

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Diplomová práce

Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci v České republice

Bc. Michaela Apoštolová, DiS.

© 2017 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Michaela Apoštolová, DiS.

Podnikání a administrativa

Název práce

Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci v České republice

Název anglicky

Spa Tourism in the Chosen Destination in the Czech Republic

Cíle práce

Cílem diplomové práce je zhodnotit lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci a vytvořit soubor návrhů a doporučení pro možné zlepšení podnikatelských aktivit konkrétního podnikatelského subjektu ve sledované lokalitě.

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.

Pro zpracování vlastní práce budou využity metody terénního výzkumu a dotazníkového šetření. V závěru práce budou zjištěné výsledky vyhodnoceny a interpretovány a na jejich základě bude vypracován soubor pro možné zlepšení podnikatelských aktivit konkrétního podnikatelského subjektu ve sledované lokalitě.

Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

Klíčová slova

cestovní ruch, destinace, lázeňství, podnikání, příjezdový cestovní ruch, účastník cestovního ruchu

Doporučené zdroje informací

BENEŠOVÁ, Petra a Hana KRUIŠOVÁ. Zdravotně orientovaný cestovní ruch: vybrané kapitoly. Vyd. 1.

Praha: Idea servis, 2013. 223 s. ISBN 978-80-85970-77-7.

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.

KNOP, Karel a kol. Lázeňství: ekonomika a management. Vyd. 1. Praha: Grada, 1999. 231 s. ISBN

80-7169-717-6.

KOTÍKOVÁ, Halina. Nové trendy v nabídce cestovního ruchu. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4603-6.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. Cestovní ruch – podnikatelské principy

a příležitosti v praxi. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.

SEIFERTOVIÁ, Věra. Marketing v lázeňském cestovním ruchu. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu,

hotelnictví a lázeňství, 2003. 120 s. ISBN 80-86592-00-6.

Předběžný termín obhajoby

2016/17 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Miroslava Navrátilová

Garantující pracoviště

Katedra obchodu a financí

Elektronicky schváleno dne 24. 1. 2017

Ing. Helena Čermáková, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 26. 1. 2017

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 27. 03. 2017

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci v České republice " jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího 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 neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 26.3.2017

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala své vedoucí práce Ing. Miroslavě Navrátilové za její přístup k dané problematice, odborné vedení, cenné rady, připomínky a za celou spolupráci, která má významný podíl na vytvoření této práce.

Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci v České republice

Souhrn

Tato práce se zabývá lázeňským cestovním ruchem ve zvolené destinaci v České republice. Zvolenou destinací pro zpracování této práce jsou Lázně Poděbrady, a. s. V první části jsou zpracována teoretická východiska, ve kterých jsou definovány základní pojmy z oblasti cestovního a lázeňského cestovního ruchu. Druhá část práce popisuje tradici lázeňství v daném regionu, lázeňskou léčbu a poskytované služby. Vyhodnocuje data získaná dotazníkovým šetřením a zároveň hodnotí podklady a skutečnosti ze statistických dat Lázní Poděbrady, a. s. Navrhuje doporučení pro zkvalitnění poskytovaných služeb a představuje návrhy pro získání potenciálních klientů na opakované pobyty. Přínos práce vychází z analýzy dat poskytnutých z Lázní Poděbrady, a. s., a provedeného dotazníkového šetření.

Klíčová slova: cestovní ruch, lázeňský cestovní ruch, destinace, lázně Poděbrady, procedury, služby, analýza příjezdového cestovního ruchu, podnikání, dotazníkové šetření, účastník cestovního ruchu.

Spa tourism in the chosen destination in the Czech Republic

Summary

This thesis deals with the spa tourism in the chosen destination in the Czech Republic. The chosen destination for this thesis are Spa Poděbrady. The first part of the thesis is focused on theoretical description which includes basic terms of tourism and spa tourism. . The second part of the thesis describes the spa tradition in the region, spa treatment and provided services. It evaluates data obtained by questionnaire survey and it also evaluates the evidence and facts of statistical data of Spa Poděbrady, jsc. It proposes recommendations for improving the services and designs strategies to attract clients for repeating visits. Contribution of this thesis is based on an analysis of data provided from the Spa Poděbrady and on a questionnaire survey.

Keywords: Tourism, spa tourism, destination, Spa Poděbrady, procedures, services, analysis of incoming tourism, business, questionnaire survey, tourism participant.

Obsah

1 Úvod.....	12
2 Cíl práce a metodika	13
Cíl práce	13
Metodika	13
3 Teoretická východiska	16
3.1 Cestovní ruch	16
3.1.1 Udržitelný cestovní ruch.....	18
3.2 Objekty a subjekty cestovního ruchu	19
3.3 Činitelé ovlivňující rozvoj cestovního ruchu	21
3.3.1 Lokalizační podmínky	21
3.3.2 Realizační podmínky	22
3.3.3 Selektivní faktory.....	23
3.4 Typologie cestovního ruchu	24
3.4.1 Druhy cestovního ruchu.....	24
3.4.2 Formy cestovního ruchu	26
3.4.3 Lázeňsko-léčebná forma cestovního ruchu.....	27
3.4.4 Zdravotní cestovní ruch	27
3.4.5 Zajímavé formy cestovního ruchu	28
3.5 Lázeňský cestovní ruch v České republice	29
3.5.1 Vývoj lázeňství	29
3.5.2 Typologie lázeňských míst	32
3.5.3 Návštěvnost lázeňských zařízení od roku 2010-2015.....	41
3.5.4 Nové trendy v oblasti lázeňství.....	42
4 Vlastní práce	45
4.1 Lázeňské město Poděbrady	45
4.1.1 Lázně Poděbrady, a.s.	47
4.2 Příjezdový cestovní ruch do Lázní Poděbrady, a. s.	51
4.2.1 Příjezdový cestovní ruch dle zemí	52
4.2.2 Příjezdový cestovní ruch dle krajů v České republice.....	52
4.2.3 Příjezdový cestovní ruch dle věku	53
4.2.4 Příjezdový cestovní ruch dle typu pobytu.....	54
4.2.5 Příjezdový cestovní ruch dle indikace	55
5 Dotazníkové šetření v Lázních Poděbrady	56
5.1 Výsledky dotazníkového šetření	56
5.2 Zhodnocení výsledků	72

5.3	Návrhy doporučení pro zvýšení návštěvnosti	76
6	Závěr.....	78
7	Seznam použitých zdrojů	79
8	Přílohy	82
	Příloha číslo 1	82
	Příloha číslo 2	85
	Příloha číslo 3	87

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 Rozdělení cestovního ruchu na průmysl a ekonomiku cestovního ruchu

Obrázek č. 2 Hlavní činnosti udržitelného cestovního ruchu

Obrázek č. 3 Systém cestovního ruchu dle Gúčika

Obrázek č. 4 Lokalizační podmínky

Obrázek č. 5 Realizační podmínky

Obrázek č. 6 Selektivní faktory

Obrázek č. 7 Rozložení lázeňských míst v České republice

Obrázek č 8 Město Poděbrady

Obrázek č 9 Logo Lázní Poděbrady, a. s.

Obrázek č 10 Hotel Libuše

Obrázek č. 11 Hotel Libenský

Obrázek č. 12 Hotel Zimní lázně

Obrázek č. 13 Hotel G-REX

Obrázek č. 14 Hotel Zámeček

Obrázek č. 15 Rehabilitační centrum Máj

Seznam grafů

Graf č. 1 Pohlaví návštěvníků

Graf č. 2 Věk návštěvníků lázeňského zařízení

Graf č. 3 Počet návštěv v lázních Poděbrady

Graf č. 4 Důvod návštěvy lázní Poděbrady

Graf č. 5 Důvod výběru lázní Poděbrady

- Graf č. 6 Typ lázeňské péče
- Graf č. 7 Typ hlavní zvolené lázeňské procedury
- Graf č. 8 Pocity po dané proceduře
- Graf č. 9 Pocity z léčby
- Graf č. 10 Hodnocení lázeňského zařízení
- Graf č. 11 Hodnocení uvedených výroků
- Graf č. 12 Druh ubytovacího zařízení
- Graf č. 13 Hodnocení nabídky služeb lázeňského zařízení
- Graf č. 14 Celkové zhodnocení poskytovaných služeb
- Graf č. 15 Doporučení lázní svým známým

Seznam tabulek

- Tabulka č. 1 Návštěvnost lázeňských zařízení dle krajů
- Tabulka č. 2 Ceník ubytovacích služeb u příspěvkové péče
- Tabulka č. 3 Příjezdový cestovní ruch dle zemí
- Tabulka č. 4 Příjezdový cestovní ruch dle krajů v ČR
- Tabulka č. 5 Příjezdový cestovní ruch dle věku
- Tabulka č. 6 Příjezdový cestovní ruch dle typu pobytu
- Tabulka č. 7 Příjezdový cestovní ruch dle indikace
- Tabulka č. 8 Pohlaví návštěvníků
- Tabulka č. 9 Věk návštěvníků lázeňského zařízení
- Tabulka č. 10 Počet návštěv v lázních Poděbrady
- Tabulka č. 11 Důvod návštěvy lázní Poděbrady
- Tabulka č. 12 Důvod výběru lázní Poděbrady
- Tabulka č. 13 Typ lázeňské péče
- Tabulka č. 14 Typ hlavní zvolené lázeňské procedury
- Tabulka č. 15 Pocity po dané proceduře
- Tabulka č. 16 Pocity z léčby
- Tabulka č. 17 Hodnocení lázeňského zařízení
- Tabulka č. 18 Hodnocení uvedených výroků
- Tabulka č. 19 Druh ubytovacího zařízení
- Tabulka č. 20 Hodnocení nabídky služeb lázeňského zařízení

Tabulka č. 21 Celkové zhodnocení poskytovaných služeb

Tabulka č. 22 Doporučení lázní svým známým

Tabulka č. 23 Vyjádření vlastního názoru

Seznam příloh

PŘÍLOHA 1 Fotografická dokumentace lázeňských domů

PŘÍLOHA 2 Tabulka č. 3 Příjezdový cestovní ruch dle zemí

PŘÍLOHA 3 Dotazníkové šetření v Lázních Poděbrady, a. s.

1 Úvod

Cestovní ruch je v současné době důležitou složkou národního hospodářství a taktéž významnou součástí spotřeby obyvatelstva. Je mnohastranným odvětvím, ve kterém jsou zahrnuty veškeré služby související s cestováním a turistikou. Plní řadu společenských funkcí, které napomáhají jak k rozvoji životního stylu, tak k rozvoji ekonomickému. Cestování přináší zcela nové zážitky a to nejen ze stránky poznání, ale i ze stránky gastronomické a kulturní.

České lázeňství má již dlouholetou tradici, ačkoliv je mladší než v zemích středomořské oblasti a jižní Evropy. Užívání přírodních zdrojů, konzumace léčivých vod, koupele a lázeňská léčba zaujímaly v lékařství odedávna důležitou roli jako jedna z nejstarších metod léčby používané od nepaměti až do současné doby. Díky své kvalitě přírodních léčivých zdrojů si získala Česká republika neobyčejnou slávu a vážnost v evropském povědomí a stala se tak neoddelitelnou součástí Evropského kulturního dědictví. Lázeňská místa v České republice jsou zastoupena téměř ve všech krajích s bohatou zásobou přírodních léčivých zdrojů.

V současné době se stal lázeňský cestovní ruch velice aktuálním tématem a to proto, že dnešní doba má rychlejší tempo a je doprovázená vysokými pracovními nároky a stresem. Došlo tedy k posunu ze zdravotních pobytů na regenerační a rekondiční pobyty. Na základě toho se zdraví stává tak životní prioritou. Poptávka je zvýšená zejména po relaxačních, rekondičních a wellness pobytech. U nás všechna lázeňská zařízení nabízejí kromě klasické lázeňské péče i různé moderní formy balneoterapie, které taktéž podporují roli v upevnění zdraví. Kromě klasických pobytů, české lázně vytvářejí širokou škálu speciálních programů určených pro ženy, muže, páry, seniory, zaměstnance managementu, antistresové pobyty, apod. Tato práce je zaměřena konkrétně na lázeňské středisko Poděbrady, a s., které se nachází ve Středočeském kraji a jeho počátky sahají až do 17. století. Dnes patří do nejnavštěvovanějších lázeňských objektů ve Středních Čechách, které přitahuje hosty svou bohatou historií, úspěšnou tradicí a pestrým kulturním životem.

Důvodem zpracování tohoto tématu byl v první řadě zájem o lázeňský cestovní ruch a to konkrétně o Lázně Poděbrady, a. s. na základě snadné dostupnosti, možnostem výzkumu, vzájemné domluvě a ochotě personálu.

2 Cíl práce a metodika

Cíl práce

Cílem diplomové práce bylo zhodnotit lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci a vytvořit soubor návrhů a doporučení pro možné zlepšení podnikatelských aktivit konkrétního podnikatelského subjektu ve sledované lokalitě. Zvolenou destinací pro vypracování diplomové práce jsou Lázně Poděbrady, a. s.

Ke splnění výše uvedeného cíle je třeba vyřešit následující dílčí úkoly:

- definovat a objasnit teoretická východiska z oblasti cestovního ruchu, služeb a lázeňství,
- zpracovat metodologická východiska diplomové práce,
- charakterizovat lázeňské zařízení Poděbrady,
- analyzovat současný stav cestovního ruchu ve zvolené destinaci,
- provést dotazníkové šetření a interpretovat získaná data,
- navrhnout zlepšení nedostatků a vytvořit doporučení pro zvýšení návštěvnosti dané destinace.

Metodika

Metodika diplomové práce byla založena na následujících metodách:

- popisná analýza,
- analýza zkoumaných dat,
- dotazníkové šetření,
- terénní průzkum.

Popisná analýza

Popisná analýza zahrnuje metody, které slouží k poskytnutí detailních informací o zkoumaném prostředí. Jsou zde získávána data, která se dělí na primární a sekundární. Rozdíl mezi nimi spočívá v účelu, ke kterému byla data shromážděna. Primární data jsou shromažďována nově, na míru řešeného projektu, patří zadavateli výzkumu, který si je sám pořídil nebo je nechal pořídít. Sekundární data jsou dostupná převážně z veřejných zdrojů, jsou sbírána a používána v metodě popisné analýzy. Mezi sekundární data lze zařadit

knihy, odborné časopisy a články, databáze, interní informace firmy, periodiky, výroční zprávy a další informace. Konkrétní přesné informace jsou zpracovávány v přesném sledu a musí na sebe navazovat. Prvním krokem je vymezení cíle a následuje konkretizace problému. Za třetí se sbírají a zkoumají dokumenty odborné literatury, data se syntetizují, zaznamenávají se výsledky a tvoří se grafy a tabulky. Setříděné informace se v konečné fázi analyzují a sestavuje se do hodnocení a závěru [1].

Analýza zkoumaných dat

Analýza spolu se syntézou patří mezi nejzákladnější a nejpoužívanější vědecké metody. Je to proces reálného nebo myšlenkového rozkladu pozorovaného objektu na jednotlivé části, které se následně stávají předmětem dalšího zkoumání. Jedná se o analýzu vztahu, faktů, vlastností postupující od celku k částem. V analýze se předpokládá, že každý jev obsahuje určitý systém a platí v něm stabilní zákonitosti fungování systému. Díky tomu analýza umožňuje zjistit různé vlastnosti procesů a jevů. Dále také umožňuje oddělit podstatné od nepodstatného a odlišit trvalé vztahy od nahodilých.

Analýza má nezbytnou roli v rámci poznávání podstaty jevů a pro stanovení taktiky vědeckovýzkumné činnosti. Analýza se prolíná průběhem kvalitativního výzkumu a je nedělitelnou součástí každého jejího jednotlivého kroku [2].

Dotazníkové šetření

Pro získání primárních dat je nejvhodnější metodou dotazování. Jedná se o nejvyužívanější kvalitativní metodu marketingového průzkumu. Pomocí něho lze zjistit cenné informace, které nám mohou pomoci při volbě strategie. Při vytváření daného dotazníku se vychází z cílů a úkolů výzkumu, které byla formulovány v otázkách. Máme zde dva typy dotazování- strukturované a nestrukturované. Strukturované používá formální seznam otázek, které jsou kladeny všem respondentům stejným způsobem. Nestrukturované dotazování klade otázky respondentům v závislosti na jejich reakce. Dotazník by měl být zajímavý a nepříliš dlouhý [3].

Postup tvorby dotazníku:

- vytvoření listu informací, které mají být získány z dotazování,
- způsob dotazování,

- výběr cílové skupiny,
- konstrukce otázek,
- konstrukce dotazníku,
- pilotáž.

Dotazníkové šetření proběhlo v Lázních Poděbrady, a. s. v průběhu měsíce listopad, prosinec, leden a únor 2016/2017. Průzkum byl zaměřen pouze na lázeňské hosty. Bylo osloveno celkem 271 respondentů. V dotazníku byly použity identifikační, uzavřené a otevřené otázky tak, aby získané informace vedly k návrhu doporučení pro zvýšení návštěvnosti.

Terénní průzkum

Technikou terénního průzkumu se rozumí jak vizuální pozorování lidského chování, tak i osobní šetření zkoumaného objektu a jeho okolí. V terénním výzkumu se mohou používat různé postupy. Mezi základní postupy patří dotazníkové šetření, intenzivní terénní výzkum a extenzivní výzkum. Je zde i řada technik, které se při tomto výzkumu používá: zúčastněné pozorování, práce s informátory, interview, záznam etnografických dat. Pozorovatel si vede poznámky a vytváří si tak itinerář ve zkoumaném subjektu. Velmi důležité je určit si správně výzkumné otázky, přesnou lokalitu, postup pro získání zdrojů, správně si udělat přípravu na výzkum, určit si vhodný postup při analýze a interpretaci dat. Tato metoda byla použita při návštěvě lázeňského zařízení Poděbrady, a. s. [4].

3 Teoretická východiska

Tato část diplomové práce bude zaměřena na vysvětlení základních pojmů týkajících se dané problematiky tématu, která bude vycházet ze studia dostupné literatury, především z odborných knih a dalších relevantních informačních zdrojů. Teoretická východiska budou zpracována na základě metody zkoumání dokumentů a to prostřednictvím komparace a syntézy informací ze sekundárních zdrojů.

3.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch je činnost osob cestujících do míst a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí po dobu kratší než jeden ucelený rok, za účelem trávení volného času a služebních cest. Osoba nesmí být odměňována ze zdrojů navštíveného místa. (Definice cestovního ruchu podle UNWTO).

V současné době je cestovní ruch velmi důležitou složkou národního hospodářství a taktéž je velmi významnou součástí spotřeby obyvatelstva. Důležitými podmínkami pro rozvoj cestovního ruchu jsou zejména- zachovat bezpečnost v dané destinaci, zabezpečit postačující disponibilní důchody obyvatelstva a vytvořit dostatečný fond volného času [5].

Lze konstatovat, že cestovní ruch je mnohostranným odvětvím, které v sobě zahrnuje veškeré služby spojené s turistikou a cestováním, jež lze rozdělit do několika odvětví:

- a) ubytovací služby- zahrnují poskytovatelé ubytovacích služeb, hotely, botely, penziony, hostely, ubytovny, kempy, apod.,
- b) atrakce- kulturní, historické a přírodní památky (parky, lesy, zoo, botanická zahrada architektura, divadla, kina, sportovní centra, apod.),
- c) doprava- automobilová, železniční, lodní, letecká, vodní a autobusová doprava, půjčovny a zprostředkovatelé dopravních prostředků,
- d) zprostředkovatelé- cestovní kanceláře, cestovní agentury, organizátoři konferencí, rezervační systémy, sezonní zprostředkovatelé či agenti, apod.,
- e) organizace- turistické asociace, regionální centra, turistické centrály, apod.

Cestovní ruch je taktéž ukazatelem životní úrovně obyvatelstva. Plní podstatné společenské funkce:

- participace na univerzálním rozvoji osobnosti,
- záměrné využití svého volného času,
- napomáhá obnovit fyzické a duševní síly,
- vede k vzájemnému pochopení a poznání mezi lidmi,
- je prostředkem k preventivnímu léčebnému působení,
- napomáhá vytvářet životní styl – vzdělávání a kulturní výchova člověka,
- slouží k motivaci získávání jazykových znalostí,
- nese v sobě vědecko-informační funkci – umožňuje výměnu informací a vědeckých poznatků mezi lidmi,
- obsahuje ekonomickou funkci – tvorba nových pracovních příležitostí,
- ovlivňuje platební bilanci státu.

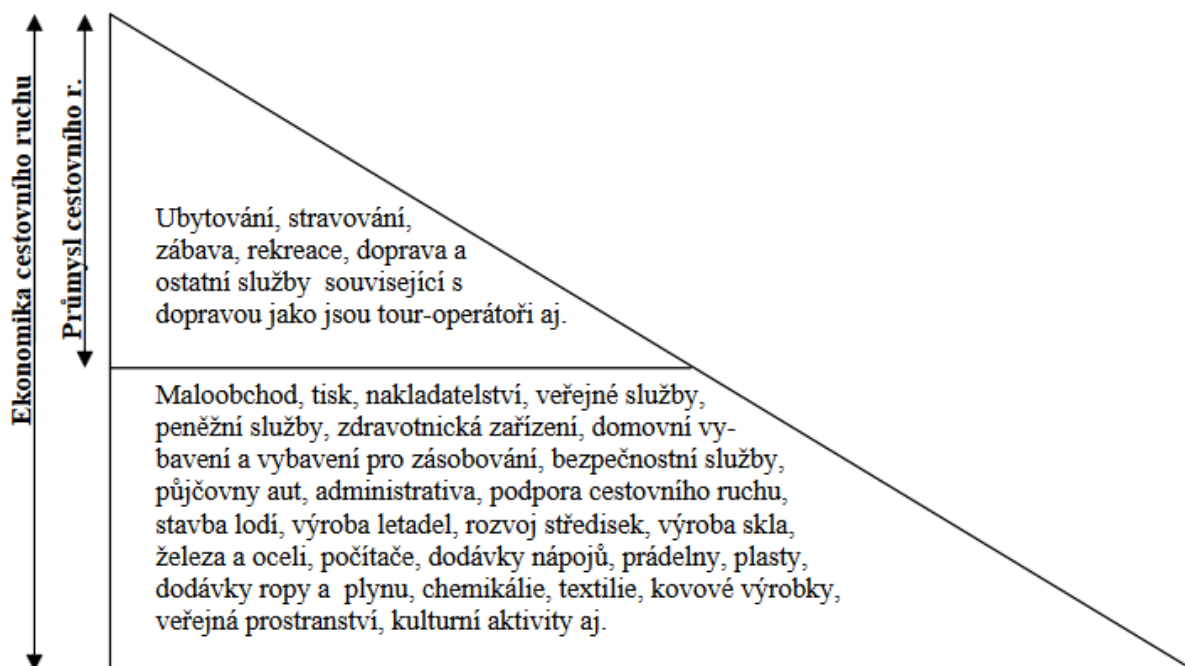
Mezi hlavní přínosy cestovního ruchu lze zařadit zejména:

- a) ekonomický, který umožňuje zejména tvorbu nových pracovních míst, zdroj kapitálu, bytový fond, rozvoj řemesel, apod.,
- b) environmentální- zachování historického a kulturního dědictví, navýšení odpovědnosti turistů vzhledem k životnímu prostředí,
- c) sociální- zvýšení kvality služeb, obnovení řemesel a místních tradic.

Naopak mezi rizika, která se podílejí na cestovním ruchu, patří zejména škody na životním prostředí při nadměrné návštěvnosti turistů. Ti způsobují znečištění vody, půdy, ovzduší, hluk, lesní požáry, odpad, devastace památek, fauny a flory. Další problémem je změna životního stylu místních obyvatel, změna hodnot a kolize kultur. Pro každou destinaci cestovní ruch znamená přínosnost- tzn. využít určité šance, ale zároveň se vyvarovat ohrožení [6].

Cestovní ruch se skládá tedy z velkého množství různých ekonomických aktivit. Následující schéma zobrazuje rozdělení sektoru cestovního ruchu na průmysl a ekonomiku cestovního ruchu. Lze vidět, jak je prostor průmyslu včleněn do jiných ekonomických aktivit, jako je energie, doprava, apod. [7].

Obrázek č. 1 Rozdělení cestovního ruchu na průmysl a ekonomiku cestovního ruchu



Zdroj: Europa, 2016

3.1.1 Udržitelný cestovní ruch

Tak jako všechny hospodářské činnosti, tak i cestovní ruch zatěžuje životní prostředí nadměrnou koncentrací turistů a dochází tak k znehodnocování potenciálu dané destinace všemi negativními jevy, které se značně podílejí na hospodářském rozvoji regionu. Mezi ně patří odpad, znečišťování vody, ovzduší a krajiny, poškozování památek a hluk. Proto je tedy velmi důležité se zaměřit na udržitelnost cestovního ruchu.

Udržitelný je cestovní ruch takový, při kterém aktivity návštěvníků a aktivity poskytovatelů služeb působí na místní společnost, biosféru a ekosystémy pouze tak, že nevratně nemění místní společnost, biosféru a místní ekosystémy a neomezují tak funkce biosféry a lidské aktivity v budoucnosti [8].

Cíle udržitelného cestovního ruchu

Veškeré manažerské postupy a směrnice trvale udržitelného cestovního ruchu jsou upotřebitelné na všechny formy cestovního ruchu v různých destinacích, včetně specifických částech cestovního ruchu a masového turismu. Abychom zajistili

dlouhodobou udržitelnost, musí být stanovena vhodná rovnováha mezi environmentální, ekonomickou a sociálně-kulturní stránkou rozvoje cestovního ruchu.

Mezi hlavní činnosti udržitelného rozvoje patří:

- optimální užití přírodních zdrojů- udržování ekologických procesů, zachování přírodního dědictví, biodiverzita,
- respektování kulturních a tradičních hodnoty památek,
- zabezpečení sociálně-ekonomických přínosů všem účastníkům [9].

Obrázek č. 2 Hlavní činnosti udržitelného cestovního ruchu



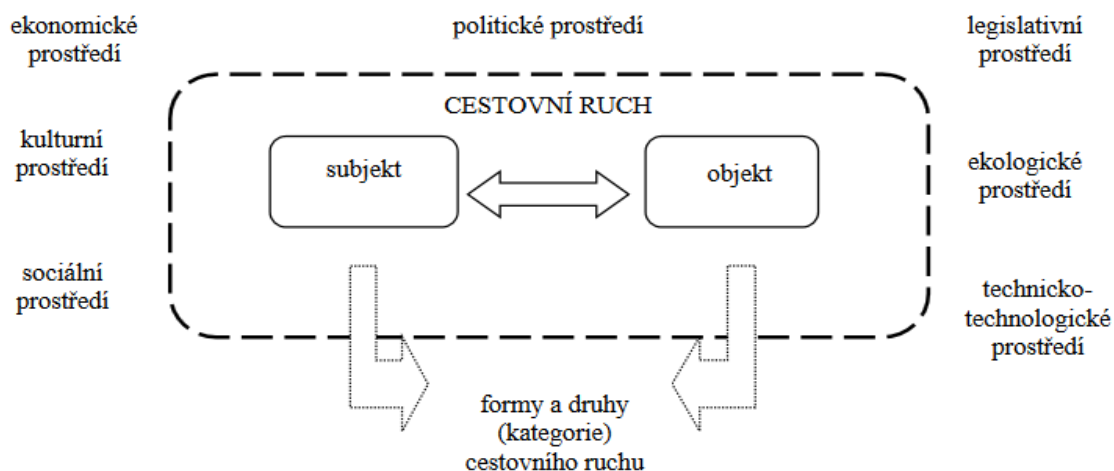
Zdroj: MMR, 2016

K dosahování udržitelného rozvoje nejsou nezbytné pouze tyto činnosti, nýbrž neustálá kontrola všech vlivů, zavádění ochranných či nápravných opatření a zvýšení povědomí turistů a dané problematice [10].

3.2 Objekty a subjekty cestovního ruchu

Cestovní ruchu je složen ze dvou podsystémů, které jsou ovlivňovány různými typy prostředí. Jedná se tedy o objekt a subjekt cestovního ruchu.

Obrázek č. 3 Systém cestovního ruchu



Zdroj: Gúčik, 2007

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

1. podniky, které zprostředkovávají služby cestovního ruchu: cestovní kanceláře a agentury,
2. ubytovací podniky včetně lázeňských zařízení,
3. dopravní podniky,
4. stravovací podniky,
5. podniky provozující sportovně-rekreační zařízení,
6. podniky poskytující zvláštní služby např. průvodcovské služby,
7. propagační podniky,
8. podniky provozující doplňkové činnosti v cestovním ruchu [11].

Naopak účastník cestovního ruchu, který uspokojuje své potřeby spotřebováváním statků ve volném čase, v místě mimo své trvalé bydliště je nazýván subjekt cestovního ruchu. Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO) stanovila na Mezinárodní konferenci několik pojmů, které vymezují určité typy účastníků cestovního ruchu, jedná se o:

- turistu- je to osoba, která stráví v dané zemi nejméně jeden den včetně přenocování, hlavním motivem je dovolená, sport, kultura, zábava, apod.,
- výletníka- osoba, která cestuje na dobu kratší než 24 hodin bez přenocování,
- návštěvníka- charakterizován jako osoba, která cestuje mimo místo svého trvalého bydliště a hlavním účelem cesty není výdělečná činnost, u domácího cestovního ruchu se jedná o dobu kratší než šest měsíců, u zahraničního cestovního ruchu o dobu kratší než jeden rok,
- stálého obyvatele- neboli osobu žijící na určitém místě, u domácího cestovního ruchu alespoň šest měsíců, u mezinárodního cestovního ruchu alespoň jeden rok před odjezdem do jiné země [12].

3.3 Činitelé ovlivňující rozvoj cestovního ruchu

Rozvoj cestovního ruchu je ovlivněn několika činiteli. Tyto činitelé, lze rozdělit do tří skupin, jimiž jsou:

- lokalizační podmínky,
- realizační podmínky,
- selektivní faktory.

3.3.1 Lokalizační podmínky

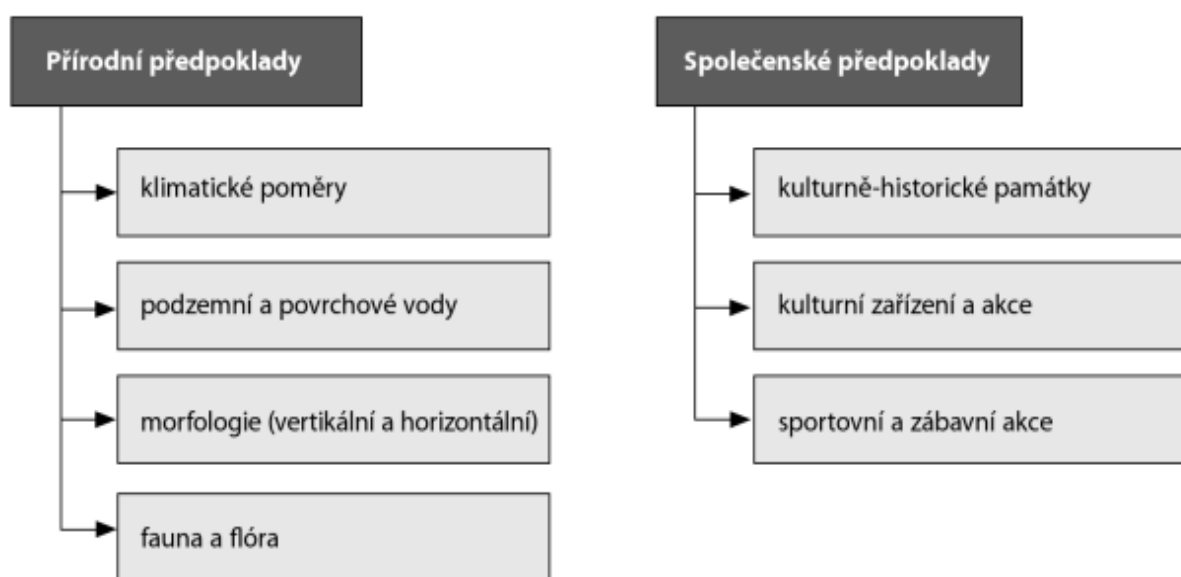
Z pohledu rozvoje cestovního ruchu mají tyto předpoklady sekundární význam. Lokalizační faktory jsou závislé zejména na geografické poloze a historickém vývoji dané oblasti. Určují místo, kde může dojít k rozvoji cestovního ruchu, neboli schopnost krajiny dávat hodnoty, které jsou vhodné pro jednotlivé formy cestovního ruchu. Rozhodují o konkrétní lokalizaci přírodních zdrojů a možnosti využití kulturně historických předpokladů v dané oblasti. Poskytují pouze určité možnosti, o jejichž uplatnění z hlediska turismu rozhodují hlavně realizační a selektivní faktory [13] [14].

Lokalizační faktory určují, jaký druh cestovního ruchu bude zastoupen a vyvíjet se na určitém území. Zda se jedná tedy o území, kde se rozprostírají hory s množstvím sněhu a bude zde možnost využití zimních sportů a vysokohorské turistiky nebo mírný terén vyhovující pro cyklistiku či místo, kde je velké množství vod přijatelné pro vodní sporty a

lázeňství. Pomocí těchto faktorů dochází k odlišování jednotlivých oblastí, neboli čím se daná destinace bude odlišovat od konkurence a jak bude reprezentována.

Dělí se na přírodní a společenské faktory. Mezi přírodní faktory patří reliéf, klima, hydrosféra, biosféra, fauna, flora a ochrana přírody. Do společenských faktorů se řadí kulturní památky, kulturní a zábavní zařízení, kulturní akce a sportovní akce [14].

Obrázek č. 4 Lokalizační podmínky



Zdroj: Hamarnehová, 2012

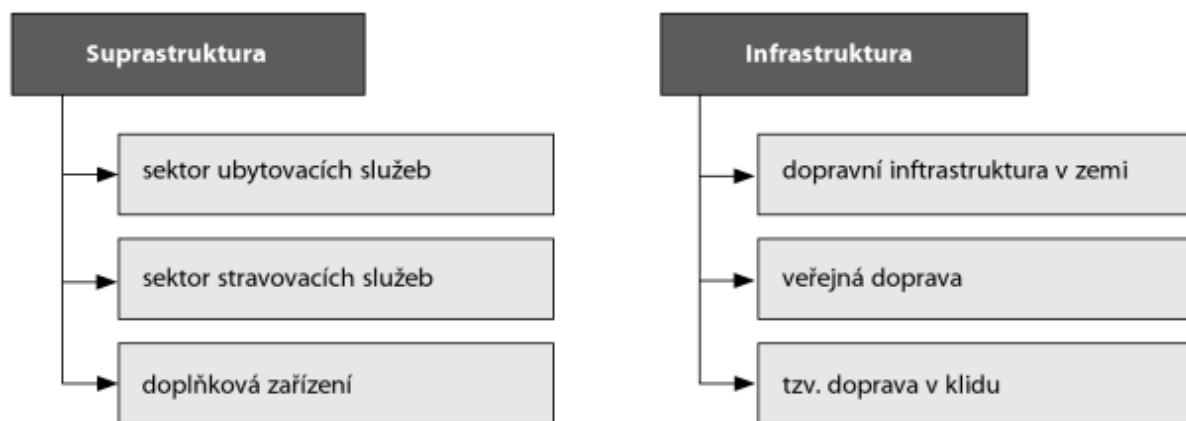
3.3.2 Realizační podmínky

Realizační předpoklady zabezpečují vlastní realizaci turismu a vytváří tak podmínky pro využití lokalizačních předpokladů. Umožňují se dostat do dané destinace a využít poskytovaných služeb. S dostatečnou nabídkou služeb lze sestavit atraktivní turistické produkty a využít tak potenciál pro rozvoj území. Pro zhodnocení úrovně realizačních předpokladů se využívá řada ukazatelů. Mezi ně patří skladba a počet návštěvníků v určité oblasti, počet ubytovacích zařízení, množství lůžek, počet přenocování, počet míst u stolu, míra přepravních kapacit a jejich kvalita, kvalita stravovacího a ubytovacího zařízení, rekreační návštěvnost, materiálně-technické využití, míra modernizace a restrukturalizace, vybavenost, apod. [13].

Lze je rozdělit na dvě části. První částí je supra struktura představující sektor ubytovacích, stravovacích služeb a dalšího zařízení, pod kterými si lze představit například sportovně-rekreační střediska, směnárny, apod. Druhou částí je infrastruktura, která naopak

představuje dopravní infrastrukturu v dané destinaci, do které se řadí veřejná doprava a parkování [14].

Obrázek č. 5 Realizační podmínky



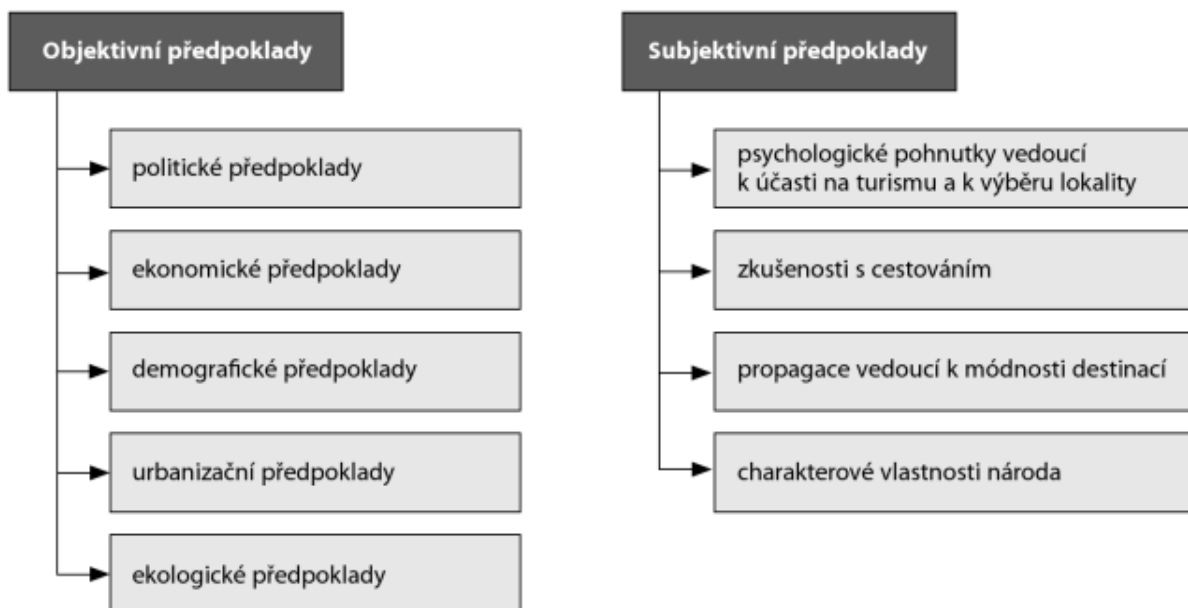
Zdroj: Hamarnehová, 2012

3.3.3 Selektivní faktory

Tyto faktory se týkají zejména způsobilosti a intenzity účasti obyvatelstva na cestovním ruchu. Selektivní předpoklady mají vliv na vznik a rozvoj cestovního ruchu. Oproti předcházejícím faktorům, které určují, zdali jsou v dané destinaci přírodní a kulturní památky, materiálně technická základna a zdali se tam dá dojet pomocí dopravních prostředků, určují zejména, zda někdo vůbec přijede, v jakém počtu a zda může v dané oblasti vůbec existovat cestovní ruch. Selektivní faktory se rozdělují se na dvě skupiny a to na objektivní a subjektivní předpoklady [14].

Mezi objektivní předpoklady se řadí úroveň řízení destinace, politika cestovního ruchu, míra spolupráce mezi jednotlivými subjekty, podpora cestovního ruchu, příjmová situace budoucích hostů, atd. Naopak mezi subjektivní faktory lze zařadit psychologické, faktory, marketingové faktory, konkurence, cílové skupiny, schopnost plnit přání návštěvníků, atd. Všechny tyto faktory jsou závislé především na spotřebitelském chování, které je ovlivňováno čtyřmi vlivy- motivací, učením, vnímáním a postoji. Na základě znalosti těchto vlivů, lze efektivně provést marketingovou segmentaci. Faktory působí na cestovní ruch jak na mezinárodní úrovni, tak i na regionální úrovni [13].

Obrázek č. 6 Selektivní faktory



Zdroj: Hamarnehová, 2012

3.4 Typologie cestovního ruchu

V každodenní praxi se cestovní ruch projevuje jak v různých druzích, tak i v různých formách cestovního ruchu. Ty se však neustále vyvíjejí a obohacují na základě míry poptávky účastníků po cestovním ruchu a možnostech nabídky. Rozeznáváme tedy formy cestovního ruchu, které jsou stanoveny dle motivace účasti a druhy cestovního ruchu, které jsou určeny dle způsobu realizace.

3.4.1 Druhy cestovního ruchu

Dle způsobu realizace rozlišujeme celkem čtyři hlavní kategorie druhů cestovního ruchu, které se nadále rozdělují do různých podskupin.

1. Dle místa realizace:

- a) domácí cestovní ruch = veškeré činnosti občanů dané země na jejím území,
- b) zahraniční cestovní ruch= příjezdový cestovní ruch, veškeré aktivity spojené s příjezdy návštěvníků ze zahraničí do dané země neboli incoming, činnosti občanů ze zahraničí, kteří pouze projíždí danou zemí, se nazývá tranzitní cestovní ruch a

veškeré činnosti, které jsou spojené s výjezdy občanů určité země do zahraničí, se nazývá výjezdový cestovní ruch,

- c) vnitrostátní cestovní ruch = veškeré činnosti související s příjezdovým a domácím cestovním ruchem,
- d) národní cestovní ruch = veškeré činnosti související s výjezdovým a domácím cestovním ruchem,
- e) světový cestovní ruch = jedná se o cestovní ruch, kdy dochází k překročení hranic.

2. Dle vztahu k platební bilanci:

- a) aktivní cestovní ruch = znamená příjezdy občanů ze zahraničí do určité země,
- b) část aktivního cestovního ruchu = pohyb zahraničních občanů přes území daného státu, pouze projíždějí,
- c) pasivní cestovní ruch = znamená výjezd občanů dané země do zahraničí.

3. Dle délky pobytu:

- a) krátkodobý cestovní ruch = trvá do 3 dnů a zahrnuje v sobě celkem 2 přenocování,
- b) dlouhodobý cestovní ruch = trvá více než 3 dny, ale je kratší než 1 rok a 6 měsíců.

4. Dle způsobu zabezpečení:

- a) organizovaný cestovní ruch = účast na cestovním ruchu je zajišťována zejména prostřednictvím cestovní kanceláře či jiného zprostředkovatele,
- b) neorganizovaný cestovní ruch = účast na cestovním ruchu si zajišťuje sám účastník.

5. Dle způsobu účasti a formy úhrady nákladů na účast:

- a) volný cestovní ruch = návštěvníci si uhrazují účast na cestovním ruchu sám,
- b) vázaný cestovní ruch = návštěvníci si hradí určitou část nákladů, ostatní náklady hradí buď zaměstnavatel, nebo pojišťovna, podmínkou je splnění určitého závazku (zdravotní pojištění, apod.) [7].

3.4.2 Formy cestovního ruchu

Realizace pro vykonání cestovního ruchu je závislá na motivaci jeho účastníků. Mezi základní druhy motivace patří zejména:

1. rekreační forma cestovního ruchu = je hlavní formou cestovního ruchu, kde hlavním cílem je obnova duševních a fyzických sil účastníků cestovního ruchu,
2. kulturně-poznávací forma cestovního ruchu = za účelem rekreace s cílem navštívit historické objekty a kulturní akce; důležité pro úroveň vzdělanosti osob, má převahu zejména v příjezdovém cestovním ruchu do České republiky,
3. lázeňsko-léčebná forma cestovního ruchu = zdravotní a rekreační pobyty v lázních, pro Českou republiku má velký význam hlavně domácí cestovní ruch a poté i zahraniční,
4. sportovně-rekreační forma cestovního ruchu = pobyty zaměřené na sportovní vyžití jako je cykloturistika, lyžování, pěší turistika, vodní sport, apod., v České republice se nachází cesty, které jsou jedny z nejudržovanějších a kvalitních cest v Evropě,
5. cestovní ruch související s profesními motivy = patří sem kongresová turistika, veškeré aktivity spojené s účastí na výstavách a veletrzích, incentivní turistika neboli turistika za poznání, odměnu, pobyty delegátů hrazené cestovní kanceláří v místě, kde budou později provádět turisty a obchodní cesty,
6. seniorská forma cestovního ruchu = důležitá forma cestovního ruchu pro Českou republiku z hlediska značné dynamiky růstu, senioři jsou vyhledávanou klientelou,
7. mládežnická forma cestovního ruchu = návštěvníci s perspektivou budoucích opakovaných cest,
8. agroturistika, venkovská turistika a ekoturistika = má regionální význam, založené na ohledu na životní prostředí,
9. chataření, chalupaření = kořeny sahají až do doby první republiky, u nás se tato forma vyskytuje velmi často, jedná se chataře, chalupáře nebo o ubytování u příbuzných a známých bez vynaložení peněžních prostředků za tuto službu,
10. ostatní formy cestovního ruchu = patří sem zejména lovecká, nákupní, industriální a náboženská turistika [15] [16].

3.4.3 Lázeňsko-léčebná forma cestovního ruchu

Dle Orišky lázeňský cestovní ruch je definován podrobněji jako: „*formu cestovního ruchu, která vyžaduje existenci zdravotnických zařízení využívajících přírodních léčivých zdrojů (léčivých vod, vřidelních plynů, emanací, peloidů a klimatických podmínek), které působí na lidský organismus svojí teplotou, chemickým složením nebo mechanickým tlakem. Kromě přírodních léčivých zdrojů je však zapotřebí i existence vhodného estetického přírodního prostředí (parky, parková úprava apod.) a společensko-kulturního života lázeňského místa.*“ [17].

K. Nejdí v souvislosti s lázeňským cestovním ruchem uvedl, že je nutné ho chápat především jako zdravotně-sociálně-ekonomickou kategorii. „*Zdravotní znamená, že pomáhá k pozitivním zdravotním změnám organismu jednotlivce, ke zlepšování zdravotního stavu nemocných, obnovení jejich pracovní schopnosti, prevenci a předcházení zdravotním komplikacím, oddalování degenerativních procesů organismu, napomáhá k pozitivním změnám životního stylu. Sociální vyjadřuje, že subjektem je jedinec či skupina lidí, že lázeňství je vyjádřením a výsledkem jednání člověka, jeho určitých potřeb, zájmů, úmyslů a jejich uspokojování, že je zároveň výrazem uspořádání a jednání společnosti. Ekonomická vyjadřuje, že je součástí obecné kategorie ekonomika, a to jak na úrovni makroekonomické, tak mikroekonomické. Je přímo či nepřímo součástí tvorby hodnot, včetně hodnoty nejvyšší – trvale udržitelného lidského života.*“ [18].

3.4.4 Zdravotní cestovní ruch

Podle Zelenky a Páskové zdravotním cestovním ruchem rozumíme: „*formu cestovního ruchu směřující především do lázní nebo rekreačních center, u níž hlavní motivací účasti je zlepšování zdravotního stavu návštěvníků nejčastěji pomocí kombinace zdravotní terapie a zdravotních služeb, pobytu v prostředí s léčebnými účinky (podnebí, moře, koupele, léčivé prameny aj.), změny životosprávy, tělesného cvičení, diety a relaxačních programů aj.*“ [8].

Orieška taktéž charakterizuje zdravotní cestovní ruch následovně: „*Základním prvkem nabídky zdravotního cestovního ruchu jsou proto sportovně-rekreační aktivity a programy zaměřené na zvýšení pohybové aktivity a podnětů pro duševní aktivitu, zdravá strava a pěstování tělesné krásy pro pocit radosti ze života ve sportovních a relaxačních centrech*“ [17].

3.4.5 Zajímavé formy cestovního ruchu

Mezi zajímavé formy cestovního ruchu patří zejména:

1. zdravotní turistika – Česká republika je jedna z nejvyhledávanějších destinací na zdravotní zákroky, jedná se zejména o plastickou a estetickou chirurgii, stomatologii a reprodukční turistiku,
2. kulinářská turistika – snahou České republiky je obnova původní české gastronomie, toto lze najít u restaurací označených logem Czech Specials, které se zaměřují na tematiku českých a moravských specialit,
3. event turismus- účastníci této formy jsou motivováni speciální událostí konané v dané destinaci (závody, olympijské hry, apod.),
4. dobrodružný cestovní ruch- moderní forma cestovního ruchu, kdy jeho účastníci jsou motivováni k získání nových zážitků odlišných od běžného života (horolezectví, jachty, gastronomie, pralesy, apod.),
5. svatební cestovní ruch- speciální forma cestovního ruchu, která je mířená za účelem organizace svatby,
6. dark tourism - cestování na místa spojená s tragédií nebo neštěstím (např. Terezín, věznice národů na Špilberku v Brně, bojiště bitvy u Slavkova apod.),
7. vesmírný cestovní ruch- jedná se o budoucí trend, turisté si mohou vybrat,
8. filmový cestovní ruch – jedná se o cestovní ruch zejména na místa, kde se natáčely americké velkofilmové příklady jsou zámek Kroměříž – Amadeus, Karlovy Vary – James Bond, Tiské skály – Letopisy Narnie a české pohádky- Švihov – Popelka, Telč – Pyšná princezna, Z pekla štěstí,
9. gay and lesbian tourism – Česká republika a Praha patří mezi nejtolerantnější země Evropy, tato klientela je velice movitá a rádi utrácejí peněžní prostředky za cestování, kulturu a hlavně zážitky,
10. voluntary tourism – je cestování založené na dobrovolnictví, jedná se o kombinaci poznání a dobrovolnické práce, tuto formu vykonávají především mladí lidé, u nás v České republice je tato forma spojena hlavně s výpomocí v zemědělských usedlostech [19].

3.5 Lázeňský cestovní ruch v České republice

„Lázeňství je definováno jako souhrn aktivit, specifické infrastruktury a lidských zdrojů v oblasti poznání a praxe zaměřený na znalost přírodních léčivých zdrojů a realizaci technik a procedur pro léčení různých somatických, psychosomatických i psychologických problémů. Souhrnným cílem lázeňství je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil a relaxace. Je spojeno s využíváním síly přírodních léčivých zdrojů, krásy přírodního i kompozice kulturního prostředí.“ [20]. Je řízené ministerstvem zdravotnictví, které taktéž určuje, co je lázeňské místo, co se tam léčí a v jakém rozsahu (spadá pod to odborná lázeňská péče). Vystupuje zde také ministerstvo pro místní rozvoj, které má za úkol starat se o vše ostatní, co se netýká zdravotnických služeb, jako je např. infrastruktura, propagace, finančně dotované programy atd. Všechny lázeňské zdroje patří státu, který založil orgán dozoru- Český inspektorát lázní a zříděl, jež kontroluje stav a znečištění lázeňského místa [21].

3.5.1 Vývoj lázeňství

Počátek lázeňství může být považován jako začátek odvětví zasahující do lékařství spojeného s přírodními či kulturními vědami a technikou. Místa, kde taková zařízení vznikala, byla především v oblastech termálních či minerálních pramenů, což vedlo k využívání přírodních zdrojů [22].

Historie světového lázeňství sahá až do 5. století př. n. l., kdy na řeckém ostrově Kréta docházelo k využívání teplých vanových koupelí. O tomto počínu psali ve svých historických literárních dílech nejznámější řečtí spisovatelé. Tato koupelová zařízení se stala populárními i v Římě, a tak ve 4. století př. n. l. došlo k rozmachu těchto zařízení na celkový počet 900. Postupem času docházelo k rozšiřování těchto léčebných, společenských a zároveň hygienických zařízení do několika evropských zemí. Po pádu římského impéria nastal úpadek celého lázeňství. Až teprve počátkem novověku došlo k objevení zaniklých antických lázeňských zařízení [22].

I přes nerovnoměrné světové rozložení lázeňství měla Evropa dominantní postavení v kontinentálním žebříčku provozovaných lázeňských zařízení [22].

Doložitelná zmínka o vzniku lázeňského zařízení na území dnešní České republiky neexistuje. Vznik lázní je, ale podložen několika legendami. Jedna z legend například praví, že zdroj pramene dnešního lázeňského střediska Teplice v Čechách byl nalezen,

resp. vyhrabán, vepři. Koncem 18. století však došlo k významnému rozmachu lázeňských zařízení. Začaly se budovat dnes již známé kolonády či lázeňské domy [23].

Jako zlatý hřeb lázeňství bylo období koncem 19. století, které je považováno za období, kdy se české lázně dostaly do žebříčku nejnavštěvovanějších světových lázní z důvodu modernizace lázeňských komplexů, léčebných procesů či samotného zařízení, díky kterému došlo ke zvýšení návštěvnosti zejména zahraničních klientů [24].

Během 2. světové války došlo k obsazení většiny lázeňských zařízení Německými vojáky, a tak došlo ke značnému znehodnocení a devastaci významných lázeňských středisek, a tím přerušení toku zahraniční i tuzemské klientely. V poválečném období se devastovaná lázeňská zařízení začala obnovovat za podpory státních institucí [23].

Jakmile se české lázeňství zotavilo z období válečných nepokojů, došlo v 80. letech ke značnému poklesu návštěvnosti. Nastala lázeňská krize, která byla způsobena špatnou ideologií, při níž se v očích zahraničních klientů snížila důvěra v kvalitu nabízeného sortimentu. [24].

Koncem 80. let nastala změna ve vnímání a koncepci lázeňského sektoru. Vzniklo mnoho oblastí v tomto odvětví, čímž vznikl komplex nabízených služeb, jehož orientace směřuje do zdravotnictví, hotelnictví, stravovacích služeb či cestovního ruchu, což díky rozmanitosti získalo svůj obdiv a tím i příznivý dopad na regionální status [21].

Produkt, význam a funkce lázeňství

Tato kapitola diplomové práce se zabývá teoretickými východisky lázeňského cestovního ruchu. Řeší se zde především co je produktem balneologie, jaké jsou její funkce a jaký má lázeňství význam.

Produkt lázeňství

Produktem lázeňství jsou služby, tedy souhrn veškerých činností, které přinášejí zákazníkům určitý požitek a hodnotu. Lze sem zařadit:

- zdravotnické služby,
- ubytovací služby,
- stravovací služby,
- kulturně-zábavní služby (koncertními sály, galerie, divadla, knihovny, apod.),

- sportovní služby (lesoparky, golf, jezdecké areály, apod.),
- dopravní služby,
- veřejné služby (úprava zeleně, osvětlení, bezpečnostní služby),
- komunální služby (obchody, služby (kadeřnictví, opravy, pošta, banka, infocentrum apod.) [25].

Význam lázeňství

Lázeňství je velkým přínosem pro rozvoj cestovní ruchu. Tyto přínosy lze shrnout do několika bodů, jimiž jsou:

1) ekonomická efektivita pro lázeňská zařízení:

- je dána na základě poměru nákladů a výnosů,
- balneologie způsobuje určité specifické vlivy, velikost a struktura výnosů je ovlivňována zejména velikostí, tradicí místa, složením klientely, lokalizací, atd.,

2) přínosy společenské:

- zmenšení spotřeby farmaceutických výrobků,
- omezení důchodových dávek na invaliditu,
- šetření dávek nemocenského pojištění,

3) přínosy makroekonomické:

- určitý podíl na tvorbě HDP,
- vytváření nových pracovních příležitostí,
- dochází k multiplikačnímu efektu na základě rozvoje lázeňství, nabalují se na lázeňství další aktivity, kterými jsou například:

- a) lázeňská místa přitahují další formy CR, jedná se například o kongresový, incentivní, poznávací a nákupní cestovní ruch,
- b) pořádání různých společenských a kulturních akcí, jedná se zejména o výstavy, filmové a hudební festivaly, atd.,
- c) konání různých sportovních událostí a akcí, jedná se o tenisové a golfové a turnaje, jezdecké závody, apod.

4) regionální přínosy:

- platba za lázeňský poplatek,
- význam pro navýšení návštěvnosti dané lokality,
- komplexní zintenzivnění úrovně regionu [26].

Funkce lázeňství

Lázeňství plní několik funkcí. Tyto funkce zobrazuje tzv. „6R“, což znamená šest základních funkcí, které představují nejdůležitější potřeby lázeňských hostů. Nejdůležitější funkcí je však prevence lidských onemocnění, léčení a doléčování.

- 1) LÉČENÍ (Remedy) – balneace.
- 2) REHABILITACE (Rehabilitation)- léčba následků z úrazů.
- 3) OBNOVA (Revitalize)- obnovení fyzických a duševních sil.
- 4) ODPOČINEK (Relax)- klid, zotavení, oddech.
- 5) UVOLNĚNÍ (Reflex)- odpoutání se od negativních věcí.
- 6) POTĚCHA (Rejoice)- mít radost.

3.5.2 Typologie lázeňských míst

Lázeňské místo je upravováno zákonem č. 164/2001Sb a jedná se tedy o území, které má lázeňský statut.

Lázeňský statut

„Vymezuje rozsah vnitřního lázeňského území v místě, které musí sloužit pouze lázeňskému provozu a bezprostřední ochraně léčebného režimu.“ [27]. Určuje podmínky, které zajišťují řádné provádění komplexní péče, hygienické a proti epidemiologické zásady, opatření týkající se dopravy, zásobování, zajištění klidu, kulturní a výchovné činnosti, informační služby, sportovní činnosti v lázeňském místě. Stanovuje také lázeňské poplatky, které město využívá na údržbu lázeňského místa, cest, veřejných služeb pro návštěvníky a parků [28].

V České republice rozlišujeme typologii lázeňských míst dle následujících kritérií:

- geografického rozložení,
- přírodních zdrojů,
- léčebného onemocnění,
- významu pro cestovní ruch,
- vlastnictví.

I. Geografické rozložení

O České republice lze říci, že lázeňská místa jsou zde zastoupena téměř ve všech krajích, až na dva, jimiž jsou- Praha a Vysočina. Místní rozložení však pravidelné není. Co se týče minerálních vod, jedná se zde o podmíněnost charakteru geologického podloží, které determinuje rozmístění podél západních a severních pohraničních hor a hranic se Slovenskem. V případě peloidů je největší výskyt v jižních Čechách- v Třeboňské pánvi.

Nachází se zde celkem 28 lázeňských míst, jenž nejvýznamnější postavení má Karlovarský kraj. Přestože je to nejmenší kraj, můžeme v něm najít nejvíce lázeňských společností [28] [29].

Přehled lázní:

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| • Františkovi lázně, | • Lázně Kunderlice, |
| • Hodonín, | • Lázně Kynžvart, |
| • Jáchymov, | • Lázně Lednice, |
| • Janské Lázně, | • Lázně Libverda, |
| • Jeseník, | • Lázně Toušeň, |
| • Karlova Studánka, | • Luhačovice, |
| • Karlovy Vary, | • Mariánské lázně, |
| • Klimkovice, | • Mšené lázně, |
| • Konstantinovy Lázně, | • Ostrožská Nová Ves, |
| • Lázně Bělohrad, | • Poděbrady, |
| • Lázně Bohdaneč, | • Slatinice, |
| • Lázně Darkov, | • Teplice, |

- Teplice nad Bečvou,
- Třeboň,
- Velké Losiny,
- Vráž [29].

Obrázek č. 7 Rozložení lázeňských míst v České republice



Zdroj: Tourism, 2016

II. Přírodní léčivé zdroje

Z hlediska přírodních léčivých zdrojů lze rozlišit lázně na minerální, termální, peloidní, radonové a klimatické. V České republice je nejvíce využívaným zdrojem uhličitá minerální voda, která je nazývána kyselka. Je zde řada pramenů kyselek, které se liší chemickým složením a to v přítomnosti různých minerálů a stopových prvků. Podle této skladby se prameny pak používají na různé druhy onemocnění. Nejznámější minerální vody jsou například luhačovická Vincentka, Rudolfův či Lesní pramen a Poděbradka.

Další početnou skupinu minerálních vod tvoří sirmé vody. Najdeme je především v Olomouckém a Zlínském kraji. V severní a východní Moravě se vyskytují jodobromové vody a v Jáchymově a v Teplicích se využívají radonové vody, které slouží k léčbě pohybového aparátu.

Specifickou skupinu léčebných vod tvoří termy, jejichž teplota je vyšší než 21 stupňů Celsia. Nejvýznamnějším pramenem na našem území je karlovarské Vřídlo, které dosahuje teploty až 73 stupňů Celsia. Nejstarším je však Pravřídlo v Teplicích.

Lázně, které využívají pro svou léčbu peloid, jimiž jsou rašeliny nebo slatiny, představují necelou ¼ lázeňských míst. Největší zásoby slatiny jsou lokalizovány v jižních Čechách- lázně Třeboň a Bechyně, v západních Čechách- Františkovi Lázně, ve východních- Bělhrad, Bohdaneč a Velichovky, v severních- lázně Kunratice a ve středních Čechách- lázně Mšené.

Požadavky na klimatické lázně jsou velmi vysoké, proto je počet těchto lázní nízký. Dbá se zde na řadu hodnot a kritérií. V České republice do této skupiny patří pouze Jeseníky, Lipová, Karlova Studánka a Vráž. Tato místa používají tedy kombinované zdroje- klima a minerální vodu [30].

III. Léčebné onemocnění

Jednotlivé typy onemocnění jsou rozlišeny do jedenácti skupin v tzv. Indikačním seznamu, ve vyhlášce Ministerstva zdravotnictvím č. 58/97 Sb. Je zde vymezeno, která onemocnění a konkrétní diagnózy jsou vhodné pro lázeňskou léčbu.

Indikační skupiny léčebných nemocí v lázních ČR:

Dospělí

I. Onkologické indikace- Karlova Studánka, Františkovi a Mariánské lázně.

I/1 Skupina zhoubných nádorů.

II. Oběhové (cévní) indikace – Lázně Poděbrady, Jeseník, Františkovi lázně; tam kde je příznivé klima či termální a minerální vody.

II/1 Ischemická choroba srdeční.

II/2 Infarkt myokard.

II/3 Hypertenzní nemoc II. až III.

II/4 Onemocnění tepen končetin.

II/5 Periferní cévy, stavy po trombózách, chronický lymfatický edém.

II/6 Kardiochirurgické výkony- náhrada chlopně, rekonstrukční výkony, defekty septa síní nebo komor, chirurgická revaskularizace myokardu, operace vrozených srdečních vad, operace výdutě levé komory, operace nádorů srdce, operace osrdečníku, operace hrudní aorty.

II/7 Perkutánní transluminární koronární angioplastice.

II/8 Rekonstrukční a revaskularizační operace, perkutánní transluminární angioplastice.

II/9 Transplantace srdce.

III. Trávicí indikace – léčí se zejména v Luhačovicích, Karlových Varech a v Bílině.

III/1 Chronické a recidivující onemocnění žaludku, těžké střevní infekce, parazitózy a mykotická onemocnění.

III/2 Operace žaludku, dvanáctníku, jícnu a střev.

III/3 Crohnova nemoc. Colitis ulcerosa.

III/4 Chronická onemocnění žlučníku a žlučového traktu s lithiázou, funkční poruchy žlučového traktu.

III/5 Komplikované operace žlučníku a žlučového traktu, po zákrocích pro stenozu a lithiazu žlučových cest, stavy po dissoluci kamenů a extrakorporální litotrypsi.

III/6 Akutní hepatitis jakákoliv etiologie a toxickém jaterním, chronická hepatitis s přetrváváním pozitivitu markerů, asociovaná autoimunní hepatitis, primární biliární cirhóza.

III/7 Resekční výkony a transplantace jater, operace a transplantace pankreatu.

III/8 Akutní pankreatitis, exacerbaci chronické pankreatitis

IV. Problémy s výměnou látkovou – Jeseník, Lázně Lipová, Luhačovice, Karlovy Vary.

IV/1 Diabetes mellitus.

IV/2 Totální thyreoidektomii.

IV/3 Operace hyperfunkčního benigního adenomu hypofýzy a nadledvin.

V. Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí (astma) – klimatické lázně: Lázně Jeseník, Karlova studánka, Mariánské lázně.

V/1 Operace horních cest dýchacích a dolních cest dýchacích, operace po transplantaci plic.

V/2 Poškození hrtanu a hlasivek, stavy po fonochirurgické léčbě.

V/3 Komplikovaném zánětu plic.

V/4 Bronchiektazie. / Recidivující záněty dolních cest dýchacích a chronické záněty dýchacího ústrojí jako nemoc z povolání podle jiného právního předpisu, který stanoví seznam nemocí z povolání.

V/5 Astma bronchiale. / Chronická obstrukční plicní nemoc.

V/6 Intersticiální plicní fibrózy jakékoliv etiologie v soustavném léčení.

V/7 Následky toxických účinků plynů, dýmů, leptavých par a dráždivých prachů na horní cesty dýchací a dolní cesty dýchací.

VI. Neurologická onemocnění pohybového ústrojí (páteř, klouby) – Jáchymov, Teplice, Třeboň.

VI/1 Obrna lícního nervu,

VI/2 Polyneuropatie s paretickými projevy.

VI/3 Kořenové syndromy s iritačně-zánikovým syndromem.

VI/4 Záněty centrálního nervstva, meningoencefalitis, encefalitis, encefalomyelitis a myelitis, encefalomyelopolyradi-kuloneuritis.

VI/5 Hemiparézy a paraparézy cévního původu se známkami obnovující se funkce.

VI/6 Poranění a operace mozku, míchy a periferního nervstva s poruchami hybnosti se známkami obnovující se funkce.

VI/7 Roztroušená skleróza a jiná demyelinizační onemocnění v remisi.

VI/8 Nervosvalová onemocnění primární, sekundární a degenerativní.

VI/9 Syringomyelie s paretickými projevy.

VI/10 Dětská mozková obrna.

VI/11 Parkinsonova nemoc.

VII. Pohybové indikace – Bechyně, Bohdaneč, Jáchymov (léčba radonovou vodou).

VII/1 Revmatoidní artritida I. až IV. Stadia.

VII/2 Ankylozující spondylitis (Bechtěrevova nemoc).

VII/3 Další séronegativní spondartritida, Reiterův syndrom, enteropatická artritida, sekundární artritida.

VII/4 Mimokloubní revmatismus, difúzní onemocnění.

VII/5 Osteoporóza s komplikacemi osteoporózy.

VII/6 Bolestivé syndromy šlach, šlachových pochev, burz, úponů svalů, kosterních svalů nebo kloubů.

VII/7 Koxartroza, gonartroza.

VII/8 Artrózy v ostatních lokalizacích, Artropatie.

VII/9 Chronický vertebrogenní algický syndrom.

VII/10 Ortopedické operace s použitím kloubní náhrady.

VII/11 Úrazy pohybového ústrojí a ortopedické operace.

VII/12 Amputace dolní končetiny, stupeň aktivity 1 až 4.

VIII. Urologické indikace – močové – Mariánské lázně, Kynžvart.

VIII/1 Recidivující a chronické netuberkulózní záněty ledvin a močových cest rezistentní na léčbu, cystické onemocnění ledvin.

VIII/2 Nefrolitiáza bez měštnání v močových cestách, nefrokalcinóza.

VIII/3 Operace ledvin a močových cest.

VIII/4 Chronická prostatitis nebo chronická prostatovesikulitis.

VIII/5 Transplantace ledvin při stabilizované funkci štěpu.

IX. Duševní poruchy – Jeseník, Dubí, Libverda.

IX/1 Psychózy ve stádiu remise.

IX/2 Těžké neurotické poruchy a jiné nepsychotické poruchy.

X. Kožní indikace – Jeseník, Nová Ves, Lipová.

X/1 Psoriasis vulgaris – chronické a recidivující formy.

X/2 Chronické a recidivující ekzémy včetně atopického, chronické prurigo.

X/3 Indurativní a konglobující formy akné.

X/4 Sklerodermie.

X/5 Ichtyózy.

X/6 Chronické dermatózy.

X/7 Popáleniny a rekonstrukční výkony, kde hrozí smršťování jizev.

XI. Gynekologické problémy – Františkovy lázně.

XI/1 Recidivující zánětlivá onemocnění zevních a vnitřních rodidel.

XI/2 Primární a sekundární: amenorrhoea, oligomenorrhea a dysmenorrhea hormonální léčby.

XI/3 Pooperační komplikace po operacích (do 3 měsíců po operaci): v malé pánvi, po jiných břišních operacích, po appendektomii.

XI/4 Hormonální dysfunkce po ukončení farmakologické ochrany ovarií při onkologické léčbě pro genitální i extragenitální nádorová onemocnění.

Děti

XXI. Onkologické nemoci – podskupiny jsou stejné jako u dospělých.

XXII. Oběhové ústrojí - podskupiny jsou stejné jako u dospělých.

XXIII. Trávicí ústrojí - podskupiny jsou stejné jako u dospělých.

XXIV. Poruchy výměny látkové - podskupiny jsou stejné jako u dospělých.

XXV. Dýchací ústrojí - podskupiny jsou stejné jako u dospělých.

XXVI. Nervové - podskupiny jsou stejné jako u dospělých.

XXVII. Pohybové - podskupiny jsou stejné jako u dospělých.

XXVIII. Urologické - podskupiny jsou stejné jako u dospělých.

XXIX. Duševní - podskupiny jsou stejné jako u dospělých.

XXX. Kožní - podskupiny jsou stejné jako u dospělých.

XXXI. Gynekologické - podskupiny jsou stejné jako u dospělých [29].

Nejpočetnější skupinu tvoří lázně zaměřené na léčbu onemocnění pohybového ústrojí. Dalším často léčeným onemocněním jsou choroby nervové a oběhové. Jsou zde však i indikace, které jsou léčeny pouze v málo, nebo v jednom lázeňském místě jako např. onemocnění močového ústrojí, které se léčí pouze v Mariánských Lázních.

Na základě určení druhu onemocnění je stanovena forma lázeňské péče, délka pobytu a výběr místa, které je vhodné pro léčbu.

Lázeňská péče je poskytována a hrazena jako:

- a) komplexní lázeňská péče – jedná se o ústavní péči nebo o péči v odborných ambulancích, která je zaměřena na doléčování pacientů, zabránění začátku nesoběstačnosti a invalidity, je poskytována v době dočasné neschopnosti k práci; v první řadě je pacient z hlediska naléhavosti léčení předvolán k nástupu nejpozději do jednoho měsíce od data vystavení návrhu, popř. může být přeložen do léčebny z nemocničního lůžka po dohodě s ošetřujícím, revizním a lázeňským lékařem; druhé pořadí naléhavosti je pacient předvolán nejpozději do tří měsíců, děti a dorost do šesti měsíců od data vystavení návrhu; náklady komplexní lázeňské péče jsou plně hrazeny zdravotní pojišťovnou [27],
- b) příspěvková lázeňská péče - tato péče je poskytována u nemocí, které jsou obsaženy v Indikačním seznamu a kde nejsou splněny podmínky uvedené pod písmenem a); zdravotní pojišťovna hradí náklady na léčení a provedení vyšetření pojištěnce; tento druh péče může být poskytnut pouze jednou za dva roky, nestanoví-li jinak revizní lékař,
- c) péče pro samoplátce - pacient si hradí vše sám; lékař zde nezasahuje, jedná se o prevenci a relaxaci[26].

IV. Význam pro cestovní ruch

Význam lázeňských míst pro cestovní ruch lze rozdělit do tří skupin. Při hodnocení se přihlíželo k oficiální klasifikaci obcí Ministerstvem zdravotnictví z hlediska lázeňského významu, dále k lůžkové kapacitě zařízení, atraktivnosti místa v oblasti kulturní a sportovní nabídky, historickému významu apod.

Skupina 1 – místa významná pro zahraniční cestovní ruch

Jedná se o místa, kde převažuje zahraniční klientela, je zde velká lůžková kapacita a komplexní infrastruktura- Karlovy Vary, Františkovy Lázně, Mariánské Lázně, Jáchymov, Luhačovice, Teplice v Čechách, Jeseník.

Skupina 2 – místa významná pro domácí cestovní ruch

Podíl cizinecké klientely je v těchto lázeňských místech různý a zároveň jsou to místa, která poskytují možnosti letní i zimní rekreace, poznání kulturních a historických

památek a další atraktivitu- Bechyně, Bělohrad, Bohdaneč, Darkov, Jánské Lázně, Karlova Studánka, Libverda, Poděbrady, Teplice nad Bečvou, Třeboň, Velichovky.

Skupina 3 – malá místa s převažující léčebnou funkcí

Do této skupiny lze zařadit menší města či obce, které nabízejí pouze léčbu přírodním léčivým zdrojem- Bludov, Dubí, Hodonín, Klimkovice, Kostelec, Konstantinovy Lázně, Kynžvart, Kundratice, Lipová, Lednice, Mšené, Ostrožská N. Ves, Slatinice, Toušeň, Velké Losiny, Vráž.

V. Dle vlastnictví

- Státní vlastnictví- Janské Lázně, Karlova Studánka, Kynžvart, Mánes Karlovy Vary, Toušeň, Bludov.
- Lázeňská zařízení Ministerstva obrany a Ministerstva vnitra v lokalitách – Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Františkovy Lázně, Luhačovice, Teplice, Jeseník.
- Municipální vlastnictví- Třeboň (společnost Aurora s.r.o.) a Bertiny lázně s.r.o., Lázně Hodonín.
- Soukromé vlastnictví- ostatní lázeňská zařízení [31].

3.5.3 Návštěvnost lázeňských zařízení od roku 2010-2015

V následující tabulce lze vidět vývoj návštěvnosti lázeňských zařízení dle krajů v letech 2010-2015. Na základě zpracovaných dat v tabulce lze říci, že počet hostů v lázeňských zařízeních v rámci celé České republiky každým rokem roste. Pokud jsou však hodnoceny pouze jednotlivé kraje, počty hostů se velmi mění. Nejvyšší návštěvnost tvoří Karlovarský kraj díky tomu, že jsou zde zastoupeny nejvýznamnější české lázně a to Karlovy Vary, Mariánské lázně a Františkovy lázně. Přesto, že je tento kraj na prvním místě, počet návštěvníků se každým rokem snižuje. Od roku 2013 do roku 2015 byl zaznamenán pokles až o 6,43 %. Naopak nejméně navštěvovaným lázeňským krajem byl v roce 2013 Královéhradecký, který však v dalších letech vzrostl a posunul se tak na vyšší pozici oproti Ústeckému kraji. Středočeský kraj, ve kterém se zaměřují ve své práci na Lázně Poděbrady, a. s., má nižší návštěvnost oproti jiným krajům. Od roku 2010 do roku

2015 se počet snížil až o 12,85 %. Důvodem mohou být jiné zdravotní problémy, finanční situace návštěvníků, nespokojenost zákazníků či volba zahraničních destinací.

Tabulka č. 1 Návštěvnost lázeňských zařízení dle krajů

Kraje	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ČR celkem	674854	706838	710858	745935	742281	732276
Praha	0	0	0	0	0	0
Středočeský	29365	28549	26179	26847	25594	25593
Jihočeský	32051	28190	28761	32941	40747	41090
Plzeňský	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.
Karlovarský	396465	426976	436664	446515	426147	417806
Ústecký	21333	21705	21095	20284	22154	20225
Liberecký	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.
Královéhradecký	18746	22223	23661	27485	23870	26036
Pardubický	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.
Vysočina	0	0	0	0	0	0
Jihomoravský	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.	i. D.
Olomoucký	46934	50398	48465	58518	61205	62313
Zlínský	65649	64945	64100	71603	68179	66384
Moravskoslezský	25483	26506	25057	24684	27507	28806
<i>I. D. = primárně důvěrný údaj</i>						

Zdroj: Vlastní zpracování z CZSO, 2016

3.5.4 Nové trendy v oblasti lázeňství

Lázeňský cestovní ruch je v současné době ve svém rozvoji na vzestupu. Za posledních deset let byl zaznamenán další dynamický vývoj, který ovlivnil zvýšení počtu zahraničních návštěvníků o více než 100 %. Důvodem, proč české lázně navštěvují cizinci je, že naše služby jsou pro ně stále nízké s porovnatelným rozsahem než v jiných zemích. Je však třeba neustále navyšovat poptávku tím, že budeme nabízet kvalitní služby a nové produkty.

Mezi nové trendy patří:

- 1) wellness pobyty- jedná se o ozdravení psychického stavu prostřednictvím vyvolání tělesného požitku; díky těmto pobytům, lze nastartovat tělesnou a duševní rovnováhu, změnu životního stylu, zlepšení celkového stavu organismu, cítit se a vypadat lépe, dále zpomalit procesy stárnutí a předcházet rozvoji nemocí; wellness tvoří zejména koupele, masáže, sauna, plavání a cvičení v bazénu, cvičení, Whirlpool, zábaly a aromaterapie; dámy mají však navíc v ceně kosmetická ošetření, lekce cvičení nebo dietologické konzultace,
- 2) antistresové pobyty pro manažery- největší zájem o tyto pobyty tvoří věková skupina od 30-40 let; skutečností je, že tato skupina pracuje velmi intenzivně a velký počet manažerských či vedoucích pozic je obsazována těmito lidmi,
- 3) prodloužené víkendy,
- 4) týdny pro zdraví: na cestovním ruchu se podílejí stále výraznějším procentem,
- 5) wellness pro děti a mládež- jedná se o děti, které trpí obezitou již v raném věku,
- 6) regenerační, rekondiční, relaxační pobyty,
- 7) sportovní centra, fitness, aquaparky: mají rekondiční a relaxační charakter,
- 8) golfové pobyty,
- 9) centra kosmetických a obdobných služeb- tvoří doplňkovou funkci k léčebným službám,
- 10) metody s využitím prostředků co nejbližších přírodě- aromaterapie, muzikoterapie, vinoterapie, apod.,
- 11) alternativní lázeňství- jedná se o indické, čínské a orientální léčebné metody,
- 12) potenciální rozšíření pojišťovnamí hrazené zdravotní péče v zahraničí- týká se to jak našich občanů, tak i zahraničních; tento trend může mít pro naše lázně velký význam z hospodářského hlediska se zvláštním významem pro rozvoj regionů a všech příbuzných a navazujících oborů,
- 13) Nordic Walking- severská chůze za pomoci speciálních hůlek,
- 14) znovuoživení Kneippovy metody = terapie je založena na kontaktu lidského těla se studenou a teplou vodou,
- 15) zvýšení klientely mladých lidí- s rozšířením nabídky v lázeňských střediscích došlo k uspokojení přání mladší generace návštěvníků,
- 16) prohlubuje se spolupráce českých subjektů se zahraničními,

- 17) zrychlení přílivu investic do lázeňských míst- je již patrný v některých lázeňských městech intenzivní investiční činností,
- 18) trend rozšíření doplňkových aktivit- tenis, squash, rybolov, pétanque, golf, jízda na koních,
- 19) přizpůsobení lázní co nejširšímu spektru návštěvníků,
- 20) nárůst samo platičů [25].

Další trendy:

- atraktivní doprovodný program, bohatá nabídka kulturního, a jiného vyžití v místě,
- využívání přírodních léčivých zdrojů ve spojení s kvalitní lékařskou péčí,
- nové druhy relaxačních, rekondičních či redukčních pobytů,
- moderní formy léčby a procedur,
- týdenní a víkendové programy,
- nové produkty – svatební pobyty, pobyt spojený s hudebním festivalem [32].

4 Vlastní práce

V praktické části diplomové práce bude nejprve představeno město Poděbrady, kde budou popsány jeho předpoklady v cestovním ruchu. Poté bude popsáno konkrétní lázeňské zařízení Poděbrady, a s. a následně na základě terénního průzkumu bude zkoumána spokojenost lázeňských hostů s tímto střediskem. Získaná data budou v neposlední řadě zpracována, představena, vysvětlena a v závěru práce vyhodnocena. V závěrečné části budou obsaženy konkrétní návrhy, které by mohly v budoucnu přispět ke zvýšení návštěvnosti a tím i její konkurenceschopnosti.

4.1 Lázeňské město Poděbrady

Lázeňské město Poděbrady se nachází ve Středočeském kraji v okrese Nymburk v nadmořské výšce 184-190 m. n. m. Rozléhá se na úrodné polabské nížině a protéká jím řeka Labe. Poděbrady jsou tvořeny celkem z pěti katastrálních území, kde žije přes 14 000 obyvatel.

Toto dnešní známé město bylo osídleno už v době mladého paleolitu, kde král Přemysl Otakar II. v letech 1262-1268 vybudoval zde první kamenný hrad. K největšímu rozkvětu však došlo až v období za vlády pánů z Kunštátu. Nejznámějším představitelem byl český král Jiří z Poděbrad, který spolu se syny povýšili Poděbrady na město. V roce 1905 byl navrtán na nádvoří zámku první minerální pramen a v následných letech se tak staly z města známé lázně, specializované především na léčbu oběhového ústrojí a nemoci srdce. V roce 1992 zde byla vyhlášena městská památková zóna, která chrání jak historické jádro města, tak i přilehlou lázeňskou čtvrť. Dnes jsou Poděbrady svým návštěvníkům známy jako klidné lázeňské město se spoustami památkami.

Poděbrady jsou taktéž centrem obchodu, státní správy a služeb. Udržuje si pozici významného administrativního, školského centra regionu a to díky velkému množství úřadů a institucí, které ve městě sídlí. Ačkoliv jsou známé především svým lázeňstvím, je zde zastoupen i zpracovatelský průmysl a fungují zde malé a střední podniky.

Město díky své vynikající poloze zajišťuje velmi dobré dopravní spojení s celou republikou. Návštěvníci mají zde možnost využít jak silniční, tak železniční a autobusovou dopravu. Přímo ve městě funguje je i vodní doprava, která dnes slouží zejména k výletům, sportům a převozu osob z jednoho kraje na druhý. Městská hromadná doprava ve městě

nefunguje, od roku 2016 byla však zavedena služba Senior Taxi, která je určena pro seniory starší 70 let a je v provozu ve všední dny.

Nabídka ubytovacích zařízení je zde poměrně zastoupená. Nachází se zde řada hotelů v kategorii tourist - first class, penzionů a ubytoven. Co se týče stravovacích služeb, je zde velká škála stylových restaurací a kaváren, které nabízí svým návštěvníkům jedinečný zážitek a příjemnou atmosféru.

Kulturní obraz města je mnohotvárný. V Poděbradech se pravidelně pořádají festivaly, soutěžní přehlídky dechové hudby Evropy, mažoretky, výstavy, kongresy, přednášky, plesy a další kulturní akce. V zámeckém areálu se nachází divadlo Na Kovárně a zámecký biograf. V blízkosti centra lze taktéž navštívit Polabské muzeum, městskou knihovnu a galerii. Z oblasti kulturního vyžití je možné využít dvě naučné cyklostezky podél řeky Labe ve směru Nymburk a Libice nad Cidlinou, golf, jízdárnu, squash, skatepark, tenisové kurty, rybaření, přírodní koupaliště na jezeře, zimní stadion a fotbalová hřiště.

Mezi nejvýznamnější památky, prostory a stavby patří především:

- zámek Poděbrady- stavba vznikla přestavbami původního hradu; v současné době je dominantou města a je součástí městské památkové zóny; v zámku se nachází muzeum a Ústav jazykové a odborné přípravy zahraničních studentů Karlovy univerzity,
- pomník Jiřího z Poděbrad- byl postaven v novorenesančním stylu na náměstí Jiřího z Poděbrad; zachycuje Jiřího v okamžiku, kdy po bitvě u Vilémova podává ruku na usmířenou Matyáši Korvínovi,
- Mariánský sloup- se nachází na náměstí a byl postaven v roce 1765 na památku morové epidemie,
- lázeňský park- se rozléhá od náměstí Jiřího z Poděbrad až k nádražní budově; je nově zrekonstruovaný a dominantou parku jsou květinové hodiny, které každý rok mění svou výzdobu a v blízkosti hodin je schovaný trpaslík, který odbíjí čas na muchomůrku; dále pak můžeme vidět fontány, sochy, altán, pramen, kašnu a kolonádu,
- kostel Povýšení svatého Kříže- je trojlodní gotická stavba římskokatolické církve,

- vodní elektrárna- navržena architektem Antonínem Engelem; považuje se za nejkrásnější technickou stavbu se zdymadlem ve středních Čechách; tvoří pohyblivý jez o dvou polích širokých 22 metrů a navazuje na ní lávka pro pěší a cyklisty; lávka byla oceněna dvěma tituly,
- Polabské muzeum- se nachází od roku 1906 v nejstarší budově poděbradské školy; v roce 1846 došlo k přestavbě a poté v roce 2009-2010 k náročné rekonstrukci; jsou zde k vidění expozice; příběh Polabí je doplněn výstavami; součástí muzea je chráněný středověký Špitál Kunhuta z roku 1444 [33].

4.1.1 Lázně Poděbrady, a.s.

Původ poděbradského lázeňství spadá již do 17. století, kdy byl objeven léčivý pramen železité vody. Kolem něj se vybudovaly lázně, které byly zvané jako „železité lázničky“. Největší rozkvět v dějinách lázeňství Poděbrady byl rok 1905, kdy pruský proutkař Karel Bülow našel na zámku pomocí virgule pramen vody. Hloubka pramene je 96,7 m. Roku 1908 kníže Hohenlohe nechal slavnostně vysvětit Knížecí lázně. První lázeňská sezona byla velmi prosperující. V roce 1910 byly lázně ve vlastnictví města a po První světové válce přešly do vlastnictví akciové společnosti. Rozkvět lázní pokračoval ve svém vývoji. Nejčastějšími klienty byla zejména střední vrstva a později si přilákaly zákazníky i ze zahraničí. Rok 1926 byl dalším významným obdobím z hlediska rozvoje. Akciová společnost koupila hotel U krále Jiřího a vybudovala z něj První vyšetřovací a léčebný ústav na nemoci srdce, který byl pod vedením dr. Václava Libenského. Díky němu tak získaly velkou prestiž po celé Evropě. Postupem času byl postaven lázeňský park, lázeňské budovy a další zřídla. Během války do Poděbrad jezdili především děti z Říše a důstojníci německé armády. V roce 1948 byly lázně zestátněny a od 1992 činnost vykonává opět akciová společnost.

Dnes je lázeňské středisko Poděbrady, a. s. jedno z nejnavštěvovanějších lázeňských zařízení ve středních Čechách, které láká své návštěvníky svojí úspěšnou lázeňskou tradicí, bohatou historií města a pestrým kulturním životem. To vše je obklopeno krásným zeleným prostředím, parky, lesy a hosté tak zde mohou nalézt jedinečnou atmosféru a klid na svoje léčení. Pro léčbu onemocnění se zde využívá přírodní uhličitá minerální voda s hojným obsahem kalcia a magnesia. V dnešní době jsou Lázně Poděbrady, a. s. navštěvované jak českými turisty, tak i v posledních letech si sem nalézají

cestu stále více a více zahraničních turistů, zejména Němci, Rusové a Arabové. Léčba se specializuje především na onemocnění oběhového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci nervové a nemoci z poruch výměny látkové.

- Onemocnění oběhového systému – operace srdce, infarkt, chronická forma ischemické choroby srdeční, cévní choroby, vysoký krevní tlak a žilní onemocnění.
- Nemoci pohybového aparátu – operace kloubů (endoprotéza), bolesti páteře a velkých kloubů.
- Nemoci nervové - kořenové syndromy a polyneuropatie.
- Nemoci z poruch výměny látkové – Diabetes mellitus.

Mimo klasického léčení nabízejí lázně i moderní programy pro manažery, pobyty k odvykání kouření, ozdravné pobyty pro seniory, pro dospělé s dětmi a pobyty pro redukci váhy.

Léčebné středisko nabízí svým pacientům spousty procedur, které jsou spojené s lékařskou konzultací a jsou přizpůsobené danému léčení. Mezi nejvyužívanější procedury patří koupele (minerální, přírodní, uhličitá, perličková, přísadová, bylinná), kyslíková léčba, plynové injekce, zábaly, solná jeskyně, EKG, elektroforéza, galvanoterapie, gymnastika, bazén, ošetření celulitidy, psychoterapie, Kneippova léčba, spirometrické vyšetření, lymfatická drenáž, sauna a další.

Zdravotní péče je buď plně, nebo částečně hrazená zdravotní pojišťovnou. O schválení rozhoduje revizní lékař zdravotní pojišťovny. V případě komplexní péče zdravotní pojišťovna pošle návrh do lázní, které pacienta předvolají k nástupu. Je hrazena zdravotní péče, která je čerpaná v době pracovní neschopnosti; ubytování a stravování. Ubytování je nabízeno ve standardních dvojlůžkových pokojích. Stravování je celodenní v potřebných dietách. Hosté si platí pouze lázeňský poplatek, který činí 15 Kč/den. U příspěvkové péče je prostřednictvím zdravotní pojišťovny či pacienta odeslán návrh přímo do lázní. V návrhu jsou rovněž uvedeny požadavky na stravování a ubytování. Zdravotní pojišťovna hradí pouze zdravotní léčbu, která je čerpaná v době své dovolené. Jestliže není schválena ani jedna z těchto péčí, pacient si hradí veškeré náklady na pobytu sám. Stravování je za cenu 240 Kč/den a skládá se z kontinentální snídaně, oběda a večeře. Dalšími možnostmi kde se hosté lázní mohou občerstvit kromě známých poděbradských restaurací, jsou:

- kavárna Viola, která nabízí příjemné prostředí tradičního lázeňského odpočinku, různé druhy zákusků z domácí výroby, zmrzliny a nápojů,
- restaurace Swiss se nachází v budově kongresového centra a nabízí svým hostům denní a týdenní menu české kuchyně za příznivé ceny.
- Modrý salonek, který je unikátní architektonický skvost hotelu Zámeček a hosté zde zažijí pravou lázeňskou atmosféru.

Cena za jednu noc se mění dle sezonnosti a dle typu ubytovacího zařízení. Nabízí se zde ubytování v celkem v šesti hotelech, kde jsou na výběr jednolůžkové, dvojlůžkové pokoje a apartmány. Všechny pokoje jsou standardně vybaveny sprchovým koutem, WC, ledničkou, telefonem s přímou volbou a barevným televizor se satelitním příjmem. Všem ubytovaným hostům v těchto hotelech slouží ke stravování restaurace nacházející se přímo v budově hotelu. V následující tabulce č. 2 lze vidět ceník ubytovacích služeb během sezony a v mimosezoně u příspěvkové léčby.

Tabulka č. 2 Ceník ubytovacích služeb u příspěvkové péče

Hotel	Typ pokoje	Hlavní sezona	Mimosezona
Hotel Libuše	jednolůžkový/dvojlůžkový	610/490 Kč	510/350 Kč
Hotel Libenský	jednolůžkový/dvojlůžkový	710/590 Kč	610/450 Kč
Zimní lázně	jednolůžkový/dvojlůžkový	610/490 Kč	510/350 Kč
Hotel G-REX	jednolůžkový/dvojlůžkový/apartmán	od 890/od 1290/od 1690-Kč	
Hotel Zámeček	jednolůžkový/dvojlůžkový/apartmán	1600/2500/3500Kč	1400/2100/2900Kč
Centrum Máj	jednolůžkový/dvojlůžkový	pobyty hrazené pojišťovnou	
Hlavní sezona- 1.4-31. 10. 2016			
Mimosezona- 1.11-31. 3. 2016			

Zdroj: vlastní zpracování, Lázně Poděbrady, a. s., 2016

Hotel Libuše- je lázeňský hotel, který se nachází ve středu města u okraje lázeňského parku. Nachází se zde celkem 64 lůžek, z čehož 2 pokoje jsou jednolůžkové, 28 pokojů dvojlůžkových a 3 apartmá. Pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením, telefonem, televizorem, ledničkou a Wi-Fi připojením. Ke stravování slouží restaurace, která se nachází v přízemí hotelu. Stravování je určeno zejména pro hosti, kteří jsou po

operačním stavu a pro hosti se standardní léčebnou péčí. Pro využití daných procedur je nutné dojít do Centrálních lázní nacházejících se zhruba 30 metrů od hotelu. V hotelu je možné využít i další služby jako je solárium, solná jeskyně, sauna, zapůjčení hůlek Nordic Walking, využití kulturních pořadů a tanečních večerů [34].

Hotel Libenský- je hlavní lázeňský dům společnosti Lázně Poděbrady, a. s. Nachází se ve střední části lázeňské kolonády a je jedním z nejvyhledávanějších hotelů v Poděbradech. Ubytovací kapacita činí 202 lůžek, z čehož 54 pokojů je jednolůžkových, 70 dvojlůžkových a 4 apartmány. Všechny pokoje jsou vybaveny standardním vybavením, jímž je sociální zařízení, lednička, telefon, televizor, Wi-Fi připojení a satelitní zařízení. Recepce hotelu je otevřena 24/7. Hotel poskytuje stravovací služby ve dvou jídelnách s celkovou kapacitou 300 míst, kde probíhá klasické stravování i formou výběru z menu. Dále se pak v hotelu nachází stylová kavárna s terasou a výhledem do lázeňského parku. V hotelu probíhá provoz balneologie, kvalitní elektroléčby a rehabilitace. Po celou dobu je zde stálá služba pohotovostního lékaře. Součástí tohoto hotelu jsou i ordinace ošetřujících lékařů, solárium a místnost pro oxygenoterapii [34].

Hotel Zimní lázně- se nachází v poklidné části v blízkosti lázeňské kolonády. Je propojen s hotelem Libenským prosklenou chodbou. Nabízí celkem 90 lůžek, z čehož 9 pokojů je jednolůžkových, 39 pokojů dvojlůžkových a 2 apartmány. Hotelové pokoje jsou vybaveny standardním zařízením- sociální zařízení, lednička, telefon, televizor, satelit. Hotel vlastní své parkoviště a poskytuje hostům i půjčovnu kol a pronájem relaxačního bazénu. Stravování probíhá v jídelně, která je umístěná přímo v hotelu s kapacitou 100 míst. Součástí restaurace je kavárna s terasou. Léčebné procedury jsou k dispozici v objektu hotelu Libenského a v Centrálních lázních [34].

Hotel G-REX- je jeden z lázeňských domů, který se nachází v blízkosti náměstí Jiřího z Poděbrad, respektive na začátku lázeňské kolonády. Hotel poskytuje jednolůžkové a dvojlůžkové pokoje a celkem 4 apartmány. Všechny pokoje jsou vybaveny standardním vybavením, neboli sociálním zařízením, televizorem, satelitem, telefonem, ledničkou a Wi-Fi připojením. Stravovací služby jsou zajištěny v hotelové restauraci nacházející se v prvním patře. Stravování je určeno především pro hosti po operaci srdce a pro hosti s klasickou péčí. Pacienti, kteří jsou ubytováni v rehabilitační části, se stravují přímo

v lůžkové části. V hotelu se taktéž nachází prostory pro rehabilitaci, elektroléčbu, další lázeňské provozy a služby sester 24/7 [34].

Hotel Zámeček- je unikátní architektonický skvost z 20. století, který se nachází v příjemném prostředí lužního lesoparku u centra Poděbrad a řeky Labe. Ubytovací zařízení prošlo rekonstrukcí a nyní je v moderním stylu. Hotelový komplex se skládá z hlavní budovy, kde je 49 pokojů a z dependance se 13 pokoji. Pokoje jsou standardně vybaveny moderním zařízením. Součástí hotelu je i stylová restaurace A la Carte, ve které mohou hosté ochutnat jak českou kuchyni, tak i mezinárodní. Snídaně a večere jsou podávány formou bufetu. V lobby je umístěna kavárna Modrý salonek, kde působí pravá lázeňská atmosféra. Doplňkovými službami jsou wellness, masáže, koupele a sauna. Další procedury jsou možné v Centrálních lázních Poděbrady, a. s. [34].

Rehabilitační centrum Máj- je ubytovací zařízení, které slouží pouze pacientům pro léčebné pobyty. Nachází se v klidné rezidenční části v blízkosti kolonády. Zahájení tohoto ortopedického rehabilitačního centra bylo v roce 2013 a to ve spolupráci s klinikou FNKV. Je zde poskytnuto jak personální, tak i technické vybavení k poskytnutí kvalitní péče o pacienty. Péče je poskytována specializovanými pracovníky s mnoholetými zkušenostmi. Příjem pacientů je na základě překladu z ortopedických pracovišť. Veškerá péče je plně hrazena zdravotní pojišťovnou [34].

Lázeňské zařízení má v nabídce i řadu pobytů formou slevových balíčků, pokud si však zákazník nevybere, může si sám sestavit pobyt přímo na míru. Oblíbenými pobyty jsou víkendové, tematické, týdenní, regenerační, léčebné, seniorské, pro dámy a páry [34].

4.2 Příjezdový cestovní ruch do Lázní Poděbrady, a. s.

Tato část diplomové práce je zaměřena na příjezdový cestovní ruch do lázeňského střediska Poděbrady, a. s., což pro daný subjekt znamená příjezdy jak domácích, tak i zahraničních turistů, a tím i příliv deviz. Veškeré statistické údaje byly získány z lázeňského zařízení Poděbrady, a. s. prostřednictvím generálního ředitele.

4.2.1 Příjezdový cestovní ruch dle zemí

Z následující kapitoly, která se zabývala příjezdovým cestovním ruchem, lze získat informace o tom, jaké byly příjezdy jak domácích, tak zahraničních hostů do Lázní Poděbrady, a. s. Tabulku s daty lze najít v příloze pod číslem 2. V tabulce jsou zahrnuty všechny země, které již do daných lázní někdy zavítaly. Nejvyšší příjmy získali od tuzemských návštěvníků, ačkoliv měl v roce 2015 tendenci poklesu o 2150 hostů, jejich četnost se v roce 2016 vrátila do opětovného růstu a počet dosahoval čísla 17 174, neboli 94 % ze všech uvedených zemí. Nejvyšší průměrný počet zahraničních hostů vykazovalo Německo s počtem přibližně 250 hostů, což pro rok 2016 mělo 1,4% zastoupení z celkového počtu. Na pomyslné druhé příčce zahraničních návštěvníků se umístilo Rusko (0,7 %) a dále sousední stát Slovensko (0,5 %). U těchto majoritních zastupitelů zahraničních návštěvníků byl zaznamenán klesající počet hostů od roku 2014. U německých hostů došlo ke snížení přibližně o 12 %, ruských o 61 % a slovenských o 8 %. Naopak nejnižší návštěvnost byla zaznamenána u zemí nacházející se převážně v oblasti severní, jihovýchodní a jižní Evropy a také u amerických států.

4.2.2 Příjezdový cestovní ruch dle krajů v České republice

Z hlediska jednotlivých krajů lze říci, že všechny zastoupené kraje měly v roce 2015 značný pokles oproti rokům 2014 a 2016. Hlavním důvodem snížení návštěvnosti byla rekonstrukce, která zde probíhala během tohoto roku. Dalšími příčinami mohly být nabídka služeb, kvalita služeb, tvorba balíčků, cena, konkurence, atraktivita oblasti, apod. Nejhojnější počet návštěvníků lázeňského komplexu pocházel ze Středočeského kraje, z oblasti, ve které se lázně nacházejí. Jejich počet však vykazuje pokles od roku 2015 a to o zhruba 11 %. Dalšími poměrně zastoupenými kraji jsou Ústecký a Královéhradecký, u kterých jsou taktéž zaznamenány výkyvy během posledních třech let. Naopak nejméně návštěvníků přijíždělo ze Zlínského a Olomouckého kraje. Argumentem může být, že pokud lidé z těchto oblastí nemají problémy s oběhovým ústrojím, nemají důvod vkládat peněžní prostředky do Lázní Poděbrady, a. s. vzhledem ke vzdálenosti a četnosti lázní nacházející se na Moravě.

Tabulka č. 4 Příjezdový cestovní ruch dle krajů v ČR

Dle krajů v ČR	2014	2015	2016
ČR nezařaditelné	3 873	4 303	5 129
Jihočeský	518	408	484
Jihomoravský	567	452	486
Karlovarský	318	199	287
Královohradecký	1 159	947	1 048
Liberecký	1 067	878	936
Moravskoslezský	596	706	351
Olomoucký	265	197	223
Pardubický	1 084	792	933
Plzeňský	413	307	327
Středočeský	5 503	4 541	4 898
Ústecký	1 228	967	1 134
Vysočina	1 034	768	779
Zlínský	135	145	159
Celkový součet	17760	15610	17174

Zdroj. Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

4.2.3 Příjezdový cestovní ruch dle věku

Nejvíce zastoupená věková skupina zde byla ve věku 65 let a více, která v roce 2016 tvořila 43 % z celkového počtu. Tento jev vysvětluje zejména léčba s oběhovým ústrojím, která je v tomto věku nejčastěji vyskytována a zároveň se právě na tyto problémy lázně zaměřují. Četnými věkovými kategoriemi jsou rovněž skupiny návštěvníků ve věku 31- 50 let a 51- 65 let, kteří přijíždějí do Poděbrad zejména za účelem klidu, relaxace, rekreace a wellness. Skupina děti a věková kategorie do 30 let má od roku 2015 stoupající tendenci. Ti navštěvují právě tyto lázně záměrně za léčbou pohybového aparátu, nervového systému a poruchy výměny látkové.

Tabulka č. 5 Příjezdový cestovní ruch dle věku

Věk	2014	2015	2016
neuvedeno	505	497	372
Děti do 3 let	28	12	30
4 - 10 let	121	161	232
11 - 18 let	502	521	549
19 - 30 let	646	461	567
31 - 50 let	3 280	3 065	3 515
51 - 65 let	5 073	4 595	5 150
nad 65 let	8 794	7 306	7 772
Celkový součet	18 949	16 618	18 187

Zdroj. Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

4.2.4 Příjezdový cestovní ruch dle typu pobytu

Nabídka lázeňského zařízení Poděbrady, a. s. je značně velmi rozmanitá. Je zde velká škála typu pobytů, které si mohou hosté vybrat dle účelu., za kterým chtějí tyto lázně navštívit. Jejich rozdělení lze vidět v následující tabulce. Nejoblíbenějším typem pobytu byl v roce 2016 komerční pobyt neboli rekreační. Hosté tohoto typu využívají zejména procedury jako jsou masáže, zábaly, koupele, inhalace, bazény a solnou jeskyni. Hojně zastání měli v roce 2016 pacienti, jejichž počet se od roku 2014 navýšil až o 800 lidí se zdravotními problémy. Množství návštěvníků, kteří pouze přenocovali v nabízených hotelech, dosahovalo v roce 2016 počtu 1855, neboli 10 % z celkového. Ti však měli tendenci mírného poklesu od roku 2014. V posledních třech letech se staly populárními i rekondiční, skupinové a zaměstnanecké pobyty. Smyslem těchto typů je v první řadě relaxace, odpočinek psychických, duševních a fyzických sil a teambuilding.

Tabulka č. 6 Příjezdový cestovní ruch dle typu pobytu

Typ pobytu	2014	2015	2016
Cizinci	708	528	457
Hotel	1 946	1 881	1 855
Komerční pobyt	9 179	6 880	7 315
Pacienti	4 455	4 612	5 255
Rekondiční pobyty	1 113	1 247	1 510
Skupinové pobyty	1 308	1 188	1 483
Zaměstnanecké pobyty	240	282	312
Celkový součet	18949	16618	18187

Zdroj. Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

4.2.5 Příjezdový cestovní ruch dle indikace

Nejčastějším důvodem, proč hosté navštívili právě tyto lázně, byl wellness či rekreační pobyty, které jsou hrazeny vlastními finančními prostředky. Toto tvrzení potvrzuje následující statistická tabulka, kde počet samoplátců v roce 2016 činil až 12 954, což tvořilo 71 % z celkového počtu. Jejich počet však od roku 2014 klesl. Příčinou tohoto jevu může být nezajímavá nabídka služeb, procedur, příliš vysoké ceny, zahraniční pobyty, konkurence, apod. Pokud se podíváme na zdravotní pobyty, kde primárním účelem byla léčba daného onemocnění, nejvíce zastoupení skupina pacientů zde byla s indikací oběhového ústrojí. V roce 2015 došlo sice ke snížení, ale v roce 2016 byl opětovný růst o 465 hostů. Mezi další nejčastější indikace patřilo pohybové ústrojí a poruchy výměny látkové, u kterých lze zaznamenat postupné navýšení. Co se týče ostatních kategorií onemocnění, počet pacientů od roku 2014 stoupá. S léčebným onemocněním typu nervové ústrojí se zde léčil pouze jeden jediný pacient a to v roce 2014.

Tabulka č. 7 Příjezdový cestovní ruch dle indikace

Indikace	2014	2015	2016
Samoplátcí	14 415	12 019	12 954
n II	3016	2886	3351
n IV	86	83	127
n VI	69	144	228
n VII	775	836	928
nXXII	64	66	76
nXXIV	409	467	422
nXXVII	114	117	101
nXXVI	1	-	-
Celkový součet	18 949	16 618	18 187

Zdroj. Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

5 Dotazníkové šetření v Lázních Poděbrady

Za účelem dosažení hlavního cíle výzkumu, bylo provedeno dotazníkové šetření, pomocí kterého bylo snahou zjistit základní informace o spokojenosti lázeňských hostů. Vyšetřování bylo provedeno osobní formou v lázeňském komplexu v průběhu měsíců listopad, prosinec, leden a únor 2016/2017. V dotazníkovém šetření se nachází celkem šestnáct jednoduchých otázek, kde je u každé z nich na výběr z několika možných odpovědí. Po dotazovaných se vyžadovala vždy jedna správná odpověď, výjimkou byla otázka číslo šestnáct, kde dotazovaní mohli vyjádřit své subjektivní hodnocení. Hlavním cílem bylo zjistit, jak jsou klienti Lázní Poděbrady spokojeni s nabízenými službami, jaký typ lázeňské péče využívají a jak jsou spokojeni s procedurami, které podstupují. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 271 respondentů. Veškeré získané informace byly zpracovány formou tabulek a grafů. Komplexní dotazník lze najít v příloze.

5.1 Výsledky dotazníkového šetření

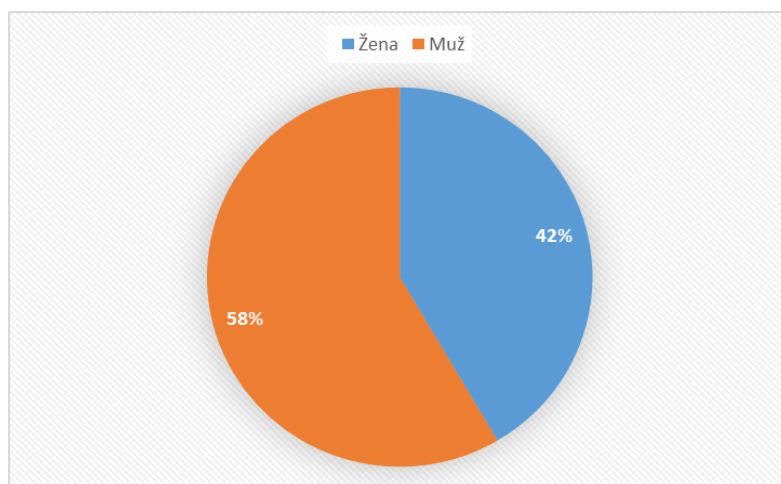
Dotazníkového šetření se celkem zúčastnilo 271 respondentů, z čehož 113 (42 %) bylo žen a 158 (58 %) mužů.

Tabulka č. 8 Pohlaví návštěvníků

1. Pohlaví návštěvníků	počet	podíl
Žena	113	42 %
Muž	158	58 %

Zdroj: Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 1 Pohlaví návštěvníků



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

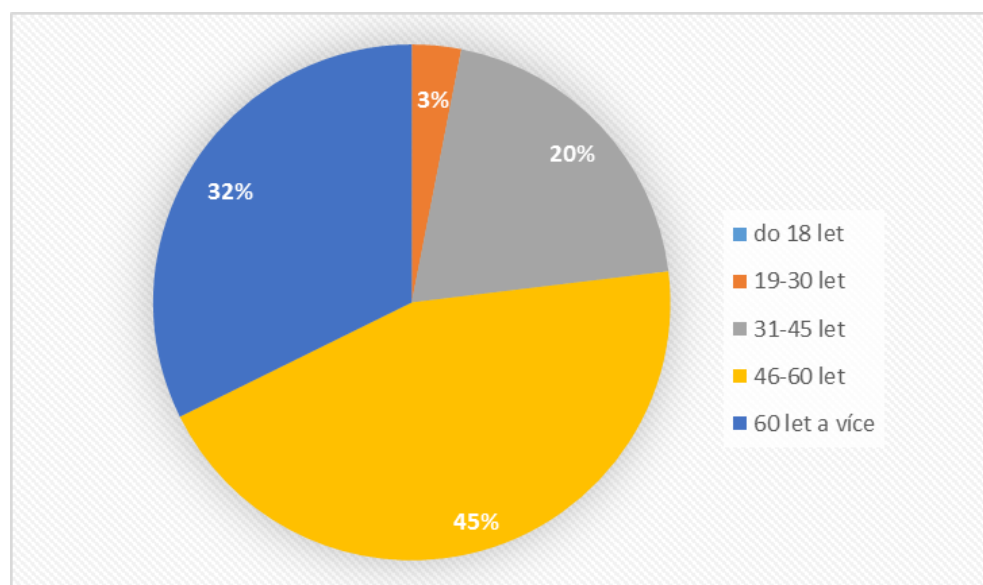
Věková struktura respondentů se pohybovala od 19 let do 60 let a více. Nejvíce zastoupená věková kategorie byla zde ve věku 45-60 (45 %). Druhou nejpočetnější skupinou byla ve věku 60 let a více (32 %), to vysvětluje, že v této skupině je řada pacientů, kteří se zde léčí po operaci srdce. Poté následovala věková kategorie 31-45 let (20 %) a nejmenší počet respondentů tvořil ve věku 19-30 (3 %). Důvodem mohlo být, že lidé v tomto věku nemívají zdravotní problémy, se kterými by navštívili tyto lázně. Skupina dětí zde nebyla zastoupena.

Tabulka č. 9 Věk návštěvníků lázeňského zařízení

2. Jaký je Váš věk?	počet	podíl
do 18 let	0	0 %
19-30 let	8	3 %
31-45 let	54	20 %
46-60 let	121	45 %
60 let a více	88	32 %

Zdroj: Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 2 Věk návštěvníků lázeňského zařízení



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

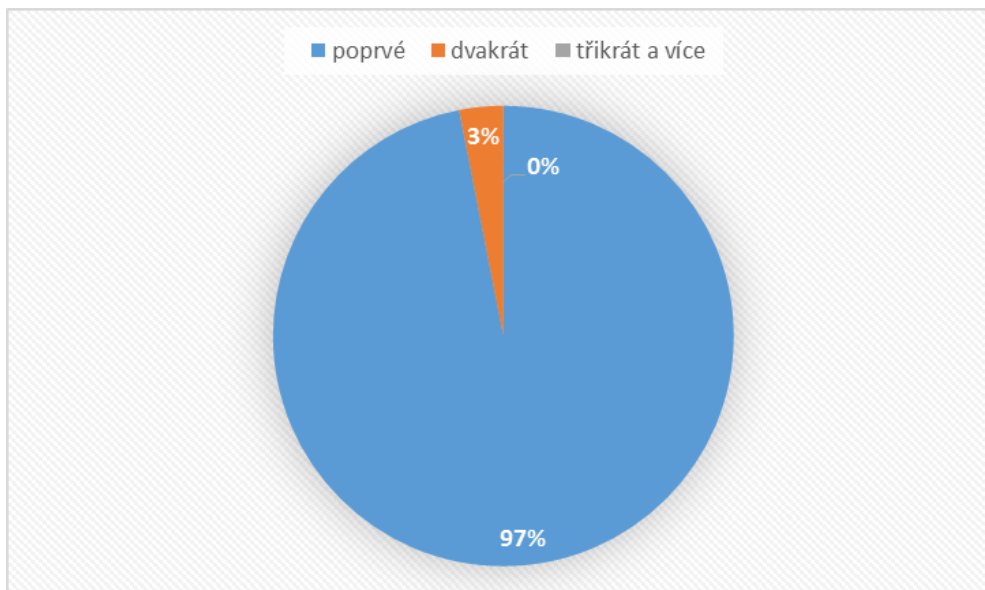
Z následující tabulky lze vyčíst, že lázeňské zařízení Poděbrady, a. s. navštívilo 263 (97 %) respondentů poprvé a to z důvodu využití wellness služeb či ze zdravotních příčin. Zbýlých 8 (3 %) respondentů bylo v lázních již podruhé za účelem léčby doporučené od praktického lékaře.

Tabulka č. 10 Počet návštěv v lázních Poděbrady

3. Kolikrát jste navštívil/a lázně Poděbrady?	počet	podíl
poprvé	263	97 %
dvakrát	8	3 %
tříkrát a více	0	0 %

Zdroj. Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 3 Počet návštěv v lázních Poděbrady



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

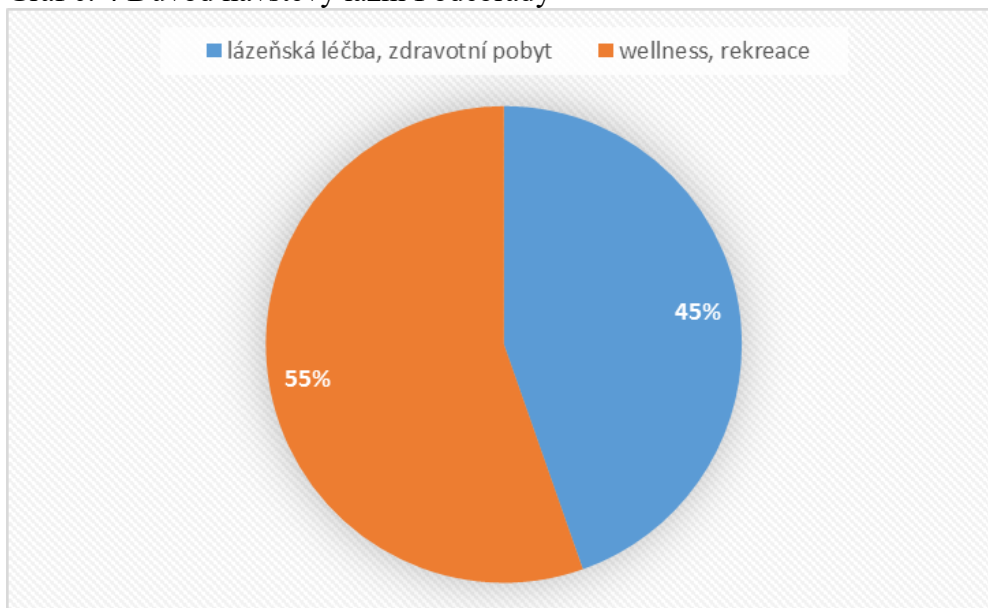
Nejčastějším důvodem návštěvy Lázní Poděbrady, a. s. byl wellness či rekreace, za účelem odpočinku svých duševních a fyzických sil od pracovního nasazení. Tato skupina respondentů tvořila až 55 %. Zbýlých 45 % tvořili pacienti se zdravotními problémy, kteří přijeli právě kvůli lázeňské léčbě či zdravotnímu pobytu.

Tabulka č. 11 Důvod návštěvy lázní Poděbrady

4. Z jakého důvodu jste navštívil/a lázně Poděbrady?	počet	podíl
lázeňská léčba, zdravotní pobyt	121	45 %
wellness, rekreace	150	55 %

Zdroj. Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 4 Důvod návštěvy lázní Poděbrady



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

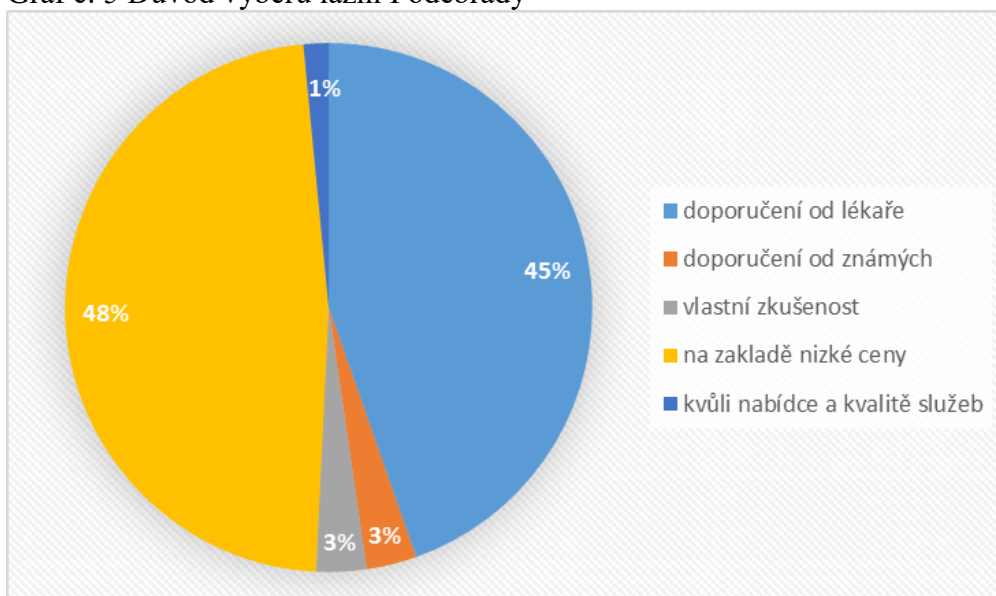
V následující tabulce lze vyčíst, co bylo nejčastějším argumentem na otázku, proč jste si vybral/a právě tyto lázně. Odpověď zněla na základě nízké ceny (48 %). To má své odůvodnění, neboť nabídka lázeňských pobytů či balíčků v jiných lokalitách je výrazně dražší než v Poděbradech. Tyto fakta jsou však dle mého názoru závislá hlavně na sezonnosti a složení balíčků. Hned poté následuje doporučení od lékaře, což tvoří 45 %. Necelých 6 % návštěvníků zde bylo na základě doporučení od lékaře či známých.

Tabulka č. 12 Důvod výběru lázní Poděbrady

5. Proč jste si vybral/a právě tyto lázně?	počet	podíl
doporučení od lékaře	121	45 %
doporučení od známých	8	3 %
vlastní zkušenost	8	3 %
na základě nízké ceny	129	48 %

Zdroj. Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 5 Důvod výběru lázní Poděbrady



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

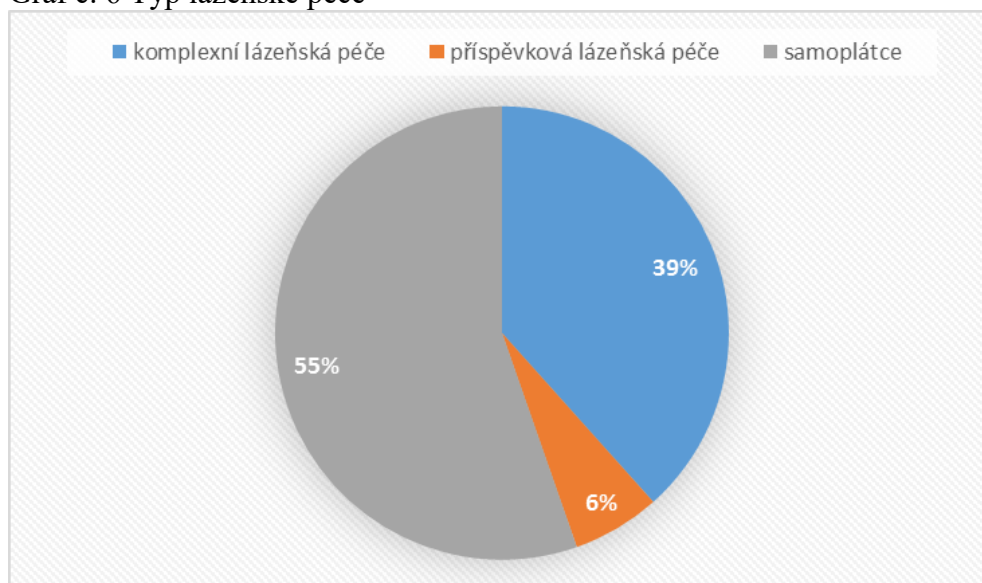
Nejvíce hostů jezdí do Lázní Poděbrady, a. s. na základě vlastní úhrady všech čerpaných služeb. To zaujímá 55 %. Ti však využívají formy různých kombinací balíčků, které lázeňské středisko vytváří a prodává skrze slevové portály či jejich vlastní webové stránky. Poté následuje odpověď využití komplexní lázeňské péče (39 %), kterou čerpají zejména hosté, kteří jsou po operaci srdce. Nejmenší část připadá na příspěvkovou lázeňskou péči, neboť tato péče je zdravotní pojišťovnou využívána velmi málo.

Tabulka č. 13 Typ lázeňské péče

6. Jaký typ lázeňské péče jste využili/a?	počet	podíl
komplexní lázeňská péče	104	39 %
příspěvková lázeňská péče	17	6 %
samoplátce	150	55 %

Zdroj: Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 6 Typ lázeňské péče



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

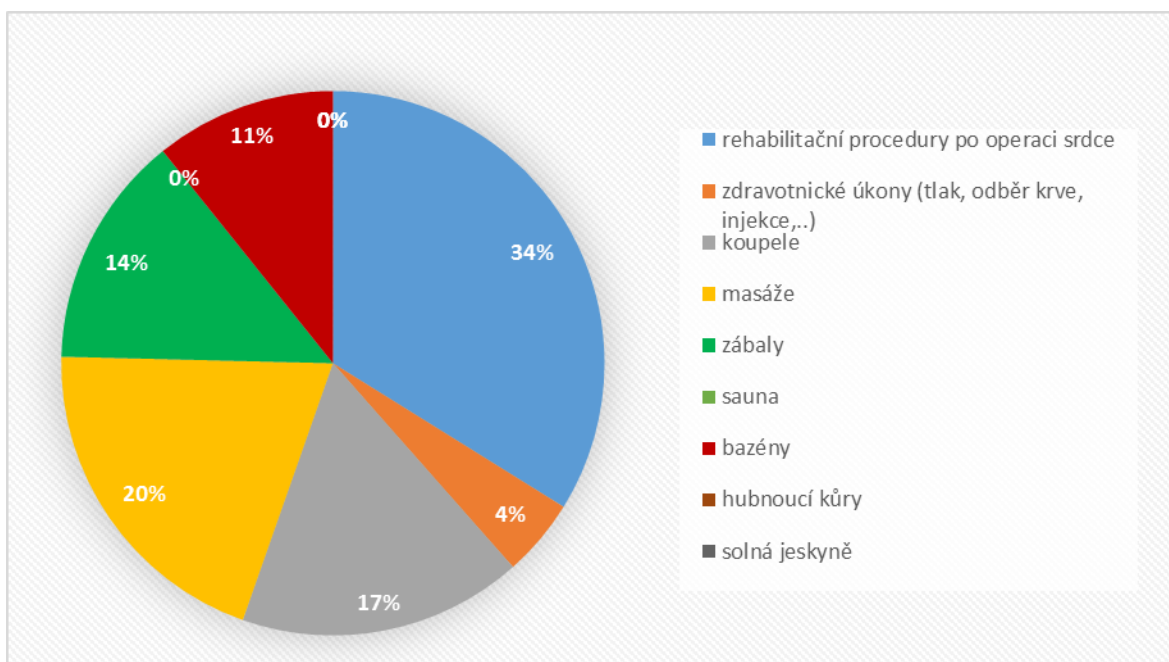
Ze sedmé otázky se lze dozvědět, jakou lázeňskou proceduru si hosté zvolili nebo jim byla zvolena jako hlavní. Největší podíl spadá rehabilitačním procedurám po operaci srdce, ten tvořil 34 %. Tento výsledek byl dosažen na základě již zmíněného počtu pacientů, kteří se zde léčili po operaci srdce. Dalších 66 % bylo rozmíšeno do různých podskupin procedur, které byly využívány zejména samoplátci. Jejich volba se pak odehrávala dle typu vybraného pobytu. Mezi nejčastější patřily obzvláště masáže, koupele a zábaly.

Tabulka č. 14 Typ hlavní zvolené lázeňské procedury

7. Jaký typ lázeňské procedury jste si zvolil/a jako hlavní?	počet	podíl
rehabilitační procedury po operaci srdce	92	34 %
zdravotnické úkony (tlak, odběr krve, injekce, atd.)	13	5 %
koupele	46	17 %
masáže	54	20 %
zábaly	38	14 %
sauna	0	0 %
bazény	29	11 %
hubnouce kůry	0	0 %
solná jeskyňe	0	0 %
ostatní (inhalace, oxygenoterapie, atd.)	0	0 %

Zdroj: Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 7 Typ hlavní zvolené lázeňské procedury



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

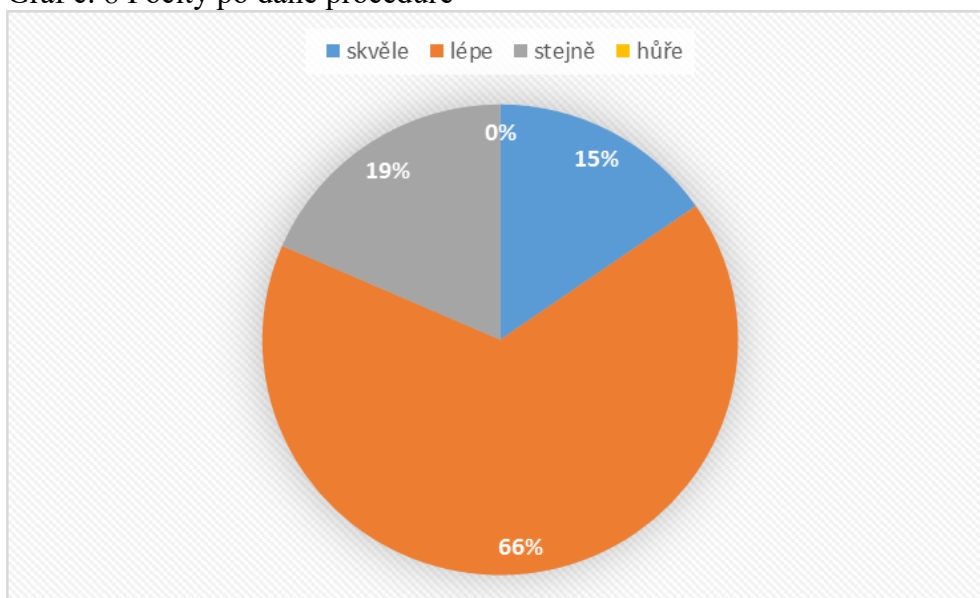
Z následující tabulky a grafu lze vidět, jak se návštěvníci či pacienti lázní Poděbrady cítili po vykonání zvolených procedur. Většina, 179 respondentů, mělo pozitivní přístup k léčení a odpovědělo, že se cítili lépe než předtím. Další početnou skupinou byli návštěvníci, kteří se však cítili stejně a neviděli žádné zlepšení. Tohoto názoru zastávalo celkem 50 respondentů. Příčinou mohla být špatně zvolená procedura. Naopak 42 pacientů se vyjádřilo, že jim daná léčba velmi pomohla a cítili se přímo skvěle. Žádný z respondentů neodpověděl, že si cítil hůře.

Tabulka č. 15 Pocity po dané proceduře

8. Jak jste se cítil/a po dané proceduře?	počet	podíl
skvěle	42	15 %
lépe	179	66 %
stejně	50	18 %
hůře	0	0 %

Zdroj: Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 8 Pocity po dané proceduře



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

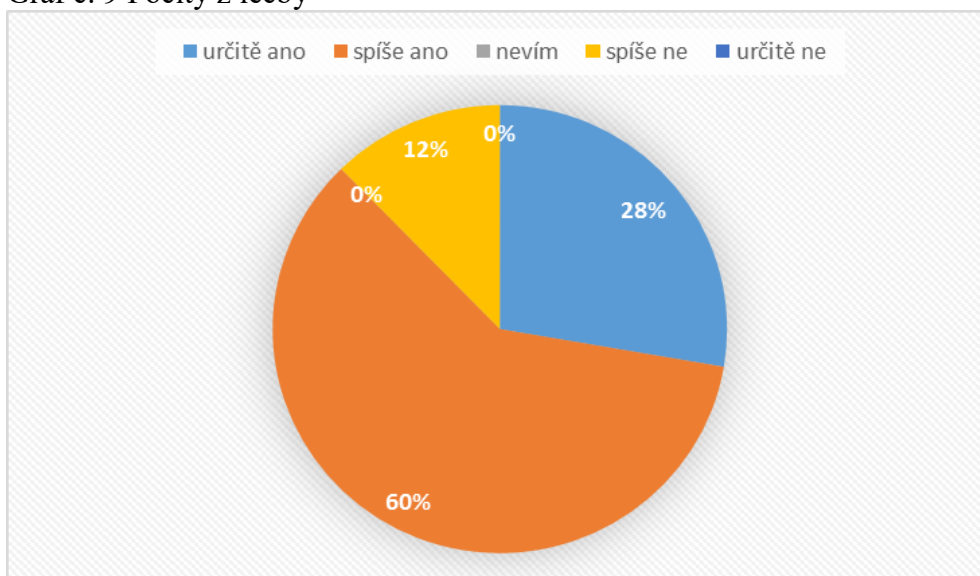
Následující otázkou bylo snahou získat informace, zdali si myslí, že jim daná léčba pomohla a byli by ji schopni znovu podstoupit. 60 % respondentů z celkového počtu odpovědělo spíše ano, 28 % určitě ano a zbylých 12 % zvolilo spíše ne. Odpověď nevím a určitě ne nezvolil ani jeden respondent. Jak již bylo zmíněno v předchozí otázce, důvodem negativního vyjádření může být špatně zvolená procedura či špatné aplikování od personálu lázeňského zařízení.

Tabulka č. 16 Pocity z léčby

9. Myslíte si, že Vám daná léčba pomohla?	počet	podíl
určitě ano	75	28 %
spíše ano	163	60 %
nevím	0	0 %
spíše ne	33	12 %
určitě ne	0	0 %

Zdroj. Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 9 Pocity z léčby



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

V otázkách číslo 10-14 bylo cílem získat objektivní názor na poskytované služby lázeňským zařízením. Pomocí těchto otázek bylo zjistit, co pacienti postrádají a vytvořit tak návrh doporučení na zvýšení návštěvnosti.

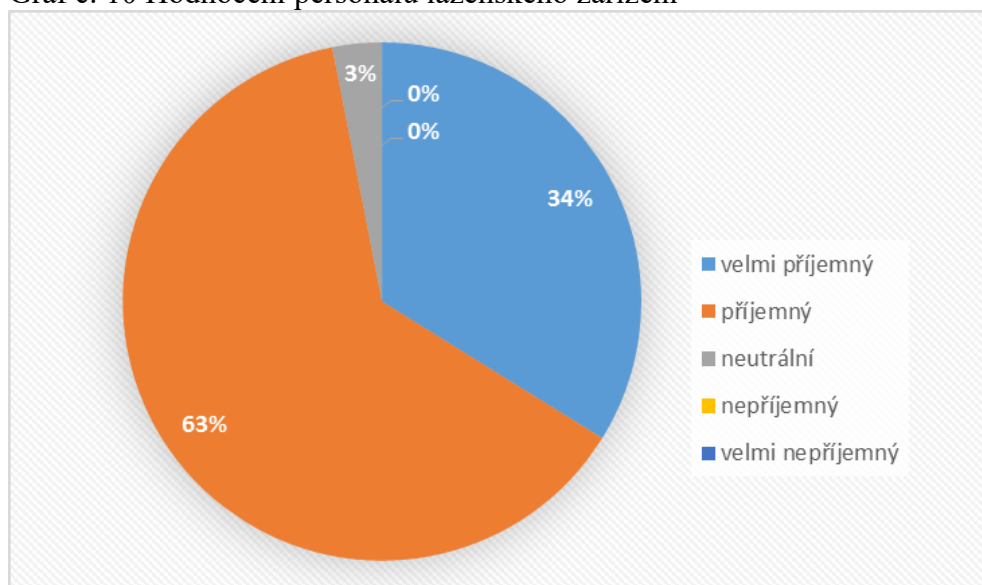
Co se týkalo hodnocení personálu Lázní Poděbrady, a.s., téměř 97 % respondentů řeklo, že personál byl příjemný nebo velmi příjemný a byli velmi spokojeni s jejich servisem. Pouze 3 %, což tvoří 8 pacientů, vyjádřilo, že na ně personál působil neutrálně. Na žádného návštěvníka nepůsobili zaměstnanci nepříjemně či velmi nepříjemně.

Tabulka č. 17 Hodnocení personálu lázeňského zařízení

10. Jak hodnotíte personál lázeňského zařízení?	počet	podíl
velmi příjemný	92	34 %
příjemný	171	63 %
neutrální	8	3 %
nepříjemný	0	0 %
velmi nepříjemný	0	0 %

Zdroj: Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 10 Hodnocení personálu lázeňského zařízení



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

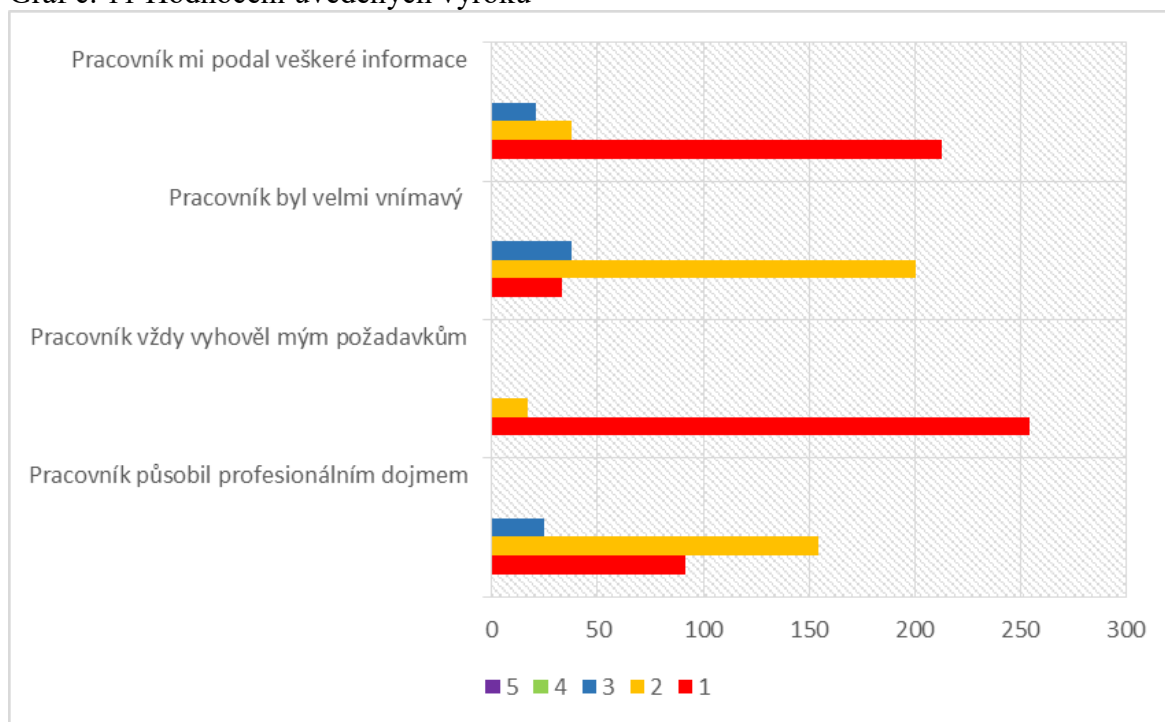
V otázce číslo jedenáct bylo požadováno po respondentech ohodnotit jednotlivé výroky dle hodnotící škály 1-5, z čehož 1 znamenala nejlepší a 5 naopak nejhorší. Byla zde na vázanost na předešlou otázku týkající se zaměstnanců lázeňského komplexu. Při sumarizaci těchto výsledků bylo zjištěno, že označení čtyři či pět nezískalo ani jedno tvrzení a známku tři udělil téměř zanedbatelný počet. Nejčastějším prohlášením tedy byla jednička či dvě, z čehož vyplývá, že služby poskytované na straně personálu jsou prakticky na špičkové úrovni.

Tabulka č. 18 Hodnocení uvedených výroků

11. Ohodnot'te následující výroky.	1	podíl	2	podíl	3	podíl	4	podíl	5	podíl
Pracovník působil profesionálním dojmem.	92	34 %	154	57 %	25	9 %	0	0 %	0	0 %
Pracovník vždy vyhověl mým požadavkům.	254	94 %	17	6 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Pracovník byl velmi vnímavý.	33	12 %	200	74 %	38	14 %	0	0 %	0	0 %
Pracovník mi podal veškeré informace.	213	78 %	38	14 %	21	8 %	0	0 %	0	0 %

Zdroj. Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 11 Hodnocení uvedených výroků



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

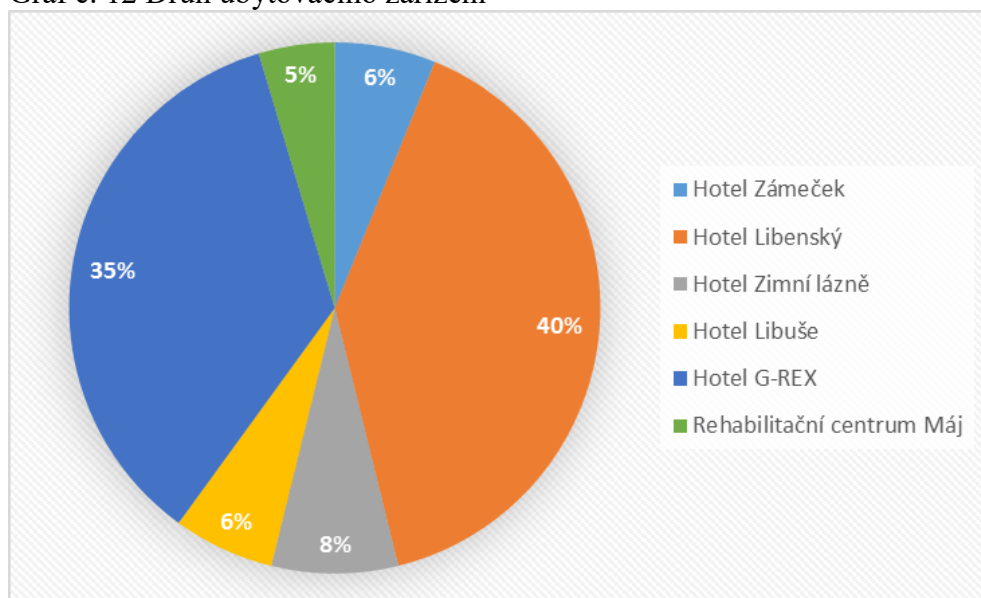
Nejvíce návštěvníků Lázní Poděbrady, a. s. bylo ubytováno v hotelu Libenským (40 %), který obývali zejména pacienti po operaci srdce či s jinými zdravotními problémy. Dalším zastoupeným hotelem byl hotel G-REX s podílem 35 %, ve kterém byli ubytováni naopak hosté za účelem wellness či relaxačního pobytu. Zbýlých 25 % hostů obývalo buď hotel Zámeček, Zimní lázně či Rehabilitačním centrum Máj.

Tabulka č. 19 Druh ubytovacího zařízení

12. V jakém ubytovacím zařízení jste ubytován/a?	počet	podíl
Hotel Zámeček	17	6 %
Hotel Libenský	108	40 %
Hotel Zimní lázně	21	8 %
Hotel Libuše	17	6 %
Hotel G-REX	96	35 %
Rehabilitační centrum Máj	13	5 %

Zdroj: Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 12 Druh ubytovacího zařízení



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

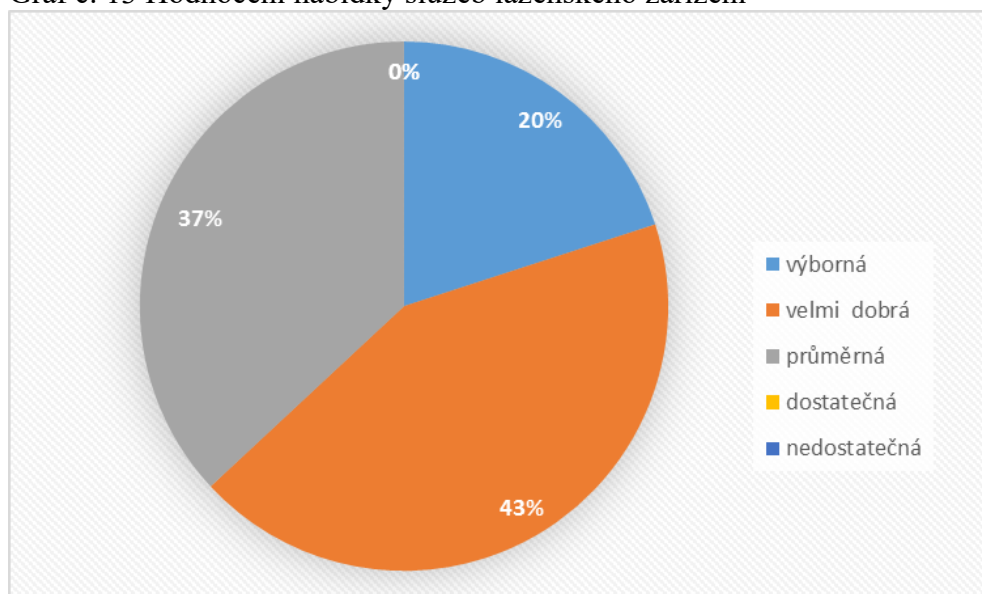
Komplexní nabídka služeb lázeňského zařízení Poděbrady, a. s. vyšla z dotazníkového šetření jako velmi dobrá, toto tvrzení zastávalo 117 respondentů. Poté však následoval názor, že je pouze průměrná a jsou zde určité věci, které by se měly v budoucnu změnit. Celkem 20 % hostů odpovědělo, že nabídka veškerých služeb byla výborná, to tvrdili pouze starší pacienti po operaci srdce, kteří neměli tak vysoké nároky na služby, jako na léčbu. Tvrzení, že nabídka byla dostatečná či nedostatečná nikdo z dotazovaných neoznačil.

Tabulka č. 20 Hodnocení nabídky služeb lázeňského zařízení

13. Jak hodnotíte nabídku služeb v lázeňském zařízení?	počet	podíl
výborná	54	20 %
velmi dobrá	117	43 %
průměrná	100	37 %
dostatečná	0	0 %
nedostatečná	0	0 %

Zdroj: Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 13 Hodnocení nabídky služeb lázeňského zařízení



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

V další otázce došlo ke specifikaci různých druhů služeb, které lázně poskytují a následně k jejich ohodnocení hodnotící škálou 1-5, kde 1 znamenala nejlepší a 5 nejhorší.

Nejlépe skončily ostatní služby, pod kterými si lze představit například zábavné programy, zajištění lístků do kina, muzea, divadla, trezor, budíček, fitness, wellness, apod. Tato podskupina byla hodnocena škálou 1-3, přičemž nejvyšší podíl zaujímala dvojka, poté trojka a nejmenší měla jednička. Pokud se podíváme na kvalitu ubytovacích služeb, velký počet respondentů byl průměrného (65 %) či velmi dobrého (31 %) názoru. Vyjádřili se zde však tací, kteří nebyli s těmito službami vůbec spokojeni (5 %). Další skupinou, ve které se mnozí vyjádřili průměrně byly stravovací služby. To činilo 58 % ze všech. Poté (2) 20 %, (4) 18 % a (1) pouze 3 %. Stejně pořadí hodnotící škály mělo i materiální vybavení lázeňského komplexu. Naopak názor na úroveň procedur měla většina velmi dobrý (49 %), poté následovala škála (3) 34 %, (1) 9 % a (4) 8 %.

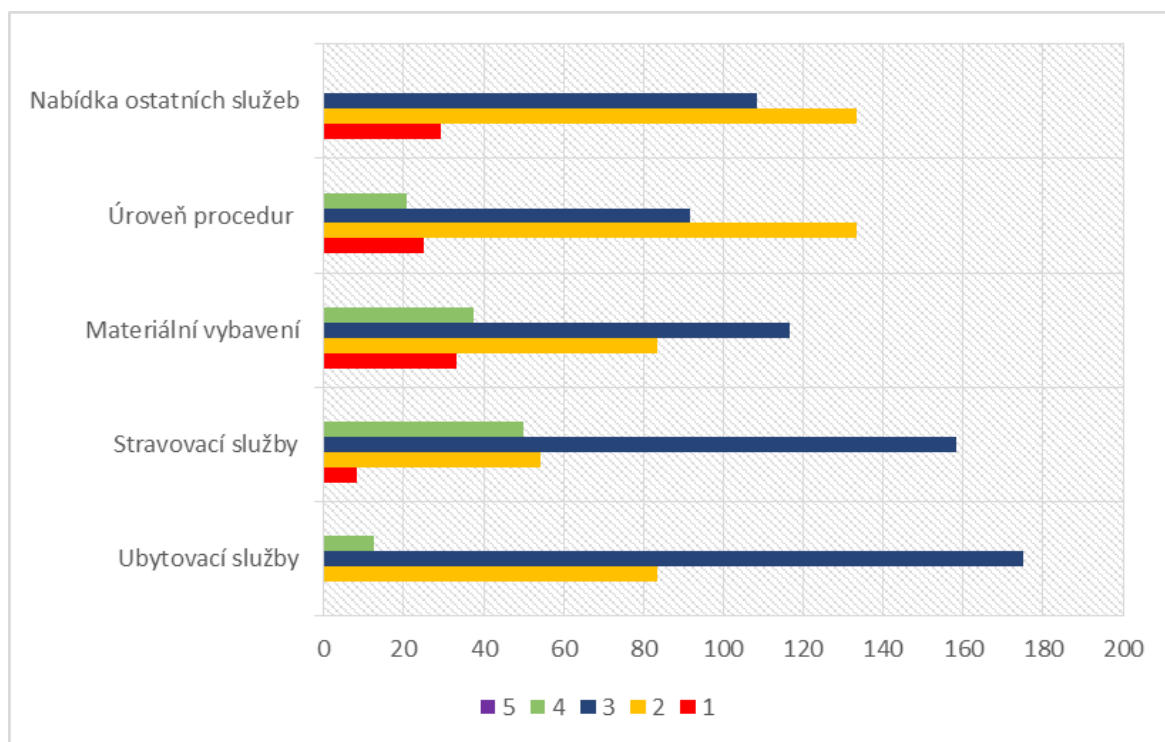
Pokud tedy dojde k sesumarizování výsledků je zřejmé, že většina respondentů byla spokojena s komplexní nabídkou služeb průměrně až velmi dobře.

Tabulka č. 21 Celkové zhodnocení poskytovaných služeb

14. Jak celkově hodnotíte lázeňské zařízení Poděbrady?	1	podíl	2	podíl	3	podíl	4	podíl	5	podíl
Ubytovací služby	0	0 %	83	31 %	175	65 %	13	5 %	0	0 %
Stravovací služby	8	3 %	54	20 %	158	58 %	50	18 %	0	0 %
Materiální vybavení	33	12 %	83	31 %	117	43 %	38	14 %	0	0 %
Úroveň procedur	25	9 %	133	49 %	92	34 %	21	8 %	0	0 %
Nabídka ostatních služeb	29	11 %	133	49 %	108	40 %	0	0 %	0	0 %

Zdroj: Vlastní pracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č.14 Celkové zhodnocení poskytovaných služeb



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

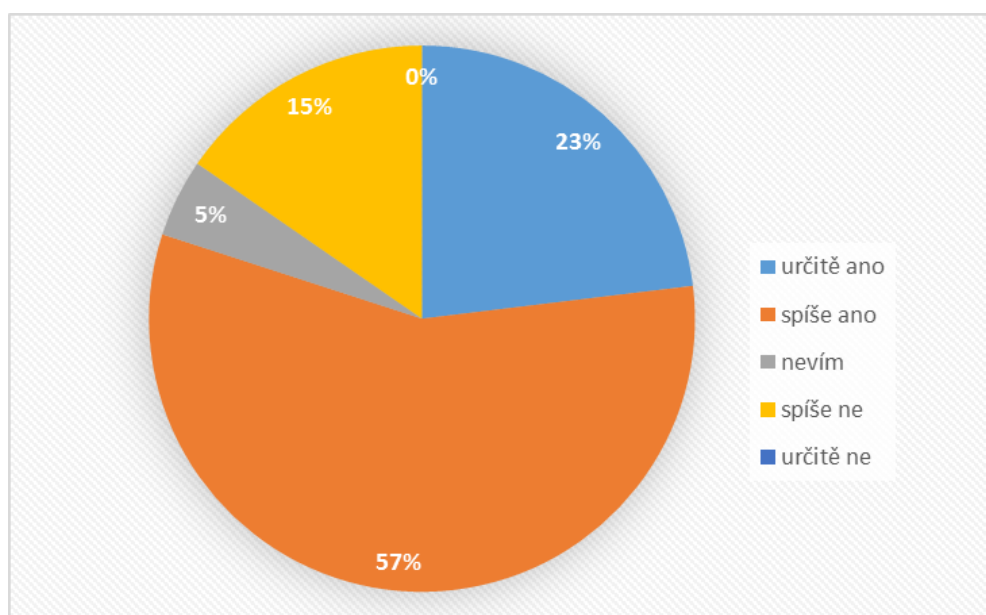
Z následující tabulky a grafu lze vyčíst, jaká byla odpověď na otázku, zdali by dotazovaní hosté doporučili pobyt svým známým v Lázních Poděbrady, a. s. Převažovala zde odpověď spíše ano, s podílem 57 %. Následovala reakce určitě ano, která činila 23 %, spíše ne 15 % a v poslední řadě nevím 5 %. Nebyla zde žádná odezva určitě ne.

Tabulka č. 22 Doporučení lázní svým známým

15. Doporučil/a byste svým známým lázně Poděbrady?	počet	podíl
určitě ano	63	23 %
spíše ano	154	57 %
nevím	13	5 %
spíše ne	42	15 %
určitě ne	0	0 %

Zdroj. Vlastní zpracování z interních zdrojů Lázní Poděbrady, a.s.

Graf č. 15 Doporučení lázní svým známým



Zdroj: vlastní výzkum, 2016

Tabulka č. 23 Vyjádření vlastního názoru

16. Je něco, co byste chtěl/a změnit na lázeňském zařízení?

V této otázce byl dobrovolně vyjádřen názor respondentů na lázeňské zařízení. Celkem se k této otázce vyjádřilo 217 návštěvníků neboli 80 % všech dotazovaných. Nejčastějším doporučením ke zlepšení lázeňského zařízení bylo, že by majitel tohoto komplexu měl začít financovat do Centrálního lázeňského zařízení, kde probíhají určité procedury a do ubytovacích zařízení, poněvadž to návštěvníkům připomíná doby komunismu. Zařízení jsou sice udržovány v čistotě, ale vzhled veškerých prostorů je již zastaralý a někde i opotřebovaný. Další důležitou připomínkou bylo, že by mělo dojít ke zlepšení stravovacích služeb neboť se kvalita stravování nerovná úrovni kategorií ubytovacího zařízení. Hosté, kteří si zaplatili wellness služby nebyli převážně spokojeni

s kvalitou poskytovaných procedur. Jejich názor byl, že některé procedury neodpovídají ceně, za kterou daný balíček pořídili. Dalšími připomínkami byly, že návštěvníci lázní Poděbrad nemohli parkovat přímo u jejich ubytování, ale ve vedlejších uličkách a velká vzdálenost mezi lázeňskými domy a domy, ve kterých probíhaly vybrané procedury.

5.2 Zhodnocení výsledků

V následující kapitole byly zhodnoceny výsledky z příjezdového cestovního ruchu do Lázní Poděbrady, a. s. a dotazníkového šetření.

Příjezdový cestovní ruch do Lázní Poděbrady, a. s.

Z příjezdového cestovního ruchu do Lázní Poděbrady, a. s. bylo zjištěno, že nejvyšší příjmy získávají od návštěvníků z České republiky. Jejich počet v roce 2016 dosahoval čísla 17 174, neboli 96 % ze všech uvedených zemí. Z pohledu zahraniční klientely, nejvyšší průměrný počet vykazovalo Německo, poté Rusko a dále sousední stát Slovensko. Naopak nejnižší míru návštěvnosti vykazují hosté pocházející z oblasti severní, jižní a severovýchodní Evropy a z amerických států.

Z hlediska jednotlivých krajů lze říci, že všechny zastoupené kraje měly v roce 2015 značný pokles. Nejhojnější počet návštěvníků pocházel ze Středočeského kraje, z destinace, ve které se lázeňské zařízení nachází. Od roku 2015 byl zde zaznamenán růst na počet 4 898, což činí 27 % z celkového počtu. Dalšími poměrně zastoupenými kraji byly Ústecký a královéhradecký, které měly v posledních letech tendenci poklesu a poté opětovného růstu. Nejnižší návštěvnost byla sledována zejména u Zlínského a Olomouckého kraje. Důvodem tohoto jevu mohla být velká vzdálenost, nabídka konkurentů, zahraniční zájezdy, málo pacientů s onemocněním oběhového ústrojí.

Nejčastější zastoupení návštěvníků zde bylo ve věkové kategorii 65 let a více, která v roce 2016 dosahovala 43 % z celkového počtu. Patřili sem hlavně lidé, kteří byli po operaci srdce a měli tuto léčbu na doporučení od lékaře. Četnou skupinou byli rovněž hosté ve věku 31-50 let, kteří vyhledávali toto středisko za účelem wellnessových, relaxačních a rekondičních pobytů. Kategorie děti a dospělí do 30 let měla stoupající tendenci od roku 2015, ačkoliv tvořila nejnižší podíl na celkovém počtu. Na takto nízkém podílu se může odrážet využití jiných lázeňských zařízení, jež využívá zmíněná kategorie dětí a dospělých do 30 let.

Komplexní nabídka Lázní Poděbrady, a. s. je značně rozmanitá. Je zde řada různých pobytů, které mají hosté na výběr. Zvolený pobyt je závislý na účelu, za kterým chtějí návštěvníci přijet právě do těchto lázní. Nejvíce využívaným typem byl v roce 2016 komerční pobyt, u kterých je prioritou relaxace a obnova fyzických a duševních sil. Pacienti, kteří přijížděli do lázní z důvodu léčby či ozdravných pobytů měli v roce 2016

hojné zastání. Jejich počet se od roku 2016 navýšil až o 800 lidí. Je zde i řada klientů, kteří využívali pouze ubytovacích služeb. V roce 2016 tvořili 10 % z celkového počtu. V současné době se stávají velmi populárními i skupinové, rekondiční a zaměstnanecké pobyty, které mají od roku 2014 tendenci růstu.

Nejběžnějším argumentem, z jakého důvodu hosté navštívili právě tyto lázně, byl wellness a rekreace. Toto tvrzení potvrzuje tak vysoký počet samoplátců v roce 2016. Jejich počet tvořil 71 % z celkového množství. Avšak během let 2015-2016 byl zde zaznamenán mírný pokles oproti roku 2014. Příčinou mohla být cena, konkurence, nabídka služeb, zahraniční pobyty, apod. Za zdravotním účelem daného onemocnění přijíždělo nejvíce pacientů s indikací oběhového ústrojí. V roce 2015 došlo sice ke snížení, ale v roce 2016 k opětovnému vzrůstu. Mezi další relativně zastoupené indikace patřily poruchy výměny látkové a problémy s pohybovým aparátem, u kterých bylo zaznamenáno postupné navýšení. S léčbou nervového ústrojí se zde léčil pouze jeden jediný pacient a to v roce 2014.

Dotazníkové šetření

Cílem dotazníkového šetření, ke kterému se vyjádřilo celkem 271 respondentů, z čehože 158 bylo mužů a 113 žen, bylo zjistit, jak jsou zákazníci lázeňského zařízení spokojeni s celkovou nabídkou a službami. Nejhojněji zastoupenou věkovou kategorií zde byli lidé ve věku 45-60 let. Ta činila 45 % z celkového počtu. Poté následovali hosté ve věku 60 let a více, kteří zde podstupovali zejména ozdravné a léčebné pobyty. Skupina děti a dospělí do 30 let měla nejnižší zastoupení na celkovém podílu.

Téměř všichni ubytovaní hosté se léčili v tomto lázeňském zařízení poprvé, jejich podíl činil 97 %, zbylé 3 % respondentů bylo zde již podruhé na základě léčby doporučené od lékaře. Nejčastějším argumentem, proč si vybrali právě tyto lázně, byl wellness a rekreace, kde prioritou byl zejména ozdravný pobyt a obnova fyzických a duševních sil. Zbylých 45 % tvořili pacienti za účelem léčby daného onemocnění.

Celkem 48 % respondentů z celkového počtu zodpovědělo, že důvodem návštěvy Lázní Poděbrady, a. s. byla nízká cena, jelikož je nabídka pobytů u jiných lázeňských zařízení výrazně dražší. Toto je však závislé na složení balíčku a výkyvech sezonnosti. Poté následovalo doporučení od lékaře a nejnižší počet návštěvníků zde bylo na základě doporučení od přátel a známých.

Většina návštěvníků přijela do lázní na základě vlastní úhrady všech čerpaných služeb, které si vybrali formou balíčků skrze slevové portály či webové stránky. Ti zaujmuli celkem 55 % z celkového počtu. Komplexní lázeňskou péči neboli péči, která je kompletně hrazena zdravotní pojišťovnou, využilo 104 pacientů, kteří se zde léčili zejména s indikací oběhového ústrojí. Nejnižší podíl připadl na příspěvkovou lázeňskou péči, neboť tato péče je zdravotní pojišťovnou využívána velmi zřídka.

Hlavní procedurou byla nejčastěji zvolena rehabilitační procedura po operaci srdce, která tvořila 34% podíl. Zbylých 66 % odpovědí bylo rozmíseno do dalších uvedených podskupin, které mají hosté k dispozici. Volba byla tak závislá na výběru pobytu.

Z celkem 271 dotazovaných mělo 179 respondentů pozitivní přístup k léčbě, neboť odpověděli, že se cítili lépe než předtím. Byla zde však i poměrně zastoupená skupina, která vyjádřila názor, že se cítili stejně a nebylo vidět žádné zlepšení. Tímto následkem mohla být špatně zvolená procedura, špatná aplikace, apod. Naopak celkem 42 pacientů se cítilo po vykonání procedury přímo skvěle. Nikdo z dotazovaných se necítil hůře. Při otázce jestli si myslí, že jim daná léčba pomohla a bylo by ji schopni znovu podstoupit bylo zjištěno, že 60 % hostů odpovědělo spíše ano, 28 % určitě ano a posledních 12 % zvolilo spíše ne. Další možnosti vykazovaly nulový podíl.

V dalších otázkách bylo cílem získat od respondentů jejich skutečný názor na celkové služby poskytované lázeňským zařízením. Hodnocení personálu Lázní Poděbrady, a. s. bylo klasifikováno velmi dobře. Bez pouhých 8 % hostů, na které působil neutrálně, se všichni vyjádřili velmi kladně a byli spokojeni s veškerým servisem poskytovaným z jejich strany. Při pohledu na konkrétní výroky, které se týkaly opět pracovníků lázní, mohli dotazovaní vyjádřit ohodnocení škálou 1-5. Znamka 1 znamenala nejlepší a naopak 5 nejhorší. Ze sumarizovaných výsledků bylo prakticky zjištěno, že veškeré služby z jejich strany jsou poskytovány na špičkové úrovni.

Řada hostů byla ubytována v hotelu Libenským, který je jeden z hlavních lázeňských domů, kde zejména pobývali pacienti s léčebným onemocněním. Dalším zastoupeným hotelem byl hotel G-REX s podílem 35 %, ve kterém jsou naopak ubytováni návštěvníci z důvodu rekreace. Zbylých 25 % obývalo Zámeček, Zimní lázně či Rehabilitační centrum Máj.

Komplexní nabídka služeb lázeňského zařízení vyšla z dotazníkového šetření jako velmi dobrá. Celkem 117 respondentů bylo tohoto tvrzení. Pro 37 % hostů byla však pouze

na průměrné úrovni a byly zde věci, které by se měly do budoucna pozměnit. Za klasifikací na výbornou si stálo pouze 20 % z celkového počtu. Hodnocení dostatečná či nedostatečná nikdo neoznačil.

U specifikace různých druhů služeb, které lázně poskytují, měli návštěvníci ohodnotit jej hodnotící škálou 1-5. Přičemž 1 znamenala nejlepší, 5 nejhorší. Ze získaných výsledků vyplynulo, že hosté v tomto zařízení jsou se službami spokojeni velmi dobře až průměrně. Nejlépe byly vyhodnoceny ostatní služby (pod kterými si lze představit společenské a zábavní programy, fitness, budíček, apod.), které byly oznámkovány 1-3, ale největší podíl zaujímal dvojka. Z hlediska ubytovacích služeb byli hosté spokojeni s jejich kvalitou spíše průměrně. Celkem 5 % se zde vyjádřilo i velmi záporně. Na stravovací služby a materiálně-technické vybavení byl vyjádřen podobný názor. Průměrného názoru zastávalo vždy vyšší množství respondentů. Poslední hodnocenou službou zde byla úroveň procedur, která si získala od většiny zákazníků velmi dobré hodnocení, to činilo 49 % z celkového podílu.

Po zhodnocení celkové spokojenosti s lázněmi následovala otázka, zdali by pobyt doporučili svým známým. Převládala zde odezva spíše ano s podílem 57 %. Následovalo tvrzení určitě ano 23 %, spíše ne 15 % a na posledním místě reakce nevím s podílem 5 %. Určitě ne nikdo neučinil.

V poslední otázce dotazníkového šetření mohli respondenti vyjádřit vlastní názor na lázeňské zařízení Poděbrady, a. s. K této otázce se vyjádřilo celkem 217 návštěvníků neboli 80 % všech dotazovaných. Mezi nejčastější doporučení patřila zejména modernizace Centrálního lázeňského zařízení a ubytovacích zařízení, poněvadž vzhled veřejných prostorů je již zastaralý a někde i opotřebovaný. Další důležitou připomínkou bylo, že by mělo dojít ke zlepšení stravovacích služeb neboť se kvalita stravování nerovná úrovni kategorii ubytovacího zařízení. Hosté, kteří si zaplatili wellness služby nebyli převážně spokojeni s kvalitou poskytovaných procedur. Jejich názor byl, že některé procedury neodpovídají ceně, za kterou daný balíček pořídili. Dalším nedostatkem byla nepostačující parkovací kapacita v blízkosti zvoleného ubytování a velká vzdálenost mezi lázeňskými domy a domy, ve kterých probíhaly vybrané procedury.

5.3 Návrhy doporučení pro zvýšení návštěvnosti

Na základě zpracovaných dat získaných z analýzy příjezdového cestovního ruchu a dotazníkového šetření byly zde vypracovány určité návrhy a doporučení, které by mohly zvýšit míru návštěvnosti a zajistit tak vyšší konkurenceschopnost. Jejich bližší specifikace se nachází v následující části.

Jednotlivá navrhovaná opatření

Při získávání statistických dat v lázeňském zařízení v Poděbradech vyplynulo několik doporučení k cestě ke zvýšení návštěvnosti. Jako jedno z důležitých opatření vedoucí ke splnění tohoto cíle je dle mého názoru neustálá propagace. Jen díky propagaci se mohou potenciální hosté dozvědět o působení daného střediska v balneologii. Doporučovala bych zejména zlepšit propagaci pomocí marketingových nástrojů, jako jsou sociální sítě, online bannery, PPC kampaně, online tisk a newsletter. Z mého pohledu by bylo vhodné zavést věrnostní program pro stálé zákazníky, včetně slev a případných soutěží o pobyt či proceduru.

Z vyplněných dotazníků jsem došla k závěru, že kvalita ubytovacích a stravovacích služeb je podprůměrná. Ubytovací zařízení působí na hosty zastarale. Stravování, dle průzkumu, připomíná klasickou jídelnu. Z kvality těchto zařízení se dá snadno předpokládat míra uspokojení, kterou je v tomto ohledu potřeba zvýšit. Spokojenost zákazníků je v současnosti známkou prosperity a opakovaných návštěv. Tato rovnováha je z mého pohledu základ správného podnikání, proto je nutné na tento záměr dbát. Taktéž bych doporučovala modernizaci Centrálního lázeňského domu, který taktéž působí na potřeby a spokojenost návštěvníků.

Nabídka lázeňských procedur a pobytů je značně rozmanitá. Dle názoru respondentů, cena jednotlivých procedur je neúměrná jejich kvalitě. Z tohoto pohledu by bylo vhodné buď cenovou hladinu snížit na úroveň, která by již byla úměrná kvalitě, nebo naopak obohatit tuto službu například zajímavým programem. Za stejnou cenu si totiž host může zvolit jiný zahraniční lázeňský pobyt. Po provedeném průzkumu ostatních lázeňských zařízení by bylo vhodné zavést nové moderní formy procedur, mezi něž patří antistresové a omlazující kúry, Bowenová tlaková masáž, čínská tlaková masáž, Kneippova bylinná koupel. Lázeňské středisko Poděbrady, a. s., při porovnání s ostatními lázeňskými středisky, nevytváří a nenabízí akční balíčky nabízených procedur, což může

vést potenciálního hosta k tomu, že zvolí jiné konkurenční zařízení. Zajímavé by mohlo být vytvoření speciální nabídky, která by hostům umožňovala výběr libovolných procedur během svého několika denního pobytu, a tím umožnila hostům naprostou svobodu při jejich rekreaci. Dalším atraktivním lákadlem by bylo uspořádání organizovaných výletů po okolních kulturních a přírodních památkách Středočeského kraje.

Do budoucna bych doporučovala lázeňskému středisku modernizaci vzhledem k rozmístění jednotlivých lázeňských domů, ve kterých jsou vykonávány procedury. Hosté v danou chvíli musí přecházet z procedury na proceduru značnou vzdálenost. Ideálním řešením by bylo sloučit veškeré procedury do jednoho komplexu. Toto doporučení je, ale pouhé nahlédnutí k dokonalosti lázeňského zařízení.

Při celkovém zhodnocení jsem však nenarazila na problém či nedostatek, který by výrazně ovlivňoval výkonnost lázeňského zařízení. Naopak si myslím, že po zvážení těchto jednotlivých doporučení, by mohlo dojít ke zvýšení míry návštěvnosti a tím i spokojenosti ze strany hostů.

6 Závěr

Lázeňský cestovní ruch je v dnešní době aktuálním trendem, který má růstovou tendenci a je jedním z důležitých zdrojů příjmů pro danou zemi. Lázeňské zařízení Poděbrady je jedno z nejnavštěvovanějších středisek ve Středních Čechách a z hlediska lázeňství je to místo s hojnými přírodními zdroji, bohatou historií, prosperující tradicí a rozmanitým kulturním životem. Je však neustále potřeba zlepšovat a modernizovat všechny poskytované služby, podporovat marketing prostřednictvím PPC reklamy, FB stránek a vlastních stránek a pečovat o své zákazníky.

První část diplomové práce je zaměřena na základní terminologii týkající se oblasti cestovního ruchu. Zejména je zde objasněn jeho význam, druhy, formy a subjekty cestovního ruchu. Dalším navazujícím tématem byl lázeňský cestovní ruch, tedy seznámení taktéž s jeho významem, produkty, službami, léčivými zdroji a indikacemi.

V praktické části diplomové práce je obsažena analýza příjezdového cestovního ruchu do lázeňského zařízení Poděbrady, a. s. Na principu popisné analýzy jsou zde uvedeny základní informace o zkoumaném objektu, dopravní infrastruktuře, krajinném rázu, ubytovací kapacitě, stravovacích službách a možnostech využití kulturních a sportovních aktivit v dané destinaci. V poslední části je proveden vlastní výzkum na základě dotazníkového šetření, jehož cílem bylo zjistit, jaká je spokojenost návštěvníků lázeňského zařízení Poděbrady, a. s. s poskytovanými službami.

Hlavním cílem bylo pomocí analýzy a dotazníkového šetření vytvořit návrhy a doporučení pro zlepšení kvality služeb, zvýšení návštěvnosti a tím i jeho konkurenceschopnosti. Návrhy se zejména týkají rekonstrukce ubytovacích zařízení, zdokonalení stravovacích služeb a podpory marketingu pro zvýšení povědomí o tomto středisku. Začleněním těchto doporučených opatření by danému subjektu mohlo pomoci přilákat vyšší počet klientů, zpestřit nabídku služeb a posílit marketing.

7 Seznam použitých zdrojů

Seznam literatury

- [1] PŘIBOVÁ, Marie. *Marketingový výzkum v praxi*. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-716-9299-9.
- [3] MAJEROVÁ, V., MAJER, E.: *Empirický výzkum v sociologii venkova a zemědělství část II*. Vyd. 1 Praha: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2007, ISBN 978-80-213-1698-0.
- [4] SOUKUP, Martin. *Terénní výzkum v sociální a kulturní antropologii*. V Praze: Karolinum, 2014. ISBN 978-802-4625-676.
- [5] MALÁ, V.: *Základní otázky vymezení cestovního ruchu*, publikováno v Indrové J.a kol.: *Cestovní ruch (základy)*, Oeconomica 2007, str. 11, ISBN 978-80-245-1252-5
- [6] GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. *Cestovní ruch: principy, příklady, trendy*. Brno: BizBooks, 2014. ISBN 978-80-251-2595-3.
- [8] PÁSKOVÁ, Martina a Josef ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002, 448 s. ISBN 80-239-0152-4.
- [10] HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9.
- [11] GŮČIK, Marian. *Cestovní ruch: úvod do štúdia*. 1. vyd. Banská Bystrica: Dali-BB, 2010. Knižnica cestovného ruchu, 15. ISBN 978-80-89090-80-8.
- [12] BERÁNEK, Jaromír. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Mag Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-46-1.
- [13] RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.
- [14] HAMARNEHOVÁ, Iveta. *Geografie turismu: mimoevropská teritoria*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4430-8.
- [16] DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna, 2010. ISBN 9788073730796.
- [17] ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea Servis, 1999, 244 s. ISBN 80-859-7027-9.

- [18] NEJDL, Karel. *Management destinace cestovního ruchu*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-673-8.
- [19] KOTÍKOVÁ, Halina. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4603-6.
- [21] KNOP, Karel. *Lázeňství: ekonomika a management*. Vyd. 1. Praha. ISBN 80-716-9717-6.
- [22] Ministerstvo pro místní rozvoj. *České lázně a lázeňství*. 1. vyd. Praha, 2007. 218 s. ISBN 978-80-239-9330-1 [online]. Dostupné z <http://www.mmr.cz/getmedia/88405a4e-039f-4025-8874-d37481baccb8/Ceske-lazne-a-lazenstvi.pdf>.
- [23] KAJLÍK, Vladimír. *České lázně a lázeňství*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007, 218 s. Marketing (Grada). ISBN 978-802-3993-301.
- [24] KŘÍŽEK, Vladimír. *Obrazy z dějin lázeňství*. 2. vyd., v Libri 1. Praha: Libri, 2002. ISBN 80-727-7092-6.
- [25] BENEŠOVÁ, Petra a Hana KRUISOVÁ. *Řízení subjektů zdravotně orientovaného cestovního ruchu: vybrané kapitoly*. Praha: Idea servis, 2013. ISBN 978-80-85970-78-4.
- [26] BENEŠOVÁ, Petra a Hana KRUISOVÁ. *Zdravotně orientovaný cestovní ruch: vybrané kapitoly*. Praha: Idea servis, 2013. ISBN 978-80-85970-77-7.
- [27] SEIFERTOVÁ, Věra. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Vyd. 1. Praha: Pragoline, 2003, 120 s. ISBN 80-865-9200-6.
- [28] STANĚK, Jaroslav. *Lázeňský zákon: komentář*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 9788073579005.
- [30] BURACHOVIČ, Stanislav. A Stanislav. WIESER. *Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Praha: Libri, 2001. ISBN 978-807-2770-489.
- [31] JANDOVÁ, Dobroslava. *Balneologie* [online]. 1. vyd. Praha: Grada, 2009 [cit. 2016-10-28]. ISBN 978-80-247-2820-9. Dostupné z: http://knihy.abz.cz/imgs/teaser_pdf/4449788024728209.pdf.

Internetové zdroje

- [2] [online]. [cit. 2017-01-28]. Dostupné z: <http://web.ftvs.cuni.cz/hendl/metodologie>.
- [7] [online]. [cit. 2016-03-10]. Dostupné z: <http://old.czechtourism.cz/didakticke-podklady/1-charakteristika-a-vyznam-cestovniho-ruchu-v-cesku/>.
- [9] [online]. [cit. 2016-10-28]. Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/b973337b-cccc-42a3-9d19-2b23356dcff2/GetFile15_1.pdf.

[15] [online]. [cit. 2016-10-28]. Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/4fa1846e-ee0c-40d7-ae2e-a43007314a2e/GetFile14_1.pdf.

[20] [online]. [cit. 2016-10-28]. Dostupné z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/dotazy/definice-lazeňství>.

[29] [online]. [cit. 2016-10-28]. Dostupné z: <http://www.lecebne-lazne.cz/cs>.

[32] [online]. [cit. 2016-10-28]. Dostupné z: <http://www.jedemedolazni.cz/cs/lazenska-mista/aktuality-lazenskych-mist.html>.

[33] [online]. [cit. 2016-10-28]. Dostupné z: <http://www.mesto-podebrady.cz/>.

[34] [online]. [cit. 2016-10-28]. Dostupné z: <http://www.lazne-podebrady.cz/>.

8 Přílohy

Příloha číslo 1

Obrázek č. 8 Město Poděbrady



Zdroj: Město Poděbrady, 2016

Obrázek č. 9 Logo Lázní Poděbrady, a. s.



Zdroj: Lázně Poděbrady, a. s., 2016

Obrázek č 10 Hotel Libuše



Zdroj: Lázně Poděbrady, a. s., 2016

Obrázek č. 11 Hotel Libenský



Zdroj: Lázně Poděbrady, a. s., 2016

Obrázek č. 12 Hotel Zimní lázně



Zdroj: Lázně Poděbrady, a. s., 2016

Obrázek č. 13 Hotel G-REX



Zdroj: Lázně Poděbrady, a. s., 2016

Obrázek č. 14 Hotel Zámeček



Zdroj: Lázně Poděbrady, a. s., 2016

Obrázek č. 15 Rehabilitační centrum Máj



Zdroj: Lázně Poděbrady, a. s., 2016

Příloha číslo 2

Tabulka č. 3 Příjezdový cestovní ruch dle zemí

Stát	2014	2015	2016
Česká republika	17 760	15 610	17 174
Albánie	2	-	2
Aruba	11	2	3
Austrálie	3	-	2
Ázerbájdžán	3	-	2
Belgie	5	8	7
Bělorusko	5	26	13
Bulharsko	1	1	-
Dánsko	17	13	5
Egypt	1	-	-
Finsko	1	2	16
Francie	54	44	38
Gruzie	25	1	-
Chorvatsko	1	-	1
Irsko	4	-	1
Itálie	17	20	27
Izrael	92	79	74
Kanada	3	3	4
Kazachstán	10	1	12
Litva	2	7	3
Lotyšsko	3	-	1
Lucembursko	2	-	2
Maďarsko	20	20	23
Makedonie	1	-	-
Mongolsko	8	1	-
Německo	289	276	253
Nizozemsko	8	2	4
Norsko	5	-	2
Panama	1	-	1
Polsko	17	23	22
Portugalsko	19	1	2
Rakousko	16	14	9
Republika Kosovo	1	-	-
Rumunsko	4	3	1
Rusko	342	183	135
Řecko	6	2	-
Saúdská Arábie	2	11	3
Slovensko	100	115	92
Spojené arabské emiráty	4	-	-
Spojené království	7	18	34
Spojené státy	8	6	6
Španělsko	15	2	-
Švédsko	21	30	37
Švýcarsko	5	2	18
Ukrajina	22	23	43
Uzbekistán	6	4	2

Čína	-	44	63
Estonsko	-	3	3
Jemen		3	2
Jordánsko	-	2	1
Kuvajt	-	2	2
Moldavsko	-	2	2
Slovinsko	-	2	2
Svazijsko	-	3	-
Tunisko	-	1	-
Venezuela	-	1	-
Írán	-	-	4
Jihoafrická republika	-	-	1
Katar	-	-	2
Kolumbie	-	-	6
Kyrgyzstán	-	-	2
Srbsko a Černá Hora	-	-	1
Tádžikistán	-	-	1
Turecko	-	-	16
Argentina	-	-	2
Bahrajn	-	-	3
Brazílie	-	2	-
Celkový součet	18949	16618	18187

Zdroj: vlastní zpracování z interních dat Poděbrady, a. s.,

Příloha číslo 3

Hodnocení spokojenosti lázeňského zařízení Poděbrady

Vážený respondente/Vážená respondentko,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění následujícího dotazníku, jehož úkolem je zjistit, jak jsou návštěvníci lázeňského zařízení Poděbrady spokojeni s nabízenými službami. Výsledky výzkumu budou zpracovány a následně použity pro praktickou část mé diplomové práce.

Děkuji za Vaši ochotu a čas, věnovaný vyplněním dotazníku. Michaela Apoštolová

Vaše odpovědi prosím zakroužkujte.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- A. žena
- B. muž

2. Jaký je Váš věk?

- A. do 18 let
- B. 19-30
- C. 31-45
- D. 45-60
- E. 60 let a více

3. Kolikrát jste navštívil/a lázně Poděbrady?

- A. poprvé
- B. dvakrát
- C. třikrát a více

4. Z jakého důvodu jste navštívil/a lázně Poděbrady?

- A. lázeňská léčba, zdravotní pobyt
- B. wellness, rekreace

5. Proč jste si vybral/a právě tyto lázně?

- A. doporučení od lékaře
- B. doporučení od známých
- C. vlastní zkušenost
- D. na základě nízké ceny
- E. kvůli nabídce a kvalitě služeb

6. Jaký typ lázeňské péče jste využil/a?

- A. komplexní lázeňská péče
- B. příspěvková lázeňská péče
- C. samoplátce

7. Jaký typ lázeňské procedury jste si zvolil/a jako hlavní?

- A. rehabilitační procedury po operaci srdce
- B. zdravotnické úkony (tlak, odběr krve, injekce,...)
- C. koupele
- D. masáže
- E. zábaly
- F. sauna
- G. bazény
- H. hubnoucí kůry
- I. solná jeskyně
- J. ostatní (inhalace, oxygenoterapie,...)

8. Jak jste se cítil/a po dané proceduře?

- A. skvěle
- B. lépe
- C. stejně
- D. hůře

9. Myslíte si, že Vám daná léčba pomohla?

- A. určitě ano
- B. spíše ano
- C. nevím
- D. spíše ne
- E. určitě ne

10. Jak hodnotíte personál lázeňského zařízení?

- A. velmi příjemný
- B. příjemný
- C. neutrální
- D. nepříjemný
- E. velmi nepříjemný

11. Ohodnořte, prosím, následující výroky hodnotící škálou od 1-5.

1- nejlepší, 5- nejhorší

- A. Pracovník působil profesionálním dojmem.
- B. Pracovník vyhovil všem mým požadavkům.
- C. Pracovník byl velmi vnímavý.
- D. Pracovní mi podal veškeré informace.

12. V jakém ubytovacím zařízení jste ubytován/a?

- A. Hotel zámeček
- B. Hotel Libenský
- C. Hotel Zimní lázně
- D. Hotel Libuše
- E. Hotel G-REX
- F. Rehabilitační centrum Máj

13. Jak hodnotíte nabídku služeb v lázeňském zařízení?

- A. výborná
- B. velmi dobrá
- C. průměrná
- D. dostatečná
- E. nedostatečná

14. Jak celkově hodnotíte lázeňské zařízení Poděbrady?

Hodnotící škála: 1- nejlepší, 5- nejhorší.

- A. Ubytovací zařízení
- B. Stravovací zařízení
- C. Materiální vybavení
- D. Úroveň procedur
- E. Nabídka ostatních služeb

15. Doporučil/a byste svým známým lázně Poděbrady?

- A. určitě ano
- B. spíše ano
- C. nevím
- D. spíše ne
- E. určitě ne

16. Je něco, co byste chtěl/a na našem lázeňském zařízení změnit?

