

Univerzita Palackého v Olomouci
Fakulta tělesné kultury

DIPLOMOVÁ PRÁCE

2010

Jan Pavlík

Univerzita Palackého v Olomouci
Fakulta tělesné kultury

**PROFIL LÁZEŇSKÉHO TURISTY
V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI**

Magisterská práce

AUTOR: Jan Pavlík

VEDOUCÍ PRÁCE: Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph. D.

Olomouc 2010

Jméno a příjmení autora: Jan Pavlík

Název diplomové práce: Profil lázeňského turisty v Moravskoslezském kraji

Pracoviště: Katedra rekreologie

Vedoucí práce: Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph.D.

Rok obhajoby diplomové práce: 2011

Abstrakt: Diplomová práce se zabývá profilem lázeňského turisty v Moravskoslezském kraji. Pomocí dotazníkového šetření byly získány informace o turistech v lázeňských místech Karlova Studánka, Darkov a Klimkovice. Následně byl sestaven profil lázeňského turisty v Moravskoslezském kraji.

Klíčová slova: volný čas, cestovní ruch, lázeňství, Moravskoslezský kraj

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovních služeb.

Author's first name and surname: Jan Pavlík

Title of the master thesis: Profile of a spa tourist in Moravian Silesian Region

Department: Department of Recreology

Supervisor: Ing. Eva Schwartzhoffová, Ph.D.

The year of presentation: 2011

Abstract: This diploma thesis deals with a profile of a spa tourist in Moravian Silesian Region. The informations about tourists in the spa regions Karlova Studánka, Darkov and Klimkovice was obtained with the help of questionnaires and a secondary research. The profile of a spa tourist in Moravian Silesian Region was made out according to these results.

Keywords: spa, spare time, tourism, Moravian Silesian Region

I agree the thesis paper to be lent within the library service.

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

V Olomouci dne 30. června 2010

.....

Na tomto místě bych rád poděkoval Ing. Evě Schwartzhoffové, Ph.D. za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této diplomové práce.

OBSAH

Úvod	9
1 SYNTÉZA POZNATKŮ	11
1.1 Volný čas a rekreace	11
1.2 Cestovní ruch	12
1.2.1 Definice cestovního ruchu	12
1.2.2 Členění cestovního ruchu	14
1.2.3 Lázeňský cestovní ruch	14
1.2.4 Definice a podmínky lázeňského cestovního ruchu	14
1.2.5 Programy rozvoje lázeňského cestovního ruchu v České republice	16
1.2.6 Profil účastníka cestovního ruchu	18
1.3 Lázeňství.....	19
1.3.1 Význam lázeňství	19
1.3.2 Legislativní rámec lázeňství	20
1.3.3 Zastřešující organizace v lázeňství.....	20
1.3.4 Lázeňská místa v České Republice	21
1.3.5 Lázeňská péče a služby.....	23
1.3.6 Systém poskytování lázeňské péče	25
1.3.7 Klientela v českých lázních	27
1.3.8 Trendy v lázeňství	30
1.3.9 Příležitosti a hrozby českého lázeňství.....	33
2 CÍLE PRÁCE A ÚKOLY	34
3 METODIKA.....	35
3.1 Metody.....	35
3.2 Techniky	35
3.2.1 Struktura dotazníku	36
3.3 Anamnéza respondentů	36
4 ANALYTICKÁ ČÁST	37

4.1	Moravskoslezský kraj.....	37
4.1.1	Poloha destinace.....	37
4.1.2	Administrativní členění kraje.....	37
4.1.3	Cestovní ruch v kraji	38
4.1.4	Sociálně-ekonomické ukazatele	39
4.2	Lázeňství v Moravskoslezském kraji	39
4.3	Státní léčebné lázně Karlova Studánka, s.p.....	40
4.3.1	Historie	40
4.3.2	Přírodní léčivý zdroj.....	41
4.3.3	Indikace.....	42
4.3.4	Služby	42
4.3.5	Informace z Výroční zprávy 2008.....	44
4.4	Lázně Darkov, a.s.....	46
4.4.1	Historie	46
4.4.2	Přírodní léčivý zdroj.....	47
4.4.3	Indikace.....	47
4.4.4	Služby	48
4.4.5	Informace z Výroční zprávy 2008.....	49
4.5	Sanatoria Klimkovice	52
4.5.1	Historie	52
4.5.2	Přírodní léčivý zdroj.....	52
4.5.3	Indikace.....	53
4.5.4	Služby	53
4.6	Monitoring návštěvníků Moravskoslezského kraje	54
5	VÝSLEDKY.....	56
5.1	Dotazníkové šetření v lázních Moravskoslezského kraje.....	56
5.1.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření	56
5.2	Profil lázeňského turistu v Moravskoslezském kraji	64
5.2.1	Profil lázeňského turistu Lázní Darkov, a.s. a Sanatorií Klimkovice	64
5.2.2	Profil lázeňského turistu SLL Karlova Studánka, s.p.....	65

5.2.3	Profil lázeňského turisty	65
6	DISKUZE	66
7	ZÁVĚR	69
8	SOUHRN	71
9	SUMMARY	72
10	REFERENČNÍ SEZNAM	73
11	PŘÍLOHY	77

Úvod

Cestovní ruch je fenoménem dnešní společnosti, je považován za „obor budoucnosti“ a je jednou z nejsilnějších ekonomických aktivit. Cestování je dáváno do souvislosti s volným časem, pro většinu z nás je spojeno s příjemnými zážitky. Cestujeme například za účelem rekreace, poznáním nových lidí a kultur, ale i proto, abychom udělali něco pro své zdraví.

Zdravotně orientovaný cestovní ruch je specifickou formou tohoto oboru, je realizován především v lázních. Právě lázeňstvím se tato práce zabývá. Lázeňství má v naší republice dlouhou tradici i dobrou pověst v celé Evropě. Je důležitou součástí zdravotní péče v České Republice. Počty klientů a pacientů v lázních České republiky rostou, lidé si uvědomují důležitost a vlastní odpovědnost za své zdraví. V lázních využívají přírodní léčivé zdroje, klima a lázeňský režim. Pobyt v lázních pomáhá vytvářet fyzickou, psychickou a sociální pohodu, podporuje tedy zdraví ve všech jeho směrech.

Toto téma pro diplomovou práci jsem si vybral, protože má maminka jezdí asi patnáct let do Státních léčebných lázní Karlova Studánka. Vždy se vrátí velice spokojená, odpočatá, fyzicky i psychicky se cítí lépe. V lázních ji už několik let navštěvuji a sám jsem fascinován kouzlem a zvláštní atmosférou, která v Karlově Studánce panuje. Také celkový výraz této obce a její architektura jsou věci, se kterými jsem se nikde jinde nesešel. Vystudoval jsem střední zdravotnickou školu. Lázeňství svou velikostí zasahuje nejen do oblasti cestovního ruchu, ale i do zdravotnictví, využil jsem při psaní této práce své znalosti ze zdravotnického prostředí.

Cílem práce je analyzovat lázeňského turistu v Moravskoslezském kraji a vytvořit jeho profil.

Přínosy práce by se daly rozdělit na teoretické a praktické. Teoretický přínos vidím ve vytvoření přehledu a analýzy lázeňských míst a lázeňských společností v Moravskoslezském kraji. Druhý přínos je praktický – vytvoření profilu lázeňského turistu definuje cílového zákazníka. Profil turistu pak mohou cestovní kanceláře a lázeňské společnosti použít při tvorbě zájezdů a nabídky pobytových programů, při marketingovém úsilí a uspokojit tak přání a potřeby cílové skupiny klientů.

V první kapitole se zabývám pojmy, které mají vztah ke zvolenému tématu. Tedy volným časem a rekreací, cestovním ruchem, lázeňským cestovním ruchem a lázeňstvím.

V dalších kapitolách se věnuji metodám a technikám, které byly použity při výzkumu, který sloužil ke splnění cíle práce – vytvoření profilu lázeňského turisty v Moravskoslezském kraji.

V analytické části práce charakterizují Moravskoslezský kraj, lázeňská místa a společnosti, která se zde nacházejí. V následující kapitole jsou vyhodnoceny výsledky a na jejich základě je vytvořen profil lázeňského turisty. Celá práce a její výsledky jsou shrnuty v závěrečné kapitole.

1 SYNTÉZA POZNATKŮ

V přehledu poznatků se budu zabývat pojmy volný čas a rekreace. Definuji cestovní ruch a zařadím lázeňství do systému cestovního ruchu. V této kapitole se podrobněji budu věnovat lázeňství, lázeňské péči, lázeňským místům a lázeňským trendům jak mezinárodním, tak českým.

1.1 Volný čas a rekreace

Volným časem a jeho definováním se zabýval již ve starověkém Řecku například Aristoteles, který jej nazval „scholé“. Řekové v té době považovali volný čas za míru lidského štěstí. Ve středověku, kdy mělo dominantní postavení ve společnosti křesťanství, byl tento pojem vnímán jako čas pro modlitbu. V době Renesance byl pojem volný čas, tak jak ho chápeme dnes, značně potlačen. Práce byla oslavována, zahálka zavrhována. Odpočinek měl být takový, aby člověk byl dále schopen pracovat. V současné době rozvoje technologií, automatizace výroby a zkracování pracovní doby dochází k nárůstu volného času.

Za novodobého klasika v pokusu definovat volný čas lze považovat sociologa Joffre Dumazediera, který volný čas definoval jako „souhrn činností, kterým se člověk může věnovat podle vlastní vůle, z důvodů odpočinku, zábavy, nebo aby rozvíjel svou dobrovolnou účast na společenském životě, informovanost, nebo vzdělání nezávisle na svém povolání, po tom, co se odprostil od pracovních, rodinných nebo společenských povinností“ (Dohnal, 2002, 25).

Zajímavý je názor Hodaň. V roce 1997 v publikaci Úvod do teorie tělesné kultury definuje volný čas podobně jako Dumazedier, označuje jej za čas zbytkový, zdůrazňuje svobodné rozhodnutí a osobnostní rozvoj. A uvádí zde funkce volného času:

- rozvíjející,
- regenerační,
- prožitková.

Hodaň ale dochází v publikaci Rekereologie z roku 2005 k názoru, že volný čas je pojmem, který nelze reálně postihnout, nelze jej přesně vymežit. Je pojmem překonaným, do určité míry zbytečným. Zcela dostačující je „pojem životní styl jako vyjádření všech možností, které nám „naš čas“, ve kterém náš život probíhá, nabízí. A to je pochopitelně problém hodnot a preferencí, které jsou individuálně velmi rozmanité“ (Hodaň, 2005, 69).

Životní styl tedy charakterizuje jako „soustavu činností ve všech sférách života, jako tvorbu a způsob uspokojování životních potřeb, soustavu všech sociálních a životních vztahů a systém všech životních hodnot a idejí, podmiňujících jednotlivé činnosti“ (Hodaň, 2005, 89).

Volný čas a životní styl je dáván do vztahu k pojmu rekreace. Rekreace pochází z latinského složení slov re-creare, tedy re jako navrácení a creare jako tvořivost. Pojem definuje jakousi obnovu lidských tvořivých sil.

„Rekreace umožňuje kultivaci tvořivých sil člověka, má velký vliv na intelektuální, tělesný i sociální rozvoj osobnosti“ (Dohnal, 2002, 63).

Podle Hodaně (1997) je rekreace vyjádřením aktivní činnosti ve volném čase. A to činnosti kulturně-umělecké, intelektuální, pohybové a činností, které jsou spojeny se sociálními vztahy.

Rekreace je nejčastěji provozovanou činností ve volném čase, slouží k posílení, odpočinku, zábavě i vzdělání. V dnešní společnosti má své místo i podmínky k její realizaci. Nedávné politické a sociální změny naší společnosti se promítly i v systému služeb pro volný čas a rekreaci. „Tendence vývoje volnočasových aktivit směřují:

- od organizovaného k neorganizovanému,
- od výkonu k prožitku,
- od kolektivního k individuálnímu,
- od tradičního k netradičnímu,
- od města k přírodě,
- od dlouhodobých vlivů ke krátkodobým trendům“ (Dohnal, 2002, 5).

1.2 Cestovní ruch

Cestovní ruch (CR) je významným fenomén posledních desetiletí a neodmyslitelnou součástí dnešní moderní a vyspělé společnosti. Jeho význam z hlediska ekonomického, regionálního, sociálního a ekologického stále roste. Pro jeho široký rozsah a složitost je obtížné jej jednoduše definovat.

1.2.1 Definice cestovního ruchu

V literatuře se nachází velké množství definic. Stejně tak, jak se cestovní ruch v průběhu let vyvíjel, vyvíjely se i jeho definice.

Za jednu z nejstarších je považována definice Hermanna von Schullarda z roku 1910, který cestovní ruch chápal jako „soubor operací, zejména ekonomického charakteru, které se přímo vztahují na vstup, pobyt a pohyb cizinců vně i uvnitř určité země, města nebo regionu“ (Hesková, 2006, 10).

Autoři Attl a Nejdí ve své publikaci *Turismus I.* považují za zakladatelské a komplexní teoretické dílo o cestovním ruchu práci Hunzinkera a Krapfa z roku 1942. Tito jej definovali takto: „Cestovní ruch je souhrn vztahů a jevů, které vznikají na základě cesty a pobytu místně cizích osob, pokud se pobytem nesleduje usídlení a není s ním spojena žádná výdělečná činnost“ (Attl, Nejdí, 2004, 10).

Za mezník v definování pojmu cestovní ruch se považuje Mezinárodní konference o statistice cestovního ruchu, která byla pořádána v červnu 1991 Světovou organizací cestovního ruchu (WTO) v kanadské Ottawě. „Cestovní ruch (tourism) je definován jako činnost osoby, cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí (mimo místo bydliště) a to na dobu kratší, než je stanovena (u mezinárodního cestovního ruchu tato doba činí 1 rok, u domácího cestovního ruchu šest měsíců), přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě (jiný účel cesty než vykonávání výdělečné činnosti v definici znamená, že výdělečná činnost není v navštíveném místě založena na trvalém či přechodném pracovním poměru“ (Indrová, 2004, 12).

Pásková a Zelenka Ve *Výkladovém slovníku cestovního ruchu* (2002, 45) pojem cestovní ruch definují jako „komplexní společenský jev, souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu; souhrn procesů budování a provozování zařízení se službami pro účastníky cestovního ruchu včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejně správních aktivit (politika ČR, propagace ČR, regulace ČR, mezinárodní spolupráce apod.) a reakce místní komunity a ekosystémů na uvedené aktivity“.

Čech (1998, 14) vychází z definice organizace WTO (World Tourism Organisation), a cestovní ruch charakterizuje jako „činnost lidí spočívající v cestování a pobytu mimo místa jejich obvyklého pobytu po dobu kratší než jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu a za jinými účely“.

1.2.2 Členění cestovního ruchu

V rámci nejdůležitějšího dělení cestovního ruchu, to je dělení podle převažující motivace při účasti na cestovním ruchu, Francová (2004, 32) rozlišuje základní formy CR:

- Rekreační cestovní ruch
- Kulturně-poznávací cestovní ruch
- Sportovně turistický cestovní ruch
- Lázeňsko-léčebný cestovní ruch

1.2.3 Lázeňský cestovní ruch

Lidé od pradávna využívali k léčení nemocí a k posílení svého zdraví přírodních léčivých zdrojů, zejména termální či minerální prameny. V místech jejich trvalého výskytu se postupem vývoje lidstva začaly budovat stavby určené k jejich jímání a využití. Lidé začali tato místa navštěvovat cíleně za účelem zlepšení svého zdravotního stavu. Názory na pojetí lázeňského cestovního ruchu se příliš nerůzní.

1.2.4 Definice a podmínky lázeňského cestovního ruchu

„Lázeňský turismus je realizován jednak komplexní lázeňskou léčbou využívající přírodní léčivé zdroje a jednak pobyty zaměřenými na léčení nemocí, následků nemocí a celkovou rekonvalescenci, na prevenci a předcházení nemocem a podobným nepříznivým stavům lidského organismu. Může být realizován jedině v místech výskytu přírodních léčivých zdrojů“ (Attl, Nejd, 2004, 17).

Lázeňský cestovní ruch Oriška (1994, 91) definuje jako „formu cestovního ruchu, která vyžaduje existenci zdravotnických zařízení využívajících přírodních léčivých zdrojů, které působí na lidský organismus svojí teplotou, chemickým složením nebo mechanickým tlakem. Kromě přírodních léčivých zdrojů je však zapotřebí i existence vhodného estetického přírodního prostředí a společensko-kulturního života lázeňského místa.“

„Pro existenci lázeňského cestovního ruchu v konkrétní lokalitě musí být splněny určité materiální předpoklady:

- existence přírodních léčivých zdrojů,
- vybavenost lázeňsko-léčebným zařízením,
- přítomnost dalších složek materiálně technického vybavení-ubytovací a stravovací kapacity,

- vhodné estetické a přírodní prostředí,
- zajištění možnosti společensko-kulturního vyžití“ (Indrová, 2004, 74).

Přírodním léčivým zdrojem jsou dle zákona 164/2001Sb. myšleny přirozeně se vyskytující minerální voda, peloid nebo plyn.

Hesková (2006, 25) uvádí kromě již ze zákona citovaných přírodních zdrojů i klima: „Lázeňský cestovní ruch představuje zdravotně-preventivní a léčebné činnosti pod odborným zdravotnickým dohledem ve volném čase. Jeho rozvoj je podmíněn existencí přírodních léčivých zdrojů (přírodní léčivé vody, plyny, bahno a klima), které ovlivňují zaměření lázeňské léčby“.

Zdravotně orientovaný cestovní ruch byl historicky jednou z prvních oblíbených forem cestovního ruchu a je za součást CR považován dodnes, neboť podle Dědiny (2005, 48) mezi společné rysy cestovního ruchu a lázeňství patří:

- orientace na člověka, regenerace jeho duševních a fyzických sil,
- shodná materiální základna (kulturní, sportovní zařízení, infrastruktura),
- služby cestovního ruchu a lázeňství jsou poskytovány mimo místo trvalého bydliště klienta, s tím je spojena nutnost ubytování,
- u obou se využívá příznivé působení přírodního prostředí.

„Odlišnosti lázeňství oproti cestovnímu ruchu v České republice se projevují zejména v těchto oblastech:

- možnost rozvoje lázeňství je omezena pouze na místa výskytu přírodních léčivých zdrojů,
- struktura účastníků je částečně modifikována podle indikace lázeňského místa, podle věku či podle zdravotního stavu hostů,
- část účastníků čerpá lázeňské služby jako hrazenou sociální dávku (plně nebo částečně z rozpočtu zdravotních pojišťoven),
- struktura základních služeb je rozšířena o léčebné služby,
- k zajištění léčebných služeb je třeba specifické materiální i personální vybavení, což znamená zvýšenou kapitálovou náročnost,
- lázeňská zařízení, využívající přírodní léčivý zdroj, musí mít povolení Ministerstva zdravotnictví a musí při nakládání s ním akceptovat i platnou legislativu tohoto státního orgánu“ (Mlejnková, 2006).

Lázeňský cestovní ruch je považován za nedílnou součást cestovního ruchu a je jeho specifickou formou. Jeho existence je podmíněna přírodními léčivými zdroji, klimatickými a přírodními podmínkami lázeňských oblastí a materiálně technickou vybaveností. Lázeňský cestovní ruch představuje progresivní a perspektivní formu turismu. Význam této zdravotní formy cestovního ruchu stále roste spolu s tím, jak si populace uvědomuje péči a zodpovědnost za své zdraví. Lidé se ve volném čase nechtějí jen pobavit a odreagovat, ale chtějí udělat něco pro své zdraví.

1.2.5 Programy rozvoje lázeňského cestovního ruchu v České republice

Díky velkému významu lázeňství mají o jeho rozvoj zájem všechny strany- Evropská Unie, stát, regiony, města i lázeňské společnosti.

Státní program podpory cestovního ruchu

Problematika cestovního ruchu v České republice je v kompetenci Ministerstva pro místní rozvoj (MMR ČR). MMR ČR jako ústřední orgán státní správy České republiky ve věcech cestovního ruchu zřídilo státní příspěvkovou organizaci pod názvem Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism. CzechTourism v rámci svého poslání koordinuje státní propagaci CR s aktivitami prováděnými soukromými podnikatelskými subjekty a rozvíjí střednědobou a krátkodobou strategii pro marketing produktů cestovního ruchu na domácím i zahraničním trhu. MMR ČR vzalo podporu cestovního ruchu za svou prioritu a snaží se jej podporovat všemi dostupnými prostředky.

„Podpora českého medicínského lázeňství je jedním z hlavních propagačních témat, na které se státní agentura Czechtourism ve svých aktivitách zaměřuje“ (Holubářová, 2007, 27). Agentura pořádá zahraniční i domácí workshopy, organizuje prezentace, kongresové výstavy, účasti na veletrzích, fám a press tripy, kde zprostředkovává lázním možnost prezentace a navázání nových kontaktů. Je rovněž realizátorem projektu Karlovarský týden.

Podpora cestovního ruchu a lázeňství je zakotvena i v Koncepti státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2002-2007, kterou schválila vláda ČR. Jeden z kroků plnění koncepce představuje přijetí Státního programu podpory cestovního ruchu s realizací podprogramů zaměřených na lázeňství v letech 2002-2007.

Cílem programu bylo vytvoření ekonomických podmínek k iniciaci a podpoře aktivit, které budou systematicky řešit situaci v cestovním ruchu, a to zejména těch, které povedou ke zkvalitnění infrastruktury a služeb cestovního ruchu, k vytváření nových pracovních míst, vytvoření nových produktů cestovního ruchu a ke zkvalitnění přípravy lidských zdrojů.

Podprogramy Státního programu podpory cestovního ruchu, zaměřené na lázeňství, byly následující:

- Podprogram na podporu rozvoje měst a obcí se statusem lázeňského místa.
- Podprogram podpory vlastníků lázeňské infrastruktury.
- Program na podporu rozšíření ubytovací kapacity ve městech a obcích se statusem lázeňského místa.
- Podprogram rozvoje lázeňské turistiky.

Na Koncepti státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2002-2007 navazuje Koncepte státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007-2013, ve kterém byly stanoveny následující priority:

- Podpora tvorby konkurenceschopných národních a regionálních produktů CR.
- Podpora budování a zkvalitňování infrastruktury a služeb CR.
- Marketingová podpora CR a rozvoj lidských zdrojů.
- Podpora budování a vytváření organizační struktury CR.

Evropské programy podpory cestovního ruchu

V souvislosti se vstupem České Republiky do Evropské unie je podpora lázeňství zahrnuta do Regionálního operačního programu (ROP), který je jedním z nástrojů strukturální politiky Evropské unie. ROP je hlavním finančním zdrojem v oblasti cestovního ruchu v programovém období 2007-2013.

V rámci 4. Priority Cestovní ruch, podopatření 4.2. Rozvoj infrastruktury cestovního ruchu jsou podporovány projekty zaměřené na výstavbu, obnovu, modernizaci a rozvoj lázeňské infrastruktury většího rozsahu ve městech a obcích se statusem lázeňského místa, nebo které jsou stanovené jako přírodní léčebné lázně.

1.2.6 Profil účastníka cestovního ruchu

Pro společnosti pohybující se v oblasti cestovního ruchu, stejně jako v ostatních podnikatelských oborech, je informovanost o vnějším prostředí, o jejich zákaznících, o pozici na trhu i o vnitřních možnostech organizace důležitým aspektem jejich úspěšné činnosti a budoucnosti. Správná marketingová rozhodnutí vznikají na základě lepší informovanosti, výzkum tyto informace poskytuje. Úloha marketingového výzkumu v současném tržním prostředí je nezastupitelná i pro obor lázeňství.

Cílem analýzy účastníků cestovního ruchu je „zjistit jejich potřeby a chování, mít přehled o nich samých, eventuálně o objednatelích, kteří pro ně službu objednali, o jejich počtu, ekonomickém postavení, nákupních zvycích, potřebách a motivaci ke spotřebě“ (Kotíková, Schwartzhoffová, 2008, 50).

Pojem turista je ve Výkladovém slovníku cestovního ruchu Páskové a Zelenky (2002, 295) definován dle WTO jako „cestující, který se zdrží v navštíveném místě alespoň 24 hodin za účelem využití volného času a v tomto místě též přespí v hromadném nebo soukromém ubytovacím zařízení“. Turisté se dále dělí na zahraniční, mezinárodní a domácí.

Soubor výzkumem získaných informací o turistovi je možno zobecnit do určité charakteristiky - profilu turisty. Profil turisty je tedy souborem vlastností, které jsou jeho význačným rysem. Vypovídá o postojích k nabízeným službám, jeho spokojenosti, ale i o jeho vzdělání, profesi, příjmu, životním stylu apod.

Lázeňská města jsou specifická v tom, že jsou na určitou dobu dočasným místem pobytu lázeňských pacientů, hostů a stálým místem k životu obyvatel těchto měst. Proto výsledky zkoumání v lázeňských místech slouží pro obě tyto skupiny. Podle Seifertové (2003, 40) je výsledky možno využít při:

- tvorbě programu rozvoje lázeňského místa,
- stanovení priorit v rozvoji služeb,
- odhalení slabých míst v oblasti infrastruktury,
- vypracování koncepce lázeňské turistiky,
- propagaci lázeňského místa,
- zpřístupnění a lázeňských služeb veřejnosti,
- rozvoji vztahu stálých obyvatel k lázním,
- návrzích na zlepšení činnosti sportovních a kulturních zařízení,

- návrzích na úpravy otvíracích dob,
- zavádění nových služeb, které si zákazníci i veřejnost i místní občané přejí.

1.3 Lázeňství

Lázeňství má v České Republice pevné postavení a bohatou historii, především díky přírodním zdrojům a dlouholeté tradici. Tradice českého lázeňství je nedílnou součástí evropského dědictví a díky své kvalitě je naše lázeňství proslulé po celé Evropě. Lázeňství je oborem, který svým významem zasahuje do zdravotnictví i cestovního ruchu.

Po revoluci byla řada lázeňských míst zprivatizována. Lázně v České Republice dokázaly během transformace české ekonomiky obhájit svůj význam a postavení na trhu. Zastaralé provozy prošly modernizací jak medicínské části, tak ubytovací a stravovací. Změna majetkových práv se po roce 1990 promítla i do struktury pacientů. Lázeňské společnosti začaly posilovat komerční aktivity spojené s ubytováním, stravováním, kulturou při zachování zdravotnického charakteru lázní.

Počty lázeňských hostů dlouhodobě rostou, zvyšuje se i podíl hostů z ciziny. K nejvíce navštěvovaným patří tzv. „západočeský lázeňský trojúhelník“-tedy Karlovy Vary, Mariánské Lázně a Františkovy Lázně. Znamé jsou také Poděbrady, Teplice v Čechách a Jáchymov. Na Moravě mají velkou tradici Luhačovice a Lázně Jeseník.

Ve Výkladovém slovníku cestovního ruchu Páskové a Zelenky (2002, 158) je heslo lázeňství popsáno jako: „souhrn aktivit, specifické infrastruktury a lidských zdrojů v oblasti poznání a praxe zaměřený na znalost přírodních léčivých zdrojů a realizaci technik a procedur pro léčení různých somatických, psychosomatických a psychologických problémů. Souhrnným cílem lázeňství je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil a relaxace. Je spojeno s využíváním síly přírodních léčivých zdrojů, krásy přírodní kompozice a kulturního prostředí.“

1.3.1 Význam lázeňství

Lázeňství nelze chápat jen jako medicínský pojem, ale je nutné na něj nahlížet i z hlediska ekonomického a sociálního. Pojem lázeňství, podle Dědiny (2005, 10) vystupuje ve třech rovinách:

- Vědní lékařský obor
- Souhrn činností a jednání ekonomického charakteru

- Sociálně-politický systém

Lázeňství má zejména zdravotně-léčebný význam, jeho ekonomický význam je však také velmi důležitý. Kromě ekonomicky neměřitelných přínosů pro veřejné zdraví se podílí na příjmech státu a tvorbě HDP. Je důležitým příjmem lázeňských měst a obcí. Ovlivňuje investice a zaměstnanost v problémových regionech, ve kterých jsou velmi často lázně umístěny. Lázeňství má také výrazný multiplikační efekt, tzn. lázeňská místa přitahují další formy cestovního ruchu-kongresový, incentívni, poznávací. V lázních se také koná řada filmových či hudebních festivalů nadregionálního významu.

1.3.2 Legislativní rámec lázeňství

Podmínky poskytování lázeňské péče a podnikání v lázeňství určují tyto zákony a vyhlášky:

- zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu ve znění změn a doplňků,
- zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, v aktuálním znění,
- vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 58/1997 Sb., kterou se stanoví indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost,
- vyhláška Ministerstva zdravotnictví ČR č. 242/1991 Sb., o soustavě zdravotnických zařízení zřizovaných okresními úřady a obcemi, v aktuálním znění,
- zákon č. 160/1992 Sb., o zdravotní péči v nestátních zdravotnických zařízeních,
- zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech.

1.3.3 Zastřešující organizace v lázeňství

V českém lázeňství existují dvě hlavní zájmové organizace: Sdružení lázeňských míst ČR – členové jsou zástupci radnic lázeňských měst a Svaz léčebných lázní České republiky. Svaz léčebných lázní České republiky byl založen jako zájmové sdružení léčebných lázní v roce 1995. Svaz léčebných lázní České republiky je členem Evropského svazu lázní. Posláním svazu je kultivovat prostředí a vytvářet podmínky pro další léčebné lázeňství v České republice a hájit společné i individuální zájmy členů.

Sdružení lázeňských míst ČR je dobrovolnou zájmovou nestranickou a nevládní organizací lázeňských měst a obcí v ČR. Posláním sdružení je aktivně přispívat k vytváření

podmínek a nástrojů pro regeneraci a rozvoj lázeňství a lázeňských míst, zejména ke zlepšování stavu a rozvoji lázeňské a městské infrastruktury, obnovy lázeňských památek a k rozvoji českého lázeňství a českých lázeňských měst a obcí.

Zastřešující organizací lázeňských asociací je v Evropské Unii Evropský svaz lázní (ESPA), založen byl v roce 1995 v Bruselu. ESPA uděluje lázeňským zařízením prestižní certifikát kvality „EUROPESPA med“. Pro udělení certifikátu se značkou "EUROPESPA med" je třeba splnit na 450 kritérií, od kvality medicínské a lázeňské péče, nabízených služeb, vybavení či personálního obsazení po hygienické podmínky v kuchyních, vybavení pokojů pro pacienty nebo jejich bezpečnost. Do roku 2008 bylo uděleno osmadvacet certifikátů v devíti zemích EU. Šestnáct certifikátů získaly české lázně. Druhé v pořadí Německo pouze tři. (<http://cestovani.ihned.cz/c1-24265270-ceske-lazne-bojuji-o-nemecke-klienty>)

1.3.4 Lázeňská místa v České Republice

Tzv. *Lázeňský zákon* č. 164/2001Sb. definuje přírodní léčebné lázně následovně: „Za přírodní léčebné lázně lze stanovit soubor zdravotnických a jiných zařízení, která mají sloužit k poskytování lázeňské péče na území se stavem životního prostředí odpovídající požadavkům lázeňské péče, pokud na tomto území má klimatické podmínky příznivé k léčení. Přírodní léčebné lázně stanoví ministerstvo vyhláškou z vlastního podnětu, na návrh obce, na jejímž území mají být přírodní léčebné lázně stanoveny, nebo na návrh fyzické nebo právnické osoby, která hodlá využívat místní přírodní léčivé zdroje nebo klimatické podmínky příznivé k léčení k poskytování lázeňské péče.“

Lázeňský zákon vymezuje lázeňské místo jako: „Za lázeňské místo lze stanovit území obce nebo jeho část anebo území více obcí, popřípadě jejich částí, v němž se nacházejí přírodní léčebné lázně.“

Lázeňské místo prohlašuje vláda České republiky na návrh Ministerstva zdravotnictví. Odborný posudek pro toto prohlášení zpracovává odbor Ministerstva zdravotnictví - Český inspektorát lázní a zříděl. Lázeňská místa musí k zajištění lázeňských služeb a ochraně přírodního léčivého zdroje dodržovat „Statut lázeňského místa“, který vyplývá z uvedeného zákona. K tomu ustavují např. i odborné útvary v místní samosprávě jako je komise pro lázeňství.

V roce 2008 o pacienty a hosty pečovalo v České Republice 84 lázeňských zdravotnických zařízení na 36 lázeňských místech. Tato zařízení disponovala celkem 25 490 lůžky. Zhruba 12% této lůžkové kapacity patřilo lázeňským zařízením zřizovaným centrálními orgány (Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo vnitra a Ministerstvo obrany). Celých 87% spravovaly fyzické nebo právnické osoby. Jedno lázeňské zařízení spravovalo město-Lázně Hodonín. (Lázeňská péče 2008, 2009)

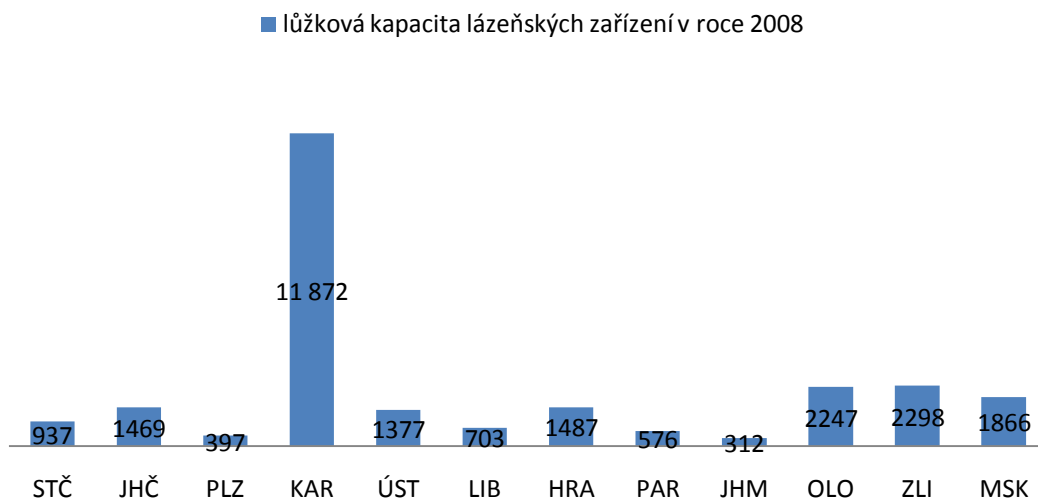
Z hlediska regionálního rozložení-podle krajů, je z obrázku č. 1 patrné, že kromě dvou krajů (Vysočina a Praha) jsou lázeňská místa zastoupena v celé České republice.



Obrázek 1. Mapa lázeňských míst v ČR (zdroj: www.otdych-v-cechii.cz)

Výjimečné postavení má v lázeňství České republiky Karlovarský kraj. I když se jedná územně o nejmenší kraj, je zde koncentrováno nejvíce lůžkové kapacity – 45% z celé ČR, o čemž vypovídá následující graf.

Lůžková kapacita lázeňských zařízení v roce 2008



Graf 1. Lůžková kapacita lázeňských zařízení v roce 2008 podle krajů (zdroj: Lázeňská péče 2008, ÚZIS ČR, vlastní zpracování)

1.3.5 Lázeňská péče a služby

Lázeňské subjekty svým klientům nabízejí velké množství služeb nabízených v rámci tzv. lázeňské péče. Souhrn všech těchto služeb lze označit jako komplex produktů cestovního ruchu. Uvedené služby jsou vždy nabízeny společně tzv. jako balík služeb za jednu cenu. Jejich konkrétní obsah a kvalita se však liší v závislosti na segmentu klientely, kterému jsou určeny.

„Cena, za kterou jsou produkty nabízeny, je v případě úhrady zdravotní pojišťovnou dána jako věcně regulovaná – jsou stanoveny maximální hranice za jednotlivé typy služeb (léčba + ubytování + stravování) a tím je stanovena cena ošetřovacího dne, kterou je zdravotní pojišťovna ochotná hradit. V roce 2006 to bylo v průměru 880,- Kč. Pro komerčně nabízené pobyty jde o volnou cenovou tvorbu. Cena je ovlivněna především kvalitou ubytování, počtem poskytnutých procedur a spektrem doplňkových služeb. Dalším významným prvkem je sezona resp. mimosezona – tedy období čerpání služeb. Finální cena reaguje samozřejmě na objem poptávky po daném produktu v určité lokalitě“ (Indrová, 2008, 54).

Knop (1999, 29) tyto služby dělí následovně:

- **Léčebná lázeňská péče.** Je nejvýznamnější a hlavní službou, kterou lázně nabízejí. Zahrnuje diagnostiku pacienta při jeho příchodu do lázeňského zařízení a jeho terapii. V rámci léčebného programu se používají tyto léčebné metody: pitná kúra minerálními vodami, termoterapie, vodoléčba, léčebné inhalace, uhličitá terapie, peloidoterapie, parafinoterapie, rehabilitace, elektroterapie a magnetoterapie, fototerapie, dietoterapie a klimatoterapie. V ČR bylo v roce 2008 pacientům v lázních poskytnuto 18 260 619 léčebných výkonů. Z tohoto počtu byla nejvíce zastoupena rehabilitace- 3 299 254 výkonů, (18,1%) a vodoléčba a masáže 3 313 061 výkonů (18,1%). (Lázeňská péče 2008, 2009)

- **Služby ubytovací.** V lázeňství jsou pro pacienty využívány zejména lázeňské léčebny, lázeňské domy, ubytovny, často s režimovými opatřeními. Pro lázeňské hosty a klienty slouží hotely, penziony a ubytování v soukromí. Ubytovací služby nabízejí celou řadu hotelových služeb, obohacenou o služby ošetrovatelské péče (služby zdravotnického personálu, v pokojích bývá signalizace pro zdravotnický pro případ akutního zdravotního problému).

- **Služby stravovací.** Stravování lze rozdělit na tzv. režimové a neregimové. Režimové je využíváno především u pacientů s komplexní lázeňskou péčí. Obvykle bývá podáváno 11 druhů diet. Tento stravovací proces má svůj pevný časový rozvrh, pacient má své místo u stolu se jmenovkou a jídla jsou servírovaná. Neregimové stravování v sobě zahrnuje nabídku restaurací, barů, kaváren, vináren a cukráren. Slouží i pro návštěvníky, kteří nejsou ubytováni v lázních.

- **Kulturní, sportovní a společenské služby.** V této oblasti je nabídka velmi široká. V dnešním konkurenčním prostředí hraje tento segment důležitou roli. Klienti se nechtějí jen léčit, chtějí se i bavit a smysluplně trávit volný čas. Tyto služby jsou neodmyslitelnou součástí lázeňského léčebného pobytu. Z oblasti sportu jsou to například tenis, minigolf, cykloturistika, plavání, bowling a fitness centra. V oblasti kultury jsou to taneční večery, divadla, kina, promenádní koncerty, přednášky a výstavy.

1.3.6 Systém poskytování lázeňské péče

V praxi se nejčastěji používá dělení lázeňské péče podle způsobu úhrady lázeňských pobytů:

Lázeňská péče hrazená plně nebo částečně zdravotní pojišťovnou

- **Komplexní**

Tento typ je určen pro všechny občany České Republiky pojištěné u některé zdravotní pojišťovny ČR. Navazuje na ústavní péči, je zaměřena na doléčení, zabránění vzniku invalidity, nebo její minimalizaci.

Komplexní lázeňská péče je plně hrazena zdravotní pojišťovnou (ZP) v oblasti léčebných, ubytovacích i stravovacích služeb, které tvoří náplň tzv. ošetřovacího dne – základní jednotky pro fakturaci. Zdravotní pojišťovna uzavírá s konkrétními zařízeními roční smlouvy, ve kterých jsou stanoveny ceny úhrady jednotlivých složek ošetřovacího dne. Jde o smlouvy oboustranně dobrovolné a ne všechna zařízení mají potřebu je uzavírat (některá vytěžují svoji kapacitu jen cizinci či českými samoplátcí).

Tato léčba může být s ohledem na stav pacienta poskytnuta každý rok. Délka léčby je v závislosti na indikaci stanovena v rozsahu 21 – 28 dnů u dospělých pacientů, u dětí může být až 60 dnů.

Nejvyšší podíl z celkové ceny zaujímá léčení, dále ubytování a nejmenší podíl mají náklady na stravování. Ceny se mohou částečně lišit podle typu zdravotní pojišťovny. Nyní dosahují v průměru cca 1000,- Kč na osobu a den. Celkové výdaje zdravotních pojišťoven na lázeňskou péči, mají dlouhodobě hodnotu cca 2% z jejich rozpočtu.

- **Příspěvková**

Tento typ je určen pro všechny občany České Republiky pojištěné u některé zdravotní pojišťovny ČR. Je určena pacientům s méně závažným chronickým onemocněním. Zdravotní pojišťovna hradí jen výlohy spojené s léčením. Tato péče může být poskytnuta jedenkrát za 2 roky. Délka pobytu je 21 dnů.

Pojištěnec si hradí náklady na ubytování a stravování v lázeňském zařízení a také lázeňský poplatek.

„Chce-li klient jet do lázní prostřednictvím zdravotní pojišťovny, navštíví svého ošetřujícího lékaře, který mu po posouzení jeho zdravotního stavu může vystavit návrh na komplexní nebo příspěvkovou lázeňskou péči. Návrh schvaluje revizní lékař zdravotní pojišťovny klienta. Návrh na lázeňskou péči se podává na předtištěném formuláři zdravotní

pojišťovny. Nemoci, u nichž se lázeňská péče poskytuje pojištěncům, indikační předpoklady, délka léčebného pobytu, typ lázeňské péče a seznam lázeňských míst ČR poskytujících příslušnou lázeňskou péči, jsou stanoveny v indikačním seznamu“ (Dědina, 2005, 14).

- **Ambulantní**

Tento typ lázeňské léčby je určen pro všechny občany České Republiky pojištěné u některé ze zdravotních pojišťoven ČR. Klient si sám s určeným lázeňským zařízením dohodne termín nástupu léčby. Pojištěnec si hradí náklady na ubytování a stravování, které si je povinen sám zajistit a je povinen platit lázeňský poplatek. Využívání tohoto typu lázeňské léčby je v ČR minimální.

Lázeňská péče hrazená z vlastních zdrojů klienta

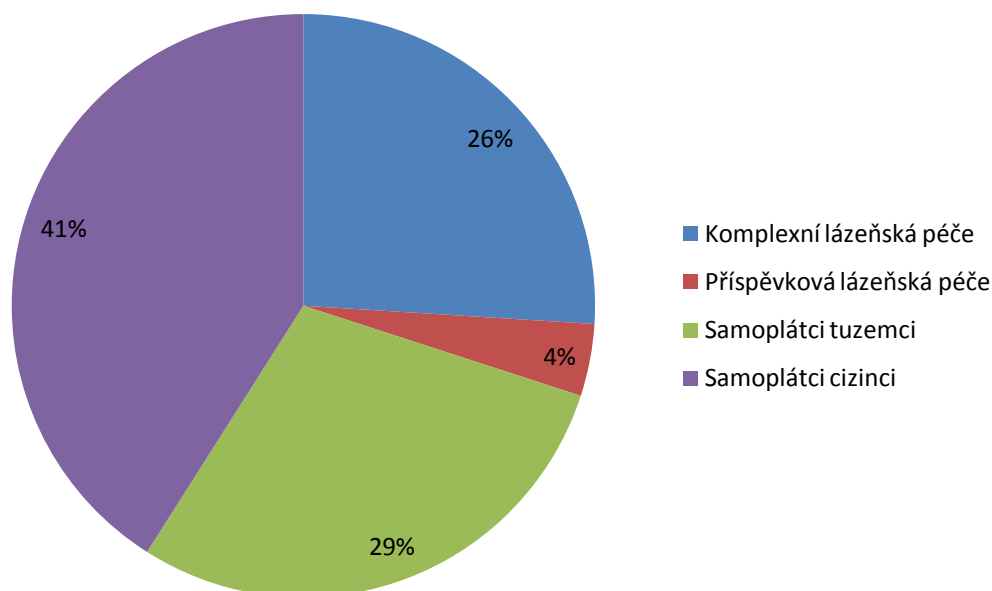
- **Samoplátci**

Tento typ lázeňské léčby je určen pro všechny občany České Republiky a zahraničí. Lázeňskou péči může pacient absolvovat na základě svého vlastního uvážení, svých potřeb a finančních možností jako samoplátce. Počet klientů, kteří využívají tuto formu, se každoročně zvyšuje, díky pestré nabídce rekondičních a relaxačních pobytů, kterou lázeňská zařízení nabízejí. Klient si sám hradí veškeré náklady ubytování, stravování, léčbu a lázeňský poplatek. Doba pobytu samoplátce není časově omezena.

- **Zahraniční klientela**

Plná úhrada nákladů pobytu je také jediný možný způsob pro zahraniční klienty – hradí si sami veškeré poskytnuté služby během celého pobytu a záleží na podmínkách v jejich mateřské zemi, zda obdrží na tuto léčbu příspěvek od zdravotní pojišťovny. U zahraničních klientů je zastoupení na celkovém počtu klientů je 41%, což je i v porovnání s lázeňskými velmocemi západní Evropy velmi vysoký podíl (údaje dle ÚZIS – Lázeňská péče 2008). Převážná většina cizinců realizuje své lázeňské pobyty v Karlovarském kraji – až 85% účastníků. Zahraniční klientela vyhledává naše lázně především pro dobré léčebné výsledky. Doba pobytu není časově omezena.

Do lázní v ČR přijelo během roku 2008 383 414 klientů. Z toho 30% osob bylo léčeno na náklady veřejného zdravotního pojištění. Cizinci tvořili 41% klientů, tuzemští samoplátci 29% z celkového počtu léčených klientů v lázních. (Lázeňská péče 2008, 2009)



Graf 2. Struktura pacientů podle způsobu úhrady v roce 2008 (zdroj: Lázeňská péče 2008, ÚZIS ČR, vlastní zpracování)

1.3.7 Klientela v českých lázních

Komplexní lázeňskou péči (KPL) využilo v roce 2008 celkem 101 196 pacientů. Z následující tabulky je patrný dlouhodobý pokles počtu pacientů v této kategorii. Všeobecná zdravotní pojišťovna hradila celkem 60,7% nákladů spojených s pobytem a léčbou KLP pacientů. Příspěvková lázeňská péče (PPL) byla poskytnuta celkem 15 162 pacientům. VZP hradila léčebné výlohy 59,3% klientům příspěvkové lázeňské péče. I v této kategorii je dlouhodobým trendem úbytek pacientů.

Samoplaticích tuzemců bylo v roce 2008 v českých lázních 113 041. Nadále dochází k výraznému zvyšování poskytnuté lázeňské samoplátce péče u tuzemských klientů. V tomto roce absolvovalo lázeňskou léčbu v našich lázních 154 015 cizinců, z tabulky je

zde opět viditelný nárůst v této kategorii. Zahraniční hosté nejčastěji přijíždějí z Německa, Ruska a Polska. (Lázeňská péče 2008, 2009)

Tabulka 1. Počty pacientů v lázních v letech 2003-2008 (zdroj: Lázeňská péče 2008, ÚZIS ČR, vlastní zpracování)

	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>
Hrazeno ZP						
KLP	130 202	127 595	119 665	106 869	104 927	101 196
PLP	19 515	19 163	18 267	18 650	15 714	15 162
Vlastní náklady						
Tuzemci	30 955	45 301	55 862	66 756	91 953	113 041
Cizinci	117 922	117 196	120 476	134 803	133 962	154 015
Celkem	298 994	309 258	314 298	327 078	346 556	383 414

Pacientům v lázních v roce 2008 bylo poskytnuto 5 782 888 ošetrovacích dnů, tedy v průměru 15,1 dne na osobu. Z toho pacientům v rámci veřejného zdravotního pojištění bylo poskytnuto 2 896 297 ošetrovacích dnů, což je 51,8% veškerých ošetrovacích dnů. Pacient v rámci KPL se v lázních průměrně zdržel 26,4 dnů. Pacient v rámci příspěvkové lázeňské péče v lázních pobyl v průměru 21,2 dnů. Tuzemští samoplátci v lázních strávili 696 643 ošetrovacích dnů, tedy 12% z veškerých ošetrovacích dnů. Průměrná délka pobytu tuzemského samoplátce byla 6,2 dnů. Zahraničním pacientům bylo poskytnuto 2 089 948 ošetrovacích dnů, tedy 36,1% všech ošetrovacích dnů. Průměrný léčebný pobyt cizince trval 13,6 dne. (Lázeňská péče v roce 2008, 2009)

Tabulka 2. potvrzuje dlouhodobý nárůst tuzemských i zahraničních samoplátců. I přes nárůst těchto dvou kategorií je ale celkový počet poskytnutých ošetrovacích dnů v lázních za rok 2008 nižší než v roce 2004.

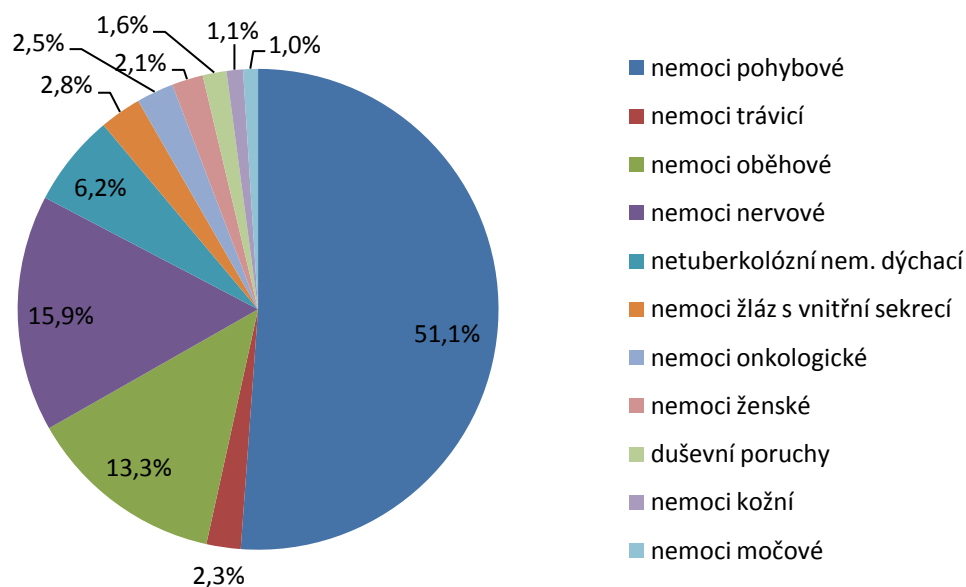
Tabulka 2. Počty ošetrovacích dnů podle způsobu úhrady v lázních v letech 2003-2008 (zdroj: Lázeňská péče v roce 2008, ÚZIS ČR, vlastní zpracování)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Hrazeno ZP						
KLP	2 936 872	3 499 640	3 255 845	2 909 903	2 819 764	2 675 130
PLP	411 756	412 209	378 252	383 778	333 397	221 167
Vlastní náklady						
Tuzemci	292 119	292 353	421 261	473 196	628 648	696 643
Cizinci	1 754 056	1 762 279	1 721 977	1 903 061	1 812 803	2 089 948
Celkem	5 395 058	5 966 478	5 777 335	5 669 938	5 594 012	5 782 888

Nejčastěji vyskytující se indikací v lázních v České Republice roku 2008 byly nemoci pohybového ústrojí (51,1% z celkového počtu dospělých pacientů). Následují nemoci nervové s 15,9% a nemoci oběhové (13,3%).

Pacienti do lázní v roce 2008 nejméně jezdili z důvodů léčby nemocí močových (1%), nemocí kožních (1,1%) a nemocí ženských (2,1%).

Indikační skupiny v lázních ČR v roce 2008 u dospělých



Graf 3. Lázeňská péče pro dospělé podle indikačních skupin (zdroj: Lázeňská péče 2008, ÚZIS ČR, vlastní zpracování)

1.3.8 Trendy v lázeňství

Trendy v lázních České Republiky

„Relaxace a prevence patří na přední místo v hodnotovém žebříčku dnešních lidí, o čemž svědčí výsledky různých průzkumů trhu prováděných profesionálními agenturami. Všechna tato fakta jednoznačně podporují růst významu lázeňského cestovního ruchu“ (Seifertová, 2003, 11).

Lázeňství v České republice je více spojeno se zdravotní péčí, s tzv. klasickým pojetím léčebných pobytů s doporučenou délkou pobytu 3 týdny. Ale pro většinu evropských lázní, jak uvádí Indrová (2004, 79) je příznačné úzké spojení lázeňských měst s cestovním ruchem. Lázeňská města nenabízejí klientům pouze léčebné pobyty, ale mnohem širší nabídku aktivit. Například horské a klimatické lázně nabízejí možnost provozování zimních sportů, přímořská letoviska nabízejí pobytovou dovolenou, či poznávací pobyty. Pokud jsou lázně součástí velkoměsta, nabízejí kongresovou a incentivní turistiku. Tento problém se týká především menších lázeňských míst, kde jsou vhodné přírodní podmínky, ale chybí zde dostatečná materiální vybavenost pro rozvoj cestovního ruchu. Tímto směrem by se mohly české lázně ubírat a dále se rozvíjet.

Jedním z projevů tohoto trendu je to, že české lázně začínají nabízet wellness pobyty, kratší relaxační a rekondiční pobyty a víkendové pobyty. Zaměřují se také na cílové skupiny zákazníků (ženy, senioři, manažeři). Lázeňské pobyty tak jsou koncipovány ne jako léčebné, ale jako preventivní a relaxační. Lázeňství se stává přístupnějším i pro účastníky běžného cestovního ruchu.

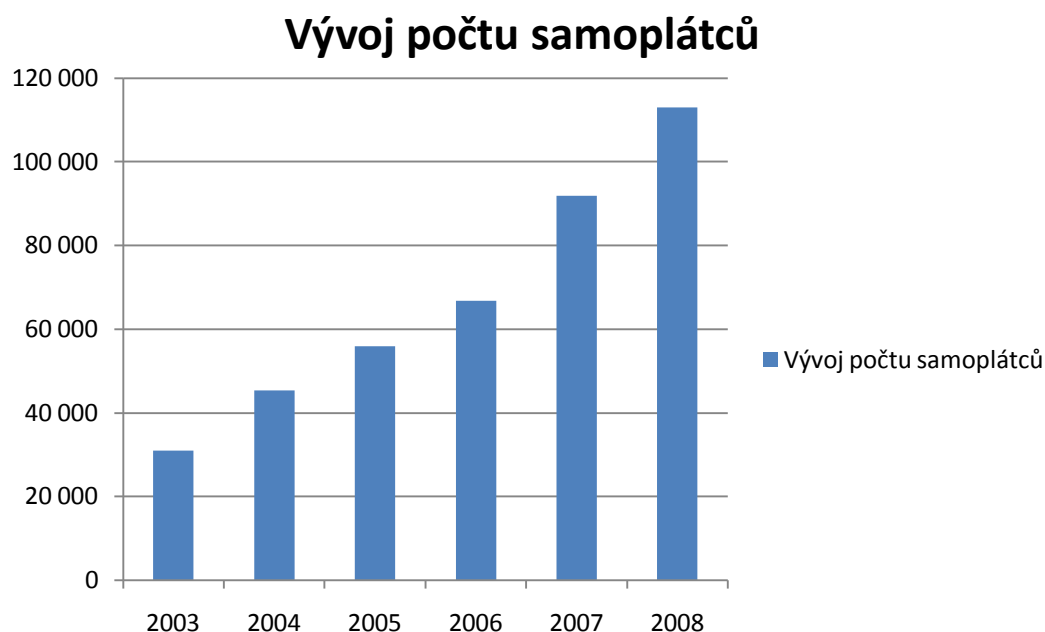
Lázeňský pobyt však nejsou jen procedury a procházky po kolonádě. Lidé dnes chtějí atraktivní doprovodný program, bohatou nabídku kulturního, sportovního a jiného vyžití v místě. Důležitá je i celková atmosféra a vzhled lázeňského místa. V lázních se tak často konají hudební festivaly, kulturní představení a jsou místem společenského setkávání lidí. Každoroční zahájení lázeňské sezony spolu s otevíráním pramenů je vždy významnou událostí roku.

K základním trendům současného lázeňství v České Republice patří:

- stoupající počet hostů,
- snižování průměrné doby pobytu (méně přenocování),
- zvyšující se podíl samoplátců,
- mírný pokles komplexní a příspěvkové lázeňské péče,

- rozšiřování nabídky víkendových pobytů v souvislosti s omezeným volným časem klientů,
- speciální programy pro seniory, ženy, manažery, Silvestrovské pobyty,
- zvýšení nabídky aktivit a procedur.

Lázně v České Republice se začínají přizpůsobovat celosvětovému trendu. Svým klientům začínají nabízet rozmanité pobytové programy, wellness a víkendové, relaxační a ozdravné pobyty. Zaměřují se tedy na trh samoplátců. Tento trend dokládá následující graf, jenž mapuje vzrůstající počet tuzemské samoplátecké léčby v lázních České republiky v průběhu let 2003-2008.



Graf 4. Počty pacientů léčených na vlastní náklady (zdroj: Lázeňská péče v roce 2008, ÚZIS ČR, vlastní zpracování)

Mezinárodní trendy v lázeňství

Jakým směrem se wellness a lázeňství v příštích letech mohou vyvíjet, naznačují výsledky průzkumu Mezinárodní lázeňské asociace (International SPA Association). Šetření „2008 Spa Industry Trend Watch“ se účastnilo více než 3000 členů ze 75 zemí světa.

Trendy podle 2008 Spa Industry Trend Watch:

Zvýšený důraz na zdravý životní styl umožnil vytvořit nabídku pobytů, při nichž se klienti učí základním principům zdravé výživy a pohybovým aktivitám, které potom mohou snadno přenést i do běžného života. Speciální kategorií jsou pobyty pro lidi trpící nadváhou či obezitou. Teenageři jsou perspektivní skupinou klientů. Mladí lidé se učí jak zvládat stres, zdravě jíst či pečovat o pleť.

Podnikové wellness. Např. společnost Google nabízí svým zaměstnancům masáže na pracovišti. Je to cesta k větší spokojenosti zaměstnance a tím i růstu jeho produktivity práce, ale i úspora financí-údajně každý dolar zaplacený za wellness program ušetří dalších deset za léčebné výlohy.

Novým trendem je také spojení lázeňské péče s gurmánskými zážitky, což odráží zvyšující se zájem o gastroturistiku. Spojení s high-tech znamená zavedení např. wi-fi zón, ale i speciálních léčebných postupů jako „biofeedback“ technologie, světelná terapie atd.

Relaxace šitá na míru – klient si sám vybere, jak bude jeho den vypadat. Od výběru procedur přes hudbu až po pokojovou teplotu. Luxusní značky pronikají do lázeňství. Příkladem jsou Armani Spa v Tokiu, Versace spa v Austrálii a další.

Šetrný přístup k životnímu prostředí znamená, že jsou používány produkty lokální, na přírodní bázi apod.“

Budoucností v oblasti lázeňství se zabývali i autoři Cohen a Bodeker (Understanding the global spa industry 2008). Uvádějí následující možné trendy:

Finanční náhrady ze strany státu za pobyt pacientů v lázních, jelikož už dnes ekonomické studie ukazují jednoznačnou finanční hodnotu preventivní medicíny.

Autoři očekávají nové objevy v oblasti zdravotní péče (například díky výzkumu DNA), díky nimž objevíme nové způsoby v léčení chronických onemocnění. V lázeňství rovněž dojde k využívání a propojení přírodní a alternativní medicíny.

Protože společnost se nachází na prahu komerčních a civilních letů do vesmíru, bude nutné tyto lidi mentálně i fyzicky připravit. Autoři se domnívají, že to by mohl být nový segment zákazníků pro lázeňské společnosti.

1.3.9 Příležitosti a hrozby českého lázeňství

Mlejnková v časopise C.O.T. business (6/2004) uveřejnila možné příležitosti a hrozby, které ovlivňují perspektivu využití našich lázní:

Příležitosti:

- Demografický vývoj, dlouhodobě dochází k prodlužování průměrné délky života,
- rostoucí podíl chronických onemocnění v populaci, kde je lázeňská péče jasně indikována,
- posilování osobní odpovědnosti každého za své zdraví,
- nástup trendu zdravého životního stylu,
- zachování současného systému spoluúčasti veřejného zdravotního pojištění na úhradě lázeňské péče.

Hrozby:

- Snížení nebo zrušení spoluúčasti veřejného zdravotního pojištění na úhradě lázeňské péče,
- pokles hodnoty reálných disponibilních příjmů obyvatel,
- rozšíření konkurence v oblasti služeb relaxačních a rehabilitačních center mimo lázeňská místa,
- zpřístupnění lázeňské léčebné péče v zahraničí pro české klienty.

2 CÍLE PRÁCE A ÚKOLY

Hlavním cílem práce je vytvořit profil lázeňského turistu v Moravskoslezském kraji, a poskytnout tak informace o chování a vlastnostech lázeňských turistů v tomto kraji.

Úkoly:

- Provést sekundární výzkum: vypracovat charakteristiku Moravskoslezského kraje a lázní v Moravskoslezském kraji. Vypracovat analýzu výzkumů, které mají souvislost s tímto tématem.
- Vytvořit dotazník.
- Provést primární výzkum: pomocí dotazníku provést terénní šetření mezi lázeňskými turisty v Moravskoslezském kraji
- Na základě sekundárního výzkumu a výsledků z terénního šetření sestavit profil lázeňského turistu v Moravskoslezském kraji.

3 METODIKA

V této práci jsem použil následující metody a techniky výzkumu, které povedou k dosažení cíle práce:

3.1 Metody

- sekundární analýza- rozbor sekundárních dat, tzn. dat, která byla sebrána a zdokumentována jinou osobou, předchází primárnímu výzkumu.
- primární výzkum
- terénní šetření-získávání informací od dotazovaných pomocí výzkumných technik-v tomto případě dotazníku. Spočívá v získávání informací v terénu od skupiny respondentů.
- osobní dotazování-metoda založena na osobním kontaktu respondenta a tazatele, slouží ke sběru prvotních informací.

3.2 Techniky

- studium dokumentů- je technikou sekundárního výzkumu. Spočívá v systematickém zkoumání tištěných nebo psaných materiálů, Výhodou je, že tato metoda je zdrojem materiálů, které jdou do hloubky a údajů o velkém počtu osob. Na druhou stranu je řešitel závislý na tom, jaké prameny existují (mohou být neúplně).
- dotazník-nejpoužívanější výzkumná technika, je technikou primárního výzkumu. Informace získáváme pomocí písemného dotazování. Jeho výhodou je poměrně snadno, rychle, ekonomicky, nenáročně získat informace od většího počtu respondentů. Problémem může být nebezpečí, kdy kvalita odpovědí je neprávem nahrazována vysokou kvantitou zkoumaného vzorku

Dotazník pracuje s jedenácti otázkami. 7 otázek je uzavřených, správná odpověď se provádí zakroužkováním jedné možnosti z nabídky. 2 otázky jsou otevřené, týkající se identifikace kraje, ze kterého respondent pochází a počtu návštěv lázeňského místa. 2 otázky jsou polootevřené, k uvedeným alternativám odpovědi je přiřazena možnost „jiná odpověď“.

3.2.1 Struktura dotazníku

Dotazník je členěn do tří částí. V úvodu je představen tazatel, název výzkumu, jeho účel a je vysvětlen způsob, jak označit správnou odpověď. Následují otázky:

Otázka č. 1 vymezuje, z kterého kraje dotazovaný pochází. Pro větší srozumitelnost a jednoduchost stačí napsat město nebo obec, popřípadě PSČ.

Otázka č. 2 zjišťuje, zda lázeňské místo respondent navštívil poprvé, nebo zde už v minulosti byl

Otázka č. 3 je pokračováním otázky č. 2, zkoumá věrnost turistu k místu dotazování – pokolikáté dotazovaný toto místo navštívil

Otázka č. 4 je zaměřena na důvod pobytu (doléčení, relaxace, návštěva, jiný důvod)

Otázka č. 5 zkoumá, typ lázeňské péče z hlediska způsobu úhrady (komplexní, příspěvková nebo samoplátce)

Otázka č. 6 sleduje délku pobytu lázeňských turistů. Dělí turisty na víkendové, týdenní, dvoutýdenní a turisty, kteří se zdrží 3 týdny a déle

Otázka č. 7 otázka zaměřená na míru spokojenosti s ubytováním, stravováním, procedurami a personálem. Respondent má volbu tří možností: velmi spokojen, středně spokojen a nespokojen.

Otázky č. 8-11 otázky zaměřené na zaměstnání, věk, nejvyšší dosažené vzdělání a pohlaví.

3.3 Anamnéza respondentů

Ve dnech 11. – 12. 2010 jsem v Lázních Darkov, a.s. provedl dotazníkové šetření (dotazník viz. Příloha 2). Celkem bylo osloveno 100 respondentů, 83 jich bylo ochotno odpovídat.

Ve Státních léčebných lázních Karlova Studánka, s.p. bylo dotazníkové šetření provedeno ve dnech 1. – 2. 6. 2010. Z celkového počtu 100 oslovených odpovědělo 89 respondentů.

V Sanatoriích Klimkovice jsem šetření provedl ve dnech 8. – 9. 6. 2010. Osloveno bylo opět 100 respondentů, ochotno odpovědět bylo 79.

Celkem bylo osloveno 300 respondentů a vyhodnoceno 249 dotazníků, tzn. 83 % z celkového počtu oslovených. Turisty jsem oslovoval náhodně, snažil jsem se nevyhýbat cizincům, aby náhodný výběr co nejlépe charakterizoval průměrného návštěvníka.

4 ANALYTICKÁ ČÁST

V této kapitole analyzuji Moravskoslezský kraj a lázeňská místa a společnosti, které se zde vyskytují. Uvedu již provedené výzkumy zaměřené na profil turistů.

4.1 Moravskoslezský kraj

Severní Morava a Slezsko je co do počtu obyvatel a rozlohy největším turistickým regionem České republiky. Vyznačuje se také velkou rozmanitostí zážitků, jejichž zprostředkování návštěvníkům nabízí například industriální památky v Ostravě nebo horské hřebeny Beskyd a Jeseníků.

4.1.1 Poloha destinace

Moravskoslezský kraj (MSK) se nachází na severovýchodním území České republiky. Celková rozloha kraje činí 5 555 km², což představuje cca 7% území České republiky. Na severu a východě sousedí s Polskem, na jihovýchodě se Slovenskou republikou. Od hlavního města Praha je vzdušnou čarou vzdálen přibližně 300 km.

Moravskoslezský kraj leží na historické dopravní cestě mezi severem a jihem Evropy-mezi Baltským a Středozezemním mořem. Zároveň zaujímá strategickou polohu na rozmezí tří států – České republiky, Polska a Slovenska, a svou polohou nabízí i výhodnou výchozí pozici pro dopravní vazby směrem do východní Evropy.

Území je geograficky sevřeno na západě masivem Hrubého Jeseníku, na východě toto území ohraničují Moravskoslezské Beskydy. Reliéf kraje je poměrně členitý, nejvyšším místem je Praděd s výškou 1492 m.n.m., nejnižším bodem je výtok řeky Odry na hranici s Polskem ve výšce 195 m.n.m. Polovina území je tvořena zemědělskou půdou, třetinu území tvoří lesy. (www.kr-moravskoslezsky.cz)

4.1.2 Administrativní členění kraje

Moravskoslezský kraj se skládá z celkem 6 dřívějších okresů (od západu Bruntál, Opava, Nový Jičín, Ostrava-město, Karviná a Frýdek-Místek) a území 22 obcí s rozšířenou působností. V kraji se nachází celkem 5 statutárních měst, 35 měst a 256 obcí. Krajskou metropolí je Ostrava. Dalšími významnými sídly jsou podle počtu obyvatel Havířov, Karviná, Frýdek-Místek, Opava nebo Třinec.

Obrázek 2. Administrativní členění kraje k 31. 12. 2007 (zdroj: Český statistický úřad, 2010)



4.1.3 Cestovní ruch v kraji

Pro oblast cestovního ruchu je Česká republika rozdělena agenturou Czechtourism do turistických regionů. Turistický region Severní Morava a Slezsko je pro potřeby cestovního ruchu rozdělen do těchto turistických oblastí - mikroregionů: Beskydy-Valašsko, Ostravsko, Poodří-Moravské Kravařsko, Opavské Slezsko, Těšínské Slezsko a Jeseníky. Turistické regiony jsou definovány jako území, pro něž je typický určitý druh CR, který jednotlivé prvky dané oblasti spojuje a sjednocuje, ale zároveň i odlišuje od ostatních regionů.

V severomoravském kraji se nacházejí CHKO Beskydy, CHKO Jeseníky a CHKO Poodří.

Nejrychlejší vstupní branou do Moravskoslezského kraje je Letiště Leoše Janáčka v Ostravě. Kraj je nově napojen na nejdelší českou dálnici D1. Široké možnosti cestování umožňují dostupné a kvalitní dopravní síť - dopravní cesty přímo navazují na všechny evropské základní tahy silniční, železniční i letecké dopravy.

V kraji v roce 2009 bylo pro cestovní ruch k dispozici celkem 468 ubytovacích zařízení, z toho 12 hotelů****, 234 ostatních hotelů a penzionů, 14 kempů a 80 chatových osad a ubytoven. Celkem lze využít 10 127 pokojů s 26 852 lůžky, 2 053 míst pro stany a karavany. Průměrná cena za 1 noc ubytování byla 295 Kč. Kraj v roce 2008 navštívilo 640 128 hostů, z toho 503 812 z České republiky. Hosté přenocovali v regionu celkem 1 928 769 krát. (Statistická ročenka Moravskoslezského kraje 2009, 2009)

4.1.4 Sociálně-ekonomické ukazatele

Struktura ekonomiky Moravskoslezského kraje je dána historickým vývojem a dominuje v ní průmysl. Kraj je celostátním centrem hutní výroby, současně je zde soustředěna i těžba černého uhlí téměř celé produkce ČR. Vedle těchto tradičních odvětví se v kraji dále prosazuje výroba a rozvod elektřiny, plynu a vody, výroba dopravních prostředků a výroba chemických látek, přípravků, léčiv a chemických vláken. Kraj zůstává, i přes nepříznivý ekonomický vývoj v posledních letech a probíhající proces restrukturalizace klíčových průmyslových podniků, jedním z hospodářsky nejvýznamnějších regionů v České republice.

Stav obyvatelstva regionu ke dni 31.12.2009 dle Českého statistického úřadu byl 1 247 373 obyvatel, což je nejvíce mezi kraji v České republice.

Nezaměstnanost k 31. 12. 2009 dle Českého statistického úřadu činila 12,14%.

Průměrná hrubá mzda v Moravskoslezském kraji byla v prvním čtvrtletí roku 2009 21 524 Kč. Rozložení mezd mezi odvětvími je obdobné jako v ostatních krajích ČR. Nejvyšší mzdy jsou již tradičně v sektoru finančního zprostředkování, zatímco nejnižší mzdy jsou v odvětvích ubytování a stravování, v zemědělství, myslivosti a lesnictví.

Region Moravskoslezského kraje je vybaven kvalitním systémem školního vzdělávání. Základní povinnou docházku zabezpečuje 458 škol. Dále se zde nachází 156 středních škol, z toho 46 gymnázií a 2 konzervatoře. Ty doplňují 11 vyšších odborných škol a 5 vysokých škol (Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, Ostravská univerzita, Slezská univerzita v Opavě a Vysoká škola podnikání Ostrava a Vysoká škola sociálně-správní, Institut celoživotního vzdělávání Havířov), které svými 13 fakultami zabezpečují výuku více než 42 000 studentů.

4.2 Lázeňství v Moravskoslezském kraji

V Moravskoslezském kraji se nacházejí 3 obce se statusem lázeňského místa: Karlova Studánka, Darkov a Klimkovice.

Tabulka 3. Počty lázeňských hostů a lůžkodnů v lázních MSK (zdroj: Lázeňská statistika Czechtourism, vlastní zpracování):

Počet hostů celkem	Tuzemci	Cizinci	Počet lůžkodnů	Tuzemci	Cizinci
25 968	24 629	1 339	446 747	418 029	28 718

Dle údajů agentury Czechtourism během roku 2008 přijelo do lázní v tomto kraji celkem 25 968 převážně tuzemských klientů. Celkově zde strávili 446 747 tzv. „lůžkodnů“. Tento počet lázeňských hostů v Moravskoslezském kraji v roce 2008 odpovídá 3,85% z celkového počtu lázeňských hostů v ČR v témže roce. Lázeňská zařízení v MSK v roce 2008 nabízela celkem 1 151 pokojů s 1 866 lůžky. Počty lázeňských hostů (tuzemců i cizinců) v MSK neustále rostou, v porovnání s rokem 2003 celkově o 14%. (<http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>)

4.3 Státní léčebné lázně Karlova Studánka, s.p.

Lázně Karlova Studánka jsou lázněmi s dlouhou tradicí. Nacházejí se uprostřed jesenické přírody pod nejvyšší horou Jeseníků Praděd v údolí horské říčky Bílá Opava.

4.3.1 Historie

Lázně založil nejmladší syn Marie Terezie Maxmilián II. František v roce 1780. Pod lékařským dohledem je zde léčba řízena od roku 1785. Dnešní název Karlova Studánka lázně získaly v roce 1803 po nejslavnějším habsburském vojevůdci Karlovi.

Z nejstarších staveb se dodnes skoro nic nedochovalo. K budovám, které se dochovaly patří Správní dům, který nejdříve byl vystavěn (1782-1785) jako přízemní budova (dnešní Odra) a teprve později byl nadstavován (o 1. patro v r. 1827 a o 2. patro r. 1875). Nedochovaným zůstal též v sousedství vystavěný Kulečnickový dům při Maxmiliánově prameni (na místě dnešního hotelu Džbán). V letech 1796-99 je stavěn Věžový dům (přestavěn 1879 a 1918) a přízemí Panského domu (dnes Praděd), který je nadstavován v letech 1839-40 a 1872-1873.

V roce 1803 byl dostavěn koupelnový dům. Za arcivévody Karla byla Slezská osada s lázněmi Hinewieder přejmenována na Karlsbrunn - dnešní Karlovu Studánku. Příležitost

k přejmenování dalo dostavění Koupelového domu - dnešní Pošta a objevení dalšího léčivého pramene - který byl v r. 1802 nazván Karlovým pramenem

Za arcivévody Antonína Viktora je v r. 1812 objeven Antonínův pramen, stavěn Hostinský dům 1824 (dnešní Bezruč), další patro přistavěno 1834, další přestavba 1863-64 a přístavba východního křídla 1894. Pruský dům vystavěn 1824 (dnešní Obecní úřad se školou) a rovněž ještě ve 3 obdobích přistavován. Honosný Knížecí dům (dnes Budova ředitelství) je stavěn v r. 1833, když jsou též, v tomto období, nadstavovány domy v samotném středu lázní.

V letech 1835-1863 je v Karlově Studánce stavěna Hudební hala, Kostel Panny Marie-Uzdravení nemocných, ke gloriety s Maxmiliánovým pramenem je přistavěn Sloupový dům. Rok 1844 je spojen s dostavbou Nového koupelového domu (dnešní Opava), který zpočátku rovněž v přízemním zděném patře sloužil k podávání koupelí, teprve později byl dřevěnou nadstavbou zvýšen o další 2 patra pokojů pro lázeňské hosty. V letech 1842-44 byl v místech dnešních Letních lázní zbudován Dělnický dům, který však byl po 50 letech zbořen a ustoupil prostorem k stavbě moderní budovy Letních lázní.

V roce 1862 je objeven další léčivý pramen - Vilémův, který je přiveden v roce 1864 do nově postaveného Pitného pavilonu. Přístup k tomuto léčivému prameni probíhá již za arcivévody Wilhelma (velmistrem 1863 - 1894), který je synem arcivévody vojevůdce Karla, po němž lázně obdržely své jméno. Arcivévoda Vilém dává opět velký impuls k budování lázní. Vedle zmíněného Vilémova pramene s pitným dosavadním pavilonem jsou to stavby na rozšířené kolonádě posunující střed lázní dolů k stavbám letních sídel ve vile Wilhelm (dnešní Vlasta), vile Eugen (dnešní Šárka), vile Paula (která vyhořela v r. 1914), je rozšířen Hostinský dům (dnešní Bezruč), o východní křídlo (s balkonem směrem k Letním lázním) tak, aby byl uzavřen kolonádní prostor, před nově vybudovaným lázeňským domem - dnešními Letními lázněmi.

Hlavní lázeňská budova - Lázeňský hotel (dnešní lázeňský dům Libuše), je stavěn pod patronací P. Dr. Norberta Kleina v době hospodářské krize 1928-31. Jde o stavbu na svou dobu velmi moderní a velkorysou v každém směru.

4.3.2 Přírodní léčivý zdroj

Jako první byl objeven pramen Maxmilián - 1780, následně v roku 1802 pramen Karlův, r. 1812 Antonínův pramen, r. 1862 Vilémův pramen, r. 1928 Bezejmenný pramen,

r. 1929 Trubačův - Trubkový pramen, r. 1931 Norbertův pramen. Uvedené prameny byly přírodními povrchovými vývěry, které v historii byly zachycovány a využívány (až do roku 1966) z kopaných studní (kolmých šachet) z hloubek 10 - 20 m. V 50. a 60. letech 20. století (v rámci dlouhodobějšího hydrogeologického průzkumu) byla provedena řada hlubších vrtů až do úrovně 200m pod povrch, z nichž, z hloubky 126 m, je dosud využíván vrt S2A - pramen Petr (který byl vybudován jako náhrada za destruovaný a zkorodovaný vrt S2 z r.1952). Z 60.let, kdy výstroj vrtů byla zabezpečována překližkovými pažnicemi (lepenými dřevěnými ve stěnách propustnými rourami) je dosud rovněž využíván vrt S7 - pramen Vladimír, hluboký 117,8 m.

K přírodním léčivým zdrojům patří minerální voda a přírodní oxid uhličitý získávaný z hloubky 127 m. Přírodní minerální voda má vysoký obsah kyseliny uhličitě a metakřemičité. Slouží k přípravě uhličitých koupelí i rašelinových zábalů, dále k inhalaci a k pití. Ojedinělé je čisté léčivé klima. Tradice i klimatická měření o Karlově Studánce dokládají, že je zde nejčistší vzduch ve střední Evropě.

4.3.3 Indikace

Indikační zaměření lázeňského místa Karlova Studánka je následující:

- Nemoci onkologické
- Nemoci oběhového ústrojí
- Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí
- Nemoci pohybového ústrojí

4.3.4 Služby

- Lázně Karlova Studánka nabízejí svým hostům ubytování v sedmi lázeňských domech: Hlavní lázeňská budova Libuše, Lázeňský objekt Slezský dům, Lázeňský dům Bezruč, Lázeňský objekt U lesa, Lázeňský objekt Opava, Lázeňský objekt Pošta a Lázeňská vila Vlasta. Všechny jmenované objekty nabízejí ubytování 1. kategorie v 1 a 2 lůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, televizí a satelitem. V Hlavní lázeňské budově Libuše se dále nacházejí jídelna, inhalatorium, balneoprovoz, elektroléčba, rehabilitační tělocvična, stálá lékařská služba, recepce, zajišťující telefonní spojení na všechny objekty, klubovny a prostory k společenským a kulturním akcím s kavárnou. Celková ubytovací kapacita lázní činí 473 lůžek.

- Lázně nabízejí možnosti kongresové turistiky. Pro menší skupiny do 40 účastníků v měsících říjen až duben. Pro větší skupiny účastníků (200 - 300) v měsících listopad až únor. K dispozici je lůžková kapacita 430 lůžek v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. K přednáškové činnosti je možno využít některou z pěti jídelen s kapacitou od 40 do 180 osob, případně samostatnou zasedací místnost pro 40 osob.

- Veřejnost a lázeňští hosté mohou navštívit nový bazénový komplex.. Čelní stěna bazénu po vstupu nabízí 3 šijové chrliče k masáži krční páteře. Na podélné bazénové stěně jsou různě vysoko trysky a nástěnné zábradlí k masáži zad, pánve, trupu a končetin dle vlastní volby. Dále tento bazén nabízí whirlpool, masážní tyče, perličkové lehátka a lavice a protiproud.

- Vedle bazénu je nevšední atrakcí tepidarium, umožňující relaxaci v suchém i vlhkém teple a finská sauna. Mimo bazénový komplex je k dispozici vedle lázeňských procedur, koupelí, masáží, rašelinových zábalů též i nová wellness technika Vakuwell a Vibrosauna a solná jeskyně.

- Klienti lázní v Karlově Studánce mají bohaté možnosti trávení volného času. Z oblasti kultury jsou to pravidelné taneční večery, hudební koncerty, besedy, přednášky a promenádní koncerty. Lázně pro své hosty pořádají i jednodenní zájezdy. Kulturní péče je organizována kulturní referentkou, která zajišťuje chod knihovny a poskytuje informace o připravovaných pořadech. Kulturní pořady jsou organizovány v závislosti na obsazenosti lázní.

- V oblasti sportovního vyžití mohou klienti využít 2 tenisové kurty a 1 volejbalový, které v roce 2009 dostaly nový povrch. V zimě se tyto kurty proměňují v kluziště. Je rovněž možné v zimě využít lyžařské vleky a běžecké tratě v místě i blízkém okolí. Nejbližší lyžařský vlek se nachází přímo v obci, cca 200 metrů od hlavní lázeňské budovy. Celoročně je k dispozici fitcentrum a tělocvična. V případě nepříznivého počasí se nabízí kulečnický, stolní tenis, stolní fotbal, šipky a pétanque. V lázních jsou organizovány procházky po okolí-Nordic Walking.

- Lázně Karlova Studánka nabízejí svým klientům jak komplexní lázeňskou péči, tak i příspěvkovou lázeňskou péči. Mají uzavřeny smlouvy se všemi zdravotními pojišťovnami v ČR. Tyto lázně ve své nabídce samozřejmě reflektují i celosvětový trend zvyšující se samoplátecké péče pro tuzemce a cizince. Jedná se o různé rekreační a wellness pobyty, pobyty pro seniory a pro zdraví, zážitkové víkendy, aktivní víkendy.

Lázně také nabízejí produkty vázané na období, která souvisí s hlavními prázdninovými příležitostmi (Velikonoční pobyty a pobyty v termínu jarních lázní). Nabízejí ještě pobyty pro zaměstnance firem, které svým pracovníkům mohou na pobyt finančně přispět. Všechny pobyty jsou rozděleny na sezónní (1.5-30.9. 2010) a mimosezónní (4.1.-30.4. a 1.10.-20.12. 2010).

4.3.5 Informace z Výroční zprávy 2008

Klientela

V průběhu roku 2008 bylo přijato 7811 lázeňských hostů, z nichž bylo 2 042 léčeno v rámci komplexní lázeňské léčby (26,1 %) a 163 pacientů v kategorii příspěvkové lázeňské léčby (2,1%), zbývajících 5 161 klientů (66,1 %) byli samoplátci z ČR, 485 (5,6 %) osob samoplátci z ciziny. Takto v roce 2008 bylo pro lázeňské hosty zajištěno 97 421 tzv. „lůžkodnů“, z nichž 64 220 (65,8 %) tvořili nemocní na komplexní léčbě, 3 422 (3,5 %) - nemocní na příspěvkové léčbě, 27 613 (28,3 %) - samoplátci tuzemští a 2 266 (2,4 %) z ciziny. Lze konstatovat, že léčba samoplátcecké a zahraniční klientely vzrůstá. Samoplátci přijíždějí na několikadenní, nejčastěji na týdenní pobyty. (Výroční zpráva 2008 Státních léčebných lázní Karlova Studánka, s.p.)

Tabulka 4. Počty pacientů ve Státních léčebných lázních Karlova Studánka v letech 2003-2008 (zdroj: Výroční zpráva 2008 Státních léčebných lázní Karlova Studánka, s.p., vlastní zpracování)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Hrazeno ZP						
KLP	2814	2505	2434	2256	2390	2042
PLP	192	163	160	185	161	163
Vlastní náklady						
Tuzemci	472	706	2676	4280	4693	5161
Cizinci	11	917	229	388	464	485
Celkem	3493	3398	5503	7109	7746	7811
Počty lůžkodnů	97 998	90 143	94 812	95 070	102 576	97 421

Podnikatelské aktivity

Státní léčebné lázně Karlova Studánka získávají většinu tržeb z léčení tuzemských pacientů. Vedlejším zdrojem příjmů jsou doplňkové aktivity: organizace odborných lékařských kongresů a pracovních dnů, které jsou pořádány v lázeňsky málo využívaných měsících. Ve Státních léčebných lázních byly uspořádány XIII. Dny rinologie, alergologie, pneumologie, praktické lékařství a lázeňství, s účastí cca 285 lékařů a XXVII. Biochemické pracovní dny s účastí 385 osob.

V letech 2005-2008 lázeňský podnik vedle lázeňské činnosti pro pojištěnce zdravotních pojišťoven, pokračoval s provozem balneoprovozu pro veřejnost v odpoledních a večerních hodinách, aby jednak získal tržby, jednak napomohl podnikatelské činnosti v regionu. Za celý rok 2008 provoz bazénového terapeutického komplexu vytvořil (jen při započtení plateb od veřejnosti) zisk 709 tisíc Kč.

V roce 2008 byla započata oprava střechy Hudební haly (ukončena před nástupem zimy, opravena cca 1/3 střechy). Mimo běžnou údržbu nebyly prováděny žádné práce většího rozsahu.

V roce 2008 podnik dostal dotaci ve výši 650 000 Kč od Ministerstva kultury z „Programu péče o vesnické památkové rezervace a zóny a krajinné památkové zóny Ministerstva kultury v roce 2008“ na opravu šindelové střechy na památkově chráněném objektu Hudební hala (1.etapa).

Státní léčebné lázně Karlova Studánka, s.p. mají dlouhodobý investiční úvěr od KB Opava z roku 2007 na výstavbu bazénového komplexu ve výši 35 000 000 Kč. Zůstatek nesplaceného úvěru k 31.12. 2008 byl 25 000 000 Kč.

Lázně zaměstnávaly v roce 2008 celkem 143 zaměstnanců, mzdové náklady za rok 2008 činily 31 858 613 Kč.

Čistý zisk v roce 2008 činil 865 895 Kč, což je oproti roku 2007 (7 004 000 Kč) značný rozdíl.

Hlavní důvody poklesu zisku:

- pokles tržeb od zdravotních pojišťoven,
- vyšší náklady na léčbu,
- odpis výdajů na pořízení projektové dokumentace na Bazénový komplex.

4.4 Lázně Darkov, a.s.

Lázně Darkov se nacházejí na severovýchodě České republiky. Tvoří je dvě léčebná zařízení: Léčebna Darkov v Karviné-Darkově a Rehabilitační sanatorium v Karviné-Hranicích.

4.4.1 Historie

Vznik Lázní Darkov je datován do roku 1867, kdy byla zahájena 1. lázeňská sezóna. Založení lázní předcházelo vědecké prozkoumání přírodního léčivého zdroje, jodobromové vody solanky, kterou již dříve znali místní lidé v podobě léčivé studánky a využívali ji v přírodním léčení.

Časem bylo zjištěno, že vzácná voda má vynikající účinky, zejména pro léčbu pohybového ústrojí a cévního systému.

Věhlas lázní v Darkově se velmi rychle šířil. Od roku 1895 - 1902 byla budována další ubytovací zařízení, jelikož první dvě budovy pro velký zájem klientů již svou kapacitou nedostačovaly. Založen byl i lázeňský park se vzácnými dřevinami.

Další výstavba následovala až v r. 1931. S výjimkou dvou světových válek, kdy se prostory proměnily ve vojenský lazaret, sloužily Lázně Darkov po celou dobu svému účelu. Posledním jejich majitelem před rokem 1945 byl hrabě Larisch-Mönnich, pak se staly na dlouhou dobu státním majetkem.

Jelikož Darkov je umístěn v blízkosti uhelných nalezišť, musely lázně čelit vlivům důlní činnosti a po určitý čas hrozil lázním zánik. Proto bylo přistoupeno k výstavbě nových objektů na opačném předměstí města Karviná. Nový areál vzájemně propojených budov byl postupně zprovozněn v letech 1976, 1980 a 1989. Toto nové území bylo nazváno Rehabilitační sanatorium.

Budovy se vyznačovaly architektonickou strohostí dané doby, ale svým prostorovým vybavením rozšířily možnost léčby pro imobilní klienty u zcela nových diagnóz, zejména stavů po mozkových příhodách, úrazech i operacích pohybového ústrojí.

Obě lázeňské části, Léčebna Darkov i Rehabilitační sanatorium, působily jako jeden ekonomický celek státního podniku. Původní lázeňské budovy díky pozastavení důlní činnosti byly po roce 1989 postupně zrekonstruovány i zmodernizovány, a nyní všechny v maximální míře odpovídají požadavkům dnešní doby. Některé z budov byly pro svou

architekturu vyhlášeny kulturní památkou a zrekonstruovaný lázeňský park byl označen jako významný krajinný prvek.

Od 1. 9. 2003 se Lázně Darkov staly akciovou společností, která ve své činnosti navázala na 135letou tradici významných lázní. Velkými investicemi do modernizace společnost usiluje o další zkvalitnění a zatraktivnění prostředí.

4.4.2 Přírodní léčivý zdroj

Přírodním léčivým zdrojem těchto lázní je jodobromová voda, zvaná solanka. Jodobromová voda je určena k vnějšímu použití. Aplikuje se individuálními nebo skupinovými koupelemi, eventuálně formou inhalací. Působí na pojivovou tkáň cévního a pohybového systému.

Solanka sloužila místním lidem již před dvěma staletími v lidovém léčitelství, dnes její příznivé účinky využívají lázeňští hosté. Svým složením připomíná mineralizované moře, o čemž svědčí její chemické složení a chuť.

Tato jodobromová voda má svůj původ v období třetihor. Je čerpána pomocí mnoha vrtů z hloubky 500-1100 metrů pod zemským povrchem. Následně je ukládána do akumulačních nádrží, ve kterých 2-3 týdny dozrává. Podstatou zracího procesu minerální vody je spontánní oxidace jodidu na elementární jód, hlavní léčebný prvek, který má cenné sublimační vlastnosti. Poté je přiváděna systémem potrubí do lázní. V lázních se ohřívá na teplotu 36°C a je používána k léčbě. Hlavní branou vstupu jódu do organismu jsou dýchací cesty. Díky sublimaci jódu a jeho koloběhu v organických i anorganických dějích je v Lázních Darkov velmi intenzivní jódové prostředí, které svým obsahem jódu značně převyšuje tzv. středoevropský průměr.

4.4.3 Indikace

Indikační zaměření lázeňského místa Darkov je následující:

Nemoci oběhového ústrojí

Nemoci pohybového ústrojí

Nemoci nervové

Nemoci kožní

4.4.4 Služby

- Léčebna Darkov byla od svého vzniku v roce 1867 až do roku 1976 jediným léčebným zařízením lázní. Léčí se zde klienti s poruchami pohybového a oběhového ústrojí. K atraktivitám patří renovovaný Společenský dům, který vybízí k návštěvě kulturních pořadů, tanečních večerů i zajímavých akcí gastronomického charakteru, a také nově vybudovaný objekt Eliška, který disponuje moderním balneoprovozem. Léčebna po provedených úpravách disponuje 273 akreditovanými lůžky I. kategorie pro dospělé pacienty v jednolůžkových a dvojlůžkových pokojích Léčebna je vybavena knihovnou, poštou, butikem, kadeřnictvím, půjčovnou kol, tenisovými kurty, novým rehabilitačním bazénem s protiproudovým zařízením, vířivkou a novým Centrem regenerace.

- Komplex Rehabilitačního sanatoria a od r. 1976 poskytuje lázeňskou péči, zaměřenou na léčbu pohybového ústrojí. Jedná se o bezbariérový komplex vzájemně propojených budov, usnadňujících pobyty také imobilním klientům, je obklopen lázeňským parkem. Pacienti jsou ubytováni v pokojích I. kategorie, jednolůžkových a dvoulůžkových, v komplexu vzájemně propojených budov. Léčebna po provedených úpravách disponuje 593 akreditovanými lůžky pro dospělé pacienty. Léčebna je vybavena tělocvičnami, posilovnou, kavárnou, denním barem, bufetem, společenským sálem, klubovny, biliárem, butiky, poštou, kadeřnictvím, pedikúrou, ortopedickými pomůckami, dále zajišťuje směnárenskou činnost.

- V Lázních Darkov, a.s. byla především založena zcela nová kongresová tradice. Jedná se o každoroční pořádání Symposia rehabilitační a lázeňské medicíny, většinou ve 2. -3. lednovém týdnu. Tématicky se jedná o víceoborová setkání různých odborníků. Lázně Darkov, a.s. nabízejí historickou budovu Společenský dům k pořádání kongresů, oslav, svateb, školení, obchodních jednání. Kapacita hlavního sálu je 100 osob, k dispozici je několik menších salónek s celkovou kapacitou dalších 100 osob.

- 1. dubna 2006 Lázně Darkov otevřely pro širokou veřejnost nově vybudované Centrum regenerace. Centrum nabízí celkem 17 relaxačních procedur, např. masáže, koupele, oxygenoterapie, lymfodrenáže, solárium a rašelinové obklady. V komplexu Lázní Darkov se nachází Svět vitality, který je určen jak pro lázeňské hosty, tak i pro veřejnost. Svým návštěvníkům nabízí koupelnový bazén, jodobromový bazén, tři druhy saun a kryokomoru, jednu z mála v České Republice. V Lázních Darkov se nachází také klasický bazén s whirlpoolem.

- Klienti Lázní Darkov se sportovním zaměřením si mohou vybrat z následující nabídky: půjčovna kol, tenis, stolní tenis, plavání, Nordic Walking, fitness, biliard, Petanque, kuželky a spinning. Nabízí se také možnost jednodenních výletů do blízkého okolí. Klienti preferující kulturní program mohou navštívit taneční a poslechové večery, koncerty, divadelní představení, pravidelné festivaly a gastronomické akce. Lázně Darkov disponují několika kavárnami, restauracemi, bary a cukrárnami.

- Ve spolupráci s městem Karviná jsou pořádány pravidelné akce:

Lékařské sympozium

Reprezentační ples statutárního města Karviné

Den učitelů

Darkovská lípa

Zavírání a otevírání lázeňských pramenů

Ocenění dárců krve

Den dětí

Charitativní módní přehlídka Světem módy

- Lázně Darkov, a.s. nabízejí zájemcům o léčbu pobyty hrazené zdravotní pojišťovnou a pobyty pro samoplátce. Pobyty hrazené zdravotní pojišťovnou jsou rozděleny na komplexní lázeňskou péči a příspěvkovou péči. Lázně Darkov, a.s. mají uzavřenou smlouvu se všemi tuzemskými zdravotními pojišťovnami. Lázně Darkov, a.s. poskytují své služby i zájemcům o samopláteckou léčbu, která je určena pro tuzemce i zahraniční zákazníky. Tyto produkty jsou rozděleny podle délky pobytu na: jednodenní, víkendové, týdenní a léčebné pobyty, které trvají minimálně 2 týdny.

4.4.5 Informace z Výroční zprávy 2008

Klientela

V roce 2008 tvořili klienti komplexní lázeňské péče nejpočetnější skupinu-7822 pacientů, což je 55% z celkového počtu lázeňských hostů. U této skupiny pacientů byla průměrná doba pobytu 27,8 dne.

Samoplátci tvořili z celkového počtu ubytovaných klientů 17% za rok 2008. Celková průměrná obsazenost lůžkové kapacity v roce 2008 činila 84,5 %, což je o 5,4 % více než v roce 2007. Samoplátci se v těchto lázních zdrželi průměrně 5,6 dne.

Vedle české klientely navštěvují Lázně Darkov také klienti z arabských zemí a z Ruska. Pro tuto klientelu je vytvořeno speciální Centrum služeb, jež se stará o hladký průběh jejich pobytu. Ve srovnání s rokem 2007 došlo k výraznému nárůstu počtu arabských i ruských klientů. V roce 2007 Lázně Darkov, a.s. evidovalo celkem 378 klientů z arabských zemí, zatímco v roce 2008 byl jejich počet 495, což je o 30,9% více. Ruských klientů bylo v roce 2007 celkem 220, v roce 2008 celkem 277, což činí o 25,9% více. Zahraniční klienti zde strávili v průměru 33 dnů. K tomuto nárůstu dopomohla zejména větší propagace na ruském trhu, společnost nově začala spolupracovat s lékaři jednotlivých nemocnic v Moskvě, a účastnila se významných lékařských konferencí a veletrhů.

Tabulka 5. Počty pacientů v Lázních Darkov, a.s. v letech 2006-2008 (zdroj: Výroční zpráva a konsolidovaná výroční zpráva 2008 Lázně Darkov, a.s., vlastní zpracování)

	<i>2006</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>
Hrazeno ZP			
KLP	7037	7956	7822
PLP	1147	1252	1133
Vlastní náklady			
Tuzemci	1842	2231	2920
Cizinci	574	632	742
Celkem	12 063	13 235	14 082
Počty lůžkodnů	265 206	281 970	289 120

Podnikatelské aktivity

Hlavní podnikatelskou aktivitou Lázní Darkov, a.s. je poskytování zdravotní péče. V roce 2008 výnosy z této podnikatelské aktivity činily 86,5% z celkového výnosu společnosti. Wellness služby jsou zabezpečovány dceřinou společností Svět vitality, s.r.o. Hospodaření této společnosti skončilo v roce 2008 ve ztrátě. Nejvýznamnější doplňkovou podnikatelskou činností jsou služby v pohostinství.

Lázně Darkov, a.s. v roce 2008 zaměstnávaly 565 zaměstnanců, mzdové náklady dosáhly výše 153 315 000 Kč.

Investice v uplynulých letech:

- Rekonstrukce tepelného hospodářství v Léčebně Darkov (10 429 000 Kč)
- Vybudování Centra regenerace v Léčebně Darkov (6 266 000 Kč)
- Rekonstrukce pokojů v budově B Rehabilitačního sanatoria (20 365 000 Kč)
- Rekonstrukce pokojů v budově Sanatorium Léčebny Darkov (5 651 000 Kč)
- Rekonstrukce zdravotních provozů (917 000 Kč)
- Rekonstrukce bazénu a zázemí bazénu a vybudování nového centra Svět vitality v bazénové hale Rehabilitačního sanatoria (34 576 000 Kč)
- Vybudování kryokomory (129 000 Kč)

V roce 2008 Lázně Darkov, a.s. čerpaly následující dotace:

- 2 116 000 Kč od Ministerstva zdravotnictví ČR na nákup zdravotnických přístrojů
- 138 000 Kč od Moravskoslezského kraje na opravu střechy Společenského domu
- 270 000 Kč od statutárního města Karviná na pořádání kulturních akcí

Dceřiné společnosti:

Lázně Darkov, a.s. investovaly do nákupu dceřiné společnosti se 100 % majetkovou účastí v Ruské federaci. Společnost s ručením omezeným Kurort Darkov, o.o. však zatím nevykazuje žádné ekonomické aktivity. Podíl lázeňské klientely z Ruské federace zatím nedosahuje plánovaných hodnot.

V roce 2007 byla založena dceřiná společnost opět se 100 % majetkovou účastí Svět vitality, s.r.o. se základním kapitálem 200 tis. Kč, který byl plně splacen.

V Saudské Arábii byla založena nová společnost pod názvem Czech Saudi Medical Company, *ltd.* s 50 % majetkovou účastí. Podíl na upsaném základním kapitálu oceněný k rozvahovému dni, k 31. 12. 2008, na reálnou hodnotu činí 10 040 tis. Kč. V současné době se dokončují v Saudské Arábii práce související s otevřením rehabilitačního centra.

4.5 Sanatoria Klimkovice

Sanatoria Klimkovice leží v krásné přírodě na úpatí Nízkého Jeseníku a umožňují výhled na Beskydy. Patří mezi nejnavštěvovanější lázně v České republice.

4.5.1 Historie

V 50. a 60. letech probíhal geologický průzkum na Území Ostravského kamenouhelného revíru. Jeho součástí bylo několik vrtů, které v hloubkách mezi 300 a 400 metry odhalily nasycenou vodu. Tato voda byla zaslána na rozbor, při kterém byl zjištěn vysoký obsah minerálů, zvláště jodu a brómu. Pramen, jenž je využívám lázněmi Klimkovice má největší obsah jódu a brómu v Evropě. Tento objev se stal základem k založení lázní. Pramene se začalo však využívat až v 80. letech, kdy padla první myšlenka o postavení nových lázní, které by využívaly místní jodobromovou vodu.

Česká pojišťovna, a. s. se rozhodla v roce 1989 pro uskutečnění výstavby. Stavba byla zahájena v roce 1991. Základní kámen, byl položen 5. prosince 1991.

Slavnostní otevření Sanatoria Klimkovice proběhlo 18. července 1994, tato slavnost byla zakončena na kolonádě, kde vytryskl vodotrysk. První pacienti navštívili lázně již 27. července 1994.

Celý lázeňský komplex je tvořen dvěma lázeňskými léčebnami a jednou hospodářskou budovou, všechny jsou vzájemně propojeny podzemním koridorem. V hospodářské budově sídlí část technického zázemí celých Sanatorií Klimkovice.

V roce 2001 se staly Sanatoria Klimkovice samostatnou společností a provádí rehabilitačně – lázeňské služby. Sanatoria Klimkovice provozuje obchodní firma Aquaklim. s.r.o.

Od 8. října 2008 jsou tyto lázně držitelem prestižního ocenění kvality EUROESPA med, které vydává Evropský svaz lázní (ESPA).

4.5.2 Přírodní léčivý zdroj

Léčba je založena na přírodním zdroji, tzv. solance. Voda je z období třetihorního vrásnění. Jejím původem je mořská voda, která je silně mineralizovaná. Obsah jódu v této solance Solanka asi 900 krát převyšuje běžnou mořskou vodu. Solanka má ve svém složení dvojnásobek ostatních prvků než je běžné. Také obsahuje vysoké množství bromu. Dále léčivému účinku přispívají ionty a kyselost.

Jodobromová voda, používaná v Sanatoriích Klimkovice, se čerpá z hloubky 400-500 metrů. Vrty jsou od Klimkovic vzdáleny asi 11 kilometrů a nacházejí se v okolí Polanky nad Odrou. Do lázni se dostane potrubím a je ukládána do speciálních jímek, v nichž během dvou týdnů dozrává. Solanka je studená, proto se pro léčebné účely zahřívá na 36°C. využívá se ke koupelím, inhalacím a zábalům.

4.5.3 Indikace

Indikační zaměření lázeňského místa Klimkovice je následující:

Nemoci oběhového ústrojí

Nemoci nervové

Nemoci pohybového ústrojí

Nemoci ženské

4.5.4 Služby

- Klienti těchto lázní mají možnost ubytování v Léčebně A a B. Léčebna A nabízí celkem 321 lůžek v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Nabízí i nadstandardně vybavené apartmány. Všechny pokoje jsou bezbariérové, vybaveny televizí, telefonem a signalizačním zařízením pro přivolání zdravotnického personálu. Léčebna B slouží převážně pro pobyty rodičů s dětmi. Celková ubytovací kapacita je 162 lůžek.

- Sanatoria Klimkovice disponují mnohostranně využitelnými prostory, které jsou vhodné pro pořádání konferencí a seminářů. Velkoryse pojaté prostory lázní jsou ideální k pořádání kulturních akcí, společenských setkání, firemních plesů a jiných důležitých záležitostí významných společností. K tomuto účelu si lze pronajmout lázeňskou kolonádu s kapacitou až 350 osob, salónek pro 28 osob, banketní místnost pro 20 osob. A společenský sál s kapacitou až 200 osob, který je vhodný zejména k pořádání kongresů.

- V areálu lázní se nacházejí 2 rehabilitační bazény, které mohou využít klienti lázní i veřejnost. Klientům se rovněž nabízí nově zbudované Vital centrum s wellness produkty. Pro dětské pacienty bez doprovodu rodičů je v areálu lázní i mateřská a základní škola.

- Volný čas během pobytu lze strávit jednak kulturně, jednak sportovně. V lázních je naplánován kulturní program, jsou zde pořádány plesy, taneční večírky, různá

vystoupení či besedy. Klienti se mohou vydat na organizovaný výlet po okolí. Příznivci divadla mohou navštívit divadelní představení. V areálu lázní se nachází rovněž kinosál. Vyznavači aktivního odpočinku mohou svůj volný čas strávit na minigolfovém, volejbalovém a nohejbalovém hřišti, na tenisových kurtech, nebo si mohou půjčit kola a vyrazit do přírody. Další možností je si zahrát kuželky nebo stolní tenis. Pro děti je zde k dispozici dětské hřiště.

- Sanatoria Klimkovice samozřejmě nabízejí pobyty komplexní a příspěvkové lázeňské péče. Z kategorie samopláteckých pobytů (určeny pro tuzemce i cizince) jsou to tří nebo čtyř denní pobyty, týdenní pobyty, pobyty pro děti s doprovodem, pobyty pro seniory a firemní programy.

4.6 Monitoring návštěvníků Moravskoslezského kraje

Během let 2005-2007 provedla monitoring návštěvníků Česká centrála cestovního ruchu ve spolupráci s Českým statistickým úřadem pod názvem „Monitoring návštěvníků v turistických regionech České republiky“. Zkoumány byly zvláště všechny turistické regiony České Republiky, pomocí dotazníku bylo osloveno přes 100 000 respondentů. Data přinášejí informaci o tom, kdo je návštěvníkem jednotlivých míst a jak místo nebo region jeho návštěvníci hodnotí.

V rámci monitoringu návštěvníků Moravskoslezského kraje z roku 2005-2007 byl vytvořen profil turisty.

V celém výběrovém souboru byla mírná převaha mužů (52 %) nad ženami.

Z hlediska věkového složení byla v souboru jedna pětina ve věku do 25 let, 28 % bylo ve věku 26-34 let, celá jedna třetina ve věku 35-49 let, 15 % ve věku 50-59 let a pouze 7,5 % respondentů překročilo věkovou hranici 60 let.

22 % turistů v regionu nemá maturitu, polovina je středoškolsky vzdělaná a vysokoškolský diplom vlastní 27 % turistů.

Z hlediska typu návštěvníka převažují Češi s 89 %. Čeští návštěvníci přijíždějí do regionu nejčastěji z okresů Karviná, Nový Jičín, Opava, Louny, Frýdek-Místek, Litoměřice, Náchod, Rychnov nad Kněžnou a Chomutov. Ze vzdálenosti větší než 100 kilometrů přijíždí do regionu pouze 28 % návštěvníků. Zahraniční návštěvníci jsou nejčastěji Slováci (31 %), Poláci (30 %) a Němci (11 %).

Pouze jednou Moravskoslezský kraj navštívilo 17 % turistů, jednou až třikrát 23 % a vícekrát 58 %. Významně více „prvonávštěvníků“ je samozřejmě mezi těmi, kteří přijeli do regionu z větší vzdálenosti

Dle délky pobytu je rozdělení následující: polovina turistů v kraji přijíždí pouze na jeden den, bez přenocování. Jedna pětina v kraji stráví jednu až dvě noci, tři noci až týden zde stráví 18 % respondentů. Jeden týden a déle se zde zdrží 10 % turistů.

Hlavními důvody návštěvy jsou relaxace (24 %), poznání (23 %) a turistika a sport (15 %). Kvůli péči o své zdraví přijelo 6 % turistů.

Ve srovnání s ostatními turistickými regiony je spokojenost návštěvníků turistického regionu Severní Morava a Slezsko se službami a vybaveností regionu podprůměrná. Nejlépe je hodnocena přátelskost místních lidí (81 %) a cenová úroveň služeb (77 %).

5 VÝSLEDKY

Na základě sekundárního výzkumu a dotazníkového šetření jsem došel k následujícím výsledkům:

5.1 Dotazníkové šetření v lázních Moravskoslezského kraje

Hlavním cílem šetření bylo vytvořit profil lázeňského turistu v lázních Moravskoslezského kraje, tedy ve Státních léčebných lázních Karlova studánka, s.p., Lázních Darkov, a.s. a Sanatoriích Klimkovic.

Ve dnech 11. – 12. 2010 jsem v Lázních Darkov, a.s. provedl dotazníkové šetření (dotazník viz. Příloha 2). Celkem bylo osloveno 100 respondentů, 83 jich bylo ochotno odpovídat.

Ve Státních léčebných lázních Karlova Studánka, a.s. bylo dotazníkové šetření provedeno ve dnech 1. – 2. 6. 2010. Z celkového počtu 100 oslovených odpovědělo 89 respondentů.

V Sanatoriích Klimkovic jsem šetření provedl ve dnech 8. – 9. 6. 2010. Osloveno bylo opět 100 respondentů, ochotno odpovědět bylo 79.

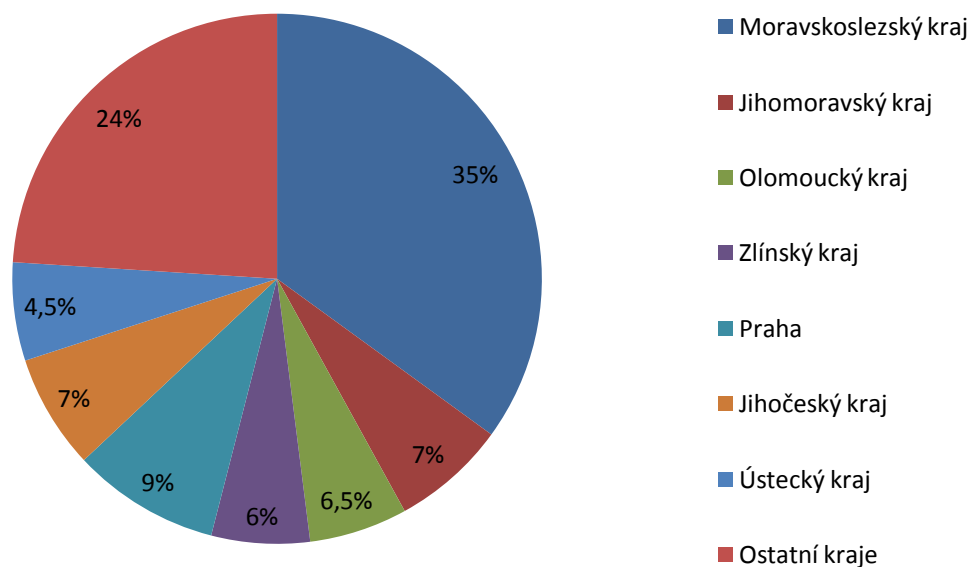
Celkem bylo osloveno 300 respondentů a vyhodnoceno 249 dotazníků, tzn. 83 % z celkového počtu oslovených.

5.1.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Získaná data z dotazníků jsou pro přehlednost zpracována do výsečových grafů, četnost odpovědí je vyjádřena procentuálními hodnotami.

Otázka č. 1: Zastoupení turistů dle jednotlivých krajů

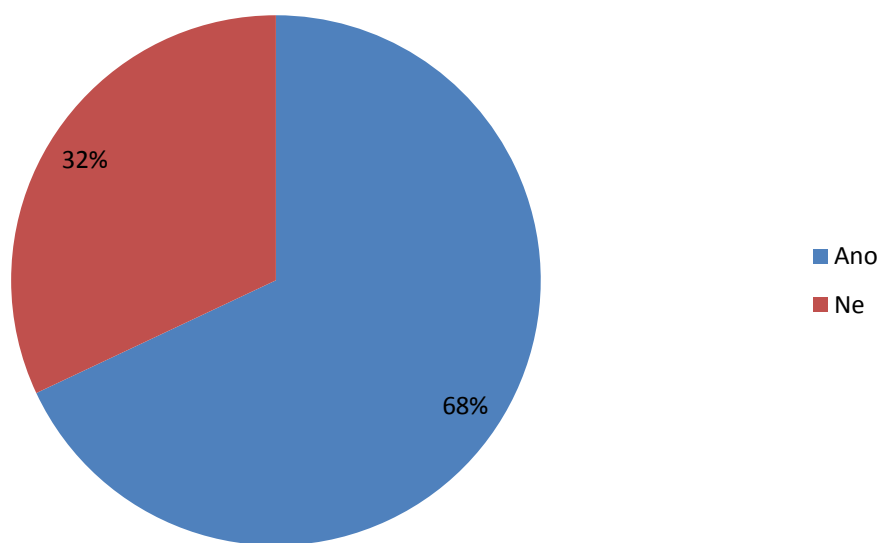
První otázka zjišťovala zastoupení turistů lázeňských míst podle jednotlivých krajů. Turisté do lázní přijíždějí ze všech krajů České Republiky, nejvíce z kraje Moravskoslezského (85 respondentů), nejméně z Libereckého kraje (4 respondenti). Vyskytují se zde i zahraniční turisté. Bylo jich celkem sedm. Nejvíce v Lázních Darkov, a.s. (3 Rusové, 2 ze Saudské Arábie) a v Sanatoriích Klimkovic (2 Němci). Zahraniční klienti mají samoplátecký pobyt a zdrží se v lázních tři týdny a déle.



Graf 5. Zastoupení turistů dle jednotlivých krajů

Otázka č. 2: Předchozí návštěva lázní

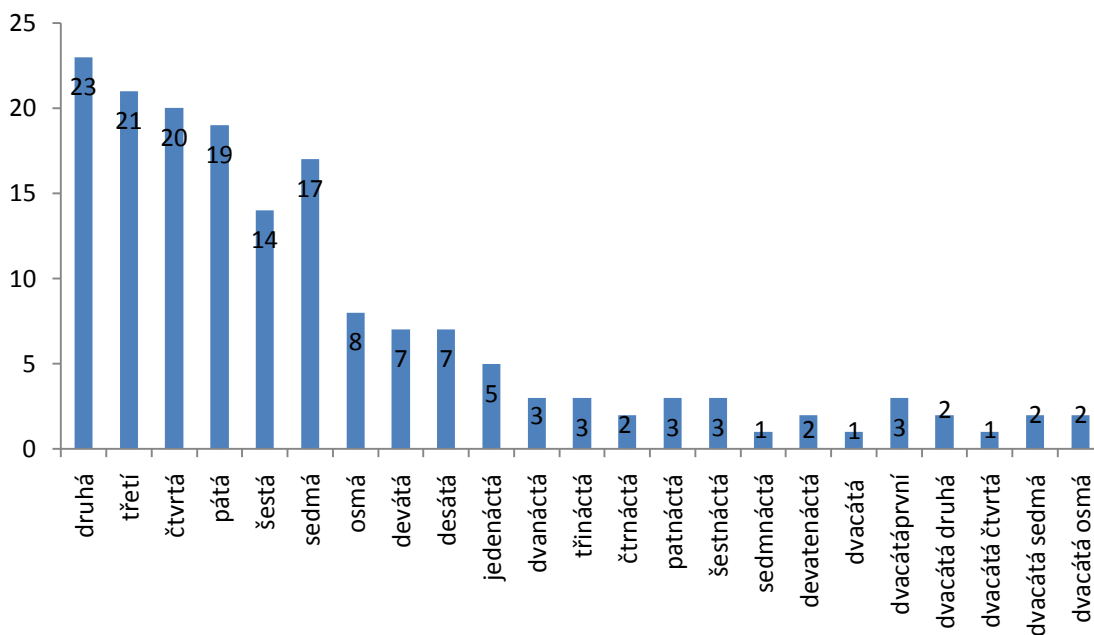
Turisté v dotazníku sdělovali, zda již v minulosti navštívili lázně v místě dotazování. Kladnou odpověď uvedlo 68 % (169 respondentů). Pouze 32 % (80 turistů) navštívilo lázně v místě dotazování poprvé.



Graf 6. Předchozí návštěva lázní

Otázka č. 3: Četnost návštěv

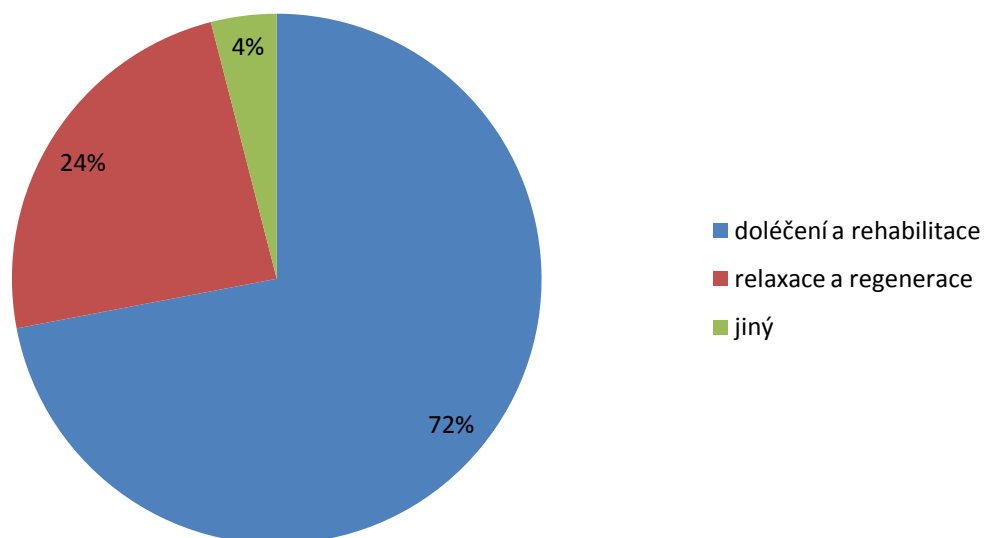
Nejvíce klientů bylo v lázních podruhé, potřetí, počtvrté a popáté. Po dvacáté sedmé a osmé byli v lázních celkem 4 klienti. Tito klienti byli osloveni ve Státních léčebných lázních Karlova Studánka, s.p., byli důchodového věku a využívali komplexní lázeňskou péči.



Graf 7. Četnost návštěv

Otázka č. 4: Důvod pobytu

Nejčastějším důvodem pobytu bylo doléčení a rehabilitace, celkem 180 pacientů, většinou využívající komplexní lázeňskou péči. Jako důvod pobytu „relaxace a regenerace“ označilo 59 oslovených. Kategorii „jiný“ si vybralo 10 respondentů, kteří byli ve většině případů na návštěvě.

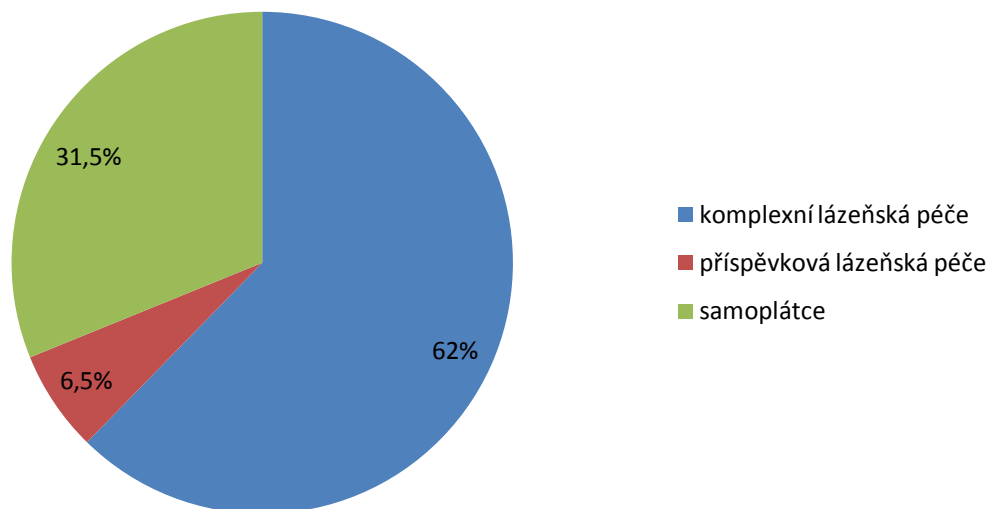


Graf 8. Důvod pobytu

Otázka č. 5: Typ lázeňské léčby

Komplexní lázeňskou péčí využívalo 150 pacientů. Příspěvkovou lázeňskou péčí využívalo v lázních Moravskoslezského kraje celkem 16 klientů. Samoplatících klientů bylo osloveno 76.

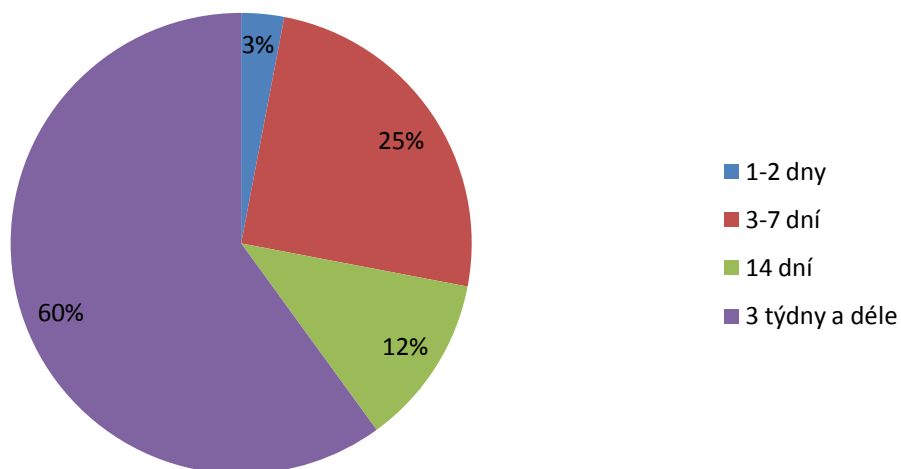
Výsledky této otázky jsou ovlivněny strukturou pacientů ve Státních léčebných lázních Karlova Studánka. Zde bylo samoplátců 59 % (50 respondentů). Pacientů využívajících komplexní lázeňskou péčí bylo 31 % (26 respondentů). V Lázních Darkov, a.s. a v Sanatoriích Klimkovice byly poměry samoplátců a pacientů KPL opačné.



Graf 9. Typ lázeňské léčby

Otázka č. 6: Délka pobytu

Na otázku týkající se celkové délky pobytu se celkem 60 % oslovených zařadilo do kategorie 3 týdny a déle. Byli to pacienti, kteří využívali komplexní lázeňskou péči. Na 3-7 dní jezdí na pobyty do lázní většinou samoplátci. Tato skupina klientů byla nejpočetnější ve Státních léčebných lázních Karlova Studánka, s.p. (43 klientů). Na 1-2 dny přijela 3 % turistů, v sedmi případech to byly návštěvy rodinných příslušníků, kteří byli na dlouhodobějším pobytu.

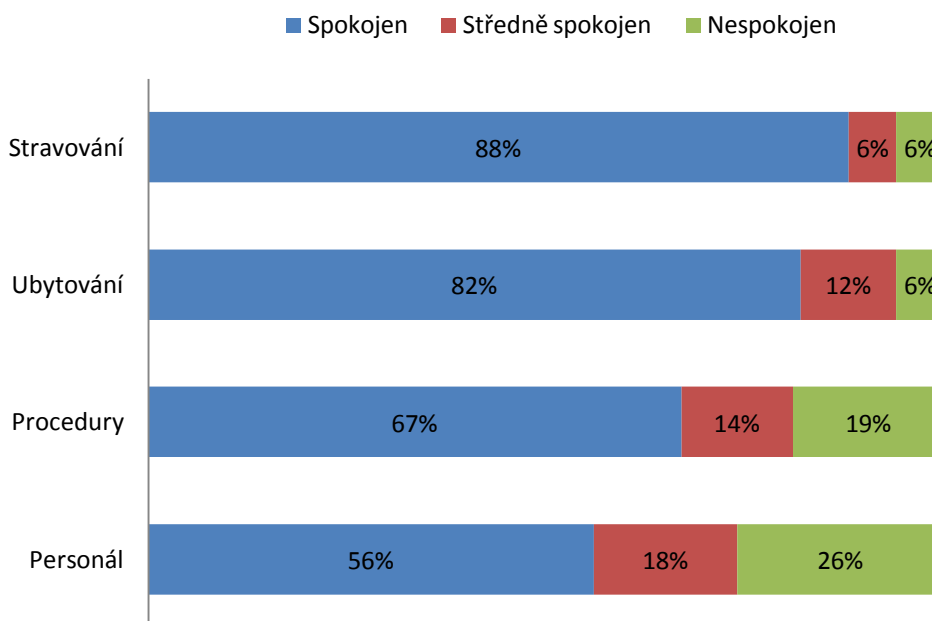


Graf 10. Délka pobytu

Otázka č. 7: Spokojenost s poskytovanými službami

V této otázce dotazovaní hodnotili úroveň poskytovaných služeb: stravování, ubytování, procedury a personál. Respondenti měli možnost volby z těchto možností: velmi spokojen, středně spokojen, nespokojen. Do této otázky nebyly zařazeny osoby, které byly v lázních jako návštěva (7 osob). V této otázce bylo vyhodnoceno 242 dotazníků.

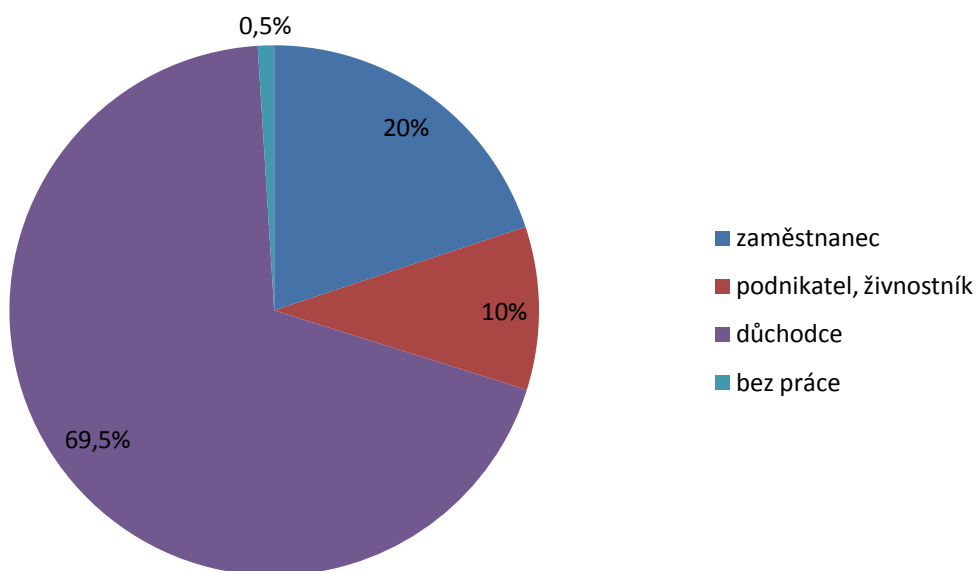
Se stravováním byla velmi spokojena většina respondentů – 88% (213 respondentů). Středně spokojeno a nespokojeno bylo shodně 6 % dotazovaných. S ubytováním bylo velmi spokojeno 82 % (213 respondentů). Nespokojeno bylo 6 %, většinou z důvodů nedostatečné velikosti pokoje. S procedurami bylo velmi spokojeno 67 % (163 respondentů). Naopak velmi nespokojeno bylo 19 %, většinou z důvodů dlouhého čekání před jednotlivými procedurami. Personál dotazovaní hodnotili nejhůře ze všech poskytovaných služeb. Nespokojeno bylo 26 % (67 respondentů), z důvodu neochoty personálu.



Graf 11. Spokojenost s poskytovanými službami

Otázka č. 8: Zaměstnání

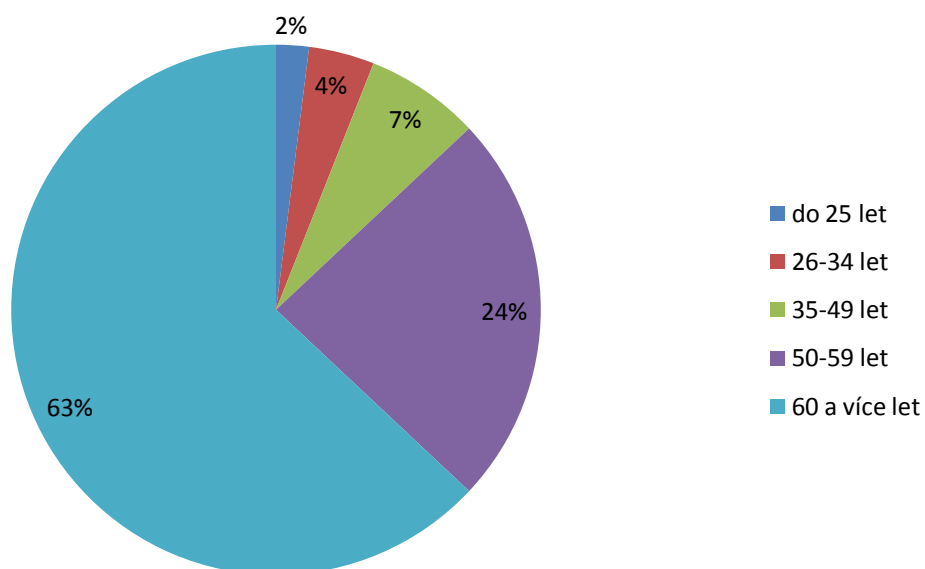
Mezi lázeňskými turisty převažovala skupina penzistů. Což souvisí i s věkovou strukturou respondentů, kde 63 % oslovených bylo z věkové kategorie 60 a více let. Jeden respondent v Lázních Darkov, a.s. uvedl, že je v evidenci úřadu práce. Nikdo nebyl na mateřské dovolené nebo nevybral možnost „jiné“.



Graf 12. Zaměstnání

Otázka č. 9: Věková kategorie

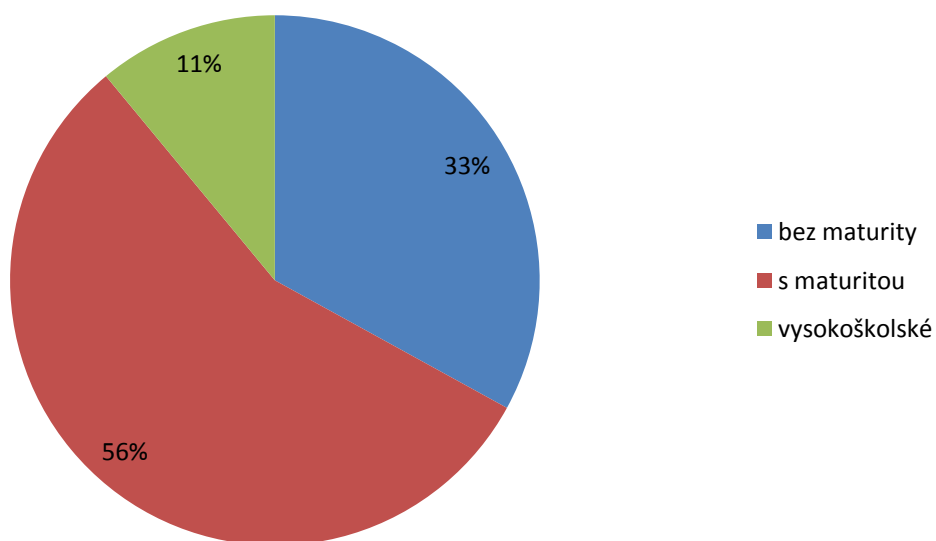
Nejvíce oslovených turistů se pohybovalo ve věkové kategorii 60 a více let (celkem 157 respondentů). Druhou nejpočetnější skupinou byli lidé ve věku 50-59 let. Nejméně početná skupina se pohybovala v rozmezí do 25 let (5 respondentů).



Graf 13. Věková kategorie

Otázka č. 10: Nejvyšší dosažené vzdělání

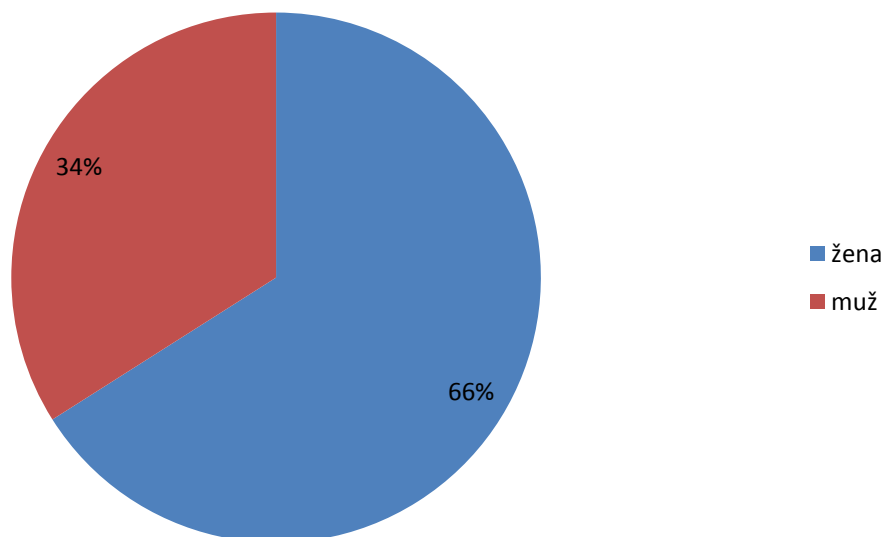
Během výzkumu uvedlo 140 respondentů jako nejvyšší dosažené vzdělání středoškolské, ukončené maturitou. Základní vzdělání, nebo středoškolské vzdělání bez maturity uvedlo 83 respondentů. Vysokoškolský diplom vlastní 26 respondentů.



Graf 14. Nejvyšší dosažené vzdělání

Otázka č. 12: Pohlaví

Oslovení turisté v lázních byli převážně ženy (165 respondentů). Osob mužského pohlaví bylo 84.



Graf 15. Pohlaví

5.2 Profil lázeňského turisty v Moravskoslezském kraji

Cílem dotazníkového šetření bylo vytvořit profil lázeňského turisty v lázních Moravskoslezského kraje, tedy v Lázních Darkov, a.s., Sanatoriích Klimkovice a Státních léčebných lázních Karlova Studánka, s.p. Na základě získaných informací byly zachyceny nejčastější odpovědi respondentů a vytvořen profil lázeňského turisty.

Ve Státních léčebných lázních Karlova Studánka, s.p. je výsledný profil lázeňského turisty v některých aspektech odlišný, proto jej uvádím zvlášť.

5.2.1 Profil lázeňského turisty Lázní Darkov, a.s. a Sanatorií Klimkovice

Data získaná dotazníkovým šetřením se v těchto lázních shodují, typický lázeňský turista by se dal charakterizovat následovně:

Typickým lázeňským turistou je žena starší šedesáti let v důchodu. Do lázní přijela z Moravskoslezského kraje a do lázní jezdí opakovaně na dobu delší tří týdnů. Má středoškolské vzdělání, využívá komplexní lázeňskou péči a do lázní přijela z důvodů

doléčení a rehabilitace. Se službami je velmi spokojena, nejvíce s úrovní ubytování, stravování a s procedurami, méně s personálem.

Informace zjištěné z Výroční zprávy 2008 Lázní Darkov a.s. se shodují s výsledky zjištěnými pomocí dotazníkového šetření. Typický klient využívá nejčastěji komplexní lázeňskou péči a průměrná doba pobytu je 27,8 dne. Samoplátců přijíždí 17 % a v lázních se zdrží v průměru 5,6 dne. Zahraniční turisté pocházejí hlavně z arabských zemí a z Ruska. Průměrná doba jejich pobytu je 33 dní, na celkovém počtu pacientů se podílejí 6 %.

5.2.2 Profil lázeňského turistu SLL Karlova Studánka, s.p.

Údaje z dotazníkového šetření se v mnohém shodují s daty uvedenými ve výroční zprávě.

Typickým lázeňským turistou je žena starší šedesáti let v důchodu. Do lázní přijela z Moravskoslezského kraje a do lázní jezdí opakovaně na dobu tří až sedmi dnů. Má středoškolské vzdělání, je samoplátce a do lázní přijela z důvodů relaxace a regenerace. Se službami je velmi spokojena, nejvíce s úrovní ubytování, stravování a s procedurami, méně s personálem.

Typický klient těchto lázní, dle výroční zprávy, je samoplátce (66 % klientů) a zdrží se zde v průměru 5,3 dne. Komplexní lázeňskou péči využívá pouze 21 % pacientů, který zde stráví v průměru 31,4 dne. Podíl cizinců činí v těchto lázních 6 %.

5.2.3 Profil lázeňského turistu

Celkový profil lázeňského turistu v Moravskoslezském kraji vytvořený na základě nejčastějších odpovědí ve třech sledovaných lázních je následující:

Typickým lázeňským turistou je žena starší šedesáti let v důchodu. Do lázní přijela z Moravskoslezského kraje a do lázní jezdí opakovaně na dobu delší tří týdnů. Má středoškolské vzdělání, využívá komplexní lázeňskou péči a do lázní přijela z důvodů doléčení a rehabilitace. Se službami je velmi spokojena, nejvíce s úrovní ubytování, stravování a s procedurami, méně s personálem.

6 DISKUZE

Lázeňství má v České Republice své postavení a bohatou historii danou především přírodními zdroji a tradicí. Zásadní zlom do oblasti lázeňství v naší společnosti přinesly změny nejen v oblasti politické, ale především v oblasti ekonomické.

Do roku 1990 převažovala v lázních domácí klientela, která měla pobyt hrazený z prostředků zdravotního pojištění. Změna ekonomického myšlení přinesla privatizaci lázeňských společností, kterou ne všechny zvládly. Přeživší musely obhájit svou pozici v tržním hospodářství. Dnes jsou lázeňské společnosti, i dle výzkumů této práce, prosperujícími podniky. Tržní ekonomika je donutila používat marketing, otevřít se zahraničním klientům, nabízet samoplátecké pobyty a propagovat se na domácích i mezinárodních veletrzích lázeňství a cestovního ruchu. Lázeňské společnosti také reagují na celosvětový trend wellness. Do lázní se lidé nejezdí pouze rehabilitovat či léčit, ale také relaxovat a odpočívat. K tomu klientům lázeňské subjekty budují relaxační a wellness centra a rozšiřují nabídku volnočasových služeb.

Zajímavé je rozdělení lázeňských subjektů v Moravskoslezském kraji podle vlastnické struktury. Lázně v Karlově Studánce jsou státním podnikem, lázně v Darkově jsou akciovou společností a Sanatoria Klimkovice provozuje firma s ručením omezeným.

V posledních letech rostou počty cizinců a samoplátců v českých lázních. Příkladem jsou Státní léčebné lázně Karlova Studánka, s.p. kde v roce 2003 navštívilo lázně 11 zahraničních klientů, v roce 2008 to bylo 485 klientů. Tuzemských samoplátců v roce 2003 přijelo 472, v roce 2008 pak 5161. I díky této statistice se ve sledovaném období počet klientů těchto lázní téměř zdvojnásobil.

Lázně Darkov, a.s. založily v roce 2007 dceřiné společnosti v Rusku a Saudské Arábii s cílem získat více klientů z těchto zemí. Společnost se také propaguje na lázeňských veletrzích. Díky těmto aktivitám stoupl počet zahraničních klientů v roce 2008 o 30 %. Pro lázeňské subjekty je přínosná činnost agentury Czechtourism, která pomáhá propagovat české lázeňství nejen v České Republice, ale i v zahraničí.

Lázeňské společnosti se snaží svým zahraničním klientům ulehčit kontakt a komunikaci, své internetové stránky nabízejí v několika světových jazycích, Lázně Darkov, a.s. dokonce i v jazyce arabském.

I přesto podíl zahraničních klientů v lázních Moravskoslezského kraje činí 6 %. Celorepublikový průměr je 40 %. Tento nízký podíl zahraničních klientů je dán tím, že

„převážná většina cizinců realizuje své lázeňské pobyty v Karlovarském kraji – až 85% účastníků. Zahraniční klientela vyhledává naše lázně především pro dobré léčebné výsledky“ (Indrová, 2008, 52).

Dotazníkové šetření prováděné formou osobního dotazování mělo výhodu v okamžité zpětné vazbě a možnosti aktuálního vysvětlení případných nejasností.

Zajímavý je výrazně vyšší podíl samoplátců ve Státních léčebných lázních Karlova studánka, s.p. v porovnání s ostatními zkoumanými lázněmi. Domnívám se, že jedním z důvodů je výrazně vyšší nabídka produktů a pobytů pro samoplátce než nabízejí její dva konkurenti v kraji. Dalším důvodem může být tradice těchto lázní, prostředí, ve kterém se nacházejí a výrazně vyšší počet atraktivit cestovního ruchu v blízkém okolí než nabízejí Lázně Darkov, a.s. a Sanatoria Klimkovice.

Profil turisty v Lázních Darkov, a.s. a Sanatoriích Klimkovice je shodný. Vzhledem k tomu, že se tyto lázně zaměřují na léčbu totožných chorob, využívají identický přírodní léčivý zdroj a jsou od sebe vzdáleny pouhých 40 kilometrů, jsou pro sebe výraznými konkurenty. V Sanatoriích Klimkovice mi nebyly poskytnuty žádné statistické údaje, považují je za velmi citlivé a nemají zájem je zveřejňovat.

Šetření bylo prováděno během týdne, což mohlo ovlivnit výsledné složení lázeňských turistů. Všechny zkoumané lázně nabízejí víkendové pobyty pro samoplátce. Během víkendu by mohl být počet samoplátců vyšší. Výzkum byl prováděn v měsících květen a červen, tedy v období hlavní sezóny, která v lázních trvá od 1. 5. do 30. 9. V tomto období lázně nabízejí v porovnání s mimosezónou méně produktů pro samoplátce za vyšší ceny. Lze předpokládat, že samoplátci poptávají pobyty v závislosti na ceně.

Typickým rysem lázeňských turistů jsou opakované pobyty. Do konkrétních lázní se pravidelně vrací 68 % klientů. To, že lidé jezdí do lázní opakovaně, je způsobeno i tím, že jsou zde ve většině případů s poskytovanými službami spokojeni. Lázeňské subjekty by měly zlepšit chování a ochotu personálu. Lidé (zaměstnanci) hrají v marketingovém mixu služeb velice významnou úlohu. Správně proškolení zaměstnanci s náležitými vlastnostmi dokáží ovlivnit mnoho potenciálních zákazníků.

Čeďová (2008) vytvořila profil lázeňského klienta Léčebných Lázní Bohdaneč, a.s. a Lázní Velichovky, a.s., tedy lázní ve Středočeském kraji, respektive Královéhradeckém kraji. Tento profil se v následujících rysech shoduje s profilem lázeňských turistů v Lázních Darkov, a.s. a Sanatoriích Klimkovice. Typickým návštěvníkem je žena v důchodu starší šedesáti let. Využívá komplexní lázeňskou péči, přijela z důvodů doléčení

a rehabilitace. Není na pobytu v lázních poprvé a stráví zde dobu delší tří týdnů. Má středoškolské vzdělání nebo je vyučena.

Při porovnání výsledků práce tohoto výzkumu a výzkumu, který provedla Česká centrála cestovního ruchu ve spolupráci s Českým statistickým úřadem pod názvem „Monitoring návštěvníků v turistických regionech České republiky“ lze najít několik odlišností. Důležitým odlišením je průměrná délka pobytu a věk.

Lázeňský turista se v kraji zdrží 3 týdny a déle, běžný turista pouze jeden den. Důvodem je Indikační seznam pro lázeňskou péči, který určuje délku léčebného pobytu. Délka léčebného pobytu je závislá na druhu onemocnění, pohybuje se od 21 do 28 dní, s možností prodloužení. Typický lázeňský turista je starší šedesáti let, běžných turistů v tomto věku je pouze 7,5 %. Tento jev je patrně způsoben většími problémy se zdravím v pokročilejším věku.

Lázeňský i běžný turista jsou si v některých rysech podobní. Obě skupiny jsou obyvatelé místního kraje, cizinci představují 6, respektive 10 %. Vzdělanostní struktura je rovněž podobná, většinu tvoří lidé s maturitou nebo bez maturity.

7 ZÁVĚR

Lázeňství je důležitou součástí zdravotní péče v České Republice. Lázeňství je také specifickou a velice zajímavou formou cestovního ruchu, která je na vzestupu. Zvyšují se počty pacientů, ať už domácích či zahraničních. Stále roste nabídka produktů lázeňských společností pro zákazníky – zákazník si může vybrat z mnoha možností pobytových programů, jsou pro něj budovány nové komplexy pro wellness a fitness. Lázně dnes neslouží jen pro léčení, ale také pro relaxaci, dovolenou a pořádání kongresů a mnoha významných festivalů.

Cílem diplomové práce bylo vytvořit profil lázeňského turistu v Moravskoslezském kraji. Byl vytvořen přehled lázeňských míst v kraji, na základě sekundárního výzkumu a vyhodnocení dotazníkového šetření byl vytvořen tento profil lázeňského turistu:

Typickým lázeňským turistou je žena starší šedesáti let v důchodu. Do lázní přijela z Moravskoslezského kraje a do lázní jezdí opakovaně na dobu delší tří týdnů. Má středoškolské vzdělání, využívá komplexní lázeňskou péči a do lázní přijela z důvodů doléčení a rehabilitace. Se službami je velmi spokojena, nejvíce s úrovní ubytování, stravování a s procedurami, méně s personálem.

Do lázní Moravskoslezského kraje přijíždějí i zahraniční klienti, kteří se zde zdrží rovněž déle než tři týdny. Nemají ale velký podíl na celkovém počtu lázeňských klientů.

Dlouhodobý pobyt nejen tuzemských lázeňských turistů a jejich ochota vracet se zpět jsou faktory, které lázeňského turistu řadí mezi velice významné a zajímavé účastníky cestovního ruchu a měly by jim být věnována dostatečná pozornost.

Lázně Darkov, a.s. a Sanatoria Klimkovice by se dle mého názoru měly více zaměřit a zatraktivnit nabídku svých produktů pro samoplátce, výrazně zaostávají za celorepublikovým průměrem. Lázeňské společnosti v Moravskoslezském kraji by se také měly více orientovat na zahraniční klienty, například se častěji propagovat na zahraničních veletrzích.

Lázeňské subjekty by měly hlubší výzkumy zaměřené na zákazníka, ale i na obyvatele lázeňských míst v pravidelných intervalech provádět, aby měly zpětnou vazbu o své činnosti, informace o spokojenosti a přáních zákazníků a mohly operativně přizpůsobovat a měnit nabídku svých produktů.

Jsem si vědom toho, že práce jistě nevystihla celkový profil lázeňského turistu. Získaná data a vytvořený profil mohou lázeňské subjekty dále rozšířit a využít při své činnosti a tvorbě pobytových programů.

8 SOUHRN

Tato diplomová práce si klade za cíl vytvořit profil lázeňského turisty v Moravskoslezském kraji, který by vystihoval jeho charakteristiku, přání a potřeby.

V první části se diplomová práce zabývá syntézou poznatků o volném čase a rekreaci. Dále popisuje průmysl cestovního ruchu a jeho specifickou formu lázeňský cestovní ruch. Kromě toho je v teoretické části této práce definován pojem lázeňství, lázeňská péče, služby lázeňských společností a legislativní rámec tohoto oboru. V poslední části kapitoly jsou popsány domácí i zahraniční trendy v lázeňství.

Druhá kapitola definuje hlavní cíl diplomové práce a dílčí úkoly, které povedou ke splnění cíle.

Ve třetí části jsou popsány vybrané metody a techniky, které budou použity ve výzkumu. Tato kapitola se zabývá i obsahovou stránkou dotazníku.

Analytická část zkoumá Moravskoslezský kraj a lázeňská místa, která se v něm nacházejí. Zabývá se rovněž profilem účastníka cestovního ruchu v Moravskoslezském kraji a lázeňského klienta.

Ve výsledkové části se věnují zpracování a interpretaci výsledků z dotazníků. Na základě zpracovaných výsledků dotazníkového šetření je sestaven profil lázeňského turisty v Moravskoslezském kraji a porovnán s výzkumy uvedenými v analytické části.

9 SUMMARY

The purpose of this diploma thesis is to make out a characteristic profile of a spa tourist in Moravian Silesian Region.

The first part of the dissertation deals with a synthesis of the informations about a free time and a recreation, a description of a tourism and spa tourism. There are also mentioned terms like a spa, spa cares, services of spa companies, a legislation and domestic and abroad trends in the spa industry.

The second part deals with particular tasks and the main purpose of the diploma thesis.

The third part has been focused on techniques of the research and the questionnaires.

The analytic part describes Moravian Silesian Region, spa and spa tourist in this region.

In the end of the dissertation there is a profile of a spa tourist in Moravian Silesian Region and a comparison with other researches.

10 REFERENČNÍ SEZNAM

- Attl, P., Nejd, K. (2004). *Turismus I*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8.
- Bokůvka, J., Frömel, K., Měkota, K. (1992). *Diplomová práce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Cohen, M., Bodeker, G. (2008). *Understanding the global spa industry: spa management*. Amsterdam: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Coolbergen, A., Tuinstra, C. (1999). *The tourism market in the Czech Republic*. Praha: Studio 13.
- Čech, J. (1998). *Malá encyklopedie cestovního ruchu*. Praha: Idea Servis.
- Čeledová, M. (2008). *Profil lázeňského klienta ve vybraných lázních*. Diplomová práce, Univerzita Palackého, Fakulta tělesné kultury, Olomouc.
- Český statistický úřad (2009). *Statistická ročenka Moravskoslezského kraje 2009*. [Ročenka Ref. no.: 870/2009-7118]. Ostrava: ČSÚ Ostrava
- Dědina, J. (2005). *Management, organizování a ekonomika lázeňství-vybrané kapitoly*. Praha: Pragoline
- Dohnal, T. (2002). *Koncepce a metodika systému komunální rekreace na úrovni obce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Francová, E. (2003). *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Frömel, K. (2002). *Kompendium pro psaní a publikování v kinantropologii*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Frömel, K., Vaverka, F. (1998). *Publikační manuál Fakulty tělesné kultury*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál
- Hesková, M. a kol. (2006). *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha: Fortuna.
- Hodaň, B., Dohnal, T. (2005). *Rekreologie*. Olomouc: Hanex

- Holubářová, I., (2007). Czechtourism a propagace českého lázeňství. *Sborník příspěvků z mezinárodní konference o cestovním ruchu a lázeňství Dny Vincenze Priessnitze*. Jeseník: Společnost Vincenze Priessnitze.
- Indrová, J., Malá, V., Mlejnková, L., Netková, J., Vaško, M. (2004). *Cestovní ruch I*. Praha: Vysoká škola ekonomická.
- Knop, K., Goulli, R., Mikeš, F. (1999). *Lázeňství-ekonomika a management*. Praha: Grada Publishing.
- Kotíková, H., Schwartzhoffová, E. (2008). *Nové trendy v pořádání akcí a událostí (events) v cestovním ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
- Mackovič, M., (1994). *Lázeňství a balneotechnika*. Cheb: Západočeská univerzita
- Mlejnková, L., (2007). *Lázeňství*. Praha: Oeconomica.
- Mlejnková, L. (2004). *Ještě k rekreaci v Českých lázních*. *C.O.T. business*, 12 (6), 58-60.
- Orieška, J. (2004). *Kongresový cestovní ruch*. Praha: Idea Servis.
- Pásková, M., Zelenka, J. (2002). *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR.
- Ryglová, K. (2007). *Cestovní ruch*. Ostrava: KEY Publishing
- Seifertová, v., (2003). *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Praha: Pragoline
- Schneider, M., (1990). *Úvod do základů sociolog. výzkumu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Internetové zdroje:

Czechtourism (2009). *Lázeňské statistiky*. Retrieved 14. 5. 2010 from: <http://www.czechtourism.cz/lazenstvi/lazenske-statistiky/>

Czechtourism (2008). *Monitoring návštěvníků v turistických regionech České Republiky*. Retrieved 17. 5. 2010 from: <http://monitoring.czechtourism.cz/>

Indrová J., Jarolímová L., Királ'ová A., Mlejnková L., Petru Z., Štěpanovská R. (2008). *Cestovní ruch pro všechny*. Retrieved 23. 5. 2010 from: <http://www.vosunicov.cz/vlaci/CRproKazdeho.pdf>

Lázně Darkov, a.s. (2008). *Výroční zpráva a konsolidovaná výroční zpráva 2008 Lázně Darkov, a.s.* Retrieved: 23. 4. 2010 from: <http://www.justice.cz/xqw/xervlet/insl/index?sysinf.@typ=sbirka&sysinf.@strana=documentDetail&vypisListiny.@slCis=800268999&vypisListin.@cEkSub=205000>

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (2007). *České lázně a lázeňství*. Retrieved 22. 4. 2010 from: <http://www.vzdelavani.vcr.cz/vzdelavani-v-cestovnim-ruchu/0-400-tisk-a-publicita.shtml?r=400&un=3&od=od3>

Online zprávy Hospodářských novin (2009). *České lázně bojují o německé klienty*. Retrieved 10. 5. 2010 from: <http://cestovani.ihned.cz/c1-24265270-ceske-lazne-bojuji-o-nemecke-klienty>

Spa industry trend watch (2008). *Nové trendy v lázeňství a wellness*. Retrieved 3. 5. 2010 from: <http://www.czecot.cz/?page=14&cotid=1040811789>

Státní léčebné lázně Karlova Studánka, s.p. (2008). *Výroční zpráva 2008 Státních léčebných lázní Karlova Studánka, s.p.* Retrieved 23. 4. 2010 from: <http://www.justice.cz/xqw/xervlet/insl/index?sysinf.@typ=sbirka&sysinf.@strana=documentDetail&vypisListiny.@slCis=800256092&vypisListin.@cEkSub=287438>

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR (2009). *Lázeňská péče v roce 2008*. Retrieved 23. 4. 2010 from: http://www.uzis.cz/download.php?ctg=20&search-name=1%E1ze%F2®ion=100&kind=21&mnu_id=6200

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR (2009). *Lázeňská péče 2008*. Retrieved 27. 4. 2010 from: http://www.uzis.cz/download.php?ctg=10&mnu_id=5300

Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR (2009). *Zdravotnická ročenka Moravskoslezského kraje 2008*. Retrieved 23. 4. 2010 from: http://www.uzis.cz/download.php?ctg=10&mnu_id=5300

<http://www.czechtourism.cz>

<http://www.darkov.cz>

<http://www.espa-ehv.com>

<http://www.justice.cz>

<http://www.kr-moravskoslezsky.cz>

<http://www.k.studanka.cz>

<http://www.lecebne-lazne.cz/cs>

<http://www.sanatoria-klimkovice.cz>

<http://www.spas.cz>

<http://www.tourisms.cz>

11 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Indikační seznam pro lázeňskou péči dle vyhlášky Ministerstva zdravotnictví ČR č. 242/1991 Sb.

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

Příloha č. 2 – Dotazník lázeňské turisty (vlastní zpracování)

*Dobrý den, jsem studentem Univerzity Palackého v Olomouci. V rámci diplomové práce provádím výzkum lázeňských turistů v tomto regionu. Rád bych Vám položil několik otázek týkajících se Vás a Vašeho pobytu v této oblasti. Pokud dotazník vyplníte sami, odpovědíte **zakroužkováním** čísla té možnosti, která nejlépe vyjadřuje Vaši situaci nebo Váš názor.*

1. Z kterého města či obce pocházíte?

Město/obec: _____ PSC: _____ Okres: _____

2. Už jste někdy navštívil(a) tyto lázně?

- 1 ne, jsem zde poprvé
- 2 ano, byl(a) jsem zde už vícekrát

3. Pokud jste v otázce č. 2 odpověděl/a ano, kolikrát je to Vaše návštěva zde?

4. Důvod pobytu

1. doléčení a rehabilitace
2. relaxace a regenerace
3. jiný

5. Typ lázeňské léčby

1. komplexní
2. příspěvková
3. samoplátce

6. Jak dlouhý bude Váš pobyt zde?

1. 1-2 dny (např. víkendový)
2. 3-7 dny (např. týdenní)
3. 14 dní (dvoutýdenní)
4. delší (3 týdny a více)

7. Jak jste spokojen/a s poskytovanými službami?

Stravování	velmi spokojen	středně spokojen	nespokojen
Ubytování	velmi spokojen	středně spokojen	nespokojen
Procedury	velmi spokojen	středně spokojen	nespokojen
Personál	velmi spokojen	středně spokojen	nespokojen

8. Zaměstnání

1. zaměstnanec
2. podnikatel, živnostník
3. mateřská dovolená
4. důchodce

- 5. bez práce
- 6. jiné.....

9. Věková kategorie:	10. Nejvyšší dosažené vzdělání	11. Respondent
je:		
1 do 25 let	1 bez maturity	1 muž
2 26 až 34 let	2 s maturitou	2 žena
3 35 až 49 let		
4 50 až 59 let	3 vysokoškolské	
5 60 a více let		

Příloha č. 3 – Státní léčebné lázně Karlova Studánka, s.p. - výpis z obchodního rejstříku ze dne 18. 4. 2010

Obchodní jméno: Státní léčebné lázně Karlova Studánka, státní podnik

Datum vzniku: 1. 1. 1991

Sídlo: Karlova Studánka čp. 6, PSČ 793 24

Právní forma: státní podnik

Výše kmenového jmění a jeho minimální výše: 17 233 582 Kč

Minimální výše kmenového jmění: 10 000 000 Kč

Předmět podnikání

Základní předmět činnosti:

Základním předmětem činnosti je poskytování komplexní ústavní a ambulantní lázeňské péče (preventivní, kurativní a rehabilitační), při níž se využívá především místních přírodních léčivých zdrojů, a to na úrovni nejnovějších vědeckých medicínských poznatků. Současně se předmět podnikání vztahuje na léčebně preventivní péči se zajištěním lékařské pohotovostní služby v rozsahu praktického, resp. interního lékařství. Státní podnik dále provádí zejména:

- správu a využití přírodních léčivých zdrojů v součinnosti s Českým inspektorátem lázní

a zříděl včetně jejich ochrany,

- poskytování doplňkových služeb (vč. hotelových a ubytovacích),
- obchodní činnost – koupě zboží za účelem jeho dalšího prodeje a prodej,
- zprostředkovatelská činnost v oblasti obchodu a služeb,
- hostinská činnost,
- pořádání vzdělávacích akcí,
- výroba kojenecké, pitné, minerální vody,
- výroba tepla,
- rozvod tepla,
- rozvod plynu,
- obchod s plynem,
- výroba elektřiny,
- rozvod elektřiny,

- obchod s elektřinou,
- provoz lyžařského vleku,
- fotografické služby,
- provozování tělovýchovných a sportovních zařízení a zařízení sloužících regeneraci a rekondici,
- nákup, skladování a prodej hromadně vyráběných léčivých přípravků, které se mohou podle rozhodnutí o registraci prodávat bez lékařského předpisu i mimo lékárny,
- směnárenská činnost.

Příloha č. 4 – Lázně Darkov, a.s. - výpis z obchodního rejstříku ze dne 18. 4. 2010

Obchodní jméno: Lázně Darkov, a.s.

Datum vzniku: 22.11. 2005

Sídlo: Karviná-Hranice, Čsl. Armády 2954/2, PSČ 733 12

Právní forma: akciová společnost

Akcie: 100 ks kmenové akcie na jméno ve jmenovité hodnotě 500 000 Kč

Základní kapitál: 50 000 000 Kč

Splaceno: 100%

Předmět podnikání

Hlavním předmětem podnikání je poskytování komplexní lázeňská péče ústavní, ambulantní zdravotní péče v oboru rehabilitační a fyzikální medicína, praktické lékařství pro dospělé a odborný dohled nad využíváním a ochranou přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod – balneotechnik.

Ostatní (doplňkové) činnosti:

- ubytovací služby,
- hostinská činnost,
- koupě zboží za účelem jeho dalšího prodeje a prodej (vyjma zboží uvedeného v přílohách 1 – 3 zákona číslo 455/1991 Sb.),
- silniční motorová doprava osobní,
- směnářská činnost,
- provádění jednoduchých a drobných staveb, jejich změn a odstraňování,
- činnost účetních poradců, vedení účetnictví,
- pekařství, cukrářství,
- praní, žehlení, opravy a údržba oděvů, bytového textilu a osobního zboží,
- poskytování služeb pro zemědělství a zahradnictví,
- pořádání kulturních produkcí, zábav a provozování zařízení sloužících zábavě,
- zprostředkování služeb,
- kopírovací práce,
- pronájem a půjčování věcí movitých,
- provozování cestovní agentury,

- provozování tělovýchovných a sportovních zařízení a zařízení sloužících regeneraci a rekondici,
- provozování solárií,
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

Příloha č. 5 – Sanatoria Klimkovice - výpis z obchodního rejstříku ze dne 18. 4. 2010

Sanatoria Klimkovice provozuje obchodní firma Aquaklim, s.r.o.

Datum zápisu: 23. Června 2008

Obchodní firma: Aquaklim, s.r.o.

Sídlo: Ostrava, Moravská Ostrava, Gorkého 3037/2, PSČ 702 00

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Předmět podnikání:

- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona,
- masérské, rekondiční a regenerační služby,
- hostinská činnost,
- kosmetické služby,
- nestátní zdravotnické zařízení - komplexní lázeňská péče ústavní a ambulantní zdravotní péče v oboru rehabilitační a fyzikální medicína, fyzioterapeut, masér, dětské lékařství, gynekologie a porodnictví, neurologie, klinický psycholog, všeobecná sestra, sanitář, nutriční terapeut,
- využívání přírodních léčivých zdrojů jodobromových vod Sanatoria Klimkovice.

Vklad: 100 200 000,- Kč

Splaceno: 100 %

Obchodní podíl: 100 %

Základní kapitál: 100 200 000 Kč

Příloha č. 6 – Fotografie ze Státních léčebných lázní Karlova Studánka, s.p.



Obrázek 3. Hlavní lázeňská budova Libuše, (zdroj: www.k.studanka.cz)



Obrázek 4. Nový bazénový komplex, (zdroj: www.k.studanka.cz)

Příloha č. 7 – Fotografie z Lázní Darkov, a.s.



Obrázek 5. Rehabilitační sanatorium, (zdroj: www.darkov.cz)



Obrázek 6. Bazén s jodobromovou solankou, (zdroj: www.darkov.cz)

Příloha č. 8 – Fotografie ze Sanatorií Klimkovice



Obrázek 7. Areál lázní, (zdroj: www.sanatoria-klimkovice.cz)



Obrázek 8. Bazén Sanatorií Klimkovice, (zdroj: www.sanatoria-klimkovice.cz)