

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Bakalářská práce

**Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci
České republiky**

Jiří Vašíček

© 2019 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jiří Vašíček

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci České republiky

Název anglicky

Spa Tourism in the Chosen Destination of the Czech Republic

Cíle práce

Cílem bakalářské práce je na základě zhodnocení lázeňského cestovního ruchu zvolené destinace a provedení dotazníkového šetření zpracovat návrhy pobytových balíčků pro vybrané skupiny účastníků lázeňského cestovního ruchu.

Metodika

Vytvoření teoretické části bude vycházet ze studia dostupné literatury, především odborných knih a dalších relevantních informačních zdrojů. Teoretická východiska budou zpracována na základě metody zkoumání dokumentů a prostřednictvím komparace a syntézy informací ze sekundárních zdrojů.

Následně bude zpracována vlastní část práce, ve které bude charakterizována zvolená destinace, provedeno zhodnocení lázeňského cestovního ruchu a realizováno dotazníkové šetření. Zjištěné výsledky budou v závěru práce vyhodnoceny a na jejich základě budou zpracovány návrhy pobytových balíčků pro vybrané skupiny účastníků lázeňského cestovního ruchu.

Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

Klíčová slova

cestovní ruch, destinace, lázeňství, pobyt, relaxace, služby, účastník cestovního ruchu

Doporučené zdroje informací

- BERÁNEK, Jaromír a kol., 2013. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Mag Consulting. ISBN 9788086724461.
- HESKOVÁ, Marie, 2015. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna. ISBN 978-80-7373-107-6.
- KOTÍKOVÁ, Halina a Eva SCHWARTZHOFFOVÁ, 2014. *Cestovní ruch a rekreace*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého. ISBN 978-80-244-4430-7.
- PAGE, Stephen J, 2015. *Tourism management*. 5th Edition. New York: Routledge. ISBN 9781138784574.
- RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ, 2011. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4039-3.
- SMITH, Melanie a László PUCZKÓ, 2014. *Health, Tourism and Hospitality: Wellness spas and medical travel*. New York: Routledge. ISBN 978-0-415-63684-7.

Předběžný termín obhajoby

2018/19 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Miroslava Navrátilová, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra obchodu a financí

Elektronicky schváleno dne 26. 2. 2019

prof. Ing. Luboš Smutka, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 26. 2. 2019

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 11. 03. 2019

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci České republiky" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 11. března 2019

Poděkování

Rád bych touto cestou paní Ing. Miroslavě Navrátilové, Ph.D. za poskytnuté odborné rady, cenné připomínky, věnovaný čas a vstřícnost při tvorbě této bakalářské práce.

Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci České republiky

Abstrakt

Tématem bakalářské práce je problematika lázeňského cestovního ruchu v destinaci Třeboň, která se nachází v Jihočeském kraji. První část práce je věnována obecným charakteristikám cestovního ruchu, vysvětluje jeho klíčové prvky, zabývá se různými typy jeho dělení, službami poskytovanými v cestovním ruchu, vysvětluje také lázeňský sektor. Praktická část práce uvádí základní charakteristiku zvolené destinace, jejího okolí, přírodních a kulturních atraktivit, popisuje vývoj lázeňství v destinaci a věnuje se charakteristice místních lázeňských domů. Dále se zabývá analyzováním současné nabídky poskytovaných služeb a spokojeností lázeňských hostů s nabízenými službami. Za účelem analýzy aktuálně nabízených služeb a spokojenosti lázeňských hostů bylo provedeno dotazníkové šetření. Na základě získaných výsledků jsou na konci práce navrženy nové pobytové balíčky pro vybranou skupinu účastníků cestovního ruchu.

Klíčová slova: cestovní ruch, destinace, lázeňství, pobyt, relaxace, služby, účastník cestovního ruchu

Spa Tourism in the Chosen Destination of the Czech Republic

Abstract

The topic of the bachelor thesis is the problematics of spa tourism in the destination of Třeboň located in the South Bohemian Region. The first part of the thesis is dedicated to the general characteristics of tourism, it explains its key elements, deals with different types of classification, services provided in tourism, explains the spa sector as well. Practical part of the thesis presents the basic characteristics of chosen destination, its surroundings, natural and cultural attractions, describes the historical development of local spas and devotes itself to the characteristics of local spa houses. In order to analyze currently offered services and the satisfaction of the spa guests, a questionnaire survey was carried out. Based on the results obtained, new stay packages for a selected group of the participants in tourism are proposed at the end of the thesis.

Keywords: tourism, destination, spa sector, stay, relaxation, services, participant in tourism

Obsah

1 Úvod.....	10
2 Cíl práce a metodika	11
3 Teoretická východiska	13
3.1 Cestovní ruch	13
3.1.1 Vývoj cestovního ruchu	15
3.1.2 Systém a klasifikace cestovního ruchu	15
3.1.3 Předpoklady cestovního ruchu.....	18
3.1.4 Druhy cestovního ruchu.....	19
3.1.5 Formy cestovního ruchu	20
3.1.6 Služby cestovního ruchu.....	21
3.1.7 Cestovní kanceláře a agentury	23
3.1.8 Zájezdová činnost, příprava a kalkulace zájezdu.....	24
3.1.9 Destinace cestovního ruchu	24
3.1.10 Zdravotní cestovní ruch	26
3.2 Lázeňství	27
3.2.1 Balneologie, balneoterapie, wellness.....	28
3.2.2 Historie lázeňství	29
3.2.3 Historie lázeňství v českých zemích.....	29
3.2.4 Lázeňská péče	31
3.2.5 Legislativa lázeňství v České republice.....	36
4 Vlastní práce.....	38
4.1 Charakteristika Jihočeského kraje.....	38
4.2 Třeboňsko.....	40
4.3 Město Třeboň	40
4.4 Atraktivita Třeboně.....	41
4.5 Lázeňství v Třeboni.....	44
4.5.1 Historie lázeňství v Třeboni.....	44
4.5.2 Třeboňské lázeňské domy.....	45
4.5.3 Současnost lázeňství v Třeboni.....	47
4.5.4 Služby lázeňských domů	48
5 Zhodnocení a doporučení	50
5.1 Dotazníkové šetření.....	50
5.2 Zpracování a vyhodnocení dotazníkového šetření.....	50
5.3 Shrnutí dotazníkového šetření.....	63
5.4 Návrhy pobytových balíčků	64

5.4.1	Pobytový balíček „V lázních aktivně“	64
5.4.2	Pobytový balíček „Do lázní na festival“	65
6	Závěr	69
7	Seznam použitých zdrojů	71
8	Přílohy	76

Seznam obrázků

Obrázek 1:	Vztahy cestovního ruchu, rekreace, volného času a práce	14
Obrázek 2:	Systém cestovního ruchu.....	16
Obrázek 3:	Struktura lázeňského systému	34
Obrázek 4:	Rozmístění lázeňských míst v České republice	36
Obrázek 5:	Jihočeský kraj.....	38
Obrázek 6:	Lázně Aurora.....	46
Obrázek 7:	Bertiny lázně	47

Seznam tabulek

Tabulka 1:	Přehled lázeňských míst podle regionů ČR.....	35
Tabulka 2:	Další účel návštěvy Třeboně kromě léčby a wellness	53
Tabulka 3:	Oblíbené sportovní aktivity provozované při pobytu	55
Tabulka 4:	Hodnocení spokojenosti v procentuálním vyjádření	59
Tabulka 5:	Rozdělení respondentů podle zaměstnání.....	61
Tabulka 6:	Kraj bydliště respondentů.....	63
Tabulka 7:	Kalkulace pobytového balíčku V lázních aktivně	67
Tabulka 8:	Kalkulace pobytového balíčku Do lázní na festival	68

Seznam grafů

Graf 1:	Vývoj počtu pacientů (dospělí, dorost, děti) v letech 2006 až 2017	33
Graf 2:	Počty klientů lázní Třeboň v letech 2012, 2014 a 2017	48
Graf 3:	Počet návštěv Lázní Třeboň	51
Graf 4:	Důvod výběru lázní Třeboň.....	51
Graf 5:	Délka pobytu v lázních.....	52
Graf 6:	Další účel návštěvy Třeboně kromě léčby a wellness	53
Graf 7:	Preferovaný typ stravování při výběru pobytu	54
Graf 8:	Oblíbené sportovní aktivity provozované při pobytu.....	55
Graf 9:	Oblíbenost ročních období pro návštěvu lázní.....	56
Graf 10:	Spokojenost respondentů se službami lázeňského zařízení	57
Graf 11:	Přehled udělených známek v hodnocení spokojenosti	58
Graf 12:	Plánování návratu do Lázní Třeboň	59
Graf 13:	Pohlaví.....	60
Graf 14:	Věk respondentů.....	61
Graf 15:	Přehled zaměstnání respondentů	62

1 Úvod

Cestovní ruch je v celosvětovém měřítku neustále se vyvíjejícím hospodářským odvětvím. V souvislosti s růstem životní úrovně se stává masovým jevem a ekonomicky i sociologicky důležitým pojmem. Kromě velkého hospodářského přínosu má ovšem také pozitivní vliv na zachování původních kulturních tradic společnosti i na ochranu životního prostředí. Trvale udržitelný rozvoj cestovního ruchu je jedním z hlavních cílů turistických destinací. Cestovní ruch je významným faktorem regionálního rozvoje, podílí se na tvorbě pracovních míst, na rozvoji obcí a regionů. Působí ovšem také na rozvoj dalších odvětví, jako jsou doprava, obchod, stavebnictví, kultura či sport.

Lázeňství je oborem, který se vyvíjí již mnoho století a také české lázeňství se stalo postupem let uznávaným fenoménem. V současné uspěchané době je nepostradatelnou součástí lidských životů. Nutnost fyzické i psychické relaxace, péče o tělo i ducha, ale také potřebu aktivního odpočinku, si uvědomuje stále větší počet lidí. Uspokojování takových potřeb přírodními metodami prostřednictvím léčebných nebo wellness procedur si kladou za hlavní cíl jednotlivá lázeňská zařízení, která svou měnící se nabídkou reagují na nové trendy v oboru a na aktuální poptávku klientů. Lázeňský cestovní ruch se díky přílivu klientely stal pro mnohé regiony České republiky nepostradatelným ekonomickým prvkem.

V České republice se nachází přes třicet lázeňských míst. V poskytování lázeňské péče mezi nimi hrají nezastupitelnou roli také lázeňská místa Jihočeského kraje, kde se nachází destinace Třeboň, která byla vybrána pro hlubší zpracování v této bakalářské práci. Oblast Třeboňska i samotné město Třeboň je sportovně, turisticky a lázeňsky orientovaným územím, které se díky široké nabídce služeb a specifickým léčebným postupům stalo v průběhu let atraktivním místem pro strávení delšího léčebného či kratšího wellness pobytu. Lázeňství je tradiční třeboňskou značkou a mezi účastníky cestovního ruchu je považováno za jeden z hlavních důvodů návštěvy města. Třeboňské lázně v roce 2018 oslavily již 135. výročí první lázeňské sezóny. Hosté dvou místních lázeňských zařízení, Bertiných lázní a Lázní Aurora, tvoří důležitou součást potenciálu cestovního ruchu města a širšího okolí. Hlavní léčebnou metodou Lázní Třeboň jsou koupele a zábaly obsahující slatinu, která pochází z místních léčivých přírodních zdrojů. Účinky těchto zdrojů jsou prokazatelně prospěšné při léčbě bolestivých stavů páteře a kloubů, revmatických onemocnění a mnoha dalších poruch pohybového aparátu.

2 Cíl práce a metodika

Hlavním cílem bakalářské práce je na základě zhodnocení lázeňského cestovního ruchu zvolené destinace a provedeného dotazníkového šetření zpracovat návrhy pobytových balíčků pro vybrané skupiny účastníků lázeňského cestovního ruchu. Pro řešení dané problematiky byla zvolena oblast Jižních Čech, které byla vzhledem k územnímu rozsahu a umístění lázeňských zařízení omezena na destinaci Třeboň.

Pro dosažení hlavního cíle byly stanoveny dílčí úkoly, které budou v práci dodrženy:

- obecné vymezení důležitých pojmů v cestovním ruchu, specifikace základních pojmů v lázeňství;
- identifikace zvolené destinace, charakteristika lázeňského místa a služeb;
- analýza současného stavu cestovního ruchu zvolené destinace;
- tvorba vhodných otázek pro dotazníkové šetření;
- analýza a interpretace dotazníkového šetření;
- zpracování návrhu vhodných pobytových balíčků.

Kromě sjednocení poznatků a informací týkajících se problematiky cestovního ruchu a lázeňství, může být přínos práce spatřován také v získaném profilu lázeňského hosta, který zcela jistě poslouží jako užitečná pomůcka při sestavení, případně doplnění, nabídky produktů a služeb lázeňských zařízení.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, teoretické (teoretická východiska) a praktické (vlastní práce).

Teoretická část je zpracována metodou zkoumání dokumentů a prostřednictvím komparace a syntézy informací ze sekundárních zdrojů. Jako hlavní zdroj informací je použita odborná literatura, internetové stránky a další relevantní informační zdroje. Získaná data jsou zpracována do dílčích kapitol, které se zaměřují na obecné vymezení cestovního ruchu, jeho základních pojmů, typologie, služeb a další dělení, které napomůže čtenáři k lepšímu pochopení tématu.

Praktická část bakalářské práce je rozdělena do kapitol, z nichž každá napomáhá k dosažení dílčích cílů, které byly stanoveny na počátku práce. Vlastní část práce je zaměřena na charakteristiku Jižních Čech, Třeboňska a zvolené cílové destinace Třeboň. Charakteristika destinace se zaměřuje na základní demografické a geografické informace, historii, popisuje dopravní dostupnost, možnosti turistických a kulturních aktivit v místě i okolí. Obsáhle se věnuje třeboňskému lázeňství v historii i současnosti, představuje

místní lázeňská zařízení – Lázně Aurora a Bertiny lázně, věnuje se poskytovaným ubytovacím, stravovacím, léčebným a wellness službám. Konkrétní data jsou primárně vyhledána a shromážděna z internetových zdrojů, turistických průvodců, propagačních materiálů a rekognoskační terénu.

Stěžejní kapitolou vlastní práce je vyhodnocení zjištěných výsledků dotazníkového šetření, které slouží k poskytnutí dostatečných informací pro zpracování návrhů a provedení kalkulací nových pobytových balíčků pro vybrané skupiny účastníků lázeňského cestovního ruchu v destinaci Třeboň.

Popisná analýza

Cílem popisné analýzy je přínos exaktních informací a dat, jež vypovídají o zkoumaném objektu a prostředí. Metoda hodnotí zejména sekundární zdroje informací, tedy takové zdroje, které již byly někým prozkoumány a vyprodukovány. Uvedené zdroje mohou být rozděleny na data interní a externí (Příbová, 1996).

V rámci práce je popisná analýza použita při rešerši literárních zdrojů a propagačních materiálů Lázní Třeboň a okolí, dále k interpretaci získaných dat a formulaci závěrů. Metody komparace a syntézy, které jsou použity v celé práci, potvrzují zjištěné výsledky a posilují tak její validitu.

Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření je jednou z nejpoužívanějších standardizovaných metod získávání dat. Se zvolenou skupinou respondentů se váže volba přesně formulovaných a logicky řazených otázek souvisejících se zkoumaným problémem. Metoda je upřednostňována z důvodu nízkých nákladů a časové nenáročnosti. Samotný dotazník, ať už v tištěné nebo elektronické podobě, je konstruován jako soubor stanovených otázek směřovaných na znalosti, postoje, názory, preference, citové stavy nebo demografické charakteristiky zkoumaného vzorku (Eger a Egerová, 2017).

V bakalářské práci je dotazníkové šetření použito k výzkumu spokojenosti hostů Lázní Třeboň a za účelem vytvoření profilu lázeňského hosta. Probíhalo od poloviny měsíce srpna do konce měsíce listopadu 2018. Dotazníky byly distribuovány lázeňským hostům výhradně v tištěné podobě. Na konci rozhodného období bylo shromážděno 192 formálně správně vyplněných dotazníků, což odpovídá návratnosti 48 %.

3 Teoretická východiska

Následující část bakalářské práce je věnována teoretickým východiskům, jejichž znalost je bezpodmínečně nutná k proniknutí do problematiky tématu. Vychází ze studia dostupné literatury, především odborných knih a dalších relevantních informačních zdrojů. Získané teoretické znalosti jsou posléze promítnuty a využity v praktické části práce.

3.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch je významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel zejména ekonomicky vyspělých zemí. Spolu s automobilovým průmyslem a obchodem s ropou tvoří ve světovém měřítku trojici největších exportních odvětví (Hesková a kol., 2011).

Světová organizace cestovního ruchu – United Nations World Tourism Organization, jejíž význam spočívá v podpoře vývoje zodpovědného, udržitelného a dostupného cestovního ruchu, definuje cestovní ruch jako činnost osob cestujících do míst a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí po dobu kratší než jeden ucelený rok, za účelem trávení volného času a služebních cest, kdy tato osoba nesmí být odměňována ze zdrojů navštíveného místa.

Podle Hornera a Swarbrookea (2003) lze cestovní ruch obecně definovat jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností. Tato definice ovšem nezahrnuje intenzivně se rozvíjející oblast služebních cest a kongresového cestovního ruchu (Horner a Swarbrooke, 2003).

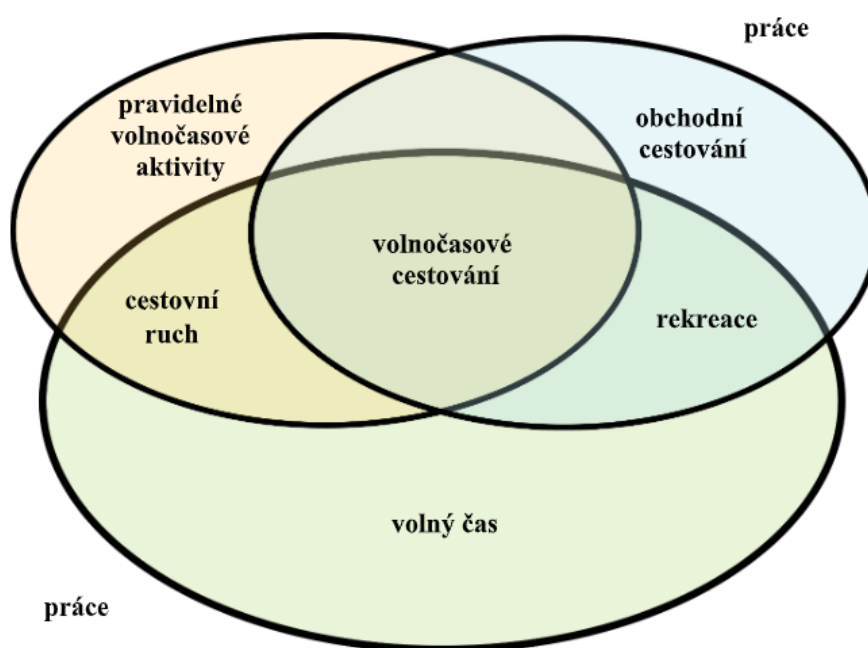
Cestovní ruch je nutno chápat ve dvou rovinách. První rovinou je oblast spotřeby, kdy je brán jako způsob uspokojování potřeb, a z druhého hlediska se jedná o oblast podnikatelských příležitostí v mnoha oborech lidské činnosti, kdy je významnou součástí ekonomiky společnosti. Cestovní ruch se tedy projevuje jako mnohostranný společenský ekonomický jev (Ryglová, 2009).

Pro vymezení cestovního ruchu se často používají i jiné pojmy, např. zotavení, rekreace, turistika, případně další, které však nejsou synonymem pojmu cestovní ruch ani v případě, že jsou vykonávány ve volném čase a mimo místo trvalého bydliště.

Synonymem pojmu cestovní ruch je však stále více používaný termín turismus, který téměř identicky používají světové jazyky (Hesková a kol., 2011).

S cestovním ruchem souvisí také cestování, rekreace a volný čas, na něž je pohlíženo jako na soubor vzájemně propojených a překrývajících se pojmů. Cestovní ruch a rekreace mohou být obecně považovány za podmnožinu širšího pojmu volný čas, který je odlišován od pracovních činností (Page, 2015). Popisované vztahy jsou přehledně znázorněny na obrázku 1.

Obrázek 1: Vztahy cestovního ruchu, rekreace, volného času a práce



Zdroj: Vlastní zpracování dle Page, 2015

Podobné hodnocení použili také Horner a Swarbrooke (2003), kteří uvádějí, že cestovní ruch, využití volného času, ubytovacích a stravovacích služeb se do značné míry překrývá, ale zároveň odlišuje. Tyto sektory jsou propojeny, ale současně se nikdy neshodnou na přesné povaze tohoto propojení (Horner a Swarbrooke, 2003).

Cestovní ruch je v současnosti chápán jako významné odvětví světového hospodářství a ekonomiky vůbec. Souvisí s příjmy a volným časem člověka, je proto považován za fenomén současné společnosti a odraz životní úrovně obyvatelstva dané země. Cestování se stalo součástí životního stylu (Kotíková a Schwartzhoffová, 2014).

3.1.1 Vývoj cestovního ruchu

Rozvoj cestování je spjat s počátkem obchodních, objevitelských a kolonizačních cest do zámoří. Jedním z prvních známých cestovatelů byl na přelomu 13. a 14. století benátský kupec Marco Polo. Od poloviny 16. století jsou již doloženy případy, kdy obyvatelé severní Evropy pravidelně jezdí za účelem léčby do lázní, do známých studijních center Itálie a k památkám velkých civilizací do jižní Evropy. Počátky cestovního ruchu v moderním pojetí jsou datovány až do 18. století, kdy došlo k průmyslové revoluci a posléze rozvoji dopravy, respektive do 19. století, kdy Thomas Cook začal jako první pořádat organizované cesty (Beránek a kol., 2013).

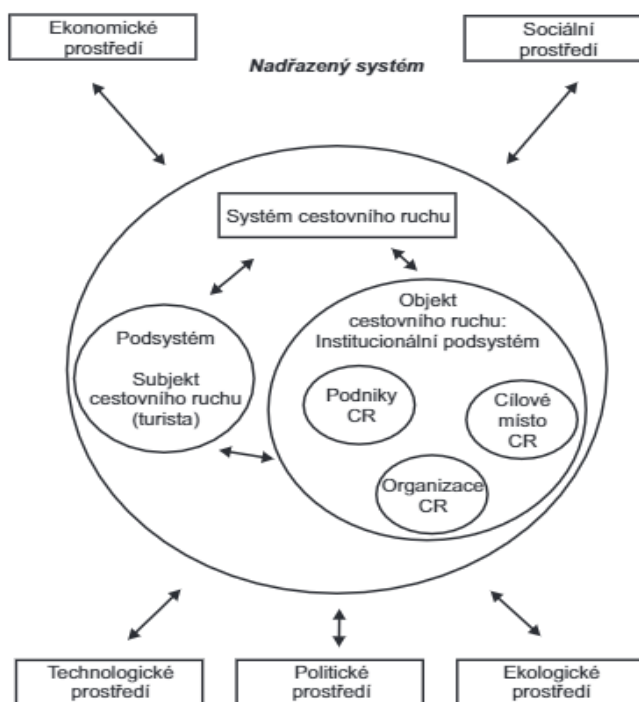
Hesková a kol. (2011) označují Thomase Cooka za průkopníka organizovaného cestovního ruchu, a tedy i za zakladatele moderního cestovního ruchu. Popisují jej jako organizátora nedělních výletů, které jsou považovány za prvopočátek dnešních zájezdů. V roce 1841 zorganizoval Cook první skupinový výlet vlakem pro zhruba pět set cestujících a položil tak základní kámen pro vznik cestovní kanceláře. Mnoho jeho metod a názorů se používá dodnes, například odborné znalosti, odpovědnost za kvalitu, cestování rozmanitými dopravními prostředky či placené dovolené (Rygllová, 2009).

Ve 20. století zasahuje cestovní ruch širší vrstvy obyvatelstva, protože jsou postupně splňovány předpoklady pro jeho rozvoj – především svoboda pobytu a pohybu, disponibilní fond volného času a dostatek finančních prostředků na uspokojení i méně zbytných potřeb. Populární se stávají lázeňské pobyty, pobyty u moře, na horách a plavby. Lze říci, že rozvoj těchto způsobů rekreace pokračuje dodnes (Beránek a kol., 2013).

3.1.2 Systém a klasifikace cestovního ruchu

Vzhledem k vnějšímu prostředí je systém cestovního ruchu považován za otevřený, je ovlivňován nadřazenými systémy, na něž sám také působí. Mezi nadřazené systémy se řadí ekonomické, politické, ekologické, sociální a technologické prostředí. Cestovní ruch je vnímám jako fungující systém dvou subsystémů, jimiž jsou subjekty a objekty cestovního ruchu (Vystoupil a Šauer, 2006). Systém cestovního ruchu je graficky znázorněn v obrázku číslo 2.

Obrázek 2: Systém cestovního ruchu



Zdroj: Němčanský in Vystoupil a Šauer, 2006

Klasifikace cestovního ruchu se pokouší o poskytnutí jeho bližšího definování a rozdělení podle určitých znaků. V praxi se také používá termín „typologie cestovního ruchu“ (Kotíková a Schwartzhoffová, 2014).

Subjekt cestovního ruchu

Za subjekt cestovního ruchu je považován účastník cestovního ruchu. Ekonomický pohled za něj považuje každého, u kterého jsou potřeby uspokojovány spotřebou produktů (statků) cestovního ruchu v průběhu cestování a pobytu mimo své trvalé bydliště ve svém volném čase. Subjekt je poptávajícím po produktech cestovního ruchu a zároveň jejich spotřebitelem (Hesková a kol., 2011). Na Mezinárodní konferenci o statistice cestovního ruchu v roce 1991 byly Světovou organizací cestovního ruchu (UNWTO) stanoveny typy účastníků cestovního ruchu následovně:

- stálý obyvatel – v domácím cestovním ruchu se jedná o osobu, která žije na daném místě alespoň šest po sobě následujících měsíců před příjezdem do jiného místa na dobu kratší šesti měsíců; v mezinárodním cestovním ruchu je rezidentem osoba, která v dané zemi žije alespoň jeden rok před příjezdem do jiné země na dobu kratší jednoho roku;

- návštěvník – osoba, která cestuje do jiné země, než ve které má své trvalé bydliště, anebo jiného místa ve své zemi, ale mimo své bydliště, a to na dobu kratší než jeden rok, respektive 6 měsíců, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě;
- turista – návštěvník, který cestuje na dobu zahrnující alespoň jedno přenocování;
- výletník, jednodenní návštěvník – návštěvník, který cestuje na dobu kratší 24 hodin, aniž by v navštíveném místě přenocoval (Beránek a kol., 2013).

V základním členění cestovního ruchu Světovou organizací cestovního ruchu je respektováno geografické hledisko a podle něj rozlišujeme cestovní ruchu domácí a zahraniční, který se následně člení na příjezdový a výjezdový (Kotíková a Schwarthoffová, 2014).

Objekt cestovního ruchu

Objektem cestovního ruchu se rozumí cílové místo a podniky, které se stávají cílem místa pobytu účastníka cestovního ruchu. Musí však splňovat primární nabídku, což znamená mít určitý potenciál pro rozvoj cestovního ruchu (přírodní a kulturní památky) a mít sekundární nabídku (ubytování, stravování, sportovní zařízení apod.). Mezi hlavní subjekty cestovního ruchu patří zejména:

- podniky, které zprostředkovávají služby cestovního ruchu (cestovní kanceláře a agentury),
- ubytovací podniky včetně lázeňských zařízení,
- dopravní podniky,
- stravovací podniky,
- podniky provozující sportovně-relaxační zařízení,
- podniky poskytující zvláštní služby (např. průvodcovské),
- propagační podniky,
- podniky provozující doplňkové činnosti v cestovním ruchu (Gúčik, 2010).

Předmět cestovního ruchu

Předmětem cestovního ruchu je produkt cestovního ruchu. Jedná se o jakýkoliv výrobek, službu či jejich soubor, který slouží k uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu. Produkt cestovního ruchu většinou představuje soubor služeb, které produkuje a nabízí cílové místo a podniky cestovního ruchu. Nejtypičtějším produktem je produkt

cestovní kanceláře – zájezd, který představuje předem sestavenou kombinaci služeb cestovního ruchu nabízenou za souhrnnou cenu (Beránek a kol., 2013).

3.1.3 Předpoklady cestovního ruchu

Předpoklady cestovního ruchu lze popsat jako souhrn přírodních a antropogenních aspektů včetně jejich mnohoúrovňových vazeb, které vytvářejí předpoklady pro realizaci cestovního ruchu (Zelenka a Pásková, 2012).

Podle Kotíkové a Schwartzhoffové (2014), lze konstatovat, že rozvoj cestovního ruchu je ovlivněn činiteli, předpoklady, které lze rozdělit do tří skupin:

- lokalizační podmínky – zahrnují přírodní a kulturně-historické předpoklady;
- realizační podmínky – jsou tvořeny infrastrukturou;
- selektivní podmínky – vztahují se k urbanizačnímu, demografickému a sociologickému popisu území dané destinace.

Lokalizační a realizační podmínky vytváří primární a sekundární nabídku, kterou daná destinace disponuje na trhu cestovního ruchu (Kotíková a Schwartzhoffová, 2014).

Lokalizační předpoklady přírodního i společenského charakteru mají rozhodující postavení při konkrétní lokalizaci cestovního ruchu, rozhodují o funkčním využití konkrétní oblasti cestovního ruchu, ale mají druhotný význam ve vztahu k jeho rozvoji. Lokalizační předpoklady jsou vyjádřeny atraktivitami místní přírody a krajiny, kam patří například reliéf, klima, hydrosféra, fauna, flóra; a atraktivitami kultury, kam patří například historické památky, kulturní zařízení, společenské akce (Vystoupil a Šauer, 2006).

Realizační předpoklady umožňují svou existencí vlastní uskutečnění cestovního ruchu. Konkrétně se jedná o dopravní síť a dopravní prostředky, které umožňují dostupnost a časovou dosažitelnost turistických míst a oblastí (Vystoupil a Šauer, 2006).

Mezi ukazatele hodnocení úrovně realizačních předpokladů patří počet a skladba návštěvníků v dané oblasti, počet ubytovacích zařízení a lůžek, počet lůžkodní, rozsah a kvalita přepravních kapacit, kvalita a vybavenost stravovacích a ubytovacích zařízení, míra modernizace apod. (Rygllová, Burian a Vajčnerová, 2011).

Selektivní předpoklady se vyznačují vlivem na objemové parametry účasti obyvatelstva na cestovním ruchu, podmiňují kvantitativní a kvalitativní selekci obyvatelstva, mají vliv na vznik a rozvoj cestovního ruchu. Dále se člení na předpoklady politické, administrativní, demografické, urbanizační, sociologické, ekologické a personální (Zelenka a Pásková, 2012).

Další možnou variantou dělení selektivních předpokladů je následující:

- objektivní předpoklady – politika cestovního ruchu, úroveň řízení destinace, míra spolupráce mezi subjekty, podpora cestovního ruchu, příjmová situace potenciálních hostů;
- subjektivní předpoklady – psychologické faktory, marketingové faktory, konkurence, cílové skupiny, schopnost plnit přání návštěvníků (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

3.1.4 Druhy cestovního ruchu

Druhové rozdělení zohledňuje především samotnou realizaci ovlivněnou ekonomickými, geografickými a dalšími vlivy. Zelenka (2007) rozděluje cestovní ruch podle způsobu realizace z hlediska motivace účasti cestovního ruchu, území realizace, způsobu účasti a formy úhrady nákladů, organizace zabezpečení služeb, vztahu k platební bilanci státu, věku účastníků, počtu účastníků, délky pobytu (Zelenka, 2007).

Rozdělení cestovního ruchu (dále jen CR):

- a) z územního hlediska:
 - domácí – realizován na území vlastního státu,
 - zahraniční – realizován na území mimo vlastní stát,
 - výjezdový – cestování obyvatel daného státu do cizích zemí,
 - příjezdový – cestování obyvatel cizích zemí do daného státu;
- b) z hlediska místa realizace:
 - vnitřní – zahrnuje příjezdový a výjezdový CR,
 - národní – zahrnuje domácí a výjezdový CR,
 - mezinárodní – veškerý CR při překročení hranice státu;
- c) z hlediska délky pobytu:
 - krátkodobý charakter – pobyt na tři noci a méně,
 - dlouhodobý charakter – pobyt na více než tři noci a méně než 6 měsíců pro domácí CR nebo pobyt na jeden rok pro zahraniční CR;
- d) z hlediska vlivu platební bilance státu:
 - aktivní CR – příliv devizových prostředků v důsledku nákupu zboží a služeb domácích turistů za hranicemi daného státu,
 - pasivní CR – odliv devizových prostředků v důsledku nákupu zboží a služeb domácích turistů v zahraničí;

- e) z hlediska způsobu zabezpečení cesty a pobytu:
 - organizovaný – program a realizace zájezdu jsou zajištěny cestovní kanceláří nebo jiným podnikatelským subjektem,
 - neorganizovaný – program a realizace jsou zajištěny účastníkem samotným;
- f) z hlediska příslušnosti účastníků ve skupině:
 - individuální – účastník cestuje samostatně,
 - skupinový – skupina účastníků je tvořena společnou základnou;
- g) z hlediska způsobu financování:
 - komerční – účastník je samoplátce, vše si hradí sám,
 - sociální – částečná nebo plná úhrada výdajů jiným subjektem;
- h) z hlediska dopadu na životní prostředí:
 - měkký – jen minimálně narušuje životní prostředí při využití místních zdrojů,
 - tvrdý – působí velké změny původního životního prostředí (Zelenka, 2007).

Cestovní ruch může být také dělen např. podle věku účastníků na mládežnický a seniorský, podle převahy místa pobytu na městský, venkovský a lázeňský, podle ročního období na zimní a letní, příp. podle sezóny na CR konající se v hlavní sezóně nebo mimosezóně.

3.1.5 Formy cestovního ruchu

Hlavním kritériem rozdělení je motivace účastníků, tedy vnější a vnitřní podněty, cíle a potřeby účastníků vedoucí k jejich účasti. Zelenka (2007) označuje hlavní formy cestovního ruchu následovně:

- rekreační – hlavním cílem je obnova a regenerace fyzického a duševního stavu účastníka;
- sportovně-turistická – cílem je péče o tělesnou kondici nebo zájem o sportovní vyžití, např. cykloturistika, lyžování, pěší turistika;
- zdravotně orientovaná – účelem je léčba a rehabilitace prostřednictvím léčebných procedur;
- lázeňská – motivem jsou zdravotní problémy, zdravotní a rekreační pobyty v lázeňských oblastech;
- kulturně-poznávací – návštěva historických objektů, kulturních zařízení a akcí; důležité pro úroveň vzdělanosti osob;
- přírodní – poznávání přírodních památek, úkazů, míst nebo krajiny;

- vzdělávací – rozšíření vědomostí, získávání nových dovedností;
- kongresová – sjezdy, schůze, shromáždění za účelem výměny informací;
- společensky motivovaná – získání nových kontaktů a interpersonálních vztahů;
- gurmánská – cestování za účelem poznávání gastronomie, např. místních specialit;
- náboženská – návštěva posvátných míst, např. Jeruzalém, Lurdy, Mekka, apod.;
- zábavně-atrakční – návštěva zábavních parků, výstav, atrakcí (Zelenka, 2007).

Je třeba připomenout, že dělní na druhy a formy se v zahraniční literatuře nepoužívá. Pojmy „druhy, formy, typy“ označují stejný obsah. V poslední době se od členění v české literatuře upouští (Kotíková a Schwartzhoffová, 2014).

3.1.6 Služby cestovního ruchu

Službami se všeobecně rozumí ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter. V cestovním ruchu jsou určeny k uspokojování potřeb návštěvníků a jejich spotřeba se váže ke změnám v těchto potřebách. Produkují je zejména podniky cestovního ruchu. Existuje široké spektrum služeb cestovního ruchu a z toho plynoucích možných rozdělení.

Druhové členění služeb v cestovním ruchu

Druhové členění služeb cestovního ruchu vyjadřuje jejich vztah k hlavním nositelům, tj. podnikům cestovního ruchu, a zároveň jejich strukturu v závislosti na druhu a formě cestovního ruchu. Z tohoto hlediska jsou rozlišovány:

- Informační služby – umožňují šíření objektivních poznatků o cílových místech, objektech a službách cestovního ruchu, čímž pomáhají rozhodování návštěvníků. Tyto služby poskytují dodavatelské i zprostředkovatelské podniky cestovního ruchu, turistická informační centra a kanceláře, webové a rezervační systémy (Orieška, 2010).
- Dopravní služby – představují základní podmínku realizace cestovního ruchu, kdy, jak vyplývá ze samotné definice cestovního ruchu, je za cestovní ruch označován pohyb lidí mimo jejich vlastní prostředí. Zahrnují služby letecké dopravy, železniční, silniční, námořní, vnitrozemské vodní, vertikální (lanovky a vleky), dopravy v terénu a služby podpůrné. Zahrnují poskytování informací o dopravním

spojení, rezervaci míst v dopravních prostředcích, prodej jízdenek, reklamace cesty atd. (Jakubíková, 2012).

- Ubytovací služby – souvisejí s pobytovou stránkou cestovního ruchu, umožňují přenocování nebo přechodné ubytování v cílovém místě, zahrnují také služby související s pobytem hostů v ubytovacím zařízení, například podávání informací, úschovu zavazadel, úschovu cenností, prodej doplňkového zboží apod. (Orieška, 2010).
- Stravovací služby – zabezpečují uspokojování základních potřeb výživy, přispívají k zotavení a vytvářejí větší fond volného času účastníků. Jde o služby základního nebo doplňkového stravování, občerstvení, zejména v pohostinských zařízeních (Jakubíková, 2012).
- Sportovně-rekreační služby – umožňují aktivně využívat přírodní a uměle vytvořené podmínky pro rozvoj sportu, rekreace a turistiky. Jejich poskytování a spotřeba souvisí se snahou využít volný čas na aktivní odpočinek. Jsou poskytovány sportovně-rekreačními zařízeními, která jsou budována jako součást ubytovacích zařízení nebo jako součást vybavenosti cílových míst cestovního ruchu (Indrová a kol., 2009).
- Společensko-kulturní služby – poskytují kulturní, osvětová a zábavní zařízení. V některých případech jsou tyto služby cílem účasti na cestovním ruchu (prohlídka galerie, návštěva divadla aj.). Uspokojují společenské a kulturní potřeby. Dělí se na sportovně-rekreační, které patří k nejvýznamnějším z hlediska účasti na cestovním ruchu; a na lázeňsko-léčebné služby. (Jakubíková, 2012).
- Lázeňské služby – tvoří komplex činností souvisejících s lázeňskou léčbou a pobytem, jejichž poskytování vyžaduje existenci přírodních léčivých zdrojů. Jsou tvořeny základními lázeňskými službami, kam patří zdravotnické, ubytovací, stravovací a společensko-kulturní služby; a doplňkovými službami, které zahrnují léčebnou kosmetiku, manikúru, pedikúru, prodej doplňkového zboží, směnářské služby aj. (Indrová a kol., 2009).
- Kongresové služby – jsou organizovány pro předem známý okruh a počet účastníků. Kongresy mají zpravidla předem stanovené tematické zaměření, cíl jednání, datum konání, jakož i požadavky na jejich zabezpečení, rozsah služeb a případných doprovodných programů (Jakubíková, 2012).

- Služby venkovského cestovního ruchu – relativně samostatný soubor služeb poskytovaných ve venkovském prostředí včetně agroturistiky. Jedná se o ubytovací, stravovací a doplňkové služby na venkově, kde je důležitým faktorem bezprostřední interakce poskytovatele služeb a hosta (Orieška, 2010).
- Průvodcovské a asistenční služby – jsou součástí péče o návštěvníky v cestovním ruchu – osobní služby spojené s provázením skupin nebo jednotlivců. Jejich obsah je daný dohodnutým programem, standardem služeb a spojený s poskytováním informací (Indrová a kol., 2009).
- Animační služby – mají význam zejména z hlediska získání komplexních zážitků účastníka cestovního ruchu a vychází z potřeby člověka po oddechu, rozptýlení, společenské komunikaci a zábavě ve volném čase. Tyto služby jsou součástí nabídky ubytovacích zařízení, cestovních kanceláří a také středisek cestovního ruchu (Beránek, 2013).
- Zprostředkovatelské služby – jsou výsledkem činnosti hlavně cestovních kanceláří a agentur; souvisejí se zprostředkováním, organizováním a zabezpečováním činností podmiňujících a umožňujících účast na cestovním ruchu jako je například rezervování míst v dopravních prostředcích, ubytovacích a stravovacích služeb, lázeňských služeb, pojištění atd. (Orieška, 2010).

3.1.7 Cestovní kanceláře a agentury

Cestovní kanceláře a agentury jsou považovány za základní provozní jednotky cestovního ruchu zabývající se zejména zajištěním a zprostředkováním služeb účastníkům cestovního ruchu.

Cestovní kancelář, respektive její provozování, je koncesovanou živností, při které podnikatel nabízí a prodává zájezdy. Pro vydání koncesní listiny je nutno splnit podmínku dosažení minimálního vzdělání a doložit praxi v oboru. K činnostem cestovní kanceláře patří prodej služeb cestovního ruchu, které jsou spjaty se zájezdem (ubytování, stravování, doprava), prodej předmětů (mapy, průvodce, suvenýry) nebo také zprostředkování prodeje zájezdů pro jiné cestovní kanceláře a subjekty (Ryglová, 2009).

Cestovní agentura je živností volnou, na rozdíl od cestovní kanceláře tedy nemůže prodávat zájezdy pod svým jménem. Hlavní činnost cestovní agentury zahrnuje zprostředkování prodeje zájezdů cestovním kancelářím, nabídku služeb cestovního ruchu, prodej předmětů nebo jednodenních výletů bez noclehu (Ryglová, 2009).

3.1.8 Zájezdová činnost, příprava a kalkulace zájezdu

Zájezdem se rozumí organizovaná cesta trvající alespoň 24 hodin nebo zahrnující ubytování alespoň na jednu noc. Za zájezd se považuje cesta kombinující alespoň dvě služby prodávané za souhrnnou cenu. Základní poskytované služby jsou zejména doprava a ubytování, případně další služby tvořící minimálně 20 procent celkové ceny zájezdu. Mezi další kombinace služeb tvořící zájezd patří například doprava spolu se zajištěným programem v cílové destinaci nebo také ubytování spolu se stravováním. Jednodenní výlety kratší než 24 hodin, doplňkové stravování, respektive fakultativní služby zakoupené v místě pobytu, zájezdem nejsou (Palatková, 2013).

Podle Ryglové (2009) příprava zájezdu obsahuje čtyři stěžejní části:

- vypracování trasy, časového harmonogramu a programu zájezdu;
- zajištění potřebných služeb (doprava, ubytování a stravování, průvodce, vstupenky, pojištění apod.), obvykle formou písemných smluv s partnery;
- kalkulace zájezdu;
- nabídka a prodej (Ryglová, 2009).

Při provádění kalkulace zájezdu musí cena zahrnovat náklady na služby smluvních dodavatelů a vlastní náklady cestovní kanceláře, dále je ovlivněna poptávkou a konkurencí. V praxi je uplatňována tzv. dvoustupňová kalkulace. V prvním stupni je vypočtena cena předběžná, respektive prodejní cena určená zákazníkovi, která obsahuje minimální náklady a marži. Druhý stupeň je potom vyjádřením výsledné ceny, tedy skutečných nákladů po realizaci zájezdu, důležitým zejména pro účely účetnictví. Obě ceny jsou spolu porovnatelné, nejsou však shodné. Minimální nákladová cena je tvořena součtem přímých nákladů a nepřímých nákladů. Přímé náklady se vztahují na jednoho účastníka zájezdu, kalkulují se bez rizika obsazenosti, jsou to náklady na ubytování, stravování, vstupné a cestovní pojištění. Nepřímé náklady, nebo také rozpočitatelné položky, jsou kalkulovány s určitým rizikem neobsazenosti zájezdu, jsou to zejména doprava, náklady na průvodce, akce za pevné skupinové ceny a povinné pojištění úpadku cestovní kanceláře (Ryglová, 2009).

3.1.9 Destinace cestovního ruchu

Pojem destinace byl původně používán v letecké dopravě k označení koncového letiště letecké linky. V 70. letech 19. století tento pojem proniknul do terminologie

cestovního ruchu, která jej definuje jako cílové místo účastníka cestovního ruchu (Kotíková a Schwartzhoffová, 2014).

Pod pojmem destinace cestovního ruchu se rozumí cílová oblast v daném regionu, pro kterou je typická významná nabídka atraktivit a infrastruktury cestovního ruchu. Jde v širším slova smyslu o země, regiony, lidská sídla a další oblasti, typické velkou koncentrací atraktivit cestovního ruchu, rozvinutými službami a další infrastrukturou cestovního ruchu, jejichž výsledkem je velká dlouhodobá koncentrace návštěvníků (Zelenka a Pásková, 2012).

Destinace je představována svazkem různých služeb koncentrovaných v určitém místě nebo oblasti, které jsou poskytovány v návaznosti na potenciál cestovního ruchu (atraktivitu) místa nebo oblasti. Atraktivita destinace tak představují podstatu destinace a hlavní motivační stimul návštěvnosti destinace (Palatková, 2006).

Rozhodování účastníků cestovního ruchu o návštěvě v konkrétní destinaci je ovlivněno atraktivitou, rozsahem nabízených služeb a technickém zázemí dané destinace. Jednotlivé destinace si konkurují, společnou snahou je prodej služeb a produktů cestovního ruchu.

Kiráľová (2003) v rámci destinačního marketingu a managementu zmiňuje, že destinace musí oplývat výjimečnými charakteristickými vlastnostmi a nabízet takové služby cestovního ruchu, které ji budou výrazně odlišovat od ostatních destinací. Vytvořila přehled šesti „A“ komponent (podle počáteční písmen anglických slov), které zachycují šest podstatných složek každé destinace:

- Attractions – atraktivita destinace, tvoří primární nabídku, motivují potenciální návštěvníky. Rozdělují se dále na atraktivitu přírodní (klima, fauna, flóra), kulturně-historické (hrady, kostely, muzea), organizované (výstavy, festivaly, slavnosti) a sociální (tradiční akce, místní zvyky, způsob života).
- Accessibility and ancillary services – dostupnost destinace zahrnující infrastrukturu zajišťující přístup do destinace a pohyb v destinaci, dále základní služby, které využívají převážně místní obyvatelé, jako jsou telekomunikační, zdravotnické, poštovní a bankovní služby.
- Amenities – vybavenost – sekundární nabídka služeb umožňující pobyt v destinaci a využití atraktivit, kam se řadí služby ubytovací, gastronomické, sportovní, rekreační, kulturní, společenské.
- Available packages – předem připravené produkty ve formě balíčků.

- Activities – nabídka možných aktivit, např. sportovních, kulturních, animačních (Kiráľová, 2003).

Vzhledem ke skutečnosti, že stále více destinací usiluje o získání lidí, kteří jsou ochotni cestovat, je nutné, aby destinace ve své činnosti uplatňovaly marketing, kde je důraz kladen na podporu komunikace mezi stranou nabídky a poptávky, spolupráci mezi aktéry územního rozvoje a orientaci na potřeby návštěvníků. Rozvoj destinace by měl být odborně řízen tak, aby byl iniciován a podporován regionální a destinační marketing, což přispívá k rozvoji regionů, měst a obcí i destinací cestovního ruchu (Jakubíková, 2012).

3.1.10 Zdravotní cestovní ruch

Zdravotní cestovní ruch je komerčním fenoménem zahrnujícím cestování osob za účelem zlepšení nebo udržení zdraví a zároveň zahrnujícím nabídku a propagaci zařízení a destinací, které tyto služby nabízejí a provozují (Page, 2015).

Benešová a Kruisová (2013) zahrnují pod širší pojem zdravotně orientovaného cestovního ruchu následující:

- lázeňský cestovní ruch – pobyty zahrnující léčebné procedury, terapie a kúry, rekonvalescenční pobyty a pooperační léčbu;
- wellness cestovní ruch – pobyty spojené s regenerací, relaxací a preventivním působením na zdraví podporující životní styl;
- rekreační cestovní ruch – lázeňská turistika, resp. pobyty realizované v lázeňských destinacích;
- medicínský / léčebný cestovní ruch – pobyty spojené s medicínských výkonem (Benešová a Kruisová, 2013).

Zelenka a Pásková (2012) definují zdravotní cestovní ruch jako formu cestovního ruchu směřující především do lázní nebo rekreačních center, u níž hlavní motivací účasti je zlepšování zdravotního stavu návštěvníků nejčastěji pomocí kombinace zdravotní terapie a zdravotních služeb, pobytu v prostředí s léčebnými účinky, změny životosprávy, tělesného cvičení, diety a relaxačních programů (Zelenka a Pásková, 2012).

Zdravotní cestovní ruch vyplnil mezeru na trhu a velmi rychle se rozvinul v odvětví cestovního ruchu, v jehož rámci lidé často cestují na dlouhé vzdálenosti, často do zámořských zemí, aby jim byla poskytnuta lékařská péče nebo aby podstoupili

stomatologické nebo chirurgické zákroky, přičemž současně zůstávají účastníky cestovního ruchu v konvenčním vnímání tohoto slova (Kotíková a Schwartzhoffová, 2014).

Palatková krátce a výstižně definuje zdravotně orientovaný cestovní ruch jako druh cestování, který má za cíl, aby účastník nebo jeho rodinný příslušník dosáhl zlepšení zdravotního stavu (Palatková, 2013).

3.2 Lázeňství

Lázeňství je jednou z mnoha forem cestovního ruchu a jeho podstatou je poskytování péče o zdraví obyvatelstva při využití léčivých přírodních zdrojů, o prevenci vzniku nemocí samotných nebo při doléčování (Kostková, Němčanský a Torčíková, 2009).

Základem tohoto pojmu je slovo lázeň, které ve skutečnosti dokonale vystihuje podstatu této formy cestovního ruchu hojně využívající minerální vodu, plyny, rašelinu obohacenou o minerály a také klimatické podmínky dané destinace. Současné lázně navazují na tradiční léčbu, která je založena na minerálních a termálních pramenech, navíc ale nabízí relaxaci a odstranění bolestí (Ryglová, 2009).

Je nutno poukázat na změnu významu lázeňství v době jeho vzniku a dnes. Zatímco v letech minulých byla lázeňská péče využívána pouze k léčebným účelům a k doléčování pacientů po operacích či úrazech, dnes je význam lázeňství orientován na regeneraci a zdravotní prevenci těla i duše člověka (Seifertová, 2003).

Lázeňství se zaměřuje na relaxační techniky, znalost přírodních léčivých zdrojů a procedur pro léčení chorob a problémů somatických, psychologických i psychosomatických. Smyslem lázeňství je tedy nemoci nejen léčit, ale i předcházet jejich vzniku, regenerovat tělo a mysl, poskytovat relaxaci, to vše s využíváním přírodního prostředí, přírodních léčivých pramenů i kulturního prostředí (Zelenka a Pásková, 2012).

Ryglová (2009) pomocí šesti anglických slov začínajících písmenem R definovala potřeby lázeňských hostů pro splnění cíle pobytu:

- Remedy – léčení – vlastní léčebné procesy;
- Rehabilitation – rehabilitace – odstranění následků úrazů;
- Revitalize – obnova – obnovení fyzických a duševních sil;
- Relax – odpočinek – zotavení, regenerace, oddech;
- Reflex – uvolnění – odreagování se od negativ současného životního stylu;

- Rejoice – potěšení – získání nové radosti ze života a životní energie (Ryglová, 2009).

Delší pobyt v lázeňské oblasti s denním režimem a pod dohledem kvalifikovaného zdravotnického personálu, čerpání služeb spojených s pobytem jako je ubytování, stravování, využití prostoru pro volný čas nebo pro sportovní a relaxační aktivity, jsou charakteristické rysy lázeňského cestovního ruchu (Benešová a Kruisová, 2013).

V zahraniční odborné literatuře zahrnují Smith a Puczkó (2014) pojem lázeňský cestovní ruch „Spa Tourism“ pod obsáhlejší zdravotní cestovní ruch „Health Tourism“. Lázeňský cestovní ruch definují jako cestovní ruch zaměřený na relaxaci, léčení a zkrášlování těla v lázeňských zařízeních prostřednictvím wellness nebo léčebných medicínských technik, které zahrnují použití minerálních a termálních koupelí, saun a parních lázní. Hlavním cílem je léčba, rehabilitace nebo fyzický odpočinek (Smith a Puczkó, 2014).

3.2.1 Balneologie, balneoterapie, wellness

Balneologie a balneoterapie patří k styčným pilířům léčebných postupů využívajících zejména přírodní léčebné zdroje.

Balneologie je nauka o léčení přírodními léčivými zdroji vázanými na určité místo, o jejich účincích na lidský organismus a o lázeňských léčebných metodách. Jejím cílem je optimalizace samoúzdravných fyziologických pochodů cestou adaptace na sérii převážně fyzikálních podnětů s dosažením dlouhodobé reaktivní přeměny organismu na kvalitativně i kvantitativně vyšší úrovni regulačních pochodů psychických a somatických funkcí (Jandová, 2009).

Balneologie se dnes ve výběru svých léčebných prostředků neomezuje jen na přírodní léčivé zdroje, ale kombinuje toto léčení například s dietoterapií, pohybovou léčbou, masážemi, fyzikální léčbou nebo také léčbou medikamenty (Kajlík, 2007).

Pojem wellness vznikl složením dvou částí anglických slov wellbeing a fitness, která můžeme volně přeložit jako být v pohodě a fit. Za zakladatele pojmu wellness je považován americký lékař Halbert L. Dunn. V roce 1977 přišel s ideou propojení do té doby oddělených rovin – duše, mysli a těla. Hlavní myšlenka wellness cestovního ruchu vychází z celostního přístupu při péči o sebe sama (Benešová a Kruisová, 2013).

Wellness je životní styl založený na zdravém způsobu života, fyzickém nebo psychickém, kdy jeho důležitou součástí jsou potraviny, relaxace, sebeuvědomění, fitness

a duchovní aktivity. Wellness má silnější spojení spíše s měnícím se životním stylem nebo děláním něčeho zdravého než s léčením specifického onemocnění. Lidé využívající služby wellness mají tendenci projevovat vyšší povědomí o zdraví než ostatní. Dychtí po zlepšování svého zdravějšího životního stylu, jsou si vědomi důležitosti správné výživy a často cvičí (Smith a Puczkó, 2014).

Wellness pobyty se řadí mezi nové trendy v cestovním ruchu. Při těchto pobytech dochází k ozdravení psychického stavu prostřednictvím vyvolání tělesného požitku, k nastartování tělesné a duševní rovnováhy, změny životního stylu, zlepšení celkového stavu organismu, zpomalení procesů stárnutí a předcházení nemocí. Do wellness jsou zahrnuty zejména koupele, masáže, saunování, plavání a cvičení v bazénu, zábaly a aromaterapie, kosmetická ošetření nebo stravovací poradna (Benešová a Kruisová, 2013).

Wellness se člení na jednotlivé dílčí součásti, které jsou hlavním předpokladem zdravého životního stylu. Jedná se o tělesnou krásu a zdatnost, pozitivní přístup k životu, zdravou výživu, osobní návyky a vnitřní rovnováhu. Na rozdíl od balneologie nebo lázeňství patří wellness do oblasti rekreace a sportovních aktivit (Kotíková, 2013).

3.2.2 Historie lázeňství

Prapočátky lázeňství mohou být spatřovány již v období před našim letopočtem, o čemž svědčí četné archeologické a literární prameny. Ve starověku lidé začali vyhledávat minerální prameny, které se od běžných lišily například svou teplotou nebo chutí, a které přinášely blahodárné účinky na lidské tělo. Jako vyjádření díky za mimořádné účinky byly na místě vývěru často stavěny oltáře, chrámy nebo kapličky (Seifertová, 2003).

Historická díla nejznámějších řeckých spisovatelů popisují využívání teplých vanových koupelí na ostrově Kréta v 5. století před našim letopočtem, odkud se rozšířili i do Říma. Císaři často tyto lázeňské komplexy budovali spíše za účelem získání popularity mezi lidem. Ve starověkých státech byly lázně centrem společenského života a hygienickým zařízením. Určitý rozvoj lázeňství probíhal také na blízkém východě a v Asii. V Evropě, mimo starověkých států, došlo k největšímu rozvoji v Německu, Francii, Španělsku a Rakousko-Uhersku (Kajlík, 2007).

3.2.3 Historie lázeňství v českých zemích

Během období renesance je pozorována tendence návratu k lékařským oborům, zájmu o anatomii člověka, stravovacím návykům a životnímu stylu. Konec první světové

války přinesl účast pojišťoven na úhradě lázeňských pobytů, čehož následkem byl rozvoj ubytovacích a stravovacích zařízení a služeb. Po druhé světové válce společnost požadovala rozvoj ducha a péče o lidské tělo a mysl, čímž došlo ke zvyšování počtu návštěvníků lázní a lázeňský pobyt se stal součástí životního stylu také středních vrstev obyvatelstva (Seifertová, 2003).

Historický počátek lázeňství v Českých zemích není nijak doložen, nicméně existuje mnoho legend a pověstí. Ve středověku byl jejich význam minimální, jelikož tato doba právě nevynikala kultem hygieny a vody vůbec. Nicméně pro malou část obyvatelstva, tu nejvýznamnější a nejbohatší, znamenal pobyt v lázních čas rozptýlení například po honitbách nebo jiných náročných kratochvích. Léčebné kúry byly v té době velmi náročné, doba strávená v teplé lázni někdy přesahovala i celé dny, některé pitné kúry předepisovaly dokonce pití až 9 litrů vřídelní vody denně (Knop, 1999).

Po třicetileté válce, kdy mnoho lázeňských provozoven ukončilo provoz, zámožnější vrstvy odbývali hygienické záležitosti v soukromí domova. Rostoucí tendenci návštěvnosti zažily lázně po začátku 18. století, kdy se pomalu začaly přizpůsobovat potřebám sezónních hostů. V této době také vznikaly první promenády, kolonády a parky s fontánami (Budinská a Zerjatke, 2006).

Na konci 18. století přichází na našem území, dnešními slovy, boom lázeňství návazně na pokrok vědy, techniky a společenské komunikace. Vznikají velké lázeňské domy, moderní lázeňské hotely a penziony. Převažující klientela je tvořena aristokraty, státními úředníky, průmyslníky, bohatými obchodníky, umělci a bankéři. Pobyt v lázních je chápán jako léčebný podpůrný prostředek při různých onemocněních a zároveň jako důležitý společenský počin a důkaz prestiže (Knop, 1999).

V období konce 19. a první poloviny 20. století dochází k významným léčebným výzkumům s využitím přírodních léčivých zdrojů a k modernizaci lázeňských postupů. Lázeňství se dostává na výsluní díky své léčebné účinnosti a kvalitě lékařů. Z lázeňských míst se stávají společenská a kulturní centra, významná i z hlediska cestovního ruchu (Knop, 1999).

Druhá světová válka přinesla znehodnocení a devastaci většiny lázeňských středisek jako důsledek jejich zabrání německými vojsky. V poválečném období dochází k obnově lázeňských zařízení za podpory státních investic (Kajlík, 2007).

Po válce převládá snaha začlenit lázeňství do systému zdravotní péče a utlumit komerční aktivity v oboru. V 70. letech lze stav lázeňství charakterizovat jako vzepjetí

před krizí let osmdesátých. Hlavními příčinami krizového stavu byly například centralisticky řešené problémy, kdy ani materiální základna lázní, ani kvalita služeb, ani výkony a efektivnost provozu nedosahovaly potřebné úrovně (Knop, 1999).

V porevolučních letech docházelo k privatizaci většiny lázeňských léčeben a jejich existence již byla plně závislá na ekonomické soběstačnosti a zisku. Soukromé lázně se zaměřily na komerční, zejména zahraniční, klientelu (Budinská a Zerjatke, 2006).

Po rozdělení Československé federativní republiky došlo k odlivu slovenských klientů z českých lázní. Zároveň ale přišla doba investic do rekonstrukcí historických objektů a stavění objektů zcela nových. Mnoho obcí a měst si uvědomilo možnosti, které jim poskytuje existence lázní a začalo zlepšovat prostředí, místní služby, zdůrazňovat tradice a osobitost, vytvářet příjemnou atmosféru a tím posilovat rozvoj lázeňského turismu (Budinská a Zerjatke, 2006).

V současné době tvoří lázeňství samostatný subsystém cestovního ruchu, který je organizačně začleněn do systému zdravotnictví a podléhá legislativní úpravě této sféry. Ústředním orgánem rezortu je ministerstvo zdravotnictví (Indrová a kol., 2009).

Vzhledem k dlouhé tradici, výborným léčebným účinkům a vysoké kvalitě služeb si české lázeňství udržuje pevné místo mezi evropskými zeměmi. České lázeňství se vždy soustředovalo na léčebné, ekonomické a společenské funkce (Benešová a Kruisová, 2013).

V turistickém průmyslu České republiky hraje lázeňství velice důležitou roli, je významným zdrojem příjmů v cizí měně. Mezi nejznámější cílové destinace zahraničních turistů patří především západní Čechy (Karlovy Vary, Mariánské lázně a Františkovy lázně), do kterých zavítá 60 % celkového počtu lázeňských hostů v České republice (Smith a Puczko, 2014).

3.2.4 Lázeňská péče

Lázeňskou péči lze charakterizovat jako soubor zdravotnických činností a postupů, včetně léčebné rehabilitace a výchovy ke zdravému způsobu života, vedoucích k prevenci onemocnění, navrácení a upevnění zdraví nebo stabilizaci nemoci s cílem maximálního zmírnění jejích důsledků, prodloužení a zlepšení kvality života. Je poskytována v přírodních léčebných lázních formou lůžkové nebo ambulantní péče. Pro lázeňskou péči je charakteristické využívání přírodních léčivých zdrojů a příznivých klimatických podmínek vhodných pro léčení (Jandová, 2009).

Podle Knopa (1999) jsou v rámci lázeňské péče z hlediska pobytu v lázeňských zařízeních rozlišovány dvě formy léčebného pobytu, přičemž každý z nich zahrnuje odlišné služby. Jedná se o následující formy péče:

- ústavní – vázána vícedenním léčebným pobytem pacienta v zařízení, zahrnuje komplex ubytovacích, stravovacích a jiných pobytových služeb, které jsou zajišťovány v tomto zařízení;
- ambulantní – pacient dochází na léčebnou péči, diagnostiku a terapii do lázeňských zařízení z domova, případně čerpá ubytování a stravování mimo toto zařízení (Knop, 1999).

Formy lázeňské léčebně-rehabilitační péče

Pro plné vysvětlení tématu lázeňství a pro lepší orientaci v problematice je nutno zmínit některé ekonomické parametry, respektive vysvětlit rozdělení lázeňské péče z hlediska úhrad:

1. komplexní lázeňská péče:

- náklady na léčení, ubytování a stravování pacienta v lázeňském léčebném zařízení je hrazeno v plné výši zdravotní pojišťovnou přímo poskytovateli lázeňské péče,
- pacient je pojištěncem zdravotní pojišťovny České republiky,
- návrh na léčbu vystavuje ošetřující lékař,
- pacient čerpá léčbu v pracovní neschopnosti,
- může navazovat na ústavní péči nebo péči v ambulantních zařízeních;

2. příspěvková lázeňská péče:

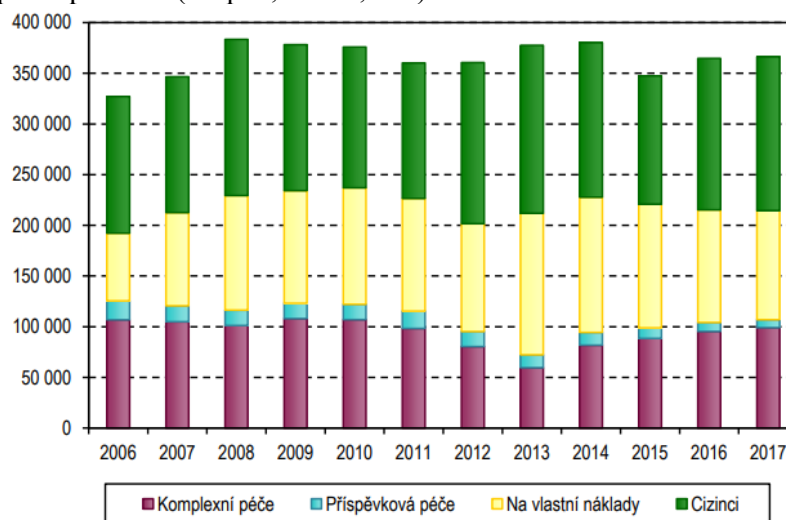
- zdravotní pojišťovna hradí pouze část z úhrnné sumy za léčení,
- pacient si sám hradí ubytování a stravování,
- pacient není v pracovní neschopnosti, léčbu čerpá v rámci dovolené,
- nelze aplikovat ambulantní léčbu;

3. samoplátecká lázeňská péče:

- pacient hradí veškeré náklady spojené s pobytem a léčením sám,
- pacient čerpá v rámci dovolené,
- pacient vybírá lázeňské zařízení dle svého osobního uvážení,
- do této kategorie spadají všichni zahraniční pacienti (Ryglová, 2009).

Dle Ústavu zdravotnických informací a statistiky České republiky navštívilo v roce 2017 lázně za účelem lázeňské léčebně-rehabilitační péče celkem 366 264 pacientů. Obdobně jako v roce 2016 byli nejvyšší měrou zastoupeni samoplátci, a to konkrétně 41,41 % (151 663) cizinců a 29,39 % (107 658) tuzemských pacientů. Komplexní lázeňskou péči čerpalo 27,06 % (99 099) pacientů a příspěvkovou lázeňskou péči 2,14 % (7 844) pacientů (ÚZIS ČR, 2017). Vývoj počtu pacientů v letech 2006 až 2017 je vyjádřen v grafu číslo 1.

Graf 1: Vývoj počtu pacientů (dospělí, dorost, děti) v letech 2006 až 2017



Zdroj: ÚZIS ČR, ©2018

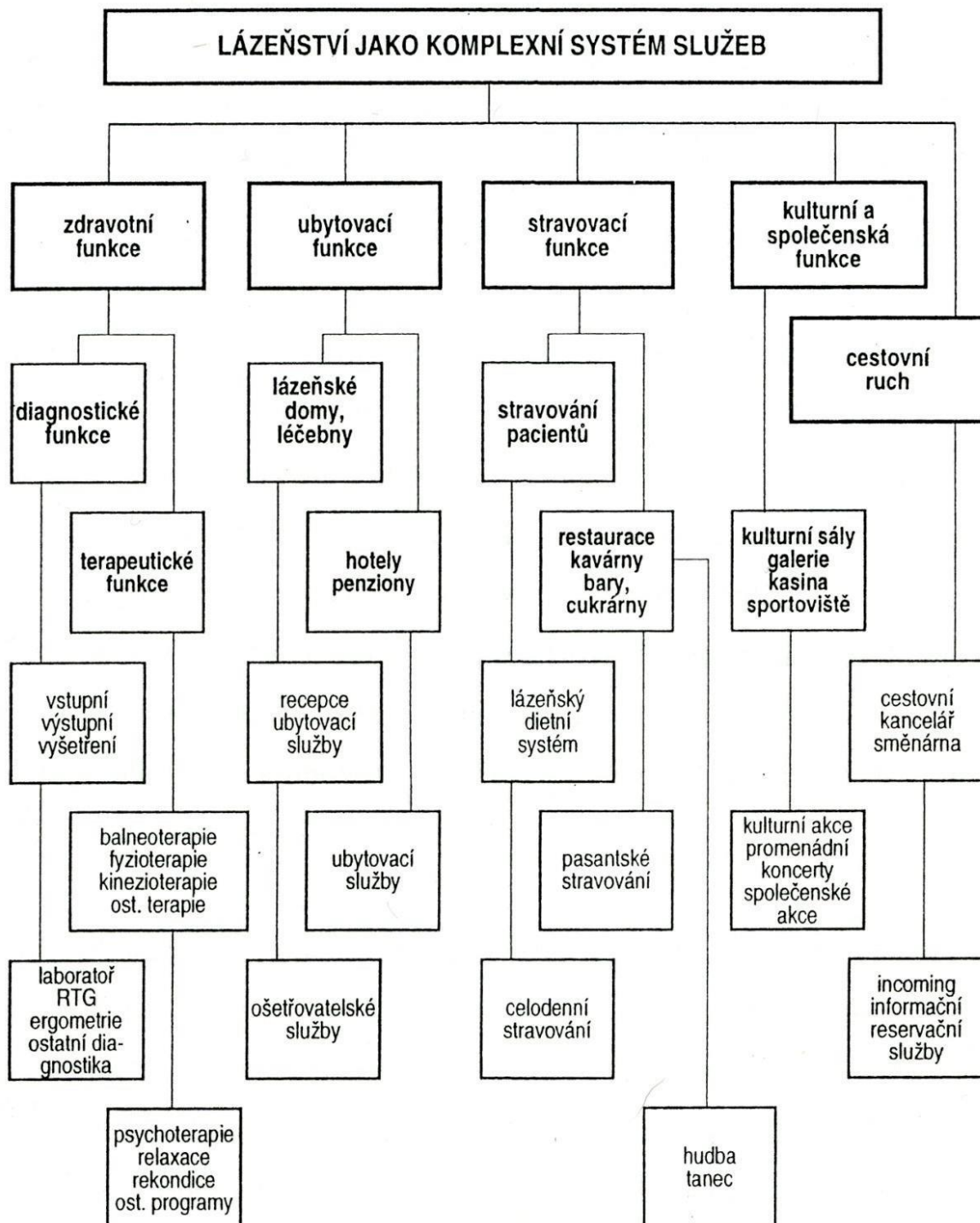
Služby poskytované v ústavní lázeňské péči

Podle Indrové a kol. (2009) jsou služby poskytované v ústavní lázeňské péči rozděleny do následujících kategorií:

- zdravotně-léčebné – zahrnuje styk pacienta s lékařem, například vstupní, kontrolní a výstupní prohlídku, sestavení léčebného a denního plánu, doporučení procedur;
- ubytovací – kladen důraz nejen na samotné ubytování, ale i na relaxaci v konkrétním zařízení;
- stravovací – výživa pacienta v daném zařízení, možnost čerpání dietní nebo jiné speciální stravy;
- kulturně-společenské – volnočasové aktivity, například přednášky, koncerty, společenské večery;
- doplňkové – dostupnost a široká nabídka občanské vybavenosti lázeňského města (Indrová a kol., 2009).

V rozdělení podle Knopa (1999), které je přehledně představeno v obrázku číslo 3, lze sledovat podobnost s popisovaným rozdělením Indrové a kol.

Obrázek 3: Struktura lázeňského systému



Zdroj: Knop, 1999

Geografické rozložení lázní v České republice

Lázeňská místa v tuzemsku jsou v jednotlivých regionech nerovnoměrně rozložena. V regionu Praha a Vysočina však nejsou lázně zastoupeny vůbec. V tabulce číslo 1 jsou vyjmenována jednotlivá lázeňská místa dle regionů.

Tabulka 1: Přehled lázeňských míst podle regionů ČR

Region České republiky	Lázeňské místo
Západní Čechy	Františkovy Lázně, Jáchymov, Karlovy Vary, Konstantinovy Lázně, Lázně Kynžvart, Mariánské Lázně
Severní Čechy	Bílina, Dubí, Teplice, Lázně Libverda, Lázně Kundratice
Střední Čechy	Lázně Mšené, Lázně Toušeň, Poděbrady
Jižní Čechy	Bechyně, Třeboň, Vráž
Východní Čechy	Janské Lázně, Lázně Bělohrad, Lázně Bohdaneč, Velichovky
Jesenicko	Bludov, Jeseník, Karlova Studánka, Lipová-lázně, Velké Losiny
Střední a severní Morava	Klimkovice, Lázně Darkov, Skalka, Slatinice, Teplice nad Bečvou
Jižní a východní Morava	Hodonín, Luhačovice, Ostrožská Nová Ves, Pozlovice, Lázně Lednice

Zdroj: Vlastní zpracování dle Svazu léčebných lázní ČR, ©2018

Vyšší koncentrace lázeňských oblastí v České republice, která je patrná z pohledu na obrázek číslo 4 níže, se nachází spíše na západě, severu a východě republiky. Pomyslné prvenství v důležitosti postavení mezi lázeňskými místy zaujímá jednoznačně Karlovarský kraj v západních Čechách, kde hovoříme o takzvaném lázeňském trojúhelníku, který zahrnuje Karlovy Vary, Mariánské lázně a Františkovy Lázně (Svaz léčebných lázní ČR, ©2018).

Obrázek 4: Rozmístění lázeňských míst v České republice



Zdroj: Česká spořitelna, ©2018

3.2.5 Legislativa lázeňství v České republice

Lázeňství v České republice je upraveno několika zákony, vyhláškami a nařízeními vlády. Nejdůležitějším dokumentem legislativy zabývající se lázeňstvím je tzv. lázeňský zákon, přesně tedy Zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů. Tento zákon stanovuje podmínky pro vyhledávání, ochranu, využívání a další rozvoj přírodních léčivých zdrojů, zdrojů přírodních minerálních vod určených zejména k dietetickým účelům přírodních léčebných lázní a lázeňských míst (Zákony pro lidi, ©2010-2019).

Lázeňský zákon také upravuje postup při vydání osvědčení ministerstva o tom, že zdroj minerální vody, plynu nebo peloidu je skutečně přírodním léčivým zdrojem nebo zdrojem přírodní minerální vody.

Vyhláška č. 370/2001 Sb. udává pravidla pro složení zkoušky o odborné způsobilosti k výkonu odborného dohledu nad využíváním a ochrannou přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod (Zákony pro lidi, ©2010-2019).

Za zmínku stojí také vyhláška č. 423/2001 Sb., stanovující způsob a rozsah hodnocení přírodních léčivých zdrojů a zdrojů přírodních minerálních vod a další podrobnosti jejich využívání, požadavky na životní prostředí a vybavení přírodních léčebných lázní a náležitosti odborného posudku o využitelnosti přírodních léčivých zdrojů

a klimatických podmínek k léčebným účelům, přírodní minerální vody k výrobě přírodních minerálních vod a o stavu životního prostředí přírodních léčebných lázní (MZČR, ©2010-2018).

Do seznamu legislativy patří také zákony o zdravotních službách, o nestátních zdravotnických zařízeních, o péči o zdraví lidu, o veřejném zdravotním pojištění, o lázeňské léčebně-rehabilitační péči atp.

Dalšími neopomenutelnými dokumenty jsou indikační seznamy, které jsou přílohami vyhlášek, a to konkrétně pro lázeňskou péči a pro lázeňskou léčebně-rehabilitační péči. Na tomto místě je důležité zmínit, že v roce 2015 vstoupil v platnost novelizovaný zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, jehož součástí je také novelizovaný indikační seznam pro lázeňskou péči, který upravuje pravidla poskytování lázeňské péče hrazené zdravotními pojišťovnami. Novela je pro pacienty příznivější, jelikož u vybraných diagnóz dospělých osob vrací (oproti předešlé verzi z roku 2012) zpět délku pobytu z 21 na 28 dní. Vybranými diagnózami jsou nemoci oběhového ústrojí, dýchacího ústrojí, nervové, pohybového ústrojí, duševní, kožní a gynekologické. U ostatních zůstává v platnosti délka pobytu 21, případně 14 dní. U všech dětských diagnóz pak novela umožňuje prodloužení délky pobytu na návrh lékaře (Svaz léčebných lázní České republiky, ©2018).

Výčet všech vyhlášek a nařízení je skutečně dlouhý, na tomto místě lze ale jednoznačně konstatovat, že téměř všechny právní předpisy slouží k ochraně přírodního zdroje a jeho okolí před poškozením nebo ohrožením.

4 Vlastní práce

V praktické části bakalářské práce bude postupně charakterizován Jihočeský kraj, Třeboňsko, samotné město Třeboň s turistickými aktivitami. Následně budou popsána historie i současnost lázeňství v Třeboni, představeny místní lázeňské domy i jejich služby. V další části bude zkoumána spokojenost lázeňských hostů ubytovaných v Lázních Třeboň. Získaná data budou zpracována, vysvětlena a v závěru práce vyhodnocena. Návazně budou vytvořeny návrhy nových pobytových balíčků zohledňující získané výstupy dotazníkového šetření.

4.1 Charakteristika Jihočeského kraje

Podle Českého statistického úřadu je Jihočeský kraj je se svou rozlohou 10 057 km² druhým největším krajem České republiky hned za krajem Středočeským. Hustota zalidnění 63,7 obyvatele na každý km² je naopak nejnižší v České republice. Krajským městem jsou České Budějovice. Kraj sousedí s Rakouskem, Spolkovou republikou Německo a krajem Plzeňským, Středočeským, Vysočina a Jihomoravským. Příhraniční charakter poskytuje možnosti efektivní přeshraniční spolupráce ve výrobní oblasti i v oblasti služeb spolu s rozvojem cestovního ruchu, kde je využívána celková atraktivita kraje s méně narušenou přírodou a množstvím kulturních památek. Jihočeský kraj je tvořen sedmi okresy – České Budějovice, Český Krumlov, Jindřichův Hradec, Písek, Prácheň, Strakonice a Tábor (Kraj Jihočeský, ©2017), jak je patrné z obrázku číslo 5.

Obrázek 5: Jihočeský kraj



Zdroj: Regionální informační servis, ©2012-2016

Kraj se rozprostírá v Jihočeské kotlině, která se dělí na Českobudějovickou pánev a Třeboňskou pánev. Jihočeskou kotlinu na jihozápadě obklopuje Šumava, dále pak

výběžky Brd, Středočeská žulová vrchovina, Českomoravská vrchovina a Novohradské hory. Osu kraje tvoří Vltava s přítoky Otavou a Lužnicí. Více než jednu třetinu území kryjí lesy. Na území bylo v minulosti vybudováno přes sedm tisíc rybníků s celkovou výměrou přes třicet tisíc hektarů. Největším rybníkem kraje i České republiky je Rožmberk, dále pak Horusický rybník a Bezdrev. Kromě rybníků byla na území kraje vybudována velká vodní díla: Lipno s největší vodní plochou v České republice, Orlík s rozsáhlými rekreačními oblastmi, Římov zásobující pitnou vodou značnou část kraje. V souvislosti s výstavbou jaderné elektrárny Temelín byla vybudována vodní nádrž Hněvkovice. Území kraje mělo vždy spíše charakter rekreační oblasti. Snaha o zachování přírodního prostředí se odrazila ve zřízení Národního parku Šumava, chráněných krajinných oblastí Šumava, Třeboňsko a Blanský les. V kraji se nachází 347 maloplošných chráněných území a chráněných přírodních výtvarů (Business Info, ©1997-2018).

Městskými památkovými rezervacemi jsou historická centra měst České Budějovice, Český Krumlov, Jindřichův Hradec, Prachatice, Slavonice, Tábor a Třeboň. Kromě toho je v kraji celá řada historických pamětihodností, například hrad a zámek v Českém Krumlově a Jindřichově Hradci, zámky Hluboká nad Vltavou, Orlík, Blatná, Červená Lhota a hrady Zvíkov a Landštejn. Významná je též lidová architektura, známá pod označením selské baroko. Mezi nejznámější památky tohoto druhu patří náves v Holašovicích, která byla v roce 1998 zařazena mezi památky chráněné Organizací spojených národů pro vzdělání vědu a kulturu, známou pod zkratkou UNESCO (Jižní Čechy, ©2018).

Posílením pozice Jihočeského kraje a destinace jižní Čechy v rámci významných turistických regionů v České republice se zabývá Koncepce rozvoje cestovního ruchu Jihočeského kraje na léta 2015 až 2020. Cílem této koncepce je zaměření se na aktivní formy dovolené při zachování venkovského charakteru, využití potenciálu regionu v oblasti kulturního dědictví, kulturních a společenských eventů, lázeňství, případně wellness s využitím nabídky regionálních produktů a gastronomie, které návštěvník jinde nezíská (Koncepce rozvoje cestovního ruchu v Jihočeském kraji 2015 až 2020, ©2018).

Jihočeský kraj je jedním z turisticky nejatraktivnějších regionů České republiky a místní turistický ruch je zde dlouhodobě vnímán jako významný ekonomický rozvojový faktor. Atraktivita kraje je dána jeho polohou, přírodním bohatstvím, četnými kulturními a historickými památkami a obecně vhodnými podmínkami pro rozvoj aktivní cykloturistiky, rozvoj pěší a vodní turistiky, poznávání historických a technických

památek, kulturních zajímavostí a tradic, pro sportovní vyžití, rozvoj venkovské turistiky a agroturistiky, kongresové a poznávací formy cestovního ruchu a ve sféře lázeňství pro svou nabídku ozdravných pobytů (Business Info, ©1997-2018).

Cestovní ruch zaznamenal v posledních letech největší nárůst podílu na podnikatelských aktivitách v kraji. Jihočeský kraj má po Praze druhou největší ubytovací kapacitu a je turisty čtvrtým nejnavštěvovanějším krajem Česka po Praze, Jihomoravském a Královéhradeckém kraji (Koncepte rozvoje cestovního ruchu v Jihočeském kraji 2015 až 2020, ©2018).

4.2 Třeboňsko

Třeboňsko má rozlohu 700 km², je oblastí jižních Čech na hranici s Rakouskem. Rovinatá krajina Třeboňské pánve je charakteristická velkým množstvím borových lesů, umělých vodních kanálů a zejména velkým množstvím rybníků, čímž je Třeboňsko považováno za centrum českého rybníkářství. Poměrně řídké osídlení celé oblasti a zachovalá architektura historických měst a vesnic řadí Třeboňsko mezi nejkrásnější oblasti jižních Čech a celé České republiky. Třeboňsko bylo již v roce 1977 zařazeno mezi biosférické rezervace Organizací spojených národů pro vzdělání vědu a kulturu; a v roce 1979 bylo vyhlášeno chráněnou krajinnou oblastí (Jižní Čechy, ©2018).

Region Třeboňsko je nejatraktivnějším turistickým regionem zaměřeným na lázeňství, cykloturistiku a poznávací turistiku ve vazbě na kvalitu krajiny, památek a na využití příznivé polohy regionu (Strategický plán rozvoje města Třeboň 2008-2020, ©2018).

4.3 Město Třeboň

Historie Třeboně sahá do poloviny 12. století, kdy město vzniklo jako malá trhová osada na křižovatce obchodních cest. Prvními významnými vlastníky Třeboně byli Rožmberkové, kteří roku 1367 založili známý augustiniánský klášter. Vrcholného rozmachu dosáhla Třeboň na přelomu 16. a 17. století. V té době také probíhala výstavba rybníků, kdy část města musela ustoupit rybníku Nevděk, později Svět; a také byl vybudován Rožmberk, největší rybník České republiky. Od roku 1660 až do první světové války vlastnili město Schwarzenbergové. V rámci první pozemkové reformy získal všechnen schwarzenberský hospodářský majetek stát. V polovině 19. století se Třeboň stala

okresním městem, v roce 1960 byl tento titul nahrazen statutem lázeňského města, s čímž velmi úzce souvisí další rozvoj (Hule, 2006).

Město Třeboň je obcí s rozšířenou působností, nachází se v okrese Jindřichův Hradec, leží na Zlaté stoce mezi rybníky Svět a Rožmberk, má lázeňský status a je střediskem Chráněné krajinné oblasti Třeboňsko. Podle veřejné databáze Českého statistického úřadu ve městě o rozloze 9 831 hektarů k 31. 12. 2017 žilo 8 439 obyvatel v průměrném věku 44,5 roku (Město Třeboň, ©2018).

Město leží na křižovatce tras mezinárodních silničních koridorů E49 a E551. Páteřními osami širšího okolí jsou komunikace I/34 a I/24. Třeboň je také napojena na celostátní železniční trať Veselí na Lužnici – České Velenice – Gmünd NÖ, která zajišťuje propojení mezi tratí Praha – Benešov – Tábor – České Budějovice.

Město Třeboň a jeho okolí je jednou z turisticky nejatraktivnějších a nejnavštěvovanějších oblastí Jihočeského kraje i celé České republiky a po Českém Krumlově mezi místa s největším potenciálem pro cestovní ruch v Jihočeském kraji (Strategický plán rozvoje města Třeboň 2008-2020, ©2018).

Třeboň je členem několika organizací, které se váží k oblasti cestovního ruchu. První z nich je Sdružení historických sídel Čech, Moravy a Slezska založené v roce 1990. Jedná se o dobrovolnou zájmovou nestrannou a nevládní organizaci sdružující především historické obce nebo jejich části, na jejichž území jsou zachovány významné kulturní hodnoty, zejména nemovité památky. Další organizací je Sdružení lázeňských měst a obcí v České republice, na jejichž území se nacházejí i lázeňská zařízení a mají schválený statut lázní. 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. A v neposlední řadě je Třeboň spolu s dalšími sedmi městy České republiky členem Sdružení měst Česká inspirace, jehož cílem je aktivně přispívat k rozvoji turistického ruchu se zaměřením na kulturní nabídku sdružených měst (Město Třeboň, ©2018).

4.4 Atraktivita Třeboně

Třeboň byla v roce 1976 prohlášena městskou památkovou rezervací. Díky kulturní a lázeňské tradici, svému bohatství historických památek i přírodních krás, poloze uprostřed Chráněné krajinné oblasti Třeboňsko a biosférické rezervace, se stala

vyhledávaným cílem turistů českých i zahraničních turistů a jednou z nejpoblárnějších destinací v rámci České republiky (ITřeboň, ©2000-2018).

Státní zámek Třeboň

Původně panský dvorec, postupně přestavěný na tvrz a později kamenný hrádek, který se roku 1602 stal sídlem Petra Voka z Rožmberka. V roce 1958 byl zámek, který patří k největším zámeckým komplexům České republiky, vyhlášen národní kulturní památkou. V současnosti nabízí návštěvníkům prohlídkové trasy, expozice a jeho součástí je také Dům přírody Třeboňska (Národní památkový ústav, ©2018).

Augustiniánský klášter a Kostel Panny Marie Královny a sv. Jiljí

Klášter augustiniánů byl založen v roce 1367 a téhož roku byl kostel přestavěn v gotickém slohu. Z doby kolem roku 1400 se v kostele zachovala světoznámá Třeboňská madona. V křížové chodbě jsou nyní k vidění téměř neporušené fresky a rajský dvůr (Jižní Čechy, ©2018).

Náměstí a radnice

Náměstí obklopené měšťanskými domy s renesančními a barokními štíty je přirozeným centrem celé městské památkové rezervace. Nejcennějším domem na náměstí je dům U Bílého koníčka z roku 1544. Dalšími zajímavými objekty jsou Dům Štěpánka Netolického a stará radnice, z jejíž 31 metrů vysoké věže je neopakovatelný výhled do okolní krajiny. Uprostřed náměstí stojí renesanční kamenná kašna a barokní Mariánský sloup. Vstup do města je střežen několika mohutnými branami (ITřeboň, ©2000-2018).

Divadlo J. K. Tyla

Josef Kajetán Tyl hostoval v Třeboni v roce 1852 a 1856. Divadlo nesoucí jeho jméno bylo vybudováno v roce 1833, dnešní podoba ale pochází z roku 1872. Součástí výzdoby je umělecky cenná opona s alegorickým výjevem příchodu Apollona s družinou do města (ITřeboň, ©2000-2018).

Pivovar Bohemia Regent

Název pivovaru Regent je inspirován historickou postavou regenta za doby Viléma Rožmberka. Nejstarší zmínky o vaření piva v Třeboni pochází z roku 1379. V současnosti nabízí pivovar prohlídky spojené s ochutnávkou piva (ITřeboň, ©2000-2018).

Schwarzenberská hrobka

Hrobka Schwarzenbergů v parku na břehu rybníka Svět byla dokončena v roce 1877. K výstavbě hrobky se složitým systémem odvodnění podzemních prostor došlo z důvodu zaplnění kapacity na původním pohřebním místě u kostela svatého Jiljí. V kryptě je uloženo 26 rakví (Město Třeboň, ©2018).

Kulturní a společenské akce

Ve městě se každoročně pořádá řada kulturních akcí. Patří mezi ně postupová přehlídka divadla, poezie a uměleckého přednesu Třeboň poetická, mezinárodní festival animovaných filmů Anifilm, multižánrový hudební festival Okolo Třeboně, Historické slavnosti Jakuba Krčína, letní festival klasické hudby Třeboňská nocturna, sousedské slavnosti Zažít Třeboň jinak a další (ITřeboň, ©2000-2018).

Mnoho návštěvníků v podzimním čase přilákají i výlovy rybníků, především největšího rybníku Rožmberk (Třeboňsko, ©2018).

V třeboňských lázních se každou první srpnovou sobotu konají tradiční slavnosti Lázeňská Třeboň, které návštěvníky seznámí se slatinou jako hlavním léčivým zdrojem místních lázní a umožní jim prohlédnout si lázeňské domy s výkladem průvodce (Kudy z nudy, ©2018).

Sportovní vyžití

Rovinatá krajina Třeboňska nabízí velké množství turistických a cyklistických tras. Mezi nejoblíbenější patří naučné stezky Cesta kolem Světa, Červené blato, Terčino údolí, Okolo Třeboně a Rožmberk, které jsou vybaveny tabulemi s informacemi o vývoji a historii Třeboňska, místní lidové architektuře a historii rybníkářství a lázeňství (Třeboňsko, ©2018).

U rybníka Svět návštěvníci mohou využít jednu ze dvou písčitých pláží ke koupání, vodním a plážovým sportům. Mezi oblíbené aktivity patří také in-line bruslení na 7 km dlouhé trase z okraje Třeboně směrem na Stříbřec nebo rybaření na některém z mnoha rybníků. Milovníci golfu mohou využít jedno z blízkých hřišť v Nové Bystřici, Hluboké nad Vltavou, Českém Krumlově, Bechyni nebo v rakouském Haugschlagu. Všechna hřiště se nacházejí ve vzdálenosti do čtyřiceti pěti kilometrů od Třeboně (Kudy z nudy, ©2018).

4.5 Lázeňství v Třeboni

Třeboňské lázeňství má tradičně vysokou úroveň lékařské péče a tvoří hlavní atraktivitu města. Místní lázně jsou velmi hojně navštěvované a kapacity lázeňských domů jsou sezónně téměř stoprocentně obsazené. V posledních letech roste zájem o rekondiční ozdravné pobyty, zaměřené na prevenci, wellness a relaxační programy. V tomto ohledu jsou třeboňské lázně teprve na počátcích svého rozvoje (Třeboňsko, ©2018).

Lázeňství je tradiční třeboňskou značkou a je jedním z hlavních důvodů návštěvy města. V zájmu zachování konkurenceschopnosti je třeba pracovat na uchování dobrého jména třeboňského lázeňství, které je vyhlášené zejména svými léčebnými úspěchy. To znamená věnovat úsilí rozvoji infrastrukturálního zázemí lázeňských zařízení a současně klást důraz na zlepšování kvality služeb a lidských zdrojů. Tyto faktory budou v rostoucí konkurenci jedním z rozhodujících kritérií při volbě pobytu klientů. Stejně tak je potřeba podporovat budování dalších kapacit tohoto druhu ve městě a posilovat tak zvyšování prestiže celého města jako lázeňské destinace (Strategický plán rozvoje města Třeboň, ©2018).

4.5.1 Historie lázeňství v Třeboni

Jižní Čechy a také Třeboňsko jsou typické pro dostatek vody, které je již od pradávna přisuzována léčebná moc. V samotné Třeboni se holdovalo léčivému prameni vedle kaple svatého Víta, kde byl opakovaně činěn pokus o založení lázní (Hule, 2006).

Vznik lazeben, tedy veřejných lázní pro očistu těla pomocí koupelí, masáží a očistných kúr, spadá až do středověku. Zmínka o první třeboňské lazebně na Zlaté stoce v místech dnešního zámeckého parku pochází z roku 1379. Postupem času tyto lazební vznikaly a s měnícími se způsoby hygieny znovu zanikaly. Až v roce 1861 správce a statku a rybníkář Václav Horák získává povolení pro zřízení očistných lázní nedaleko centra města (Psíková, 2003).

Tento projekt inspiroval skutečného zakladatele dnešních Bertiných lázní učitele Václava Hucka, který v letech 1881 až 1883 vystavěl v sousedství léčebný ústav nazvaný po své dceři Bertě, která na svých cestách objevila léčebné účinky rašeliny. Po provedení rozborů třeboňské slatiny zjistil, že je ještě účinnější než rašelina ze západu Čech (Psíková, 2003).

Od té doby se datují dějiny novodobé třeboňské lázeňské tradice, tedy spojení s přírodním léčivým zdrojem, který se v tomto regionu hojně nachází, sirnoželezitou

slatinou bohatou na organické látky. Slatina je jedním z druhů peloidů, respektive jednozrnných látek, které vznikly přírodními biologickými a geologickými pochody a v upravené formě jsou používány k léčebným účelům – pro léčení poruch pohybového aparátu, revmatických chorob, poúrazových a pooperačních stavů a celkovou rekondici těla i mysli (Lázně Třeboň, ©2018).

Město Třeboň odkoupilo lázně od původních majitelů a v roce 1940 dokončilo rozsáhlou přestavbu a modernizaci. Po roce 1948 lázně přešly pod Správu československých státních lázní a zříděl a staly se významným pilířem rozvoje socialistického zdravotnictví. Stát převzal výsadní práva k lázeňskému a zřídelnímu majetku, léčebná péče byla zpřístupněna širokému okruhu obyvatelstva a v roce 1951 začleněna do jednotného systému léčebně preventivní péče. Na začátku roku 1957 byla vytvořena lázeňská organizace Československé státní lázně Třeboň, pod níž spadaly kromě lázní v Třeboni i lázně Bechyně a lázně Vráž u Písku. V letech 1967 až 1975 byla zvýšena kapacita stavbou nového sanatoria Aurora na severním břehu rybníka Svět. Po roce 1989 se lázně znovu vrátili do majetku města (Hule, 2006).

4.5.2 Třeboňské lázeňské domy

Lázně Aurora

Lázeňský komplex Aurora, zachycený na obrázku číslo 6, se nachází na západním okraji Třeboně v klidném prostředí rozsáhlého parku na břehu rybníka Svět. Celková ubytovací kapacita hlavní budovy je 562 lůžek v 289 pokojích. Ubytování je poskytováno v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích a ve dvoupokojových a třípokojových apartmánech. Součástí komplexu jsou i kongresové prostory, restaurace, bary, moderní wellness centrum s plaveckým bazénem s mírně slanou vodou a vodními atrakcemi, parní kabina, sauna, squash, fitness, bowling, kadeřnictví, kosmetika, manikúra, pedikúra a úschovna kol (Lázně Aurora, ©2018).

Režimové stravování je v rámci léčebných a relaxačních pobytů poskytováno formou polopenze nebo plné penze ve čtyřech jídelnách. V nabídce je také speciální stravování jako například redukční, diabetická nebo bezlepková dieta. Dále je hostům k dispozici restaurace Harmonie nabízející českou, mezinárodní i rybí kuchyni, Bowling bar se dvěma bowlingovými drahami a šipkami, a v neposlední řadě denní bar Zimní zahrada s širokou nabídkou míchaných nápojů, zákusků a kávy (Lázně Aurora, ©2018).

Obrázek 6: Lázně Aurora



Zdroj: Lázně Travel, ©2018

V dubnu 2018 byly v Lázních Aurora předány do užívání modernizované prostory infocentra, samoobslužné lázeňské prodejny, manikúry, pedikúry, spojovací chodby a sociálního zařízení u hlavní recepce (Třeboňský svět, ©2018).

Nově postavený venkovní evakuační výtah se díky svému architektonickému řešení a poloze stal velmi vyhledávanou místní atrakcí. Výška 25 metrů z něj činí nejvyšší dostupný bod v Třeboni a nabízí tak výhled na třeboňskou věž, špičku Schwarzenberské hrobky, Slepíčí hory, panorama Novohradských hor, rybník Svět i Břilický rybník (Lázně Aurora, ©2018).

Bertiny Lázně

Bertiny lázně se nacházejí na Zlaté stoce v těsné blízkosti historického centra Třeboně. Celkový pohled je patrný na obrázku číslo 7. Celková ubytovací kapacita čítá 192 lůžek ve 105 pokojích a apartmánech různých kategorií i ubytováním v dependancích. Součástí komplexu jsou restaurace, bary, relaxační bazén s whirlpoolem a parní kabinou, sauna, moderně vybavený sportovní park nabízející tenisovou halu, venkovní tenisové kurty, squash, fitness a bowling. Jako doplňkové služby je nabízena kosmetika, manikúra, pedikúra, úschovna kol a kino Světozor (Bertiny lázně Třeboň, ©2018).

Režimové stravování je v rámci léčebných a relaxačních pobytů poskytováno formou polopenze nebo plné penze, k dispozici jsou také speciální diety jako například redukční, diabetická nebo bezlepková. Nerežimové stravování je k dispozici v restauraci Adéla, kde jsou v nabídce speciality moderní gastronomie, Pizza restaurant Top-Spin nabízející pizzu, míchané nápoje a dvě bowlingové dráhy, a Terasa bar s nabídkou kávy, zákusků a posezení na venkovní terase s vyhlídkou na Zlatou stoku (Bertiny lázně Třeboň, ©2018).

Obrázek 7: Bertiny lázně



Zdroj: Bertiny lázně Třeboň, ©2018

4.5.3 Současnost lázeňství v Třeboni

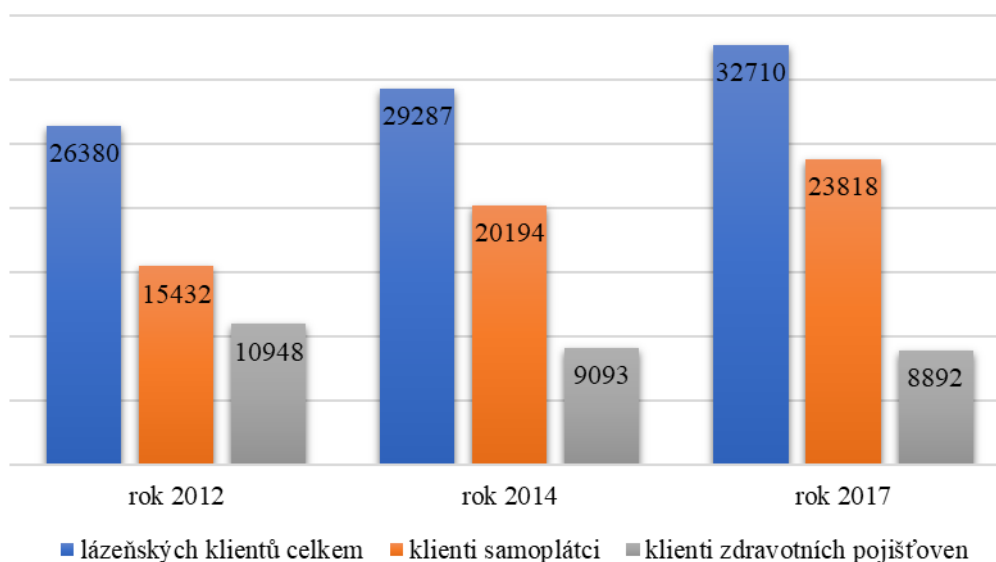
V současné době se v Třeboni nachází dva prosperující lázeňské domy – Lázně Aurora a Bertiny lázně. V roce 2011 byly Lázně Aurora zvoleny nejlepší lázeňskou společností v České republice a město Třeboň zvoleno za nejlepší lázeňské místo v konkurenci dalších deseti společností a dvanácti měst (Lázně Třeboň, ©2018).

V posledních letech prošly lázní celou řadou úprav a rekonstrukcí. Na přelomu let 2014 a 2015 proběhla během tří a půl měsíční odstávky rekonstrukce provozu slatinných procedur, vodoléčby, výtahu a obnova šaten bazénu v Bertiných lázních. Došlo také k obnově ubytovacích kapacit pavilonu F a k výměně oken kolonády Lázní Aurora. V roce 2015 se v Auroře soustavně pracovalo na vylepšení interiérových a technologických prvků celého provozu. V roce 2016 byly investice směřovány do oprav a výměny vybavení v ubytovacích a stravovacích částech Aurory, modernizována byla také zimní zahrada a bowling. V Bertiných Lázních bylo nově vybaveno fitness, investice směřovaly do technického úseku, tenisové haly a venkovního kurtu, stravovacího úseku i ubytovací části. Rok 2016 byl rokem příprav fúze lázeňských společností. Společnost Lázně Aurora s r. o. přebírala obchodní jmění zanikající společnosti Bertiny lázně Třeboň s r. o. Rozhodným dnem vnitrostátní fúze sloučením byl pak 1. leden 2017. Smyslem fúze bylo zvýšit efektivitu řídicích a kontrolních činností, konkurenceschopnost a úsporu provozních nákladů. V obchodním rejstříku byl zapsán název Slatinné lázně Třeboň s r. o. V roce 2017 revitalizací prošla atria Aurory, prostor u pavilonu F, okenní výplně objektu C a střechy pavilonu A (Třeboňský svět, ©2018a).

Slatinné lázně Třeboň s r. o. jsou vydavatelem měsíčníku Lázeňská pohoda, který slouží jako informační a propagační materiál treboňských lázní. V únoru 2019 v něm byl uveřejněn rozhovor s jednatelem společnosti PaedDr. Janem Váňou, který zde mimo jiné

uvádí, že v druhé polovině roku 2019 projdou Bertiny lázně rozsáhlou rekonstrukcí ubytovacích a stravovacích úseků za 137 milionů korun, v horizontu tří až čtyř let je plánováno otevření nového venkovního wellness u Lázní Aurora za přibližně 100 milionů korun (Lázeňská pohoda, ©2019).

Graf 2: Počty klientů lázní Třeboň v letech 2012, 2014 a 2017



Zdroj: Vlastní zpracování dle Třeboňský svět, ©2018

Pobyt v lázeňských domech Lázně Aurora a v Bertiných lázních absolvovalo v roce 2014 souhrnně 29 287 klientů, z toho 20 194 osob svůj pobyt hradilo zcela z vlastních prostředků. V roce 2017 využilo služeb obou lázeňských domů celkem 32 710 hostů, z toho 23 818 samoplátců a 8 892 klientů zdravotních pojišťoven (Třeboňský svět, ©2018b).

V roce 2018 třeboňské lázně oslavily 135. výročí první lázeňské sezóny.

4.5.4 Služby lázeňských domů

V obou lázeňských domech jsou léčeny bolestivé stavy páteře a kloubů, poúrazové a pooperační stavy, artróza, revmatická onemocnění, Bechtěrevova nemoc, dna, bolestivé stavy měkkých tkání a další poruchy pohybového aparátu. Pacienti zde také absolvují přípravné pobyty před operací kloubů. Hlavní léčebnou metodou jsou slatinné koupele a zábaly. Lázně samozřejmě také poskytují vodoléčebné procedury s podvodní masáží, bylinné, jodové, uhličitě či perličkové koupele, vířivé lázně horních a dolních končetin, skotské stříky, elektroléčebné a světloléčebné procedury, pohybové terapie, celou řadu

masáží a lymfodrenáží, parafínové zábaly, kryoterapii, fyzioterapii, elektroléčbu, světloléčbu, akupunkturu, inhalace, oxygenoterapii, plynové injekce a další (Lázně Třeboň, ©2019).

Lázně nabízejí kromě komplexní, příspěvkové a samoplátecké lázeňské léčby také celou řadu relaxačních a wellness pobytů ve formě balíčků v délce trvání od tří do deseti dní. Nabídka lázeňských domů je každoročně rozšiřována, v roce 2019 byly ve wellness procedurách představeny novinky jako konopný rituál, relaxace pro unavená záda a nohy nebo omlazující masáž s červeným vínem (Lázně Aurora, ©2019).

Pro lázeňské hosty je také organizován bohatý kulturní program. Jedná se o nejrůznější posezení, písničkové recitály, přednášky, taneční večery, divadelní představení, ale také poznávací zájezdy a výlety.

5 Zhodnocení a doporučení

Tato část práce se zaměřuje na vyhodnocení současné situace v lázeňském cestovním ruchu v destinaci Třeboň a doporučení ve formě návrhu nových pobytových balíčků.

5.1 Dotazníkové šetření

Za účelem vytvoření profilu účastníka lázeňského cestovního ruchu a zjištění jeho spokojenosti se službami lázeňského zařízení bylo provedeno dotazníkové šetření, které probíhalo v místních lázních od poloviny měsíce srpna do konce měsíce listopadu 2018. Vyplňování dotazníků bylo zcela dobrovolné a anonymní.

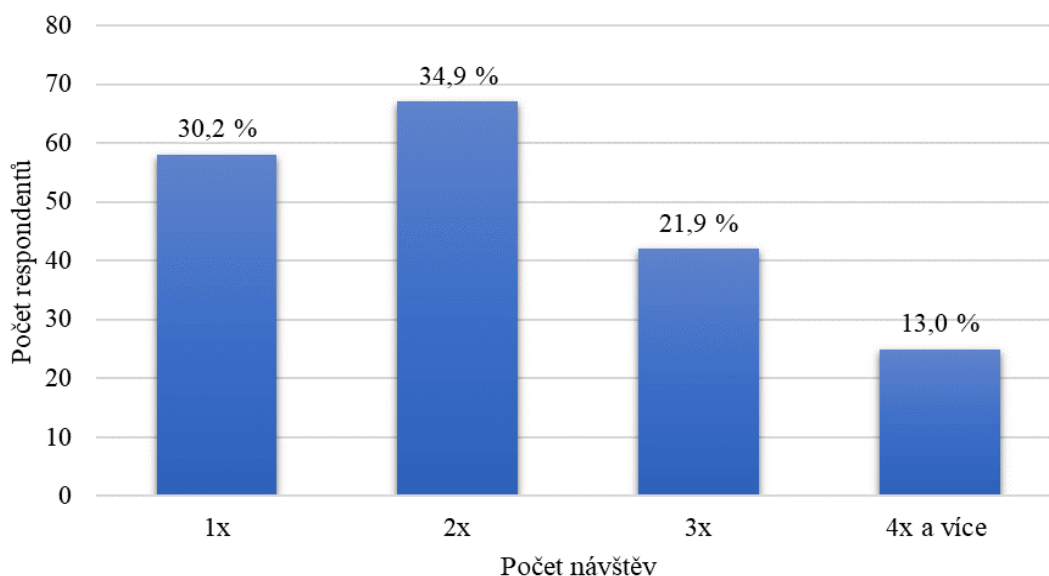
Dotazníky byly distribuovány lázeňským hostům výhradně v tištěné podobě. V recepcích lázeňských domů Lázně Aurora a Bertiny lázně bylo pro ubytované hosty připraveno celkem 400 formulářů obsahujících 14 jednoduchých otázek. Dotazníkové šetření bylo většinově sestaveno z uzavřených selektivních otázek, které dávají možnost výběru z předem daných odpovědí. Do dotazníku byly také zahrnuty selektivní otázky speciálního typu, které staví respondenta do role soudce, respektive mu dávají určitý úkol, v tomto konkrétním případě ohodnotit spokojenost se službami zařízení známkou na stupnici od 1 do 5 jako ve škole.

Na konci rozhodného období bylo shromážděno 192 formálně správně vyplněných dotazníků, což odpovídá návratnosti 48 %. Výsledky dotazníkového šetření jsou pro lepší názornost doplněny grafy a tabulkami.

5.2 Zpracování a vyhodnocení dotazníkového šetření

První otázka dotazníku „*Kolikrát jste již navštívil/a lázně v Třeboni?*“ byla zvolena s ohledem na zjištění skutečnosti, zda jsou respondenti v lázních poprvé nebo je navštěvují opakovaně. Z grafu číslo 3 jasně vyplývá, že se jednalo o první návštěvu lázní v Třeboni pro 30,2 % respondentů, což v absolutním vyjádření představuje 58 osob. Nicméně, největší zastoupení měli respondenti, kteří navštívili místní lázně již podruhé, a to konkrétně v 34,9 % případech, což v absolutním vyjádření vyjádřilo 67 osob. Potřetí lázně navštívilo 21,9 % (42) osob a čtyřikrát nebo vícekrát do lázní zavítalo 13 % respondentů tedy 25 osob. Z předešlého lze tedy usuzovat, že lázeňským hostům se v zařízení líbí a opakovaně se do nich vrací.

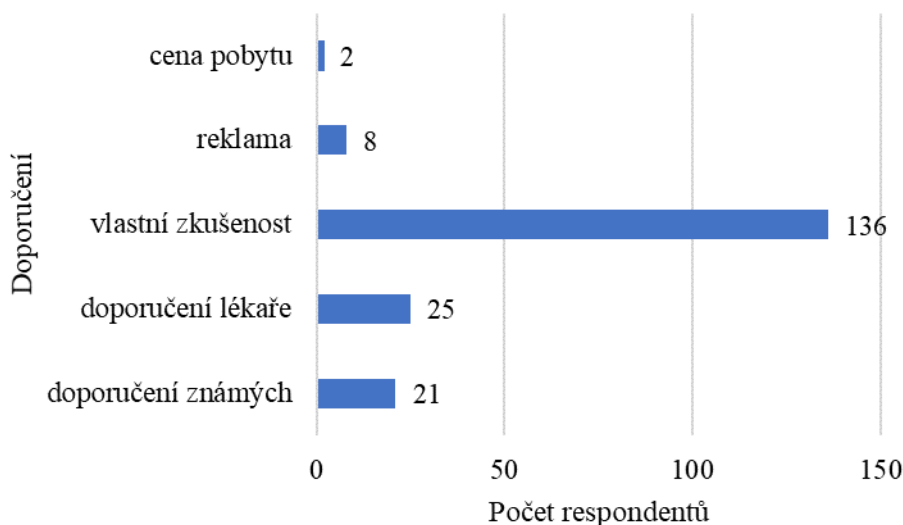
Graf 3: Počet návštěv Lázní Třeboň



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Na dotaz „Kdo Vám lázně doporučil?“ odpovědělo 70,8 % (136 respondentů), že do lázní zamířilo na základě vlastní předchozí zkušenosti. Celkový přehled reprezentuje graf číslo 4. Více než dvou třetinovou návratnost klientů do zařízení je možno považovat za výborný výsledek. Trend návratnosti je sledován také u první otázky, kde 69,8 %, respektive 134 osob uvedlo, že v lázních jsou nejméně podruhé. Na doporučení lékaře přicestovalo do lázní 13 % respondentů, na doporučení známých 10,9 %, reklama přilákala 4,2 % respondentů a cena pobytu pouze 1 %.

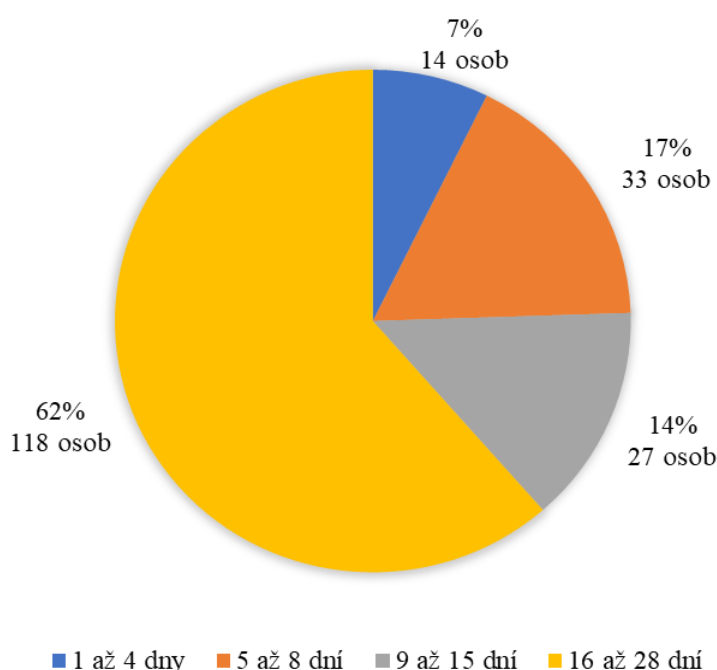
Graf 4: Důvod výběru lázní Třeboň



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Další zkoumanou oblastí, která je přehledně vyjádřena v grafu číslo 5, byla délka trvání pobytu v lázních. Nejčastěji uváděnou odpovědí byla délka pobytu mezi 16 až 28 dny, a to v 62 % (118 případech). Z této odpovědi lze usuzovat, že tito klienti byli v lázních na dlouhodobém léčení. Se značným odstupem se na druhém místě žebříčku umístily pobyty v délce trvání 5 až 8 dní, kterou označilo 17 % respondentů (33 osob). S pouhým tří procentním odstupem skončily pobyty na 9 až 15 dní, které označilo 27 osob. Nejméně, 7 % respondentů, lázně navštívilo v délce trvání 1 až 4 dnů.

Graf 5: Délka pobytu v lázních



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Velice důležitou součástí pobytu hostů jsou samozřejmě také jejich zájmy. Nelze zpochybnit skutečnost, že stěžejním účelem pobytu účastníků lázeňského cestovního ruchu jsou léčebné a wellness procedury, je ale třeba zjistit, jaké jsou jejich další zájmy. S tímto záměrem byla do dotazníku zahrnuta otázka „*Jaký byl další účel Vaší návštěvy Třeboně kromě léčby a wellness?*“. V 31,8 % odpovědí bylo dalším účelem návštěvy poznání místní přírody. Na druhém místě, konkrétně v 27,1 %, návštěvníky lázní nejvíce přitahovaly kulturní památky, jako třetí byly označovány sportovní aktivity s 22,4 %. Na opačném konci zájmu s 1 %, počtem 2 respondentů, skončila pracovní náplň. Lze tedy tvrdit, že lázeňští hosté neradi spojují léčebný nebo wellness pobyt se svou služební cestou.

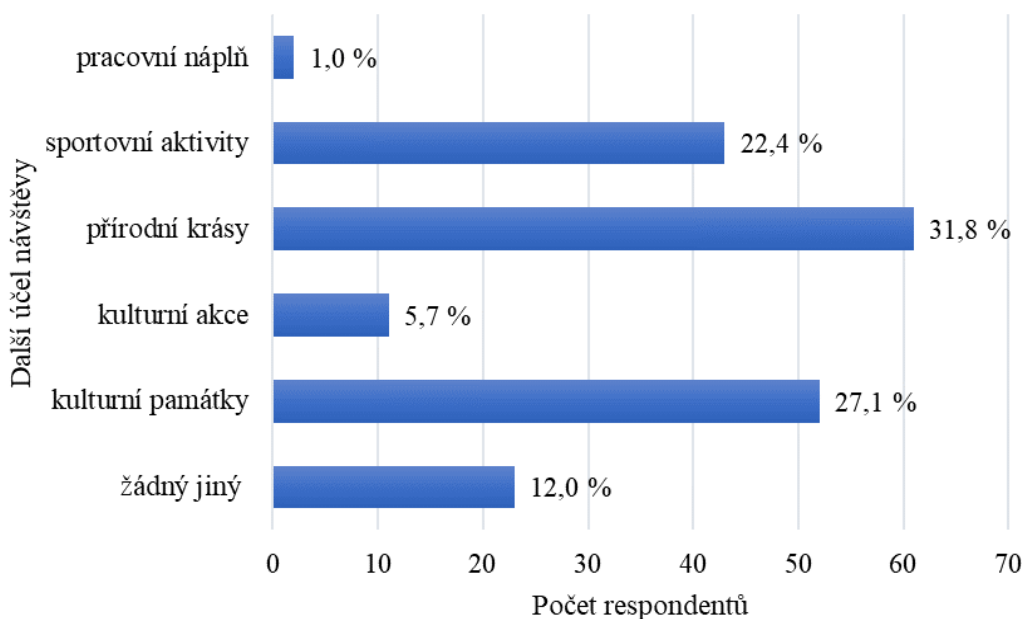
12 % respondentů (celkem 23) vybralo jako další účel návštěvy Třeboně žádný jiný, z čehož lze usuzovat, že přijeli výhradně za léčbou a relaxací. Celkový přehled odpovědí můžeme sledovat v tabulce číslo 1 a pro větší přehlednost také v grafu číslo 6.

Tabulka 2: Další účel návštěvy Třeboně kromě léčby a wellness

účel návštěvy	absolutní četnosti	relativní četnosti
žádný jiný	23	12,0 %
kulturní památky	52	27,1 %
kulturní akce	11	5,7 %
přírodní krásy	61	31,8 %
sportovní aktivity	43	22,4 %
pracovní náplň	2	1,00 %
celkem	192	100,0 %

Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Graf 6: Další účel návštěvy Třeboně kromě léčby a wellness

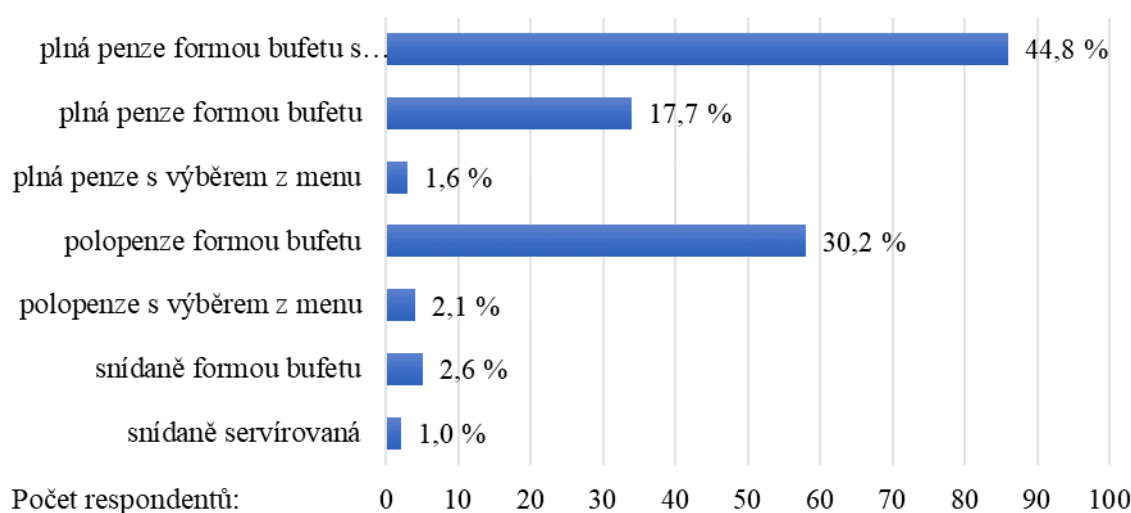


Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Neméně důležitým prvkem rozhodování při výběru lázeňského pobytu je nabízený typ stravování, proto byla do dotazníku zahrnuta otázka „*Jaký typ stravování při výběru pobytu preferujete?*“. Z grafu číslo 7 je patrné, že lázeňští hosté jednoznačně preferují jako typ stravování plnou penzi, a to v 64,1 % odpovědí, tedy v celých 123 případech. 44,8 % (86) respondentů dává přednost zahrnutí nápoje spolu s bufetovou formou plné penze.

Lze jednoznačně tvrdit, že lázeňští hosté preferují pohodlnost a možnost výběru jídel z široké nabídky bufetových stolů bez nutnosti dokupování nápojů. Téměř třetinovou skupinu tvoří zájemci o polopenzi, konkrétně se jednalo o 32,3 % (62) osob, kdy 58 z nich taktéž upřednostňuje servírování formou bufetu. U této skupiny lze předpokládat, že nemá zájem o oběd z důvodu nepřítomnosti v době jeho podávání, kdy se pravděpodobně nachází mimo lázeňský komplex. O pobyt se snídaní, ať už servírovanou nebo podávanou formou bufetu, jeví zájem okrajových 3,6 %.

Graf 7: Preferovaný typ stravování při výběru pobytu



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

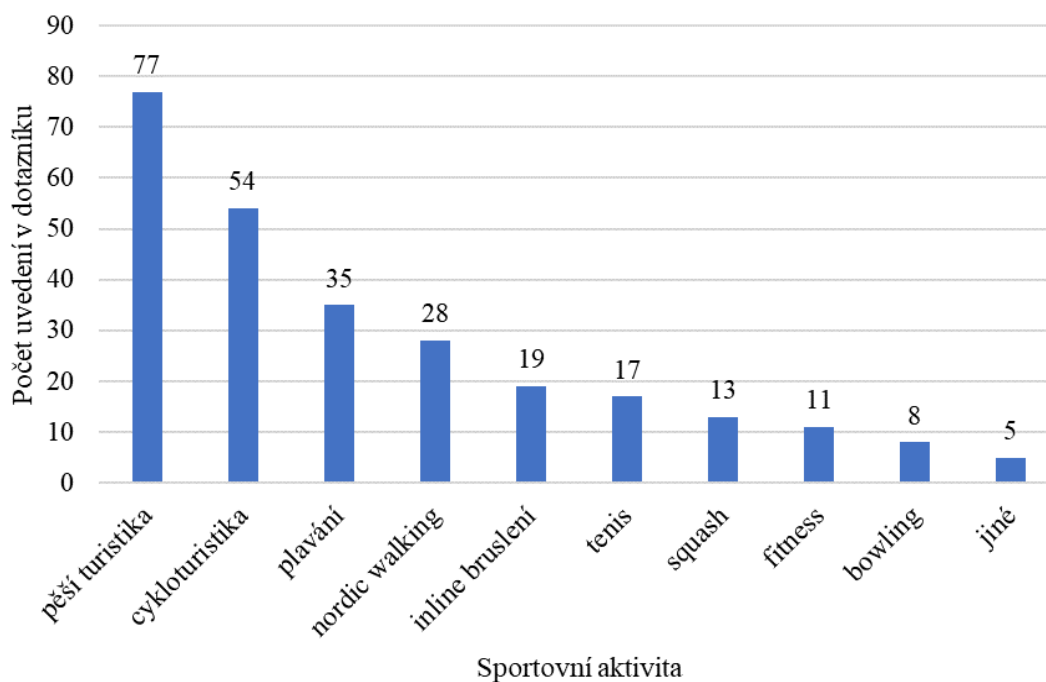
V otevřené otázce „Uveďte jednu nebo více sportovních aktivit, které v rámci lázeňského pobytu rád/a provozujete?“ mohli respondenti uvádět neomezený počet sportovních aktivit. Nejpočetněji zastoupenou odpovědí byly procházky a pěší turistika, a to v 28,8 % případů. Někteří respondenti uvedli pouze jednu aktivitu, jiní více. V pořadí další nejčetnější odpovědí byla cykloturistika (20,2 %) a plavání (13,1 %), následoval nordic walking (10,5 %), inline bruslení (7,1 %), tenis (6,4 %) a squash (4,9 %). Na konci žebříčku oblíbených sportovních aktivit se umístilo fitness s 4,1 %, bowling se 3 % a jiné aktivity (jízda na koloběžce, rybaření, geocaching) obdržely součtem 1,9 %. Celkový přehled nabízí tabulka číslo 2 s absolutními i relativními četnostmi v získaných odpovědích a pro lepší orientaci graf číslo 8.

Tabulka 3: Oblíbené sportovní aktivity provozované při pobytu

sportovní aktivita	absolutní četnosti	relativní četnosti
procházky, pěší turistika	77	28,8 %
cykloturistika	54	20,2 %
plavání	35	13,1 %
nordic walking	28	10,5 %
inline bruslení	19	7,1 %
tenis	17	6,4 %
squash	13	4,9 %
fitness	11	4,1 %
bowling	8	3,0 %
jiné	5	1,9 %

Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Graf 8: Oblíbené sportovní aktivity provozované při pobytu

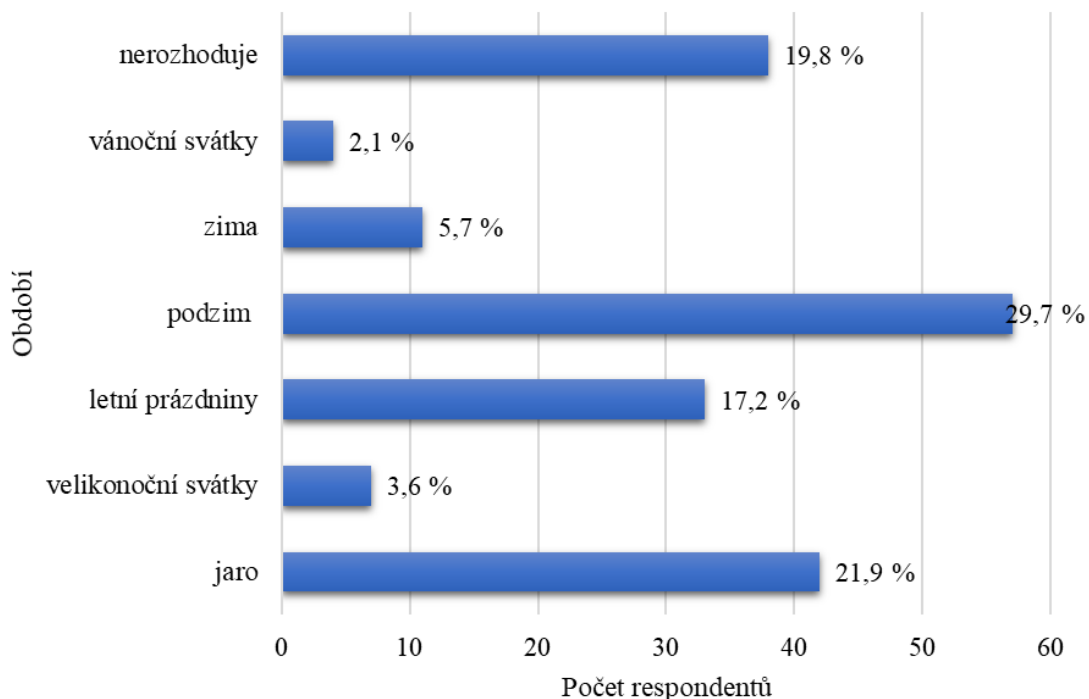


Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Pro přípravu pobytových balíčků je velmi cennou informací, které období roku pro svůj pobyt klienti vybírají. Proto byla do dotazníkového šetření zahrnuta otázka „Ve kterém období roku navštěvujete lázně nejraději?“. Nejoblíbenějším obdobím roku k návštěvě lázní je podle 29,7 % (57) respondentů podzim. Druhé v pořadí oblíbenosti je jaro pro 21,9 % osob. 19,8 % respondentů uvedlo, že roční období není pro pobyt v lázních důležitým rozhodovacím faktorem. V zimě by chtělo strávit pobyt v lázních pouze 5,7 % dotázaných, respektive 11 osob. Velikonoční svátky považuje jako nejlepší čas k návštěvě

lázní 3,6 % (7) respondentů a o Vánocích by do lázní jely pouze 2,1 % (4 osoby). Letní prázdniny považují za nejlepší čas k pobytu v lázních 17,2 % (33) osob. Graf číslo 9 jednoznačně vyjadřuje preference lázeňských turistů.

Graf 9: Oblíbenost ročních období pro návštěvu lázní

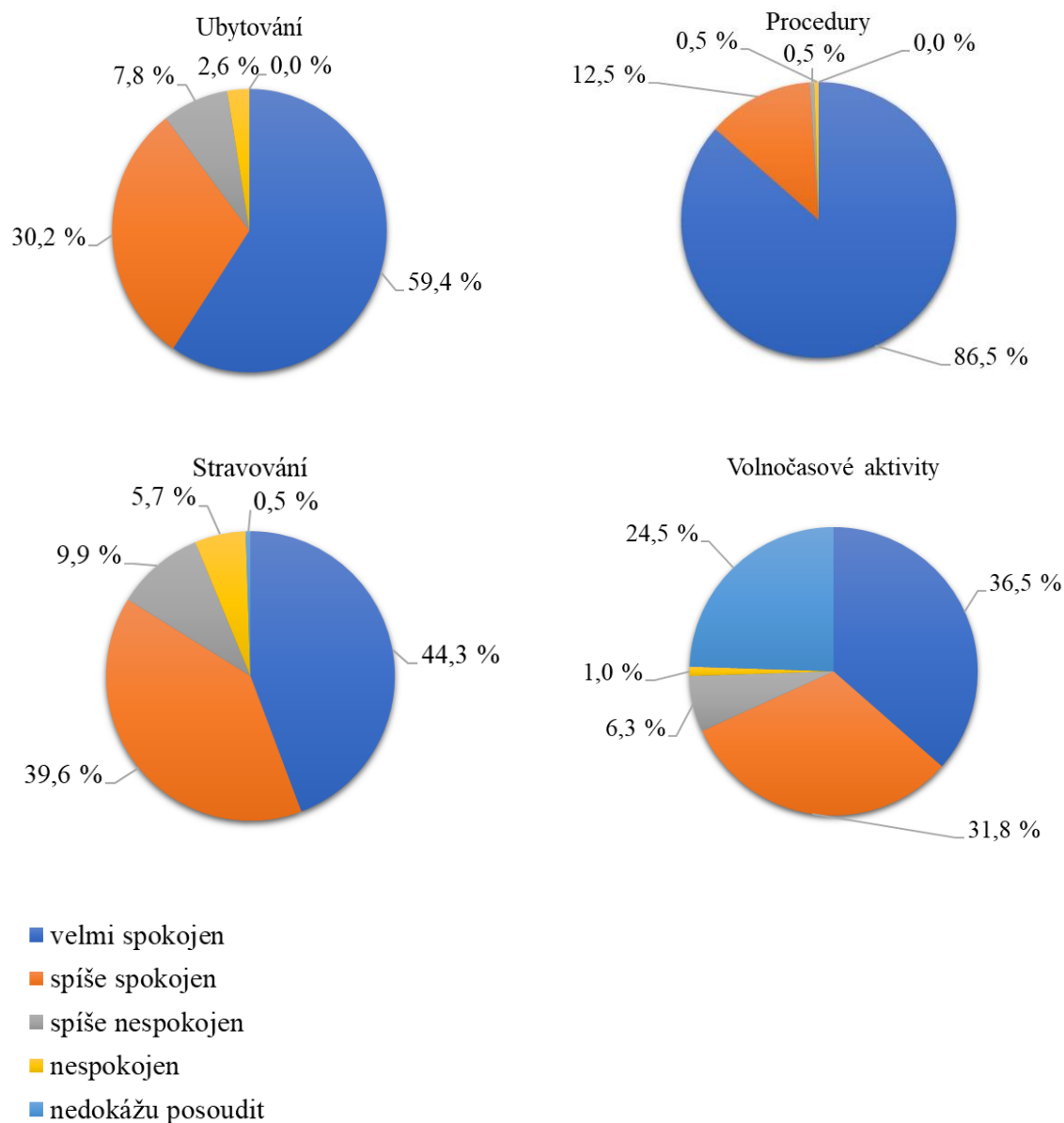


Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Samozřejmostí dotazníkových šetření jsou otázky cílené na spokojenost respondentů, proto v dotazníku nemohla chybět otázka „*Jak jste spokojen/a se službami lázeňského zařízení?*“, která zahrnovala čtyři stěžejní oblasti pobytu, a to ubytování, stravování, procedury a volnočasové aktivity. Respondenti byli nejčastěji spokojeni s poskytovanými procedurami, jak jednoznačně vyplývá z grafu číslo 10. Jednalo se o 86,5 %, což v absolutním vyjádření představuje 166 osob. V součtu velmi spokojených a spíše spokojených bylo 190 lázeňských hostů, což činí závratných 99 %. Poskytované procedury lze označit jako nejlépe hodnocenou součást pobytu. Je možné konstatovat, že respondenti byli také velmi spokojeni s ubytováním, a to téměř v 59,4 % případů. Variantu úplné nespokojenosti nevybral ani jeden respondent. Se stravováním bylo velmi spokojeno 44,3 % osob, ale zároveň se u stravování vyskytlo nejvyšší procento nespokojenosti, konkrétně 5,7 %, což může být také zapříčiněno předepsanou dietou, která nemusí vždy

odpovídat chuti lázeňského hosta. Nejvyšší počet respondentů, 24,5 %, nedokázal posoudit volnočasové aktivity, z čehož jasně vyplývá, že jejich nabídku nezná nebo je vůbec nevyužívá.

Graf 10: Spokojenost respondentů se službami lázeňského zařízení

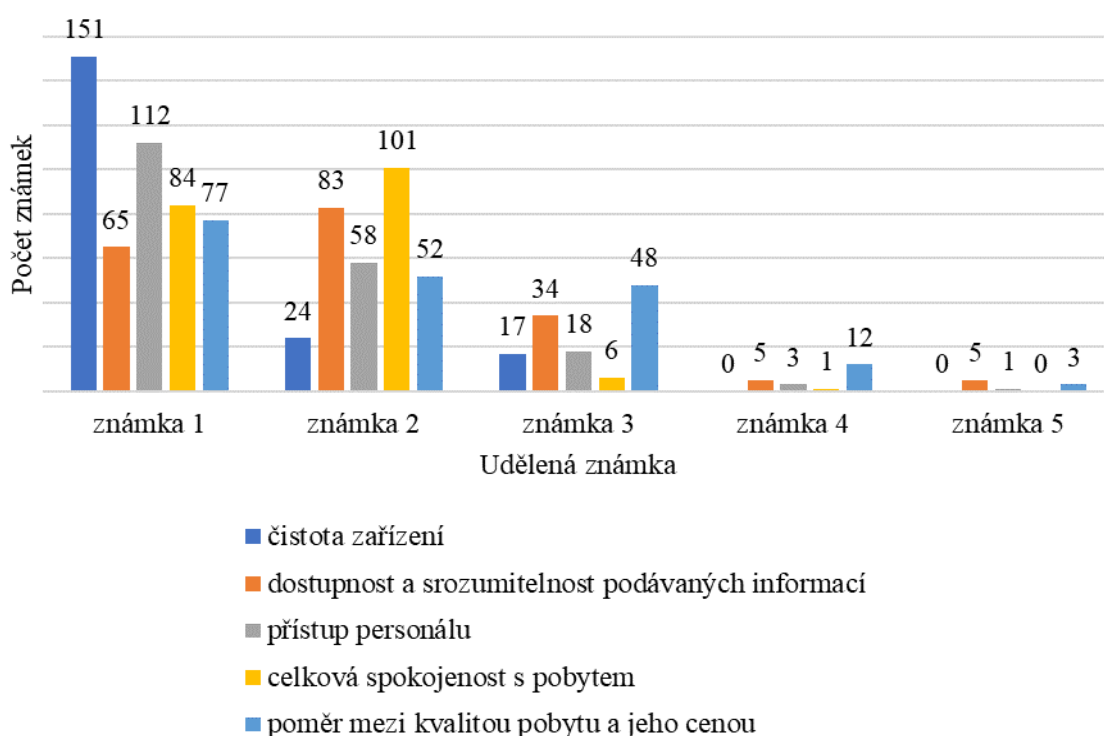


Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Také další otázka směřovala na hodnocení spokojenosti klientů. Lázeňští hosté byli požádáni o ohodnocení čistoty zařízení, dostupnosti a srozumitelnosti podávaných informací, přístup personálu, celkové spokojenosti s pobytem a poměru mezi kvalitou

pobytu a jeho cenou: „*Ohodnoťte jako ve škole (1 je výborně, 5 je nedostatečně)*“. Nejlepší hodnocení získala čistota zařízení, kterou výbornou známkou ohodnotilo 151 respondentů, chvalitebnou 24 a dobrou 17 osob. Dostatečnou a nedostatečnou neudělil žádný z hostů, z toho je možno usuzovat, že s čistotou v zařízení jsou klienti velice spokojeni. V grafu číslo 11 je vyjádřeno přehledné uspořádání jednotlivých přidělených známek. Přístup personálu k lázeňským hostům byl odměněn 112 výbornými známkami, 84 výborných získala celková spokojenost s pobytem a nejméně, 65 výborných, získala dostupnost a srozumitelnost informací. Nejvíce, 101 chvalitebných, udělili respondenti za celkovou spokojenost s pobytem. Nejvíce dobrých známek obdržel poměr mezi kvalitou pobytu a jeho cenou. Znamka číslo 4 byla udělována velmi zřídka, konkrétně se v hodnocení vyskytla nejvíce dvanáctkrát. Nedostatečnou známkou respondenti ohodnotili v pěti případech dostupnost a srozumitelnost podávaných informací. Pro získání ucelené informace jsou jednotlivá procentuální vyjádření udělených známek uvedena v tabulce číslo 4.

Graf 11: Přehled udělených známek v hodnocení spokojenosti



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

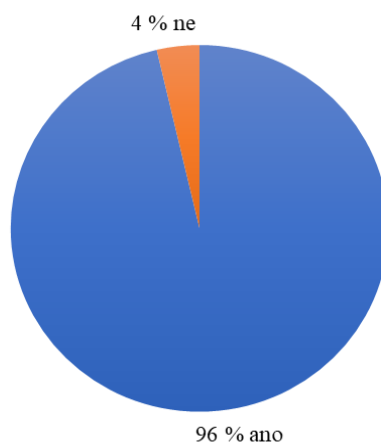
Tabulka 4: Hodnocení spokojenosti v procentuálním vyjádření

	známka 1	známka 2	známka 3	známka 4	známka 5
čistota zařízení	78,6 %	12,5 %	8,9 %	0,0 %	0,0 %
dostupnost a srozumitelnost podávaných informací	33,9 %	43,2 %	17,7 %	2,6 %	2,6 %
přístup personálu	58,3 %	30,2 %	9,4 %	1,6 %	0,5 %
celková spokojenost s pobytem	43,8 %	52,6 %	3,1 %	0,5 %	0,0 %
poměr mezi kvalitou pobytu a jeho cenou	40,1 %	27,1 %	25 %	6,3 %	1,6 %

Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Pracovníci cestovního ruchu kladou velký důraz na návratnost klientů, jelikož to svědčí o jejich spokojenosti a ochotě trávit svůj volný čas na stejném místě. Proto byla respondentům položena jednoduchá otázka „Navštívíte lázně v Třeboni znovu?“. Závratných 96 % všech respondentů, v absolutním vyjádření 185 osob, odpovědělo kladně. Pouhá 4 % (7 osob) návrat do lázní v Třeboni neplánuje. Tento výsledek opětovně dokládá spokojenost lázeňských hostů a jejich opakovanou návratnost. Jasná převaha osob plánujících návrat je viditelná v grafu číslo 13.

Graf 12: Plánování návratu do Lázní Třeboň

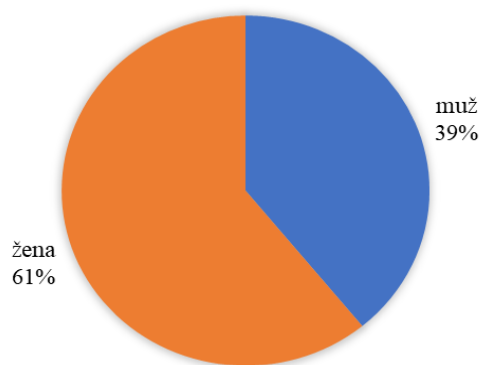


Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Na posledních místech dotazníku byly uvedeny otázky na demografické údaje, tedy pohlaví, věk, zaměstnání a kraj, ve kterém se nachází bydliště respondentů.

Řádně vyplněné dotazníky odevzdalo celkem 192 respondentů, z nichž bylo 117 žen a 75 mužů. V relativním vyjádření se jednalo o 61 % žen a 39 % mužů. Z výsledků lze teoreticky usuzovat, že častějšími návštěvnicemi lázní jsou jednoznačně ženy, jak je vyjádřeno v grafu číslo 14, nicméně takové tvrzení může být zavádějící, je nutno poukázat na skutečnost, že ženy projevují větší sdílnost a ochotu na otázky odpovídat a dotazníky vyplňovat.

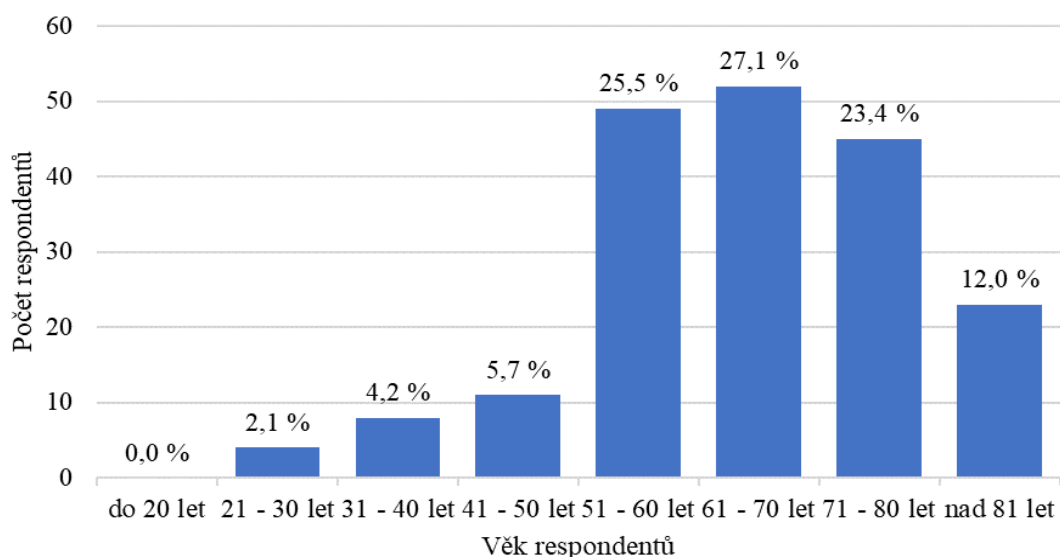
Graf 13: Pohlaví



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Pro jednodušší orientaci byl v dotazníku věk rozdělen do osmi skupin s rozpětím jedné dekády. Nejčetněji zastoupenou skupinou návštěvníků jsou osoby ve věku mezi 61 až 70 lety, kteří tvoří 27,1 % všech respondentů. Z grafu číslo 15 také jednoznačně vyplývá, že klíčovou skupinou návštěvníků lázní jsou osoby ve věku nad 50 let. V našem vzorku se jednalo o 169 osob, respektive 88 % z celkového počtu respondentů. Naopak mladí lidé do 20 let věku lázně vůbec nenavštívili, stejně tak děti. Osoby ve věku od 21 do 30 let byly ve vzorku zastoupeny pouze 2,1 %, což představuje 4 osoby. Je tedy zřejmé, že lázně navštěvují starší osoby v návaznosti na častější zdravotní obtíže nebo potřebu relaxace.

Graf 14: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

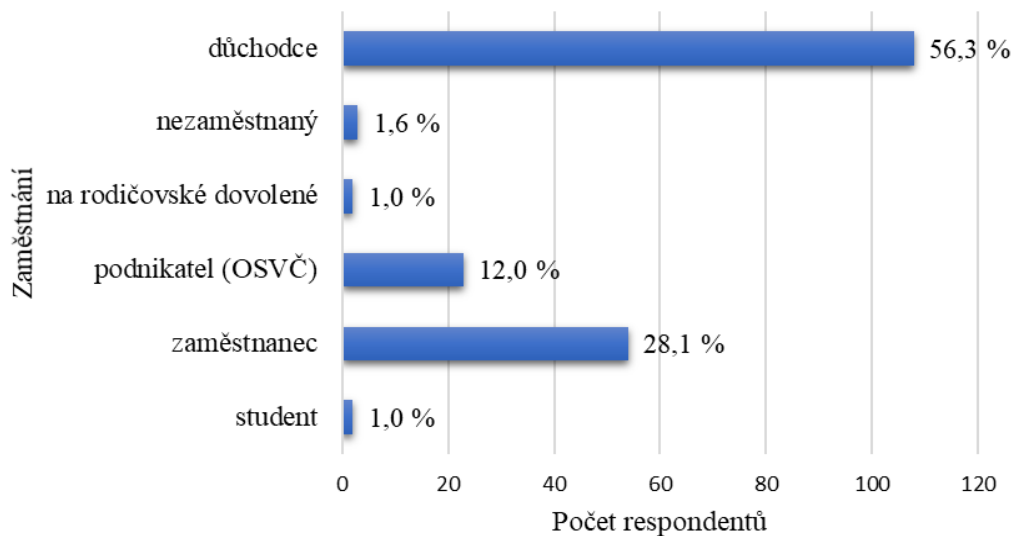
Z důvodu upřesnění cílové skupiny byl do dotazníku také zahrnut výběr z šesti kategorií zaměstnání. Majoritní skupinou respondentů byli důchodci, konkrétně se jednalo o 56,3 %, respektive 108 všech zúčastněných osob. Dalšími nejčastěji zastoupenými byli zaměstnanci v 28,1 % o celkovém počtu 54 osob, následovala skupina 12,1 % (23) podnikatelů, respektive osob samostatně výdělečně činných. Minoritními skupinami byli nezaměstnaní s 1,6 % v počtu 3 osob. Po jednom procentu (dvou osobách) se na konci žebříčku umístili osoby na rodičovské dovolené a studenti. Jednotlivé absolutní i relativní četnosti jsou uvedeny v tabulce číslo 5. Jednoznačná převaha důchodců je patrná z grafu číslo 16.

Tabulka 5: Rozdělení respondentů podle zaměstnání

zaměstnání	absolutní četnosti	relativní četnosti
student	2	1,0 %
zaměstnanec	54	28,1 %
podnikatel (OSVČ)	23	12,1 %
na rodičovské dovolené	2	1,0 %
nezaměstnaný	3	1,6 %
důchodce	108	56,3 %
	192	100 %

Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Graf 15: Přehled zaměstnání respondentů



Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

Jako poslední, čtrnáctý, byl uveden dotaz „*Kraj Vašeho bydliště*“, kde měli respondenti označit jeden z krajů České republiky, ze kterého přicestovali. Podle tabulky číslo 5 nejvíce, 24 % respondentů, tedy 46 osob, uvedlo jako kraj svého trvalého bydliště Jihočeský. Následovalo 18,2 % z Prahy, 16,1 % ze Středočeského kraje a 10,4 % osob z Vysočiny. Občané Jihomoravského kraje byli zastoupeni 8,9 %, Plzeňského kraje 8,3 %. Z Královéhradeckého kraje přicestovalo 4,7 % (9 osob), ze Zlínského 3,1 % (6 osob), z Pardubického 2,1 %, z Moravskoslezského 1,6 %. Karlovarský a Liberecký kraj byl zastoupen po 1 % respondentů, Ústecký kraj pouhým půl procentním bodem. Respondenti z Prahy a Středočeského kraje tvořili celkově třetinu všech respondentů. V tabulce číslo 6 jsou uvedeny absolutní i relativní četnosti návštěvníků všech krajů České republiky.

Tabulka 6: Kraj bydliště respondentů

kraj	absolutní četnosti	relativní četnosti
Jihočeský	46	24,0 %
Hlavní město Praha	35	18,2 %
Středočeský	31	16,1 %
Vysočina	20	10,4 %
Jihomoravský	17	8,9 %
Plzeňský	16	8,3 %
Královehradecký	9	4,7 %
Zlínský	6	3,1 %
Pardubický	4	2,1 %
Moravskoslezský	3	1,6 %
Karlovarský	2	1,0 %
Liberecký	2	1,0 %
Ústecký	1	0,5 %
	192	100,0 %

Zdroj: Vlastní výzkum a zpracování, 2018

5.3 Shrnutí dotazníkového šetření

Z dotazníkového šetření je možno sestavit profil typického hosta třeboňských lázní. Jedná se o důchodce z Jihočeského kraje (v 61 % o ženu, v 39 % o muže) ve věku mezi 60 až 70 lety, který do lázní přijíždí nejraději na podzim nebo na jaře. Navštívit lázně se rozhodl již podruhé, případně potřetí, na základě své předchozí dobré zkušenosti. Velmi spokojen je s poskytovanými procedurami a také s ubytováním. Menší spokojenost vyjadřuje se stravováním. Pokud by si mohl vybrat, volil by plnou penzi podávanou formou bufetu včetně nealkoholických nápojů. Volnočasové aktivity nedokáže posoudit, s jejich nabídkou není pravděpodobně dobře seznámen. Kromě léčení a wellness je účelem jeho pobytu také poznávání přírodních krás, návštěvy kulturních památek a provozování sportovních aktivit. Z těch má nejraději pěší turistiku, cykloturistiku a plavání. Použitím známek jako ve škole hodnotí postupně nejlépe čistotu lázeňského zařízení, přístup personálu, celkovou spokojenost s pobytem a dostupnost a srozumitelnost podávaných informací. Poměru mezi kvalitou pobytu a jeho cenou uděluje průměrnou známku 2. Nicméně do Lázní Třeboň se respondent dotazníkového šetření plánuje v budoucnu znovu vrátit, a to v celých 96 %.

5.4 Návrhy pobytových balíčků

K vytvoření návrhů nových pobytových balíčků byly využity informace vyplývající z výsledků dotazníkového šetření. Ze získaných odpovědí lze identifikovat klíčovou skupinu lázeňských hostů, která již byla popsána ve zhodnocení dotazníkového šetření. Při tvorbě nových balíčků je kladen největší důraz na rozšíření základny lázeňských hostů a na oslovení účastníků nižších věkových kategorií s přihlédnutím k obsazenosti zařízení v jednotlivých ročních obdobích.

5.4.1 Pobytový balíček „V lázních aktivně“

Pobyt je určen převážně klientům mladšího středního věku, kteří chtějí trávit svůj volný čas aktivně, vyhledávají sportovní aktivity ve spojení s poznáváním a relaxací. Balíček může být také nabízen jako teambuilding nebo pro skupinu kamarádů. V ceně je jako bonus zahrnut vstup do bazénu po celou dobu pobytu zdarma.

Program pobytu

1. den:

- příjezd, oběd, ubytování v hotelu Aurora dle zvolené kategorie,
- bowling,
- procedura – Třeboňské parafango (30 minut),
- večere formou bufetu;

2. den:

- snídaně formou bufetu,
- projížďka na kolech po stezce Okolo Třeboně,
- oběd formou bufetu,
- možnost dalšího výletu na kolech,
- procedura – relaxace pro unavená záda a nohy (50 minut),
- večere formou bufetu,
- návštěva promítání v kině Aurora v 19:30 hod.;

3. den:

- snídaně formou bufetu,
- squash (60 minut),
- oběd formou bufetu,

- procedura – slatinná koupel 37 °C včetně sprchy a suchého ovinu (30 minut),
- návštěva zámku Třeboň,
- procedura – klasická ruční masáž celotělová (50 minut);

4. den:

- snídaně formou bufetu, odjezd.

Kalkulace balíčku

Kalkulací, která je přehledně uvedena v tabulce číslo 7, byla vypočtena prodejní cena, zahrnující ubytování v jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji kategorie PRIM*** nebo SUPERIOR**** v Lázních Aurora, stravování formou plné penze včetně nealkoholického nápoje, procedury, aktivity a výlety dle programu. Cena za osobu ubytovanou ve dvoulůžkovém pokoji kategorie PRIM*** činí 7 660 Kč v mimosezóně nebo 8 320 Kč v hlavní sezóně (1.4. až 31.10.). Ceny ubytování v dalších typech pokojů jsou uvedeny v tabulce číslo 7.

Balíček „V lázních aktivně“ je navržen tak, aby aktivity jako je projížďka na kolech, mohly být jednoduše nahrazeny procházkou nebo nordic walking. Takový pobyt je potom možno nabídnout během celého roku, jelikož zahrnuté aktivity lze provozovat téměř celoročně.

5.4.2 Pobytový balíček „Do lázní na festival“

Tento speciální balíček o několika variantách je prioritně určen pro milovníky kultury, hudby a festivalové atmosféry. Jsou navrženy pro návštěvníky přijíždějící do Třeboně na některý ze tří tradičních místních festivalů: mezinárodní festival animovaných filmů Anifilm (květen), multižánrový hudební festival Okolo Třeboně (červen) nebo letní festival klasické hudby Třeboňská nocturna (červenec). Balíček je koncipován jako čtyřdenní pobyt s polopenzí formou bufetu skládající se ze snídaně a oběda. Dopoledne tráví návštěvník v lázeňském zařízení, kde čerpá procedury, případně další služby, po obědě následuje odpoledne a večer strávený na festivalu. Bonusem je vstup do bazénu po celou dobu pobytu zdarma.

Program pobytu

1. den:

- příjezd do Bertiných lázní, oběd servírovaný s možností výběru z pěti jídel,

- ubytování od 14:00 hod.,
- procedura – masáž vonnými oleji Berta (25 minut),
- vstupenka na festival;

2. den:

- snídaně formou bufetu,
- procedura – klasická ruční masáž celotělová (50 minut),
- oběd servírovaný s možností výběru z pěti jídel,
- vstupenka na festival;

3. den:

- snídaně formou bufetu,
- procedura – bylinná koupel s konopím (30 minut),
- oběd servírovaný s možností výběru z pěti jídel,
- vstupenka na festival;

4. den:

- snídaně formou bufetu,
- procedura – vířivá lázeň celotělová (15 minut),
- uvolnění pokoje, odjezd.

Kalkulace pobytu

Kalkulací, uvedenou v tabulce číslo 8, byla vypočtena prodejní cena, která zahrnuje ubytování v jednolůžkovém nebo dvoulůžkovém pokoji kategorie KLASIK nebo SUPERIOR v Bertiných lázních, stravování formou polopenze (snídaně formou bufetu, obědy s výběrem z pěti jídel), procedury a vstupy na festival dle programu. Ceny jsou stanoveny v závislosti na klientem vybraný festival, jak je uvedeno v tabulce číslo 8 (řádek 10, 11, 12) a na typu pokoje. Například cena ubytování ve dvoulůžkovém pokoji KLASIK se vstupem na festival Anifilm je 5 870 Kč za osobu a pobyt, kdežto se vstupem na festival Okolo Třeboně je 6 420 Kč.

Tabulka 7: Kalkulace pobytového balíčku V lázních aktivně

řádek	počet	popis služby	jednotková cena		cena celkem	
			mimosezóna	hlavní sezóna	mimosezóna	hlavní sezóna
			2.1.-31.3. 1.11.-21.12.	1.4.-31.10.	2.1.-31.3. 1.11.-21.12.	1.4.-31.10.
1	3	Ubytování v jednolůžkovém pokoji PRIM***	870 Kč	1 260 Kč	2 610 Kč	3 780 Kč
2	3	Ubytování v jednolůžkovém pokoji SUPERIOR****	1 300 Kč	1 800 Kč	3 900 Kč	5 400 Kč
3	3	Ubytování ve dvoulůžkovém pokoji PRIM***	630 Kč	870 Kč	1 890 Kč	2 610 Kč
4	3	Ubytování ve dvoulůžkovém pokoji SUPERIOR****	870 Kč	1 260 Kč	2 610 Kč	3 780 Kč
5	3	Plná penze formou bufetu vč. nealko nápoje	650 Kč		1 950 Kč	
6	1	Třeboňské parafango (30 min.)	500 Kč		500 Kč	
7	1	Relaxace pro unavená záda a nohy (50 min.)	850 Kč		850 Kč	
8	1	Slatinná koupel 37 °C (30 min.)	650 Kč		650 Kč	
9	1	Klasická ruční masáž celotělová (50 minut)	850 Kč		850 Kč	
10	1	Bowling	180 Kč		180 Kč	
11	1	Celodenní zapůjčení kola a helmy	285 Kč		285 Kč	
12	1	Promítání v kině Aurora	120 Kč		120 Kč	
13	1	Squash (60 min.)	225 Kč		225 Kč	
14	1	Prohlídka zámku Třeboň	100 Kč		100 Kč	
15		Mezisoučet služeb (řádek 5 až 14)			5 710 Kč	
16	CENA CELKEM ZA OSOBU V JEDNOLŮŽKOVÉM POKOJI PRIM***				8 320 Kč	9 490 Kč
17	CENA CELKEM ZA OSOBU V JEDNOLŮŽKOVÉM POKOJI SUPERIOR****				9 610 Kč	11 110 Kč
18	CENA CELKEM ZA OSOBU VE DVOULŮŽKOVÉM POKOJI PRIM***				7 600 Kč	8 320 Kč
20	CENA CELKEM ZA OSOBU VE DVOULŮŽKOVÉM POKOJI SUPERIOR****				8 320 Kč	9 490 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování na základě ceníku Lázní Aurora, 2019

Tabulka 8: Kalkulace pobytového balíčku Do lázní na festival

řádek	počet	popis služby	jednotková cena	cena celkem		
			hlavní sezóna	hlavní sezóna		
			1.4. - 15.8.	1.4. - 15.8.		
1	3	Ubytování v jednolůžkovém pokoji KLASIK	1 210 Kč	3 630 Kč		
2	3	Ubytování ve dvoulůžkovém pokoji KLASIK	770 Kč	2 310 Kč		
3	3	Ubytování ve dvoulůžkovém pokoji SUPERIOR	990 Kč	2 970 Kč		
4	3	Ubytování ve dvoulůžkovém apartmá SUPERIOR	1 210 Kč	3 630 Kč		
5	3	Polopenze (snídaně + oběd)	300 Kč	900 Kč		
6	1	Masáž vonnými oleji Berta (25 minut)	500 Kč	500 Kč		
7	1	Klasická ruční masáž celotělová (50 minut)	850 Kč	850 Kč		
8	1	Bylinná koupel s konopím (30 minut)	440 Kč	440 Kč		
9	1	Vířivá lázeň celotělová (15 minut)	370 Kč	370 Kč		
10	3	Okolo Třeboně jednodenní vstup	350 Kč	1 050 Kč	---	---
11	1	Anifilm jednorázový vstup	500 Kč	---	500 Kč	---
12	3	Třeboňská Nocturna jednodenní vstup	290 Kč	---	---	870 Kč
13		Mezisoučet služeb (řádek 5 až 9)		3 060 Kč		
14		CENA CELKEM ZA OSOBU V JEDNOLŮŽKOVÉM POKOJI KLASIK		7 740 Kč	7 190 Kč	7 560 Kč
15		CENA CELKEM ZA OSOBU VE DVOULŮŽKOVÉM POKOJI KLASIK		6 420 Kč	5 870 Kč	6 240 Kč
16		CENA CELKEM ZA OSOBU VE DVOULŮŽKOVÉM POKOJI SUPERIOR		7 080 Kč	6 530 Kč	6 900 Kč
17		CENA CELKEM ZA OSOBU VE DVOULŮŽKOVÉM APARTMÁ SUPERIOR		7 740 Kč	7 190 Kč	7 560 Kč
				OKOLO TŘEBONĚ	ANIFILM	TŘEBOŇSKÁ NOCTURNA

Zdroj: Vlastní zpracování na základě ceníku Bertiných lázní, 2019

6 Závěr

Lázeňství a využívání přírodních léčivých zdrojů se postupem dlouhých let stalo nedílnou a velice důležitou součástí cestovního ruchu. Lázeňský cestovní ruch sehrává důležitou roli ve zdravotním stavu obyvatelstva a popularita zdravotně orientovaného cestovního ruchu v souvislosti s uvědoměním lidí v oblasti prevence a péče o vlastní zdraví neustále roste. Vysvětlení základních pojmů z terminologie oblasti cestovního ruchu a specifík lázeňství bylo popsáno v teoretické části bakalářské práce.

V současné době hrají lázně významnou roli nejen ve vědeckém a lékařském oboru, ale také zejména ve zdravém způsobu života, v prevenci proti stresu, civilizačním chorobám a v celkové regeneraci obyvatelstva.

Bakalářská práce byla zpracována na základě teoretických poznatků z odborné literatury a dalších pramenů. Získané poznatky byly aplikovány do části praktické spolu s charakteristikou lázeňského cestovního ruchu v jihočeské Třeboni. Samotné město představuje cílovou destinaci pro mnoho účastníků cestovního ruchu, kteří přijíždějí za poznáním přírodních krás náležejících do chráněné krajinné oblasti, za poznáním blízkého okolí města a samozřejmě také samotného centra s cennými historickými památkami. Místní renesanční zámek, pivovar, nedaleká Schwarzenberská hrobka, nespočet turistických a cyklistických tras i stovky okolních rybníků patří mezi nejoblíbenější cíle na dlouhém seznamu atraktivit destinace.

Na cestovním ruchu se velice významnou měrou podílí místní slatinné lázně Třeboň, které nabízejí ubytování a služby ve svých dvou zařízeních – Lázních Aurora a Bertiných lázních. V okolních rašeliništích se nalézají zásoby léčivé slatiny, která je těžena a následně v lázních používána k léčbě pohybového aparátu, bolestivých stavů páteře, kloubů a dalších obtíží. V zařízení jsou léčeni klienti zdravotních pojišťoven a ve stále se zvyšující míře také samoplátci. V rámci konkurenceschopnosti Lázně Třeboň poskytují spolu s léčebnými pobyty také širokou škálu wellness služeb.

Hlavním cílem této práce bylo provedení charakteristiky destinace Třeboň, zhodnocení místního lázeňského cestovního ruchu, realizace dotazníkové šetření v lázeňských domech a vytvoření návrhů nových pobytových balíčků. Proto byly v závěrečné části práce zjištěné výsledky dotazníkového šetření vyhodnoceny a na jejich základě zpracovány návrhy pobytových balíčků pro dvě vybrané skupiny potenciálních účastníků lázeňského cestovního ruchu. Konkrétně byly vybrány skupiny klientů mladšího

středního věku, kteří do lázní v současné době, podle výstupů z dotazníkového šetření, často nejezdí. Navržené balíčky jsou primárně koncipovány jako kratší pobyty s naplánovaným programem vytvořené za účelem oslovení širší základny zájemců s ohledem na cenovou i časovou nenáročnost pobytu. Důvodem zvolení návrhů kratších pobytů je zejména skutečnost, že takové balíčky mohou částečně vyrovnávat kolísavost obsazenosti lázeňských ubytovacích zařízení v různých ročních obdobích. Balíčky jsou cenově dostupné a snaží se cílové skupině nabídnout dovolenou strávenou aktivně, přitom v klidném prostředí lázní. Ve své kategorii by zajisté mohly pobyty najít odbytu a přilákat tak do lázeňské destinace Třeboň nové klienty.

7 Seznam použitých zdrojů

Tištěné zdroje

- BENEŠOVÁ, Petra a Hana KRUIŠOVÁ, 2013. *Zdravotně orientovaný cestovní ruch: vybrané kapitoly*. 1. vyd. Praha: Idea servis. 223 s. ISBN 978-80-85970-77-7.
- BERÁNEK, Jaromír a kol., 2013. *Ekonomika cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Mag Consulting. 295 s. ISBN 978-80-86724-46-1.
- BUDINSKÁ, Jitka a Petra ZERJATKE, 2006. *Kapitoly z dějin lázeňství*. 1. vyd. Teplice: Regionální muzeum. 166 s. ISBN 80-85321-43-2.
- EGER, Ludvík a Dana EGEROVÁ, 2017. *Základy metodologie výzkumu*. 2. přeprac., rozš. vyd. V Plzni: Západočeská univerzita. 184 s. ISBN: 978-80-261-0735-4.
- GÚČIK, Marian, 2010. *Cestovní ruch: úvod do štúdia*. 1. vyd. Banská Bystrica: Dali-BB. 307 s. ISBN 978-80-89090-80-8.
- HESKOVÁ, Marie a kol., 2011. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna. 216 s. ISBN 978-80-7373-107-6.
- HORNER, Susan a John SWARBROOKE, 2003. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada Publishing. 486 s. ISBN: 80-247-0202-9.
- HULE, Miroslav, 2006. *Průvodce lázeňského hosta Třeboní*. 1. vyd. Třeboň: Carpio. 196 s. ISBN: 80-86434-14-1.
- INDROVÁ, Jarmila a kol., 2009. *Cestovní ruch: (základy)*. 2. přeprac. vyd. Praha: Oeconomica. 119 s. ISBN 978-802-4515-694.
- JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, 2012. *Marketing v cestovním ruchu*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada Publishing. 320 s. ISBN: 978-80-247-4209-0.
- JANDOVÁ, Dobroslava, 2009. *Balneologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 404 s. ISBN 978-80-247-2820-9.
- KAJLÍK, Vladimír, 2007. *České lázně a lázeňství*. 1. vyd. Praha: MMR ČR. 218 s. ISBN 978-80-239-9330-1.
- KIRÁĽOVÁ, Alžbeta, 2003. *Marketing: destinace cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Ekopress. 173 s. ISBN 80-861-1956-4.
- KNOP, Karel, 1999. *Lázeňství: ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 231 s. ISBN 80-716-9717-6.

- KOSTKOVÁ, Miroslava, Milan NĚMČANSKÝ a Eva TORČÍKOVÁ, 2009. *Management služeb cestovního ruchu*. 1. vyd. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné. 256 s. ISBN 978-80-7248-510-9.
- KOTÍKOVÁ, Halina, 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 208 s. ISBN: 978-80-247-4603-6.
- KOTÍKOVÁ, Halina a Eva SCHWARTZHOFFOVÁ, 2014. *Cestovní ruch a rekreace*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého. 190 s. ISBN: 978-80-244-4430-7.
- ORIEŠKA, Ján, 2010. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.
- PAGE, Stephen J., 2015. *Tourism Management*. 5th Edition. New York: Routledge. 468 s. ISBN 9781138784574.
- PALATKOVÁ, Monika, 2013. *Management cestovních kanceláří a agentur*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 217 s. ISBN 978-80-247-3751-5.
- PALATKOVÁ, Monika, 2006. *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu: jak získat více příjmů z cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 224 s. ISBN 80-247-1014-5.
- PŘÍBOVÁ, Marie, 1996. *Marketingový výzkum v praxi*. Praha: Grada Publishing. 238 s. ISBN: 80-7169-299-9.
- PSÍKOVÁ, Jiřina, 2003. *Třeboňské lázně: Takové byly a jsou*. 1. vyd. Třeboň: Protisk. 127 s. ISBN: 80-239-0517-1.
- RYGLOVÁ, Kateřina, 2009. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. 3., rozš. vyd. Ostrava: Key Publishing. 187 s. Management (Key Publishing). ISBN 978-807-4180-286.
- RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ, 2011. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing. 216 s. ISBN: 978-80-247-4039-3.
- SEIFERTOVÁ, Věra, 2003. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství. 120 s. ISBN 80-865-9200-6.
- SMITH, Melanie a László PUCZKÓ, 2014. *Health, Tourism and Hospitality: spas, wellness and medical travel*. Second edition. New York: Routledge. 224 s. ISBN: 978-0-415-63684-7.
- VYSTOUPIL, Jiří a Martin ŠAUER, 2006. *Základy cestovního ruchu: distanční studijní opora*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta. 163 s. ISBN 80-210-4205-2.

ZELENKA, Josef, 2007. *Marketing cestovního ruchu*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. 212 s. ISBN 978-80-7041-070-7.

ZELENKA Josef a Martina PÁSKOVÁ, 2012. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. 2., přeprac. a doplň. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj. Grada Publishing. 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.

Elektronické zdroje

BEDNÁŘOVÁ, Jitka. Lázně 2014-2018. *Třeboňský svět*. (PDF). 2018, č. 7. [cit 2019-01-18]. Dostupný na WWW: https://www.mesto-trebon.cz/uploads/_archiv_ts/Ts_2018/2018-07.pdf

BEDNÁŘOVÁ, Jitka. Modernizace lázní Aurora. *Třeboňský svět*. (PDF). 2018, č. 6. [cit 2019-01-18]. Dostupný na WWW: https://www.mesto-trebon.cz/uploads/_archiv_ts/Ts_2018/2018-06.pdf

BERTINY LÁZNĚ. *O nás*. [online]. [cit 2019-01-12]. Dostupné z WWW: <https://www.bera.cz/cz/o-laznich/zakladni-udaje>

BUSINESS INFO. *Charakteristika Jihočeského kraje*. [online]. [cit 2018-12-16]. Dostupné z WWW: <https://www.businessinfo.cz/cs/clanky/charakteristika-jihoceskeho-kraje-1914.html#poloha>

ČESKÁ SPORITELNA. *České lázně jsou na vzestupu*. (PDF). [cit 2018-12-10]. Dostupné z WWW: https://www.csas.cz/content/dam/cz/csas/www_csas_cz/Dokumenty-korporat/Dokumenty/L%C3%A1ze%C5%85stv%C3%AD%20v%20%C4%8CR_2018_07_public.pdf

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD: *Obyvatelstvo ve městech a obcích na jihu Čech v roce 2017*. [online]. [cit 2018-11-13]. Dostupné z WWW: <https://www.czso.cz/csu/xo/obyvatelstvo-ve-mestech-a-obcich-na-jihu-cech-v-roce-2017>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Veřejná databáze*. [online]. [cit 2018-11-13]. Dostupné z WWW: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=profil-uzemi&uzemiprofil=31588&u=__VUZEMI__43__547336#profil31591=page%3Dpozice-profilu%26rqup%3DA%26pvo%3DPU-MOSZV-01%26z%3DT%26f%3DTABULKA%26clsp%3D31591%26katalog%3D31591&profil31613=page%3Dpozice-profilu%26rqup%3DA%26pvo%3DPU-MOSZV-DEMSTAV%26z%3DT%26f%3DTABULKA%26clsp%3D31613%26katalog%3D31613&profil31863=page%3Dpozice-profilu%26rqup%3DA%26pvo%3DPU-MOSZV-CRU%26z%3DT%26f%3DTABULKA%26clsp%3D31863%26katalog%3D31863

I TŘEBOŇ. *Město Třeboň*. [online]. [cit 2019-01-03]. Dostupné z WWW: https://www.itrebon.cz/clanky/mesto-trebon_34.html?pid=17

- JEDEME DO LÁZNÍ. *Informace o sdružení*. [online]. [cit 2019-01-09]. Dostupné z WWW: <https://www.jedemedolazni.cz/cs/sdruzeni-lazenskych-mist/informace-o-sdruzeni.html>
- JIHOČESKÁ CENTRÁLA CESTOVNÍHO RUCHU. *Koncepce rozvoje cestovního ruchu v Jihočeském kraji 2015-2020*. (PDF). [cit 2019-01-03]. Dostupné z WWW: [https://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par\[id_r\]=127202&par\[view\]=0](https://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par[id_r]=127202&par[view]=0)
- JIŽNÍ ČECHY. *Třeboňsko – O oblasti*. [online]. [cit 2019-01-03]. Dostupné z WWW: <https://www.jiznicechy.cz/turisticke-oblasti/tr-trebonsko>
- KRAJ JIHOČESKÝ. *Navštivte Jihočeský kraj*. [online]. [cit 2019-01-03]. Dostupné z WWW: <https://www.kudyznudy.cz/aktivity-a-akce/akce/lazenska-trebon-2013.aspx>
- KUDY Z NUDY. *Lázeňská Třeboň 2019*. [online]. [cit 2019-01-03]. Dostupné z WWW: <https://www.kudyznudy.cz/aktivity-a-akce/akce/lazenska-trebon-2013.aspx>
- LÁZEŇSKÁ POHODA 02/2019. *Chceme dát treboňským lázním nový impuls*. (PDF). [cit 2019-01-20]. Dostupné z WWW: https://www.laznetrebon.cz/uploads/file/lazenska_pohoda/2019/POHODA_2019_02_24stran_preview.pdf
- LÁZNĚ AURORA. *Tradice a současnost*. [online]. [cit 2019-01-07]. Dostupné z WWW: <https://www.aurora.cz/cz/o-laznich-2/tradice-a-soucasnost>
- LÁZNĚ AURORA. *Základní údaje*. [online]. [cit 2019-01-07]. Dostupné z WWW: <https://www.aurora.cz/cz/o-laznich-2/tradice-a-soucasnost>
- LÁZNĚ AURORA. *Wellness centrum*. [online]. [cit 2019-01-15]. Dostupné z WWW: <https://www.aurora.cz/cz/sluzby-wellnesscentra/nabidka-wellnesscentra>
- LÁZNĚ TŘEBOŇ. *Indikace*. [online]. [cit 2019-01-15]. Dostupné z WWW: <https://www.laznetrebon.cz/cz/lezeni/indikace>
- LÁZNĚ TŘEBOŇ. *Slatina – přírodní léčivý zdroj*. [online]. [cit 2019-01-18]. Dostupné z WWW: <https://www.laznetrebon.cz/cz/lezeni/slatina-prirodni-lecivy-zdroj-trebonskych-lazni>
- MĚSTO TŘEBOŇ. *Historie, památky, příroda, lázně*. [online]. [cit 2018-12-28]. Dostupné z WWW: <https://www.mesto-trebon.cz/cz/historie-mesta-a-pamatky.html>
- MĚSTO TŘEBOŇ. *Schwarzenberská hrobka*. [online]. [cit 2018-12-28]. Dostupné z WWW: <https://www.mesto-trebon.cz/cz/historie-mesta-a-pamatky/pamatky/schwarzenberska-hrobka-1.html>
- MĚSTO TŘEBOŇ. *Stanovy sdružení měst Česká inspirace*. (PDF). [cit 2018-12-20]. Dostupné z WWW: https://www.mesto-trebon.cz/uploads/Stanovy_uprava%202012.pdf

- MĚSTO TŘEBOŇ. *Strategický plán rozvoje města Třeboň 2008-2020*. (PDF). [cit 2018-12-20]. Dostupné z WWW: https://www.mesto-trebon.cz/uploads/files/stav_trebon/Strategick%C3%BDPI%C3%A1n_Trebon-verze11092008-FINAL.pdf
- MINISTERSTVO ZDRAVOTNICTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Platné právní předpisy*. [online]. [cit 2019-01-03]. Dostupné z WWW: https://www.mzcr.cz/Legislativa/dokumenty/platne-pravni-predpisy_3689_1785_11.html
- NÁRODNÍ PAMÁTKOVÝ ÚSTAV. Třeboň. [online]. [cit 2019-01-03]. Dostupné z WWW: <https://www.zamek-trebon.cz/cs>
- REGIONÁLNÍ INFORMAČNÍ SERVIS. *O kraji – Jihočeský kraj*. [online]. [cit 2019-01-15]. Dostupné z WWW: <http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/jihocesky-kraj/regionalni-informace/o-kraji/>
- SDRUŽENÍ HISTORICKÝCH SÍDEL ČECH, MORAVY A SLEZSKA. *O sdružení*. [online]. [cit 2019-01-13]. Dostupné z WWW: <http://www.historickasidla.cz/cs/o-sdruzeni-1/>
- SVAZ LÉČEBNÝCH LÁZNÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *České lázně*. [online]. [cit 2019-01-16]. Dostupné z WWW: <http://www.lecebnelazne.cz/vse-o-laznich/ceske-lazenstvi>
- SVAZ LÉČEBNÝCH LÁZNÍ ČESKÉ REPUBLIKY. *Předepisování lázeňské péče od 1. ledna 2015 a kódy MKN*. [online]. [cit 2019-01-16]. Dostupné z WWW: <http://www.lecebnelazne.cz/pro-lekare/uzitecne-informace/predepisovani-lazenske-pece-od-1-ledna-2015-a-kody-mkn>
- TŘEBOŇSKO. Lázeňský cestovní ruch na Třeboňsku. [online]. [cit 2019-01-17]. Dostupné z WWW: <https://www.trebonsko.cz/lazensky-cestovni-ruch-na-trebonsku>
- ZÁKONY PRO LIDI. Vyhláška 370/2001 Sb. [online]. [cit 2019-01-03]. Dostupné z WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-370>
- ZÁKONY PRO LIDI. Zákon č. 164/2001 Sb. [online]. [cit 2019-01-03]. Dostupné z WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-164>

8 Přílohy

PŘÍLOHA 1: Dotazník pro lázeňské hosty

DOTAZNÍK pro lázeňské hosty

Vážení hosté, jmenuji se Jiří Vašíček a jsem studentem 3. ročníku Provozně ekonomické fakulty České zemědělské univerzity v Praze.

V ruce držíte krátký dotazník, jehož cestou si Vás dovoluji požádat o zhodnocení Vašeho pobytu v Lázních Třeboň. Vyplnění tohoto dotazníku je zcela dobrovolné a anonymní. Vámi poskytnutá data budou použita výhradně pro účely mé bakalářské práce pod názvem "Lázeňský cestovní ruch ve vybrané destinaci v České republice".

Velmi děkuji za Vaši spolupráci.

Jiří Vašíček

1. Kolikrát jste navštívil/a lázně Třeboň?

- jednou
 dvakrát
 třikrát
 čtyři nebo vícekrát

2. Kdo Vám lázně doporučil?

- známí
 reklama
 vlastní zkušenost
 lékař
 rozhodl/a jsem se na základě výhodné ceny pobytu

3. Jaká je délka Vašeho současného pobytu v lázních?

- 1 až 4 dny
 5 až 8 dní
 9 až 15 dní
 16 až 28 dní

4. Jaký byl další účel Vaší návštěvy Třeboně kromě léčby a wellness?

- kulturní památky
 kulturní akce
 pracovní náplň
 přírodní krásy
 sportovní aktivity
 žádný jiný

5. Jaký typ stravování při výběru pobytu preferujete?

- snídaně servírovaná
 snídaně formou bufetu
 polopenze s výběrem z menu
 polopenze formou bufetu
 plná penze s výběrem z menu
 plná penze formou bufetu
 plná penze formou bufetu s nealkoholickými nápoji

6. Uveďte jednu nebo více sportovních aktivit, které v rámci lázeňského pobytu rád/a provozujete.

.....

.....

7. Ve kterém období roku navštěvujete lázně nejraději?

- jaro
 velikonoční svátky
 letní prázdniny
 podzim
 zima
 vánoční svátky
 nerozhoduje

Dotazník pokračuje na druhé straně, otočte prosím.

8. Jak jste spokojen/a se službami lázeňského zařízení?

	velmi spokojen	spíše spokojen	spíše nespokojen	nespokojen	nedokážu posoudit
ubytování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stravování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
procedury	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
volnočasové aktivity	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Ohodnoťte jako ve škole (1 je výborně, 5 je nedostatečně).

- čistota zařízení
- dostupnost a srozumitelnost podávaných informací
- přístup personálu
- celková spokojenost s pobytem
- poměr mezi kvalitou pobytu a jeho cenou

10. Navštívíte lázně v Třeboni znovu?

- ano ne

11. Jakého jste pohlaví?

- žena muž

12. Kolik je Vám let?

- 20 let a méně 21 - 30 let 31 - 40 let 41 - 50 let
 51 - 60 let 61 - 70 let 71 - 80 let 81 let a více

13. Jaké je Vaše zaměstnání?

- student zaměstnanec podnikatel (OSVČ)
 důchodce nezaměstnaný na rodičovské dovolené

14. Kraj Vašeho bydliště?

- Jihočeský Hlavní město Praha Středočeský
 Vysočina Jihomoravský Plzeňský
 Královéhradecký Zlínský Pardubický
 Moravskoslezský Karlovarský Liberecký
 Ústecký

Děkuji za Váš čas a přeji příjemný zbytek pobytu!