

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Diplomová práce

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Jiřina Hejtmanová

Animační program pro seniory v Lázních Slatinice

Olomouc 2017

Vedoucí práce: Mgr. Pavla Vyhnálková, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a že jsem použila jen uvedenou literaturu a prameny.

V Olomouci dne

.....

Děkuji Mgr. Pavle Vyhnákové, Ph.D., za velmi cenné připomínky a odborné vedení mé diplomové práce.

OBSAH

Úvod	1
1 Stárnutí a stáří.....	3
1.1 Vymezení pojmů	3
1.2 Změny ve stáří.....	4
1.3 Kvalita života ve stáří.....	7
1.4 Aktivní stárnutí.....	10
2 Animace a volný čas.....	12
2.1 Volný čas.....	12
2.2 Animace.....	13
2.3 Animační služby a animační programy.....	14
2.4 Animátor.....	17
2.5 Historie animace.....	18
3 Aktivizace.....	19
3.1 Aktivizace seniorů.....	19
3.2 Sociálně-aktivizační služby pro seniory.....	20
3.3 Volnočasové aktivity seniorů	21
4 Lázeňství	22
4.1 Charakteristika lázeňství	22
4.2 Lázně Slatinice	23
4.3 Historie obce a lázní	23
4.4 Současná podoba lázní	24
4.5 Služby a animační program	27
5 Výzkumné šetření.....	30
5.1 Cíl výzkumu a hypotézy.....	30
5.2 Fáze výzkumu.....	31
5.3 Struktura respondentů.....	32

5.4	Vyhodnocení dotazníkového šetření	34
5.5	Vyhodnocení hypotéz.....	47
5.6	Shrnutí výzkumu	51
6	Diskuze a doporučení pro praxi.....	53
6.1	Návrh týdenního animačního programu.....	55
	Závěr.....	58
	Seznam použitých pramenů a literatury	60
	Seznam tabulek.....	63
	Seznam grafů	64
	Seznam zkratk.....	65
	Seznam příloh.....	66

Úvod

Stárnutí a trávení volného času seniorů jsou témata, která se začínají dostávat do popředí zájmu veřejnosti. Stárnutí je proces, který se týká nás všech, protože začíná již naším narozením a končí smrtí.

V rámci diplomové práce jsme se zaměřili na konkrétní lázeňský subjekt lázně Slatinice a.s. Motivem k výběru byl nejen fakt, že se nejedná o světoznámé lázně, které prosperují z bohatých zahraničních návštěvníků, ale i to, že je jejich chod založen hlavně na marketingové činnosti a kvalitě služeb, které poskytují.

Hlavním cílem práce je (v návaznosti na teoretickou charakteristiku pojmů stárnutí, stáří, animace a aktivizace) popsat animační program, který poskytují lázně Slatinice, a realizovat výzkumné šetření zaměřené na spokojenost klientů s tímto programem, který má význam pro posílení pozice lázní na domácím trhu. Například rozšířením nabídky animačního programu je totiž možné zvýšit návštěvnost a zájem o lázeňské pobyty. Cílem výzkumného šetření je analyzovat animační program lázní, zvláště se zaměřením na účast a hodnocení úrovně poskytovaného programu v lázních.

Práce je rozdělena do dvou hlavních částí – teoretické a praktické. Teoretická část se zabývá problematikou stárnutí, stáří a kvalitou života seniorů. Obsahuje vymezení obecného pojmu volný čas, animace a animační služby/programy, ale také lázeňství.

Praktická část je rovněž rozčleněna do několika kapitol, v nichž jsou představeny lázně Slatinice, jejich geografická poloha, historie a analýza prostředí podniku, jež je založena na informacích dodaných samotnými lázněmi. Analýza je doplněna o dotazníkové šetření, které má za úkol zjistit hodnocení klientů animačního programu, jichž se zúčastnili a dále jejich požadavky, které by uvítali v možném rozšíření programu. Závěr obsahuje vyhodnocení dotazníku a stanovených hypotéz. Výsledky a zhodnocení této práce budou předloženy lázním, které je mohou využít při sestavování nového marketingového plánu. Na základě dat z dotazníkového šetření bude sestaven obměněný týdenní animační program dle přání a požadavků klientů lázní Slatinice.

Při tvorbě diplomové práce používáme literární prameny zabývající se stářím, stárnutím u seniorů a jejich aktivním trávením volného času, ale i náplní animačních programů v lázních. Literatura od autorů Fišerová, Oriška nebo Pásková a Zelenka se zabývá pouze obecnou teorií animace v cestovním ruchu, v této práci budeme teorie aplikovat a analyzovat na animaci v lázeňském zařízení. Rovněž pracujeme s regionální literaturou,

zejména v kapitole historie lázní a jejich geografické postavení. Dalšími zdroji informací jsou interní materiály lázní, konzultace s marketingovým oddělením lázní a webové stránky lázní Slatinice.

1 Stárnutí a stáří

V první kapitole se budeme zabývat vysvětlením základních pojmů, které se vztahují k problematice seniorů, stárnutí, stáří, jeho charakteristiky a změny s ním spojené. Mimo jiné se pokusíme definovat vlivy stáří, které dělíme na fyzické, psychické a sociální změny. Zmíněn bude i způsob života seniorů během stáří, kde je životní spokojenost propojena s kvalitou života a potřebami seniora. Na závěr objasníme, jak důležité je být otevřen novým věcem a aktivně stárnout.

1.1 Vymezení pojmů

Seniora můžeme z nejširšího hlediska označit jako člověka ve vyšším věku nebo, podle známějšího termínu, jako důchodce. Je důležité poznamenat, že pojmy senior a důchodce, nejsou totožné. Člověk nacházející se v penzi nebo pobírající starobní či předčasný důchod se označuje jako důchodce (kritérium je pobírá nebo nepobírá důchod). Senior je zpravidla člověk, kterému je 60 a více let (kritérium časové hledisko – věk). S vývojem společnosti se vždy proměňovalo označení člověka za starého. Ze sociálního hlediska můžeme říci, že starým se člověk stává ve chvíli, kdy je ostatními členy společnosti takto označen. (Langmeier, Krejčířiková, 2006, s. 203)

„Stárneme všichni. Pro každého z nás je aktuální se nad stárnutím zamyslet“ (Šipr, 1997, s. 12). Během stárnutí se snižují adaptační schopnosti a ubývají funkční rezervy organismu, což můžeme považovat za zákonný, přirozený a biologický proces člověka.

Kdy člověk začíná stárnout? Podle čeho se dá posuzovat stáří? Poznáme to podle věku? Kdo je starý člověk? Na první pohled to může být člověk, který jako starý vypadá, ale hlavní roli má fyzický vzhled (vrásčité obličej, šedivé vlasy), věk, zdravotní stav (fyzicky málo zdatný), duševní svěžest (záporné myšlení). Člověk v mladém věku může vypadat staře a senior v letech může vzbuzovat dojem mladého člověka. Záleží na tom, jak máme nastavenou hranici stáří a na samotném postoji člověka k jeho věku.

Křivohlavý (2011, s. 19) tvrdí že, *„stárnutí není chorobnou změnou, ale normálním biologickým pochodem, který probíhá v nezadržitelném toku vývoje.“* Dále Stuart-Hamilton (1999, s. 18) definuje stárnutí jako *„závěrečnou fázi lidského vývoje a je třeba ho posuzovat jako součást kontinuální proměny.“*

Převážná část autorů sdílí názor, že stáří je poslední etapou života, mají ale rozdílný pohled na průběh samotného stáří. Například jeden z postojů označuje stárnutí jako období, kdy byly realizovány všechny rozvojové schopnosti života a je charakterizováno především změnami v životním stylu, ve zdraví a sociálněekonomickém vlivu. (Stuart-Hamilton, 1999, s. 20)

Další postoj pak charakterizuje stárnutí změnami v organismu, které se projevují různou rychlostí a individuální variabilitou. (Kalvacha 2004, s. 47) V širším pojetí se dá říci, že rozlišujeme kalendářní (chronologický), sociální, biologický a psychologický věk.

Byla vytvořena celá řada metod a objektivních měřítek stáří. Nejpoužívanější měřítko je chronologické (kalendářní věk), které určuje stáří člověka. Sociální věk se pak vztahuje ke společenskému chování v určitém věku. Z biologického hlediska definujeme stáří jako biologický věk. Z hlediska psychologie se díváme na psychickou aktivitu jedince. Starší člověk se v tomto období vrací ve vzpomínkách do svého mládí a vzpomíná na prožitý život. Sak a Kolesárová (2012, s. 13) uvádí, že *„způsob života v dětství, mládí a dospělosti významným způsobem ovlivňuje kvalitu stáří. Stáří a dětství jsou životní fáze od sebe nejvíce vzdálené, a přesto mají k sobě blízko. Stáří i dětství jsou ohraničené nebytím. Dítě přichází z nebytí a starý člověk do něho odchází.“*

Můžeme říci, že seniora vnímáme, jako člověka staršího 60 let, u kterého se projevují příznaky stáří. Přes obecné a zjednodušující popisy a charakteristiky seniorů jako celku jsou specifické skupiny, kde u každého jedince zachycujeme individuální zvláštnosti. Dnes už můžeme říci, že se délka života prodlužuje a stále více lidí se dožívá vysokého věku.

1.2 Změny ve stáří

Pacovský (1988, s. 74) uvádí charakteristiku *„stárnutí a stáří je specifický biologický proces, který je charakterizován tím, že je dlouhodobě nakódován, je nevratný, neopakuje se, jeho povaha je různá, zanechává trvalé stopy. Jeho rozvoj se řídí druhově specifickým časovým zákonem.“*

Na stáří můžeme nahlížet jako na důležité období našeho života, které trvá přibližně stejnou dobu jako mládí a dospělost. Stárnutí se vyznačuje psychologickými změnami, které můžeme současně oddálit nebo zmírnit životním stylem. (Klevetová a Dlabalová, 2008, s. 11) Každá definice nebo úhel pohledu na stáří a stárnutí je pravdou, proto ho každý člověk vnímá jinak.

Senioři jsou různorodou skupinou, jejíž věkový rozdíl dosahuje až 30 let. Věková klasifikace podle světové zdravotnické organizace:

- střední – zralý věk (45 – 59 let),
- vyšší – rané stáří (60 – 74 let),
- stařecký – vlastní stáří (75 – 89 let),
- dlouhověkost – výše (90 let). (Haškovcová 2002, s. 11)

Každá z těchto skupin se vyznačuje jinou charakteristikou. Musíme k nim přistupovat individuálně. Hlavní změny a potíže můžeme rozdělit do třech skupin: fyzické, psychické a sociální.

Stárnutí považujeme za určité životní období člověka. Lidé usilují mít jeho změny a ztráty pod kontrolou. Senioři hodnotí převážně svou autonomii, omezení soběstačnosti, dostupné zdroje, zdravotní problémy a situační vlivy.

Podle pohyblivosti hodnotí senioři svou vitalitu, fyzické a psychické zdraví a své aktivity ve volném čase. Podle příjmů a výdajů klasifikují situaci finanční. Neméně důležité pro starší osoby je místo mezi svými vrstevníky a možnost samotného rozhodování. (Haškovcová 2002, s. 10 – 11)

Fyzické změny

K přestavbě organismu a viditelnému stárnutí dochází již od 50. roku věku. Nastává změna barvy vlasů, přibývají vrásky, mění se postoj a struktura kůže. Tyto znaky jsou viditelné na první pohled. Další vlastnosti přichází postupně. Poruchy smyslů, zrak, sluch, paměť, soustředění, obtíže pohybu. Mezi potíže, které nemůžeme ovlivnit, patří zejména onemocnění trávicího ústrojí, cév a srdce. K větším následkům a delší době léčby dochází častěji po 70. roku věku. Senioři se hůře pohybují, slábnou jim svaly a kosti. K závažnějším nemocem patří Alzheimerova choroba. (Čevela, 2012, s. 26)

Psychické změny

V psychické oblasti dochází především ke změnám nálad, vnímání věcí kolem sebe, ke špatné orientaci, poruše vnímání, pozornosti a funkce paměti. Senioři bývají citliví, labilní, emocionální a úzkostliví. Tyto psychické změny se týkají sociálních změn, které souvisejí se zapojením do společnosti. (Pro seniory [online], 2017)

Sociální změny

Největší změnu představuje vlastní odchod do důchodu, kdy záleží na každém člověku individuálně. Někteří senioři se na penzionování těší (odpočinek, časová možnost na své koníčky) a vnímají ho pozitivně. Pro druhé je to vážný problém (změna životního stylu, sociálního statusu). Na odchod do důchodu by se měl každý postupně připravovat. Pro seniory je důležité udržovat stálé styky s okolím především s nejbližší rodinou a dětmi. (Pro seniory [online], 2017)

S přibývajícím věkem se u člověka snižuje vitalita, elán a vážně navazování a utužování mezilidských vztahů. Jednání seniorů se odvíjí od jejich naučených tradic a zvyklostí. Můžeme zdůraznit zejména trpělivost, toleranci a vytrvalost k druhým lidem, ale s věkem sílí i negativní vlastnosti. Stárnutí je v podstatě individuální jev. (Jedlička, 1991, s. 11)

Příznaky stárnutí se objevují častěji u lidí, kteří si myslí, že mají život za sebou. Jejich přístup je skeptický, pasivní, čekají pouze na sestup, penzi a smrt. Aktivní lidé, kteří o věku nepřemýšlí, jsou zdravější, plní energie a pomaleji stárnou. Člověk vykazující činnost ve vyšším věku je zdravější a je chybou si myslet, že je třeba s energií šetřit, aby vydržela. (Rheinwaldová, 1999, s. 15)

Štílec (2004, s. 14) prezentuje tři faktory pro zpomalení stárnutí:

- *„kvalitní výživa a snížený objem konzumovaných jídel,*
- *přiměřený rozsah duševních a pracovních aktivit,*
- *odpovídající objem tělesných a relaxačních cvičení.“*

Míra schopnosti přizpůsobit se okolí s přibývajícím stářím značně klesá. Osobnost seniora ovlivňuje během života adaptabilita, aktivita jednotlivce, vitalita, zdravotní stav a ekonomická jistota. Sýkorová (2007, s. 55) tvrdí, že *„senioři jsou tedy staří jen někdy a jen v něčem.“*

Autonomie je podstatný rys člověka, který souvisí s jeho potřebami. Na vyšší úrovni jsou pro člověka potřeby uspokojující rozvoj osobnosti, jeho duševní pohodu, úctu, lásku a seberealizaci. Za autonomii můžeme považovat i potřebu růstu a naplňování životních hodnot. Vyjadřuje vlastní individualitu a schopnosti rozvíjet vlastní činnost, například práci, zájmy a víru. Pravidelné vykonávání denních aktivit má pozitivní vliv na každého seniora. Jsou různé faktory, které rozhodují o délce lidského života. Mezi nejdůležitější patří genetická výbava a předcházející styl života člověka. Nemůžeme ovlivnit genetickou dispozici, ale způsob života ano. (Sýkorová, 2007, s. 67)

Když budeme ke starým lidem uctívi a ohleduplní, můžeme pro sebe použít jejich nabyté znalosti a zkušenosti. Nesmíme zapomenout na to, že i my jednou zestárneme.

1.3 Kvalita života ve stáří

Pro zdárný průběh života ve stáří je nejdůležitější uchování dobrého zdravotního stavu člověka. Prodloužení délky života znamená možnost lepších vzájemných vztahů (rodičů a dětí).

Fenoménem dnešního moderního přístupu k seniorům je kvalita života. Tento směr uvádí sociální, ekonomický, psychický, biologický a estetický rozměr. Některé z těchto faktorů v jisté fázi života mají převahu nad ostatními a jindy jsou potlačeny. *„Pojem kvalita života není možné objasnit bez axiologického pohledu, protože kvalita života závisí od hledání hodnot v životě člověka.“* (Mühlpachr, 2005, s. 166) Definici můžeme doplnit, o názor Haškovcové (2010, s. 9 – 10), že je odborně na vyšší úrovni a lidsky zodpovědnější prezentovat formy a kvalitu stáří v souvislosti s celým životem.

Ve prospěch seniorů, dochází ve společnosti ke změnám. Starých a stárnoucích lidí přibývá, vznikají projekty mezinárodních organizací (OSN) zkoumající život této věkové skupiny. *„Cílem jejich snažení je nejen maximální zkvalitnění péče a zajištění důstojnosti života seniorů, ale také jejich zapojení do veřejného života, ekonomická prospěšnost a uznání ve společnosti.“* (Vaňurová, 2005, s. 6)

Kvalita života ve společnosti závisí na správném vývoji aktivního stáří (vzdělání, práce a finance). Hranice u jednotlivých fází životního běhu jsou stále méně ohraničené. Seniorsy musíme hodnotit jako jednotlivce na základě jejich schopností bez ohledu na věk, pohlaví či zdravotní stav. Starší lidé by měli předávat své znalosti a zkušenosti mladší generaci.

K aktivnímu životu seniorů přispívá zvýšení fyzické kondice, myšlení, tvůrčí činnosti buď formou zábavy, nebo cílevědomou činností. Nezbytnou součástí zvýšené kvality života seniorů je jejich motivace ke společným aktivitám, jelikož zapojení seniorů do volnočasových aktivit přispívá ke zvýšení jejich sebevědomí, sebeúcty, chuti do života, soběstačnosti a nezávislosti. Motivovat seniorsy k aktivnímu stáří je důležité, protože staří lidé trpí nedostatkem sebedůvěry a obavami ze selhání.

V nynější společnosti je dáván velký důraz na jednotlivce, což se projevuje zejména v kvalitě jeho života, pro seniora je tento dopad silnější vzhledem k tomu, že ztrácí blízký vztah s vlastní rodinou. Ztrácí se soulad člověka s člověkem. Vzájemných kvalitních lidských

vztahů je čím dál tím méně. Naše civilizace je zaměřena na výkon a výdělek. Mezi seniory a mladší generací se ztrácí potřeba předávání informací a zkušeností z generace na generaci. Vzhledem k moderním komunikačním prostředkům se lidstvo ochuzuje o vzájemné setkávání, prožitky a zážitky. (Klevetová a Dlabalová, 2008, s. 13)

Lidské potřeby

Na kvalitu života má vliv především uspokojení základních lidských potřeb, které tvoří jeden celek. Člověk uspokojuje své potřeby bez ohledu na náboženství, rasu a kulturu.

Pro člověka je motivací vyhovět svým potřebám. Jakmile si uspokojíme potřeby nejnižší úrovně, potom začneme uspokojovat potřeby o úroveň výš. Motivačně totiž působí pouze neuspokojené potřeby. Maslow ve většině případů pracuje s pěti hlavními úrovněmi.

- na nejnižší úrovni pyramidy se nacházejí fyzické potřeby (jídlo, pití, spánek, mateřské pudy a sexuální touha), které se snaží uspokojit každý jedinec,
- dále uvádíme potřebu jistoty (pocit bezpečí),
- následuje potřeba lásky (dávat a přijímat lásku),
- nelze zapomenout na potřebu vážnosti (úcta k sobě samému je touha po moci, důvěře, nezávislosti, svobodě, úspěchu a úcta k ostatním zahrnuje prestiž, postavení, pozornost a ocenění),
- nejvýše postavenou potřebou je potřeba seberealizace (individuální, každý vnímá tuto potřebu po svém).

Ne každý člověk dojde až k uspokojování potřeby seberealizace. Pro lidstvo je typické, že určitým způsobem si uspokojuje první tři potřeby, tj. potřeby fyzické, potřebu jistoty a lásky. Zbylé dvě potřeby uspokojuje jen část lidí, stejně jako i další potřeby, které Maslow definoval: vědění, porozumění a potřebu vyniknout.

Existuje i jiné rozvrstvení lidských potřeb a to:

- základní – zaručuje přežití člověka (výživa, spánek, zdraví, pohyb atd.),
- vyšší – podněty poznání, lidská komunikace a ekonomické zabezpečení,
- nadosobní – seberealizace, smysl života, láska, úcta a uznání. (Čevela, Kalvach a Čeledová, 2012, s. 33)

Potřeby seniora

Potřeby starších osob nejsou nijak specifické, rovnají se lidským potřebám a záleží zejména na jejich významu a důležitosti. Při stárnutí dochází především ke změnám sociálním, psychickým, fyzickým a ekonomickým. Právě proto se tyto potřeby naplňují obtížně. Pocit bezpečí, respektu a důstojnosti patří k těm důležitým, jak pro důchodce, tak běžného člověka.

Zátěžové situace mohou v životě seniora s přibývajícím věkem způsobit různé ztráty, které nepřímo ovlivňují lidské potřeby a paměť člověka. Záleží na tom, jak senior danou situaci zhodnotí. Každý jedinec je po svém narození vybaven určitou energií, která ho nutí naplnit své základní potřeby. Člověk si na svět přináší již z prenatálního života citové a motorické zážitky, které zúročí během dalšího života. Což může vysvětlit způsob chování a potřeby seniorů. (Klevetová a Dlabalová, 2008, s. 71 – 73)

Každý člověk potřebuje sdělit své pocity, které vznikají neuspokojením životních potřeb. Ne vždy hledá rady a poučení, ale potřebuje, aby v pravý okamžik našel někoho, kdo mu naslouchá. Právě pochopení starého člověka pomáhá poznat jeho životní příběh.

Základní potřeby seniora:

- místo – vytvoření domova,
- bezpečí a ochrana – jistota bezpečného prostředí,
- podpora – citová, společenská, tělesná a finanční,
- výživa a péče – něha, kontakty a informace,
- hranice a limity – ohraničení možností. (Klevetová a Dlabalová, 2008, s. 71 – 73)

Abychom získali nemocného člověka k určité aktivitě, je třeba mít informace o jeho předešlém životě, zájmech a potřebách. Je nutné pomoci najít seniorům každodenní smysl života.

Spokojenost ve stáří

Kalvach (2004, s. 103) tvrdí, že „*spokojené stáří je pro člověka odměnou, není to však jeho nezadatelné právo. Je možno ho dosáhnout přiblížováním se k perspektivě zestárnutí s čistou a otevřenou myslí.*“

Oblasti života představují zdroj spokojenosti a kvality života člověka, která se dá shrnout do těchto bodů:

- vztah k vlastní osobě – sebehodnocení, úroveň nezávislosti, péče o sebe,
- vztah intimní – manželství, děti, sexualita,
- vztah k prostředí – volný čas, práce zaměstnání, bydlení, každodenní aktivity,
- vztah sociální – péče o druhé, příbuzní, známí, přátelé,
- spiritualita – osobní a morální přesvědčení, víra. (Kvalita života ve stáří [online], 2017)

Klíčovým aspektem v oblasti spokojeného stáří je upevnit vitalitu seniora do vysokého věku. S výše uvedenými zdroji spokojenosti jsou propojeny některé podstatné body, a to vrozená genetická dispozice, životní styl (minulý a současný), životní prostředí, stravování, opotřebený organismus, choroby povahy degenerativní, stres, psychika. (Kvalita života ve stáří [online], 2017)

Smékal ([online], 2017) „*Kdykoliv jsou senioři v osobní tělesné, psychické, duchovní nebo sociální krizi, měli by si připomenout, že nelze zabránit přibývání let pohybem v čase.*“ Kvalita života lze i navzdory negativním vlivům udržet. Smékal radí naučit se:

- *„relaxovat,*
- *aktivně odpočívat,*
- *střádat si už v mládí zážitky a události plné pohody a vybavit si je v paměti, když přijde krize,*
- *komunikovat s nepodmíněným základem své osobnosti (s Bohem) modlitbou a meditací,*
- *připomínat si staré orientální rčení: Vidět růže na trnitém keři než se soustředit na trny na růžovém keři.*“

Aby byla péče pro seniory efektivní, je důležité podpořit spokojenost, která dává důraz na potřeby penzistů, jejich identitu a důstojnost.

1.4 Aktivní stárnutí

Holczerová a Dvořáčková (2013, s. 23) tvrdí, že „*aktivní život a s tím spojené stárnutí znamená, že se jednotlivec snaží zajistit dobrou kvalitu svého života.*“

Snahou jednotlivce je zajistit si dobrou kvalitu života, což je aktivní život a aktivní stárnutí. Kvalita života je chápána jako výsledek požadavků potřeb lidí. Především požadavků zdravotních, sociálních, ekonomických, enviromentálních, které se vzájemně propojují.

U jednotlivce se kvalita života považuje za pozitivní ukazatel. Zejména ze zdravotního a psychosociálního hlediska. Lze sem též zahrnout rovnou příležitost, zodpovědnost, respektování práva starších lidí. Je třeba pro ně vytvořit takové prostředí, aby s narůstajícím věkem byl umožněn seniorům nejsamostatnější život. Plnohodnotný život ve starším věku znamená aktivní stárnutí. (Holczerová a Dvořáčková, 2013, s. 23)

Můžeme doplnit slovy Stuart Hamilton (1999, s. 170), který potvrzuje, že nejlepší strategií a životním stylem je nejlépe zůstat co nejaktivnějším seniorem.

Důležité pro seniory je sociální začlenění, do kterého patří bydlení a zaměstnanost. Hlavními faktory pro prodloužení života je prevence onemocnění, posílení zdraví a zdravý způsob života. Při odchodu do penze nastávají různé změny. Mění se životní stereotyp, ztrácí sociální kontakty, snižují se finance, objevují se rodinné konflikty, deprese, psychosomatické potíže, ztráta smyslu života. (Čevela, Kalvach a Čeledová, 2012, s. 95)

Věkové změny lze překonat pozitivním přístupem a to zejména umožnit mužům a ženám vydržet déle aktivní na trhu práce. Usnadnit aktivní přínos pro společnost a umožnit jim zachovat zdravé stáří v domácím prostředí. (Holczerová a Dvořáčková, 2013, s. 25)

Aktivní znamená být pozitivní v myšlení, otevřený novým věcem, správně využívat volný čas, dbát o své zdraví, udržovat aktivní mysl, rozšiřovat si své obzory a dělit se o ně s ostatními. Nebát se poznávat nové lidi a zdolávat nové výzvy.

Švancara (1983, s. 87) praví, že *„je klíčové zajistit seniorům vhodné podmínky pro kteroukoliv aktivitu.“* Pokud činnost jednotlivce byla ve středním věku vysoká, tím rozmanitější aktivity ve stáří bude vyžadovat.

V rámci osnovy úspěšného stárnutí se pozornost věnuje tzv. druhému životnímu programu. Pro program ztotožnění se s danou funkcí případně společenskou rolí v sociologii se uvádí termín společenská identifikace. V nynější době se stala práce hlavním programem života člověka. Pracující je na vysokém společenském statutu, uplatňuje svou moc, prestiž a sebeuspokojení. Být důchodce znamená mít i nemít roli.

Na závěr můžeme poukázat slova Haškovcové (2010, s. 171), která říká, že *„každý člověk by měl žít pro někoho nebo pro něco a ne jen sám pro sebe.“*

2 Animace a volný čas

V této kapitole objasníme pojmy, které se v dnešní době začínají čím dál více používat, a to je volný čas, animace a kdo je animátor. Volný čas a způsob jeho trávení, má vliv na život každého z nás, ač si to neuvědomujeme, plní v našem životě důležitou funkci. Následující část se zaměřuje na organizační způsoby animace a animační programy a služby, které jsou důležité v rámci této diplomové práce. Zabrousíme i do samotné historie animace.

2.1 Volný čas

Pávková ([online], 2017) definuje volný čas jako „*dobu odpočinku, rekreace a zábavy. Důležitou součástí volného času jsou zájmové činnosti – koníčky, hobby. Patří sem i ztrátové časy v souvislosti s volným časem (doba strávená na cestě za zájmovou činností).*“

Dumezediera ([online], 2017) charakterizuje volný čas jako „*souhrn činností, které může člověk dělat v rámci své svobodné volby. Může si odpočinout, pobavit se, rozvinout své znalosti, odpočinout si od rodinných, pracovních a společenských záležitostí.*“

Na volný čas se dá dívat mnoha způsoby, ale podstatou je uvolnění a odpočinek od každodenních povinností.

V současné době patří animace do odborné terminologie týkající se volného času. Volný čas můžeme posuzovat z hlediska kvantitativního (množství volného času) a kvalitativního (složení volného času – jednotlivé aktivity). Ve volném čase lidé odpočívají, vyhledávají rozptýlení, zábavu a obohacují vlastní osobnost. Volný čas je nedílnou součástí lidského života a je přímo ovlivněn způsobem pracovního zařazení. Člověk má právo se svobodně rozhodnout, jak s volným časem naloží. Na způsob trávení volného času má v každém případě vliv věk, individualita člověka a také prostředí, ve kterém se nachází (jinak tráví VČ pracující 30 letý manažer než 70 letý důchodce). V současné době globalizace a volného přístupu k informacím se mění také přístupy k trávení volného času.

Volný čas můžeme dělit podle různých hledisek – ekonomického (čas a práce), sociologického (aktivita, spokojenost), sociálně psychologického (realizace osobnosti). V průběhu života se základní hodnoty člověka mění, a tím se mění i nároky na trávení volného času. Volným časem rozumíme nejen období dovolené a víkendy, ale i čas odpočinku po běžné pracovní době. Volný čas trávíme aktivní formou (manuální a fyzická činnost, kulturní aktivita atd.), pasivní formou (TV, počítačové hry). Jsou lidé, kteří si svůj volný čas

plánují a sami rozhodují o jeho využití. Rádi však využijí nabídku různých alternativ (dovolená). Vztah mezi volným časem a animací je úzce spjat, protože volný čas trávíme animací. Animace dává zajištěnému programu možnost volby.

2.2 Animace

Pomoci lidem aktivně využívat volný čas znamená animovat. Využití volného času může být například sportovní, kulturní a rekreační. Animace je nejčastěji využívána v cestovním ruchu a to v hotelích, turistických, lázeňských a rekreačních střediscích. Je zaměřena především na práci s hosty a jejím hlavním cílem je nedat lidem možnost začít se nudit. Termín animace má latinský původ (anima – duše, animatus – oživení). Podle samotného názvu se jedná o všeobecné rozptýlení a povzbuzení k dané aktivitě.

Orieška (1999, s. 160) definuje animaci jako *„součást produktu dodavatelů služeb (hotelů), organizátorů služeb cestovního ruchu a součást komplexního produktu středisek cestovního ruchu. Patří k doplňkovým službám, které jsou důležité v době, kdy se zákazník rozhoduje o účasti ne cestovním ruchu.“* V provozovnách hotelových služeb je široká nabídka v rámci ubytování, a proto je důležitá rozmanitost doplňkových služeb. Zákazníci se zajímají o program poskytovaných služeb a srovnávají ho se svým vlastním očekáváním. Animační programy přináší různorodý výběr trávení volného času. Animaci lze též chápat, jako určitou formu reklamy, která slouží k propagaci turistického produktu a zvýšení zisku. Z toho se usuzuje, že má různý charakter a dopad na činnosti podniku cestovního ruchu (reklama, kvalita služeb, propagace).

Animaci charakterizujeme i jako formu určité péče o klienty (turisty). Zaměřuje se na chování a propagaci u určitých turistických aktivit. Je to v podstatě provedení práce v rámci volného času. Účelem je osvobodit člověka od domácí pasivity a vytvořit vnímání jiných forem zkušeností, zpříjemnit dobrodružství a spokojenost zákazníků. S hosty je nutné navazovat přímý kontakt a zajistit aktivní chování během pobytu v rekreačních zařízeních. Animace přispívá k celkovému usnadnění, zapojení hostů do kolektivních aktivit. (Jafari, 2000, s. 22)

V rámci animační činnosti existují různé pojmy např.: hotelová, turistická a rekreační animace, která souvisí s širokým programem animačních aktivit volného času. Programy rekreační animace se zaměřují na turistické podniky s hosty a zábavu s místními obyvateli. Činnost směřuje k fyzické a duševní rehabilitaci člověka. S touto animací úzce souvisí animace turistická, lázeňská a hotelová, protože se zaměřuje na zotavení zákazníků, odpoutání

od každodenních činností tzv. obnovení životní energie. Nejdůležitějším úkolem animace je oživení volného času především jeho správnou organizací s cílem zvýšení kvality vztahů mezi lidmi. Pokud se podaří poskytovatelům cestovního ruchu uspokojit veškeré požadavky hostů ohledně volného času, tak byl splněn hlavní cíl animátorů.

Orieška (1999, s. 161) definuje animaci „*jako stimulování těla, mysli a účasti na společenských akcích*“ z toho hlediska rozděluje animaci na primární/personální a sekundární prostřednictvím medií. V praxi navazuje jedna animace na druhou.

Z hlediska pedagogicky je možné termín animace vyložit výstižným a fascinujícím slovem „oživování“ předávání života. Jedná se o označení nedirektivních metod působení na skupinu lidí. Tento pohled na animaci se odvíjí od posílení osobního a skupinového potenciálu ve společnosti. (Kaplánek, 2009, s. 94 – 95)

2.3 Animační služby a animační programy

Různé zdroje v literatuře uvádí pojmy jako animační služby a animační programy pod stejným významem a vzájemně propojené. V dalším textu budu uvádět animační službu v rámci marketinku, kde nedílnou součástí je i animační program, který je formou uspořádání samotných aktivit, které konkrétně realizuje animační služba.

Animační neboli doplňkové služby cestovního ruchu by se měly stát nedílnou součástí služeb, protože tvoří zážitky a dávají nový pohled na hodnocení rekreačního pobytu. Součástí animace je obohacení volného času. Lidé potřebují impulz, aby došlo ke změně jejich stereotypu. Animace je v podstatě nezávislé ovlivnění volného času prostřednictvím informací a záleží na lidech, jak nabízené možnosti využijí. Každé zařízení, které tyto služby nabízí, si vytváří svůj vlastní program.

Animaci dělíme na tyto základní typy:

- zábavná a společenská animace – organizace společenský her, turnajů, slavností a večírků, kompetence zde mají tzv. animátoři baviči, do spolupráce jsou zapojováni samotní hosté,
- sportovní animace – menší skupiny lidí, různé druhy sportů, tzv. sportovní animátoři, zde se vytváří nové mezilidské vztahy,
- dětská animace – patří mezi nejrozšířenější, vykonává ji dětský animátor, děti bývají rozděleny do různých věkových skupin, jejichž činnost má různé tematické zaměření (hry a sport). (Fišerová, 2008, s. 38)

Pro organizační zabezpečení animace je důležité zajištění vhodných podkladů pro uvedení jednotlivých aktivit na rozdíl od služeb, které nejsou zahrnuty do programu animace. Animační programy jsou tvořeny pro klienty na dovolené nebo také na lázeňském pobytu, proto se jejich aktivity musí týkat zejména zábavy, odpočinku, kulturních, poznávacích, ozdravných a sportovních aktivit. Podle typu střediska je vlastní program vytvářen. Musí být rozlišen program pro děti a dospělé. Důležité je také místo a čas realizace programu. Podle toho se zvolí jeho náplň a patřičné varianty, následuje příprava potřebných pomůcek, vybavení a správný inventář. S využitím komunikačních nástrojů se provádí informace o průběhu akcí. (Pásková a Zelenka, 2012, s. 152)

Na celkovou spokojenost hosta s pobytem má vliv vhodně sestavený animační program. Každý host přijíždí s určitou představou, jak strávit volný čas a animační program by měl sloužit k jeho úplné spokojenosti. Organizace a řízení kulturních, rehabilitačních a sportovních aktivit je hlavní funkcí animačních programů. Animační programy mají komplexní charakter a všechny uvedené druhy jsou obsahovými prvky těchto programů. Charakter uvedených programů dává možnost uspokojit různá přání, různých zákazníků.

Každý návštěvník má na určitý program svůj vlastní požadavek, proto ve fázi formování animace by měli brát animátoři v úvahu následující:

- věk a pohlaví hostů,
- profesi a společenské postavení,
- zvláštnosti různých etnik,
- zdravotní stav.

Součástí programů je animační aktivita. Jednoznačné zařazení nelze provést, protože se aktivity prolínají. Jedná se o různé druhy a specifika činností, které plánujeme podle určitých postupů. Důležitý je první dojem, který může být předmětem zájmu na animaci. Podstatná je reklama, která zaujme a nadchne uchazeče k aktivní účasti na programu. Neměl by chybět zřetelný program, lákavý název, kvalitní materiál a patřičné vymezení priorit. (Fišerová, 2008, s. 45)

Do animačních aktivit je zařazen především pohyb a sport (radost z pohybu a podstatný je kontakt s lidmi). Účinným prostředkem pro fyzickou a psychickou relaxaci člověka je společenská zábava. Mezi další aktivity patří vzdělávání, poznávání, dobrodružství, tvořivost, uvolnění, odpočinek a meditace. (Fišerová, 2008, s. 45)

Zpětnou vazbou hodnotíme průběh zážitků. Zde je důležité aktivity posoudit, jak z hlediska animátora, tak účastníka. V opačném případě by mohla pod vlivem emocí dojít k narušení celkového dojmu dané aktivity. Součástí je též poděkování všem účastníkům na aktivní účasti.

Tabulka 1 Vzor zpracování programu animace v cestovním ruchu

Program	název – zaměření obor – animace
Charakteristika	improvizovaný/organizovaný program adresát programu očekávané účinky programu další aktuální charakteristiky
Účastníci	počet struktura (věk, pohlaví atd.)
Zajímavosti	specifikace zajímavosti programu účast – aktivní/pasivní
Čas	čas na přípravu činitele ovlivňující realizaci programu délka trvání
Místo	místo konání programu
Informace	aktuální termín poskytnutí způsob poskytnutí adresát
Příprava	materiální zabezpečení organizátorem vybavení zabezpečené účastníky personální zajištění ekonomické zajištění
Alternativy	závislost na počasí, počtu účastníku a jiných faktorech
Účinky	co se programem sleduje a co od něj očekávat

Zdroj: ORIEŠKA J. Technika služeb cestovního ruchu. s. 171

2.4 Animátor

Pásková a Zelenka (2012, s. 20) uvádí, že „*animátor je osoba, která je odpovědná za plánování a organizování sociálních, kulturních, sportovních a dalších aktivit volného času a za stimulaci cestujících zúčastnit se jich na výletní lodi, v hotelu nebo turistické destinaci.*“

Animátor je brán také jako lektor a koordinátor. Je fyzickou osobou, která plánuje a dozoruje programům volného času v rámci volnočasových aktivit. Pojem animátor má více významů, jeden z nich tvrdí, že animátor může být průvodce cestovního ruchu. Základním předpokladem pro získání této funkce je zapotřebí patřičné vzdělání v oblasti cestovního ruchu, jazykové znalosti a osobní předpoklady, dobrý vzhled, správné vystupování, sebekázeň, vůdčí schopnosti. Neméně důležitá je komunikace, organizace, plánování, správná motivace a předpoklad kontaktu s lidmi. Úspěšný animátor by se měl vyznačovat přátelstvím, upřímností, trpělivostí, spolehlivostí a ochotou pomoci. Pro dobrý první dojem je zapotřebí vhodná úprava a oblečení. Základním úkolem animátora je vytvořit patřičné podmínky pro správné využití volného času. Úkolem je provést nabídku animačních služeb s přihlédnutím ke spokojenosti klienta. Hlavním předpokladem animátora je příjemné chování a komunikace s různými typy lidí. Jde o komplikované zaměstnání, je důležitá práce s psychologií osobnosti, ve které se musí stále vzdělávat a prohlubovat si své dosavadní znalosti a schopnosti. K realizačnímu týmu stálých animátorů patří animátoři pomocní, dočasní a hostující. Je důležité připomenout, že jejich činnost je prováděna především v odpoledních a večerních hodinách. (Fišerová, 2008, s. 48)

Typy animátora

- vedoucí střediska – pracuje s úzkým týmem manažerů, úkolem je kontrola činnosti animátorů,
- týmový manažer – odpovědná osoba pro výběr animátorů, kontroluje přípravu a provedení programu,
- vedoucí animátor – stará se o realizaci akcí, kontroluje animační činnost,
- sportovní animátor – organizace a realizace sportovních aktivit, odpovídá za dobrý stav sportovních potřeb,
- baviči animátoři – pořádají společensko-zábavné hry, spolupracují s hosty,
- dětský animátor – všeobecná animace pro různé věkové skupiny dětí,
- hosteska – informuje a doporučuje aktivity animace. (Fišerová, 2008, s. 50)

2.5 Historie animace

Historie volného času souvisí s vývojem animačních služeb. Volný čas byl již v době Aristotela považován za důležitou součástí života. Avšak nuda a lenošení nemá, nic společného s volným časem. Ke změně názoru na volný čas přispělo 18. století, volný čas neexistoval, byl pouze člověk a fyzická práce. V 19. století dochází k rozdělení na práci a volný čas. Sokol založený v roce 1862 podporoval sportovní aktivity. Do tohoto období spadá i založení organizované turistiky. První zmínka o animaci se vztahuje na třicátá léta ve Francii. Ve čtyřicátých letech vznikly domy mládeže a kultury a o něco později moderní cestovní ruch. Byly budovány letoviska cestovního ruchu s menší kapacitou a osobnějším vztahem mezi hostem a hostitelem. Postupem času se navyšovala poptávka na kapacitu ubytovacích zařízení. Se zvýšením kapacity hostů vznikala potřeba komunikační služby, která zajišťovala vhodnou nabídku ubytování, stravování, dopravy, kulturních a zájmových činností. Služby měly za úkol uspokojit společensko-komunikativní potřeby hostů. Tuto dobu lze považovat za zásadní pro počátek vzniku animační činnosti. (Orieška, 1999, s. 163)

Orieška (1999, s. 163) uvádí, že „*se zvyšováním počtu účastníků cestovního ruchu současně stoupal i počet těch, kteří stále více a více vyžadovali radu, doporučení k aktivnímu trávení dovolené.*“ Proto bylo zapotřebí přidat k základním službám cestovního ruchu službu označenou, jako animaci.

Změnou životního prostředí a zvýšenou hustotou obyvatelstva a její vzdáleností od přírody vznikla poptávka po turistických animačních službách, které jsou vyústěným přání, jako je např.: odjet z města k přírodě, zmnohotvárnit zážitky, seznámit se s novými lidmi, dotknout se duchovních hodnot, pohybovat se a rozvíjet. (Kurilo, 2006, s. 22)

S rozvojem turistické animace došlo i k negativním následkům v urbanizaci. Zvýšila se hustota obyvatel a také životní zátěž. V důsledku technického pokroku v sedmdesátých letech dvacátého století, nastává zvýšení spotřebitelské poptávky po turistické animaci. Bylo nutné vybudovat nový způsob rekreační činnosti v turistických střediscích a hotelích s různorodými formami programů. (Orieška, 1999, s. 163)

3 Aktivizace

V níže uvedené části se rozepisujeme o rozdělení a způsobu aktivizaci seniorů a sociálně-aktivizačních službách, literatura však uvádí spíše aktivizaci ke vztahu k seniorům. Aktivizace a animace jsou podobné termíny trávení volného času, kdy aktivizace se týká spíše seniorů, oproti tomu animace je přizpůsobena i např. dětem, např. v cestovním ruchu. Dále zahrnujeme rozdělení volného času dle Dumazediera v rámci volnočasových aktivit a konkrétně aplikujeme na lázně Slatinice.

3.1 Aktivizace seniorů

Pro úspěšné stárnutí je důležitá jeho aktivizace, která přispívá k souladu tělesného a duševního zdraví. Starých lidí přibývá a bude jich čím dál tím víc, proto by se měli na období stárnutí patřičně přichystat. Stáří by mělo být především důstojné a kvalitní. Ke zvýšení aktivity starších lidí postačí velmi málo např.: projevení zájmu o ně samotné, o jejich znalosti a dovednosti.

Postupy aktivizace ve stáří podle Dušové ([online], 2017), která je nijak nerozděluje do určitých skupin, ale formuluje je obecně pro všechny seniory (samotné doma i v sociálních zařízeních) takto:

- pomoc při nalézání smyslu života a motivace k dalšímu úsilí,
- posílení identity, důstojnosti a sebeúcty,
- využití aktivizačních a kompenzačních pomůcek,
- posílení pocitu sounáležitosti, opory, jistoty proti opuštěnosti,
- umožnění prožitku úspěchu a pocitu, že to jde,
- prevence somatických důsledků nečinnosti,
- ergoterapie – léčba prací,
- zájmové kroužky – malování, šití, pletení, vyšívání,
- soutěže – ve zvýšené míře produkují prožitky radosti, štěstí,
- poznávací výlety, kulturní vystoupení. (Aktivizace ve stáří, [online], 2017)

Předcházející rozdělení můžeme doplnit podle Kalvach (1997, s. 84 – 85) takto:

- procvičování zapomenutých návyků (denní aktivita, sebeobsluha),
- povzbuzení a kladné zaplnění prázdného času,
- tělesná aktivita,
- změny prostředí v krátkém časovém intervalu,
- skupinová terapie (hudba, zpěv, pohyb),
- reminiscenční léčba (návrat do starých časů),
- pet therapy (využití domácích zvířat),
- kognitivní péče (procvičování psaní, počítání, učení jmen).

Aktivizační úsilí v gerontologii dělíme do dvou skupin na osoby reagující na nastupující stáří ztrátou životního programu, depresí, rezignací, tzv. důchodový syndrom. Druhou skupinu jsou osoby v pokročilém stáří, které se vyznačují apatií, rezignací, nespoluprací a negativizmem. (Pacovský, 1988, s. 42)

Hybnou pákou aktivizace seniorů je uspokojování vlastních životních potřeb. Důležitou součástí musí být správné a patřičné povzbuzení. Senioři potřebují vědět, že daný úkol zvládnou. K motivaci vedou tři předpoklady: touha dosáhnout patřičného cíle, opora ve vlastní schopnosti, osobní vize dosažené změny. (Klevetová a Dlabalová, 2008, s. 35 – 42)

3.2 Sociálně-aktivizační služby pro seniory

Aktivizace seniorů může být použita jak v lázních, tak i v jiném prostředí. Pomocí sociálně-aktivizačních služeb se podporují senioři při snižování informačního deficitu, odstranění komunikačních bariér nebo při začlenění do společenského prostředí pomocí zájmových a vzdělávacích aktivit. Tyto služby zahrnují zájmové, volnočasové a vzdělávací aktivity, díky kterým se posiluje soběstačnost a samostatnost seniorů.

Mezi cíle sociálně aktivizačních služeb patří:

- nabízet seniorům dostatečné množství různých aktivit, ze kterých si každý vybere dle svého přání,
- umožnit setkávání věkově stejných osob v jedné komunitě,
- zvýšení informovanosti a získávání nových vědomostí a zkušeností,
- udržet nabídku aktivit minimálně ve stejném rozsahu jako doposud,

- nabízet různé typy pohybových aktivit pro zlepšení kondice (lázeňské procedury, plavání, procházky, výlety, apod.). (Sociálně-aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené [online], 2017)

3.3 Volnočasové aktivity seniorů

Dumazedier dělí volný čas na odpočinek, zábavu a rozvoj osobnosti. Jeho rozdělení použiji na aktivizaci volného času seniorů a aplikuji je na konkrétní lázeňské zařízení.

Odpočinek dělíme na aktivní a pasivní. Cvičení a pohyb jako takový má vliv na udržení fyzické a duševní kondice (posiluje srdeční a nervovou činnost, dýchání, krevní oběh, brání osteoporóze). Úbytek činnosti vede především k únavě a zhoršení fyzických funkcí (ledviny, střeva, kůže). Aktivní odpočinek může trávit klient cvičením na posilovacích strojích, chůzí s Nordic walking, jízdou na kole, plaváním, cvičením ve vodě a různými procházkami po lázeňském okolí. Všechny věkové kategorie seniorů se mohou účastnit souboru tělesných a dechových cvičení, které zahrnuje jóga nebo Tai chi. (Štilec, 2004, s. 76)

Do pasivní odpočinkové části volného času můžeme zařadit v lázeňském zařízení veškeré léčebné procedury a to např.: masáže, koupel, sauna, parafín, elektroléčba, vodoléčba, lymfodrenáže.

Výlety, společenské hudební a taneční večery můžeme zařadit do aktivit zábavy, tím přispíváme k rozvoji seniora po stránce zážitkové.

Rozvoj osobnosti podpoří přednášky na konkrétní témata, projekce o místních lázních a jeho okolí, návštěva knihovny, kina, divadla, koncerty. Do této části patří terapeutické programy, jako je např.: trénink paměti, řeči, zraku, sluchu, hmatu.

Cílevědomá aktivita dokáže seniora pozvednout na duchu, rozehnat depresi a negativní myšlení. Senioři vítají činnost, při které uplatní své dovednosti a sílu, kterou nahradí své zdravotní potíže. Důležité je probudit u seniorů aktivitu a snahu využívat své schopnosti. (Rheinwaldová, 1999, s. 55 – 62)

4 Lázeňství

Následující část bude zaměřena na lázeňství, zejména na lázně Slatinice, kde provádíme výzkum této diplomové práce. Po představení historie obce a samotných lázní, objasníme jejich současnou podobu, kde jsou zahrnuty prameny, lázeňské domy i organizační struktura a doplňkové služby. Na služby se zaměříme nejvíce a zhodnotíme tamější kulturní/animační program, na který jsme prováděli dotazníkové šetření. V diplomové práci používáme kulturní nebo animační program, jako slovní spojení stejného významu.

4.1 Charakteristika lázeňství

První zmínka o využívání minerálních pramenů se datuje do doby před naším letopočtem. Dokonalý systém lázeňství vybudovali Římané. Byly využívány nejen vodní zdroje, ale i léčivá bahna, rašelina, masáže. Ve středověku zaznamenalo lázeňství úpadek, ale přesto vznikly nové lázně (Karlovy Vary, Teplice). Rozkvět lázeňství nastal v 19. století, spolu s výstavbou nových lázeňských budov a kolonád se staly lázně nejen léčebným, společenským, ale i kulturním centrem. I přestože byly, lázeňská zařízení po roce 1948 zestátněna zachovala si lázeňská péče vysokou úroveň. Zahraniční pacienti se stali nedílnou součástí lázeňských klientů v naší republice. Politické změny po roce 1989 se odrazily i v lázeňství. V současnosti je většina lázeňských subjektů v soukromém vlastnictví. Úroveň lázeňské péče zůstává prioritou. Lázeňská místa se mění v centra cestovního ruchu a jsou kombinována s kulturním a sportovním využitím.

V současné době se klienti léčí na příspěvkovou léčbu (částečně hrazena pojišťovnou) nebo jako samoplátci. Náklady na komplexní léčbu hradí zdravotní pojišťovna a návrh vystaví ošetřující lékař. Na tento druh léčby má nárok každý občan ČR pojištěný u některé zdravotní pojišťovny v ČR. Ambulantní lázeňská léčba je také pro všechny klienty ZP. Lázeňské zařízení si klient vybírá sám a hraní si jen stravování. Samoplátci si veškeré náklady platí sami, jedná se jak o klienty z ČR, ale i o klienty ze zahraničí. (Léčebné lázně [online], 2017)

Zdravotní a preventivní péče je součástí lázeňské léčby. Lázně slouží k prevenci, rehabilitaci, chronických onemocnění po závažných operacích a úrazech. Reagují na léčebnou potřebu obyvatelstva, odrážejí jejich zdravotní stav a ovlivňují moderní rizikové faktory, jako je nedostatek pohybu, kouření, stres a civilizační choroby.

Klid, pohoda, krásná příroda, bohatá historie a nespočet využití sportovních, společenských a kulturních nabídek poskytují všechny lázně v ČR bez ohledu na finanční a časové možnosti spojené i s věkem a kondicí klientů. S pestrou nabídkou léčebných či relaxačních metod si při zdravotním nebo dovolenkovém pobytu v lázních přijde na své každý klient, jenž se vypraví do jakýchkoliv lázní.

4.2 Lázně Slatinice

Lázně Slatinice, nazývané hanácké Piešťany, jsou nejstarší sirnaté lázně na Moravě. Leží v západní části Olomouckého kraje. Jsou místem, kde se prolíná historie s moderní lázeňskou péčí a turistikou. V roce 2016 oslavily 490 let od svého založení. Lázně poskytují výběrovou rehabilitaci a rodinnou atmosféru. K léčbě používají minerální vodu s obsahem sirovodíku. Především se zde léčí nemoci pohybového aparátu, nemoci onkologické, nervové, oběhové a kožní. Do lázní přijíždí pacienti na komplexní a příspěvkovou lázeňskou péči, je zde také nabídka wellness a rehabilitačních pobytů. V rehabilitačním ústavu se léčí po totálních endoprotézách, těžkých úrazech, operacích páteře, revmatologických a neurologických onemocnění. Přibývá každoročně pacientů, kteří si ozdravné pobyty hradí sami. Lázně myslí i na čtyřnohé členy rodiny. Pro domácí mazlíčky jsou vyhrazeny speciální pokoje.

4.3 Historie obce a lázní

Kauerová a Koudela (2007, s. 109) „*Obec Slatinice leží na úpatí Malého Kosíře nedaleko od hanácké metropole Olomouce. Starobylé osídlení toho to místa dokládají četné archeologické nálezy. Ves byla založena v blízkosti slatin a vydatného sirného pramene, který založil slávu zdejších lázní již od 16. stol.*“

Podle nejstarších pramenů byla ves v první polovině 13. století z části v držení šlechty a z části v rukou Olomoucké kapituly. Za moravského markrabího Přemysla přešla v roce 1249 do vlastnictví Olomouckého kláštera u kostela sv. Petra. Písemné zmínky z roku 1405 je ves vedena pod jménem Velké Slatinice později jako Slatěnice. Od roku 1924 je úřední pojmenování používané do dnes – Slatinice. V 16. století byly Slatinice v rukou rodu Pernštejnů. Po roce 1599 se s celým Pernštejnským majetkem stal vlastníkem Karel z Lichtenštejna. Jeho rodu patřilo panství až do roku 1848. Jednotnou samosprávnou obcí

okresu Prostějov se Slatinice staly roku 1850. Součástí Olomouckého okresu jsou od roku 1881 až do dnešních dnů. (Kauerová a Koudela, 2007, s. 109)

Historie Lázní Slatinice

Slatinice vznikly v roce 1526, ale doložení prvního lázeňského hosta se datuje až v roce 1556. Tímto pacientem byl Vladyka Šimon z Nadějova povoláním písař zemského markrabství moravského. První vědecké pojednání o sirném Slatinickém prameni pochází z roku 1580 od moravského lékaře Jordána z Klausenburku. V roce 1642 vpadli na Moravu Švédové a Slatinice byly vypáleny. Lázeňský dům Morava stojí od roku 1733 na stejném místě. Pro pokles prosperity byly lázně v roce 1818 na rok uzavřeny. V roce 1905 se majitelem stal dr. Josef Reind. Okresní nemocenská pokladna v Prostějově vlastnila lázně od roku 1919. V roce 1929 lázně odkoupila A. Škrabalová, v jejím držení nastaly výrazné změny v přestavbě budov a parkového okolí, zřízení venkovního bazénu plněného sirnatou vodou. V této době došlo k podstatnému nárůstu pacientů, bylo vybudováno 25 koupelen a 15 lázeňských bytů. Celoroční provoz lázní zahájen v roce 1970. Průzkum lázeňských pramenů měl sloužit jako podklad pro stanovení ochranného lázeňského pásma, to bylo zapsáno do katastrální mapy obce Slatinice. Dne 19. prosince 1974 byl pro Slatinice schválen tzv. lázeňský statut, který se dotýká lázeňské péče. V roce 1993 se stala majitelem firma Bestol s.r.o. Olomouc. O čtyři roky později, v roce 1997, došlo ke změně názvu na přírodní léčebné lázně Slatinice. Od roku 2000 jsou vlastníkem lázní Slatinice Hanácké železářny a pérovny a.s. (Kauerová a Koudela, 2007, s. 95 – 98)

4.4 Současná podoba lázní

Lázeňská společnost Slatinice a. s. vznikla v roce 2000 na základě společné smlouvy, jako akciová společnost, které má statut zdravotního zařízení schválenou krajským úřadem a odborem zdravotnictví Olomouc. Poskytuje komplexní, příspěvkovou léčbu, stravování, ubytování a léčebné služby. Majoritním vlastníkem lázně Slatinice se stal podnik Hanácké železářny a pérovny a. s. Prostějov.

Celkové množství zaměstnanců činí 130 osob na hlavní pracovní poměr, přičemž jejich stav je průběžně během roku doplňován brigádníky a pomocnou silou.

Na jaře roku 2016 byl lázním Slatinice udělen, jako jedněm z prvních statut akreditace. Akreditace v podstatě znamená pro klienty potvrzení špičkové kvality prováděných služeb v souladu s platnou legislativou. Lázně drží krok s trendem současného

zdravotnictví. Aktivní přístup k nemocným a k naplňování jejich potřeb v oblasti psychické, sociální a tělesné. Ročně navštíví lázně na příspěvkovou a komplexní lázeňskou péči více než šest tisíc klientů. (Justice.cz. [online], 2017)

Lázeňské pobyty jsou rozděleny na letní a zimní sezónu. Kromě komplexní a příspěvkové lázeňské léčby nabízí lázně pobyt pro zdraví (8 denní) pobyt pro harmonii pohybu (8 denní), léčebný pobyt pro seniory (8 denní) a léčebný program pro všední dny (5 dní). Z kratších pobytů je možno využít wellness pobyty a to Slatinický wellness, relaxace na Majorce a romantická Majorka. Speciální pobyty zahrnují edukační pobyty – odstranění bolestí pohybového aparátu, pobyty s Computerovou kineziologií (odstranění funkčních poruch a nerovnováh pohybového aparátu), léčebný pobyt po operaci očí, prostaty, léčba lupenky a firemní léčebné pobyty.

Prameny

Slatinické lázně se rozkládají pod masivem Kosíře. Kosíř patří do Českého masivu vytvořeného zvrátněním devonských vápenců a spodnokarbonských slepenců, břidlic a drob. Do dnešní nadmořské výšky došlo k vyzdvižení vlivem horotvorných tlaků západních Karpat. V roce 1896 uveřejnil profesor chemie F. Faktor na základě chemických rozborů, že léčivá sirná voda pryští s několika pramenů vápencových skal. Docent E. Schnabel provedl v roce 1929 rozbor radioaktivity sirných pramenů. Zjistil, že prameny jsou pod silným artézským tlakem a mají nejvyšší radiovou emanaci na území Moravy. V lázních jsou využívány přírodní léčivé zdroje sirovodíkové koupele o teplotě 35 – 38 ° C. (Kauerová a Koudela, 2007, s. 43)

Lázně Slatinice mají několik léčebných pramenů. Sv. Václav vyvěrá z hloubky 165 m. Sv. Jan Adam z Lichtenštejna je to nejmladší pramen, nahradil pramen sv. Václav. Vrt o hloubce 372 m, vyvěrá před hlavní budovou. Ve 180 m se nachází hlubinný zlom, proto je možné používat minerální vodu s obou hloubek. Z hloubky 150 m vyvěrá pramen sv. Vít. Pramen Zdeněk vytéká z hloubky 13 m. Z hloubky 92 m vyvěrá jeden z mladších pramenů sv. Jiří. Volně přístupný pramen protéká fontánou „Lázeňská květina“ a pítkem. (Kauerová a Koudela, 2007, s. 44)

Přírodní minerální vody jsou určeny k nefarmakologické léčbě a to převážně k léčbě nemocí oběhového a pohybového ústrojí, nemocí onkologických, dermatologických, kožních a nervových. Konkrétně jsou prameny lázní Slatinice určeny k léčbě nemocí revmatická obrna, hostec kloubní a svalový, chronická afekce kloubní, úrazy, obrna, úrazy a nepohyblivost kloubů po zánětech. Úspěšně se daří i léčba při onemocnění dny a ischiasu.

Lázeňské domy

Lázeňskou léčbu, ubytování a stravování poskytují lázeňské domy Morava, Balnea, Hanačka a Mánes. Celková kapacita je 223 lůžek. Součástí lázeňského komplexu je i penzion Majorka, který je zrekonstruovaný secesní dům z první republiky v roce 2013. Majorka poskytuje kapacitu ubytování s 31 lůžky, stravování a nabízí prostory k relaxaci, ale není však nijak závislá na lázních. Penzion je vhodný pro oslavy, firemní akce a svatby.

Lázeňský dům Morava, který byl postaven v roce 1733 s původní architekturou, můžeme obdivovat i dnes, ale první zmínka se datuje roku 1714. Dnes se v historické budově nachází restaurace, jídelna pro ubytované hosty, knihovna, vyhříváný sirtý bazén, prostory vodoléčby a jiné procedury. Součástí je klidné atrium s příjemným posezením. Prostory jsou využívány k pořádání kulturních akcí např. taneční večery, koncerty vážné i „nevážné“ hudby, přednášky apod. Tento lázeňský dům se nachází v samotném středu lázeňského areálu.

Lázeňský dům Balnea byl postaven v roce 2004 a v roce 2014 byl zrekonstruován a rozšířen o další pokoje, restauraci s letní terasou, recepcí a léčebnými rehabilitačními prostory. V objektu jsou dvoulůžkové pokoje s příslušenstvím celkem 94 lůžek a čtyři apartmány. Lázeňský dům nabízí hostům tělocvičnu pro skupinové cvičení (max. 15 osob), dvě místnosti pro individuální cvičení, bazén s Whirlpool, vodoléčbu, vany celotělové i pro podvodní masáže, elektroléčbu a balneoprovoz. V budově se nachází kongresový multifunkční sál (kapacita 50 osob) s technickou místností a přípravnou jídel a nápojů.

Lázeňský dům Hanačka je kompletně zrekonstruován od roku 2010. Hned u hlavního vchodu jsou dvě pítka s místní léčivou sirtatou vodou z vrtů do hloubky 50 m a 300 m. Kapacita budovy je 72 míst, kdy mají pacienti možnost být ubytováni v jednolůžkových i dvoulůžkových pokojích s vlastní koupelnou, televizí, internetem a krásným výhledem na rovinnou Hanou i na lesy přírodního parku Velký Kosíř.

Lázeňský dům Mánes je zrekonstruován roku 2009. LD je rozdělen do dvou částí na provozní a ubytovací prostory. Ubytovací část disponuje s 57 lůžky (jednolůžkové, dvoulůžkové pokoje s koupelnou, TV a internetem), jsou to převážně lůžka určená pro pacienty Odborného léčebného ústavu (OLÚ). Provozní část tvoří recepce, přijímací kancelář, vyšetřovny lékařů, sesterna, časování procedur a různé druhy masáží a individuálních cvičení. (Lázeňské domy [online], 2017)

Organizační struktura

Organizační struktura lázní má základní část a dále se značně rozvětňuje do jednotlivých vedoucích pozic. Lázně mají jednoho majitele a jednu výkonnou ředitelku. Ekonomicko – provozní úsek je velice členitý zahrnuje manažera hotelového, ekonomického, technického, IT a personálního. Dále zde patří funkce vedoucího stravovacího úseku LD Morava, vedoucí provozního úseku, vedoucí kaváren a jídelen, účetní a mzdová účetní. Obchodní úsek má dva obchodní manažery, jednoho marketingového manažera a programovou manažerku. Ve zdravotním úseku mají největší váhu vedoucí lékaři lázní (jsou to čtyři doktoři), lékařská ředitelka, vedoucí rehabilitace a vedoucí sestry. Důležitou součástí je i přijímací kancelář. Kde zaštiťují provoz vedoucí oddělení příjmu a recepce, zdravotní referent, rezervační specialista pro samopláteckou klientelu a vedoucí recepce. Každý úsek je veden pověřenou osobou, která za něj odpovídá. (Organizační struktura – kontakty [online], 2017)

4.5 Služby a animační program

Mezi doplňkové služby patří rozšíření lázeňské léčby o širokou nabídku kulturních a sportovních akcí jako jsou plesy, taneční večery, hudební a divadelní večery, promenádní koncerty, besedy se zajímavými osobnostmi, sportovní aktivity a návštěva do Galerie Zdeňka Buriana.

Lázně nabízí možnost stravování a občerstvení v lázeňských restauracích a kavárnách. Hosté ve volném čase mají možnost navštěvovat hodinu aqua aerobiku, zahrát si šachy, kuželky, pétanque, popřípadě si zvyšovat kondici pěšími vycházkami nebo za použití speciálních holí pro Nordic walking, které je možné zapůjčit, tak i jízdní kolo na cyklistické výlety za krásami přírodního parku Kosířsko a Terežského údolí, které se nachází v bezprostřední blízkosti Lázní Slatinice. S výběrem či doporučením trasy a tipem kam na výlet rádi pomohou na Informačním turistickém centru, které se nachází v areálu lázní.

Lázně nabízejí i zpoplatněné služby týkající se knihovny za vypůjčení knihy, dovozu klientů z nádraží Slatinice nebo ze zastávky Slatinice – Větrák přímo do lázní, trezor na recepci (pouze úschova peněz v hotovosti pro ty co nemají pokoje s trezorem), doplatek za parkování na oploceném parkovišti u LD Balnea a doplatek za ubytování s domácími mazlíčky ve vybraných pokojích. (Centrum aktivit [online], 2017)

Kromě klasické nabídky poskytovaných služeb nabízejí lázně pro své klienty v průběhu pobytu svůj kulturní program v tom čase, kdy se nekonají lázeňské procedury.

Kulturní program v lázních sestavuje kulturní referent, který se i účastní jednotlivých akcí. Na realizaci animačních programů se podílí i externí pracovníci.

Program je převážně realizován v odpoledních hodinách (aby se zamezilo křížení aktivit s procedurami) v lázeňských domech Balnea, Morava a za příznivého počasí i v lázeňském parku Ladislava Foltýna. Animační program je navrhován za účelem návštěvy hostů a přizpůsobený jejich věku. Musí se respektovat i zdravotní stav klientů a konzultovat ho s lékaři, aby nedošlo k nějaké komplikaci. Program je spíše orientovaný na odpočinkovou činnost. V kulturním programu se jednotlivé aktivity opakují, ale pokaždé jsou zaměřené na jiné téma, aby se zamezilo stereotypu.

Propagace kulturního programu je realizována formou letáčků. Informační letáčky jsou klientům k dispozici na recepci, v informačních stojácích nebo z plakátu a informačních tabulích vyvěšených v lázeňských domech. Na tomto letáčku je kulturní program na celý týden s popisem jednotlivých aktivit. Klienti si nemusí nikam zapisovat ani pamatovat průběh jednotlivých aktivit kulturního programu, protože je to volně dostupný a přenosný leták. Pro představu uvádím výčet jednoho týdne kulturního programu.

Tabulka 2 Týdenní program

Pondělí	9:00 – 14:00	Prodejní výstavka aroma svíček
	15:00 – 17:00	Vlastivědná vycházka s historikem obce
	19:00 – 20:00	Přednáška: Trojúhelník porozumění
Úterý	13:00 – 14:00	Knihovna
	19:00 – 21:00	Hudebně zábavný večer při svíčkách s písněmi W. Matušky, tombolou a veselými historkami
Středa	9:00 – 14:00	Prodejní výstavka domácích pralinek
	13:30 – 14:00	Projekce: Slatinice a okolí
	14:00 – 14:30	Informační schůzky pro nové hosty
Čtvrtek	9:00 – 14:00	Prodejní výstavka svíčky, dárky
	14:00 – 17:00	Výlet do muzea tvarůžků, návštěva řezbáře, Loštice
Pátek	9:00 – 14:00	Prodejní výstavka textilu
	19:30 – 22:00	Country večer se skupinou Karanténa
Sobota	19:30 – 22:00	Společenský večer s tancem, hraje F. Havelka
Neděle	14:00 – 17:00	Nedělní věštecká kávička s domácím zákuskem

Zdroj: vlastní zpracování

Během měsíce se animační program obměňuje, např.: přednášky jsou na téma aromaterapie, minikurz osobního štěstí, jak mluvit s dětmi a vnoučaty, aby Vám naslouchali, literologie, povídání o Bachové květinové terapii, jak správně odpočívat, moje rodina a vztahy, praktická chirometrie, geomantie a význam barev. Klienti mohou podniknout výlet na zámky Čechy pod Kosířem, Náměšť na Hané nebo poutní místo Svatý Kopeček. Dále mohou vyrazit na výlet za poznáním historie Olomouce nebo navštívit minipivovar Jadrníček. Na programu jsou i klavírní koncerty, koncerty od romantiky k lidovkám nebo skupiny s názvem 2+1. Probíhají hudebně-zábavní květinové večery s vystoupením břišních tanečnic, tematický medailonek k Mezinárodnímu dni žen nebo hudební pořad s kameramanem a publicistou T. Zindlerem. Projekce jsou i na pivo a zdraví nebo aktuální s významným dnem. Probíhají i dny krásy s Oriflame či Avon.

Úroveň kulturního programu jsme zjišťovali pomocí dotazníkového šetření. Oslovili jsme respondenty, návštěvníky lázní, a formou otevřených a uzavřených otázek zjišťovali jejich spokojenost s kulturním programem v lázních. Výsledky průzkumu jsme posléze zpracovali a začlenili je do své práce v podobě praktické části. Své zjištění opíráme nejen o výsledky dotazníkového průzkumu, ale také o vlastní pozorování v lázních, průzkum propagace kulturního programu a absolvování několika kulturních akcí. Na úroveň kulturního programu máme vypracovaný dotazník, který je součástí této diplomové práce.

5 Výzkumné šetření

V praktické části si objasníme přípravu, realizaci a především výsledky výzkumného dotazníkového šetření. Výzkumné šetření provádíme v rámci animačního programu. Pro získání informací jsme zvolili primární metodu výzkumu, tzn. výzkum pomocí dotazníku. Klienti odpovídali na uzavřené a otevřené otázky písemnou formou. V další části uvádíme výsledky hypotéz a shrnutí empirické části.

5.1 Cíl výzkumu a hypotézy

Hlavním cílem práce je popsat animační program, který poskytují lázně Slatinice, a realizovat výzkumné šetření zaměřené na spokojenost klientů s tímto programem. Cílem výzkumného šetření je analyzovat animační program lázní, zvláště se zaměřením na účast a hodnocení úrovně poskytovaného programu v lázních. Dalšími dílčími cíli je zjistit:

- míru účasti na animačním programu,
- spokojenost s animačním programem a animátorem,
- úroveň poskytovaných informací o animačním programu,
- míru účasti na vybraných aktivitách,
- jakých aktivit by se chtěli klienti zúčastnit v rámci animačního programu,
- vliv věku dotazovaných respondentů na spokojenost s kulturním programem,
- vliv pohlaví dotazovaných klientů na účast na společenských tanečních večerech,
- vliv pohlaví dotazovaných respondentů na hodnocení přístupu organizátora programu.

Z výsledku vyplívající podněty ke zlepšení stávající úrovně kulturního/animačního programu. Dotazník obsahuje otázky zabývající se kulturním programem (viz příloha č. 1. Dotazník).

Součástí empirického výzkumu je rovněž potvrzení nebo vyvrácení stanovených hypotéz.

- Hypotéza 1: Věk klientů má vliv na míru spokojenosti s kulturním programem v lázních.

- Hypotéza 2: Společenské taneční večery jsou navštěvovány více ženami než muži.
- Hypotéza 3: Přístup animátora při vedení programu je kladněji hodnocen ženami než muži.

5.2 Fáze výzkumu

Přípravná fáze

V přípravné fázi byl zvolen kvantitativně orientovaný druh výzkumu a to z toho důvodu, že se dá zjistit větší počet informací od více respondentů. Dále se zabýváme základním a výběrovým souborem (pacienti lázní Slatinice) a sběrem dat. Dotazník je sestaven lineárně z toho důvodu, aby respondenti byli ochotni jej vyplňovat a byla zajištěna vysoká návratnost. I když je dotazník jednoduchý přesto poskytuje dostačující informaci pro využití lázněmi. Dotazník je nejfrekventovanější metoda k zjištění určitých údajů. Je to způsob jak získat písemné odpovědi při kladení otázek. Sběr dat provádíme formou osobního a písemného dotazování. Respondentů jsem se dotazovala v recepci uvedených lázní v průběhu měsíce leden – březen 2017. Respondenti mohli vyplněné dotazníky odevzdat buď přímo mně, nebo do schránky k tomu určené. Schránka respondentům zajišťovala anonymitu. (Gavora, 2008, s. 122)

Do vlastností dobrého dotazníku se řadí reliabilita, validita a praktičnost. Reliabilitou se rozumí to, aby dotazník zachycoval přesně zkoumané jevy a spolehlivost. Validita dotazníku je zjišťování skutečně toho, co se zjišťovat má. Tyto vlastnosti musí každý dotazník splňovat. (Chrásková, 2007, s. 171)

Dotazník v úvodu obsahuje krátké představení a informaci o anonymitě. Skládá se z 16 otázek, poslední dvě otázky jsou identifikační, zjišťují základní údaje o respondentovi. Dotazník je sestaven s otevřených a uzavřených otázek s možností zdůvodnění. U otázek s číselnou škálou je hodnocení stejné jako u známkování ve škole. V závěru se může respondent vyjádřit k celkovému hodnocení.

- **Předvýzkum** – úkolem předvýzkumu, který jsme provedli formou sondáže, bylo zjistit, zda respondenti rozumí položeným otázkám a umí správně odpovědět. Dotazníkem jsme si ověřili vhodnost použitých otázek a předpokládanou návratnost. Pro dotazníkový průzkum byli zvoleni pacienti lázní Slatinice.

Realizační fáze

Realizační fáze se zabývá sběrem a následným zpracováním dat z dotazníkového šetření. Respondenti vyplňovali dotazníky za mé přítomnosti v recepci lázní Slatinice.

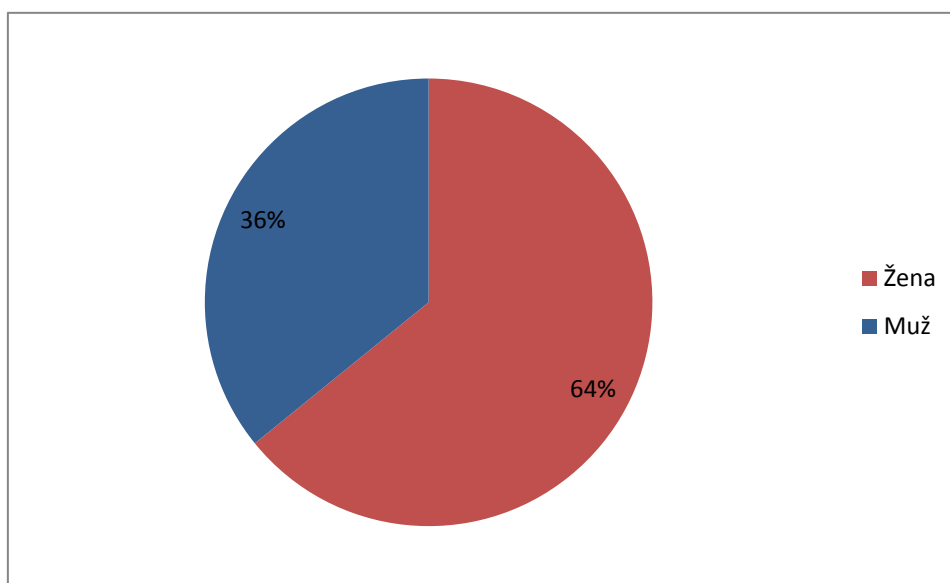
Závěrečná fáze

Bezchybně vyplněné dotazníky jsme mechanicky vytřídili, sečetli, rozdělili podle zjištěných výsledků. Dané informace byly připraveny na kvantitativní zpracování v programu Microsoft Excel. Celkově bylo zpracováno 110 správně vyplněných dotazníků, 20 dotazníků jsme museli vyřadit pro neúplné vyplnění.

5.3 Struktura respondentů

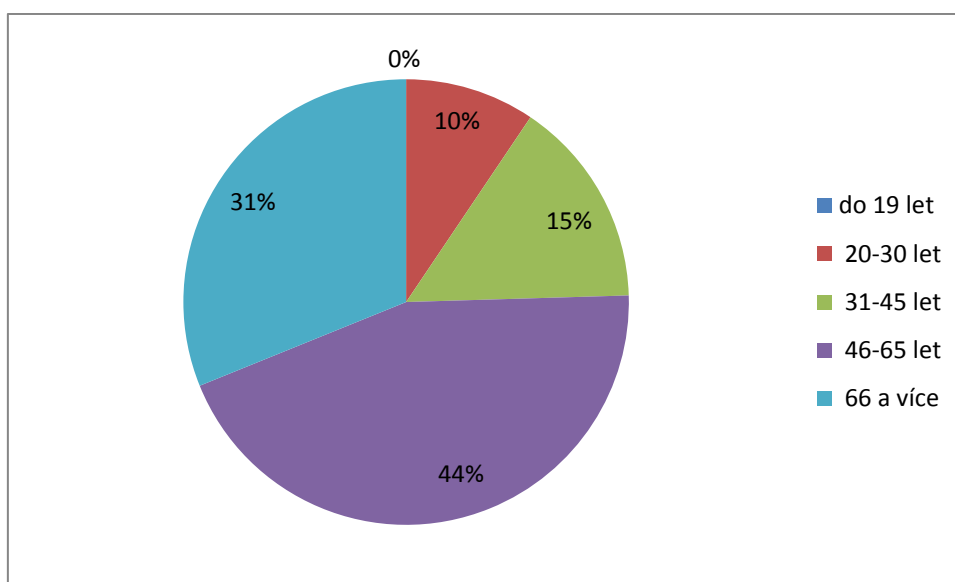
Celkový počet respondentů byl, jak je uvedeno výše, 110, z toho 64 % žen a 36 % mužů. Grafy v této části jsou vytvořeny na základě identifikačních otázek č. 15 a 16 v dotazníku – tyto otázky mají význam v analýze dat, jelikož vypovídají o struktuře výběrového souboru.

Soubor respondentů tvoří z 64 % ženy a z 36 % muži.



Graf 1. Počet dotazovaných žen a mužů

Pro vedení lázní je nezbytné znát věkovou skupinu hostů, kteří lázně nejčastěji navštěvují, aby mohlo na tyto klienty zacílit vhodný animační nebo doprovodný program. Věkové kategorie byly sestaveny dle V. Příhody (1963, s. 14). Z provedeného výzkumu vyplynulo, že lázně nejčastěji navštěvují lidé ve věku 46 – 65 let, a to ve 44 % případů. Druhou věkovou kategorií nejčastěji navštěvující lázně jsou lidé ve věku 66 a více let, jež tvoří 31 % celkového počtu dotazovaných. Třetí nejpočetnější skupinou jsou lidé ve věku 31 – 45 let, kteří lázně navštěvují v 15 % případů. V méně než 10 % pak navštěvují lázně lidé ve věku 20 – 30 let. Věková kategorie do 19 let není v tomto dotazníkovém šetření obsažena. Dotazník byl totiž distribuován mimo lázeňskou sezónu, tak zde není obsažena tato věková kategorie. V průběhu hlavní lázeňské sezóny se tato věková kategorie může objevovat, ale pravděpodobně ne ve velkém množství, jelikož tyto lázně jsou především zaměřeny na starší věkovou skupinu.



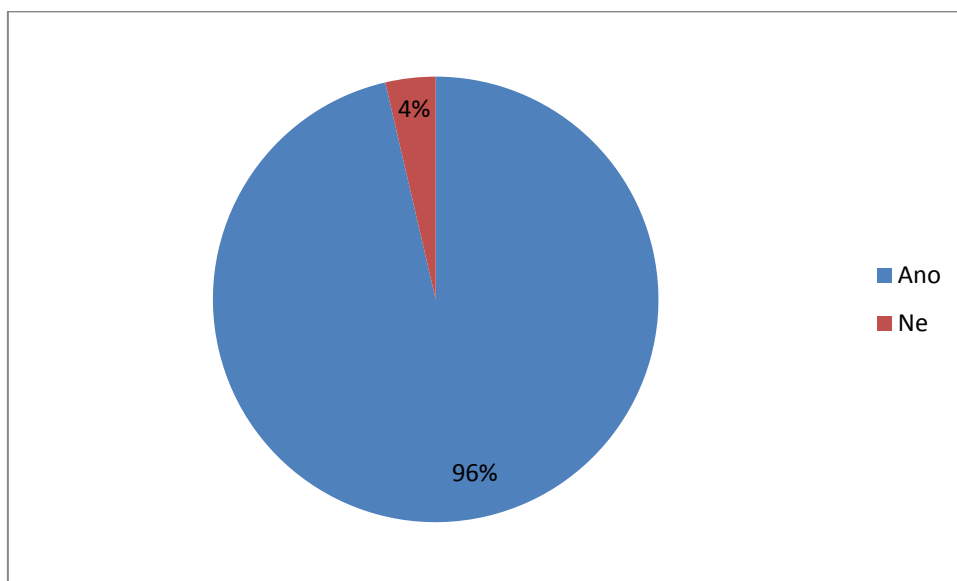
Graf 2. Věková kategorie

5.4 Vyhodnocení dotazníkového šetření

V následující části jsou podrobně popsány všechny otázky a odpovědi získané z dotazníků, které jsou následně vyhodnoceny pomocí grafů.

Otázka 1: Zúčastnil/a jste se během tohoto pobytu v lázních kulturního programu?

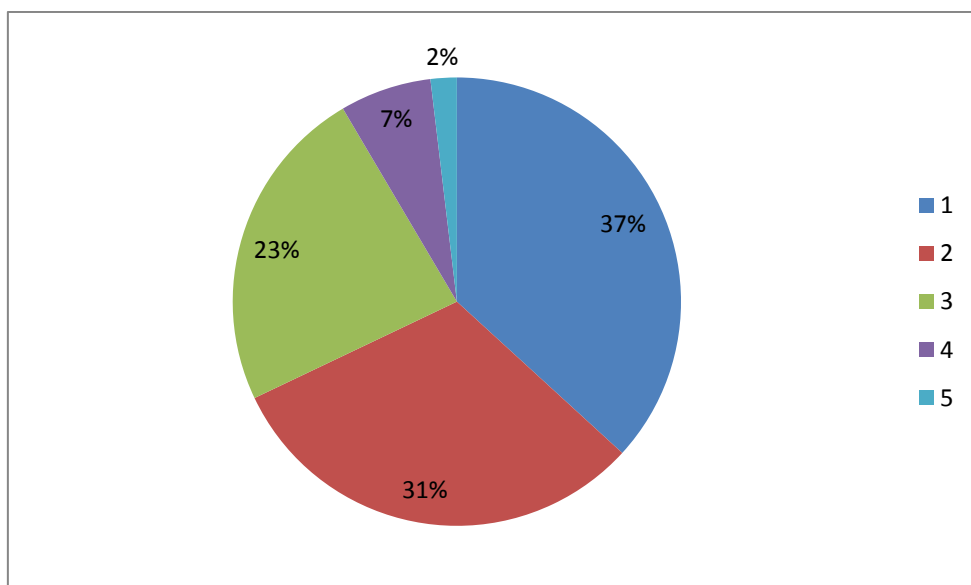
Tato úvodní otázka v dotazníku se týká lázeňského kulturního programu ve Slatinicích. Ze 110 dotazovaných klientů se kulturního programu zúčastnilo 96 %, což v přepočtu činí 106 hostů. Zbývající respondenti (4 %) odpověděli na otázku, že se kulturního programu nezúčastnili. Díky tomuto údaji, který říká, že program upoutal pozornost až 96 % klientů, usuzujeme, že pestrost nabídky možných činností je více než dostačující. Z dotazníkového šetření lze částečně vyvodit, že zbylá 4 % respondentů nemusí být natolik mobilní, aby se zúčastnila animačního programu. Proto bych doporučila rozšířit kulturní program o společenské hry, které by braly v ohled i indisponované.



Graf 3. Zúčastnil/a jste se během tohoto pobytu v lázních kulturního programu?

Otázka 2: Jak byste zhodnotil/a kulturní/animační program v průběhu vašeho pobytu?

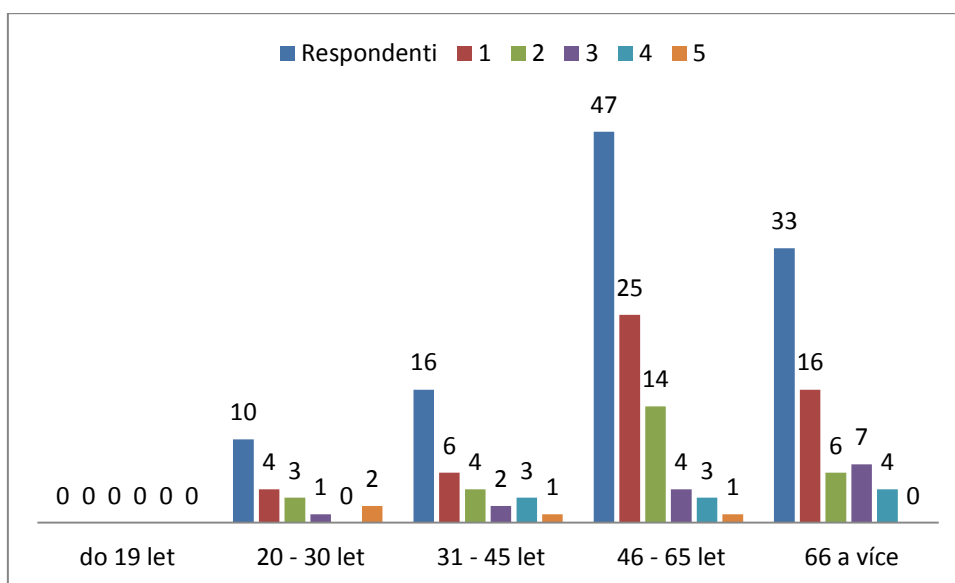
Ve druhé otázce jsme se dotazovaných respondentů tázali, jak vysoce byli spokojeni s animačním programem v průběhu celého svého lázeňského pobytu. Klienti tuto otázku hodnotili stejně jako ve škole, známkami 1 – 5. Kulturní program byl hodnocen velice kladně. Celkem 37 % respondentů mu udělilo známku jedna. Chvalitebné hodnocení programu udělilo celkově až 31 % klientů. Kulturní program oznámkovalo trojkou 23 % hostů. Menší spokojenost projevilo 7 % klientů známkou čtyři a 2 % respondentů nebylo spokojeno s kulturním programem vůbec. Z pohledu grafu vyplývá, že více než dvě třetiny hostů byly s animačním programem spokojeny. Zdá se, že pro dalších 23 % respondentů program neprobíhal zcela podle jejich představ. Necelých 10 % klientů poté hodnotilo animační program značně negativně.



Graf 4. Jak byste zhodnotil/a kulturní/animační program v průběhu vašeho pobytu?

Otázka 3: Jaká byla úroveň poskytovaných informací o kulturním programu?

Respondenti byli požádáni použít hodnocení jako ve škole. K dané otázce se vyjádřili všichni respondenti. 48 % návštěvníků udělilo nejlepší hodnocení (25 respondentů ve věku 46 – 65 let, 16 respondentů ve věku 66 let a více). Znamku dva jako odpověď uvedlo 26 % (14 respondentů ve věku 46 – 65 let). Za tři dále odpovědělo 13 % klientů ve věku 66 let a více. Znamkou čtyři ohodnotilo poskytované informace o animačním programu 9 % respondentů (ve věku 31 – 65 let to bylo celkem 6 respondentů). Hodnocení známkou pět bylo zaznamenáno pouze ve 4 % odpovědí (2 respondenti ve věku 20 – 30 let). Z tohoto usuzujeme, že většina informací podaná o kulturním programu byla dostačující. Přesto vidíme, že pro některé klienty byla informovanost nedostačující. Z toho lze usoudit, že poskytování informací o kulturním programu by mohlo být nějakým způsobem vylepšeno popř. pozměněno. Například větším využitím informačních letáků o programu, aby se hostům dostaly informace do podvědomí.



Graf 5. Jaká byla úroveň poskytovaných informací o kulturním programu? Srovnání s věkovou kategorií.

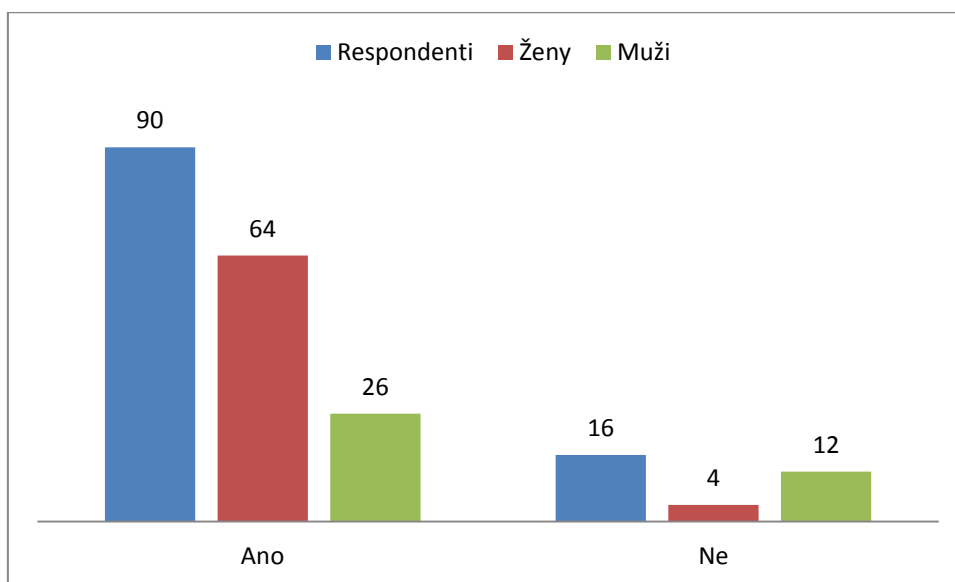
Otázka 4: Kterých aktivit jste se v rámci animačního/kulturního programu zúčastnil/a?

Nejčastější odpověď byla, že klienti se zúčastňují různých přednášek (např. na téma „Moje rodina a vztahy“). Další často zmiňovanou aktivitou byly výlety, informační schůzky, procházky po okolí. Nedílnou součástí jsou taneční, hudební, společenské, zábavní večery, koncerty, zpěv, oldies party, country show, vzpomínkové recitály W. Matušky. Mezi dalšími aktivitami v dotazníku jsou konkrétně, např. geomantie (pracuje s energetickými proudy soustředěnými v silových místech na povrchu země), chiromantie (čtení z ruky), květinová terapie, aromaterapie, kurzy osobního štěstí, kvízy, projekce o lázních Slatinice. V lázních si klienti často půjčují knihy z lázeňské knihovny, také se účastní prodejní výstavy textilu. Převážně většině klientů se líbila sezení a povídání si s paní Kostelníkovou (kulturní referentka). Tyto nejčastější aktivity jsou zdá se velice oblíbené, takže by lázně mohly uvážit rozšíření jejich animačního programu o podobné činnosti nebo ty výše uvedené zařadit častěji.

Otázka 5: Splnil průběh aktivit Vaše očekávání?

Na tuto otázku odpovědělo 90 dotazovaných respondentů ano (z toho 64 žen a 26 mužů). Doplnující otázkou bylo, co se jim líbilo. V odpovědích se objevovaly tyto aktivity: výlety (Loštice, zámek Náměšť na Hané, zámek Sv. Kopeček), dále tematické večery/bajky/čokoládový večer s p. Kostelníkovou, přednášky (nejčastější téma „Literologie“ – význam písmen a jmen, a „Pivo a zdraví“), aromaterapie/květinové terapie, hudba (folklor, koncerty, zpěv, tanec), písničky od W. Matušky, vycházky do okolí, v případě hezkého počasí výhled do krajiny na krásnou rovinatou Hanou, všetecká kávička a další. Klientům se líbily všechny aktivity, v této otázce hodnotili respondenti i celkový průběh daných aktivit. Respondenti uváděli jako ohodnocení průběhu aktivit celkové zpříjemnění pobytu, nové poznatky, úroveň, profesionalitu a setkání s ostatními lázeňskými hosty.

Podle odpovědi nesplnil průběh aktivit očekávání 16 klientů (4 ženy a 12 mužů). Nelíbilo se jim, že na aktivitách je malá účast hostů lázní. Další respondenti si myslí, že by to chtělo víc aktivit, protože jich je nedostatek a stále se opakují. Hodně respondentům vadilo, že na tanečních společenských večerech moc málo lidí nebo dokonce nikdo netančil. Myslím si, že celkové hodnocení aktivit bylo kladné, avšak zůstává zde prostor pro zlepšení. Taneční večer by například mohl být okořeněn o nějakého učitele tance nebo by mohl i přivítat další dychtivé občany obce Slatinice toužící po zábavě.



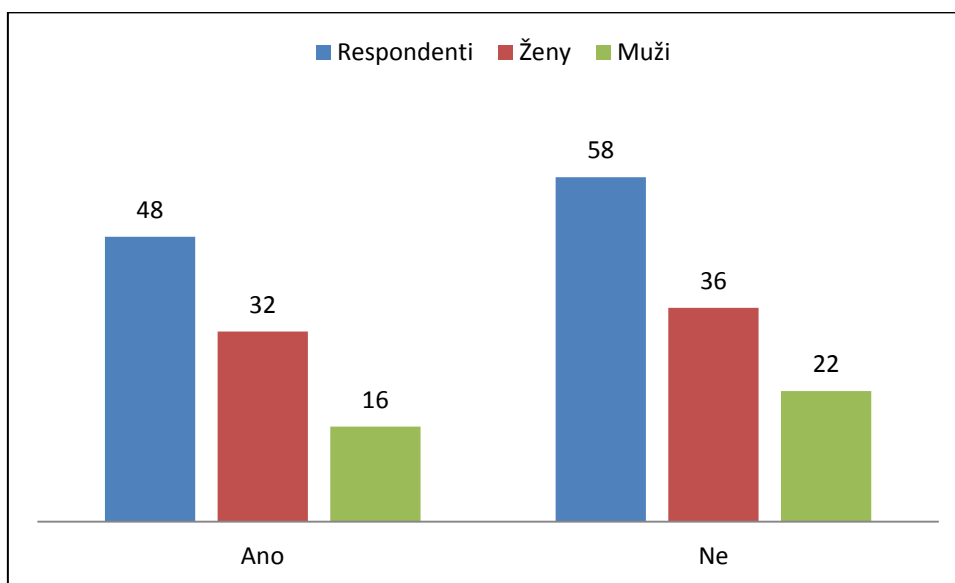
Graf 6. Splnil průběh aktivit Vaše očekávání? Srovnání s pohlavím.

Otázka 6: Myslíte si, že by tyto lázně mohly rozšířit nabídku kulturních služeb?

Pokud ano, napište, jaké aktivity byste uvítal/a.

Celkem 48 dotazovaných respondentů (32 žen a 16 mužů) si myslí, že lázně by mohly rozšířit nabídku kulturních služeb. Na otázku, jaké aktivity by uvítali, odpovídali: více společenských akcí (divadlo, kino, zábavné společenské hry, kurzy tance, folklór, koncerty, zpěv, tanec), venkovní aktivity (kuželky, pétanque, ping pong, vycházky/výlety), více projekcí/promítání filmů, kvízy/hádanky/soutěže/deskové hry, rukodělné workshopy, aranžování květin, modelování a vyrábění z hlíny, více aktivit vedené p. Kostelníkovou z důvodu příjemného vystupování, pohodlí a klidu.

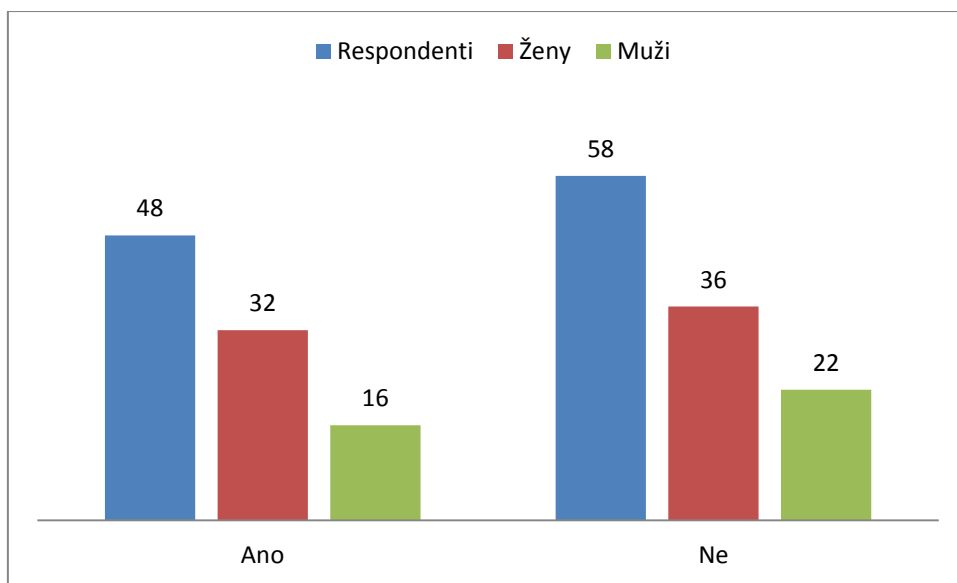
Naopak 58 respondentů si nemyslí, že by lázně musely nabídku kulturních služeb rozšiřovat. Pokud si více než polovina klientů myslí, že by kulturní vložky mohly být pozměněny nebo nějakým způsobem rozšířeny, zřejmě by bylo dobré tak učinit. Zahrnutí více společenských akcí do animačního programu by neměl být problém a jistě by zpříjemnil pobyt i těm, kteří si doposud v kulturním programu nepřišli na své.



Graf 7. Myslíte si, že by tyto lázně mohly rozšířit nabídku kulturních služeb? Srovnání s ženami a muži.

Otázka 7: Zúčastnil/a jste se někdy společenského tanečního večera?

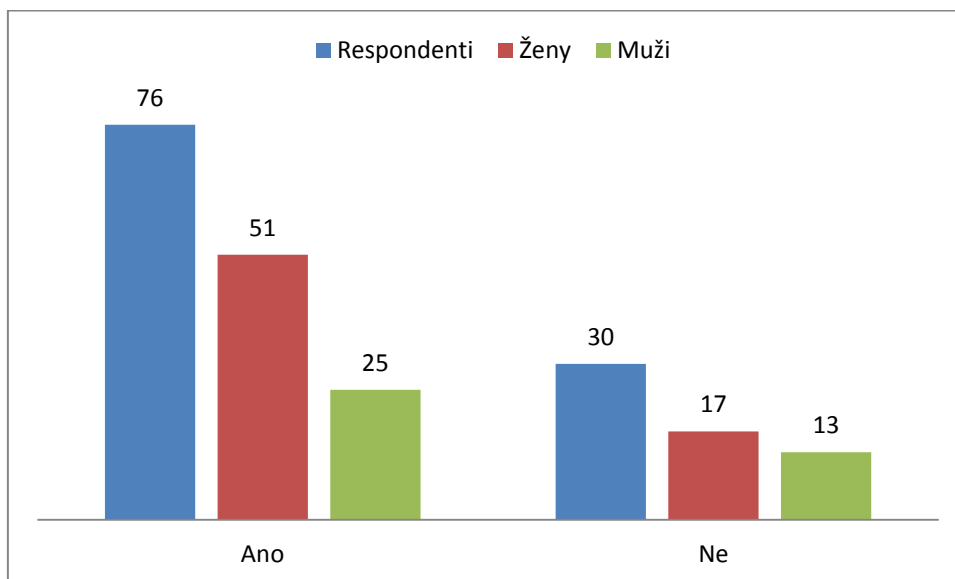
Na tuto otázku odpovědělo kladně 48 respondentů, z toho bylo 32 žen a 16 mužů, to činí 45 % klientů celkově. Žádných společenských večerů se nezúčastnilo 58 hostů, což je 55 % (36 žen a 22 mužů). Dle těchto údajů mohu zkonstatovat, že téměř polovina tázaných respondentů byla nadšena a souhlasila se zábavou, která proběhla během společenského tanečního večera. Více než polovina se však této společenské události nezúčastnila, je možné, že příčinou byl neznámý hudební repertoár. Ze získaných informací, vím, že dvě třetiny z účastněných byly ženy, z čehož vyplývá, že muži jsou méně společenští než ženy.



Graf 8. Zúčastnil/a jste se někdy společenského tanečního večera? Srovnání s pohlavím.

Otázka 8: Odhodlal/a jste se vyrazit na výlet za poznáním?

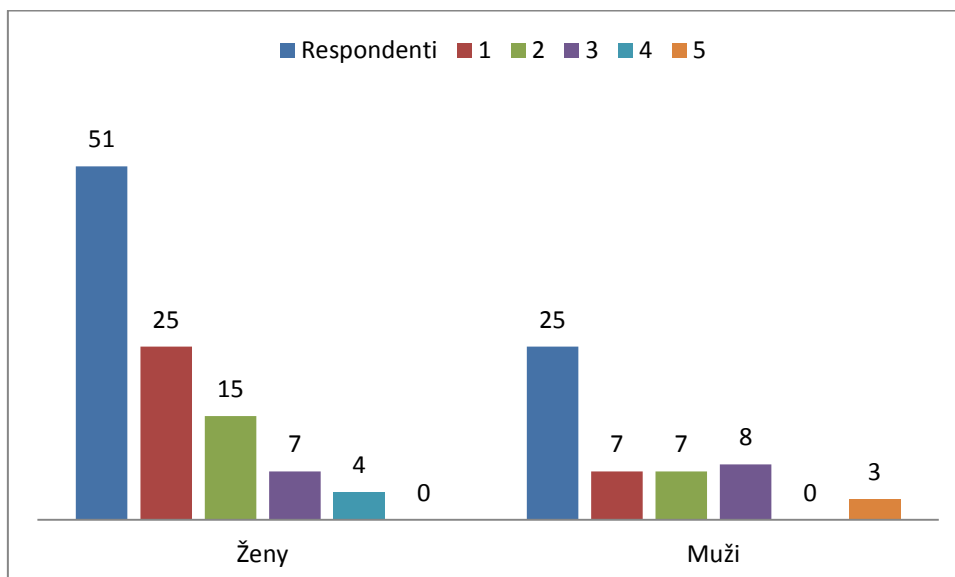
Převážná většina dotázaných klientů se odhodlala vydat na výlet, aby si ještě více zpříjemnili svůj pobyt v lázních a využili možnost nového poznání. Jednalo se o 76 respondentů, což bylo 51 žen a 25 mužů. Tito klienti odpovídali ještě na následující otázku, která se týkala jejich očekávání od výletu. Zbývajících 30 klientů se žádného výletu neúčastnilo. Zde můžeme vysledovat, že výlety jsou často obsazené, tudíž lze předpokládat, že cílové destinace jsou žádané a pestré natolik, aby si většina uchazečů vybrala alespoň jeden z nich. Přesto lze z programu vyčíst jednotvárnost, jelikož jsou dokola navštěvována pouze ta samá místa, takže by bylo příhodné rozšířit okruh o nějaká nová zajímavá místa nebo památky, které by mohly návštěvníky nalákat k účasti.



Graf 9. Odhodlal/a jste se vyrazit na výlet za poznáním? V porovnání s ženami a muži.

Otázka 9: Splnil výlet za poznáním Vaše očekávání?

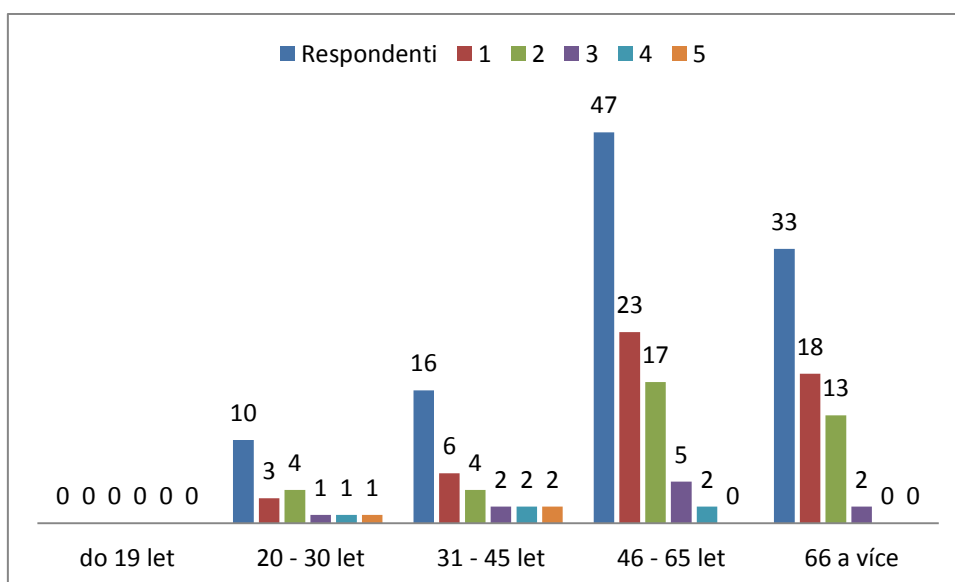
V této otázce jsem se dotazovaných respondentů ptala, zda se jim výlet líbil a splnil jejich očekávání. Opět provedli účastníci hodnocení jak ve škole, od jedné do pěti. 42 % respondentů ohodnotilo výlet na jedničku (32 respondentů – 25 žen a 7 mužů). Známkou dva hodnotilo 29 % respondentů (15 žen a 7 mužů) a 20 % klientů dalo výletu známku tři. Zámka čtyři byla udělena 5 % dotazovaných a 4 % respondentů byla kompletně nespokojena, takže hodnotila známkou pět. Na tuto otázku odpovídali pouze ti, kteří se zúčastnili aspoň jednoho výletu, takže musíme vyvodit výsledky pouze z hodnocení 76 respondentů. Výlety hodnotily kladněji spíše ženy, muži nedávali tak vysoké známky, z čehož lze vyvodit, že by výlety mohly být zaměřené tak, aby vyhovovalo oběma pohlavím.



Graf 10. Splnil výlet za poznáním Vaše očekávání? Srovnání s pohlavím.

Otázka 10: Byl/a jste spokojen/a s přístupem organizátorů/animátorů při programech, kterých jste se zúčastnil/a?

U 47 % respondentů bylo kladné hodnocení, nejvíce známkou jedna ohodnotilo 23 respondentů v kategorii od 46 – 65 let. Známkou dvě označilo 36 % klientů, což bylo 17 v kategorii 46 – 65 let a 13 respondentů ve věku 66 let a více. S přístupem organizátorů byli respondenti spokojeni na známku tři v 9 %. 5 % známka čtyři. Ve 3 % případů zakroužkovali známku pět (2 respondenti v kategorii 31 – 45 let a jeden respondent v kategorii 20 – 30 let). Díky tomuto můžu vyvodit, že přístup organizátorů, zaměření akce a zřejmě i tempo vyhovovalo a nejspíše i bylo přizpůsobeno pro klienty vyšší věkové kategorie a nebylo úplně v souladu požadavků těch mladších. Pro tohle existuje řešení, výlety vyhovující jiným věkovým kategoriím a podrobnější popis celé akce, tím pádem se mohou hosté rozhodnout, zda se opravdu chtějí akce zúčastnit.



Graf 11. Byl/a jste spokojen/a s přístupem organizátorů/animátorů při programech, kterých jste se zúčastnil/a? Srovnání s věkovými kategoriemi.

Otázka 11: Co se Vám líbí na kulturním/animačním programu nabízeném v těchto lázních?

Většina dotazovaných respondentů napsala, že se jim líbí všechno. Další respondenti odpovídali, že se jim líbí přednášky („Trojúhelník porozumění“, historické přednášky o obci), výlety/vycházky po okolí/výhledy do krajiny, společenské večery/hudba, květinová terapie, aromaterapie, věštírna, recitál W. Matušky, tematický čokoládový večer.

V rámci této otázky jmenovali respondenti ještě lidský přístup (např. přístup ke klientům po operaci), ochota personálu, oceňovali pestrý program vyplňující volný čas, komunikaci a setkání s ostatními lázeňskými hosty, organizátoři nikoho nikam netlačí – vše dobrovolné. Klienti hodnotí organizátory jako skvělé lidi, kteří přenáší dobrou náladu i na ostatní a mají vždy úsměv na tváři. Celkově je hodnocení velice povzbuzující a kladné, nejenom že mnohé nabízené aktivity sklidily veliký úspěch, ale chvála neminula ani personál lázní. Mnozí uvedli, že jejich zacházení, podpora a ochota odpovídala dané situaci a mnohdy dokázala uspokojit více nežli samotný program.

Otázka 12: Co by se mělo nebo mohlo změnit na kulturním/animačním programu?

Značná část respondentů odpovídala, že by na kulturním/animačním programu neměnila nic, jsou naprosto spokojení a zdá se jim, že organizátoři dělají pro klienty své maximum. Někteří klienti uváděli, že by chtěli více aktivit obecně například více venkovních aktivit, nebo aktivity alespoň oživit. Další klienti chtějí více přednášek, rozšířit nabídku výletu i na vzdálenější památky, větší účast lázeňských hostů na akcích a zvýšit informovanost klientů o aktivitách. Zde na to můžeme pohlížet jako na kladnou recenzi, která by však ještě požadovala drobná vylepšení. Jak už bylo řečeno předtím, klienti by ocenili rozšíření nabídky výletů, přednášek, společenských her a procházek po okolí.

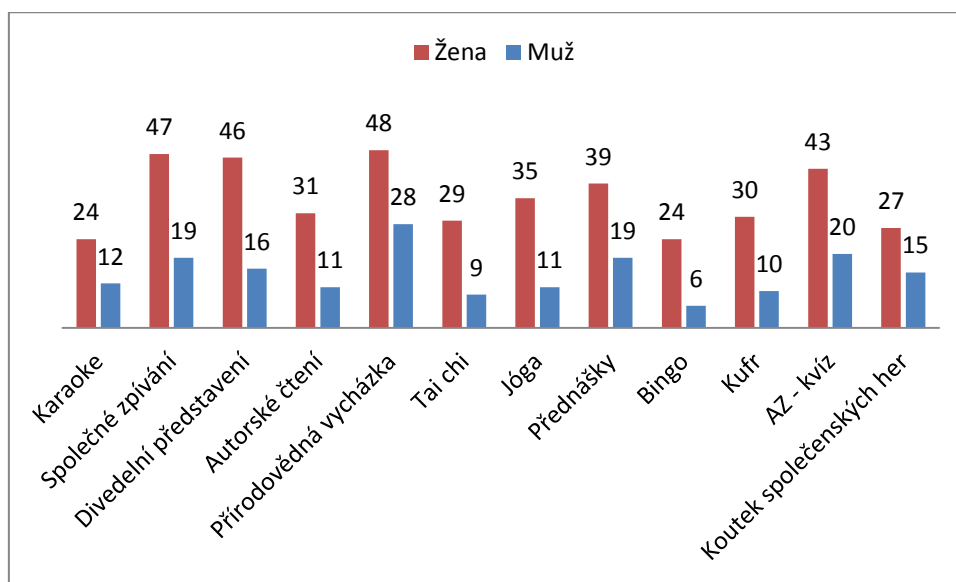
Otázka 13: Uvítali byste přidání některých z následujících aktivit do kulturního programu?

U této otázky měli respondenti uvedené aktivity, u kterých vybírali odpovědi ano nebo ne, jestli by uvítali danou aktivitu zařazenou v kulturním programu lázní. V následujícím grafu jsou uvedeny všechny aktivity a kolik respondentů by uvítalo jejich zařazení do programu. Ženy preferují přidání vycházek do přírody, společné zpívání, divadelní představení či hru AZ-kvíz. Muži chtějí přidat vycházky, AZ-kvíz, přednášky, koutek společenských her a karaoke.

U sportovních činností mohli respondenti vypsát jinou možnost aktivity, kterou by uvítali v kulturním programu a která není v nabídce. Uváděli např. šipky, kulečnick, ping pong, posilování a bowling.

U přednášek respondenti doplňovali témata. Nejčastěji se objevovalo téma zahradničení, turistika/cestování/příroda, jídlo/čokoláda/pitný režim/zdravý životní styl, stres, porucha příjmu potravin, obezita, cukrovka. Dále by chtěli přednášky o víně a pivu a jejich vlivu na zdraví, o dietách, bylinkách, o cizí kultuře, uměň a o historii lázeňství.

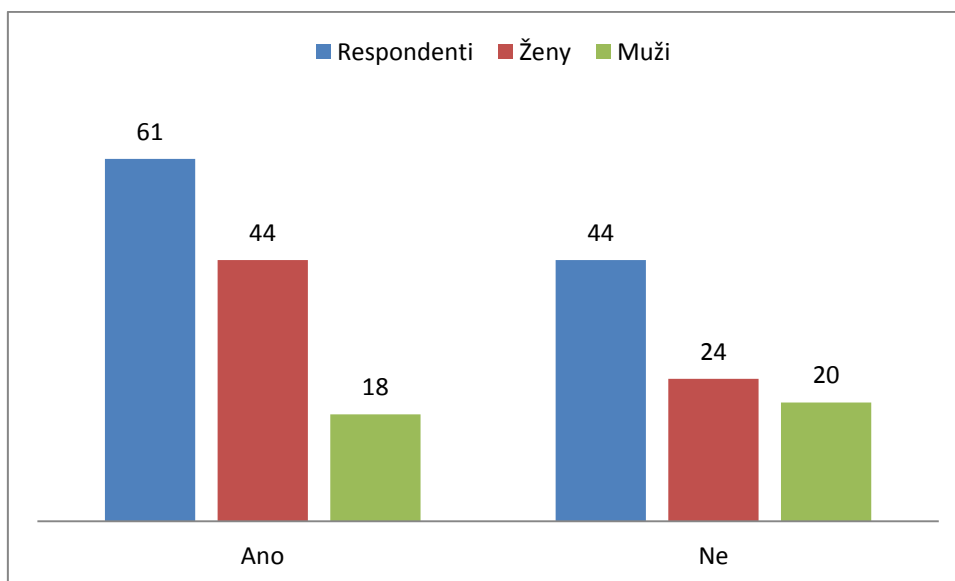
Respondenti dopisovali v posledním řádku dotazníku hry, které by chtěli mít v koutku společenských her. Nejčastěji se tam objevovaly šachy, karty, sudoku, křížovky, scrabble a člověče, nezlob se.



Graf 12. Navrhované aktivity srovnané s pohlavím.

Otázka 14: Myslíte si, že by rozšířená nabídka animačních/kulturních programů zvýšila zájem o konkrétní lázeňské pobyty?

U této otázky si 61 dotazovaných respondentů (44 žen a 18 mužů) myslí, že by rozšířená nabídka animačních programů zvýšila zájem o lázeňské pobyty. Zápornou odpověď označilo 44 klientů (24 žen a 20 mužů). Tady můžeme vidět, že dvě třetiny žen a téměř polovina mužů se zřejmě přiklání k lázním s pestřejším animačním programem. Proto by bylo moudré tento program vylepšit, aby byla posílena poptávka po lázeňském pobytu.



Graf 13. Myslíte si, že by rozšířená nabídka animačních/kulturních programů zvýšila zájem o konkrétní lázeňské pobyty? Srovnání s pohlavím.

Poslední část dotazníku bylo místo na další připomínky k aktivitám. Tam se objevovalo např. to, že k významným kulturním akcím v lázních by se měly směřovat i akční pobyty. Dalším poznatkem bylo, že je důležité pořád vykonávat nějakou stálou činnost a nezahálet, více respondentů zmiňuje špatnou informaci o programu lázní, a jeden respondent zmínil špatnou organizaci a v důsledku toho neuskutečnění zájezdu.

5.5 Vyhodnocení hypotéz

V následující části vyhodnocujeme předem stanovené hypotézy, u kterých jsou zformulovány i nulové a alternativní hypotézy. Na základě výpočtu testovaného kritéria chí-kvadrát jsme určili rozhodnutí o platnosti hypotéz. U zvolených hypotéz je použita hladina významnosti 0,05. Porovnávali jsme vypočítané hodnoty testového kritéria s hodnotou kritickou s počtem stupňů volnosti. Pokud je menší vypočítaná hodnota testového kritéria než kritická hodnota, nelze nulovou hypotézu odmítnout. Alternativní hypotéza je přijata v tom případě, pokud vypočítaná hodnota testovaného kritéria je větší nebo rovna hodnotě kritické. Výsledky uvádíme v kontingenčních tabulkách. Vodítkem při vyhodnocování hypotéz byla publikace od autora Chrásky (2007).

Vyhodnocení hypotézy 1

Věk klientů má vliv na míru spokojenosti s kulturním programem v lázních.

Nulová hypotéza H_01

Spokojenost s kulturním programem je stejná u klientů všech věkových kategorií.

Alternativní hypotéza H_{A1}

Spokojenost s kulturním programem je statisticky významně závislá na věku.

Kontingenční tabulku pro výpočet 1 hypotézy tvořím na základě získaných dat z dotazníku určený pro klienty v lázních Slatinice.

Tabulka 3 Kontingenční tabulka pro výpočet hypotézy 1

Spokojenost s kulturním programem	do 19 let	20 – 30 let	30 – 45 let	46 – 65 let	66 a více let	Σ
1	0	3(1,075)	8(2,867)	15(5,377)	12(4,301)	38
2	0	2(0,641)	2(0,641)	17(5,452)	13(4,169)	34
3	0	3(0,707)	3(0,707)	16(2,358)	9(2,122)	25
4	0	1(0,066)	3(0,198)	3(0,198)	0	7
5	0	1(0,018)	0	1(0,018)	0	2
Σ	0	10	16	46	34	106

Zdroj: vlastní zpracování

Do tabulky 4 jsme uvedli v závorkách vypočítanou očekávanou četnost. Testové kritérium χ^2 jsme vypočítali jako součet hodnot pro všechna pole kontingenční tabulky:

$$\chi^2 = \frac{(P-O)^2}{O} = 3,446 + 9,189 + 17,221 + 13,781 + 2,881 + 2,881 + 24,460 + 18,706 + 7,436 + 7,436 + 24,766 + 22,293 + 13,217 + 39,652 + 39,652 + 53,573 + 53,573 = 354,163$$

Z testovacího kritéria jsme vypočítali stupeň volnosti, což je 4. Ve statistických tabulkách jsme našli kritickou hodnotu. S touto hodnotou porovnávám hodnotu testového kritéria.

$$\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$$

Vypočítaná hodnota testovaného kritéria je větší než hodnota kritická, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní. Můžeme říct, že míra spokojenosti s kulturním programem se liší podle věkové skupiny klientů.

Vyhodnocení hypotézy 2

Společenské taneční večery jsou navštěvovány více ženami než muži.

Nulová hypotéza H_0

Mezi pohlavími není statisticky významný rozdíl v tom, v jaké míře navštěvují společenský taneční večer.

Alternativní hypotéza H_A

Mezi pohlavími je statisticky významný rozdíl v tom, v jaké míře navštěvují společenský taneční večer.

Na základě dotazníkového šetření v lázních Slatinice byla získána data, z nichž byla utvořena kontingenční tabulka (viz tabulka 4).

Tabulka 4 Kontingenční tabulka pro výpočet hypotézy 2

Návštěvnost tanečních večerů	Ano	Ne	Σ
Muži	16 (17,566)	22 (20,433)	38
Ženy	33 (31,433)	35 (36,566)	68
Σ	49	57	106

Zdroj: vlastní zpracování

Vypočítaná očekávaná četnost je doplněna do tabulky 4 a uvedena v závorkách. Dále jsme vypočítali testové kritérium χ^2 jako součet hodnot pro všechna pole kontingenční tabulky:

$$\chi^2 = \frac{(p-o)^2}{o} = 0,139 + 0,120 + 0,078 + 0,067 = 0,404$$

Po vypočítání testového kritéria jsme zjistili stupeň volnosti tj. 1. Potom jsme našli kritickou hodnotu ve statistických tabulkách. Hodnotu porovnávám s vypočítanou hodnotou testového kritéria.

$$\chi^2_{0,05}(1) = 3,841$$

Vypočítaná hodnota testovaného kritéria je menší než hodnota kritická, a proto nemohu odmítnout nulovou hypotézu. Nepodařilo se nám prokázat, že ve sledovaném

souboru by byl rozdíl mezi účastí mužů a žen na společenských tanečních večerech. Alternativní hypotézu 2 musíme tedy odmítnout.

Vyhodnocení hypotézy 3

Přístup animátora při vedení programu je kladněji hodnocen ženami než muži.

Nulová hypotéza H_03

V tom, jak hodnotí přístup animátora při vedení programu, není statisticky významný rozdíl mezi muži a ženami.

Alternativní hypotéza H_A3

V tom, jak hodnotí přístup animátora při vedení programu, je statisticky významný rozdíl mezi muži a ženami.

Na základě zjištěných dat z dotazníkového šetření od klientů z lázní Slatinice, byla vytvořena kontingenční tabulka šest.

Tabulka 5 Kontingenční tabulka pro výpočet hypotézy 3

Přístup animátora	1	2	3	4	5	Σ
Muži	12 (4,301)	17 (6,094)	4 (1,433)	4 (1,433)	1 (0,358)	38
Ženy	40(25,660)	21(13,471)	6 (3,849)	1 (0,641)	0	68
Σ	52	38	10	5	1	106

Zdroj: vlastní zpracování

Vypočítaná očekávaná četnost je doplněna do tabulky 5 a uvedena v závorkách. Pak jsme vypočítali testové kritérium χ^2 jako součet hodnot pro všechna pole kontingenční tabulky:

$$\chi^2 = \frac{(p-o)^2}{o} = 13,781 + 19,517 + 4,598 + 4,598 + 1,151 + 8,013 + 4,207 + 1,202 + 0,201 = 57,268$$

Stupeň volnosti je 4, to je vypočítáno z testového kritéria. Dále jsme našli kritickou hodnotu ve statistických tabulkách. Tuto hodnotu porovnáváme s vypočítanou hodnotou testového kritéria.

$$\chi^2_{0,05}(4) = 9,488$$

Vypočítaná hodnota testovaného kritéria je větší než hodnota kritická, proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní. Výpočtem váženého průměru všech hodnocení přístupu animátora jsme došli k závěru, že průměrné hodnocení mužů je 2,07, zatímco průměrné hodnocení žen je 1,52. Na základě této skutečnosti a na základě výpočtu testovaného kritéria chí-kvadrátu můžeme konstatovat, že ženy hodnotí přístup animátora statisticky významně lépe než muži.

5.6 Shrnutí výzkumu

V této diplomové práci je hlavním cílem popsat animační program, který poskytují lázně Slatinice, a realizovat výzkumné šetření zaměřené na spokojenost klientů s tímto programem. Cílem výzkumného šetření je analyzovat animační program lázní, zvláště se zaměřením na účast a hodnocení úrovně poskytovaného programu v lázních. Jeden z dílčích cílů směřuje k potvrzení či vyvrácení předem stanovených hypotéz pomocí chí-kvadrátu.

Z výzkumu bylo zjištěno, že kulturního programu v lázních Slatinice se zúčastnilo 106 hostů ze 110 dotazovaných. Z toho vyplývá, že se klienti během svého pobytu v lázních často zúčastňují kulturního programu a hodnotí program v 68 % známkami 1-2. Záporné hodnocení kulturního programu klienti nevykazují.

Hypotéza č. 1 se vztahuje k otázce č. 2, která zní: „*Věk klientů má vliv na míru spokojenosti s kulturním programem v lázních*“. Míra spokojenosti s kulturním programem se liší dle věkové skupiny klientů, tudíž přijímáme hypotézu alternativní. Další otázka v dotazníku se týkala úrovně poskytovaných informací o kulturním programu, většina klientů hodnotila kladně poskytované informace, ale někteří klienti považovali informovanost jako nedostačující (větší propagace aktivit). Mezi aktivity, kterých se klienti účastnili, byly nejčastěji zařazeny procházky po okolí a přednášky na zajímavá témata s tím, že 90 respondentů bylo spokojeno s průběhem dané aktivity. Klienti navrhli i pár změn pro rozšíření kulturního programu, a to např. společenské akce (divadlo, kino, koncerty), venkovní aktivity a hry, kvízy a hádanky nebo popř. různé druhy odpočinkových relaxačních technik.

Hypotéza č. 2 souvisí s otázkou č. 7: „*Společenské taneční večery jsou navštěvovány více ženami než muži*“. Vypočítaná hodnota testovaného kritéria byla menší než hodnota kritická, a proto přijímáme nulovou hypotézu, což znamená, že mezi pohlavími není statisticky významný rozdíl v tom, v jaké míře navštěvují společenský taneční večer.

Další otázky se týkaly výletu za poznáním, kterého se převážná většina klientů zúčastnila (76 respondentů) – více žen než mužů. Klienti hodnotili výlet kladně a byli spokojeni s jeho průběhem.

Hypotéza č. 3 se týká otázky č. 10: „*Přístup animátora při vedení programu byl kladněji hodnocen ženami než muži*“. Přijímáme alternativní hypotézu, protože se prokázalo, že hodnocení přístupu animátora se liší u žen a mužů. Nejvíce spokojení klienti jsou v kategorii 46 – 65 let (23 respondentů) a u respondentů ve věku 66 let a více je to 18 respondentů.

Při dalších otevřených otázkách z dotazníků respondenti nejčastěji uváděli, že se jim všechno líbí s tím, že nejčastěji psali konkrétní aktivity, např. aromaterapie, přednáška „Trojúhelník porozumění“ a recitál W. Matusky. Klienti by v souvislosti s kulturním programem nic neměnili, ale chtěli by rozšířit nabídku aktivit o venkovní aktivity a výlety do širšího okolí.

Klienti měli možnost napsat, co by dále uvítali a přidali do kulturního programu lázní. Nejčastěji uváděli společné zpívání, divadelní představení, přednášky, přírodovědné vycházky či AZ-kvíz. U sportovních činností by klienti navíc uvítali šipky, ping pong, kulečnick či bowling. Témata přednášek by klienti preferovali nejčastěji z oblasti zdraví a životního stylu, dozvědět se něco o historii lázeňství, o víně a pivu a jejich vlivu na zdraví, o různých potížích a zdravotních komplikacích. V koutku společenských her by klienti uvítali šachy, karty (mariáš), sudoku či scrabble.

Klienti si myslí na základě poslední otázky, že by rozšířená nabídka animačních programů zvýšila zájem o lázeňské pobyty.

6 Diskuze a doporučení pro praxi

Tématem animačních programů v lázeňských zařízeních se zabývali i jiní autoři. V této kapitole byly srovnány výsledky diplomové práce s výsledky prací dalších autorů.

Animací v lázních se zabývali tři vybrané práce s názvy Animační programy pro seniory v lázních Poděbrady (K. Černá, 2014), Animační služby v Lázních Poděbrady a.s. (V. Paďourová, 2013) a Animační programy pro seniory (A. Gřešová, 2011).

V první bakalářské práci *Animační programy pro seniory v lázních Poděbrady* se autorka zabývala vypracováním dotazníku s podobnými otázkami. Dle Černé (otázka č. 3) odpovědělo 34 % respondentů, že by animační programy zvýšily zájem o lázeňské programy. Podle mého dotazníkového šetření takto odpovědělo 57 % respondentů.

Podle práce Černé by se respondenti nejvíce zúčastnili aktivity „nordic walking“, jízdy na kole a plavání. V lázních Slatinice se respondenti dle dotazníku nejraději zúčastňovali informačních schůzek a přednášek na vybraná témata, výletů do okolí (procházky), tanečních, společenských, zábavních a vzpomínkových večerů, např. country večerů.

Na otázku, zda by se respondenti zúčastnili tanečního večera, nám odpovědělo 55 % respondentů „ne“. V případě dotazníku Černé odpovědělo záporně 40 % respondentů. Taneční zábavy by se zúčastnilo 60 % respondentů.

Přednášky by podle zjištěných výsledků Černé navštěvovalo 53 % klientů. Z odpovědí, které jsme získali od klientů, jsme zjistili, že v lázních Slatinice, jsou nejoblíbenější a nejnavštěvovanější přednášky. Celkem 55 % respondentů by přivítalo více těchto přednášek. Přednášky by se měli dle respondentů zaměřovat na témata cestování, životního stylu, zdraví a stravování, či zahradničení a bylinek.

V druhé srovnávané práci na téma *Animační služby v Lázních Poděbrady a.s.* autorka Paďourová také vypracovala dotazník, ve kterém se nacházela stejná otázka „Splnil průběh animační aktivity Vaše očekávání?“ V práci Paďourové odpovědělo 83 % klientů, že průběh aktivit splnil jejich očekávání. Důvodem bylo hlavně to, že většina klientů nevěděla, co je to animace a jaké aktivity by si pod tímto pojmem měla představit. Oslovení klienti v lázních Slatinice odpovídali v dotazníku v 85 % ano. Nejvíce se jim líbili tematické večery (např. aromaterapie či květinová terapie), setkání s ostatními lázeňskými hosty v rámci hudebního večera, tanec, zpěv či věštecká kávačka paní Kostelníkové.

Nejčastěji navštěvované aktivity ve srovnávané práci byly taneční večery, trénování, jízda na kolech či společenské hry. Dle respondentů z této práce se mezi nejoblíbenější činnosti řadí diskuze, přednášky, společenské večery či výlety do okolí. Klienti si pochvalují přístup organizátorů a hlavně to, že přenášejí dobrou náladu i na ostatní.

Další stejná otázka byla, zda byl klient spokojen s výkonem animátora. V práci Paďourové odpovídali respondenti ve všech dotaznících kladně, v mé práci se jednalo o otázku č. 10, kladné hodnocení napsalo 47 % respondentů. Pouze ve 3 % případů ohodnotili klienti přístup animátora na známku pět.

Tyto práce se zabývaly podobným tématem a obsahovaly dotazníkové šetření popsané výše. Autorky čerpaly ze zdrojů od podobných autorů – např. Čevela, Fišerová, Holczerová, Orieška, Sak.

V třetí bakalářské diplomové práci má autorka Gřešová mnoho stejných zdrojů, ze kterých bylo čerpáno při přípravě prací. Čerpalo se ze zdrojů od autorů Haškovcová, Jedlička, Kalvach, Klevetová, Pacovský, Stuart-Hamilton, Štílec a Vagnerová. Jednalo se o práci s podobným tématem *Animační programy pro seniory*, avšak šlo o otevřené rozhovory s uživateli, takže nelze srovnávat odpovědi na dané otázky.

Získali jsme rozdílné poznatky a odpovědi i přesto, že dva výzkumy byly prováděny ve stejných lázních Poděbradech, ale pokaždé za jiným účelem. Každá lázeňská lokalita nabízí širokou škálu odlišných volnočasových kulturních aktivit. Klienti lázní v průběhu pobytu tráví svůj odpočinkový volný čas po svém a v rámci svých fyzických možností. Komu pohybový aparát nedovoluje účastnit se náročnějších aktivit, je raději někde v ústraní. Lázně jsou vhodným prostředím i pro ty, kteří jsou jinak indisponováni a nemohou se tedy zapojit do všech nabízených aktivit, proto má být v lázních klid, pohoda a jen dodržovat stanovený harmonogram procedur. Další aktivity jsou jen a jen pouze na klientovi a toho nikdo nikam netlačí. Pokud se klient zúčastní aktivit v rámci animačního programu, měl by získat nové poznatky, zajímavé zkušenosti pro další využití, přijít na jiné myšlenky, setkat se a navazovat kontakty s ostatními lázeňskými hosty nejen pro tento pobyt, ale třeba i do dalších dní. Klienti by měli mít vzpomínku na pěkné zpríjemnění pobytu. Měl by chtít lázně opakovaně navštívit.

6.1 Návrh týdenního animačního programu

V rámci dotazníkového šetření byly zjištěny aktivity, které by klienti uvítali v animačním programu. Takhle by mohl vypadat animační program na jeden týden po akceptování přání klientů dle dotazníku. V programu jsou zanechány pevné aktivity lázní.

Tabulka 6 Návrh týdenního kulturního programu

Pondělí	9:00 – 14:00	Prodejní výstavka aroma svíček
	14:00 – 15:00	Trénování hrou
	15:00 – 17:00	Vlastivědná vycházka s historikem obce
	19:00 – 20:00	Přednáška: Trojúhelník porozumění
Úterý	13:00 – 14:00	Knihovna
	14:30 – 15:30	Luštění s radostí
	16:00 – 17:00	Přednáška: Zdravá výživa a náš život
	19:00 – 21:00	Hudebně zábavný večer při svíčkách s písněmi W. Matušky, tombolou a veselými historkami
Středa	9:00 – 14:00	Prodejní výstavka domácích pralinek
	13:30 – 14:00	Projekce: Slatinice a okolí
	14:00 – 14:30	Informační schůzky pro nové hosty
	15:00 – 17:00	Oáza klidu
	19:30 – 22:00	Muzikoterapie
Čtvrtek	9:00 – 14:00	Prodejní výstavka svíčky, dárky
	14:00 – 17:00	Výlet do muzea tvarůžků, návštěva řezbáře, Loštice
	19:30 – 22:00	Filmový večer
Pátek	9:00 – 14:00	Prodejní výstavka textilu
	14:00 – 17:00	Divadlo
	19:30 – 22:00	Country večer se skupinou Karanténa
Sobota	14:00 – 15:00	Kvízy a hádanky
	15:30 – 17:00	Cvičení na čerstvém vzduchu v parku
	19:30 – 22:00	Společenský večer s tancem, hraje F. Havelka
Neděle	14:00 – 17:00	Nedělní věštecká kávička s domácím zákuskem
	19:00 – 21:00	Hry pro každého

Zdroj: vlastní zpracování

Navrhované aktivity jsou zařazeny do klasického kulturního programu v lázních. Nabídka je rozšířená o vybrané pohybové, odpočinkové a společensko-kulturní aktivity.

V pondělí jsme doplnili program o Trénování hrou. Jde o hrátky se slovy zábavnou formou trénování paměti s různými významy (synonyma, antonyma, proměny slov, skládání slov z přeházených písmen, zapamatování textu nebo řady slov). Téma hry můžeme obměnit čísly, příslovími, českými jazykolamy nebo tématem Česká Republika.

V úterý přibyl luštění s radostí a přednáška na téma: Zdravá výživa a náš život. Odpočinkové aktivity „luštění s radostí“ do čehož spadají křížovky a osmisměrky jsou zaměřeny na témata související s lázněmi Slatinice. Přednáška na téma: Zdravá výživa a náš život, kterou si respondenti přáli v rámci dotazníkového šetření, bude pronášet nutriční sestra. Pacientům poskytne veškeré informace o formě zdravé výživy.

Oáza klidu v lázních je důležitá v rámci pohody a relaxace k uzdravení. Je na každém z pacientů objevit tu svou vlastní oázu klidu, a to buď v samotném nitru, nebo při krátké procházce v příjemném okolí lázeňského parku. Při procházce nejde o rychlost, ale o vnímání přírody, protože host bude mít zavázané oči šátkem. Může se procházet nebo klidně sedět na lavičce, která je v blízkosti a spokojeně naslouchat zvukům přírody. Pokud nebude chtít mít zavázané oči, může přírodu, kterou vnímá, nakreslit. Úkolem organizátora je klienty přenést duchem do přírody a navodit správnou náladu a atmosféru.

Muzikoterapie je v podstatě léčebné působení hudby, ta ovlivňuje pozitivně vegetativní funkce, jako je srdeční rytmus, krevní tlak či motoriku těla. Při poslechu hudby si mohou klienti lehnout na pohodlná lehátka a vnímat relaxační hudbu. K dispozici jsou i polštáře a deky pro absolutní pohodlí. Pro náročné klienty, kteří nevydrží jen tak ležet, jsou připraveny mandaly (omalovánky pro dospělé), mohou si např. malovat, háčkovat atd. Při hudbě se klienti mohou na základě ukázek p. Kostelníkové naučit také jednoduchou masáž rukou, hlavy nebo chodidel.

V rámci dotazníku se objevilo pár požadavků na filmový večer. Jde o určitou pasivní odpočinkovou činnost, při které si hosté vyberou pomocí hlasování ze seznamu nějaký český film. Žánr filmů je různorodý, hosté si vybírají od černobílých klasických až po komedie, romance a thrillery z dnešní doby.

Divadelní představení v rámci dotazníkového šetření bylo kladně hodnoceno. Zde mohou lázně nabídnout zájezd do Olomouckého divadla (Moravské divadlo, Divadlo Tramtárie nebo divadlo Šantovka) nebo místní divadelní dramatický spolek Slatinice. Podle předpokládaného počtu zúčastněných se rozhodne, do kterého divadla a na jaké představení se pojedou. Klienti se na recepci nahlásí a podle účasti se může rezervovat autobus a samotné

lístky v divadle. V rámci dramatického spolku záleží jen na domluvě s vedoucím a momentálním nácviku hry. V případě neuskutečnění divadelního zájezdu nebo představení divadelního spolku může být alternativou vystoupení místního folklórního souboru, což jsou čtyři pánové zpívající typické hanácké písně v kroji.

Kvízy a hádanky by mohly být prováděny zábavnou a odpočinkovou formou. Mezi oblíbené soutěže v rámci dotazníkového šetření patří AZ – kvíz, kufr a bingo. Všechny aktivity jsou sestaveny na témata zaměřená na lázně Slatinice, přírodu, zeměpis (Česká Republika, Evropa), zdraví atd. Pro klienty, kteří zvítězí v dané disciplíně, jsou připraveny dárkové koše s upomínkovými předměty lázní Slatinice či s oblíbenými lázeňskými pochutinami (lázeňské oplatky, lázeňský likér, lázeňský zákusek lázní Slatinice).

Cvičení na čerstvém vzduchu probíhá v přírodě v krásném a klidném lázeňském parku Ladislava Foltýna. Park poskytuje stín mezi stromy v horkých dnech, travnaté plochy, různé okrasné dřeviny, voňavé kvetoucí květiny a lavičky pro odpočinek. Zde mohou klienti cvičit nebo provozovat z dotazníku vyplívající sportovní činnosti, respondentům se nejvíce líbila Jóga, Tai chi a jiné protahovací cviky. Při cvičení jde o nenáročnost s ohledem na jejich zdravotní stav, nejde vůbec o výkon, ale o dobrý pocit u klienta ze cvičení a splynutí s přírodou. V případě škaredého počasí se může využít tamější tělocvičny.

Hry pro každého je forma zábavy, odpočinku a relaxace. Jde o karetní a deskové hry (Dáma, Člověče, nezlob se, Scrabble, Activity, Česko-otázky a odpovědi). Můžeme sem zařadit i hry venku tj. kuželky, ping pong, pétanque, šipky, míčové hry nebo třeba minigolf.

V dotazníkovém šetření si klienti nejvíce přáli větší počet společenských aktivit (jak venkovní sportovní hry, tak společenské hry uvnitř), filmové a divadelní představení, což navrhovaný animační program splňuje. Jednou za čas by večerní program měl být inovován, např. na škraboškový bál, který by lázně mohly začlenit místo klasického hudebního programu s tím, že by si klienti mohli předtím sami vyrobit škrabošky dle svého vkusu. tři nejhezčí masky budou náležitě ohodnoceny lázeňskými cenami.

Tento navrhovaný program může vedení lázní použít pro své účely, popř. si ho upravit dle svých představ a požadavků.

Závěr

Diplomová práce se zabývá identifikací animačního programu, který poskytují lázně Slatinice a realizaci výzkumného šetření se zaměřením na spokojenost klientů s tímto programem, který má význam pro posílení pozice lázní na domácím trhu. Konkrétně jsou měřeny hodnoty účasti na kulturním programu, nejčastěji navštěvované aktivity a spokojenost s celým průběhem a programem. Klienti hodnotili přístup organizátorů a mohli si vybrat z nabídky aktivit, které by uvítali v nové nabídce animačního programu.

Teoretická část představuje základní pojmy související s tématem práce. Popsány byly pojmy stárnutí, stáří, změny ve stáří, kvalita života ve stáří a aktivizace seniorů. V teoretické části jsme představili základní pojmy související s volným časem, animací, animačními službami a programy i historii animace. Dále jsme se seznámili s malebnými rodinnými lázněmi Slatinice v oblasti rozlehlé Hané, kde nalezneme i historii o samotné obci. Zde je uveden i týdenní přehled animačního programu v lázních a zároveň i návrh týdenního kulturního programu po dotazníkovém šetření.

Praktická část je zaměřena na přípravu, realizaci a sběr dat z dotazníkového šetření. Vyhodnocování výzkumu proběhlo pomocí grafů. U některých otázek jsou výsledky porovnány v závislosti na věku a pohlaví. V této části byly sestaveny tři hypotézy a ty následně vyhodnoceny pomocí chí-kvadrátu. Při ověřování hypotéz se prokázalo, že dvě hypotézy byly potvrzeny a jednu hypotézu se nepodařilo prokázat. Výsledky a zhodnocení této práce jsou postoupeny lázním, které je mohou využít při sestavování nového kulturního programu.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že respondenti navštěvují kulturní program, zároveň hodnotí velice kladně, jak samostatný animační program, tak i přístup organizátorů. V sekci hodnocení určitých aktivit, kterých se zúčastnili, byly hodnocení rozporuplné. Například u informovanosti o kulturním programu, rozšíření nabídky kulturních služeb a následné možné zvýšení zájmu o dané lázeňské pobyty. Tyto odlišné odpovědi, závisejí převážně na rozdílné věkové kategorii a pohlaví. Například hodnocení poskytovaných informací o kulturním programu bylo výrazně kladnější u starší věkové kategorie, nežli u té mladší, která byla kritičtější. V rámci práce jsme zjišťovali, zda aktivity lázní splňují očekávání klientů. Jejich hodnocení se lišila převážně. Ženy byly benevolentní a téměř všechny označily, že dané aktivity splnily jejich očekávání. Za to muži byli velice kritičtí a hrubá třetina z nich označila, že je aktivity zklamaly.

Myslím, že svým návrhem nového programu jsem přinesla náměty, které by v následujících letech mohly zvýšit poptávku po těchto lázních. Dále bych navrhla, aby byl dotazník podán každému, kdo lázně navštíví, aby se například jednou za rok vyvodil výsledek a animační program byl opětně rozšířen o nějakou žádanou aktivitu. Tímto by bylo zabráněno stereotypnímu programu a malé účasti klientů.

Seznam použitých pramenů a literatury

- ČEVELA, Rostislav, Zdeněk KALVACH a Libuše ČELEDVÁ. *Sociální gerontologie: úvod do problematiky*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4.
- ČINČERA, Jan, Michal KAPLÁNEK a Jan SÝKORA, ed. *Tři cesty k pedagogice volného času*. Brno: Tribun EU, 2009. ISBN 978-80-7399-611-6.
- FIŠEROVÁ, Věra. *Volný čas a jeho animace v cestovním ruchu*. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2008. ISBN 978-80-86578-87-3.
- GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 4., rozš. vyd. Bratislava: Vydavateľstvo UK, 2008. ISBN 978-80-223-2391-8.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Manuálek sociální gerontologie*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2002. České ošetřovatelství, 10. ISBN 80-7013-363-5.
- HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Fenomén stáří*. Vyd. 2., podstatně přeprac. a dopl. Praha: Havlíček Brain Team, 2010. ISBN 978-80-87109-19-9.
- HOLCZEROVÁ, Vladimíra a Dagmar DVOŘÁČKOVÁ. *Volnočasové aktivity pro seniory*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4697-5.
- CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Praha: Grada, 2007. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1369-4.
- JAFARI, Jafar, ed. *Encyclopedia of tourism*. London: Routledge, 2000. ISBN 0-415-30890-9.
- JEDLIČKA, Václav. *Praktická gerontologie: učební text*. 2. přeprac. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 1991. ISBN 80-7013-109-8.
- KALVACH, Zdeněk. *Geriatric a gerontologie*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0548-6.
- KAUEROVÁ, Vlasta a Miroslav KOUDELA. *Paměti obce Slatinice*. Olomouc: Danal, 2000, 143 s. ISBN 80-85973-78-2.
- KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. Sestra. ISBN 978-80-247-2169-9.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Stárnutí z pohledu pozitivní psychologie: možnosti, které čekají*. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3604-4.
- KURILO. *Teoriya i praktika turistskoy animacii*. Teoreticheskie osnovy turistskoy animacii. Moskva: Sovetskij sport, 2006.

- LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1284-9.
- MÜHLPACHR, Pavel, ed. *Schola gerontologica*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. ISBN 80-210-3838-1.
- ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-85970-27-9.
- PACOVSKÝ, Vladimír. *Gerontologické minimum*. Praha: Institut pro další vzdělávání lékařů a farmaceutů, 1988. Knižnice Institutu pro další vzdělávání lékařů a farmaceutů v Praze.
- PÁSKOVÁ, Martina a ZELENKA Josef. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.
- RHEINWALDOVÁ, Eva. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-828-8.
- PŘÍHODA, Václav. *Ontogeneze lidské psychiky*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1963. Učebnice vysokých škol.
- SAK, Petr a Karolína KOLESÁROVÁ. *Sociologie stáří a seniorů*. Praha: Grada, 2012. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3850-5.
- STUART-HAMILTON, Ian. *Psychologie stárnutí*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-274-2.
- ŠTILEC, Miroslav. *Program aktivního stylu života pro seniory*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-920-8.
- SÝKOROVÁ, Dana. *Autonomie ve stáří: kapitoly z gerontosociologie*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-62-5.
- ŠVANCARA, Josef. *Psychologie stárnutí a stáří*. 2. přeprac. vyd. Praha: SPN, 1983.
- VAĎUROVÁ, Helena a Pavel MÜHLPACHR. *Kvalita života: teoretická a metodologická východiska*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. ISBN 80-210-3754-7.

Elektronické zdroje

Aktivizace ve stáří. [online]. [vid. 9. února 2017]. Dostupné z <http://www.osu.cz/zsf/sbornik/prisp_11.pdf>.

ČERNÁ, Kateřina. *Animační program pro seniory v lázních Poděbrady*. [online]. 2014 [vid. 30. březen 2017]. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Dostupné z <<https://theses.cz/vyhledavani/?search=anima%C4%8Dn%C3%AD+programy+pro+seniory>>.

GŘEŠOVÁ, Alexandra. *Animační program pro seniory*. [online]. 2011 [vid. 30. březen 2017]. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta. Dostupné z

<<https://theses.cz/vyhledavani/?search=anima%C4%8Dn%C3%AD+programy+pro+seniory>>.

Justice. [online]. [4. února 2017]. Dostupné z: < <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-firma?subjektId=230940> > .

Kvalita života ve stáří. [online]. [vid. 8. února 2017]. Dostupné z <http://www.ped.muni.cz/z21/knihy/2008/21/21/texty/cze/smekal_cze.pdf>.

Léčebné lázně. [online]. [vid. 3. února 2017]. Dostupné z < <http://www.lecebnelazne.cz/vse-o-laznich/jak-do-lazni> >.

Lázeňské domy. [online]. [vid. 4. února 2017]. Dostupné z < <http://www.lazneslatinice.cz/ubytovani.html> >.

Lázeňské kontakty. [online]. [vid. 4. února 2017]. Dostupné z < <http://www.lazneslatinice.cz/kontakty.html> >.

Lázeňské centrum aktivit. [online]. [vid. 4. února 2017]. Dostupné z < <http://www.lazneslatinice.cz/centrum-aktivit.html> >.

Pro seniory. [online]. [vid. 8. února 2017]. Dostupné z < <http://proseniory.ff.cuni.cz/pro-knihovniky/problemy-seniorskeho-veku/> >.

PAĎOUROVÁ, Veronika. *Animační služby v Lázních Poděbrady a. s.* [online]. 2013 [vid. 30. březen 2017]. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Dostupné z < <https://theses.cz/vyhledavani/?search=anima%C4%8Dn%C3%AD+slu%C5%BEby+v+1%C3%A1zn%C3%ADch> >.

Sociálně aktivizační služby pro seniory a zdravotně postižené. [online]. [vid. 1. března 2017]. Dostupné z < <http://www.maltezskapomoc.cz/nase-projekty/socialne-aktivizacni-sluzby-pro-seniory-a-zdravotne-postizene#siteNav> >.

Volný čas – Dumezediera. [online]. [vid. 8. února 2017]. Dostupné z < http://sreview.soc.cas.cz/uploads/85d4c642302e727780a1d4699a03f6a427337973_Volny%20cas.pdf >.

Vzdělávání – PVČ, Pávková. [online]. [vid. 4. března 2017]. Dostupné z < http://www.vzdelavani-dvpp.eu/download/opory/final/25_pavkova.pdf >.

Seznam tabulek

Tabulka 1 Vzor zpracování programu animace v cestovním ruchu	16
Tabulka 2 Týdenní program	28
Tabulka 3 Kontingenční tabulka pro výpočet hypotézy 1	48
Tabulka 4 Kontingenční tabulka pro výpočet hypotézy 2	49
Tabulka 5 Kontingenční tabulka pro výpočet hypotézy 3	50
Tabulka 6 Návrh týdenního kulturního programu	55

Seznam grafů

Graf 1. Počet dotazovaných žen a mužů.....	32
Graf 2. Věková kategorie.....	33
Graf 3. Zúčastnil/a jste se během tohoto pobytu v lázních kulturního programu?.....	34
Graf 4. Jak byste zhodnotil/a kulturní/animační program v průběhu vašeho pobytu?	35
Graf 5. Jaká byla úroveň poskytovaných informací o kulturním programu? Srovnání s věkovou kategorií.....	36
Graf 6. Splnil průběh aktivit Vaše očekávání? Srovnání s pohlavím.....	38
Graf 7. Myslíte si, že by tyto lázně mohly rozšířit nabídku kulturních služeb? Srovnání s ženami a muži.	39
Graf 8. Zúčastnil/a jste se někdy společenského tanečního večera? Srovnání s pohlavím.	40
Graf 9. Odhodlal/a jste se vyrazit na výlet za poznáním? V porovnání s ženami a muži.	41
Graf 10. Splnil výlet za poznáním Vaše očekávání? Srovnání s pohlavím.....	42
Graf 11. Byl/a jste spokojen/a s přístupem organizátorů/animátorů při programech, kterých jste se zúčastnil/a? Srovnání s věkovými kategoriemi.	43
Graf 12. Navrhované aktivity srovnané s pohlavím.....	45
Graf 13. Myslíte si, že by rozšířená nabídka animačních/kulturních programů zvýšila zájem o konkrétní lázeňské pobyty? Srovnání s pohlavím.	46

Seznam zkratk

DP	Diplomová práce
VČ	Volný čas
ZP	Zdravotní pojišťovna
LD	Lázeňský dům
OLÚ	Odborný léčebný ústav

Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník

Příloha č. 1 Dotazník

Vážená paní, vážený pane,

jsem studentkou 2. ročníku oboru Řízení volnočasových aktivit na Univerzitě Palackého v Olomouci. V rámci zpracování své diplomové práce bych Vás ráda požádala o vyplnění krátkého dotazníku, který je zaměřen na kulturní/animační program v Lázních Slatinice.

Dotazník je anonymní a získané informace budou využity pouze pro podklady k diplomové práci. Výsledky v budoucnu přispějí ke zkvalitnění služeb.

U otázek zakroužkujte odpověď. V případě otevřené otázky, prosím, doplňte svou odpověď. U otázek s číselnou škálou je hodnocení stejné jako známkování ve škole.

Děkuji za vzájemnou spolupráci a Vámi věnovaný čas.

1. Zúčastnil/a jste se během tohoto svého pobytu v lázních kulturního programu?

a) ano

b) ne

2. Jak byste zhodnotil/a kulturní program v průběhu vašeho pobytu?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Jaká byla úroveň poskytovaných informací o kulturním programu?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Kterých aktivit jste se v rámci animačního/kulturního programu zúčastnil/a?

5. Splnil průběh aktivit Vaše očekávání?

a) ano, co se nejvíce líbilo _____

b) ne a proč? _____

6. Myslíte si, že by tyto lázně mohly rozšířit nabídku kulturních služeb? Pokud ano, napište, jaké aktivity byste uvítal/a.

a) ano _____

b) ne

7. Zúčastnil/a jste se někdy společenského tanečního večera?

a) ano

b) ne

8. Odhodlal/a jste se vyrazit na výlet za poznáním?

a) ano

b) ne

9. Splnil výlet za poznáním Vaše očekávání?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Byl/a jste spokojen/a s přístupem organizátorů/animátorů při programech, kterých jste se zúčastnil/a?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Co se Vám líbí na kulturním/animačním programu nabízeném v těchto lázních?

12. Co by se mělo nebo mohlo změnit na kulturním/animačním programu?

13. Uvítali byste přidání některých z následujících aktivit do kulturního programu?

Hudební aktivity:	Karaoke	ANO	NE
	Společné zpívání	ANO	NE
Divadelní představení		ANO	NE
Autorské čtení		ANO	NE
Přírodovědná vycházka		ANO	NE
Sportovní činnosti:	Tai chi	ANO	NE
	Jóga	ANO	NE
	Jiné sporty _____		
Přednášky		ANO	NE
Doplňte témata přednášek: _____			
Soutěže:	Bingo	ANO	NE
	Kufr	ANO	NE
	AZ – kvíz	ANO	NE
Koutek společenských her		ANO	NE
Jiné: _____			

14. Myslíte si, že by rozšířená nabídka animačních/kulturních programů zvýšila zájem o konkrétní lázeňské pobyty?

- a) ano
- b) ne

15. Vaše pohlaví

- a) žena
- b) muž

16. V jaké věkové kategorii se nacházíte?

- a) do 19 let
- b) 20 – 30 let
- c) 31 – 45 let
- d) 46 – 65 let
- e) 66 a více

Vaše jakékoliv další připomínky:
