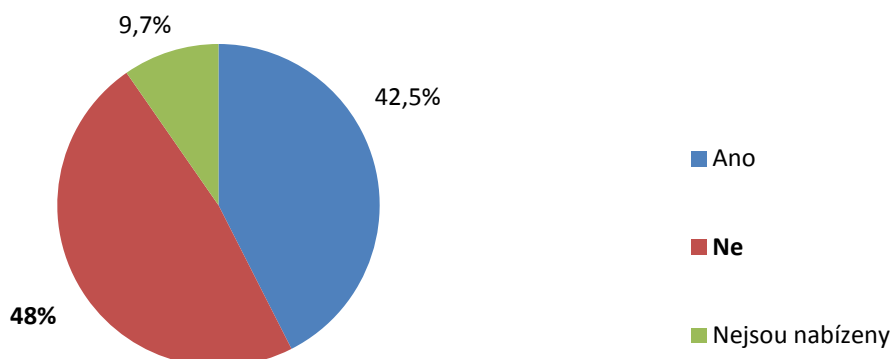
A **8,2 % respondentů uvedlo odpověď jiné**. Pod pojmem *jiné* uvedli odbornost obsluhujícího zdravotnického personálu. Dle těchto výsledků se dá říci, že vzorek respondentů byl převážně spokojen s úrovní lázeňské péče ve Františkových Lázních a Mariánských Lázních. Jak uvádí Obrázek 4, většina respondentů navštívila tyto vybrané lázně Karlovarského kraje opakovaně, a tak se lze říci, že opakovaný návrat na stejné místo spočívá také ve spokojenosti služeb, ať už si péči hradí sami či pojišťovna.



Obrázek 7. Co se líbilo na lázeňských procedurách

5.12 Využití sportovní nabídky v rámci pobytu

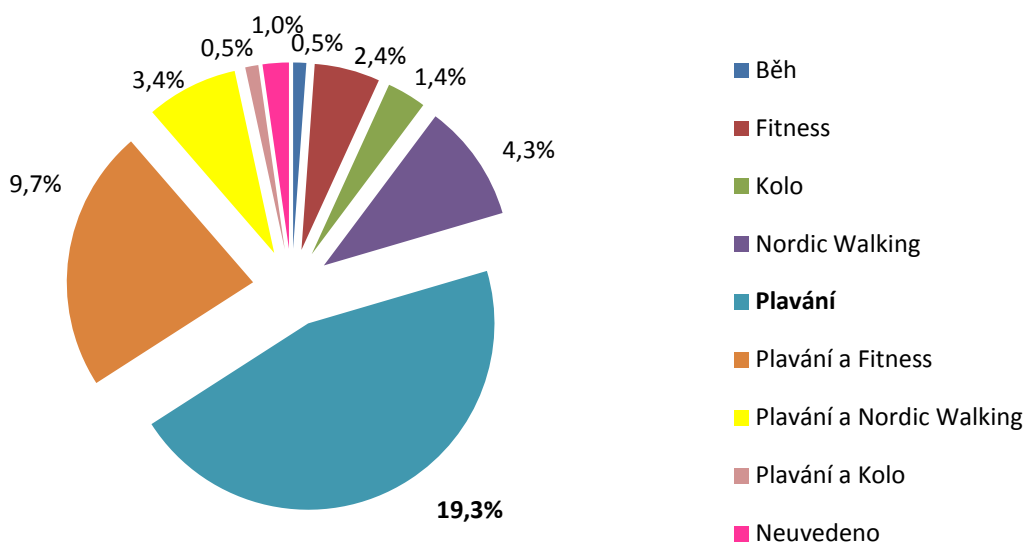
Ukázalo se, že **nejvíce respondentů a to 48 % nevyužívá** (Obrázek 8) nějaké sportovní nabídky na lázeňského pobytu. Ovšem výsledky nejsou zase o tolik rozdílné, protože **42,5 % respondentů naopak sportovní nabídky využívá**. Třetí část tvoří **9,7 % respondentů, jimž sportovní aktivity nejsou nabízeny**, a tedy žádnou neprovozují.



Obrázek 8. Využití sportovní nabídky

Na následujícím grafu (Obrázek 9) je znázorněno, jaké sportovní aktivity lidé nejčastěji využívají nebo provozují. Většina respondentů, tedy **19,3 % z nich uvedlo plavání**. Zde bych chtěla podotknout, že z velké většiny využívali tito lidé hotelový bazén, jak uvedli v dotaznících, ovšem není vyloučeno, že někteří respondenti navštívili Mariánskolázeňský městský bazén nebo známé Aquaforum ve Františkových Lázních. Záleží, jak to mají v rámci pobytu nastavené, například zda součástí balíčku služeb nejsou v ceně vstupy do Aquafora a tak podobně. Na druhém místě je **9,7 % respondentů, kteří se věnují jak plavání, tak fitness**. Chtěla bych zde podotknout, že vzhledem k velkému počtu zahraničních respondentů, mají na mysli pod pojmem fitness *Fitnessstudio*, tedy hotelovou posilovnu. **4,3 % respondentů provozuje Nordic Walking**. Nordic hole často zapůjčují ubytovací zařízení nebo například v Mariánských Lázních nabízí cestovní agentura Cup Vital Mariánské Lázně lekce pod vedením profesionálního trenéra (<http://www.cupvital.cz/cs/categories/8/infopages/15>).

Součástí grafu (Obrázek 9) je i 1 % respondentů, jež využívají sportovní nabídky, avšak nevedli konkrétní činnost



Obrázek 9. Druh sportovní aktivity

5.13 Stanovení profilu lázeňského klienta

Na základě výsledků primárního šetření uvedených v této kapitole, byl sestaven profil typického klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje, který přijede do Františkových a Mariánských Lázní využít zdejších lázeňských služeb.

- **Žena.**
- **65 a více let.**
- **Německé národnosti.**
- **Samoplátce.**
- S důvodem pobytu **relaxace a regenerace.**
- Vrací se **opakovaně na stejné místo.**
- Pobývá zde nejčastěji **14 dní.**
- **Nevyužívá žádné sportovní nabídky.**
- **Je velmi spokojena s ubytování a procedurami a o něco méně stravováním.**
- Nejlépe hodnotí na procedurách v lázních **personál, prostředí a nabídku procedur.**

6 Diskuse

Z několikaletých statistik Ústavu zdravotnických informací a statistiky ČR a také na základě vlastní zkušenosti se dalo očekávat, že mezi dotazovanými respondenty v Karlovarském kraji, budou také cizinci především rusky a německy hovořící. Proto byl za účelem získání relevantních informací použit dotazník jak v české, tak německé a ruské jazykové mutaci, aby mohli být osloveni cizinci a neměli problém s vyplněním dotazníku. Tento krok byl zcela zásadní.

Výsledky mého výzkumu potvrzují zjištění, ke kterým došel před deseti lety Fiala, jehož práce byla zaměřená na Františkovy Lázně, a to že převážná většina lázeňských klientů pochází ze sousedního Německa, pobyt si hradí jako samoplátci, dále se našli tuzemští klienti na komplexní lázeňské péči a příspěvkové lázeňské péči a také tuzemští samoplátci. Už tehdy Fiala zaznamenal zvyšující se počet zahraničních klientů a rostoucí poptávku po krátkodobějších relaxačních pobytech a wellness programech.

Také Purma o rok později ve svém článku Perspektivy rozvoje Františkových došel ke zjištěním, že zdejší lázeňské klienty tvoří zpravidla ženy 65 a více let samoplátci a německé národnosti nebo manželé starší 60 let, samoplátci a převážně Němci, dále Češky 40 - 50 let na komplexní lázeňské péči a muži přes 50 let taktéž na komplexní lázeňské péči a z nich cca 20% jsou státní zaměstnanci (hasiči, vojáci, policisté) na rehabilitačně - rekondičním pobytu, kteří našli své zastoupení i v mém výzkumu. Mnoho dotázaných respondentů ve věku 55 a více let v mém výzkumu bylo v páru a lze se domnívat, že to byli taktéž manželé.

Františkovými Lázněmi se také zabývala Stankanicová v roce 2010, což je vzhledem k Fialovi a Purmovi aktuálnější a projevilo na zjištěních a to, že cizinci ve FL tvoří hlavní část klientely. Uvádí údaje za rok 2008 – 2009, přičemž Němci oproti jiným národnostem mají výrazně větší zastoupení a také se zde už objevují klienti z Ruska, kteří byli na druhé příčce hned po Němcích. Jak ukazují výsledky mého výzkumu, tak Němci si převahu zachovali a stejně tak Rusové patří stále mezi klientelu lázní, což může potvrdit i obecné povědomí o problematice Rusů v Karlových Varech.

Také bych ráda zmínila práce stejného zaměření avšak v jiném kraji. Například Procházková (2011) se věnovala profilu klienta v Olomouckém kraji a ve svém dotazníku neřešila národnost respondentů a zřejmě vycházela ze statistik, že návštěvnost cizinců zde není aktuální, věková kategorie je zde nejčastější 60 a více let a KPL péče za účelem doléčení nemoci a rehabilitace a trvalé bydliště má v Moravskoslezském

kraji. Dá se říci, že velké zastoupení pacientů na náklady pojišťovny je zde z důvodu především tuzemské návštěvnosti. Zřejmě poloha Karlovarského kraje nedaleko německých hranic má své opodstatnění a určitě bychom našli i historické souvislosti, proč je častým cílem německé klientely a nutno říci, že v posledních letech i ruské.

Ovčáčiková (2013) se věnovala ve své práci profilu lázeňského klienta ve Zlínském kraji, kde je typickým klientem žena důchodového věku, která se vrací do lázní opakovaně a přijíždí do lázní ze Zlínského kraje a péči si hradí sama. Zde zastoupení cizinců není četné, což potvrzují statistiky ÚZIS ČR, že největší koncentrace cizinců je právě v kraji Karlovarském. Zajímavé je, že přestože Zlínský kraj má své lázeňství, našli se v mém vzorku respondentů 3 klienti, kteří uvedli své trvalé bydliště právě v tomto kraji.

Z mých zjištění také vyplývá, že na prvním místě jsou samoplátci a dále tuzemští pacienti komplexní lázeňské péče. Otázka týkající se typu lázeňské péče samoplátce byla rozdělena na *samoplátce tradiční lázeňské péče* a *samoplátce relaxačního/wellness programu*, který výrazně převýšil plátce tradiční lázeňské péče. Klient jezdí nejvíce na 14 dní a dále na 3-7 dní, nečastěji jsou zde opakovaně a dokonce i nejčastější důvod pobytu relaxace a regeneraci (55 %), což potvrzuje Fialovy závěry (doléčení a rehabilitace 34 %). Avšak výzkum je prováděn s dlouhým rozestupem a zajímavější by bylo sledovat průběžný vývoj od té doby.

Dále bych chtěla podotknout k otázce wellness balíčku, která se týkala respondentů, kteří uvedli typ lázeňské péče samoplátce relaxačního/wellness pobytu, kde ze 138 respondentů jej uvedlo pouhých 10. Domnívám se, že zbylá část se spíše nechtěla touto otevřenou otázkou zabývat a mnohým může být tato marketingová terminologie cizí a nevěděli, co se pod pojmem *wellness balíček* skrývá.

Co se týká *komplexní a příspěvkové lázeňské léčby*, tak mém vzorku respondentů je jejich podíl dohromady 13,5 % což je v absolutním vyjádření 28 respondentů. Toto číslo je velmi nízké, vezmu-li údaje ÚZIS, kdy se za rok 2013 jen v Karlovarském kraji léčilo 10 265 dospělých za úhradu zdravotní pojišťovny a v ČR pak 63 816 pacientů.

Sportovní nabídku většina respondentů nevyužívá, ovšem výsledky nebyly o tolik odlišné. Celkem 48 % respondentů odpovědělo, že nevyužívá žádné sportovní nabídky a 44,5 % uvedlo, že ano. Domnívám se, že daný počet není vůbec špatný, vezmeme-li v úvahu, že typickým klientem je starší žena věku 65 a více let. Co se týká nejčastěji provozovaných aktivit u respondentů využívající sportovní nabídku jsou to plavání,

fitness a Nordic Walking. Domnívám se, že aktivity tohoto typu jsou vhodnou formou pohybu vůbec, především pokud se jedná o plavání a Nordic walking.

Co se týká otázek spokojenosti klientů se službami v lázních, ukázalo se, že nejvíce lidí je spokojeno s ubytováním, procedurami o něco méně se stravováním, což může být způsobeno právě tím, že typickým klientem lázní je žena, která je v tomto směru možná více kritická. Dle mého zjištění kdy většina respondentů se vrací do lázní opakovaně, lze usoudit, že jsou se službami spokojeni. V této souvislosti lze zmínit zjištění Stankanicové (2010), která došla k výsledku, že 89 % ze 45 respondentů, od kterých se jí podařilo získat data, jsou ve FL spokojeni s úrovní služeb.

Veškerá zjištění a specifikace profilu lázeňského klienta je určitě věcí užitečnou, která pomáhá podnikům cestovního ruchu v dané lokalitě orientovat své služby a jejich formu. ML jsou orientované a přizpůsobené starší klientele především německé, přičemž v posledních několika letech se z různých důvodů zvýšil počet ruských klientů.

Limity této práce vidím v tom, že informace o spokojenosti se službami hotelů by bylo přínosnější sledovat po delší čas a v průběhu roku, aby se zachytil trend hodnocení v rámci delšího časového období, což by bylo pro provozovatele služeb efektivnější a také to, že v dotazníku chyběla otázka, která by zjistila, proč respondenti nevyužívají žádné sportovní nabídky a obohatila výzkum o tato zjištění.

Mohlo by být také zajímavé provést průzkum, jaká je návštěvnost mimo lázeňskou sezonu a z jaké nabídky pobytů si mohou tito zájemci vybrat. Z vlastní zkušenosti během letní práce v jednom z hotelů v Mariánských Lázních vím, že někteří němečtí hosté se vrací do ML i v zimě, aby se podívali na krajinu a město pokryté sněhem. Výzkum byl prováděn téměř v celé sezoně až do konce října, kdy sezona pomalu utichá a počet návštěvníků se dle předpokladu podstatně sníží.

7 Závěr

Lázeňský cestovní ruch patří mezi jednu z nejvýznamnějších forem cestovního ruchu, která má také významný ekonomický podíl. Lázeňství v České republice má mnohasetletou tradici a je založeno na přírodních léčivých zdrojích a to je jedna z předností tradičního českého lázeňství. Další by se dala označit odbornost lázeňského personálu a kvalita služeb. V České republice je mnoho lázní, které se mohou pyšnit mezinárodním certifikátem EuropeSpa wellness, který stvrzuje určitou lázeňských služeb poplatnou i na mezinárodním poli. Už počátky českého lázeňství přilákaly mnoho významné zahraniční hosty a nejinak tomu je v současnosti. Návštěvnost českých lázní zahraničními klienty je velmi aktuální i dnes.

Hlavním cílem diplomové práce bylo vytvořit na základě dat z primárního šetření profil typického lázeňského klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje. Dle zpracovaných výsledků jsem došla k následujícímu zjištění.

Typickým klientem vybraných lázní Karlovarského kraje, je žena věkové kategorie 65 a více let. Žena cizinka německé národnosti. Lázeňskou péči si hradí jako samoplátce. Do lázní přijíždí na 14 dní. Hlavní důvod jejího pobytu je relaxace a regenerace. Do lázní se vrací opakovaně na stejné místo. Primárně klientka nevyužívá žádné sportovní nabídky v průběhu pobytu.

Je velmi spokojená s ubytovacími službami a procedurami a o něco méně se stravováním oproti dvěma předchozím. Nejvíce se jí líbí na procedurách obsluhující personál, prostředí, ve kterém se lázeňské procedury provádějí a taktéž nabídka procedur.

Co se týká respondentů české národnosti, přijeli do lázní z Hlavního města Prahy.

Karlovarský kraj má dle dostupných statistik ÚZIS jednoznačně nejvyšší počet přijatých pacientů – cizinců plně na vlastní náklady a také nejvyšší počet přijatých pacientů celkem, tedy včetně těch na náklady zdravotního pojištění (KLP, PLP) a tuzemců samoplátců. Vzhledem k ostatním krajům ČR, má Karlovarský kraj v tomto dominantní postavení, které se dále může projevit ve zdejší ekonomice a rozvoji cestovního ruchu.

Vytvořený profil lázeňského klienta v mé práci je poplatný tomu, že data byla sbírána ve vybraných lázních Karlovarského kraje (FL, ML). V případě sběru dat také v Karlových Varech, je možné, že by se profil klienta změnil z německé národnosti na

ruskou. Určitě by bylo zajímavé do budoucna udělat podobnou metodikou toto šetření i v jiných lázních České republiky.

8 Souhrn

Diplomová práce se věnuje profilu lázeňského klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje. Profil udává informace o socioekonomické charakteristice klienta, využívané lázeňské péči, důvodu a délce pobytu, využití sportovní nabídky nebo spokojenosti s poskytovanými službami.

V teoretické části diplomové práce byly obsaženy poznatky vztahující se k problematice cestovního ruchu, lázeňství, služeb, wellness a profilu klienta aj.

Další část představila hlavní cíl práce, kterým bylo vytvořit profil typického lázeňského klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje z dat primárního šetření. V metodické části byly blíže specifikovány jak sekundární analýza, tak primární šetření spolu s dotazníkem.

Praktická část je rozdělena na situační analýzu lázní v Karlovarském kraji a zaměřila se především na Františkovy a Mariánské Lázně jako vybrané lázně v tomto kraji pro účely diplomové práce.

Na závěr jsou prezentovány výsledky dotazníkového šetření, na jejichž základě byl sestaven profil typického lázeňského klienta ve vybraných lázních Karlovarského kraje.

9 Summary

The dissertation pays heed to the profile of a spa client in selected spa towns of the Region of Karlovy Vary. The profile gives information about socio-economic characteristics of the client, used spa care, reason and length of stay, utilizing the offer of sportive activities or satisfaction with services provided.

In the theoretical part of the dissertation there was included the knowledge relating to problems in tourist traffic, balneology, services, wellness, client's profile and the like.

The next part introduced the main goal of the dissertation, which was to create the profile of a typical spa client in selected spa towns of the Region of Karlovy Vary from the data of the primary investigation. In the methodical part there were closer specified both the secondary analysis and the primary investigation together with the questionnaire.

The practical part is divided into situational analysis of the spa towns in the region of Karlovy Vary concentrating first of all on Františkovy Lázně and Mariánské Lázně as the selected spa towns in this region for purposes of the dissertation.

In conclusion, based on the presented results of the questionnaire investigation the profile of a typical spa client in selected spa towns of the Region of Karlovy Vary was set up.

10 Referenční seznam

- Attl, P. (2005). K pojetí lázeňství. *Czech Hospitality and Tourism Papers: Hotelnictví, lázeňství, turismus*. 1 (1), 43-68.
- Cathala, H. (2007). *Wellness – od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: Grada
- Cohen, M., & Bodeker, G. (2008). *Understanding the Global Spa Industry: Spa Management*. Amsterdam: Elsevier Butterworth-Heinemann
- Čertík, M. a kol. (2001). *Cestovní ruch. Vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF
- Edelman, P., & Montague, J. (2008). *Whole-person wellness. Long-Term Living*, 57(4), 20-22,24-25. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/218460017?accountid=16730>
- Ellis, S. R., & Mayer, M. A. (1994). *Keeping the client satisfied*. *Journal of Accountancy*, 178(1), 49. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/206772559?accountid=16730>
- Fiala, M. (2005). *Analýza a predikce lázeňství ve Františkových Lázních*. Diplomová práce, Univerzita Palackého, Fakulta tělesné kultury, Olomouc
- Francová, E. (2003). *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci
- Georgiev, G., & Vasileva, M. (2010). *SOME PROBLEMS RELATED TO THE DEFINITIONS OF BALNEO, SPAAND WELLNESS TOURISM*. Faculty of Tourism and Hospitality Management in Opatija. Biennial International Congress. Tourism & Hospitality Industry, 902-909. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/763422444?accountid=16730>
- Hall, C. M. (Ed.). (2013). *Medical Tourism. The ethics, regulation, and marketing of health mobility*. Abingdon, Oxon: Routledge

- Hesková, M., a kol. (2011). *Cestovní ruch. Pro vyšší a odborné a vysoké školy*. Praha: Fortuna
- Knop, K. a kol. (1999). *Lázeňství – ekonomika a management*. Praha: Grada
- Kotíková, H. (2013). *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada
- Lazecký, R. (2014). *Spokojenost komerčních klientů s nabídkou služeb v Priessnitzových léčebných lázních a.s.* Diplomová práce, Univerzita Palackého, Fakulta tělesné kultury
- Martínez González, J. A. (2014). Dirigir la empresa turística para conseguir la lealtad del cliente. *Revista de Investigación en Turisme y Desarrollo Local*, 7(16), 2. Retrieved from <http://www.eumed.net/rev/turydes/16/lealtad-cliente.pdf>
- Orieška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS
- Ovčáčiková, M. (2013). *Profil lázeňského klienta ve Zlínském kraji*. Diplomová práce, Univerzita Palackého, Fakulta tělesné kultury, Olomouc
- Poděbradský, J. (2008). *Wellness v ČR*. EPO Consult, sro, Ministerstvo pro místní rozvoj. Praha
- Procházková, L. (2011). *Profil lázeňského klienta ve vybraných lázních Olomouckého kraje*. Diplomová práce, Univerzita Palackého, Fakulta tělesné kultury, Olomouc
- Purma, T. (2006). Perspektivy rozvoje Františkových Lázní. *Czech Hospitality and Tourism Papers: hotelnictví, lázeňství, turismu*, 2 (3), 49-68.
- Smith, M., & Puczko, L. (2009). *Health and wellness tourism*. Amsterdam: Elsevier Butterworth-Heinemann
- Smith, M., & Puczko, L. (2014). *Health, Tourism and Hospitality. Spas, wellness and medici travel*. New York, N. Y.: Routledge

Stankanicová, V. (2010). *Význam lázeňství pro cestovní ruch ve vybraném regionu*.
Bakalářská práce, Vysoká škola polytechnická, Katedra cestovního ruchu, Jihlava

Zelenka, J., & Pásková, M. (2012). *Cestovní ruch. Výkladový slovník*. Praha: Linde
Praha

Internetové zdroje

Certifikované wellness hotely a lázně - europespa. (2015). Retrieved from <http://www.e-lazne.eu/certifikovane-hotely-a-lazne>

Cestovní ruch. (2014). Retrieved from <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch>

Císař František Josef I. (2015). Retrieved from <http://www.frantiskovy-lazne.cz/cisar-frantisek-josef-i/d-95830>

Destinace Karlovarský kraj. (2015). Retrieved from <http://www.zivykraj.cz/cz/destinace-karlovarsky-kraj/karlovarsky-kraj-v-kostce>

Dotace a programy. (2015). Retrieved from <http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Regionalni-politika/Programy-Dotace>

Europe spa association. (2015). Retrieved from <http://www.espa-ehv.eu/EuropeSpaCertification/>

Františkovy Lázně. (2015). Retrieved from <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/prehled-lazni/frantiskovy-lazne>

Historie a současnost. (2015). Retrieved from <http://www.franzensbad.cz/cs/historie-a-soucasnost>

Historie Mariánských Lázních. (2015). Retrieved from <http://marianske-lazne.info/cz/historie/>

Indikace a lázeňské procedury. (2015). Retrieved from <http://www.marianskelazne.cz/wellness-a-lazenstvi/indikace-a-lazenske-procedury>

- Indikace a léčení.* (2015). Retrieved from <http://www.franzensbad.cz/cs/indikace-a-leceni>
- Jedeme do lázní.* (2015). Retrieved from <http://www.jedemedolazni.cz/cs/sdruzeni-lazenskych-mist/informace-o-sdruzeni.html>
- Karlovarský kraj.* (2015). Retrieved from http://cs.wikipedia.org/wiki/Karlovarský_kraj
- Karlovy Vary.* (2015). Retrieved from http://www.kvv-karlovyvary.army.cz/htm/0_4.html
- Koncul, N. (2012). WELLNESS: A NEW MODE OF TOURISM. *Ekonomika Istraživanja*, 25(2), 525-534.
- Kunc, J. (2007). Lázeňský cestovní ruch v České republice - historie a současnost. *Česká geografie v evropském prostoru*, (1.), 147-152. Retrieved from <http://www.muni.cz/research/publications/747244>
- Lázeňská léčba & zdravotní wellness.* (2015). Retrieved from <http://europespa.cz/lazenska-lecba-a-wellness/lazenska-lecba-zdravotni-wellness.html>
- Lázeňská péče.* (2015). Retrieved from <http://www.uzis.cz/category/tematicke-rady/zdravotnicka-statistika/lazenska-pece-lazne>.
- Lázeňství v České republice.* (2015). Retrieved from <http://www.vychodni.cechy.cz/encyklopedie/objekty1.phtml?id=113362>
- Léčebné a wellness pobyty.* (2015). Retrieved from <http://www.e-lazne.eu/Marianske-lazne/lazenske-procedury.html>
- Léčebné lázně Jáchymov.* (2015). Retrieved from <http://www.laznejachymov.cz/o-laznich/co-lecime>

- Léčebné Lázně Kynžvart.* (2015). Retrieved from <http://www.lazne-kynzvart.cz/cs/o-lecbe/pro-koho-je-lecba-urcena/>
- Léčení dětí.* (2015). Retrieved from <http://marianske-lazne.danubiushotels.cz/destinace/marianske-lazne/leceni/leceni-deti>
- Ministerstvo zdravotnictví České republiky.* (2015). Retrieved from http://www.mzcr.cz/obsah/cesky-inspektorat-lazni-a-zridel_1753_3.html
- Nordic Walking - CUP Vital Mariánské Lázně.* (2015). Retrieved from <http://www.cupvital.cz/cs/categories/8/infopages/15>
- Nordic Walking.* (2015). Retrieved from <http://www.marianskelazne.cz/volny-cas-vylety-a-sport/turistika-parky-a-sportovni-moznosti/letni-sporty/nordic-walking>
- O společnosti.* (2015). Retrieved from <http://www.franzensbad.cz/cs/o-spolecnosti>
- Platné právní předpisy.* (2015). Retrieved from http://www.mzcr.cz/Legislativa/dokumenty/platne-pravni-predpisy_3689_1785_11.html
- Proč jet do českých lázní.* (2015). Retrieved from <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/proc-jet-do-ceskych-lazni>
- Předepisování lázeňské péče od 1. ledna 2015.* (2015). Retrieved from <http://www.lecebne-lazne.cz/storage/get/1218-is-final.pdf>
- Předepisování lázeňské péče od 1. ledna 2015.* (2015). Retrieved from <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/pro-lekare/predepisovani-lazenske-pecce-od-1-ledna-2015>
- Představení Orea hotels & resorts.* (2015). Retrieved from <http://www.orea.cz/cz/predstaveni-orea-hotels>

Představení společnosti Royal Spa. (2015). Retrieved from <http://www.royalspa.cz/predstaveni-spolecnosti>

Regionální operační programy. (2014). Retrieved from <http://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Fondy-EU/Programove-obdobi-2007-2013/Programy-2007-2013/Regionalni-operacni-programy>

Spa. (2015). Retrieved from <http://en.wikipedia.org/wiki/Spa>

Vojenská lázeňská a rekreační zařízení. (2015). Retrieved from <http://www.volareza.cz/index.php?s=cs-FL>

Výzva č. 64 rop sz prioritní osa 4 - oblast podpory 4.1 (2014). Retrieved from [http://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Jak-na-projekt/Vyzvy-a-akce-\(1\)/09-ROP-Severozapad/Vyzva-c-64-ROP-](http://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Jak-na-projekt/Vyzvy-a-akce-(1)/09-ROP-Severozapad/Vyzva-c-64-ROP-)

Z historie lázeňství. (2015). Retrieved from <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/z-historie-lazenstvi>

Zdravotní wellness. (2015). Retrieved from <http://www.danubiushotels.cz/zdravi-a-wellness/zdravotni-wellness>

11 Přílohy

Příloha 1. Dotazník v českém jazyce

Prosím Vás o anonymní vyplnění dotazníku k mé diplomové práci na Univerzitě Palackého v Olomouci na téma profil lázeňského klienta. Označte, prosím, podtrhnutím či zakroužkováním variantu, která nejlépe vystihuje Vaši situaci či názor. Děkuji Vám za ochotu.

Dotazníkové šetření

- 1) **Pohlaví:** a) muž b) žena

- 2) **Věková kategorie:** do 35 let 36-50 let 51 -65 let 65 a více let

- 3) **Národnost:**

a) česká b) ruská c) německá d) jiná

- 4) **Pokud jste zaškrtnla národnost česká, zakroužkujte kraj, v jakém máte trvalé bydliště?**

Hlavní město Praha, Středočeský kraj, Jihočeský, Plzeňský, Karlovarský, Ústecký, Liberecký, Královéhradecký, Pardubický, Kraj Vysočina, Jihomoravský, Olomoucký, Zlínský, Moravskoslezský.

- 5) **Typ lázeňské péče:** a) komplexní péče plně hrazená pojišťovnou (na návrh lékaře)
b) příspěvková péče částečně hrazená pojišťovnou (na návrh lékaře)
c) ambulantní péče (bez ubytování a stravování) (na návrh lékaře)
d) rehabilitačně rekondiční pobyt hrazen zaměstnavatelem

e) samoplátce lázeňské péče/pobytu, programu (hradí pacient plně sám)

Lázeňská Relaxační/Wellness Sportovní Pro rodiny s dětmi

6) Pokud jste v předchozí otázce vybral/a možnost *Wellness balíček*, uveďte jeho název?

.....

7) Důvod pobytu:

a) doléčení a rehabilitace b) relaxace a regenerace c) jiné.....

8) Jsem na pobytu v lázních:

- a) poprvé
- b) poprvé zde
- c) opakovaně zde
- d) opakovaně v lázních

9) Délka pobytu:

- a) 1-2 dní (např. víkendový)
- b) 3-7 dní (např. týdenní)
- c) 14 dní
- d) delší (3 týdny a více)

10) Pokud jste *ubytovaní* v nějakém zařízení, jak jste spokojeni s jeho službami?

Ubytování	velmi spokojen	spíše spokojen	nevím	spíše nespokojen	nespokojen
Stravování	velmi spokojen	spíše spokojen	nevím	spíše nespokojen	nespokojen
Procedury	velmi spokojen	spíše spokojen	nevím	spíše nespokojen	nespokojen

11) Označte, co se vám na *procedurách* líbilo?

personál nabídka procedur časování procedur délka procedur kombinace procedur prostředí účinek procedur Jiné.....?

12) Využíváte nějaké sportovní nabídky v rámci pobytu? Jaké?

a) Ano b) Ne c) nejsou nabízeny

Příloha 2. Indikační seznam

A. Seznam indikačních skupin pro dospělé

- I. Nemoci onkologické
- II. Nemoci oběhového ústrojí
- III. Nemoci trávicího ústrojí
- IV. Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
- V. Nemoci dýchacího ústrojí
- VI. Nemoci nervové
- VII. Nemoci pohybového ústrojí
- VIII. Nemoci močového ústrojí
- IX. Duševní poruchy
- X. Nemoci kožní
- XI. Nemoci gynekologické

B. Indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé

- I. Nemoci onkologické
- II. Nemoci oběhového ústrojí
- III. Nemoci trávicího ústrojí
- IV. Nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
- V. Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí
- VI. Nemoci nervové
- VII. Nemoci pohybového ústrojí
- VIII. Nemoci močového ústrojí
- IX. Duševní poruchy
- X. Nemoci kožní
- XI. Nemoci gynekologické (Sbírka zákonů č. 267/2012)

(<http://www.lecebne-lazne.cz/storage/get/1218-is-final.pdf>)