

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra obchodu a financí**



**Diplomová práce**

**Zhodnocení lázeňského cestovního ruchu zvolené  
destinace v České republice**

**Autor: Bc. Mrázová Barbora**

**© 2018 ČZU v Praze**

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Barbora Mrázová

Podnikání a administrativa

Název práce

Zhodnocení lázeňského cestovního ruchu zvolené destinace v České republice

Název anglicky

Assessment of Spa Tourism in the Chosen Destination in the Czech Republic

---

### Cíle práce

Cílem diplomové práce je zhodnotit současnou situaci zvolené lázeňské destinace v České republice a zpracovat návrhy vlastních pobytových balíčků pro různé cílové 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 provedena základní charakteristika zvolené lázeňské destinace. Jako metodologické nástroje budou použity terénní výzkum a dotazníkové šetření účastníků lázeňského cestovního ruchu. Zjištěné výsledky budou v závěru práce vyhodnoceny a interpretovány a na jejich základě budou navrženy vlastní pobytové balíčky pro různé cílové skupiny klientů lázní.

**Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

**Klíčová slova**

cestovní ruch, destinace, lázeňství, léčba, služby, wellness

---

**Doporučené zdroje informací**

BERÁNEK, Jaromír. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Mag Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-46-1.

HARRIS, Robert a Joy HOWARD. *Dictionary of travel, tourism and hospitality terms*. Melbourne: Hospitality Press, 1996. ISBN 9781862504523.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.

JANDOVÁ, Dobroslava. *Balneologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2820-9.

LOWRY, Linda L. *The SAGE international encyclopedia of travel and tourism*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 2017. ISBN 9781483368948.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.

---

**Předběžný termín obhajoby**

2017/18 LS – PEF

**Vedoucí práce**

Ing. Miroslava Navrátilová

**Garantující pracoviště**

Katedra obchodu a financí

---

Elektronicky schváleno dne 25. 10. 2016

Ing. Helena Čermáková, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 25. 10. 2016

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 05. 03. 2018

---

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci „*Zhodnocení lázeňského cestovního ruchu zvolené destinace v České republice*“ jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové 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 autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 29. března 2018

---

## **Poděkování**

Ráda bych touto cestou velmi poděkovala paní inženýrce Miroslavě Navrátilové za její odborné vedení, užitečné rady a zajištění odborné praxe. Dále bych ráda poděkovala své rodině, která mě po celou dobu studia podporovala a v neposlední řadě i svému partnerovi, který ve mě věřil a vždy mi byl obrovskou oporou.

# Zhodnocení lázeňského cestovního ruchu zvolené destinace v České republice

## Souhrn

Tato diplomová práce pojednává o současné úrovni lázeňského cestovního ruchu v Teplicích, které se nacházejí v Severních Čechách. První část práce obsahuje teoretická východiska, ve kterých jsou vymezeny základní pojmy, typologie, trh a služby cestovního ruchu. Dále charakterizuje lázeňský cestovní ruch, procedury, vývoj od historie až po současnost a aktuální legislativní úpravu. Druhá část diplomové práce se zabývá charakteristikou vybrané destinace se zaměřením na její historii, současnost, kulturně-historické památky a léčebné procedury nabízené v lázeňských domech. Vlastní část práce je věnována dotazníkovému šetření a interpretaci a vyhodnocení výsledků. Na základě zjištěných informací a současného stavu nabídky služeb jsou navrženy pobytové balíčky pro různé cílové skupiny klientů.

**Klíčová slova:** Cestovní ruch, cestování, návštěvník, destinace, ubytování, stravování, služby, lázeňství, léčba, wellness

# **Assessment of Spa Tourism in the Chosen Destination in the Czech Republic**

## **Summary**

This thesis deals with the contemporary level of spa tourism in Teplice, which is in the North of the Czech Republic. The first part of the thesis contains theoretical background, which defines basic concepts of tourism, typology, market and tourism services. It is also characterized by spa tourism, procedures, development from history to the present and current legislation. The second part of the thesis deals with the characteristics of the selected destination focusing on history and present, cultural and historical monument, treatment procedures offered in Spa houses. The own part of the thesis is dedicated to the questionnaire survey, interpretation and evaluation of the results. Base on the found information and the status of the service offer are proposed for different target groups of clients.

**Keywords:** Tourism, traveling, visitor, destination, accommodation, catering, services, spa, treatment, wellness

## Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>10</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>11</b>
2.1 Cíl práce .....	11
2.2 Metodika .....	11
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>14</b>
3.1 Cestovní ruch .....	14
3.1.1 Základní pojmy .....	15
3.2 Cestovní ruch jako systém .....	17
3.2.1 Předmět cestovního ruchu.....	17
3.3 Typologie cestovního ruchu.....	20
3.4 Trh cestovního ruchu.....	24
3.4.1 Funkce a role trhu .....	25
3.4.2 Formy trhu .....	25
3.5 Faktory ovlivňující cestovní ruch.....	27
3.6 Služby cestovního ruchu .....	28
3.6.1 Klasifikace služeb .....	28
3.6.2 Ubytovací služby .....	29
3.6.3 Stravovací služby .....	32
3.6.4 Dopravní služby .....	33
3.6.5 Poskytovatelé služeb.....	33
3.7 Lázeňský cestovní ruch .....	34
3.7.1 Typologie lázeňství.....	38
3.7.2 Lázeňské procedury .....	38
3.7.3 Historie a vývoj lázeňství .....	40
3.7.4 Současnost lázeňství .....	41
3.7.5 Lázeňství v České republice .....	42
<b>4 Charakteristika zvolené lázeňské destinace .....</b>	<b>48</b>
4.1 Historie města a lázeňství.....	49
4.2 Současnost města .....	50
4.3 Kulturní a přírodní památky.....	51
4.4 Ubytovací a stravovací služby .....	55
4.4.1 Lázeňské domy .....	56
4.4.2 Léčebná specializace.....	60



4.5	Dopravní dostupnost .....	62
<b>5</b>	<b>Vlastní práce .....</b>	<b>63</b>
5.1	Dotazníkové šetření v Lázních Teplice v Čechách .....	63
5.2	Struktura dotazníků .....	64
5.3	Interpretace a zhodnocení získaných výsledků .....	64
5.4	Navržení pobytových balíčků pro Lázně Teplice v Čechách.....	80
<b>6</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>92</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>93</b>
<b>8</b>	<b>Seznam obrázků .....</b>	<b>101</b>
<b>9</b>	<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>102</b>
<b>10</b>	<b>Seznam grafů .....</b>	<b>102</b>
<b>11</b>	<b>Seznam příloh .....</b>	<b>103</b>

# 1 Úvod

Cestovní ruch patří k odvětvím, které se staly v průběhu několika let celosvětovým fenoménem. Jeho vznik je spjat s potřebou lidí cestovat, poznávat nové národy, jejich kulturu a zvyky. Díky příjmům domácích a zahraničních turistů si cestovní ruch našel významné postavení v ekonomice státu. Nabízí nová pracovní místa, snaží se zachovat kulturně-historické a přírodní památky pro mladší generace a celkově přispívá ke zlepšení životní úrovně obyvatelstva. Lidé mají neustále vyšší nároky na úroveň nabízených služeb, což vede k jejich rozvoji a zlepšení. Mezi oblíbené patří wellness pobyty a rekreační pobyty spojené s odpočinkem, víkendové pobyty na chatách v horských oblastech a gurmánské pobyty spojené s ochutnávkou vín a kvalitních jídel. Na druhou stranu má cestovní ruch i negativní dopad, a to zejména na životní prostředí, které je znečišťováno. Důvodem je budování nové infrastruktury, ubytovacích kapacit, stravovacích zařízení apod.

Lázeňství má dlouholetou tradici, která je zakotvena v pradávné historii. Již Římané, Řekové a další národy poznali účinky léčebných pramenů a využívali je pro zdravotní účely. Dříve bylo lázeňství výsadou pouze bohatých a až postupem času se stalo součástí široké veřejnosti. Nyní je lázeňství nedílnou součástí cestovního ruchu. Lidé si v dnešní uspěchané a stresující době stále více uvědomují, jak je důležité dbát na své zdraví. Začínají se věnovat sportu, pestré stravě, odpočinku a relaxaci. Jsou podporovány trendem, který se orientuje na zdravý životní styl a zdravého ducha, což přispívá k vzrůstu zájmu o toto odvětví. Lázně se stávají místem, kde nedochází pouze k léčení již existujících nemocí, ale k samotné prevenci před nimi.

Na území České republiky se nachází mnoho lázní. Ty s nejdelší historií, nazývané nejstaršími lázněmi v Evropě, jsou lázně Teplice v Čechách, které se nacházejí v severní oblasti nedaleko hranic s Německem. Jedná se o atraktivní oblast lákající nespočet turistů, kteří sem jezdí za přírodními, kulturními a historickými památkami. V lázeňských domech se léčí onemocnění pohybové ústrojí, nervová onemocnění a cévní onemocnění, přičemž úspěšnost jejich léčby dosahuje 91,6 %. Každoročně se zde pořádá zahájení lázeňské sezóny, která patří k velkým tradicím a občané Teplic a nejbližšího okolí si tuto událost nenechávají ujít.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem diplomové práce je zhodnotit současnou situaci zvolené lázeňské destinace prostřednictvím terénního průzkumu a dotazníkového šetření a následně navrhnout pobytové balíčky pro různé cílové skupiny. Za konkrétní lázeňskou destinaci byly zvoleny Lázně Teplice v Čechách.

Pro splnění cíle byly vytyčeny tyto dílčí úkoly:

- vymežit základní pojmy cestovního ruchu,
- charakterizovat lázeňský cestovní ruch,
- charakterizovat zvolenou lázeňskou destinaci,
- realizovat dotazníkové šetření a terénní průzkum,
- vyhodnotit a interpretovat zjištěné výsledky,
- navrhnout pobytové balíčky pro různé cílové skupiny.

### **2.2 Metodika**

V první části diplomové práce jsou zpracována teoretická východiska zabývající se cestovním ruchem, základními pojmy, systémem cestovního ruchu, typologií, službami, trhem cestovního ruchu, lázeňstvím a jeho historií a současností. Pro zpracování teoretických východisek byla použita metoda zkoumání dokumentů a metoda komparace a syntézy informací ze sekundárních zdrojů. Získaná data byla čerpána z odborné literatury vztahující se k danému tématu a byla rozdělena do šesti kapitol, které se dále podrobněji člení.

Další část práce je věnována charakteristice zvolené destinace. Nejprve je popsána historie a současnost města Teplice s jeho kulturními a přírodními památkami. Dále je uvedeno, na jaké léčebné metody se lázně specializují a v závěru jsou popsány jednotlivé lázeňské domy. Pro tuto část bylo čerpáno především z internetových zdrojů, propagačních materiálů a informací z terénního průzkumu, který napomohl k výběru kulturních a přírodních památek. Získané údaje byly rozepsány do pěti hlavních kapitol členěných na další části.

Dalším metodologickým nástrojem použitým v poslední části práce bylo dotazníkové šetření účastníků lázeňského cestovního ruchu. Část dotazníků byla rozdávána v tištěné

podobě a vyplňována zpravidla za přítomnosti zadavatele. Druhá část byla rozesílána elektronicky mezi rodinu a známé. Jednalo se pouze o osoby, které navštívily Lázně Teplice. Poslední část práce dále vyhodnocuje a interpretuje výsledky získané prostřednictvím dotazníků. Na jejich základě byly navrženy tři pobytové balíčky pro tři různé cílové skupiny klientů lázní včetně jednoduché kalkulace.

Cílové skupiny včetně obsahu pobytových balíčků byly vybrány s ohledem na výsledky dotazníkového šetření. První skupinou jsou senioři, kteří měli nejvyšší podíl na celkovém počtu klientů lázní, další skupinou jsou děti a poslední ženy. Obsah jednotlivých balíčků odráží získané výsledky z dotazníků.

### **Dotazníkové šetření**

Jedná se o techniku zaručující vysoce standardizována data, která jsou srovnatelná a přispívají k vyšší reliabilitě. Prostřednictvím dotazníků lze zjistit, jak lidé vidí a vnímají sociální realitu nikoliv realitu jako takovou. Někteří odpůrci této metody tvrdí, že více objektivní je samotné pozorování, kdy se lidé chovají přirozeněji. Dotazníkové šetření umožňuje zachytit názory, postoje, znalosti, víru, domněnky a vzpomínky lidí.

Výhoda této metody spočívá v tom, že poskytuje data z velkých a rozsáhlých souborů. Zároveň je administrace celého procesu velmi jednoduchá a není potřeba žádných vyškolených tazatelů. Dotazníky se dají sestavit velice jednoduše díky standardizovaným otázkám, které není nutné blíže vysvětlovat. Poslední velkou výhodou je nenáročnost při jejich distribuci, jelikož je lze rozeslat poštou či elektronicky.

Nevýhodou může být předpoklad tazatele, že všichni respondenti pochopí otázku stejně, a tak jak ji zamýšlel on sám. Další problém může být spáten v redukci získávaných údajů, kdy jsou otázky sestavené podle přesně dodržovaných a jednotných principů, aby se lépe vyhodnocovaly (Sedláková, 2014).

### **Terénní průzkum**

Jedná se o techniku nepřímého vizuálního pozorování, která byla použita pro získání dat do vlastní části práce, což napomohlo při výběru kulturních a přírodních památek. Průzkum zahrnoval osobní zkoumání objektů a jejich okolí včetně chování lidí. Navštíveno bylo několik přírodních a kulturních památek, ze kterých byly vybrány ty nejatraktivnější.

### **Kalkulace**

Kalkulace je metoda určení ceny na kalkulační jednici. V případě této diplomové práce je kalkulační jednicí jeden účastník pobytu. Tato metoda byla použita pro určení prodejní ceny jednotlivých pobytových balíčků podle Farkové a Kunešové (2014). Do nákladů byly zahrnuty náklady na stravování a ubytování, náklady za provedenou vstupní lékařskou prohlídku včetně navržení léčebného programu (hodinová sazba vyšetřujícího doktora/doktorky) a náklady na poskytované léčebné procedury, které se lišily v závislosti na charakteru balíčků.

### 3 Teoretická východiska

V této části práce budou nejprve vysvětleny základní pojmy související s cestovním ruchem pro lepší pochopení problematiky tématu. Dále bude zmíněna typologie, systém, trh a služby cestovního ruchu. V závěru teoretické části bude přiblížen lázeňský cestovní ruch, jednotlivé léčebné procedury a další témata důležitá pro vypracování praktické části.

#### 3.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch je často odvozován od slova cestování, ovšem je důležité tyto pojmy od sebe odlišit. Lidé mají odjakživa potřebu cestovat, seznamovat se s jinými národy, jejich kulturou, zvyky a chtějí se dozvědět něco o jejich historii. Pro některé národy bylo cestování, a stále je, jejich přirozenou aktivitou (například kočovné kmeny, které se přemísťovaly na jiná místa z důvodu hledání nových pastvin). Takové přemísťování může být označeno za „cestování“. Zjednodušeně řečeno se tedy jedná o časový a prostorový přesun osob. Za specifický případ cestování lze označit cestovní ruch, který má svá omezení a nachází se pod silným vlivem ekonomiky. Někteří ho chápou a označují za masovou formu cestování a jiní v něm vidí činnost spojenou s organizací a uskutečněním cestování. (Beránek, 2013a)

Cestovní ruch, označován též jako turismus, se považuje za: „*složitý socioekonomický jev, který zasahuje do celé řady ekonomických i mimoekonomických (sociálních, psychologických, ekologických, geografických) oblastí společnosti. Dá se říci, že je jevem mnohostranným a průřezovým*“. Průkopníci v oblasti zkoumání turismu, páně Walter Hunziker a Kurt Krapf, označili turismus za souhrn vztahů a jevů, vznikajících při cestách a pobytech nerezidentů, cestujících za účelem nevýdělečné činnosti. Tuto definici po dlouhou dobu přijímali odborníci včetně Mezinárodní asociace vědeckých odborníků v turismu (zkr. AIAEST – International Association of Scientific Experts in Tourism) jako oficiální (Palatková a Zichová, 2011).

Na cestovní ruch lze také pohlížet z hlediska dvou rovin, přičemž v jedné se na cestovní ruch pohlíží ze strany poptávky a v druhé ze strany nabídky. V první rovině se jedná o způsob uspokojování potřeb, v druhé pak o oblast podnikatelských příležitostí v různých oborech (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

Podle paní Palatkové je cestovní ruch krátkodobý přesun osob do místa mimo jejich běžné životní prostředí za účelem jiným, než je výdělečná činnost. Doba pobytu mimo běžné životní prostředí pak v případě domácího turismu činí maximálně 6 měsíců a v případě mezinárodního turismu 12 měsíců (Palatková, 2011).

Dnes se nejvíce užívá definice Světové organizace cestovního ruchu WTO, která zní takto: „*Cestovní ruch je činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí, a to na dobu kratší, než je stanoveno, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě*“ (Palatková, 2011).

### 3.1.1 Základní pojmy

S cestovním ruchem souvisí spousta důležitých pojmů, které je potřeba pro lepší pochopení tématu blíže vysvětlit. Mezi několik základních patří tyto:

1. **Stálý obyvatel v domácím turismu** je osoba žijící v dané zemi, ke které má nějaký vztah, alespoň 6 po sobě následujících měsíců před příjezdem do jiné země, a to na dobu kratší než 6 měsíců.
2. **Stálý obyvatel v mezinárodním turismu** je osoba žijící v dané zemi po dobu alespoň 1 roku před příjezdem do jiné země na dobu kratší než 1 rok.
3. **Návštěvník v domácím turismu** je osoba cestující do jiného místa, než je její běžné prostředí na dobu kratší, než 6 měsíců. Zároveň není účelem cesty vykonávání výdělečné činnosti.
4. **Návštěvník v mezinárodním turismu** cestuje do jiného místa, než je její běžné prostředí na dobu kratší než 1 rok, opět zde platí, že nesmí vykonávat výdělečnou činnost.
5. **Turista v domácím turismu** je osoba cestující mimo jeho běžné prostředí (ale ve své zemi) na dobu, která zahrnuje minimálně jedno přenocování, tato doba nesmí překročit 6 měsíců. Zároveň platí, že nebude vykonávat výdělečnou činnost.
6. **Turista v mezinárodním turismu** cestuje do jiné země, než je jeho trvalé bydliště na minimálně jedno přenocování, avšak maximálně na 1 rok. Hlavním účelem cesty není vykonávání výdělečné činnosti.

7. **Jednodenní návštěvník v domácím turismu** je osoba, která cestuje mimo své trvalé bydliště (ale ve své zemi) na dobu kratší než 24 hodin bez přenocování a nevykonává výdělečnou činnost.
8. **Jednodenní návštěvník v mezinárodním turismu** je osoba, která cestuje mimo své trvalé bydliště do jiné země na dobu kratší než 24 hodin, aniž by zde přenocovala či vykonávala výdělečnou činnost. (Palatková a Zichová, 2011).
9. **Destinace** je „*turistický cíl, turistická oblast, jež se vyznačuje určitými společnými charakteristickými prvky a rysy*“ (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

Z výše uvedeného vyplývá, že účastníkem cestovního ruchu je buď návštěvník, turista anebo jednodenní návštěvník (alias výletník). Do samostatné kategorie lze zařadit **tranzitního návštěvníka**, což je návštěvník, který se během své cesty na jiné místo zastaví v dané zemi nebo lokalitě. Může se jednat jak o jednodenního návštěvníka (výletníka) tak o turistu. Rozdělení účastníků na turisty a jednodenní návštěvníky (výletníky) bylo součástí Konference OSN pro mezinárodní cestovní ruch, která se konala v Římě roku 1963. K samotné unifikaci všech výše uvedených pojmů došlo v Ottawě na Konferenci (UN)WTO v roce 1991 (Beránek, 2013a).

Vymezení jednotlivých pojmů v rámci cestovního ruchu je důležité zejména pro jejich statistické sledování, do něhož se neřadí všichni domácí a zahraniční turisté. V kategorii domácích turistů nejsou zařazeny osoby cestující pravidelně mezi oblastmi za prací nebo studiem; osoby s trvalým pobytem přemísťující se do jiného místa na území státu za účelem organizace svého běžného prostředí; osoby, které se přesouvají do jiného místa na území státu k provádění činností, k jejichž financování je použito místních zdrojů a dále např. osoby jako jsou vojáci a jejich rodinní příslušníci, tranzitní cestující, uprchlíci a jejich rodinní příslušníci, posádky lodí, vlaků a letadel atd. (Beránek, 2013a).

Do kategorie zahraničních turistů nejsou zahrnuty osoby, které cestují za studiem na minimálně 6 měsíců; zahraniční pracovníci; tranzitní cestující; migranti; vojáci (pokud se nepřemísťují v rámci cestovního ruchu); vystěhovalci; kočovníci; posádky námořních lodí a vlaků, kteří zde nocují; diplomatictí pracovníci; služebnictvo; účastníci skupinových turistických zájezdů cestujících vlakem nebo autobusem, kde i přespávají; atd. (Beránek, 2013a)



## 3.2 Cestovní ruch jako systém

Součástí systému cestovního ruchu jsou podle gnoseologického modelu tři subsystémy – objekt, subjekt a předmět, mezi kterými existují vztahy a vazby (Beránek, 2013a).

### Subjekt cestovního ruchu

Subjektem cestovního ruchu je účastník, jehož cílem je uspokojení turistických potřeb. Charakterizují ho vlastnosti a stavy, které jsou důležité pro poskytovatele služeb stojícího na straně nabídky. Subjektem může být stálý obyvatel nebo návštěvník (turista, výletník), kteří jsou na straně poptávky a zároveň jsou spotřebiteli produktu (Beránek, 2013a).

### Objekt cestovního ruchu

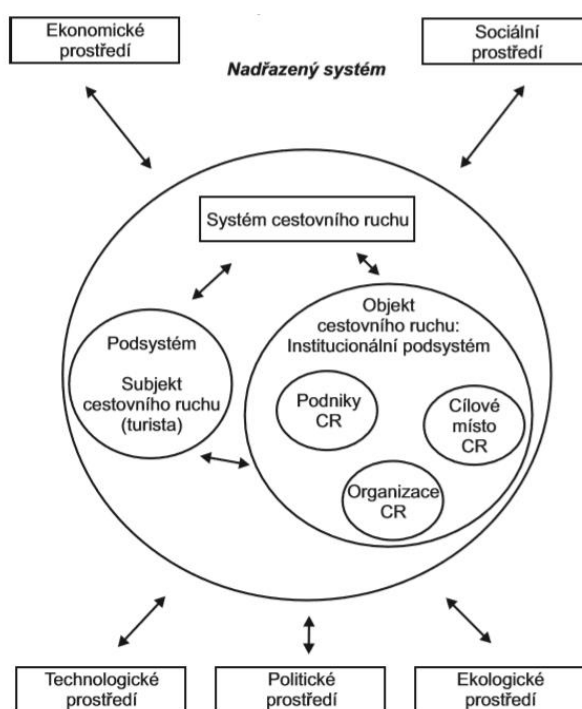
Objekt tvoří z ekonomického hlediska nabídku, která se člení na primární a sekundární. Podle pana Beránka představuje primární nabídka *„přírodní a kulturně-historický potenciál pro cestovní ruch – cílové místo (stát, region, středisko cestovního ruchu) musí disponovat vhodným potenciálem, aby ho účastník cestovního ruchu vyhledával“*. Sekundární nabídka je představována souhrnem podniků, zařízení a institucí cestovního ruchu, které slouží pro ubytování a stravování návštěvníka a dalších souvisejících služeb. Celkově se jedná o tzv. infrastrukturní vybavení, které je závislé na primární nabídce a mezi hlavní požadavky patří umožnění přístupu do území včetně vyžívání atraktivit (Beránek, 2013a).

#### 3.2.1 Předmět cestovního ruchu

Předmětem je produkt (neboli turistický produkt) a podle pana Beránka se může jednat o *„jakýkoliv výrobek, službu či jejich soubor, který slouží k uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu“*. Nejčastějším typem produktu v cestovním ruchu je zájezd, tedy produkt z cestovní kanceláře, který je kombinací předem stanovených služeb a nabízí se za souhrnnou cenu. Za součást produktu lze považovat i přírodní zdroje, které jsou všem volně dostupné, ale nejsou zahrnuty do celkové ceny (Beránek, 2013a).

Páni Vystoupil a Šauer (2006) uvádí navíc nadřazené systémy cestovního ruchu, které ho ovlivňují. Jedná se o ekonomické, politické, sociální, technologické a ekologické prostředí. Působení jednotlivých prostředí a subsystémů je znázorněno na obrázku 1.

**Obrázek č. 1: Systém cestovního ruchu**



Zdroj: Němčanský, 1999

### **Ekonomické prostředí**

Na ekonomické prostředí má vliv především kupní síla spotřebitelů, která je určena na straně jedné jejich finančními prostředky a zájmem pro produktech a na straně druhé motivací, která je úzce spjata s potřebami lidí. Všeobecně se potřeby lidí rozdělují do tří ekonomických kategorií: statky existenční potřeby, statky vyšší potřeby a statky luxusní potřeby (Vystoupil a Šauer, 2006). Mezi další ukazatele se řadí ekonomický růst, inflace, nezaměstnanost a stabilita měny (Romová, 2007).

## **Sociální prostředí**

Sociální prostředí je ovlivněno chováním, myšlením a jednáním člověka, které je utvářeno jeho vlastní prací a pracovními podmínkami. Dříve se vztah k cestovnímu ruchu z hlediska zaměstnavatele nebo živnostníků považoval za bezvýznamný. Většina obyvatel neměla dostatek volného času na cestování, a tak nebyli ani motivováni. Pouhá šlechta, velkostatkáři a průmyslníci měli volný čas a finanční prostředky na cestování. Postupem času rostl blahobyt všech tříd a byla uzákoněna placená dovolená, což vedlo ke zvýšení motivace (Vystoupil a Šauer, 2006).

## **Politické prostředí**

V cestovním ruchu má velký význam vliv politiky, který je představován zákony, vládními úřady a zájmovými skupinami. Po odstranění bariér cestování a uskutečnění jednotného trhu Evropské unie spočívající ve volném pohybu osob, zboží, služeb a kapitálu došlo k rozvoji cestování a pozitivnímu dopadu na podnikatelské aktivity. Od poloviny 80. let 20. století navíc vzrostla potřeba pečovat o životní prostředí, které je součástí trvale udržitelného rozvoje (Seifertová, 2013).

## **Technologické prostředí**

Někdy se též nazývá jako technicko-technologické prostředí a zahrnuje zejména dopravní infrastrukturu a techniku. (Romová, 2007) Existuje tzv. vlastní technologické prostředí, které je představováno dopravními a ubytovacími možnostmi. Doprava má největší podíl na rozvoji cestovního ruchu, kdy nejdůležitějšími faktory jsou rychlost, bezpečnost, výkonnost a hospodárnost v různých druzích dopravy (silniční, železniční, letecká i námořní). Postupným vývojem techniky došlo k větší bezpečnosti a rychlosti dopravních prostředků, zvýšení pohodlí a komfortu, zlepšení pravidelnosti a výkonnosti veřejných dopravních prostředků. Nemaleý podíl na rozvoji cestovního ruchu má také ubytování, přičemž se hovoří o nových formách profesionálního ubytování, jako jsou velké hotely (Vystoupil a Šauer, 2006).

## **Ekologické prostředí**

Ekologické prostředí je tvořeno dvěma oblastmi – přírodní a kulturní. S přírodní oblastí souvisí ochrana životního prostředí, která se stala předmětem celosvětového zájmu. Postupně dochází ke znečišťování ovzduší, vodních ploch a půdy, globálnímu oteplování, ztenčování ozonové vrstvy a velkým problémem je zvyšování objemu odpadu. (Seifertová, 2013) Ochranu životního prostředí je možné zajistit územním uspořádáním (územním plánováním) a přijetím opatření na snížení nebo odstranění emisí. Snahou je podporovat ekologicky únosný cestovní ruch, který znamená udržení rovnováhy mezi krajinou, zotavením krajiny a tvorbou ekonomických hodnot (Vystoupil a Šauer, 2006).

Kulturní oblast zastupují instituce a další faktory ovlivňující vnímání základních společenských hodnot, chování společnosti jako celku a jejich preference. V každé společnosti se objevují dílčí kultury/skupiny se stejnými hodnotami, preferencemi, chováním a zkušenostmi a subkultury vykazující rozdílné chování, přání apod. (Seifertová, 2013).

### **3.3 Typologie cestovního ruchu**

V mnoha publikacích českých autorů je cestovní ruch členěn na formy cestovního ruchu a druhy cestovního ruchu, přičemž se hovoří o tzv. typologii cestovního ruchu. Významově zaměnitelným výrazem pro typologii je klasifikace cestovního ruchu, která popisuje vymezení cestovního ruchu, identifikuje ho pomocí určitých znaků a zabývá se jeho rozdělením. V zahraniční odborné literatuře se užívá jiného názvosloví a přesný překlad do angličtiny se zpravidla neobjevuje. (Kotíková, 2013) V publikacích Allana Beavera (2005) nebo Roberta Harrise (1996) výrazy „kinds of tourism“ a „forms of tourism“ absentují.

Palatková a Zichová (2011) ve své knize používají pouze pojem typy cestovního ruchu, a to z důvodu přílišné odlišnosti jednotlivých autorů při formulaci různých, respektive opačných hledisek.

Cestovní ruch může být posuzován podle následujících kritérií:

- Místo realizace
- Délka pobytu
- Věk účastníků
- Plátce nákladů
- Vztah k platební bilanci
- Způsobu zabezpečení cesty a pobytu
- Převažující prostředí, motivu atd.

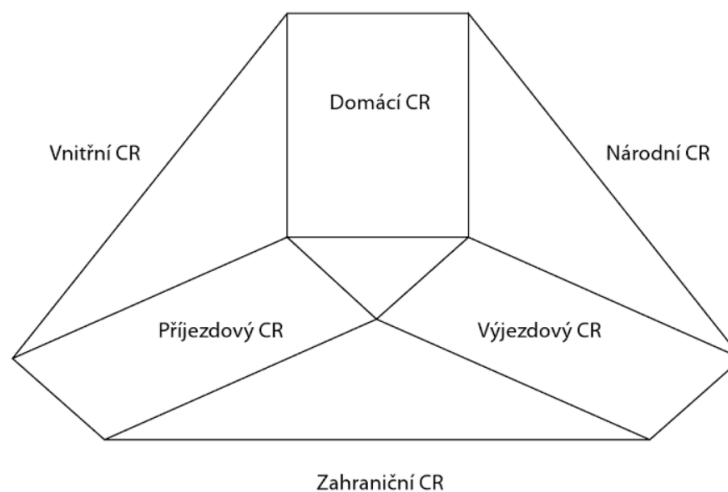
Tento výčet je pouze malou ukázkou možných typů cestovního ruchu. Ty se vzhledem k neustálým změnám potřeb lidí a jejich motivace mění a zároveň dochází k jejich prolínání (Palatková a Zichová, 2011).

#### **Typy cestovního ruchu podle místa realizace**

- **Domácí** (*angl. domestic tourism*) – tvořen rezidenty země (včetně jejich aktivit), kteří nepřekročí hranice vlastního státu.
- **Příjezdový** (*angl. Inbound/incoming tourism*) – příjezd nerezidentů na území sledovaného státu.
- **Výjezdový** (*angl. Outbound/outgoing tourism*) – výjezd rezidentů mimo území vlastního státu.

U **zahraničního cestovního ruchu** dochází k překročení státních hranic a může být součástí jak příjezdového, tak výjezdového cestovního ruchu. **Tranzitní cestovní ruch** je specifickou formou příjezdového a představuje průjezd nerezidentů skrz území sledovaného státu, jenž není cílovou destinací. Podmínkou je zastávka, při které nerezident čerpá služby cestovního ruchu na daném území. S ohledem na vztah účastníků k dané zemi a místo realizace lze dále použít pojmy národní a vnitrostátní cestovní ruch (Palatková a Zichová, 2011).

**Obrázek č. 2: Cestovní ruch podle místa realizace**



Zdroj: Palatková a Zichová, 2011, str. 20

#### **Typy cestovního ruchu podle délky pobytu**

- **Jednodenní** – do 24 hodin.
- **Krátkodobý** – 1-3 přenocování.
- **Dlouhodobý** – 4 a více přenocování s maximální délkou pobytu 6 měsíců v rámci domácím cestovního ruchu a 1 roku v rámci mezinárodního cestovního ruchu.

#### **Typy cestovního ruchu podle věku účastníků**

- **Děti** – pobyty pro děti do 15 let s dohledem odpovědných dospělých osob (vyjma rodičů). Patří sem školy v přírodě, školní výlety, letní prázdninové tábory apod.
- **Mládeže** – mladí lidé od 16 do 24 let cestující samostatně (bez vlastních rodin).
- **Rodin s dětmi** – podobný cestovnímu ruchu dětí, kteří ale cestují individuálně, tedy v rámci své rodiny.
- **Osob v produktivním věku bez účasti dětí** – nejméně homogenní skupina, která má dostatek volného času a disponibilních prostředků.
- **Seniorů** – tuto věkovou skupinu nelze jednoznačně určit, jelikož stanovení hranice, kdy se člověk nachází v postproduktivním věku je obtížné. Nejčastěji se spojuje s odchodem do důchodu.

Toto rozdělení se vtahuje k demografickým charakteristikám. Každá věková skupina má jiné spotřebitelské preference a chování.

#### **Typy cestovního ruchu podle plátce nákladů**

- **Komerční** (dříve volný) – veškeré náklady jsou hrazeny z disponibilního příjmu domácnosti účastníka cestovního ruchu.
- **Sociální** (dříve vázaný) – část nákladů je hrazena účastníkem a další část jiným subjektem po dodržení určitých podmínek (příkladem je komplexní či příspěvková lázeňská péče).

V dnešní době se za sociální cestovní ruch považuje cestovní ruch specifických zdravotně, sociálně nebo ekonomicky handicapovaných skupin obyvatelstva.

#### **Typy cestovního ruchu podle vztahu k platební bilanci**

- **Aktivní** – kladně ovlivňuje platební bilanci a zahrnuje příjezdy zahraničních návštěvníků, které svými výdaji zajišťují příliv devizových prostředků.
- **Pasivní** – negativně ovlivňuje platební bilanci a zahrnuje výjezdy obyvatel dané země do zahraničí, které svými výdaji zajišťují odliv devizových prostředků (Palatková a Zichová, 2011).

#### **Typy cestovního ruchu podle způsobu zabezpečení cesty a pobytu**

- **Organizovaný** – cesta je zajištěna cestovní kanceláří nebo jinými zprostředkovateli.
- **Neorganizovaný** – cestu si zpravidla organizuje účastník sám bez prostředníka, ovšem není vyloučeno, že nemůže některou ze služeb nakoupit u zprostředkovatele (Rygllová, Burian a Vajčnerová, 2011).

### Typy cestovního ruchu podle převažujícího prostředí

- **Městský** – kratší pobyty, při kterých je motivem prožít zážitek ve městech s bohatou kulturou a historií.
- **Venkovský** – probíhá v oblastech ekologicky příznivého venkova a často je řazen do tzv. zeleného turismu. Jedná se o environmentálně pozitivní typ cestovního ruchu. Subprodukty venkovského cestovního ruchu jsou vesnický turismus, agroturismus, ekoagroturismus, chataření a chalupaření.
- **Ve střediscích turismu** – tento typ se váže na resorty primárně určené pro účely cestovního ruchu, např. sportovní, přímořské, lázeňské a zábavní resorty (Palatková a Zichová, 2011).

### Typy cestovního ruchu podle převažujícího motivu

- **Osobní** – sem lze zařadit dovolenou, rekreaci, volný čas, vzdělávání a školení, návštěva rodiny, zdravotní turismus, tranzitní turismus, nákupní turismus, náboženský a poutní turismus
- **Obchodní a profesní** – může se jednat o pracovní setkání (neboli meetingy), motivační pobyty, výstavy, uspořádané akce, konference a kongresy (Palatková a Zichová, 2011).

Vzhledem k tématu diplomové práce bude věnována větší pozornost lázeňskému cestovnímu ruchu.

## 3.4 Trh cestovního ruchu

Trh cestovního ruchu je tvořen stranou nabídky a poptávky a dochází na něm k prodeji zboží a služeb. Jednu část prodeje zajišťují podniky cestovního ruchu a druhá je předmětem realizace trhu jako celku, kam spadají banky, pojišťovny, obchody a další. V souvislosti s cestovním ruchem se rozlišují subjekty a objekty cestovního ruchu. **Objektem** se rozumí zboží, služby a volné statky (např. přírodní místa). **Subjekty** jsou zastoupeny prodávajícími, kupujícími a obchodními zprostředkovateli či prostředníky (Jakubíková, 2012).



Na trhu cestovního ruchu dochází vzájemným působením strany nabídky a poptávky ke stanovení ceny a množství služby či výrobku, který je předmětem směny (Beránek, 2013a).

### 3.4.1 Funkce a role trhu

**Trh zastává tyto funkce:**

- Koordinuje výrobu a spotřebu jednotlivých produktů (výrobky, služby)
- Udržuje rovnovážnou nabídku a poptávku podle objemu a struktury produktů
- Vytváří cenové ekvivalenty určené ke směně produktů
- Ekonomicky stimuluje efektivitu výroby produktů
- Spoří spotřebu produktů a snižuje náklady

**Role vychází z funkcí a patří sem:**

- Ovlivňuje cestovní kanceláře a radí jim, jaké produkty vyrábět, v jakém množství a struktuře
- Harmonizuje poptávku a nabídku po produktech
- Očišťuje komplex cestovního ruchu
- Likviduje nekonkurenceschopné podniky a redukuje výrobu zastaralých produktů (Beránek, 2013a).

### 3.4.2 Formy trhu

- **Trh kupujícího** – nabídka převyšuje poptávku, což znamená přebytek zásoby produktů, kdy prodávající musí snížit cenu. Tato forma trhu je výhodná pro kupujícího. Z hlediska zařízení cestovního ruchu se jedná o jeho nedostatečné využití kapacity.
- **Trh prodávajícího** – poptávka převyšuje nabídku, z čehož vyplývá vyšší cena produktů a tím se dostává poptávající do nevýhodné situace.

Trh je ovlivněn nejen nabídkou a poptávkou, ale také počtem konkurentů (soutěžících stran) viz obrázek č 3 (Jakubíková, 2012).

**Tabulka č. 1: Formy trhu podle počtu soutěžících stran**

		Nabízející		
		jeden	málo	mnoho
Poptávající	jeden	bilaterální monopol	omezený poptávkový monopol	poptávkový monopol - monopson
	málo	omezený nabídkový monopol	bilaterální monopol	poptávkový oligopol - oligopson
	mnoho	nabídkový monopol	nabídkový monopol	polypon

Zdroj: vlastní zpracování z Jakubíková, 2012, str. 58

Beránek (2013a) ve své publikaci „Ekonomika cestovního ruchu“ uvádí další možné členění trhu viz příklady níže:

**1. Podle geografické polohy**

- a. Místní (lokální) trh
- b. Regionální trh
- c. Národní trh
- d. Světový trh

**2. Podle stupně rozvoje**

- a. Rozvinutý trh
- b. Nerozvinutý trh
- c. Formující se trh

**3. Podle charakteru prodeje**

- a. Maloobchodní trh
- b. Velkoobchodní trh

**4. Podle souladu s platnou legislativou**

- a. Legální trh
- b. Nelegální trh (tzv. černý nebo šedý)

**5. Podle úrovně nasycenosti**

- a. Deficitní trh
- b. Rovnovážný trh
- c. Přebytkový trh (Beránek, 2013a)

### **3.5 Faktory ovlivňující cestovní ruch**

Faktory, které mají vliv na cestovní ruch se podle teoretiků třídí do 3 skupin: lokalizační, selektivní a realizační faktory. Je důležité je poměřovat a posuzovat pragmaticky.

#### **Lokalizační faktory**

Jsou tvořeny fyzickou základnou a patří sem přírodní podmínky a společenské atraktivita. Přírodní podmínky jsou zastoupeny klimatem, charakterem a modelací terénu, faunou a flórou, přírodními atraktivitami a hydrologickými poměry. V cestovním ruchu platí, že čím je větší zastoupení fauny a flóry, příjemnější podnebí a úchvatnější pohled na přírodu, tím je větší zájem o danou destinaci, která se tak stává atraktivnější. Do společenských atraktivit se řadí památky, zejména pak ty nejcennější a nejznámější. Dále sem lze zařadit zvyky, slavnosti, události a gastronomii, která je v posledních letech objektem zájmu. Také vzrůstá zájem o nejrůznější umělé atrakce, sportovní a zábavní akce. Společenská atraktivita je přímo úměrná hustotě a počtu obyvatel – čím je jich více, tím přibývá i počet atraktivit. Význam lokalizačních faktorů spočívá v tom, že určují, jaký druh cestovního ruchu bude pro oblast nejvhodnější vzhledem k charakteru a modelaci terénu a čím se daná oblast bude odlišovat od konkurence (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

#### **Realizační faktory**

Realizační faktory zahrnují komunikační předpoklady a infrastrukturu cestovního ruchu. Mezi komunikační předpoklady patří struktura komunikační sítě a dostupnost území. Infrastruktura je představována ubytovacími, stravovacími, zábavními, kulturními, sportovními a dopravními zařízeními (Vystoupil, Šauer a Holešinská, 2009). Někdy se též označuje jako materiálně-technická základna (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011). Infrastrukturu je možné členit na základní a doplňkovou (doprovodnou). Základní je tvořena dopravou, stravovacími a ubytovacími službami. Tyto faktory vytvářejí spojovací článek mezi oblastmi cestovního ruchu a cílovými místy a umožňují, aby došlo k vlastnímu uskutečnění cestovního ruchu a rekreace (Vystoupil, Šauer a Holešinská, 2009).

### **Selektivní faktory (stimulační)**

Selektivní neboli stimulační faktory spolu s realizačními rozhodují o vyžití lokalizačních faktorů, tedy přírodních památek a společenských atraktivit. Jsou označovány za stimulační, jelikož stimulují vznik a rozvoj cestovního ruchu a určují, zda může v dané oblasti existovat cestovní ruch a zda sem vůbec přijede nějaký turista či návštěvník. Je možné je rozdělit na dvě skupiny: objektivní a subjektivní faktory. Objektivní faktory se člení na ekonomické faktory, politické faktory, administrativní podmínky a demografické skutečnosti. Patří sem například úroveň spolupráce mezi jednotlivými subjekty, úroveň řízení destinace, příjmová situace potenciálních hostů apod. Subjektivními faktory jsou: schopnost naplnit přání cílových skupin, psychologické a marketingové faktory, konkurenční postavení hodnoceného území apod. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011). Mnoho autorů uvádí různé členění selektivní faktorů. Například Vystoupil, Šauer a Holešinská (2009) člení faktory na demografické, urbanizační, ekonomické a sociálně-kulturní a sociálně-politické.

## **3.6 Služby cestovního ruchu**

Služby cestovního ruchu poskytuje mnoho podnikatelských i nepodnikatelských subjektů, které mezi sebou spolupracují a koordinují své činnosti s cílem uspokojit návštěvníky. Jednotlivé služby nabízejí nejen v místě rekreace, ale i v místě poptávky. Jakubíková (2012) říká: „*Služby cestovního ruchu jsou službami komplexními*“. V příloze č. 1 je znázorněna struktura služeb v cestovním ruchu.

### **3.6.1 Klasifikace služeb**

#### **1. Podle významu ve spotřebě účastníků**

- a. Základní – služby spojené s přemístěním a pobytem v rekreačním prostoru (ubytovací, stravovací a dopravní služby)
- b. Doplňkové – služby související s využíváním atraktivit v rekreačním prostoru

#### **2. Podle místa**

- a. Služby v rekreačním prostoru
- b. Služby v místě obvyklého pobytu
- c. Služby poskytované během přepravy

#### **3. Podle charakteru spotřeby**

- a. Osobní – užitný efekt se objeví bezprostředně
- b. Věcné – užitný efekt se objeví v momentě zprostředkování hmotného statku

#### **4. Podle způsobu úhrady**

- a. Placené služby
- b. Neplacené služby

#### **5. Podle způsobu zabezpečení**

- a. Vlastní
- b. Obstarávané – využití cestovní agentury, kanceláře apod.
- c. Poskytované dodavatelským způsobem – bez mezičlánku (např. ubytovací a stravovací služby)

Služby je možné členit podle funkcí ve vztahu k uspokojovaným potřebám účastníků na dopravní, stravovací, ubytovací, společensko-kulturní, lázeňsko-léčebné, sportovně-rekreační, zdravotní, průvodcovské, obchodní, komunální, celní, informační aj. (Jakubíková, 2012).

### **3.6.2 Ubytovací služby**

Ubytovací služby jsou základní službou a hrají zásadní roli pro úspěch v cestovním ruchu, ať už se jedná o pětihvězdičkové hotely nebo kempy. Zkušenosti zákazníků jsou velmi ovlivněny službami recepce, portýrů, pokojských a managementu, díky kterým se může zákazník stát stálým hostem a na základě doporučení získat další klienty (O'Shannessy, 2001).

**Rozdělení ubytovacích zařízení** podle Křížka a Neufuse (2011) může vypadat následovně:

#### **Podle velikosti**

- Malé (do 50 pokojů)
- Střední (50-150 pokojů)
- Velké (100-400 pokojů)
- Mega (nad 400 pokojů)

#### **Podle umístění**

- Městské
- Horské
- Přímořské

- Lázeňské
- Rekreační

#### **Podle zaměření nebo převažujících doplňkových služeb**

- Rodinné
- Wellness
- Lázeňské
- Sportovní
- Relax
- Kongresové/konferenční/seminární

U ubytovacích zařízení podle jejich velikosti může docházet ke 20 % oscilaci v počtu pokojů (Křížek a Neufus, 2011).

#### **Kategorizace ubytovacích zařízení**

Proces spočívající v členění ubytovacích zařízení do kategorií. Do těchto kategorií spadají hotely, hotely garni, penziony, motely, botely, internáty, koleje, kempy, skupiny bungalovů, chat atd.

**Hotel** – člení se do 5 tříd, přičemž se jedná o ubytovací zařízení, které disponuje minimálně 10 pokoji. Poskytuje pro hosty přechodné ubytování včetně souvisejících služeb (především stravovací služby).

**Hotel garni** – člení se do 4 tříd a na rozdíl od hotelu nabízí omezené stravovací služby (většinou pouze snídaně).

**Motel** – motely se člení se do 4 tříd. Mají nejméně 10 pokojů a své služby nabízejí nejvíce motoristům. Nachází se u pozemních komunikací s parkovacími místy a recepce s restaurací bývá často oddělená od části ubytování.

**Penzion** – člení se do 4 tříd a nabízí 5–20 pokojů pro hosty. Zpravidla jsou zde omezeny společenské a doplňkové služby.

**Botel** – botely se dělí do 4 tříd a jsou součástí lodi, která je trvale zakotvená v přístavu (Křížek a Neufus, 2011).

Pan Beránek (2013b) uvádí další možné kategorie a specifická zařízení:

**Apartmentový hotel** – tento typ hotelu je typický poskytováním ubytování v apartmánech nebo studiích. Apartmány jsou vybaveny oddělenou ložnicí, obývacím pokojem a kuchyní. Studia jsou vybavena jedním pokojem s kuchyňkou.

**Boarding house** – hotel nacházející se v prostředí města a umožňuje hostům dlouhodobější ubytování.

**Horská chata** – chaty zajišťují nocleh v odlehlých horských oblastech pro horolezce a horské turisty.

**Specifická zařízení:** Lázeňský hotel garni, lázeňský/spa hotel, pet friendly hotel, baby friendly hotel, butik hotel, tranzitní hotel, resort/golf resort, wellnees hotel, ekohotel, vitality hotel a dependance. Tato zařízení jsou specifická svým umístěním, uspořádáním, nabídkou volnočasových aktivit nebo poskytovanými službami (Beránek, 2013b).

### **Klasifikace ubytovacích zařízení**

V České republice existuje Asociace hotelů a restaurací ČR (AHR ČR) a organizace Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách (UNIHOST), které se zabývají klasifikací ubytovacích zařízení (Beránek, 2013b).

AHR ČR, UNIHOST, Ministerstvo pro místní rozvoj (MMR) a agentura Czech Tourism spolupracovali na oficiální jednotné klasifikaci Hotelstars, která je v České republice pouze doporučována a její využívání je dobrovolné. Hotelstars je mezinárodní certifikace, která slouží pro hodnocení kvality ubytovacích zařízení přidělováním určitého počtu hvězdiček. Čím vyšší je jejich počet, tím vyšší je kvalita ubytovacího zařízení. V kategorii hotel lze získat maximálně 5 hvězdiček a v kategorii motel a penzion 4 hvězdičky. Hodnocení kvality se posuzuje na základě 270 hodnotících kritérií v kategoriích hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel (Vajčnerová a Ryglová, 2017).

Podle počtu hvězdiček se rozlišují tyto třídy ubytování:

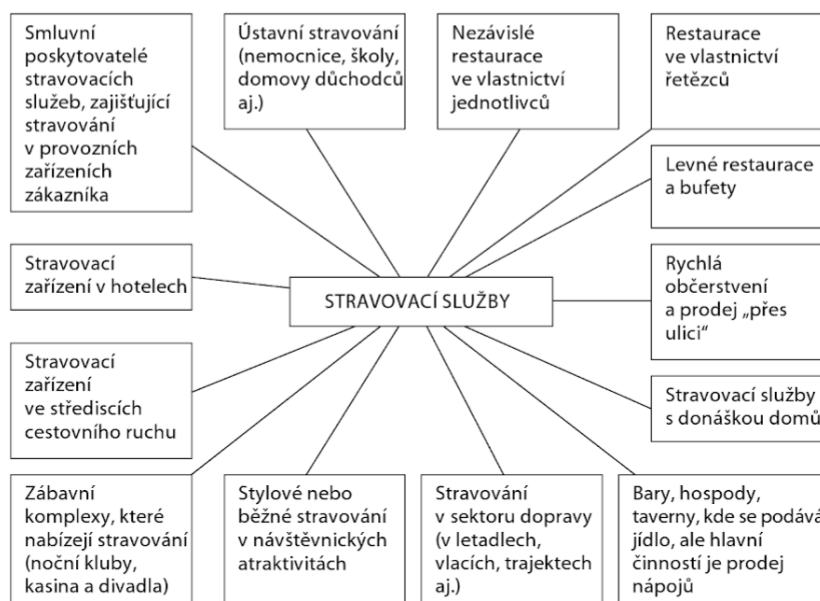
- \* Tourist
- \*\* Economy
- \*\*\* Standard
- \*\*\*\* First Class
- \*\*\*\*\* Luxury

Dále je možné setkat se s dodatkem Superior, který se uděluje ubytovacím zařízením s vysokým bodovým ohodnocením. Bližší informace k jednotlivým třídám pro kategorii hotel jsou uvedeny v příloze 2 (Beránek, 2013b).

### 3.6.3 Stravovací služby

Stravovací služby jsou neodmyslitelnou součástí cestovního ruchu a jsou nabízeny prostřednictvím zařízení postavených primárně za účelem uspokojování potřeb místních obyvatel. Využívají je turisté i široká veřejnost. Na obrázku 4 viz níže jsou uvedena všechna zařízení, která stravovací služby zajišťují (Jakubíková, 2012).

**Obrázek č. 3: Typy stravovacích služeb**



Zdroj: Jakubíková, 2012, str. 29

Z obrázku vyplývá, že je trh cestovního ruchu rozmanitý. Jednotlivé tržní segmenty jsou určeny typem stravovacích zařízení, u kterých zákazníci hledají rozdílná specifika. Někomu záleží na výborném jídle a jinému na atmosféře. Dalo by se říci, že každý zákazník má svůj soubor výhod, které vyhledává (Jakubíková, 2012).



### 3.6.4 Dopravní služby

Mezi poslední kategorií základních služeb patří dopravní služby. Způsobů dopravy je mnoho a každý se vyznačuje slabými a silnými stránkami.

#### **Druhy dopravy:**

- Letecká – pravidelné lety, charterové lety.
- Silniční – auta pro soukromé účely, pronajatá auta, taxislužby, místní autobusová doprava (MHD), motocykly, kola apod.
- Železniční – vlaky včetně historických parních souprav.
- Vodní – plavby za účelem zábavy, okružní plavby, trajekty apod.
- Terénní – jízda na koni, lanovka, chůze, lyžařské vleky (Horner a Swarbrooke, 2003).

### 3.6.5 Poskytovatelé služeb

#### **Cestovní kancelář**

Cestovní kancelář je často označována za podnikatele nabízející a prodávající zájezdy, přičemž veškerá činnost probíhá na základě koncese. Existuje spousta dalších definic. Tato vychází z české legislativní úpravy (podle zákona č. 159/1999 Sb.). Cestovní kancelář lze také definovat jako podnik či osobu, která spotřebitelům prodává individuální nebo kombinované služby cestovního ruchu (Palatková, 2013).

Podle Jakubíkové (2012) je cestovní kancelář jediným podnikem, který nespadá do podskupiny jiného odvětví a je základní provozní jednotkou. Funguje na bázi prostředníka (obchodního mezičlánku), který nese všechna rizika spojená s prodejem produktů získaných od primárních producentů. Prodej je určen koncovým zákazníkům nebo cestovním agenturám (Jakubíková, 2012).

Rozdělení cestovních kanceláří:

1. **Základní** – služby v plném rozsahu (klasické domácí i zahraniční zájezdy)
2. **Specializované** – zaměřeny na určitý druh služeb, rozsah služeb nebo klientelu (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

## **Cestovní agentura**

Podle české legislativní úpravy je cestovní agentura podnikatelem provozující svou činnost na základě volné živnosti. Mezi její činnosti patří nabídka a prodej jednotlivých i kombinovaných služeb cestovního ruchu (u kombinovaných se jedná o ty služby, které nesplňují definici zájezdu). Zájezdy může nabízet k prodeji pouze cestovním kancelářím (Palatková, 2013).

## **Spojení cestovní kanceláře a cestovní agentury**

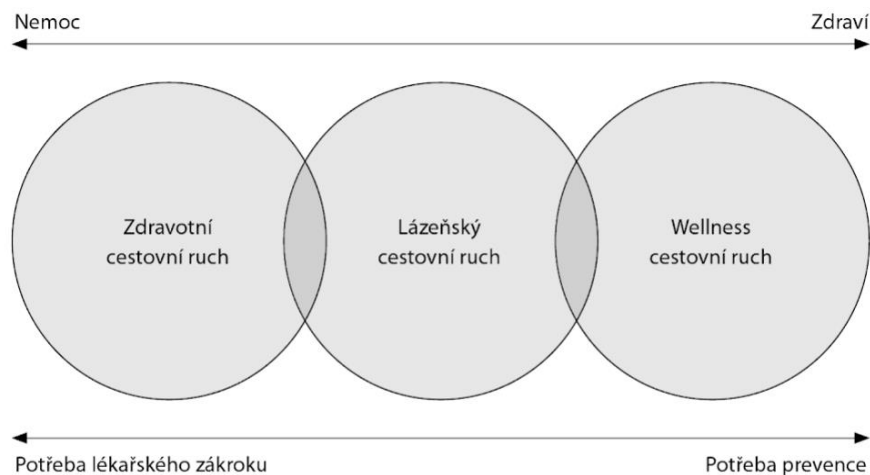
Trendem dnešní doby je spojení obou poskytovatelů služeb cestovního ruchu. Nejčastější představou je, že cestovní kancelář vystupuje v pozici přímého vlastníka cestovní agentury. Z toho vyplynuly obavy, že bude docházet ze strany cestovních agentur k favorizování produktů, a to i v případech, že to nebude pro zákazníka zrovna nejvhodnější. Taková situace je typická pro Velkou Británii. Naopak je to ve Francii, kde cestovní agentury nikdy nezískaly tak vysoké postavení (Horner a Swarbrooke, 2003).

## **3.7 Lázeňský cestovní ruch**

Lázeňský cestovní ruch je součástí zdravotního cestovního ruchu. V současné zahraniční literatuře se používá pojem „Spa tourism“. Lze se také setkat s pojmy „Medical tourism“ a „Health tourism“, které nemají přesný překlad do angličtiny, ale často jsou zaměňovány právě s lázeňským cestovním ruchem. Pro potřeby diplomové práce bude Medical tourism označovat zdravotní cestovní ruch a Health tourism zdravotně orientovaný cestovní ruch (Kotíková, 2013).

Mnoho zahraničních autorů má různé přístupy ke členění lázeňského cestovního ruchu. Například autoři Smith a Puczko tvrdí, že lázeňský cestovní ruch se prolíná se zdravotním cestovním ruchem a wellness viz obrázek 3.

**Obrázek č. 4: Lázeňský cestovní ruch**



Zdroj: Kotíková, 2013, str. 54

Tito autoři dále uvádějí, že se lázeňský cestovní ruch zaměřuje na léčbu a relaxaci člověka a využívá různých vodních procedur, kam patří termální a minerální bazény, několik druhů saun, a parní lázně. Cílem je především léčba, fyzický odpočinek a rehabilitace člověka (Kotíková, 2013).

**Lázně** jsou ve výkladovém slovníku cestovního ruchu komplexem ubytovacích, stravovacích, rehabilitačních a léčebných zařízení, které využívají léčebné procedury a přírodní léčivé zdroje. Vláda ČR na návrh ministerstva zdravotnictví prohlásí za lázeňské místo takové, kde má dojít ke zřízení lázní (Pásková a Zelenka, 2002).

**Lázeňský statut** vymezuje rozsah vnitřního a vnějšího území lázeňského místa, ve kterém se nachází přírodní léčebné lázně. Dále vydává omezení, která souvisí s výstavbou a rozvojem lázeňského místa a určuje, která zařízení se nesmí stavět (Pelc, 2013).

## **Klienti lázní**

Klienty lázní lze rozdělit do několika základních skupin:

- nemocní, handicapovaní a rekonvalescenti – těm jsou určeny pobyty léčebného charakteru
- lidé, mající příznaky choroby, přičemž hrozí, že by choroba přešla do chronické podoby – tyto lidé jezdí na preventivní pobyty
- senioři,
- zdraví lidé, kteří jsou na dovolené.

Posledním dvěma skupinám klientů jsou určeny rekondiční a relaxační pobyty s cílem odpočinku (Indrová, 2009).

## **Lázeňská péče**

Lázeňská péče je jedním z typů zdravotní péče, která je poskytována v přírodních léčebných lázních a využívá přírodní léčivé zdroje a příznivé klimatické podmínky. Je definována zákonem (č. 48/1997 Sb. a č. 164/2001 Sb.) a představuje soubor zdravotnických činností a postupů včetně léčebné rehabilitace a výchovy ke zdravému způsobu života (Jandová, 2009).

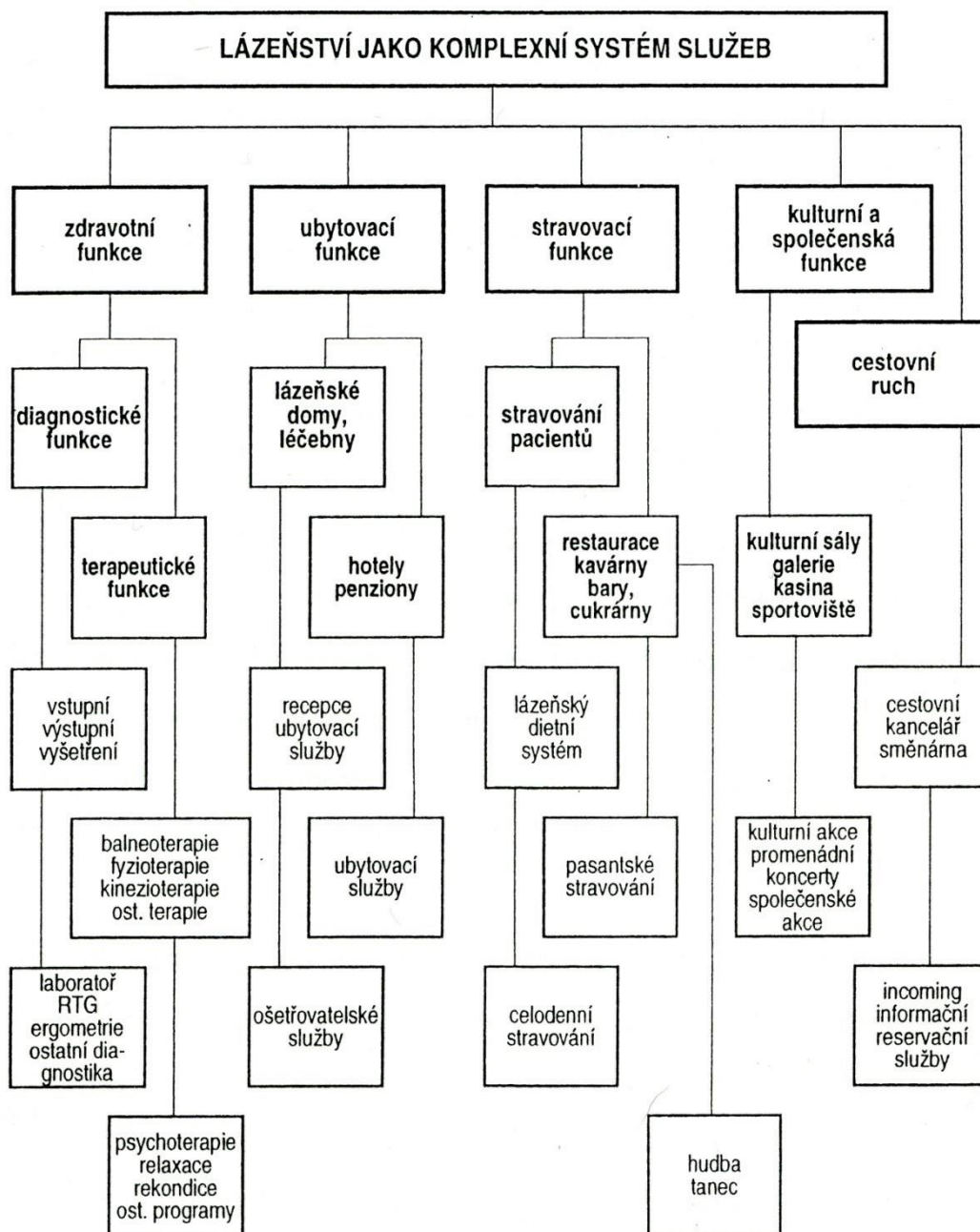
## **Způsoby hrazení lázeňské péče**

Z hlediska úhrady nákladů na lázeňskou péči se rozlišují 3 typy pobytů:

- pobyt plně hrazený klientem (samoplátci),
- příspěvková lázeňská péče,
- komplexní léčebná péče (Pelikánová, 2016).

Samoplátci si hradí veškeré náklady na pobyt a léčbu z vlastních prostředků. Zahraniční klienti mohou absolvovat lázeňský pobyt pouze jako samoplátci. Jedná se o pobyty týdenní a víkendové. U příspěvkové lázeňské péče hradí klientovi pojišťovna jen lázeňskou péči. Naopak komplexní léčebná péče zajišťuje klientovi lázeňskou léčbu, celodenní stravování a ubytování, kdy je vše hrazeno zdravotní pojišťovnou (Indrová, 2009).

Obrázek č. 5: Systém lázeňského cestovního ruchu



Zdroj: Knop, 1999, str. 25

### 3.7.1 Typologie lázeňství

Pro každého návštěvníka je atraktivní jiná forma lázeňského místa. Někteří se snaží utéct do světa špičkových luxusních procedur nabízených ve speciálně designových relaxačních míst v doprovodu uklidňující hudby. Pro jedny je důležité např. léčba, léky nebo terapeuti, pro druhé je to navození autentického prostředí – termální vody, pobřeží nebo hory. Každý má jiné představy o ráji, léčbě a lécích, útěku a uvolnění stresu, a proto je velmi obtížné lázeňské druhy zevšeobecnit. To bylo důvodem vzniku následující klasifikace (Lowry, 2017).

**Cílové lázně** – jediným účelem je poskytnout hostům zlepšení životního stylu, zdraví a fyzické kondice, v některých případech včetně zdravého stravování a tréninkových kurzů prostřednictvím profesionálních lázeňských služeb.

**Lázeňské středisko** – je umístěno uvnitř hotelu nebo resortu a poskytuje profesionální lázeňské služby, fitness, wellness a lázeňskou kuchyni.

**Denní lázně** – nabízí nejrozumnější profesionální lázeňské služby klientům na bázi denního využití.

**Klubové lázně** – zařízení, kde je primárním účelem fitness a nabídka rozmanitých profesionálních lázeňských služeb na denní bázi.

**Hotelové lázně** – mohou se nacházet v městském i venkovském prostředí a zaměřují se na relaxaci a krásu. Nejdůležitější je přístupnost takového zařízení.

### 3.7.2 Lázeňské procedury

Jedná se o procedury, které jsou poskytovány v lázních a vyžadují kompetentní odborné vedení. Cílem je zejména doléčení zdravotních komplikací, které mohou nastat po různých operacích a úrazech, dále také prevence před chorobami a regenerace organismu. Beránek (2013b) uvádí, že „*Lázeňské procedury by měly vždy probíhat na základě lékařského předpisu a jsou prováděny odborným lázeňským personálem.*“ Hotely by měly nabízet veškeré služby (ubytovací, stravovací, sportovní, balneoterapii, volnočasové aktivity atd.) na jednom místě. Mezi nejvíce poskytované lázeňské procedury patří:

- **Pitná kúra** minerálními vodami.
- **Termoterapie** – využívá působení tepla nebo chladu.
- **Vodoléčba** – aplikování vody a páry (sauny, sprchy, koupele, zábaly, parní lázně).
- **Uhličitá terapie** – uhličité a plynové koupele, plynové injekce.
- **Rehabilitace** – cvičení za dohledu kvalifikovaného rehabilitačního pracovníka včetně léčebných masáží.
- **Parafinoterapie, peloidoterapie** – využívání peloidů, což jsou přírodní léčivé látky (bahno, rašelino apod.), které se kombinují s vodou.
- **Léčebné inhalace** – slouží ke zlepšování funkce dýchacích cest (inhalace aerosolů). Patří sem také oxygenoterapie, která spočívá ve vdechování vzduchu obohacený kyslíkem.
- **Elektroterapie, magnetoterapie** – aplikace elektrického proudu nebo magnetického pole (laser, ultrazvuk).
- **Klimatoterapie** – jedná se o přímé působení klimatu na organismus, kde je důležitý tlak, vlhkost vzduchu, čistota vzduchu, teplota, oblačnost atd.
  - Aeroterapie – cvičení/pobyt venku na vzduchu
  - Helioterapie – léčba pomocí slunečního záření
  - Thalassoterapie – využívání mořského klimatu a koupelí
  - Speleoterapie – pobyt v jeskyních s léčebnými účinky (solné jeskyně)
- **Fototerapie** – působení světelného záření (infračervené, ultrafialové nebo viditelné světlo)
- **Dietoterapie** – úprava stravy podle diagnózy
- **Asijské léčebné metody** – akupunktura, akupresura, orientální masáže, ájurvéda apod. (Beránek, 2013b).

### **Lázně vs. wellness**

Lázně a wellness jsou dva pojmy, které jsou mezi sebou často zaměňovány. Jejich cíle jsou dost podobné, jelikož se zaměřují na zvyšování kvality života lidí. Ve wellness hotelu mohou být nabízeny léčebné metody, a naopak v lázních mohou být poskytovány wellness produkty. Rozdíly lze nalézt v podmíněné existenci přírodních léčivých zdrojů, délce pobytu, klientele a financování. Lázně fungují pouze za předpokladu existence přírodních léčivých

zdrojů, kdežto wellness může být provozováno i bez nich. Pobyty v lázních se zpravidla pohybují v rozmezí od 14 dní do 1 měsíce na rozdíl od wellness, kde je pobyt většinou víkendový nebo týdenní. Co se týká samotné klientely, tak do lázní jezdí většinou nemocní lidé a takový pobyt může být zcela nebo zčásti hrazen zdravotní pojišťovnou a do wellness jezdí lidé, kteří spíše vyhledávají regeneraci a relaxaci a služby si platí sami (Beránek, 2013b).

### **3.7.3 Historie a vývoj lázeňství**

První zmínka o lázeňském cestovním ruchu (dále jen „lázeňství“) ve smyslu zdraví a volného času se objevila před několika tisíci lety napříč různými obory. Řekové, Římané, Japonci, Turkové a mnoho dalších národů dlouhodobě využívaly regeneračních sil mořských, termálních a minerálních vod (Lowry, 2017).

Již v 5. století sloužily přírodní zdroje v Řecku ke koupání a lázně byly součástí soukromého i veřejného života. Stejně jako Řekové, tak i Římané si oblíbili lázně, a proto první veřejné lázně byly vybudované v Římě na počátku 1. století před n. l. Lázeňská zařízení byla postavena tak, aby umožňovala poskytnout komfort po celou dobu pobytu. Návštěvníci lázní mohli využívat sály pro masáže, kolonády, galerie, obchůdky, čítárny a tělocvičné sály (Seifertová, 2003).

Lázeňské léčení bylo jedno z nejstarších způsobů terapie. Staré tradice lázeňství, koupání a pití vod jsou součástí lékařství. Koupele se nejprve využívaly z mysticko-náboženských, hygienických a otužovacích důvodů, až později šlo o procedury s léčebným zaměřením (Křížek, 2002). Ve starověku se využívala například helioterapie nebo unikající oxid uhličitý (Špinar, Vítovec a kolektiv 2007) a pití minerálních vod (Křížek, 2002).

V období renesance došlo k navrácení se k zájmu o člověka, jeho anatomii a experimentální vědě. Lékaři si začali všimnout stravovacích návyků pacientů, předepisovali léčebné koupele a doporučovali pohyb (Burachovič a Wieser, 2001). Ve 14. a 15. století vznikla spousta nových lázeňských míst s novými druhy koupelí a procedur, což vedlo k zavedení nových balneologických postupů, které se využívaly v lázeňství od jejího počátku (Špinar, Vítovec a kolektiv 2007).



V 17. a 18. století byly spatřeny ve Spojeném království počátky moderního cestovního ruchu, který byl založen na konceptu léčivých lázní a mořských vod. Ve stejném období až do 19. století se v Evropě začaly kombinovat lázně založené na vodních procedurách s využitím čistého horského vzduchu, který pomáhal návštěvníkům při léčbě (Lowry, 2017).

V 19. století nastal obchodní a kulturní rozmach společnosti vedoucí k rozvoji lázeňství. Přičemž lázně se staly velice důležitým léčebným a kulturním centrem, kde se potkávala tzv. „smetánka“ tedy bohatá vrstva společnosti. Doba rozkvětu se promítla také do architektury a vznikala významná sochařská a malířská díla. Docházelo i k úpravě parků a vzniku kolonád altánů a pavilonů (Burachovič a Wieser, 2001).

Po 1. světové válce se začaly objevovat první zdravotní pojišťovací společnosti, které se podílely na úhradě lázeňského pobytu, což mělo za následek rozvoj ubytovacích a stravovacích možností. Do 2. světové války se zvýšil počet návštěvníků lázní a společnost se více starala o zdravého ducha a věnovala se péči o lidské tělo.

Postupem času se změnilы postupy v léčení nejrůznějších chorob a využívání léčebných pramenů. Lékaře například zaujaly účinky koupelí v kyselkách, které pomáhaly při chorobách srdce a cév (Špínar, Vítovec a kolektiv 2007).

### **3.7.4 Současnost lázeňství**

V současné době dochází k postupnému zaměřování (stupeň směřování záleží na místě a kultuře) na lázně, které jsou více orientované na volný čas a dovolenou. Lázeňství může být definováno jako přespání či pobyt na jednu a více nocí mimo místo obvyklého pobytu turisty primárně za účelem pobytu v lázních či využití jejich služeb. Pro lázeňství jsou důležitá jak samotná přenocování, tak i dny, kdy sem chodí návštěvníci, kteří nejsou na dovolené, ale pouze jednorázově využívají lázeňských zařízení. To je typické pro městské prostředí. Dalším důležitým prvkem je geografie.

Ve střední a východní Evropě je hodně zdravotních lázní, které pomáhají zlepšit fyzickou kondici člověka. Na rozdíl od Ameriky, kde jsou lázně a lázeňské hotely velmi luxusní a spíše hosty rozmazlují (Lowry, 2017). Mezi klasické lázeňské země v Evropě patří Česká republika, Německo, Rakousko, Slovensko, Polsko, Maďarsko, Bulharsko, Slovinsko, Itálie a státy bývalého Sovětského svazu (Špínar, Vítovec a kolektiv 2007).

Jakubíková uvádí že: „*V současnosti v Evropě existují dva proudy lázeňství: Tradiční léčebné lázeňství se silným medicínským zázemím (Německo, Rakousko, Česká republika, Slovenská republika, Polsko). Pod pojem lázeňství patří také wellness a zdravotní cestovní ruch (Španělsko, Itálie, Francie). Skandinávské země spatřují v lázeňství prevenci proti nemocem. Oba tyto proudy spolu s dynamicky měnícím se prostředím ovlivňují názory na další vývoj našeho lázeňství.*“ (Aplikace marketingu. [www.cestovni-ruch.cz](http://www.cestovni-ruch.cz), cit. 2017-11-03)

Oba proudy se v současné době ekonomické a finanční krize prolínají a lázeňská centra jsou tak nucena vyhledávat stále nové cesty k potenciálnímu klientovi, rozšiřovat svou nabídku procedur a nových doplňkových služeb. Nalezení možné konkurenční výhody a celkově originální nabídka služeb je tak nutností pro samou existenci českého lázeňského cestovní ruchu.

### **3.7.5 Lázeňství v České republice**

V období od 18. až do 20. století došlo k největšímu rozvoji lázní, kdy mnohá lázeňská místa získala úplně nový obraz, který je nyní pro české lázně typický. Byly vybudovány nové novorenesanční, novoklasicistní a secesní budovy, obzvláště se jednalo o lázeňské domy a hotely. Na počátku 18. století k rozmachu přispěly návštěvy známých osobností z celého světa, např. car Petr Veliký, který pobýval v Karlových Varech, dále J. W. Goethe, L. van Beethoven, W. A. Mozart, N. Paganini, král Edward VII, Mark Twain a T. A. Edison. Lázně se stávaly dějištěm obchodních a politických jednání, divadelních vystoupení, plesů a koncertů. (Z historie lázeňství. *Svaz léčebných lázní České republiky*, cit. 2017-11-04)

V České republice má lázeňství dlouholetou tradici a vysokou úroveň, na kterou jsou obyvatelé ČR náležitě hrdí a pyšní. Používá se termín „české medicínské lázeňství“, které odkazuje na lékařskou péči. Neustále vzrůstá zájem o zdravý životní styl, což se odráží v cestování seniorů, kterým jsou nabízeny speciální pobyty, byť nejsou hrazeny zdravotními pojišťovnami. Nejnovějším trendem jsou tak pobyty typu wellness, které si klienti hradí sami a nejčastěji se jezdí na Slovensko a do Maďarska, kde disponují termálními lázněmi. Seniori se zajímají i o účast na zdravotním cestovním ruchu, ovšem to se týká spíše těch, kteří jsou finančně zajištěni. Jezdí do zemí s kvalitnějšími, dostupnějšími a levnějšími službami, kde podstupují určitý typ léčby, např. stomatologické zákroky nebo plastické operace (Kotíková,

2013). Lázeňství v České republice má určitá specifika, která je potřeba vymezit pro lepší vnímání problematiky v celé její šíři.

### **Současná právní úprava lázeňství v České republice**

Právní úprava českého lázeňství je zakotvena v následujících zákonech, vyhláškách a dokumentech:

- Zákon č. 164/2001 Sb. „lázeňský zákon“
- Zákon č. 372/2011 Sb. „o zdravotních službách“
- Zákon č. 147/2016 Sb., který mění zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách
- Novela zákona č. 48/1997 Sb. „o veřejném zdravotním pojištění“, jehož součástí je novelizovaný indikační seznam pro lázeňskou péči (novela tohoto zákona vstoupila v platnost 6. ledna 2015)
- Zákon č. 20/1966 Sb.: „o péči o zdraví lidu“
- Zákon č. 160/1992 Sb. „o nestátních zdravotnických zařízeních“
- Zákon č. 109/2014 Sb.
- Zákon č. 201/2017 Sb. (novela zákona č. 96/2004 Sb.)
- Zákon č. 421/2016 Sb. (sazebník výkonů)
- Vyhláška č. 92/2012 „o požadavcích na minimální technické a věcně vybavení zdravotnických zařízeních“
- Vyhláška č. 98/2012 „o zdravotnické dokumentaci“
- Vyhláška č. 99/2012 „o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotnických zařízeních“
- Vyhláška č. 102/2012 „o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče“
- Úhradová vyhláška pro rok 2018 (Právní úpravy k lázeňství a metodika VZP. Svaz léčebných lázní České republiky)

## **Kvalita lázeňských zařízení v České republice**

Kvalita lázeňských zařízení se stále více stává předmětem kontroly. Jednotlivá zařízení mohou využít národní či mezinárodní akreditaci kvality zdravotnické péče, která je představována zákonem stanovující podmínky a postup pro hodnocení kvality. V případě splnění všech parametrů bezpečného zdravotnického zařízení mu je uděleno osvědčení o akreditaci. Již od roku 1998 funguje v ČR Spojená akreditační komise ČR, která má za úkol posuzovat všechna přihlášená zdravotnická zařízení podle jednotlivých akreditačních standardů. Mezinárodní akreditaci má na starost Joint Commission International (zkratka JCI). Národní akreditace se uděluje na 3 roky (Kuzníková a kolektiv, 2011).

Některé podnikatelské subjekty v této oblasti přistoupily, vzhledem ke snaze přilákat co nejvíce návštěvníků do českých lázeňských center, k hledání nových konkurenčních výhod, které mohou mít podobu mezinárodně uznávané certifikace.

## **Certifikace systému managementu kvality podle ČSN EN ISO 9001:2016**

Norma ISO 9001 specifikuje „*požadavky na systém managementu kvality, který mohou organizace používat pro interní aplikaci, certifikaci nebo smluvní účely s dodavateli a zákazníky*“. Tato norma je hojně využívána pro nezávislé posouzení organizace včetně toho, jak je schopná plnit požadavky. Dále se používá pro posouzení zákazníků, vlastních požadavků, ustavičného zlepšování systému managementu kvality a plnění požadavků předpisů (ISO 9001. *CQS*, cit. 2017-11-04).

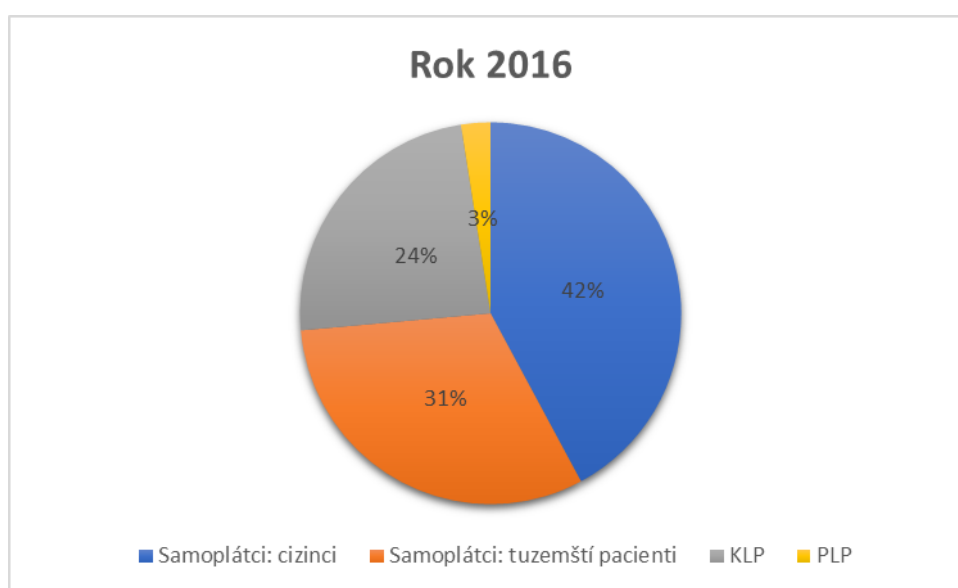
## **Certifikace na evropském trhu**

Vysoce prestižní z hlediska evropského trhu cestovního ruchu jsou certifikáty EUROPESPA med a EUROPESPA wellness, které jsou udíleny na 3 roky pouze těm lázeňským subjektům, které splňují ta nejpřísnější kritéria. Patří mezi nejžádanější certifikáty v lázeňství a wellness, jelikož se vyvíjely na základě několikaleté spolupráce specializovaných sdružení, klinik, hotelů a renomovaných odborníků z Německa, Rakouska, Švýcarska, Slovenska, České republiky a Maďarska. Tato certifikace si klade za cíl umožnit hostům a pacientům lázní lepší orientaci na evropském lázeňském trhu (The Europespa certificates. *EuropeSpa*, cit. 2017-11-05).

### Aktuální situace v českém lázeňství

Za účelem lázeňské léčebné rehabilitační péče navštívilo lázně v roce 2016 celkem 364 648 pacientů z toho 96,85 % dospělých a 3,15 % dětí a dorostenců. Nejvíce se léčili samoplátci, čemuž tak bylo i v minulých letech. Na grafu 1 lze vidět, kolik % osob si léčbu platilo samo a kolika osobám byla poskytnuta finanční podpora ve formě komplexní lázeňské péče (KLP) a příspěvkové lázeňské péče (PLP).

**Graf č. 1: Procentuální zastoupení jednotlivých skupin při platbě za léčbu**



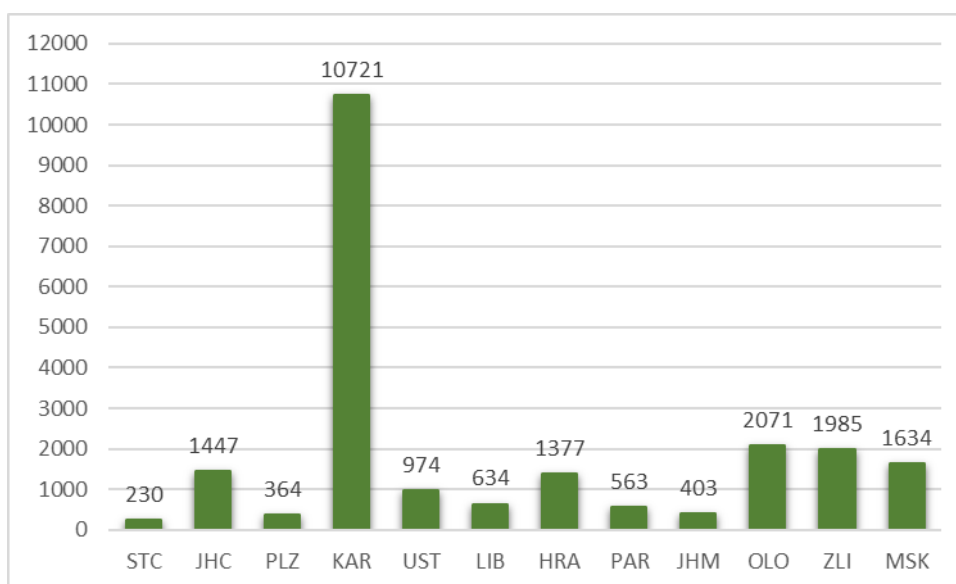
Zdroj: vlastní zpracování dle Lázeňská péče 2016, str. 6

Pacienti strávili v lázních celkem 4 854 518 ošetrovacích dní, z toho dospělí strávili 4 552 888 dní, dorostenci a děti 301 630 dní. Cizinci čerpali 1 554 225 dní, tuzemští pacienti 699 635 dní, KLP bylo pacientům poskytnuto 2 125 854 dní a PLP 173 174 dní.

Nejčastějšími nemocemi u dospělých pacientů byly pohybové, které tvořili 57,9 % z celkových nemocí a dále nervové tvořící 17,8 %. U dorostenců a dětí se jednalo o nemoci nervové a poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí. V posledních letech vzrostla u dorostu četnost hospitalizací v lázních pro gynekologické indikace. U dětí stále drží prvenství dýchací nemoci stejně tak jako v minulých letech.

Na následujícím grafu 2 jsou uvedeny počty lůžek v lázeňských zařízeních za rok 2016 v jednotlivých krajích České republiky.

**Graf č. 2: Počet lůžek v jednotlivých krajích za rok 2016**



Zdroj: vlastní zpracování dle Lázeňská péče 2016, str. 10

V roce 2016 bylo v ČR v provozu 22 403 lůžek. Z grafu vyplývá, že jednoznačně dominantní postavení má Karlovarský kraj, který poskytuje přibližně polovinu z celkového počtu lůžek.

### **Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014–2020**

Tuto koncepci vláda schválila usnesením č. 220 dne 27. března 2013. Je základním strategickým materiálem, jehož hlavním cílem je zvyšování konkurenceschopnosti a udržení ekonomického výkonosti (tvorba HDP, zaměstnanost v malém a středním podnikání) celého odvětví cestovního ruchu včetně pozitivních dopadů na enviromentální a socio-kulturní rozvoj ČR.

Mezi důležité návrhy se řadí srozumitelnější postavení Ministerstva pro místní rozvoj (dále jen MMR) a agentury CzechTourism. Součástí koncepce státní politiky cestovního ruchu je také změna, jakým způsobem uplatňovat dotační politiku, která se zaměřuje na užívání integrovaných přístupů, nových finančních nástrojů atd. Při vytváření nové Koncepce se současně připravovala Marketingová koncepce cestovního ruchu agentury

CzechTourism, které jsou navzájem propojené. (Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014-2020. *Ministerstvo pro místní rozvoj*)

**Tabulka č. 2: Priority a opatření**

Priority	Opatření
<b>1. Zkvalitnění nabídky cestovního ruchu</b>	1.1 Zkvalitňování podnikatelského prostředí v ČR
	1.2 Výstavba a modernizace základní a doprovodné infrastruktury ČR
	1.3 Zkvalitnění nabídky služeb ČR
	1.4 Zkvalitnění nabídky primárního potenciálu ČR
<b>2. Management cestovního ruchu</b>	2.1 Podpora činnosti destinačních společností
	2.2 Posílení a inovace řízení destinace
	2.3 Rozvoj lidských zdrojů
<b>3. Destinační marketing</b>	3.1 Marketingová podpora národních a regionálních produktů ČR
	3.2 Tvorba a marketing národních a regionálních produktů ČR
	3.3 Marketingové informace
<b>4. Politika cestovního ruchu a ekonomický rozvoj</b>	4.1 Politika ČR jako součást hospodářské a regionální politiky
	4.2 Statistika a výzkum ČR
	4.3 Krizové řízení a bezpečnost

Zdroj: vlastní zpracování z Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014-2020. *Ministerstvo pro místní rozvoj*, str. 3)

## 4 Charakteristika zvolené lázeňské destinace

Pro účely této diplomové práce bylo za destinaci zvoleno město Teplice v Čechách (dále jen Teplice), které se nachází v Severních Čechách. Patří k městům s velmi bohatou historií a nejstaršími českými lázněmi. Teplice jsou zasazeny v kotlině na rozhraní Českého středohoří a Krušných hor u hranic s Německem (O městě. *Město Teplice*, cit. 2017-11-07). Jsou součástí Ústeckého kraje a spadají do okresu Teplice s rozlohou 469 km<sup>2</sup>, čímž zauímají 5. místo z celkově 7 okresů Ústeckého kraje (Charakteristika okresu Teplice. ČSÚ, cit. 2017-11-07). Rozloha města Teplice činí 23,77 km<sup>2</sup> a žije zde okolo 50 tisíc obyvatel. Poslední aktuální údaj o počtu obyvatel z 1. ledna 2017 říká, že Teplice čítají přesně 49 697 obyvatel (Teplice. *RIS*, cit. 2017-11-07). V příloze č. 3 je umístěn obrázek mapy lázní v České republice.

### Geologie

Území okresu Teplice je členěno vertikálně a pokrývají ho z jedné čtvrtiny Krušné hory s průměrnou výškou 570 m. n. m. Nejvyšším bodem Krušných hor je Pramenáč, jehož výška dosahuje 909 m. n. m. Na jihovýchodní straně protíná okres Teplice České středohoří s nejvyšším vrchem Pařez, který měří 733 m. n. m. Zhruba polovinu okresu zabírají nížiny, jejichž průměrná nadmořská výška činí okolo 200 m. n. m. Z celkové rozlohy okresu (469 km<sup>2</sup>), je 161 km<sup>2</sup> tvořeno zemědělskou půdou dále členěnou na ornou půdu zabírající 51,7 %, trvalé travní porosty zabírající 39 % a zahrady zabírající 5,7 %. Zbylých 308 km<sup>2</sup> zauímá nezemědělská půda, která je tvořena ze 46,6 % lesní půdou (Charakteristika okresu Teplice. ČSÚ, cit. 2017-11-07).

### Klimatické podmínky

Podnebí okresu je do značné míry ovlivňováno vertikální členitostí území. Průměrná roční teplota zde dosahuje hodnot okolo 6–7°C. Pro okres je také typický nízký výskyt srážek (600 mm ročně), jelikož se nachází v tzv. dešťovém stínu. (Charakteristika okresu Teplice. ČSÚ, cit. 2017-11-07). Dle mapy klimatických oblastí patří okres Teplice k těmto klimatickým jednotkám: MT9 (mírně teplá), T2 (teplá) a CH7 (chladná). Teplotní rozdíly jsou



způsobeny již zmíněným převýšením oblasti o několik metrů (Klimatické regiony ČR. *SISPO*, cit. 2017-12-12).

## **Vodstvo**

Hlavním vodním tokem je řeka Bílina protékající severovýchodně skrz stejnojmenné město k obci Žalany. Její celkové povodí je dlouhé 20,5 km a v nejnižším bodu okresu (162 m. n. m.) se vlévá do sousedního okresu Ústí nad Labem. Největšími přítoky Bíliny jsou Syčivka, Bouřlivec, Mikulovský potok a Košťanský potok. V okrese lze nalézt čtyři uměle vytvořené nádrže. Jedna z nich, která je největší, byla napuštěna ve Všehlapech, druhá v Modlanech a zbylé dvě se nacházejí v bývalých dolech Barbora a Kateřina (Charakteristika okresu Teplice. *ČSÚ*, cit. 2017-11-07).

### **4.1 Historie města a lázeňství**

Nejstarší důkazy o pobytu člověka na území dnešních Teplic pocházejí z období před 40 000 – 10 000 lety př. n. l. Dokládají to archeologické vykopávky z oblasti Hudcova a svahů Doubravských hor, při kterých byly nalezeny pazourkové čepele lovců a sběračů. První zmínky o trvalém osídlení se objevily v 5. století př. n. l. Po zhruba tisíci letech se zde usadili Keltové, což byl první historicky známý národ. Díky nim se dodnes traduje, že jsou Teplice nejstaršími lázněmi ve střední Evropě (O městě. *Město Teplice*, cit. 2017-11-07).

V roce 762 byl na tomto území nalezen první horský pramen, ovšem z výzkumů je známo, že jejich stáří dosahuje více než 2000 let. Důkazem jsou archeologické nálezy keltských a římských mincí, které byly objeveny přímo v pramenech. Římané tímto způsobem platili přírodě za své uzdravení. Jak byly prameny nalezeny popisuje v České kronice Václav Hájek z Libočan. Podle pověsti prameny našli pastevci českého vladyky Kolostůje právě až v roce 762. Ten pak nechal na tomto místě postavit hrad. Proto je rok 762 spojován s počátky lázeňství a zároveň s počátky samotného města Teplice. (Lázně Teplice. *E-region*, cit. 2017-11-07.)

Z 9. století jsou dochovány první doklady o osídlení Slovany. Jednotlivé oblasti začaly být spravovány z center – tzv. hradišť, což byl rozdíl oproti dřívějšímu, kdy oblasti spravovala

kmenová správa. (Dějiny města. *Město Teplice*, cit. 2017-11-07). Ve 12. století začaly církevní řády díky kolonizaci stavět v pohraničních oblastech kláštery (O městě. *Město Teplice*, cit. 2017-11-07). V Teplicích se jednalo o benediktýnský klášter sv. Jana Křtitele, který byl podle kronikáře Vincentiuse vystavěn královnou Juditou. (Historie obce Teplice. *Místopisný průvodce po České republice*, cit. 2017-11-07) Po založení kláštera se malá osada během 13. století postupně přeměnila na město s měšťanskými domy.

Významnou osobností v dějinách města Teplic byl jejich majitel Volf z Vřesovic s jeho ženou Kateřinou, kteří nechali v 16. století postavit farní kostel, židovskou synagogu, špitál pro chudé (Historie obce Teplice. *Místopisný průvodce po České republice*, cit. 2017-11-07), kamenné budovy s oddělenými bazény pro muže a ženy a další prostory poblíž Pravřídla. To vedlo k přílivu bohatých a náročných hostů. Často docházelo k maximálnímu naplnění ubytovacích kapacit, tudíž nebylo možné ubytovat další hosty.

V 18. století existovalo již 15 léčivých pramenů (Teplice – historie a památky. *E-region*) a byl vybudovaný zámecký park v anglickém stylu, morový sloup od Matyáše B. Brauna atd. (O městě. *Město Teplice*, cit. 2017-11-07). V tomto období patřily Teplice rodu Aldringenů, kteří si ho udržely až do roku 1945 (Teplice – historie a památky. *E-region*). Ke konci období došlo ve městě k masivnímu požáru, který měl za následek devastaci velké části města a lázní. Naštěstí se město poměrně rychle vzpamatovalo a začaly se stavět nové budovy v empírovém slohu, který je dodnes pro město typický (Lázně Teplice. *E-region*, cit. 2017-11-07).

Největší rozmach zaznamenaly Teplice na přelomu 19. a 20. století, kdy se nacházely na vrcholu slávy. (O městě. *Město Teplice*, cit. 2017-11-07). Teplice byly označovány za „Le petit Paris“, tedy tzv. Malou Paříž. Po 2. světové válce byly díky nástupu socialismu zbourány některé historické budovy. Ovšem po roce 1989 probíhaly rekonstrukce a lázním se opět vrátil jejich původní lesk a sláva (Teplice – historie a památky. *E-region*). V příloze č. 3 je obrázek historického města Teplice.

## 4.2 Současnost města

V současnosti Teplice nabízejí návštěvníkům zrekonstruovaný lázeňský komplex s řadou lázeňských domů, Krušnohorské divadlo, nespočet kaváren a restaurací, nový plavecký areál atd. Nevšední jsou výhledy z Doubravského vrchu, Milešovky, Komáří vížky

nebo z vrchu Bořně. Vyžití návštěvníků je zajištěno v každém ročním období. V létě je možné navštívit vodní nádrže nebo se nechat svézt lanovkou na již zmíněnou Komáří vížku. V zimě je zde mnoho upravených běžeckých tras a sjezdovek nejrůznějších obtížností. Každoročně je zde zahajována tradiční lázeňská sezóna, která vždy připadá na poslední květnový víkend. Teplice jsou také domovinou jediného profesionálního symfonického orchestru v Ústeckém kraji. Funguje zde také 16 základních a řada středních škol. (Současnost obce Teplice. *Místopisný průvodce po České Republice*, cit. 2017-11-07).

#### **Mezi hlavní centra kultury patří:**

- Dům Kultury
- Krušnohorské divadlo
- Botanická zahrada
- Regionální knihovna
- Regionální muzeum
- Galerie Bohemia Art
- Kino Květen
- Severočeská filharmonie Teplice
- Severočeská hvězdárna a planetárium (Současnost obce Teplice. *Místopisný průvodce po České Republice*, cit. 2017-11-07).

### **4.3 Kulturní a přírodní památky**

#### **Zámek Teplice**

Zámek byl vybudován na místě, kde dříve stával románský klášter benediktinek založený královnou Juditou. Ten bohužel poškodila míšeňská vojska v roce 1426. Po první polovině 15. století zde vznikla tvrz, která byla postupně přestavována na zámek. Ve východní části zámku lze doposud nalézt původní románské a gotické zdi. V době držení zámku Vilémem Vchynským (Kinským) proběhly vůbec nejdůležitější přestavby. Ovšem roku 1634 došlo ke zkonfiskování majetku a zámek byl darován Janu Aldringenovi, což byl císařský maršál z Lotrinska. Mezi léty 1779 a 1826 zámek vlastnil Jan Nepomuk Clary-Aldringen, za kterého prošel zámek řadou velkých změn odpovídající dnešnímu klasicistnímu

vzhledu. Ve stejném období bylo postaveno zámecké divadlo. Posledním rodem vlastníci zámek byl právě rod Clary-Aldringenů, který na zámku sídlil až do roku 1945. Od roku 1947 až dodnes se v zámku nachází regionální muzeum.

Na zámku Teplice lze spatřit překrásné interiéry, jako je renesanční a rokokový sál a pokoje s dobovým zařízením. V těchto místnostech se scházely slavné osobnosti například J. W. Goethe, Fryderyk Chopin, Giacomo Casanova, Charles de Ligne a další. Návštěvníkům jsou k dispozici zajímavé zámecké expozice. V prvním patře je umístěna výstava přibližující období pravěku severozápadních Čech, umění gotiky, renesance a baroka, vývoj keramiky a její výroby v regionu a v neposlední řadě lázeňství. Mezi stálé expozice patří numismatický kabinet a výstava hodin. Do prohlídkového okruhu je mimo interiérů zahrnuto také vnitřní nádvoří s dochovanou románskou kryptou (Zámek Teplice. *Atlas Česka*, cit. 2017-11-10).

### **Kostel sv. Jana Křtitele**

Kostel byl postaven na konci 16. století na starších základech a je situován v centru města na Zámeckém náměstí. Jedná se o děkanský kostel, který prošel na přelomu 17. a 18. století přestavbou do barokního stylu pravděpodobně pod vedením zednického mistra Kristiana Laglera. Přestavba byla financována tehdejším majitelem Františkem Karlem z rodu Clary-Aldringenů.

Půdorys kostela je tvořen trojlodní bazilikou s pravoúhlým presbytářem, kterému dominuje mohutný sloupcový baldachýnový oltář. Ten je nejspíše dílem některého z teplických mistrů. V západním průčelí je umístěna hranolová věž, ke které přiléhá schodišťová věž (Kostel sv. Jana Křtitele – Teplice. *Atlas Česka*, cit. 2017-11-11). Obě věže jsou pokryty typickou barokní přílbovou střechou pocházející z poslední velké přestavby. Pod kostelem je umístěna hrobka, kde jsou pochováni dva šlechtické rody, a to rod Clary-Aldringenů a rod Vchynských (Děkanský kostel sv. Jana Křtitele. *Město Teplice*, cit. 2017-11-11). V kostele se pořádají pravidelné bohoslužby a konají se zde různé kulturní akce. V létě je možné navštívit vyhlídkovou věž.

### **Kostel sv. Bartoloměje**

Kostel stojí nedaleko centra města na vysoké kamenné terase a vznikl v letech 1861–1864 jako novorománská trojlodní basilika s hranolovou věží podle plánů berlínského

architekta Augusta Stüllera. Původní název kostela zněl „Mírový kostel Apoštola Bartoloměje“ (Kostel sv. Bartoloměje. *Město Teplice*, cit. 2017-11-11). Propracovaná ornamentální výzdoba a dekorované kamenné sloupy románských oblouků předsíňové haly značí starokřesťanský styl architektury. V roce 1882 proběhla výstavba hrotité věže podle plánu stavebního rady Persia. Kostel svého času podporoval sám saský král Bedřich Vilém IV. V období budování kapitalismu byl kostel předělán na kostelní Restauraci, která byla v provozu po velice krátkou dobu. Památku na ní připomíná rádooby dobový reliéf s názvem hospody. V současnosti je kostel nepřístupný veřejnosti a postupně dochází k jeho chátrání (Smutný osud kostela sv. Bartoloměje v Teplicích. *Turistika*, cit. 2017-11-11).

### **Kostel sv. Alžběty**

Kostel sv. Alžběty je umístěn v lázeňském parku na Zeyerově náměstí. Jedná se o novogotický kostel postavený v letech 1864–1877 podle plánů vídeňského architekta Heinricha Ferstela. O další rok později byla ke kostelu přistavěna věž. Celý proces stavby se protáhl kvůli nedostatku financí, které byly z převážně většiny tvořeny dary a penězi z veřejných sbírek. Stejně jako kostel sv. Bartoloměje je i kostel sv. Alžběty postaven jako cihlové síňové trojlodí s hranolovou věží. Ve štítu průčelí dohlíží na kostel jeho patronka sv. Alžběta Durynská ošetřující nemocného. Díky svému zabarvení se mu přezdívá „Červený kostel“. V dnešní době je kostel veřejnosti přístupný a každou neděli se od 10:30 hodin konají bohoslužby (Kostel sv. Alžběty – Teplice. *Atlas Česka*, cit. 2017-11-11).

Hrad se tyčí na kopci zvaném „Doubravská hora“ mezi Českým Středoohořím a Krušnými horami. V roce 1483 byla dokončena jeho stavba Janem Ilburkem. Roku 1488 byl pánem Doubravské hory syn Jana Ilburka Vilém, který získal horu do dědického vlastnictví spolu s vesnicí Trnovany a vesnicí Šanov. Syn Viléma nechal později pod hradem vytvořit oboru, kterou obehnal zdí a do svého vlastnictví získal další statky. Po rodu Ilburků vlastnil hrad Vilém z Rožmitálu, císař Rudolf II, rod Lobkoviců, rod Kaplířů a konečně roku 1590 přešel do majetku Vchynských, kteří začali hrad přestavovat na pevnost.

Pevnost padla roku 1631 po bojích se Sasi. Zpět byla získána o rok později císařskými vojsky, kterým se podařilo pevnost chránit jen do roku 1639, kdy ji obsadili Švédové. Od té doby až po současnost prošla pevnost mnoha změnami. Nejprve byla zbourána, poté se na zřícenině dělo mnoho úprav. Roku 1896 nastal požár, což vedlo Carlose z rodu Clary-

Aldringenů k pozvání architekta Bedřicha Ohmanna, který nechal hrad obnovit v novogotickém stylu, tak jak ho známe dnes (Historie hradu Doubravka. *Hrad Doubravka*, cit. 2017-11-15).

Pro veřejnost je hrad otevřen 1. ledna na novoroční výstup, 1. května a v polovině září na Dny evropského dědictví. Nenachází se zde žádná expozice. Návštěvníkům je zpřístupněno nádvoří hradu, příkopy a ochozy nabízející výhledy do okolí (Hrad Doubravská hora. *Hrady*, cit. 2017-11-15).

### **Botanická zahrada**

Zahrada byla založena roku 2002 a je jedinou botanickou zahradou v Ústeckém kraji. Její počátky ovšem patrně sahají do období konce 19. století. Roli v tom alespoň podle pověsti sehrál Hrabě Clary-Aldringen. V březnu 1975 se podařilo zpřístupnit zrekonstruovaný skleník, který byl původně používaný lázněmi k pěstování řezaných květin a zazimování zeleně. Zasloužila se o to v 70. letech 20. století Ing. Marie Sternthalová. Botanická zahrada byla v té době používána městem pro zajištění zeleně v parcích. V době oficiálního vzniku (rok 2002) zahrada zdědila na 2 000 druhů rostlin, z nichž byla cca polovina vysazena. Zahrada je domovem mnoha unikátních druhů (O zahradě. *Botanická zahrada Teplice*, cit. 2017-11-11).

Zahrada je návštěvníkům otevřena po celý rok každý den kromě pondělí. V létě je otevírací doba od 9:00 do 18:00 a v zimě od 9:00 do 17:00 hodin. Za vstup dospělí zaplatí 50 Kč, děti a důchodci pouze 25 Kč (Botanická zahrada. *Město Teplice*, cit. 2017-11-11).

### **Husův vrch**

Husův vrch se nachází u Hostomic cca 13 km jihozápadně od města Teplice. V roce 1989 byl vyhlášen národní přírodní památkou díky ojedinělému výskytu rostliny nesoucí název Hlaváček Jarní. Jelikož se jedná o geologický masiv vulkanického původu, je častým cílem odborníků z různých oborů (Husův vrch u Hostomic. *Bílinsko*, cit. 2017-12-12). V této oblasti roste kromě Hlaváčka Jarního také další chráněné byliny: Tatřínka Horská, Kavyl Vláškovitý, Koniklec Luční a Chřest Obecný. Vrch je snadno dostupný autem (Místa v Krušných horách. *Krušné hory*, cit. 2017-12-12).

## **Písečný vrch**

Jedná se o přírodní rezervaci, která je bývalým nejstarším křemencovým lomem v Evropě. Rozkládá se u hranic CHKO České středohoří u Břvan a byla založena roku 1996 na ploše s výměrou 39,2 ha, aby sloužila k ochraně bohaté fauny a flóry. Na území se nachází archeologické naleziště, čímž se písečný vrch stal důležitou geologickou lokalitou. Jeho nadmořská výška dosahuje 317 m. n. m. Písečný vrch je nejtypičtějším příkladem explozivní sopky, která byla aktivní až ke konci období třetihor. Zdejší křemence zde byly těženy do počátku 90. let 20. století a našel se tu 2 miliony let starý artefakt vypovídající o přítomnosti člověka vzpřímeného. Takovýto nález je v Evropě velkým a velmi vzácným objevem.

Zastoupení fauny a flóry je rozmanité. Rostou zde úzkolisté teplomilné trávníky a v létě je možné spatřit některé chráněné druhy stepních trav. Mezi ohrožené rostliny patří Kavyl Ivanov, Kavyl Sličný, Řebříček Štětinolistý, Divizna Brunátná, Viola Vonná, Sesel Roční a mnoho dalších. Fauna je tvořena především bezobratlými živočichy, přičemž výjimečným druhovým bohatstvím je společenstvo blanokřídlého hmyzu. Dále se tu objevují čolci, ropuchy, skokani a blatnice (Písečný vrch. *Krušnohorský*, cit. 2017-12-20).

## **4.4 Ubytovací a stravovací služby**

Teplice poskytují celou řadu ubytovacích a stravovacích zařízení. Ubytovat se je možné v hotelech, penzionech, apartmánech, chatách a hostelech v ubytovacích třídách třídy od 1 až po 5 hvězdiček. Kompletní přehled o ubytovacích možnostech lze nalézt na webových stránkách [hotely.cz](http://hotely.cz). Mezi dobře hodnocené a zároveň dostupné hotely patří například hotel Payer, U Kozičky, Almond, Zlatý Kříž, Prince de Ligne, lázeňský dům Císařské lázně, Panorama Teplice a další. Cena za noc se obvykle pohybuje mezi 500 až 1.500 Kč na osobu v závislosti na počtu hvězdiček, kvalitě a rozmanitosti nabízených služeb a umístění. U lázeňského domu Císařské lázně a hotelu Prince de Ligne je cena za ubytování o něco vyšší.

Penziony zde mají také velké zastoupení, nachází se zde například penzion Císař, Hortensia Teplice, Aladdin, Centrum, Saraya Wellness a další, které už jsou od Teplíc vzdálenější. Cena za noc vychází přibližně mezi 300 až 800 Kč na osobu. Ceny se odvíjí od dostupnosti, vybavenosti a nabízených službách. Nejlevnějšími možnostmi ubytování jsou chaty, apartmány a hostely, které mají zpravidla nižší ceny než hotely a penziony. U turistů je

pro svou dobrou lokalitu a příjemné prostředí velmi oblíbený tříhvězdičkový apartmán Doma. Pokoje jsou vybaveny dřevěným nábytkem a nechybí jim plně vybavená kuchyně. Dá se tu pohodlně a bezplatně parkovat a po celém domu je možné využít Wi-Fi. (Ubytování Teplice – hotely, penziony. *Hotely*, cit. 2018-01-12).

Stravovacích možností je v Teplicích mnoho počínaje nejvybranějšími restauracemi po kavárny a cukrárny. Několik restaurací či kaváren je zároveň součástí ubytovacích zařízení, což je velmi výhodné například pro klienty lázní. Nejznámější a oblíbenou restaurací je Café Restaurant Beethoven pojmenovaná podle slavného skladatele. Ceny jsou zde vyšší vzhledem ke kvalitě surovin, luxusnímu prostředí a profesionalitě. Ovšem v pracovních dnech si lze vybrat z denního menu za velmi příznivé ceny (Jídelní lístek. *Beethoven Cafe Restaurant*, cit. 2018-01-12).

Mezi další restaurační zařízení patří Bulldog steakhouse, pivovar Monopol, restaurace Nostalgie, restaurace Švejk u Petra, hospoda Pod Lampou, Kristin Hrádek, Hospůdka u Černé kočky a další. V pivovaru Monopol si přijdou na své milovníci piva a dobrého jídla. Monopol nabízí různé balíčky pro 2 osoby (chmelový, gurmánský a exkluzivní) a jeho součástí je i restaurace, hotel a kavárna. (Home. *Monopol*, cit. 2018-01-13).

#### **4.4.1 Lázeňské domy**

Turisté a návštěvníci mají také možnost nechat se ubytovat v lázeňských domech, které se zaměřují na různé druhy onemocnění. Zároveň je součástí těchto domů i stravovací zařízení.

##### **Lázeňský dům Beethoven \*\*\***

Nachází se v historickém jádru města v prostředí zeleně a jedná se o nejstarší lázeňský dům ve střední Evropě. Vznikl spojením 11 původních historických domů a byl pojmenován po Ludwigu van Beethovenovi (Lázeňský dům Beethoven. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-10). Zaměřuje se na léčbu pohybového ústrojí, poúrazových stavů, poškození kostí, šlach, cév a nervů u dospělých pacientů. Pro svou léčbu využívá jako hlavní zdroj přírodní termální pramen s 39 °C, který uzdravuje již přes 2 000 let.

Lázeňský dům Beethoven disponuje velkým termálním bazénem vybaveným protiproudou a masážními tryskami. Ten je využíván jako hlavní léčebná procedura, která



spočívá v pohybové léčbě pod vodou. To je doplněno o hydroterapii, magnoterapii, elektroléčbu, léčbu plynovými injekcemi, bahenními zábaly, medikamenty, léčebným tělocvikem a akupunkturou. Mezi další vybavení patří sauna, Whirlpool, EKG, rentgen, lékařská a diagnostická zařízení.

Kapacita zařízení je 193 jednolůžkových a dvoulůžkových pokojů, ve kterých je koupelna se sprchou a toaletou, telefon, lednice, televize a trezor. U objektu se nachází parkoviště, směnárna, denní bar, kosmetika, pedikúra, solárium, půjčovna kol, fitcentrum, relaxační kabina a informační centrum (Lázně Teplice v Čechách hotel Lázeňský dům Beethoven. *Penzion-hotel*, cit. 2017-11-10). V příloze č. 3 je obrázek lázeňského domu z ptačí perspektivy.

Raritou je Beethovenův rohový pokoj s výhledem do Lázeňské uličky a na kostel sv. Jana Křtitele, který byl zrekonstruován v červnu 2011. Součástí pokoje jsou historické vzácné housle, busta Beethovenova a notový zápis. Prvním hostem po rekonstrukci byl Charles Olivieri Munroe, šéfdirigent Severočeské filharmonie (Beethovenův pokoj. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-10).

### **Lázeňský dům Císařské lázně\*\*\*\***

Jedná se o lázeňský dům z roku 1845, který je situován v centru města v Lázeňském sadu. Svůj název nese podle císaře Františka Josefa I., který zde často pobýval. V Císařských lázních se zaměřují na léčbu pohybového aparátu a nervová onemocnění. Hostům je k dispozici sauna, fitness, termální bazén s protiproudy a masážními tryskami, Café Bar s terasou a pravidelnými tanečními večery a špičková nadstandardní Klinika Císařské lázně Teplice (CLT).

Klinika poskytuje odborná oddělení téměř všech medicínských oborů – urologie, neurologie, ortopedie, laserové centrum, oční centrum, plastická chirurgie, interna. (Císařské lázně. *Lázně Teplice*) Nabízí také screeningové programy, Beauty programy a odborné poradenství Studia Visage. Screeningové programy dokáží zjistit aktuální stav zdraví člověka. Beauty programy se týkají pěstování krásy ženy či mužů a Studio Visage je poradcem, jak by měla vypadat celková image člověka (oblékání, líčení apod.) s ohledem na jeho typ postavy (Císařské lázně Teplice v Čechách – prostředí k relaxaci stvořené. *Kudy z nudy*, cit. 2017-11-11).

Ubytovací kapacita je 123 jednolůžkových a dvoulůžkových pokojů vybavených koupelnou se sprchou a vysoušečem vlasů, toaletou, telefonem, lednicí, televizí a trezorem. V každém pokoji funguje bezdrátový internet. Největší komfort hosté naleznou v Císařském apartmánu, který vznikl propojením několika místností (Císařské lázně. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-10).

### **Kamenné lázně\*\*\***

Kamenné lázně jsou umístěny v jedné z nejkrásnějších lokalit Teplic v samotném šanovském parku. Novobarokní lázeňský dům pochází z roku 1911 a byl otevřen jako Lázně císařovny Alžběty na počest návštěvy slavné Sissi. Léčení je určeno dospělým a dětem od 18 měsíců do 18 let a je zaměřeno na pohybové ústrojí a nervová onemocnění (Kamenné lázně. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-11).

V lázních se poskytují tyto léčebné procedury:

- **Elektroléčba** (magnetoterapie)
- **Inhalační terapie** (oxygenoterapie)
- **Světloléčba** (laseroterapie, horské slunce) (Léčebný dům Kamenné lázně\*\*\*. *Relaxos*, cit. 2017-11-11).

Jako jediný z lázeňských domů má svou solnou jeskyni s vysokou koncentrací jódu, draslíku a selenu, což je vhodné pro alergiky a astmatiky. Solná jeskyně je vhodná pro léčbu kožních onemocnění, ekzémů, lupénky a plísní (Kamenné lázně. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-11). Mezi další služby patří masáže (thajské, ruční, podvodní, reflexní), bahenní a parafínové zábaly, whirlpool, hydromasážní vana, termální bazén, různé druhy lázní (vířivá, perličková, minerální, uhličítá, suchá), ultrazvuk, akupunktura, kryoterapie a plynové injekce.

Lázně jsou dále vybaveny tenisovým a squashovým kurtem, půjčovnou jízdních kol, směnárnou, kadeřnictvím, manikérskými a pedikérskými službami atd. V bezprostřední blízkosti je možnost cykloturistiky a turistiky a v bližším okolí jízda na koni, rybaření, procházky v přírodě, tenis a vodní sporty včetně koupání v koupalištích nebo v přírodních vodních plochách (Léčebný dům Kamenné lázně\*\*\*. *Relaxos*, cit. 2017-11-11).

Ubytování je zajištěno 78 lůžky tvořenými jednolůžkovými a dvoulůžkovými pokoji, které disponují sprchou, toaletou, ručníky, lednicí, televizí a chladničkou.

Ve vstupním prostoru je k dispozici Lobby bar a v prvním patře Café Restaurant Sissi, kde se pořádají večírky, oslavy i svatební obřady (Kamenné lázně. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-11). V příloze č. 3 lze nalézt obrátek lázeňského domu „Kamenné lázně“.

### **Nové lázně**

Nové lázně jsou zasazeny stejně jako Kamenné lázně do klidného prostředí šanovského parku. Specializují se na léčbu dětí a dorostu ve věku od 6 měsíců do 18 let, které trpí nemocemi pohybového aparátu a nervové soustavy. Pro léčbu se používá termální minerální voda z pramene Pravřídlo typická svými myorelaxačními účinky. To je kombinováno s rehabilitací prováděnou profesionálními odborníky.

K vysoké úspěšnosti léčby přispívá zařízení tyromotion®, které rozvíjí motoriku a kognitivní funkce a motivuje pacienty formou hry k lepšímu výkonu. Po celou dobu zaznamenává a vyhodnocuje průběh léčby. Díky tomu je možné sledovat celý postup včetně pokroků. Systém umožňuje aktivní i pasivní rehabilitaci horní i dolní poloviny těla. Pro horní končetiny je určen aparát PABLO a pro dolní končetiny TYMO. Jednotlivé nástavce jsou velmi variabilní, tudíž ho lze aplikovat i u dětí s velmi omezenými pohybovými schopnostmi. Dalšími přístroji jsou: nepokročilejší rehabilitační robot Lokomat učící děti chodit, koberec Magic Box a Kosmický obleček (Nové Lázně. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-12).

Lázně úzce kooperují s Klinikou CLT ve formě konzultací a případného provedení výkonu. Dále spolupracují s Ústavem chirurgie ruky a plastickou chirurgií ve Vysokém nad Jizerou. Na léčbě se přímo podílejí specialisté z oborů ortopedie, pediatrie, neurologie, psychologie a logopedie (Lázně Teplice v Čechách, a.s. - Dětská léčebna Nové lázně. *Svaz léčebných lázní České republiky*, cit. 2017-11-12).

### **Lázeňský dům Judita\*\*\***

Tento dům se nachází v klidné čtvrti Šanov blízko velkého parku, který je vhodný pro odpočinek a relaxaci. Judita nabízí mnoho typů pobytů, jako jsou léčebné, víkendové a wellness pobyty, tudíž si zde každý přijde na své. Pro realizaci léčebných procedur je k dispozici velký termální bazén s rozměrem 10x4 metry, různé druhy koupelí (termální, perličková, vířivá a uhličitá), bazénový chodník, solárium, infrasauna, biolampa a cyklotrenažér. Do léčebných metod spadají lymfodrenáže, elektroléčba, vodoléčba,

individuální a skupinová cvičení, plynové injekce, magnetoterapie, kryoterapie, baňkování, masáže, akupunktura a další.

Kapacita lázeňského domu „Judita“ je 94 lůžek. Ubytování je možné v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích či apartmánech. Pokoje jsou vybaveny vlastní koupelnou s WC, pevnou linkou, chladničkou, trezorem a televizí. Stravování a další služby jsou součástí zařízení a poskytují se na jednom místě. Recepce je v provozu 24 hodin denně a umožňuje zakoupení drobných předmětů na památku. Wi-Fi je dostupná zdarma pro lázeňské hosty v tzv. free zóně (Lázně.net. *Lázeňský dům Judita*\*\*\*, cit. 2017-11-20).

#### **4.4.2 Léčebná specializace**

Léčí se zde hlavně kardiovaskulární choroby, nervová onemocnění, onkologická onemocnění, nemoci pohybového ústrojí, nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí. Nachází se tu 5 pečovatelských domů, krajská nemocnice s poliklinikou, několik ordinací praktických i odborných lékařů a 11 lékáren napříč všemi částmi města (Současnost obce Teplice. *Místopisný průvodce po České Republice*, cit. 2017-11-07).

#### **Onemocnění pohybového ústrojí**

V Teplicích jsou specialisté na poruchy pohybového aparátu, které mají degenerativní a zánětlivý původ. Léčí se zde onemocnění svalů, vazů a povázek, vertebrogenní syndromy, vrozené ortopedické vady, juvenilní chronická artritida a skolióza. Úspěšnost léčby dosahuje 96,1 % díky spojení zkušenosti profesionálů, jedinečné termální vody a účinné rehabilitace.

#### **Onemocnění cévní**

Sem se řadí oběhové poruchy v důsledky onemocnění cukrovkou, stavy po operacích cévního systému, choroby periférních cév, profesionální vazoneurózy, stavy po zánětech žil a chronického lymfatického otoku a hypertenzní choroba I. – III. stupně.

## **Onemocnění nervová**

Profesionálové se v Teplicích specializují na stavy po operacích páteře a mozku, stavy po mozkových příhodách, hybné poruchy po zánětech mozku a míchy, roztroušenou sklerózu, svalová onemocnění, dětskou mozkovou obrnu, vrozenou obrnu a nervové poruchy v důsledku onemocnění cukrovkou (Léčení dospělých. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-10).

K dalším onemocněním se řadí onemocnění duševní jako jsou psychózy v remisi a neurologické poruchy (Lázně Teplice v Čechách – indikace, léčebné metody. *Wellness Tour*, cit. 2017-11-10).

## **Léčebné metody a koncepty pro léčení dětí od 6 měsíců do 18 let**

- Vojtova metoda,
- Synergická reflexní terapie,
- Bobath koncept,
- Kraniosakrální terapie,
- Myofasciální technika míčkování,
- Individuální ergoterapie,
- Orofaciální rehabilitace,
- Koncept bazální stimulace propojenou s muzikoterapií,
- Doplněk rehabilitací: hippoterapie a logopedie,

Od 1. září 2014 se v lázních také nabízí kosmický obleček pro děti, který byl vyvinut původně pro kosmonauty. Má řadu pozitivních účinků na dětské ústrojí. Dokáže stabilizovat postoj a koordinuje chůzi a přispívá tak ke zvýšení účinku léčby. O vhodnosti jeho použití konkrétním dětským pacientům je posuzováno na první individuální lekci cvičení s fyzioterapeutem (Léčení dětí od 6 měsíců až do 18 let. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-10).

## **Indikační seznam**

Indikační seznam je vydáván Ministerstvem zdravotnictví ČR a určuje lázeňským zařízením, co mohou léčit prostřednictvím Příspěvkové lázeňské péče (PLP) a Komplexní lázeňské péče (KLP) (Indikační seznam. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-10).

## 4.5 Dopravní dostupnost

Město Teplice je snadno dostupné zejména prostřednictvím silniční a železniční dopravy. Okresem totiž prochází velmi rozsáhlá silniční a železniční dopravní tepna. Nejdůležitějšími vlakovou tratí je trasa Ústí nad Labem – Teplice – Most – Chomutov, která jezdí několikrát denně. Ústí nad Labem je častou přestupní stanicí při cestách ze vzdálenějších koutů ČR. V silniční dopravě je důležitá především mezinárodní silnice E55 vedoucí ze SRN (Spolková republika Německo) přes Cínovec, Dubí do Teplic a dál (Charakteristika okresu Teplice. *ČSÚ*, cit. 2017-11-07). Dalším důležitým spojením je dálnice č. 8 z Prahy do Teplic, která byla nedávno po několika letech stavby otevřena. Tuto trasu je možné absolvovat také autobusem, který jezdí z Benešova náměstí nacházející se v centru města na Nádraží Holešovice. Autobus je určen především pro studující a pracující, jelikož jezdí brzy ráno a pak až večer.

Ve městě funguje městská hromadná doprava, kterou provozuje společnost Arriva. Její počátky sahají až do roku 1895, kdy byl zahájen provoz vůbec první tramvajové linky. Ta už se v dnešní době ovšem nepoužívá. Nyní je možné se nechat přepravit pouze autobusy a trolejbusy, které jezdí do všech částí Teplic (Historie MHD v Teplicích. *Arriva*, cit. 2018-01-10). Hodně využívanou linkou je 112, která je bezplatná a jezdí do největšího obchodního centra v Teplicích. Arriva také provozuje příměstskou hromadnou dopravu, díky které je možné se dostat například o Altenbergu, Duchcova, Chlumce, Ústí nad Labem, Dubí a dalších blízkých míst (Jízdní řády. *MHDTEPLICE*, cit. 2018-01-10).

## 5 Vlastní práce

Vlastní část práce se bude zabývat dotazníkovým šetřením, strukturou dotazníku, zhodnocením a interpretací získaných výsledků. Na základě informací získaných z terénního šetření a dalších dostupných zdrojů bude sestaveno několik pobytových balíčků pro různé cíloví skupiny.

### 5.1 Dotazníkové šetření v Lázních Teplice v Čechách

Dotazníkové šetření probíhalo v období od května 2016 do října 2017 zejména v letních měsících v oblasti lázeňských domů a centra města Teplice. Většina dotazníků byla vyplňována prostřednictvím přímé komunikace s lázeňskými hosty při terénním průzkumu. Několik dalších dotazníků bylo rozdáno známým, a příbuzným, kteří lázně již navštívili. Dotazníky byly rozdány z velké části v tištěné podobě a z menší části v elektronické podobě. Jejich vyplňování bylo zcela anonymní a dobrovolné.

V průběhu celého šetření bylo distribuováno celkem 439 dotazníků, z toho bylo 383 rozdáno v tištěné podobě a 56 v elektronické podobě. Nazpět bylo obdrženo 392 dotazníků. Jejich návratnost tedy činí 89,29 % po zaokrouhlení na dvě desetinná místa. Dalo by se předpokládat, že vysoká návratnost byla způsobena samotným terénním šetřením. Lidé měli poblíž zadavatele, kterému mohli vyplněné dotazníky rovnou předložit, aniž by je museli složitě zasílat na určenou adresu. Dále se mohli se zadavatelem poradit například v případě nepochopení či nejasnosti otázky apod. Za další důvod lze považovat vhodnou volbu ročního období, ve kterém probíhal sběr dat.

Pro vyhodnocení jednotlivých otázek byly použity pouze úplně a správně vyplněné dotazníky, kterých bylo dohromady 358, tedy z celkového počtu se jednalo o 91,33 % dotazníků. Zbylé dotazníky (8,67 %) neměly správně vyplněné údaje nebo některé chyběly. To bylo zapříčiněno především elektronicky rozesílanými dotazníky, u kterých nebyla možnost přímého kontaktu se zadavatelem. Respondenti se tak nemohli poradit se zadavatelem u nejasností. Dále je možné, že zadavatelé nechtěly na některé otázky odpovídat, jelikož se dotýkaly jejich zdravotního stavu.

## 5.2 Struktura dotazníků

Dotazník se skládá z celkem 22 otevřených, uzavřených a polouzavřených otázek. Respondenti byli požádáni o zaškrtnutí jedné vhodné odpovědi či více vhodných odpovědí, u kterých byl vytyčen maximální počet možností. U některých otázek byla možnost vlastní odpovědi a u pěti bylo použito škálové hodnocení. Při sestavování dotazníku byl kladen důraz na jednoduchost, jasnost, stručnost a posloupnost otázek, aby délka jeho vyplnění nepřesáhla 10 minut. Pozornost byla věnována také vzhledu a struktuře dotazníku.

První část dotazníku se týká otázek zabývajících se pobytem v lázních. Respondenti hodnotili ubytovací, stravovací a další služby lázní, nabízené procedury, kvalitu personálu a kulturní či sportovní vyžití. Dále bylo zjišťováno, za jakým účelem jedou do lázní, jakou formou je pobyt hrazen a počet dní strávených v lázních. Druhá část dotazníku je zaměřena na sociodemografické charakteristiky, díky kterým je možné respondenty rozdělit do jednotlivých skupin podle společných rysů. Úplné znění dotazníku je uvedeno v příloze č.4.

## 5.3 Interpretace a zhodnocení získaných výsledků

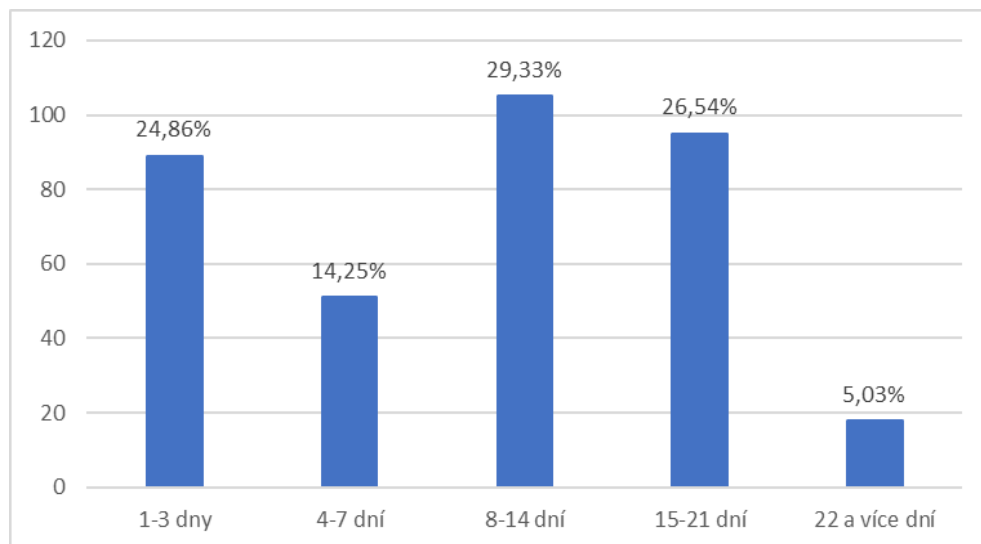
V této kapitole dojde ke zhodnocení výsledků získaných z vyplněných dotazníků. Jednotlivé odpovědi budou pro větší přehlednost znázorněny graficky, přičemž údaje budou vyjádřeny procentuálně se zaokrouhlením na dvě desetinná místa.

U otázek 3 a 4 mohli respondenti zaškrtnout více vhodných odpovědí, což způsobilo, že součet jednotlivých procent není dohromady 100, ale více. Pro znázornění většiny odpovědí byly použity grafy sloupcové a pouze pro 3 odpovědi grafy výsečové, které byly vybrány z důvodu pouze dvou odpovědí na danou otázku.



## 1. Kolik dní jste strávili v lázních?

**Graf č. 3: Počet dní strávených v lázních**

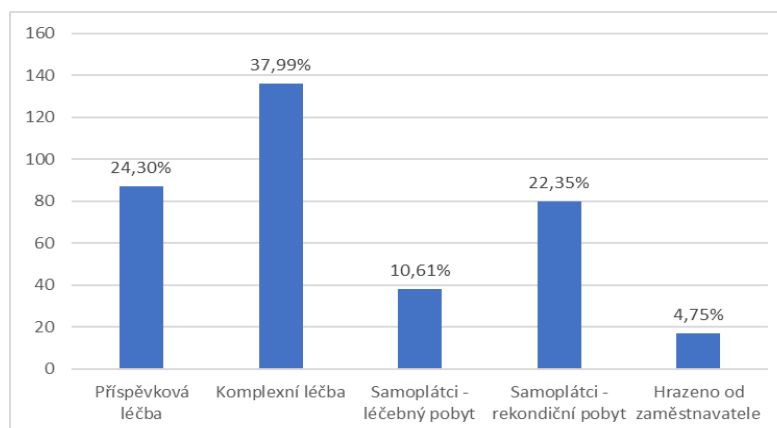


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Klienti strávili v lázních v průměru nejvíce 8-14 dní (29,33 %) a 15-21 dní (26,54 %). To si lze vysvětlit zejména tím, že pojišťovny poskytují komplexní či příspěvkovou péči na maximálně 21 dní u dospělých a 28 dní u dětí a dorostu. Prodloužení pobytu v lázních je možné pouze po souhlasu revizního lékaře pojišťovny, což je důvod proč v lázních zůstalo na pobyt delší než 22 dní pouze 5,03 % lidí. Další velkou skupinou klientů jsou ti, co sem jezdí na 1-3 dny (24,86 %). To je způsobeno vzrůstajícím trendem wellness a víkendových pobytů, které jsou zaměřeny na relaxaci a odpočinek člověka.

## 2. Jakým způsobem máte hrazený pobyt?

Graf č. 4: Způsob úhrady lázeňského pobytu

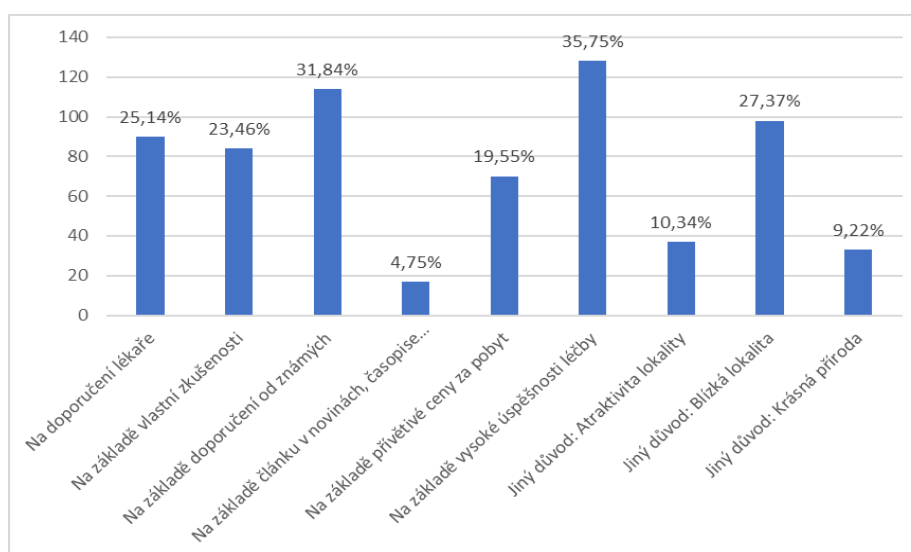


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Nejvíce pobytů bylo klientům hrazeno prostřednictvím komplexní léčby. Zde je zastoupení 37,99 %, což lze vysvětlit velkým zastoupením dětských pacientů a seniorů. Příspěvková léčba byla poskytnuta zdravotními pojišťovnami 24,30 % pacientům. Mezi další skupinu patří samoplátci, z těch si 22,35 % hradilo rekondiční pobyt, 10,61 % léčebný pobyt a 4,75 % pacientům byl pobyt hrazen ze strany zaměstnavatele.

## 3. Z jakého důvodu jste zvolil/a tyto lázně?

Graf č. 5: Důvod volby lázní

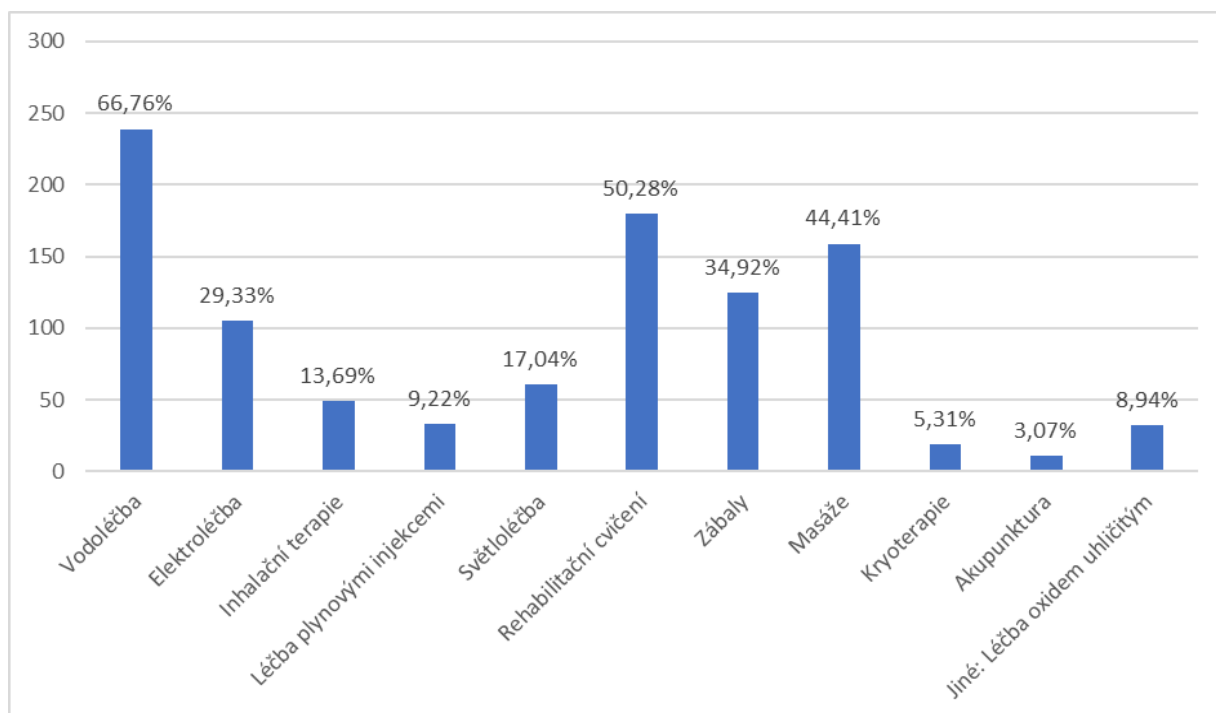


Zdroj: vlastní šetření, 2017

U této otázky měli respondenti možnost zvolit více odpovědí, ovšem jejich maximální počet byl stanoven na 5. Součet jednotlivých odpovědí tedy nedává dohromady 100 % ale více. Nejčastějším důvodem volby Lázní Teplice v Čechách byla vysoká úspěšnost léčby (35,75 %) a doporučení od známých (31,84 %). Mezi další nejčastější odpovědi patří na doporučení lékaře (25,14 %), na základě vlastní zkušenosti (23,46 %), z důvodu blízké lokality (27,37 %) a na základě přívětivé ceny za pobyt. Pouhých 10,34 % dotázaných zvolila jako důvod atraktivitu lokality, 9,22 % sem jeli za krásnou přírodou a 4,75 % zvolilo lázně na základě novinového článku.

#### 4. Které procedury jste absolvoval/a?

Graf č. 6: Zastoupení absolvovaných léčebných procedur



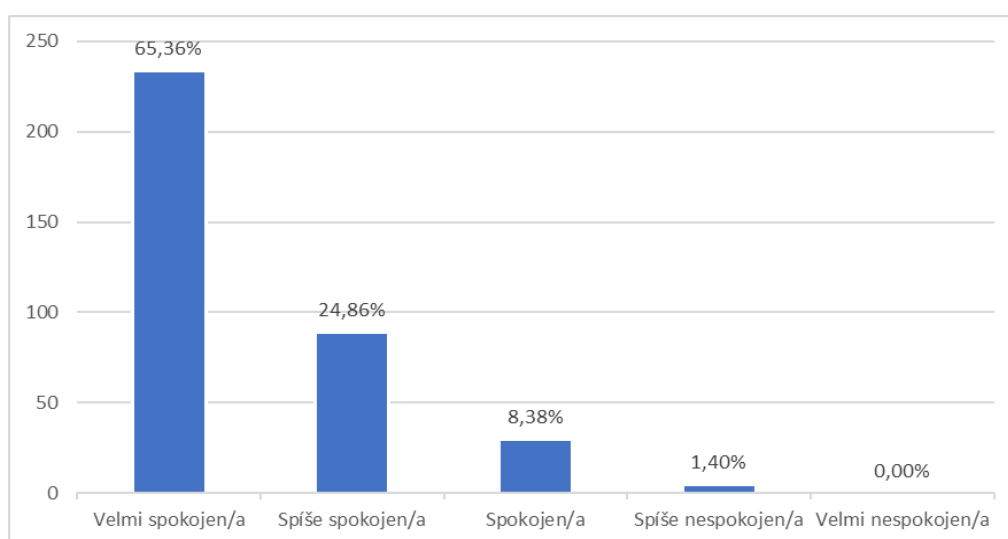
Zdroj: vlastní šetření, 2017

Stejně jako u předešlé otázky, i zde byla možnost zaškrtnout více odpovědí s maximální hranicí 3. Nejvíce absolvovanou procedurou byla vodoléčba s 66,76 %, dále rehabilitační cvičení s 50,28 %, masáže s 44,41 %, zábaly s 34,92 % a elektroléčba s 29,33 %. Světloléčbu využilo 17,04 % klientů, inhalační terapii 13,69 %, léčbu plynovými injekcemi

9,22 % a léčbu oxidem uhličitým 8,94 %. Úplně nejmenší zastoupení pak měla kryoterapie (5,31 %) a akupunktura (3,07 %).

## 5. Jak jste byl/a s procedurami spokojen/a?

**Graf č. 7: Hodnocení absolvovaných procedur**

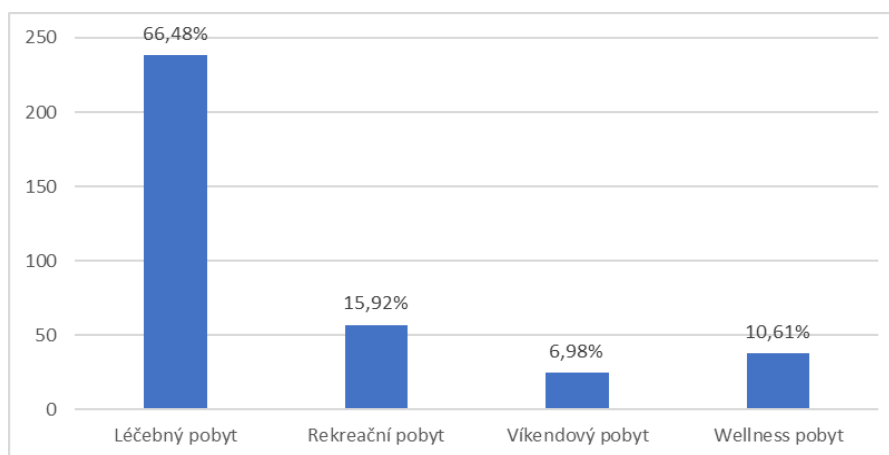


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Většina klientů lázní hodnotila absolvované procedury velmi dobře. 65,36 % pacientů bylo s procedurami velmi spokojeno, dalších 24,86 % spíše spokojeno, 8,38 % spokojeno a pouhých 1,40 % uvedlo, že bylo spíše nespokojeno. Žádný z hostů nezvolil poslední hodnocení velmi nespokojen/a. Z výše uvedeného vyplývá, že jsou poskytované procedury na velmi dobré úrovni a zároveň je zde prostor pro jejich zlepšení.

## 6. Jaký byl účel Vašeho pobytu?

Graf č. 8: Účel pobytu

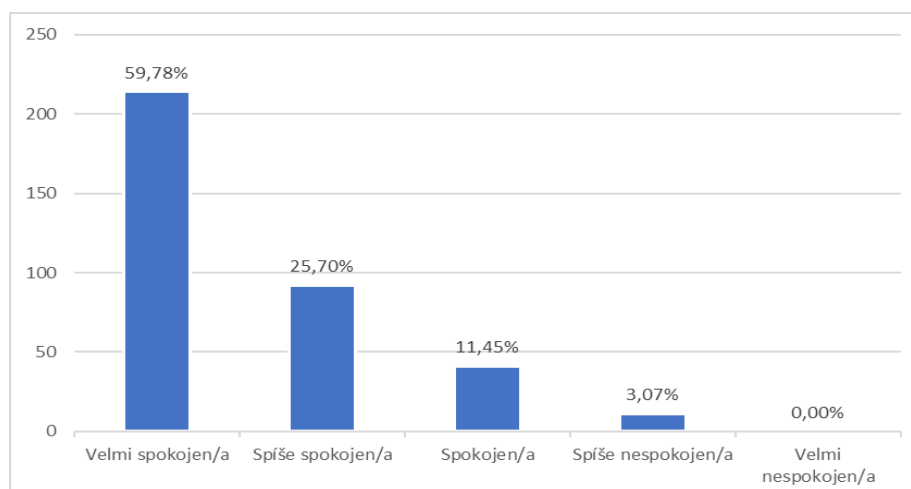


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Účelem pobytu byl z 66,48 % léčebný pobyt, z 15,92 % rekreační pobyt, z 10,61 % wellness pobyt a z pouze 6,98 % víkendový pobyt. Z výsledků je zřejmé, že do Lázní Teplice jezdí klienti spíše za léčebným účelem než rekreačním.

## 7. Jak byste ohodnotil/a úroveň stravování?

Graf č. 9: Hodnocení stravování

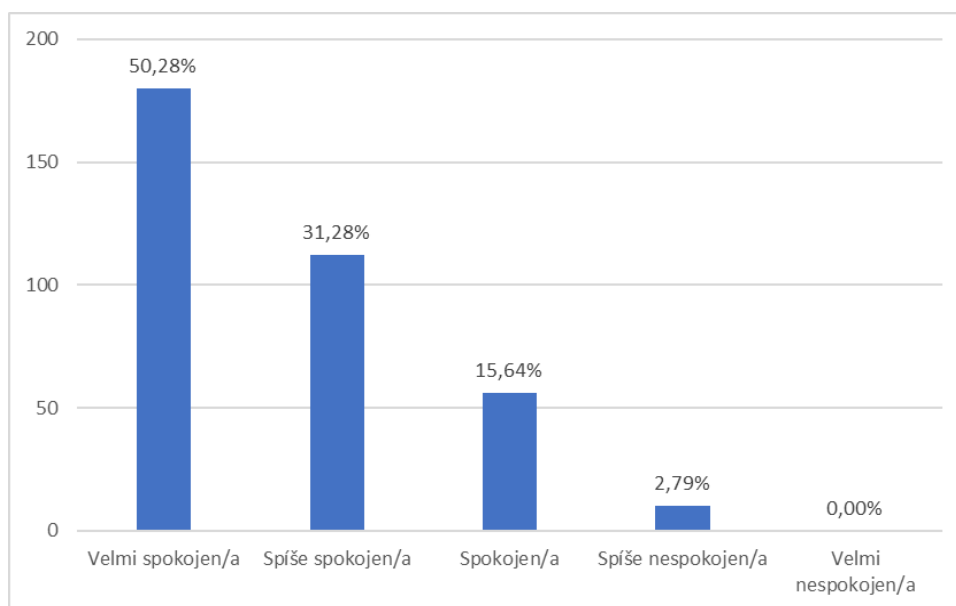


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Hosté byli se stravováním velmi spokojeni z 59,78 %, spíše spokojeni z 25,70 %, spokojeni z 11,45 % a spíše nespokojeni z 3,07 %. Nikdo z hostů nevedl, že by byl velmi nespokojen.

## 8. Jak byste ohodnotil/a úroveň ubytování?

**Graf č. 10: Hodnocení ubytování**



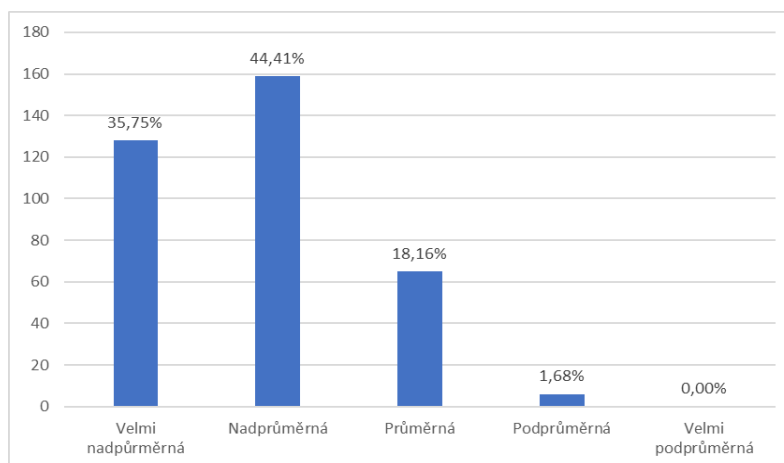
Zdroj: vlastní šetření, 2017

Ubytování bylo hodnoceno velmi podobně jako stravování. Většina hostů byla velmi spokojena (50,28 %), spíše spokojena (31,28 %) a spokojena (15,64 %). Jen malé procento hostů uvedlo, že bylo spíše nespokojeno (2,79 %).

Hodnocení ubytování a stravování je velice podobné z důvodu vzájemné provázanosti služeb. Ve většině ubytovacích zařízení je součástí i stravování, které má podobnou kvalitu.

## 9. Jak byste ohodnotil/a kulturní a sportovní vyžití?

Graf č. 11: Úroveň sportovního a kulturního vyžití

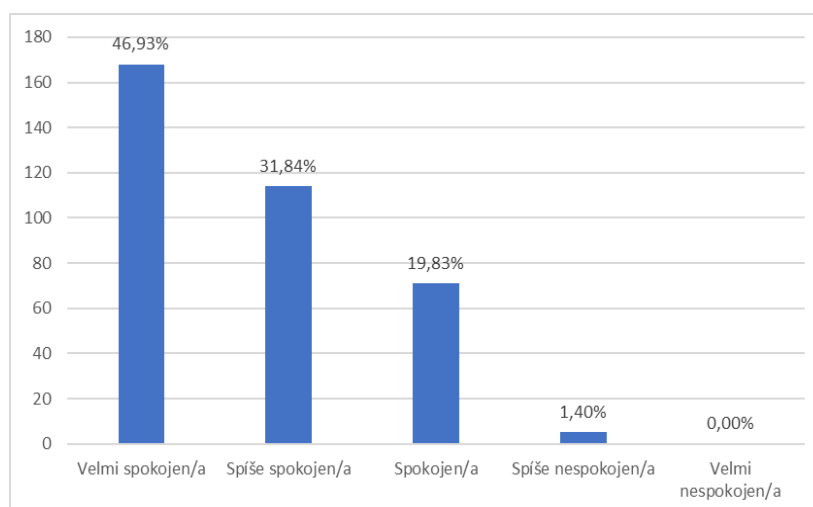


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Hosté dále hodnotili úroveň sportovního a kulturního vyžití. Většina dotázaných uvedla, že je úroveň velmi nadprůměrná až průměrná (98,32 %). Jen 1,68 % hostů uvedlo, že je úroveň podprůměrná. Většinou se jednalo o hosty, kteří neměli zájem o žádné sportovní či kulturní akce i přestože byla jejich nabídka velice rozmanitá.

## 10. Jak jste byl/a spokojen/a s personálem?

Graf č. 12: Hodnocení personálu

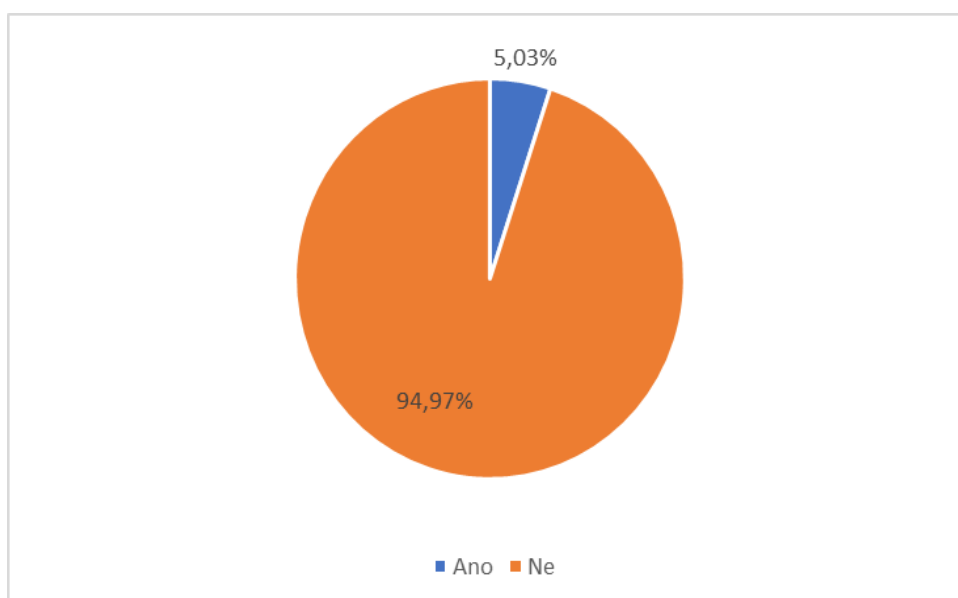


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Poslední službou, kterou lázeňští hosté hodnotili byl personál (jeho kvalita, ochota, přístup apod.). Drtivá většina uvedla, že byla se službami personálu velmi spokojena až spokojena (98,60 %). Spíše nespokojeno bylo 1,40 % hostů, což je vzhledem k celkovému výsledku zanedbatelné číslo. Většina hostů v rámci terénního průzkumu uvedla, že personál v lázních je profesionální a velmi ochotný.

## 11. Rušilo Vás něco při Vašem pobytu?

**Graf č. 13: Vyrušování během lázeňského pobytu**



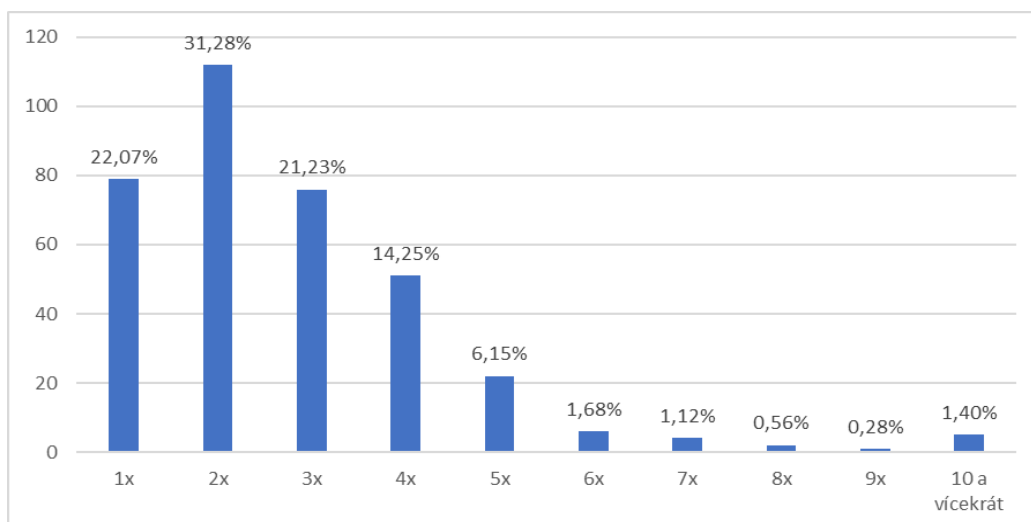
Zdroj: vlastní šetření, 2017

Většina hostů (94,97%) uvedla, že jejich pobyt nebyl ničím rušen. Zbýlých 5,03 % byli rušeni především hlukem z okolních pokojů a zvenku a pár hostů uvedlo, že je vyrušovala přítomnost nepřizpůsobivých občanů.



## 12. Cítil/a jste se po pobytu v lepší fyzické a psychické kondici?

Graf č. 14: Hodnocení stavu na konci pobytu

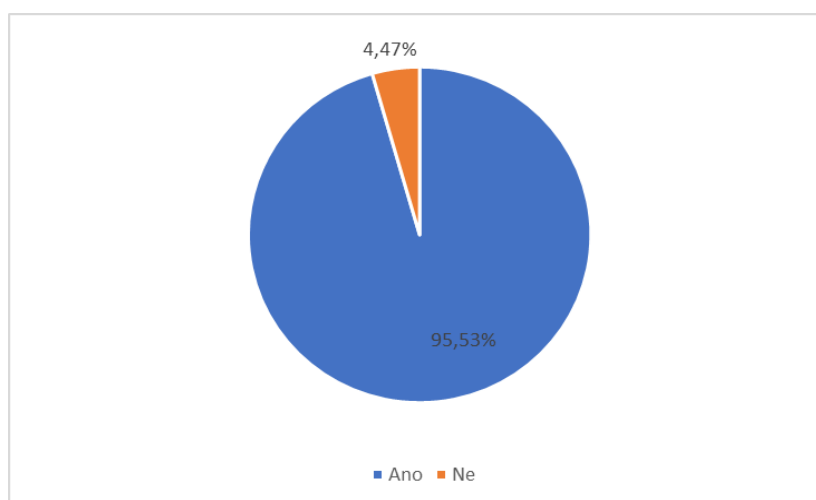


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Hosté měli také odpovídat na otázku, zda se po pobytu cítili v lepší fyzické a psychické kondici než na začátku. Z celkové počtu hostů se k pozitivní odpovědi přiklonilo 95,53 %. Zbylých 4,47 % uvedlo, že by uvítali častější a delší pobyt.

## 13. Kolikrát jste navštívil/a jakékoliv lázeňské zařízení?

Graf č. 15: Počet návštěv jakéhokoliv lázeňského zařízení

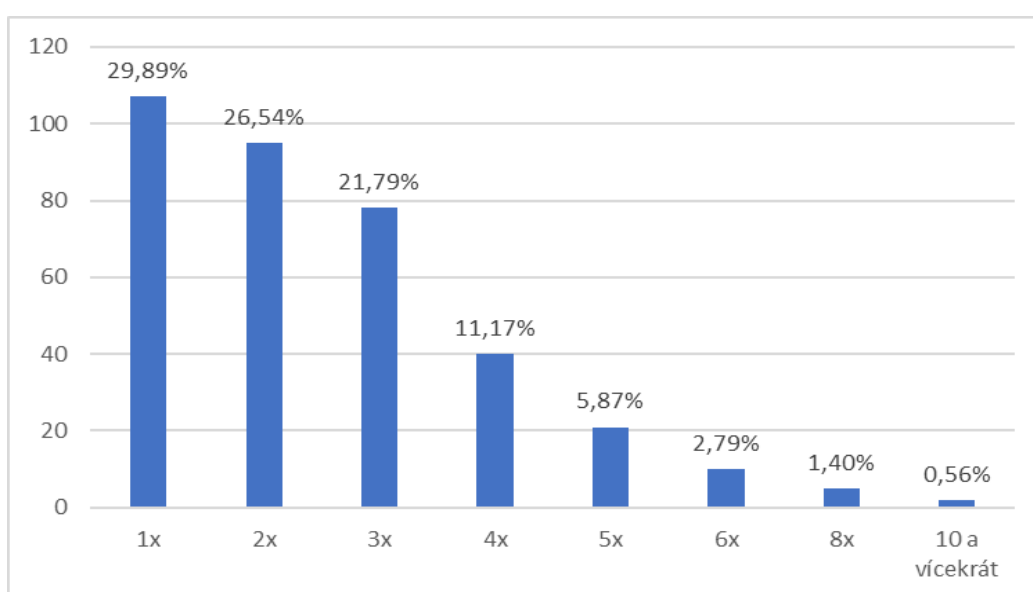


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Z grafu vyplývá, že většina hostů navštívila jakékoli lázeňské zařízení 2x (31,28 %), 1x (22,07 %), 3x (21,23 %) a 4x (14,25 %). 5x bylo v lázních 6,15 % dotázaných a zbytek byl v lázních i více než 6x. Průměrně tedy host Lázně Teplice v Čechách navštívil lázně 2,79x.

#### 14. Kolikrát jste navštívil/a tyto lázně?

**Graf č. 16: Počet návštěv Lázně Teplice**

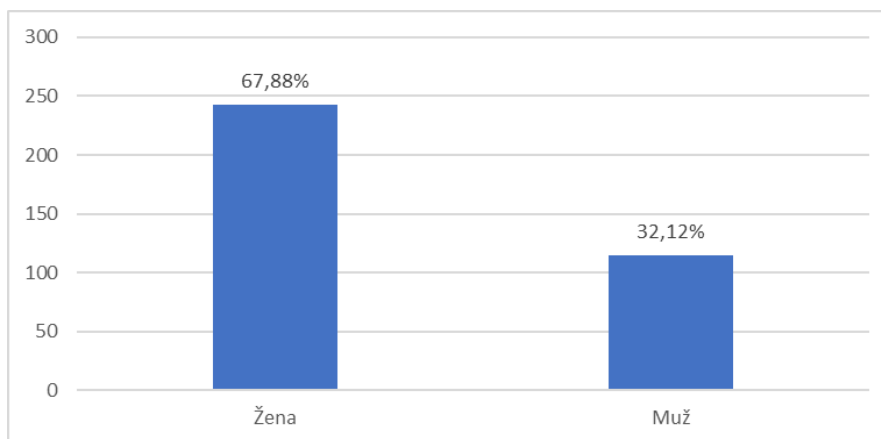


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Lázně Teplice navštívilo pouze jedenkrát 29,89 % hostů, dvakrát 26,54 %, třikrát 21,79 %, čtyřikrát 11,17 % a pětkrát 5,87 %. Ostatní počty návštěv se pohybovaly na zhruba stejné úrovni (okolo 2 a méně %). Vysoký počet návštěv lázní byl zastoupen seniory nad 55 let věku z Ústeckého kraje. Ti uvedli, že lázně navštěvují vícekrát, jelikož se jim osvědčila léčba a cítili se po ní lépe.

## 15. Navštívil/a byste toto lázeňské zařízení znovu?

**Graf č. 17: Ochota opakované návštěvy lázní**

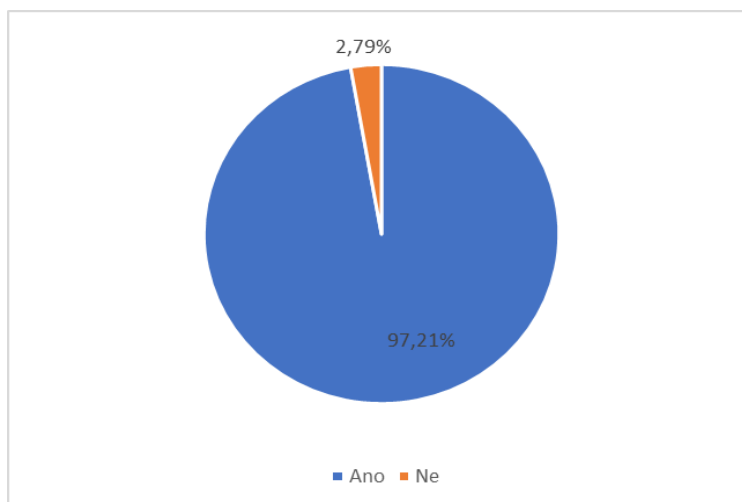


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Do Lázní Teplice by se vrátilo 97,21 % dotázaných, což je 348 hostů z celkových 358.

## 16. Jaké jste pohlaví?

**Graf č. 18: Rozdělení hostů podle pohlaví**



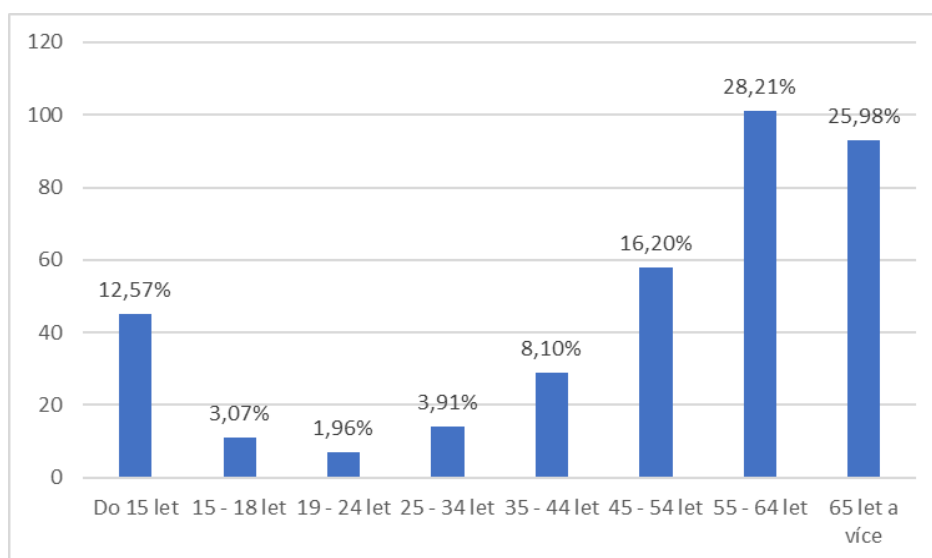
Zdroj: vlastní šetření, 2017

Nejčastějšími hosty lázní byly ženy, které zaujímaly 67,88 %. Mužů bylo v lázních téměř o polovinu méně, přesně 32,12 %. Takto významný rozdíl může spočívat v odlišných zájmech a potřebách jednotlivých pohlaví. Lázeňské pobyty spíše lákají ženy, které touží

po relaxaci a odpočinku více než muži. Ženy se také dožívají vyššího věku než muži, a tudíž může být jejich zastoupení vyšší právě z tohoto důvodu.

## 17. Kolik je Vám let?

**Graf č. 19: Rozdělení hostů podle věku**

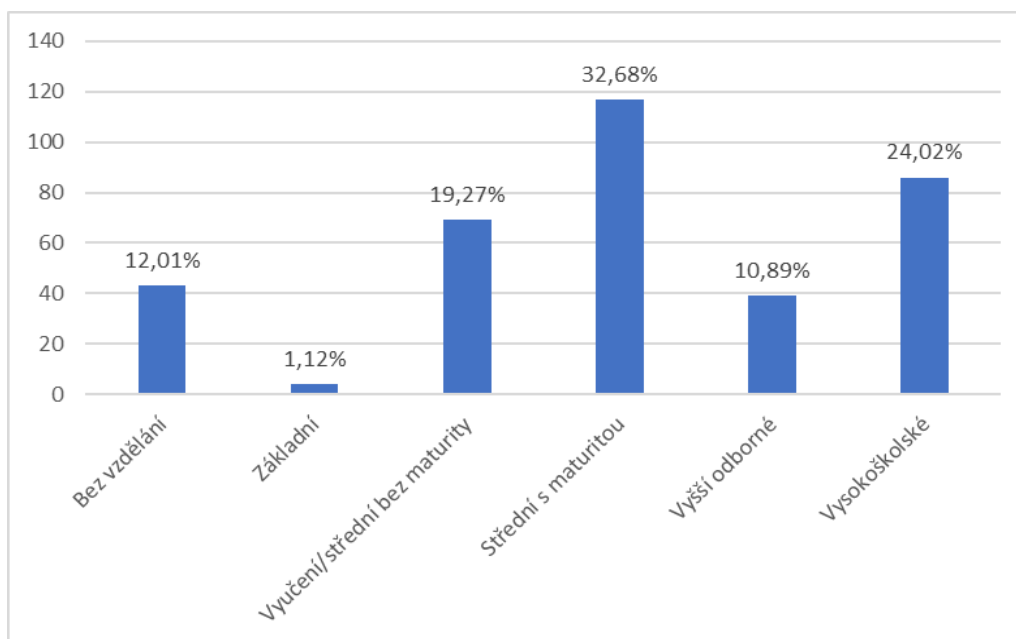


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Rozdělení hostů podle věku ukázalo, že nejpočetnější skupinou jsou hosté od 55 let věku výše (54,19 %). Další početnou skupinou jsou děti do 15 let věku (12,57 %), jelikož se v Teplicích specializují na léčbu dětí a dorostu a přímo pro ně je zde zřízen lázeňský dům. Věková kategorie od 35 do 44 let věku je zastoupena z 8,10 % a hosté v kategoriích od 15 do 18 let a od 19 do 24 let věku tvoří nejméně početnou skupinu (5,03 %).

## 18. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Graf č. 20: Rozdělení hostů podle dosaženého vzdělání

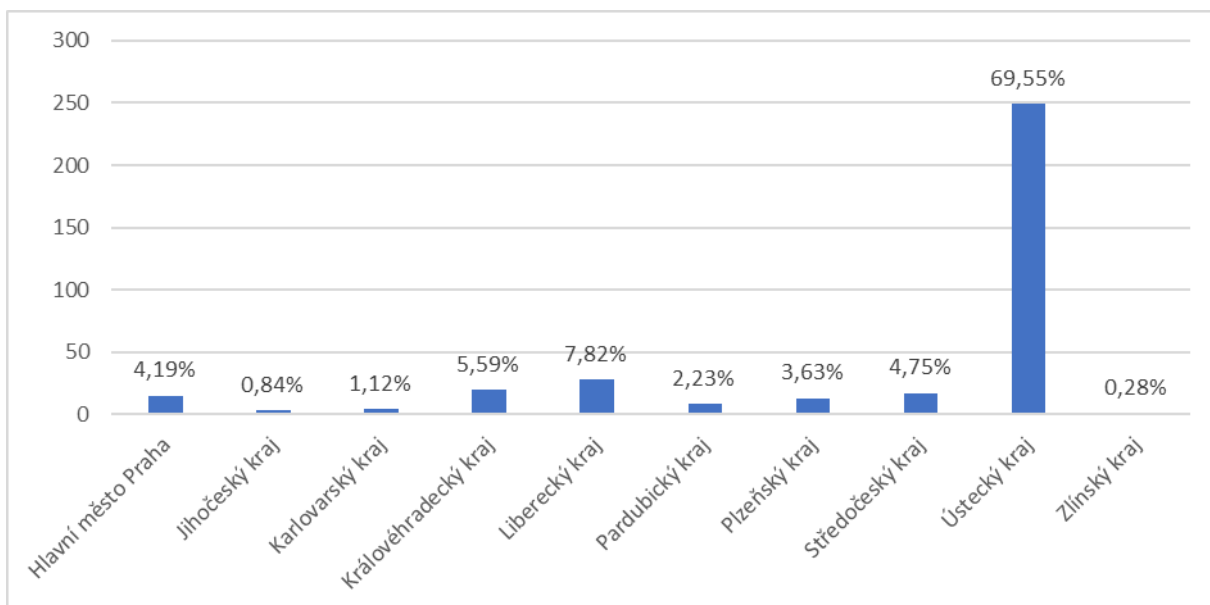


Zdroj: vlastní šetření, 2017

V lázních mělo 32,68 % hostů střední školu zakončenou maturitní zkouškou. Dalších 24,02 % mělo vysokoškolské vzdělání, 19,27 % vyučení či střední školu bez maturity a 10,89 % vyšší odborné vzdělání. Do kategorie hostů bez vzdělání (12,01 %) byly zařazeny malé děti předškolního věku a ty, které ještě nemají dokončenou povinnou školní docházku. V ústeckém kraji je celkově nižší úroveň vzdělání, která se lehce odráží ve výsledcích. Lidé s vysokoškolským vzděláním byli především muži a ženy nad 45 let věku, přičemž někteří si školu dodělávali v pozdějším věku.

## 19. V jakém kraji trvale žijete?

Graf č. 21: Rozdělení hostů podle bydliště

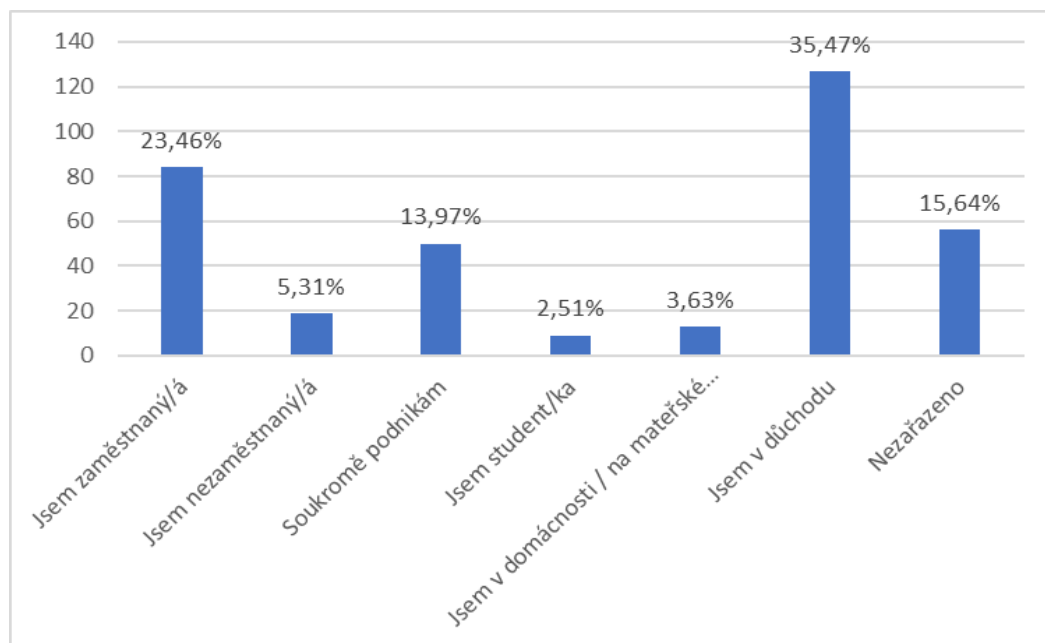


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Rozdělení hostů podle kraje jejich trvalého bydliště ukazuje, že nadpoloviční většina hostů (69,55 %) pochází z Ústeckého kraje. Vzhledem k lokalitě Teplic je tento výsledek zcela pochopitelný. Mezi hosty se objevilo 28 hostů z Libereckého kraje (7,82 %) a 20 z Královéhradeckého kraje (5,59 %). Menším překvapením může být přítomnost 4 hostů z Karlovarského kraje, který patří do západočeského lázeňského trojúhelníku UNESCO. Tito hosté uvedli, že chtěli poznat tradiční a nejstarší lázně v Evropě. Některé kraje zde nejsou zastoupeny vůbec, což může být zapříčiněno vyplňováním dotazníků přímo ve městě Teplice.

## 20. Která z uvedených charakteristik nejlépe odráží Vaši současnou situaci?

Graf č. 22: Rozdělení hostů podle jejich statusu

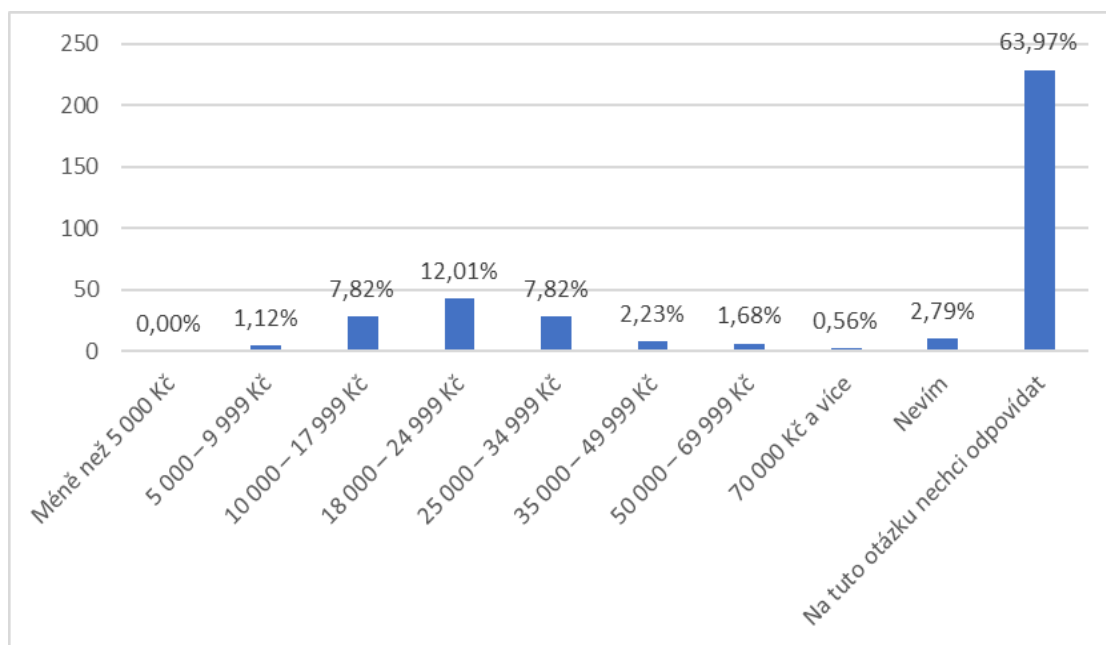


Zdroj: vlastní šetření, 2017

Lázeňští hosté byly zejména v důchodu (35,47 %), další podstatnou část tvořili zaměstnaní (23,46 %) a soukromě podnikající osoby (13,97 %). Do kategorie nezařazeno byly zahrnuty děti, které představovaly poměrně velkou skupinu hostů. Dalších 5,31 % uvedlo, že jsou nezaměstnaní. Nejméně lázně navštívili studenti a osoby v domácnosti nebo na mateřské dovolené.

## 21. Jaký je disponibilní příjem celé Vaší domácnosti?

Graf č. 23: Disponibilní měsíční příjem domácností hostů



Zdroj: vlastní šetření, 2017

Celých 63,97 % dotázaných nechtělo na tuto otázku odpovídat. Z těch, co na otázku odpověděli měli největší podíl hosté s příjmem mezi 18 000 a 24 4999 Kč (12,01 %).

## 5.4 Navržení pobytových balíčků pro Lázně Teplice v Čechách

V této části práce budou navrženy na základě výsledků z terénního průzkumu a dotazníkového šetření pobytové balíčky pro 3 různé cílové skupiny. Jejich obsah bude odrážet zjištěnou úroveň a kvalitu nabídky lázeňských služeb a jednotlivé preference hostů lázeňského zařízení. Jako cílové skupiny byly vybrány děti a dorost do 18 let věku, senioři nad 55 let a ženy ve věkovém rozmezí od 25 do 45 let. Jednotlivé balíčky byly navrženy tak, aby odpovídaly potřebám hostů.

První balíček určený pro děti a dorost do 18 let věku nese název „Koníkův léčebný program“. Zaměřuje se na děti a dorost, které trpí nemocí pohybového aparátu. Jeho hlavním cílem je zlepšení fyzického i psychického stavu dítěte či dorostu. Léčba, ubytování



a stravování je zajištěno v lázeňském domu „Nové lázně“, které jsou vybaveny nejmodernějšími technologiemi.

Druhý balíček je určen pro seniory nad 55 let s názvem „Aktivní stárnutí“, kteří by chtěli zlepšit svůj zdravotní stav včetně fyzické kondice, což je zároveň i cílem celého pobytu. Z ubytování je na výběr ze 2 zařízení, první možností je lázeňský dům „Beethoven“ a druhou lázeňský dům „Judita“. Stravování včetně samotné léčby vždy probíhá v daném ubytovacím zařízení.

Třetím pobytovým balíčkem je „Dámská jízda“ vhodná pro ženy ve věku od 25 do 45 let. Nicméně je možné tento balíček nabídnout i o něco mladším či starším ženám. Věková hranice je pouze doporučením vzhledem k nabízeným službám a cenové kategorii. Jedná se o pobyt umožňující ženám pobavit se, odpočinout si a načerpat novou energii. Ubytování, stravování včetně doplňkových lázeňských služeb je poskytována v lázeňském domu „Císařský dům“.

## **Koníkův léčebný program**

Místo pobytu: Nové lázně

Cílová skupina: děti a dorost do 18 let věku

Termíny: období od 1.3.2018 do 31.10.2018

Počet dní: 14 dní / 21 dní (nástupním dnem je neděle)

Ubytování: dvoulůžkové a třílůžkové pokoje s možností přistýlky

Stravování: plná penze včetně nápojů

Léčebné procedury: individuální a skupinový léčebný tělocvik, individuální a skupinová cvičení v bazénu, dětské masáže, zábaly, koupele, reflexní terapie

Speciální zařízení: Kosmický obleček, Tyromotion®, rehabilitační robot Lokomat a koberec Magic Box



### Cena pobytu zahrnuje:

- ✓ ubytování pro dítě a doprovod (u dětí do 15 let) na 13 nocí / 20 nocí
- ✓ 14x plná penze vč. nápojů / 21x plná penze vč. nápojů
- ✓ vstupní lékařskou prohlídku
- ✓ sestavení vhodného léčebného programu s rozvržením jednotlivých procedur
- ✓ 20 procedur za 14 dní pobytu / 30 procedur za 21 dní pobytu (procedury probíhají od pondělí do soboty a neděle je dnem odpočinku)
- ✓ Wi-Fi připojení na pokoji
- ✓ lázeňskou taxu po celou dobu pobytu

### Cena pobytu nezahrnuje:

- ✗ dopravu na místo pobytu
- ✗ procedury nad rámec léčebného programu
- ✗ využití speciálních zařízení (viz výše)
- ✗ využití služeb jiného lázeňského zařízení
- ✗ prodloužení pobytu

### Poznámka:

- ❖ Check in: od 12:00 hodin.
- ❖ Check out: do 10:00 hodin.
- ❖ Prvním jídlem je oběd, popřípadě večeře (záleží na hodině příjezdu).
- ❖ Snídaně se podávají mezi 7:00 a 10:00 formou bufetu.
- ❖ Obědy se podávají mezi 12:00 a 14:00 formou výběru ze 3 jídel.
- ❖ Večeře se podávají mezi 17:00 a 20:00 formou výběru ze 3 jídel.
- ❖ První jídlo je určené, další se vybírá na základě aktuálního menu.
- ❖ Do nápojů zahrnutých v ceně patří káva, čaj, neochucené vody a džusy.

### **Kalkulace ceny**

#### Ubytování:

- 500 Kč / noc pro děti od 15 do 18 let bez doprovodu
- 800 Kč / noc pro děti od 3 do 15 let s doprovodem
- 600 Kč / noc pro děti do 3 let s doprovodem

#### Stravování:

- 300 Kč / den pro děti od 15 do 18 let bez doprovodu
- 500 Kč / den pro děti od 3 do 15 let s doprovodem
- 400 Kč / noc pro děti do 3 let s doprovodem

#### Celková cena za ubytování a stravování při 14denním pobytu:

Pro děti od 15 do 18 let bez doprovodu:

$$(500 \times 13) + (300 \times 14) = 6.500 + 4.200 = 10.700 \text{ Kč}$$

Pro děti od 3 do 15 let s doprovodem:

$$(800 \times 13) + (500 \times 14) = 10.400 + 7.000 = 17.400 \text{ Kč}$$

Pro děti do 3 let s doprovodem:

$$(600 * 13) + (400 * 14) = 7.800 + 5.600 = 13.400 \text{ Kč}$$

#### Celková cena za ubytování a stravování při 21denním pobytu:

Pro děti od 15 do 18 let bez doprovodu:

$$(500 \times 20) + (300 \times 21) = 10.000 + 6.300 = 16.300 \text{ Kč}$$

Pro děti od 3 do 15 let s doprovodem:

$$(800 \times 20) + (500 \times 21) = 16.000 + 10.500 = 26.500 \text{ Kč}$$

Pro děti do 3 let s doprovodem:

$$(600 * 20) + (400 * 21) = 12.000 + 8.400 = 20.400 \text{ Kč}$$

Celková cena za vstupní lékařskou prohlídku, léčebný program a procedury:

Pro 14denní pobyt:  $500 + 2.000 = 2.500 \text{ Kč}$

Pro 21denní pobyt:  $500 + 3.000 = 3.500 \text{ Kč}$

Celková cena za 14denní pobyt:

Pro děti od 15 do 18 let bez doprovodu:  $10.700 + 2.500 = \mathbf{13.200 \text{ Kč}}$

Pro děti od 3 do 15 let s doprovodem:  $17.400 + 2.500 = \mathbf{19.900 \text{ Kč}}$

Pro děti do 3 let s doprovodem:  $13.400 + 2.500 = \mathbf{15.900 \text{ Kč}}$

Celková cena za 21denní pobyt:

Pro děti od 15 do 18 let bez doprovodu:  $16.300 + 3.500 = \mathbf{19.800 \text{ Kč}}$

Pro děti od 3 do 15 let s doprovodem:  $26.500 + 3.500 = \mathbf{30.000 \text{ Kč}}$

Pro děti do 3 let s doprovodem:  $20.400 + 3.500 = \mathbf{23.900 \text{ Kč}}$

Veškeré ceny jsou uvedeny vč. DPH.

## **Aktivní stárnutí**

Místo pobytu: Lázeňský dům Judita / Beethoven

Cílová skupina: senioři nad 55 let věku

Termíny: období od 1.3.2018 do 31.10.2018

Počet dní: 7 dní (nástupním dnem je pondělí)

Ubytování: dvoulůžkové a třílůžkové pokoje, apartmány

Stravování: plná penze včetně nápojů

Léčebné procedury: vodoléčba, magnetoterapie, elektroléčba, koupele, masáže, zábaly, individuální cvičení, skupinová cvičení (vodní aerobik, plavání, rehabilitace), kryoterapie, baňkování, akupunktura, Nordic Walking, zdravotní procházky



### Cena pobytu zahrnuje:

- ✓ 7x ubytování
- ✓ 7x plná penze vč. nápojů
- ✓ vstupní lékařskou prohlídku
- ✓ sestavení vhodného léčebného programu s rozvržením jednotlivých procedur
- ✓ 12 procedur za 7 dní pobytu (procedury probíhají od úterý do neděle)
- ✓ zapůjčení holí na Nordic Walking
- ✓ Wi-Fi připojení na pokoji
- ✓ lázeňskou taxu po celou dobu pobytu

### Cena pobytu nezahrnuje:

- ✗ dopravu na místo pobytu
- ✗ procedury nad rámec léčebného programu
- ✗ využití služeb jiného lázeňského zařízení
- ✗ prodloužení pobytu

### Poznámka:

- ❖ Check in: od 14:00 hodin.
- ❖ Check out: do 10:00 hodin.

- ❖ Prvním jídlem je večeře.
- ❖ Snídaně se podávají mezi 7:00 a 10:00 formou bufetu.
- ❖ Obědy se podávají mezi 12:00 a 15:00 formou výběru ze 3 jídel.
- ❖ Večeře se podávají mezi 18:00 a 21:00 formou výběru ze 3 jídel.
- ❖ Do nápojů zahrnutých v ceně patří káva, čaj, neochucené vody a džusy.

### **Kalkulace ceny pro lázeňský dům Judita\*\*\***

#### Ubytování a stravování:

- 800 Kč / noc v jednolůžkovém pokoji
- 500 Kč / noc ve dvoulůžkovém pokoji (při obsazení dvěma osobami)
- 1.000 Kč / noc v apartmánu
- 400 Kč plná penze / den

#### Celková cena za ubytování a stravování:

V jednolůžkovém pokoji:  $(800 \times 6) + (400 \times 7) = 7.600 \text{ Kč}$

Ve dvoulůžkovém pokoji:  $(500 \times 6) + (400 \times 7) = 5.800 \text{ Kč}$

V apartmánu:  $(1.000 \times 6) + (400 \times 7) = 8.800 \text{ Kč}$

#### Cena za vstupní lékařskou prohlídku, léčebný program a procedury:

Vstupní prohlídka vč. léčebného programu = 500 Kč

Procedury = 1.500 Kč

#### Celková cena za pobyt:

V jednolůžkovém pokoji:  $7.600 + 2.000 = \mathbf{9.600 \text{ Kč}}$

Ve dvoulůžkovém pokoji:  $5.800 + 2.000 = \mathbf{7.800 \text{ Kč}}$

V apartmánu:  $8.800 + 2.000 = \mathbf{10.800 \text{ Kč}}$

Veškeré ceny jsou uvedeny vč. DPH.

### **Kalkulace ceny pro lázeňský dům Beethoven\*\*\***

#### Ubytování a stravování:

- 900 Kč / noc v jednolůžkovém pokoji
- 600 Kč / noc ve dvoulůžkovém pokoji (při obsazení dvěma osobami)
- 1.200 Kč / noc v apartmánu
- 500 Kč plná penze / den

#### Celková cena za ubytování a stravování:

- V jednolůžkovém pokoji:  $(900 \times 6) + (500 \times 7) = 8.900$  Kč
- Ve dvoulůžkovém pokoji:  $(600 \times 6) + (500 \times 7) = 7.100$  Kč
- V apartmánu:  $(1.200 \times 6) + (500 \times 7) = 10.700$  Kč

#### Cena za vstupní lékařskou prohlídku, léčebný program a procedury:

Vstupní prohlídka vč. léčebného programu = 500 Kč

Procedury = 1.500 Kč

#### Celková cena za pobyt:

V jednolůžkovém pokoji:  $8.900 + 2.000 = \mathbf{10.900}$  Kč

Ve dvoulůžkovém pokoji:  $7.100 + 2.000 = \mathbf{9.100}$  Kč

V apartmánu:  $10.700 + 2.000 = \mathbf{12.700}$  Kč

Veškeré ceny jsou uvedeny vč. DPH.

## **Dámská jízda**

Místo pobytu: Lázeňský dům Císařské lázně

Cílová skupina: ženy od 25 do 45 let věku

Termíny: celoročně

Počet dní: 3 dny / 7 dní

Ubytování: dvoulůžkové a třílůžkové pokoje, apartmány

Stravování: plná penze vč. nápojů



### Balíček procedur 3denního pobytu:

- neomezený vstup do termálního bazénu a sauny
- 1x masáž dle vlastního výběru
- 1x zábal dle vlastního výběru
- 25% sleva na další procedury

### Cena pobytu zahrnuje:

- ✓ 3x ubytování
- ✓ 3x plná penze včetně nápojů
- ✓ balíček procedur viz výše
- ✓ 1x káva a zákusek v místní kavárně
- ✓ 1x láhev Bohemia sekt na pokoji
- ✓ ručníky, župany
- ✓ Wi-Fi připojení na pokoji
- ✓ lázeňskou taxu po celou dobu pobytu

### Cena pobytu nezahrnuje:

- ✗ dopravu na místo pobytu
- ✗ procedury nad rámec balíčku
- ✗ prodloužení pobytu



#### Balíček procedur 7denního pobytu:

- neomezený vstup do termálního bazénu a sauny
- 1x masáž dle vlastního výběru
- 1x zábal dle vlastního výběru
- 1x koupel dle vlastního výběru
- Beauty rituál (úprava celkové visáže – kosmetika, líčení, účes)
- 1x vstup do kryokomory nebo solária
- 25% sleva na další procedury

#### Cena pobytu zahrnuje:

- ✓ 7x ubytování
- ✓ 7x plná penze včetně nápojů
- ✓ balíček procedur viz výše
- ✓ 3x káva a zákusek v místní kavárně
- ✓ 1x láhev Bohemia sekt na pokoji
- ✓ ručníky, župany
- ✓ Wi-Fi připojení na pokoji
- ✓ lázeňskou taxu po celou dobu pobytu

#### Cena pobytu nezahrnuje:

- ✗ dopravu na místo pobytu
- ✗ procedury nad rámec balíčku
- ✗ prodloužení pobytu

#### Poznámka:

- ❖ Check in: od 14:00 hodin.
- ❖ Check out: do 12:00 hodin.
- ❖ Snídaně se podávají mezi 7:00 a 10:00 formou bufetu.
- ❖ Obědy se podávají mezi 11:30 a 15:00 formou výběru z 5 jídel.
- ❖ Večeře se podávají mezi 17:00 a 21:00 formou výběru z 3 jídel.
- ❖ V rámci All inclusive lze využívat pouze nealkoholických nápojů.

Ubytování a stravování:

- 900 Kč / noc v jednolůžkovém pokoji
- 600 Kč / noc ve dvoulůžkovém pokoji (při obsazení dvěma osobami)
- 1.200 Kč / noc v apartmánu
- 500 Kč plná penze / den

Celková cena za ubytování a stravování při 3denním pobytu:

Jednolůžkový pokoj:  $(900 \times 2) + (500 \times 3) = 3.300$  Kč

Dvoulůžkový pokoj:  $(600 \times 2) + (500 \times 3) = 2.700$  Kč

Apartment:  $(1.200 \times 2) + (500 \times 3) = 3.900$  Kč

Celková cena za ubytování a stravování při 7denním pobytu:

Jednolůžkový pokoj:  $(900 \times 6) + (500 \times 7) = 8.900$  Kč

Dvoulůžkový pokoj:  $(600 \times 6) + (500 \times 7) = 7.100$  Kč

Apartment:  $(1.200 \times 6) + (500 \times 7) = 10.700$  Kč

Cena za balíček procedur 3denního pobytu = 700 Kč / pobyt

Cena za balíček procedur 7denního pobytu = 1.500 Kč/pobyt

Celková cena za 3denní pobyt:

V jednolůžkovém pokoji:  $3.300 + 700 = 4.000$  Kč

Ve dvoulůžkovém pokoji:  $2.700 + 700 = 3.400$  Kč

V apartmánu:  $3.900 + 700 = 4.600$  Kč

Celková cena za 7denní pobyt:

V jednolůžkovém pokoji:  $8.900 + 1.500 = 10.400$  Kč

Ve dvoulůžkovém pokoji:  $7.100 + 1.500 = 8.600$  Kč

V apartmánu:  $10.700 + 1.500 = 12.200$  Kč

Veškeré ceny jsou uvedeny vč. DPH.

## **Propagace a prodej pobytových balíčků**

Veškeré balíčky by byly nabízeny v jednotlivých lázeňských domech. Pobytový balíček „Koníkův léčebný program“ určený pro děti a dorost do 18 let by byl nabízen domem Nové lázně. Dále by byly rozdávány propagační letáky v mateřských a základních školách v okolí Teplic a Ústí nad Labem. Balíček „Aktivní stárnutí“ pro seniory nad 55 let by byl prodáván v lázeňských domech Judita a Beethoven. Propagační letáky by byly distribuovány v domech pro seniory a u praktických a odborných lékařů. Poslední pobytový balíček „Dámská jízda“ by nabízel lázeňský dům Císařské lázně.

Dalším důležitým nástrojem propagace by byly sociální sítě, zejména pak facebooková stránka „Lázně Teplice“. Pro zvýšení zájmu o pobytové balíčky by byly ze začátku nabízeny na slevových portálech (například [www.slevomat.cz](http://www.slevomat.cz) apod.).

## 6 Závěr

V oblasti cestovního ruchu má české lázeňství svou dlouholetou historii a vedoucí úlohu již po několik let. V současnosti se postupně probírá z období stagnace, která byla zřejmě zapříčiněna celosvětovou ekonomickou krizí, jejíž negativní dopady pocítila celosvětově všechna ekonomická odvětví. Dalším důvodem mohlo být zrušení Balneologického ústavu, jehož úkoly bylo shromažďování dat a zkoumání účinků přírodních zdrojů. Nejdůležitější úlohou ovšem bylo vyvíjení nových léčebných postupů. V roce 2012 mu velkou ránu také zasadila vyhláška za vlády dvojice pana Kalouska a Hegera, kteří se rozhodli zkrátit lázeňské pobyty ze zdravotního pojištění. To způsobilo pokles pacientů a zájem o lázeňství. Naštěstí se délka pobytu v lázních v roce 2015 opět prodloužila na původní délku, čímž se začal zvyšovat počet pacientů.

Co se týká návštěvnosti domácí a zahraniční klientely, lze pravděpodobně očekávat v roce 2018 mírný nárůst, čemuž napovídá dlouhodobější rostoucí trend, který tato oblast vykazuje. Zahraniční klientela je tvořena především německými hosty, kteří tuto oblast volí kvůli dobré dostupnosti. U českých klientů jsou podle posledních průzkumů nejvíce oblíbené lázně v Jihočeském, Karlovarském a Zlínském kraji. Přesto se lázním v Teplicích celkem daří a stále patří k oblíbenému místu, kam jezdí lidé rádi odpočívat. Důvodem může být velmi bohatá historie lázeňství v této oblasti, která láká mnoho turistů a také vysoká úspěšnost léčby v kombinaci s profesionály a léčebnými procedurami.

České lázeňství momentálně stojí před rozhodnutím nadále zlepšovat, rozšiřovat a aktualizovat stávající nabídku lázeňských procedur, ale také před hledáním nové cesty např. v podobě různých doplňkových lázeňských služeb. Státní politika cestovního ruchu by měla hrát roli důležitého pomocníka při řešení současné situace českého lázeňství, a to na úrovni celostátní i regionální. V některých krajích plní lázeňství také roli důležitého zaměstnavatele místních obyvatel a dlouhodobě nepříznivá hospodářská situace by tak mohla mít dopad i na nezaměstnanost v konkrétním regionu.

## 7 Seznam použitých zdrojů

### Knižní zdroje:

BEAVER, Allan. *A dictionary of travel and tourism terminology*. 2nd ed. Cambridge, MA: CABI Publ., c2005. ISBN 9780851990200.

BERÁNEK, Jaromír. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Mag Consulting, 2013a. ISBN 978-80-86724-46-1.

BERÁNEK, Jaromír. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013b. ISBN 978-80-86724-45-4.

BURACHOVIČ, Stanislav a Stanislav WIESER. *Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*: Fitness. 1. vyd. Praha: Libri, 2001. Marketing (Grada). ISBN 80-727-7049-7.

FARKOVÁ, Blanka a Eva KUNEŠOVÁ. *Technika zahraničních zájezdů*. V Praze: Idea servis, 2014. ISBN 978-80-85970-83-8.

HARRIS, Robert a Joy HOWARD. *Dictionary of travel, tourism and hospitality terms*. Melbourne: Hospitality Press, 1996. ISBN 9781862504523.

HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 8024702029.

INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: [základy]*. Vyd. 2. přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-802-4515-694.

IVA KUZNÍKOVÁ A KOLEKTIV. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada, 2011. ISBN 8024736764.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.

JANDOVÁ, Dobroslava. *Balneologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2820-9.

KNOP, Karel. *Lázeňství: ekonomika a management*. Praha, 1999. ISBN 8071697176.

- KOTÍKOVÁ, Halina. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada, 2013. ISBN 9788024746036.
- KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management*. Praha: Grada, 2011. ISBN 8024738686.
- KŘÍŽEK, Vladimír. *Obrazy z dějin lázeňství*. 2. vyd., v Libri 1. Praha: Libri, 2002. ISBN 80-727-7092-6.
- LOWRY, Linda L. *The SAGE international encyclopedia of travel and tourism*. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 2017. ISBN 9781483368948.
- NĚMČANSKÝ, Milan. *Odvětví cestovního ruchu: vybrané kapitoly*. Karviná: Slezská univerzita, 1999. ISBN 80-7248-034-0.
- SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: nejužívanější metody a techniky*. Praha: Grada, 2014. *Žurnalistika a komunikace*. ISBN 8024735687.
- O'SHANNESY, Vivienne, Sheryl HABY a Pania RICHMOND. *Accommodation Services*. Frenchs Forest, NSW: Pearson Education Australia, 2001. ISBN 1740095588.
- PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu: turismus České republiky: vymezení a fungování trhu turismu, přístupy k hodnocení významu a vlivu turismu, charakteristika turismu České republiky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3748-5.
- PALATKOVÁ, Monika. *Management cestovních kanceláří a agentur*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3751-5.
- PALATKOVÁ, Monika. *Mezinárodní cestovní ruch: analýza pozice turismu ve světové ekonomice: význam turismu v mezinárodních ekonomických vztazích: evropská integrace a mezinárodní turismus*. Praha: Grada, 2011. ISBN 8024737507.
- PÁSKOVÁ, Martina a Josef ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. ISBN 80-239-0152-4.
- PELC, Vladimír. *Místní poplatky: oprávnění obcí: povinnosti podnikatelů, živnostníků a občanů: praktická příručka pro obce*. 2. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013. ISBN 8074004546.

PELIKÁNOVÁ, Anna. Účetnictví, daně a financování pro nestátní neziskovky. Praha: Grada Publishing, 2016. Účetnictví a daně (Grada). ISBN 978-80-247-5699-8.

ROMOVÁ, Zuzana. *Marketingová strategie vybrané cestovní kanceláře*. Jindřichův Hradec, 2007. Diplomová práce. Vysoká škola ekonomická v Praze. Vedoucí práce Doc. Ing. Marie Hesková, CSc.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.

SEIFERTO VÁ, Věra. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Vyd. 1. Praha: Pragoline, 2003. ISBN 80-865-9200-6.

SEIFERTO VÁ, Věra. *Průvodcovské činnosti: současné podmínky a trendy v průvodcovské činnosti, obchodní a marketingové aktivity průvodců, získávání zakázek, informační a komunikační technologie v činnosti průvodce, legislativní úprava a vzdělávání průvodců v ČR*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-4807-8.

ŠPINAR, Jindřich a JIŘÍ VÍTOVEC A KOLEKTIV. *Jak dobře žít s nemocným srdcem*. Praha: Grada, 2007. ISBN 8024718227.

VAJČNEROVÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Praha: Grada, 2017. Manažer. ISBN 9788024750217.

VYSTOUPIL, Jiří a Martin ŠAUER. *Základy cestovního ruchu: distanční studijní opora*. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2006. ISBN 80-210-4205-2.

VYSTOUPIL, doc. RNDr. Jiří, CSc. Ing. Martin ŠAUER a PhD. Ing. Andrea HOLEŠINSKÁ. *Geografie cestovního ruchu*. Brno, 2009. Distanční studijní opora. Masarykova univerzita.

### **Internetové zdroje:**

Aplikace marketingu – základní podmínka konkurenceschopnosti českých lázeňských subjektů v podmínkách Evropské unie. [www.cestovni-ruch.cz](http://www.cestovni-ruch.cz) [online]. [cit. 2017-11-03].

Dostupné z: <http://www.cestovni-ruch.cz/zdroje/lazne-marketing.php>

Beethovenův pokoj. *Lázně Teplice* [online]. ©2012 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z:  
<http://www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/lazensky-dum-beethoven/beethovenuv-pokoj/>

Botanická zahrada. *Město Teplice* [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z:  
<http://www.teplice.cz/botanicka-zahrada/os-1058>

Císařské lázně Teplice v Čechách – prostředí k relaxaci stvořené. *Kudy z nudy* [online]. ©2018 [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Cisarske-lazne-Teplice-v-Cechach---prostredi-k-rel.aspx>

Císařské lázně. *Lázně Teplice* [online]. ©2012 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z:  
<http://www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/cisarske-lazne/>

Dějiny města. *Město Teplice* [online]. [cit. 2017-11-07]. Dostupné z:  
<http://www.teplice.cz/dejiny-mesta/ms-1036/p1=1036>

Děkanský kostel sv. Jana Křtitele. *Město Teplice* [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z:  
<http://www.teplice.cz/dekansky-kostel-sv-jana-krtitele/os-1148>

Fotogalerie. *Lázně Teplice* [online]. ©2012 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z:  
<http://www.lazneteplice.cz/fotogalerie/beethoven-fotogalerie/>

Historie hradu Doubravka. *Hrad Doubravka* [online]. [cit. 2017-11-15]. Dostupné z:  
<http://www.hrad-doubravka.cz/historie>

Historie MHD v Teplicích. *Arriva* [online]. [cit. 2018-01-10]. Dostupné z: <http://www.arriva-teplice.cz/o-spolecnosti/historie-mhd-v-teplicich/>

Historie obce Teplice. *Místopisný průvodce po České republice* [online]. [cit. 2017-11-07]. Dostupné z: <https://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/8561/teplice/historie/>

Home. *Monopol* [online]. ©2012 [cit. 2018-01-13]. Dostupné z:  
<http://www.pivovarmonopol.cz/>

Hrad Doubravská hora. *Hrady* [online]. ©1995-2018 [cit. 2017-11-15]. Dostupné z:  
<http://www.hrady.cz/index.php?OID=133&PARAM=11&tid=37795&pos=450>



Husův vrch u Hostomic. *Bílinsko* [online]. ©2018 [cit. 2017-12-12]. Dostupné z: <https://www.bilinsko.cz/husuv-vrch-u-hostomic/>

Charakteristika okresu Teplice. ČSÚ [online]. [cit. 2017-11-07]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xu/charakteristika\\_okresu\\_teplice](https://www.czso.cz/csu/xu/charakteristika_okresu_teplice)

Indikační seznam. *Lázně Teplice* [online]. ©2012 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/indikacni-seznam/indikacni-seznam/>

ISO 9001. CQS [online]. [cit. 2017-11-04]. Dostupné z: [https://www.cqs.cz/Nase-sluzby/ISO-9001.html?gclid=EAIaIQobChMInNyPkcXQ2QIVpbftCh1D9w8dEAEYAiAAEgLvq\\_D\\_BwE](https://www.cqs.cz/Nase-sluzby/ISO-9001.html?gclid=EAIaIQobChMInNyPkcXQ2QIVpbftCh1D9w8dEAEYAiAAEgLvq_D_BwE)

Jídelní lístek. *Beethoven Cafe Restaurant* [online]. ©2012 [cit. 2018-01-12]. Dostupné z: <http://www.restauracebeethoven.cz/jidelni-list/>

Jízdní řády. *MHDTEPLICE* [online]. ©2007-2017 [cit. 2018-01-10]. Dostupné z: <http://mhdteplice.cz/jizdni-rady-mhd-teplice/>

Kamenné lázně. *Lázně Teplice* [online]. ©2012 [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/kammenne-lazne/>

Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014-2020. *Ministerstvo pro místní rozvoj* [online]. [cit. 2017-11-05]. Dostupné z: [http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Koncepce-Strategie/Koncepce-statni-politiky-cestovniho-ruchu-v-CR-\(1\)](http://www.mmr.cz/cs/Regionalni-politika-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Koncepce-Strategie/Koncepce-statni-politiky-cestovniho-ruchu-v-CR-(1))

Kostel sv. Alžběty – Teplice. *Atlas Česka* [online]. ©2007-2018 [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <http://www.atlasceska.cz/ustecky-kraj/kostel-sv-alzbety-teplice/>

Kostel sv. Bartoloměje. *Město Teplice* [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <http://www.teplice.cz/kostel-sv-bartolomeje/os-1151>

Kostel sv. Jana Křtitele – Teplice. *Atlas Česka* [online]. ©2007-2018 [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <http://www.atlasceska.cz/ustecky-kraj/kostel-sv-jana-krтитеle-teplice/>

Klimatické regiony ČR. *SISPO* [online]. ©2004-2018 [cit. 2017-12-12]. Dostupné z: <http://www.ovocnarska-unie.cz/sispo/?str=klima-mapa>

Lázeňská péče 2016. ČR: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, ©2017. ISBN 978-80-7472-163-2. ISSN 1210-8596.

Lázeňský dům Beethoven. *Lázně Teplice* [online]. ©2012 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/lazensky-dum-beethoven/>

Lázeňství v České republice. *CzechRepublic* [online]. [cit. 2017-11-07]. Dostupné z: [http://www.czech.republic.cz/encyklopedie/objekty1.phtml?id=113362&id\\_mapy=39&lng=0&menu=0](http://www.czech.republic.cz/encyklopedie/objekty1.phtml?id=113362&id_mapy=39&lng=0&menu=0)

Lázně Teplice v Čechách – indikace, léčebné metody. *Wellness Tour* [online]. ©2004-2018 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.wellnesstour.cz/lazne-teplice-v-cechach.phtml#indikacelecebnemetody>

Lázně Teplice v Čechách hotel Lázeňský dům Beethoven. *Penzion-hotel* [online]. ©2000-2018 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.penzion-hotel.cz/cz/detail-ubytovani/lazensky-hotel-dum/lazne-teplice-v-cechach-hotel-lazensky-dum-beethoven-teplice/1018.html>

Lázně Teplice v Čechách, a.s. - Dětská léčebna Nové lázně. *Svaz léčebných lázní České republiky* [online]. ©2012 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z: <http://www.lecebnelazne.cz/profiles/92-lazne-teplice-v-cechach-a-s-detska-lecebna-nove-lazne>

Lázně Teplice. *E-region* [online]. [cit. 2017-11-07]. Dostupné z: <https://www.e-region.cz/destinace/lazne-teplice>

Lázně.net. *Lázeňský dům Judita\*\*\** [online]. [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: <http://www.lazne.net/vikendove-pobyty/ceska-republika/teplice-v-cechach/lazensky-dum-judita/>

Léčebný dům Kamenné lázně\*\*\*. *Relaxos* [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: [http://xn-kamenn-lzn-teplice-5rb1nx7b.hotel.relaxos.cz/lecebny-dum-kammenne-lazne-teplice-a2-160-cz.htm?gclid=CjwKCAiA8vPUBRAyEiwA8F1oDN3bZEkFt5ZzTYonaai2bEmF6JLf571\\_qS3sHdMqWyQuUWR6Anta3RoCATcQAvD\\_BwE#content-kratkynazov-ad11](http://xn-kamenn-lzn-teplice-5rb1nx7b.hotel.relaxos.cz/lecebny-dum-kammenne-lazne-teplice-a2-160-cz.htm?gclid=CjwKCAiA8vPUBRAyEiwA8F1oDN3bZEkFt5ZzTYonaai2bEmF6JLf571_qS3sHdMqWyQuUWR6Anta3RoCATcQAvD_BwE#content-kratkynazov-ad11)

Léčení dětí od 6 měsíců až do 18 let. *Lázně Teplice* [online]. ©2012 [cit. 2017-11-10].  
Dostupné z: <http://www.lazneteplice.cz/indikacni-seznam/leceni-deti-od-3-mesicu-az-do-18-let/>

Léčení dospělých. *Lázně Teplice* [online]. ©2012 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z:  
<http://www.lazneteplice.cz/indikacni-seznam/leceni-dospelych/>

Místa v Krušných horách. *Krušné hory* [online]. [cit. 2017-12-12]. Dostupné z:  
<http://www.krusne-hory.org/40.husuv-vrch-hostomice/>

Nové Lázně. *Lázně Teplice* [online]. ©2012 [cit. 2017-11-12]. Dostupné z:  
<http://www.lazneteplice.cz/lazenske-domy/nove-lazne/>

O městě. *Město Teplice* [online]. [cit. 2017-11-07]. Dostupné z: <http://www.teplice.cz/o-meste/ms-52/p1=52>

O zahradě. *Botanická zahrada Teplice* [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z:  
<http://www.botanickateplice.cz/>

Písečný vrch. *Krušnohorský* [online]. ©2009 [cit. 2017-12-20]. Dostupné z:  
<http://www.krusnohorsky.cz/2009/07/20/pr-pisecny-vrch-byvaly-nejstarsi-kremencovy-lom-v-evrope/>

Porovnání tříd. *HOTELSTARS.EU* [online]. [cit. 2017-10-30]. Dostupné z:  
<http://www.hotelstars.cz/porovnani-trid>

Právní úpravy k lázeňství a metodika VZP. *Svaz léčebných lázní České republiky* [online]. [cit. 2017-11-04]. Dostupné z: <http://www.lecebnelazne.cz/pro-lekare/uzitecne-informace/pravni-upravy-k-lazenstvi-a-metodika-vzp>

Samolepka Zvířátka – Koník. *MaxMax* [online]. ©2012-2018 [cit. 2017-11-25]. Dostupné z:  
<https://www.maxmax.cz/samolepka-zviratka-konik.html>

Smutný osud kostela sv. Bartoloměje v Teplicích. *Turistika* [online]. ©2007-2018 [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: <https://www.turistika.cz/mista/smutny-osud-kostela-sv-bartolomeje-v-teplicich/detail>

Současnost obce Teplice. *Místopisný průvodce po České Republice* [online]. [cit. 2017-11-07]. Dostupné z: <https://www.mistopisy.cz/pruvodce/obec/8561/teplice/soucasnost/>

Teplice – historie a památky. *E-region* [online]. [cit. 2017-11-07]. Dostupné z: <https://www.e-region.cz/destinace/teplice-historie-a-pamatky>

Teplice – Krupská. *Fotohistorie* [online]. [cit. 2017-11-11]. Dostupné z: [http://www.fotohistorie.cz/Ustecky/Teplice/Teplice/Teplice\\_-\\_Krupska/Default.aspx](http://www.fotohistorie.cz/Ustecky/Teplice/Teplice/Teplice_-_Krupska/Default.aspx)

Teplice. *RIS* [online]. [cit. 2017-11-07]. Dostupné z: <http://www.risy.cz/cs/vyhledavace/obce/detail?Zuj=567442>

The Europespa certificates. *EuropeSpa* [online]. [cit. 2017-11-05]. Dostupné z: <http://europespa.eu/standards-certificates/the-europespa-certificates/>

Ubytování Teplice – hotely, penziony. *Hotely* [online]. ©2018 [cit. 2018-01-12]. Dostupné z: <https://www.hotely.cz/teplice/>

Z historie lázeňství. *Svaz léčebných lázní České republiky* [online]. [cit. 2017-11-04]. Dostupné z: <http://www.lecebnelazne.cz/vse-o-laznich/ceske-lazenstvi/z-historie-lazenstvi>

Zámek Teplice. *Atlas Česka* [online]. ©2007-2018 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.atlasceska.cz/ustecky-kraj/zamek-teplice/>

## 8 Seznam obrázků

### Seznam obrázků:

Obrázek č. 1: Systém cestovního ruchu.....	18
Obrázek č. 2: Cestovní ruch podle místa realizace .....	22
Obrázek č. 3: Typy stravovacích služeb .....	32
Obrázek č. 4: Lázeňský cestovní ruch .....	35
Obrázek č. 5: Systém lázeňského cestovního ruchu .....	37
Obrázek č. 6: Mapa lázní v ČR.....	107
Obrázek č. 7: Teplice v roce 1910 .....	107
Obrázek č. 8: Lázeňský dům Beethoven .....	108
Obrázek č. 9: Císařské lázně.....	108
Obrázek č. 10: Kamenné lázně .....	109

## 9 Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Formy trhu podle počtu soutěžících stran.....	26
Tabulka č. 2: Priority a opatření .....	47

## 10 Seznam grafů

Graf č. 1: Procentuální zastoupení jednotlivých skupin při platbě za léčbu.....	45
Graf č. 2: Počet lůžek v jednotlivých krajích za rok 2016.....	46
Graf č. 3: Počet dní strávených v lázních .....	65
Graf č. 4: Způsob úhrady lázeňského pobytu .....	66
Graf č. 5: Důvod volby lázní .....	66
Graf č. 6: Zastoupení absolvovaných léčebných procedur .....	67
Graf č. 7: Hodnocení absolvovaných procedur .....	68
Graf č. 8: Účel pobytu.....	69
Graf č. 9: Hodnocení stravování .....	69
Graf č. 10: Hodnocení ubytování.....	70
Graf č. 11: Úroveň sportovního a kulturního vyžití.....	71
Graf č. 12: Hodnocení personálu .....	71
Graf č. 13: Vyrušování během lázeňského pobytu .....	72
Graf č. 14: Hodnocení stavu na konci pobytu .....	73
Graf č. 15: Počet návštěv jakéhokoliv lázeňského zařízení.....	73
Graf č. 16: Počet návštěv Lázně Teplice .....	74
Graf č. 17: Ochota opakované návštěvy lázní .....	75
Graf č. 18: Rozdělení hostů podle pohlaví .....	75
Graf č. 19: Rozdělení hostů podle věku.....	76
Graf č. 20: Rozdělení hostů podle dosaženého vzdělání .....	77
Graf č. 21: Rozdělení hostů podle bydliště.....	78
Graf č. 22: Rozdělení hostů podle jejich statusu .....	79
Graf č. 23: Disponibilní měsíční příjem domácností hostů .....	80

## **11 Seznam příloh**

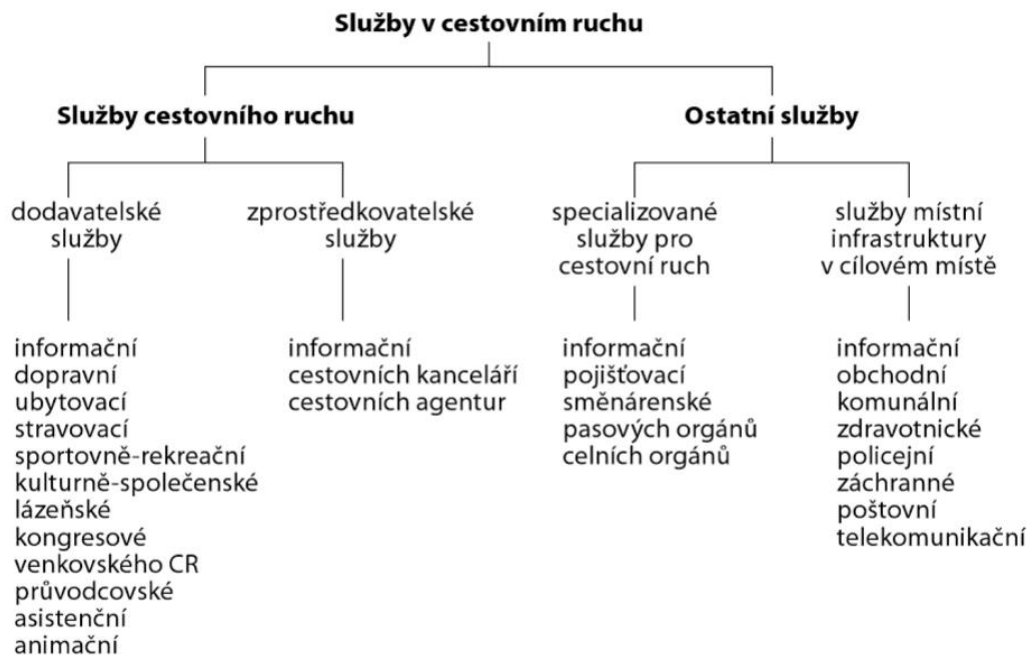
Příloha č. 1: Struktura služeb v cestovním ruchu

Příloha č. 2: Srovnání tříd pro kategorii hotel

Příloha č. 3: Obrázky

Příloha č. 4: Dotazník pro lázeňské hosty

## Příloha č. 1: Struktura služeb v cestovním ruchu



Zdroj: Jakubíková, 2012, str. 23



## Příloha č. 2: Srovnání tříd pro kategorii hotel

- Každodenní úklid pokoje
  - Snídaně
  - Stůl a židle
  - Mýdlo/tekuté tělové mýdlo a 1 ručník/osoba
  - Nabídka nápojů
  - Možnost uložení cenností
  - Možnost přijetí a odeslání faxů
  - Služby recepce a veřejně přístupný telefon
  - Barevná TV na pokoji/možnost půjčení
- 
- Každodenní úklid + výměna ručníků na požádání
  - Snídaně formou bufetu/snídaňový lístek
  - Přísada do koupele nebo mýdlo/sprchový gel
  - Poličky na prádlo, 1 ručník a 1 osuška/osoba
  - Hygienické předměty (zubní pasta, kartáček, holení)
  - Možnost uložení cenností
  - Kreditní karty
  - Světlo na čtení a barevná TV/možnost půjčení
- 
- 14hodinová recepce, 24 hodin dostupná po telefonu
  - Otevírací doba restaurace min. 5 dní v týdnu
  - Telefon na pokoji, noční stolek + světlo na čtení
  - Přístup k internetu, trezor na pokoji/centrální
  - Polštář a přikrývka navíc na požádání
  - Zrcadlo na výšku postavy
  - Úložné prostory pro kufry/zavazadla



- Topení v koupelně, vysoušeč vlasů, kosmetické ubrousky
- Barevná TV na pokoji a rozhlas
- Šitíčko, služby prádelny a žehlení, pomůcky pro čištění obuvi
- 18hodinová recepce, 24 hodin dostupná telefonicky
- Restaurace s „Á la carte“ nabídkou, otevřená min. 6 dní
- Snídaně formou bufetu/snídaňový lístek
- Přístup na internet, internetový terminál, IT podpora
- Čalouněné křeslo/pohovka včetně stolku
- Osušky, pantofle, krejčovské služby
- Kosmetické produkty – bavlněné tampony, pilníček na nehty, kosmetické zrcátko, velká odkládací plocha v koupelně
- Hala s místy na sezení, nápojový servis, hotelový bar
- Minibar



- Recepce otevřena 24 hodin s vícejazyčným personálem”
- Osobní uvítání každého hosta
- Concierfe, dveřík, bagážista
- Restaurace s „Á la carte“ nabídkou, otevřená 7 dní
- Služby žehlení a čištění obuvi
- Produkty kosmetické péče, župan na pokoji
- Internet a trezor na pokoji, minibar
- Nabídka nápojů a pokrmů prostřednictvím Room Service 24 hodin
- Prostorná hala s místy na sezení, nápojový servis a hotelový bar
- Kontroly Mystery Guest



Zdroj: Porovnání tříd. *HOTELSTARS.EU*, cit.

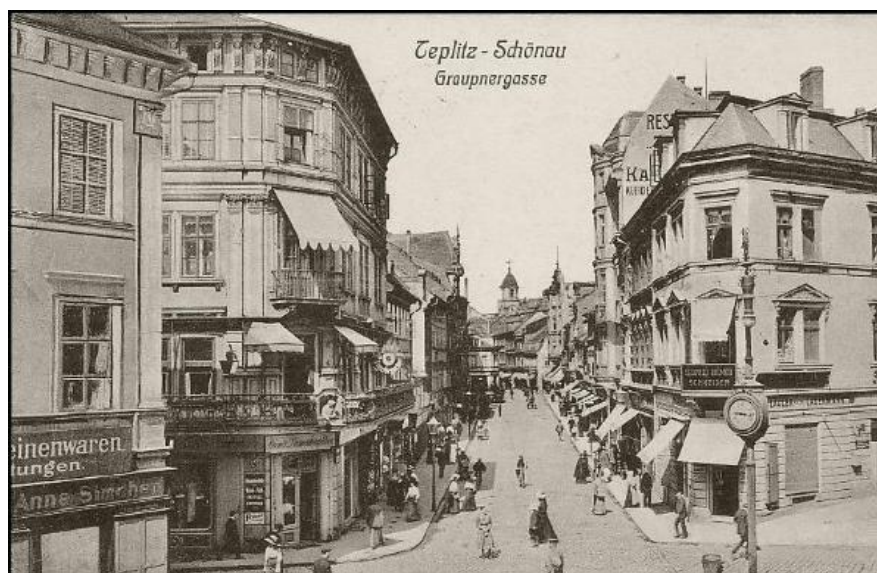
### Příloha č. 3: Obrázky

Obrázek č. 6: Mapa lázní v ČR



Zdroj: Lázeňství v České republice. *CzechRepublic*, cit. 2017-11-07

Obrázek č. 7: Teplice v roce 1910



Zdroj: Teplice – Krupská. *Fotohistorie*, cit. 2017-11-11

**Obrázek č 8: Lázeňský dům Beethoven**



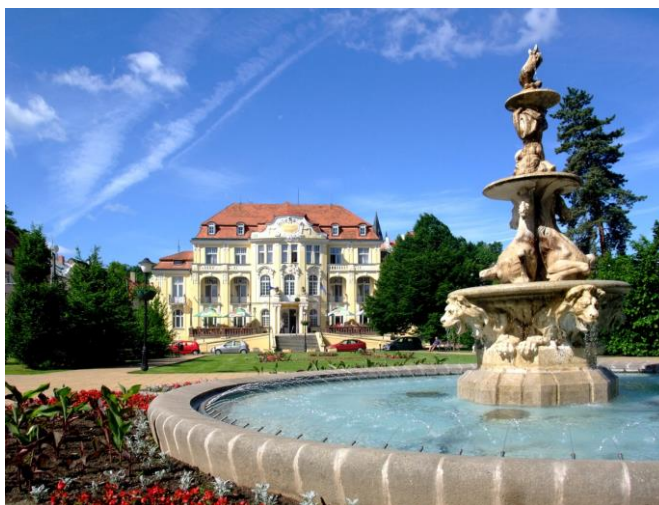
Zdroj: Fotogalerie. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-10

**Obrázek č. 9: Císařské lázně**



Zdroj: Fotogalerie. *Lázně Teplice*, cit. 2017-11-10

**Obrázek č. 10: Kamenné lázně**



Zdroj: Fotogalerie. *Lázně Teplice* (online)

#### **Příloha č. 4: Dotazník pro lázeňské hosty**

Dobrý den,

jmenuji se Barbora Mrázová a jsem studentkou posledního ročníku Provozně ekonomické fakulty České univerzity zemědělské v Praze. Ráda bych Vás požádala o vyplnění krátkého dotazníku týkající se lázeňského cestovního ruchu v Lázních Teplice v Čechách. Vyplnění dotazníku je zcela anonymní a získaná data budou sloužit pouze účelům mé diplomové práce. Předem Vám mockrát děkuji za Váš čas a ochotu.

---

##### **1. Kolik dní jste strávili v lázních?**

- a) 1 – 3 dny (víkendový pobyt od pátku do neděle / wellness pobyt v týdnu)
- b) 4 – 7 dní
- c) 8 – 14 dní
- d) 15 – 21 dní
- e) 22 dní a více

##### **2. Jakým způsobem máte hrazený pobyt?**

- a) Pojišťovnou ve formě příspěvkové léčby (část si klient hradí sám)
- b) Pojišťovnou ve formě komplexní léčby (klientovi je vše hrazeno)
- c) Samoplátci – hrazení léčebného pobytu (většinou na doporučení lékaře)
- d) Samoplátci – hrazení rekondičního pobytu
- e) Samoplátci – hrazení od zaměstnavatele

##### **3. Z jakého důvodu jste zvolil/a tyto lázně? (Maximálně uveďte 3 možnosti)**

- a) Na doporučení lékaře
- b) Na základě vlastní zkušenosti
- c) Na základě doporučení od známých
- d) Na základě článku v novinách, časopise apod.
- e) Na základě přívětivé ceny za pobyt
- f) Na základě vysoké úspěšnosti léčby
- g) Jiný důvod:

##### **4. Které procedury jste absolvoval/a? (Maximálně uveďte 5 procedur.)**

- a) Vodoléčba
- b) Elektroléčba
- c) Inhalační terapie
- d) Léčba plynovými injekcemi
- e) Světloléčba

- f) Rehabilitační cvičení
- g) Zábaly
- h) Masáže
- i) Kryoterapie
- j) Akupunktura
- k) Jiné:

**5. Jak jste byl/a s procedurami spokojen/a?**

- a) Velmi spokojen/a
- b) Spíše spokojen/a
- c) Spokojen/a
- d) Spíše nespokojen/a
- e) Velmi nespokojen/a

**6. Jaký byl účel Vašeho pobytu?**

- a) Léčebný pobyt
- b) Rekreční pobyt
- c) Víkendový pobyt
- d) Wellness pobyt
- e) Jiný účel:

**7. Jak byste ohodnotil/a úroveň stravování**

- a) Velmi nadprůměrná
- b) Nadprůměrná
- c) Průměrná
- d) Podprůměrná
- e) Velmi podprůměrná

**8. Jak byste ohodnotil/a úroveň ubytování**

- a) Velmi nadprůměrná
- b) Nadprůměrná
- c) Průměrná
- d) Podprůměrná
- e) Velmi podprůměrná

**9. Jak byste ohodnotil/a kulturní a sportovní vyžití**

- a) Velmi nadprůměrná
- b) Nadprůměrná
- c) Průměrná
- d) Podprůměrná
- e) Velmi podprůměrná

**10. Jak jste byl/a spokojena s personálem?**

- a) Velmi spokojen/a
- b) Spíše spokojen/a
- c) Spokojen/a
- d) Spíše nespokojen/a
- e) Velmi nespokojen/a

**11. Rušilo Vás něco při Vašem pobytu?**

- a) Ano
- b) Ne

**12. V případě, že ano, můžete prosím uvést co?**

Vlastní odpověď:

**13. Cítil/a jste se po pobytu v lepší fyzické a psychické kondici?**

- a) Ano
- b) Ne

**14. Kolikrát jste navštívil/a jakékoliv lázeňské zařízení?**

- a) Vlastní odpověď:

**15. Kolikrát jste navštívil/a tyto lázně?**

- a) Vlastní odpověď:

**16. Navštívil/a byste toto lázeňské zařízení znovu?**

- a) Ano
- b) Ne



## SOCIODEMOGRAFICKÉ CHARAKTERISTIKY

### 17. Jaké jste pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

### 18. Kolik je Vám let?

- a) do 15 let
- b) 15 – 18 let
- c) 19 – 24 let
- d) 25 – 34 let
- e) 35 – 44 let
- f) 45 – 54 let
- g) 55 – 64 let
- h) 65 let a více

### 19. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Bez vzdělání
- b) Základní vzdělání
- c) Vyučení a střední odborné vzdělání bez maturity
- d) Úplné střední vzdělání s maturitou vč. nástavbového vzdělání
- e) Vyšší odborné vzdělání
- f) Vysokoškolské vzdělání

### 20. V jakém kraji trvale žijete?

- a) Hlavní město Praha
- b) Jihočeský kraj
- c) Jihomoravský kraj
- d) Karlovarský kraj
- e) Kraj Vysočina
- f) Královéhradecký kraj
- g) Liberecký kraj
- h) Moravskoslezský kraj
- i) Olomoucký kraj
- j) Pardubický kraj
- k) Plzeňský kraj
- l) Středočeský kraj
- m) Ústecký kraj
- n) Zlínský kraj

**21. Která z uvedených charakteristik nejlépe odráží Vaši současnou situaci?**

- a) Jsem zaměstnaný/á
- b) Jsem nezaměstnaný/á
- c) Soukromě podnikám
- d) Jsem student/ka
- e) Jsem v domácnosti/na mateřské dovolené
- f) Jsem v důchodu
- g) Nezařazeno (děti a dorostenci do 18 let)

**22. Jaký je disponibilní příjem celé Vaší domácnosti?**

- a) Méně než 5 000 Kč
- b) 5 000 – 9 999 Kč
- c) 10 000 – 17 999 Kč
- d) 18 000 – 24 999 Kč
- e) 25 000 – 34 999 Kč
- f) 35 000 – 49 999 Kč
- g) 50 000 – 69 999 Kč
- h) 70 000 Kč a více
- i) Nevím
- j) Na tuto otázku nechci odpovídat