



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Fakulta ekonomická
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Bakalářská práce

Rozšíření produktu dětských lázní Kynžvart pro segment dospělých účastníků cestovního ruchu

Vypracovala: Eliška Zívalová
Vedoucí práce: Ing. Roman Švec Ph.D.
České Budějovice 2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Eliška ZÍVALOVÁ**
Osobní číslo: **E12520**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Rozšíření produktu dětských lázní Kynžvart pro segment dospělých účastníků cestovního ruchu**
Zadávatel katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

Zásady pro vypracování:

Cíl práce:

Specifikace produktu dětských lázní Kynžvart, komparace s produkty ostatních lázeňských zařízení pro stanovený segment klientů. Na základě průzkumů zákaznických potřeb, vyjádření managementu lázní, jejich zaměstnanců, místní samosprávy a dalších organizací věnujících se zkoumané oblasti navrhnout doporučení pro možnost dalšího rozvoje lázní Kynžvart pro segment dospělých účastníků cestovního ruchu.

Metodický postup:

1. Hlubkový literární přehled na základě studia dostupné odborné literatury.
2. Specifikace objektu a subjektu zkoumání, cíle a metod řešení.
3. Analýza současného stupně rozvoje lázní v poskytování služeb cestovního ruchu.
4. Analýza současného produktu zkoumaných lázní a možnosti jeho diverzifikace.
5. Návrh možností diverzifikace služeb pro segment dospělých účastníků cestovního ruchu.

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární přehled řešené problematiky. 3. Cíle a metody. 4. Analýza a syntéza poznatků z realizovaných průzkumů. 5. Závěr. 6. Seznam literatury. 7. Přílohy. 8. Resumé.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

- Čurda, J., Kozlovská, M., Švestková, O., Trnka, M. & Zima, T. (2007). *České lázně a lázeňství*. Praha, Czechia, MMR.
Goeldner, C. R. & Ritchie, J. R. B. (2009). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. New York: Wiley.
Hesková, M., Beránek, J., Dvořák, V., Novácká, L. & Oriška, J. (2011). *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2nd ed. Praha, Czechia: Fortuna.
Oriška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha, Czechia: Idea servis.
Poděbradský, J. (2008). *Wellness v ČR*. Praha, Czechia: MMR.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Roman ŠVEC, Ph.D.**
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **10. ledna 2014**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**


doc. Ing. Ladislav Reifnek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Študentská 13 370 01
370 02, České Budějovice


Ing. Viktor VOJTKO, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 27. února 2014

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

17. 4. 2015

.....

Podpis studenta

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat především svému vedoucímu práce Ing. Romanu Švecovi Ph.D. z Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích za velice cenné rady a odbornou pomoc, jež mi při sestavení práce věnoval. Zároveň bych ráda poděkovala Ing. Haně Hruškové a Bc. Romaně Kovačkové za jejich ochotu a pomoc při poskytování informací, které byli nepostradatelné pro vznik této práce.

Obsah:

1	ÚVOD.....	3
2	LITERÁRNÍ REŠERŠE	4
2.1	Podnikání, podnik	4
2.2	Zákazníci	5
2.3	Potřeby.....	5
2.4	Služby	6
2.5	Cestovní ruch	7
2.5.1	Typologie cestovního ruchu	8
2.5.2	Zdravotní cestovní ruchu	10
2.5.3	Lázeňský cestovní ruch	11
2.5.4	Služby v cestovním ruchu	12
2.6	Lázeňské služby	14
2.6.1	Lázeňská léčba	18
2.6.2	Přírodní léčivé zdroje	20
3	METODIKA	25
3.1	Cíle práce	25
3.2	Metodický postup.....	25
4	ANALÝZA ZKOUMANÉ OBLASTI	27
4.1	Geografické vymezení.....	27
4.2	Historie města	29
4.3	Služby cestovního ruchu ve zkoumané oblasti	30
4.3.1	Sportovně-rekreační služby	30
4.3.2	Kulturně-společenské služby	31
4.4	Léčebné lázně Lázně Kynžvart	33
4.4.1	Historie lázní.....	33
4.4.2	Ubytovací služby v lázních.....	35
4.4.3	Stravovací služby v lázních	37
4.4.4	Lázeňská péče	38
4.4.5	Nabízené procedury	40
4.4.6	Další služby lázní	43
4.5	Analýza konkurenčních podniků ve zkoumané oblasti	43
4.5.1	Léčebné lázně Mariánské Lázně, a. s.	43
4.5.2	Lázně Františkovy Lázně, a. s.	45
5	ANALÝZA POŽADAVKŮ NA LÁZEŇSKÉ ZARÍZENÍ	48
5.1	Výsledky dotazníkové šetření.....	48
5.2	Řízené rozhovory	62

5.2.1	Ing. Hana Hrušková	62
5.2.2	Bc. Romana Kovačiková	65
5.3	Syntéza	66
6	NÁVRHY	69
6.1	Nový produkt – „Za odpočinkem do lázní“	70
6.2	Zvýšení parkovací kapacity lázní	72
6.3	Nový produkt – „Lázně s rodinou“	73
6.4	Marketingová komunikace nových služeb	75
7	ZÁVĚR	77
I.	Summary and keywords	78
II.	Seznam použitých zdrojů	79
III.	Seznam grafů, obrázků a tabulek	85
IV.	Přílohy	86

1 ÚVOD

Cestovní ruch je jedno z nejdynamičtěji se rozvíjejících odvětví a významně se podílí na tvorbě národní a mezinárodní politiky státu. Na tento obor má vliv velké množství faktorů. Mezi nejvýznamnější z nich v současné době spadá nedostatek volného času a neustálý stres, jež vede lidi k odpočinku a relaxaci. Důsledkem toho je lázeňský cestovní ruch stále více vyhledáván. Díky svému bohatství na přírodní léčivé zdroje, které jsou pro lázeňství nepostradatelné, patří Česká republika v tomto druhu cestovního ruchu mezi světové velmoci. Nejznámějším regionem lázeňského cestovního ruchu jsou Západní Čechy a to konkrétně Lázeňský trojúhelník – Karlovy Vary, Františkovy Lázně a Mariánské Lázně.

Jak už vyplývá z názvu bakalářské práce, bude se zabývat rozvojem lázní konkrétně Léčebných lázní Lázně Kynžvart. Město Lázně Kynžvart se nachází v Karlovarském kraji, tedy nedaleko již zmiňovaného Lázeňského trojúhelníku. Tyto lázně již od roku 1950 patří mezi nejznámější lázeňská zařízení hlavně díky svým příznivým výsledkům v léčbě dětských pacientů. V současnosti jsou to jediné lázně v České republice, zaměřující se na léčbu dětí a dorostu, avšak před nedávnem se rozhodly o rozšíření spektra klientů o dospělé účastníky. Následně na to byl zrekonstruován jeden z lázeňských domů a byly též upraveny prostory balneo provozu tak, aby zde mohl poskytované služby využívat i segment dospělých.

V první části práce se nejprve specifikují pojmy, jako jsou: podnikání, zákazníci, potřeby a služby. Dále se soustředí na cestovní ruch a jeho druhy a formy. Nejdůležitějším druhem cestovního ruchu pro tuto práci je lázeňský cestovní ruch, kterému je věnována největší část literární rešerše. Následně jsou popsány lázeňské služby společně s lázeňskou léčbou a přírodními léčivými zdroji. S lázeňstvím také souvisí další druh cestovního ruchu a to zdravotní cestovní ruch, jež také nechybí v literárním přehledu. Po literární rešerši následuje analyzování regionu, v němž se lázně nachází, jejich konkurencí a především jimi samými.

Syntetickou část tvoří rozbor požadavků na lázeňské zařízení, který je prováděn pomocí dotazníkového šetření a řízených rozhovorů. Na základě získaných informací z tohoto rozboru jsou navrženy možnosti rozvoje Léčebných lázní Lázně Kynžvart.

2 LITERÁRNÍ REŠERŠE

2.1 Podnikání, podnik

Dle ustanovení § 420, zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku se podnikatelem rozumí ten, „*kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.*

Synek, Kislingerová, Dvořáček, Dvořák, J., Dvořák, P., Dvořáková, ..., & Veber (2010, p. 3) charakterizuje podnikání několika podstatnými rysy:

- základní motiv podnikání je dosáhnout zisku tedy přebytku výnosů nad náklady,
- zisku se docílí uspokojením potřeb zákazníků,
- potřeby zákazníků se uspokojují výrobky, službami prostřednictvím trhu, což znamená, že se při podnikání musí čelit riziku,
- na počátku podnikání se musí do podnikatelské činnosti vložit kapitál.

Dle ustanovení § 423, zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku je podnikatel zapsán v obchodním rejstříku pod jménem Obchodní firma. Dále je zde uvedeno, že podnikatel nesmí mít více obchodních firem.

„Podnikatel, který nemá obchodní firmu, právně jedná při svém podnikání pod vlastním jménem; připojí-li k němu dodatky charakterizující blíže jeho osobu nebo obchodní závod, nesmí být klamavé“ (§ 422, zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).

Podle Synka & kol. (2010, p. 4) je podnik instituce vzniklá za účelem vykonávání podnikatelské činnosti, tedy institucionalizované podnikání. Podnik je zde brán jako prostředek pro zhodnocování kapitálu, ale současně musí respektovat společenské poslání, kterým je služba zákazníkovi a všem ostatním, jež jsou spjati s podnikem. Díky tomu může pojetí podniku vyústit do dvou protikladných tezí:

- hlavním cílem podniku je dosáhnout zisku na základně uspokojení koupěschopné poptávky,
- hlavním cílem podniku je uspokojení koupěschopné poptávky a požadavků okolí, respektive „sloužit“, a tím dosáhnout zisku.

2.2 Zákazníci

Zákazníci jsou nejdůležitější zájmovou skupinou, která je pro podnik velice důležitá. Velký význam pro podnik má počet zákazníků, jejich koupěschopnost, preference a nákupní chování. Zákazníky především zajímá cena, hloubka a šíře sortimentu, obaly, kvalita a trvanlivost (Hesková, Beránek, Dvořák, Novácká, Oriška, & Šittler, 2006, p. 28).

Stehlík, Boučková, Horáková, Kališová, Koudelka, Kropáčková, ..., & Zbořil (1999, p. 29) tvrdí, že zákazníci mohou být:

- finální spotřebitelé, mezi které patří hlavně individuální spotřebitelé (jednotlivci i domácnosti), dále non – profit organizace, státní a veřejné organizace, či instituce a další,
- výrobní, obchodní a jiné podniky tohoto charakteru.

K lepšímu porozumění přání zákazníků, musí podnik znát faktory, které ovlivňují jejich spotřební chování. Spotřební chováním se rozumí chování zákazníků při výběru, nákupu a konzumaci zboží a služeb. Mezi faktory, které ovlivňují spotřební chování, se obecně řadí:

- potřeby, přání, motivace,
- vnímání,
- poznávání,
- osobnost,
- životní styl,
- sebeúcta.

Nejdůležitějším faktorem, ovlivňující spotřební chování, jsou potřeby lidí (Čertík & kol., 2000, p. 61).

2.3 Potřeby

Z ekonomického hlediska můžeme potřeby dělit na výrobní a nevýrobní potřeby (konečné). Konečné potřeby se dále člení na potřeby skupinové a individuální, jež jsou tvořeny souhrnem osobních potřeb. Ty jsou ovlivňovány působením mnoha činitelů a jedním z nich je mimo jiné i věk.

Potřebou se rovněž rozumí rozpor mezi současnou situací (momentálním stavem) a očekáváním (stavem požadovaným). Tyto dva stavy se neustále mění, jelikož lidé v každém okamžiku mají nejrůznější potřeby a očekávání. Některé z nich mohou člověka motivovat ihned k jednání, jiné však ne. Lidské potřeby jsou rozmanité a dají se členit takto:

- fyziologické (základní) potřeby - hlad, žízeň, zachování rodu apod.,
- sociální (lidské) potřeby – potřeba lásky, příslušnost ke skupině a jiné,
- společenské (nadstavbové) potřeby – potřeba vzdělání, kultury, rekreace a další (Foret, 2001, p. 59).

Dle Kotlera (2007, p. 62) jsou potřeby definovány jako pociťované nedostatky, které zahrnují základní tělesné potřeby (potrava, ošacení, teplo a bezpečí) dále pak sociální potřeby sounáležitosti a citů; a potřeby jednotlivce zahrnující touhu po poznání a seberealizaci. Pokud není potřeba uspokojena, člověk zvolí jednu ze dvou možností:

1. vyhledá předmět, který potřebu uspokojí,
2. nebo se pokusí potřebu omezit.

K uspokojování potřeb dochází prostřednictvím fyzických produktů či služeb.

2.4 Služby

Služba je jakákoli aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout té druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem (Kotler, 2007, p. 440).

Americká marketingová asociace definuje služby takto: Služby jsou samostatně identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobku nebo jiné služby. Produkce služeb může, ale nemusí vyžadovat užití hmotného zboží. Je-li však toto užití nutné, nedochází k transferu vlastnictví tohoto hmotného zboží (Vašítková, 2008, p. 20).

Služby lze rozlišovat podle charakteru vlastnictví – zda se jedná o organizace soukromého (například sklady, banky, distribuční firmy) nebo veřejného sektoru (například policie, státní nemocnice). Dále podle trhu – spotřebitelský (například pojišťovny poskytující pojištění domácnostem, maloobchodník), nebo průmyslový (například výpočetní centrum). Služby mohou obnášet značný kontakt se zákazníky, kdy je potřeba

přítomnosti zákazníka (například u holiče nebo u zubaře). Jsou však i takové služby, kdy je kontakt se zákazníkem omezený (například čistírny nebo automobilové opravy). Služby se dále mohou dělit podle toho, zda jsou poskytovány lidmi (například konzultace či vzdělání), nebo stroji (například bankomaty, prodejní automaty) (Kotler, 2007, p. 709).

K rozlišení zboží a služeb se používá větší počet vlastností. Mezi nejvíce využívané charakteristiky služeb, které uvádí Vašítková (2008, p. 16), patří:

- nehmotnost,
- neoddělitelnost,
- heterogenita (proměnlivost),
- zničitelnost (pomíjivost),
- vlastnictví (neexistence vlastnictví).

2.5 Cestovní ruch

Cestovní ruch může být definován jako procesy, činnosti a výsledky vyplývající ze vztahů a interakcí mezi turisty, mezi poskytovateli služeb v oblasti cestovního ruchu, hostitelskými vládami, hostitelskými komunitami a okolním prostředím, které se podílejí na získávání a hostování návštěvníků (volně přeloženo z: Goeldner & Ritchie, 2009, p. 6).

Horner & Swarbrooke (2003, p. 53) definují cestovní ruch jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností. Tato definice je jednoduchá, ale ne zcela výstižná, jelikož nezahrnuje například služební cesty, kde je hlavním smyslem cestování práce, nikoli zábava. Je tu také těžké určit, jak daleko musí člověk cestovat, nebo kolik nocí musí strávit mimo domov, aby mohl být považován za turistu.

Hesková & kol. (2006, p. 12) uvádí, že cestovní ruch patří mezi významné ekonomické a sociální jevy současné moderní společnosti. Přesné vymezení a definování cestovního ruchu je velice obtížné, proto se v odborných literaturách vyskytují různá vysvětlení.

Turismus neboli cestovní ruch byl definován jako činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné prostředí, a to na dobu kratší než jeden rok

u mezinárodního cestovního ruchu a u domácího cestovního ruchu na dobu kratší než šest měsíců. Hlavní účel cesty je jiný než vykovávání výdělečné činnosti v navštíveném místě. V roce 2008 byla tato definice revidována a je obsažena v novém dokumentu Mezinárodní doporučení pro statistiku turismu (IRTS – International Recommendations for Tourism Statistics 2008). Obsahově definice zůstala stejná, ale byla upřesněna její poslední část. Původní znění „*Hlavní účel cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě*“ bylo nahrazeno „*Účel cesty je trávení volného času, obchodu a jiné účely nevztahující se k činnosti, za kterou jsou z navštíveného místa odměňováni*“.(Palatková & Zichová, 2014, p. 12).

Dle Malé (1999, p. 6) lze „*cestovní ruch chápat v jednotě jeho dvou stránek:*

- *cestovní ruch jako oblast spotřeby (uspokojování potřeb),*
- *cestovní ruch jako oblast podnikatelských příležitostí (mnoho oborů lidské činnosti) a jako významnou součást ekonomiky společnosti“.*

2.5.1 Typologie cestovního ruchu

Specifikace cestovního ruchu jen ve všeobecné rovině je nedostačující, jelikož se v praxi projevuje v různých druzích a formách, které se neustále vyvíjejí a obohacují v závislosti na poptávce účastníků cestovního ruchu a technicko-technologických možnostech nabídky. Toto členění se vyskytuje ve všech různých odborných literaturách.

O druzích cestovního ruchu se hovoří tehdy, když je základem posuzování cestovního ruchu motivace účastníků (tj. účel pro cestování a pobývání přechodně na cizím místě). O formy cestovního ruchu se jedná, pokud základem posuzování cestovního ruchu jsou různé příčiny, které cestovní ruch ovlivňují a důsledky, které přináší (Hesková & kol., 2006, p. 21).

Tabulka 1: Druhy cestovního ruchu

Druhy cestovního ruchu	
Rekreační cestovní ruch	Lázeňský cestovní ruch
Sportovní cestovní ruch	Zdravotní cestovní ruch
Dobrodružný cestovní ruch	Obchodní cestovní ruch
Myslivecký a rybářský cestovní ruch	Kongresový cestovní ruch
Náboženský (poutní) cestovní ruch	Stimulační cestovní ruch

Zdroj: vlastní zpracování dle Heskové & kol. (2006, p. 21)

Tabulka 2: Formy cestovního ruchu

Formy cestovního ruchu	
<p>1. z geografického hlediska Domácí cestovní ruch Zahraniční cestovní ruch Mezinárodní cestovní ruch Vnitřní cestovní ruch Národní cestovní ruch Regionální cestovní ruch</p>	<p>2. podle počtu účastníků Individuální cestovní ruch Skupinový cestovní ruch Masový cestovní ruch Ekologický cestovní ruch</p>
<p>3. podle způsobu organizování Individuální cesty Organizovaný zájezd/pobyt Klubový cestovní ruch</p>	<p>4. podle věku účastníků Cestovní ruch dětí Mládežnický cestovní ruch</p>
<p>5. podle délky účasti Výletní cestovní ruch Krátkodobý cestovní ruch Víkendový cestovní ruch Dlouhodobý cestovní ruch</p>	<p>6. podle převažujícího místa pobytu Městský cestovní ruch Příměstský cestovní ruch Venkovský cestovní ruch Agroturistika (ekoagroturistika) Horský, vysokohorský cestovní ruch Přímořský cestovní ruch</p>
<p>7. podle ročního období Sezonní (zimní, letní) cestovní ruch Mimosezonní cestovní ruch Celoroční cestovní ruch</p>	<p>8. podle použitého dopravního prostředku Motorizovaný cestovní ruch Železniční cestovní ruch Letecký cestovní ruch Lodní cestovní ruch</p>
<p>9. z hlediska dynamiky Pobytový (statický) cestovní ruch Putovní (dynamický) cestovní ruch</p>	<p>10. ze sociologického hlediska Návštěvy příbuzných a známých Sociální cestovní ruch Komerční cestovní ruch Etnický cestovní ruch</p>

Zdroj: vlastní zpracování dle Heskové & kol. (2006, p. 21)

Palatková & Zichová (2014, p. 19) člení cestovní ruch na jednotlivé typy turismu. U tohoto členění je potřeba si uvědomit, že kritéria členící turismus dle motivace jsou v čase proměnlivé a také z pohledu účastníka cestovního ruchu subjektivně vnímané a specifikované. Dále se také jednotlivé typy navzájem prolínají.

S ohledem na výše uvedené lze cestovní ruch (turismus) členit dle následujících kritérií:

- místo realizace,

- vztah k platební bilanci,
- plátce nákladů,
- způsob zabezpečení cesty a pobytu,
- věk účastníků,
- délka pobytu,
- převažující prostředí,
- převažující motivace atd.

V této práci se budu přiklánět k rozdělení cestovního ruchu na jednotlivé druhy a formy dle Heskové & kol. (2006, p. 21), které jsou již výše zmíněné.

2.5.2 Zdravotní cestovní ruchu

Zdravotní cestovní ruch (health tourism) je druhem cestovního ruchu, který vznikl jako reakce na růst zdravotního uvědomění lidí a jejich snahy ovlivnit preventivně své zdraví před negativními vlivy způsobené současným životním stylem. Tento druh cestovního ruchu se neustále rozvíjí hlavně díky trendu z minulého století, který pokračuje dodnes. Tímto trendem se stala pohoda, péče o tělo a krásu (tzv. wellness, fitness, beauty). Dalším vlivem rozvoje je i rostoucí vrstva manažerů, kteří požadují krátkodobé, ale intenzivní zotavení. Produkty zdravotního cestovního ruchu mohou nabízet kromě lázní i hotely v rekreačních střediscích. Hlavními součástmi tohoto produktu bývají různé sportovně-rekreační, rekondiční, relaxační a další aktivity a programy (Hesková & kol., 2006, p. 25).

Dle Oriška (2010, p. 307) je *„zdravotní cestovní ruch jednou z forem prevence v boji proti tzv. primárním rizikovým faktorům, jako je nedostatek aktivního pohybu, nesprávná životospráva, stres, kouření, alkoholismus a další druhy závislostí. Současným trendem se hlavně ve vyspělých zemích stala pohoda, péče o zdraví, tělo a krásu – wellness. Výkladové slovníky charakterizují slovo wellness jako kvalitu nebo stav bytí v podmínkách dobrého zdraví, zejména jako výsledek jeho aktivního hledání. Wellness zahrnuje čtyři hlavní oblasti:*

- *fitness,*
- *kontrolu stresu,*

- *kontrolu hmotnosti,*
- *optimální výživu“.*

Wellnes i lázeňství jsou specifickým druhem cestovního ruchu, které využívají podobnou infrastrukturu a také přinášejí pozitivní ekonomický a multiplikační efekt. Slovo Wellness není pouze opačným výrazem k anglickému slovu illness tedy nemoci, ale je to především do jisté míry filosofie a přístup ke způsobu života. V České republice je wellness těžko definovatelná oblast činností mezi lázeňstvím a fitness. V současné době prochází velmi dynamickým vývojem. Nejedná se pouze o aktuální trend a velkou podnikatelskou příležitost, ale především se jedná o zdravý, aktivní přístup k životu (Poděbradský, 2008, p. 103).

2.5.3 Lázeňský cestovní ruch

Lázeňský cestovní ruch (spa tourism) je jedním z druhů cestovního ruchu, který představuje zdravotně-preventivní a léčebné činnosti pod odborným zdravotnickým dohledem ve volném čase. Jeho rozvoj je závislý na existenci přírodních léčivých zdrojů (přírodní léčivé vody, plyny, bahno a klima), jež ovlivňují zaměření lázeňské léčby. Lázeňská léčba je založena na využití přírodních léčivých zdrojů, které se kombinují s medikamentózní léčbou, dietním stravováním a psychofyzikální rehabilitací. Tato léčba slouží jako prevence chorob, zlepšuje zdravotní stav a tím také přispívá ke snižování pracovní neschopnosti obyvatelstva. V lázeňských městech dochází také k rozvoji společenského a kulturního života, jež má pozitivní vlivy na výsledky lázeňské léčby (Hesková & kol., 2006, p. 25).

Dle Seifertové (2003, p. 14) *„se lázeňství vyčleňuje jako specifická forma. Její existence je podmíněna přírodními léčivými zdroji a klimatickými podmínkami lázeňských oblastí. Tradice lázeňství v České republice je historicky založena na bohatých přírodních zdrojích v podobě termálních a minerálních vod, ale i na slatinné a klimatické léčbě. Lázeňství se zaměřuje především na rekonvalescenci a léčbu následků nemoci v posledních letech především na rehabilitaci a zdravotní prevenci obyvatelstva. Význam této zdravotní formy cestovního ruchu stále roste spolu s uvědomováním si lidí v oblasti péče o vlastní zdraví a s novými návyky způsobu života.“*

Knop, Goulli, & Mikeš (1999, p. 24) vnímá lázeňství jako obor zdravotnictví, který je definován různě široce. Pohled na lázeňství se ve zdravotním systému také liší

v různých zemích, u různých národů a v různých obdobích. Dále také lázeňství podléhá módnosti, obsahově se vyvíjí a je vázáno na úroveň společnosti a pohledy na životní styl. Někdo může chápat lázeňství jako alternativu farmakoterapie, jiní porovnávají účinnost doléčení v lázních s ambulantní rehabilitací. Tento obor je stále předmětem polemik a diskuzí z pohledu zdravotnického, ale i ekonomického a společenského.

Podle ISPA (Mezinárodní lázeňská organizace) jsou lázně definovány jako místa zaměřená na celkovou pohodu prostřednictvím různých odborných služeb, které podporují obnovu mysli, těla a ducha (volně přeloženo z: experienceispa.com, 2015).

„Přírodní léčebné lázně jsou souborem zdravotnických zařízení a jiných souvisejících zařízení sloužících k poskytování lázeňské péče na území s vhodným stavem životního prostředí, pokud se na tomto území nebo v jeho blízkosti nachází přírodní léčivý zdroj“ (Jandová, 2009, p. 8).

2.5.4 Služby v cestovním ruchu

Za služby cestovního ruchu považujeme všechny služby, jež zabezpečují potřeby vzniklé v rámci cestovního ruchu. Kromě obecných znaků služeb, mají služby v cestovním ruchu ještě další charakteristické rysy, kterými se odlišují od služeb v ostatních odvětvích:

- jsou výsledkem činností mnoha odvětví, která obstarávají účast obyvatel na cestovním ruchu,
- jsou to převážně služby osobního charakteru a jejich hlavním účelem je uspokojit potřeby účastníků cestovního ruchu
- jsou vázány na místo, kde se nachází předpoklady cestovního ruchu, objekty a zařízení cestovního ruchu
- poskytování služeb a spotřeba jsou místně a časově spojeny
- jsou převážně sezónního charakteru, což má za následek zvláštní nároky na časovou produkci služeb
- požadavky na rozsah, strukturu a charakter těchto služeb jsou velmi rozdílné kvůli závislosti na okruhu účastníků, na charakteru míst a i na jednotlivých formách a druzích cestovního ruchu (Malá, 1999, p. 31).

Služby cestovního ruchu představují heterogenní soubor užitečných efektů, které mají uspokojovat potřeby účastníků cestovního ruchu. Tyto služby jsou osobní a z části i společenské, tržní i netržní a také exportovatelné. Mezi speciální znaky služeb cestovního ruchu patří:

- časová a místní vázanost na primární nabídku cestovního ruchu,
- komplexnost a komplementarita,
- zastupitelnost,
- mnohooborový charakter a nevyhnutelnost jejich zprostředkování,
- dynamika a sezonnost poptávky po nich,
- nevyhnutelnost informací o nich a kvalitě služeb (Hesková & kol., 2006, p.99).

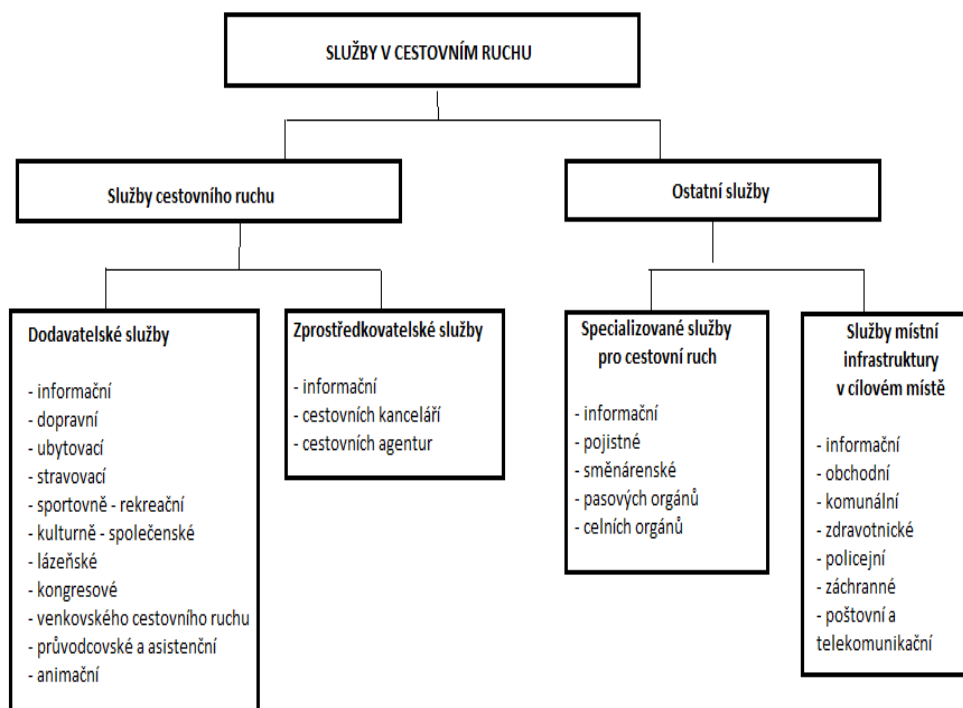
Jak již bylo výše zmíněno, služby v cestovním ruchu uspokojují potřeby účastníků cestovního ruchu. Dle Orišky (2010, p. 7) můžeme tyto potřeby v cestovním ruchu rozdělit na:

- primární – cílové potřeby (například potřeba sportovního vyžití, poznávání kulturních a historických památek, odpočinku, společenské komunikace, zábavy aj.)
- sekundární – zprostředkující, které podmiňují konečné uspokojování cílových potřeb (například potřeba přepravit se do rekreačního prostoru, potřeba výživy, přenocování, hygieny apod.)

Oriška (2010, p. 13) také tvrdí, že služby cestovního ruchu můžeme diferencovat podle různých kritérií a účelů. Jde o členění podle druhů, podle fází realizace cestovního ruchu, z časového hlediska, z hlediska uspokojovaných potřeb, podle charakteru spotřeby a z ekonomického hlediska.

V této práci se budu zabývat především druhovým členěním služeb cestovního ruchu. Jednotlivé služby v tomto členění jsou zobrazeny na následujícím obrázku.(obrázek č. 1)

Obrázek 1: Služby v cestovním ruchu



Zdroj: Vlastní zpracování dle Orišky (2010, p. 15)

2.6 Lázeňské služby

Z ekonomického hlediska se lázeňské služby jeví jako složitý a specifický obor činností, ve kterém se prolínají prvky veřejné ekonomiky s prvky tržní ekonomiky (Knop & kol., 1999, p. 33).

Lázeňskými službami se dle Orišky (2010, p. 303) rozumí komplex činností, které souvisí s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Představují balíček základních a doplňkových služeb. K dosažení pozitivního výsledku lázeňské léčby je potřebné, aby základní služby na sebe vzájemně navazovaly a to po stránce léčebné i pobytové.

Tabulka 3: Lázeňské služby

Lázeňské služby				
Základní služby				Doplňkové služby
zdravotní/léčebné	ubytovací	stravovací	kulturně- společenské	služby prádelny, čistírny, zahradnic- tví lázní, léčebná
lázeňský léčebný režim				kosmetika, pohos- tinské, obchodní, dopravní a další

Zdroj: vlastní zpracování dle Orišky (2010, p. 303)

V rámci **zdravotních léčebných služeb** jsou prováděny lékařské prohlídky a vyšetření. Na základě toho se určí průběh lázeňské léčby, druh a množství léčebných procedur s využitím přírodních léčebných zdrojů. V současnosti se nevyužívají pouze tyto zdroje, ale kombinují se s medikamentózní léčbou a léčebnou výživou (Oriška, 2010, p. 34).

Česká lázeňská medicína se liší od lázní ve světě tím, že aplikaci léčivých přírodních zdrojů originálně spojuje s:

- **léčebnou rehabilitací** (fyzioterapií) – individuální LTV (léčebná tělesná výchova), skupinová LTV apod.,
- **fyzikální léčbou** (fyziatrií) – přírodní zdroje doplněné o umělé zdroje energií například fototerapie laserem, magnetoterapie a další,
- **dietoterapií** – spektrum diet podle diagnózy,
- **farmakoterapií** – dodržování terapie od specialistů např. od endokrinologa aj.,
- **fytoterapií** – forma bylinných koupelí,
- **ergoterapií** – neurologické indikace, poúrazové stavy, pediatrie,
- **arteterapií a muzikoterapií** – převážně u dětí a dorostu,
- **klimatoterapií** – sama o sobě je komplexem fyzikálních jevů, je součástí léčby ve všech lázních,

- **reflexoterapií** – léčba měkkými technikami, akupunktura, speciální masáže,
- **klinickou psychologií a psychoterapií** – podmínka u všech psychiatrických onemocnění,
- **klinickou logopedií** – u neurologických indikovaných nemocných,
- **edukací** – léčebné postupy podle dané diagnózy a aktuálního funkčního stavu pacienta (používání ortéz a protetických pomůcek),
- **podologií, podiatrií** – s diagnostikou plochonozí a aplikace podpůrných individuálních stélek,
- **expertními systémy a informačními medicínskými technologiemi** – typickým příkladem je systém počítačové kineziologie (Jandová, 2009, p. 9).

Ubytovací služby tvoří nedílnou součást péče o lázeňské hosty. Ubytovací zařízení, která tyto služby poskytují, musí být řešena stavebně i dispozičně tak, aby mohla sloužit jako přechodné bydliště hostů po více dnů, případně týdnů. Je totiž prokázáno, že výsledky lázeňské léčby jsou příznivé, pokud trvá tři až čtyři týdny. Hosté jsou převážně ubytováni v jednolůžkových nebo dvoulůžkových pokojích. Vybavení pokojů by mělo vytvářet příjemné prostředí. Kromě pokojů slouží ubytovaným hostům i další prostory například čítárna, knihovna, zimní zahrada apod. (Orieška, 2010, p. 305).

Dle Seifertové (2003, p. 18) lze ubytovací služby rozdělit do několika kategorií:

- lázeňská klinika,
- lázeňské sanatorium,
- lázeňský hotel,
- lázeňský penzion,
- ubytování v soukromí,
- balneoprovoz.

Pro lázeňské pacienty jsou k ubytovacím službám využívány především lázeňské léčebny (popř. lázeňské domy, ubytovny, penziony), často tato zařízení mají režimová opatření. Pro ubytování hostů v lázeňských místech slouží převážně lázeňské hotely, penziony a ubytování v soukromí (Knop & kol., 1999, p. 30).

Stravovací služby jsou poskytovány v jídelnách individuální obsluhou lázeňských hostů. V průběhu lázeňského pobytu má host v jídelně své stálé místo. Stravování jako součást lázeňské léčby má pomoci k vytvoření správných stravovacích návyků včetně kultury stolování. K těmto účelům je využíván také dietní systém, jednotlivé choroby mají přidělené diety. Dietní výživu stanoví lékař (dietolog) tak, aby předepsané diety odpovídaly požadavkům správné výživy pro jednotlivé choroby. Při stanovení diet se musí také přihlížet ke zdravotnímu stavu pacienta a k zátěži lázeňských procedur (Orieška, 2010, p. 305).

Pro lázeňská místa je charakteristická velmi bohatá nabídka stravovacích služeb, ale také barů, kaváren a vináren. Tento obor služeb může společně s doporučeným dietním systémem velmi úspěšně doplňovat celkovou nabídku služeb cestovního ruchu v lázeňských místech (Knopp & kol., 1999, p. 29).

Posledními službami, které patří mezi základní lázeňské služby, jsou **kulturně-společenské a sportovně-rekreační služby**. Tyto služby jsou poskytovány nejen pro lázeňské hosty, ale i pro ostatní návštěvníky lázeňských míst. Můžeme je také označit jako služby volného času nebo animační služby. O jejich organizaci se starají kulturní referenti nebo animátoři. Tyto služby umožňují zejména:

- odpočinkové činnosti, které jsou určené k odstranění únavy po procedurách, ale také únavy z tzv. nadbytku volného času (čtení novin, časopisů, knih, hraní společenských her apod.)
- rekreačně – poznávací činnosti (individuální nebo společné procházky, výlet autobusem apod.)
- sportovní činnosti (individuální a kolektivní sporty – plavání, volejbal, tenis, jóga aj.)
- kulturně – společenské činnosti (filmová a divadelní představení, koncerty, výstavy, přednášky aj.)
- společensko – zábavní činnosti (taneční zábavy, elektronické hry, soutěžní večery apod.) (Orieška, 2010, p. 306).

Dle Seifertové (2003, p. 20) jsou kulturně – společenské a sportovní služby neodmyslitelnou součástí lázeňského léčebného pobytu. Důsledkem toho se většina lázeňských míst stává nejméně jednou do roka centrem významných kulturních událostí, jako jsou například filmové, divadelní a hudební festivaly. Kromě kulturních událostí nabízejí lázeňská místa také širokou paletu sportovních aktivit: golf, tenis, squash, jezdeckví a další.

Kromě základních lázeňských služeb, poskytují lázeňská místa také doplňkové lázeňské služby. Jsou poskytovány pomocnými a doplňkovými provozovatelstvími lázeňských podniků, případně jinými provozovateli. Patří sem například:

- služby prádeln a čistíren,
- činnost lázeňských zahradnictví (péče o parky, lesoparky, sady apod.),
- léčebná kosmetika s využitím léčebných účinnů přírodních léčivých zdrojů,
- obchodní služby zaměřené na prodej specifického sortimentu výrobků (pohlednice, suvenýry atd.),
- služby občerstvení, prodej cukrářských výrobků a lahůdek,
- služby cestovních kanceláří a cestovních agentur,
- služby místní hromadné dopravy a další (Orieška, 2010, p. 306).

Tyto služby slouží nejen klientům lázeňského léčebného pobytu, ale také místnímu obyvatelstvu (Seifertová, 2003, p. 21).

Komplex všech výše uvedených služeb pomáhá klientům lázeňských míst k obnově fyzických i duševních sil. Kromě toho také vhodně působí i k ekonomickému rozvoji dané oblasti. Díky tomu, že účastníci léčebného lázeňského pobytu vynakládají finanční prostředky na uspokojení svých potřeb, dochází k rozvoji místních firem a podnikatelů a také ke zvyšování zaměstnanosti v regionech (Seifertová, 2003, p. 21).

2.6.1 Lázeňská léčba

Další základní součástí lázeňských služeb je lázeňská léčba. Lázeňskou léčbou se rozumí soubor zdravotnických činností a postupů. Kromě toho sem také spadá léčebná rehabilitace a výchova ke zdravému životnímu stylu, které vedou k prevenci onemocnění, navrácení a upevnění zdraví, stabilizaci nemoci a zlepšení kvality života.

Pro tuto léčbu je charakteristické využívání přírodních léčivých zdrojů a příznivých léčivých klimatických podmínek pro léčení (Jandová, 2009, p. 8).

Lázeňská péče závisí také na indikačním zaměření lázní (Orieška, 2010, p. 297), které je publikováno v Indikačním seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost. Tento nový indikační seznam vstoupil v platnost 6. ledna 2015. Indikací se dle Oriešky (2010, p. 298) rozumí okolnosti, které jsou významné pro stanovení nemoci a její léčení. Obsahuje tyto informace:

- přehled vyšetření pro vystavení návrhu na lázeňskou péči,
- číslo a název indikace včetně názvu lázní, ve kterých se daná indikace léčí,
- doporučenou délku léčebného pobytu,
- typ lázeňské péče,
- komentář,
- kontraindikace,
- lázeňské místo.

Lázeňská léčba jako nezbytná součást potřebné zdravotní péče může být hrazena zdravotní pojišťovnou buď plně - komplexní lázeňská péče (KLP), nebo částečně - příspěvková lázeňská péče (PLP). Jestliže zdravotní pojišťovna neschválí komplexní ani příspěvkovou lázeňskou péči, může klient absolvovat pobyt v lázních jako samoplátce. (lecebne-lazne.cz, 2015)

Komplexní lázeňská léčba

Návrh na komplexní lázeňskou léčbu vystavuje praktický lékař podle doporučení odborného lékaře nebo ošetřujícího lékaře při hospitalizaci. Zároveň navrhuje vhodné místo pro léčbu daného onemocnění. Poté tento typ léčby musí schválit revizní lékař zdravotní pojišťovny. Dále pak zdravotní pojišťovna schválený návrh odešle přímo lázním, jež pacienta předvolají k nástupu. KLP je čerpána pacientem v době pracovní neschopnosti. Poskytovaná léčba trvá 28 dní (lecebne-lazne. cz, 2015). V rámci pobytu hradí zdravotní pojišťovna pacientům lázeňské léčení, celodenní stravování a ubytování. Pokud se jedná o dětské pacienty do 6 let, kteří mají dospělého doprovod, tak zdravotní pojišťovna hradí celý pobyt i těmto osobám. Děti nad 6 let může rodič také doprovázet, ale už jako samoplátce (lazne-kynzvar.cz, 2015).

Příspěvková lázeňská léčba

Prvotní postup k získání příspěvkové léčbě je stejný jako u komplexní lázeňské léčby. Rozdíl je pouze v tom, že návrh na tuto léčbu je odeslán zdravotní pojišťovnou nebo pacientem. V tomto případě přispívá zdravotní pojišťovna pouze na lázeňské léčení. Ubytování a stravování si léčený hradí sám a není v pracovní neschopnosti. Pobyt však nelze rozdělit na jednotlivé části jako například léčebnou část zajistit ve zdravotnickém zařízení a ubytovat se mimo něj nebo docházet na léčbu z domova. Doba trvání PLP je 14 nebo 21 dní (lecebne-lazne.cz, 2015).

Lázeňská léčba pro samoplátce

V tomto typu lázeňské léčby si veškeré poskytované služby hradí klient sám a také si ho musí zajistit ve vybraných lázních. Samoplátce v tomto případě rovněž nepotřebuje žádné lékařské doporučení. Lázeňské pobyty se zaměřují na lázeňskou léčbu a prevenci nejruznějších onemocnění a individuální léčebný plán se sestavuje na základě zdravotního stavu a vstupní prohlídky v lázeňském zařízení (lecebne-lazne.cz, 2015).

2.6.2 Přírodní léčivé zdroje

Jak již bylo výše zmíněno, k poskytnutí lázeňské léčby jsou velice důležité přírodní léčivé zdroje.

Dle Oriška (2010, p. 300) patří mezi přírodní léčivé zdroje přírodní léčivé vody, léčivé peloidy (rašeliny, slatiny, bahno), léčivé plyny, radonové emanace a léčivé klima. Na lidský organismus působí pomocí své teploty, chemického složení a mechanického tlaku.

Jandová (2009, p. 133) tvrdí, že *„přírodním léčivým zdrojem je přirozeně se vyskytující minerální voda nebo peloid, které mají vlastnost vhodnou pro léčebné využití.“*

Dle ustanovení §2 zákona č.164/2001 Sb., Zákona o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů je *„přírodním léčivým zdrojem přirozeně se vyskytující minerální voda, plyn nebo peloid, které mají vlastnost vhodnou pro léčebné využití, a o tomto zdroji je vydáno osvědčení podle tohoto zákona. Peloidem se rozumí rašelina, slatina nebo bahno. Minerální vodou pro léčebné využití se rozumí přirozeně se vyskytující podzemní voda původní čistoty s obsahem rozpuštěných pev-*

ných látek nejméně 1 g/l nebo s obsahem nejméně 1 g/l rozpuštěného oxidu uhličitého nebo s obsahem jiného pro zdraví významného chemického prvku anebo která má u vývěru přirozenou teplotu vyšší než 20 st. C nebo radioaktivitu radonu nad 1,5 kBq/l.“

2.6.2.1 Přírodní minerální vody

Přírodní minerální voda je nejčastějším přírodním léčivým zdrojem v České republice. Jak je již výše zmíněno liší se od ostatních vod fyzikálními a chemickými vlastnostmi. Jsou to vody termální a minerální. Pro léčbu se využívají fyzikální vlastnosti těchto vod (teplota, tlak), ale také farmakodynamické vlastnosti látek, které jsou v nich rozpuštěné (Orieška, 2010, p. 301).

Tento léčivý přírodní zdroj se využívá k zevní balneoterapii, do které se řadí:

- celkové koupele,
- částečné koupele,
- jiné aplikace (například obklady).

Dále se také využívají k vnitřní balneoterapii, do které spadají:

- inhalace,
- pitné kúry,
- výplachy dutiny ústní, proplachy nosu, kloktání,
- irigace dásní,
- výplach žaludku,
- vaginální výplach,
- klyzma,
- enero-cleaner (Jandová, 2009, p. 134).

2.6.2.2 Přírodní léčivé peloidy

Přírodní léčivé peloidy jsou látky, jež vznikly geologickými pochody v přírodě. Člení se na rašeliny, slatiny, slatinné zeminy a bahno podle poměru organických a anorganických látek. Po smíchání s vodou se požívají na koupele nebo k zábalům. Jejich

léčebné účinky se projevují pomocí tepla, které působí na organismus, což má velký význam při léčbě chorob pohybového ústrojí, gynekologických či kožních chorob (Orieška, 2010, p. 301).

Peloidy se tradičně v literatuře dělí podle povahy původní matrice a přírodních podmínek v místě vzniku na humolity a bahna. Humolity vznikají především rozkladem rostlinného materiálu (rašeliníky apod.) a vyskytují se na území České republiky. Můžeme je dále dělit na:

- **Rašeliny** – obsahují 95 - 99% organických látek. Vznikají díky rozkladu rašeliníku, suchopýru a dalších rostlin, které jsou typické pro rašeliníště.
- **Slatiny** – obsahují 50 - 95% organických látek. Vznikají v prostředí minerální vody při zamezení přístupu vzduchu. Slatina vzniká z rostlin typu rákos, orobinec aj. Kromě organických látek obsahuje také látky anorganické a to zvláště síru, železo a vápník.
- **Slatinné zeminy** – obsahují 20 – 50% organických látek. Jejich vznik je podobný jako u slatiny. Slatinné zeminy mají menší obsah organických látek, ale za to mají v sobě větší množství anorganických látek, jako jsou síra, železo a vápník.

Bahna se v České republice nevyskytují, ale v hojném množství je můžeme najít na Slovensku. Vznikají sedimentací anorganického materiálu s příměsí organických látek (vodní rostliny, řasy). Jejich místem vzniku jsou převážně řeky a jezera. Bahna dělíme na jednoduchá, zřidelná a sírná s vysokým stupněm elementární síry (Jandová, 2009, p. 172).

2.6.2.3 Léčivé plyny a radonové emanace

Tento druh přírodních léčivých zdrojů se považuje za vzácný. Tyto radioaktivní plyny vznikají rozpadem některých radioaktivních prvků. Používají se k celkovým nebo částečným plynovým koupelím nebo k injekční léčbě (Orieška, 2010, p. 301).

Za přírodní plyn se považuje plyn, který vyvěrá z podloží, buď v doprovodu s minerální vodou, nebo samostatně. Plyn, který obsahuje nejméně 90% oxidu uhličitého lze brát jako přírodní oxid uhličitý. Oxid uhličitý se v plynné fázi se v balneoterapii používá:

- formou individuálních celkových suchých plynných vanových koupelí,
- formou skupinových částečných nebo celkových suchých koupelí v bazénku,
- formou individuálních sedacích koupelí,
- formou plynových sprch pomocí trubiček nebo různých nástavců
- a další (Jandová, 2009, p. 167).

2.6.2.4 Léčivé klima

Léčivé klima je pro léčbu vhodné, pokud způsobuje změny reaktivity nebo jiné fyziologické funkce organismu. Za lokality s léčivým klimatem se považují takové, ve kterých je relativní délka slunečního svitu v průměru alespoň 1650 hodin za rok, rozdíl teplot nepřekračuje v měsíčním průměru 13°C za 24 hodin, vlhkost vzduchu je v měsíčním průměru nejvýše 80% a spad prachu na vnitřním lázeňském území maximálně 5 g na 1 m² měsíčně. Na lidský organismus kromě jiného má také pozitivní vliv pobyt u moře, ve vysoké nadmořské výšce nebo v jeskyni (Orieška, 2010, p. 301).

Za klimatické lázně jsou považovány takové přírodní léčebné lázně, které využívají klimatické podmínky příznivé pro léčení. Je to místo s léčebným podnebím, ve kterém je základní léčebnou metodou klimatoterapie. Pro přiznání statutu přírodních léčebných lázní využívající vhodné klimatické podmínky pro léčení musí příslušné lázně vykazovat léčební klimatické faktory. Léčivé klimatické faktory jsou dráždivé, šetřící faktory a kombinace obou.

Dráždivými faktory jsou krátkodobě působící mírné až silné vlivy regionálního klimatu. S těmito faktory souvisí nadmořská výška, barometrický tlak, teplotní průměry, četnost srážek apod. Za dráždivé faktory atmosféry jsou považovány:

- relativně nízké teploty vzduchu a časté větry,
- nepřítomnost dusna,

- nízký tlak vodních par,
- zvýšená intenzita globálního záření a UV záření,
- nižší parciální tlak kyslíku.

Šetřící faktory jsou vlivy na bázi základního klimatu s relativní stabilitou počasí. Souvisejí s těmito faktory:

- teplota a vlhkost vzduchu v indiferentní zóně (běžné výkyvy denní teploty),
- dobré podmínky pro sluneční záření a přitom možnost většího počtu stinných míst,
- ochrana před silnými větry avšak bez stagnace vzduchu,
- vzduch chudý na prašné příměsi a alergeny,
- vzduch bez průmyslových zplodin a dopravní zátěže (Jandová, 2009, p. 181).

3 METODIKA

3.1 Cíle práce

Hlavním cílem bakalářské práce je analyzovat nabízené služby ve vybraném lázeňském zařízení. Následně na základě průzkumu zákaznických potřeb a vyjádření managementu lázní a místní samosprávy navrhnout možnosti dalšího rozvoje Léčebných lázní Lázně Kynžvart pro segment dospělých účastníků cestovního ruchu.

Dalším cílem je zkoumání současné nabídky konkurenčních zařízení v daném regionu a komparace s nabídkou vybraných lázní. Dílčím cílem této práce je zmapování všech nabízených služeb cestovního ruchu ve městě Lázně Kynžvart a okolí.

3.2 Metodický postup

Součástí první části práce je studium dostupné odborné literatury a na základě toho je sestavena hloubková rešerše, která se převážně zaměřuje na problematiku cestovního ruchu a lázeňského cestovního ruchu. Dále následuje analýza zkoumané oblasti, jež zkoumá region, ve kterém se nachází vybrané lázně z hlediska geografického a nabídky služeb cestovního ruchu. Především se věnuje vybranému lázeňskému zařízení a současné nabídce poskytovaných služeb. Následně specifikuje také nabídky konkurenčních zařízení v dané oblasti. K vytvoření této analýzy jsou použity zdroje z internetových stránek regionu, oficiálních stránek lázní i města a konkurenčních podniků.

Syntetická část práce se skládá z průzkumu zákaznických potřeb, řízených rozhovorů a následných návrhů na možnosti dalšího rozvoje Léčebných lázní Lázně Kynžvart.

Při zjišťování požadavků na lázeňské zařízení byly informace opatřeny pomocí kvantitativní metody marketingového výzkumu – dotazníkového šetření. Před zahájením průzkumu byl proveden pilotní výzkum, díky kterému byly zjištěny nedostatky vytvořených dotazníků. Pro získání dat bylo využito online dotazování prostřednictvím internetového portálu VypIno.cz. Webový odkaz na dotazník byl sdílen na sociální síti Facebook, dále byl rozesílán přes e-mailovou korespondenci, a také k němu měli přístup

návštěvníci internetového portálu Vyplnio.cz. Online dotazník byl na portálu přístupný od 30. 7. 2014 do 29. 8. 2014. Po uplynutí lhůty 30 dnů se dosáhlo 134 odpovědí s návratností 77,5 %. Data zjištěná z tohoto průzkumu byla následně upravena a zpracována pomocí programu MS Excel.

Další součástí syntetické části jsou řízené rozhovory, jež probíhaly během měsíce března v roce 2015. První z nich probíhal s bývalou ředitelkou Léčebných lázní Lázně Kynžvart Ing. Hanou Hruškovou. Rozhovor se uskutečnil po domluvené schůzce u paní Hruškové doma. Druhý rozhovor se konal v kanceláři Městského Úřadu v Lázních Kynžvart s Bc. Romanou Kovačikovou. Oba tyto rozhovory byly po souhlasu účastníků nahrávány na mobilní telefon prostřednictvím programu Smart Voice Recorder a poté transkribovány.

Pomocí metody indukce a dedukce byly z veškerých získaných dat a vlastního pozorování vytvořeny závěry, které byly následně mezi sebou komparovány. Tato komparační analýza sloužila pro vytvoření syntézy, na základě které byly vytvořeny návrhy na další možnosti rozvoje vybraného lázeňského zařízení.

4 ANALÝZA ZKOUMANÉ OBLASTI

4.1 Geografické vymezení

Město Lázně Kynžvart se nachází v dřívějším chebském okrese Karlovarského kraje uprostřed měst Lázeňského trojúhelníku – Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Františkovy Lázně. Leží v nadmořské výšce 673 m. n. m. na souřadnicích 12°37' 43" E, 50°0' 27" N na jihozápadním úpatí Slavkovského lesa a přibližně 11 km od německých hranic. Ve městě, které se rozkládá na území 32,58 km², žije 1461 obyvatel. Je rozděleno do tří základních sídelních jednotek: Lázně Kynžvart, Lazy, Zámek Kynžvart. Dominantou města je lázeňská čtvrť, jež je položena na západním svahu. Vděčí za svůj vznik blahodárnému klimatu, minerálním pramenům a ložiskům slatiny v okolí. Další významnou kulturně-historickou atraktivitou je zámek Kynžvart s rozlehlým zámeckým parkem. Centrum města pak tvoří náměstí, kterému vévodí historická budova radnice a kostel sv. Markéty (laznekynzvart.cz, 2015 a).

Město Lázně Kynžvart spadá do dobrovolného svazku venkovských obcí mikroregionu Mariánskolázeňsko, který sdružuje ještě další obce, jako jsou: Dolní Žandov, Drmoul, Stará Voda, Trstěnice, Tři Sekery, Valy, Velká Hleďsebe a Vlkovice. Tento Svazek byl založen za účelem spolupráce obcí, ochranou a prosazováním společných zájmů v rámci všestranného rozvoje této oblasti. Jedná se především o životní prostředí, územní plánování, podporu malého a středního podnikání, bydlení, školství, využití volného času, dopravy, cestovního ruchu, péče o památky a informatiky. Také se stará o zabezpečení koordinovaného postupu obcí, soustředění sil a prostředků při prosazování záměrů včetně zajištění příslušných finančních zdrojů (marianskolazensko.org, 2014).

Obrázek 2: Mikroregion Mariánskolázeňsko



Zdroj: marianskolazensko.org, (2014)

Kromě do mikroregionu Mariánskolázeňsko patří město Lázně Kynžvart také do regionálního sdružení obcí a měst Euregio Egrensis. Tento svazek obcí byl založen za účelem všestranného prohloubení a rozvoje přátelských vztahů mezi ČR a SRN. Jedná se o obce, města, instituce i jednotlivce. Také doporučuje náměty ke spolupráci partnerských stran v regionu trojmezí Čech, Bavorska a Saska (risky.cz, 2012).

Obrázek 3: Regionální sdružení obcí a měst Euregio Egrensis



Zdroj: euregio-egrensis.org (2015)

4.2 Historie města

Území Lázní Kynžvartu bylo osídlováno již od dvanáctého století farníky kláštera ve Waldsassenu, avšak jméno této obce se objevuje v dokladech až o sto let později (laznekynzvalt.cz, 2015 b).

Severně od města na jednom zalesněném vrchu Slavkovského lesa se tyčí zřícenina hradu Kynžvart. Tento hrad byl vybudován za přemyslovského krále Václava I. Před polovinou 13. Století. Měl sloužit k ochraně soutěsky a střežení obchodní a vojenské stezky na hranicích mezi západními Čechami a Chebskem. Hrad dostal po králi také své jméno. Bylo psáno německy a znělo Königswart, což v češtině znamená Králova stráž (zamek-kynzvart.eu, 2015).

První zpráva o kynžvartských minerálních pramenech se objevila už v roce 1454. V archivním soupisu z roku 1818 uvedl profesor chemie Steinmann z Technického institutu v Praze celkem 16 minerálních pramenů v lázních a jejich nejbližším okolí. Více se k historii lázní budu věnovat v jedné z následujících kapitol (laznekynzvart.cz, 2015 c).

Mezi lety 1585 – 1597 byl v údolí pod kynžvartským hradem postaven renesanční zámek. V roce 1630 bylo celé Kynžvartské panství společně s hradem i zámkem prodáno bratrům Metternichovým. Toto panství jim pak patřilo až do roku 1945. Nejslavnějším majitelem zámku i panství byl Clemens Wenzel Lothar Johann Nepomuk, 2. kníže von Metternich-Winneburg. V letech 1821 – 1839 nechal zámek přestavět ve stylu vídeňského klasicismu. Kromě toho také kancléř Metternich investoval hodně peněz do rozvoje velkostatků ve městě, ale také k nákupu šperků, mincí a uměleckých sbírek. Velká část těchto sbírek se dodnes nachází na zámku (zamek-kynzvart.eu, 2015).

4.3 Služby cestovního ruchu ve zkoumané oblasti

Město Lázně Kynžvart a jeho okolí se nachází v nádherné krajině Slavkovského lesa, která nabízí svým návštěvníkům velké množství přírodních atraktivit. Okolní území však není vyhlášené pouze krásnou přírodou, ale také velkým množstvím sakrálních i historických staveb.

4.3.1 Sportovně-rekreační služby

Zkoumaná oblast má výbornou polohu pro možnosti aktivního využití volného času. Je zde možné vykonávat velké množství sportovních aktivit, jako jsou: pěší turistika, cykloturistika, golf, běh na lyžích, lyžování, vodní sporty. Kromě sportovních aktivit toto území nabízí také přírodní podmínky pro rekreaci, jako jsou například lázně, kterým bude věnována poslední kapitola.

Lázně Kynžvart a jeho okolí je vhodné pro pěší turistiku. Přímo tímto městem prochází žlutá a zelená turistická značka. Nedaleko města se také nachází obec Kladská,

kteřá leží uprostřed chráněné krajinné oblasti Slavkovský les. Dominantou obce je rybník a lovecký zámeček Kladská. Od bývalého zámečku, který dnes funguje jako hotel, vede kolem Kladského rybníka nově opravená naučná stezka Kladská (klad-ska.ceskehory.cz, 2015). Naučná stezka Kladská byla veřejnosti otevřena 14. 9. 1977 a patří mezi nejstarší naučné stezky v České republice. Stezka je tvořena dřevěným chodníkem s délkou přibližně dva kilometry. Je zaměřena na biologii, historii a geologii. Vede kolem Kladského rybníka po okraji přírodní rezervace Kladské rašeliny, části Tajga. Po rekonstrukci v roce 2010 je stezka vybavena čtrnácti informačními panely a několika lavičkami. Součástí jsou dále pískem sypané cesty, dětské sluneční hodiny nebo mluvící panel (prirodakarlovarska.cz, 2015).

V této oblasti najdeme také spoustu cyklostezek. Díky hornatému povrchu jsou však určeny pro zdatnější cyklisty. Patří sem: Magistrála Český les (úsek Broumov – Dolní Žandov – Cheb), cyklotrasa č. 2135 Krásno – Prameny – Lázně Kynžvart – Mähring (DE), cyklotrasa č. 2137 Mariánské Lázně – Tři Sekery – Mohelno, a další (kr-karlovarsky.cz, 2014).

Na své si přímo v Lázních Kynžvartu přijdou i milovníci golfu. V letech 2004 – 2008 byl zde založen golfový klub a začalo se stavbou hřiště. Golfový resort leží v nádherném prostředí zámeckého parku u zámku Kynžvart. Hřiště nabízející 18 jamek je určeno pro profesionály, amatérské hráče, ale také i pro rekreační hráče. Kromě tohoto golfového areálu se ve zkoumané oblasti nachází také golfová hřiště v Mariánských Lázních a Karlových Varech (golfkynzvalt.cz, 2015).

Pro nejrůznější míčové sporty jsou ve městě k dispozici: travnaté fotbalové hřiště, asfaltové hřiště, antukové hřiště a nově také hřiště s umělým povrchem. V nepříznivém počasí je možno použít tělocvičnu, která patří k základní a mateřské škole. Pro děti jsou ve městě vybudována čtyři dětská hřiště s prolézačkami a pískovišti.

4.3.2 Kulturně-společenské služby

Jak již bylo výše zmíněno jednou z největších dominant města Lázně Kynžvart, je klasicistní zámek Kynžvart. Jeho historie je spojena s rodem Metternichů. Zámek je obklopen rozlehlým anglickým parkem s drobnými stavbami. Interiér zámku, který je vybaven empírovým nábytkem, dobovými portréty, zaujme především věhlasným Metternichovým kabinetem kuriozit. Obsahuje 4000 exponátů z celého světa a každý předmět je jedinečný svým příběhem. Nedílnou součástí kabinetu je egyptologické oddělení,

v němž se kromě jiného nachází mumie egyptského kněze Ken Amona a také mumie kněze Pentahutra. Všechny egyptské předměty daroval Metternichovi egyptský místokráľ Muhmad Ali. Nesmíme také opomenout již zmiňovaný zámecký park o rozloze téměř 100 ha. Patří mezi největší parky v Čechách a najdeme v něm několik rybníků, novogotickou kapli, vyhlídkový altán, řadu plastik, pomníky a cizokrajné dřeviny. Dnes také na tento park navazuje golfové hřiště. Kromě prohlídky, procházky po parku, či hraní golfu nabízí tento překrásný zámek také možnost uskutečnění svatby v zámecké kapli, na ostrůvku jezera nebo na jakémkoliv místě v zámeckém parku (kudyznudy.cz, 2015).

Kromě zámku si návštěvník města může prohlédnout také výrazné ruiny hradu, podle kterého je město pojmenováno. Hradní zřícenina se nachází nad městem na Hradním vrchu. Můžeme zde objevit zbytky obvodových zdí, mohutné hradní příkopy, dobře zachovalé předhradí, ale hlavně zbytky hradní věže, která sloužila také jako hladomorňa. Hrad byl postaven před první polovinou 13. století. Ve třicetileté válce byl hrad obléhán Švédy, kteří ho na druhý pokus dobyli. Během těchto bojů byl hrad velice poškozen a vyhořel. Nikdy už nebyl obnoven a jeho ruiny posloužily jako stavební materiál pro výstavbu zámku (slavkovsky-les.cz, 2006).

Centru města Lázně Kynžvart vévodí původně gotický kostel svaté Markéty ze 13. století. V roce 1865 však kostel vyhořel a o 5 let později byl znovu vystavěn. Kromě kostela najdeme přímo na náměstí také historickou budovu radnice (laznekynzvalt.cz, 2015 c).

Velké množství kulturních či historických atraktivit se nachází i v okolí města Lázně Kynžvart. Za zmínku určitě stojí tyto pamětihodnosti:

- Hrad Loket - tento hrad se nachází na břehu řeky Ohře nedaleko Karlových Varů.
- Zámek Bečov a relikviář sv. Maura – tento relikviář je po korunovačních klenotech druhá nejvýznamnější památka tohoto druhu.
- Zpívající fontána v Mariánských Lázních.
- Památková rezervace a hrad v Chebu.
- Klášter premonstrátů v Teplé – tento rozlehlý areál leží nedaleko Mariánských Lázní u městečka Teplá (zivykraj.cz, 2012).

Mezi kulturně-společenské služby se řadí také nejrůznější kulturní či společenské akce. V Lázních Kynžvartu se pravidelně pořádají tyto kulturní akce:

- Kynžvartský zámecký jarmark – druhý víkend v červnu.
- Pout' svaté Markéty – kolem 13. července.
- Svěcení pramenů – přelom května a června.
- Rozsvícení vánočního stromku a vánoční jarmark – první advent.

V okolí města se konají tyto akce:

- Chopinův festival v Mariánských Lázních – srpen.
- Mezinárodní filmový festival v Karlových Varech – začátek července.
- Valdštejnské slavnosti v Chebu – jednou za dva roky.
- FIJO – Mezinárodní festival dechových orchestrů mladých – každý sudý rok na přelomu června a července.
- Food festival v Karlových Varech – květen (v rámci zahájení lázeňské sezóny) (zivykraj.cz, 2012).

4.4 Léčebné lázně Lázně Kynžvart

Posláním těchto moderních lázní je léčba pacientů s nespecifickým onemocněním dýchacího ústrojí, kožním onemocněním, nemocemi ledvin a močových cest, nemocemi trávicího ústrojí, lehkých duševních poruch (deprese, úzkostné stavy apod.) a obezity. Specializují se na léčebnou rehabilitační péči dětí a dorostu a zároveň fungují jako lázně pro dospělé a celé rodiny. Oblast, ve které se lázně nachází, je charakterizována vysokou sluneční intenzitou, vysokou a stálou vlhkostí vzduchu a minimálním obsahem škodlivin v ovzduší. Léčebné lázně Lázně Kynžvart jsou státní příspěvková organizace, jejímž zřizovatelem je Ministerstvo zdravotnictví ČR (lazne-kynzvart.cz, 2015 a).

Léčené indikace v těchto lázních dle indikačního seznamu pro děti a dorost (viz. Příloha č. 1) a indikace pro dospělé pacienty (viz. Příloha č. 2).

4.4.1 Historie lázní

Poprvé se objevila zmínka o kynžvartských minerálních pramenech již před více jak 550 lety. O vznik těchto lázní se zasloužil hlavně rod Metternichů. Díky příznivým

posudkům a analýz nechal v roce 1822 kníže Metternich šest z šestnácti pramenů v této oblasti zachytit a upravit pro odběr. Následně se začaly tyto vody plnit do hliněných džbánek a zasílaly se za reklamním účelem pod značkou Kynžvartská ocelová voda praktickým lékařům- Během dopravy se však vody znehodnotily a kvůli tomu byl další slibný rozvoj lázní zabrzděn téměř na 40 let (lazne-kynzvar.cz, 2015 b).

Teprve až roku 1856 navrhl osobní lékař Metternicha, adaptovat prameny a postavit budovu s vanami. Již po prvním měsíci provozu bylo podáno přes 400 koupelí. Z šesti upravených pramenů patřilo pět mezi železno-zemité kyselky. Byly to prameny Viktor, Marie, Eleonora, Nový pramen a Lázeňský pramen. Šestým pramenem je dodnes tekoucí Richard, který je prostou studenou kyselkou, velmi bohatě syčenou kyslíkem uhlíčitým (okolo 3 g na litr) a s nepatrným odparkem asi 150 mg na litr. Po úspěšném léčení těmito vodami jak koupelemi, tak i pitnými kúrami byl proveden nový rozbor a na základě toho byly vody úředně prohlášeny za léčivé. V dalších letech už pokračoval rozvoj lázní bez narušení. Byl postaven pro hosty další lázeňský dům Metternich (dnešní Orlick). Poté následovaly první hotely v lázeňské čtvrti a také budova balneoterapie s krytou kolonádou. Kynžvartské lázně se otevíraly světu (lazne-kynzvar.cz, 2015 b).

Lázně Kynžvart se od té doby postupně stávaly známým lázeňským místem s čilým lázeňským ruchem. V té době patřily mezi jedny z nejdražších lázní a léčili se tu převážně jen významní klienti. V tuto dobu kolem roku 1865 byla věnována pozornost také klimatickým podmínkám. Sledovala se teplota, vlhkost a srážky, přestože klimatická léčba byla v té době téměř neznámá. Kromě minerálních vod a klimatoterapie s však od konce minulého století používala k léčení i místní slatina a to ve formě celkových koupelí. V okolí se nacházelo 11 ložisek, dnes už se jedná o ložiska malého nebo velmi malého rozsahu. V dnešní době je příslušné zařízení už mimo provoz. Kromě těchto druhů léčení se také začaly používat jiné léčby jako například vodoléčba, elektro léčba, terénní léčba a také už i léčebný tělocvik. Lázně bývaly v provozu jen v teplém období a to od května do poloviny září. Průměrně se tu za tu dobu léčilo 900 hostů a 30 000 pasantů (obdoba dnešní příspěvkové léčby). V Almanachu lázeňském Československé republiky z roku 1949 můžeme najít, že kromě nemocí dýchacích cest se zde léčily i chronické střešní nemoci, ekzémy a jiné kožní nemoci, nemoci močových cest, ženská onemocnění, neurologická onemocnění, ale také revmatismus a dna. Rok 1950 byl pro lázně velice důležitým mezníkem. V tomto roce se zde začaly místo dospělých léčit

děti, a to celoročně. Tímto se zdůraznil nápadný léčebný efekt místního klimatu (lazne-kynzvar.cz, 2015 b).

V tomto období, v době epidemie černého kašle, bylo zdejší podnebí shledáno jako nejvhodnější pro léčbu této nemoci. Výborný vliv klimatu na průběh léčení byl tak nápadný, že se postupně rozšiřovaly indikace na všechny nespecifické nemoci plic a dýchacích cest dětí, a poté také na všechny související nemoci včetně kožních nemocí. Díky úspěšné léčbě astmatu a příznivým dlouhodobým účinkům, začal počet těchto nemocných převyšovat ostatní indikované nemoci. K hlavní léčebné metodě, kterou byla klimatoterapie, se poté přidala také fyzikální léčba. Podpůrnou léčbou se pak stala léčba pitná a dietní. Obnovila se také odpočívající balneoterapie, což mělo za následek rozšíření indikace o ekzém a další chronické dětské nemoci kůže (lazne-kynzvar.cz, 2015 b).

Vzhledem k výborným výsledkům při léčbě dětských pacientů byly lázně až do roku 2012 zcela specializovány pouze pro děti a dorost. Od tohoto roku jsou lázně určeny nejen dětským pacientům od 1,5 roku, dorostencům, ale také dospělým pacientům. Postupně dochází k rozšiřování léčených indikací, a to o léčení nemocí ledvin a močových cest a také o léčbu obezity (lazne-kynzvar.cz, 2015).

4.4.2 Ubytovací služby v lázních

Léčebné lázně Lázně Kynžvar poskytují svým pacientům či návštěvníkům ubytování v šesti lázeňských domech – Orlík, Šárka, Libuše, Záboj, Výsluní, Trianon. Celková kapacita těchto domů je 305 lůžek a ubytování je možné v kategorii A (každý pokoj má vlastní příslušenství, televizi a telefon – s příplatkem) i v kategorii B. Léčebné domy jsou přizpůsobeny pro ubytování samotných dětí, dětí společně s dospělým doprovodem nebo dospělých pacientů. Při pobytu dítěte s doprovodem je každé rodině poskytnut samostatný pokoj. Ve všech léčebných domech se nachází vlastní jídelna, pračka k praní soukromého prádla, lednice, společné prostory s TV a veřejné počítače. Ve všech domech je k dispozici WI-FI připojení (lazne-kynzvar.cz, 2015 c).

Lázeňský dům Orlík

Lázeňský dům Orlík se využívá jak pro ubytování dětských pacientů a dorostu, tak i k ubytování dětí předškolního věku s doprovodem dospělé osoby. Rovněž může poskytnout ubytování i pro dospělé pacienty. Pokoje v přízemí jsou kategorie A a pokoje v 1. patře spadají do kategorie B (lazne-kynzvar.cz, 2015 d).

Lázeňský dům Šárka

Tento lázeňský dům sloužil pro ubytování dětí předškolního a školního věku, které byly na pobytu bez dospělého doprovodu. Nyní už je po rekonstrukci a je určen pouze pro ubytování dospělých pacientů a samoplátců (lazne-kynzvar.cz, 2015 e).

Lázeňský dům Libuše

V lázeňském domě Libuše spadají všechny pokoje do kategorie A. Je určen pro ubytování dětí s dospělým doprovodem, dospělých pacientů a popřípadě samoplátců (lazne-kynzvar.cz, 2015 f).

Lázeňský dům Záboj

V tomto lázeňském domě se nacházejí pouze pokoje kategorie B. Většinou jsou zde ubytováni dětské pacienti bez dospělého dozoru a dorost. Popřípadě zde mohou být ubytováni také dospělí pacienti (lazne-kynzvar.cz, 2015 g).

Lázeňský dům Výsluní

Zde jsou stejně jako v předešlém lázeňském domě pouze pokoje kategorie B se standardním vybavením. Tento lázeňský dům se využívá výhradně pro ubytování dětí s doprovodem dospělé osoby (lazne-kynzvar.cz, 2015 h).

Lázeňský dům Trianon

Stejně jako v lázeňském domu Libuše i zde jsou všechny pokoje zařazeny do kategorie A. Znamená to, že každý pokoj má své příslušenství, televizi a telefon. Tento lázeňský dům je určen především pro pobyty dětí s dospělým doprovodem nebo pro dospělé pacienty či samoplátce (lazne-kynzvar.cz, 2015 i).

Kromě těchto šesti lázeňských domů se v lázeňském areálu nachází ještě další čtyři budovy a to: Praha, Balneoo, Sportovní a rehabilitační centrum a Kulturní dům.

Pouze budova Praha ještě souvisí s ubytovacími službami, které jsou v lázních poskytovány. Je zde umístěno ředitelství lázní, kanceláře administrativy včetně přijímací kanceláře a pokladny. Druhá část budovy také slouží k ubytování hotelového typu. V přízemí se pak nachází lázeňská kavárna s dětským koutkem a zahradou (lazne-kynzvar.cz, 2015 j).

V tabulce č. 4 jsou vypsány ceny za ubytování pro pacienty, kteří nemají komplexní lázeňskou péči.

Tabulka 4: Ceník ubytování na LD Praha

Ubytování v LD Praha		
Pokoj 21, 25	Děti do 6 let (noc/osoba)	Děti nad 6 let a dospělí (noc/ osoba)
Plná penze	408 Kč	617 Kč
Polopenze	309 Kč	503 Kč
Se snídaní	224 Kč	408 Kč
Bez stravy	180 Kč	360 Kč
Pokoj 22, 24	Děti do 6 let (noc/osoba)	Děti nad 6 let a dospělí (noc/osoba)
Plná penze	428 Kč	657 Kč
Polopenze	329 Kč	543 Kč
Se snídaní	244 Kč	448 Kč
Bez stravy	200 Kč	400 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle lazne-kynzvalt.cz, (2015 k)

Tabulka 5: Ceník ubytování na LD Šárka

Ubytování na LD Šárka		
Apartmán – cena za pokoj/noc	1590 Kč	
Příplatek za stravu	Děti do 6 let (noc/osoba)	Děti nad 6 let a dospělí (noc/osoba)
Plná penze	228 Kč	257 Kč
Polopenze	129 Kč	143 Kč
Se snídaní	44 Kč	48 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle lazne-kynzvalt.cz, (2015 k)

4.4.3 Stravovací služby v lázních

Všichni pacienti lázní se stravují v jídelnách v jednotlivých lázeňských domech. Jídelníček je sestavován vždy týden dopředu a podávání jídla probíhá formou výdeje

z jídelního okénka jednotlivým pacientům. Děti jsou zde vedeny ke správnému stolování a také k dodržování základních kulturně hygienických návyků.

Strava pro pacienty je plánována a připravována podle zásad zdravé výživy a vaří se na základě předepsaných diet nutriční terapeutkou s ohledem na zdravotní stav pacientů. Velký důraz se klade též na četné alergie. Dětským pacientům a dorostu je strava podávána 5x denně a doprovodům či dospělým pacientům se strava podává 3x denně (lazne-kynzvalt.cz, 2015 a).

4.4.4 Lázeňská péče

Léčebné lázně Lázně Kynžvart jsou proslulé především díky svým klimatickým podmínkám. Jsou jednou ze čtyř oblastí, kde byly uznány rozhodnutím Ministerstva zdravotnictví České republiky zdejší klimatické podmínky jako léčebný přírodní zdroj. Jako místní léčivé zdroje lázně využívají:

- klima,
- minerální prameny.

V současné době se v Kynžvartu jímají 4 minerální prameny:

- pramen Richard,
- prameny Helena a Viktor,
- pramen Marie.

Kromě těchto místních přírodních zdrojů lázně využívají také peloidy, které se do místních lázní dováží z Léčebných lázní Třeboň. Účinnost léčby spočívá v kombinaci přírodních léčivých zdrojů, lázeňských procedur a dalších léčebných postupů, čímž se dosáhne „přeladění“ organismu pacienta a tím se zvýší jeho obranyschopnost a celkový zdravotní stav (lazne-kynzvalt.cz, 2015 l).

Mezi využívané léčebné postupy patří:

- klimatická léčba,
- pitná léčba,
- inhalační léčba,
- léčebná tělesná výchova,

- vodoléčba,
- elektroléčba,
- fototerapie,
- dietoterapie,
- zdravotní výchova,
- a další.

Další velice důležitou součástí léčby je upevňování sebevědomí pacientů, které je mnohdy díky nemoci velmi sníženo. Jedním vhodným způsobem je sportování, jako je například jízda na horských kolech a plavání. U léčby dětí předškolního věku s doprovodem rodiče, je důležitá edukace rodičů, kdy se rodiče učí speciální rehabilitační techniky, seznamují se s podstatou choroby a se zdravým životním stylem (lazne-kynzvar.cz, 2015 m).

Léčebné lázně Lázně Kynžvart nabízí komplexní lázeňskou péči zcela hrazenou zdravotními pojišťovnami, příspěvkovou lázeňskou péči, ale také je zde možnost pobytů pro samoplátce (lazne-kynzvar.cz, 2015 n).

Pobyty pro samoplátce

- **Ozdravné pobyty** – při těchto pobytech se využívají místní přírodní zdroje a jejich cílem je například eliminace vlivu smogu na organismus, rekonvalescence po stálých onemocněních, celkové ozdravení organismu a zlepšení kondice. Nejčastěji se realizují po dobu 1 až 2 týdnů, ale je možné je prodloužit až na 3 týdny. Děti mohou absolvovat tento ozdravný pobyt s doprovodem i bez něj. V případě, že bude dítě bez doprovodu, bude o něj postaráno kvalifikovaným personálem, včetně zdravotníků a lékařů.
- **Léčebné pobyty** – jedná se o klasické léčebné pobyty ve stejném rozsahu jako u komplexní a příspěvkové lázeňské péče. Podle individuálních přání a potřeb klienta v době trvání nejméně 21 dní.
- **Relaxační pobyty** – jsou to krátkodobé pobyty pro dospělou i dětskou klientelu, které nabízí specifické lázeňské podmínky s poskytnutím léčebných procedur.
- **Pobyty na zkoušku** – jsou poskytovány se základním balíčkem procedur a trvají 2 noci. Jsou určeny hlavně pro seznámení s chodem a harmonogramem léčeb-

ných pobytů. Využívá se to především u dětských pacientů, kdy si rodiče mohou vyzkoušet reakci svých dětí na lázeňskou léčbu.

- **Víkendové pobyty** - tyto pobyty se poskytují na dobu 2 nocí a jsou zde nabízeny vybrané procedury a také volný vstup do sportovního a rehabilitačního centra.
- **Edukační pobyty pro rodiče s dětmi** – jsou určeny pro rodiče s dětmi, které mají pozitivní alergologickou zátěž. Cílem toho pobytu je seznámení rodičů s nemocí dítěte a dále také osvojení si preventivních opatření a jednoduchých léčebných metod, které pomáhají předcházet rozvinutí nemoci dítěte a akutním projevům.
- **Pobytové balíčky na přání** – jedná se o individuálně sjednané léčebné i ozdravné pobyty podle přání a potřeb klientů.

Kromě individuálních pobytů pro samoplátce poskytují lázně také pobyty pro kolektivy. Jedná se o ozdravné pobyty, školy a školky v přírodě a pak také pobytové balíčky dle požadavků (lazne-kynzvalt.cz, 2015 o).

4.4.5 Nabízené procedury

Procedury s využitím přírodního léčivého zdroje

- **Inhalace** – procedura vhodná pro nemoci dýchacích cest, pro kterou se používá minerální voda Vincentka při teplotě 25°C. Tato procedura se provádí ústy a u malých dětí se používá maska, tudíž inhalují nosem i ústy zároveň. Inhalace u dětí ve věku 2 – 7 let trvá 5 minut, u dětí ve věku 7 – 15 let 15 minut a u dospělých trvá 10 – 15 minut.
- **Minerální koupel uhličitá** – používá se u nemocí trávicího ústrojí, při obezitě, u nemocí dýchacího ústrojí, při onemocnění ledvin a močových cest, u duševních poruch a také u svědivé dermatitidy. Koupel musí mít teplotu 34 – 35°C a u dětí se provádí po dobu 10 – 15 minut a u dospělých pacientů 20 minut.
- **Rašelinový zábal částečný** – procedura, která je vhodná u nemocí ledvin a močových cest. U dětských pacientů musí být teplota rašeliny 38 – 40°C a u dospělých 40 – 42°C. Zábal se podává po dobu 10 – 20 minut. Po tomto zábalu následuje očištná sprcha a odpočinek v suchém zábalu na 15 minut.

Vodoléčebné procedury

- **Přísadové koupele** – procedura používající se u kožních onemocnění. Do koupele při teplotě 36 – 37°C se přidávají nejrůznější přísady jako je například mořská sůl, oves, konopný olej, olivový olej, Balmandol olej, otruby, škrob a další. Koupel trvá 20 minut a poté následuje zábal, který trvá také 20 minut.
- **Střídavé nožní koupele** – využití této procedury je při otužování pacientů se sníženými adaptačními schopnostmi, pro mobilizaci kotníků a kloubů nohy, nebo také u nemocí dýchacích cest. V jedné vaničce je voda o teplotě 38 – 40°C a ve druhé je teplota vody 22 – 25°C pacient pak 1 minutu přešlapuje v teplé vodě a pak 15 vteřin ve studené. Celkem se tento postup opakuje šestkrát. Procedura vždy končí přešlapováním ve studené vodě a poté následuje dokonalé vytření nohou dosucha.
- **Skotské stříky** – procedura využívaná při úpravě vegetativních funkčních poruch, při zvyšování celkové odolnosti a také při imunodeficienci. Dochází zde k masáži vodním paprskem a opět se tu střídá teplá voda o teplotě 38°C a studená voda o teplotě 25°C. Stejně jako u střídavé nožní koupele se vždy končí studeným stříkem a poté následuje vytření dosucha.
- **Hauffeho koupel** – při této proceduře se ponoří horní končetiny nad lokty cca 5 cm do vody o teplotě 34°C a během pěti minut její teplota vzroste na 42°C. Koupel trvá 20 minut nebo do doby zpocení pacienta a poté následuje suchý zábal na 20 minut. Procedura se používá u onemocnění horních cest dýchacích a u sinobronchiálního syndromu.
- **Hubbardova koupel a hydromasážní vana** – tato procedura je určená pro pacienty s vadným držením těla, nebo při ochablém svalstvu. U dětí se může také používat u nemocí dýchacích cest. Koupel je prováděna ve vaně se 4 tryskami, teplota vody je zde 37°C a tlak 0,1 MPa. Tělo pacienta musí být vzdálené od trysek 15 cm. U dětí tato procedura trvá 10 minut a u dospělých pacientů 20 minut. Po koupeli následuje vytření dosucha.

Elektroléčba

- **Krátkovlnná diatermie** – u této procedury dochází k přikládání elektrod k tělu ve vzdálenosti 8 cm. U dětí je doba trvání 10 minut a u dospělých pacientů 15

minut. Používá se u pacientů se sinobronchiálním syndromem, s redigující bronchitis nebo u onemocnění ledvin a močových cest.

- **Magnetoterapie** – při této proceduře je využíváno statické, střídavé a pulzní magnetické pole. Proceduru je možno provádět vsedě nebo vleže na aplikátoru. Využívá se u pacientů po operaci v malé pánvi, při dráždivém močovém měchýři, u dysfunkční mikce a také u onemocnění kůže.

Masáže

- **Klasická masáž** – provádí se u pacientů s nemocemi trávicího ústrojí, s chorobami dýchacích cest, s onemocněním ledvin a močových cest, při obezitě a duševních poruchách. U dětí se masíruje přední i zadní strana hrudníku a u dospělých pouze záda.
- **Reflexní masáž** – tato masáž působí především na nervové úrovni. Je vhodná při funkčních, degenerativních a chronických revmatických onemocněních páteře a kloubů a také při poúrazových stavech. Provádí se nasucho s pomalými hmaty. Délka masáže je přibližně 20 – 25 minut.

Rehabilitace

- **Skupinové cvičení** – používají se zde cvičení dle Mojžíšové, dechová cvičení, cvičení s míči, cvičení na trampolíně a dále se tu posilují oslabené svaly a protahují svaly zkrácené. Tyto cvičení jsou vhodná pro pacienty s onemocněním dýchacích cest, zažívacího ústrojí, s chronickými nemocemi s vadným držetím těla, ale také se dají využít u obezity a při duševních poruchách. Cvičení trvá 10 – 20 minut podle věku pacienta.
- **Cvičení v bazénu** – toto cvičení je vhodné pro pacienty s nemocemi dýchacích cest a zažívacího ústrojí, dále se také využívá u kožních nemocí a chronických nemocí s vadným držetím těla. Provádí se zde cvičení proti odporu vody a cvičení s pomůckami jako jsou například destičky, tyče, míče a vodolepky. Cvičí se 15 – 20 minut.

Další léčebné procedury

- **Suchá uhličitá koupel** – používá se pro zlepšení krevního oběhu, funkce ledvin a také kožních onemocnění. Dále je vhodná pro regeneraci a okysličení a výživu pokožky. U dětí trvá přibližně 10 minut a u dospělých pacientů 15 – 20 minut.

Pacient zde leží celý (kromě hlavy) ve velkém plastickém vaku, který je naplněn oxidem uhličitým.

- **Muzikoterapie – hra na flétnu** – tato procedura se skládá z nácviku správného držení flétny, správného dýchání do flétny (nádech do břicha, dlouhý či přerušovaný výdech), procvičování rytmu. Terapie se využívá především u dětských pacientů, kteří trpí onemocněním dýchacích cest nebo duševní poruchou (lazne-kynzvar.cz, 2015 p).

4.4.6 Další služby lázní

Dalšími službami, které lázně nabízejí pro dětské pacienty je denní výuka na základní škole, která je umístěna přímo v areálu lázní. Školní výuka zde probíhá 2 – 3 hodiny denně a především se věnuje hlavním předmětům a cizím jazykům. Děti jsou vyučovány speciálními pedagogy, kteří se také specializují na dyslexii, dysgrafii a jiné poruchy učení. Výuka je vedena v malých skupinách, tak aby byla zajištěna návaznost na metodiku vysílající školy, se kterou je lázeňská škola neustále v kontaktu (lazne-kynzvar.cz, 2015 q).

Následující služby, které lázně nabízí dětským, dospělým pacientům, ale i široké veřejnosti, jsou služby sportovního a rehabilitačního centra. Součástí centra je bazén s brouzdalištěm čištěný ozonovou technologií bez přítomnosti chloru, sauna a posilovna (lazne-kynzvar.cz, 2015 r).

4.5 Analýza konkurenčních podniků ve zkoumané oblasti

Jak už bylo řečeno na začátku čtvrté kapitoly, Léčebné lázně Lázně Kynžvar se nachází v blízkosti lázeňského trojúhelníku. Z toho důvodu je zde velká konkurence mezi zařízeními tohoto typu. V blízkém okolí se nachází dvě města z lázeňského trojúhelníku a to Mariánské Lázně a Františkovy Lázně. Z důvodu velkého množství konkurenčních zařízení jsem se rozhodla zanalyzovat dvě významné lázeňské společnosti, jež se v těchto městech nachází.

4.5.1 Léčebné lázně Mariánské Lázně, a. s.

Společnost Léčebné lázně Mariánské Lázně, a. s. pokračuje v dlouholeté a bohaté tradici lázeňské léčby v Mariánských Lázních. V tomto městě se léčí pacienti především s nemocemi pohybového aparátu, ledvin a močových cest. Dále jsou také vhodné pro léčbu gynekologických a respiračních nemocí a poruch metabolismu. Kromě pobytů

pro dospělé klienty nabízejí tyto lázně specializovanou péči i pro děti od 4 let v doprovodu rodičů. Hosté zde mohou využít komplexní lázeňskou péči, příspěvkovou lázeňskou péči, ale také krátkodobé léčebné programy nebo jednotlivé procedury (marianske-lazne.danubiushotels.cz, 2015 a).

Ve všech hotelích společnosti: Nové Lázně, Centrální Lázně, Maria Spa Courtyard, Hvězda, Imperial, Grandhotel Pacifik, Butterfly, Vltava, Svoboda a Labe jsou k lázeňské léčbě využívány tyto přírodní léčivé zdroje:

- minerální prameny,
- přírodní léčivý plyn CO₂ (Mariin plyn),
- slatina (marianske-lazne.danubiushotels.cz, 2015 b).

V následující tabulce jsou vypsány léčebné procedury, jež jsou v těchto lázních poskytovány.

Tabulka 6: Léčebné procedury v Léčebných lázních Mariánské lázně, a. s.

Minerální voda a přírodní plyn	Pitná kúra Mariina uhličitá minerální koupel s přísadou rašeliny Mariino plynové jezírko s oxygenoterapií Minerální koupel s přírodním CO ₂ Minerální koupel s přírodním CO ₂ a přísadou Minerální koupel s přírodním CO ₂ a se solí z mrtvého moře Minerální koupel s přírodním CO ₂ a extraktem rašeliny Minerální koupel s přírodním CO ₂ pro děti Suchá plynová lázeň CO ₂
Kneippova terapie	Skotské stříky
Hydroterapie	Colon hydroterapie Individuální vířivá lázeň s přísadou Podvodní masáž - celková Vířivá lázeň s rašelinovým extraktem Vířivá lázeň- individuální
Fyzioterapie	Extremiter Klasická masáž – částečná, celková Léčebný tělocvik – individuální, skupinový Lymfoven - tlaková masáž Manipulační a mobilizační terapie Manuální lymfodrenáž Reflexní masáž Sigorol - masážní válec Ultrazvuková terapie Vodní rehabilitace Zdravotní částečná masáž po slatině

Elektroterapie	Diadynamic Interference Krátkovlnná diatermie Pulzní magnetoterapie
Zábaly	Gynekologická bahenní / rašelinová léčba - vaginální tampony Lavatherm- Duotherm Mariin slatinný zábal Parafínové ošetření rukou Slatinný zábal
Inhalace	Inhalace Mariina skupinová inhalace Oxygenoterapie Solná jeskyně
Masáž	Masáž teplým masážním olejem ze svíčky Detoxikační medová masáž Hydrojet postel Mariina slatinná masáž Masáž čokoládová Masáž horkými kameny Masáž klasická s břechťanem Relaxační aromatická masáž Shiatsu masáž Thajská masáž Tradiční masáž suchým kartáčem

Zdroj: Vlastní zpracování dle: marianske-lazne.danubiushotels.cz,(2015 c)

4.5.2 Lázně Františkovy Lázně, a. s.

Lázně Františkovy Lázně, a. s. se řadí mezi největší soukromé lázeňské společnosti v České republice. K dispozici je zde cca 1500 lůžek v 8 zrekonstruovaných lázeňských domech. Tyto lázně se zaměřují na léčbu onemocnění srdce, krevního oběhu, pohybového ústrojí, gynekologických nemocí včetně neplodnosti a následné onkologické péče. Stejně jako u předešlých lázní je i zde možnost komplexní lázeňské péče a příspěvkové lázeňské péče. Dále tyto lázně nabízí širokou škálu wellness pobytů (franzensbad.cz, 2015 a).

K provádění léčby jsou zde využívány tyto přírodní léčivé zdroje:

- minerální prameny,
- slatina,
- přírodní léčivý plyn (franzensbad.cz, 2015 b).

Jednotlivé léčebné procedury podle druhu onemocnění používající se v těchto lázních jsou v následující tabulce.

Tabulka 7: Léčebné procedury v Lázních Františkovy Lázně, a. s.

<p>Onemocnění pohybového ústrojí</p>	<p>Skupinový léčebný tělocvik – vertebro / cvičení dle SM systému (stabilizace / mobilizace) Individuální léčebný tělocvik / fyzioterapie Slatinný zábal, slatinná koupel, parafínový zábal Magnetoterapie (VAS 07) Plynové injekce Klasická – reflexní masáž, měkké techniky Uhličitá, perličková koupel nebo celková vířivá koupel či podvodní masáž Léčebný tělocvik v bazénu Bicyklový trénink Biostimul Šlapací bazénky</p>
<p>Gynekologická onemocnění</p>	<p>Slatinná koupel nebo slatinný zábal – tzv. „kalhotky“ Vaginální slatinné tampony vaginální irigace minerální vodou Gynekologický plyn a gynekologické cvičení Uhličitá koupel Přísadová koupel gynekologická Perličková koupel Vířivá celotělová koupel Masáže – klasická, reflexní, podvodní masáž Plynová koupel skupinová Plynové injekce a fyzioterapie Jóga</p>
<p>Onemocnění srdce a cév</p>	<p>Uhličitá koupel Plynové injekce Skupinový léčebný tělocvik (LTV) Progresivní ergometrický trénink Cvičení v bazénu, včetně plavání Terénní trénink s kardiometrem Reflexní masáž – hrudní sestava – lehké masáže prekordia Podvodní masáž Vířivá koupel Elektroléčba, magnetoterapie, ultrazvuk Parafínový zábal Lymfodrenáž</p>
<p>Následná péče po onkologických onemocněních</p>	<p>Uhličitá koupel Suchá uhličitá obálka Vířivá koupel dolních končetin Šlapací bazénky Léčebný tělocvik v bazénu Perličková a vířivá koupel Cvičení pod vedením zkušeného fyzioterapeuta Lymfodrenáže ruční či přístrojové SM systém (stabilizace / mobilizace) Jóga</p>

Nemoci trávicího ústrojí	Pitná kúra Perličková koupel, vířivá nebo uhličitá koupel Slatinný zábal Individuálně zvolený léčebný tělocvik Fyzioterapie
Nervová onemocnění	Uhličitá koupel, plynová koupel nebo plynová obálka Šlapací bazénky Vířivá koupel dolních nebo horních končetin Slatinný zábal nebo koupel Elektroléčba Individuální léčebný tělocvik
Kožní nemoci	Vodoléčba ve formě vířivých a perličkových koupelí Slatinný zábal nebo slatinná koupel Skupinové nebo individuální cvičení Biolampa Parafinový zábal Přísadová koupel

Zdroj: Vlastní zpracování dle: franzensbad.cz, (2015 c)

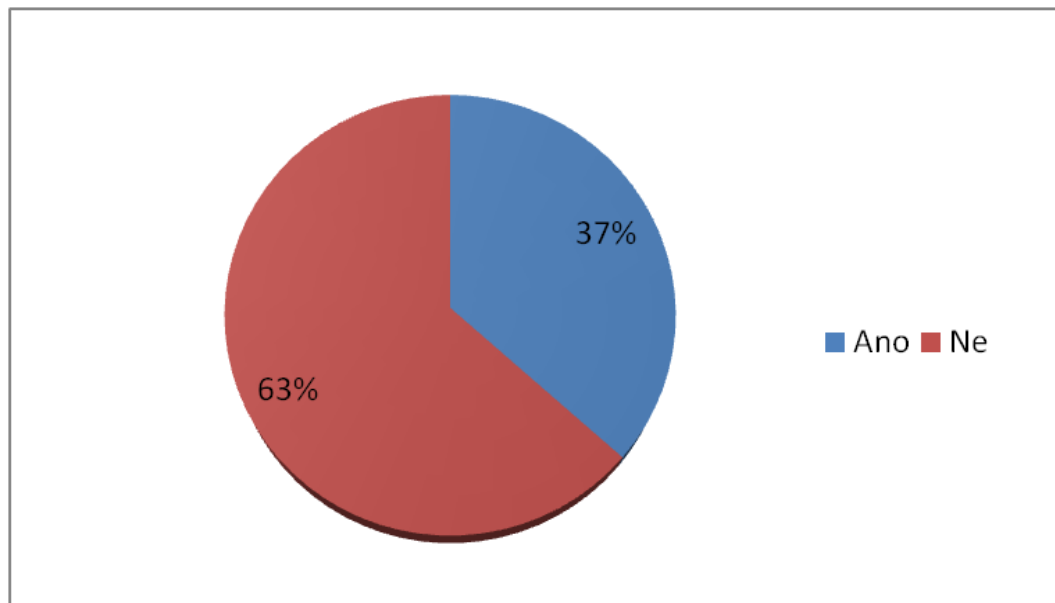
5 ANALÝZA POŽADAVKŮ NA LÁZEŇSKÉ ZAŘÍZENÍ

Tato kapitola bakalářské práce se zabývá dotazníkovým šetřením, jehož prostřednictvím jsou zjišťovány potřeby a přání potencionálních zákazníků. Další částí jsou řízené rozhovory s managementem lázní a místní samosprávou. V závěru kapitoly jsou shrnuty myšlenky, pomocí kterých budou navrženy konkrétní návrhy na rozvoj lázní.

5.1 Výsledky dotazníkové šetření

1) Znáte lázeňskou léčebnu v Lázních Kynžvart?

Graf 1: Známost lázní v Lázních Kynžvart

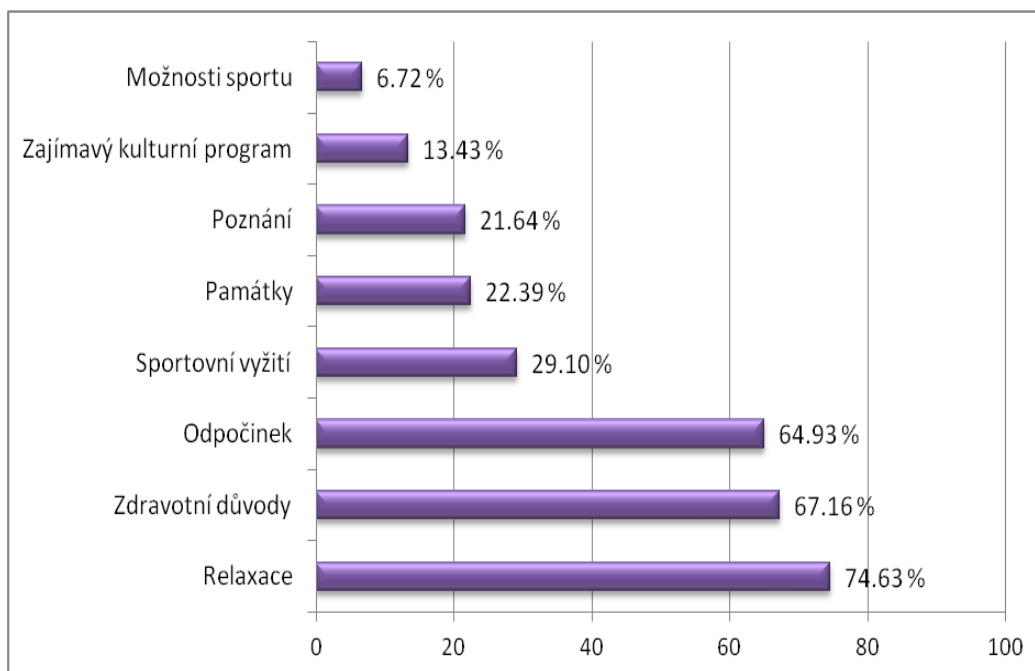


Zdroj: Vlastní zpracování

Na první otázku mohli respondenti odpovědět ano či ne. Jak můžeme vidět na grafu 1 většina respondentů a to 63 % respondentů neznali lázeňskou léčebnu v Lázních Kynžvartu.

2) Co by Vás přimělo k návštěvě lázní?

Graf 2: Účel návštěvy lázní

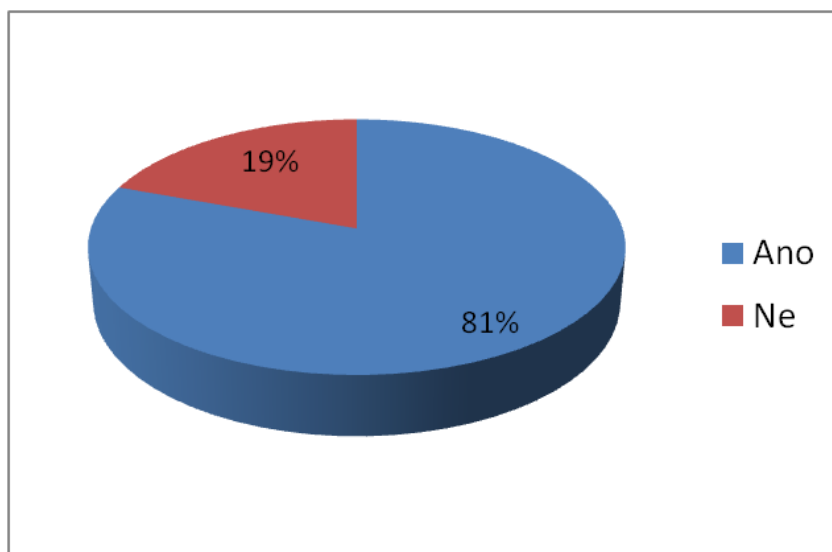


Zdroj: Vlastní zpracování

U této otázky respondenti měli možnost vybrat si minimálně jednu odpověď a maximálně tři. Nejčastější důvod návštěvy respondenti zvolili relaxaci (74,63 %) na druhém místě pak byly zdravotní důvody (67,16 %) a těsně za nimi byl odpočinek (64,93 %). Nejméně respondentů zvolilo za svůj důvod návštěvy lázní možnosti sportu (6,72 %).

3) Navštívili jste někdy lázeňské místo?

Graf 3: Návštěvnost lázeňského místa

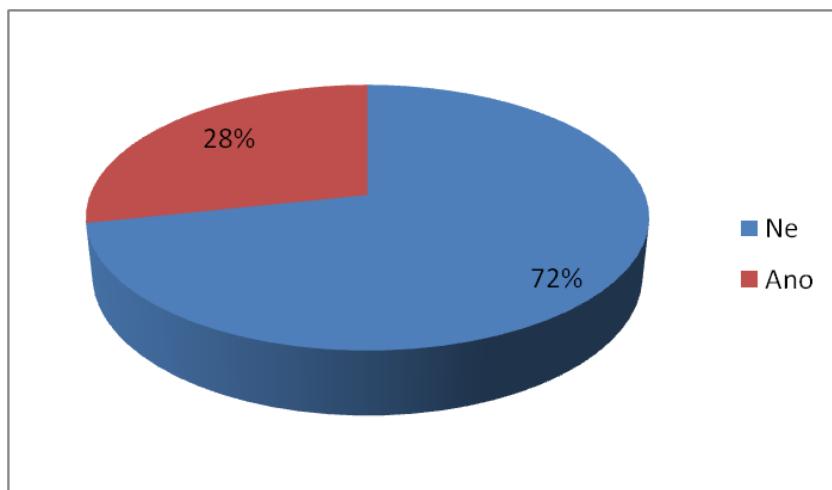


Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 3 vyplývá, že většina respondentů a to 81 % již někdy navštívili lázeňské místo. Naopak 19 % respondentů žádné lázeňské místo nenavštívili.

4) Absolvovali jste někdy lázeňský pobyt?

Graf 4: Absolvování lázeňského pobytu

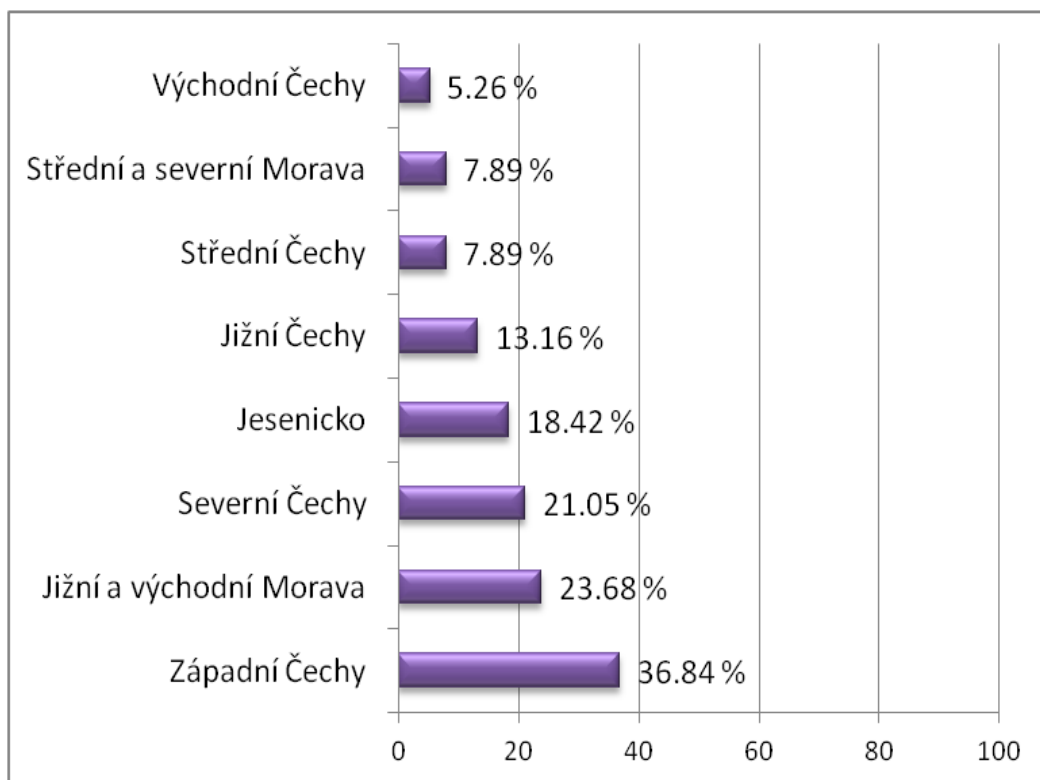


Zdroj: Vlastní zpracování

Graf 4 ukazuje, že většina respondentů (72 %) nikdy neabsolvovala lázeňský pobyt, přestože v předchozím grafu bylo znázorněno, že větší počet respondentů již nějaké lázeňské místo navštívili. Na druhé straně 28 % respondentů už nějaký lázeňský pobyt absolvovali.

5) Pokud ano, vyberte v jakém regionu?

Graf 5: Absolvování lázeňského pobytu dle regionů

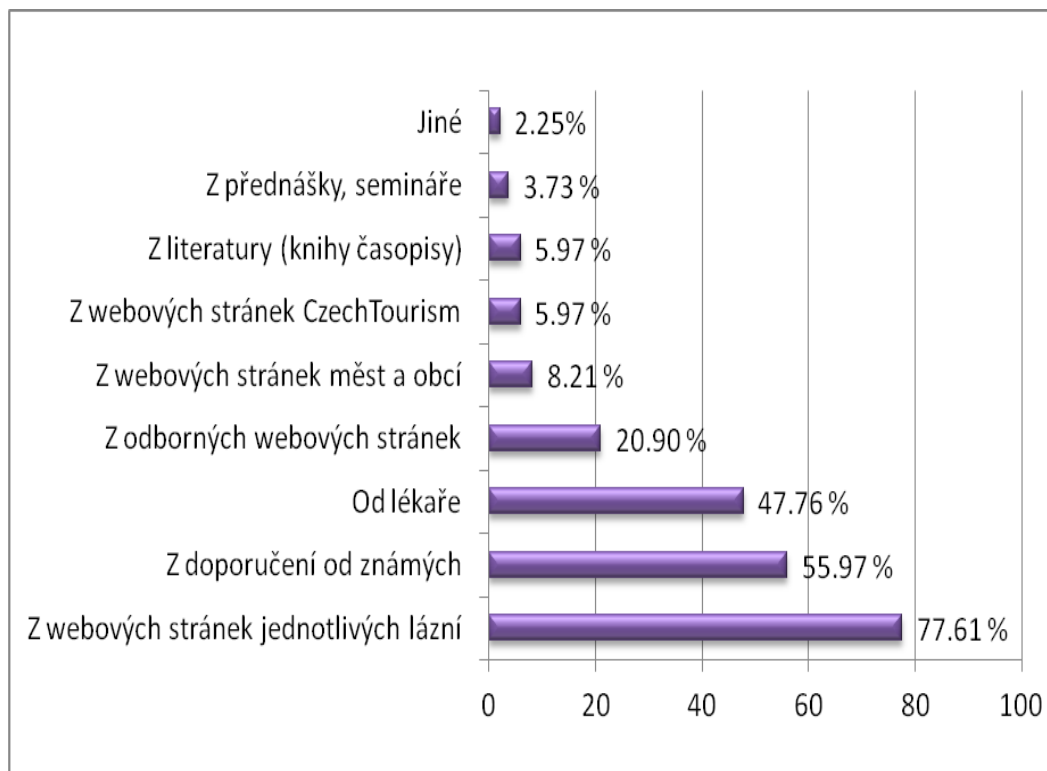


Zdroj: Vlastní zpracování

Na tuto otázku byli dotazováni pouze ti respondenti, kteří v předchozí otázce odpověděli, že již někdy absolvovali lázeňský pobyt, což bylo 28 %. Měla za účel zjistit v jakém regionu ČR, respondenti absolvovali lázeňský pobyt. Nejvíce respondentů bylo na lázeňském pobytu v Západních Čechách (36,84 %), na druhém místě se umístily lázně na Jižní a východní Moravě (23,68 %). Nejméně respondentů bylo na lázeňském pobytu ve Východních Čechách (5,26 %).

6) Odkud byste čerpali informace o lázních a jejich procedurách?

Graf 6: Zdroje čerpání informací o lázních

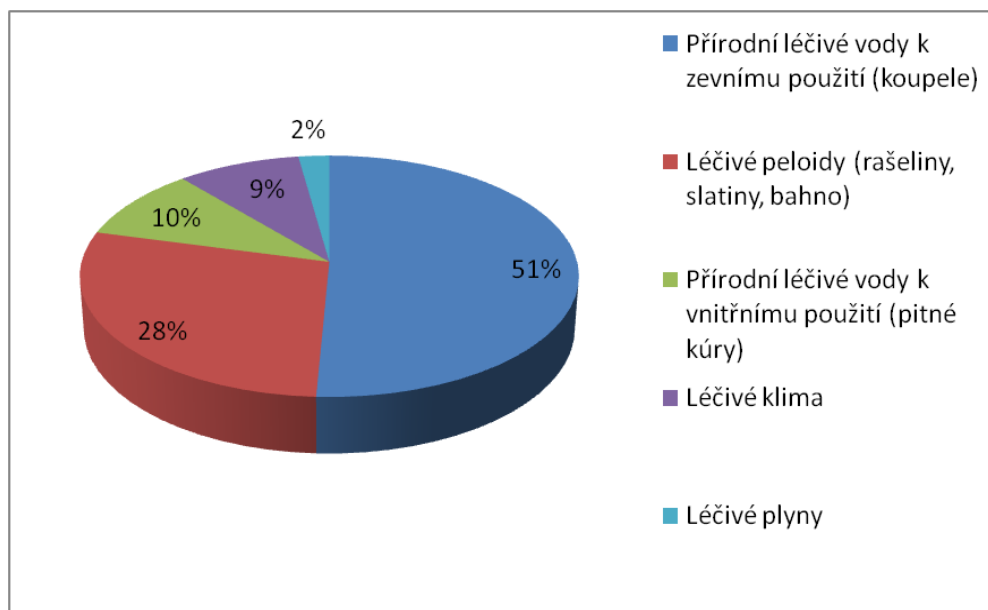


Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 6 vyplývá, že respondenti nejvíce čerpají informace o lázních a procedurách z webových stránek jednotlivých lázní (77,61 %). Jako další využívají doporučení od známých (55,97 %). Nejméně respondentů využívají jiných zdrojů a to konkrétně z televize (1,5 %), nebo nečerpali vůbec žádné informace (0,75 %). Na tuto otázku museli vybrat minimálně jednu odpověď a maximálně tři.

7) Jaké léčivé zdroje preferujete?

Graf 7: Preferované léčivé zdroje

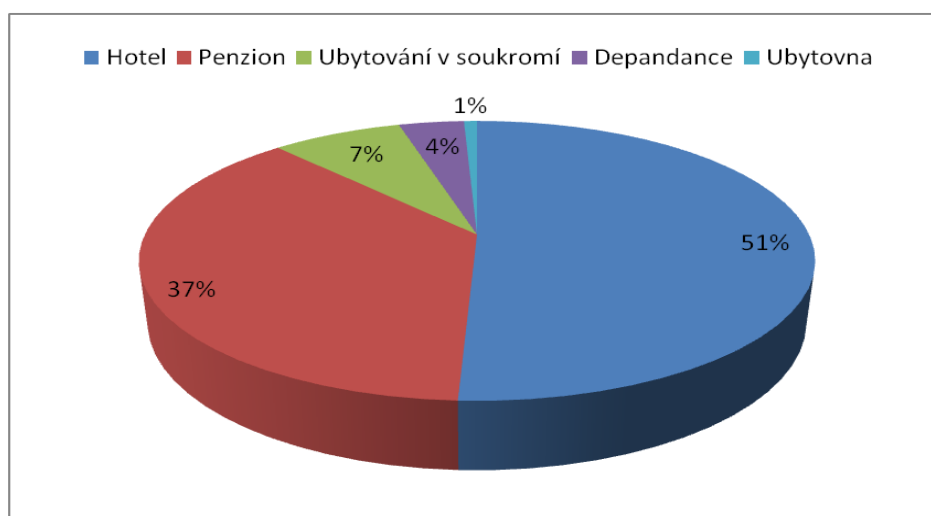


Zdroj: Vlastní zpracování

U grafu 7 respondenti odpovídali na otázku, jaké léčivé zdroje preferují. Více než polovina respondentů preferují přírodní léčivé vody k zevnímu použití (51 %). Dále pak mají respondenti v oblibě léčivé peloidy, jako jsou rašeliny, slatiny a bahno (28 %). Nejméně respondentů preferují léčivé plyny (2 %).

8) Jaký typ ubytovacího zařízení preferujete?

Graf 8: Preferované ubytovací zařízení

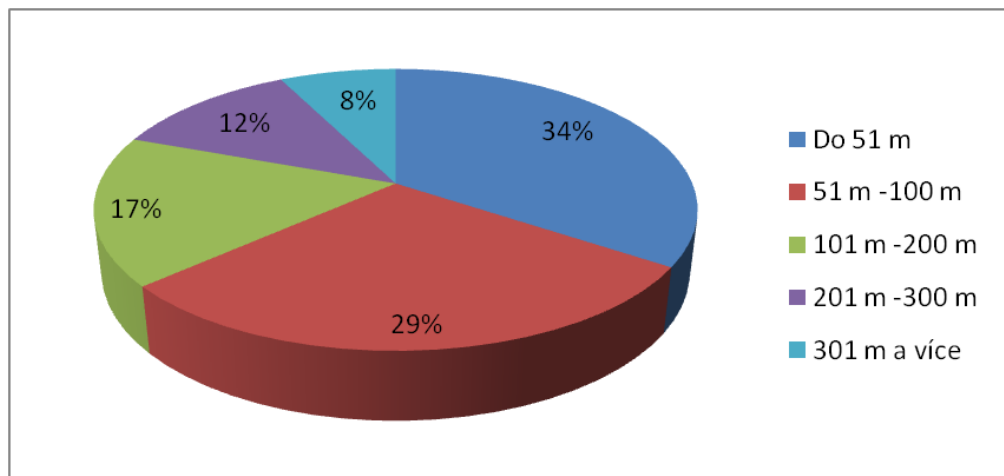


Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 8 je zřejmé, že více než polovina respondentů upřednostňuje hotel jako typ ubytovacího zařízení (51 %). Jako druhý nejpreferovanější typ ubytovacího zařízení zvolili penzion (37 %). Nepatrné množství respondentů by preferovalo ubytování v soukromí (7 %), dependanci (4 %) a nejméně respondentů by volilo ubytovnu (1 %).

9) Jak daleko byste chtěli být ubytování od lázní?

Graf 9: Vzdálenost ubytování od lázní

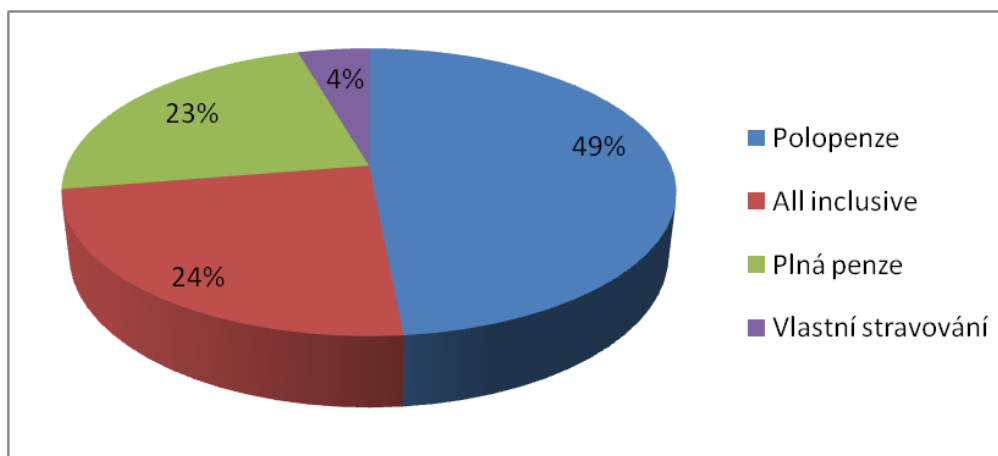


Zdroj: Vlastní zpracování

V další otázce respondenti odpovídali na to, jak daleko by chtěli být ubytování od lázní. Největší část z nich by chtěla být ubytována do 51 m (34 %). Další větší část by pak chtěla být ubytována 51 m – 100m (29 %) od lázní. Nejméně respondentů by chtělo být ubytováno 301 m a více (8 %).

10) Jakou formu stravování upřednostňujete?

Graf 10: Preferovaná forma stravování

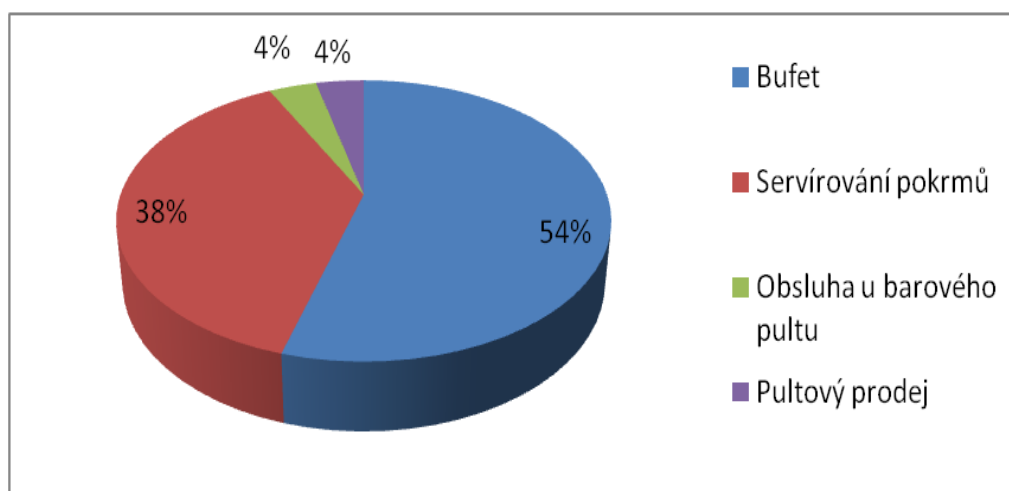


Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 9 lze vidět, že téměř polovina respondentů upřednostňuje polopenzi (49 %) jako formu stravování. Podobné množství respondentů pak dávají přednost All inclusive (24 %) a plné penzi (23 %). Nejméně respondentů pak preferuje vlastní stravování (4 %).

11) Jaký systém obsluhy ve stravovacím zařízení preferujete?

Graf 11: Preferovaný systém obsluhy



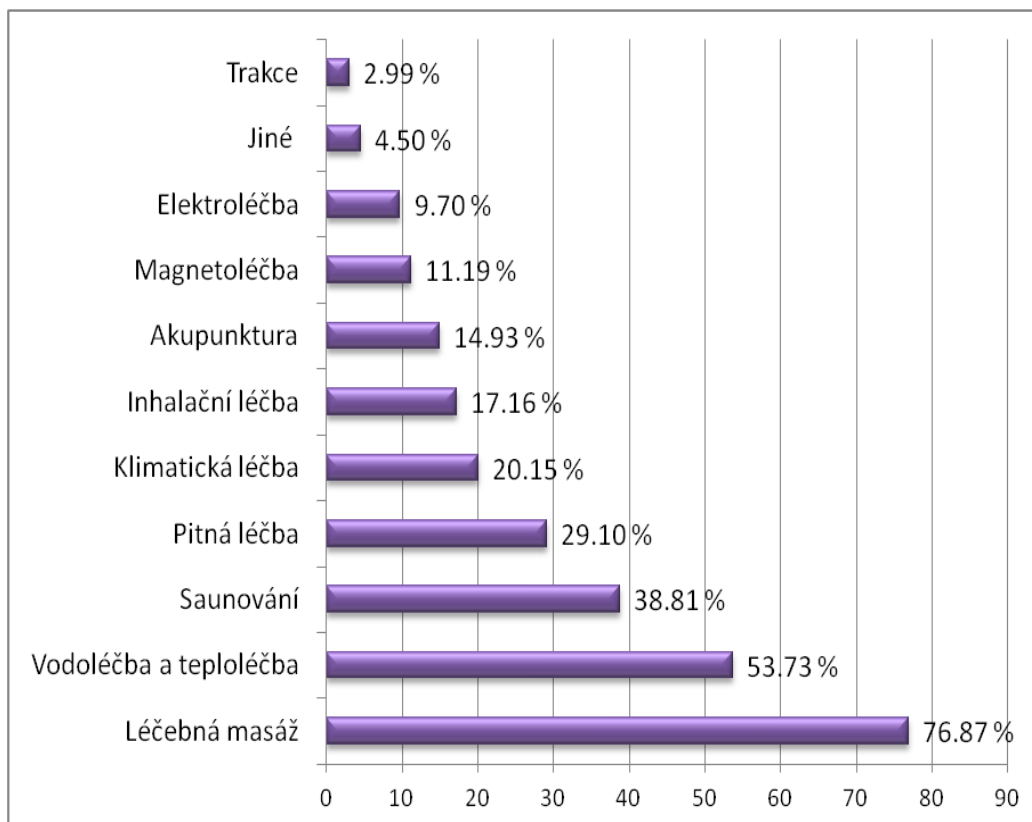
Zdroj: Vlastní zpracování

V následujícím grafu 11 lze vyčíst, že více než polovina respondentů by preferovalo jako systém obsluhy bufet (54 %). Další systém obsluhy, který by respondenti voli-

li je servírování pokrmů (38 %). Nepatrné a stejné množství respondentů by preferovalo obsluhu u barového pultu (4 %) a pultový prodej (4 %).

12) Jaké léčebné procedury preferujete?

Graf 12: Preferované léčebné procedury

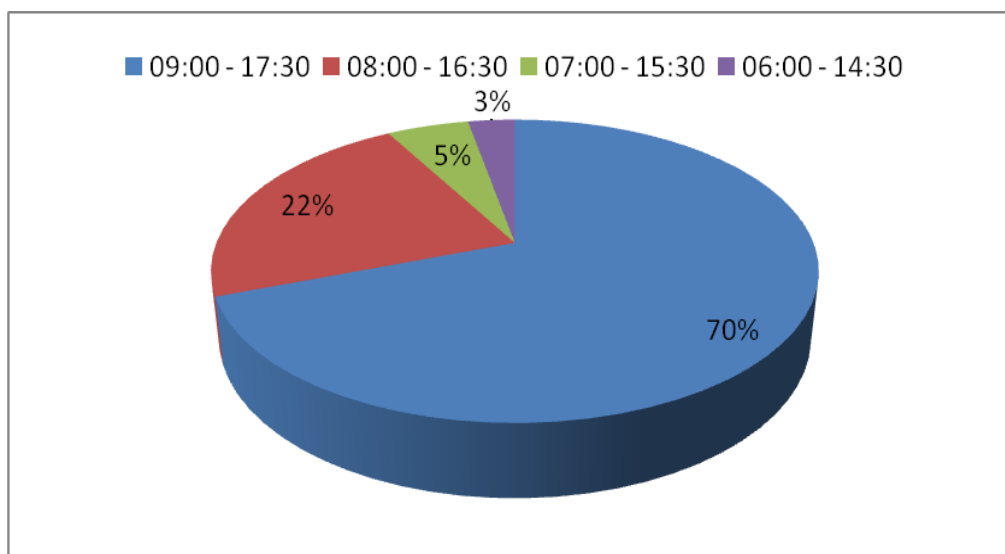


Zdroj: Vlastní zpracování

Na tuto otázku mohli respondenti zvolit minimálně jednu otázku a maximálně tři. Z grafu 12 lze vidět, že nejvíce preferují léčebnou masáž (76,87 %). Další v pořadí je vodoléčba a teploléčba (53,73%). Dále pak respondenti volili saunování (38,81%), pitnou léčbu (29,1 %) a klimatickou léčbu (20,15 %). Jako nejméně oblíbenou proceduru respondenti zvolili trakci. Respondenti zde měli možnost volné odpovědi v podobě jiné. Zahrnuli sem procedury, jako jsou rehabilitace (2,25 %) a psychoterapie (2,25 %).

13) Jaká otevírací doba lázní by Vám vyhovovala?

Graf 13: Vyhovující otevírací doba lázní

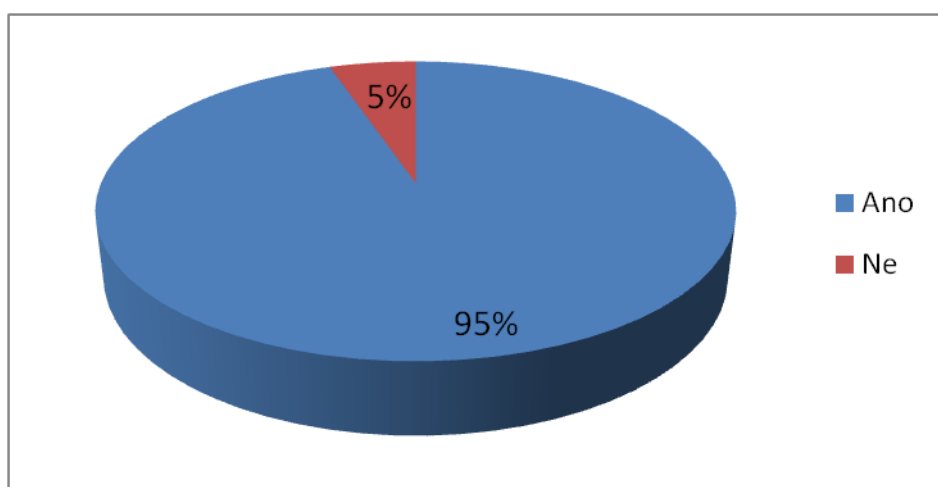


Zdroj: Vlastní zpracování

Na grafu 13 lze vidět, že většině respondentů by vyhovovala otevírací doba lázní od 09:00 do 17:30 (70 %). Další otevírací dobu, kterou by respondenti, je od 08:00 do 16:30 (22 %). Nepatrné množství respondentů by pak chtěla otevírací dobu lázní od 07:00 do 15:30 (5 %) a od 06:00 do 14.30 (3 %).

14) Uvítali byste v lázních služby zdravotního cestovního ruchu (wellness)?

Graf 14: Zájem o služby zdravotního cestovního ruchu

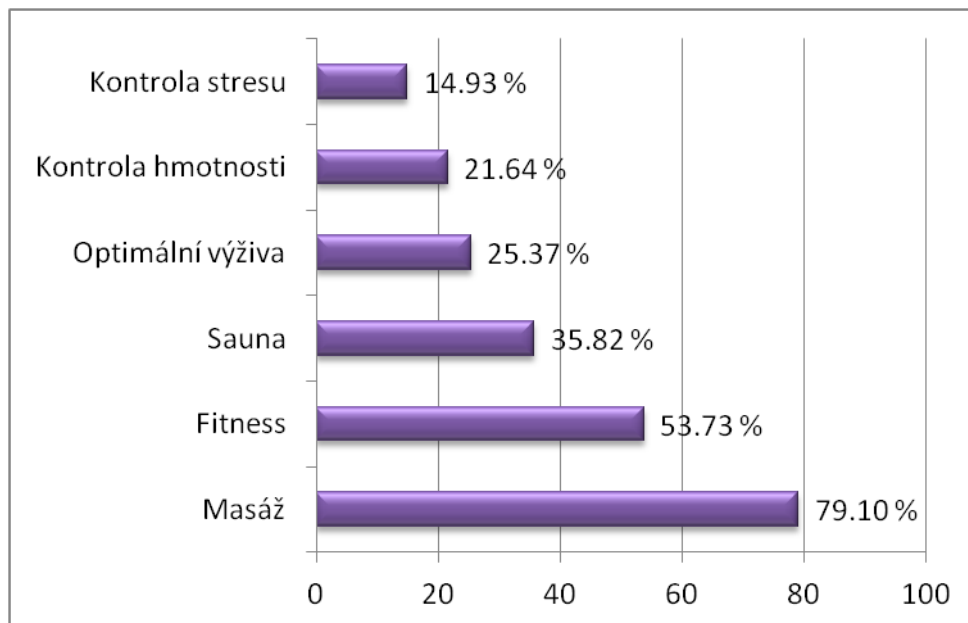


Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu 14 je zřejmé, že téměř všichni respondenti by v lázních uvítali služby zdravotního cestovního ruchu (wellness) a to 95 %. Zbýlých 5 % respondentů by tyto služby v lázních neuvítali.

15) Jaké prvky wellness upřednostňujete?

Graf 15: Preferované prvky wellness

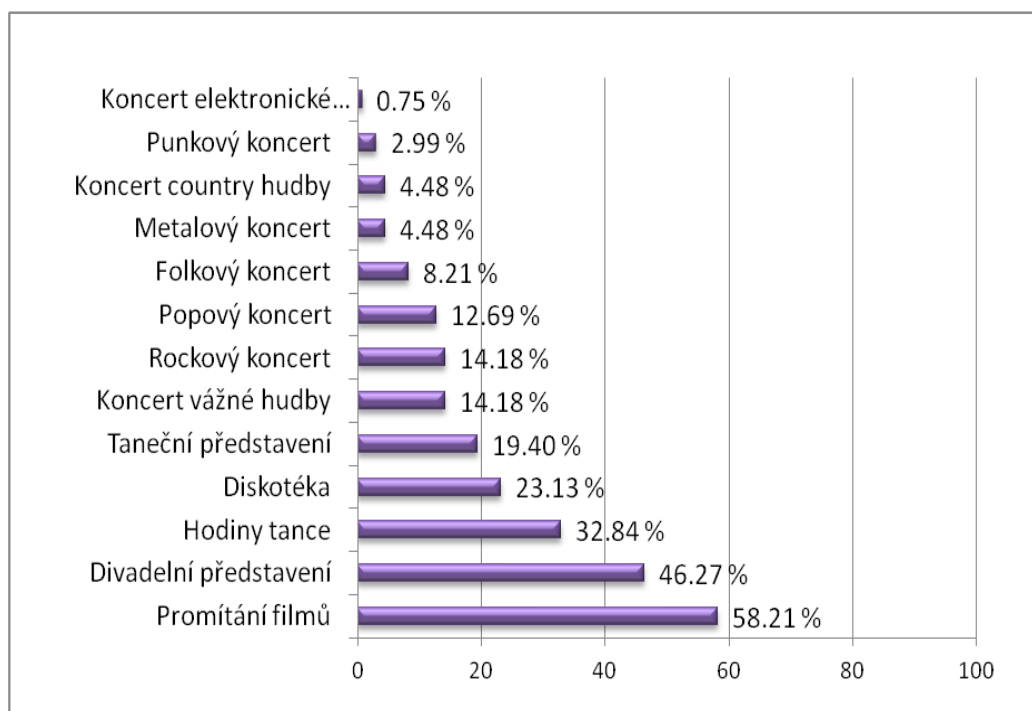


Zdroj: Vlastní zpracování

Na následující otázku mohli respondenti zvolit více odpovědí. Z grafu je zřejmé, že nejvíce preferovaný prvek wellness je masáž (79,1 %). Další v pořadí je pak fitness (53,73 %). Dále pak respondenti volili saunu (35,82 %), optimální výživu (25,37 %) a kontrolu hmotnosti (21,64 %). Nejméně preferovaným prvkem wellness je pak kontrola stresu (14,93 %).

16) Jaký kulturní program byste na lázeňském pobytu uvítali?

Graf 16: Preferovaný kulturní program v lázních

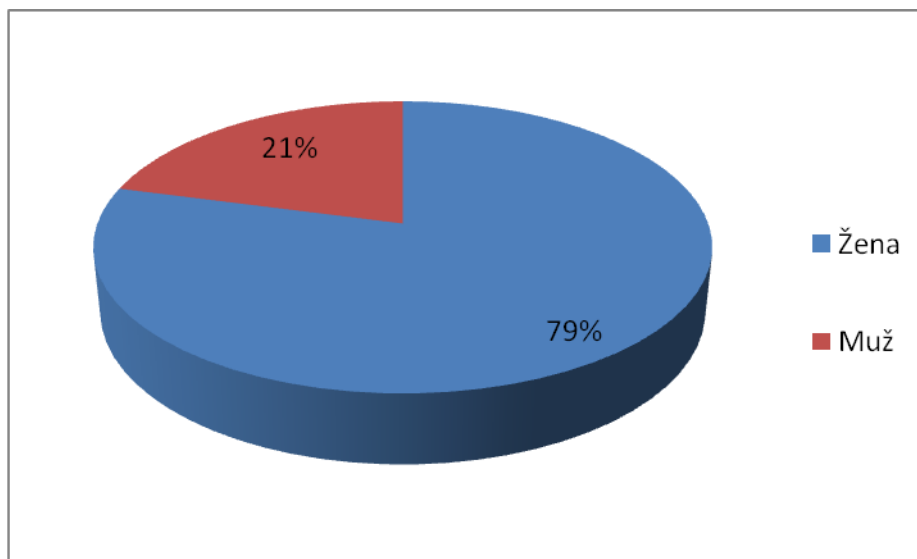


Zdroj: Vlastní zpracování

Na tuto otázku opět mohli respondenti vybrat více než jednu odpověď. Největší množství respondentů by na lázeňském pobytu uvítali promítání filmů (58,21 %). Mezi další tři možnosti kulturního programu, které by na lázeňském pobytu uvítali, zvolili divadelní představení (46,27 %), hodiny tance (32,84 %) a diskotéku (23,13 %). Nejmenší množství respondentů by pak na lázeňském pobytu uvítalo koncert elektronické hudby (0,75 %).

17) Vaše pohlaví

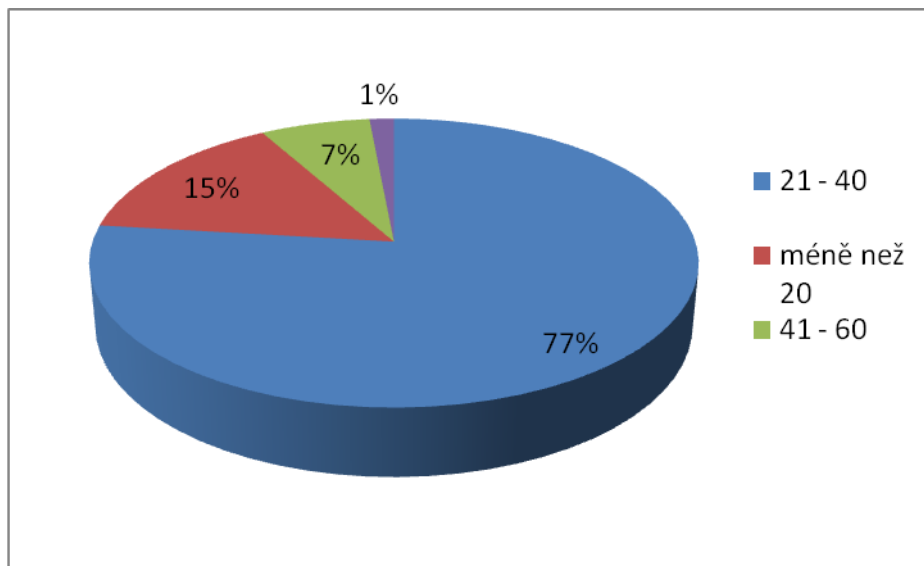
Graf 17: Struktura respondentů dle pohlaví



Zdroj: Vlastní zpracování

18) Váš věk

Graf 18: Struktura respondentů podle věku



Zdroj: Vlastní zpracování

Shrnutí výzkumu

Podle výsledků z dotazníkového šetření vyplývá, že většina lidí nemá povědomí o lázeňské léčebně v Lázních Kynžvart. Nejčastějšími důvody, které by respondenty přiměly k návštěvě lázní, byly relaxace, zdravotní důvody a odpočinek. Naopak je nejméně přitahuje možnost sportu, zajímavý kulturní program a poznání, které dané lázně mohou nabídnout. Z dalších dvou otázek je zřejmé, že většina respondentů již navštívilo lázeňské místo, ale jen malá část z nich absolvovala lázeňský pobyt. Z toho vyplývá, že většina lidí navštěvuje lázně z jiného důvodu, než je lázeňská léčba. Je pravděpodobné, že je to způsobené současnou situací, kdy lidé mají nedostatek volného času. Respondenti, kteří již absolvovali lázeňský pobyt, uvedli, že nejčastěji byli v lázních v Západních Čechách. Nejméně navštěvované byly lázně ve Východních Čechách. Tato skutečnost je spojená s tím, že Západní Čechy disponují největším počtem lázeňských míst.

Nejčastějším zdrojem informací o lázních a jejich procedurách byly webové stránky jednotlivých lázní, dále by pak respondenti využívali doporučení od známých, nebo čerpali informace od lékaře. Nepatrná část respondentů uvedla, že informace vůbec nezjišťovala.

Nejvíce preferovanými léčivými přírodními zdroji byly přírodní léčivé vody k zevnímu použití (koupele) a následně léčivé peloidy (rašeliny, slatiny, bahno). Nejméně preferované procedury byly podle respondentů léčivé plyny a pak léčivé klima.

Nejčastěji zvoleným ubytovacím zařízením, které by respondenti upřednostnili, byl hotel a poté penzion. Nejméně zvoleným ubytovacím zařízením byla mezi dotazovanými ubytovna. Co se týče vzdálenosti ubytování od lázní, nejvíce dotazovaných by volilo vzdálenost do 50 m. Dále pak od 51 m do 100 m. Nejmenší části respondentů by pak vyhovovala vzdálenost 301 m a více.

Jako nejvhodnější formu stravy respondenti zvolili polopenzi a jako systém obsluhy ve stravovacím zařízení by preferovali bufet.

Z velké nabídky léčebných procedur by nejvíce dotazovaných volili léčebnou masáž dále vodoléčbu a teploléčbu a pak také saunování. Nejméně z nich by pak volilo trakce.

Otevírací doba, která by respondentům vyhovovala nejvíce, byla od 09:00 do 17:30 hod., jako druhá možnost byla vybrána otevírací doba od 08:00 do 16:30 hod. Nejméně respondentů by uvítalo otevírací dobu od 06:00 do 14:30 hod.

Téměř všichni dotazovaní by chtěli v lázních služby zdravotního cestovního ruchu (wellness). Jako prvky, které by jim nejvíce vyhovovaly, zvolili masáž a poté fitness. Nejméně zvolenými prvky pak byla kontrola stresu a poté kontrola hmotnosti.

Nejčastějším kulturním programem, který by respondenti uvítali na lázeňském pobytu, bylo promítání filmů. Druhé v pořadí bylo divadelní představení a poté hodiny tance. Nejméně zvoleným kulturním programem byl koncert elektronické hudby a poté punkový koncert.

5.2 Řízené rozhovory

Řízené rozhovory probíhaly v Lázních Kynžvartu s paní Ing. Hanou Hruškovou a Bc. Romanou Kovačikovou.

5.2.1 Ing. Hana Hrušková

1) Jak dlouho jste působila ve vedení Léčebných lázní Lázně Kynžvart?

Ve vedení těchto lázní jsem působila 17 let, avšak až po mém odchodu začaly lázně poskytovat své služby i dospělým účastníkům.

2) Co je nejčastějším důvodem k návštěvě těchto lázní?

Za mého vedení to byly vždycky pouze zdravotní důvody a to konkrétně chronické onemocnění dětských pacientů.

3) Kolik pacientů přibližně přijede do těchto lázní?

Tak většinou byl normální stav kolem 2000 pacientů za rok. Poté však ze strany pojišťoven přicházely nejrůznější restrikce a úsporná opatření a to bylo důsledkem poklesu pacientů přibližně na 1000. Ale vždy se to pohybovalo mezi 1000-2000 pacientů za rok. Co vím, tak v současné době je to podobné.

4) Jaká klientela nejvíce navštěvuje tyto lázně?

Za mé vedení to byly pouze děti a dorost, ale také děti s doprovodem. Léčeny byly však pouze děti. V současné době nabízejí lázně své služby i dospělým pacientům, ale těch sem jezdí opravdu málo, řekla bych v rámci desítek. Převážně to jsou pacienti s duševním onemocněním.

5) Víte, které léčebné procedury bývají u pacientů nejoblíbenější?

Mezi dětmi patřily mezi nejoblíbenější procedury hlavně masáže, Hubbardova lázeň. Po výstavbě bazénu bylo velice oblíbené plavání.

6) Jakým dopravním prostředkem se k Vám pacienti nejčastěji dopravují

V prvních letech sem převážná část pacientů jezdila vlakem, ale poté tak 90 % pacientů přijíždělo vlastním automobilem.

7) Myslíte si, že je zde dostatečné množství parkovacích míst?

Tak to tu rozhodně není. Ale za mého vedení jsme měly hotové projekty a všechna stavební povolení na vybudování tří parkovišť tady v areálu. Dokonce jsme měli schválenou dotaci od Ministerstva zdravotnictví, bohužel však došlo ke změně ministra a peníze už byly potřebné jinde, takže nám ty dotace škrtnli. Myslím si, že by se o to současné vedení mělo znovu pokusit, protože těch parkovacích míst je opravdu málo. Přeci jen doprovody dětí, rodiče a teď už i dospělí pacienti přijedou autem, které si tu rovněž nechají.

8) Jaké používáte informační zdroje k propagaci?

Dříve jsme hodně objížděli doktory, jelikož jsme se přesvědčili, že na nich hodně závisí to, kolik nám sem přijede pacientů. Dále jsme se také zúčastňovali veletrhů cestovního ruchu, navštěvovali jsme různé odborné konference dětských a praktických lékařů. Pokoušeli jsme se rovněž psát do odborných časopisů a i do zábavných časopisů, abychom oslovili i maminky dětí. V současné době se všechny informace o lázních dají zjistit na internetu jak na jejich vlastních webových stránkách, tak na stránkách svazu lázní, nebo také na stránkách města. Pokud vím, tak nedávno si lázně založili též profil na sociální síti Facebook.

8) Jaké další služby kromě lázeňských nabízí lázně?

Mezi další hlavní služby, které jsou v lázních poskytovány, patří ubytovací služby, které jsou zabezpečeny lázeňskými domy. V každém lázeňském domě je rovněž jídelna, v níž se pacienti stravují. Kromě těchto služeb je také možnost využití služeb sportovního a rehabilitačního centra. Za mého působení zde byla též možnost zapůjčení kol, v současné době již tato služba poskytována není. Přímou v areálu se nachází nyní nově zrekonstruovaná kavárna, kde si mohou pacienti posedět vevnitř, či při hezkém počasí na terásce a pro děti je zde zhotoven dětský koutek a venku prolézačky. Samozřejmě k lázeňskému pobytu patří také doprovodný kulturní program, který zde také nechybí.

9) Jaké se zde konají doprovodné kulturní programy?

Jedná se spíše o jednoduché kulturní vyžití. Pro děti jsou to převážně různá divadélka, karnevaly a diskotéky na konci pobytu. Pro dospělé to bývají nějaké malé koncerty například vážné hudby, nebo také přednášky o cestovním ruchu.

10) Kolik je v lázních přibližně zaměstnáno lidí?

Řekla bych, že v současnosti tam je kolem 100 zaměstnanců. Za mého vedení jich tam bylo 130, ale po mém odchodu, tu došlo ke snižování stavů.

11) Myslíte si, že jsou dostatečně kvalifikovaní?

Určitě jsou. Všechn zdravotnický personál je maximálně kvalifikovaný podle Vyhlášky a zákona o zdravotnickém personálu co se týče vzdělání a akreditací, tak všechno je dodržováno. U lékařů platí to samé. U každé indikace je totiž předepsána atestace, kterou ten lékař musí mít a to je samozřejmě zde také přesně dodržováno.

12) Jsou lázně ovlivňovány sezónností?

Lázně nejsou ovlivňovány sezónností, jelikož jsou provozovány celoročně. Pouze v zimě mají provozní pauzu v době vánoc. Tato pauza trvá přibližně jeden měsíc.

13) V dotazníku mi vyšlo, že by lidé zde uvítali služby wellness, co si o tom myslíte?

Myslím si, že by tyto služby mohly být poskytovány, jelikož je zde k dispozici sportovně rehabilitační středisko, kde se nachází bazén, sauna a posilovna. Dále se zde poskytují masáže, a pokud by chtěli pacienti ještě nějaké jiné procedury, tak není problém si je dokoupit.

14) Co si myslíte o poskytování služeb pro dospělé pacienty v těchto lázních?

Můj soukromý názor je takový, že není zrovna nejideálnější nápad, léčit zde dospělé pacienty. Spíše bych tomu rozuměla tak, že by to byla rodinná léčba. Jelikož ze zkušeností vím, že pokud má dítě například ekzém, tak je to dědičné a trpěl touto chorobou také jeden z rodičů. Takže bych to dělala tak, že bych léčila jak to dítě, tak i toho nemocného rodiče. Ale smíchání dospělých pacientů s dětmi se mi nejví jako ideální i z toho důvodu, že město Lázně Kynžvart dospělým klientům nic nenabídne. A dnešní člověk, když jede do lázní tak chce přeci jen nějakou kulturu, nebo jen nějaké zařízení, kde by mohl posedět, poznat nové lidi, dát si něco k pití a podobně. Sice je zde udělaná nová kavárna, ale přeci jen to nestačí. Jelikož bydlím blízko lázní tak občas potkám dospělé paci-

enty, kteří si zde léčí a neustále se mě ptají, kam by mohli jít a pak už si jen stěžují, že tu není nic. Tady je pouze hezká příroda, takže je to spíše děláno pro takové lidi, kteří mají přírodu rádi.

5.2.2 Bc. Romana Kovačiková

1) Jakým způsobem podporujete cestovní ruch ve městě?

Cestovní ruch je ve městě podporován hlavně díky informacím o dění nejen ve městě na webových stránkách města. Dále zde také vydáváme turistické známky a nachází se tu několik značených turistických tras a cyklostezek.

2) Víte, kolik lidí přibližně navštíví město Lázně Kynžvart? Děláte si nějaké statistiky?

Statistiky si bohužel nevedeme, takže nevíme přibližný počet návštěvníků v našem městě. Ale je to velice dobrý nápad, který se dá v budoucnosti uskutečnit.

3) Co může město Lázně Kynžvart svým návštěvníkům nabídnout?

Myslím si, že si v Lázních Kynžvart každý návštěvník přijde na své. Máme zde historické památky jako je zámek Kynžvart, zřícenina hradu a také kostel sv. Markéty. Kromě historických památek je zde možnost sportovního vyžití jako je například golf, turistika, cykloturistika, plavání hipoturistika a další. Dále je v okolí města krásná příroda, zdravé klima, kyselky a minerální prameny. Město též pořádá během celého roku kulturní akce jako je například Den dětí, Pouť sv. Markéty, Rozsvícení stromku, Silvestrovský přívitek a další.

4) Podporuje město nějakým způsobem lázně?

Ano, město se snaží podporovat lázně, jak jen to jde, bohužel však nemáme dostatek finančních prostředků. Posledními podpůrnými prostředky byla výstavba dětského hřiště v lázních, rekonstrukce altánu pramene Richard a nedávno se dokončilo zpevnění lesní cesty, která vede z města do lázní.

5) Spolupracujete s lázněmi nějakým způsobem?

Ano, spolupracujeme. Převážně se tato spolupráce týká pořádání kulturních akcí. Město pořádá různé akce pro děti a dospělé v lázních jako je například velikonoční odpoledne, pohádková cesta na hrad a také strašidelnou cestu. Největší akcí, na které se podílí město i lázně je Svěcení pramenů, které probíhá v lázních a vždy se pyšní hojnou účastí. Jako další způsob spolupráce může také být po-

skytnutí informací a odkazu na webové stránky lázní na městských webových stránkách.

6) Pokud by bylo potřeba zvýšit kapacitu parkovacích míst v lázních, myslíte si, že by to bylo možné?

Nevidím v tom problém. Mám i takový pocit, že už něco podobného mělo v minulosti proběhnout. Samozřejmě by musel být podán zpracovaný projekt, který by město následně muselo schválit. Ale myslím si, že by s tím neměl být problém, jelikož z vlastní zkušenosti vím, že kapacita parkovacích míst v lázních je nedostačující.

7) Myslíte si, že město poskytuje dostatečné množství služeb pro případné dospělé lázeňské klienty?

Podle mého názoru jsou poskytované služby ve městě nedostatečné. Momentálně se tu nenachází žádné stravovací zařízení, a co se týče nějaké zábavy pro dospělé v podobě baru, či diskotéky, tak to ve městě také chybí. Bohužel s touto záležitostí město nemůže nic dělat, je to otázka soukromého – podnikatelského sektoru.

8) Máte nějaké plány do budoucna pro rozvoj města či lázní?

Ano to máme, ale je to spíše dlouhodobá záležitost. V novém územním plánu je totiž rozšířen prostor pro výstavbu nových lázeňských domů. Kromě lázní je v plánu také výstavba rodinných domů a bytů. Pokud bych se měla zmínit o něčem krátkodobějším, tak v červnu se plánuje velký Dětský den, hlavně díky podpoře firmy Eutit, s. r. o., která slaví významné jubileum. Tato událost by měla přilákat velké množství návštěvníků, což je pro naše město velmi důležité.

5.3 Syntéza

V literárním přehledu jsem uvedla, že lázeňský cestovní ruch je druhem cestovního ruchu, který je velice specifický a jeho rozvoj je závislý na přírodních léčivých zdrojích. Podle těchto zdrojů se pak také odvíjí poskytované služby a léčba v daném lázeňském zařízení. Na základě analýzy zkoumané oblasti se mi potvrdilo, že v mnou vybraných lázních to opravdu takto funguje.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že lidé jezdí do lázní především kvůli relaxaci a zdravotní důvody jsou až na druhém místě. Městečko Lázně Kynžvart je celkem klidné a je obklopeno krásnou přírodou, takže je pro relaxaci jako stvořené. Léčebné lázně jsou spíše více zaměřeny na léčbu konkrétních onemocnění, ale díky sportovně rehabilita-

tační středisku přímo v areálu lázní a nabídky masáže a jiných nabízených relaxačních procedur mohou uspokojit potřebu relaxace.

Významným problémem lázní je nedostačující kapacita parkovacích míst. Z řízeného rozhovoru bylo zjištěno, že 90 % procent pacientů se dopravuje do lázní vlastním automobilem a to se především jedná o dětské pacienty s doprovodem. V případech léčby dospělých se pravděpodobně množství aut v lázních zvýší, tudíž navýšení parkovacích míst je nezbytné. V řízeném rozhovoru bylo též řečeno, že lázně již projekt na nové parkoviště měly schváleny, ale nakonec nedostaly dotaci. Nemusel by být tedy problém podat žádost na dotaci znovu.

Výsledky z dotazníkového šetření ukazují, že lidé absolvovali nejvíce lázeňských pobytů právě v Západních Čechách. Většina lidí však Léčebné lázně Lázně Kynžvart neznala. Podle teoretické části práce může být důvodem obrovská konkurence v poskytování lázeňských služeb většími a známějšími městy v okolí – Mariánské Lázně, Františkovy Lázně. Ještě donedávna lázně v Lázních Kynžvart léčily pouze děti a dorost, díky čemuž se proslavily, je tedy možné, že lidé je mají stále zafixovány jako dětské lázně.

Preferovaným léčivým přírodním zdrojem dle odpovědí respondentů byly přírodní léčivé vody k zevnímu použití (koupelím). Léčebné lázně Lázně Kynžvart jsou především klimatickými lázněmi, avšak disponují také minerálními vodami, které využívají nejen k zevnímu použití, ale také k vnitřnímu. Dále pak jako nejvíce oblíbené léčebné procedury byly uvedeny masáže, vodoléčba a teploléčba a následovalo saunování. Podle zjištěných informací z analýzy zkoumané oblasti jsou všechny tyto procedury ve vybraném lázeňském zařízení poskytovány.

Dotazovaní nejčastěji získávají informace o lázních a jejich procedurách z webových stránek jednotlivých lázní. Léčebné lázně Lázně Kynžvart mají vlastní webové stránky, kde zveřejňují veškeré informace o léčbě i procedurách. Odkaz na tyto stránky a informace o lázních nalezneme také na webových stránkách města i Svazu léčebných lázní České republiky.

Jak již bylo zmíněno v literární rešerši, součástí lázeňského pobytu je také kulturní program. V dotazníkovém šetření respondenti zvolili jako nejpreferovanější kulturní program promítání filmů a poté divadelní představení. Z řízených rozhovorů bylo zřej-

mé, že žádný z těchto programů lázně ani město nenabízí. Tento způsob kulturního vyžití je k dispozici pouze v okolních městech například v Mariánských Lázních.

6 NÁVRHY

Tato kapitola se zabývá návrhy na rozšíření produktu Dětské lázeňské léčebny Lázně Kynžvart pro segment dospělých účastníků cestovního ruchu, které byly sestaveny pomocí zjištěných informací a výsledků z dotazníkového šetření a řízených rozhovorů.

K rozhodnutí původní DLL Lázně Kynžvart o rozšíření spektra pacientů přispěly změny z roku 2013 ve Vyhlášce č. 267/2012 Sb., o stanovení Indikačního seznamu pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost. Na rozdíl od ostatních lázeňských zařízení nezavíraly provoz a neomezovaly nabízené služby, nýbrž se rozhodly své zaměření léčby rozšířit o segment dospělých. V roce 2013 se tedy lázně opět začaly specializovat na dospělé pacienty. Uzavřely se smlouvy se všemi zdravotními pojišťovnami na poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče v rozšířených indikacích shodně pro děti, dorost (viz. Příloha č. 1) i dospělé pacienty. V případě dospělých se jednalo o tyto indikace:

- nemoci trávicího ústrojí,
- nemoci a poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí,
- netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí,
- nemoci nervové,
- nemoci pohybového ústrojí,
- nemoci močového ústrojí,
- duševní poruchy,
- nemoci kožní (více viz Příloha č. 2).

Na základě této zásadní změny Ministerstvo zdravotnictví rozhodlo o změně názvu organizace, tudíž od 1. 5. 2013 Dětská lázeňská léčebna byla přejmenována na Léčebné lázně Lázně Kynžvart.

V rámci rozšíření poskytovaných služeb však musely lázně přizpůsobit své provozní podmínky. Z tohoto důvodu vedení lázní již podniklo tyto konkrétní kroky: zmodernizování pokojů na lázeňském domě Praha, uzpůsobení provozu balneo pro dospělé

pacienty, a především došlo k rekonstrukci a modernizaci ubytovacích prostor lázeňského domu Šárka pro dospělé klienty. Léčebné lázně Lázně Kynžvart jsou tudíž připraveny na poskytování služeb dospělým pacientům, ale i přesto zájem tohoto segmentu lidí o zdejší léčbu není příliš velký. Hlavní příčinou dle mého názoru, který se mi potvrdil v obou řízených rozhovorech, je nedostatečné kulturní a společenské vyžití, jež je pro lázeňský pobyt velice důležité. Lázeňský návštěvník se totiž od ostatních návštěvníků liší delší dobou pobytu v dané destinaci. Je to způsobeno tím, že lázeňská léčba může být úspěšná, pokud trvá minimálně 14 dní. V případě komplexní lázeňské léčby trvá pobyt 28 dní a vše je plně hrazeno zdravotní pojišťovnou. U příspěvkové léčby je to pak 14 až 21 dní a zdravotní pojišťovna platí pouze lázeňské služby. Další nevýhodou příspěvkové léčby je ta, že neprobíhá v pracovní neschopnosti, proto není tak často využívána. Naproti tomu je zde možnost kratších pobytů pro samoplátce, které jsou zaměřené na relaxaci, zkrášlování regeneraci a podobně. Pro Léčebné lázně Lázně Kynžvart jsem tedy jako nejvhodnější variantu, jak přilákat dospělé účastníky cestovního ruchu, zvolila právě již zmiňovaný kratší pobyt.

6.1 Nový produkt – „Za odpočinkem do lázní“

Díky náročnějšímu životnímu stylu, zhoršujícím se životnímu prostředí, špatné životosprávě a pracovní vyčerpání stále více lidí vyhledává dovolenou v lázních. Většina si však nemůže dovolit odjet z místa bydliště na dlouhou dobu. Z toho důvodu bych navrhovaný produkt nabízela na 3 nebo 5 dní, samozřejmě s možností prodloužení. Nový balíček zaměřím především na relaxaci, jelikož z dotazníkového šetření vyšlo, že je to hlavní příčina návštěvy lázní. Pokud by si návštěvníci během pobytu chtěli i například zasportovat je zde příležitost turistiky, cykloturistiky, plavání či golfu. Ubytování i stravování bude zajištěno na zrekonstruovaném lázeňském domě Šárka. Produkt bych doporučovala spíše dvojicím nebo menším skupinkám.

Začátek tří denního pobytu bych stanovila vždy na pátek a příjezd bude možný od 10:00 do 14:00, protože v odpoledních hodinách dojde k poskytnutí první procedury. Při příjezdu se hosté nahlásí na recepci v LD Praha a personál je dovede do jejich pokoje. Na první proceduru obdrží kartičku s rozpisem všech procedur – každý den jedna. Tříhodová večeře bude vždy podávána v 18:30 v jídelně lázeňského domu. Snídaně formou švédských stolů budou k dispozici od 8:00 do 9:30. Veškerý volný čas mezi procedurami a stravováním si klienti mohou trávit dle svého uvážení.

V případě pětidenního pobytu bude vše obdobné jako u toho třídního s tím rozdílem, že den příjezdu si mohou stanovit sami hosté při objednávání. Samozřejmě podle obsazenosti ubytovacího zařízení.

V následující tabulce č. 8 jsou shrnuty služby navrhovaného produktu.

Tabulka 8: Obsah produktu „Za odpočinkem do lázní“

Pobyt na 3 dny	Pobyt na 5 dní
Ubytování na 3 dny (2 noci)	Ubytování na 5 dní (4 noci)
Polopenze (snídaně + večeře)	Polopenze (snídaně + večeře)
3 procedury (1x relaxační masáž, 1x přísadová koupel, 1x suchá uhličitá koupel)	5 procedur (2x relaxační masáž, 2x přísadová koupel, 1 suchá uhličitá koupel)
Zdarma vstupy do sportovního a rehabilitačního centra (ve večerních hodinách)	Zdarma vstupy do sportovního a rehabilitačního centra (ve večerních hodinách)
Parkování u lázeňského domu	Parkování u lázeňského domu
Zdarma využívání wi – fi sítě	Zdarma využívání wi – fi sítě
Za poplatek možnost konzultace s lékařem nebo nutriční terapeutkou	Za poplatek možnost konzultace s lékařem nebo nutriční terapeutkou
Zdarma láhev vína	Zdarma láhev vína

Další dvě tabulky obsahují ceny za jednotlivé položky a následně celkovou cenu za produkt.

Tabulka 9: Kalkulace pobytu na 3 dny

Služba	Cena	
Ubytování + polopenze	(1733 Kč/noc)	3466,-
Relaxační masáž		260,-
Přísadová koupel		260,-
Suchá uhličitá koupele		160,-
Lázeňský poplatek	(10 Kč/noc)	20,-
Celkem		4166,-

Zdroj: Vlastní zpracování dle ceníku lazne-kynzvalt.cz (2015)

Tabulka 10: Kalkulace pobytu na 5 dní

Služba	Cena
Ubytování + polopenze	(1733 Kč/noc) 6932,-
Relaxační masáž	520,-
Přísadová koupel	520,-
Suchá uhličítá koupel	160,-
Lázeňský poplatek	(10 Kč/noc) 40,-
Celkem	8172,-

Zdroj: Vlastní zpracování dle ceníku lazne-kynzvalt.cz (2015)

Cena za balíček by se vždy nějakým způsobem měla zvýhodnit, aby byla levnější než prostý součet služeb. Z tohoto důvodu bych z obou pobytů odečetla 15 %. U pobytu na 3 dny by poté celková cena pro činila 3541,- Kč. Při pobytu na 5 dní by se celková cena snížila na 6946,- Kč.

6.2 Zvýšení parkovací kapacity lázní

Z řízeného rozhovoru vyplynulo, že pacienti se dopravují do lázní převážně vlastními automobily. Vyskytuje se zde však problém s nedostatečnými parkovacími místy. V současnosti je v lázních přibližně 80 parkovacích míst. Proto bych jako další možnost rozvoje lázní navrhovala navýšení parkovací kapacity minimálně o 50 parkovacích míst. V rozhovoru také bylo zmíněno, že už v minulosti byl vypracovaný plán na výstavbu parkoviště, ale z důvodu změn na Ministerstvu zdravotnictví Léčebné lázně Lázně Kynžvart nakonec nedostaly příslibenou dotaci na uskutečnění tohoto plánu.

Dle ČSN 73 6056 Odstavné a parkovací plochy silničních vozidel je stanovena šířka parkovacího místa pro osobní vozidla na 2,50 m; 2,65 m a 2,80 m. Délka parkovacího místa je 5 m. Průměrná plocha parkovacího místa podle těchto údajů je pak 13,25 m². V následující tabulce jsou uvedeny ceny za 1 m² podle druhu použitého materiálu.

Tabulka 11: Ceník materiálu

Plochy charakteru pozemních komunikací - parkoviště						
Konstrukční charakteristika	1	2	3	4	5	6
Cena za 1 m ²	1 075	1 092	875	796	1 081	289

Zdroj: Vlastní zpracování dle Vyhlášky Ministerstva financí č. 199/2014 Sb.

Konstrukční charakteristika (materiálová konstrukce krytu)

- 1 – dlážděný
- 2 – monolitický betonový
- 3 – montovaný betonový
- 4 – z kameniva prolévaný živicí
- 5 – z kameniva obalovaného živicí
- 6 – bez krytu

Při stanovení ceny za jedno parkovací místo se musí zohlednit také další důležité faktory, jako jsou například:

- stávající stav místa (pozemek bez krytu a podkladu, pozemek s nevyhovujícím podkladem a krytem),
- kryt komunikace a požadovaná únosnost podkladu,
- nutnost řešení odvodnění,
- nutnost zabezpečení ochrany inženýrských sítí, které budou pod zatíženým podkladem,
- řešení veřejného osvětlení,
- a další.

Pokud by lázně zvolily nejlevnější materiálovou konstrukci krytu za 289 Kč/ m² vyšlo by dle zjištěných informací 50 parkovacích míst na 191 462,5 Kč. Dále by zde záleželo na zmíněných faktorech a také na ceně za práci od firmy, která by byla vybrána k uskutečnění této výstavby.

6.3 Nový produkt – „Lázně s rodinou“

Jak už bylo řečeno v řízeném rozhovoru s Ing. Hanou Hruškovou, velmi často se stává, že nemoci, které se léčí v lázních jsou dědičné. Proto jsem navrhla produkt, kdy lázeňskou léčbu společně s dětmi může podstoupit nemocný rodič, případně prarodič. Po doporučení doktorů by pacienti mohli čerpat komplexní nebo příspěvkovou lázeňskou péči. Z již zmíněných důvodů na začátku této kapitoly produkt doporučila pacientům, kteří mají nárok na komplexní lázeňskou léčbu nebo samoplátčům. Z důvodu

časové vytíženosti bych tento pobyt pro samoplátce zkrátila na 3 dny nebo 7 dní. Samozřejmě by zde byla možnost prodloužení.

Seznam obsažených služeb a jejich kalkulace jsou shrnuty v následujících tabulkách č. 12, 13 a 14.

Tabulka 12: Obsah produktu „Lázně s rodinou“

Komplexní lázeňská léčba	Samoplátci na 3 dny	Samoplátci na 7 dní
Ubytování po dobu léčby (28 dní)	Ubytování 3 dny (2 noci)	Ubytování na 7 dní (6 nocí)
Celodenní stravování (děti 5x denně, dospělí 3x denně)	Polopenze (snídaně + večeře)	Polopenze (snídaně + večeře)
Procedury dle indikace pro děti i dospělé	3 procedury v rámci pobytu pro děti i dospělé (1x klasická masáž, 1x Hubbardova koupel, 1x Rašelinový zábal)	7 procedur v rámci pobytu pro děti i dospělé (2x klasická masáž, 2x Hubbardova koupel, 2x rašelinový zábal, 1x Střídavé nožní koupele)
Zdarma vstupy do sportovního a rehabilitačního centra (v předem určených hodinách)	Zdarma vstupy do sportovního a rehabilitačního centra (v předem určených hodinách)	Zdarma vstupy do sportovního a rehabilitačního centra (v předem určených hodinách)
Parkování u lázeňského domu	Parkování u lázeňského domu	Parkování u lázeňského domu
Zdarma využívání wi-fi sítě	Zdarma využívání wi-fi sítě	Zdarma využívání wi-fi sítě
Pravidelné konzultace s lékařem bez poplatku	Za poplatek možnost konzultace s lékařem nebo nutriční terapeutkou	Za poplatek možnost konzultace s lékařem nebo nutriční terapeutkou

Tabulka 13: Kalkulace na 3 dny

Služba	Dospělý	Dítě (do 6 let)
Ubytování + polopenze	(od 503 Kč/noc) 1006,-	(od 309 Kč) 618,-
Klasická masáž	260,-	120,-
Hubbardova koupel	260,-	160,-
Rašelinový zábal	220,-	160,-
Lázeňský poplatek	10 Kč/noc 20,-	0,-
Celkem	1766,-	1058,-

Zdroj: Vlastní zpracování dle ceníku lazne-kynzvalt.cz (2015)

Tabulka 14: Kalkulace na 7 dní

Služba	Dospělý	Dítě (do 6 let)
Ubytování + polopenze	(od 503 Kč/noc) 3018,-	(od 309 Kč) 1854,-
Klasická masáž	520,-	240,-
Hubbardova kupel	520,-	320,-
Rašelinový zábal	440,-	320,-
Skotské stříky	160,-	160,-
Lázeňský poplatek	10 Kč/noc 60,-	0,-
Celkem	4718,-	2894,-

Zdroj: Vlastní zpracování dle ceníku lazne-kynzvalt.cz (2015)

Pokud odečteme opět 15 % z obou cen. U pobytu na 3 dny by celková cena pro dospělého činila 1501,- Kč a pro dítě 899,- Kč. Při pobytu na 7 dní by se celková cena za dospělého snížila na 4010,- Kč a za dítě na 2460,- Kč.

6.4 Marketingová komunikace nových služeb

Nejsnadnější způsob prezentace nových služeb jsou webové stránky, které Léčebné lázně Lázně Kynžvart mají celkem hezky a přehledně udělané. Podle mého názoru by však měly více upozornit na léčbu dospělých pacientů. Většina textu je věnována pouze dětské léčbě, tudíž návštěvník těchto stránek lehce přehlédne léčení i dospělého segmentu lidí. Poskytování informací tímto způsobem není pro lázně nijak nákladné, jelikož si je tvoří samy. Kromě těchto stránek mají lázně také vlastní profil na sociální síti Facebook, kde se vyskytuje stejný problém jako u webových stránek. V současné době jsou sociální sítě velice oblíbené a také velmi výhodné pro prezentaci podniku, jelikož jsou bezplatné.

Jako další vhodný způsob prezentace nových služeb je podle mého názoru výroba letáků. Mohou se umístit do okolních informačních center, kde by byly k dispozici všem návštěvníkům. Kromě toho by také mohly být umístěny na místním zámku a v městské knihovně. Dalším možným umístěním bych viděla ordinace nebo čekárny praktických doktorů, kteří předepisují lázeňskou léčbu. Toto by samozřejmě šlo až po domluvě s daným doktorem. Dle mého mínění by vhodnými lékaři byli převážně ti, co sídlí v severních Čechách, jelikož tam je znečištěné ovzduší a naše lázně se specializují na klimatickou léčbu. Zároveň se nachází i v dobré dojezdové vzdálenosti. Celková cena výroby letáků závisí na formátu, typu papírů, kvalitě tisku a počtu výtisků. Většinou bývá pravidlem, že čím více výtisků, tím menší cena za jeden kus. Pro tento typ bych volila formát A5 (148x210 mm), oboustranný barevný tisk a lesklý

papír. Celkové ceny podle počtu kusů a doba trvání výroby jsou zobrazeny v následující tabulce.

Tabulka 15: Náklady na letáky

Množství	Cena za ks	Celková cena vč. DPH	Výroba
2000 ks	2,993 Kč	7 243 Kč	2 pracovní dny
3000 ks	2,835 Kč	10 292 Kč	2 pracovní dny
5000 ks	2,663 Kč	16 111 Kč	2 pracovní dny

Zdroj: Vlastní zpracování dle inetprint.cz (2015)

7 ZÁVĚR

Hlavním úkolem bakalářské práce bylo zanalyzování nabízených služeb v lázeňském zařízení, konkrétně v Léčebných lázních Lázně Kynžvart a navržení možností dalšího rozvoje těchto lázní pro segment dospělých účastníků cestovního ruchu. Dalším cílem bylo zkoumání současné nabídky konkurenčních zařízení v daném regionu a komparování s nabídkou vybraných lázní. Dílčím cílem této práce bylo zmapování všech nabízených služeb cestovního ruchu ve městě Lázně Kynžvart a okolí.

Nedílnou součástí práce bylo zjištění přání a požadavků potencionálních zákazníků pomocí dotazníkového šetření a řízených rozhovoru s managementem lázní a místní samosprávou.

Veškerá data sloužila k vytvoření syntézy získaných údajů. Poznatky z této syntézy se pak staly hlavním podkladem pro vytvoření návrhů na další možnosti rozvoje vybraného lázeňského zařízení pro dospělé pacienty. Mezi konkrétní návrhy patří dva nové produkty: „Za odpočinkem do lázní“ a „Lázně s rodinou“. Tyto balíčky se především liší v nabídce procedur a délce pobytu. Kromě obsahu poskytovaných služeb byly vytvořeny také kalkulace cen za jednotlivé položky. Další možností rozvoje bylo také navrženo navýšení kapacity parkovacích míst. Posledním návrhem byla marketingová komunikace nových služeb, která doporučuje doplnění informací internetových stránek, profilu na sociální síti a vytvoření propagačního materiálu v podobě letáků. Vypracované návrhy mohou následně pomoci přilákat dospělou klientelu do zkoumaných lázní.

I. Summary and keywords

The aim of this bachelor thesis is to specify the product of the Paediatric Spa for Respiratory and Dermatological Diseases in Kynžvart. This thesis also compares the product with products of other Spas directed at the similar clients. Based on a research, the author recommends other possibilities of the development of Kynžvart Spa in terms of adult clients.

The thesis is based on the detailed study of scientific literature, situation analysis, questionnaire, structured interviews, the analysis of current development of the Spa, the current product analysis and possibilities of the product development.

An important part of this thesis was the research on client's needs and demands, which has been done by the questionnaire. The author also carried out structured interviews with the department of management in Kynžvart Spa, its employees and self - rule. According to the results author suggests possibilities of different services that could be offered to adult clients.

Keywords: product; spa services; client; tourism; needs; leisure activities; town Lázně Kynžvart

II. Seznam použitých zdrojů

1287 – 1398 – Oficiální stránky Města Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.laznekynzvalt.cz/historie-škola/v-datech/1287-1398/> b

Ceník ubytování – Ceníky – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/ceniky/cenik-ubytovani/> k

Cenová nabídka è. 301-331226 - iNETPrint.cz. (2015). Dostupné z [http://www.inetprint.cz/on-line-kalkulace-tisku-](http://www.inetprint.cz/on-line-kalkulace-tisku-letaku/?action=preview&clid=331226&clk=Kk0c4xs7lizUb2JeYd9nGf&statc=CLCOK)

[letaku/?action=preview&clid=331226&clk=Kk0c4xs7lizUb2JeYd9nGf&statc=CLCOK](http://www.inetprint.cz/on-line-kalkulace-tisku-letaku/?action=preview&clid=331226&clk=Kk0c4xs7lizUb2JeYd9nGf&statc=CLCOK)

Co nabízíme – léčení, ozdravení, relaxace – O nás – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/o-nas/co-nabizime/> p

Čertík, M., a kol. (2001). *Cestovní ruch: Vývoj, organizace a řízení*. Praha, Česká republika: OFF.

Česká technická norma ČSN 73 6056 Odstavné a parkovací plochy silničních vozidel

Česká technická norma. (2011). Retrieved from http://k612.fd.cvut.cz/predmety/12DVUP/cviceni/%5B010c%5DSN_736056_odstavn%C3%A9%20a%20parkovac%C3%AD%20plochy.pdf

Euregio Egrensis - Mapa sdružení. (2015). Dostupné z http://www.euregio-egrensis.org/cz/o-sdruzeni/mapa-sdruzeni/page/mapa_ee/

Foret, M. (2001). *Marketing: základy a postupy : jak se chovají spotřebitelé, přístupy k zákazníkům, zpracováváme marketingový plán, tvoříme marketingový mix – modelové situace, příklady, cvičení* (1st ed.). Praha, Česká republika: Computer Press.

Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2009). *Tourism: Principles, practices, philosophies*. Hoboken, N.J: Wiley.

Golf Club Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.golfkynzvalt.cz/cs/history>

Hesková, M., Beránek, J., Dvořák, V., Novacká, L., Oriška, & J., Šittler, E. (2006). *Cestovní ruch: Pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha, Česká republika: Fortuna.

Historie Léčebných lázní – O nás – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvart.cz/cs/o-nas/historie-lecebnych-lazni/> b

Horner, S., & Swarbrooke, J. (2003). *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha, Česká republika: Grada.

Hrad Kynžvart. (2009). Dostupné z www.slavkovsky-les.cz/nklusiv-mista-slavkovskeho-lesa/hrad-kynzvart/

Jako samoplátce — Jak do lázní — Svaz léčebných lázní České republiky. (2015). Dostupné z <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/pro-klienty/jak-do-lazni/jako-samoplatce>

Jandová, D., & Česko. (2009). *Balneologie*. Praha, Česká republika: Grada.

Jiří Poděbradský. (2008). *Wellnes v ČR*. Praha, Česká republika: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.

Kdo jsme – O nás – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvart.cz/cs/o-nas/kdo-jsme/> a

Kladská. (2015). Dostupné z <http://kladaska.ceskehory.cz/>

Knopp, K., Goulli, R., & Mikeš, F. (1999). *Lázeňství: Ekonomika a management*. Praha, Česká republika: Grada

Kostel – Oficiální stránky Města Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.laznekynzvart.cz/historie-skola/kostel/> d

Kotler, P. (2007). *Moderní marketing: 4. Evropské vydání*. Praha, Česká republika: Grada .

Kulturní a společenské akce. (2012). Dostupné z <http://www.zivykraj.cz/cz/objevujte/kulturni-a-spolecenske-akce>

Lázeňské domy a budovy – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvart.cz/cs/lazenske-domy-a-budovy/> c

Lázeňské procedury – O léčbě – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvart.cz/cs/o-lecbe/lazenske-procedury/>

Lázeňský dům Libuše – Lázeňské domy a budovy – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvart.cz/cs/lazenske-domy-a-budovy/ld-libuse/> f

Lázeňský dům Orlík – Lázeňské domy a budovy – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/lazenske-domy-a-budovy/ld-orlik/> d

Lázeňský dům Šárka – Lázeňské domy a budovy – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/lazenske-domy-a-budovy/ld-sarka/> e

Lázeňský dům Trianon – Lázeňské domy a budovy – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/lazenske-domy-a-budovy/ld-trianon/> i

Lázeňský dům Výsluní – Lázeňské domy a budovy – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/lazenske-domy-a-budovy/ld-vysluni/> h

Lázeňský dům Záboj – Lázeňské domy a budovy – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/lazenske-domy-a-budovy/ld-zaboj/> g

Lázně – Oficiální stránky Města Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.laznekynzvalt.cz/historie-skola/lazne/> c

Lázně Františkovy Lázně a.s. (2015). Dostupné z <http://www.franzensbad.cz/cs/o-spolecnosti/> a

Lázně Františkovy Lázně a.s. (2015). Dostupné z <http://www.franzensbad.cz/cs/prirodni-lecive-zdroje/> b

Lázně Františkovy Lázně a.s. (2015). Dostupné z <http://www.franzensbad.cz/cs/indikace-a-leceni/> c

Léčebné procedury – Danubius Hotels Group – Hotely Budapešť – ubytování v Maďarsku – hotely v Česku – hotel na Slovensku – ubytování v Rumunsku – hotely v Anglii. (2015). Dostupné z <http://marianske-lazne.danubiushotels.cz/destinace/marianske-lazne/leceni/lekarska-prohlidka?sid=uta3bco2k6n62g4gmslusta457/> c

Léčení – Danubius Hotels Group – Hotely Budapešť – ubytování v Maďarsku – hotely v Česku – hotel na Slovensku – ubytování v Rumunsku – hotely v Anglii. (2015). Do-

stoupné z <http://marianske-lazne.danubiushotels.cz/destinace/marianske-lazne/lezeni?sid=uta3bco2k6n62g4gmslusta457/> a

M A R I Á N S K O L Á Z E Ň S K O. (2014). Dostupné z <http://www.kr-karlovarsky.cz/cyklo/cyklotrasy/marianske-lazne/Stranky/Marianskolazensko.aspx>

Malá, V. (1999). *Cestovní ruch: (vybrané kapitoly)*. Praha, Česká republika: Vysoká škola ekonomická, Fakulta mezinárodních vztahů

Mariánské Lázně – Danubius Hotels Group – Hotely Budapešť – ubytování v Maďarsku – hotely v Česku – hotel na Slovensku – ubytování v Rumunsku – hotely v Anglii. (2015). Dostupné z <http://marianske-lazne.danubiushotels.cz/> b

Naučná stezka Kladská. (2015). Dostupné z <http://prirodakarlovarska.cz/clanky/166-naucna-stezka-kladka>

Nový indikační seznam. (2015). Dostupné z http://www.mzcr.cz/Odbornik/dokumenty/novy-indikacni-seznam_9952_3241_3.html

O nás :: Mariánskolázeňsko, dobrovolný svazek obcí. (2014). Dostupné z www.marianskolazensko.org/o-nas/

Orieška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha, Česká republika: Idea servis.

Palatková, M., & Zichová, J. (2014). *Ekonomika turismu: Turismus České republiky*. Praha, Česká republika: Grada.

Petrů, Z. (2007). *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. Praha, Česká republika: Idea servis.

Praha – Lázeňské domy a budovy – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/lazenske-domy-a-budovy/praha/> j

Prostřednictvím zdravotní pojišťovny — Jak do lázní — Svaz léčebných lázní České republiky. (2015). Dostupné z <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/pro-klienty/jak-do-lazni/> nklusive d vím-zdravotni-pojistovny

Přírodní léčivé zdroje – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/prirodni-lecive-zdroje/> l

RISY.cz – Mikroregiony. (2012). Dostupné z <http://www.risy.cz/vyskakovaci-okno-mikroregiony?id=376&nklusi=Cs#>

- Seifertová, V. (2003). *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Praha, Česká republika: Vysoká škola cestovního ruchu, inkluze d a lázeňství
- Sportovní a rehabilitační centrum – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvart.cz/cs/sportovni-a-rehabilitacni-centrum/> r
- Stehlík, E., Boučková, J., Horáková, H., Kališová, L., Koudelka, J., Kropáčková, J., Šlechtová, & Zbořil, K., (1999). *Základy marketingu*. Praha, Česká republika: Vysoká škola ekonomická, Podnikohospodářská fakulta
- Synek, M., Kislingerová, E., Dvořáček, J., Dvořák, J., Dvořák, P., Dvořáková, Z., Eisler, J., Hoffmann, V., Janhuba, M., Jindra, J., Klečka, J., Kleibl, J., Neumaireová, I., Novotný, J., Sedláčková, H., Svobodová, I., Tomek, J., & Veber, J., (2010). *Podniková ekonomika* (5. Vydání). Praha, Česká republika: C. H. Beck.
- Škola – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvart.cz/cs/škola/> q
- Titulní strana – Oficiální stránky Města Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.laznekynzvart.cz/> a
- Trochu historie – Oficiální stránky Zámku Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.zamek-kynzvart.eu/obsah/trochu-historie/>
- V čem spočívá léčba – O léčbě – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvart.cz/cs/o-lecbe/pro-koho-je-lecba-urcena/> n
- V čem spočívá léčba – O léčbě – Léčebné lázně Lázně Kynžvart. (2015). Dostupné z <http://www.lazne-kynzvart.cz/cs/o-lecbe/v-cem-spociva-lecba/> m
- Vašítková, M. (2008). *Marketing služeb: Efektivně a moderně*. Praha, Česká republika: Grada.
- Vyhláška č. 199/2014 Sb. | 2014 | Ministerstvo financí ČR. (2013). Dostupné z <http://www.mfcr.cz/cs/legislativa/legislativni-dokumenty/2014/> inklusiv-c-199-2014-sb-19343
- Vyhláška Ministerstva financí č. 199/2014 Sb., kterou se mění vyhláška č. 441/2013 Sb., k provedení zákona o oceňování majetku (oceňovací vyhláška)
- Welcome to the International Spa Association | The Voice of the Spa Industry. (2015). Dostupné z <http://experienceispa.com/>

Zákon č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

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

Zámek Kynžvart – sídlo Metternichů s anglickým parkem. (2015). Dostupné z <http://www.kudyznudy.cz/Aktivita-a-akce/Aktivita/Zamek-Kynzvalt.aspx#>

Živý kraj. (2012). Dostupné z <http://www.zivykraj.cz/cz/destinace-karlovarsky-kraj/top-v-kraji>

III. Seznam grafů, obrázků a tabulek

Obrázek 1: Služby v cestovním ruchu.....	14
Graf 1: Známost lázní v Lázních Kynžvart	48
Graf 2: Účel návštěvy lázní	49
Graf 3: Návštěvnost lázeňského místa	50
Graf 4: Absolvování lázeňského pobytu	50
Graf 5: Absolvování lázeňského pobytu dle regionů	51
Graf 6: Zdroje čerpání informací o lázních	52
Graf 7: Preferované léčivé zdroje	53
Graf 8: Preferované ubytovací zařízení	53
Graf 9: Vzdálenost ubytování od lázní	54
Graf 10: Preferovaná forma stravování	55
Graf 11: Preferovaný systém obsluhy	55
Graf 12: Preferované léčebné procedury	56
Graf 13: Vyhovující otevírací doba lázní	57
Graf 14: Zájem o služby zdravotního cestovního ruchu	57
Graf 15: Preferované prvky wellness	58
Graf 16: Preferovaný kulturní program v lázních	59
Graf 17: Struktura respondentů dle pohlaví.....	60
Graf 18: Struktura respondentů podle věku	60
Tabulka 1: Druhy cestovního ruchu	8
Tabulka 2: Formy cestovního ruchu.....	9
Tabulka 3: Lázeňské služby.....	15
Tabulka 4: Ceník ubytování na LD Praha	37
Tabulka 5: Ceník ubytování na LD Šárka	37
Tabulka 6: Léčebné procedury v Léčebných lázních Mariánské lázně, a. s.....	44
Tabulka 7: Léčebné procedury v Lázních Františkovy Lázně, a. s.....	46
Tabulka 8: Obsah produktu „Za odpočinkem do lázní“	71
Tabulka 9: Kalkulace pobytu na 3 dny	71
Tabulka 10: Kalkulace pobytu na 5 dní.....	72
Tabulka 11: Ceník materiálu.....	72
Tabulka 12: Obsah produktu „Lázně s rodinou“	74
Tabulka 13: Kalkulace na 3 dny	74
Tabulka 14: Kalkulace na 7 dní	75
Tabulka 15: Náklady na letáky	76

IV. Přílohy

Příloha č. 1

Léčené indikace v Léčebných lázních Lázně Kynžvart u dětí a dorostu

Nemoci oběhového ústrojí	XXII
Vrozené vady a získané vady srdce a velkých cév po operaci Stavy po transplantaci srdce.	XXII/1
Systémové revmatické a jiné kolagenní onemocnění s postižením oběhového aparátu i kloubní formy	XXII/2
Juvenilní hypertenze	XXII/3
Prognosticky závažné rizikové faktory (dyslipidemie nebo kombinace dalších rizikových faktorů: arteriální hypertenze, obezita, genetická zátěž)	XXII/4
Nemoci trávicího ústrojí	XXIII
Chronické onemocnění žaludku, jícnu a dvanáctníku	XXIII/1
Chronické onemocnění střev	XXIII/2
Nemoci jater	XXIII/3
Chronické onemocnění žlučníku a žlučových cest	XXIII/4
Chronické nemoci pankreatu	XXIII/5
Nemoci a poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí	XXIV
Diabetes mellitus	XXIV/1
Obezita spojená s dalšími rizikovými faktory	XXIV/2
Tyreopatie, stavy po operacích štítné žlázy, stavy po operacích benigních nádorů nadledvinek a hypofýzy	XXIV/3
Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí	XXV
Recidivující komplikovaná otitis po operačním řešení	XXV/1
Chronická bronchitis/ recidivující bronchitis	XXV/2
Stav po opakovaném zánětu plic v průběhu posledních 2 let	XXV/3
Bronchiektasie	XXV/4

Asthma bronchiale	XXV/5
Stavy po operacích a traumatech horních a dolních cest dýchacích a plic	XXV/6
Cystická fibróza, intersticiální plicní fibróza, sarkoidóza plic	XXV/7
Nemoci nervové	XXVI
Syndrom periferního motorického neuronu jakékoliv etiologie	XXVI/1
Kořenové syndromy vertebrogenního původu.	XXVI/5
Nemoci pohybového ústrojí	XXVII
Vrozené či získané ortopedické vady	XXVII/2
Stavy po úrazech a ortopedických operacích při poruše motorických funkcí	XXVII/3
Stavy po úrazech a ortopedických operacích při poruše motorických funkcí	XXVII/6
Vertebrogenní algický syndrom	XXVII/7
Nemoci močového ústrojí	XXVIII
Recidivující nebo vleklé záněty ledvin a močových cest	XXVIII/1
Urolitiáza in situ, po spontánním odchodu konkrementu	XXVIII/2
Stavy po operacích močového ústrojí	XXVIII/3
Chronická difusní glomerulonefritis, lipidní nefróza, hereditární nefropatie ve stádiu remise	XXVIII/4
Stavy po transplantaci ledvin	XXVIII/5
Funkční poruchy mikce	XXVIII/6
Duševní poruchy	XXIX
Psychózy ve stádiu remise	XXIX/1
Neurotické poruchy a jiné nepsychotické poruchy	XXIX/2
Nemoci kožní	XXX
Psoriasis nklusiv – chronické a recidivující formy	XXX/1
Chronické a recidivující ekzémy včetně atopického, chronické prurigo	XXX/2

Zdroj: Vlastní zpracování dle: mzr.cz, (2015)

Příloha č. 2

Léčené indikace v Léčebných lázních Lázně Kynžvart u dospělých pacientů

Nemoci trávicího ústrojí	XXIII
Chronické a recidivující onemocnění žaludku a střev, stavy po těžkých střevních infekcích, parazitózách a mykotických onemocněních.	XXIII/1
Stavy po operaci žaludku, dvanáctníku, jícnu a střev	XXIII/2
Nemoci a poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí	XXIV
Diabetes mellitus	XXIV/1
Stavy po totální thyreoidektomii, nklusive d při obtížně probíhající lékové substituci.	XXIV/2
Stavy po operacích hyperfunkčního benigního adenomu hypofýzy a nadledvin při přítomnosti sekundárních symptomů onemocnění	XXIV/3
Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí	XXV
Stavy po operaci horních cest dýchacích a dolních cest dýchacích (netýká se stavů po operacích tonsil, adenoidních vegetací a nosní přepážky), stavy po transplantaci plic.	XXV/1
Poškození hrtanu a hlasivek v důsledku hlasového přetížení, stavy po fonochirurgické léčbě.	XXV/2
Stavy po komplikovaném zánětu plic.	XXV/3
Bronchiektazie, recidivující záněty dolních cest dýchacích a chronické záněty dýchacího ústrojí	XXV/4
Astma bronchiale, chronická obstrukční plicní nemoc.	XXV/5
Intersticiální plicní fibrózy jakékoliv etiologie v soustavném léčení	XXV/6
Následky toxických účinků plynů, dýmů, leptavých par a dráždivých prachů na horní cesty dýchací a dolní cesty dýchací	XXV/7
Nemoci nervové	XXVI
Polyneuropatie s paretickými projevy	XXVI/2
Kořenové syndromy s iritačně-zánikovým syndromem	XXVI/3
Stavy po poraněních a operacích mozku, míchy a periferního nervstva s poruchami hybnosti se známkami obnovující se funkce	XXVI/6
Nervosvalová onemocnění primární, sekundární a degenerativní	XXVI/8

Syringomyelie s paretickými projevy	XXVI/9
Parkinsonova nemoc	XXVI/11
Nemoci pohybového ústrojí	XXVII
Revmatoidní artritida I. až IV. Stadia hodnocení, revmatoidní artritida včetně juvenilní artritidy	XXVII/1
Ankylozující spondylitida (Bechtěrevova nemoc)	XXVII/2
Ostatní séronegativní spondylartritida, reiterův syndrom, sekundární artritida	XXVII/3
Mimokloubní revmatismus, difúzní onemocnění pojiva	XXVII/4
Bolestivé syndromy šlach, šlachových pochev, burz, úponů svalů, kosterních svalů nebo kloubů	XXVII/6
Koxartroza, gonartroza	XXVII/7
Artrózy v ostatních lokalizacích, artropatie	XXVII/8
Chronický vertebrogenní algický syndrom funkčního původu	XXVII/9
Stavy po ortopedických operacích s použitím kloubní náhrady	XXVII/10
Stavy po úrazech pohybového ústrojí a po ortopedických operacích	XXVII/11
Stavy po amputacích dolní končetiny, stupeň aktivity 1 až 4, kdy je pojištěnec vybavený protézou	XXVII/12
Nemoci močového ústrojí	XXVIII
Recidivující a chronické netuberkulózní záněty ledvin a močových cest, cystické onemocnění ledvin	XXVIII/1
Nefrolitiáza bez měštnání v močových cestách, nefrokalcinóza	XXVIII/2
Stavy po operacích ledvin a močových cest	XXVIII/3
Chronická inkluze dle nebo chronická prostatovesikulitida	XXVIII/4
Stavy po transplantaci ledviny při stabilizované funkci štěpu, dárce štěpu	XXVIII/5
Duševní poruchy	XXIX
Psychózy ve stádiu remise	XXIX/1
Těžké neurotické poruchy a jiné nepsychotické poruchy	XXIX/2

Nemoci kožní	XXX
Atopický ekzém	XXX/1
Generalizovaná a artropatická psoriasis vulgaris	XXX/2

Zdroj: Vlastní zpracování dle: mzd.cz, (2015)

Příloha č. 3

Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Eliška Zívalová a jsem studentkou 3. ročníku Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění krátkého dotazníku zaměřeného na možnosti rozvoje dětské lázeňské léčebny Kynžvart pro dospělého účastníka cestovního ruchu. Výsledky z dotazníkového šetření budou sloužit jako podklad k vypracování bakalářské práce.

Předem Vám děkuji za Váš čas.

1) Znáte lázeňskou léčebnu v Lázních Kynžvartu?

Ano

Ne

2) Co by Vás přimělo k návštěvě lázní?

- a. Sportovní vyžití
- b. Poznání
- c. Odpočinek
- d. Zdravotní důvody
- e. Relaxace
- f. Zajímavý kulturní program
- g. Možnosti sportu
- h. Památky

3) Navštívili jste někdy lázeňské místo?

Ano

Ne

4) Absolvovali jste někdy lázeňský pobyt?

Ano

Ne

5) Pokud ano, vyberte v jakém regionu

- a. Jižní Čechy
- b. Západní Čechy
- c. Severní Čechy
- d. Střední Čechy
- e. Východní Čechy
- f. Jesenicko
- g. Střední a severní Morava
- h. Jižná a východní Morava

6) Odkud byste čerpali informace o lázních a jejich procedurách?

- a. Od lékaře
- b. Z doporučení od známých
- c. Z webových stránek jednotlivých lázní
- d. Z webových stránek měst a obcí
- e. Z webových stránek CzechTourism
- f. Z odborných webových stránek
- g. Z přednášky, semináře
- h. Z literatury (knihy časopisy)
- i. Jiné.....

7) Jaké léčivé zdroje preferujete?

- a. Léčivé peloidy (rašeliny, slatiny, bahno)
- b. Přírodní léčivé vody k zevnímu použití (koupele)
- c. Přírodní léčivé vody k vnitřnímu použití (pitné kúry)
- d. Léčivé plyny
- e. Léčivé klima
- f. Radonové emanace

8) Jaký typ ubytovacího zařízení preferujete?

- a. Hotel
- b. Penzion
- c. Ubytování v soukromí
- d. Depandance (vedlejší budova bez UZ bez recepcce)
- e. Ubytovna

9) Jak daleko byste chtěli být ubytováni od lázní?

- a. Do 50 m
- b. 51 m – 100 m
- c. 101 m – 200 m
- d. 201 m – 300 m
- e. 301 m a více

10) Jakou formu stravování upřednostňujete?

- a. Plná penze
- b. Polopenze
- c. All nklusive
- d. Vlastní stravování

11) Jaký systém obsluhy ve stravovacím zařízení preferujete?

- a. Servírování pokrmů
- b. Bufet
- c. Pultový prodej
- d. Obsluha u barového pultu

12) Jaké léčebné procedury preferujete?

- a. Pitná léčba
- b. Vodoléčba a teploléčba
- c. Inhalační léčba
- d. Klimatická léčba
- e. Elektroléčba
- f. Magnetoléčba
- g. Léčebná masáž

- h. Trakce
- i. Saunování
- j. Akupunktura
- k. Jiné

13) Jaká otevírací doba lázní by Vám vyhovovala?

- a. 08:00 – 16:30
- b. 07:00 – 15:30
- c. 06:00 – 14:30
- d. 09:00 – 17:30

14) Uvítali byste v lázních služby zdravotního cestovního ruchu (wellness)?

Ano

Ne

15) Jaké prvky wellness upřednostňujete?

- a. Fitness
- b. Kontrola stresu
- c. Kontrola hmotnosti
- d. Optimální výživa
- e. Masáž
- f. Sauna

16) Jaký kulturní program byste na lázeňském pobytu uvítali?

- a. Divadelní představení
- b. Taneční představení
- c. Promítání filmů
- d. Diskotéka
- e. Hodiny tance
- f. Koncert vážné hudby
- g. Rockový koncert
- h. Metalový koncert

- i. Popový koncert
- j. Folkový koncert
- k. Koncert country hudby
- l. Koncert elektronické hudby
- m. Punkový koncert

17) Vaše pohlaví

Muž

Žena

18) Váš věk

- a. méně než 20
- b. 21-40
- c. 41-60
- d. 61 a více

Zdroj: Vlastní zpracování