Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra rekreologie a cestovního ruchu

Vývoj a předpoklady lázeňského cestovního ruchu v Poděbradech

Bakalářská práce

Autor: Terezie Rafajová
Studijní obor: Management cestovního ruchu

Vedoucí práce: RNDr. Mgr. Tomáš Burda, Ph.D.

Hradec Králové duben 2023

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury.

V Hradci Králové dne 26.4.2023 Terezie Rafajová

Poděkování:

Děkuji vedoucímu bakalářské práce RNDr. Mgr. Tomášovi Burdovi, Ph.D. za vedení práce a cenné rady při zpracování práce. Zároveň děkuji obchodnímu řediteli Lázní Poděbrad, a.s. a zaměstnankyním z obchodního oddělení za poskytnuté rozhovory a také všem respondentům za vyplněné dotazníky.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá lázeňským cestovním ruchem ve městě Poděbrady. Cílem práce je analyzovat vývoj a předpoklady lázeňského turismu v Poděbradech. Zjistit spokojenost hostů Lázní Poděbrady, a.s. s poskytovanými službami lázní. V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy týkající se lázeňství a služeb, v závěru je popsán vývoj lázeňství v Čechách. V praktické části je popsáno město Poděbrady a vývoj lázeňství v Poděbradech. Hlavní část je založena na dotazníkovém šetření mezi klienty lázní, kterého se zúčastnilo celkem 100 respondentů. Součástí práce jsou také řízené rozhovory se zaměstnanci Lázní Poděbrady, a.s. V práci byly stanoveny čtyři výzkumné otázky, na které se podařilo odpovědět. Ukázalo se, že lázeňští hosté jsou se všemi službami lázní velmi spokojeni, až na doprovodné služby, se kterými jsou pouze spokojeni. Město i Lázně Poděbrady mají všechny předpoklady k tomu se do budoucna dále rozvíjet a zvyšovat svoji návštěvnost.

Annotation

Title: Development and assumptions of spa tourism in Poděbrady

This bachelor thesis deals with the spa tourism in Poděbrady. The aim of the thesis is to analyze the development and assumptions of spa tourism in Poděbrady. To find out the satisfaction of guests of Spa Poděbrady, a.s. with spa services provided. The theoretical part explains the basic concepts related to spa tourism and services, and the conclusion describes the development of spa tourism in the Czech Republic. The practical part describes the city of Poděbrady and the development of the spa industry in Poděbrady. The main part is based on a questionnaire survey among spa clients, which was attended by a total of 100 respondents. The work also includes guided interviews with employees of Spa Poděbrady, a.s. Four research questions were set in the thesis, which were answered. It turned out that the spa guests are very satisfied with all the services of the spa, except for the accompanying services, with which they are only satisfied. The city and the Poděbrady Spa have all the prerequisites to develop further and increase their visitor numbers in the future.

Obsah

1 Úvod ... 1

2 Cíl práce a metodika zpracování ... 2

2.1 Cíl práce ... 2

2.2 Metodika zpracování ... 2

3 Teoretická část ... 3

3.1 Zdravotní cestovní ruch ... 3

3.2 Předpoklady cestovního ruchu ... 4

3.2.1 Lokalizační předpoklady ... 4

3.2.2 Selektivní předpoklady ... 5

3.2.3 Realizační předpoklady ... 5

3.3 Lázeňský cestovní ruch ... 6

3.3.1 Charakteristika lázeňství ... 6

3.3.2 Význam lázeňství ... 7

3.3.3 Lázeňské péče a její formy ... 8

3.4 Lázeňské služby ... 10

3.4.1 Podmínky poskytování lázeňských služeb ... 10

3.4.2 Zdravotně-léčebné služby ... 11

3.4.3 Ubytovací služby ... 14

3.4.4 Stravovací služby ... 15

3.4.5 Společensko-kulturní služby ... 16

3.4.6 Sportovně-rekreační služby ... 16

3.5 Zjišťování spokojenosti zákazníků ... 16

3.6 Vývoj lázeňství v Čechách ... 17

4 Praktická část ... 19

4.1 Město Poděbrady ... 19

4.1.1 Nejvýznamnější atraktivity cestovního ruchu v Poděbradech 20
4.2 Vývoj lázeňství v Poděbradech 25
4.3 Sběr informací a průběh šetření, výzkumu 28
4.4 Výsledky dotazníkového šetření 29
4.5 Výsledky řízených rozhovorů 38
5 Shrnutí výsledků 42
6 Závěry a doporučení 44
7 Seznam použité literatury 45
8 Přílohy 47

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Zámek Poděbrady. Zdroj: Lázně Poděbrady (2023) 20
Obrázek 2 - Zámek Poděbrady. Zdroj: Terezie Rafajová (2023) 20
Obrázek 3 - Proboštský kostel Povýšen sv. Kříže. Zdroj: Poděbrady (2023) 21
Obrázek 4 - Havířský kostelík a Zvonička. Zdroj: Terezie Rafajová (2023) 22
Obrázek 5 - Květinové hodiny. Zdroj: Lázně Poděbrady (2023) 23
Obrázek 6 - Severní část parku. Zdroj: Lázně Poděbrady (2023) 24
Obrázek 7 - Knížecí lázně. Zdroj: Lázně Poděbrady (2023) 26

Seznam grafů

Graf 1 - Věk respondentů. Zdroj: Vlastní zpracování 29
Graf 2 - Rozmístění respondentů v lázeňských zařízeních. Zdroj: Vlastní zpracování 30
Graf 3 - Spokojenost se zdravotně-léčebnými službami. Zdroj: Vlastní zpracování 31
Graf 4 - Spokojenost s ubytovacími službami. Zdroj: Vlastní zpracování 31
Graf 5 - Spokojenost se stravovacími službami. Zdroj: Vlastní zpracování 32
Graf 6 - Spokojenost se společensko-kulturními službami. Zdroj: Vlastní zpracování 33
Graf 7 - Spokojenost se sportovně-rekreačními službami. Zdroj: Vlastní zpracování 34
Graf 8 - Nejnavštěvovanější památky a místa Poděbrad. Zdroj: Vlastní zpracování 35
Graf 9 - Nejnavštěvovanější památky a místa v okolí Poděbrad. Zdroj: Vlastní zpracování 36

1 Úvod

Lázeňství má v České republice staletou tradici a je pro naši zemi typické. Slouží nejen k léčení zdravotních potíží, ale i k relaxaci. Na našem území se nachází velké množství předpokladů pro tento obor. Velké množství přírodních léčivých zdrojů, jedinečné minerální prameny, krásná příroda, zajímavá architektura, pestrý společenský a kulturní život.

Nedílnou součástí lázeňského cestovního ruchu jsou služby. Služby se s rostoucí životní úrovní, změnou životního stylu a ekonomickou situací neustále mění a rozvíjí, tak jako se neustále rozvíjí lázeňství. Proto bylo toto téma vybráno jako hlavní část této práce.

Autorka si téma vybrala, protože bydlí v blízkosti Poděbrad. Také proto, že jí je toto téma blízké, jelikož sama pracuje v lázeňském hotelu ve městě Poděbrady. Chtěla si rozšířit své znalosti o lázeňství a o městě Poděbrady, které bude moc využít ve svém pracovním prostředí. Cílem práce je analyzovat vývoj a předpoklady lázeňského turismu v Poděbradech a zjistit spokojenost hostů Lázní Poděbrady, a.s. s poskytovanými službami lázní. Získané poznatky z této práce by mohly využít Lázně Poděbrady, a.s. ke zlepšení svých služeb. Dále práce může být přínosem pro jakéhokoli zájemce o téma lázeňství, lázeňské služby či město Poděbrady.

2 Cíl práce a metodika zpracování

2.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je analyzovat vývoj a předpoklady lázeňského turismu v Poděbradech. Zjistit spokojenost hostů Lázní Poděbrady, a.s. s poskytovanými službami lázní. Lázeňství má v Poděbradech dlouholetou tradici, stále se rozvíjí a zlepšuje své služby. Práce by měla poukázat na krásy lázeňského města a rozmanitost lázeňských služeb v největších lázních středočeského kraje.

K dosažení cílů budou sloužit odpovědi na následující výzkumné otázky:

1. Které předpoklady má město Poděbrady pro lázeňský turismus?
2. Jak jsou hosté lázní spokojeni se zdravotně-léčebnými službami?
3. Jak jsou hosté lázní spokojeni s realizačními službami?
4. Jak jsou hosté lázní spokojeni s doprovodnými službami?

2.2 Metodika zpracování

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí, části teoretické a části praktické. V teoretické části je nejdříve vysvětlen pojem zdravotní cestovní ruch a předpoklady cestovního ruchu. Dále jsou vysvětleny základní pojmy týkající se lázeňství. Hlavní část se věnuje službám, které se využívají v lázeňském cestovním ruchu. V závěru je popsán vývoj lázeňství v Čechách. Pro zpracování teoretické části byla použita odborná literatura a web Ministerstva zdravotnictví České republiky.

Praktická část je zaměřena na lázeňství ve městě Poděbrady, vývoj a úroveň poskytovaných služeb v Lázních Poděbrady, a.s. V první části je na základě odborné literatury a internetových zdrojů popsáno město Poděbrady a vývoj lázeňství v Poděbradech. Hlavní část je založena na dotazníkovém šetření mezi klienty lázní, které je doplněno řízenými rozhovory se zaměstnanci Lázní Poděbrady, a.s. Dotazník a scénáře rozhovorů byly sestaveny na základě získaných poznatků z teoretické části.

3 Teoretická část

3.1 Zdravotní cestovní ruch

Zelenka a Pásková (2012, s. 644) 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, a to nejčastěji pomocí kombinace zdravotní terapie a zdravotních služeb, pobytu v prostředí s léčebnými účinky (podnebí, moře, koupele, léčivé prameny), změny životosprávy, tělesného cvičení, diety a relaxačních programů. Zahrnuje také cesty za kvalitnější a levnější zdravotní péčí.“*

Vaníček a Hilšerová (2020) dělí zdravotně orientovaný cestovní ruch (Health Tourism) na zdravotní turismus (Medical Tourism), wellness turismus a lázeňský turismus.

Pojem zdravotní turismus popisují jako cestování do cizí země za účelem podstoupení zdravotního zákroku, jako je například kosmetická chirurgie, stomatologie či transplantace, který si pacient plně hradí sám. Podle nich se většinou jedná o bohaté pacienty z rozvinutých zemí, kteří si místo podstoupení zákroku ve své zemi vybírají destinaci s levnější a kvalitnější zdravotnickou péčí, kvalifikovanějšími lékaři a kratší čekací dobou.

Další součástí zdravotně orientovaného cestovního ruchu je wellness. Sonnková (2017) popisuje, že tento termín vznikl spojením dvou anglických slov, a to well-being (cítit se dobře) a fitness (být v dobré kondici). Pojem wellness spojuje se zdravým životním stylem, relaxací a uvolněním od každodenního stresu. Uvádí, že se jedná o stav vysokého uvolnění, při kterém dochází k harmonii těla, mysli a duše.

Jako hlavní rozdíl mezi wellness a lázeňstvím Sonnková (2017) považuje to, že lázeňství slouží k léčení či doléčování zdravotních komplikací pacientů, zatímco wellness má spíše preventivní charakter a je určeno hlavně zdravím lidem. Posledním pojmem je lázeňský turismus, který je více popsán v kapitole 3.3.

3.2 Předpoklady cestovního ruchu

Vystoupil a kol. (2015) definují předpoklady cestovního ruchu jako souhrn přírodních a antropogenních aspektů včetně jejich mnohoúrovňových vazeb. Uvádí, že souhrn všech předpokladů tvoří potenciál pro cestovní ruch na určitém území. Dělí je na lokalizační, selektivní a realizační předpoklady.

3.2.1 Lokalizační předpoklady

Dle Vavrečkové a Škrobálkové (2013) lokalizační předpoklady rozhodují, zda daná oblast má vhodné podmínky a funkční využití pro rozvoj cestovního ruchu z hlediska přírodních možností, společenských podmínek či atraktivit. Dělí je na přírodní a společenské (kulturně-historické) podmínky. Mezi přírodní podmínky řadí:

- klimatické poměry – teplota, vlhkost vzduchu, množství srážek, délka slunečního svitu,
- hydrologické poměry – moře, minerální prameny s léčebnými účinky, gejzíry, vodopády, jezera,
- morfologické poměry – horizontální (pobřeží, bílé či černé pláže) a vertikální (lesy, hory, velehory),
- geologické poměry – např: krasové oblasti,
- flora a fauna – výskyt vzácných druhů rostlin a živočichů.

Dále Vavrečková a Škrobálková (2013) do společenských podmínek zařazují:

- kulturně-historické památky – hrady, zámky, kostely, katedrály, vojenské památky, památky zapsané na seznamu UNESCO,
- kulturní zařízení – muzea, divadla, galerie, opery, koncertní a výstavní síně,
- kulturní akce – divadelní, hudební, filmový či jiný kulturní festival,
- společenská zařízení – zábavní parky,
- společenské akce – sportovního, zábavního či náboženského charakteru.

3.2.2 Selektivní předpoklady

Vavrečková a Škrobálková (2013) uvádí, že selektivní předpoklady vybírají účastníky a oblasti cestovního ruchu dle následujících kritérií:

- demografické – hustota osídlení, struktura obyvatelstva podle pohlaví, věku,
- politické – aktuální politická situace, bezpečnost, riziko terorismu, válka, rasismus,
- sociologické – průměrný příjem na člena rodiny, počet a struktura členů domácnosti, forma vlastnictví,
- urbanizační – velikost a hustota sídel, bytový fond, zástavba,
- ekologické – kvalita životního prostředí, ekologické trendy do budoucna,
- personální – pracovní vystupování, chování a profesionalita lidí.

Hrala (2013) tyto předpoklady dělí na objektivní a subjektivní faktory. Objektivní faktory dále člení na politické (vnitropolitická situace, charakter politického systému), ekonomické (dosažená životní úroveň, fond volného času) a demografické předpoklady (urbanizace, kvalita životního prostředí). Za subjektivní faktory považuje psychologické pohnutky, které za pomoci reklamy, propagace a módnosti středisek a oblastí ovlivňují potencionální návštěvníky.

3.2.3 Realizační předpoklady

Dle Hraly (2013) jsou realizační předpoklady konečnou fází realizace cestovního ruchu. Popisuje, že lokality se jich snaží dosáhnout pomocí dopravy a základních zařízení poskytující služby cestovního ruchu.

Mezi základní realizační předpoklady Hrala (2013) řadí dopravu, která spojuje účastníka s cílovou navštěvovanou oblastí. Zahrnuje sem železniční dopravu, automobilovou dopravu, vodní vnitrozemní dopravu, vertikální dopravu (lanovky, vleky), námořní dopravu a leteckou dopravu. Uvádí, že s růstem poptávky po cestovním ruchu dochází k rozvoji dopravy a zvyšování přepravních vzdáleností. Na druhou stranu sděluje, že přispívá k znečišťování životního prostředí.

Druhým realizačním předpokladem jsou dle Vavrečkové a Škrobálkové (2013) materiálně-technické předpoklady. Mezi které řadí základní zařízení poskytující služby cestovního ruchu – ubytovací, stravovací, kulturní, sportovní a speciální zařízení jako jsou informační centra, cestovní kanceláře a zdravotnická zařízení, která přispívají k rozvoji cestovního ruchu.

3.3 Lázeňský cestovní ruch

Zelenka a Pásková (2012, s. 304) definují tento pojem jako *„druh cestovního ruchu, účast na němž je charakteristická pobytem v lázních za účelem regenerace, poznání nebo sociálních kontaktů. Moderním trendem jsou kondiční a preventivně zdravotní pobyty v lázních. Vzhledem k dlouholeté tradici a pověsti českého lázeňství a klientele s nadprůměrnými výdaji se jedná o jednu z klíčových a současně i nejstarších forem příjezdového cestovního ruchu pro Českou republiku.“*

Sonnková (2017, s. 7) popisuje lázeňský cestovní ruch jako *„formu cestovního ruchu vyžadující existenci zdravotnických zařízení, která využívají přírodní léčivé zdroje (minerální léčivá voda, peloidy, vřídelní plyn a klima). Tyto přírodní léčivé zdroje působí na lidský organismus v průběhu lázeňského pobytu svojí teplotou, chemickým složením nebo tlakem. “*

Na lázeňství je tedy pohlíženo ze dvou pohledů. Z prvního pohledu je považováno za určitou formu cestovního ruchu a z druhého pohledu se jedná o jeden z oborů zdravotnictví. Lázeňství by se dalo označit za spojení cestovního ruchu a zdravotnictví.

3.3.1 Charakteristika lázeňství

Sonnková (2017) chápe lázeňství jako součást léčebné péče, při které jsou využívány přírodní léčivé zdroje. Popisuje, že tyto přírodní zdroje jsou pro tělo šetrnější než chemická léčba, která má řadu negativních účinků. Jako výhodu vidí to, že účinky lázeňské léčby působí i několik měsíců po ukončení léčebného pobytu.

Dle Zelenky a Páskové (2012) je lázeňství souborem technik a procedur, které slouží k prevenci, léčení různých somatických i psychologických problémů, regeneraci sil a relaxaci. Tvrdí, že je spojováno s přírodním a kulturním prostředím.

Dle Jakubíkové a kol. (2019) se lázeňstvím zabývá vědní obor nazývaný balneologie. Popisují, že se jedná o léčebné postupy pomocí přírodních léčivých zdrojů, které se v daném místě nachází. Tyto postupy se dle nich provádí pod vedením lékaře a kombinují se s pohybovou léčbou či masážemi.

Vaníček a Hilšerová (2020, s. 51) popisují, že lázeňství plní 6 funkcí (6 R), a to:

- *revitalize (revitalizace) = obnovení fyzických a duševních sil,*
- *rejoice (potěšení) = získání životní energie, optimismus,*
- *relax (zotavení) = odpočinek, oddech,*
- *reflect (reflexe) = odpoutání od negativ životního stylu,*
- *remedy (léčení) = proces léčebné péče využitím přírodních léčivých zdrojů, i konvenčních léčebných metod,*
- *rehabilitate (rehabilitace) = odstranění zdravotních problémů.*

3.3.2 Význam lázeňství

Vaníček a Hilšerová (2020) posuzují význam lázeňství z několika hledisek. Prvním, dle nich základním hlediskem je léčebné (zdravotní) hledisko, které poskytuje pacientům léčebnou i preventivní péči, rehabilitaci po závažných úrazech, operacích či onemocněních. Popisují, že součástí je i zlepšování stravovacích návyků, odbourávání stresu a celkové zlepšení životního stylu.

Z ekonomického hlediska lázeňství dle Jakubíkové a kol. (2019) přispívá k rozvoji daného místa i regionu, podílí se na tvorbě HDP, zvyšuje zaměstnanost a snižuje pracovní neschopnost, je zdrojem příjmu státního i soukromého sektoru, poskytuje ekonomický přínos firmám podnikajícím v daném místě, ale i jejich dodavatelům.

Dále je lázeňství dle Vaníčka a Hilšerové (2020) významné z hlediska cestovního ruchu. Zmiňují, že lidé většinou do lázní cestují mimo své trvalé bydliště. Uvádí, že lázeňští turisté tráví v lázeňských místech delší dobu, proto zde i utrácí více než ostatní turisté.

Z posledního hlediska je dle nich lázeňství významné svou lokalitou. Tvrdí, že prostředí lázní jsou vždy krásně upravená, a proto se stávají stále navštěvovanějšími místy.

3.3.3 Lázeňské péče a její formy

Podle Jakubíkové a kol. (2019) je lázeňská péče souborem zdravotnických činností a postupů, které jsou využívány společně s přírodními léčivými zdroji a příznivými klimatickými podmínkami. Uvádí, že její součástí je rehabilitace a výchova ke zdravému způsobu života. Dále uvádí, že vede k prodloužení a zlepšení kvality života, prevenci onemocnění, navrácení a upevnění zdraví nebo stabilizaci nemoci s cílem maximálního zmírnění jejích důsledků.

Pro poskytnutí lázeňské péče je dle Svazu léčebných lázní České republiky (2023) třeba získat návrh na lázeňskou péči, který pacientům vystavuje praktický lékař na doporučení odborného lékaře, praktický lékař zároveň navrhne typ lázeňské péče a místo vhodné pro léčbu daného onemocnění. Zmiňuje, že onemocnění, která se v lázních dají léčit jsou zapsaná na indikačním seznamu, který rozlišuje 11 typů onemocnění, a to nemoci onkologické, oběhového ústrojí, trávicího ústrojí, nemoci z poruch výměny látkové a žláz z vnitřní sekrecí, nemoci dýchacího ústrojí, pohybové ústrojí, močové ústrojí, nervové, duševní poruchy, nemoci kožní a gynekologické. Uvádí, že návrh následně schvaluje revizní lékař zdravotní pojišťovny, v případě schválení je návrh odeslán do lázní, které si pacienta předvolají k nástupu.

Jakubíková a kol. (2019) rozlišují lázeňskou péči na péči ústavní, která je spojená s pobytem pacienta v lázních včetně všech služeb a péči ambulantní, která nezahrnuje ubytování ani stravování a pacient pouze dochází do lázní na léčebnou péči. Uvádí, že ústavní péče zahrnuje komplexní lázeňskou péči, příspěvkovou lázeňskou péči a samoplátecké pobyty. Dodávají, že komplexní a příspěvková lázeňská péče je určená pouze občanům České republiky, kteří jsou pojištění u české zdravotní pojišťovny.

3.3.3.1 Komplexní lázeňská péče (KLP)

Dle Knopa a kol. (1999) komplexní lázeňská péče navazuje na ambulantní péči nebo ústavní péči, kdy je pacient přeložen tzv. z lůžka na lůžko, a je zaměřena na doléčení onemocnění, zabránění či minimalizaci rozsahu invalidity. Sdělují, že pacient je do lázní předvolán nejpozději do tří měsíců od data vystavení návrhu a pobyt čerpá v rámci nemocenské. Uvádí, že lázeňská péče včetně ubytování a stravování je plně hrazena zdravotní pojišťovnou. V případě, že pacient potřebuje kvůli svému zdravotnímu stavu při pobytu doprovod, tak jsou dle Sonnkové (2017) veškeré náklady hrazeny také doprovodu. Jakubíková a kol. (2019) dodávají, že léčebný pobyt může trvat 21 nebo 28 dní.

3.3.3.2 Příspěvková lázeňská péče (PLP)

Podle Knopa a kol. (1999) je příspěvková lázeňská péče poskytována především lidem s chronickým onemocněním, kteří nesplňují podmínky u komplexní lázeňské péče. Uvádí, že u této péče zdravotní pojišťovna hradí pouze výdaje za léčení, ostatní výdaje za ubytování a stravování, včetně lázeňského poplatku, si pacient hradí sám. Dále uvádí, že tuto péči může pacient využít pouze jednou za dva roky. Jakubíková et al. (2019) dodávají, že tato péče probíhá v rámci pacientovi dovolené a může trvat 21 nebo 14 dní.

Dle Vaníčka a Hilšerové (2020) může pacient využít ambulantní léčbu a docházet do lázní pouze na léčení dle dohodnutého harmonogramu.

3.3.3.3 Samoplátecké pobyty

Pokud předložený návrh na lázeňskou péči neschválí revizní lékař zdravotní pojišťovny, má pacient dle Jakubíková a kol. (2019) stále možnost jet do lázní, a to jako samoplátce. Uvádí, že tento typ pobytů využívají kromě tuzemských lázeňských hostů především hosté ze zahraničí. Dle Sonnkové (2017) si samoplátci veškeré náklady za léčbu, ubytování, stravování a lázeňský poplatek hradí sami. Popisuje, že délka pobytu není nijak omezena a termín nástupu do lázní si klient domlouvá přímo s lázeňským zařízením. Sděluje, že klient si může vybrat mezi léčebným a relaxačním wellness pobytem. Dodává, že jakýkoli typ pobytu uleví klientovi od akutních

zdravotních problémů, pomůže mu ke zlepšení zdravotního stylu a stravovacích návyků.

3.4 Lázeňské služby

Podle Knopa a kol. (1999) jsou lázeňská místa kromě lázeňské léčebné péče také centry zdravotní, kongresové, konferenční a festivalové turistiky, ale i místem společenského, kulturního a politického života. Uvádějí, že lázeňství tvoří významný potenciál cestovního ruchu a služby s ním spojené jsou významným prostředkem pro příjmy státu. Dodávají, že v cestovním ruchu neexistuje obor, který by zahrnoval tolik služeb a aktivit, jako lázeňství.

Orieška (2010) člení služby z hlediska uspokojení potřeb zákazníka následovně na základní, které jsou spojené s cestou do cílového místa a pobytem v něm a doplňkové, které se nachází v místě pobytu:

- základní – dopravní, ubytovací a stravovací služby,
- doplňkové – sportovně-rekreační, kulturně-společenské služby.

3.4.1 Podmínky poskytování lázeňských služeb

Sonnková (2017, s. 9) uvádí, že lázeňské služby mohou být poskytovány pouze na místech, které splňují následující předpoklady:

- *existence přírodního léčivého zdroje,*
- *vhodné klimatické podmínky,*
- *zdravotnická zařízení využívající přírodní léčivé zdroje,*
- *ubytovací a stravovací zařízení poskytující základní služby,*
- *vhodné přírodní prostředí (parky, lesy),*
- *zařízení poskytující společensko-kulturní služby.*

Dle Oriešky (2010) mezi přírodní léčivé zdroje patří přírodní léčivá voda, léčivé peloidy (bahno, rašeliny, slatiny), léčivé plyny, radonové emance a léčivé klima. Tvrdí, že v České republice se nejčastěji využívají přírodní léčivé vody, které se dělí na termální a minerální. Popisuje, že termální voda při vyvěrání musí mít teplotu minimálně 25 °C a minerální voda musí obsahovat v 1 l minimálně 1 g minerálních

látek. Uvádí, že tyto vody mají léčivé účinky, protože obsahují rozpuštěné plyny (např. oxid uhličitý) nebo prvky, jako síru či železo.

3.4.2 Zdravotně-léčebné služby

Zdravotně-léčebné služby jsou nejzákladnějšími a nejdůležitějšími službami v lázeňství.

Před samotnou léčbou pacient dle Oriešky (2010) po příchodu do lázní podstoupí vstupní lékařskou prohlídku, na základě které mu lékař předepíše individuální léčebný plán. Popisuje, že pacient je v průběhu celého pobytu pod lékařským dohledem a na konci pobytu absolvuje výstupní lékařskou prohlídku, kde mu lékař sdělí výsledky léčby.

Následným lázeňským léčebným procedurám, které ke svým účelům využívají léčebné zdroje a jsou používány pod lékařským vedením se dle Jakubíkové a kol. (2019) říká balneoterapie. Sonnková (2017, s. 24) léčebné procedury v balneoterapii rozlišuje na:

- *základní – léčebné procedury s využitím přírodních léčivých zdrojů (koupele, zábaly, pitné kúry),*
- *doplňkové – procedury bez využití přírodního léčivého zdroje (masáže, elektroléčba).*

Dietoterapie

Jedná se o léčebnou metodu, která má dle Sonnkové (2017) naučit pacienta správným stravovacím návykům a zdravému životnímu stylu. Popisuje, že nevhodný stravovací režim společně s rizikovými faktory může způsobit řadu onemocnění. Uvádí, že konkrétní dietu stanoví pacientovi lékař při vstupní lékařské prohlídce. Knop a kol. (1999) dodávají, že lékař vybírá dietu z jedenácti základních diet, mezi které patří kašovitá, racionální, urologická, šetřící, šetřící s omezením tuků, bílkovinná, nízkobílkovinná, redukční, diabetická, neslaná a protisklerotická dieta. Dle Sonnkové (2017) může dietoterapie být předepsána jako základní léčebná terapie, a to například u onemocnění trávicího ústrojí, srdce a cév, obezity či nemocí ledvin a močových cest, nebo jako součást dalších léčebných terapií u nemocí oběhového ústrojí, pohybového aparátu, neurologických či revmatologických.

Pitná kúra minerálními vodami

Podle Knopa a kol. (1999) je pití minerálních vod a pitná kúra tradiční léčebnou metodou v každých lázních. Uvádí, že každé lázeňské místo má specifický druh minerální vody, kterou lidé mohou ochutnat přímo z místa, kde vyvěrá na povrch. Popisují, že pitné kúry předepisuje pacientovi lékař podle diagnózy a složení minerální vody. Dále popisují, že existují dva typy, a to pitná kúra uzdravující s léčivými účinky a léčebně nevýznamné stolní vody určené pro běžný pitný režim. Stejně jako u dietoterapie mohou pitné kúry být přímou součástí terapie, a to například u onemocnění gastrointestinálního traktu či onemocnění jater, nebo mohou být pouze doprovodnou součástí například u léčby pohybového ústrojí.

Elektroterapie a magnetoterapie

Dle Sonnkové (2017) se jedná o terapeutické postupy, které působí elektrickými a magnetickými vnějšími podněty na lidský organismus. Popisuje, že elektroterapie využívá k léčení různé druhy elektrických proudů a magnetoterapie využívá k léčení magnetické pole, které urychluje hojení a má protizánětlivý účinek. Mezi léčebné metody řadí léčbu ultrazvukem a laserem, diadynamické proudy, interferenční proudy, impulzoterapii a diatermii.

Fototerapie

Sonnková (2017) uvádí, že se jedná se o působení infračerveného, ultrafialového záření či viditelného světla na lidský organismus. Popisuje, že se jedná o pomocnou terapii, která se používá před dalšími procedurami, například jako předehřátí těla před masáží. Sděluje, že se používá k léčení kožního onemocnění a onemocnění pohybového aparátu.

Klimatoterapie

Dle Knopa a kol. (1999) je klimatoterapie nejjednodušší formou léčebné terapie, kdy klima působí na organismus pacienta. U klimatu se dle nich posuzuje teplota, vlhkost a čistota vzduchu, tlak vzduchu, převládající směr a rychlost větrů, oblačnost, množství srážek, atmosférická elektřina, složení aerosolu a radioaktivita vzduchu. Klimatoterapii dále člení na aeroterapii (pobyt na čerstvém vzduchu

s určitými klimatickými parametry), thalassoterapii (léčba mořským klimatem a koupelemi), helioterapii (léčba slunečním zářením) a speleoterapii (léčba pobytem v jeskyni).

Léčebné inhalace

Léčebné inhalace jsou dle Sonnkové (2017) určeny pacientům s dýchacími problémy. Popisuje, že jsou spjaté s klimatem a k léčbě využívají přírodní léčivé zdroje, minerální či mořskou vodu. Uvádí, že se jedná o metodu, kdy pacient vdechuje aerosoly a vyvíječe z přírodních minerálních vod. Dodává, že mohou probíhat třemi způsoby, a to dýcháním za pomoci dýchacích přístrojů, dýcháním vzduchu v přetlakových komorách nebo vdechováním vzduchu s 40-60 % kyslíku neboli oxygenoterapií.

Termoterapie

Knop a kol. (1999) popisují termoterapii jako metodu, která využívá kinetickou energii molekul. Uvádí, že může buď teplo do těla přivádět, nebo z těla odvádět. Zdrojem tepla dle nich je tepelně upravený přírodní zdroj, nebo zdroj umělý neboli fyzikální. Zmiňují, že mezi hlavní účinky termoterapie patří ohřívání organismu, které snižuje cévní odpor, bolest a ztuhlost svalů a ochlazování organismu, které zvyšuje krevní tlak, prohlubuje dýchání a zlepšuje psychiku. Mezi metody termoterapie řadí peloidoterapii, parafínoterapii, vodoléčbu, elektromagnetické a infračervené záření.

Peloidoterapie a parafínoterapie

Sonnková (2017) zmiňuje, že peloidoterapie k léčbě využívá peloidy, kterými může být bahno, rašelina či slatina. Popisuje, že peloidy se dají použít na celé tělo v podobě koupele nebo částečně jako zábaly.

Parafínoterapie podle ní léčí pacienty za pomoci parafínu, což je speciální vosk, který se získává z ropy.

Rehabilitace

Knop a kol. (1999) zmiňují, že se jedná o metody, při kterých se využívá pohybová energie. Popisují, že před rehabilitací musí být pacient vždy vyšetřen lékařem, který zjistí rozsah poruch pohybového ústrojí, kondici pacienta a určí dávkování. Uvádí, že samotné rehabilitační cvičení pacient provádí za pomoci rehabilitačního pracovníka, nebo sám pod odborným dohledem. Dále uvádí, že součástí rehabilitace mohou být i dechová cvičení, uvolňování svalů či terénní pohybová léčba. Dodávají, že pod rehabilitaci spadají také léčebné masáže, které mají v lázeňství tři formy, a to klasická ruční masáž, masáž podvodní a masáž reflexní.

Vodoléčba

Dle Knopa a kol. (1999) se jedná o nejstarší lázeňskou léčebnou metodu, která využívá k léčbě termální vodu, mineralizovanou vodu nebo vodu bohatou na plyny. Popisují, že voda je využívána otěry, omýváním, obklady, zábaly, stříky, polevy, sprchy, a hlavně jako koupel. Zmiňují, že pro lázeňství jsou typické koupele perličkové, přísadové, vířivé a parní. Mezi metody vodoléčby zahrnují také saunování, podvodní masáže a plavání či cvičení v bazénu.

3.4.3 Ubytovací služby

Podle Jakubíkové a kol. (2019) musí každé lázeňské ubytovací zařízení mít balneologické oddělení a celodenní přítomnost kvalifikovaného zdravotního personálu. Sdělují, že ubytovací zařízení se člení do kategorií (hotel, hotel garni, pension, motel) podle druhu zařízení a podle minimálních požadavků vybavení, úrovně a rozsahu poskytovaných služeb do tříd. Popisují, že třída je vyjádřena pomocí jedné až pěti hvězdiček, které poskytují zákazníkovi informaci o kvalitě zařízení. Zmiňují, že lázeňští hosté se mohou ubytovat v lázeňských domech, lázeňských hotelích, penzionech nebo v soukromí.

Lázeňský dům dle Sonnkové (2017) poskytuje pacientům lázní kromě ubytovacích služeb také služby doplňkové, léčebné programy, stravovací služby a po celou dobu zajišťuje lékařskou péči.

Lázeňský hotel popisuje Jakubíková a kol. (2019), jako ubytovací zařízení vyskytující se v lázeňském místě, které nabízí vlastní léčebné procedury a celodenní přítomnost zdravotnického personálu. Dle Schwartzhoffové (2013) musí hotel poskytovat nejméně 10 pokojů s vybavením pro přechodné ubytování. Uvádí, že součástí lázeňského hotelu je i stravovací zařízení a služby odpovídající třídě hotelu. V lázeňských hotelech se hosté mohou setkat s pojmem dependence. Schwartzhoffová (2013) tvrdí, že se jedná o budovu vzdálenou maximálně 500 m od hlavní budovy hotelu bez vlastní recepce.

Lázeňský penzion dle Schwartzhoffové (2013) musí obsahovat minimálně pět a maximálně dvacet pokojů. Uvádí, že nabízí méně společenských a doplňkových služeb než hotel. Dále uvádí, že penziony mají omezený rozsah stravování a mohou hostům podávat pouze snídaně. Knop a kol. (1999) dodávají, že je využívají především hosté s příspěvkovou péčí.

Ubytování v soukromí je dle Sonnkové (2017) využíváno především v hlavní sezóně a je vhodné pro klienty, kteří upřednostňují nižší cenu před využíváním služeb. Popisuje, že stravu si klienti poskytují sami na vlastní náklady.

3.4.4 Stravovací služby

Stravování je podle Sonnkové (2017) důležitou součástí lázeňského pobytu, jelikož plní nejen funkci výživnou, ale je i součástí léčebného procesu. Tvrdí, že v lázeňství jsou tři typy stravování, a to režimové, nerežimové a doplňkové.

Uvádí, že režimové stravování je poskytováno především u pacientů komplexní lázeňské péče v lázeňských domech a hotelích. Popisuje, že se skládá ze snídaně, oběda a večeře, některé indikace mohou mít navíc dopolední a odpolední svačinu. Dále popisuje, že každý pacient má po celý pobyt na základě svého onemocnění sestavenou dietu a stálé místo v restauraci.

Sonnková (2017) zmiňuje, že s nerežimovým stravováním se hosté setkávají u wellness pobytů a pobytů jejichž hlavní charakter není léčebný. Popisuje, že se jedná o samostatné stravovací středisko, které je napojené na kuchyň režimového stravování. Uvádí, že hosté se zde stravují intuitivně bez předepsaných diet a režimu.

Popisuje, že mimo lázeňské zařízení mohou hosté využít doplňkové stravování v zařízeních jako jsou kavárny, cukrárny, bary či bufety. Zmiňuje, že pro česká lázeňská místa jsou typické tradiční lázeňské oplatky.

3.4.5 Společensko-kulturní služby

Dle Oriešky (2010) tyto služby uspokojují společenské a kulturní potřeby lázeňských hostů. Popisuje, že je vyhledávají lidi, kteří hledají zábavu, rozptýlení, poznání či společenskou komunikaci. Mezi typické aktivity řadí poznávání přírody a památek, návštěvu kulturně-společenských zařízení a organizovaných akcí.

Jakubíková a kol. (2019) tvrdí, že společensko-kulturní služby mohou poskytovat lázeňská zařízení ve společenských místnostech, ve kterých mohou hosté hrát společenské hry, zatančit si, účastnit se hudebních představení, přednášek, besed či promítání. Sděluje, že v lázeňském místě mohou navštívit divadlo, kino, různé výstavy a besedy či muzeum.

3.4.6 Sportovně-rekreační služby

Dle Jakubíkové a kol. (2019) se sportovně-rekreační služby dělí na aktivní (běh, plavání, chůze), které provozuje sám klient a pasivní, u kterých je pouhým divákem.

Popisuje, že lázeňská zařízení mohou pro hosty organizovat sportovní a turistické akce, vycházky či výlety do zajímavých míst v okolí. Uvádí, že v lázeňských zařízeních mohou využívat bazén nebo si mohou vypůjčit různé sportovní vybavení, například kolo, koloběžku, kolečkové brusle či trekingové hole. V blízkosti lázní mohou navštívit koupaliště, aquaparky, golfová hřiště, bowling, lyžařské svahy nebo využít turistické stezky, cyklotrasy, běžecké tratě či lanovky.

3.5 Zjišťování spokojenosti zákazníků

Dle Rašovské a Ryglové (2017) je spokojenost zákazníka posuzována podle naplnění jeho očekávání k dané službě. Tvrdí, že pokud očekávání zákazníka není naplněno, tak je nespokojen, pokud je naplněno, tak je spokojen. Popisují, že je-li očekávání naplněno ve vyšší míře, tak je zákazník příjemně překvapen.

Kesner (2005) zmiňuje čtyři techniky pro získávání informací o spokojenosti návštěvníků. Jako první uvádí anketní šetření, díky kterému lze zjistit psychodemografické charakteristiky návštěvníků, důvod návštěvy, jejich celkovou spokojenost či připomínky. Popisuje, že dotazník je návštěvníkům nejčastěji distribuován osobně přímo na místě. Jako druhou techniku uvádí osobní rozhovory, které jsou časově náročnější a vzorek respondentů bývá mnohem menší. Sděluje, že za pomoci rozhovorů se od respondentů získávají informace jdoucí více do hloubky, a to o jejich motivech, přáních, hodnocení či chování. Dodává, že rozhovory by měly být strukturované. Podle Kesnera (2005) třetí technikou jsou skupinové rozhovory, kterých se účastní skupina 6-12 lidí a moderátor, který celý rozhovor řídí. Popisuje, že celý rozhovor trvá 1-2 hodiny a jeho pomocí lze zjistit, jak návštěvníci hodnotí kvality produktu kulturní destinace, služby, image instituce a její vnímání. Jako poslední techniku představuje pozorování a sledování. Uvádí, že výsledkem této techniky jsou poznatky o chování návštěvníků a jejich využívání služeb. Dodává, že tato technika může být využita více do hloubky, tím že se zaměří pouze na jednoho návštěvníka v průběhu celého pobytu.

3.6 Vývoj lázeňství v Čechách

Dle Jakubíkové a kol. (2019) počátky českého lázeňství vedou až do středověku. Zmiňují, že středověk a následující staletí byly pro lázeňství „dobou temna“, jelikož tato doba nepřála kultu vody ani hygieně. Uvádí, že od vynálezu knihtisku se začalo psát o lázeňství, koupelích, minerálních vodách a pitné kúře. Dále uvádí, že se lázně a život v nich začaly zobrazovat na obrazech, malbách, rytinách, pečetích, postupem času se dostaly na pohlednice, plakáty a suvenýry.

Za skutečnou dobu vzniku lázeňství považují konec 18. století, které se v této době začalo rozvíjet díky pokroku vědy, techniky a společenské komunikaci. Zmiňují, že začaly vznikat lázeňské parky, kolonády a altány nad prameny, které jsou typické pro lázeňská místa. Dále zmiňují, že začala výstavba ubytovacích zařízení – hotelů, penzionů a lázeňských domů. Popisují, že hlavní klientelou této doby byla společenská smetánka, do které patřili vysocí státní úředníci, bohatí obchodníci, bankéři, umělci či diplomati.

Jakubíková a kol. (2019) uvádí, že v období od konce 19. století do poloviny 20. století pokračuje rozvoj lázeňství – dokončují se stavby lázeňských komplexů, dochází k modernizaci léčebných zařízení i léčebných procesů a české lázeňství se začíná proslavovat léčebnou účinností a kvalitními lékaři. Dále uvádí, že s výskytem divadel, galerií, koncertů a různých společenských událostí se z lázeňských míst stávají střediska společenského a kulturního života. Dle nich dochází k přelomu po první světové válce, kdy vznikají první pojišťovací společnosti, díky kterým mohou lázeňské pobyty navštívit i chudší obyvatelé. Zmiňují, že v období druhé světové války došlo k útlumu lázeňství, protože většina lázeňských středisek byla zabrána Němci, naštěstí nebyla nijak významně poničena.

Uvádí, že po druhé světové válce došlo ke znárodnění přírodních léčivých zdrojů a lázní a od 60. let se lázně začaly podílet na cestovním ruchu a začaly poskytovat lázeňské služby i cizincům.

Dle Vaníčka a Hilšerové (2020) po roce 1990 došlo k privatizaci lázní a řada lázeňských domů prošla rekonstrukcí. Uvádí, že lázně začaly nabízet programy pro prevenci zdraví a životního stylu, také rozšířily nabídku kulturních, společenských a sportovních aktivit. Dodávají, že celkově došlo ke zlepšení prostředí lázní a od té doby se zvyšuje počet lázeňských hostů.

Dnes se podle Ministerstva zdravotnictví České republiky (2020) v České republice nachází 34 lázeňských míst se statutem lázeňského místa, kdy každé místo se zaměřuje na určitý typ onemocnění.

4 Praktická část

4.1 Město Poděbrady

Poděbrady jsou lázeňským městem, které se nachází ve Středočeském kraji v okrese Nymburk. Dle Českého statistického úřadu (2023) zde v roce 2021 žilo 14 317 obyvatel. Město leží na řece Labi v Polabské nížině, necelých 50 km od Prahy.

Podle Hrabětové (1999) se krajině kolem Poděbrad od nepaměti říkalo „zlatý prut země české“. Popisuje, že hlavně díky Labi se jedná o jednu z nejúrodnějších oblastí republiky. Podle Hrabětové (1979) se Poděbrady rozšířily o zelené plochy, když se k nim připojily okolní obce Malé a Velké Zboží, Polabec a Kluk, které jsou ideálními místy pro procházky a odpočinek. Dalším místem pro procházky, ale i provozování různých sportů je cyklostezka podél Labe. Cyklostezka vede jednou stranou k soutoku Labe s Cidlinou, u kterého se nachází největší lužní les v Čechách nebo Slavníkovské hradiště v Libici nad Cidlinou. Druhá strana cyklostezky vede do města Nymburk.

Lázeňské centrum je také obklopené krásnou přírodou a zelenými parky, které působí uklidňujícím dojmem. Nejen lázeňství, ale i bohatý kulturní, společenský a sportovní život láká do Poděbrad spoustu turistů a lázeňských hostů. Město nabízí pro návštěvníky hned několik ubytovacích zařízení. Například hotely Lázní Poděbrady, a.s., Spa Hotel Felicitas, Hotel Golfi či Penzion Homér. V Poděbradech se také vyskytuje spousta restaurací, kaváren, cukráren a barů.

Poděbrady mají dobrou dopravní dostupnost, která je důležitým faktorem pro realizaci cestovního ruchu. Poděbrady s okolím spojuje kromě automobilové dopravy, také autobusová a železniční doprava. Díky blízkosti vodního toku je ve městě možné využít také dopravu vodní.

4.1.1 Nejvýznamnější atraktivity cestovního ruchu v Poděbradech

Zámek Poděbrady

Dle Městského kulturního centra v Poděbradech (2019) je poděbradský zámek nejstarší a nejvýznamnější památkou města. Uvádí, že v současné době je veřejnosti přístupná pouze bývalá hradní kaple s Památníkem krále Jiřího z Poděbrad a jeho rodná síň. Sděluje, že v budovách v severním podzámčí se dnes nachází Divadlo Na Kovárně a Zámecký biograf.

Obrázek 1 - Zámek Poděbrady. Zdroj: Lázně Poděbrady (2023)

Obrázek 2 - Zámek Poděbrady. Zdroj: Terezie Rafajová (2023)

Jiřího náměstí

Městské kulturní centrum v Poděbradech (2019) považuje Jiřího náměstí za nejstarší část města, která byla vždy tržním střediskem. Popisuje, že renesanční podloubí a průčelí domů vymizela po požárech v letech 1800 a 1832, dnes se zde nachází pouze pár domů s renesančním jádrem. Uvádí, že na náměstí stojí mariánský sloup od poděbradského barokního sochaře Josefa Bergmana, který připomíná mor v roce 1714 a před vchodem do zámku se nachází jezdecká socha krále Jiřího od Bohuslava Schnircha. Dodává, že dnes se na náměstí ročně koná několik koncertů a každý pátek se zde pořádají farmářské trhy.

Proboštský kostel Povýšení sv. Kříže

Městské kulturní centrum v Poděbradech (2019) popisuje, že se jedná o trojlodní kostel v gotickém slohu ze 14. století od italského architekta G. B. Aostalli de Sala, který se také podílel na rozsáhlé přestavbě poděbradského zámku. Tvrdí, že Aostalli de Sala i první manželka krále Jiřího z Poděbrad, Kunhuta ze Štenberka, jsou zde pohřbeni.

Obrázek 3 - Proboštský kostel Povýšen sv. Kříže. Zdroj: Poděbrady (2023)

Polabské muzeum

Městské kulturní centrum v Poděbradech (2019) popisuje, že muzeum pochází z 1. poloviny 18. století a sídlí v budově staré školy. Sděluje, že návštěvníci si zde mohou prohlídnout expozice s významnými úseky dávných dějin a přírodou v Polabí. Dodává, že závěr expozice je věnován poděbradskému sklářství a lázeňství.

Havířský kostelík a Zvonička

Kostelík Nanebevzetí Panny Marie je dle Městského kulturního centra v Poděbradech (2019) postaven na místě, kde v roce 1496 bylo popraveno deset kutnohorských havířů. Uvádí, že v roce 1516 zde stála dřevěná kaple, kterou v 17. století nahradila kamenná stavba, a od přestavby v roce 1896 má dnešní podobu. Popisuje, že u kostelíka stojí dřevěná zvonička, která má připomínat zaniklý pramen železité vody.

Obrázek 4 - Havířský kostelík a Zvonička. Zdroj: Terezie Rafajová (2023)

Obereignerova vila a vila Kouřimka

Městské kulturní centrum v Poděbradech (2019) popisuje, že obě vily jsou dílem českého architekta Josefa Fanty a nachází se nedaleko lázeňského parku. Uvádí, že Obereignerova vila byla postavena v roce 1898 v novorenesančním stylu a vila Kouřimka byla postavena o několik let později v roce 1914 v secesi. Dodává, že obě vily jsou památkově chráněny a veřejnosti nepřístupné.

Lázeňský park

Lázeňský park, je společně s promenádou místem společenského života Poděbrad. V jeho blízkosti se nachází většina lázeňských hotelů. Dle Městského kulturního centra v Poděbradech (2019) lázeňský park vznikl podle projektu architekta Františka Jandy. Popisuje, že severní část parku, která vede od nádraží až po Libenského kolonádu, vznikla v letech 1929-1938. Uvádí, že kolonáda je charakteristická sklobetonovou kopulí nad pramenem minerální vody, který je dodnes aktivní. Dále uvádí, že střední část je navržena v podobě volného anglického parku a vede od Libenského kolonády po objekt hudebního pavilonu. Popisuje, že v této části parku se nachází květinové hodiny, které jsou poděbradskou raritou. Zmiňuje, že jižní část, která je umístěna nejblíže náměstí je částí původního lázeňského parku, který vznikl v roce 1912 po založení lázní. Dodává, že celý park byl v letech 2002-2007 revitalizován architektem Tomášem Jiránkem.

Obrázek 5 - Květinové hodiny. Zdroj: Lázně Poděbrady (2023)

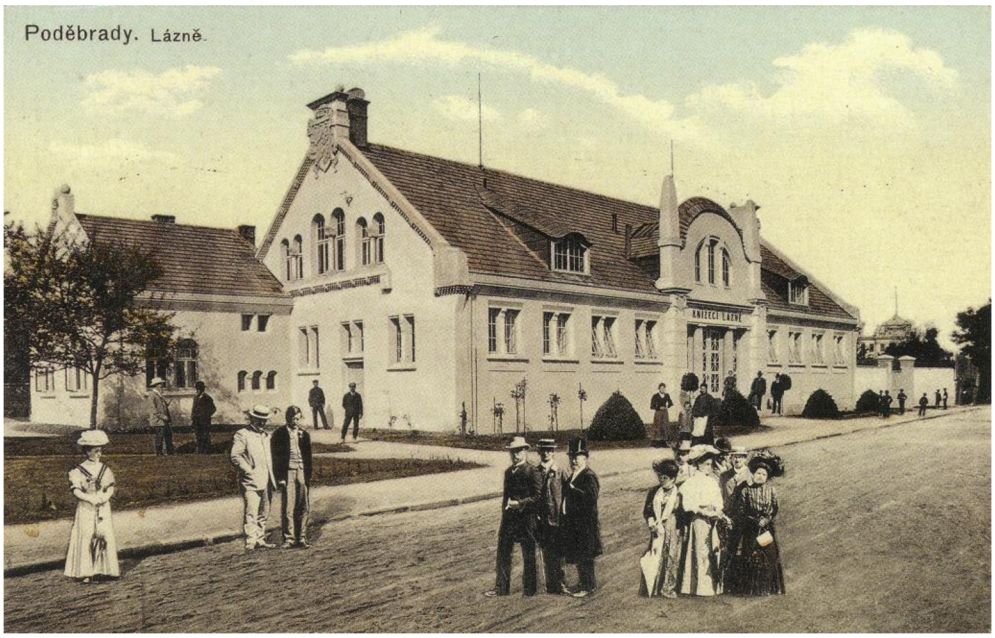
Obrázek 6 - Severní část parku. Zdroj: Lázně Poděbrady (2023)

4.2 Vývoj lázeňství v Poděbradech

První zmínky o výskytu minerálního pramene v Poděbradech pochází podle Hrabětové (2013) z roku 1624, kdy byl objeven pramen s mimořádně velkým obsahem železa. Zmiňuje, že lékaři v této době vodu doporučovali hlavně k léčení chudokrevnosti. Tvrdí, že v roce 1722 na tomto místě vznikly první primitivní lázně v podobě dřevěné boudy s jednou dřevěnou vanou a měděným kotlem. Popisuje, že v roce 1832 se obec rozhodla lázně zrenovovat a lázně se tak staly oblíbeným místem obyvatel. Dále popisuje, že kolem roku 1870 bylo zjištěno, že pramen obsahuje o polovinu více železa než prameny v ostatních, známějších okolních lázní, a tak se město rozhodlo lázně zmodernizovat. Uvádí, že lázně nakonec kvůli vysokým pořizovacím nákladům a nezájmu o pronájem zanikly, a v roce 1937 byly srovnány se zemí. Dodává, že i železitý pramen se vytratil. Sděluje, že dnes tyto lázně připomíná kamenná studna u havířského kostela Nanebevzetí Panny Marie.

Podle Šmilauerová (2005) byl minerální pramen v Poděbradech po druhé objeven v roce 1905 úplnou náhodou. Tvrdí, že knížete Filipa Arnošta z Hohenlohe-Schillingsfürstu rušil hluk z nádvoří, kde si obyvatelé města nabírali pitnou vodu ze studny, a proto se rozhodl zřídit studnu novou. Popisuje, že v roce 1904 místo nového pramene objevil zámecký host šlechtic Karl von Bülow. Uvádí, že následující rok zeměvrtná společnost Thielova z Oseka u Teplic našla na tomto místě pramen až v hloubce 96 m. Popisuje, že se nejednalo o obyčejnou pitnou vodu, ale o pramen uhličité minerální vody, který byl pojmenován po Bülowi. A tak byla v Poděbradech objevena voda, která se stala základem pro vznik lázní. Zmiňuje, že další minerální pramen byl nalezen v zámeckém valu a byl pojmenován po knížeti Hohenlohe, třetí pramen byl objeven v lesmistrovské zahradě a dostal název po kněžně Chariklee.

5. června 1908 se dle Šmilauerové (2005) vedle Charikleina pramene slavnostně otevřely malé knížecí lázně, které se skládaly z šesti kabin s kovovými vanami, odpočívárny, vestibulu a místnosti pro lékaře, a které realizoval stavitel Josef Fiala z Poděbrad. Popisuje, že celý den se slavilo, hrála hudba, probíhaly koncerty a různá vystoupení.



Obrázek 7 - Knížecí lázně. Zdroj: Lázně Poděbrady (2023)

V první lázeňské sezóně se zde dle Šmilauerové (2005) léčilo 140 pacientů, 660 dojíždějících pacientů a bylo provedeno 3993 koupelí. Sděluje, že hosty byli především učitelé, soukromníci, obchodníci, rolníci, státní i soukromí zaměstnanci, ale i osm cizinců z Vídně, Berlína a Ruska. Popisuje, že po velkém zájmu byly lázně rozšířeny o několik kabin. Zmiňuje, že ve druhé sezóně se v lázních léčilo 639 pacientů, 1475 dojíždějících pacientů a bylo provedeno 15 260 koupelí. Sděluje, že počet cizinců se také zvýšil a rozšířil o hosty z Bosny a Ameriky. Popisuje, že hosté v této době bydleli v soukromých domech nebo Chodské vile, která pro ně byla postavena.

Šmilauerová (2005) popisuje, že počet lázeňských hostů se každou sezónu zvyšoval, proto se kníže Hohenlohe rozhodl postavit velké akciové lázně za pomoci německého kapitálu. Dále popisuje, že to se obci Poděbrady nelíbilo, a proto se rozhodla lázně od knížete odkoupit. Uvádí, že se tak stalo 14. června 1910 a knížecí lázně včetně zařízení, společně s pramenem Chariklea a půlkou lázeňského parku se staly majetkem Poděbrad. Zmiňuje, že ještě ten rok město vypsalo soutěž na výstavbu nových lázní, jejichž realizace proběhla v letech 1911-1912. Popisuje, že touto dobou byly nalezeny další léčivé prameny, rozšířil se lázeňský park a byla postavena stáčírna minerální vody.

Šmilauerová (2005) uvádí, že lázně navštěvovalo čím dál tím více pacientů a město získávalo více lázeňský ráz, přesto byl podnik zadlužený. Sděluje, že lázně se zbavily dluhů a začaly být hospodářsky aktivní až během první světové války, a to díky vývozu Poděbradky pro rakouskou armádu. Tvrdí, že 16. listopadu 1918 prodalo město veškerý lázeňský majetek akciové společnosti Uhličité lázně. Dále sděluje, že lázně se dostaly na vysokou odbornou úroveň, hlavně co se týče léčení srdečních onemocnění, poté co se 25. dubna 1926 slavnostně otevřel velký hotel U krále Jiřího (dnešní Hotel Libenský) s vyšetřovacím a léčebným ústavem v čele s profesorem MUDr. Václavem Libenským. Ve městě rostl počet ubytovacích zařízení. Zmiňuje, že v roce 1938 zde bylo 11 hotelů poskytujících ubytování, 22 větších penzionů, 2 sanatoria, 2 turistické noclehárny a 464 soukromých ubytovatelů. Popisuje, že se rozrůstalo i kulturní a sportovní vyžití ve městě.

Dle Šmilauerové (2005) lázně v době německé okupace chátraly a většina lázeňských hotelů byla zabrána okupanty. Popisuje, že to se změnilo na podzim roku 1945, kdy byla na lázně uvalena národní správa. Uvádí, že po osvobození lázní se velmi rychle opět obnovil jejich provoz a v lázních pobýval rekordní počet hostů. Dodává, že 1. července 1948 byly lázně zestátněny a začalo do nich jezdit více pacientů na účet sociálního pojištění.

Dle Lázní Poděbrady (2023) se z lázní v roce 1992 stala akciová společnost Lázně Poděbrady. Sdělují, že léčí nemoci srdce, cukrovku či pohybové ústrojí již od roku 1908. Dodnes se dle nich lázně Poděbrady propagují sloganem „Na srdce jsou Poděbrady.“ Popisují, že dnes Lázně Poděbrady tvoří Rehabilitační centrum Máj, Dětská léčebna Dr. Filipa a 7 hotelů: Hotel & Spa Chariclea, Hotel Bellevue Tlapák, Hotel Libenský, Hotel Zimní lázně, Hotel Libuše, Hotel Zámeček, Hotel G-REX.

4.3 Sběr informací a průběh šetření, výzkumu

Sběr informací probíhal pomocí dotazníkového šetření od 24. 3. 2023 do 7. 4. 2023. Kvantitativní výzkum trval tedy 14 dní. Dotazník byl sestaven v elektronické podobě pomocí Formuláře Google. Nejdříve byl proveden předvýzkum. Bylo vytištěno 5 dotazníků, které byly následně vyplněny lázeňskými hosty z Hotelu Libenský. Cílem předvýzkumu bylo zjistit, zda hosté rozumí všem otázkám. Všechno bylo v pořádku, proto bylo vytisknuto dalších 295 papírových dotazníků. Dotazníky byly rozmístěny do šesti hotelů Lázní Poděbrad, a.s. Konkrétně do Hotelu Bellevue Tlapák, Hotelu Libenský, Hotelu Zimní lázně, Hotelu & Spa Chariclea, Hotelu Zámeček a Hotelu G-REX. Každý hotel obdržel 50 papírových dotazníků, které byly předány lázeňským hostům k vyplnění. Dotazníky byly do hotelů distribuovány po předchozí telefonické domluvě s obchodním ředitelem lázní Ondřejem Odcházelem. Dotazník vyplnilo celkem 100 respondentů. Návratnost činila 33,3 %.

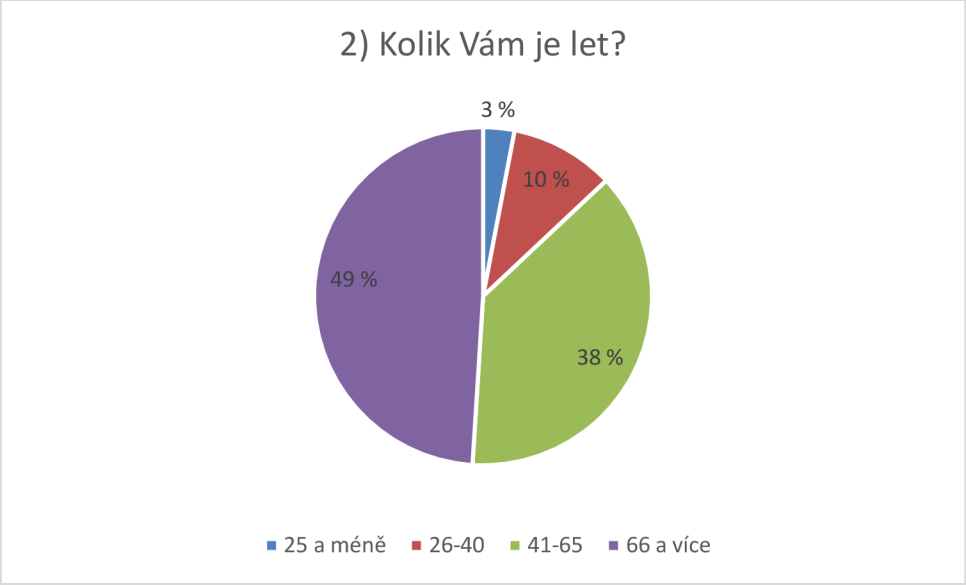
Dotazník obsahuje celkem 16 otázek. Skládá se z uzavřených, polouzavřených i otevřených otázek. První otázky jsou identifikační. Hlavní část dotazníku tvoří otázky zaměřené na spokojenost lázeňských hostů se službami hotelu. Dále dotazník obsahuje otázky o využití dopravy a návštěvnosti lázní. Celý dotazník se nachází v příloze č. 1. Data z dotazníků byla zpracována v programu MS Excel a na jejich základě byly vytvořené grafy.

Jako doplněk k dotazníkovému šetření byly provedeny řízené rozhovory, které se uskutečnily 27. 3. 2023 se čtyřmi zaměstnanci Lázní Poděbrady, a.s., a to s obchodním ředitelem Mgr. Ondřejem Odcházelem, obchodní referentkou Miroslavou Vokatou, Dis., kulturní a obchodní referentkou Olgou Bekovou a marketingovou specialistkou Ing. Michaelou Pácalovou. Pro rozhovory byli vybráni zaměstnanci, kteří v Lázních Poděbrady, a.s. poskytují služby a podílejí se na jejich rozvoji. Všichni zmínění zaměstnanci souhlasili s uvedením jména a funkce u rozhovorů. Rozhovory byly provedeny po předchozí telefonické a emailové domluvě. Byly sestaveny dva scénáře rozhovorů. První byl určený obchodnímu řediteli a druhý zaměstnankyním z obchodního oddělení. Scénáře rozhovorů je možné nalézt v příloze č. 2.

4.4 Výsledky dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 100 respondentů, z toho bylo 39 mužů a 61 žen.

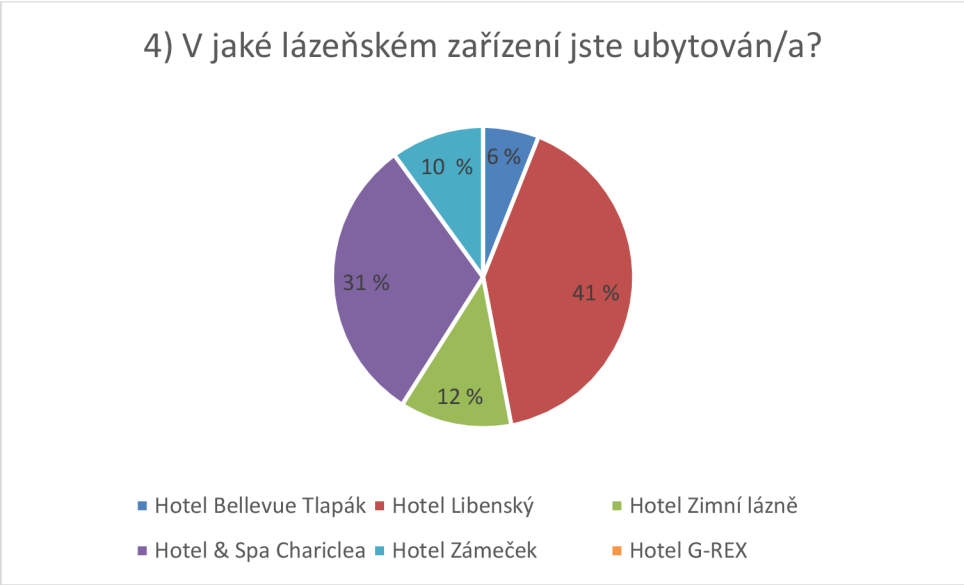
Podařilo se oslovit zejména skupinu lidí ve věku 66 a více let, kterých bylo 49 %. Dále 38 % lidí ve věku 41-65 let, 10 % lidí ve věku 26-40 let a pouze 3 % lidí ve věku 25 let a méně.



Graf 1 - Věk respondentů. Zdroj: Vlastní zpracování

Výzkumu se zúčastnilo 65 respondentů se středoškolským vzděláním, 27 respondentů s vysokoškolským vzděláním a 8 respondentů se základním vzděláním.

Nejvíce respondentů se podařilo získat z Hotelu Libenský, a to 41 %. Dále 31 % respondentů z Hotelu & Spa Chariclea, 12 % respondentů z Hotelu Zimní lázně, 10 % respondentů z Hotelu Zámeček a 6 % respondentů z Hotelu Bellevue Tlapák. Z Hotelu G-REX nebyl získán žádný vyplněný dotazník, a to zřejmě proto, že v tomto hotelu se léčí velmi nemocní pacienti zejména po kardiochirurgických výkonech.

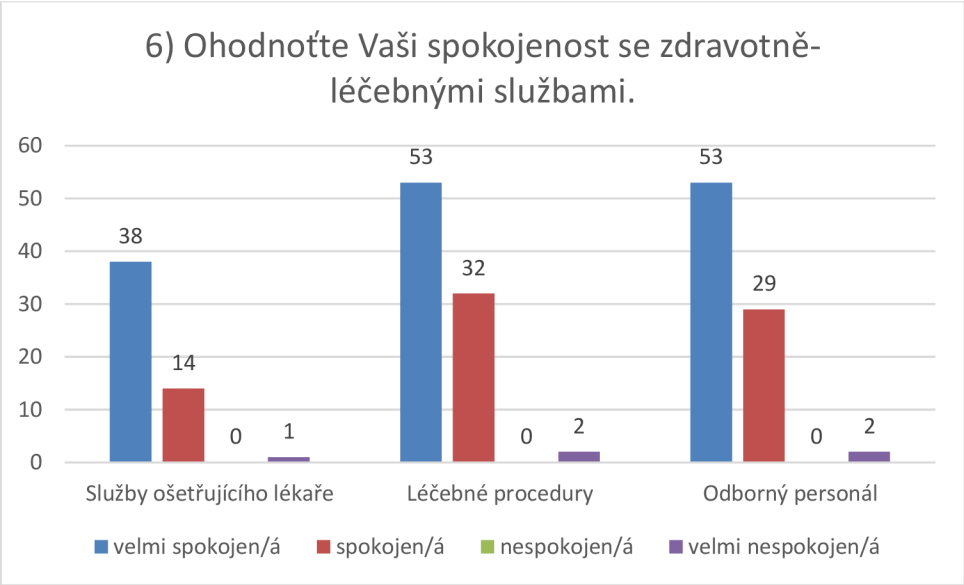


Graf 2 - Rozmístění respondentů v lázeňských zařízeních. Zdroj: Vlastní zpracování

Z toho odpovědělo 54 % respondentů, že v lázních absolvuje samoplátecký pobyt, 35 % respondentů je na komplexní lázeňské péči a 11 % respondentů absolvuje příspěvkovou lázeňskou péči.

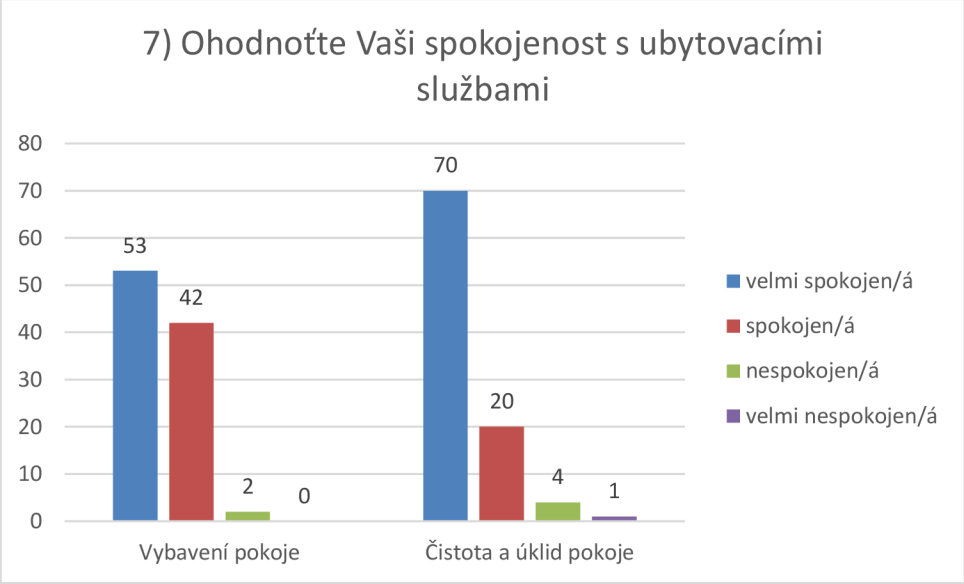
V následujících otázkách respondenti odpovídali na to, jak jsou spokojeni s jednotlivými službami Lázní Poděbrad, a.s. Měli na výběr vždy ze čtyř odpovědí, a to velmi spokojen/á, spokojen/á, nespokojen/á a velmi nespokojen/á. Respondenti měli vždy odpovědět na všechny otázky, ale jelikož dostali papírový dotazník, tak nebylo možné ovlivnit jejich odpovědi a několik respondentů některé otázky nevyplnilo.

V šesté otázce respondenti hodnotili, jak jsou spokojeni se zdravotně-léčebnými službami. Z odpovědí bylo zjištěno, že se službami ošetřujícího lékaře je 38 respondentů velmi spokojeno, 14 respondentů spokojeno a pouze jeden respondent je velmi nespokojen. Na tuto otázku odpovědělo pouze 53 respondentů, jelikož ne všichni hosté lázní během svého pobytu využívají služeb lékaře. S léčebnými procedurami je velmi spokojeno 53 respondentů, 32 respondentů je spokojeno a pouze 2 respondenti jsou velmi nespokojeni. S odborným personálem 53 respondentů odpovědělo, že je velmi spokojeno, 29 respondentů je spokojeno a pouze 2 respondenti jsou velmi nespokojeni.



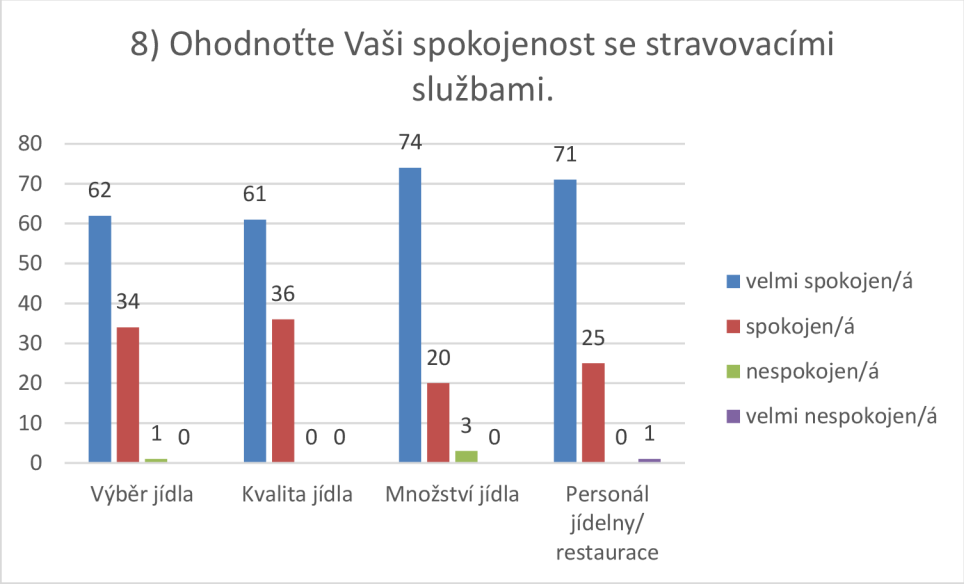
Graf 3 - Spokojenost se zdravotně-léčebnými službami. Zdroj: Vlastní zpracování

V sedmé otázce respondenti hodnotili jejich spokojenost s ubytovacími službami. S vybavením pokoje odpovědělo, že je velmi spokojeno 53 respondentů, 42 respondentů je spokojeno a pouze 2 respondenti jsou nespokojeni. S čistotou a úklidem pokoje odpovědělo 70 respondentů, že je velmi spokojeno, 20 respondentů spokojeno, 4 respondenti jsou nespokojeni a jeden respondent je velmi nespokojen.



Graf 4 - Spokojenost s ubytovacími službami. Zdroj: Vlastní zpracování

V osmé otázce respondenti hodnotili jejich spokojenost se stravovacími službami. S výběrem jídla 62 respondentů uvedlo, že je velmi spokojeno, 34 respondentů je spokojeno a pouze jeden respondent je nespokojen. S kvalitou jídla je velmi spokojeno 61 respondentů, spokojeno je 36 respondentů. S množstvím jídla je 74 respondentů velmi spokojeno, 20 respondentů spokojeno a 3 respondenti uvedli, že jsou nespokojeni. S personálem jídelny/restaurace 71 respondentů uvedlo, že je velmi spokojeno, 25 respondentů je spokojeno a pouze jeden respondent uvedl, že je velmi nespokojen.

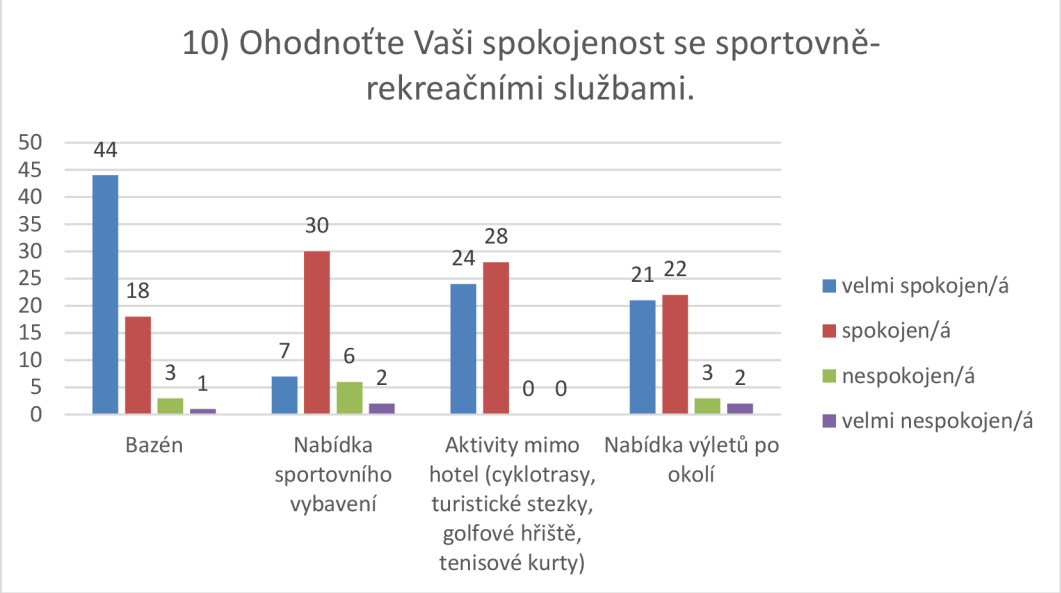


Graf 5 - Spokojenost se stravovacími službami. Zdroj: Vlastní zpracování

V deváté otázce respondenti hodnotili jejich spokojenost se společensko-kulturními službami. Některé služby respondenti nehodnotili, pravděpodobně z důvodu, že tyto služby během svého pobytu nevyužili. S aktivitami poskytované hotelem je velmi spokojeno 8 respondentů, 39 respondentů uvedlo, že je spokojeno a 6 respondentů je nespokojeno. S akcemi poskytované hotelem je 13 respondentů velmi spokojeno, 44 respondentů spokojeno a 5 respondentů nespokojeno. S aktivitami mimo hotel uvedlo 18 respondentů, že je velmi spokojeno, 40 respondentů je spokojeno, 5 respondentů je nespokojeno a jeden respondent uvedl, že je velmi nespokojen. S akcemi mimo hotel je velmi spokojeno 18 respondentů a spokojeno 40 respondentů.

Graf 6 - Spokojenost se společensko-kulturními službami. Zdroj: Vlastní zpracování

V desáté otázce respondenti hodnotili jejich spokojenost se sportovně-rekreačními službami. Opět respondenti některé služby nehodnotili, pravděpodobně z důvodu, že tyto služby během svého pobytu nevyužili. Při pobytu bylo s bazénem velmi spokojeno 44 respondentů, 18 respondentů bylo spokojeno, 3 respondenti byli nespokojeni a jeden respondent byl velmi nespokojen. Bazén se nachází pouze v Hotelu & Spa Chariclea, kde vstup je umožněn hostům hotelu zdarma a vstup hostů z ostatních hotelů Lázní Poděbrad, a.s. je možný za poplatek. Druhý bazén je umístěn v Hotelu Zimní Lázně a určen jen pro léčebné procedury. Je možné, že dostupnost bazénu způsobila nespokojenost u respondentů. S nabídkou sportovního vybavení v hotelech je velmi spokojeno 7 respondentů, 30 respondentů je spokojeno, 6 respondentů uvedlo, že je nespokojeno a 2 respondenti uvedli, že jsou velmi nespokojeni. S aktivitami mimo hotel je 24 respondentů velmi spokojeno a 28 respondentů spokojeno. S nabídkou výletů po okolí je 21 respondentů velmi spokojeno, 22 respondentů spokojeno, 3 respondenti uvedli, že jsou nespokojeni a 2 respondenti jsou velmi nespokojeni.

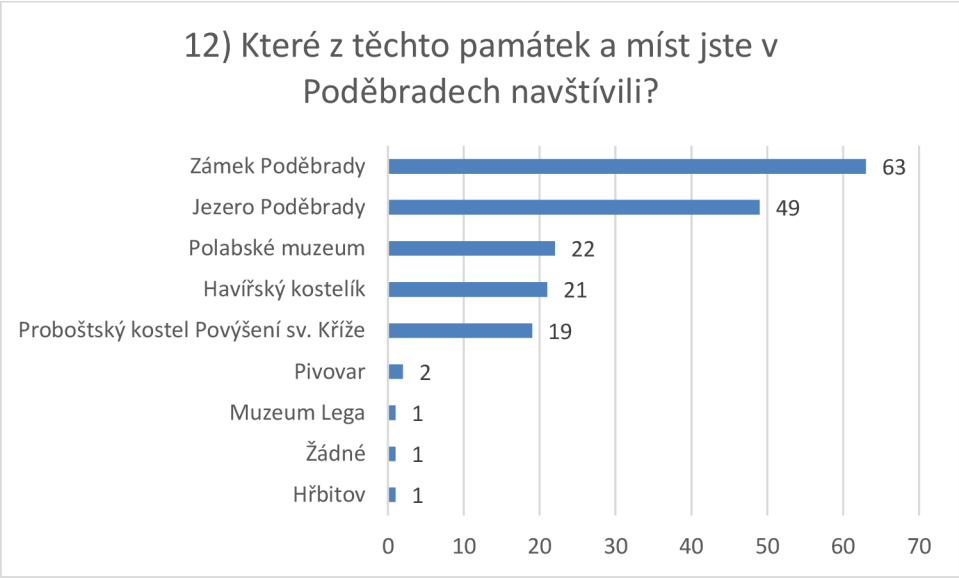


Graf 7 - Spokojenost se sportovně-rekreačními službami. Zdroj: Vlastní zpracování

Jedenáctá otázka byla otevřená a zněla „Jaké služby v hotelu postrádáte?“ I přes to, že tato otázka byla povinná, tak na ni odpovědělo pouze 28 respondentů. Je možné, že hosté neodpověděli, protože jim v hotelu žádné služby nechybí. Nejvíce respondentů (7) uvedlo, že žádné služby nepostrádají. 5 respondentů odpovědělo, že jim chybí fitness, 2 respondenti odpověděli, že jim chybí pedikúra, 2 respondenti uvedli, že jim chybí tanec a hudba. Dále respondenti uváděli, že jim chybí manikúra, půjčovna elektrokol, sportovní aktivity, thajské masáže, wellness a sauna, orientační plánek, kde se nachází, jaká terapie. Dva respondenti si v odpovědích stěžovali na signál u televize, jeden respondent zmínil velmi špatné parkoviště, jeden respondent uvedl světlo do šatny a jeden respondent by byl rád více v bazénu. Dále jeden respondent odpověděl, že vše bylo perfektní a jeden respondent uvedl, že mu v hotelu chybí všechno.

Otázky 12-14 byly polouzavřené. Otázka č. 12 se hostů ptala na to, které památky a místa ve městě Poděbrady navštívili. Měli na výběr z pěti odpovědí, také měli možnost napsat odpověď vlastní. Bylo zjištěno, že nejnavštěvovanější památkou Poděbrad hosty lázní je Zámek Poděbrady. Tuto památku navštívilo 63 respondentů. Druhou nejnavštěvovanější památkou je Jezero Poděbrady, které navštívilo 49 respondentů. Třetí nejnavštěvovanější památkou je Polabské muzeum, které navštívilo 22 respondentů. Dále 21 respondentů uvedlo, že navštívilo Havířský

kostelík a 19 respondentů navštívilo Proboštský kostel Povýšení sv. Kříže. 2 respondenti uvedli, že navštívili Poděbradský pivovar. Dále respondenti uváděli, že navštívili Muzeum Lega a poděbradský hřbitov. Jeden respondent uvedl, že nenavštívil památku žádnou.



Graf 8 - Nejnavštěvovanější památky a místa Poděbrad. Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 13 se hostů ptala na to, které památky a místa navštívili v okolí Poděbrad. Hosté měli na výběr ze sedmi odpovědí, také měli možnost zvolit vlastní odpověď. Bylo zjištěno, že nejnavštěvovanějším místem mimo město Poděbrady je cyklostezka podél Labe. Toto místo navštívilo 49 respondentů. Druhým nejnavštěvovanějším místem je dle opovědí město Nymburk, které navštívilo 35 respondentů. Třetím nejnavštěvovanějším místem je Výletní loď Král Jiří, kterou navštívilo 31 respondentů. Dále 30 respondentů uvedlo, že navštívilo soutok Labe a Cidliny, 17 respondentů navštívilo Slavníkovské hradiště v Libici nad Cidlinou, 15 respondentů navštívilo Libický luh a 13 respondentů navštívilo Kersko. 2 respondenti uvedli, že navštívili město Kutnou Horu. Respondenti dále uváděli, že navštívili město Kolín, obec Oseček, Škoda Muzeum v Mladé Boleslavi a Zámek Loučeň. Jeden respondent uvedl, že nenavštívil památku žádnou.

Graf 9 - Nejnavštěvovanější památky a místa v okolí Poděbrad. Zdroj: Vlastní zpracování

Čtrnáctá otázka zjišťovala, který druh dopravy je hosty lázní nejčastěji využíván k návštěvě okolí. Opět se jedná o polouzavřenou otázku, kdy hosté měli na výběr z pěti možností. Také měli možnost zvolit vlastní odpověď. Předpokládalo se, že chůzi využívá každý, proto se nevyskytovala v nabídce. Bylo zjištěno, že lázeňští hosté nejčastěji k přepravě po okolí využívají automobilovou a železniční dopravu. Každou z těchto možností uvedlo 33 respondentů. Druhým nejčastějším způsobem dopravy je dle odpovědí respondentů kolo a chůze. Tyto možnosti zvolilo 15 respondentů. Třetím nejvyužívanějším způsobem dopravy po okolí je autobusová doprava, kterou zvolilo 13 respondentů. Nejméně využívanou dopravou dle odpovědí je doprava lodní, kterou zvolilo 9 respondentů.

Cílem patnácté otázky bylo zjistit, zda respondenti navštívili Lázně Poděbrady, a.s. v minulosti. Bylo zjištěno, že 49 % respondentů lázně v minulosti navštívilo a 44 % v nich je poprvé.

Poslední otázka v dotazníku byla určena pouze respondentům, kteří navštívili Lázně Poděbrady, a.s. v minulosti. Tato otázka byla otevřená a respondenti měli napsat, kdy v minulosti lázně navštívili a co se od té doby změnilo. Na tuto otázku odpovědělo pouze 31 respondentů přesto, že v předchozí otázce bylo zjištěno, že lázně v minulosti navštívilo 49 respondentů. Bylo zjištěno, že podle 7 respondentů, kteří lázně navštívili v letech 2014, 2018, 2019, 2021 a několikrát,

nenastala od té doby žádná změna. Dalších 7 respondentů, kteří lázně navštívili v letech 2000 a 2017, 2013, 2014, 2019, 2022 a několikrát jako změnu zaznamelalo, že byl zrekonstruován Hotel & Spa Chariclea. Dále respondenti uvedli, že od jejich poslední návštěvy lázní se zrekonstruovalo parkoviště, zhoršilo parkoviště, je ochotnější personál, zlepšila se péče o klienty, zlepšily se stravovací služby, změnila se lékařka, došlo ke zvýšení cen, po cestě do města se nachází více odpadků, netečou prameny, je zde více zeleně, opravené domy, zrekonstruované ubytovací zařízení, lázeňské procedury, zlepšily se služby mimo hotel, je zde více obchůdků, více možností posezení, nový bazén v Hotel & Spa Chariclea, zlepšilo se lékařské zařízení.

4.5 Výsledky řízených rozhovorů

Rozhovor s obchodním ředitelem Lázní Poděbrady, a.s.

První otázky se týkaly návštěvnosti hotelů Poděbrad, a.s. Bylo zjištěno, že v roce 2017 byla celková návštěvnost hotelů 129 956 osob a lidé v hotelech strávili 1 115 151 dní. Následující rok návštěvnost rapidně poklesla na 24 862 osob a 206 766 lůžkodnů. V roce 2019 návštěvnost lehce vzrostla na 25 774 osob a 210 873 strávených nocí. V roce 2020 se návštěvnost hotelů opět snížila. Snížení návštěvnosti bylo ovlivněno celosvětovou pandemií covid-19. Od nástupu covidu byly sezóny ovlivněny proticovidovými opatřeními a do hotelů mohli jezdit jen někteří pacienti. Hotely dokonce musely být měsíc zavřené. V roce 2020 hotely navštívilo nejméně osob za posledních pět let, a to 15 271 a lidé zde strávili celkem 145 527 dní. Od roku 2021 návštěvnost hotelů začala opět stoupat. V roce 2021 návštěvnost činila 17 640 osob a 156 504 lůžkodnů. V roce 2022 došlo opět ke zvýšení na 23 492 osob, z toho 14 064 žen a 8 661 mužů strávilo v hotelech 188 668 dní.

Další otázka zněla „Kdo především tvoří Vaši klientelu?“ Tato otázka byla zodpověděna na základě dat z roku 2022. Ředitel odpověděl, že jejich klientelu tvoří především komerční klienti, ale na druhou stranu tvrdí, že pacienti v hotelech tvoří většinu ubytovacích kapacit, jelikož jsou zde ubytovaný po delší dobu. Dále odpověděl, že lázně navštěvují nejčastěji ženy a osoby ve věku 70-79 let. Co se týče indikací, tak hotely navštěvují nejvíce pacienti po kardiochirurgických výkonech, pooperační pacienti tzv. z lůžka na lůžko, ortopedičtí pacienti a děti co trpí obezitou.

Čtvrtá otázka zněla „O jaké služby je největší zájem?“ Dle pana ředitele je největší zájem o všechny služby. Zmiňuje, že lázeňství je specifické tím, že se kombinuje a klienti vyžadují všechny služby. Dodává, že se hodně prodávají balíčky.

Pátá otázka měla zjistit co láká návštěvníky do Lázní Poděbrad, a.s. Podle ředitele návštěvníky lákají služby, krásy Poděbrad, kulturní akce v nepopulární roční dobu (leden, únor), speciální akce, koncerty. Dle jeho názoru ve středních Čechách nic podobného není, proto velkou část klientely tvoří lidé z Prahy díky blízkosti a snadné dostupnosti.

Otázky 6, 7 a 8 byly stejné, jak pro obchodního ředitele, tak i pro zaměstnankyně z obchodního oddělení. Šestá otázka zněla „Jak se u Vás změnily poskytované služby za posledních 5 let?“ Ředitel uvedl, že otevřeli nový hotel Chariclea s restaurací O Mase, nechali opravit zahrady v hotelu Zámeček, začali pořádat více koncertů, cvičení, jóga víkendů a nabízet více speciálních balíčků.

Sedmá otázka zněla „Jak vidíte vývoj služeb hotelu do budoucna? / Co chystáte do budoucna?“ Ředitel sdělil, že do budoucna budou pokračovat ve zdokonalování služeb. Uvedl, že mají plány na zlepšení wellness, gastra a chtěli by zrekonstruovat kongresové centrum Lázeňská kolonáda.

Poslední otázka celého rozhovoru zněla „Jak vidíte návštěvnost hotelů do budoucna?“ Ředitel doufá, že počet hostů se bude zvyšovat. Sdělil, že během covidu se lázním relativně dařilo, protože jsou zaměřené hlavně na českou klientelu. Doufá, že do budoucna budou lázně mít potenciál růst třeba i u cizinců.

Shrnutí rozhovorů se zaměstnankyněmi z obchodního oddělení

Rozhovory s obchodním oddělením se skládaly z deseti otázek. První čtyři otázky byly zaměřené na celkové služby lázní a na spokojenost hostů s nimi. Další tři otázky byly zaměřené na společensko-kulturní služby. Poslední tři otázky byly zaměřené na budoucnost lázní.

První otázka zněla „Které služby považujete za důležité pro spokojenost hostů a proč?“ Všechny tři zaměstnankyně považují za důležité veškeré služby. Počínaje rezervací pobytu, přes kvalitní personál, úklid, stravovací služby, volný čas, řidiče až po nadstandartní služby. Sdělují, že je pro ně důležité, aby hosté měli celý pobyt co nejvíce bez starostí.

Druhá otázka měla zjistit, jak v lázních prověřují spokojenost, případně nespokojenost hostů. Všechny tři zaměstnankyně měly opět stejnou odpověď a to tu, že po pobytu se hostům automaticky do emailu zasílá online dotazník. V dotazníku hosté odpovídají na celkovou spokojenost a mohou zde napsat vlastní recenzi. Každý den ráno přijde zaměstnancům do emailové schránky shrnutí recenzí a index spokojenosti hostů za předešlý den. V případě stížnosti klienta v dotazníku zaměstnankyně uvedly, že obvolají úsek, kde k dané stížnosti došlo a snaží se zjistit co za problém se stalo a následně jej vyřešit.

Třetí otázka navazovala na otázku druhou a zněla následovně: „S jakými problémy za Vámi hosté chodí?“ Dle odpovědí bylo zjištěno, že komerční klienti si v hotelech moc nestěžují. Když už ano, tak jen na maličkosti. Například se jim nelíbí výhled z pokoje nebo nemůžou najít parkoviště. Více si stěžují pacienti. Například si stěžují na spolubydlícího, nejsou spokojení s procedurami, občas si stěžují na úklid v pokoji či na to, že v restauraci dostali tvrdé maso. Dle odpovědí si někteří hosté stěžovali také na malou nabídku kulturních služeb s čímž zaměstnankyně z obchodního oddělení nesouhlasí. Uvedly, že pro hosty se konají kulturní akce minimálně třikrát týdně. Na druhou stranu zaměstnankyně uvedly, že se jim občas také stane to, že za nimi dorazí host s tím, že je spokojený a s poděkováním.

Cílem čtvrté otázky bylo zjistit jak se Lázně Poděbrady, a.s. snaží o zvýšení spokojenosti hostů. Bylo zjištěno, že usilují o to, aby hosté byli spokojeni již od objednávky pobytu. Rezervační oddělení se pokouší včasně potvrzovat přijaté objednávky a včasně odpovídat na dotazy. Celkově se snaží vyhovět všem požadavkům od klientů. Dále se snaží řešit problémy, které hosté uvádí v recenzích. V hotelech se snaží být důslední a mít i důsledné a kvalitní zaměstnance. Také se pokouší uspokojovat co největší klientelu, proto nabízí širokou nabídku různých pobytových balíčků. V Lázních Poděbrady se stále snaží pro hosty vymýšlet něco nového. U věrných zákazníků zvyšují spokojenost tím, že jim zasílají pravidelně poštou nabídky a také od lázní získávají slevu 15 %. Všichni hosté na začátku pobytu obdrží zdarma vstupenku do Galerie Ludvíka Kuby, slevový kupón na procedury či stírací pohlednici viz příloha č. 3. Lázně Poděbrady také hostům nabízí možnost založit si u nich zdarma kartičku Klub Lázní Poděbrady díky které získají slevu například na projížďku lodí Krále Jiřího.

Pátá otázka zněla: „Jaká místa v Poděbradech doporučujete návštěvníkům k navštívení?“ Bylo zjištěno, že rodinám s dětmi doporučují navštívit filmové muzeum, muzeum lega a projížďku vláčkem či lodí. Dále doporučují k návštěvě pivovar, sklárny, hydroelektrárnu. Mimo Poděbrady soutok Labe s Cidlinou, město Nymburk, město Lysá nad Labem a město Kutná Hora.

Šestá otázka měla za úkol zjistit, jaké aktivity hotely hostům nabízí. Bylo zjištěno, že aktivity jako je hraní karet, hraní společenských her či společné večery hotely pro hosty nepořádají, ale přemýšlí nad tím, že by je do budoucna zavedly.

Uvedly, že nabízí možnost vypůjčení kol. Dále bylo zjištěno, že v Hotelu Zámeček se nachází hřiště na pétanque a je zde i možnost zapůjčení si vybavení. Výlety již neorganizují, protože o ně nebyl zájem. Místo toho nabízí hostům kulturu v okolních městech se zajištěnou dopravou.

Co se týče akcí, na které byla zaměřena sedmá otázka, tak lázně pravidelně pořádají dvakrát týdně hudební večery. Jedná se o dvě hodiny plné hudby, kam si lidé mohou přijít zatančit. Zaměstnankyně dále uvedly, že 98 % akcí, které Lázně Poděbrady pořádají jsou koncerty, divadelní představení či stand-up comedy. Zmínily se, že se snaží o to, aby se jednou měsíčně pořádala jedna větší akce pro 300-400 lidí. Uvedly, že například minulý rok zde měla koncert Lucie Bílá a nedávno zde vystupoval Jakub Smolík. Dále jednou za 14 dní pořádají zdarma lékařské přednášky, které jsou především na téma srdce. Také pořádají akci zvanou Křeslo pro hosta. Jedná se o placenou akci, kterou moderuje moderátor a vždy se jí účastní jedna slavná osobnost. Naposled byl hostem této akce Ondřej Vetchý. Největší akcí, kterou lázně každoročně v září pořádají je Den Srdce, druhou největší akcí je Lázeňský ples.

Osmá otázka zněla „Jak se u Vás změnily poskytované služby za posledních 5 let?“ Bylo zjištěno, že za posledních pět let se otevřel nový hotel Chariclea s wellness a bazénem, změnila se nabídka procedur a začalo se pořádat více kulturních akcí.

Na devátou otázku, která zjišťovala vývoj služeb hotelů do budoucna zaměstnankyně odpověděly, že se chystá rekonstrukce kongresového sálu, oprava kuchyně a přístavba Rehabilitačního centra Máj. Dále se zmínily, že se chystají do budoucna více pracovat na gastru.

Poslední otázka rozhovoru zněla „Jak vidíte návštěvnost hotelů a počet hostů/pacientů do budoucna?“ Bylo zjištěno, že zaměstnankyně do budoucna nevidí pokles návštěvnosti, ale vidí růst. Uvedly, že by lidé mohly více rezervovat pobyty přes stránku Booking. Dále by dle nich bylo do budoucna dobré oslovovat nové potenciální klienty, a nejen stálé hosty.

5 Shrnutí výsledků

Na základě odborné literatury a internetových zdrojů byla zjištěna odpověď na první výzkumnou otázku: **„Které předpoklady má město Poděbrady pro lázeňský turismus?“** Bylo zjištěno, že město Poděbrady má výborné lokalizační předpoklady, jelikož se nachází v Polabské nížině u řeky Labe. Také nabízí spoustu historických památek, jako je například mezi návštěvníky lázní nejnavštěvovanější Zámek Poděbrady, Havířský kostelík či Proboštský kostel Povýšení sv. Kříže. Nachází se zde Polabské muzeum, Divadlo Na Kovárně či Zámecký biograf. K tomu se ve městě po celý rok koná spoustu kulturních akcí. Dále bylo zjištěno, že Poděbrady mají výbornou dopravní dostupnost. Nachází se 50 km od hlavního města Prahy a s okolím je spojuje kromě automobilové dopravy, také autobusová, železniční i vodní doprava.

Odpovědi na zbylé výzkumné otázky byly zjištěny pomocí dotazníkového šetření mezi klienty Lázní Poděbrady. Respondenti se skládali převážně z žen. Nejpočetnější věkovou skupinu tvořili respondenti ve věku 66 a více let. Největší část respondentů má středoškolské vzdělání. Nejvíce zúčastněných respondentů (54 %) absolvovalo samoplátecký pobyt. A nejvíce se jich podařilo oslovit v Hotelu Libenský (41 %).

Druhá výzkumná otázka zněla: **„Jak jsou hosté lázní spokojeni se zdravotně-léčebnými službami?“** Bylo zjištěno, že u hostů lázní převažuje velká spokojenost se službami ošetřujícího lékaře, odborným personálem i s léčebnými procedurami.

Třetí výzkumná otázka zněla: **„Jak jsou hosté lázní spokojeni s realizačními službami?“** Spokojenost s ubytovacími službami byla zjišťována na základě spokojenosti s vybavením pokoje, čistotou a úklidem pokoje. Spokojenost se stravovacími službami byla zjišťována na základě spokojenosti s výběrem jídla, kvalitou jídla, množství jídla a personálem jídelny/restaurace. Bylo zjištěno, že u obou realizačních služeb u hostů lázní převažuje velká spokojenost.

Poslední výzkumná otázka zněla: **„Jak jsou hosté lázní spokojeni s doprovodnými službami?“** Spokojenost se společensko-kulturními službami byla zjišťována na základě spokojenosti hostů s aktivitami a akcemi poskytovanými hotelem a aktivitami a akcemi mimo hotel. Spokojenost se sportovně-rekreačními službami byla zjišťována na základě spokojenosti hostů s bazénem, nabídky sportovního vybavení, aktivit mimo hotel a nabídky výletů po okolí. Bylo zjištěno, že co se týče obou doprovodných služeb, tak u hostů převažuje spokojenost. Menší spokojenost s doprovodnými službami mohla být způsobena tím, jak bylo zjištěno z rozhovorů se zaměstnanci lázní, že hotely hostům nenabízí aktivity, jako jsou společenské večery s hraním společenských her. Co se týče akcí poskytovaných hotelem, mimo hotel a aktivit mimo hotel, tak těch hotel i město pořádá několik do měsíce. Menší spokojenost mohla být způsobena neinformovaností hostů o těchto akcí či poplatkem za vstup na tyto akce. Dále se spokojenost hostů mohla snížit malou nabídkou sportovního vybavení. Z rozhovorů se zaměstnanci lázní bylo zjištěno, že hotely hostům nabízí pouze vypůjčení jízdních kol a Hotel Zámeček navíc vybavení na pétanque.

6 Závěry a doporučení

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat vývoj a předpoklady lázeňského turismu v Poděbradech. Zjistit spokojenost hostů Lázní Poděbrady, a.s. s poskytovanými službami lázní. K dosažení cílů byly stanoveny čtyři výzkumné otázky, na které se podařilo odpovědět.

První výzkumná otázka se vztahovala k první části cíle – předpokladům cestovního ruchu v Poděbradech. Na základě odborné literatury a internetových zdrojů bylo zjištěno, že mezi předpoklady cestovního ruchu v Poděbradech se řadí jejich poloha v Polabské nížině, výborná dopravní dostupnost, množství historických památek a kulturních akcí. Další tři výzkumné otázky byly zaměřeny na služby a na spokojenost lázeňských hostů s nimi. Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že hosté lázní jsou s většinou služeb velmi spokojeni až na doprovodné služby, se kterými jsou pouze spokojeni. Není divu, že jsou hosté se službami spokojeni, jelikož Lázně Poděbrady neustále pracují na jejich zlepšování, jak bylo zjištěno z řízených rozhovorů se zaměstnanci lázní. Bylo zjištěno, že lázně budou do budoucna pokračovat ve zdokonalování služeb. Plánují zlepšení wellness centra, stravovacích zařízení, rekonstrukci kongresového centra Lázeňská kolonáda či přístavbu Rehabilitačního centra Máj, čímž by mohly dosáhnout vyšší spokojenosti u hostů.

Tato práce může sloužit obchodnímu řediteli či obchodnímu oddělení Lázní Poděbrady jako zpětná vazba od lázeňských hostů. Zároveň získané poznatky mohou být nápomocné ke zlepšení služeb lázní.

Při psaní práce nenastaly žádné závažné problémy. Jen nebyly vyplněny žádné dotazníky od pacientů z Hotelu G-REX, a to zřejmě proto, že v tomto hotelu se léčí velmi nemocní pacienti, zejména po kardiochirurgických výkonech. Dále několik respondentů nevyplnilo všechny povinné otázky v dotazníku. Jelikož respondenti obdrželi k vyplnění papírový dotazník, tak nebylo možné jejich odpovědi ovlivnit.

Lázně Poděbrady se vyvíjí již staletí a každoročně je navštěvuje více pacientů. Zlepšují své služby, lékaře, prostředí lázní, společenský i kulturní život. Mají všechny předpoklady k tomu, aby je do budoucna navštěvovalo čím dál tím více návštěvníků.

7 Seznam použité literatury

[1] Český statistický úřad: Vývoj obyvatelstva ve městě Poděbrady [online]. Praha, [2023] [cit. 2023-04-07]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/11240/17829520/Podebrady.pdf/d5e54f5e-4eb9-478f-9674-6038ff976a9e

[2] HRABĚTOVÁ, Jana. *PODĚBRADY*. Poděbrady: Polabské muzeum v Poděbradech, 1999.

[3] HRABĚTOVÁ, Jana. Poděbrady: město mého srdce. Praha: Ostrov, 2013. ISBN 978-80-86289-78-6.

[4] HRALA, Václav. Geografie cestovního ruchu. 6. aktualizované a doplněné vydání. Praha: IDEA SERVIS, 2013. ISBN 978-80-85970-79-1.

[5] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Eliška VILDOVÁ, Petr JANEČEK a Jan TLUČHOŘ. Lázeňství: management a marketing. Praha: Grada Publishing, 2019. Expert (Grada). ISBN 978-80-271-2461-9.

[6] KESNER, Ladislav. Marketing a management muzeí a památek. Praha: Grada, 2005. Expert (Grada). ISBN 80-247-1104-4.

[7] KNOP, Karel. Lázeňství: ekonomika a management. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-716-9717-6.

[8] Lázně Poděbrady [online]. Poděbrady, c1908-2023 [cit. 2023-03-14]. Dostupné z: https://www.lazne-podebrady.cz/

[9] Městské kulturní centrum Poděbrady. *Poděbrady: turistický průvodce*. Poděbrady: BOFTISK, 2019.

[10] Ministerstvo zdravotnictví České republiky. Seznam lázeňských míst v ČR. [online]. Praha, 2020 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: https://www.mzcr.cz/seznam-lazenskych-mist-v-cr/

[11] ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. V Praze: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

[12] Poděbrady: oficiální web města [online]. Poděbrady: WEBHOUSE, [2023] [cit. 2023-03-12]. Dostupné z: https://www.mesto-podebrady.cz/

[13] RAŠOVSKÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 978-80-247-5021-7.

[14] SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. Služby v cestovním ruchu. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. ISBN 978-80-244-3438-4.

[15] SONNKOVÁ, Pavlína. Lázeňský cestovní ruch a wellnes. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2017. ISBN 978-80-7510-253-9.

[16] Svaz léčebných lázní České republiky [online]. Františkovy Lázně: Intoit, c2023 [cit. 2023-02-20]. Dostupné z: http://www.lecebnelazne.cz/

[17] ŠMILAUEROVÁ, Eva. Poděbrady v proměnách staletí: 2. díl (1850-1948). Praha: Scriptorium, 2005. ISBN 80-861-9762-X.

[18] VANÍČEK, Jiří a Monika HILŠEROVÁ. Zdravotní, lázeňský a wellness turismus. Praha: Oeconomica, 2020. ISBN 978-80-245-2396-5.

[19] VAVREČKOVÁ, Eva a Eva ŠKROBÁLKOVÁ. Geografie cestovního ruchu. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko-přírodovědecká fakulta v Opavě, Ústav lázeňství, gastronomie a turismu, 2013. ISBN 978-80-7248-888-9.

[20] VYSTOUPIL, Jiří, Martin ŠAUER a Michal TROUSIL. Geografie cestovního ruchu ČR. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. ISBN 978-80-7435-538-7.

[21] ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. Výkladový slovník cestovního ruchu. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.

8 Přílohy

1) Dotazník sestavený pro realizaci dotazníkového šetření

2) Scénář otázek pro realizaci polo-strukturovaných rozhovorů se zaměstnanci Lázní Poděbrady, a.s.

3) Doplňující fotografie

Dotazník sestavený pro realizaci dotazníkového šetření

Spokojenost návštěvníků Lázní Poděbrad, a.s. s poskytovanými službami

Vážení lázeňští hosté,

jmenuji se Terezie Rafajová a jsem studentkou oboru Cestovní ruch na Univerzitě Hradec Králové. Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku pro moji bakalářskou práci na téma Vývoj a předpoklady lázeňského cestovního ruchu v Poděbradech.

Dotazník je zcela anonymní a jeho výsledky budou použity výhradně za účelem vypracování bakalářské práce. Jeho vyplnění Vám zabere přibližně 5 minut.

V případě zájmu o výsledky tohoto šetření mě kontaktujte na emailové adrese rafajte1@uhk.cz

Předem děkuji za Váš čas, který nad tímto dotazníkem strávíte:)

*Povinné pole

1. 1) Jaké je Vaše pohlaví? *

Označte jen jednu elipsu.

- Muž
- Žena
- Jiné: _____

2. 2) Kolik Vám je let? *

Označte jen jednu elipsu.

- 25 a méně
- 26-40
- 41-65
- 66 a více

3. 3) Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? *

Označte jen jednu elipsu.

- Základní
- Středoškolské
- Vysokoškolské

4. 4) V jakém lázeňském zařízení jste ubytován/a? *

Označte jen jednu elipsu.

- Hotel Bellevue Tlapák
- Hotel Libenský
- Hotel Zimní lázně
- Hotel & Spa Chariclea
- Hotel Zámeček
- Hotel G-REX

5. 5) Jaký druh lázeňské péče podstupujete? *

Označte jen jednu elipsu.

- Komplexní lázeňská péče (KLP)
- Příspěvková lázeňská péče (PLP)
- Samoplátecký pobyt

6. 6) Ohodnoťte Vaši spokojenost se zdravotně-léčebnými službami.

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	velmi spokojen/á	spokojen/á	nespokojen/á	velmi nespokojen/á
Služby ošetřujícího lékaře				
Léčebné procedury				
Odborný personál				

7. 7) Ohodnoťte Vaši spokojenost s ubytovacími službami.

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	velmi spokojen/á	spokojen/á	nespokojen/á	velmi nespokojen/á
Vybavení pokoje				
Čistota a úklid pokoje				

8. 8) Ohodnoťte Vaši spokojenost se stravovacími službami.

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	velmi spokojen/á	spokojen/á	nespokojen/á	velmi nespokojen/á
Výběr jídla				
Kvalita jídla				
Množství jídla				
Personál jídelny/ restaurace				

9. 9) Ohodnoťte Vaši spokojenost se společensko-kulturními službami.

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	velmi spokojen/á	spokojen/á	nespokojen/á	velmi nespokojen/á
Aktivity poskytované hotelem (společenské hry)				
Akce poskytované hotelem (taneční večery, hudební představení, přednášky)				
Aktivity mimo hotel (kino, divadlo, muzeum)				
Akce mimo hotel (koncerty, festivaly, trhy, výlet lodí)				

10. 10) Ohodnoťte Vaši spokojenost se sportovně-rekreačními službami.

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	velmi spokojen/á	spokojen/á	nespokojen/á	velmi nespokojen/á
Bazén				
Nabídka sportovního vybavení				
Aktivity mimo hotel (cyklotrasy, turistické stezky, golfové hřiště, tenisové kurty)				
Nabídka výletů po okolí				

11. 11) Jaké služby v hotelu postrádáte?

12. 12) Které z těchto památek a míst jste v Poděbradech navštívili?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- [ ] Jezero Poděbrady
- [ ] Zámek Poděbrady
- [ ] Havířský kostelík
- [ ] Polabské muzeum
- [ ] Proboštský kostel Povýšení sv. Kříže
- [ ] Jiné: _____

13. 13) Které z těchto památek a míst jste v okolí Poděbrad navštívili?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- [ ] Výletní loď Král Jiří
- [ ] Libický luh
- [ ] Kersko
- [ ] Slavníkovské hradiště
- [ ] Soutok Labe a Cidliny
- [ ] Město Nymburk
- [ ] Cyklostezka podél Labe
- [ ] Jiné: _____

14. 14) Které druhy dopravy využíváte k návštěvě okolí Poděbrad?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- [ ] automobilová doprava
- [ ] autobusová doprava
- [ ] železniční doprava
- [ ] lodní doprava
- [ ] kolo
- [ ] Jiné: _____

15. 15) Navštívili jste Lázně Poděbrady v minulosti?

Označte jen jednu elipsu.

- ( ) Ano
- ( ) Ne

16. 16) Pokud ano, kdy (přibližně) a co se od té doby změnilo?

_____

Obsah není vytvořen ani schválen Googlem.

Google Formuláře

Příloha č. 2

Scénář otázek pro realizaci polo-strukturovaných rozhovorů se zaměstnanci Lázní Poděbrady, a.s.

Rozhovor č. 1 s obchodním ředitelem:

1) Kolik lidí ročně navštíví lázně?
2) Kolik lidí navštívilo lázně za posledních pět let.
3) Kdo především tvoří Vaši klientelu?
4) O jaké služby je největší zájem?
5) Co podle Vás láká návštěvníky do Lázní Poděbrad a.s.?

6) Jak se u Vás změnily poskytované služby za posledních 5 let?
7) Jak vidíte vývoj služeb hotelů do budoucna? / Co chystáte do budoucna?
8) Jak vidíte návštěvnost hotelů do budoucna? Počet hostů/pacientů.

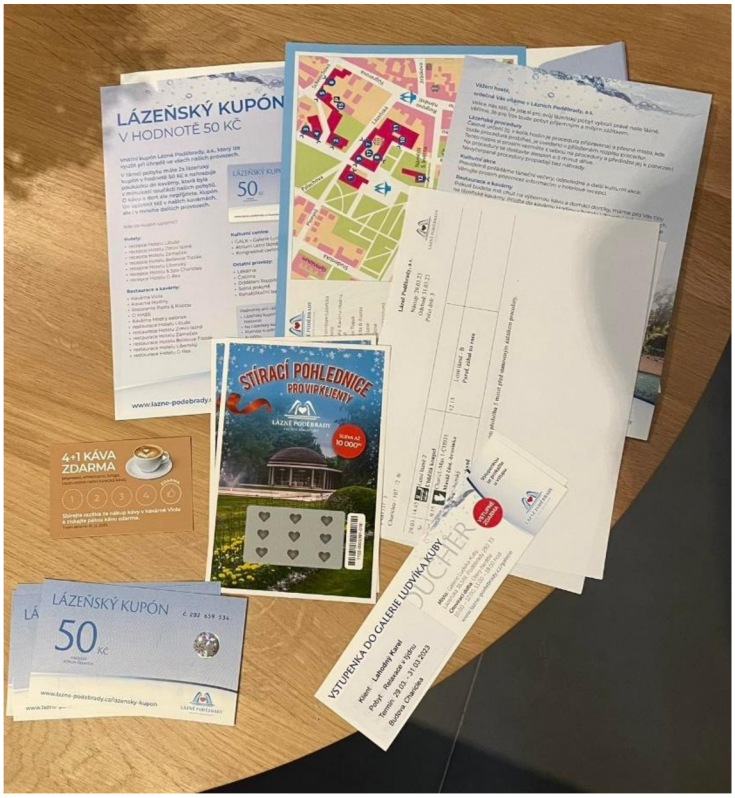
Rozhovor č. 2. s obchodním oddělením:

1) Které služby považujete za důležité pro spokojenost hostů a proč?
2) Jak prověřujete spokojenost, případně nespokojenost hosta?
3) S jakými problémy za Vámi hosté chodí?
4) Jak se snažíte o zvýšení spokojenosti hostů?

5) Jaká místa v Poděbradech doporučujete návštěvníkům k navštívení?
6) Jaké aktivity jako hotel hostům nabízíte?
7) Jaké akce pro hosty pořádáte? Jak často?

8) Jak se u Vás změnily poskytované služby za posledních 5 let?
9) Jak vidíte vývoj služeb hotelů do budoucna? / Co chystáte do budoucna?
10) Jak vidíte návštěvnost hotelů do budoucna? Počet hostů/pacientů

Doplňující fotografie



Dokumenty a slevové kupóny pro hosty. Zdroj: Terezie Rafajová (2023)

Klub Lázní Poděbrady. Zdroj: Terezie Rafajová (2023)

Hotely Lázní Poděbrad, a.s. zapojené v dotazníkovém šetření

Hotel & Spa Chariclea. Zdroj: Terezie Rafajová (2023)

Hotel G-REX. Zdroj: Terezie Rafajová (2023)

Hotel Libenský. Zdroj: Terezie Rafajová (2023)

Hotel Bellevue Tlapák. Zdroj: Terezie Rafajová (2023)

Hotel Zimní lázně. Zdroj: Terezie Rafajová (2023)

Hotel Zámeček. Zdroj: Terezie Rafajová (2023)

Oskenované zadání práce

UNIVERZITA HRADEC KRÁLOVÉ
Fakulta informatiky a managementu
Akademický rok: 2021/2022

Studijní program: Management cestovního ruchu
Forma studia: Kombinovaná

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

Jméno a příjmení:	**Terezie Rafajová**
Osobní číslo:	**I2000810**
Adresa:	Dvory 6, Dvory, 28802 Nymburk 2, Česká republika
Téma práce:	Vývoj a předpoklady lázeňského cestovního ruchu v Poděbradech
Téma práce anglicky:	Development and assumptions of spa tourism in Poděbrady
Jazyk práce:	Čeština
Vedoucí práce:	RNDr. Mgr. Tomáš Burda, Ph.D. Katedra rekreologie a cestovního ruchu

Zásady pro vypracování:

Klíčová slova:
Lázeňství, lázně Poděbrady, balneologie, lázeňský dům
Cíl práce:
Cílem bakalářské práce je analyzovat vývoj a předpoklady lázeňského turismu v Poděbradech. Zjistit spokojenost návštěvníků s poskytovanými službami.
Praktická část bude zaměřena na vývoj a úroveň poskytovaných služeb v Lázních Poděbrady a.s. Hlavními metodami bude dotazníkové šetření mezi klienty a řízené rozhovory se zaměstnanci a aktéry lázní Poděbrady.
Osnova:
1. Úvod
2. Cíl práce a metodika zpracování
2.1. Cíl práce
2.2. Metodika zpracování
3. Teoretická část
3.1. Zdravotní cestovní ruch
3.2. Předpoklady cestovního ruchu
3.3. Lázeňský cestovní ruch – vymezení pojmů
3.4. Lázeňské služby (zdravotně-léčebné, ubytovací, stravovací)
4. Praktická část
4.1. Město Poděbrady
4.2. Vývoj lázeňství v Poděbradech
4.3. Výsledky dotazníkové šetření
4.4. Výsledky řízených rozhovorů
5. Shrnutí výsledků
6. Závěry a doporučení
7. Seznam použitých zdrojů
8. Přílohy

© IS/STAG, Portál – Podklad kvalifikační práce , rafajte1, 19. dubna 2023 14:01

Seznam doporučené literatury:

HRABĚTOVÁ, Jana. Poděbrady. Poděbrady: Polabské muzeum v Poděbradech, 1999.
HRABĚTOVÁ, Jana. Poděbrady: město mého srdce. Praha: Ostrov, 2008. ISBN 978-808-6289-595.
KNOP, Karel. Lázeňství: ekonomika a management. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-716-9717-6.
ROBEK, Antonín. LÁZNĚ PODĚBRADY, 1908-1978. HISTORICKÝ NÁSTIN. Poděbrady: Polabské muzeum v Poděbradech, 1978.
SONNKOVÁ, Pavlína. Lázeňský cestovní ruch a wellnes. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2017. ISBN 978-807-5102-539.

Podpis studenta: Rafajová

Datum: 26.4.2023

Podpis vedoucího práce:

Datum: 19.4.2023

© IS/STAG, Portál – Podklad kvalifikační práce , rafajte1, 19. dubna 2023 14:01