

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Diplomová práce

**Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci
v České republice**

Bc. Štěpánka Koutná

© 2014 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra obchodu a financí

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Štěpánka Koutná

Hospodářská politika a správa

Název práce

Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci v České republice

Anglický název

Spa Tourism in the chosen Destination in the Czech Republic

Cíle práce

Hlavním cílem této diplomové práce je zhodnotit lázeňský cestovní ruch v Karlových Varech a vytvořit soubor návrhů a doporučení pro možné zlepšení podnikatelských aktivit konkrétního ubytovacího zařízení – hotelu Imperial.

Metodika

Teoretická část diplomové práce bude zpracována na základě kompilace sekundárních dat z odborné literatury a odpovídajících internetových zdrojů pomocí studia pramenů. Ve vlastní práci budou použity metody expertních rozhovorů a komparativní analýzy. Návrhy a doporučení budou vytvořena na základě syntézy získaných poznatků.

Rozsah textové části

60 – 80 stran

Klíčová slova

Cestovní ruch, lázeňství, léčení, stravování, ubytování, wellness.

Doporučené zdroje informací

ČERTÍK, Miroslav a kol. Cestovní ruch – Vývoj, organizace a řízení. Vyd. 1. Praha: OFF, s.r.o., 2001, 352 s. ISBN 80-238-6275-8.

DĚDINA, Jiří. Management, organizování a ekonomika lázeňství – vybrané kapitoly. Vyd. 1. Praha: PRAGOLINE, 2004, 170 s. ISBN 80-86592-01-4.

FRANCOVÁ, Eva. Cestovní ruch. Vyd. 1. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2003, 219 s. ISBN 80-244-0719-1.

KAJLÍK, Vladimír a kol. České lázně a lázeňství. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007, 218 s. ISBN 978-80-239-9330-1.

KNOP, Karel a kol. Lázeňství – ekonomika a management. Vyd. 1. Praha: Grada, 1999, 232 s. ISBN 80-7169-717-6.

Odborná periodika a internetové zdroje

Vedoucí práce

Ing. Miroslava Navrátilová

Elektronicky schváleno dne 20. 10. 2014

Ing. Helena Čermáková, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 7. 11. 2014

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan PEF ČZU

V Praze dne 26. 11. 2014

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Lázeňský cestovní ruch ve vybrané destinaci v České republice" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Ostrově dne 28.11.2014

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Miroslavě Navrátilové za cenné rady, připomínky a odborné vedené mé diplomové práce.

Dále bych chtěla poděkovat Sales & Marketing manažerovi hotelu Imperial Bc. Miloslavu Smržovi za poskytnuté informace a expertní rozhovor.

V neposlední řadě patří díky mé rodině za trpělivost a podporu při psaní této práce.

Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci v České republice

Spa Tourism in the chosen destination in the Czech Republic

Souhrn

Tématem diplomové práce je lázeňský cestovní ruch. Cílem práce je na základě studia pramenů, komparační metody a expertního rozhovoru navrhnout doporučení ke zlepšení podnikatelských aktivit konkrétního poskytovatele lázeňských služeb. První část diplomové práce obsahuje teoretická východiska, která uvádí základní pojmy z oblasti cestovního ruchu, vývoj, typy a dělení služeb. Dále je definováno lázeňství, historie a místopis a následně lázeňství v České republice. Druhá část diplomové práce přibližuje zvolenou destinaci Karlovy Vary, historii města i lázeňství, indikace a kontraindikace lázeňské léčby, léčebné prameny a památky v Karlových Varech. Dále je druhá část věnována zvolenému poskytovateli lázeňských služeb, společnosti Imperial Karlovy Vary a.s. a jeho hotelu Imperial, kde jsou podrobně rozepsány nabízené služby a obchodní politika. Následně se diplomová práce zabývá konkurencí vč. komparace s hotelem Imperial a expertním rozhovorem s manažerem hotelu. Na základě zjištěných informací jsou navržena doporučení pro zlepšení podnikatelských aktivit hotelu Imperial v Karlových Varech.

Summary

Topic of the thesis is spa tourism. The aim of this work is to propose recommendations for improvement the business activities of a particular provider of spa services after studying sources, using comparative methods and expert interview. The first part of the thesis contains theoretical background, which introduces basic concepts of tourism, its development, types and dividing. It is also defined spa industry, its development and topography and subsequently spas in the Czech Republic The second part of the thesis describes the chosen destination Karlovy Vary, the history and monuments of this town, indications and contraindications in spa treatment and mineral healing springs. Furthermore, the second part is devoted to the chosen provider of spa services, to the company Imperial Karlovy Vary Group and to the Hotel Imperial. There are described offered services and trade policy in detail. Subsequently, the thesis deals with the competition incl. comparison with the Hotel Imperial and expert interview with the hotel sales manager. Based on the acquired information there are suggested recommendations for improving the business activities of the Hotel Imperial in Karlovy Vary.

Klíčová slova: Cestovní ruch, destinace, komplexní lázeňská péče, lázeňství, léčba, příspěvková lázeňská péče, stravování, ubytování, wellness, zdravotní cestovní ruch.

Keywords: Tourism, destination, comprehensive spa care, spa industry, treatment, contributory spa care, boarding, accommodation, wellness, health tourism

Obsah

1	Úvod	4
2	Cíl a metodika práce	5
3	Teoretická východiska	9
3.1	Cestovní ruch	9
3.1.1	Vývoj cestovního ruchu	12
3.1.2	Typologie cestovního ruchu.....	15
3.1.3	Služby v cestovním ruchu.....	17
3.1.3.1	Služby v lázeňském cestovním ruchu	19
3.1.3.2	Ubytovací služby	21
3.1.3.3	Stravovací služby	25
3.1.3.4	Kulturně společenské a sportovně rekreační služby	26
3.1.3.5	Doplňkové služby	27
3.1.3.6	Kongresové služby.....	27
3.2	Lázeňství	28
3.2.1	Historie lázeňství	29
3.2.2	Lázeňský místopis.....	30
3.3	Lázeňství v České republice	31
3.3.1	Historie lázeňství v České republice.....	31
3.3.2	Právní vymezení lázeňství v České republice.....	33
3.3.3	Přírodní léčivé zdroje na území České republiky	36
3.3.4	Druhy poskytované lázeňské péče	38
3.3.5	Organizace působící v lázeňství	41
3.3.6	Koncepce státní politiky cestovního ruchu ČR v oblasti lázeňství.....	42
3.3.7	Lázeňská místa v České republice	43
3.3.7.1	Nejvýznamnější lázně v České republice	45

3. 3. 7. 2	Přehled ostatních českých lázní	52
4	Charakteristika zvolené destinace - Karlovy Vary	57
4. 1	Historie vzniku města a lázeňství	58
4. 2	Vývoj karlovarské léčby	59
4. 3	Přírodní léčivé zdroje.....	60
4. 4	Lázeňská léčba v Karlových Varech	62
4. 5	Významné stavby a památky Karlových Varů	65
5	Společnost Imperial Karlovy Vary a.s.....	68
5. 1	Hotel Imperial	70
5. 1. 1	Historie hotelu Imperial	71
5. 1. 2	Služby v hotelu Imperial.....	72
5. 1. 3	Konkurenti hotelu Imperial a jejich porovnání.....	79
5. 1. 4	Obchodní politika hotelu Imperial	83
6	Expertní rozhovor	86
6. 1	Otázky a odpovědi expertního rozhovoru.....	86
6. 2	Vyhodnocení expertního rozhovoru	88
7	Návrhy a doporučení.....	95
8	Závěr.....	99
9	Seznam použitých zdrojů.....	100
10	Seznam tabulek a obrázků.....	106
11	Seznam příloh	108
12	Přílohy	109

1 Úvod

Cestovní ruch je významným společenským, kulturním a ekonomickým jevem, který se stal neodmyslitelnou součástí života člověka. Úroveň odvětví cestovního ruchu je úzce spjata s ekonomickou vyspělostí daného státu. Lidé nejčastěji cestují za účelem odpočinku, načerpání duševních a fyzických sil, poznání, navázání nových kontaktů či z pracovních a obchodních důvodů.

Tradice lázeňství je zakotvena hluboko v historii, kdy z počátku souviselo především s očištěním těla, postupně si však lidé začali uvědomovat účinky některých léčebných pramenů. V minulosti byli pobyty v lázních jen pro bohatší klientelu, postupem času se však lázeňská léčba přiblížila široké veřejnosti. Lázeňský cestovní ruch je nedílnou součástí vyspělých ekonomik a těší se stále většímu zájmu. Současná hektická uspěchaná doba a všudypřítomný stres klade na jedince vysoké nároky a ve spojení s nezdravým životním stylem způsobuje nárůst počtu civilizačních chorob. Lidé si stále častěji uvědomují, že investovat do zdraví se vyplatí, proto se v současné době nezaměřuje lázeňská léčba jen na léčbu existujícího onemocnění, ale stává se předmětem prevence, relaxace a regenerace.

Česká republika je zemí s významnou lázeňskou tradicí. Na jejím území se nachází vysoký počet lázeňských míst, která se v mnoha případech těší mezinárodní proslulosti. V současné době dochází ke stagnaci lázeňství, a to z důvodu legislativních změn v roce 2012, které měly za následek úbytek počtu léčení hrazených z veřejného zdravotního pojištění. Tento úbytek vyrovnal nárůst zahraniční klientely a zvýšení počtu lázeňské léčby hrazené z vlastních zdrojů. Je tedy třeba věnovat velkou pozornost kvalitě služeb, které jsou v rámci lázeňství poskytovány a hledat nové cesty propagace lázeňských destinací v národním i mezinárodním měřítku.

Karlovy Vary jsou nejznámějším a největším lázeňským městem v České republice. Tradice lázeňství zde spadá do období vlády Karla IV, který je nechal vybudovat. Spolu s Mariánskými a Františkovými Lázněmi tvoří tzv. „Lázeňský trojúhelník“, který se prosazuje o zapsání na Seznam světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO. Jejich specifikem je vysoký podíl lázeňské léčby poskytnuté klientele ze zahraničí, zejména z Ruské federace.

2 Cíl a metodika práce

Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je zhodnotit lázeňský cestovní ruch v Karlových Varech a prostřednictvím komparace s konkurenčními hotely a expertního rozhovoru s manažerem hotelu vytvořit soubor návrhů a doporučení pro možné zlepšení podnikatelských aktivit hotelu Imperial.

Pro splnění hlavního cíle jsou vytyčeny následující dílčí úkoly:

- Vymezit základní pojmy dané problematiky,
- zpracovat teoretická východiska související s problematikou cestovního ruchu a lázeňství,
- charakterizovat zvolenou destinaci,
- charakterizovat poskytovatele lázeňských služeb,
- vybrat konkurenční hotely, provést komparaci a její vyhodnocení, interpretaci výsledků,
- realizovat a vyhodnotit expertní rozhovor,
- navrhnout doporučení pro zlepšení podnikatelských aktivit

Zvolenou destinací lázeňského cestovního ruchu jsou Karlovy Vary. Karlovy Vary patří mezi nejvýznamnější lázeňské místo jak v České republice, tak i v Evropě. Jejich unikátnost tkví v přírodním léčivém zdroji, který je využíván k lázeňské léčbě a pitné kúře, je jím především Vřídlo, které je nejteplejším léčebným pramenem vyvěrajícím na našem území.

Jako subjekt poskytující lázeňskou péči byl pro tuto diplomovou práci zvolen hotel Imperial, který spadá do portfolia lázeňské společnosti Imperial Karlovy Vary a.s. Impozantní budova hotelu umístěna nad lázeňskou zónou byla otevřena v roce 1912. Jedná se o lázeňský hotel nabízející své služby na úrovni 4* Superior. Lázeňské služby jsou pak poskytovány v jednom z nejmodernějších balneo provozů v Karlových Varech.

Metodika práce

V první části této diplomové práce jsou zpracována teoretická východiska, která jsou založena na detailním studiu pramenů. Informace nebyly čerpány jen z odborné literatury, ale také z odpovídajících důvěryhodných internetových stránek, firemních materiálů a odborných periodik zabývajících se problematikou cestovního ruchu a lázeňství. V kapitole teoretická východiska jsou charakterizovány stěžejní teoretické oblasti související s tématem diplomové práce. Následně je charakterizováno lázeňství v České republice a jeho historie, právní vymezení, přírodní léčivé zdroje, druhy poskytované péče, organizace působící v lázeňství. Závěr této teoretické části je věnován detailnějšímu popisu jednotlivých lázeňských míst v České republice.

Praktická část je stěžejní částí diplomové práce a je rozčleněna do čtyř kapitol, ve kterých jsou pomocí zvolených metod postupně zpracovány jednotlivé úkoly a cíle, které byly stanoveny. První kapitola charakterizuje zvolenou destinaci, tedy Karlovy Vary a jejich historii a vývoj karlovarské léčby, dále je řešena problematika přírodních léčivých zdrojů a léčebných procedur v Karlových Varech, indikace a kontraindikace k lázeňské léčbě a v neposlední řadě významné budovy a památky města. Druhá kapitola pojednává o hotelu Imperial, který významně přispívá k prestiži karlovarské léčby. Tato kapitola se zabývá historií hotelu, službami, které poskytuje hostům a také obchodní politikou týkající se prodeje nabízených produktů. Významnou částí této kapitoly je popis konkurenčních hotelů v Karlových Varech a jejich porovnání s hotelem Imperial.

Ve třetí kapitole praktické části bylo provedeno dotazování formou expertního rozhovoru se Sales & Marketing manažerem hotelu Bc. Miloslavem Smržem. Expertní rozhovor byl proveden jen s jednou osobou, tudíž se jedná o kvalitativní zkoumání. V rámci rozhovoru bylo položeno osm otázek týkajících se cílových trhů, cílové skupiny, služeb hotelu či faktorů ovlivňujících lázeňskou sezónu v roce 2014. V rámci rozhovoru byla použita i metoda pozorování. Pozorováno bylo chování Sales & Marketing manažera během rozhovoru a jeho reakce na pokládané otázky. Na základě syntézy získaných poznatků byla v poslední kapitole navržena doporučení pro zlepšení podnikatelských aktivit hotelu Imperial.

V diplomové práci byly použity metody zkoumání dokumentů, komparace, pozorování a expertního rozhovoru.

Zkoumání dokumentů

Dokumenty se rozumí knihy a novinové články apod., kdy lze za ně považovat v širším slova smyslu veškeré stopy lidské existence. Například Hendl (2005) uvádí, že poznávací cena dokumentů se obvykle posuzuje podle šesti kritérií.

- *Typ dokumentu.*
- *Vnější znaky dokumentu.*
- *Vnitřní znaky dokumentu (obsah) mají ústřední význam u textových dokumentů. U ostatních dokumentů se tím míní výpovědní hodnota dokumentu. Provádíme tzv. interní evaluaci dokumentu.*
- *Intencionalita dokumentu také ovlivňuje jeho hodnotu pro vědce. Úmysl informovat současníky nebo potomky v sobě nese možnost zdrojů chyb. Dokument je ovlivněn ideologií, vzděláním, zaměřením pisatele.*
- *Blížkost dokumentu k předmětu zkoumání, k tomu, co se dokumentuje, je také důležitá. Uvažuje se jak časová, tak prostorová nebo i sociální blízkost.*
- *Původ dokumentu.*

Komparativní analýza

Obecně lze komparativní analýzu definovat jako metodu poznání, která se zakládá na srovnávání vlastností dvou či více různých jevů, děl, objektů či systémů. Za základní pravidla pro komparační analýzu se považuje: definice objektu komparace, určení cíle komparace, stanovení kritérií pro vlastní analýzu zvolených objektů a vymezení vztahu komparace k časové ose [80].

Komparativní analýza byla využita v páté kapitole diplomové práce pro porovnání hotelu Imperial s konkurenčními hotely v Karlových Varech. Díky komparaci bylo zjištěno postavení hotelu Imperial v Karlových Varech mezi hotely kategorie 4* a 4* Superior, jeho vybavení a cenová hladina nabízené komplexní péče.

Pozorování

Pozorování je definováno jako „*techniku sběru informací založená na zaměřeném, systematickém a organizovaném sledování smyslově vnímatelných projevů aktuálního stavu prvků, aspektů, fenoménů atd., které jsou objektem zkoumání.*“ Pro potřeby této diplomové práce se jedná o nestandardizované pozorování, které je typické nízkým až nulovým stupněm formalizace. Pro tento druh pozorování je typické, že lze dle potřeby a vývoje pozorování měnit jeho podobu, korigovat či konkretizovat pozorované jevy, případně pozorované objekty [25, s. 94].

Tato metoda byla autorkou uplatněna v rámci expertního rozhovoru s manažerem hotelu Imperial.

Expertní rozhovor

Expertní rozhovor spadá do kvalitativních metod výzkumu. Jedná se o strukturovaný hloubkový rozhovor s otevřenými otázkami v celkové délce cca 40ti minut s lidmi, kteří se v určité oblasti pohybují řadu let, dokáží sdělit své zkušenosti a odborně zodpovědět otázky, které zadavatel výzkumu předkládá. Tito lidé jsou zdrojem cenných rad, dokáží odhalit souvislosti, které žádným jiným výzkumem nelze odhalit, mohou varovat před chybami, kterých je možné se dopustit a poskytnout doporučení, která jsou založena na jejich zkušenostech [42].

Expertní rozhovor proběhl se Sales & Marketing manažerem hotelu Imperial pro bližší seznámení s problematikou cílových trhů, potencionálních trhů, národnostní a věkovou strukturou hostů v hotelu Imperial a také s faktory ovlivňující lázeňství v Karlových Varech v roce 2014.

3 Teoretická východiska

3.1 Cestovní ruch

V dnešní době je cestovní ruch významnou, velmi dynamicky se rozvíjející částí světové ekonomiky. Každý rok se vydávají miliony lidí na cesty za účelem odpočinku, poznání, fyzických i duševních aktivit, navázání nových kontaktů, krátkodobé změny životního prostředí, stylu života a určité seberealizace [1].

„Cestovní ruch, pokud jde o jeho původní význam, lze považovat za jiný výraz pro cestování. Cestovní ruch je spojován s využitím volného času, poznáváním a rekreací. Zahrnuje aktivity osob, které cestují a pobývají v místech mimo jejich obvyklé prostředí (bydliště) po dobu nepřesahující jeden rok. V převážné většině případů za účelem vyplnění volného času. Všeobecnými rysy cestovního ruchu jsou: změna místa, dočasnost pobytu, nevýdělečná činnost v navštívené zemi [10, s. 12].“

„Cestovní ruch je podle WTO (World Tourism Organization) činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí, a to na dobu kratší, než je stanoveno, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě [27, s. 18].“

Dle AIEST (Mezinárodní sdružení expertů cestovního ruchu) je cestovní ruch chápán jako souhrn vztahů a jevů vyplívajících z cestování či pohybu osob, kde místo pobytu není trvalým místem k bydlení či zaměstnání [26].

„Cestovní ruch je nutné chápat v jednotě dvou stránek – jako významnou součást hospodářství země a jako stále rostoucí oblast spotřeby obyvatelstva. Zvětšující se rozsah volného času, rostoucí kupní síla obyvatelstva, měnící se potřeby lidí, s tím i nové způsoby oceňování volného času vedou ke změnám v životním stylu, kdy se potřeba cestování stává přímou součástí spotřeby stále většího počtu obyvatelstva [28, s. 9].“

Cestovní ruch lze chápat jako „složené odvětví“, které začíná primárními vstupy (půda, práce, kapitál), pokračuje transformací na „meziprodukty“ (materiálně technická základna cestovního ruchu), dále vytvoření přechodných výstupů (prohlídky s průvodcem, kulturní

akce, festivaly apod.) až po konečnou spotřebu turisty se závěrečným výstupem – zážitky [33].

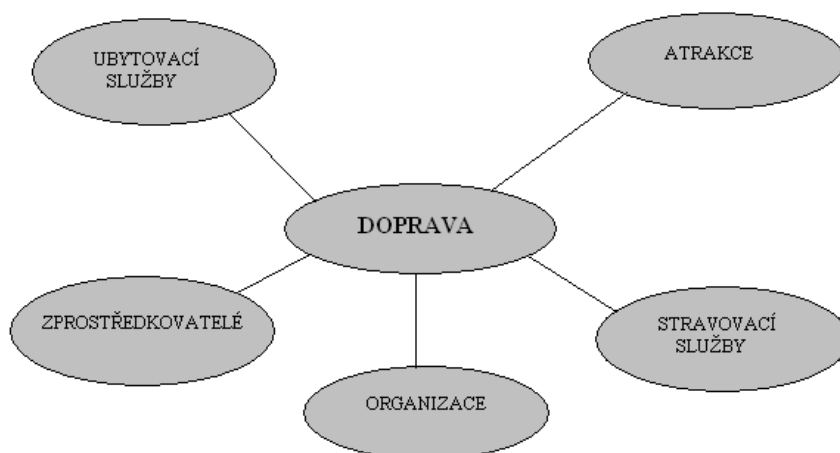
Cestovní ruch se považuje za geografický fenomén, kdy se humánní geografie zabývá především ekonomickými, sociálními, kulturními a politickými vztahy mezi lidmi a mezi lidmi a prostorem či místy. Migrace milionů turistů každý rok po celém světě, které jsou označovány činností cestovní ruch, je takový proces, který by neměl být humánními geografy opomíjen [34].

Cestovní ruch je zdrojem zaměstnanosti, je velmi náročný na pracovní sílu. Jedná se o takové odvětví, které generuje pracovní příležitosti pro místní obyvatele. V oblastech s nedostatkem přírodních zdrojů je hlavním zdrojem příjmů a zaměstnání pro jednotlivce, ale také přispívá k hospodářské prosperitě dané oblasti. Cestovní ruch je také nástrojem regionální politiky, kdy umožňuje získané peníze jeho prostřednictvím přerozdělit do jiných oblastí. [16].

Někteří lidé nepovažují cestovní ruch za samostatné odvětví, ale za aktivitu, která je výsledkem služeb jiných odvětví, jako je ubytování, stravování a doprava [12].

Dle Ryglové, Buriana a Vajčnerové (2011) by měl být cestovní ruch chápán jako průmysl, který poskytuje veškeré služby spojené s cestováním. Následující schéma znázorňuje jednotlivé sektory cestovního ruchu a vztahy mezi nimi.

Obrázek 1: Hlavní sektory průmyslu cestovního ruchu



Zdroj: Vlastní zpracování dle [27]

Sektor **ubytovacích služeb** zahrnuje poskytovatele ubytovacích služeb od velkých hotelových řetězců až po malé rodinné penziony. Do sektoru **atrakce** se řadí např. národní parky, kulturní a historické památky, botanické a zoologické zahrady, sportovní centra apod. Sektor **doprava** zahrnuje leteckou, lodní, železniční, automobilovou a autobusovou dopravu, půjčovny a zprostředkování půjčení vozidla apod. Do sektoru **zprostředkovatelé** spadají touroperátoři, cestovní kanceláře či agentury, organizátoři konferencí, incentivní domy. V sektoru **stravovací služby** jsou seskupeny poskytovatelé stravovacích služeb, tedy restaurační zařízení, kavárny, bary, cateringové společnosti. Sektor **organizace** zahrnuje národní turistické centrály, regionální turistická centra či různé turistické asociace [27].

Tabulka 1: Počet zaměstnaných osob v odvětvích cestovním ruchu v ČR v roce 2012

Ukazatel	Počet zaměstnaných osob v cestovním ruchu		
	Sebezaměstnaní	Zaměstnanci	Celkem
Hotely a podobná zařízení	5 508	35 986	41 494
Restaurace a podobná zařízení	16 667	52 535	69 202
Osobní železniční doprava	0	13 201	13 202
Osobní silniční doprava	1 326	10 180	11 507
Osobní lodní doprava	4	50	54
Osobní letecká doprava	10	2 614	2 624
Doplňkové služby osobní dopravy	63	3 122	3 185
Pronájem zařízení pro osobní dopravu	35	85	121
Cestovní agentury a podobná zařízení	3 339	8 945	12 284
Kulturní služby	2 105	8 581	10 686
Sportovní a ostatní rekreační služby	731	1 737	2 468
Celkem:	29 788	137 038	166 826

Zdroj: Vlastní zpracování dle [71]

Tabulka uvádí počet zaměstnaných osob v jednotlivých odvětvích cestovního ruchu v České republice za rok 2012. Ve sloupci sebezaměstnaní jsou uvedeny počty majitelů firem a jejich spolupracujících členů domácnosti, jejichž práce ve firmě je jejich hlavní pracovní činností. Celkem v roce 2012 pracovalo v cestovním ruchu 166 826 lidí. Nejvíce

zaměstnaných bylo ve stravovacích službách (celkem 69 202) a nejméně v osobní lodní dopravě (celkem 54).

Destinace cestovního ruchu

Destinace je chápána jako turistický cíl, turistická oblast, která se vyznačuje určitými společnými charakteristickými rysy [27].

Destinace je cílová oblast v daném regionu, která disponuje významnou nabídkou atraktivit a infrastruktury cestovního ruchu. Jde tedy o takové země, regiony a lidská sídla, která jsou typická vysokou koncentrací atraktivit cestovního ruchu, tudíž jejichž výsledkem je vysoká koncentrace návštěvníků [24].

Z geografického hlediska lze také vymezit destinaci cestovního ruchu. Jde tedy o územní celek, který se vyznačuje společným postupem při využívání potenciálu k rozvoji cestovního ruchu, sdílenou kapacitou území pro daný rozvoj, společným životním cyklem cestovního ruchu a společnými procesy cestovního ruchu [32].

„Destinace cestovního ruchu podle WTO je geografický prostor (stát, region), který si návštěvník vybírá jako cíl své cesty.“ Za nejmenší jednotku destinace cestovního ruchu je považován resort. Resort je definován jako místo nebo menší oblast, která je navštěvována s cílem trávení volného času, odpočinku, zábavy či sportovních aktivit (např. lyžařský resort, zábavní resort, resort vodních sportů atd. [14, s. 36].

3. 1. 1 Vývoj cestovního ruchu

Počátky cestování spadají již do období starověkých civilizací. Cestováním byli ve starověku známi především Peršané, Sumerové, Asyřané či Féničané, jejichž civilizace byla založena převážně na obchodu a cestování. První cestovní popisy vznikaly díky řeckému dějepisci Herodotovi. Ten např. zdokumentoval oblasti Středozemního moře, Řecka, Malé Asie či Egypta. Římané si již ve starověku začali stavět rekreační centra či zábavní střediska. V období středověku bylo cestování výsadou bohatých šlechticů, především zámožných měšťanů a kupců. Renesance přinesla dobu nejvýznamnějších námořních objevů Kryštofa Kolumba či Vasca De Gama. Jedním z nejvýznamnějších

autorů cestopisů a map byl Marco Polo. Toto období je typické cestováním za vzděláním na prestižní univerzity v Itálii či Francii. Dobu baroka charakterizují cesty do lázní, za zábavou či za účelem rekreace, ale opět pouze pro zámožnější obyvatele [10].

Počátky novodobého moderního turismu je možné datovat do poloviny 19. století díky průmyslové revoluci a rozvoji výrobních sil a vztahů. Tento vývoj měl za následek zintenzivnění potřeby vzdělávání, regenerace sil a potřeby posilování a obnovování sociálních vazeb na jedné straně. Na druhé straně byly také postupně vytvářeny podmínky pro realizaci cestovního ruchu v podobě volného času, svobody pohybu po zrušení nevolnictví a roboty, volných peněžních prostředků, dopravních možností a další vybavenost.

První etapa

První etapa je datována do 1. světové války. Cestovní ruch se v první etapě formuje především v podmínkách hospodářsky vyspělých států. Cestovali především vyšší vrstvy, a to v rámci dlouhodobějších pobytů v lázeňských střediscích a letoviscích. Nižší a střední vrstvy cestovali na kratší pobyty, zejména do přírody. Tato etapa je charakteristická velkou mírou liberalismu, kdy neexistovaly hranice mezi domácím a zahraničním turismem, protože lidé mohli cestovat bez větších administrativních omezení. V tomto období dochází k prudkému rozvoji materiálně-technické základny zejména v lázeňských a rekreačních střediscích. Pro tuto etapu mělo značný význam vynález parního stroje, kdy zavedení železniční dopravy zvýšilo přepravní kapacity a snížilo ceny jízdného. S rozvojem cestovního ruchu byly vytvořeny požadavky na potřebu formování specifických pracovních sil, a to nejen při poskytování ubytovacích a stravovacích služeb, ale také v oblasti zprostředkovatelských služeb. Jako první organizovaný zájezd je považován výlet uspořádaný Thomasem Cookem, vlakem do přírody. Dále začal organizovat výlety spojené s prohlídkou pamětihodností, návštěvy Světových výstav v Londýně a Paříži, cestu kolem světa apod. Díky tomu si v roce 1845 založil nejstarší cestovní kancelář Thomas Cook and Co. [23].

Druhá etapa

Jedná se o období mezi dvěma světovými válkami. Tato etapa je rozdělena do dvou období. Období 20. let 20. století bylo pro státy s tržní ekonomikou velmi úspěšné, ale po

krachu na newyorské burze došlo k hlubokému propadu a následné zotavování probíhalo velmi pozvolně. Po první světové válce došlo z důvodu oživení ekonomik států k zavedení ochranných opatření, což mělo za následek omezení mezinárodního obchodu a cestovního ruchu. V důsledku ekonomických podmínek dochází ke zpomalení rozvoje materiálně-technické základny. V období první světové války však dochází k rozvoji dopravy, a to především v silniční automobilové a autobusové dopravě. Sociální změny umožňovali stále širším vrstvám účastnit se cestovního ruchu. V tomto období také dochází ke vzniku mezinárodních orgánů a organizací řešící otázky spojené s cestovním ruchem na mezinárodní úrovni. Ve státech s rozvinutým cestovním ruchem dochází k vybudování organizační struktury turismu a také k vybudování systému vzdělávání v tradičních studijních oborech [23].

Třetí etapa

Tato etapa spadá do období od druhé světové války až po začátek 90. let. Po druhé světové válce dochází k bipolárnímu rozdělení světa. Rozdílný vývoj dvou ekonomicko-politických systémů (socialistického a kapitalistického) má za následek rozdílný vývoj v oblasti cestovního ruchu. Tržní ekonomiky v 50. a 60. letech procházejí růstem, ale v 70. letech dochází k několika krizím a 80. léta se stávají obdobím vysoké inflace a nezaměstnanosti. Avšak i přesto dochází k situaci, že se cestovní ruch stává běžnou součástí života a masovou záležitostí. V centrální plánovaných ekonomikách docházelo k rozvoji zejména domácího cestovního ruchu, a to z důvodu omezení spojených s volným pohybem osob i přístupem k cizí měně. I přes rozdílný vývoj je tato etapa charakterizována společnými znaky, a to že se cestovního ruchu účastní všechny vrstvy obyvatelstva, dochází k rozvoji krátkodobého cestovního ruchu, dochází k budování komplexních středisek cestovního ruchu, které nabízejí nejen ubytovací a stravovací služby, ale také sportovní vyžití. V tomto období je stále důležitá silniční doprava, do popředí se však dostává také letecká doprava, která umožnila dostupnost nových destinací, zejména rozvojových zemí [23].

Čtvrtá etapa

Jedná se o období 90. let až do současnosti. Počátek této etapy je ve znamení politických změn ve střední a východní Evropě, kde došlo k rozpadu centrálně plánovaných ekonomik. V rozvinutých tržních ekonomikách dochází ke stagnaci a poklesu výroby a tím související

růst nezaměstnanosti. Do popředí se dostávají asijské nově industrializované země jako Jižní Korea, Hongkong, Singapur či Tchaj-wan. V transformujících ekonomikách dochází k hluboké krizi za přispění rozpadu trhu v rámci RVHP, rozpad Sovětského svazu a recese v západní Evropě. Vývoj cestovního ruchu byl v této době ovlivněn především ekonomicko-politickými změnami. Transformující se ekonomiky se v této etapě skutečně zapojili do mezinárodního cestovního ruchu. *„I přes odlišný vývoj turismu v rámci různých ekonomik daný zejména vnitřními faktory jednotlivých zemí, v důsledku probíhajících globalizačních procesů je turismus celého světa ovlivněn prakticky stejnými vnějšími faktory. Vedle již zmiňovaných politicko-ekonomických jsou to zejména faktory související s globalizačními, integračními a liberalizačními procesy, ale také faktory bezpečnostní (válečné konflikty, teroristické útoky, epidemie, přírodní katastrofy), technicko-technologické, demografické, sociální a další [23, s. 17].“*

3. 1. 2 Typologie cestovního ruchu

Cestovní ruch má mnoho podob, dělí se podle mnoha kritérií, jako je místo realizace, délka pobytu, způsob zabezpečení průběhu pobytu, místo pobytu, motivace, množství účastníků, roční období atd. Odborná literatura rozlišuje typy, druhy a formy cestovního ruchu, avšak každý autor má na tuto problematiku jiný pohled a často dochází k jejich prolínání.

Například Palatková, Zichová (2014) rozlišují pouze typy cestovního ruchu podle následujících kritérií: místo realizace, vztah k platební bilanci státu, plátce nákladů, způsob zabezpečení cesty a pobytu, věk účastníků, délka pobytu, převažující prostředí a převažující motivace. V příloze 1 je uvedeno rozdělení na jednotlivé typy cestovního ruchu.

Oproti tomu Francová (2003) člení cestovní ruch na druhy a formy. Pro potřeby této diplomové práce bylo vybráno níže uvedené členění, které více koresponduje se zvoleným tématem.

Druhy cestovního ruchu

„Druh cestovního ruchu je typ cestovního ruchu, pro jehož určení je klíčovým kritériem jevový průběh cestovního ruchu a způsob jeho realizace v závislosti na geografických, ekonomických, společenských a jiných podmínkách, jakož i jeho účinky [24, s. 69].“

Cestovní ruch **dle místa realizace**, kde je důležitým prvkem stát, ve kterém k němu dochází

- Domáci – účastníci nepřekračují hranice
- Zahraniční – jedná se o příjezdy a výjezdy za hranice země a dále se dělí:
 - *Aktivní* – příjezd a pobyt zahraničních turistů v dané zemi
 - *Pasivní* – výjezd a pobyt vlastních občanů do zahraničí
 - *Tranzitní* – průjezd územím dané země bez pobytu
 - *Mezinárodní* – jedná se o veškerý zahraniční cestovní ruch

Cestovní ruch **dle účasti a formy úhrady**

- Volný = komerční – účastník si cestu hradí sám a rozhoduje o jejím zabezpečení
- Vázaný = sociální – za účastníka cestu hradí jiný subjekt, který také rozhoduje (např. FKSP)

Cestovní ruch **na základě způsobu a organizace zabezpečení průběhu**

- Organizovaný – cestu i pobyt zajišťuje pro účastníka cestovní kancelář
 - *Individuální* – účastník cestuje sám nebo jen s rodinou
 - *Skupinový* – cestuje kolektiv nebo jiná neformální skupina
- Neorganizovaný – účastník si vše zajišťuje sám nebo jen z části využívá služeb cestovní kanceláře

Cestovního ruchu **z hlediska délky pobytu**

- Krátkodobý – délka pobytu nepřekračuje 3 dny
- Dlouhodobý – délka pobytu je delší než 3 dny a kratší než 6 měsíců [10].

Formy cestovního ruchu

„Forma cestovního ruchu je typ cestovního ruchu, pro jehož určení je klíčovým kritériem motivace návštěvníka [24, s. 89].“

Základní formy cestovního ruchu

- Rekreační cestovní ruch, který významnou měrou přispívá k regeneraci a k nabytí fyzických a duševních sil.

- Kulturně poznávací cestovní ruch, kde je cílem poznávání historie, tradice, zvyky a kultura navštívené oblasti.
- Sportovně turistický cestovní ruch, který využívá zájmu účastníků o aktivní sportovní a pohybovou činnost
- Lázeňsko léčebný cestovní ruch, který je zaměřený především na léčbu, prevenci, relaxaci či celkovou obnovu duševních a fyzických sil člověka.

Specifické formy, které jsou odvozeny od konkrétní činnosti, podle které se účastník rozhodne cestovat. Jedná se např. o tyto formy:

- Cestovní ruch mládeže
- Cestovní ruch seniorů
- Kongresový cestovní ruch
- Lovecký cestovní ruch
- Mototuristický cestovní ruch
- Cykloturistický cestovní ruch
- Venkovský cestovní ruch neboli agroturistika
- Nákupní turismus, kde jsou známé např. zájezdy za nákupy do Polska.
- Náboženský cestovní ruch neboli poutní turistika
- Dobrodružný cestovní ruch, který je spojen např. s adrenalinovými sporty
- Incentivní cestovní ruch, tzv. pobídkový cestovní ruch, tj. za odměnu
- Veletržní cestovní ruch
- Příhraniční cestovní ruch [10].

3. 1. 3 Služby v cestovním ruchu

V cestovním ruchu jsou hlavním předmětem obchodu a spotřeby služby. Jedná se o činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé. Služby jsou takovou formou produktu, který je nehmátatelný a nevytváří žádnou formu nabytí vlastnictví. Mezi hlavní charakteristiky služeb patří zejména:

- Nehmotnost neboli nehmátatelnost, která je základním charakteristickým rysem, tudíž nelze službu předem vyzkoušet.

- Vázanost, jež je podstatnou vlastností pro cestovní ruch. Služba je vždy vázána v určitý čas k určitému místu nebo poskytovateli.
- Neskladovatelnost znamená, že služby není možné skladovat a vyrábět do zásoby. Hodnota služby, která se neprodá je nulová (např. neobsazené místo, neprodaná porce jídla apod.).
- Nedělitelnost znamená, že výroba a spotřeba služby probíhá v zásadě současně za účasti zákazníka.
- Opačná distribuce, kdy si klient službu může sám vyžádat.
- Podmíněnost nákladů, kdy dochází k tvorbě služby na přání klienta, nelze dopředu odhadnout skutečné náklady. Ty jsou známy až po celkové kalkulaci služeb [10].

Služby v cestovním ruchu lze dělit podle mnoha kritérií. V následující tabulce je uvedeno členění služeb dle Heskové (2011).

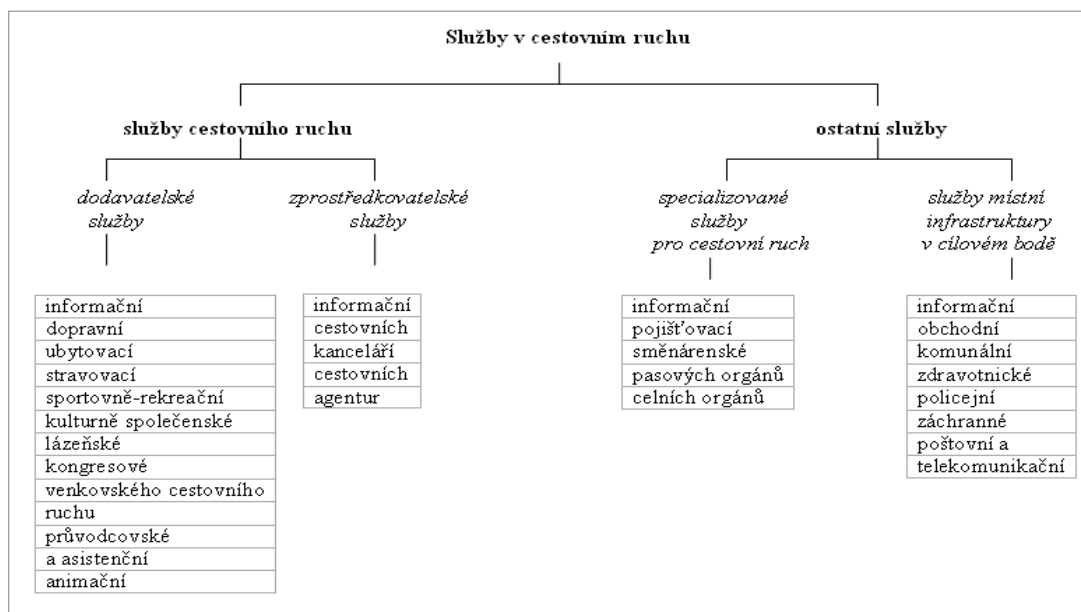
Tabulka 2: Členění služeb cestovního ruchu

<p>Podle fází realizace cestovního ruchu</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ služby v místě trvalého bydliště ▪ služby během cestování ▪ služby během pobytu v cílovém místě 	<p>Podle charakteru spotřeby</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ osobní ▪ věcné
<p>Podle času</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ služby v sezónním období ▪ služby v mimosezónním období 	<p>Z ekonomického hlediska</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ placené ▪ neplacené
<p>Podle charakteru uspokojovaných potřeb</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ základní služby ▪ doplňkové služby 	

Zdroj: Vlastní zpracování dle Heskové (2011)

Základní rozdělení služeb je přehledně naznačeno v následujícím schématu. Služby v cestovním ruchu jsou zde rozděleny na služby cestovního ruchu a ostatní služby. Pro tuto diplomovou práci byly služby rozděleny podle způsobu jejich zabezpečení. Z tohoto hlediska se služby dělí na **vlastní služby (dodavatelské)**, kdy mezi dodavatelem a účastníkem není žádný jiný mezičlánek, a na **služby zprostředkovatelské**, kde existuje mezičlánek mezi dodavatelem služby a účastníkem cestovního ruchu (např. cestovní kancelář či agentura) [22].

Obrázek 2: Schéma rozdělení služeb v cestovním ruchu



Zdroj: [11, s. 106]

Pro lázeňský cestovní ruch jsou stěžejní lázeňské služby a také ubytovací a stravovací služby, jelikož díky jejich úrovni a množství se často klient rozhoduje pro konkrétní lázeňskou destinaci. Dále jim je tedy věnována zvláštní pozornost a jsou podrobněji rozpracovány v následující kapitole.

3. 1. 3. 1 Služby v lázeňském cestovním ruchu

Stěžejními službami v lázeňském cestovním ruchu jsou **lázeňské služby**.

Mezi nejdůležitější služby využívající se v lázeňství můžeme zařadit diagnostiku a balneoterapii.

Diagnostika (vyšetření) slouží k stanovení aktuálního zdravotního stavu pacienta. Jedná se o zprávy ošetřujícího lékaře, který odesílá pacienta do lázní, anamnéza, subjektivní potíže, objektivní nálezy, využití přístrojové diagnostiky. Dále vyšetření prováděná při nástupu pacienta do lázní, kam spadá vstupní vyšetření, průběžné kontrolní vyšetření, závěrečná výstupní vyšetření a zpráva pro ošetřujícího lékaře [15].

Balneoterapie „je léčba přírodními léčivými zdroji, tj. minerálními vodami, plyny, peloidy a klimatem, je souhrnem konkrétních léčebných postupů užívaných v místě příslušného přírodního léčivého zdroje pod lékařským vedením za účelem uzdravy či optima restituace funkcí organismu [15, s. 7].“

V rámci balneoterapie jsou poskytovány následující léčebné výkony:

- Peloidoterapie, parafinoterapie – Peloidoterapie je léčení za pomoci peloidů, které jsou aplikovány lokálně formou zábalů nebo celkově jako koupele. Parafinoterapie využívá k léčbě parafíny, což je směs nasycených uhlovodíků získaných z ropy).
- Elektroléčba a magnetoterapie – K nejznámějším metodám patří diadynamické proudy, interferenční proudy, z klasických metod iontoforéza nebo galvanoterapie.
- Léčebná inhalace – K inhalaci jsou používány přírodní zdroje, především mořská či minerální voda.
- Rehabilitace – Využívá se pohybové energie, má formu pasivního cvičení (s pomocí rehabilitačního pracovníka) nebo aktivního cvičení, dechových cvičení, svalového uvolnění, speciální pohybové terapie, mechanoterapie (s pomocí speciálních přístrojů), ergoterapie (terapie prací), terénní pohybová terapie (běh, chůze, cykloturistika), hypoterapie (terapie pomocí jízdy na koních). Zcela specifické místo v rehabilitaci mají masáže.
- Pitná kúra minerálními vodami – Při onemocnění ledvin, močových cest nebo jater je pitná kúra přímou součástí terapie. Například při léčbě pohybového ústrojí je jen doplňkovou částí léčby.
- Uhličitá terapie – Aplikace speciálních metod založených na přírodních léčivých zdrojích – uhličitě vodní koupele, uhličitě plynové koupele či aplikace plynových injekcí.
- Klimatoterapie – Jedná se o působení klimatu na zdraví pacienta. Člení se na aeroterapii, což je pobyt na čerstvém vzduchu, helioterapii, kdy se jedná o léčbu slunečním zářením, thalassoterapii jako léčbu mořským vzduchem a speleoterapii, která je prováděna při pobytu v jeskyních.
- Oxygenoterapie – Jedná se o inhalaci obohaceného kyslíku dvoucestnou nosní sondou při současném podávání vitamínů a minerálů.

- Fototerapie – Aplikace světelného záření na lidský organismus (infračervené, ultrafialové záření).
- Termoterapie – Využívá se fyzikálních procesů, při kterých je teplo do těla přiváděno (pozitivní termoterapie) nebo je naopak teplo z těla odváděno.
- Dietoterapie – Má odstranit vliv nesprávného stravování na zdraví pacienta. Jednak je doplňkovou součástí jiných terapií nebo je přímou součástí základní léčebné terapie, především u metabolických poruch nemocí trávicího ústrojí – nemoci ledvin a močových cest atd.
- Vodoléčba – Jedná se o klasickou lázeňskou metodu, k jejímuž provádění se využívá voda. Základní aplikací vody jsou otěry a omývání, zábaly a obklady, polevy, sprchy a stříky, koupele vířivé, perličkové, přísadové, sauna, podvodní masáže atd. [5].

Následně by lázeňský cestovní ruch nemohl existovat bez dalších služeb, které jsou podrobněji zpracovány v následujícím textu. Mezi ně se řadí:

- Ubytovací služby
- Stravovací služby
- Kulturně společenské a sportovně rekreační služby
- Doplňkové služby

Pro potřeby praktické části jsou zahrnuty i kongresové služby. V dnešní moderní a uspěchané době lze spojit lázeňský pobyt s využitím kongresových služeb.

3. 1. 3. 2 Ubytovací služby

„Poskytování ubytovacích služeb je významným předpokladem pro rozvoj zejména pobytového cestovního ruchu. Jejich posláním je umožnit přenocování nebo přechodné ubytování účastníkům cestovního ruchu mimo místo jejich trvalého bydliště, včetně uspokojení dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným ubytováním souvisejí, tedy především služby stravovací [22, s. 45].“

Ubytovací služby jsou poskytovány ubytovacími zařízeními, které se dělí podle mnoha hledisek. Nejčastěji se využívá členění ubytovacích zařízení na hromadná ubytovací

zařízení a individuální ubytování. Do hromadných ubytovacích zařízení se řadí hotely a obdobná zařízení s možností stravování, tedy hotel garni, motel, hotel či penzion. Do jiných hromadných ubytovacích zařízení spadají chatové osady, kempy či turistické ubytovny. Individuální ubytování je charakteristické ubytováním v bytě, ve vlastním objektu účastníka (rodinný dům, rekreační chata či chalupa) či ubytování u příbuzných a přátel [22].

Následující tabulka udává kapacitu hromadných ubytovacích zařízení v ČR v letech 2012 – 2013.

Tabulka 3: Kapacita hromadných ubytovacích zařízení v ČR v roce 2012 a 2013

Rok	2012	2013
Počet zařízení	10 057	9 970
Počet pokojů	217 188	215 048
Počet lůžek	560 401	554 523
Počet míst pro stany a karavany	50 282	49 638

Zdroj: Vlastní zpracování dle [51]

Z tabulky vyplývá, že v roce 2013 došlo oproti roku 2012 k poklesu kapacit. Počet ubytovacích zařízení se snížil o 87, počet pokojů o 2 140, počet lůžek o 5 878.

Od roku 2004 existuje oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení, která rozděluje ubytovací zařízení do několika tříd. Tento projekt vznikl ve spolupráci Asociace hotelů a restaurací České republiky za podpory Ministerstva pro místní rozvoj České republiky a agentury Czech Tourism. Tento systém není povinný a funguje na dobrovolné bázi [47].

V roce 2010 došlo ke změně systému přidělování hvězdiček. Hotelové asociace sedmi zemí Evropské Unie založily Hotelstars Union. Jedná se o unii, která sjednocuje klasifikaci hotelových služeb pomocí jednotné metodiky a využívá společného marketingu při propagaci certifikovaných zařízení. V roce 2014 aplikují společná kritéria v udělování hvězdiček následující země: Německo, Rakousko, Švédsko, ČR, Maďarsko, Švýcarsko, Nizozemí, Lucembursko a pobaltské země- Litva, Lotyšsko a Estonsko, Malta, Belgie, Řecko a Dánsko. V současné době se jedná o vstupu dalších zemí, jako je např. Itálie, Francie, Irsko či Island [13].

Podle jednotné klasifikace se ubytovací zařízení dělí na:

Hotel, je ubytovací zařízení, které disponuje nejméně 10 pokoji pro hosty, jež je vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených, zejména stravovacích služeb.

Hotel garni, je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, které je vybavené pro poskytování přechodného ubytování a má vybavení jen pro omezený rozsah stravovacích služeb (nejméně snídaně).

Motel, jedná se o ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, které poskytuje přechodné ubytování a služby s tím spojené, a to zejména pro motoristy, jelikož se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování, recepce a restaurace může být mimo ubytovací část.

Pension je takové ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem služeb, např. absence restaurace.

Botel je ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi.

Dále existují **specifická hotelová zařízení**, kam řadíme: **Lázeňské/ Spa hotely**, což jsou takové hotely, které se nachází v místě se statutem lázeňského místa dle Zákona č. 164/2001 Sb. Lázeňský zákon a které zároveň zajišťují lázeňskou péči dle § 33 zák. č. 48/1997 Sb. **Resort** je uzavřený soubor objektů v kategorii 3* - 5*, kde může být restaurace a recepce mimo ubytovací část. **Golf Resort** musí, kromě výše uvedeného, být vybaven minimálně devíti-jamkovým normovaným hřištěm dle parametrů ČGF (České golfové federace).

Depandance je vedlejší budova ubytovacího zařízení bez recepce, kde hlavní ubytovací zařízení pro depandanci zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající příslušné kategorii a není vzdálena více jak 500 m.

Ostatními ubytovacími zařízeními jsou kempy či tábořiště, chatové osady a turistické ubytovny [69].

Tabulka 4: Klasifikace ubytovacích zařízení Hotelstars Union

Třída	Splnění požadavků
* Tourist	nemusí splňovat 3 povinně volitelné požadavky
** Economy	nemusí splňovat 3 povinně volitelné požadavky
*** Standard	nemusí splňovat 6 povinně volitelné požadavky
**** First Class	nemusí splňovat 9 povinně volitelné požadavky
***** Luxury	nemusí splňovat 9 povinně volitelné požadavky

Zdroj: [21, s. 123]

Certifikovaná ubytovací zařízení jsou označena počtem hvězdiček (1* - 5*) či ekvivalentním slovním označením od základní kategorie Tourist až po Luxury. Ubytovacím zařízením typu hotel garni, penzion, motel, hotel a depandance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky. Ta ubytovací zařízení, které splní v rámci dané třídy klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat navíc označení „Superior“ [61].

Pro ubytování lázeňských hostů se nejčastěji využívají ubytovací zařízení s označením lázeňská sanatoria nebo lázeňské hotely. Svým stavebním řešením, dispozicemi a uspořádáním provozu musí zohlednit skutečnost, že hosté budou ubytováni po delší období, a proto jim musí poskytnout pohodlí a požadovaný komfort [11].

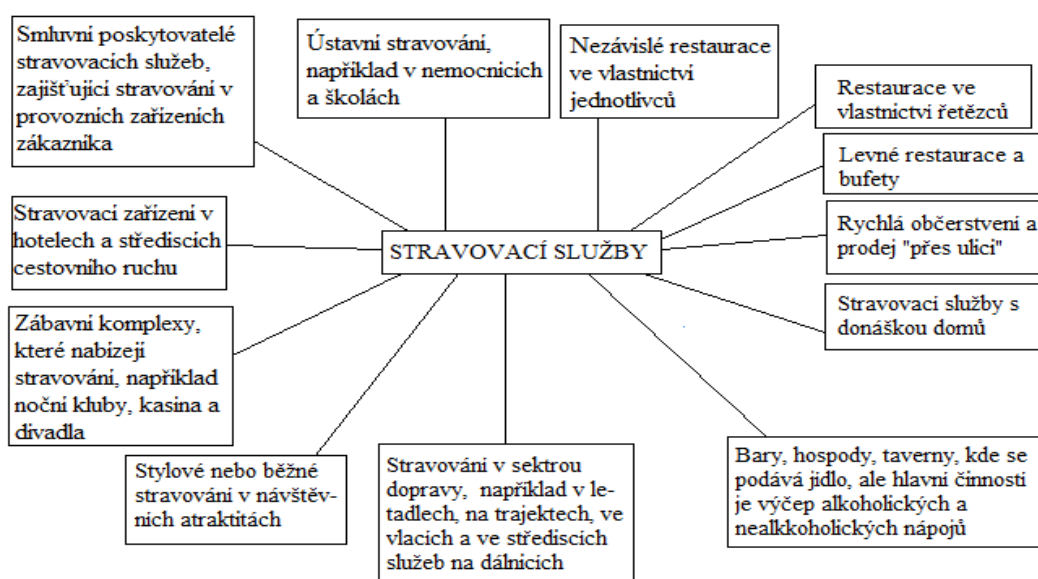
Čím dál častěji lázeňští hosté využívají také možnost ubytovat se v penzionech či v soukromí. Ubytování v penzionech je většinou nižší třídy i cenové úrovně než lázeňské hotely a nebývají často vybaveny pro celodenní stravování. Využívají se často k ubytování hostů přijíždějících na tzv. příspěvkovou péči. Ubytování v soukromí mělo velkou oblibu především v předválečných letech, kdy bylo vítanou alternativou pro pobyt lázeňských hostů, ale také zajímavým příjmem pro majitele. Tato forma vedla ke zdravé konkurenci k trvalé snaze svou nabídku prosadit a tím zlepšovat vzhled lázeňských měst. V současné době nastává oživení, které by mělo vzhledu našich lázeňských měst velmi přispět [18].

3. 1. 3. 3 Stravovací služby

„Podmínkou rozvoje cestovního ruchu je také poskytování stravovacích služeb, neboť umožňují uspokojování základních potřeb výživy účastníků cestovního ruchu během jejich přepravy i pobytu v cílovém místě [22, s. 57].“

Při dopravě jsou stravovací služby zajišťovány buď přímo v dopravním prostředku nebo podél dopravních komunikací. Během pobytu se o stravování starají zařízení restauračního zařízení. Dle časového hlediska lze stravovací služby rozdělit na: **občerstvení**, ke kterému dochází při krátkých cestách, nebo **stravování**, které je typické pro dlouhodobější pobyt či cestu. Kategorizace stravovacích zařízení má velký význam nejen pro stanovení cen stravovacích služeb, ale také pro snadnější orientaci zákazníků.

Obrázek 3: Schéma stravovacích služeb



Zdroj:[12, s. 361]

Ke spokojenosti lázeňských hostů velmi přispívá kvalitní nabídka stravování, která je taktéž přímou součástí léčení. Dříve se lázeňské stravování striktně řídilo dodržováním dietních režimů, kdy bylo pro potřeby lázní zpracováno celkem 11 druhů diet (racionální, žlučnicková, šetřící, redukční aj.). V současné době dochází k postupnému uvolňování přísných podmínek stravování. Lze rozlišit několik typů stravování lázeňských hostů:

- Režimové stravování je využíváno především u klientů s tzv. komplexní lázeňskou péčí. Celodenní stravování má pevný řád od stanovení diety pro každého klienta až po vyhrazené místo u stolu. V současné době dochází ke snahám nabídnout klientovi alternativní způsob stravování v rámci jeho diety. Celodenní strava se skládá ze snídaně, svačiny, oběda a večeře. Nejčastější formou podávání jídel je servírovaná strava, doplňována o bufetový způsob stravování.
- Nerežimový restaurační provoz je shodný s běžným restauračním provozem, kdy je pro něj typické přísné dodržování hygienických předpisů, snaha o vysokou úroveň vybavení a vytvoření podmínek ke klidné konzumaci.
- Doplňková stravovací zařízení, do kterého spadají cukrárny, kiosky, mléčné a ovocné bary apod. Typický je také prodej tradičních lázeňských oplatek, bylinných likérů a dalšího lahůdkářského zboží [5].

3. 1. 3. 4 Kulturně společenské a sportovně rekreační služby

Služby kulturně společenské a sportovně rekreační mají významnou roli, jelikož pobyt v lázních má také vést ke zlepšení psychického zdraví. Do této skupiny služeb je možno zahrnout výlety do okolí, taneční večírky, koncerty i možnosti sportovního vyžití [22].

Společenské a kulturní služby poskytují především společenská a kulturní zařízení jako jsou divadla, kulturní střediska, galerie a muzea apod. Tyto služby mohou poskytovat také jednotlivá lázeňská zařízení pro své hosty. Poptávka po těchto službách je do značné míry ovlivněna délkou pobytu. Tyto služby hosté přijímají buď pasivně, nebo se jich sami aktivně účastní. K tradičním společenským a kulturním akcím, které jsou pasivně přijímány, můžeme zařadit divadelní a filmová představení, koncerty a promenádní hudbu, organizované přednášky a besedy, výstavy výtvarného umění atd. Do akcí, kterých se lázeňští hosté aktivně účastní, spadají společenské a taneční večery, herny, společenské hry (např. šachy) [5].

Sportovně rekreační služby jsou spjaty s využitím sportovišť, sportovních hal, tělocvičen, bazénů, stadionů, ledních ploch, lyžařských svahů, běžeckých stop, vleků, lanovek apod. [22].

Tradičními lázeňskými sporty jsou tenis, golf či jezdeckví. Postupem času k nim přibyla řada dalších jako stolní tenis, minigolf, squash, plavání, bowling, gymnastika, kalanetika, jóga a jiné formy cvičení, turistika, cykloturistika nebo jízda na lodích [5].

3. 1. 3. 5 Doplnkové služby

Jsou nedílnou součástí lázeňského cestovního ruchu. Zaměřují se nejen na další zpracování přírodních léčivých zdrojů, ale především na uspokojení potřeb lázeňských hostů. K nejčastěji využívaným doplňkovým službám patří:

- Peněžní a směnárenské služby, které jsou buď poskytovány přímo lázeňskými zařízeními či v mimolázeňských bankovních a soukromých směnárnách.
- Obchodní služby a prodej zboží, jež se především zaměřuje na upomínkové předměty, mapy, plány měst, cestovní průvodce, pohlednice, denní tisk, lázeňskou kosmetiku apod.
- Prádelna a čistírna, tyto služby může zajišťovat lázeňské zařízení samo nebo prostřednictvím externího dodavatele.
- Místní doprava, která slouží nejen pro komunální přepravu, ale také výlučně nebo z větší části potřebám lázeňských hostů, např. vleků, lanovky.
- Kadeřnictví, kosmetika apod. [5].

3. 1. 3. 6 Kongresové služby

Tyto služby jsou určeny účastníkům kongresového cestovního ruchu, který zabezpečuje organizování kongresů, konferencí, seminářů, výstav, veletrhů, workshopů apod. Kongresový cestovní ruch také zahrnuje tzv. incentivní (motivační) cestovní ruch a služební cesty. Pro poskytování kongresových služeb je nutné disponovat vhodnými prostory pro jednání s vhodným vybavením, poskytovat ubytovací a stravovací služby, případně zajistit účastníkům vyžití ve volném čase. Mezi základní kongresové služby patří zabezpečení a příprava jednacích prostor, zpracování a tisk kongresových materiálů (program, pozvánky atd.), tlumočnické a překladatelské služby, propagace a poskytování informací a programu a organizace akce či organizace před zahájením akce a v jejím průběhu (registrace účastníků, předání materiálů apod.). Pokud je kongresová akce spojena

s ubytováním, je nutné také do kongresových služeb zahrnout ubytovací a stravovací služby či transfery účastníků. Mezi doplňkové služby lze zařadit např. služby průvodců, hostesek, směnářenské služby, zajištění prohlídek kulturních historických památek, gastronomické společenské akce (rauty, recepce, koktejly apod.) [22].

3. 2 Lázeňství

Lázeňství je takovou formou cestovního ruchu, který vyžaduje existenci lázeňských (zdravotních) zařízení, které využívají přírodní léčivé zdroje, jež blahodárně působí na lidský organismus pomocí teploty, chemického složení či mechanického tlaku. Vyjma přírodních léčivých zdrojů, je nutná kombinace s vhodným prostředím, stravováním, společensko-kulturním životem a fyzioterapeutickými metodami [5].

Lázeňství je „souhrn aktivit, specifické infrastruktury a lidských zdrojů v oblasti poznání a praxe zaměřený na znalost přírodních léčivých zdrojů (balneologie) a realizaci technik a procedur pro léčení různých somatických, psychosomatických i psychologických problémů (balneoterapie). Souhrnným cílem lázeňství je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil a relaxace. Je spojeno s využíváním síly přírodních léčivých zdrojů, krásy přírodního i kompozice kulturního prostředí [24, s. 158].“

Lázeňský cestovní ruch se jako součást zdravotně orientovaného cestovního ruchu dynamicky vyvíjí v posledních 10 letech. V posledních několika letech si lidé začali daleko více uvědomovat hodnotu svého zdraví, proto jsou ochotni za upevňování zdraví v podobě pobytů s lázeňskou péčí cestovat do zahraničí a uhradit si pobyt z vlastních prostředků, i když na pobyt hrazený zdravotní pojišťovnou nemají nárok [62].

Zdravotně orientovaný cestovní ruch lze chápat jako jakýkoliv druh cestování, který má za cíl, aby účastník nebo jeho rodinný příslušník docílil zlepšení zdravotního stavu [8].

Zdravotní cestovní ruch je takovým příkladem cestovního ruchu, kde došlo k jeho expanzi z důvodu řešení různých zdravotních problémů, na kterém se podílejí poskytovatelé zdravotní péče, místní ekonomika a cestovní ruch jako celek [4].

3. 2. 1 Historie lázeňství

Kořeny lázeňství sahají až do dob před naším letopočtem. Lidé se zajímali o přírodní minerální prameny, a to hlavně z toho důvodu, že byly odlišné svou teplotou a chutí. Na místech vývěru pramenů byly postaveny různé oltáře a chrámy jako poděkování za léčebné účinky pramenů na lidský organismus. Ve starověkém Řecku lázně neodmyslitelně patřily k soukromému a postupně i veřejnému životu. Římané vybudovali dokonalý systém lázeňství a první lázně byly vybudovány a otevřeny v Římě. Návštěvníci zde mohli využít vyjma koupelí také sály pro masáže, čítárny, odpočívárny, knihovny, galerie, kolonády, divadelní sály, tělocvičny či obchody. Oproti tomu období středověku bylo ve znamení nevalné péče o lidské tělo a zdraví. Tato doba lze charakterizovat jako období politické nestability. Ale i v této, ne pro lázeňství příznivé době, docházelo k zakládání lázeňských míst v Evropě [28].

Lázeňství v Evropě se vyvíjelo v závislosti na celkovém vývoji společnosti v jednotlivých zemích. Období 18. a 19. století je ve znamení mnoha technických a technologických změn. Nové způsoby cestování a vybudování dopravní infrastruktury mělo za následek rozvoj lázeňství a budování nových lázeňských středisek. Využití železniční přepravy zvýšilo přepravní kapacitu, tak byla jednotlivá města a lázeňská střediska dostupná daleko většímu počtu návštěvníků. Docházelo k rozvoji jednotlivých lázeňských středisek, byly budovány nové lázeňské budovy, kolonády, divadla, promenády apod. Lázeňská centra se v období 19. století staly nejen centrem péče o zdraví, ale i kulturními centry, kde se setkávala aristokracie, průmyslníci, bankéři či umělci. Tito bohatí návštěvníci výrazně ovlivnili rozvoj lázeňských měst jak po stránce léčebné, tak po stránce architektonické či obchodní [17].

Období do 2. světové války bylo pro lázeňství zlatým věkem. Zvýšil se objem návštěvníků v lázních a zlepšila se jejich struktura. Do lázní začali jezdit i střední vrstvy obyvatelstva, tedy obchodníci, úředníci či zaměstnanci. V tomto období došlo k zdokonalování některých léčebných procedur a zároveň vznikaly nové léčebné postupy. Změna struktury lázeňských hostů měla za následek vznik prvních zdravotních pojišťoven, které se postupně začaly podílet na úhradě lázeňských pobytů. Tato doba byla také vrcholným obdobím lázeňské architektury, kdy vznikaly mnohé lázeňské budovy, kolonády,

společenské a kulturní prostory. Po 2. světové válce lázeňství procházelo v jednotlivých zemích svým přirozeným vývojem podle podmínek poválečného rozvoje a rozdělení Evropy [28].

3. 2. 2 Lázeňský místopis

Lázeňství je především záležitostí evropskou, z důvodu vysoké koncentrace minerálních vod v různých oblastech evropského kontinentu. Po celé Evropě se nachází velké množství lázní se statutem lázeňského místa. Některé jsou světoznámé, jiné jsou menší a nepřilíží se o nich ví. Z tohoto pohledu jsou jednotlivé země rozděleny do několika skupin.

Lázeňské velmoci, mezi něž patří Německo (Baden-Baden, GA-PA, Bad Reichenhall), Itálie (Ischia, Abano Terme, Motecatini Terma) a Francie (Aix-les-Bains, Amélie les Bains-Palaida, Dax, Lourdes, Vichy).

Země s významným lázeňstvím, jimiž jsou Česká republika, Slovensko (Bardejov, Piešťany, Trenčianské Teplice, Tatranská Lomnica), Maďarsko (Budapešť, Harkány, Héviz), Rakousko (Bad Ischl, Baden bei Wien), Švýcarsko (Svatý Mořic, Baden Davos), Španělsko a Řecko.

Země s méně významným lázeňstvím, kterými jsou Belgie, Polsko, Rakousko, Ukrajina, Finsko a Chorvatsko (Opatija).

Země bez lázeňské tradice, které najdeme ve Skandinávii, dále je to Velká Británie nebo Nizozemí.

Země, ve kterých se lázně rozvíjejí, a to především ve středozeší, jako jsou Kypr, Turecko, Tunisko, Izrael [10].

Příloha 2 uvádí evropské země s počtem lázeňských míst. Tyto informace nejsou aktualizované, ale je zde předpoklad, že se počty lázeňských míst za poslední roky moc nezměnily. Aktualizované informace o počtu lázeňských míst nejsou v současné době dostupné. Informace v tabulce také korespondují s výše uvedeným rozdělením jednotlivých skupin.

3. 3 Lázeňství v České republice

České lázeňství je charakterizováno především dlouholetou tradicí. Přírodní léčivé zdroje nacházející se na našem území mají nezastupitelnou hodnotu především díky svým léčivým účinkům. Díky tomu je Česká republika považována za lázeňsky výjimečnou zemi. „Unikátnost českého lázeňství tkví především ve zmíněné dlouholeté tradici, kvalitní lékařské péči s moderními léčebnými a rehabilitačními metodami, které tkví v komplexnosti lázeňské (rehabilitační) léčby, tj. působení přírodních léčivých zdrojů, terapeutických výkonů, edukace, řízení volnočasových aktivit, klimatu a dalších [2, s. 7-8].“

V českém lázeňství dochází ke změnám v pojetí zdravotní turistiky. Výzkum se zaměřuje především na balneoterapii jako tradiční české léčebné techniky, která zahrnuje pitnou kúru a koupele za využití termominerální vody, a je stále více začleňována do rozvoje zdravotnického cestovního ruchu v České republice. Dnes je snaha v lázeňském cestovním ruchu harmonicky spojit tři prvky, a to balneologické, cestovní a obchodní aktivity. Dochází k mnoha problémům, kdy např. lékaři upřednostňují léčení a bojují o kontrolu nad zdravotní částí hotelů, zatímco obchodní a marketingové oddělení vytváří nové balíčky a programy, které nejsou součástí lázeňské léčby. V konečném důsledku tedy balneoterapie zůstává tradiční formou terapie, obchodní kontext, v němž existuje vytvořil novou formu zdravotní turistiky [79].

3. 3. 1 Historie lázeňství v České republice

Vznik lázní na našem území není historicky doložen a je opředen mnoha legendami. Jedna z legend říká, že Karlovy Vary vznikly při náhodném objevení horkých pramenů při lovu, kterého se účastnil Karel IV. Teplý pramen Teplice v Čechách byl údajně vyhrabán vepří apod. Koncem 18. století dochází na našem území k významnému povznesení lázeňských míst. V této době dochází k výstavbě prvních velkých lázeňských staveb, jako jsou kolonády, stavby u zřídél nebo lázeňské domy [17].

Období konce 19. století a první poloviny 20. století můžeme označit jako „zlatou éru“ lázeňství, kdy dochází k dostavbám lázeňských komplexů, k modernizaci lázeňských léčebných procesů, následně k modernizaci zařízení poskytujících lázeňskou léčbu. V této

době byly české lázně světově uznávané a na lázeňské pobyty k nám mířila především zahraniční klientela. Tehdy k nejnavštěvovanějším světovým lázním patřily i lázeňská města jako Karlovy Vary, Františkovy Lázně, Mariánské Lázně a lázně Luhačovice. Díky stavbě železnice a zlepšování komunikace docházelo ke stálému nárůstu počtu hostů. Návštěvnost vyvrcholila před první světovou válkou. Během války se z poloopuštěných lázeňských domů staly vojenské lazarety, určené k doléčení a rehabilitaci zraněných vojáků [19].

V období 2. světové války byla většina lázeňských zařízení zabrána Německem a byla využívána pro vojenské účely. Poválečné přesuny obyvatelstva se nejvíce podepsaly na západočeských lázních, kdy došlo k nepřehlednosti majetkových vztahů a následné devastaci významných lázeňských objektů. Toto období má za následek zastavení dynamického rozvoje lázeňství na našem území a k přerušení kontinuity a návaznosti na lázeňství v západní Evropě. Po válce byla pozornost soustředěna především na obnovu válkou zničených lázní. Následně byly znárodněny přírodní léčivé zdroje a lázně, kdy tímto aktem došlo k přesunu majetkových vztahů do výlučného vlastnictví státu. Lázeňská péče je v tomto období organizována masově, hlavně přes odborové orgány, popřípadě Krajskými správami sociálního zabezpečení v návaznosti na indikační seznam nemocí pro lázeňskou péči [17].

V 80. letech dochází ke vzniku a rozvoji krize, která vznikla na základě neřešených nebo příliš naivně a centralisticky řešených problémů. Postupně výkony a efektivnost lázní nedosahovala potřebné úrovně a dynamika rozvoje oboru zmizela zcela. Došlo k absolutnímu poklesu kapacit, a tím i počtu pacientů a výkonů. Centrální, tvrdě plánované řízení lázní vedlo k potlačení iniciativy jednotlivých lázní a nelogická, od stolu řešená investiční rozhodnutí měla za následek ztrátu důvěry v kvalitu poskytované lázeňské péče. Stát spoléhal na to, že do lázní jezdí především občané, kteří mají lázeňskou péči plně hrazenou pojišťovnou, tedy nehradí si ze svého, tudíž si nemohou naříkat na snižující se standard [19].

Po roce 1989 dochází k obratu v chápání lázeňství. Jde o komplex služeb, který zahrnuje množství oblastí, které samy o sobě mají svůj vývoj a své výchozí podmínky. Jedná se o lázně v rámci zdravotnického systému, dále systém hotelových a stravovacích služeb v lázních, cestovní ruch a jeho dopad na lázně a region. Regionální aktivity mají

doplňkový charakter a jsou úzce spjaty s výše vyjmenovanými oblastmi, mezi ně můžeme zařadit sportovní, kulturní a společenské zařízení a aktivity jako golfová hřiště, tenis, koně, kasina, kulturní domy, divadla apod. Tento rozsáhlý komplex zasahuje prakticky do všech oblastí hospodářského a společenského života a je jedinečným potenciálem a zdrojem vysoké životní úrovně společnosti v lázeňském městě, v regionu a lázeňské velmoci jako je Česká republika [18].

3. 3. 2 Právní vymezení lázeňství v České republice

Právní úprava lázeňství v České republice je rozsáhlá, obsahuje několik zákonů, vyhlášek a jiných právních předpisů a dokumentů.

- Indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči 267/2012 Sb.
- Zákon č. 164/2001 Sb.: lázeňský zákon
- Zákon o veřejném zdravotním pojištění č. 48/1997 Sb. - po novelizaci 2011
- §33 zákona 48/1997 Sb. definující lázeňskou léčebně rehabilitační péči
- Zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách
- Zákon č. 20/1966 Sb.: o péči o zdraví lidu
- Zákon č.160/1992 Sb.: o nestátních zdravotnických zařízeních
- Úhradová vyhláška pro rok 2014
- Vyhláška č. 99/2012 Sb.: o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb
- Vyhláška č. 92/2012 Sb.: o minimálních požadavcích na technické a věcné vybavení zdravotních zařízení

Pro potřeby této diplomové práce byly vybrány jen stěžejní legislativní normy.

Zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů, tzv. **Lázeňský zákon**, jež vymezuje především základní terminologii, jako jsou přírodní léčivé zdroje, jejich členění a způsob jejich využití. Dále definuje ochranné pásmo přírodních léčivých zdrojů, lázeňské místo a jeho statut, přírodní léčebné lázně, způsob vybírání poplatku za využití přírodních léčivých zdrojů apod. [2].

Vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 99/2012 Sb., **o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb** vymezuje minimální zabezpečení lidskými zdroji. Pro lázeňskou péči jsou zde vymezeny profese, které se dělí na: lékař se specializovanou odbornou způsobilostí zaměřenou na léčebně rehabilitační péči, lékař s odbornou způsobilostí, všeobecná sestra se specializovanou způsobilostí, všeobecná sestra bez dohledu, sanitář či fyzioterapeut a ergoterapeut. Vyhláška stanovuje minimální pracovní úvazky jednotlivých profesí. Dodržování minimálních požadavků je pro mnoho lázeňských zařízení problematické, zejména pak pro ty menší s kapacitou do 60 lůžek.

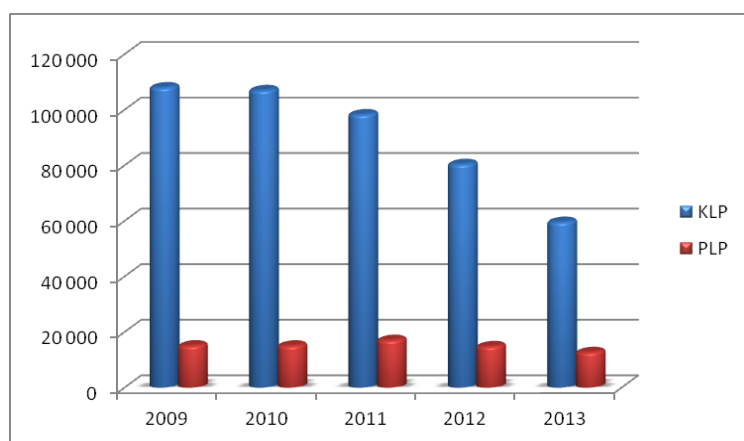
Vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 92/2012 Sb., **o minimálních požadavcích na technické a věcné vybavení zdravotních zařízení** a kontaktních pracovišť domácí péče podrobně charakterizuje minimální technické a věcné vybavení, které je nutné k poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče. Pro jednotlivá pracoviště jsou zde uvedeny požadavky na jejich vybavení, jako např. minimální podlahová plocha, podrobný popis a množství jednotlivého věcného vybavení pracovišť apod. [2].

Vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 267/2012 Sb., **Indikační seznam** pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost vymezuje obsah takto: „*Nemoci, u nichž lze lázeňskou léčebně rehabilitační péči poskytnout, indikační předpoklady, odborná kritéria pro poskytnutí lázeňské léčebně rehabilitační péče, délka léčebného pobytu a indikační zaměření pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče v lázeňských místech jsou uvedeny v příloze k této vyhlášce [85, §1].*“ Tato vyhláška, která vzešla v platnost k 1. říjnu 2012 omezila v mnoha směrech dosavadní lázeňskou péči. Došlo nejen ke zkrácení komplexní lázeňské péče z 28 dnů na 21 dnů a u příspěvkové lázeňské péče z 21 dnů na 14 dnů, ale také byla omezena frekvence lázeňských pobytů, kdy již není možné absolvovat lázně každý rok, ale už jen jednou za dva roky. U mnoha diagnóz došlo ke zpřísnění podmínek pro hrazenou lázeňskou péči, u některých (např. operace žlučníku či cukrovka) došlo dokonce ke zrušení [84]. Omezení má za následek, že se mnoho lázeňských zařízení začalo potýkat s nedostatkem pacientů a dostalo se do existenčních problémů. Například dětský léčebný komplex Vesna v Jánských lázních měl být uzavřen již po necelém roce od vydání nového indikačního seznamu. Jedná se o unikátní léčebnu, kde se léčí děti s nemocemi pohybového ústrojí. Nakonec se podařilo toto léčebné zařízení zachránit díky iniciativě rodičů a široké veřejnosti [78]. Ústavní soud tento indikační

seznam svým usnesením ze dne 2. dubna 2014 zrušil, a to uplynutím dne 31. prosince 2014. V současné době se připravuje nová úprava indikačního seznamu, která citlivěji upravuje lázeňskou péči.

Následující graf znázorňuje počty lázeňských pacientů v českých lázních v letech 2009 – 2013.

Obrázek 4: Počet pacientů v lázních v letech 2009 – 2013



Zdroj: Vlastní zpracování dle [55]

Z grafu vyplívá, že již v roce 2012 došlo k poklesu počtu pacientů, jelikož zde již 3 měsíce platil nový indikační seznam. V roce 2011 se léčilo v českých lázních 98 323 pacientů a v roce 2013 počet pacientů klesl na 59 590, což je o 38 799 pacientů méně. Odliv pacientů nebyl vyvolán jen vydáním indikačního seznamu, ale také neochotou ošetřujících lékařů doporučit lázně i pacientům, kteří na ně mají nárok, a to díky protilázeňské kampani.

Lázeňský statut

Lázeňský statut vymezuje oblast vnitřního území v lázeňském místě, které je určeno pro lázeňský provoz. Jeho obsahem jsou především opatření, která upravují územní rozvoj včetně stavebních zásahů, vymezují činnosti, které jsou v lázeňské oblasti zakázány, nebo jejichž provoz je omezen. Součástí je též vymezení hygienických a protiepidemiologických opatření, opatření zajišťující klid, zásobování, kulturní činnost, informační služby, sportovní činnost atd. V minulosti byly lázeňské statuty významným lázním stanoveny usnesením vlády, u menších lázeňských míst usnesením Krajských výborů. Jako první

obdržely lázeňský statut v roce 1956 Karlovy Vary a Mariánské Lázně (Čertík, 2001). V současné době jsou lázeňská místa a jejich statuty podle Lázeňského zákona stanoveny vládním nařízením [86].

3. 3. 3 Přírodní léčivé zdroje na území České republiky

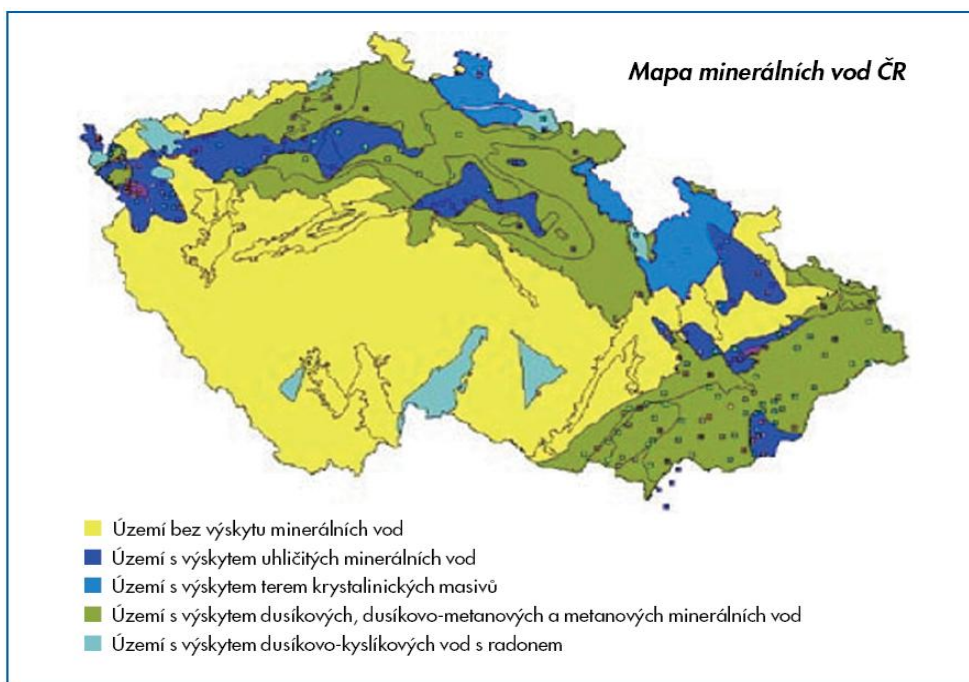
Přírodní léčivé vody

Jsou nejčastějším přírodním zdrojem v České republice a od ostatních vod se liší svým složením. Jedná se o vody termální, které vyvěrají při teplotě min. 25 stupňů Celsia, nebo minerální voda, jež obsahuje min. 1 g minerálních látek na 1 litr vody. Níže je uvedena platná kvalifikace přírodních léčivých vod pro Českou republiku.

- a) Prosté teplice
- b) Prosté kyselky (drobnější prameny kolem Františkových a Mariánských Lázní)
- c) Zemité kyselky, studené i teplé
- d) Alkalické (zásadité) vody, studené i teplé, prameny i kyselky
 - i) Ryzí alkalické prameny (Teplice)
 - ii) Kyselky alkalické slané (Luhačovice)
 - iii) Kyselky alkalické glauberové (Františkovy Lázně – některé kyselky)
 - iv) Kyselky alkalické slané glauberové (Mariánské Lázně, Františkovy Lázně, Karlovy Vary)
- e) Slané vody, studené i teplé
- f) Síranové (sulfatické) vody, těž hořké vody
- g) Sírné vody
- h) Železnaté a železité vody
- i) Třídy vod zvláštního složení (obsah vzácněji se vyskytujících iontů přesahuje mezní hodnoty vod minerálních)
- j) Radioaktivní vody
 - i) Prosté prameny radioaktivní
 - ii) Prosté teplice radioaktivní (Jáchymov, Teplice – Horký pramen) [20].

V následující mapě je znázorněno rozvrstvení jednotlivých druhů minerálních vod na území České republiky.

Obrázek 5: Mapa minerálních vod v České republice



Zdroj: [17, s. 193]

Přírodní léčivé peloidy

Druhý nejčastěji využívaný přírodní zdroj v lázeňské léčbě. Jedná se o látky, které vznikly v přírodě geologickými pochody a využívají se po jejich rozmělnění a smísení s vodou na hmotu polotuhé konzistence k horkým koupelím, zábalům a obkladům. Dělí se na **humolity** (rašeliny nebo slatiny), které jsou organického původu, a na **bahna**, které jsou neorganického původu.

Přírodní léčivé plyny

Léčebný plyn se využívá v lázeňství ve formě CO_2 k podání plynných uhličitých koupelí, kterými je doplňována léčba kyselkou [20].

Klima

Jedná se o průměrný dlouhodobě sledovaný stav atmosféry (tlak, sluneční záření, vlhkost, teplota, množství srážek).

3. 3. 4 Druhy poskytované lázeňské péče

Z hlediska úhrady lázeňské péče lze rozdělit pobyty lázeňských hostů na lázeňskou péči z prostředků zdravotních pojišťoven a z vlastních prostředků. Lázeňská péče z prostředků zdravotních pojišťoven se dále dělí na komplexní lázeňskou péči, příspěvkovou lázeňskou péči a ambulantní lázeňskou péči.

Z prostředků zdravotních pojišťoven

Z těchto prostředků se hradí lázeňská péče těm, kteří platí nemocenské pojištění, popřípadě jejich rodinným příslušníkům. Požadavky na poskytnutí lázeňské péče hrazené ze zdravotního pojištění je uvedeno v indikačním seznamu [18].

Z vlastních prostředků

V tomto případě není potřeba návrh na lázeňskou péči a klient může být léčen bez doporučení lékaře. Klient si hradí lázeňskou péči z vlastních prostředků a zajišťuje si léčení prostřednictvím cestovní kanceláře nebo přímo u lázeňského sanatoria [7].

Lázeňská péče je předepisována ošetřujícím lékařem dle platného indikačního seznamu pro lázeňskou péči. Indikační seznam je určen jak pro dospělé tak pro děti a dorost. Je v něm uveden seznam lázní, ve kterých se dané onemocnění léčí včetně kontraindikace, tj. stavů, které neumožňují lázeňskou péči absolvovat. Indikační seznam též určuje nárok na výši hrazení lázeňského pobytu zdravotními pojišťovnami [18].

Komplexní lázeňská péče

Náklady na komplexní lázeňskou péči plně hradí zdravotní pojišťovna, tj. vyšetření, léčení, ubytování a stravování. Zdravotní péče navazuje na ústavní péči nebo péči v odborných ambulancích a je zaměřena na doléčení, zabránění invalidity či nesoběstačnosti, popřípadě na minimalizaci rozsahu invalidity. Lázeňská péče je poskytována v době pracovní neschopnosti klienta [5].

Příspěvková lázeňská péče

Tato péče je poskytována u nemocí dle indikačního seznamu, ale nejsou zde splněny podmínky pro uplatnění komplexní lázeňské péče. Zdravotní pojišťovna hradí klientovi

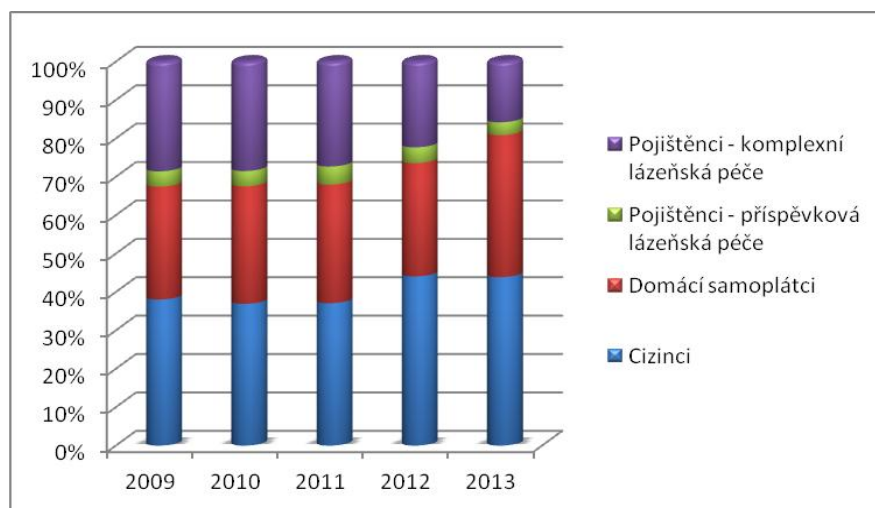
vyšetření a léčení a na klientovi zůstává uhradit si ubytování a stravování během léčby. Tuto péči poskytují zdravotní pojišťovny jednou za dva roky, pokud nerozhodne revizní lékař jinak [18].

Ambulantní lázeňská péče

Klient nevyužívá ubytovacích a stravovacích služeb v rámci léčby, ale pouze dochází na léčení. Má v daných lázních, jeho okolí bydliště nebo je ubytován v soukromí, či jiném hotelu nebo penzionu [7].

V následujících grafech jsou uvedeny počty pacientů podle poskytnuté lázeňské péče, vývoj počtu dospělých pacientů, dětí a dorostu v lázních a vývoj počtu cizinců, kteří se v lázních léčili. Všechny údaje jsou uvedeny v rozmezí let 2009 – 2013.

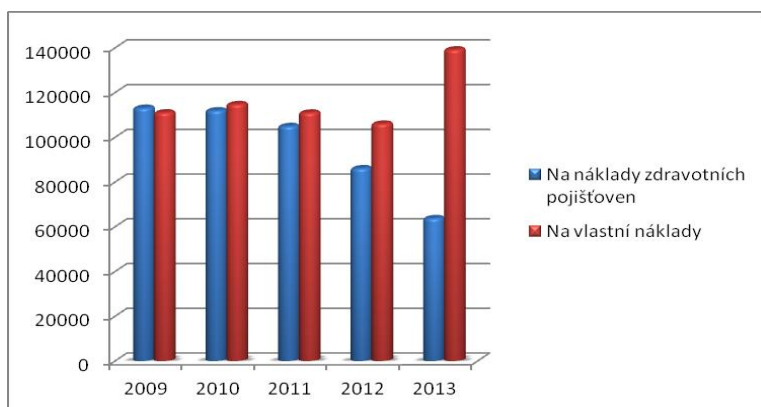
Obrázek 6: Struktura pacientů v lázních v letech 2009 - 2013



Zdroj: Vlastní zpracování podle [55]

V letech 2009 – 2011 byl poměr jednotlivých pacientů vyrovnaný. V roce 2012 došlo k poklesu počtu pojištěnců, kterým byla poskytnuta komplexní lázeňská péče. Nadruhou stranu však došlo k navýšení počtu cizinců, kteří se přijeli do českých lázní léčit. Pokles poskytování komplexní lázeňské péče byl zapříčiněn vydáním nového indikačního seznamu, který vstoupil v platnost k 1.10.2012. V roce 2013 pokračoval nadále pokles pojištěnců, kteří přijeli do lázní na komplexní lázeňskou péči, avšak došlo k nárůstu pacientů, kteří si lázeňskou péči hradili ze svého.

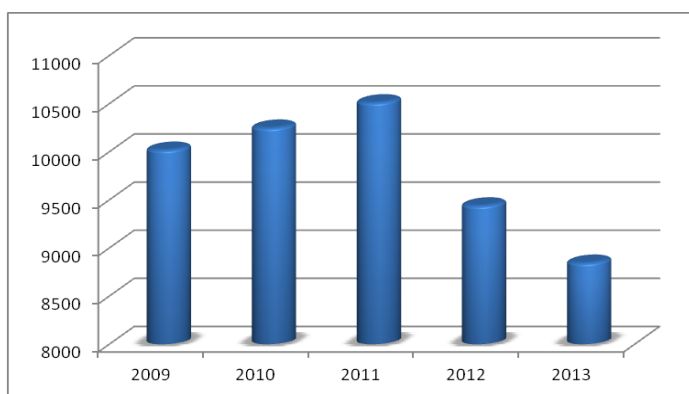
Obrázek 7: Vývoj počtu dospělých pacientů v lázních (bez cizinců) v letech 2009 - 2013



Zdroj: Vlastní zpracování podle [55]

V grafu je znázorněn vývoj počtu dospělých pacientů, kterým byla poskytnuta lázeňská péče buď na náklady zdravotních pojišťoven nebo na vlastní náklady. V letech 2009 – 2011 je lázeňská péče hrazená pojišťovkami a hrazená na vlastní náklady relativně v rovnováze. Zlom nastal v roce 2012, kdy začali pacienti jezdící do lázní na vlastní náklady převyšovat pacienty, kteří měli pobyt hrazený z veřejného zdravotního pojištění. V roce 2013 došlo k dalšímu prohloubení rozdílu mezi těmito skupinami.

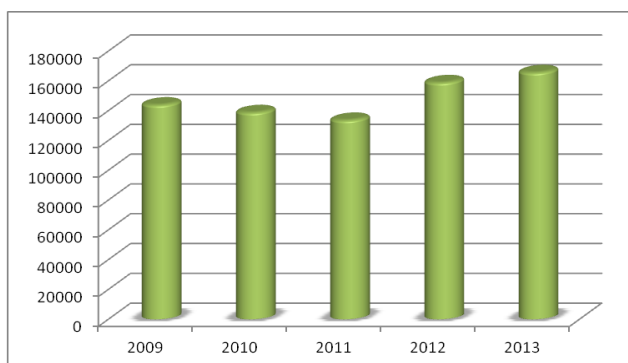
Obrázek 8: Vývoj počtu dětských pacientů a dorostu v lázních (bez cizinců) v letech 2009 - 2013



Zdroj: Vlastní zpracování podle [55]

V letech 2009 – 2011 docházelo k postupnému navyšování dětských pacientů a dorostu v lázních. Opět díky indikačnímu seznamu v roce 2012 došlo k rapidnímu poklesu odléčených dětských pacientů a dorostu. K dalšímu snížení došlo také v roce 2013 prakticky na 1/3 odléčených pacientů z roku 2011.

Obrázek 9: Vývoj počtu cizinců v lázních v letech 2009 - 2013



Zdroj: Vlastní zpracování podle [55]

Graf znázorňuje, že v letech 2009 – 2011 docházelo k postupnému poklesu cizinců léčených v České republice. Pokles byl pravděpodobně zapříčiněn doznívající hospodářskou krizí. V letech 2012 a 2013 došlo však k nárůstu počtu cizinců až k hranici 160 000 za rok.

3. 3. 5 Organizace působící v lázeňství

České lázeňství ovlivňuje několik profesních organizací, mezi nejvýznamnější patří:

Svaz léčebných lázní ČR

Jedná se o zájmové profesní sdružení léčebných lázní na území České republiky. Svaz vznikl v roce 1995 a v současné době sdružuje 40 členů. Je členem Evropského svazu lázní se sídlem v Bruselu, který má za cíl udržet kvalitu léčebných lázní v celé Evropě. Mezi jeho základní aktivity patří především ochrana zájmů českého lázeňství proti provozování lázní, které nemají oficiální statut. Vydává Almanach lázní již od roku 1995. Snaží se o udržení příslušné léčebné péče a podmínek pro její provoz dle platného indikačního seznamu. Prezентuje a spolupracuje při prezentaci českých lázní na výstavách a veletrzích [5].

Sdružení lázeňským míst ČR (SLM ČR)

Jde o organizaci sdružení lázeňských měst a obcí v ČR, na jejichž území se nacházejí lázeňská zařízení a mají schválený lázeňský statut. Lázeňská města a obce většinou zastupují jejich starostové. Jeho členové považují lázeňství za významnou činnost ve svém městě či obci, která má vliv na rozvoj daného místa a regionu, ale i celé ČR. Přispívá

k rozvoji lázeňství a lázeňských míst, vede ke zlepšení lázeňské infrastruktury, obnovy lázeňských památek, chrání přírodní zdroje, prezentuje lázně a lázeňská místa apod. Usiluje o spolupráci mezi státem, obcemi, lázeňskými organizacemi, ale i o spolupráci na mezinárodní úrovni. Mezi hlavní činnosti sdružení patří:

- Popularizovat a propagovat význam a problémy lázeňství,
- pořádat akce pro veřejnost,
- vydávat tiskoviny související s účelem a cílem SLM,
- uplatňovat problémy lázeňských míst při úpravě a navrhování právních norem,
- propagovat a zveřejňovat činnost SLM na tuzemských a zahraničních veletrzích a výstavách,
- spolupracovat s organizacemi a institucemi působící v ČR a zahraničí,
- využívat grantů poskytovaných z fondů EU,
- hájit zájmy svých členů, vyjednávat s vládními úřady a institucemi,
- vydávat Memoranda [50].

MEDISPA

Jedná se o zájmové sdružení právnických osob na území Karlovarského kraje. Cílem sdružení je zejména ochrana dobré pověsti a kvality lázeňských služeb a jejich další rozvoj na území Karlovarského kraje. Sdružení spolupracuje se všemi akreditovanými lázeňskými organizacemi, které poskytují komplexní a příspěvkovou lázeňskou péči. Členové sdružení využívají své členství při marketingových a propagačních projektech. Mezi členy sdružení například patří: Správa přírodních léčivých zdrojů a kolonád Karlovy Vary, Karlovarský kraj či různé právnické osoby zaměřující se na poskytování lázeňské péče v Karlových Varech, Jáchymově, Mariánských Lázních či Františkových Lázních [67].

3. 3. 6 Koncepce státní politiky cestovního ruchu ČR v oblasti lázeňství

Důležitým dokumentem, jež definuje priority vývoje českého cestovního ruchu jako celku je koncepce státní politiky, která je zpracovávána vždy na 6 let. V současné době je platná Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2014 – 2020, kterou schválila vláda 27. března 2013 usnesením č. 220.

„Globálním cílem Koncepce je zvýšení konkurenceschopnosti celého odvětví cestovního ruchu na národní i regionální úrovni a udržení jeho ekonomické výkonnosti jako důsledek dosažení rovnováhy mezi ekonomickým, socio-kulturním, environmentálním a regionálním rozvojem [52, s. 31].“

Koncepce rozlišuje *„nejvýznamnější formy cestovního ruchu, pro které má Česká republika nejlepší předpoklady:*

- *Městský a kulturní cestovní ruch,*
- *dovolená v přírodě,*
- *sportovní a aktivní dovolená,*
- ***lázeňský cestovní ruch,***
- *kongresový a veletržní cestovní ruch [52, s. 11].“*

Tyto formy cestovního ruchu jsou považovány za velmi významné a je tedy důležité je přednostně podporovat a rozvíjet.

Koncepce uvádí, že lázeňský cestovní ruch hraje v celkové nabídce hromadných ubytovacích zařízení významnou roli. Je zde lokalizováno asi 8 % celkových kapacit, avšak výkony jsou zhruba dvojnásobné. Lázeňský cestovní ruch jako celek v posledních letech spíše stagnuje [52].

Lázeňský cestovní ruch je reprezentován léčebnými pobyty v lázních, wellness a zdravotním cestovním ruchem a je konstatováno, že lázeňství je světově proslulé a má také hluboké historické kořeny. Důraz je v koncepci kladen také na podporu na regionální a národní úrovni.

3. 3. 7 Lázeňská místa v České republice

V současné době existuje v České republice 37 lázeňských míst. Ve většině lázeňských místech je využívána k léčbě minerální voda (někdy i v kombinaci s peloidy) a v 10 lázeňských městech jsou používány pouze peloidy [17].

Následující mapa znázorňuje rozmístění jednotlivých lázeňských míst na území České republiky. Mapa zcela nekoresponduje s níže popsány lázeňskými místy, a to z toho důvodu, že pro popis jednotlivých lázeňských míst byl použit odlišný zdroj.

Obrázek 10: Mapa lázeňských míst v ČR



Zdroj: [57]

Následující tabulka udává lůžkovou kapacitu lázeňských zařízení v roce 2013. Lázeňská zařízení zde jsou rozdělena podle jednotlivých krajů.

Tabulka 5: Lůžková kapacita lázeňských zařízení a poskytnutá lázeňská péče dle krajů v roce 2013

Název kraje	Kapacita lůžek	Poskytnutá lázeňská péče				Celkem
		Na náklady zdravotních pojišťoven		Na vlastní náklady		
		KLP	PLP	tuzemci	cizinci	
Středočeský kraj	916	3 700	306	11 276	1 411	16 693
Jihočeský kraj	1 471	7 299	2 264	25 414	660	35 637
Plzeňský kraj	307	1 020	141	6 218	807	8 186
Karlovarský kraj	12 360	8 848	2 746	21 590	152 871	186 055
Ústecký kraj	1 093	2 654	1 070	10 429	3 947	18 100
Liberecký kraj	618	732	321	1 870	416	3 339
Královehradecký kraj	1 111	5 135	786	4 722	626	11 269
Pardubický kraj	572	3 595	878	845	33	5 351
Jihomoravský kraj	306	2 599	623	0	0	3 222
Olomoucký kraj	2 255	7 548	1 175	20 775	219	29 717
Zlínský kraj	2 088	6 755	1 702	22 670	3 638	34 765
Moravskoslezský kraj	1 743	9 705	722	13 796	995	25 218
Celkem v ČR	24 840	59 590	12 734	139 605	165 623	377 552

Zdroj: Vlastní zpracování dle [55]

Z tabulky je patrné, že největší lůžkovou kapacitu má Karlovarský kraj (12 360 lůžek). Je to z toho důvodu, že je zde největší koncentrace nejvýznamnějších a největších lázeňských míst v České republice. V Karlovarském kraji je situováno dvě pětiny všech lázeňských zařízení v České republice. Lázeňský trojúhelník Karlovy Vary – Mariánské Lázně – Františkovy Lázně je ve střední Evropě nejznámějším lázeňským prostorem. (Vystoupil, Šauer, 2011) Nejmenší počet lůžek má pak Jihomoravský kraj (306 lůžek), který disponuje pouze třemi lázeňskými místy. Karlovarský kraj také disponuje největším počtem poskytnuté lázeňské péče (186 055), kde největší díl zaujímá poskytnutá lázeňská péče cizincům (152 871), kteří si ji hradí sami. Největší počet poskytnuté komplexní lázeňské péče hrazené pojišťovny je v Moravskoslezském kraji (9 705).

3. 3. 7. 1 Nejvýznamnější lázně v České republice

V České republice lze definovat následujících 10 nejvýznamnějších lázeňských míst, která jsou v níže uvedeném přehledu seřazena podle počtu obyvatel.

Karlovy Vary

Jelikož zvolenou destinací pro diplomovou práci jsou Karlovy Vary, bude jejich podrobnější popis uveden v samostatné kapitole.

Teplíce

Městečko Teplíce v Čechách se nachází v Bělském údolí mezi pohořím Krušné hory na severu a Českého středohoří na jihu. Podnebí je zde nížinné, s menším množstvím srážek především v letních měsících. V zimních měsících je zde klima vlhčí a drsnější. Teplické prameny jsou jedny z nejstarších ve střední Evropě. Horké léčivé prameny byly známy již v 8. století. Teplíce tak jsou jedny z nejstarších lázní v Evropě. Jejich věhlas nadále rostl, až dosáhly celosvětové úrovně. V 18. a 19. století dosahovaly věhlasu lázní Karlovy Vary. V této době byly označovány za „malou Paříž“. Následné období industrializace města a jeho okolí vedly k těžkému poškození lázeňství. Zdejší klima bylo poničeno těžbou hnědého uhlí [17].

Hlavním léčivým zdrojem jsou zde horké termální prameny vyvěrající při teplotě mezi 29 a 44 stupni Celsia. K lázeňské léčbě jsou v současné době využívány pouze 2 prameny

z původních 14, a to Prazřídlo a Hynie, ostatní jako Dámské prameny, Kamenný pramen, Horský pramen atd. zanikly. K léčbě se také využívá i místní vrchovištní rašelina. Do Teplíc se jezdí léčit pacienti s nemocemi oběhového ústrojí, s nemocemi pohybového ústrojí a s nemocemi nervového původu. Děťští pacienti využívají léčbu nervových onemocnění a nemocí pohybového ústrojí.

Mezi nejvýznamnější lázeňská zařízení patří: Lázeňský dům Beethoven, Lázeňský dům Císařské lázně, Klinika CLT, Kamenné lázně a budova Nových lázní, kde se nachází dětské léčebné sanatorium [30].

Mariánské Lázně

Jedná se o nejmladší lázně slavného západočeského lázeňského trojúhelníku. Mariánské Lázně leží na jihozápadních svazích Slavkovského lesa. Ideální poloha uprostřed lesů v podhorské oblasti a bohaté zdroje minerálních pramenů vytvořila ideální podmínky pro rozvoj lázeňství. V jejich okolí nalezneme přes sto minerálních pramenů a na samotném území města jich vyvěrá kolem čtyřiceti. V těsné blízkosti zde vyvěrají prameny velmi odlišného složení, což lze označit za balneologickou raritu. I když lázeňské město leží v poměrně vysoké nadmořské výšce, klima je zde mírné. První písemná zmínka o mariolázeňských pramenech se datuje do roku 1528. První lázeňská sezóna proběhla až o několik století později, přesněji v roce 1808. V roce 1818 získaly Mariánské Lázně statut lázeňského města. Počátkem 19. století bylo postaveno několik lázeňských domů a pavilonů. V této době došlo i k odvodnění lesnatých a močálovitých míst a na místo nich vznikly rozsáhlé anglické parky. K dalšímu rozvoji lázní došlo po první světové válce, kdy se do lázní opět vrátili hosté. Útlum nastal s ekonomickou krizí spolu s druhou světovou válkou, která však město ušetřila a lázeňský ráz města zůstal zachován [3].

K léčebným účelům jsou zde využívány studené hypotonické kyselky o teplotě mezi 7 až 10 stupni Celsia, které se využívají při inhalacích, k přípravě uhličitých a minerálních koupelí. Dále rašelina, slatina a přírodní léčivé plyny např. Mariin plyn, za léčivý zdroj lze považovat i výjimečné podhorské klima. Mezi nejznámější prameny patří: Křížový pramen, Ferdinandův pramen, Lesní pramen, Ambrožův pramen, Rudolfův pramen, Karolinin pramen a Mariinin pramen. V Mariánských Lázních se léčí nemoci pohybového ústrojí, nemoci ledvin a močových cest, nemoci dýchacího ústrojí, poruchy látkové výměny a žláz

s vnitřní sekrecí, gynekologická onemocnění, onkologická onemocnění. U dětí pak poruchy močového ústrojí a nemoci gynekologické [17].

Mezi nejvýznamnější stavby a památky se řadí budova Nových lázní postavená v neorenesančním stylu, Společenský dům Casino, Centrální lázně, Kolonáda Karolinina a Rudolfův pramen, Zpívající fontána, Hlavní kolonáda a Pavilon Křížového pramene [9].

Poděbrady

Lázně Poděbrady se nacházejí v Polabské nížině východně od Prahy. Díky svému umístění zde panují nížinné a teplejší klimatické podmínky s nízkými srážkami a stabilním počasím. Jedná se o nejmladší české lázně. Pramen na nádvoří zámku byl objeven v roce 1905 a začalo se ho užívat k léčení v roce 1908. Důležitým mezníkem v historii lázní se stal rok 1926, kdy zde byl zřízen „První vyšetřovací a léčebný ústav“ specializovaný na nemoci srdce. Rozvoj lázní zpomalil během 2. světové války, kdy se Poděbrady staly sídlem německé armády a na jaře v roce 1945 byly lázně přebudovány na vojenské lazarety. V roce 1997 byla vytvořena Vědecká rada Lázní Poděbrad z odborníků z oblasti kardiologie a diabetologie.

V Poděbradech vyvěrá silná alkalicko-zemité kyselka s vysokým obsahem magnesia a vápníku. K léčbě se využívá taktéž slatinná zemina. Přírodní minerální voda Poděbradka je známa svým obsahem oxidu uhličitého. Indikačními skupinami jsou v případě lázní Poděbrad: nemoci oběhového ústrojí, nemoci metabolické a endokrinní a nemoci pohybového ústrojí. U dětí pak nemoci oběhového ústrojí, nemoci a poruchy látkové výměny a žláz s vnitřní sekrecí a nemoci pohybového aparátu [17].

Mezi nevýznamnější lázeňské domy, hotely a zařízení patří: Lázeňský hotel Libenský, hotel Zimní Lázně, Lázeňský hotel Libuše, Hotel G-REX, Lázeňský hotel Zámeček, Pension Purkyně, Hotelový komplex Bellevue, Hotel Orfeus a Spa Hotel Felicitas [6].

Jeseník

Největší lázně v oblasti Hrubého Jeseníku mají mimořádně příznivé klimatické podmínky. Zdejší klima se vyznačuje velmi čistým a středně vlhkým vzduchem. Za svou existenci a svou proslulost vděčí Jeseník místnímu rolníkovi Vincenzi Priessnitzovi, který svými léčivými postupy ve formě vodoléčby získal světovou pověst. Ten pak v roce 1822 založil

na Gräfenbergu (dnešní lázně Jeseník) první vodoléčebný ústav ve střední Evropě. Po válce byly lázně zestátněny a léčba se zaměřovala především na neuropsychiatrické onemocnění, nemoci dýchacích cest a v menším měřítku pak onemocnění z povolání, např. otravy těžkými kovy. Po roce 1989 došlo k zprivatizování. Došlo k modernizaci a dosažení úrovně evropských lázní [6].

V okolí Jeseníku vyvěrá 75 pramenů, z nichž 60 je registrovaných a pojmenovaných. Většina pramenů se nachází na Studničním vrchu a jedná se o prameny studené. Vyjma pramenů napomáhá při léčbě také zdejší mikroklíma, které ulevuje pacientům s nemocemi horních a dolních cest dýchacích, s potížemi krevního oběhu, nervové soustavy a vegetativního nervstva. Pacienti se zde léčí s nemocemi oběhového ústrojí, s nemocemi metabolickými a endokrinními, s nemocemi dýchacích cest, s duševními poruchami, s kožními nemocemi a v neposlední řadě s ženskými nemocemi. Dětem je zde dopřána léčba nemocí poruch látkové výměny a žláz s vnitřní sekrecí, nemocí dýchacích cest, duševních poruch a kožních onemocnění [17].

Léčení probíhá v nově zrekonstruovaných lázeňských domech Priessnitz, J. Ripper a Bezruč. V lázeňských domech Wolker, Karolina, Bílý Kříž a Maryčka se nacházejí dětské léčebny [6].

Třeboň

Třeboň jsou nejznámější a největší jihočeské lázně ležící v Třeboňské pánvi mezi Českými Budějovicemi a Jindřichovým Hradcem. Tato oblast je biologicky velmi významná a je biosférickou rezervací UNESCO. Klimatické podmínky jsou zde mírné a jsou velmi ovlivněny množstvím vodních ploch v okolí lázní. Léčebné účinky místní rašeliny byly známy odedávna, avšak založení lázní se datuje až do roku 1883, kdy byl v blízkosti historického centra města postaven první lázeňský dům s názvem Bertiny lázně. V roce 1960 získala Třeboň statut lázeňského místa a došlo tak k rozvoji lázeňství. V roce 1975 byl vybudován na břehu rybníka Svět moderní lázeňský komplex s názvem Lázně Aurora [6].

V těsné blízkosti Třeboně se nacházejí rozsáhlá naleziště rašeliny s velkými zásobami slatiny a rašeliny různých druhů. Mezi nejkvalitnější patří sirno-železitá slatina. Základem komplexní lázeňské péče jsou rašelinové koupele, koupele ze slatinových výluhů, rašelinové

zábaly a vodoléčba. Dle indikačního seznamu se v Třeboni léčí nemoci nervového původu a nemoci pohybového ústrojí.

V Třeboni existují dva lázeňské komplexy, a to Bertiny lázně umístěné v historickém centru města, které poskytují slatinné koupele a zábaly. Součástí komplexu je také vodoléčba s víceúčelovým rehabilitačním bazénem. Lázně Aurora je moderní komplex spojených budov ležící v klidné lokalitě rozsáhlého parku na břehu rybníka Svět [17].

Luhačovice

Lázeňské město Luhačovice se nachází nedaleko Zlína, v údolí řeky Olšavy. Východní a jihovýchodní část okolí je součástí Chráněné krajinné oblasti Bílé Karpaty. Klimatické podmínky představují přechod mezi nížinným a podhorským podnebím. Podnebí je dostatečně vlhké a ovzduší čisté bez průmyslového zatížení. Místní minerální prameny se začaly využívat již v 17. století. Minerálka Vincentka byla vyvážena do celého Rakouska-Uherska. Zakladatelem moderních lázní byl Vincent Serenyi, který založil první hostinec s pokoji a dřevěnými koupelnami pro hosty, a to v roce 1789. Na konci 19. století byl do Luhačovic pozván architekt slovenského původu Dušan Jurkovič, který se inspiroval lidovou architekturou Valašska a vytvořil tak originální lázeňskou architekturu v secesním duchu. Ojedinelá architektura, množství pramenů a fontán, upravené parky činí z Luhačovic jedny z nejkrásnějších moravských lázní. V současné době jsou čtvrtými největšími lázněmi v České republice a největšími na Moravě [6].

V katastrálním území Luhačovic vyvěrá celkem 16 hydrouhličitanochloridosodných kyselých a jeden sirný pramen. Tyto prameny obsahují velké množství rozpuštěných minerálních látek jako např. sodík, vápník, hořčík, chlór, jód, brom, kyselinu uhličitou a oxid uhličitý. Jedná se především o prameny studené, jejich teplota se pohybuje mezi 10 až 12 stupni Celsia. Mezi nejvýznamnější prameny patří Vincentka, Aloiska, Ottovka a prameny Dr. Šťastného a sv. Josefa. Léčí se zde pacienti s onkologickými nemocemi po ukončené léčbě, nemoci oběhového ústrojí, nemoci trávicího ústrojí, nemoci metabolické a endokrinní, onemocnění dýchacích cest a nemoci pohybového ústrojí. Děti se zde léčí s nemocemi a poruchami látkové výměny a žláz s vnitřní sekrecí a s nemocemi dýchacího ústrojí [17].

V Luhačovicích se nacházejí desítky lázeňských hotelových zařízení, které nabízejí komplexní lázeňskou péči. Mezi nejvýznamnější patří: Lázeňský dům Bedřicha Smetany, Lázeňský hotel Jurkovičův dům, Lázeňská poliklinika, Hotel Garni Jestřábí, Lázeňský hotel Palace atd. [6].

Františkovy Lázně

Františkovy Lázně jsou nejmenšími lázněmi ze západočeského lázeňského trojúhelníku. Nacházejí se na severovýchodním okraji Chebské pánve nedaleko Chebu. Klimatické podmínky jsou zde mírné, podhorské, v zimě mírně drsné [17]. Území, na kterém se rozkládají Františkovy Lázně, patřilo až do roku 1851 Chebu. První zprávy o čerpání chebského pramene jsou z roku 1406. Již v roce 1611 přijíždějí cizinci na léčebni. Od roku 1660 bylo postaveno několik stavení, ale k založení lázní a výstavbě města došlo až v roce 1792. Svůj název získaly Františkovy Lázně po císaři Františkovi I., který místo osobně navštívil. V polovině 19. století byly lázně již proslulé ve světě. Centrum města bylo v roce 1992 prohlášeno městskou památkovou rezervací, která zachovává jedinečný obraz klasicistního lázeňského města. Františkovy Lázně jsou významnými českými lázněmi především díky kvalitě dochované původní zástavby [35].

Hlavním léčivým zdrojem je zde především místní sirnoželeznatá slatina užívaná především ve formě zábalů a koupelí. Dalším léčivým zdrojem jsou minerální vody, které obsahuje vysoký podíl oxidu uhličitého, a užívají se k pitné kúře. Dále je to léčivý plyn, který je téměř čistým oxidem uhličitým takřka bez příměsí jiných plynů, užívaný ve formě suchých uhličitých koupelí nebo gynekologických koupelí. Zde je výčet několika pramenů užívající se k pitné kúře: Františkův pramen, Glauber I, II, IV, Luční pramen, Natálie, Sluneční pramen, Solný pramen, Železnatý pramen, Pramen Žofie atd. V současné době se do Františkových Lázní jezdí léčit pacienti s onkologickými nemocemi po ukončení komplexní léčby bez známek recidivy, s nemocemi oběhového ústrojí, s nemocemi pohybového aparátu a v neposlední řadě s nemocemi gynekologického původu [9].

Mezi nejvýznamnější stavby ve Františkových Lázních jsou zařazeny Pavilón Františkova pramene, Nová kolonáda s Plynovými lázněmi, Luisin pramen a Studené vřídlo, Kolonáda Solného a Lučního pramene, Společenský dům, Luisiny lázně II, Císařské lázně, Cartellieriho lázně, Lázeňská poliklinika, Dvorana Glauberových pramenů [36].

Jáchymov

Lázně Jáchymov leží na východním úbočí Krušných hor nedaleko Karlových Varů. Klimatické podmínky jsou zde podhorské, podnebí je mírné s průměrnou roční teplotou 7,1 stupňů Celsia a drsnější v zimních měsících. Lázně se rozkládají v dolní části města. Lázně Jáchymov jsou nejmladší západočeské lázně, které se od ostatních liší svými jedinečnými radonovými prameny, které byly nalezeny v roce 1864 horníky při dobývání rudy v půlkilometrové hloubce dolu Svornost, a které důl zatopily. V roce 1911 zde byla otevřena první lázeňská budova a díky velmi příznivým léčebným účinkům radonové vody došlo k rychlému rozvoji lázeňství a jejich světoznámému věhlasu. V roce 1912 byl otevřen Radium Palác, který svým vybavením dosahoval světové úrovně v období před 1. světovou válkou. V období po 2. světové válce došlo k útlumu z důvodu těžby uranu, která probíhala až do počátku 60. let. Lázně se opět otevřely veřejnosti a pacientům. V roce 1992 byl otevřen nový lázeňský komplex Curie. Novodobou tradicí je nejen jejich lékařské pojetí lázeňské péče, ale i nová orientace v chápání civilizačních chorob [3].

Pramen Svornost je znám již od roku 1864, ale u příležitosti návštěvy Marie Curie byl přejmenován na Curie v roce 1925. V současné době se k léčebným účelům využívá pramen akademika Běhounka. Teplé a chladné radonové vody o teplotě mezi 29 až 36 stupňů Celsia jsou dopravovány do baleno provozů jednotlivých lázeňských domů. Jedná se především o prameny Curie, C1, Běhounek a Agricola. Tyto prameny jsou charakteristické vysokým obsahem stopových prvků jako např. cesium, titan, tantal, berylium a zejména radon a radium. Pro Jáchymov jsou tyto indikační skupiny: nemoci nervového ústrojí a nemoci pohybového ústrojí [9].

Mezi nejvýznamnější lázeňská zařízení patří v Jáchymově Radium Palace, Lázeňské sanatorium Běhounek, Lázeňské sanatorium Curie a Lázeňské centrum Agricola [17].

Janské Lázně

Janské Lázně nalezneme na jižním svahu Krkonoš, na úpatí Černé hory v Krkonošském národním parku. Klimatické podmínky jsou velmi příznivé, v sezoně mírné, v zimě drsnější. Teplý pramen pod Černou horou byl znám již v roce 1006. Lázně zde byly založeny o mnoho století později až v roce 1677, kdy nechal postavit několik lázeňských domů Jan Adolf Schwanzerberg. Rychlý rozvoj zaznamenaly lázně na konci 19. století,

v tomto období byla také vybudována novorenesanční kolonáda se secesními prvky. Ve 30. letech 20. století byla zahájena léčba následků dětské obrny dle metod z USA. Léčba byla úspěšně zavedena, a tak se Jánské Lázně staly celosvětově věhlasné v léčbě dětské obrny. Útlum přišel během 2. světové války a následně po ní [6].

Prameny termální vody se nacházejí v nadmořské výšce 615 m. V současné době se voda jímá z vrtu Janov a Černý pramen. Prameny se nacházejí v 50 metrové hloubce pod budovou léčebny Lázeňský dům. Do Jánských Lázní se jezdí léčit pacienti s nervovými nemocemi, s nemocemi pohybového ústrojí a kožními nemocemi. Děti zde pak léčí s onkologickými nemocemi, nemocemi dýchacích cest, nemocemi nervového původu, nemocemi pohybového ústrojí a kožními nemocemi [30].

V centru lázní se nacházejí sanatoria Lázeňský dům, Jánský dvůr a Lázeňský hotel Terra. Všechny objekty jsou propojeny spojovacími chodbami s Lázeňským domem a Jánským dvorem. Celý komplex má společný rehabilitační bazén. Dependance se nacházejí v blízkém okolí centra a patří sem např. Čechie, Bellevue, Evropa, Réva a Slovan [17].

3. 3. 7. 2 Přehled ostatních českých lázní

Bechyně jsou jihočeské lázně, které se nacházejí nedaleko Tábora. Hlavním léčivým zdrojem lázní je slatina aplikovaná formou zábalů a koupelí. Slatina pochází z nedalekých Borkovických blat. Minerální pramen, který zde byl objeven v roce 1728 v 60. letech 20. století zanikl [17].

Bludov je malé lázeňské městečko, které leží v rovinnaté oblasti v podhůří Jeseníků. Lázně byly založeny roku 1929. Hlavním léčivým zdrojem se zde k léčbě pohybového aparátu využívá mírně radioaktivní pramen. Nachází se zde také dětská léčebna umožňující léčbu obezity, nemocí ledvin a močových cest [17].

Lázně **Darkov** se nacházejí v Moravskoslezském kraji nedaleko Karviné. Hlavním léčebným zdrojem je zde jodobromidová voda, jejíž pomocí se zde léčí neurologické nemoci, nemoci pohybového aparátu (především vozíčkáři), stavů po popáleninách atd. [58].

Městečko **Dubí** leží nedaleko města Teplice v Ústeckém kraji. Jedná se o klimatické lázně (např. Tereziny lázně), kde léčí především onemocnění nervového původu a nemoci pohybového aparátu [31].

Hodonín se nachází na jižní Moravě podél dolního toku řeky Moravy. Jedná se o malé lázně zaměřující se na léčbu pohybového aparátu pomocí jodobromové minerální vody. Tato voda s vysokým obsahem jodových solí a nízkou mineralizací patří mezi nejkvalitnější vody svého druhu v Evropě [17].

Karlova Studánka, tyto klimatické lázně jsou situovány v Moravskoslezském kraji mezi městy Jeseník a Bruntál v pohoří Hrubý Jeseník. Jsou označovány jako klimaticky nejčistší místo ve střední Evropě. Dále se zde k léčbě využívají minerální vody a slatina. Pacienti se zde léčí s onkologickými onemocněními a s chorobami dýchacího ústrojí [75].

Kláštepec nad Ohří se rozkládá na úpatí Českého středohoří pod Krušnými horami po levém břehu řeky Ohře nedaleko Chomutova. Patří mezi mladší lázeňská místa. První objevení pramenu se datuje ke konci 19. století při hloubení studny v zámeckém parku, který dnes nese název „Evženka“. Do první poloviny 20. století se v lázních léčily choroby cest dýchacích, zažívání, revmatismus a záněty močových cest. V 50. letech 20. století došlo k jejich zániku. K obnovení bývalého lázeňského areálu došlo v 90. letech a dnes areál slouží jako ordinace fyzioterapeutické péče, která využívá léčebných účinků pramene v rámci preventivních rekreačních programů [17].

Lázně Klimkovice se nacházejí v lesnaté krajině na úpatí Nízkého Jeseníku, v blízkosti Beskyd, nedaleko Ostravy. Základem léčby zde jsou koupele v jodobromové vodě s vysokým obsahem jodu, který má výrazné protizánětlivé a hojivé účinky. Dle indikačního seznamu se zde léčí nervová onemocnění, nemoci pohybového ústrojí, nemoci ženské [30].

Konstantinovy Lázně, které jsou menšími západočeskými lázněmi nacházejícími se v kopcovitém terénu na úpatí Slavkovského lesa. Příhodné klima spolu se zdejší minerální vodou mají výrazný vliv na zmenšení obtíží u pacientů s nemocemi oběhového a pohybového ústrojí [9].

Kostelec u Zlína, moderní východomoravské lázně ležící nedaleko Zlína se zaměřují především na léčbu pacientů s nemocemi pohybového ústrojí. Přírodní zvláštností jsou sirnaté vody bohaté na sirovodík [17].

Lázně Bělohrad byly založeny v roce 1885 a nacházejí se v podkrkonoší. Anenské lázně mají rozsáhlá ložiska kvalitní slabě mineralizované slatiny, která se využívá k léčbě mnoha nemocí, především nemocí pohybového aparátu. K léčbě napomáhají také účinky podhorského klimatu [6].

Polabské **Lázně Bohdaneč** nedaleko Pardubic, které využívají jednak slatinu pocházející z místních zdrojů, tak minerální vodu z hlubokého artéského vrtu, který byl pojmenován „Panenka“. Léčí se zde pacienti s problémy pohybového aparátu. Nalezneme zde i významnou architektonickou památku Gočárův lázeňský pavilon [28].

Lázně Kundratice se nacházejí v severních Čechách nedaleko Liberce. Poloha lázní využívá příznivých klimatických podmínek Ještědského podhůří. Hlavním léčivým zdrojem je především sirno-železnatá slatina pro koupele, obklady a zábaly, kterých se využívá pro léčbu pohybového aparátu [17].

Lázně Kynžvart leží na jižním úbočí Slavkovského lesa v Karlovarském kraji, v lázeňském trojúhelníku Karlovy Vary, Mariánské Lázně a Františkovy Lázně. Lázně byly založeny v roce 1630, ale minerálních pramenů k léčebným účelům se začalo využívat až v roce 1822. Tyto lázně jsou známy především dětskou léčebnou pro malé pacienty s dýchacími chorobami [9].

Lázně Libverda jsou součástí obce Hejnice a nacházejí se uprostřed Jizerských hor nedaleko Frýdlantu. Léčivým zdrojem jsou zde železnaté kyselky, které se využívají k léčbě oběhové ústrojí a pohybového aparátu [28].

Středočeské **Lázně Toušeň** ležící nedaleko Brandýsa nad Labem. Od roku 1899 jsou hlavní procedurou slatinných lázní koupele v sirnoželezité slatině z místního zdroje. K léčbě se také využívá železitých pramenů. Kombinace obou má blahodárné účinky na léčbu pohybového aparátu [31].

Městečko **Lednice** se nachází v Jihomoravském kraji mezi městy Břeclav a Mikulov. Není zajímavé jen svým zámeckým areálem, ale také lázeňstvím. Základem pro léčbu jsou silně

mineralizované jodobromové minerální vody, jež se využívají k léčbě pohybového ústrojí. Lázně Lednice zahájily svůj provoz v roce 2007 za pomoci dotací na podporu českého lázeňství z fondů Evropské unie [17].

Lipová – lázně jsou menší lázně v horském údolí Jeseníků nedaleko města Jeseník. Jsou zde výborné klimatické podmínky, které napomáhají k léčbě dýchacích a kožních onemocnění. Klima s chladnějším počasím napomáhá také pacientům s vyšší tělesnou hmotností a poruchou činnosti endokrinních žláz [17].

Mšené – lázně se nalézají v podřipské krajině nedaleko Roudnice nad Labem. Byly založeny na konci 19. století. Základem pro léčebnou kúru je slatina, aplikovaná v kombinaci s minerální vodou a pohybovou terapií, jež úspěšně léčí především choroby pohybového aparátu [65].

Terčino údolí nalezneme jihozápadně od obce **Nové Hradky** nedaleko česko-rakouských hranic. Lázeňství je zde zastoupeno penzionem Tereziiny lázničky, který se nachází v klidném prostředí s výbornými klimatickými podmínkami. Lázeňské služby jsou zde poskytovány v původních prostorách pavilonu, kde je dochována i sauna s bazénkem v jeskyni [17].

Ostrožská Nová Ves, sirtaté lázně ležící nedaleko Uherského Hradiště v Olomouckém kraji. Sirovodíkové prameny s vlastním ložiskem slatiny se využívají k léčbě kožních onemocnění a chorob pohybového ústrojí.

Slatinice se nacházejí nedaleko Olomouce obklopeny lesy. Jsou vyhledávané pro jedinečnou přírodní sirtou vodu. Jejich prameny jsou studené o teplotě 16, 2 stupňů Celsia a využívají se především ke koupelím, kterými se léčí choroby pohybového aparátu [30].

Teplíce nad Bečvou leží v kopcovitém terénu po levém břehu řeky Bečvy v bezprostřední blízkosti města Hranice v Olomouckém kraji. Jedná se o jedny z nejstarších lázní na Moravě, které byly založeny již v roce 1530. Hlavním léčivým zdrojem jsou zde termální alkalické zemité kyselky využívající se k léčbě a prevenci srdečních onemocnění [68].

Lázně **Velichovky** se nacházejí v Podkrkonoší, nedaleko Jaroměře. Křídová slatinná zemina se využívá ke koupelím a zábalům, pomocí nichž se léčí choroby pohybového

ústrojí. Všechny budovy lázeňského areálu se nachází v poklidném prostředí lázeňského parku [17].

Velké Losiny se rozkládají v horském údolí s lesy na úpatí nejvyšší hory Jeseníků Pradědu. Nalézá se zde nejvydatnější termální sirný pramen, o teplotě 36 stupňů Celsia, na území Moravy. Využívá se k léčbě pohybového aparátu, nemocí nervového původu a plicních onemocnění [28].

Vráž, tyto lázně jsou umístěny v klidném podhorském prostředí u řeky Odry nedaleko Písku. Základem léčby je prostá slatinná zemina a příznivé klimatické podmínky, které napomáhají při léčbě pohybového a nervového aparátu.

Zlaté Hory se nacházejí v Olomouckém kraji v podhůří Jeseníků. Lázeňství je zde zastoupeno díky dětskému léčebnému sanatoriu Edel, ve kterém se provádí především klimatoterapie, speleoterapie, inhalace, rehabilitační cvičení a otužování. Spolu s příznivými klimatickými podmínkami Jeseníků se zde léčí respirační onemocnění pomocí speleoterapie v prostorách zrušených rudných dolů, kde je stálá teplota a stoprocentní vlhkost [17].

4 Charakteristika zvolené destinace - Karlovy Vary

Pro potřeby diplomové práce bylo destinací cestovního ruchu zvoleno město Karlovy Vary. Jedná se o statutární město a metropoli Karlovarského kraje. Je největším a nejnavštěvovanějším lázeňským městem v České republice. Jeho rozloha činí 59,10 km² a počet obyvatel se pohybuje kolem 50 tisíc. Je známé nejen lázeňstvím, ale také sklářským průmyslem díky značce Moser a potravinářským průmyslem díky Becherovce. Jako jediné lázeňské město disponuje mezinárodním civilním letištěm, které se nachází 4,5 km od centra města [72].

Následující mapa znázorňuje umístění Karlových Varů v rámci regionu severozápadních Čech.

Obrázek 11: Mapa lázeňských míst v severozápadních Čechách



Zdroj: [17, s. 31]

Lázně Karlovy Vary se rozkládají v údolí říčky Teplá na soutoku s řekou Ohře v severním výběžku Slavkovského lesa. Jsou obklopeny okolními zalesněnými vrchy, které místy dosahují i nadmořské výšky 640 m. Klima je zde podhorské, chladnější, v zimních měsících i poněkud drsné [17].

Lázeňská část města je sevřena v úzkém a hlubokém údolí říčky Teplé. Mladší spodní část města zaujímá rozšiřující se údolí Teplé, která pak po několika stech metrech ústí do řeky Ohře. Mezi řekou Ohří a úpatím Slavkovského lesa se nachází novodobá část města, kterou řeka Teplá rozděluje na dvě části. V západní části, ležící přímo na rovině se nachází novodobé centrum města a městská část Tuhnice. Ve východní části se rozprostírá městská část Drahovice, která je však svažitéjší [35].

„Je málo míst na zemi, které jsou tak malebná a krásná, jako jsou Karlovy Vary.“ ... „Již od dávných dob zde příroda lidem dává zdraví z termálních minerálních pramenů, v podobě přírodního iontového roztoku, který navrácí tělu sílu a omlazuje unavený organismus [9, s. 11].“

4. 1 Historie vzniku města a lázeňství

Vznik města je spojen s Karlem IV., který podle pověsti objevil roku 1350 v údolí říčky Teplé vyvěrající horký pramen. Říká se, že již v roce 1358 zde nad řekou nechal vybudovat královský lovecký hrádek a při něm malé městečko, které nechal pojmenovat svým jménem jako Karlsbad, obvykle se ale nazývalo Warmbad, česky Vary. V roce 1370 získalo město od císaře práva dle královského města Lokte a tím byl dán impuls k rozvoji lázeňského města, jako prvního v českých zemích a jedno z nejstarších v Evropě [17].

Historický půdorys lázeňského centra je zřetelný dodnes. Centrum se rozkládá na obou březích Teplé bezprostředně u Vřídla. Na levém břehu se nacházelo spolu s hrádkem Karla IV. (dnešní Zámecká věž) i náměstí s tržištěm. Na pravém břehu stál přímo nad vývěrem Vřídla opevněný kostel sv. Máří Magdalény.

V roce 1604 došlo k devastujícímu požáru, který zničil prakticky všechny domy. Nová výstavba probíhala podle starých plánů. Domy byly opět stavěny původním způsobem za pomoci hrázdění. Na počátku 18. století došlo k rozvoji města a lázně se začaly stávat známějšími i v celosvětovém měřítku. V roce 1759 město poničil další mohutný požár, díky němuž dodala nová výstavba venkovskému prostředí již výrazný charakter městského exteriéru [36].

Od středověku až do konce 16. století se lázeňská léčba v Karlových Varech soustředila pouze na koupele. Pitná kúra se začala více prosazovat až na počátku 17. století díky lékaři Václavovi Payerovi, který je autorem historicky první knihy o lázeňské léčbě v Karlových Varech. Zásadní význam pro rozvoj moderní balneologie mělo působení doktora Davida Bechera, který byl nazýván „Karlovarským Hippokratem“ a byl velkým reformátor pitné léčebné kúry, která se využívá bez větších změn v původní podobě dodnes [29].

Konec 19. Století je ve znamení rozsáhlých stavebních prací, které daly Karlovým Varům dnešní podobu. Byly budovány moderní lázeňské objekty, které nesly výraznou pečeť secese a historismu. Díky štědrým návštěvníkům byla také vybudována síť vycházkových stezek v okolních lesích. Zlatá éra lázní spadá do 19. a 20. století do počátku první světové války, kdy se o Karlových Varech mluvilo jako o sanatoriu Evropy. Jedná se o nejnámější české lázně, kam zavítají statisíce návštěvníků ročně z celého světa [9].

4. 2 Vývoj karlovarské léčby

Šolc (2011) uvádí rozdělení vývoje karlovarské léčby do několika etap podle využívání minerální vody k různým účelům.

První etapa

Jedná se o etapu, kde byly využívány koupele, které byly vícehodinové ve vodě teplé, tak vychládající. Voda na tělo účinkovala teplem, rozpuštěnými minerálními látkami a oxidem uhličitým a též hydrostatickým tlakem na ponořenou část těla. Touto metodou se léčily především nemoci pohybového ústrojí, poúrazové stavy a kožní choroby.

Druhá etapa

V druhé etapě byla již zařazena pitná kúra, která se během první etapy propracovala, aby bylo jasné jak ji provádět a k jakým účelům je prospěšná. Léčba probíhala kombinací pitné kúry a koupelí, ale bylo nutné aplikovat jednotlivé části zvlášť. Pitná kúra vyvolávala průjemové stavy, které pacienta vyčerpávaly, a proto byla nutná po několika dnech pauza, kterou vyplnily koupele. Ty však měly dráždivé účinky na kůži, a proto byla nutná několikadenní pauza, aby se kůže zregenerovala. Tento koloběh se několikrát během pobytu opakoval.

Třetí etapa

V tomto období koupele ustupovaly pitné kúře, která začala převládat. Bylo to jednak z důvodu, že lidé měli strach z pandemie syfilidy, a proto nechtěli využívat veřejných koupelí, dále také proto, že koupele si získaly „špatný zvuk“ díky společným koupelím mužů a žen, to se však Karlových Varů netýkalo.

Čtvrtá etapa

Toto období datujeme do 2. poloviny 18. století, kdy došlo k výraznému zkrácení koupelí. Při pitné kúře se zmenšil objem vody (stačilo kolem 1,5 litru denně), a to z důvodu, že nemusely být již vyvolávány průjmové stavy, které napomáhaly k léčbě střevních parazitů, kterých v této době díky osvětě mezi lidmi výrazně ubylo.

Pátá etapa

Je jen mírně upravená oproti čtvrté etapě. Lékaři začali předepisovat pitnou léčbu i před obědem, především pro pacienty s resekci žaludku. Nakonec bylo využíváno i u jiných chorobných stavů [29].

4. 3 Přírodní léčivé zdroje

Přímo v Karlových Varech a jeho okolí vyvěrá kolem sta pramenů s různou vydatností. Přímo v lázeňském území se jich nachází přes osmdesát. Termální minerální voda se využívá k pitné kúře, koupelím a výplachům. Dále se využívá přírodní plyn k injekčním aplikacím a suchým koupelím, a v neposlední řadě doplňují léčivé zdroje i peloidy z Krásna u Karlových Varů.

K léčebným účelům se v současné době využívá 12 pramenů, jejichž teplota je mezi 39 až 73 stupni Celsia.

Vřídlo vyvěrá o teplotě 73,4 °C. Voda je pro účely pitné kúry přiváděna do pěti pramenních váz v prostorách Vřídelní kolonády. Je zde nejen v původní teplotě (pramenní váza A), ale také ochlazená na teplotu 50 stupňů (pramenní váza B) a 30 stupňů (pramenní váza C). Jeden z pramenů vřídla znají návštěvníci jako fontánu, kde Vřídlo tryská do výšky 12 metrů [17].

Pramen Karla IV. o teplotě 64 °C vyvěrá v Tržní kolonádě. Podle pověsti si u tohoto pramene léčil své postižené údy právě Karel IV. Nad tímto pramenem se nachází reliéf „Objevení pramenů“.

Dolní Zámecký pramen o teplotě 61 °C vyvěrá uvnitř Zámeckých lázní (dřívější Zámecká kolonáda). Za pramenní vázou se nachází reliéf „Ducha pramenů“.

Horní Zámecký pramen je část vody z Dolního zámeckého pramene, která byla vyvedena na úroveň o několik metrů výše, do pavilónku, který byl nad tímto přívodem postaven v roce 1912 podle návrhů vídeňského architekta Ohmanna.

Tržní pramen se nachází v Tržní kolonádě a jeho teplota se pohybuje kolem 62 °C. Podle historických pramenů na tomto místě stály první lázně v Karlových Varech.

Mlýnský pramen o teplotě kolem 53 °C a vyvěrá v Mlýnské kolonádě. Byl znám již v 16. století a byl velmi často využíván ke koupelím. Nad pramenní vázou se nachází původní latinský text „Ódy na Vřídlo“ z počátku 16. století.

Rusalčín pramen také vyvěrá v prostorách Mlýnské kolonády, jeho teplota je 59 °C. Jeho původním názvem byl Nový pramen, který byl v 18. a 19. století velmi oblíbený u lázeňských hostů. Nad tímto pramen stávala od roku 1748 kolonáda Nového pramene a lékaři ordinovali přímo u pramene.

Pramen Knížete Václava I. a II., kdy teplota pramene I. je 64 °C a II. 60 °C. V roce 1784 se vývěr objevil pod skálou, která sahala až do řeky Teplé. Skála později ustoupila stavbě Mlýnské kolonády. V minulosti se ramen nazýval Bernardův podle nedaleké skály sv. Bernarda. V současné době nalezneme vývěr I. v prostorách Mlýnské kolonády a vývěr II. před Mlýnskou kolonádou.

Libušin pramen nacházející se také v Mlýnské kolonádě o teplotě 60 °C byl objeven při stavbě Mlýnské kolonády.

Skalní pramen vyvěral přímo v řece Teplé. Jeho vývěr byl uměle zachycen a dostal jméno Skalní. Byl zařazen ke konci 19. století také do promenádního prostoru Mlýnské kolonády. Jeho teplota se pohybuje kolem 45 °C.

Pramen Svobody, 60 stupňů teplý pramen byl objeven teprve v roce 1865 při výstavbě Lázní III, které jsou nedaleko. Pro ochranu byl nad ním postaven dřevěný altánek.

Sadový pramen, poměrně chladný, s teplotou pouze 39 °C je velmi oblíbený pro svou jemně nakyslou chuť, díky vysokému obsahu oxidu uhličitého. Pramen vyvěrá na nádvoří Vojenského lázeňského ústavu (dnešní Sanatorium Sadový pramen) a pro pohodlí pacientů je též vyveden ve vstupní hale budovy.

Jako 13. pramen je neoficiálně označován proslulý bylinný likér **Becherovka**. Za zmínku stojí ještě dva prameny, a to **pramen Štěpánka**, který je nechladnějším karlovarským pramenem o teplotě pouhých 15 °C, který se k pitné kúře běžně nevyužívá. Původní jímka z 19. století postupem času zanikla. Pramen byl obnoven v roce 1993 nedaleko Parkhotelu Richmond. Dalším, nejnovějším pramenem je **Hadí pramen**, který vyvěrá v Sadové kolonádě, kam byl přiveden v roce 2001 v rámci její rekonstrukce [9].

4. 4 Lázeňská léčba v Karlových Varech

Léčebné procedury

V rámci léčebných procedur jsou využívány všechny léčivé zdroje v kombinaci s pohybovými aktivitami. Mezi nejčastěji prováděné procedury a výkony patří:

Diagnostická vyšetření, do kterých spadají fyzikální, přístrojová a biochemická vyšetření.

Vodoléčba obsahuje mnoho aktivit spojených s léčebnými účinky termominerální vody, kam patří plavání, cvičení v bazénu, aqua aerobic, skotské stříky, sauna apod.

Koupele lze rozdělit na vřídelní (termální), uhličitě (minerální), suché uhličitě, slatinné, přísadové (peloidní, bylinné, jodové), perličkové, vířivé (celkové, částečné, končetinové), relaxační, hydroxeur, střídavá končetinová koupel či sprcha (Kneippova vodoléčba).

Velmi hojně jsou využívány **masáže**, kterých je nepřehledné množství. Těmi nejčastěji užívanými jsou klasické masáže (celkové nebo částečné), aromatické, podvodní, reflexní, lymfatické (přístrojové a manuální) či přístrojové masáže apod.[17].

Do **fyzikální terapie** spadá elektroterapie, magnetoterapie nebo fototerapie.

Irigace sliznic minerální vodou, která se následně dělí na irigaci ústní, střevní či gynekologickou.

Termoterapie využívá tepelné a chladové procedury, např. slatinné zábaly, parafango, kryoterapie lokální či celková aj.

Do **léčebné tělesné výchovy a terénní kúry** se řadí skupinová a individuální cvičení, pilates, cvičení na přístrojích nebo velmi populární Nordic Walking.

Ostatní doplňkové procedury mohou nabídnout např. aplikaci zevních dermatologických produktů, akupunkturu či oxygenoterapii.

Dietoterapie, Edukace ke zdravému životnímu stylu

V rámci léčebné terapie se pacientům doporučují **vycházky** v okolních lázeňských lesích. Celkem je kolem města vybudováno 130 km upravených a značených tras, které jsou rozděleny podle stupně obtížnosti. Cesty lemují malebné altány, lavičky a odpočívadla [9].

Pitná kúra termominerální vody je nedílnou součástí karlovarské lázeňské léčby. Pitná kúra se užívá pouze na lékařský předpis. Provádí se většinou před jídlem a pije se po malých doušcích, nejlépe během procházek. Pohárek o obsahu 2 dl se doporučuje vypít během 3 – 10 minut a mezi jednotlivými pohárky by měla být přestávka o délce 5 – 10 minut [56].

Indikace k lázeňské léčbě

Do Karlových Varů se jezdí léčit nejen dospělí, ale i děti a dorost. Jsou jedinými lázněmi v České republice, které léčí poruchy trávicího ústrojí u dětí a dorostu. Následující tabulka uvádí indikační skupiny i s jednotlivými druhy onemocnění, které se léčí v Karlových Varech.

Tabulka 6: Indikační skupiny k lázeňské léčbě v Karlových Varech

Indikační skupina	Onemocnění
Léčení poruch trávicího ústrojí	nemoci paradontu, jícnu, žaludku a dvanácterníku, onemocnění slinivky, nemoci střev, nemoci žlučníku a žlučových cest a nemoci jater, včetně stavů po operaci
Léčení poruch látkové výměny	cukrovka, nadváha, dna, poruchy metabolismu tuků
Léčení onkologických onemocnění	jedná se o následnou léčbu po ukončení léčby onkologické bez známek recidivy.
Léčení nemocí pohybového aparátu	revmatoidní artritida, nemoci kloubů, dna, osteoporóza, artróza kyčelních a koleních kloubů apod.

Zdroj: Vlastní zpracování dle [17]

Kontraindikace k lázeňské léčbě

V tabulce jsou uvedeny kontraindikace lázeňské léčby v Karlových Varech, která v těchto případech může negativně působit na lidský organismus.

Tabulka 7: Kontraindikace léčby v Karlových Varech

Kontraindikace léčby v Karlových Varech	
Závislost na alkoholu a návykových látkách	Epilepsie
Akutní infekční a přenosné choroby	Těhotenství
Klinické známky oběhového selhání	Zhoubné nádory
Stavy po hluboké trombóze	Parazitární choroby
Stavy po povrchové tromboflebitidě	Krvácivé stavy
Inkontinence moči a stolice	Kachexie (silná celková sešlost)
Těžká duševní onemocnění a poruchy	

Zdroj: Vlastní zpracování dle [56]

4.5 Významné stavby a památky Karlových Varů

Budova **Alžbětých lázní (Lázně V)** byla pojmenována podle císařovny Alžběty a byla vybudována v letech 1905 – 1906 podle projektu městského inženýra a stavitele Franze Drobného. Jedná se o budovu s neoklasicistními prvky. Dnes nabízejí Alžbětiny lázně největší balneoprovoz v Karlových Varech, kde jsou prováděny všechny lázeňské procedury. Součástí je i nově zrekonstruovaný velký bazén. Je zde zachováno původní historické prostředí a je tak plně funkčním a vyhledávaným místem relaxace a léčení [6].

Vojenský lázeňský ústav byl postaven podle projektu architekta W. Hagenauera v letech 1853 – 1855 s přísnou symetričností rakouského klasicismu. Ve vnitřních prostorách se nachází vnitřní čtvercové nádvoří. V roce 1924 bylo dostavěno třetí patro budovy. V přízemí se nacházely lázeňské provozy a v patrech pak ubytování pro důstojníky a mužstvo. Součástí budovy je i vnitřní kaple [35].

Kolonádu Sadového pramene tvoří 50 metrů dlouhá veranda, která je krytá litinovou konstrukcí v neorenesančním stylu, se štíhlým korintským sloupovím a zakončen šestibokými pavilónky. Byla nazvána podle Sadového pramene, který je zde vyveden. V nedávné době prošla kolonáda nákladnou restaurací, která jí uvedla do své původní krásy [17].

Kurhaus (Lázně III), jedná se o lázeňskou budovu, kde se soustředily všechny léčebné výkony spojené s lázeňskou léčbou, tedy „Kurhaus“. Stavba byla dokončena v roce 1866 s neogotickými a neorománskými motivy. V roce 2004 byla provedena rekonstrukce části budovy se Slavnostním sálem, který je nejhodnotnějším prostorem budovy. Lázně III jsou nejvýznamnější veřejná lázeňská stavba, kde je lázeňský provoz stále funkční [36].

Podoba současné **Mlýnské kolonády** byla navržena architektem Josefem Zítkem, který ji navrhl v roce 1871. Původní architektonický návrh musel být předěl již po zahájení stavby a kolonáda byla dokončena v roce 1881 v novorenesanční sloupové architektuře. Mlýnská kolonáda kryje celkem pět pramenů (Mlýnský, Skalní, Libušin, Knížete Václava a Rusalčin) a se svým majestátným sloupovím je považována za nejelegantnější sloupovou kolonádu v evropských lázeňských městech [9].

Původně dřevěná **Tržní kolonáda** byla provizorní stavbou, ale postupem doby se stala jedním ze symbolů lázní. Byla navržena architekty Ferdinandem Fellnerem a Hermannem Helmerem ve švýcarském stylu a ozdobena dřevorezbou. V roce 1904 došlo k jejímu rozšíření s vývěrem Tržního pramene. Dřevěná krajková dřevorezba je natolik impozantní, že při rekonstrukci na počátku 90. let 20. století byla provedena znovu ve věrné replice [35].

U zámecké věže byla vybudována v letech 1910 – 1912 **kolonáda Zámeckého pramene (Zámecké lázně)** podle návrhu vídeňského architekta Friedricha Ohmanna ve stylu nové klasiky. Kolonáda byla rozdělena na 3 části: ve spodní části byla velká promenádní hala, na kterou navazoval kruhový otevřený Sluneční dvůr obklopený arkádami, a dále prostor pitné haly s vývěrem Zámeckého pramene, který je doplněn reliéfem „Ducha pramenů“. Po devastaci byl objekt kolonády v roce 2001 přestavěn na Zámecké lázně [36].

Moderní budova **Vřídelní kolonády** byla postavena v letech 1967 – 1975 podle návrhu architekta Jaroslava Otruby. Budova z betonu, železa a skla odráží kontrast hladké linie kolonády s historizující architekturou okolí. V suterénu kolonády, který je zpřístupněn novou expozicí návštěvník může obdivovat např. staré prameniště s pozůstatky starých vrtů, kavernové prostory, kde se pokamenovávají předměty povlakem vřídlovce. Tato expozice je jednou z nejnavštěvovanějších expozic v okolí, která poskytuje návštěvníkům informace o historii Vřídla, jež je tepajícím srdcem Karlových Varů [35].

Děkanský chrám sv. Máří Magdalény byl vystavěn v letech 1732 – 1737 podle plánů pražského architekta Kiliána Ignáce Dientzenhofera. Jedná se o jednu z nejcennějších a nejzachovalejších památek v Karlových Varech, jež je postavena ve stylu baroka a řadí se mezi nejkrásnější stavby architekta Dientzenhofera na území Čech. V podzemí byla v 2. polovině 19. století vybudována krypta, kam byly uloženy kosterní ostatky pohřbené kolem kostela. Ve výklencích byla zřízena kaple Božího hrobu a ojedinělý oltář z hrachovce. Podzemí s kryptou je v rámci prohlídkové trasy přístupné veřejnosti [17].

Nový **Grandhotel Pupp** byl postaven v letech 1892 – 1893 podle plánů vídeňských architektů Příhody a Němečka ve stylu francouzské neorenesance. Slavnostní sál byl pak přistavěn v letech 1905 – 1906 v nebarokním až rokokovém stylu. Celý komplex byl v roce 1907 zcelen do nebarokního stylu. Parkhotel byl do současné podoby upraven v letech

1911 – 1912. Grandhotel Pupp je považován v České republice i v celé Evropě jako neznámější a nejluxusnější hotel v Karlových Varech [6].

Městské divadlo bylo postaveno v letech 1884 – 1886 podle projektu architektů Ferdinanda Fellnera a Hermanna Helmera. Budova byla architektonicky inspirována barokem a rokokem. Interiér budovy byl již osvětlen elektrickým osvětlením a dochoval se i původní systém vzduchotechniky. Budova nadále slouží svému účelu, pro který byla vybudována, kdy zde hostují divadelní soubory z celé České republiky [36].

Nad lázeňským centrem byla v letech 1906 – 1907 vybudována unikátní ve skále zabudovaná tunelová lanovka vedoucí z Divadelního náměstí na vrchol Tappenbergu. Nedaleko ní pak byl v letech 1910 – 1912 vybudován majestátní, ve své době největší a nejmodernější **hotel Imperial**. Železobetonová budova byla postavena ve strohém nově klasicistním stylu. V roce 1912 byla pak k hotelu vybudována další lanová dráha, tentokrát nadzemní na opačné straně kopce, a to proto, aby se hosté ze svých procházek nemuseli vracet až k Vřídlu. Budova hotelu se stala dominantou lázeňského města [17].

Císařské lázně (Lázně I) patří k největším a umělecky nejhodnotnějším lázeňským domům v Karlových Varech. Lázně byly postaveny v letech 1893 – 1895 podle architektů Ferdinanda Fellnera a Hermanna Helmera. Po dostavbě se monumentální stavba v historizujícím stylu francouzské neorenesance stala chloubou Karlových Varů pro své skvostné interiéry a tehdy nejmodernější vybavení. Bohatě zdobený je i interiér budovy. V současné době se chystá citlivá obnova objektu, která bude velmi finančně náročná [35].

Pravoslavný kostel sv. Petra a Pavla, klenot Karlových Varů, stavba z roku 1897 postavená ve slohu rusko-byzantské architektury podle předlohy františkolázeňského architekta G. Wiedermanna. Dominantou jsou pozlacené cibulové věže kostela a nádherně vyzdobený interiér. Jedná se o jeden z nejkrásnějších pravoslavných kostelů západně od Moskvy [17].

Hotel Thermal byl postaven v letech 1967 – 1976. Jedná se o kulturní centrum Karlových Varů, jelikož disponuje prostory pro konání mnoha kulturních akcí. Vrcholem kulturního dění ve městě je období na začátku července, kdy se zde koná tradiční Mezinárodní filmový festival. Součástí komplexu je také padesátimetrový plavecký venkovní bazén s ohřivanou vodou umístěný na skále nad hotelem [36].

5 Společnost Imperial Karlovy Vary a.s.

Mezi nejvýznamnější poskytovatele komplexní lázeňské péče bezesporu patří společnost Imperial Karlovy Vary a.s., která se řadí mezi největší v České republice a mezi TOP 10 v evropském měřítku. Ročně jejích služeb využije více jak 21 tisíc hostů z celého světa a poskytne kolem ½ milionů lázeňských procedur (Propagační brožura Imperiál Karlovy Vary a.s.).

Obrázek 12: Logo společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.



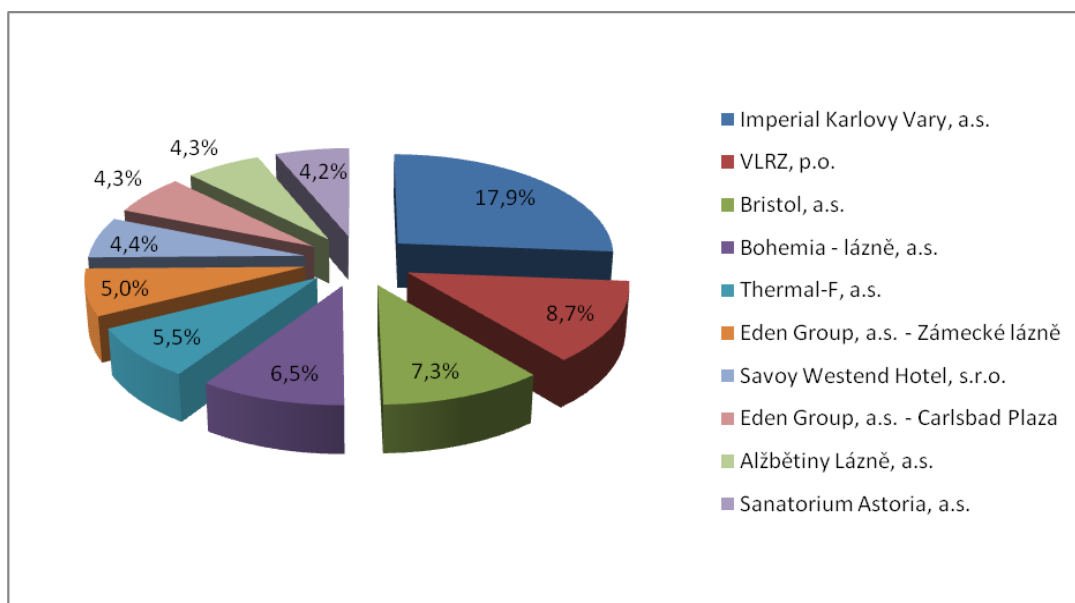
Zdroj: Obchodní oddělení společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.

Vznik společnosti se datuje do roku 1992. Jejím cílem není jen poskytování lázeňské péče, ale především dlouhodobé zkvalitňování poskytovaných služeb. V průběhu 10 let došlo k rozsáhlým rekonstrukcím hotelů, balneoprovozů, restauračních zařízení, sportcentra atd., a bylo vynaloženo více jak 900 milionu korun. Její výhodou na trhu je především nabídka svého stěžejního produktu, a to medicínsky pojaté komplexní lázeňské péče s využitím unikátního přírodního zdroje. Pokud se k tomu přidá zvyšování a následné udržování vysoké kvality poskytovaných služeb, nemá na trhu v rámci ČR konkurenci. Důkazem výše uvedeného je opakované ocenění World Travel Awards - Czech Republic's Leading Spa Resort, které již 4x získal hotel Imperial a 3x Spa Resort Sanssouci [48].

Společnost je největším odběratelem termominerální vřídelní vody v Karlových Varech. Tento unikátní přírodní zdroj je přímo zaveden do hotelů Imperial a Spa Resortu Sanssouci, kde je využíván k léčebným procedurám a pitné kúře [37].

V následujícím grafu je znázorněn podíl odběru vřídelní vody jednotlivými lázeňskými společnostmi a zařízeními.

Obrázek 13: Podíl odběru termominerální vody v roce 2013



Zdroj: Vlastní zpracování dle [48]

Společnost Imperial Karlovy Vary a.s. vybuodovala několik obchodních značek, jejichž prostřednictvím realizuje své obchodní cíle. Jedná se o značky Hotel Imperial, Spa Resort Sanssouci a Pentalog Tour.

Spa Resort Sanssouci neboli „Zahrady zdraví“

Tento lázeňský komplex otevřela společnost v roce 2009 díky rekonstrukci a propojení hotelu Sanssouci, Švýcarský Dvůr a vily Mercedes. Jedná se o moderní resort poskytující širokou nabídku lázeňských, gastronomických, ubytovacích a kongresových služeb. Všechny objekty komplexu jsou mezi sebou propojeny podzemními koridory [37].

Obrázek 14: Logo Spa Resortu Sanssouci



Zdroj: Obchodní oddělení společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.

Pentalog Tour

Společnost využívá vlastní cestovní agenturu, která organizuje a zajišťuje výlety a exkurze pro ubytované hosty nejen po celé České republice, ale i do zahraničí. Další službou pro hosty jsou transfery z letiště do hotelů a zpět [49]. Mezi doplňkové služby patří např. půjčovna vozidel, zajištění průvodcovských služeb, individuálních výletů, lovu zvěře, rybolovu apod. [40].

Obrázek 15: Logo Pentalog Tour



Zdroj: Obchodní oddělení společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.

5. 1 Hotel Imperial

Obrázek 16: Fotografie hotelu Imperial



Zdroj: Obchodní oddělení společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.

Obrázek 17: Logo hotelu Imperial



HOTEL IMPERIAL

Spa & Health Club

Zdroj: Obchodní oddělení společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.

5. 1. 1 Historie hotelu Imperial

Impozantní stavba, nazývaná také „pohádkový hrad“, byla citlivě umístěna nad karlovarské lázeňské centrum. Myšlenku postavit tento velkolepý hotel se zrodila v hlavě karlovarského bankéře Alfreda Schwalba, jelikož Karlovy Vary jako lázně již neměly dostatek ubytovacích kapacit. Na výstavbě se podílel francouzský inženýr Ernst Hebrard, který se zasadil o výstavbu např. řecké Soluně. Na kopci s názvem Helenin Dvůr, tak vyrostla v letech 1910 - 1912 nová dominanta města, která byla slavnostně otevřena 18. června 1912. Tato stavba je také unikátní tím, že jako první na území Čech byla použita nová technologie litého betonu [38].

Z důvodu kopcovitého terénu bylo nutné zabezpečit komfortní dopravu lázeňských hostů do lázeňského centra. Proto byly v blízkosti hotelu Imperial zbudovány dvě lanové dráhy. První z nich byla vybudována v tunelu, z důvodu složitosti skupování pozemků a asanování domů. Do provozu byla uvedena 10. května 1907 a po mnoha rekonstrukcích funguje dodnes. Její dolní stanice se nachází na Divadelním náměstí a v současné době je součástí městské hromadné dopravy. Druhá lanovka byla uvedena do provozu těsně před otevřením hotelu v červnu 1912. Vedla po povrchu, ale z důvodu špatného technického stavu byla v roce 1959 zrušena.

Hotel Imperial si rychle získal světové renomé, protože v době jeho otevření navštěvovalo Karlovy Vary okolo 70 tisíc lázeňských hostů za rok, což je historická návštěvnost lázeňského města. Díky váženým hostům z řad politiků, aristokratů, podnikatelů a finančních magnátů především ze zámoří a Anglie došlo ve městě k rozvoji nových druhů zábavy a změny životního stylu. V Karlových Varech byla vybudována mnohá sportoviště jako dostihová dráha, golfová hřiště, tenisové kurty apod. [46].

První světová válka měla za následek odliv lázeňských hostů, který nadále pokračoval díky zvyšující se atraktivitě přímořských lázní a moderních alpských středisek. Poté následovala hospodářská krize a Druhá světová válka, po níž dochází k devastujícímu úpadku karlovarských lázní. Po roce 1945 byly léčivé zdroje a lázeňská zařízení znárodněny a do lázní se přijelo léčit pouhých 3 794 hostů [38].

Novou nadějí pro navrácení tehdejšího renomé hotelu se stává rok 1992, kdy jej otevírá společnost Imperial Karlovy Vary, a.s. V roce 2003 dochází k celkové rekonstrukci hotelu, která mu navrácí původní lesk a slávu. V současné době hotel Imperial poskytuje služby na úrovni 4* Superior a díky kvalitě poskytovaných služeb získal nejedno ocenění. Pro další zvýšení úrovně, bylo v roce 2007 kompletně zrekonstruováno balneocentrum, které je vybaveno moderním přístrojovým vybavením a nerezovým rehabilitačním bazénem [46].

5. 1. 2 Služby v hotelu Imperial

Ubytovací služby

V letech 2011 – 2014 probíhala opětovná rekonstrukce hotelových pokojů. K tomuto kroku se společnost rozhodla z důvodu uspokojení i těch nejnáročnějších zákazníků. Pokoje dostaly nový moderní vzhled, avšak se zachováním historické atmosféry a stylu. K hotelu náleží i Vila Hofman v kategorii 3 *, která se nachází v blízkosti hotelu. Hotel nabízí ubytování v 205 pokojích v několika kategoriích.

- Jednolůžkový pokoj – minimální rozměr pokoje je 18 m²
- Dvoulůžkový pokoj – minimální rozměr pokoje je 27 m²
- Superior – minimální rozměr pokoje je 40 m²
- Suite – minimální rozměr pokoje je 47 m²
- Superior Suite – minimální rozměr pokoje je 58 m²
- Deluxe Suite – minimální rozměr pokoje je 165 m²
- Jednolůžkový pokoj Economy (Vila Hofman) – minimální rozměr pokoje je 18 m²
- Dvoulůžkový pokoj Economy (Vila Hofman) – minimální rozměr pokoje je 29 m²

Před příjezdem hosta je pokoj uklizen a důkladně vydezinfikován. Úklid probíhá na základě přísných hygienických standardů. Mezi další povinnosti úklidové služby patří

zejména každodenní úklid pokojů, doplnění hotelové kosmetiky, výměna ručníků a osušek (četnost výměny si určuje host sám), výměna ložního prádla, doplnění minibarů, praní prádla za poplatek, chemické čištění oděvů za poplatek, žehlení za poplatek [60].

Stravovací služby

V hotelu je návštěvníkům k dispozici několik stravovacích zařízení, a to restaurant Prague a Paris, kam hosté dochází na jídlo, kavárna Café Vienna, či noční Club Imperial.

Restaurant Prague - Stravování v Restaurantu Prague probíhá formou nabídkových stolů. Pokrmy jsou zde připravovány v tzv. "SHOW KITCHEN" - otevřené kuchyni, přímo před zraky hostů.

Restaurant Paris - Jedná se o restauraci ve francouzském stylu, kde jsou snídaně, obědy i večere podávány formou nabídkového pultu v kombinaci se servírováním vybraných francouzských specialit z jídelního lístku. V rámci celodenního pitného režimu se tu podává džus, voda a čaj.

Café Vienna - Kavárna věrně napodobuje atmosféru před sto lety, a to především svým stylovým interiérem. Hosté si mohou vybrat z mnoha druhů kvalitních káv či čajů a pochutnají si na moučnicích vyrobených v místní hotelové cukrárně. Několikrát v týdnu zde zpřijemňuje hostům posezení živá hudba. V letních měsících je možné posedět na přilehlé terase.

Club Imperial - Tento večerní klub zařízený v anglickém stylu nabízí posezení u živé hudby s možností tance. Pořádají se zde jazzové a tématické večery s rozmanitými druhy tanečních vystoupení. Hosté si zde mohou vybrat z široké nabídky míchaných nápojů, rozmanitých druhů vín a jiných specialit [82].

Sportovní služby - Sportcentrum Imperial

Jedná se o moderně vybavené sportcentrum, které se díky rekonstrukci v roce 2012 stalo prestižním klubovým sportovním areálem v Karlovarském kraji. Jeho služeb využívají také hoteloví hosté, kteří mohou díky jednorázovému vstupnému využít mnoho sportovních aktivit.

Obrázek 18: Logo Sportcentra Imperial



Zdroj: Obchodní oddělení společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.

Čtyři tenisové kurty s umělým povrchem umožňují hru během celoročního provozu. V zimních měsících je na tenisových kurtech instalována nafukovací vyhřívaná hala. Klient může využít možnost zapůjčení tenisového vybavení nebo zajištění trenéra či sparing partnera.

Ricochetový kurt se nachází v prvním patře budovy sportcentra. Jedná se kurt standardních rozměrů (délka 8m; šířka 5,5m; výška 2,95m). Zde klient může opět využít možnost zajištění trenéra a sparing partnera nebo si zapůjčit vybavení

Fitness studio je vybaveno moderními profesionálními posilovacími stroji. Každý návštěvník může využít služeb fitness trenéra, který mu ochotně poradí během cvičení a doporučí mu i cvičební plán. Úzká spolupráce mezi fitness trenérem a hotelovým nutričním terapeutem umožňuje zajistit pro klienta kompletní plán k redukci váhy a napomáhá tak k zlepšení zdravotního stavu klienta.

Sportcentrum Imperial nabízí různorodou nabídku skupinových cvičení, která zahrnují zdravotní cvičení, aerobní hodiny i speciální lekce jako je Zumba, Flowin apod. Lekce jsou vedeny zkušenými lektorkami, které dbají na to, aby byly všechny cviky prováděny správně.

Boulderingová stěna o výšce 2,95 m byla instalována do prostor sportcentra během rekonstrukce. Jde o lezeckou disciplínu, kde se zdolávají překážky bez jištění nízko nad zemí. Jedná se o lezeckou stěnu vhodnou jak pro začátečníky, tak pokročilé dle zvolené trasy [66].

Konferenční (kongresové) služby

V hotelu Imperial jsou také k dispozici konferenční prostory, které lze využít k pořádání malých, středních, ale i velkých akcí jako jsou porady, školení, semináře, přednášky,

rodinné oslavy, konference, kongresy či společenské akce. Součástí konferenčních služeb je také pronájem moderní techniky (data projektor, plátno, LCD TV, DVD přehrávač, flipchart, řečnický pult a základní ozvučení).

Musical Lounge – Tento salonek se nachází v přízemí a je propojen s Café Vienna. Je ideálním místem pro konání menších akcí cca do 30 účastníků.

President Lounge – Presidentský salonek se nachází v přízemí hotelu. Má vlastní šatnu, toaletu a kuchyňku, a proto je vhodným místem k pořádání slavnostních obědů a malých porad či jednání.

Cinema Hall – Kinosál je umístěn v suterénu v levém křídle hotelové budovy. Je vhodným místem ke konání větších konferencí. V blízkosti sálu se nachází Club Imperial, který může sloužit k požadovanému cateringu.

Conference Lounge – Salonek umístění na konci pravého křídla v přízemí hotelu je ideálním místem ke konání školení, jednání či konferencí do 30 osob.

Concert Hall – Koncertní sál je umístěn v přízemí hotelu. Je vhodným místem ke konání školení či konferencí o větším počtu osob do 160 účastníků a party do 600 účastníků. Tento prostor lze propojit s Restaurantem Prague, Café Vienna a Hudebním salonkem.

Club Imperial – Prostory Clubu Imperial jsou vhodné ke konání party, prezentací či různých setkání. Je umístěn na konci levého křídla v suterénu a má samostatný boční vchod z venku.

Ve všech konferenčních prostorách je k dispozici bezdrátové wifi připojení k internetu. Kompletní servis související s pořádáním akcí dále zahrnuje zajištění cateringového servisu, komplexní dopravy a transferů, překladatelských a tlumočnických služeb, kulturního a doprovodného programu či V.I.P. servis [53].

Hotel Imperial je vyhledávaným místem pro konání svateb, ať už v historických prostorách či venku v přilehlém hotelovém parku. Klientům je nabídnut komplexní profesionální svatební servis a uspořádání svatby až pro 150 hostů [81].

Doplňkové služby

Recepce nabízí mnoho služeb jako portýra, který pomůže hostovi se zavazadly a ukáže mu pokoj, dále směnárenské služby, služby business centra, které umožňuje přístup k internetu, faxování, kopírování či tisk dokumentů. Standardní doba Check-In je 14:00 a Check-Out 12:00, změnu této doby lze domluvit na recepci za poplatek. V případě pozdějšího odjezdu či brzkého příjezdu je samozřejmostí poskytnutí úschovy zavazadel. Připojení na internet je zajištěno v každém pokoji, ale i v ostatních prostorách hotelu pomocí připojení wifi.

Concierge nabízí pestrou nabídku výletů a exkurzí po České republice a v zahraničí. Poskytuje informace týkající se jízdních a letových řádů, případně zajištění letenek. Mezi další služby patří nabídka různých dárkových a upomínkových předmětů apod.

Pro děti jsou zde připraveny jídelní židličky či dětské postýlky s příkrývkou. Během léčení mohou rodiče využít hlídání dětí kvalifikovanou osobou.

Pacienti, kteří jsou ubytováni v hotelu Imperial, mohou zdarma využívat autobusových linek č. 2 a 13 a Lanovku Imperial k dopravě po městě. Hosté si mohou na Concierge také vyřídit půjčení automobilu nebo využít hlídané parkoviště pro parkování svého vozu během pobytu.

V případě nemoci během pobytu zajišťuje personál restaurace donášku jídla na pokoj, a to za poplatek. Nutriční terapeut poskytuje rady ohledně stravování během snídaní a obědů přímo v restaurace, popřípadě podle zájmu sestaví individuální stravovací plán. V případě uspořádání rodinné oslavy či svatby jsou zajištěny kompletní gastronomické služby dle přání klienta.

Klienti mohou zdarma využít hotelový bazén, kde se nachází také whirlpool a sauna. V bazénu jsou také další vodní atrakce jako vodní chrliče, vzduchové a masážní trysky.

V hotelu Imperial je hostům k dispozici také kadeřnictví, kosmetika, manikúra, pedikúra či solárium. Profesionálové ve svém oboru doporučí vhodné přípravky pro péči o vlasy, ruce či nohy a poradí s následnou péčí.

Pobyt s domácími mazlíčky je možný za poplatek po předchozí domluvě při rezervaci pobytu [41].

Léčebné a wellness služby

Léčebné a wellness služby jsou klientům poskytovány v jednom z nejmodernějších balneo center v Karlových Varech, které se rozkládá na ploše 1600 m². Celá tato část hotelu prošla rozsáhlou rekonstrukcí v roce 2007. Hostům zde poskytují péči plně kvalifikovaní lázeňští lékaři a terapeuti, kteří se průběžně vzdělávají a seznamují s novinkami ve svém oboru [38].

V příloze 3 je uvedena kompletní nabídka poskytovaných procedur. Procedury v rámci léčebných programů předepisuje lékař na základě aktuálního zdravotního stavu klienta a již jsou zahrnuty v ceně programů. Procedury nad rámec léčebných balíčků si může klient objednat sám a uhradit přímo na místě.

V příloze 4 je blíže specifikována nabídka léčebných a wellness programů. Tabulka je doplněna o golfový balíček a hotelové ubytování, které jsou také v nabídce hotelu Imperial.

Komplexní lázeňská péče „First Moment“ platí pouze v případě rezervace učiněné min. 60 dní před příjezdem, s nevratnou platbou ve výši 100 % v okamžiku rezervace a délkou pobytu nejméně 12 nocí.

Komplexní lázeňská péče „Long Stay“ je cenově zvýhodněna, a to v případě, kdy minimální délka pobytu činí 18 nocí.

Lázeňské programy hrazené zdravotní pojišťovnou zcela, tedy komplexní lázeňská péče nebo jen z části, příspěvková lázeňská péče, jsou zdravotními pojišťovnami využívány velmi málo. Například v roce 2013 využilo komplexní lázeňské péče v hotelu Imperial 10 pacientů a příspěvkové lázeňské péče jen 2 klienti.¹

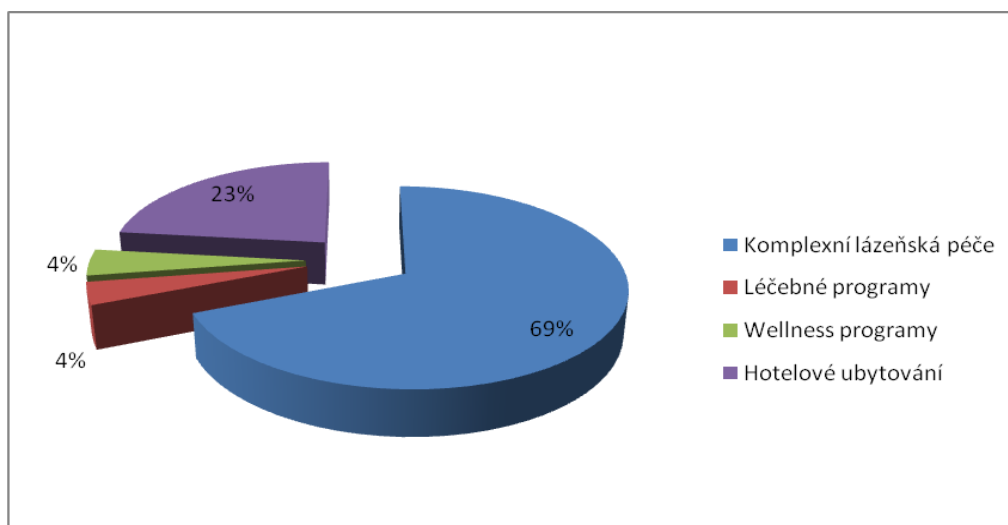
Hotel Imperial má smluvní vztah pro poskytování komplexní a příspěvkové lázeňské péče s těmito zdravotními pojišťovnami: Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Oborová

¹ Informace získaná ze statistik hotelového systému Mefisto hotelu Imperial

zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, Revírní bratrská pokladna zdravotní pojišťovna, Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky, Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Zaměstnanecská pojišťovna Škoda, Zdravotní pojišťovna Ministerstva vnitra ČR.

V následujícím grafu je uveden podíl jednotlivých skupin programů poskytnutých během roku 2013 v hotelu Imperial. Komplexní lázeňská péče zahrnuje program „Premium“, First Moment“ a „Long Stay“, tedy pobyty s minimálním počtem 12 nocí. Do léčebných programů je zahrnuta Lázeňská péče Vital, Wellness program a Fit & Slim program, které trvají v délce 7 až 10 nocí. Wellness programy o délce 2 až 4 noci zahrnují víkendové balíčky Relaxační víkend, Romantika v lázních a Pohoda a uvolnění. Do hotelového ubytování je zahrnut také Golfový balíček, který neobsahuje žádné léčebné ani wellness procedury.

Obrázek 19: Podíl jednotlivých skupin programů v roce 2013



Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných dat z hotelového systému Mefisto hotelu Imperial

Z grafu vyplývá, že nejvíce hostů do hotelu Imperial jezdí kvůli komplexní lázeňské péči, která zaujímá celých 69 % pobytů. Podíl 23 % pak připadá na hotelové ubytování společně s Golfovým balíčkem. Po 4 % jsou zastoupeny léčebné a wellness programy, které pouze doplňují stěžejní produkt hotelu Imperial, a to komplexní lázeňskou péči.

5. 1. 3 Konkurenti hotelu Imperial a jejich porovnání

Pro výběr konkurenčních hotelových zařízení bylo stanoveno několik kritérií. Byla vybrána taková zařízení, která disponují certifikací minimálně 4* a jejich vybavení a kvalita poskytovaných služeb je na podobné úrovni s hotelem Imperial. Každý hotel také poskytuje komplexní lázeňskou péči ve svém balneo provozu.

Superior Spa Hotel Olympia

Jedná se o 4* hotel, který se nachází přímo v lázeňské zóně. Hotel disponuje celkem 74 pokoji ve třech kategoriích. Stravování probíhá v restauraci s nabídkou á la carte z české a mezinárodní kuchyně či formou penze s širokou nabídkou dietního stravování pro lázeňské hosty. Léčebné a lázeňské služby jsou klientům poskytovány v plně vybaveném balneo a wellness centru, a to od samotných procedur, až po vyšetření lázeňským lékařem či sezením u dietologické sestry [70].

Hotel Bristol Palace

Hotel Bristol Palace provozuje lázeňská společnost Bristol Group. Historická budova hotelu pocházející z konce 19. století se tyčí nad lázeňským centrem. Hotel nabízí ubytování ve 48 pokojích několika kategorií. Stylová restaurace s výhledem na lázeňské centrum nabízí hostům jak nabídku á la carte, tak speciální dietní menu dle potřeb klienta. Dále disponuje dvěma salonky, Club a Moser. V kavárně Palace si může host pochutnat na kvalitní kávě či čaji s denně čerstvými domácími moučníky. K dispozici zde je i konferenční salonek Bristol Royal. Lázeňská a wellness péče je hostům poskytována ve vlastním balneo provozu [64].

Hotel St. Joseph Royal Regent

Tento nový hotel se nachází v bezprostřední blízkosti léčebných pramenů, avšak v klidné a tiché lokalitě lázeňské zóny. Jedná se o designový hotel otevřený v dubnu 2010. Disponuje celkem 84 pokoji v několika kategoriích. Většina pokojů má balkón či lodžii s výhledem na město. Stravování je poskytováno v prostorném restaurantu Mayflower, který nabízí bohaté švédské stoly, či ve VIP gourmet lounge Esquire s prosklenými stěnami a terasou. Hosté mohou využít také lobby bar Regent's Club. Balneo provoz St. Joseph's Spa, který

se rozkládá na ploše více než 350 m², nabízí klientům využití jak standardních, tak moderních terapeutických prostředků. Hotel nabízí také služby wellness centra, které se nachází v nejvyšším patře, a taktéž hotelové fitness [45].

Dvořák Spa Hotel

Jedná se o hotel v kategorii 4* Superior, který je umístěn v komplexu 6 budov v secesním stylu přímo na lázeňské kolonádě. Nabízí ubytování ve 126 pokojích několika kategorií, má k dispozici i 3 bezbariérové pokoje. Stravování probíhá v restauraci Dvořák, která nabízí českou i zahraniční gastronomii a nechybí ani nabídka dietních pokrmů. Hosté mohou dále navštívit bar a kavárnu Opera, kde si mohou dopřát vyhlášené rakouské moučníky s lahodnou kávou. K zlepšení zdravotního stavu klientů mohou dopomoci nejen procedury ve vlastním balneo provozu, ale také wellness zóna, kde hosté naleznou hotelový bazén, saunu, parní lázeň či fitcentrum [44].

Luxury Spa & Wellness Hotel Prezident

Jedná se o nově vybudovaný hotel, který se nachází cca 100 m od Vřídelské kolonády, tedy v samém centru lázeňského území. Hotel nabízí k ubytování pokoje v 6-ti kategoriích od klasického dvoulůžkového pokoje až po dvoulůžkový pokoj Prezident Suite. Hotel poskytuje stravování ve své restauraci, kde se podávají speciality české a zahraniční kuchyně, ale i vlastní originální pokrmy. Moderní Spa, Beauty & Wellness resort nabízí více jak 100 druhů léčebných a wellness procedur na ploše 2 400 m² [59].

Interhotel Centrál

Interhotel Centrál se stoletou tradicí je umístěn na Divadelním náměstí nedaleko Vřídelské kolonády. Nabízí ubytování v 84 pohodlných pokojích několika kategorií. Hotelová restaurace nabízí pokrmy české a mezinárodní kuchyně, ale i dietní stravování, které je nedílnou součástí lázeňské léčby. Lobby bar poskytuje širokou nabídku alkoholických a nealkoholických nápojů, občerstvení a dezertů, mnoho druhů kávy a čaje. Vlastní balneo provoz poskytuje nejen léčebné procedury, ale jeho součástí je i wellness, kde klient nalezne bazén s protiproudem, whirlpool, saunu nebo solárium. K dispozici je také konferenční a zasedací místnost či vybavené fitness [83].

V následující tabulce jsou uvedeny základní parametry jednotlivých hotelů z důvodu snadnějšího porovnání s hotelem Imperial.

Tabulka 8: Základní parametry konkurenčních hotelů

Název hotelu	Kategorie	Počet pokojů	Počet restaurací	Kavárna	Bar nebo Club	Počet konferenčních prostor	Balneo a wellness	Fitness
Hotel Imperial	4* Superior	205	2	Ano	Ano	5	Ano	Ano
Hotel Bristol Palace	4*	48	1	Ano	Ne	2	Ano	Ne
Superior Spa Hotel Olympia	4* Superior	74	1	Ne	Ne	0	Ano	Tělocvična s několika přístroji
Interhotel Centrál	4*	84	1	Ne	Ano	1	Ano	Tělocvična s několika přístroji
Hotel St. Joseph Royal Regent	4* Superior	84	2	Ne	Ano	0	Ano	Ano
Dvořák Spa Hotel	4* Superior	126	1	Ano	Ne	0	Ano	Ano
Luxury Spa & Wellness Hotel Prezident	4*	není uvedeno	1	Ne	Ano	0	Ano	Ano

Zdroj: Vlastní zpracování na základě informací získaných z internetových stránek jednotlivých hotelů

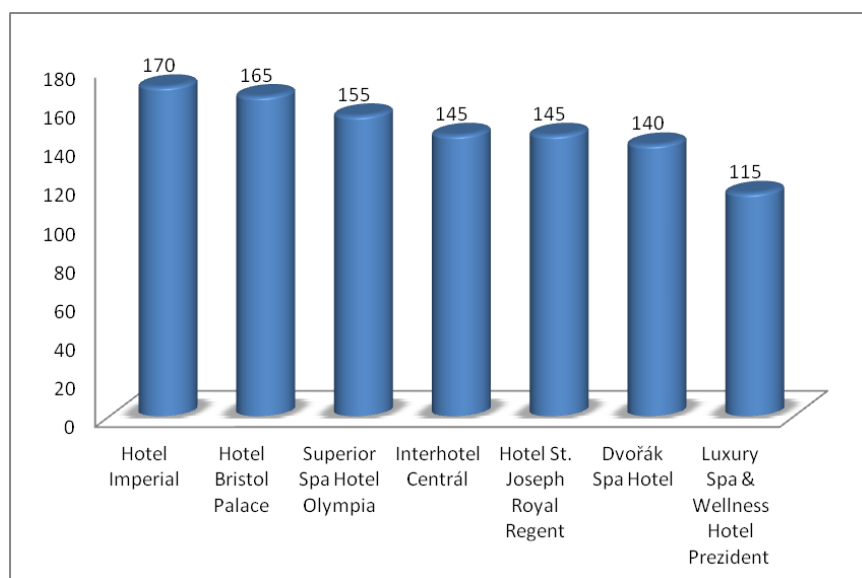
Z tabulky je patrné, že stejnou kategorii jako hotel Imperial, tedy 4* Superior mají Superior Spa Hotel Olympia, Hotel St. Joseph Royal Regent a Dvořák Spa Hotel. Tyto hotely by měly nabízet stejnou úroveň služeb jako hotel Imperial. U ostatních hotelů, které mají „pouze“ kategorii 4*, to však neznamená, že by nabízeli horší služby, jen zcela nesplnili vyšší nároky na vyšší kategorii. K porovnání byly vybrány právě proto, že jejich úroveň je obdobná s hotelem Imperial.

Pokud se týká počtu pokojů, hotel Imperial disponuje největším počtem, a to 205 pokoji. Vzdáleně se mu přibližuje Dvořák Spa Hotel se svými 126 pokoji. Ostatní hotely mají méně jak 85 pokojů a Hotel Bristol Palace disponuje pouhými 48 pokoji. Otázkou však je, zda hotel s vysokým počtem pokojů je výhoda či nevýhoda. Někteří klienti upřednostňují velký hotel s plným vybavením a komfortem, jiní preferují klidnější menší hotel s rodinnou atmosférou.

Vybavenost jednotlivých hotelů může při výběru hrát také velkou roli. Hotel Imperial je plně vybaveným hotelem, který poskytuje velký výběr možností pro využití volného času, ať už se to týká posezení v kavárně při kávě a moučníku, stravení příjemného večera při jazzu v Clubu Imperial nebo aktivního odpočinku ve Sportcentru. Hosté mohou využít také několik konferenčních prostor k uspořádání oslavy, menší či větší svatby apod. Z tabulky je tedy zřejmé, že konkurenční hotely nemohou nabídnout vše tzv. pod jednou střešou.

V následujícím grafu jsou porovnány ceny komplexní lázeňské péče jednotlivých lázeňských zařízení. Byly porovnány lázeňské programy, které mají stejné složení jako hotel Imperial. Ceny jsou uvedeny v eurech ke dni 6. října 2014 za dvoulůžkový pokoj pro jednu osobu na den.

Obrázek 20: Porovnání cen komplexní lázeňské péče v roce 2014



Zdroj: Vlastní zpracování dle informací získaných z jednotlivých ceníků hotelových zařízení

Z grafu je zřejmé, že ceny se pohybují od 170 do 115 EUR pro jednu osobu na den. Hotel Imperial je nejdražším hotelem poskytující komplexní lázeňskou péči ve své kategorii, avšak díky dalším faktorům, jako je například vysoká úroveň poskytované péče, či jeho výhodná poloha s výhledem na lázeňskou zónu či lázeňské lesy, může směle konkurovat ostatním lázeňským hotelům. Jeho kvality je možné také odvodit z jednoho velice významného statistického údaje, kdy do hotelu Imperial jezdí 25 % - 30 % hostů

opakovaně, někteří i dvakrát ročně.² Na podobné cenové úrovni je také Hotel Bristol Palace. Komplexní lázeňskou péčí za cenu 155-140 EUR nabízí ostatní hotely s výjimkou Luxusy Spa & Wellness Hotel Prezident, který má cenu 115 EUR. Tato nízká cena je pravděpodobně dána tím, že se jedná o zcela nový lázeňský hotel nabízející služby v Karlových Varech. Cena je nižší oproti konkurenci z důvodu nalákání hostů na levnější pobyt a vybudování si tak určitého jména a prestiže.

5. 1. 4 Obchodní politika hotelu Imperial

Hotel Imperial využívá v rámci své obchodní politiky několik způsobů umístění svého produktu na trh. Tato kapitola popisuje jednotlivé distribuční kanály, které jsou využívány hotelem Imperial k prodeji svého produktu. Některé distribuční kanály jsou stěžejní, jiné méně významné. Mezi hlavní distribuční kanály patří:

- cestovní kanceláře
- přímý prodej (koncoví zákazníci)
- firemní klientela
- internetové portály
- zdravotní pojišťovny

V současné chvíli jsou nejvýznamnějším distribučním kanálem **cestovní kanceláře**. Spolupráce s nimi je vždy zaštitěna smlouvami, ve kterých jsou sjednány konkrétní podmínky, včetně cen a přidělených kapacit pokojů. Velký důraz je kladen na cenovou paritu, kdy cestovní kanceláře (dále jen CK) operující na stejném trhu mají k dispozici stejné ceny, resp. dostávají od hotelu stejně vysokou slevu, aby si byly navzájem konkurenceschopné. Tento model spolupráce se nazývá netto model.

V následující tabulce jsou uvedeny nejvýznamnější CK spolupracující s hotelem Imperial. Jsou rozděleny na CK operující na východních trzích a na CK operujících na západním trhu.

² Informace získaná na obchodním oddělení společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.

Tabulka 9: Tabulka Top 10 cestovních kanceláří pro východní trhy a ostatní trhy

	CK východní trhy	CK ostatní trhy
1	Vedi Tourgroup s.r.o.	Wolff Ost-Reisen GmbH
2	Terma Travel LLP	Travel Expert of Egypt
3	Destination s.r.o.	Euromed GmbH
4	Bohemia Travel Systém s.r.o.	FIT Gesellschaft für
5	Zvezda Stranstviy	DCS-Touristik GmbH
6	Amigo-Tours s.r.o.	Kuoni Destination
7	Vizit Europe Ltd.	PA touristik GmbH
8	Jason Travel s.r.o.	ČEDOK a. s.
9	Empire Spa Travel s.r.o.	Frankenland Reisen
10	AsisTour	Reisebüro Linzer GmbH

Zdroj: Vlastní zpracování dle informací získaných na obchodním oddělení hotelu Imperial

TOP 10 CK operujících na východním evropském trhu realizovala v roce 2013 téměř 87 % všech tržeb získaných prostřednictvím CK, zatímco TOP 10 CK ze západní Evropy se podílí necelým 1,5 %. Z těchto údajů je patrný obrovský zájem o služby hotelu Imperial na východoevropském trhu a z toho vyplývající jednoznačná závislost.³

Druhým nejdůležitějším distribučním kanálem z hlediska tržeb je **prodej koncovým zákazníkům**, tzn. přímým hostům. To probíhá především prostřednictvím vlastních internetových stránek, dále pak telefonicky či emailem přes rezervační oddělení hotelu. Přímý prodej si již několik let upevňuje svou pozici mezi distribučními kanály. Pro hotel je velmi důležitý také z pohledu vynechání zprostředkovatelského článku prodeje, tudíž je z hlediska vyšší prodejní ceny lukrativnější. Navíc v případě postupného odstranění administrativních překážek (např. zrušení vízové povinnosti vůči Ruské federaci) bude tento kanál nabývat i nadále na významu.

Dalším významným distribučním kanálem je **firemní klientela**. Ta využívá služeb hotelu Imperial pro své obchodní aktivity jako jsou např. konference, školení, firemní večírky, ubytování pro své obchodní partnery apod.

Dalším distribučním kanálem jsou **internetové portály** zaměřené na lázeňské, wellnessové a golfové pobyty, tuzemské i zahraniční. Jedná se o internetové stránky, které nabízí služby hotelu Imperial online, příp. offline formou. Online nabídka znamená, že lze pobyt v hotelu na stránkách přímo rezervovat, např. booking.com, sanatorium.com nebo

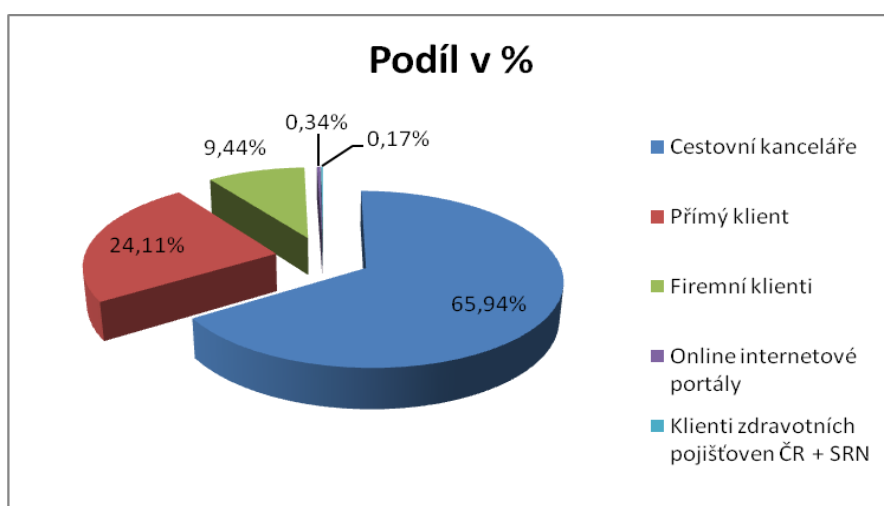
³ Informace získaná na obchodním oddělení společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.

topkur.cz. Offline forma naproti tomu umožňuje pouze odeslání nezávazné poptávky přes tyto portály (spa.cz, moje-lazne.cz atd.). Internetové portály pracují na bázi provize (tzv. brutto model).

Zdravotní pojišťovny jako další distribuční kanál nejsou pro hotel Imperial zásadní, patří spíše k doplňkovým. Spolupráce s nimi probíhá na základě dlouholetých smluv a ovlivňuje ji platná legislativa v jednotlivých zemích, především v ČR a SRN. Klienti zdravotních pojišťoven mají možnost mít svůj pobyt hrazen zcela nebo jen částečně.

Následující graf uvádí podíl jednotlivých distribučních kanálů na celkových tržbách hotelu Imperial za rok 2013.

Obrázek 21: Podíl jednotlivých distribučních kanálů na celkové tržbě v roce 2013



Zdroj: Vlastní zpracování dle informací získaných na obchodním oddělení hotelu Imperial

V poslední době začínají být v internetovém světě velmi aktivní a také úspěšné subjekty, které navzájem propojují výše uvedené distribuční kanály. Jedná se o:

- cenové srovnávače (Trivago, Kayak atd.)
- a recenzní portály (TripAdvisor, HolidayCheck apod.).

Propojení spočívá v tom, že návštěvník těchto stránek najde na jednom místě nabídky hotelu (cenu, zkušenosti ostatních cestovatelů) a sám si zvolí, zda využije možnost rezervovat přes vlastní stránky hotelu nebo přes prostředníka, tj. webový portál. Hotel i portál samozřejmě musí za tuto svou prezentaci těmto subjektům platit.

6 Expertní rozhovor

Pro zjištění potřebných informací o cílových trzích, cílových skupinách hotelu Imperial a o negativních faktorech ovlivňující vývoj sezóny v roce 2014 byl autorkou proveden expertní rozhovor se Sales & Marketing manažerem hotelu Imperial Bc. Miloslavem Smržem. Rozhovor proběhl v kanceláři Sales & Marketing manažera v hotelu Imperial v Karlových Varech 6. října 2014. Rozhovor, který obsahoval osm otázek trval přibližně 30 minut, avšak hovor na téma lázeňství pokračoval dále a trval necelou hodinu.

6.1 Otázky a odpovědi expertního rozhovoru

Jaké jsou pro hotel Imperial hlavní zdrojové trhy?

„Karlovy Vary a samozřejmě také hotel Imperial se těšily po otevření hranic po roce 1989 jednoznačně největšímu zájmu německých turistů, jež do našeho lázeňského města přijížděly v desítkách tisíc ročně a jejichž počet se každoročně zvyšoval o desítky procent. Souviselo to samozřejmě se zvědavostí, blízkostí i jistým historickým propojením. V posledních 8 až 10 letech se zmíněný trend razantně otočil, a to ve prospěch turistů ruský mluvících. V hotelu Imperial jich je nejvíce z Ruské federace, následují hosté z Ukrajiny a Kazachstánu. Německá klientela již patří s několika málo procentním podílem dokonce až za hosty z naší vlasti. Do TOP 5 však Němci patří stále bezpečně.“

Jaké jiné cílové trhy jsou pro hotel Imperial potenciálně zajímavé?

„Potenciálně zajímaví jsou pro nás turisté z Pobaltských států (Estonsko, Lotyšsko, Litva), Běloruska, postsovětských republik Uzbekistánu a Ázerbájdžánu. Z anglicky mluvícího světa turisté z USA, Kanady i Anglie. Z jiného pohledu nás zajímají ruský mluvící občané Německa, Izraele, příp. opět USA.“

Co třeba arabská klientela, máte o ni zájem?

„Arabská klientela je specifická cílová skupina. Máme s ní určité zkušenosti a popravdě ne příliš pozitivní. Není sporu o tom, že tato klientela je velmi bonitní, nicméně její přání a požadavky se často střetávají s kulturními zvyklostmi našich ostatních hostů i nás

Středoevropanů. Odlišnosti pak způsobují nepříjemnosti pro hotelový personál a stížnosti dalších hostů. Aktivně se na arabském trhu neprezentujeme a nemáme to v plánu ani v blízké budoucnosti.“

Jaká je průměrná délka pobytu hostů v hotelu Imperial?

„Průměrná délka pobytu se zásadně liší podle zemí, ze kterých k nám hosté jezdí. Hosté z Ruska tráví v hotelu Imperial přibližně 12 nocí, stejně tak hosté z Ukrajiny. Turisté z Kazachstánu dokonce ještě déle, 13 nocí. Naproti tomu hosté z Německa průměrně stráví v hotelu 4-5 nocí, naši spoluobčané jen 2,5 noci.“

Jaké služby Vaši hosté čerpají?

„Tato otázka úzce souvisí s průměrnou délkou pobytu. Ruský mluvící klientela se jezdí do hotelu Imperial léčit, tzn. čerpá služby léčebných programů na 2 týdny i déle. Němci léčení využívají v menším měřítku, častěji jezdí na kratší wellness pobyty. Češi individuálně rovněž na wellness a pak také organizovaně v rámci firemních akcí na jednodenní a dvoudenní eventy.“

Jaké jsou cílové skupiny podle věku, které k Vám míří?

„Zde bych rád uvedl, že ač je hotel Imperial především hotelem lázeňským, neznamená to, že jsme určeni pouze pro starší, nemocné lidi. Velmi důležitá je prevence. Z tohoto důvodu se snažíme prezentovat své služby také mladší klientele, která doposud nemá zdravotní potíže léčené v Karlových Varech. Nejčastěji k nám jezdí hosté ve věku 55-65 let (28 %), následuje skupina 45-55 let (26 %), třetí nejsilnější skupinou jsou hosté ve věku 65-80 (15 %), v těsném závěsu pak mladší hosté ve věku 35-45 let (14 %). Hosté pod 35 let vč. děti mají podíl ve výši 16 %, naopak starších 80 let je pouze 1 %.“

Jaké hlavní faktory negativně ovlivnily vývoj letošní sezóny?

„Letošní rok byl po velmi slibném začátku ovlivněn řadou negativních okolností, faktorů, které nikdo neočekával a nebyl také schopen jakkoliv ovlivnit. Mezi tyto faktory řadíme především válečný konflikt na Ukrajině vč. ruské anexe Krymu, s tím související sankce

EU a USA namířené proti Rusku, devalvací rublu i měny Kazachstánu, protiruské nálady, nešťastná, unáhlená vyjádření některých českých a evropských politiků k celé situaci.

Ruská média vyzývala své občany, aby nelétali do Evropy a využili lázní na Krymu a v Soči. Stejně tak apelovala na ruské podniky, aby přispívaly svým zaměstnancům na dovolené v Rusku. Další nepříjemností, úzce svázanou s již uvedeným, je krach několika cestovních kanceláří na ruském trhu. To vše dohromady zapříčinilo obavu Rusů, tedy hlavního cílového trhu hotelu Imperial i celých Karlových Varů, z cestování do Evropy.“

Ve druhé polovině roku se objevily další nepříjemnosti, není-liž pravda?

„Ano, k uvedeným faktorům se navíc přidala obava z rozšíření nemoci Ebola z Afriky do celého světa. Stále také nepominula hrozba výbuchu sopky na Islandu, jež by ohrozila letecký provoz nad Evropou podobně jako na jaře roku 2010.

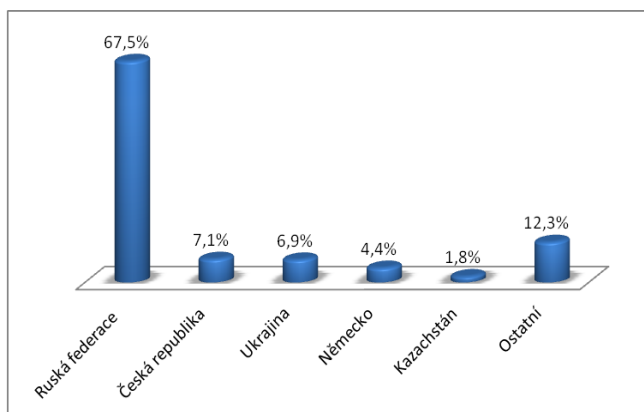
Neměl bych zapomenout na otázku vydávání víz pro Rusy, Ukrajince i Kazachstánce jako na dlouhodobý problém, který je jistým omezujícím faktorem i v dobách boomu, natož v této nelehké době.

Po loňském veleúspěšném roce se synergie všech letošních negativ projevuje výrazným poklesem zájmu o Karlovy Vary a výsledky hotelu Imperial tím rovněž budou ovlivněny. Není pochyb o tom, že je třeba i nadále hledat alternativní zdrojové trhy, abychom do budoucna eliminovali závislost na ruskými mluvících trzích. Je však zřejmé, že efekt budeme schopni měřit až po delší době, bude nás to stát nemalé finanční prostředky a spoustu úsilí.“

6. 2 Vyhodnocení expertního rozhovoru

Z rozhovoru vyplynulo, že do hotelu Imperial v současnosti jezdí nejvíce klientů z Ruské federace. U německy mluvící klientely došlo za posledních 10 let k rapidnímu poklesu návštěvnosti. Dále do pětice zemí, které nejvíce navštěvují hotel Imperial patří hosté z České republiky, Ukrajiny a Kazachstánu. V následujícím grafu je znázorněna struktura hostů podle národnosti, kteří navštívili hotel Imperial v roce 2013.

Obrázek 22: Struktura hostů podle národnosti v roce 2013

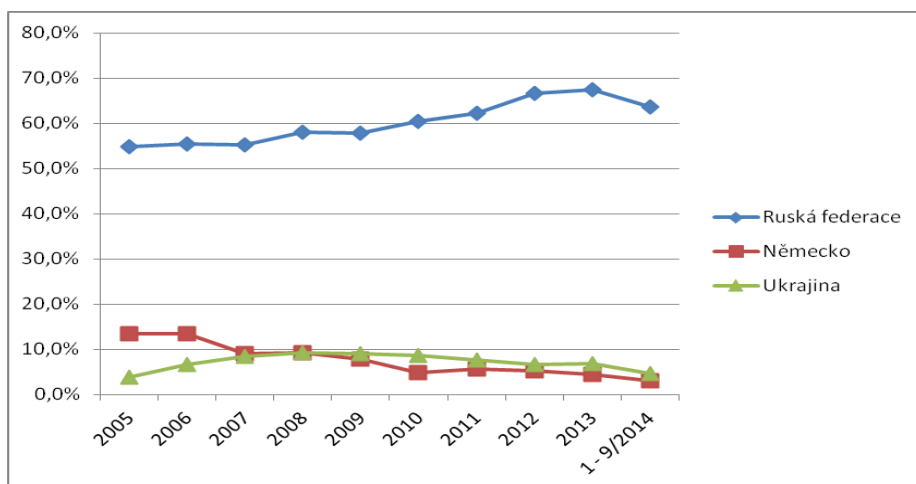


Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných dat z hotelového systému Mefisto hotelu Imperial

Z grafu je patrné, že v drtivé většině převažují hosté z Ruské federace, a to ve výši 67,5 %. Z celkového počtu byli v 7,1 % zastoupeni klienti z České republiky, v 6,9 % klienti z Ukrajiny, dále ze 4,4 % Němci atd. Mezi ostatní jsou zahrnuti např. hosté z Číny, Ázerbájdžánu či Thajska. Existence fungování hotelu Imperial tedy závisí z drtivé většiny na klientech přijíždějících z Ruské federace. Tradice poskytování lázeňské péče pro hosty z Ruska je dána již mnoholetou tradicí, kdy se před rokem 1989 jezdili do znárodněných lázní léčit zaměstnanci velkých ruských podniků

Vývoj podílu hostů z Ruské federace, Německa a Ukrajiny přijíždějících do hotelu Imperial v posledních deseti letech znázorňuje následující graf.

Obrázek 23: Vývoj podílu hostů dle národnosti v hotelu Imperial v letech 2005 - 2014



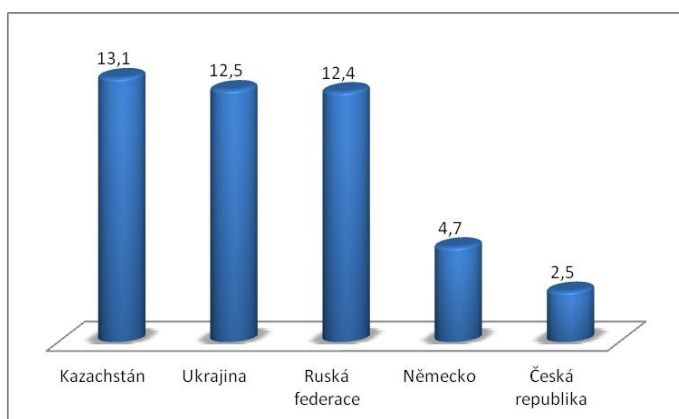
Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných dat z hotelového systému Mefisto hotelu Imperial

Je patrné, že od roku 2005 má počet hostů z Ruské federace vzrůstající tendenci. V roce 2014 došlo k poklesu počtu klientů z Ruské federace, a to především z důvodu válečného konfliktu na Ukrajině. Němci se v roce 2005 podíleli na návštěvnosti hotelu z více jak 13 %, zatímco v roce 2014 jen v 3,1 %, za deset let tak došlo ke snížení o více jak 10 %. Počty hostů z Ukrajiny v letech 2005 až 2008 rostly, od roku 2009 do roku 2012 došlo k mírnému poklesu, avšak rok 2013 byl opět ve znamení růstu. V roce 2014 došlo opět k výraznému poklesu díky válečnému konfliktu na Ukrajině.

Je nutné v dnešní době hledat nové potencionální trhy. Pro hotel Imperial jsou zajímavé zejména Pobaltské republiky, Bělorusko či postsovětské republiky na východě a ze západních zemí zejména USA, Kanada a Velká Británie. Arabsky mluvící klientela není pro hotel Imperial zajímavá z důvodu odlišnosti kultur a specifických požadavků.

Délka pobytu hostů je odlišná na základě jejich národnosti. Nejdéle se v hotelu Imperial zdržují hosté z Kazachstánu, a to 13 dnů. Ukrajinci a Rusové přijíždějí na dobu 12 dnů. Němci využívají služeb v hotelu jen po dobu 4 dnů a Češi pouze 2,5 dne. Následující graf udává na jak dlouho přijížděli klienti dle národnosti do hotelu Imperial v roce 2013.

Obrázek 24: Průměrná délka pobytu hostů dle národnosti v roce 2013



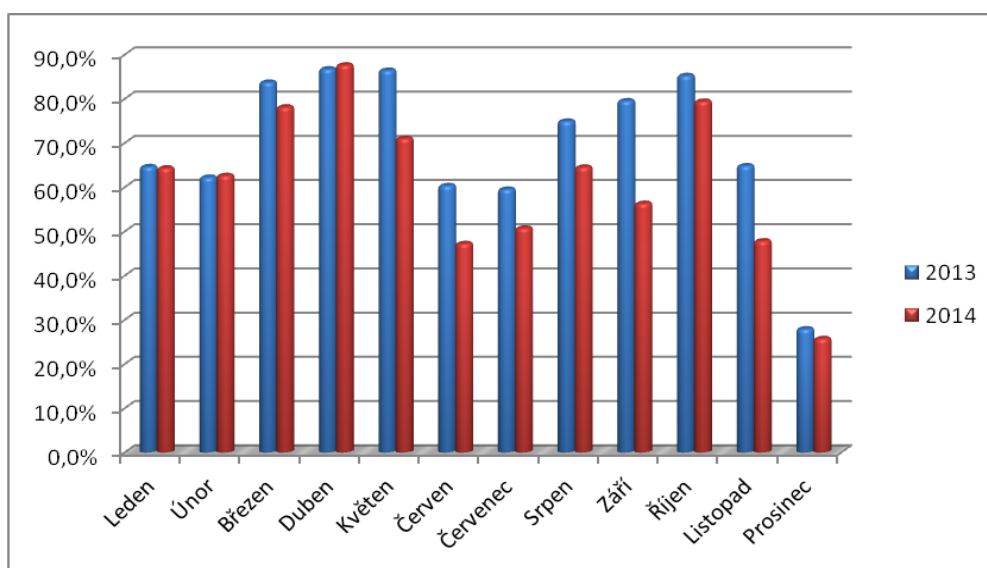
Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných dat z hotelového systému Mefisto hotelu Imperial

Z výše uvedeného grafu lze zjistit, že klienti z Kazachstánu, Ukrajiny a Ruska jezdí do hotelu Imperial na dlouhodobější komplexní lázeňskou péči. Německá klientela využívá v současné době převážně kratší wellness pobyty. Češi využívají nabídky krátkých víkendových wellness programů.

Z rozhovoru je patrné, že do hotelu Imperial jezdí převážně starší klientela ve věku 45 – 80 let. Klienti mladší 45 let tvoří méně početnou skupinu, avšak z důvodu prevence se obchodní oddělení snaží nabízet své služby i jim.

Z důvodu mnoha faktorů došlo v roce 2014 k poklesu obsazenosti hotelu oproti roku 2013. Následující graf zobrazuje vývoj obsazenosti v jednotlivých měsících let 2013 a 2014.

Obrázek 25: Obsazenost hotelu Imperial v jednotlivých měsících roku 2013 a 2014



Zdroj: Vlastní zpracování dle získaných dat z hotelového systému Mefisto hotelu Imperial

Z přehledu obsazenosti vyplývá, že od května došlo ke snížení obsazenosti v následujících měsících o 10 – 15 %, v září dokonce až o více jak 20 % oproti roku 2013. Toto snížení obsazenosti je důsledkem závislosti na ruský mluvící klientele, jejíž odliv je zapříčiněn zejména válečnými střety na Ukrajině, připojením Krymu k Rusku a s tím spojené sankce EU a USA proti Rusku, dále devalvace ruské měny, protiruská nálada v zemích Evropy. V následující části kapitoly jsou popsány vybrané negativní faktory ovlivňující lázeňský cestovní ruch v Karlových Varech.

Počátek **ukrajinské krize** lze datovat do listopadu roku 2013, kdy ukrajinská vláda odstoupila od podpisu Asociační dohody s EU. Toto rozhodnutí mělo za následek demonstrace proevropské veřejnosti konané na Náměstí Nezávislosti v Kyjevě, neboli Majdanu. Díky ostrému potlačení poklidné demonstrace na základě vydaného zákona prezidentem Viktorom Janukovičem došlo k narůstajícím střetům a následně útěku

prezidenta do Ruska. Část obyvatel Ukrajiny, především ruské národnosti žijící v regionech jihovýchodní Ukrajiny požaduje proruské směřování. Střet dvou proudů mělo za následek řadu politických a ozbrojených konfliktů, z nichž nejvýraznější krymská krize vyústila za účasti ruské armády v anexi Krymu. Krize se rozšířila na některé regiony východní a jižní Ukrajiny, kde v současnosti probíhá občanská válka [73].

Zavedení ekonomických sankcí vůči Rusku kvůli krizi na Ukrajině zavedla EU a USA. Tyto sankce se týkají především ropného průmyslu, zbraní a vyspělých technologií. Omezují obchodní transakce se subjekty z výše uvedených oblastí, které by měli být uzavřeny v budoucnu. Rusko reagovalo vůči těmto sankcím embargem na dovoz potravinářských a zemědělských produktů ze zemí EU a USA. Tato reakce velmi výrazně otřásla potravinářským průmyslem a zemědělstvím v členských státech EU, kteří dováží do Ruska vysoké procento svých produktů. V současné době hledají odbyt svých produktů na alternativních trzích. Tento stav nepřímo ovlivňuje lázeňství v Karlových Varech zejména tím, že ruská klientela pocítuje nevoli ze strany evropských států vůči Rusům a ve spojení s ostatními faktory jsou příčinou neochoty Rusů jezdit do Evropy, tudíž i do Karlových Varů na léčení [43].

Devalvace ruské měny je také jedna z příčin snížení počtu turistů z Ruska, kteří se jezdí do Karlových Varů léčit. Hodnota ruského rublu klesla již v březnu 2014 o více jak 13 % vůči koruně a v meziročním srovnání byl rubl vůči euru slabší o 26 %, což má za následek zvýšení ceny lázeňských pobytů pro Rusy [54]. K snižování hodnoty rublu dochází v důsledku ukrajinské krize a poklesu ceny ropy na světových trzích. K dalšímu poklesu došlo na začátku listopadu 2014, a to na historické minimum 46 rublů za dolar. Ruská centrální banka poté oznámila rozhodnutí omezit intervence k posílení rublu, a to především z důvodu, že podpora byla drahá a málo účinná. Například za měsíc říjen centrální banka vynaložila na podporu rublu přes 29 miliard dolarů [76].

Krach cestovních kanceláří na ruském trhu způsobila devalvace ruské měny, napětí kolem rusko-ukrajinské krize i přijatá sankční opatření. V letošním roce ukončilo činnost více jak třicet cestovních kanceláří (např. Labyrint, Roza větrov Mir, Expo-Tour, Unfair atd.). Důvěra zákazníků vůči cestovním kancelářím poklesla, a proto se cestovní kanceláře potýkají s neschopností splácet bankovní úvěry a vrátit zálohy za neuskutečněné zájezdy,

kteře nejsou schopny naplnit. V letošním roce také došlo k nárůstu domácího cestovního ruchu o 10 – 15%, což se promítlo na snížení poptávky po zahraničních zájezdech, a to z důvodu vzniku dvou velkých destinací pro domácí cestovní ruch – Soči a Krym. Dalším negativním faktorem je pro cestovní kanceláře zájem zákazníků o zájezdy na poslední chvíli, což pro cestovní kancelář znamená značnou nejistotu, jestli zájezdy prodají. Navíc většina zahraničních partnerů a leteckých společností požaduje platby za objednané služby předem [39].

Vízová povinnost v České republice je právně upravena v Zákoně č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky. Specifikace a náležitosti k udělení víza jsou zakotveny v § 26 a násl., které upravují krátkodobá schengenská víza k pobytu do 90 dnů, o které si na základě tohoto zákona musí klienti přijíždějící z Ruska na léčebné pobyty zažádat.

V současné nelehké době, kdy do Karlových Varů míří méně turistů z Ruské federace je nevyhnutelné zjednodušit či zrušit proces vydávání víz na zastupitelských úřadech České republiky. V současné době je stav takový, že vydávání českých víz pro ruské turisty je značně problematické, a to především v těchto oblastech:

- **Vysoké poplatky** za vyřízení víz, které zvedají cenu zájezdu. Česká republika je třetím nejdražším státem, co se týče poplatku za vyřízení víza. Výše poplatku je v současné době stanovena na 35 EUR a za expresní vyřízení 70 EUR, které je potřeba v případě zájezdů na poslední chvíli, kterých přibývá. Mnohdy tvoří expresní poplatek za vyřízení víza čtvrtinu ceny celého zájezdu.
- **Malý počet center k vyřízení víz** je dalším problémem. V současnosti lze žádost o vydání víza podat na Velvyslanectví ČR v Moskvě, Českém servisním vízovém centru v Moskvě a 14 regionálních vízových centrech v Kazani, Samaře, Novosibirsku, Rostově na Donu, Nižním Novgorodu, Krasnodaru, Krasnojarsku, Irkutsku, Ufě, Omsku, Permi, Saratově, Vladivostoku a Chabarovsku. V regionálních vízových centrech nelze zažádat o expresní vydání víza ani o dlouhodobá víza [74]. Česká víza se také vydávají přes konzuláty cizích zemí, např. v Petrohradě jsou vydávány přes konzulát Polska a Finska. Nedostatečný počet center a tudíž i jejich kapacita má za následek prodlužování vydávání víz.

- **Dlouhá doba vyřízení víza**, kdy je stanovena doba na vyřízení 8 pracovních dnů (6 pracovních dnů na jeho zpracování a 2 pracovní dny na transport z regionálního vízového centra na velvyslanectví a zpět). Expresní vízum je vydáno ve lhůtě do 3 pracovních dní [74]. Například Itálie, Španělsko či Řecko vydávají běžně víza ve lhůtě 2 – 3 pracovních dní.
- **Malý počet vydávání multivíz** (víz pro více vstupů), ve srovnání s ostatními zeměmi EU vydává ČR jen 15 % multivíz, kdy máme nastaveny přísnější podmínky. Pokud žadatel prokáže svou bezúhonnost a spolehlivost a svou žádost odůvodní, může mu být vydáno vízum pro více vstupů. Platnost víza může být až 5 let a opravňuje držitele, aby pobýval v schengenském prostoru 90 dnů během každých 180 dní [63].
- **Zavedení biometrických údajů** pro žadatele o víza, které se chystá v dubnu 2015, může mít za následek další odliv ruských klientů. Podmínkou bude osobní návštěva konzulátu a tím dojde ke zpomalení procesu vydávání víz, jelikož akreditované cestovní kanceláře a agentury, které v současné době podávají žádosti o víza za své klienty o tuto možnost přijdou [77].

7 Návrhy a doporučení

Na základě získaných statistických údajů hotelu Imperial a expertního rozhovoru autorka diplomové práce vypracovala několik návrhů a doporučení, které jsou blíže specifikovány v této kapitole.

Optimalizace nabídky hotelu Imperial

Autorka doporučuje optimalizovat nabídku programů hotelu Imperial následovně:

- Zkrácení Lázeňské péče Vital z 10 nocí na 7, což by mělo mít za následek zvýšení jeho prodeje, jelikož současným trendem je poptávka po léčebných programech na kratší dobu.
- Ze statistik vyplynul nízký prodej programu Fit & Slim, z tohoto důvodu autorka navrhuje jeho vyřazení z portfolia nabídky hotelu Imperial.
- Wellness program přejmenovat např. na „Relaxační či regenerační program“ z důvodu zavádějícího názvu, protože se jedná o léčebný program s lékařskou konzultací, který rozhodně nepatří do kategorie wellness balíčků.
- Nabídka nových zdravotně zaměřených wellness programů zejména pro německý a český trh, které by mohly zastavit neustálý pokles německé klientely a zvýšit podíl té české. Tento krok optimalizace je detailněji popsán v následující části této kapitoly.

Na základě průzkumu nabídky konkurenčních lázeňských zařízení v České republice a Německu byly zjištěny a popsány tři různé kategorie programů. Jejich přehled je uveden v tabulce v příloze 5.

V dnešní době německá klientela požaduje kratší zdravotně zaměřené wellness programy (Medical Wellness), jejichž nabídka v rámci České republiky není nijak veliká. Jedná se o propojení léčení a wellness, které má především preventivní charakter. V následující části je uvedena specifikace navržených programů.

Cílová skupina:

- Zdraví lidé a lidé s potenciálním rizikem,
- věk: 40+,

- především Německo, kde je možnost využít na tyto programy příspěvek od zdravotních pojišťoven a Česká republika.

Cena:

- Cena by měla být stanovena na úrovni komplexní lázeňské péče, aby zákazníci byli motivováni ke koupi, místo využití hotelových služeb s dokoupením jednotlivých procedur.

Distribuce:

- Přímý prodej přes vlastní internetové stránky,
- prostřednictvím cestovních kanceláří a internetových portálů.

Promotion:

- Online ve formě bannerů na vlastních internetových stránkách, PPC kampaně, promotion na sociálních sítích, např. Facebook,
- offline v tisku a regionálních televizních stanicích.

Obsahové zaměření programů:

- detoxikační,
- antistress,
- redukční,
- omlazující (anti-age),
- regenerační

Minimální délka nocí:

- 5 nocí

Obsah:

- Vstupní lékařské vyšetření nebo konzultace,
- laboratorní vyšetření,
- konzultace s nutričním terapeutem (možnost sestavení individuálního stravovací plánu),
- plná penze s možností využití individuálního stravovacího plánu,
- pitná kúra,

- procedury: 8-10 za pobyt (cca 2x denně)
 - Léčba za využití přírodního léčivého zdroje (koupele, rašelinové zábaly) 3x,
 - pohyb ve formě Nordic Walking, aquaerobic apod. 2-3x
 - Wellness ve formě masáží 3x
- Výstupní lékařské vyšetření - vyhodnocení výsledků a doporučení / závěrečná zpráva
- Dárek, např. detoxikační balíček s sebou domů
- Nápoje po proceduře / fresh juice

Konkrétní návrhy procedur

- Detoxikační program
 - Vodoléčba, lymfodrenáž, suchá CO2 lázeň, koupel perličková, masáž klasická, parafango, masáž plosky nohy, sauna (za využití detoxikačních olejů k masážím a poskytnutí detoxikačního nápoje po proceduře)
- Antistress program
 - Aroma masáž celková, oxygenoterapie, masáž podvodní, masáž plosky nohy reflexní, koupel bylinná / přísadová / harmonizující, koupel uhličitá, aquaerobic, inhalace, solná jeskyně, biocon, thalaspas / thalaso, parafin rukavičky, Hot-Stone terapie
- Redukční program
 - Lymfodrenáž, léčebná tělesná výchova, aqua walking, nordic walking, masáž podvodní, masáž klasická, anticellulitis s bandáží, fyzioterapie

Z průzkumu trhu vyplynulo, že německá klientela slyší na poutavé popisy programů a jejich obsahu, proto by bylo vhodné takto jednotlivé programy prezentovat na německém trhu.

Dopady zjednodušení procesu vydávání víz či zrušení vízové povinnosti pro hosty z Ruské federace

Pokud by došlo k zjednodušení procesu vydávání víz či zrušení vízové povinnosti pro hosty z Ruské federace došlo by bezesporu k poklesu prodeje přes cestovní kanceláře na úkor zvýšení podílu přímého prodeje koncovým zákazníkům. Tato situace by vyžadovala

zvýšení počtu zaměstnanců na rezervačním oddělení a zajištění provozu jak ve všední den, tak i o víkendech a svátcích. Dále by bylo nutné zajistit fungující systém předplateb pobytů, s čímž jsou spojeny vyšší nároky na finanční oddělení v počtu vystavených faktur a potvrzených plateb. Dále bude nutné řešit větší počet stížností hostů a tím bude vyvíjen větší tlak na pracovníky recepce, rezervačního oddělení a obchodního oddělení. V současné době stížnost klienta řeší cestovní kancelář, která mu pobyt zprostředkovala a v některých případech ji následně řeší s managementem hotelu. Jedním z hlavních pozitiv zrušení vízové povinnosti by bylo vyšší revenue z každého hosta, kde by odpadl zprostředkovatelský článek, který si účtuje provizi.

V tomto případě však k žádnému přelomu v brzké době nedojde, naopak se zavedením biometrických údajů v celém schengenském prostoru dojde k dalšímu ztížení procesu vydávání víz. Dalším aspektem může být historická zaujatost vůči Rusku z dob okupace, která zapříčiňuje nevoli ze strany České republiky k zjednodušení či zrušení vízové povinnosti.

8 Závěr

České lázeňství přes svou historii a tradičně vedoucí úlohu v oblasti cestovního ruchu se nachází v současné době v období stagnace. Hlavním důvodem jsou především změny v legislativním rámci, které radikálně omezily nároky na hrazenou lázeňskou péči. Lze předpokládat, že se situace v roce 2015 zlepší, jelikož dojde ke zmírnění omezení nároků na poskytnutí hrazené lázeňské péče. Pokles komplexní lázeňské péče vynahradil nárůst péče hrazené na vlastní náklady ze strany české a zahraniční klientely.

Hlavním specifikem lázní Karlovy Vary je léčení zahraniční klientely, která za poslední tříleté období zaznamenávala růst, nicméně v roce 2014 došlo k jejímu poklesu, který byl zapříčiněn válečným konfliktem na Ukrajině. Díky mnoha negativním faktorům v podobě ekonomických sankcí vůči Rusku ze strany západu, devalvace ruské měny, protiruským náladám, krachu cestovních kanceláří na ruském trhu, došlo k odlivu hostů z Ruské federace, kteří tvoří z 80 % klientelu Karlových Varů. Pokud nedojde k radikální změně v postoji EU a USA vůči Rusku, nepředpokládá se, že by v následujícím roce došlo k opětovnému nárůstu zahraničních hostů v Karlových Varech.

Společnost Imperial Karlovy Vary a.s. jako jeden z největších poskytovatelů lázeňské péče v České republice také nemalou měrou pocítil odliv hostů z Ruska. Avšak díky kvalitě svých poskytovaných služeb není dopad tak veliký. Nyní hotel Imperial stojí před výzvou oslovit nové trhy, vytvořit zajímavou nabídku svých služeb a pokusit se o navrácení německé klientely, která v dlouhodobém měřítku zaznamenává klesající tendenci.

Lázeňská zařízení tak stojí před nutností rozšiřovat, zkvalitňovat a aktualizovat stávající portfolio nabízených programů, ale také hledat nové cesty v podobě doplňkových lázeňských služeb i dalších služeb cestovního ruchu ve všeobecné rovině. Oslovení nových potenciálních klientů je tak prvořadým úkolem českého lázeňství, a to s důrazem na preventivní léčebné, regenerační či relaxační pobyty a wellness.

Další vývoj českého lázeňství v dlouhodobém měřítku nelze předvídat, protože je trvale ovlivňován mnoha ekonomickými, politickými, společenskými a sociálními faktory.

9 Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje:

- [1] ATTL, Pavel a Karel NEJDL. *Turismus I*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2004, 178 s. ISBN 80-865-7837-2.
- [2] BENEŠOVÁ, Petra a Hana KRUIŠOVÁ. *Zdravotně orientovaný cestovní ruch: vybrané kapitoly*. Vyd. 1. Praha: Idea servis, 2013, 223 s. ISBN 978-80-85970-77-7.
- [3] BURACHOVIČ, Stanislav, Eva DOUCHOVÁ a Jaroslav DOLINA. *České lázně v srdci Evropy*. Karlovy Vary: MIRROR PROMOTION s.r.o., 2007. ISBN 978-80-254-0810-0.
- [4] CONNELL, John. *Medical tourism*. Cambridge, MA: CABI. ISBN 978-184-5936-600.
- [5] ČERTÍK, Miroslav. *Cestovní ruch: vývoj, organizace a řízení*. Vyd. 1. Praha: OFF, 2001, 352 s. ISBN 80-238-6275-8.
- [6] DAVID, Petr a Vladimír SOUKUP. *Skvosty lázní*. Vyd. 1. V Praze: Knižní klub, 2005, 207 s. ISBN 80-242-1524-1.
- [7] DĚDINA, Jiří. *Management, organizování a ekonomika lázeňství - vybrané kapitoly*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2004, 170 s. Sociologie (Grada). ISBN 80-865-9201-4.
- [8] ERFURT-COOPER, Patricia a Malcolm COOPER. *Health and wellness tourism: spas and hot springs*. Buffalo, NY: Channel View Publications, c2009, xiv, 362 p. ISBN 18-454-1113-7.
- [9] FISCHER, Bruno. *Lázeňství v Karlovarském kraji*. Karlovy Vary: Karlovarský kraj, 2008.
- [10] FRANCOVÁ, Eva. *Cestovní ruch*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003, 119 s. ISBN 80-244-0719-1.
- [11] HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna, 2011, 216 s. ISBN 978-80-7373-107-6.
- [12] HORNER, Susan. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: [aplikovaný marketing služeb]*. Praha: Grada, c2003, 486 s. ISBN 80-247-0202-9.
- [13] INDROVÁ, Jarmila, Petr HOUŠKA a Zdenka PETRŮ. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Vyd. 1. Praha: Oeconomica, 2011, 169 s. Odborná kniha s vědeckou redakcí. ISBN 978-80-245-1766-7.
- [14] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 288 s. Marketing (Grada). ISBN 978-80-247-3247-3.
- [15] JANDOVÁ, Dobroslava. *Balneologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, xvi, 404 s., 16 s. barev. obr. příl. Marketing (Grada). ISBN 978-80-247-2820-9.

- [16] JAYAPALAN, N. *Introduction to Tourism*. New Delhi: Atlantic Publishers and Distributors, 2001. ISBN 81-7156-977-3.
- [17] KAJLÍK, Vladimír. *České lázně a lázeňství*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007, 218 s. Marketing (Grada). ISBN 978-802-3993-301.
- [18] KNOP, Karel. *Lázeňství: ekonomika a management*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1999, 231 s. Marketing (Grada). ISBN 80-716-9717-6.
- [19] KRŮŽEK, Vladimír. *Obrazy z dějin lázeňství*. 2. vyd., v Libri 1. Praha: Libri, 2002. ISBN 80-727-7092-6.
- [20] MACKOVIČ, Marian. *Lázeňství a balneotechnika: ekonomika a management*. Vyd. 1. Plzeň: Západočeská univerzita, 1995, 53 s. Marketing (Grada). ISBN 80-708-2226-0.
- [21] ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu: ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010, 405 s. Marketing (Grada). ISBN 978-808-5970-685.
- [22] ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu: ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Idea Servis, 1999, 244 s. Marketing (Grada). ISBN 80-859-7027-9.
- [23] PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu: turismus České republiky*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 262 s. Marketing (Grada). ISBN 978-80-247-3643-3.
- [24] PÁSKOVÁ, Martina a Josef ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu: turismus České republiky*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002, 448 s. Marketing (Grada). ISBN 80-239-0152-4.
- [25] REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009, 184 s. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
- [26] RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: (soubor studijních materiálů)*. Vyd. 2., (1. v nakl. Key Publishing). Ostrava: Key Publishing, 2007, 81 s. Ekonomie (Key Publishing). ISBN 978-808-6575-575.
- [27] RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi: (soubor studijních materiálů)*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 213 s. Ekonomie (Key Publishing). ISBN 978-80-247-4039-3.
- [28] SEIFERTOVÁ, Věra. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Vyd. 1. Praha: Pragoline, 2003, 120 s. ISBN 80-865-9200-6.
- [29] ŠOLC, Pavel. *Karlovarská lázeňská léčba, její vývoj a logika*. Vyd. 1. Sokolov: Fornica Graphics, 2011, 150 s. ISBN 978-80-87194-34-8.
- [30] VYSTOUPIL, Jiří. *Atlas cestovního ruchu České republiky*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2006. ISBN 80-239-7256-1.
- [31] VYSTOUPIL, Jiří a Martin ŠAUER. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. Vyd. 1. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011, 315 s. Sociologie (Grada). ISBN 978-807-3803-407.

[32] VYSTOUPIL, Jiří a Martin ŠAUER. *Základy cestovního ruchu*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2006, 163 s. Distanční studijní opora. ISBN 80-210-4205-2.

[33] WALL, Geoffrey a Alister MATHIESON. *Tourism: change, impacts, and opportunities*. 2nd ed. New York: Pearson Prentice Hall, 2006. ISBN 978-013-0994-004.

[34] WILLIAMS, Stephen. *Tourism geography: a new synthesis*. 2nd ed. New York: Routledge, 2009, xvi, 309 p. ISBN 04-153-9426-0.

[35] ZEMAN, Lubomír. *Západočeský lázeňský trojúhelník*. Praha: Národní památkový ústav, 2008, 139 s. ISBN 978-80-87104-41-5.

[36] ZEMAN, Lubomír, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *Západočeský lázeňský trojúhelník*. Praha: Národní památkový ústav, 2008, 119 s. ISBN 978-80-87104-30-9.

Firemní dokumenty:

[37] Imperial Karlovy Vary a.s. Karlovy Vary. *Imperial Karlovy Vary – Tvůrce moderního lázeňství*. 2010. 34 s.

[38] Imperial Karlovy Vary a.s. Karlovy Vary. *Hotel Imperial – Stylový hostitel od roku 1912*. 2010. 26 s.

Internetové zdroje:

[39] ČTK. MC: Na konci roku mohou přijít další krachy ruských CK. *BLESK.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-11-13]. Dostupné z: <http://www.blesk.cz/clanek/live-zpravy/275398/mc-na-konci-roku-mohou-prijit-dalsi-krachy-ruskych-ck.html>

[40] Další služby. IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Pentalog Tour* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.pentalog-tour.cz/sluzby>

[41] Doplnkové služby hotelu Imperial. IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Hotel Imperial* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.spa-hotel-imperial.cz/cz/doplnekove-sluzby-hotelu-imperial/>

[42] Expertní rozhovory. AGENTURA VÝZKUMY SOUKUP. *Výzkumy Soukup* [online]. 2009 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.vyzkumysoukup.cz/vyzkumne-metody/expertni-rozhovory/>

[43] EU a USA proti Rusku. Nové sankce zasáhnou ropný i zbrojní průmysl. ČT. *ČT24* [online]. 2014 [cit. 2014-11-11]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/svet/281639-eu-a-usa-proti-rusku-nove-sankce-zasahnou-ropny-i-zbrojni-prumysl/>

[44] Hotel. VIENNA INTERNATIONAL HOTELMANAGEMENT AG. *Dvořák Spa Hotel Karlovy Vary* [online]. 2014 [cit. 2014-10-06]. Dostupné z: <http://www.vi-hotels.com/cz/dvorak/hotel/>

[45] Hotel info. INTER SPA SERVICE S.R.O. *St. Joseph ROYALE REGENT* [online]. 2014 [cit. 2014-10-06]. Dostupné z: <http://www.royalregent.cz/cs/hotel-info>

- [46] Historie hotelu Imperial. IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Hotel Imperial* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.spa-hotel-imperial.cz/cz/historie-hotelu-imperial/>
- [47] Hotelstars Union. AHR ČR. *HOTELSTARS* [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/>
- [48] IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Imperial Karlovy Vary, tvůrce moderního lázeňství* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.imperial-group.cz/cz/>
- [49] IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Pentalog Tour* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.pentalog-tour.cz/>
- [50] Informace o sdružení. SDRUŽENÍ LÁZEŇSKÝCH MÍST. *Jedeme do lázní* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.jedemedolazni.cz/cs/sdruzeni-lazenskych-mist/informace-o-sdruzeni.html>
- [51] Kapacita hromadných ubytovacích zařízení v krajích (NUTS III): Cestovní ruch – časové řady. *Český statistický úřad* [online]. 2014. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cru_cr
- [52] Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014-2020. *MMR ČR* [online]. 2012 [cit. 2014-11-08]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/dac4627c-c5d4-4344-8d38-f8de43cec24d/Koncepce-statni-politiky-cestovniho-ruchu-v-CR-na-obdobi-2014-2020.pdf>
- [53] Konferenční prostory hotelu Imperial. IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Hotel Imperial* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.spa-hotel-imperial.cz/cz/konferencni-prostory-hotelu-imperial/>
- [54] Kvůli propadu rublu začíná ubývat ruských turistů. *ECONOMIA a.s. Aktuálně.cz* [online]. 2014 [cit. 2014-11-11]. Dostupné z: <http://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/ceska-ekonomika/kvuli-propadu-rublu-zacina-ubyvati-ruskych-turistu/r~fc1aa32caa2f11e38113002590604f2e/>
- [55] Lázeňská péče 2013. *Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR*. [online]. 2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/category/tematicke-rady/zdravotnicka-statistika/lazenska-pece-lazne>.
- [56] Lázeňské pobyty. IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Hotel Imperial* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.spa-hotel-imperial.cz/cz/lazenske-pobyty/>
- [57] Lázeňství v České republice. *INFOSYSTEM.CZ. Czech Republic* [online]. 2004 [cit. 2014-10-29]. Dostupné z: http://www.vychodni.cechy.cz/encyklopedie/objekty1.phtml?id=113362&id_mapy=39&lng=&menu
- [58] Lázně Darkov a okolí. *Lázně Darkov* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.darkov.info/lazne-darkov-a-okoli/>
- [59] Luxury Spa & Wellness Hotel Prezident. *Hotel Prezident*. [online]. 2014 [cit. 2014-10-06]. Dostupné z: <http://www.hotelprezident.cz/luxury-spa-and-wellness-hotel-prezident>

- [60] Luxusní ubytování s jedinečným výhledem na Karlovy Vary. IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Hotel Imperial* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.spa-hotel-imperial.cz/cz/luxusni-ubytovani-s-jedinecnym-vyhledem-na-karlovy-vary/>
- [61] Metodika klasifikace. AHR ČR. *HOTELSTARS* [online]. 2014 [cit. 2014-10-28]. Dostupné z <http://www.hotelstars.cz/metodika-klasifikace>
- [62] MLEJNKOVÁ, Lena. Consumer Behavior in Spa Tourism in the Czech Republic. *Ideas* [online]. 2014 [cit. 2014-11-09]. Dostupné z: <https://ideas.repec.org/a/prg/jnlaop/v2011y2011i1id326p54-72.html>
- [63] Nejčastěji kladené dotazy. *Velvyslanectví České republiky v Moskvě* [online]. 2014 [cit. 2014-11-12]. Dostupné z: http://www.mzv.cz/jnp/cz/informace_pro_cizince/nejcasteji_kladene_dotazy/index.html
- [64] O hotelu Bristol Palace. BRISTOL A.S. *Bristol group, aristokrat českého lázeňství* [online]. 2011 [cit. 2014-10-06]. Dostupné z: <http://www.bristolgroup.cz/hotel-bristol-palace/o-hotelu/>
- [65] O nás. LÁZNĚ MŠENÉ A.S. *Lázně Mšené* [online]. 2014 [cit. 2014-10-06]. Dostupné z: <http://www.msene.cz/lazne/o-nas>
- [66] O Sportcentru Imperial Karlovy Vary. IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Sportcentrum Imperial* [online]. 2012 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.sportcentrum-imperial.cz/cz/o-sportcentru-imperial-karlovy-vary>
- [67] O sdružení MEDISPA. *MEDISPA: zájmové sdružení právnických osob.* [online]. 2008 [cit. 2014-11-04]. Dostupné z: <http://www.medispa.cz/cz/o-sdruzeni-medispa>
- [68] OBEC TEPLICE NAD BEČVOU. *Teplice nad Bečvou* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.teplicenb.cz/>
- [69] Oficiální klasifikace v ČR. AHR ČR. *HOTELSTARS* [online]. 2014 [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/oficialni-klasifikace-v-cr>
- [70] Olympia hotel Karlovy Vary. HOTEL & SPA OLYMPIA. *Olympia Superior Spa Hotel* [online]. 2013 [cit. 2014-10-06]. Dostupné z: <http://www.olympiahotel.cz/cz/olympia-hotel-karlovy-vary/>
- [71] Počet pracovních míst a zaměstnaných osob v cestovním ruchu v ČR podle odvětví: Modul zaměstnanosti cestovního ruchu. *Český statistický úřad* [online]. 2014. [cit. 2014-10-29]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/modul_zamestnanosti_cestovniho_ruchu
- [72] Praktické informace. INFOCENTRUM MĚSTA KARLOVY VARY. *Karlovy Vary* [online]. 2014 [cit. 2014-11-06]. Dostupné z: <http://www.karlovyvary.cz/cs/prakticke-informace>
- [73] PŘEHLEDNĚ: Milníky ukrajinské krize. ČT. *ČT24* [online]. 2014 [cit. 2014-11-11]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/svet/263451-prehledne-milniky-ukrajinske-krize/>

- [74] Regionální vízová centra. *Velvyslanectví České republiky v Moskvě* [online]. 2014 [cit. 2014-11-13]. Dostupné z: http://www.mzv.cz/moscow/cz/viza_a_konzularni_informace/volby_2010/regionalni_vizova_centra/index.html
- [75] Rekreace a turismus. *Karlova Studánka* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: http://www.kstudanka.cz/msp/id_osnovy=1030&p1=1030
- [76] Ruský rubl se propadl na další historické minimum vůči dolaru. *Investiční web* [online]. 2014 [cit. 2014-11-11]. Dostupné z: <http://www.investicniweb.cz/zpravy-z-trhu/2014/11/6/rusky-rubl-se-propadl-na-dalsi-historicke-minimum-vuci-dolaru/>
- [77] Rusům neklesá chuť cestovat. Česko o ně nestojí?. *České novinky.eu* [online]. 13.6.2014 [cit. 2014-11-12]. Dostupné z: <http://www.ceskenovinky.eu/2014/06/13/rusum-neklesa-chut-cestovat-cesko-o-ne-nejstoji/>
- [78] ŘEZNÍČKOVÁ, Iva. Vesnu jsme asi zachránili, ale indikační seznam dál likviduje lázeňství. *Odborový svaz zdravotnictví a lázeňské péče ČR* [online]. 2013 [cit. 2014-11-03]. Dostupné z: <http://osz.cmkos.cz/cz/clanky/1-6-2013-demonstrace-zachranme-vesnu.aspx>
- [79] SPEIER, R. Amy. Health tourism in a Czech health spa. *Taylor & Francis Online* [online]. 2014 [cit. 2014-11-09]. Dostupné z: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13648470.2010.525879#.VF4ZTTSG_Sg
- [80] Srovnávací (komparativní) metoda. *Přednáška 10* [online]. 2014 [cit. 2014-11-09]. Dostupné z: <http://figlar.ic.cz/fss/new04.html>
- [81] Svatby v hotelu Imperial. IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Hotel Imperial* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.spa-hotel-imperial.cz/cz/hotel-imperial-poradani-svateb/>
- [82] Světová gastronomie doma v restauracích hotelu Imperial. IMPERIAL KARLOVY VARY A.S. *Hotel Imperial* [online]. 2014 [cit. 2014-09-25]. Dostupné z: <http://www.spa-hotel-imperial.cz/cz/svetova-gastronomie-doma-v-restauraci-hotelu-imperial/>
- [83] Úvod. INTERHOTEL CENTRÁL. *Centrál Interhotel Karlovy Vary* [online]. 2014 [cit. 2014-10-06]. Dostupné z: <http://www.interhotel-central.cz/cs/%C3%9Avod>
- [84] VÁLKOVÁ, Hana. Do lázní už jen jednou za dva roky. Ozdravné pobyty mají nova pravidla. MAFRA A.S. *iDNES.cz* [online]. 2012 [cit. 2014-11-03]. Dostupné z: http://zpravy.idnes.cz/hrazene-lazne-maji-od-rijna-prisnejsi-pravidla-fqu-domaci.aspx?c=A121001_155029_domaci_hv
- [85] *Vyhláška o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost* (Předpis č. 267/2012 Sb.). Dostupné on-line na <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb12267&cd=76&typ=r> [cit. 2014-11-03].
- [86] *Zákon o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon)* (Zákon č. 164/2001 Sb.). Dostupné on-line na <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb01164&cd=76&typ=r> [cit. 2014-10-03].

10 Seznam tabulek a obrázků

Seznam tabulek:

Tabulka 1: Počet zaměstnaných osob v odvětvích cestovním ruchu v ČR v roce 2012.....	11
Tabulka 2: Členění služeb cestovního ruchu	18
Tabulka 3: Kapacita hromadných ubytovacích zařízení v ČR v roce 2012 a 2013.....	22
Tabulka 4: Klasifikace ubytovacích zařízení Hotelstars Union.....	24
Tabulka 5: Lůžková kapacita lázeňských zařízení a poskytnutá lázeňská péče dle krajů v roce 2013.....	44
Tabulka 6: Indikační skupiny k lázeňské léčbě v Karlových Varech.....	64
Tabulka 7: Kontraindikace léčby v Karlových Varech	64
Tabulka 8: Základní parametry konkurenčních hotelů	81
Tabulka 9: Tabulka Top 10 cestovních kanceláří pro východní trhy a ostatní trhy	84

Seznam obrázků:

Obrázek 1: Hlavní sektory průmyslu cestovního ruchu.....	10
Obrázek 2: Schéma rozdělení služeb v cestovním ruchu	19
Obrázek 3: Schéma stravovacích služeb.....	25
Obrázek 4: Počet pacientů v lázních v letech 2009 – 2013	35
Obrázek 5: Mapa minerálních vod v České republice.....	37
Obrázek 6: Struktura pacientů v lázních v letech 2009 - 2013.....	39
Obrázek 7: Vývoj počtu dospělých pacientů v lázních v letech 2009 - 2013.....	40
Obrázek 8: Vývoj počtu dětských pacientů a dorostu v lázních v letech 2009 - 2013.....	40
Obrázek 9: Vývoj počtu cizinců v lázních v letech 2009 - 2013.....	41
Obrázek 10: Mapa lázeňských míst v ČR.....	44
Obrázek 11: Mapa lázeňských míst v severozápadních Čechách.....	57
Obrázek 12: Logo společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.	68
Obrázek 13: Podíl odběru termominerální vody v roce 2013.....	69
Obrázek 14: Logo Spa Resortu Sanssouci.....	69

Obrázek 15: Logo Pentalog Tour.....	70
Obrázek 16: Fotografie hotelu Imperial.....	70
Obrázek 17: Logo hotelu Imperial.....	71
Obrázek 18: Logo Sportcentra Imperial	74
Obrázek 19: Podíl jednotlivých skupin programů v roce 2013	78
Obrázek 20: Porovnání cen komplexní lázeňské péče v roce 2014.....	82
Obrázek 21: Podíl jednotlivých distribučních kanálů na celkové tržbě v roce 2013.....	85
Obrázek 22: Struktura hostů podle národnosti v roce 2013.....	89
Obrázek 23: Vývoj podílu hostů dle národnosti v hotelu Imperial v letech 2005 - 2014....	89
Obrázek 24: Průměrná délka pobytu hostů dle národnosti v roce 2013	90
Obrázek 25: Obsazenost hotelu Imperial v jednotlivých měsících roku 2013 a 2014	91

11 Seznam příloh

Příloha 1: Typy cestovního ruchu

Příloha 2: Přehled evropských zemí s počtem lázeňských míst

Příloha 3: Poskytované procedury v hotelu Imperial

Příloha 4: Přehled obsahu nabízených programů

Příloha 5: Matice struktury služeb a očekávání hostů podle segmentu

12 Přílohy

Příloha 1: Typy cestovního ruchu

Kritérium	V souvislosti k:	Typ CR
Dle místa realizace	V souvislosti ke sledované zemi	Domácí
		Výjezdový
		Příjezdový
	V souvislosti s místem realizace CR a se vztahem účastníků CR k dané zemi	Vnitrostátní
		Národní
		Mezinárodní
	V souvislosti s místem realizace CR	Světový
		CR světa
Dle vztahu k platební bilanci státu		Aktivní
		Pasivní
Dle plátce nákladů		Komerční (volný)
		Sociální (vázaný)
Dle způsobu zabezpečení cesty a pobytu		Organizovaný
		Neorganizovaný
Dle věku účastníků		Děti
		Mládeže
		Rodin s dětmi
		Osob v produktivním věku
		Seniorů
Dle délky pobytu		Jednodenní
		Krátkodobý
		Dlouhodobý
Dle charakteru cílového místa pobytu		Městský
		Venkovský
		Ve střediscích
Dle převažujícího motivu		Osobní
		Obchodní a profesní

Zdroj: Vlastní zpracování podle [23]

Příloha 2: Přehled evropských zemí s počtem lázeňských míst

Název země	Počet lázeňských míst	Poznámka
Německo	280	70 pro kardiovaskulární, 60 pro respirační a gynekologická, 100 pro revmatologická onemocnění
Itálie	240	70 světoznámých lázní, lázeňství jako univerzitní obor
Francie	104	
Země bývalé Jugoslávie	100	Chorvatsko a Slovinsko
Španělsko	92	
Maďarsko	58	
Rumunsko	50	7 významných lázní
Rakousko	46	
Portugalsko	40	
Česká republika	36	
Švýcarsko	22	250 pramenů
Řecko	20	700 pramenů
Slovensko	16	jen významnější
Polsko	12	jen významnější
Bulharsko	10	jen významnější
Belgie	3	
Lucembursko	1	
Velká Británie	1	
Země bývalé SSSR	400	aktuální stav není znám
Celkem:	1531	

Zdroj: [18]

Příloha 3: Poskytované procedury v hotelu Imperial

Procedury v rámci léčebných programů	Procedury nad rámec léčebných programů
Aqua Walking	Anticellulitis s bandáží
Aquaaerobic (cvičení v bazénu)	Hot Stone Therapy celková
Bazén - rehabilitační plavání	Hot Stone Therapy částečná
Cvičení v bazénu + plavání	Kinesio taping
Diatermie	Koupele konopná s rašelinou
Fyzioterapie (reflexní masáž, individuální cvičení, postizometrické relaxace, míčkování)	Koupele minerální s mořskými řasami
Hydroxneur	Koupele minerální bylinná
Inhalace	Koupele ománská s rašelinou
Interferenční proudy	Léčebný zábal skořicový
Interferenční proudy + VACO	Lymfodrenáž manuální
Irigace dásní	Masáž aromaterapeutická celková
Kineziologický rozbor	Masáž aromaterapeutická částečná
Koupele minerální perličková	Masáž detoxikační medová
Koupele minerální uhličitá	Masáž havajská „Lomi Lomi“ celková
Koupele přísadová	Masáž havajská „Lomi Lomi“ částečná
Koupele vířivá	Masáž hlavy indická
Laser	Masáž klasická celková
Léčebná tělesná výchova – Pilates	Masáž obličeje a lifting
Léčebná tělesná výchova – skupinová	Masáž plosky nohy - reflexní
Lymfodrenáž přístrojová	Masáž Shiatsu
Magnetoterapie	Masáž svíčkou
Masáž klasická částečná	Myostimulátor
Masáž podvodní	Osteopatie
Nordic Walking	Oxygenoterapie (1 hod. + koktejl)
Oxygenoterapie (1 hod.)	Thalaspaterapie
Parafango	Vaginální irigace
Parafín – rukavičky	
Peloidní zábal	
Pitná léčba	
Pneumopunktura	
Řízená terénní chůze	
Střevní výplach	
Suchá CO ₂ lázeň částečná	
Ultrazvuk	
Vodol léčba (vč. minerálního bazénku)	

Zdroj: Vlastní zpracování na základě informací poskytnutých obchodním oddělením společnosti Imperial Karlovy Vary a.s.

Příloha 4: Přehled obsahu nabízených programů

Komplexní lázeňská péče "Premium" / "First Moment" / "Long Stay"	Ambulantní lázeňská péče	Lázeňská péče Vital	Wellness program	Fit & Slim program	Relaxační víkend	Romantika v lázních	Pohoda a uvolnění	Golfový balíček	Hotelové ubytování
Minimální délka pobytu: 12 nocí	Minimální délka pobytu: 6 léčebných dní	Minimální délka pobytu: 10 nocí	Minimální délka pobytu: 7 nocí	Minimální délka pobytu: 7 nocí	Délka pobytu: 2 noci	Délka pobytu: 3 noci	Délka pobytu: 4 noci	Délka pobytu: 2 noci	Minimální délka pobytu: 1 noc
● Ubytování	-	● Ubytování	● Ubytování	● Ubytování	● Ubytování	● Ubytování	● Ubytování	● Ubytování	● Ubytování
● Plná penze	● Strava dle volby	● Polopenze	● Plná penze	● Plná penze	● Polopenze	● Polopenze	● Polopenze	● Polopenze ● 2x golfová svačina	● Snídaně
● Uvítací nápoj	-	● Uvítací nápoj	● Uvítací nápoj	● Uvítací nápoj	● Uvítací nápoj	● Uvítací nápoj	● Uvítací nápoj	● Uvítací nápoj	● Uvítací nápoj
● Vstupní vyšetření u lékaře	● Vstupní vyšetření u lékaře	● Vstupní vyšetření u lékaře	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	● Lékařská konzultace	● Lékařská konzultace	-	-	-	-	-
● Laboratorní vyšetření dle indikace lékaře	● Laboratorní vyšetření dle indikace lékaře (od 12 léčebných dní)	● Laboratorní vyšetření dle indikace lékaře	-	-	-	-	-	-	-
● Pitná kúra	● Pitná kúra	● Pitná kúra	● Pitná kúra	● Pitná kúra	-	-	-	-	-
● Kontrolní vyšetření u lékaře	● Kontrolní vyšetření u lékaře (od 18 léčebných dní)	-	-	-	-	-	-	-	-
● Ošetřovatelská péče zdravotní sestrou (24 hod)	● Ošetřovatelská péče zdravotní sestrou (24 hod)	● Ošetřovatelská péče zdravotní sestrou (24 hod)	-	-	-	-	-	-	-

Komplexní lázeňská péče "Premium" / "First Moment" / "Long Stay"	Ambulantní lázeňská péče	Lázeňská péče Vital	Wellness program	Fit & Slim program	Relaxační víkend	Romantika v lázních	Pohoda a uvolnění	Golfový balíček	Hotelové ubytování
● až 18 procedur za týden	● až 18 procedur za týden	● až 13 procedur za týden	● 9 procedur za pobyt (2x minerální koupel perličková, 1x Hot Stone Therapy částečná, 1x aromaterapeutická masáž celková, 2x vodoléčba / hydroxer, 3x cvičení v bazénu + plavání)	● 13 procedur za pobyt (2x celková masáž klasická nebo aromaterapeutická, 1x lymfodrenáž přístrojová, 2x minerální koupel perličková, 2x cvičení v bazénu + plavání, 1x Nordic Walking, 1x kondiční cvičení s trenérem, 2x funkční posilovací trénink s trenérem)	● 3 procedury za pobyt (1x aromaterapeutická masáž částečná, 1x minerální koupel perličková, 1x oxygenoterapie)	● 4 procedury za pobyt (1x aromaterapeutická masáž částečná, 1x minerální koupel perličková, 1x Indická masáž hlavy, 1x oxygenoterapie)	● 6 procedur za pobyt (1x aromaterapeutická masáž částečná, 2x minerální koupel perličková, 1x Hot Stone Therapy částečná, 1x Indická masáž hlavy, 1x oxygenoterapie)	-	-
● Výstupní vyšetření u lékaře	● Výstupní vyšetření u lékaře	● Výstupní vyšetření u lékaře	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	● 2x Greenfee ● 1x dárek	-
-	-	-	-	-	-	-	-	● Parkování	-
● Možnost poradenství nutričního terapeuta	● Možnost poradenství nutričního terapeuta	● Možnost poradenství nutričního terapeuta	● Možnost poradenství nutričního terapeuta	-	-	-	-	-	-
● Zdarma autobusová jízdenka MHD	● Zdarma autobusová jízdenka MHD	● Zdarma autobusová jízdenka MHD	● Zdarma autobusová jízdenka MHD	● Zdarma autobusová jízdenka MHD	-	-	-	-	-
● Zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny	● Zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny	● Zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny	● Zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny	● Zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny	● Zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny	● Zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny	● Zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny	● Zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny	● Zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny
● vč. daní a poplatků	● vč. daní a poplatků	● vč. daní a poplatků	● vč. daní a poplatků	● vč. daní a poplatků	● vč. daní a poplatků	● vč. daní a poplatků	● vč. daní a poplatků	● vč. daní a poplatků	● vč. daní a poplatků

Zdroj: Vlastní zpracování na základě informací poskytnutých obchodním oddělením společnosti Imperial Karlovy Vary a.s

Příloha 5: Matice struktury služeb a očekávání hostů podle segmentu

	Medical Spa	Medical Wellness	Wellness + Relax
Očekávané služby (dle pořadí očekávání)	Lázeňská medicína	Evidentně účinná medicína vč. alternativní	Uvolnění, odpočinek
	Coaching – zdravý životní styl	Diagnostika	Hýčkání, rozmazlování
		Zdravá výživa	
		Detoxikace	
		Antistress	
	Pohyb	Pohyb	Péče o tělo
	Zdravá výživa	Preventivní péče o zdraví	Alternativní medicína
Preventivní péče o zdraví	Pohyb		
	Uvolnění, odpočinek	Uvolnění, odpočinek	
Hlavní cílová skupina	Nemocní lidé + lidé s potenciálním rizikem	Zdraví lidé + lidé s potenciálním rizikem	Zdraví lidé
Věk	50+	40+	30+
Délka pobytu	2 – 3 týdny	4 – 10 dnů	2 – 5 dnů
Zdroj financování	Vlastní zdroje	Vlastní zdroje	Vlastní zdroje
	Příspěvek státu, (zdravotní pojišťovny) či příspěvek zaměstnavatele	Příspěvek státu, (zdravotní pojišťovny)	
Míra aktivity	Aktivní	Aktivní	Pasivní
Pozitivní asociace	Tradiční	Moderní	Moderní
	Přesně definovaný léčebný plán	Silná diagnostika	Uvolnění a pohoda
	Dlouhotrvající účinek	Komfort	Požitek
Dlouhotrvající účinek		Mládí	
Negativní asociace	Nemoc	Nedostatek požitku	Nedostatečný účinek, který nepřetrvá
	Prostředí pro staré	Prostředí pro starší	
	Nedostatek komfortu	Nedostatečný účinek	
	Nedostatek požitku		Povrchnost

Zdroj: Vlastní zpracování na základě vlastního průzkumu trhu