

**Vysoká škola logistiky o.p.s.**

**Poskytované služby v lázních Luhačovice**

Bakalářská práce

Přerov 2018

Veronika Gajová



**Vysoká škola  
logistiky**  
o.p.s.

## Zadání bakalářské práce

studentka

**Veronika Gajová**

studijní program  
obor

Logistika  
Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Poskytované služby v lázních Luhačovice**

Cíl práce:

Analyzovat kvalitu a úroveň lázeňských služeb v lázních Luhačovice a navrhnout opatření ke zvýšení kvality a úrovně v poskytování těchto služeb v dané lokalitě

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Pojem služba a specifika lázeňských služeb
2. Charakteristika lázní Luhačovice
3. Analýza poskytovaných služeb v lázních Luhačovice
4. Návrh ke zkvalitnění lázeňských služeb

Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 stran textu

Seznam odborné literatury:

BURACHOVIČ, Stanislav a Stanislav WIESER. Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách, na Moravě a ve Slezsku. Praha: Libri, 2001. ISBN 80-727-7048-9.

CMÍRAL, Pavel a Josef KRŮŽELA. Luhačovice: lázně z nejkrásnějších. Praha: Lika klub, 2003. ISBN 80-860-6924-9.

ZATLOUKAL, Pavel a Lubomír ZEMAN. Slavné lázně Čech, Moravy a Slezska. Praha: Foibos Books, 2014. Slavné stavby. ISBN 978-8087073-79-7.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.


Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2017

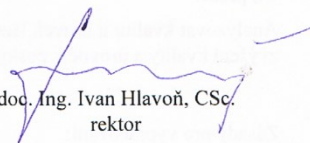
Datum odevzdání bakalářské práce:

5. 5. 2018

Přerov 31. 10. 2017



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.  
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavňoň, CSc.  
rektor

## Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 13. 08. 2018

.....

podpis

## **Poděkování**

Mé poděkování patří doc. Ing. Josefu Kubíkovi, CSc. za odborné vedení, cenné rady a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnoval.

## **Anotace**

V této bakalářské práci se nachází základní charakteristika lázeňství a lázeňských služeb. Popisovanými lázněmi jsou lázně Luhačovice, ve kterých jsou posuzovány hlavně služby ubytovací, stravovací, zdravotně léčebné ale také kulturní, společenské, rekreační a sportovní. Práce se také zaměřuje na dopravu do a uvnitř Luhačovic. V lázních bylo provedeno dotazníkové šetření, jehož východiskem jsou navržená doporučení na zkvalitnění lázeňských služeb.

## **Klíčová slova**

Služby, lázně, léčba, zdravotní služby a analýza.

## **Annotation**

The bachelor thesis contains a basic characteristic of spa industry and its provided services. It gives a description of Spa Luhačovice and offers primarily an evaluation of accommodating, catering, and therapeutic facilities, but also concentrates on cultural, social, recreational and sport services. The thesis is focused on transportation, in and within the spa complex. The survey questionnaire was conducted at the spa where its results are the suggested recommendations for improvement the quality of spa services.

## **Keywords**

Services, spa, therapy, health care, analysis.

# Obsah

Seznam ilustrací a tabulek .....	10
Úvod.....	11
1 Pojem služba a specifika lázeňských služeb .....	12
1.1 Kvalita a úroveň služeb .....	12
1.2 Cestovní ruch .....	13
1.3 Hotelnictví.....	13
1.4 Druhy cestovního ruchu .....	14
1.5 Lázeňství .....	14
1.5.1 Lázně s minerálními vodami.....	16
1.5.2 Lázně slatinné, rašelinné a bahenní .....	16
1.5.3 Lázně uhličitě, sirné a radonové .....	16
1.5.4 Lázně hydroterapeutické (léčba studenou vodou) .....	17
1.5.5 Lázně klimatické .....	17
1.5.6 Lázně přímořské (mořské) .....	18
1.6 Historie lázní a lázeňství .....	18
1.7 Lázeňské služby .....	20
1.7.1 Zdravotně léčebné služby .....	21
1.7.2 Ubytovací služby .....	21
1.7.3 Stravovací služby .....	22
1.7.4 Kulturní, společenské, rekreační a sportovní služby .....	22
1.7.5 Doplnkové služby .....	22
1.8 Formy lázeňských pobytů .....	22
1.8.1 Komplexní lázeňská péče .....	22
1.8.2 Příspěvková lázeňská péče.....	23
1.8.3 Samoplátecká lázeňská péče .....	23
1.9 Lázeňská zařízení .....	24

1.9.1	Lázeňská sanatoria .....	24
1.9.2	Pavilony pro pitnou kúru .....	24
1.9.3	Kolonády.....	25
1.9.4	Kryté promenády .....	25
1.9.5	Pitné haly .....	26
1.9.6	Plnírny a stáčírny minerálních vod .....	26
1.9.7	Stavby pro společenské účely .....	26
1.9.8	Divadla.....	27
1.9.9	Sakrální stavby.....	27
1.9.10	Lázeňské domy a hotely.....	27
1.9.11	Lázeňské penziony a vily.....	28
1.9.12	Lázeňské parky .....	28
1.10	Přírodní léčivé zdroje.....	28
2	Charakteristika lázní Luhačovice.....	30
2.1	Město Luhačovice .....	30
2.2	Lázně Luhačovice .....	30
3	Analýza poskytovaných služeb v lázních Luhačovice.....	33
3.1	Zdravotně léčebné služby.....	33
3.2	Ubytování.....	35
3.2.1	ALEXANDRIA**** Spa & Wellness hotel.....	35
3.2.2	HOTEL JURKOVIČŮV DŮM**** .....	36
3.2.3	HOTEL PALACE**** .....	36
3.2.4	DŮM B. SMETANY**** .....	36
3.2.5	MIRAMARE.....	37
3.2.6	AUTOCAMP .....	38
3.3	Stravování .....	38
3.4	Kulturní, společenské, rekreační a sportovní služby.....	40



3.5	Doprava.....	41
3.6	Obchod.....	41
3.7	Další služby.....	41
3.8	Lázeňský poplatek.....	42
3.9	Lázně Luhačovice a. s. ....	42
3.10	Dotazníkové šetření.....	42
4	Návrh na zkvalitnění lázeňských služeb .....	54
	Závěr .....	57
	Soupis bibliografických citací .....	58

## Seznam ilustrací a tabulek

Graf 1.1 Přijetí pacienti a formy pobytů v lázeňských zařízeních za rok 2016.....	24
Graf 3.1 Pohlaví respondentů .....	43
Graf 3.2 Věková kategorie respondentů .....	43
Graf 3.3 Sociální skupiny respondentů.....	44
Graf 3.4 Kraj bydliště respondentů.....	44
Graf 3.5 Četnost návštěv respondentů .....	45
Graf 3.6 Důvod/způsob návštěvy respondentů .....	45
Graf 3.7 Ubytovací zařízení respondentů .....	46
Graf 3.8 Spokojenost respondentů s ubytováním .....	46
Graf 3.9 Stravovací zařízení respondentů.....	47
Graf 3.10 Spokojenost respondentů se stravou.....	48
Graf 3.11 Spokojenost respondentů s personálem.....	48
Graf 3.12 Návštěvnost kulturních/společenských akcí.....	49
Graf 3.13 Využití léčebných procedur.....	49
Graf 3.14 Způsob dopravy respondentů do Luhačovic.....	50
Graf 3.15 Způsob přepravy respondentů po Luhačovicích.....	51
Graf 3.16 Nákupy respondentů .....	51
Graf 3.17 Spokojenost s obchodními službami .....	52
Graf 3.18 Hodnocení lázní.....	52
Tabulka 3.1 Zajímavosti o lázních Luhačovice .....	42
Příloha A .....	63

# Úvod

Lázeňství představuje významnou součást doplňující český lékařský systém. Už před staletími se hojně využívaly přírodní léčivé zdroje, kterými Česká republika přímo oplývá. Lázeňství patří do obecných kulturních dějin a je také důležité pro českou ekonomiku.

Protože lázeňství spadá do cestovního ruchu, který je důležitým společensko-ekonomickým jevem, tak je v první kapitole tento cestovní ruch zmíněn. Dále je popsáno hotelnictví, které je pro cestovní ruch velice důležité a některé základní pojmy. Nachází se tam i jednotlivé druhy cestovního ruchu, lázeňský cestovní ruch a následně je charakterizováno lázeňství. Definovány jsou také základní pojmy, důležité zákony spojené s lázeňstvím a dělení lázní do skupin. Dále se autorka věnuje historii, kde jsou popsána jednotlivá období významná pro historický vývoj lázní a lázeňství v České republice. V bakalářské práci se také nachází obecné informace o službách, rozdělení lázeňských služeb, formy lázeňských pobytů, lázeňská zařízení, přírodní léčivé zdroje a prameny, a na závěr této kapitoly se nachází dotazníkové šetření, u kterého jsou jednotlivé otázky z dotazníku pro lepší přehlednost vyobrazeny grafy a dále rozebrány.

Druhá kapitola charakterizuje město a lázně Luhačovice a věnuje se také historii lázní Luhačovice.

Ve třetí kapitole se nachází výsledky dotazníkového šetření, které se zaměřuje na spokojenost návštěvníků Luhačovic s úrovní a kvalitou služeb, které lázně poskytují. Nachází se tam také podkapitoly k léčebným procedurám, lázeňským a wellness procedurám, ubytování, stravování, kulturním, společenským, rekreačním a sportovním službám.

Čtvrtá kapitola se zabývá návrhy a doporučeními na zkvalitnění služeb v lázních Luhačovice na základě dotazníku, který vyplnilo 100 respondentů.

# 1 Pojem služba a specifika lázeňských služeb

Na začátek je vhodné uvést co je a jak se hodnotí kvalita a úroveň služeb, co to vlastně služby jsou a také něco k lázeňským službám, cestovnímu ruchu, hotelnictví, lázeňskému cestovnímu ruchu a k samotnému lázeňství.

## 1.1 Kvalita a úroveň služeb

V současnosti, kdy je velice silný konkurenční tlak, je koncepce každého poskytovatele služeb založena na kvalitě a diferenciaci nabízeného produktu. V konkurenčním boji rozhoduje zejména to, jak je nabídka blízká klientovi, zda je kvalita služby dostatečně vysoká a vhodně propojená v řetězci služeb a také zda dokáže rychle reagovat na změny požadavků klientů. [8]

Jako kvalitu lze chápat to, co si přeje klient a zároveň to, co mu poskytovatel může nabídnout v rámci odlišení se svými produkty a službami od konkurence. Kvalita služby je dána především definováním potřeby, kterou má uspokojit, dále svým charakterem ve smyslu přínosu hodnoty pro klienta a také porovnáním služeb, které jsou srovnatelné, mezi sebou navzájem. [8]

Materiálně-technická základna je základem kvality jakožto tzv. základní nabídkou. Nejdůležitějším faktorem je zde faktor lidský, který je schopen základní nabídku posoudit. [8]

Existuje tzv. mezinárodní systém kvality pro lázně a wellness s názvem EuropeSpa. Je to tedy komplexní systém kvality, jehož hlavními kritérii jsou zejména požadavky na hygienu, bezpečnost, infrastrukturu a servis. Kritéria kvality se liší podle zařízení a těmi jsou lázeňská klinika a lázeňský hotel, spa či wellness hotel. Kvalitu zde tedy představuje hygiena, bezpečnost, infrastruktura a servis. Systém kvality mířící k managementu a spolupracovníkům představuje cestu již od vchodu do hotelu přes prospekty až po webové stránky. Tento certifikát nabízí především jistotu cestovním kancelářím a zdravotním pojišťovněm, že jejich klienti budou v dobrých rukou. [12]

## 1.2 Cestovní ruch

Z pohledu individuálního i společenského je cestovní ruch důležitý společensko-ekonomický jev. V ekonomicky vyspělých zemích hraje významnou roli a představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a dosahováním vlastních snů prostřednictvím dovolené. Ve světě se cestovní ruch řadí ke třem největším exportním sektorům. [4]

Podpora rozvoje cestovního ruchu se datuje od přelomu 19. a 20. století, kdy se začal vytvářet zejména ve vyspělých zemích, jako druh fungování společnosti. Počátky jsou ovšem mnohými znalci spojovány už s průmyslovou revolucí. Kromě základního konceptu, kterým je přírodní a kulturně historický předpoklad, totiž vyžaduje i příležitost svobodného pohybu obyvatel a uspokojování některých lidských potřeb. Mimo jiné se do této skupiny řadí i podíl potřeb spojený s uspokojováním účasti na cestovním ruchu. Je zde nezbytná i výstavba a chod stravovacích, ubytovacích, dopravních, zábavních, sportovních, rekreačních a dalších prostředků cestovního ruchu. [4], [9]

Cestovní ruch můžeme chápat jako systém, který je otevřený a dynamický. Působí v něm subjekt a objekt cestovního ruchu a jejich vzájemné vazby a vazby na okolí. [4]

## 1.3 Hotelnictví

Hotelnictví se v České republice objevilo na přelomu 18. a 19. století jako samostatný typ služby, která nabízí veřejnosti právě služby ubytovací. Máme tyto kategorie ubytovacích zařízení: [4]

**Hotel** je zařízení, ve kterém je možné se ubytovat, a je zde alespoň 10 pokojů, které jsou vybavené věcmi pro přechodné bydlení a službami s tím spojenými. [4]

**Motel** je zařízení, ve kterém je možné se ubytovat, a je zde alespoň 10 pokojů, které jsou vybavené věcmi pro přechodné bydlení a službami s tím spojenými pro motoristy. [4]

**Penzion** je zařízení, ve kterém je možné se ubytovat, a je zde nejméně 5 pokojů, má ovšem omezený rozsah některých služeb (ubytovací služby ale musí být podobné s hotelem). [4]

**Ostatní** zařízení je zařízení, kde je možné se ubytovat a řadí se sem zejména kempy, turistické ubytovny a skupiny chat, někdy i památkové a kulturní objekty sloužící k přechodnému bydlení. [4]

Dále můžeme ubytovací zařízení dělit na hromadné (hotel, motel, pension, kemp, léčebné lázně, školicí střediska atd.) a individuální (samostatné pokoje v domech, bytech, nebo celý byt, chalupa, chata atd.). [4]

## **1.4 Druhy cestovního ruchu**

Mezi druhy cestovního ruchu spadá zejména rekreační, sportovní, dobrodružný, myslivecký, rybářský, kulturní, náboženský, lázeňský, zdravotní, obchodní, kongresový a stimulační cestovní ruch. Tyto druhy se ve skutečnosti vzájemně kombinují a jeden je vždy stěžejní. K cestovnímu ruchu se neoddělitelně váže hotelnictví a ubytovací služby. Níže bude popsán pouze lázeňský cestovní ruch, který je pro tuto práci stěžejní. [7]

V lázeňském cestovním ruchu je nutná přítomnost zdravotnických zařízení, které využívají přírodní léčivé zdroje, jako jsou např. vřidelní plyny, léčivé vody, peloidy a další. Tyto léčivé zdroje působí svojí teplotou, chemickým složením a mechanickým tlakem na lidský organismus, nejsou však to jediné, co je v lázeňském cestovním ruchu zapotřebí. Musí zde existovat i odpovídající léčebné prostředí, možnost léčebného stravování, vhodné a příjemné přírodní prostředí a společensko-kulturní využití daného lázeňského místa. [7]

Klienti využívají tento typ cestovního ruchu za účelem jak preventivním, tak i regeneračním a také pro udržení si dobré psychické i fyzické rovnováhy. Dnes jsou ovšem trendem pobyty preventivně – zdravotní. [7]

## **1.5 Lázeňství**

Lázně a lázeňství mají velice významné postavení a podstatnou roli zde hraje léčebný faktor, proto je lázeňství nedílnou součástí zdravotního a sociálního systému. Zároveň je součástí cestovního ruchu a to proto, že zde dochází k přesunu lidí z místa trvalého bydliště na místo přechodného bydliště na dobu kratší než jeden rok. Lázeňství je velkou součástí lékařských, přírodovědných a kulturních dějin díky své dlouhé a pestré

historii. Proto ho chápeme jako jednu z několika oblastí zdravotnictví spadající do veřejné ekonomiky. [4]

Produktem jsou statky a služby a svým oborem spadá pod Ministerstvo zdravotnictví ČR, kde je nutnost existence některých zákonů: [4]

- zákon č. 164/2001 Sb., o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňských místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon), [56]
- nařízení vlády č. 150/2015 Sb., o stanovení jednotkové výše poplatku za přírodní minerální vodu odebíranou ze zdroje přírodní minerální vody, [55]
- zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování a o změně některých zákonů (zákon o zdravotních službách), [58]
- zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně některých zákonů a další. [57]

**Lázeňství** je souhrn všech vybavení a zařízení, které v první řadě slouží k léčbě nemocí a chorob. [10]

**Lázeň** je jakákoliv koupel v běžné či léčivé vodě nebo v dalších léčivých naturálních pramenech. [10]

**Lázně** jsou prostorem, místem nebo budovou sloužící ke koupelím ať už běžným nebo léčivým. [10]

**Přírodní léčivé zdroje**, na nichž je elementárně založena lázeňská léčba, jsou brány jako minerální vody, plyny a jejich vytékání, které jsou naturální nebo umělé odkryté a jsou prospěšné lidskému zdraví. [10]

Důležitou složkou lékařské vědy je právě lázeňství, jehož rozvoj úzce souvisí s poznáváním a výzkumem vlastností minerálních zdrojů, vod a jejich působení na léčbu různých chorob a nemocí. [10]

Lázeňství je známé hlavně v Evropě, protože jsou jeho nejstarší tradice prokázané v Itálii, Německu, Francii a Španělsku. Celosvětové pojmenování lázní *Spa* vzniklo z proslulého lázeňského města Spa v Belgii. [10]

Česká republika je, se spoustou dalších středoevropských zemí, považována za středisko světového lázeňství. Tradice lázeňství je zde sice mnohem mladší, ale získala si výjimečný věhlas, všeobecnou známost a zaujala významné postavení

v historii lékařství a balneologie. Česko má v oblasti lázeňství významné postavení a je celosvětově proslulé díky hojnému výskytu naturálních léčivých zdrojů. Nejstarší rašelinové lázně u nás jsou Františkovy lázně (1793), první radonové lázně jsou v Jáchymově (1906) a Lázně Jeseník (1822) si drží celosvětové první místo ve vodoléčbě. [10]

Lázně díky jejich prospěšným vlastnostem na lidské zdraví dělíme do následujících skupin. [10]

### **1.5.1 Lázně s minerálními vodami**

Tento typ se používá ke vnitřní nebo vnější léčbě. Jako vnitřní léčba má zpravidla podobu pitné kúry, injekcí podkožních a svalových, klysmu nebo inhalace. Zevní léčbou bývají sprchy, koupele, parní lázně, obklady a další. Léčivé vody působí svou teplotou a chemickým složením. [10]

### **1.5.2 Lázně slatinné, rašelinné a bahenní**

V těchto typech léčby se jako léčebný nástroj používají peloidy v rozmělněné podobě, které jsou rozmíchané ve vodě. Slatinění nebo rašelinění je vznik hornin rostlinného původu, kterým se říká humolity. Používají se k rašelinovému a slatinovému koupelím nebo zábalům. Dále se zde využívají bahna, které mají podobu kaolinu nebo spraše a vznikají z hornin pomocí drcení, mletí nebo zvětrávání. Tyto bahna se málokdy používají ke koupelím, častěji však k zábalům a obkladům. [10]

### **1.5.3 Lázně uhličitě, sírné a radonové**

Už ve starověku se k léčení používaly plynné výpary. Vyvěrající minerální vody bohaté na oxid uhličitý se staly účinné při koupelích s oxidem uhličitým. V lázních, ve kterých se minerální vody nevyskytovaly přirozeně, se přichystávaly tyto uhličitě koupele uměle. Voda se sytí plyným oxidem uhličitým nebo prostřednictvím jiných chemických přísad do koupelí. Oxid uhličitý se také používá prostřednictvím podkožních injekcí. Radioaktivní vody se využívají podobným způsobem. [10]



#### 1.5.4 Lázně hydroterapeutické (léčba studenou vodou)

Polevy, stříky, sprchy, normé lázně a zábaly jsou formy hydroterapeutické léčby, která byla využívána také už ve středověku. Nejprve se užívala vodoléčba chladnou vodou a poté i teplou, na kterou mnohokrát navazovaly masáže. [10]

#### 1.5.5 Lázně klimatické

Sanatoria a léčebné ústavy jsou umístěné v tzv. klimatických místech, kde působí podnebí s léčebným účinkem tedy podnebí, které má zdravotně příznivé vlastnosti. Za klimatickou léčbu považujeme pobyt v místě, ve kterém je účinek podnebí prokázáný dlouholetou zkušeností nebo vědeckými výzkumy. Tento způsob můžeme nazývat klimatoterapie. Ta může mít preventivní i přímo léčebný charakter. Za preventivní můžeme považovat např. léčbu astmatu a jako přímé léčení považujeme např. léčbu tuberkulózy. Sanatoria a léčebné ústavy jsou umístěné různě a mohou se tedy lišit polohou, podnebím, průměrnými teplotami a fyzikálními vlastnostmi. Druhy klimatických lázní: [10]

- **Nížinné a slunečné lázně** bývají umístěné na závětrných stranách hor nebo v tlumených povětrnostních oblastech do 400 m. n. m. V takových oblastech by měla být velká slunnost, malá oblačnost, nízká frekvence srážek a brzké jaro navíc taky dlouhý a velice slunný podzim. V těchto obdobích působí lázně uklidňujícím způsobem, na rozdíl od letního období, kdy mají spíše dráždivý vliv. [10]
- **Podhorské lázně** jsou umístěné na místech s nižšími průměrnými teplotami v létě, ale s většími rozdíly ve vlhkosti vzduchu. Zpravidla 400–800 m. n. m. Roční období má zde opačný vliv jako u lázní nížinných a slunečných, protože zejména v letních měsících působí právě uklidňujícím dojmem, kdežto na jaře a na podzim mají dráždivý charakter. V zimních měsících mají tyto oblasti velmi drsné podnebí. [10]
- **Lázně horské** (800–1200 m. n. m.) a **vysokohorské** (nad 1200 m. n. m.) vykazují díky své poloze nad úrovní zimních mraků mimořádnou čistotu vzduchu právě v zimních měsících a působí tak uklidňujícím dojmem. Na takových místech často svítí slunce, bývá zde suchý vzduch a klidné prostředí. Zbývající roční období působí tato místa spíše dráždivě. [10]

### **1.5.6 Lázně přímořské (mořské)**

Tato letoviska využívají hlavně mořskou vodu, plody moře jako jsou chaluhy, mořské řasy a jiné a mořské vodní lázně. Zdejší středomořské podnebí je známé mírnými zimami, velice pěkným a slunným létem, vysokou vlhkostí vzduchu a intenzivním slunečním zářením doplněným o osvěžující a mírný vánek. Na lidský organismus pozitivně působí právě sůl z mořské vody, kterou je ovzduší naplněno. Přímořská letoviska využívají společně se svou jedinečnou polohou léčebnou proceduru „thalassoterapie“. [10]

## **1.6 Historie lázní a lázeňství**

Antický starověk je brán za počátek lázeňství, ve kterém byly řecká asklépia a monumentální římské thermy významnými lázeňskými zařízeními. Primární rozdělení lázeňského ruchu se datuje z římské doby. Z této říše se dochovaly mnohé pozůstatky veřejných lázní a staveb důležitých pro lázeňskou architekturu. Ve středověku pak zájem o koupele neustále vzrůstal a ve 12. a 13. století byly lázně skoro v každém městě, často i na vesnicích a vznikaly speciální objekty nazývané se lazebny. V této době se zrodila tradice termálních lázeňských míst. Na rozvoj lázeňství v Evropě vývojově navazovalo lázeňství v Čechách. [10]

Velký rozvoj lázeňských míst nastal s příchodem raného věku a renesance, kdy se naturální léčivé prameny staly objektem vysokého odborného zájmu. V tomto období se zároveň začala rozvíjet speciální lékařská věda nazývaná balneologie. České lázně získávaly balneologické metody a postupy léčby z jiných celosvětově slavných lázeňských středisek. [10]

Na začátku 16. století ustupovaly léčebné koupele kvůli šíření infekčních chorob a začaly se prosazovat pitné kůry. [10]

Na přelomu 17. a 18. století se rozmáhaly šlechtické lázně, které byly nově zakládány jako soukromý podnik šlechtice. Od té doby byly šlechtické lázně brány spíše jako letní rezidence navštěvované hlavně za účelem zábavy, přepychu a pohodlí, které měly rovněž ve svých vlastních palácích či rezidencích. Takovéto typické lázně u nás jsou Janské lázně (1677). [10]

V 18. století se dbalo na úpravu zahrad, alejí a okolních krajin, na kterých se nacházely léčivé prameny. Úprava se prováděla dle klasických francouzských formálně řešených zahrad. Příkladem nám jsou Františkovy Lázně a Mariánské Lázně. [10]

Kvůli válečným událostem v 18. století upadal zájem o lázně ve střední Evropě a lidé navštěvovaly spíše francouzské a belgické lázně. [10]

Vlivem napoleonských válek a revolučního zvratu ve Francii se zájem o lázně naprosto otočil. V kurzu zase začaly být lázně střeoevropské a o lázně francouzské a německé naprosto ubýval zájem. [10]

První polovina 19. století byla významná proto, že se mimo pitnou kúru začal více využívat tělesný pohyb, a tak začala výstavba promenád, vycházkových stezek a lázeňských lesů či parků. Dalším vrcholem lázeňství byl právě klasicistní a romantický styl jako návrat k přírodě. V tomto období si u nás zajistili oblibu tzv. lázně v parku, rozprostírající se v blízkém okolí přírody. [10]

O něco později začali lidé lázně navštěvovat nejen kvůli léčbě ale spíše proto, že se jejich návštěva stala módou. Navštěvovali je bankéři, politici, obchodníci, umělci, skladatelé, spisovatelé a básníci. Často se zde konaly kongresy, konference, diplomatická jednání a sloužily zejména k navazování kontaktů a také k uzavírání obchodů. [10]

„Zlatá doba“ byla spatřována v 19. století, kdy se konal nejvýznamnější rozmach lázeňských míst. Spousta z nich dospěla do velkých, moderních a světově proslulých středisek s novými typy lázeňských staveb a moderními provozy převzatých z renesančních, barokních a rokokových motivů. Příkladem nám jsou zejména Lázně Karlovy Vary, Mariánské Lázně a Františkovy Lázně. [10]

Od 60. let 19. století se z Britských ostrovů rozšiřují tzv. římsko-irské lázně budované po vzoru klasických tureckých lázní. S rozvojem cestování vznikají zejména klimatická místa ve vysokohorských polohách hlavně v Alpách. Tyto lázně měly dlouhé pavlače, na kterých se nacházely lehátka pro slunění pacientů. Podle této předlohy se dále rozvíjely sluneční lázně, u nás jsou nejznámější v Luhačovicích a nové typy léčebných ústavů zvaných sanatoria. [10]

Vrcholem lázeňství označujeme přelom 19. a 20. století, které bylo ale přerušeno první světovou válkou. Po této odmlce se spouště lázní nepodařilo navázat na předešlý vývoj. [10]

Z většiny lázeňských center se staly válečné lazarety a zotavovny, a to také kvůli další nepříznivé události, kterou byla druhá světová válka. Po jejím skončení v roce 1948 došlo ke znárodnění přírodních léčivých zdrojů lázní a k začlenění a správě lázeňského majetku. Lázně byly tedy výhradním vlastnictvím Československého státu. Začaly důležité stavební úpravy, které v osmdesátých letech přerostly v drahé lázeňské objekty s celoročním provozem. [10]

Se změnou společenského systému po roce 1989 přebíraly postupně lázeňské objekty lázeňské společnosti. Tato změna byla brána pozitivně, protože ve spoustě známých lázeňských centrech se začaly stavby zachraňovat a renovovat. Některá centra ale zanikla nebo se změnila v rehabilitační, rekreační či jiné léčebné areály. [10]

V současnosti vede spousta lidí hektický či stresující životní styl a odklání se od striktních medikamentních léčebných postupů. Lidé se více zajímají o přírodní metody a alternativní medicínu. Rodí se tak nová renesance lázeňství, která je do budoucna spatřována jako hodně reálná a nadějná. [10]

## 1.7 Lázeňské služby

Nejprve je potřebné ujasnit co je to vlastně služba v obecném slova smyslu a jaké má vlastnosti.

*„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“* [3]

Vlastnostmi služeb jsou zejména:

- nehmotnost,
- neoddělitelnost,
- heterogenita,
- zničitelnost,
- nemožnost vlastnictví. [3]

Lázeňské služby nabízejí léčebná zařízení (lázně), horská sanatoria a termální lázně (poskytují zdravotnickou péči a služby ubytovací, stravovací, sportovní, rehabilitační a služby léčebných zařízení). Tyto zařízení využívají léčebné procedury a naturální přírodní zdroje. [31]

Základní lázeňské služby a jejich ceny ovlivňují stupně a druhy ubytovacích zařízení, ubytovacích služeb a jiných služeb souvisejících s lázeňskou péčí. Dělíme je na služby: [31]

- zdravotně léčebné,
- ubytovací,
- stravovací,
- společensko – kulturní,
- sportovní a
- doplňkové. [31]

### **1.7.1 Zdravotně léčebné služby**

Do zdravotně léčebných služeb řadíme zejména lékařské ošetření, vyšetření a prohlídky. Klient je přijímán lékařem, který provede vstupní prohlídku a vyšetření včetně laboratoře, dále se klient podrobuje průběžným vyšetřením, až po výstupní vyšetření, dle kterého se dále určuje průběh léčby, typ a množství lázeňských léčebných procedur. Na konci pobytu je provedena závěrečná prohlídka spojená s vystavením závěrečné zprávy pro ošetřujícího lékaře. Základem těchto služeb je léčení, avšak je zde velice důležité i odpoutání se klientů od každodenního života (starostí) a změna v podobě klidného a příjemného prostředí lázní. [44]

Lázeňskou léčbou jsou procedury jako např. rehabilitace, elektroléčba, masáže, bahenní, solné, bylinné a uhličitě koupele, parafinové zábaly, pohybové terapie, pitné kúry, akupunktura a mnohé další. [44]

### **1.7.2 Ubytovací služby**

Mezi ubytovací služby řadíme lázeňské domy, hotely, pensiony a také ubytování u soukromníků. Lázeňské domy a hotely mají svá vlastní vnitřní lázeňská zařízení jako je léčba a diagnostika. Tato zařízení se dělí do samostatných kategorií zejména podle toho, jaké mají vybavení (interní i externí), podle počtu a velikosti pokojů a důležitým kritériem pro dělení je i místo (prostor) pro společensky kulturní život. Hosté bývají zpravidla ubytováni v jedno nebo dvoulůžkových pokojích, které jsou vybaveny příslušným nábytkem a také předměty sloužící ke zpříjemnění daného prostředí. Užívání pokojů a chování hostů je vždy upraveno domácím řádem lázeňského

zařízení, který je vyvěšen na viditelném místě a hosté mají povinnost se s tímto řádem seznámit, řídit se jím a dodržovat ho. [5], [44]

### **1.7.3 Stravovací služby**

Stravovací služby musí nabízet systém pravidelného stravování v lázeňských domech, který má za úkol pomoci při vytváření správných stravovacích návyků a dodržování kultury stolování. Možnost příležitostného restauračního provozu a další (doplňkové) stravovací zařízení. [5], [44]

### **1.7.4 Kulturní, společenské, rekreační a sportovní služby**

Dále zde figurují kulturní, společenské a rekreační služby, do kterých spadají veřejné akce, jako jsou koncerty, přednášky, divadla, filmové, společenské a taneční večery. Řadí se sem i odpočinkové činnosti, které mají potlačit únavu po procedurách. Jsou jimi čítárny, knihovny, televizní místnosti a další. Rekreačními službami rozumíme organizované procházky, vyjížděky na loďkách, koních či v kočárech. Další službou jsou sportovní aktivity jako např. turistika, tenis, bowling, jízda na koni, cyklistika, lanová centra, plavecké bazény atd. [44]

### **1.7.5 Doplňkové služby**

Důležitá je i kategorie doplňkových služeb, které mohou návštěvníci využít, a to zejména kadeřnictví, pedikúra, manikúra, kosmetika, prádelna a čistírna, bankomaty a směnárenské služby a kamenné obchůdky (suvenýry, butiky, novinový nebo jiný tisk, cukrárny a kavárny). [44]

## **1.8 Formy lázeňských pobytů**

Podle způsobu úhrady třídíme lázeňskou péči na komplexní, příspěvkovou a samopláteckou. [7]

### **1.8.1 Komplexní lázeňská péče**

Náhrada na tuto péči je komplexně hrazena z prostředků dílčích zdravotních pojišťoven. Předpokladem pro jeho přidělení je návrh ošetřujícího lékaře, který ho zašle reviznímu

lékaři určité zdravotní pojišťovny a ten rozhoduje o schválení návrhu. Po schválení lékař určí místo léčby a dobu léčby. Doba léčby může být však prodloužena, pokud je nezbytné doléčení. Tato léčba se poskytuje po operacích, onkologických onemocněních, lidem s vadami pohybového ústrojí a chronicky nemocným dětem. Komplexní lázeňskou péči tvoří 50–60 % pacientů s průměrnou ošetrovací dobou cca 25 dní. Cena se pohybuje okolo 800–900 Kč za den (procedury, stravování, ubytování atd.). [7]

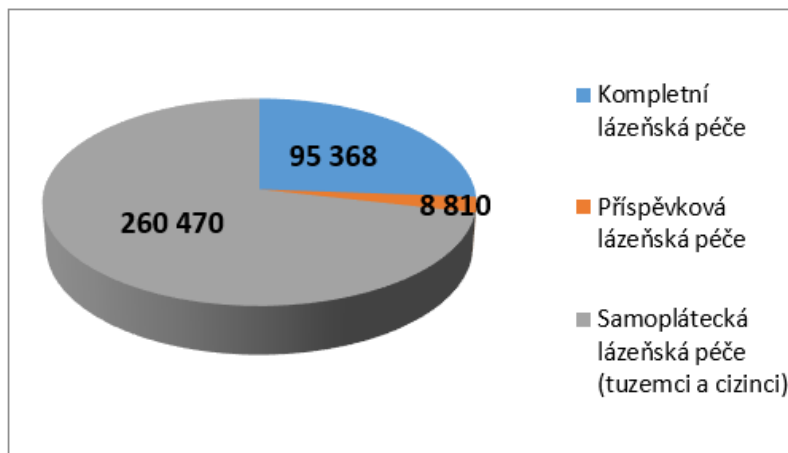
### **1.8.2 Příspěvková lázeňská péče**

V případech, kdy pacient nesplňuje podmínky komplexní lázeňské péče. Pro tento příspěvek musí taktéž obdržet doporučení od svého lékaře. Návrh na příspěvkovou péči ale nesmí být starší než 6 měsíců v den nástupu do lázní. Příslušná zdravotní pojišťovna hradí pouze klasické vyšetření a léčení. Ostatní náklady na léčení (ubytování, stravování, dopravu) si hradí pacient sám a zpravidla bydlí mimo léčebné zařízení, tudíž dochází na ambulantní léčbu. Místo ubytování a termín pobytu si pacient vybírá sám. [7]

### **1.8.3 Samoplátecká lázeňská péče**

Třetí a poslední způsob úhrady pobytu. Pacient si celou léčbu, ubytování, stravování a ostatní služby hradí sám. Zároveň si tuto péči může zajistit buď sám rovnou v lázních, nebo prostřednictvím cestovní kanceláře. Tento způsob pobytů a léčení je v posledních letech čím dál častější. Délka tohoto pobytu bývá většinou 7–10 dní, avšak trendem se staly pobyty o prodloužených víkendech (3–4 dny), Silvestrovské pobyty, Vánoční pobyty, Velikonoční pobyty, redukční pobyty, rekondiční pobyty, rekreační pobyty, relaxační pobyty pro seniory, manažery nebo pro ženy, fitness, wellness pobyty a spousta dalších. [7]

Graf 1.1 Přijetí pacienti a formy pobytů v lázeňských zařízeních za rok 2016



Zdroj: Vlastní zpracování dle Ústavu zdravotnických zařízení a statistiky

## 1.9 Lázeňská zařízení

V průběhu 18. a 19. století vznikaly velké komplexy lázní a lázeňských domů, ve kterých se nabízely lázeňské služby pro veřejnost. Některá česká lázeňská zařízení mají mimořádnou architekturu, díky které jsou velice známé a hojně navštěvované. Lázeňská zařízení mají různé podoby a funkce. [10]

### 1.9.1 Lázeňská sanatoria

Jsou velice specializované objekty, které vznikly z alpských klimatických sanatorií, které byly známé hlavně svými obrovskými terasami a rozlehlými balkony na které svítilo slunce a jednoduše se na ně dostávalo lůžko s pacientem. Sanatoria se začala stavět spíše ve vysokohorských oblastech po celé střední Evropě. Nejznámějším příkladem je Priessnitzovo sanatorium v Lázních Jeseník (1910). Klasická lázeňská města začala později také zřizovat sanatoria poblíž lázeňských domů, vil a penzionů. Na přelomu století se začaly rozmáhat léčebné služby, a proto se také začaly zřizovat operační sály, kliniky, ústavy a ordinace. [10]

### 1.9.2 Pavilony pro pitnou kúru

David Becher odhalil v 18. století v Karlových Varech léčivé prameny, které obsahovaly oxid uhličitý. Zjistil ale, že oxid z vody rychle vyprchává a je tedy potřeba



po načerpání vodu co nejrychleji vypít. Protože se pití léčivých vod více a více rozmáhalo, začaly se kvůli nepříznivému počasí nad vývěry stavět přístřešky. Ze začátku byly tvořeny úplně jednoduché dřevěné přístřešky či drobné altánky a později se stavěly větší a dražší stavby podle právě moderního vkusu. V období baroka se stavěly samostatné stavby svým způsobem podobné centrálním kaplím se střechou ve tvaru kopule. [10]

Doba osvětenství přinesla dle vzorů antické vznešenosti nové chrámy zdraví (temply, gloriety). Tyto stavby umožnily pohodlný přístup k prameni a zároveň zajistily potřebné odvětrávání prostoru. Gloriety můžeme spatřit v Karlových Varech, Mariánských Lázních, Františkových Lázních a jinde. Dále se vyvíjely kolonádní chrámy s velkým otevřeným atriem. [10]

Druhá polovina 19. století přinesla dřevěné vyřezávané konstrukce (dřevořezby) sloužící jako malé pavilony s romantickým vzhledem a jemnými propracovanými detaily. [10]

### **1.9.3 Kolonády**

Protože stále stoupal zájem lidí o návštěvy a léčbu v pavilonech, začaly se stavět větší stavby, které by uchránily před nepříznivým počasím více lidí najednou. Tomuto problému začaly čelit kolonády, které jsou ze stran otevřené a mohou tak působit jako podélné sloupové haly. Součástí kolonád byly například i butiky a lázeňské záchodky. [10]

V Karlových Varech byla nad Mlýnským pramenem postavena nejelegantnější sloupová kolonáda. Dále se na stavbu kolonád používaly železné a litinové konstrukce a tím vznikaly jedny z největších a velice rozsáhlých kolonád zejména v Karlových Varech a Mariánských Lázních. Příklad moderní kolonády můžeme vidět v Luhačovicích z období od roku 1946 až 1952. [10]

### **1.9.4 Kryté promenády**

Při léčení pitnou kúrou nastaly nové léčební postupy, díky kterým byl pacientům při léčbě minerálními prameny naordinován tělesný pohyb. Kvůli těmto novým léčebným metodám se začaly v alejích stavět promenády kryté stínem stromů. Často se tyto kolonády stavěly v alejích dubových, lipových nebo kaštanových a mimo ně

vznikaly i velké promenádní domy. Do těchto domů se vměstnaly různé obchůdky, které sloužily jak pro zábavu, tak pro nákupy lázeňských hostů. [10]

### **1.9.5 Pitné haly**

Do kolonád a krytých hal se začalo přivádět více pramenů, a proto vznikl nový typ lázeňských staveb zvaný Pitná hala. Do této haly si chodí hosté napouštět minerální vody při jejich pitné kúře. Nejdříve byly z podzemí vyvedeny pramenné vázy, které měly umělecké provedení. U každé vývěry stály pramenářky a prodavačky pohárků, ty pohárek naplnily a poté jej podávaly lázeňským hostům. Pitné haly byly většinou spojeny s kolonádami nebo krytými promenádami. Příklady těchto hal můžeme vidět ve Františkových Lázních nebo třeba v Karlových Varech. [10]

### **1.9.6 Plnárny a stáčírny minerálních vod**

Aby byly léčivé prameny využívány nejen přímo v lázeňských zařízeních ale taky mimo ně, prováděly se odběry minerálních pramenů a ty pak byly zasílány do vzdálenějších míst. Minerální vody se nejdříve plnily do kameninových nebo hliněných nádob, a od poloviny 19. století s příchodem sklářství se voda plnila do skleněných lahví. V tomto období se zároveň stavěly zařízení určené k plnění přímo u pramenů. Kladl se velký důraz na to, aby nebyly minerální vody znečišťovány, proto bylo důležité, aby se kolem těchto zařízení rozprostíral park. Od druhé poloviny 19. století se k plnění používaly speciální stroje, a proto musely být součástí plnárny a stáčírny i sklady pro korkové uzávěry, prázdné nebo již naplněné láhve, bedny na převážení, etikety a spousta dalších věcí. Takovéto stáčírny plnárny máme v Mariánských Lázních, Františkových Lázních a na dalších místech. V lázeňských komplexech se ale začaly vyrábět i další věci jako třeba sůl, lázeňské oplatky, mýdla, kosmetické výrobky atd. [10]

### **1.9.7 Stavby pro společenské účely**

Lázeňská zařízení nebyla v období šlechty zřizována jen jako léčebná zařízení, ale spíše za účelem zábavy. Stavby pro společenské účely jako třeba konverzační domy byly stavěny za účelem krácení dlouhých chvil v lázních. Vznikal tak tzv. sál pro léčení, což znamenalo spojení koupelového provozu s velkými lázeňskými sály, které sloužily

pro společenské akce. V takovýchto velkých stavbách se konaly plesy, bály a shromažďovali se zde hosté za účelem společenských konverzací. Konverzační haly byly později doplněny o další prostory, kterými byly čítárny, čajovny nebo kavárny a další. Jako další stavby pro společenské účely považujeme střelnice, jízdárny, šermířské salony, golfové hřiště a hřiště pro jiné sporty. [10]

### **1.9.8 Divadla**

Kromě společenských sálů a konverzačních domů se budovaly další kulturní a umělecká střediska. Jedním z nich je právě divadlo. Nejdříve se divadelní představení v lázeňských komplexech hrálo pod širým nebem nebo ve šlechtických palácích. Ve druhé polovině 19. století se začaly rozšiřovat honosné divadelní scény, které byly nákladnější, ale staly se tak ozdobou lázeňských komplexů. [10]

Později na přelomu 19. a 20. století, začali architekti tvořit další zábavní střediska jako letní divadelní scény nebo varieté. Rovněž se ne příliš vyvinula tvorba Kasin, kde se hrály především hazardní hry. V českých lázeňských střediscích se hra hazardních her tajila, a proto se tyto hry hrály většinou pouze v menších salonech nebo v konverzačních domech. [10]

### **1.9.9 Sakrální stavby**

Lázeňská zařízení nemálo navštěvovali i lidé věřící a pro dosažení jejich duchovních potřeb se v lázeňských komplexech stavěly sakrální stavby jako velké kostely, menší kaple nebo malé kapličky. Kvůli náboženské odlišnosti lidí, a hlavně cizinců se zrodily i sakrální stavby pro jednotlivé typy vyznání hostů. Nápad na budování odlišných náboženských sakrálních staveb přicházel vždy od různých skupin hostů, proto vznikaly modlitebny, pravoslavné chrámy a synagogy. [10]

### **1.9.10 Lázeňské domy a hotely**

Nejdříve byli hosté vždy ubytováni v lázeňských domech, později ale začalo lázně navštěvovat čím dál více hostů a kapacita lázeňských domů už nebyla dostačující. Přibývalo i hostů, kteří se nechtěli přímo účastnit lázeňských kúr, a proto si tyto hosté hledali místa mimo hotelové domy například menší hostinská zařízení. [10]

Od 19. století se začaly stavět speciální zařízení sloužící pro ubytování hostů. Tato zařízení se nazývala hotely, v nichž byly budovány i stravovací a společenská zařízení. Tyto hotely měly svou recepci, jídelnu nebo restauraci, své pokoje pro ubytování hostů a další místnosti sloužící k zábavě a společenskému životu. [10]

### **1.9.11 Lázeňské penziony a vily**

V lázeňských komplexech se začaly stavět typické rodinné vily, které sloužily jako ubytování pro lázeňské hosty tedy jako penziony. Tyto stavby byly navrženy pro lepší vzhled lázeňského komplexu a začaly se stavět na přelomu 19. a 20. století s prvky z nejrůznějších částí Evropy. [10]

### **1.9.12 Lázeňské parky**

Lázeňský park, sad nebo alej jsou nepostradatelné pro každý lázeňský komplex, protože přirozenou součástí léčby je pohyb a tyto parky vytvářejí vhodné léčebné prostředí. Parky byly nejdříve upravovány podle předloh šlechtických zahrad, a to zejména francouzských, později však dle anglického vzhledu. Nejznámější lázeňské parky u nás najdeme v Mariánských a Františkových Lázních. [10]

## **1.10 Přírodní léčivé zdroje**

Z hloubky zemské kůry vyvěrají podzemní prameny, které jsou léčivé a vyskytují se po celém světě. Voda stoupá vzhůru k povrchu země pod jistým tlakem a obsahuje minerály, které jsou obsažené v horninách, kolem kterých voda proudí. Tyto prameny se využívají hlavně v lázeňství a získává se z nich minerální voda. Převážně se těmto minerálním vodám říká „kyselky“, protože jsou obohacené o oxid uhličitý. V následujících odstavcích budou představeny některé minerální prameny v České republice. [6], [42]

**Pramen Vincentka** je nejproslulejší pramen v Luhačovických lázních, který se používá zejména k pitné kúře či k inhalacím. Je dostupný v teplé i studené podobě. Vydatnost tohoto pramene je 10–12 litrů za minutu. [52]

**Křížový pramen** je nejstarší pramen v Mariánských Lázních, využívající se na nemoci trávicího ústrojí a na alergická onemocnění. Voda je velmi slaná a má projímavý účinek. [27]

**Františkův pramen** je jedním z prvních a nejslavnějších pramenů ve Františkových Lázních a je zároveň jejich symbolem. Používá se při celkové tělesné slabosti, v rekonvalescenci a při poruchách trávicího ústrojí. [16]

**Pramen Vřídlo** je prvním pramenem v Karlovarských lázních a dosahuje vydatnosti až 2000 litrů za minutu. Používá se ke koupelím a je kvůli své vysoké teplotě (72°C) chlazen na 50°C a 30°C. Tento pramen díky velkému tlaku vystřikuje až do výšky 12 metrů. [53]

**Pramen Aloiska** je nejstarším pramenem Luhačovických lázní. Je užíván pro pitnou kúru a při zažívacích potížích. Jeho vydatnost je pouze 3 litry za minutu. [11]

## 2 Charakteristika lázní Luhačovice

Nejdříve bude krátce popsáno město Luhačovice, které je neodmyslitelnou součástí Lázní Luhačovice, kterým je tato kapitola především věnována.

### 2.1 Město Luhačovice

V jihovýchodní části České republiky ve Zlínském kraji se nachází město Luhačovice. Toto město leží v údolí s minimální nadmořskou výškou 250 m. n. m. a tvoří ho svahy Malé Kamenné, zalesněný vrchol Obětové, pahorky Velké Kamenné, Solné, Zálužné, Lužné a Ovčírny. Vše je součástí Vizovické vrchoviny a Bílých Karpat. Okolí východní a jihovýchodní je Chráněnou krajinnou oblastí Bílé Karpaty. [39]

Luhačovickým údolím teče říčka Horní Olšava, která pramení na Valašskokloboucku a v roce 1928 byla na jejím toku, zhruba 2 km od centra lázní, vybudována údolní přehrada, která chrání lázně před povodněmi a nečekanými přívaly vod. Tato přehrada navíc láká i mnoho hostů v letních měsících ke koupání, rybaření či k projížďce na loďce nebo šlapadlech. [39]

Na luhačovickém území vyvěrá 16 hydrouhličitanochlorido-sodných kyselk a jeden sírný pramen. Každou hodinu se na tomto území dostává na povrch asi 15 tisíc litrů minerálních vod, které jsou bohaté na minerální látky. Minerální vody mají teplotu okolo 10–12 °C. Mezi nejznámější a nejnavštěvovanější Luhačovické prameny patří pramen Aloiska, Vincentka, Ottovka, pramen sv. Josefa a Dr. Šťastného. [39]

Luhačovice patří do mikroregionu Luhačovské zálesí, který se nachází v jižní části okresu Zlín a patří do něj 17 obcí. Samotné Luhačovice tvoří čtyři katastrální území s celkovou rozlohou 3 299,8 hektarů a s počtem obyvatel 5 095 (k r. 2016). [39]

Město a lázně Luhačovice zdobí mnoho krásných starých staveb a památek.

### 2.2 Lázně Luhačovice

Luhačovické lázně jsou největšími lázněmi na Moravě a jedny z nejhezčích lázní v Česku s více jak 300letou tradicí. O vzhled těchto lázní se postaral slovenský architekt Dušan Jurkovič a ukázkou jeho tvorby je zejména lázeňský hotel Jurkovičův dům.

Celkovou atmosféru lázní doladují mnohé hotely a vily různých architektonických stylů, kolonáda a rozsáhlý park. [32]

Lázně Luhačovice, se díky jedinečným přírodním léčivým minerálním pramenům řadí mezi Evropský vrchol v lázeňské léčbě dýchacích cest. [32]

Nynější Luhačovické lázně byly od roku 1629 až do počátku 20. století součástí luhačovického panství, které bylo vlastnictvím rodiny Serényiů. Luhačovické lázně byly známy již ve středověku, avšak jejich využívání bránila přílišná odlehlost jejich umístění. Známé byly díky vysokému výskytu minerálních pramenů, které vyvěraly na sousedních loukách, známých jako „slaná voda“. [2]

První zmínky o Luhačovicích jsou z 16. století, a ta nejzásadnější písemná zpráva se dochovala z knihy *Tartaro-Mastix Moraviae*, kterou sepsal v roce 1669 mikulovský rodák Johann Ferdinand Hertodt z Todtenfeldu. [2]

Díky této knize poté hrabě Serényi začal s úpravou prvních pramenů a položil tedy základy dnešního lázeňství. Jako první nechal vyzdít a zastřešit pramen Vincentku a o něco později také pramen Amandku. [2]

Vincenz Serényi, který si vysloužil titul „Zakladatel lázní“, nechal postavit domy Soukenický, Ševcovský, Židovský, Myslivnu a další. V domech bylo připraveno 50 pokojů a byl postaven i hostinec a kabiny s koupelnami. [2]

Panství dále převzal jeho synovec hrabě Jan, který dal mimo jiné vyzdít pramen Janovka, nacházející se v Janově kolonádě. Nechal také postavit i Janův dům, který byl prvním zdejším léčebným domem na úrovni. Tento dům byl dále předěláván a nyní se nazývá Jurkovičův dům. [2]

Velkým pokrokem bylo v roce 1888 vybudování Vlárské dráhy, po které hosté přijížděli daleko blíže k lázním než dříve. V roce 1895 lázně zaznamenaly rekord a to 1700 návštěvníků. [2]

Od roku 1902 s příchodem akciové společnosti se staly Luhačovice místem k investicím a podnikání. Přibýlo asi 600 obyvatel a 113 nových domů. Tehdy byly Luhačovice prohlášeny lázeňským místem. [2]

Další rozvoj nastal s rokem 1919, kdy byla obec elektrifikována a poté v roce 1936 prohlášena městem. Po 1. světové válce se lázně dostaly do krize a až po 2. světové válce se teprve znovu obnovily. [2]

V roce 1948 se stal jediným vlastníkem stát, a to do roku 1957 kdy byla ujasněna organizace lázeňství. [2]

S příchodem roku 1989 přebrala lázně akciová společnost Lázně Luhačovice a. s., tato společnost se i v současnosti stará o chod lázní. Luhačovice se staly městskou památkovou zónou a jsou největší a nejkrásnější lázně na Moravě. [2]

Mezi důležité stavby a zařízení Luhačovických lázní patřila Myslivna, Janův (Jurkovičův) dům, Chaloupka, Vodoléčebný ústav, Říční a sluneční lázně, Jestřabí (vila pro více rodin), Hudební pavilon, Lázeňské divadlo, Lázeňský dům Bedřicha Smetany, Inhalatorium, Lázeňská mlékárna, Ředitelství lázní, Penziony v Bílé čtvrti, Společenský dům a Kolonáda, pavilon Vincentky a Vyšetřovací a výzkumný ústav. [2]



### **3 Analýza poskytovaných služeb v lázních Luhačovice**

V této části práce budou popsány služby, které poskytují lázně Luhačovice. Zejména léčebné procedury, lázeňské a wellness procedury, ale také i ubytování, stravování, doprava, společenské a kulturní služby a další. Závěr této kapitoly obsahuje rozbor dotazníkového šetření, které bylo provedeno mezi návštěvníky lázní Luhačovic.

#### **3.1 Zdravotně léčebné služby**

Léčebné procedury jsou rozděleny na malé, velké a wellness procedury. Možnost využití procedur je individuální nebo na předpis lázeňského lékaře. Lázně Luhačovice doporučují za den využití 1 velké a 2 malých procedur. Pro hosty jsou připraveny zvýhodněné balíčky, akční nabídky nebo slevy z cen u vybraných procedur. [33]

Inhalace minerální vody zlepšuje funkci sliznice dýchacích cest, má protizánětlivé účinky a další. Procedura trvá celkem 14 minut. [33]

Koupel v přírodní uhličitě vodě má příznivý vliv na srdeční a cévní systém. Doba procedury je 15 minut koupele a 15 minut odpočinku v zábalu. [33]

Perličková koupel je prováděna ve speciální vaně s provzdušňovacími tryskami nebo perličkovým roštem na dně vany. Koupel trvá 15 minut a následuje dalších 15 minut v zábalu. [33]

Jodo-bromová koupel je koupel vanová ve vodě okolo 37 °C obohacené o přísadu jodo-bromové solanky. Procedura trvá 15 minut a následuje 15 minut v zábalu. [33]

Vířivá lázeň je jemná forma podvodní masáže pro horní nebo dolní končetiny, která trvá 15 minut a následuje dalších 15 minut odpočinku v zábalu. [33]

Skotský střík je masáž proudem vody střídavé teploty a trvá 10 minut. [33]

Klasická masáž je prostředkem k uvolnění svalů, odbourání stresu a psychickou relaxaci. Doba trvání masáže je většinou 15 minut. [33]

Masáž podvodní – ruční je masáž proudem vody aplikovaná masérem prostřednictvím trysky v masážní hadici. Trvání masáže je 15 minut a následuje 15 minut odpočinku. [33]

Masáž podvodní – přístrojová je prováděna paprsky vody v hydromasážní vaně. Trvá 15 minut a poté následuje 15 minut odpočinku v zábalu. [33]

Parafínový obklad je lokální termoterapií, která tlumí bolest a uvolňuje napětí. Tato procedura trvá 20 minut. [33]

Oxygenoterapie je regenerační kúra na základě inhalování čistého kyslíku. Terapie trvá 30 nebo 60 minut. [33]

Aromaterapie je prováděna v samostatné místnosti s masážním křeslem, voňavou esencí a příjemnou hudbou. Trvání je obvykle 30 minut. [33]

Pitná kúra se provádí na lačno a využívají se k ní kyselky Vincentka, Aloiska a Ottovka. Pohárek s minerální vodou se pije pomalu a doporučuje se k němu procházka. [33]

Do zdravotně léčebných služeb je možné zařadit i lázeňské a wellness procedury.

Těmito procedurami mohou být jedinečné koupele v přírodní uhličitě vodě, mezi které patří zejména perličkové a hydromasážní koupele, masáže či rašelinové zábaly. Některé z nich budou krátce popsány. [29]

Hydromasážní koupel je masáž pomocí trysek ve vaně mířící na bolavé partie, slouží zejména k relaxaci a jako podpůrná léčba nemoci pohybového ústrojí. [23]

Masáž klasická může být zaměřena na celé tělo či na určitou část těla a doba trvání záleží na požadavcích klienta. Pomáhá zejména uvolnit ztuhlé svalstvo a odstranit tak bolesti. Může probíhat při relaxační hudbě a mohou při ní být použity různé terapeutické oleje. Takové masáže se pak říká masáž aromaterapeutickým olejem či vonným krémem, kterou lázně také nabízejí. [26]

Masáž plosky nohy probíhá vleže na zádech, kdy se postupuje speciálními hmaty po určitých bodech po celé ploše a na závěr většinou probíhá masáž nohou za doprovodu relaxační hudby. [38]

Masáž lávovými kameny je určena k rychlému psychickému uvolnění a navození relaxačního stavu a také k uvolnění svalové ztuhlosti. Provádí se pomocí lávových kamenů, které dobře akumulují teplo. [37]

Lifting obličeje se zaměřuje na mimické svaly a má hloubkové a detoxikační účinky, působí také na vrásky a přispívá k lepšímu vyživování pokožky. [34]

Těhotenská masáž uvolňuje bolesti zad a šíje, zmírňuje pocity těžkých nohou, oteklé nohy a také harmonizuje psychiku ženy před porodem. [47]

Rašelinový obklad je tepelná terapie, ve které dochází k uvolnění svalů, detoxikaci organismu a relaxaci celého těla. [43]

## **3.2 Ubytování**

V lázních Luhačovice je ubytovací nabídka velice široká. Je zde možnost ubytovat se od čtyřhvězdičkových hotelů až po méně nákladné penziony nebo také u soukromých poskytovatelů či v autocampu. V této kapitole bude popsáno pouze 5 ubytovacích zařízení, které byly vybrány na základě možnosti jejich srovnání a také proto, že vplynuly jako neobsazovanější z provedeného dotazníkového šetření. Navíc zde bude popsán i autocamp v Pozlovicích, ve kterém bylo ubytováno nejvíce procent respondentů celkem, tento autocamp ovšem nelze srovnávat s jakýmkoliv hotelem. [49]

### **3.2.1 ALEXANDRIA\*\*\*\* Spa & Wellness hotel**

Je tvořen dvěma vzájemně propojenými budovami a nachází se v centru města. Hotel nabízí k ubytování 56 pokojů s celkovou kapacitou 106 lůžek. Všechny pokoje nabízejí svým hostům televizi se satelitem, rádio, telefon, minibar, trezor, Wi-Fi připojení zdarma, a navíc pak v hlavní budově hotelu a v posledním patře nové ubytovací části i klimatizaci. Hlavní budova hotelu nabízí pokoje ve stylu 30. let minulého století, které byly rekonstruovány a nyní navíc nabízejí terasu či balkon a klimatizaci. V této budově se nachází 21 pokojů, z nichž je 10 jednolůžkových (s možností přistýlky), 10 dvoulůžkových a jedno dvoulůžkové apartmá. Nová moderní budova je včetně pokojů vyzdobena replikami Alexandra Velikého, všechny pokoje jsou taktéž vybaveny terasou či balkonem a poslední patro je i klimatizováno. Tato budova obsahuje celkem 35 pokojů, z nichž je 34 dvoulůžkových a jeden čtyřlůžkový s dvěma ložnicemi. Pokoje jsou rozděleny do 6 kategorií. Pokoje Superior, Superior K, Lux K, Lux plus K a Apartmá. Možnost parkování je zde v krytých městských garážích či v lázeňských garážích, a to za příplatek až 150 Kč/den. Klientům je zde k dispozici recepce, směnárna, internetový koutek, lobby bar, noční klub, letní terasa a lázeňské a wellness, fitness či také kongresové služby. [17], [18]

### **3.2.2 HOTEL JURKOVICŮV DŮM\*\*\*\***

Leží v malebném parku přímo v centru lázní u lázeňské kolonády. Je to památkově chráněný objekt s komfortními pokoji ve stylu lidové secese. Jurkovičův dům svým hostům nabízí směnárnu, recepci, internetový koutek, kadeřnictví, lobby bar, letní terasu a lázeňské služby. Tento hotel obsahuje 80 lůžek, a dělí se do 4 kategorií. Pokoje Komfort, Lux, Superior a Apartmá. Pokoje Komfort jsou jedno nebo dvoulůžkové s vlastním příslušenstvím, televizí, telefonem, Wi-Fi zdarma, fénem, županem a minibarem. Opět Apartmá je zde nejlepší varianta ubytování, a to dvoulůžkové s balkonem a výhledem na lázeňskou kolonádu. K dispozici je zde obývací pokoj s kuchyňským koutem, ložnice, televize, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, fén, župan a koupelna je vybavena vanou s masážními tryskami. Možnost parkování je u lázeňského divadla nebo v lázeňské garáži, a to za příplatek až 120 Kč/den. [25]

### **3.2.3 HOTEL PALACE\*\*\*\***

Je to největší léčebný hotel v Luhačovických lázních a získal prestižní certifikát EuropeSpa med od Evropské asociace lázní. Hotel se nachází v centru města a má 235 lůžek, které se dělí do 6 kategorií. Nabízí také recepci, směnárnu, internetový koutek, kadeřnictví, kosmetiku, pedikúru, kavárnu, letní terasu a lázeňské služby. Z lázeňských služeb nabízí více jak 60 druhů léčebných procedur, lékařské služby a 24 hodinovou službu zdravotní sestry. Pokoje jsou zde rozděleny na Komfort A, nebo Komfort A plus, Komfort B, Superior nebo Superior plus a Apartmá. Pokoje Komfort A jsou jedno nebo dvoulůžkové s vlastním příslušenstvím, televizí, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, malý trezor a fén. Apartmá je dvou nebo čtyřlůžkové s balkonem obývacím pokojem, jednou nebo dvěma ložnicemi, televizí, telefonem, Wi-Fi zdarma, fénem, minibarem, malým trezorem a županem. Hosté mohou parkovat v hotelové garáži či v krytém parkovišti, a to za příplatek až 200 Kč/den. [20]

### **3.2.4 DŮM B. SMETANY\*\*\*\***

Byl postaven v secesním stylu a je situován v klidném lázeňském centru s kapacitou 54 lůžek a krásnou Bruselskou fontánou před hotelem. Hotel nabízí recepci, směnárnu, internetový koutek, snack bar a lázeňské služby. Pokoje se dělí do 4 kategorií, a to Komfort A, nebo Komfort B, Standard A a Apartmá. Komfort je jedno nebo

dvoulůžkový s vlastním příslušenstvím, televizí, telefonem, Wi-Fi zdarma, minibarem a fénem. Pokoje Standard jsou určeny pouze pro pacienty zdravotních pojišťoven a jsou jednolůžkové. Apartmá je čtyřlůžkové s balkonem, třemi oddělenými místnostmi s krásným salonkem, velkým jídelním stolem, televizí, k dispozici jsou i dvě ložnice s vlastním příslušenstvím a v každé ložnici je televize, Wi-Fi zdarma, telefon, minibar, trezor, fén a župan. Možnost parkování mají hosté v lázeňském areálu nebo v lázeňských garážích taktéž za příplatek až 120 Kč/den. [14], [41]

### **3.2.5 MIRAMARE**

Nabízí ubytování ve 3 hotelech s celkovou kapacitou 189 pokojů. Ubytovat se lze ve Vile Antoanetě, Vile Valašce a v hotelu Miramare, který je tvořen třemi vzájemně propojenými budovami a nabízí tak komplexní služby pod jednou střechou, a tak i více jak 80 lázeňských procedur. Hotely Miramare se nachází v klidném prostředí, avšak blízko centra lázní. K léčbě jsou využívány dva vlastní léčebné prameny a zdravotnická služba je tu k dispozici 24 hodin denně. Hotel navíc nabízí recepci se 24 hodinou službou, 2 restaurace, zimní terasu, denní bar, kadeřnictví, kosmetiku, pedikúru, manikúru, 2 bazény, infrasaunu, kompletní balneoprovoz a ordinaci lékaře a zdravotnického personálu, dále pak úschovu cenností za 15 Kč/den, zajištění vstupenek na kulturní nebo společenské akce, donášku do pokoje za 100 Kč/den, buzení po telefonu je zdarma a nabízí také praní, čištění a žehlení prádla. Na recepci je navíc možné si zapůjčit žehličku a žehlicí prkno, fén, stolní hry či knihy, župan za 150 Kč/den, ledničku za 40 Kč/den a také pánská i dámská jízdní kola za 30 Kč/den. Hotely Miramare tvoří Miramare I., Miramare II. A Miramare – Helena, k hotelům patří také Vila Rita a Vila Nasta. Kapacita těchto hotelů je 170 lůžek, z nichž je 52 pokojů jednolůžkových, 51 dvoulůžkových a k dispozici jsou zde i 4 apartmány. Pokoje se dělí na Superior se sprchou, vanou, WC, fénem, satelitní televizí, telefonem, ledničkou a Wi-Fi zdarma a na Standard se sprchou, vanou, WC, fénem, satelitní televizí, telefonem a Wi-Fi zdarma. Hosté zde mohou parkovat před hotelem, a to za poplatek až 100 Kč/den. [19], [22], [40]

Hotel Miramare je navíc členem skupiny ROYAL SPA Family, což je věrnostní program určený pro stálé hosty lázeňských hotelů a resortů ROYAL SPA. Členové tohoto věrnostního programu tak získávají zajímavé slevy a další bonusy. Slevy lze ovšem čerpat pouze za samoplátecké pobyty, čerpají se za pokoj nikoliv za jednoho

klienta a nelze je uplatnit na již zlevněné pobyty. Člen obdrží věrnostní kartu buď základní (0 – 3 999 bodů), stříbrnou (4 000 – 6 999 bodů) či zlatou (7 000 a více bodů) kdy za každých zaplacených 25 Kč klient obdrží 1 bod. [51]

### **3.2.6 AUTOCAMP**

Autocamp se rozprostírá kolem Luhačovické přehrady a k ubytování nabízí plochu o rozměrech 40 000 m<sup>2</sup>, v němž se nachází 32 pevných chatek, 50 míst pro karavany a 150 míst pro stany. Autocamp nabízí chatky v několika variantách a to 5 místné chatky s příslušenstvím (vlastní sprcha a WC a venkovní kuchyňka), 4 místné chatky s kuchyňkou či 4 místné chatky bez kuchyňky. Součástí vybavení všech chatek jsou příkrývky, povlečení přímotopy a lednice. Autocamp je vybaven restaurací, Wi-Fi zónou v oblasti recepcce a restaurace, společnými kuchyňkami, prádelnou, sprchami a sociálními zařízeními, dětským hřištěm s lanovým centrem. Na všech místech pro obytné karavany je připojení k elektřině a do tohoto campu mohou i domácí mazlíčci. [59]

V blízkosti kempu je možnost využití mnoha sportovních aktivit jako např. rybolov, tenis, mini golf, přírodní koupání a je zde také půjčovna loděk a šlapadel.

## **3.3 Stravování**

V lázních Luhačovice jsou stravovací služby poskytovány v plné penzi či v polopenzi. Výběr je zde z variant standardní stravy, standardní stravy Plus, výběrové stravy, výběrové stravy Plus a dietního stravování. V den nástupu do lázní se podává vždy jednotné menu. [46]

Strava standard nabízí výběr z 5 různých menu a jedno menu je vždy vegetariánské, vybírá se vždy dva dny dopředu a snídaně, obědy i večere jsou servírované. [46]

Strava standard Plus je nová. Snídaně jsou formou bufetu a obědy a večere jsou servírované a vybírají se vždy dva dny dopředu z 5 různých menu a jedno je vždy vegetariánské. [46]

Výběrová strava je u obědů a večeří doplněna kompotovým a salátovým bufetem. Obědy a večere jsou také servírovány a snídaně je také formou bufetu. Výběr je opět dva dny předem a to ze 7 různých menu a jedno je vždy vegetariánské. [46]

Výběrová strava Plus je poskytována v hotelech Jurkovičův dům\*\*\*\* a Alexandria\*\*\*\*. Snídaně a večeře jsou formou bufetu v obou hotelech. [46]

V hotelu Jurkovičův dům jsou obědy servírované a doplněné o salátový bufet a vybírají se ze 7 různých menu také dva dny předem. [25]

V hotelu Alexandria je možnost stravovat se ve Francouzské restauraci, v hotelové restauraci či v lobby baru. Francouzská restaurace byla zařízena s nádechem 30. let minulého století a nabízí jak vybrané pokrmy, tak i krajové speciality. Jedinečností této restaurace je dohotovování pokrmů přímo u stolu hosta, které doplňují nejlepší moravská či špičková zahraniční vína. Lze si i nechat připravit jakékoliv menu pro soukromou nebo firemní akci. Restaurace je svým hostům k dispozici od 11:30 do 14:30 a od 17:30 do 22:30 hodin, navštívit ji ale lze pouze ve společensky vhodném oděvu. Hotelová restaurace je klimatizovaná a jsou zde podávány jak pokrmy domácí, tak i zahraniční. Kapacita restaurace je 90 míst a lze v ní pořádat i různé soukromé akce či školení. Otevírací doba restaurace je pro snídaně od 7:30 do 10:00 a pro večeře od 17:30 do 20:30 hodin. Lobby bar je moderně zřízený klimatizovaný prostor, ve kterém je nabízeno mnoho nápojů, malých pokrmů, dezertů a domácích čerstvých moučnicků. Kapacita lobby baru je 35 míst a pro své hosty je otevřen od 10:00 do 18:00 hodin. Tento hotel ovšem neposkytuje dietní stravu. [15], [17], [21], [35]

V hotelu Miramare probíhají snídaně prostřednictvím rautu, obědy a večeře jsou pak vybírány z každodenního menu. Obohaceno je to zde o ovoce a ovocné či zeleninové saláty. [19]

Dům B. Smetany nabízí ke stravování výběrovou stravu, kdy probíhají snídaně formou bufetu a obědy a večeře lze vybírat ze 7 různých menu. Obohaceno je toto stravování o salátový bufet. [14]

Hotel Palace nabízí ke stravování snídaně, obědy i večeře formou bufetu. [20]

Ke stravování v autocampu, lze využít v tomto campu umístěnou restauraci či veřejné kuchyňky nebo libovolné restaurace či obchody v Luhačovicích.

Pro pacienty komplexní lázeňské péče nabízí racionální stravu hotel Palace a Dům Bedřicha Smetany.

Dietní stravování je v lázních Luhačovice samozřejmostí. Připravují celkem 5 typů diet a to šetřící, šetřící s omezením tuků, nízkocholesterolovou, redukční a diabetickou.

Typ diety navrhuje lázeňský lékař a dále ji upřesňuje nutriční terapeut. Jídla doporučená k jednotlivým dietám jsou uvedena v jídelním lístku. [46]

Strava pro děti od 3 do 12 let je rozdělena stejně jako strava pro dospělé, a to na standard, standard Plus, výběrová a výběrová Plus. Liší se zde pouze ceny. Děti do 3 let jsou zdarma, ale nemají nárok na stravování. [46]

### **3.4 Kulturní, společenské, rekreační a sportovní služby**

V lázních Luhačovice je velký výběr kulturních a společenských akcí. Mezi hlavní zdejší akce patří např. lázeňské divadlo, kino a různé koncerty, dále pak Roztančené Luhačovice, Řezbářské sympóziium-krása v dřevě ukrytá, Luhačovická divadelní sešlost, Hudba hradní stráže a policie ČR, Festival Janáček a Luhačovice, Dny slovenské kultury, Silvestr v Luhačovicích, Reprezentační lázeňský ples a další akce. [28]

Rekreační a sportovní služby jsou důležitou součástí Luhačovických lázní také proto, že se v okolí nachází chráněná krajinná oblast Bílé Karpaty a ta nabízí zajímavá turistická místa. Luhačovické okolí se dá poznávat jak pěšky a tzv. severskou chůzí, tak i na kole, na in-line bruslích či na koloběžce, po trase dlouhé 4 km vedoucí podél Luhačovické přehrady a k dispozici jsou také od května až do září vyhlídkové jízdy autovláčkem. [48]

Pro sportovní účely lázně nabízí koupání v krytých bazénech či v aquaparku v Uherském Brodě, koupání nebo rybaření na Luhačovické přehradě, fitness za zvýhodněné ceny pro hosty lázní, tenis, parkové hry (frisbee, pétanque, kriket), kuželky a projížďky na koních pro začátečníky i zkušené na místním ranči. [45]

V okolí Luhačovic či přímo v nich se také nachází půjčovny koloběžek a kol, které jsou v Luhačovicích velice atraktivní a hojně využívány.

Na břehu Luhačovické přehrady je také umístěna půjčovna loděk a šlapadel, kterou hosté velice využívají a důkazem toho jsou až několika metrové fronty.

Luhačovické lázně nabízí také výlety do okolí prostřednictvím jejich cestovní agentury Luhanka, která nabízí výlety k poznání Valašska, Slovácka a Hané. Pokud si hosté z nabídky nevyberou je zde také možnost pro skupiny od 4 osob zajistit dopravu



mikrobusem nebo autobusem, a to i s průvodcem českým, německým, anglickým či ruským na vybraná místa. [54]

### **3.5 Doprava**

Do Luhačovic se lze dopravit LEO Expressem, který nabízí službu s názvem „Odvoz domů“. Vlaky a minibusy LEO Express pokrývají obousměrné spojení mezi Zlínem a Luhačovicemi z Ostravy a z Prahy a z několika dalších míst na trase Praha – Košice. Tato služba je určena široké veřejnosti a klientům umožňuje odvoz z vybraného místa na libovolnou adresu. Všechny vlaky a minibusy na sebe navazují. Jízdenku lze zakoupit z vybraného nádraží až do libovolného ubytovacího zařízení v Luhačovicích. Minibusy navíc nabízejí klimatizaci, Wi-Fi připojení a elektrické zásuvky v ceně jízdenky. [13]

Po lázních se lze přepravit pomocí lázeňské kyvadlové dopravy vozidlem, označeným „Lázně Luhačovice“, které staví na autobusovém i vlakovém nádraží. Přeprava tímto vozidlem do místa ubytování je včetně zavazadla 30 Kč a platí se v hotovosti řidiči vozidla. Od pondělí do čtvrtka jezdí kyvadlová doprava 6x za den a v neděli 5x za den. [13]

V Luhačovicích je i několik taxi služeb, které mohou klienti pro svou přepravu využít.

### **3.6 Obchod**

Luhačovice nabízejí velmi širokou škálu obchodních služeb. Tvoří ji cca 80 obchodů různého typu. Nachází se zde drogerie, obchody s potravinami, sportovní potřeby, zlatnictví a obchody s hodinkami, květinářství, pekárny, obchody s textilem, oděvem či obuví a spousta dalších, které mohou návštěvníci využít

### **3.7 Další služby**

Ve městě je možné využít i některé další služby jako např. služby advokátní kanceláře, realitní kanceláře, kosmetiku, služby týkající se stavebnictví, kadeřnictví, manikúra, pedikúra a také servisy či opravny a spousta dalších. Neobejde se to ani bez finančních služeb jako bank, směnárny, pojišťovny a bankomatů.

### 3.8 Lázeňský poplatek

V lázních Luhačovice se za každý den pobytu, kromě dne příjezdu platí lázeňský poplatek dle obecně závazné vyhlášky města Luhačovice č. 2/2013, o místních poplatcích. Poplatek činí za osobu a každý započatý den v lázních 15 Kč. Od tohoto poplatku jsou osvobozeny osoby nevidomé, bezmocné a osoby s těžkým zdravotním postižením, které jsou držiteli průkazu ZTP/P a jejich průvodci, dále pak osoby mladší 18 a starší 70 let, nebo osoby na které náleží přídavky na děti. [30]

### 3.9 Lázně Luhačovice a. s.

Je společnost, která pečuje o vnitřní lázeňské území v Luhačovicích, o veškeré veřejné stavby, infrastrukturu i o vývěry minerálních pramenů. V následující tabulce budou ukázány některé zajímavé informace o lázních a této společnosti. [36]

Tabulka 3.1 Zajímavosti o lázních Luhačovice

<b>Počet zaměstnanců</b>	<b>573</b>
<b>Počet lůžek</b>	<b>1 276</b>
<b>Průměrná roční obsazenost</b>	<b>75,6 %</b>
<b>Počet lázeňských hostů</b>	<b>33 938</b>
<b>Průměrná délka pobytu</b>	<b>10,5 dne</b>
<b>Samoplátci (včetně cizinců)</b>	<b>25 071</b>
<b>Léčebné procedury</b>	<b>Přes 80 druhů</b>
<b>Zahraniční hosté</b>	<b>3 717</b>

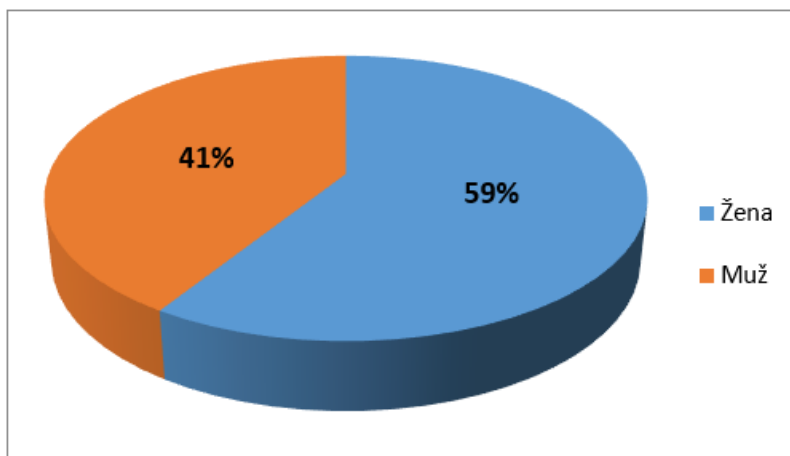
Zdroj: Vlastní zpracování dle luhačovické ročenky za rok 2016

### 3.10 Dotazníkové šetření

Ve městě a lázních Luhačovice, bylo provedeno dotazníkové šetření, jehož se zúčastnilo 100 náhodných respondentů. Dotazník obsahoval 20 otázek, některé otázky byly testového typu a některé byly otevřené. Všechny otázky budou v této kapitole blíže rozebrány a vyhodnoceny.

### Otázka č. 1 Uved'te Vaše pohlaví

Graf 3.1 Pohlaví respondentů

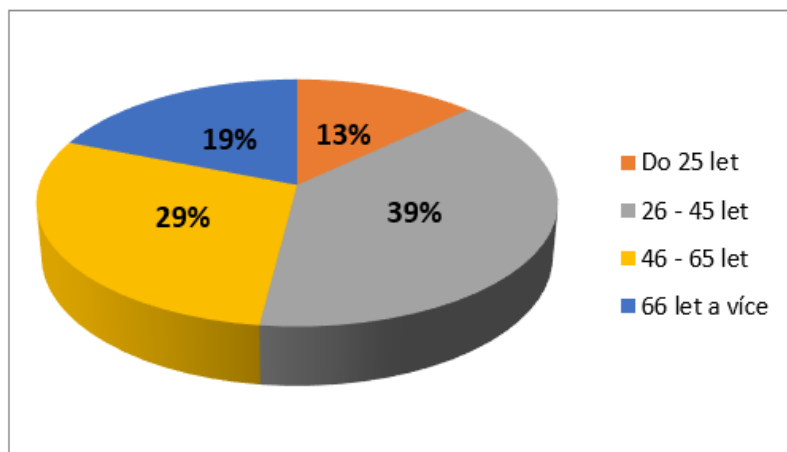


Zdroj: Vlastní zpracování

Ze 100 dotázaných respondentů bylo 59 % žen a 41 % mužů. Z čehož vyplývá, že bylo mezi náhodnými dotázanými více žen jak mužů.

### Otázka č. 2 Uved'te svoji věkovou kategorii

Graf 3.2 Věková kategorie respondentů

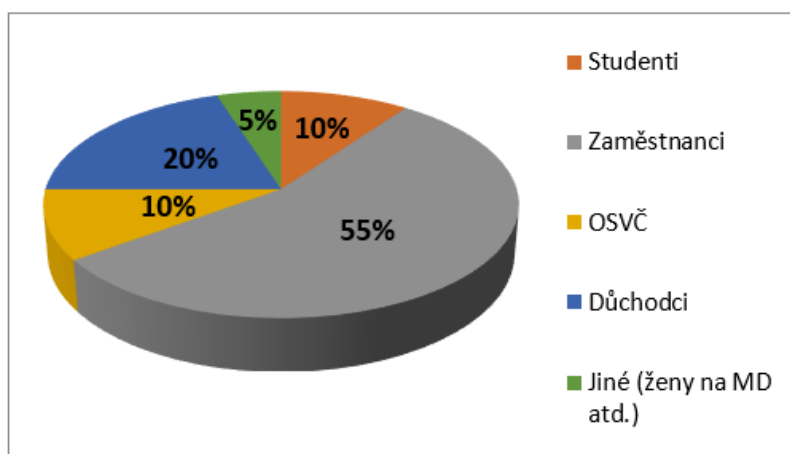


Zdroj: Vlastní zpracování

Nejvíce procent respondentů bylo ve věku 26–45 let, dále pak lázně hojně navštěvují lidé od 46 do 65 let. Naopak nejméně respondentů se ukázalo ve věku do 25 let.

### Otázka č. 3 Do jaké sociální skupiny patříte?

Graf 3.3 Sociální skupiny respondentů

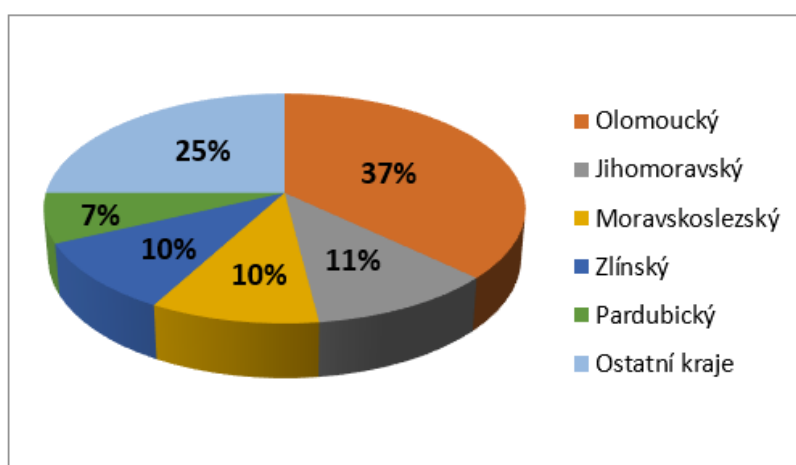


Zdroj: Vlastní zpracování

Nejvíce dotázaných bylo zaměstnaných, a naopak nejméně dotázaných respondentů spadalo do skupiny jiné, do které se řadí např. ženy na mateřské dovolené apod.

#### Otázka č. 4 Jaké je místo Vašeho bydliště (podle kraje)?

Graf 3.4 Kraj bydliště respondentů

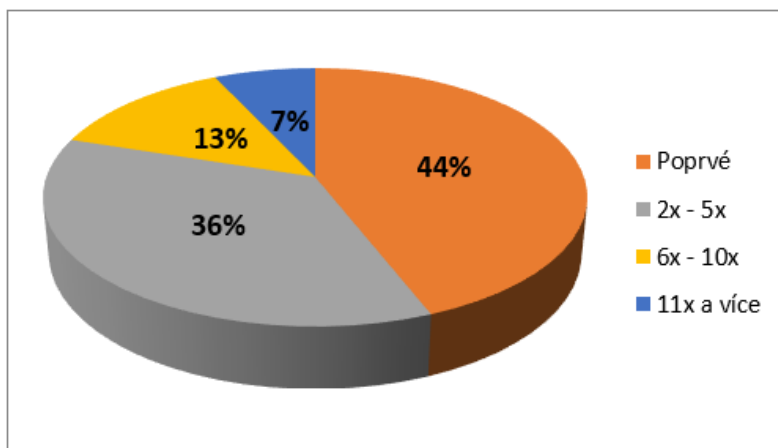


Zdroj: Vlastní zpracování

Ze čtvrté otázky bylo zjištěno, že nejvíce dotázaných přijelo do lázní Luhačovic z Olomouckého kraje, dále pak z kraje Jihomoravského, stejný počet respondentů byl z kraje Zlínského a Moravskoslezského, poté bylo 7 % z kraje Pardubického a 25 % dotázaných bylo z ostatních krajů, kdy počet lidí z každého dalšího kraje nebyl vyšší jak 5.

### Otázka č. 5 Kolikrát jste navštívil/a lázně Luhačovice?

Graf 3.5 Četnost návštěv respondentů

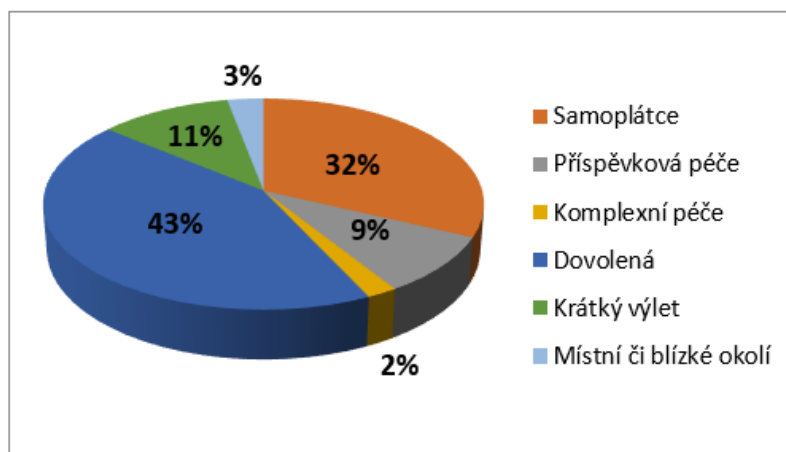


Zdroj: Vlastní zpracování

Ze 100 respondentů bylo nejvíce % v lázních poprvé a nejméně % dotázaných navštívilo lázně Luhačovice více jak 11x. Druhý největší procentuální podíl ukazuje, že 36 % respondentů bylo v lázních 2x – 5x z čehož vyplývá, že lidé se do lázní a města Luhačovice rádi vrací.

### Otázka č. 6 Jste tu jako / prostřednictvím?

Graf 3.6 Důvod/způsob návštěvy respondentů

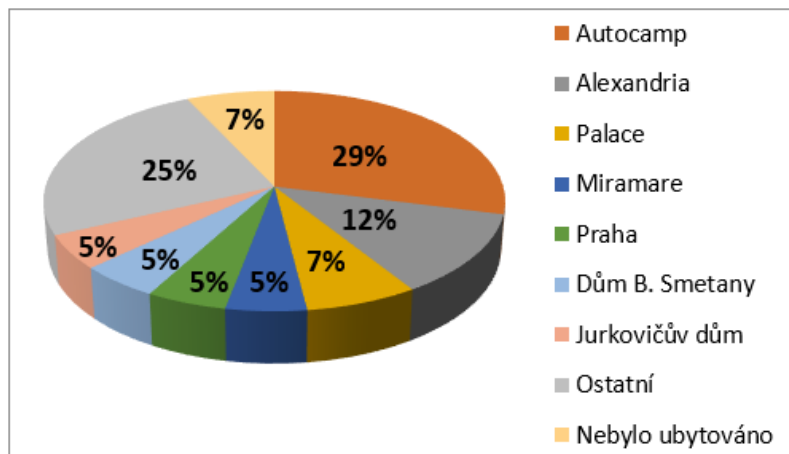


Zdroj: Vlastní zpracování

Z této otázky bylo zjištěno, že nejvíce % dotázaných bylo v lázních či městě na dovolené a naopak nejméně % respondentů zde bylo na základě komplexní péče.

### Otázka č. 7 V jakém zařízení jste ubytován/a?

Graf 3.7 Ubytovací zařízení respondentů

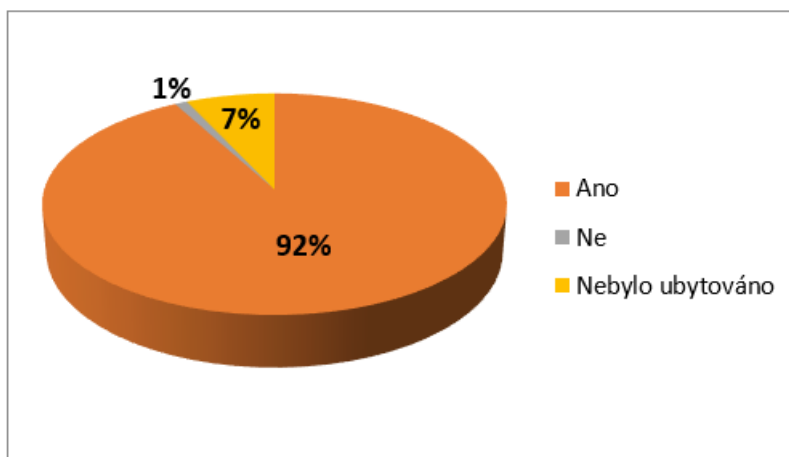


Zdroj: Vlastní zpracování

Z výše vyobrazeného grafu je možné vidět, že nejvíce % dotázaných bylo ubytováno v Autocampu v Pozlovicích nedaleko Luhačovic. Druhý největší podíl a to 25 % má kategorie ostatní, ve které se nachází ta ubytovací zařízení, v nichž nebylo ubytováno více jak 5 dotázaných v každém jednotlivém zařízení. Z odpovědí respondentů také vyplynulo, že 7 % návštěvníků, nebylo ubytováno v žádném ubytovacím zařízení, protože byly v Luhačovicích pouze na krátkém výletu nebo to byli lidé místní či z blízkého okolí.

### Otázka č. 8 Jste spokojen/a s kvalitou a úrovní tohoto zařízení?

Graf 3.8 Spokojenost respondentů s ubytováním

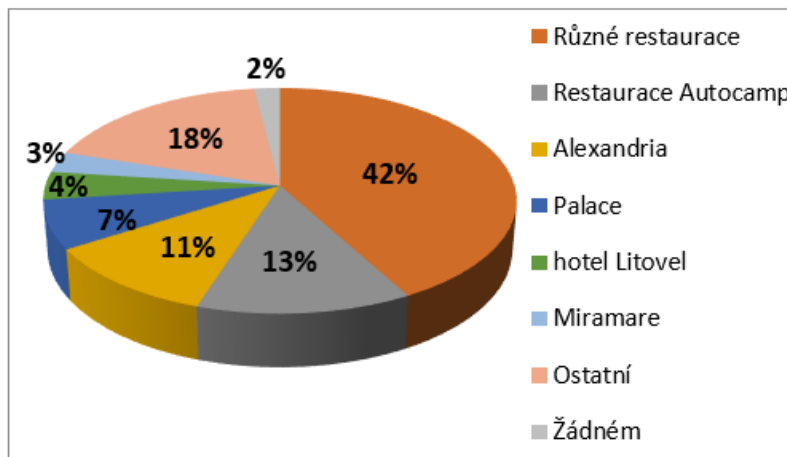


Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu lze vidět, že téměř všichni klienti přesněji tedy 92 % dotázaných, bylo s kvalitou a úrovní zařízení, ve kterém byli ubytováni spokojeno. Pouze jeden respondent nebyl spokojen, a to konkrétně s hotelem Praha, který byl v předešlé otázce zařazen do kategorie ostatní. Tento respondent ale důvod své nespokojenosti neuvedl. Dalších 7 % respondentů, nebylo nikde ubytováno, jak už bylo ukázáno v předcházejícím grafu.

### Otázka č. 9 V jakém zařízení se stravujete?

Graf 3.9 Stravovací zařízení respondentů

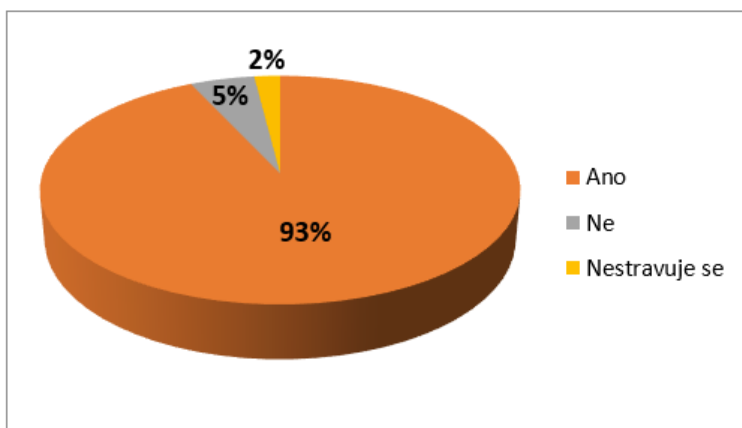


Zdroj: Vlastní zpracování

Celkem 42 % dotázaných odpovědělo na otázku, kde se stravují, že v různých restauracích, ať už hotelových či soukromých nebo jiných. Druhé největší % zastoupení a to 18 % měla kategorie ostatní, do které byla zařazena ta stravovací zařízení, ve kterých se nestravovali více jak 2 návštěvníci. Nejméně % dotázaných a to 2 % se nestravovalo v žádném zařízení.

### Otázka č. 10 Jste spokojen/a se stravou a stravovacími zařízeními?

Graf 3.10 Spokojenost respondentů se stravou

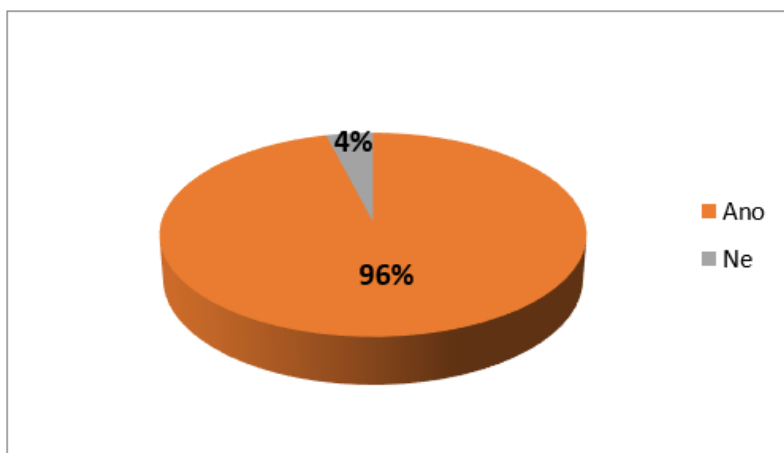


Zdroj: Vlastní zpracování

Z desáté otázky bylo vyhodnoceno, že 93 % respondentů bylo se stravou a zařízením ve kterém se stravovalo spokojeno, 2 % se nestravovaly vůbec, jak lze vidět již z otázky č. 9 a pouze 5 respondentů nebylo spokojeno, a to konkrétně s restaurací v autocampu, s hotelem Alexandria, s hotelem Jurkovičův dům a dva, kteří odpověděli, že se stravovali v různých restauracích, s těmito restauracemi nebyli spokojeni.

#### **Otázka č. 11 Jste spokojen/a s obsluhujícím personálem lázní Luhačovic?**

Graf 3.11 Spokojenost respondentů s personálem



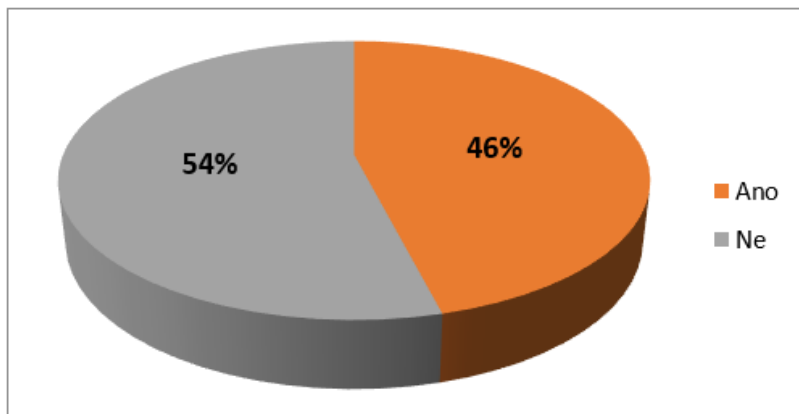
Zdroj: Vlastní zpracování

Z výše uvedeného grafu lze vidět, že s obsluhujícím personálem lázní Luhačovic bylo spokojeno 96 % dotázaných a jen 4 % respondentů ze 100 spokojeno nebylo. Znamená to tedy, že obsluhující personál je téměř bezchybný, přesto by se ale měl každý pracovník neustále vzdělávat, aby tak dosáhly 100 % spokojenosti.



### Otázka č. 12 Navštívil/a jste v lázních nějaké kulturní nebo společenské akce?

Graf 3.12 Návštěvnost kulturních/společenských akcí

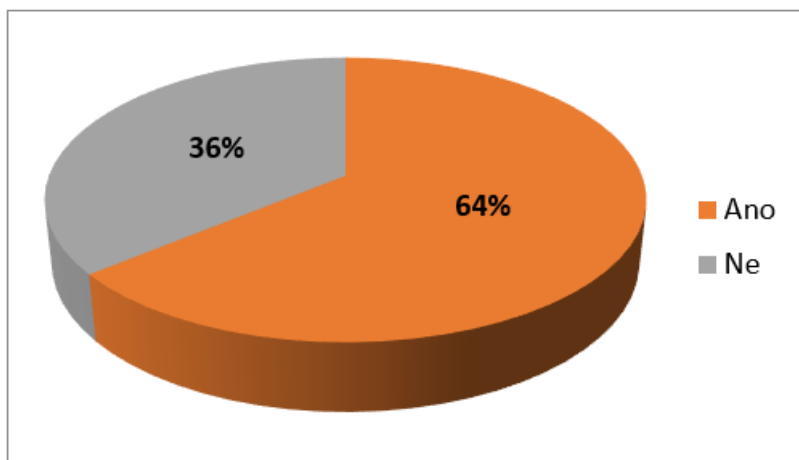


Zdroj: Vlastní zpracování

Dvanáctá otázka byla procentuálně téměř vyrovnaná, protože 54 % respondentů odpovědělo, že v lázních nenavštívilo žádné kulturní akce. O několik málo procent, a to konkrétně o 8 % méně dotázaných navštívilo v Luhačovicích nějakou kulturní akci. Z grafu to sice nelze vidět, ale z podrobnějšího hodnocení této otázky vyplynulo, že 20 dotázaných navštívilo lázeňské divadlo, 17 navštívilo taneční večer, který se koná v hotelu Alexandria, 10 navštívilo Luhačovické kino, 6 různé koncerty a zbylých 6, pak navštívilo ještě jiné zde nejmenované kulturní akce. Někteří dotázaní však navštívili více než jednu kulturní či společenskou akci.

### Otázka č. 13 Využil/a jste v lázních Luhačovice nějaké léčebné procedury?

Graf 3.13 Využití léčebných procedur

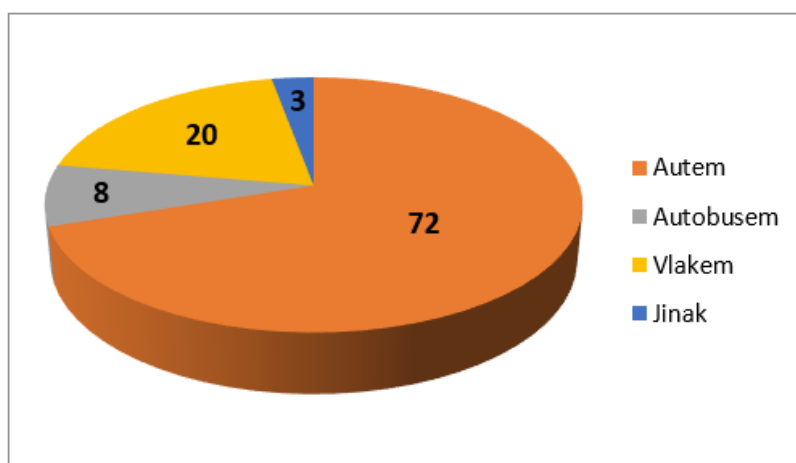


Zdroj: Vlastní zpracování

Z výše uvedeného grafu lze spatřit, že lidé a to konkrétně 64 % dotázaných v lázních využilo některé z nabízených léčebných procedur. Největší počet lidí přesněji 35 odpovědělo, že využilo různé druhy masáží, 14 lidí pak využilo pitnou kúru, 11 využilo inhalaci minerální vody, stejný počet také rašelinové zábaly a perličkovou koupel. Vonné koupele využilo 6 dotázaných a dalších 10, kteří odpověděli ano, navštívili ještě jiné léčebné procedury. Jak je tomu také u otázky předešlé, někteří lidé využili i více léčebných procedur.

#### Otázka č. 14 Jak jste se dopravil/a do města Luhačovice?

Graf 3.14 Způsob dopravy respondentů do Luhačovic

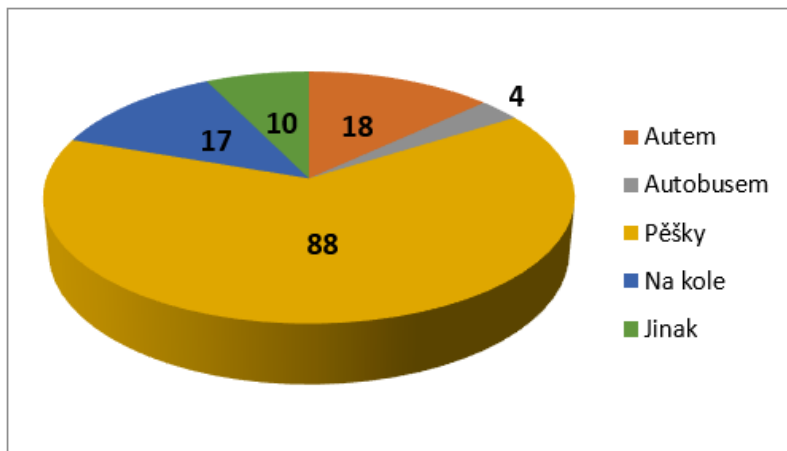


Zdroj: Vlastní zpracování

Co se týče dopravy do Luhačovic, bylo zjištěno, že 72 dotázaných se dopravilo autem, 20 vlakem, 8 autobusem a 3 se dopravili jinak, z toho konkrétně 2 lidé motocyklem a jeden, který byl místní, pěšky. Někteří lidé však pro dopravu do Luhačovic využili více dopravních prostředků najednou.

#### Otázka č. 15 Jak se pohybujete (přemísťujete) po městě a lázních Luhačovice?

Graf 3.15 Způsob přepravy respondentů po Luhačovicích

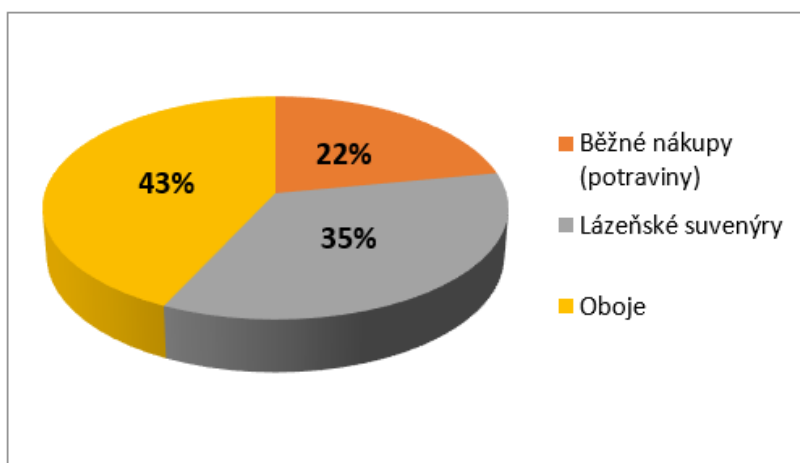


Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku, jak se lidé pohybují po Luhačovicích, odpovědělo 88 respondentů, že se pohybují pěšky, 18 z nich autem, 17 na kole, 4 autobusem a 10 lidí jinak. Z těchto 10 se 4 přepravovali na kolečkových bruslích, další 4 autovláčkem a 2 na koloběžce (bohužel neuvědli, jestli měli koloběžku svoji, nebo využili zdejší půjčovny koloběžek). Jak tomu bylo u předešlé otázky, někteří lidé využili více kombinací k přepravě.

#### Otázka č. 16 Nakupujete v lázních a městě Luhačovice?

Graf 3.16 Nákupy respondentů



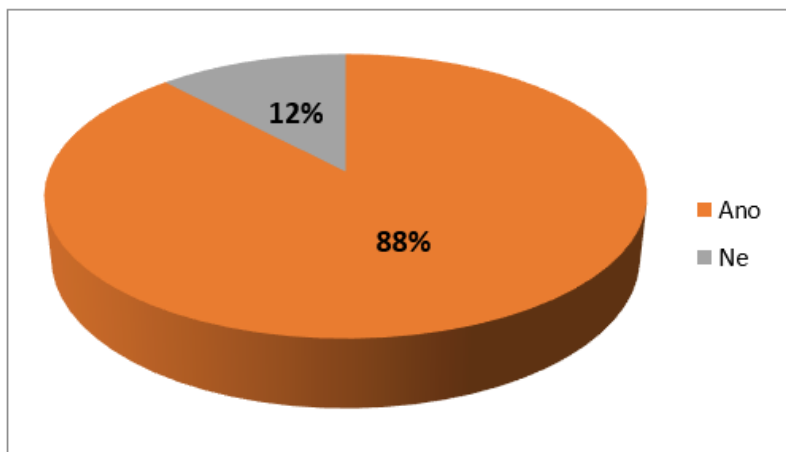
Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku, co lidé v lázních nakupují, odpovědělo 43 % dotázaných, že nakupují lázeňské suvenýry i potraviny (dělají zde tedy i běžné nákupy). 35 % uvedlo, že nakupuje pouze lázeňské suvenýry a 22 % provádí naopak pouze běžné nákupy.

Obchody v Luhačovicích by se tedy měly zaměřit nejen na prodej lázeňských suvenýrů, ale i na lidmi prováděné běžné nákupy.

### Otázka č. 17 Jste spokojen/a s obchodními službami?

Graf 3.17 Spokojenost s obchodními službami

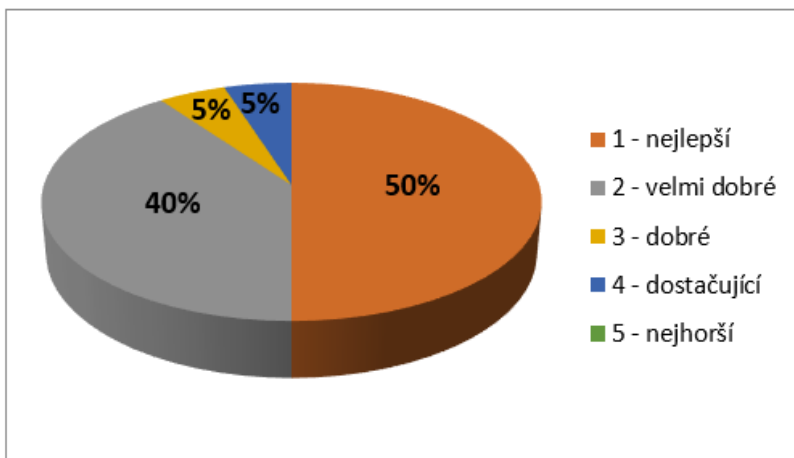


Zdroj: Vlastní zpracování

S nákupy v Luhačovicích bylo spokojeno 88 % respondentů. Spokojeno však nebylo 12 % dotázaných a z nich jako důvod uvedli 4, že byli nepříjemné prodavačky, 3 uvedli, že jsou v Luhačovicích některé věci příliš drahé, rovněž další 3 uvedli, že je zde malý výběr suvenýrů, 1 uvedl, že je zde málo obchodů se suvenýry a poslední taktéž jeden že zde prodávají nekvalitní věci a potraviny.

### Otázka č. 18 Označte prostředí lázní od 1 do 5 (1 - nejlepší, 5 – nejhorší)

Graf 3.18 Hodnocení lázní



Zdroj: Vlastní zpracování

Jak lze vidět z grafu, žádný respondent neohodnotil prostředí lázní číslem 5 – nejhorší. Pouze po 5 %, lidé hodnotili prostředí lázní jako dobré či dostačující. Druhý největší podíl a to 40 % mělo hodnocení číslo 2 – velmi dobré a polovina dotázaných byla s prostředím lázní spokojená a označila tedy číslo 1 – nejlepší. Z toho lze usoudit, že 90 % lidí bylo s lázněmi spokojeno.

#### **Otázka č. 19 Co se Vám v lázních Luhačovice líbilo?**

U této otázky, mohli respondenti uvést i více věcí zároveň. Ze 100 dotázaných, jich největší počet a to celkem 14 uvedlo, že se jim líbila Luhačovická přehrada, 13 respondentů napsalo, že je v lázních příjemné prostředí, 12 lidem se líbila kolonáda, 11 květinová výzdoba, 8 zdejší architektura (domy, mosty atd.), 7 turistická zóna, dalších 7 uvedlo, že jsou zde příjemní a milí lidé, po 6 lidech uvedlo, že se jim líbí zeď slavných či zdejší příroda nebo také půjčovna loděk a šlapadel u přehrady. Někteří za kladné hodnotili koupaliště, cyklostezku, pramen Vincentka, občerstvení, fontány, ochotný personál, památky, půjčovnu kol, autocamp, luhačovické oplatky, čistotu ve městě, kvalitu služeb, velký výběr procedur a pár dalších. 6 dotázaných navíc uvedlo, že se jim v Luhačovicích líbí vše.

#### **Otázka č. 20 Co Vám v lázních Luhačovice chybí (co zde postrádáte)?**

Nejvíce dotázaných na tuto otázku odpovědělo, že jim v Luhačovicích nechybí nic. Druhý největší počet respondentů a to 14 odpovědělo, že jim v lázních chybí veřejné WC, že jsou vzhledově nepěkné a zapáchají, 3 lidé také napsali, že jim chybí WC u Luhačovické přehrady. Dalších 14 napsalo, že postrádají lavičky a 9 lidí koše. Šesti lidem chybí v Luhačovicích tržnice a čtyřem bezlepkové pečivo (malý výběr). Někteří také odpovídali, že jim zde chybí přebalovací pulty na WC, dětská hřiště, obchody se suvenýry, adrenalin, zapůjčení auta, květinová výzdoba, dietní jídlo, zábava pro mladé, půjčovna rybářských potřeb, větší nákupní centrum, obchod v autocampu, parkoviště, lidové ceny či levnější pobyty. Další by pak v lázních uvítali více hospod, více infocenter (z důvodu velké návštěvnosti), více chatků v autocampu (přes sezónu jsou chatky úplně obsazené) a jeden respondent také uvedl, že se mu nelíbí kolonáda, která je ve špatném stavu. Bylo ovšem zjištěno, že je v současné době lázeňská kolonáda opravována.

## 4 Návrh na zkvalitnění lázeňských služeb

První z návrhů na zkvalitnění služeb je na základě dotazníku zaměřen na rekonstrukci či vybudování nových veřejných WC. V Luhačovicích je v současné době k dispozici 5 zařízení veřejných toalet. První jsou u vlakového nádraží s otevírací dobou od 7 do 18 hodin každý den, další u obchodního centra Alfa s nepravidelnou otevírací dobou, třetí se nachází vedle budovy České pošty s každodenní otevírací dobou od 10 do 17 hodin a v zimě pak od 13 do 16 hodiny, dále se pak u přehrady nachází další veřejné toalety, které jsou ovšem pouze sezonní, a pak jsou tu poslední, na které bude především směřovat tento návrh. Jsou to záchody u pramene Vincentka, které jsou otevřeny dle provozní doby haly Vincentka. Po návštěvě a zhodnocení dotazníku bylo zjištěno, že jsou tyto toalety ve velice špatném stavu. Již při vstupu se lidé odpuzující zápach moči a vzhled záchodů, za které musí hosté zaplatit 5 Kč, je velice nepěkný až katastrofický. Toto zařízení tedy kazí celý dojem nádherného lázeňského prostředí, a proto by mělo město či akciová společnost vyhradit část peněz na opravu těchto veřejných toalet. [50]

Dále je zjevné, že na příjemné trase od Luhačovické přehrady až do lázeňského města, která je velice frekventovaná, nejsou ani jedny veřejné toalety. Lidé, kteří tudy jdou zhruba 30 minut, si tak nemají kam odskočit a poté tedy udělají pár kroků a svou potřebu vykonají v lese, kterým tato trasa vede. Navíc je zde situováno minigolfové hřiště, jehož návštěvníci nemají rovněž k dispozici WC. Není to dobré jak pro životní prostředí (odhozené kapesníčky) tak ani vzhledově to nevypadá vůbec dobře a opět to kazí dojem lázní.

Dalším návrhem, který plyne z dotazníkového šetření je doplnění laviček ať už v luhačovickém městě, pěší zóně či u luhačovické přehrady a na trase mezi přehradou a lázněmi. Lavičky lze také brát jako službu, a to konkrétně jak pro lidi, kteří mají zdravotní problémy a potřebují si častěji sednout tak i pro ty, kteří se chtějí zastavit a kochat se krásami lázeňského prostředí. Lidé či město by se mohlo zapojit do projektu firmy E.ON, který přináší chytré lavičky. Jsou to vlastně solární lavičky, na kterých si při odpočinku mohou lidé dobít mobil, tablet či se připojit k Wi-Fi zdarma. Jsou vybaveny solárními panely o celkovém nominálním výkonu 150 W, má dvě USB zásuvku. Lavičky jsou velice jednoduché, inovativní ekologické a užitečné. Lidé mohou na webových stránkách [www.eon.cz](http://www.eon.cz) hlasovat tak, že si vyberou na mapě město, ve kterém by takovou lavičku uvítali a na podrobnějším plánu města pak zvolí ještě

lokalitu umístění lavičky. Kromě tohoto by měly i zcela obyčejné lavičky obohatit zmiňovaná místa a úseky. [24]

Z poslední otázky dotazníku také vyplynulo, že respondentům v lázních či v jeho okolí chybí koše. Město či vedení lázní by tedy mělo nechat doplnit některá místa, ať už přímo turistickou zónu či okolí přehrady a trasu z lázní k přehradě koši. Koše by měly mít jednotný vzhled, protože přispívají k celkovému vzhledu lázeňského místa.

Zajímavou příležitostí by mohlo být i propojení kultury a stravování v lázních Luhačovice. Propojení kultury a stravování je velice zajímavá příležitost na zkvalitnění služeb a přilákání hostů, která je v zahraničí velice oblíbená. Tímto návrhem jsou myšleny zejména tematické večery jako např. rybářská noc, cesta kolem světa, středověký večer, koktejlová noc, havajská noc a spousta dalších.

Na vybraný den v týdnu (př. každá středa) by bylo zvoleno některé z výše uvedených témat a ve zvoleném stravovacím zařízení by byl tento večer pomocí hudby, dekorací a jídla laděn do daného tématu. Témata večerů by mohly být např. 4 a ty by se za celý měsíc prostřídaly.

Jako příklad lze uvést večer s tématem „Cesta kolem světa“. Pro hosty bude přichystáno místo večere s příslušnou výzdobou z různých koutů světa a také s různými druhy jídel, které jsou specifické pro vybrané země. Hosté by si také mohli zvolit příslušný oděv, který by některou z vybraných zemí charakterizoval.

Stravovací služby by mohly být obohaceny o více druhů diet, jak také vyplynulo z dotazníkového šetření, kde jeden respondent uvedl, že by více dietního jídla uvítal a další čtyři napsali, že by v lázních uvítali více bezlepkového pečiva. Lázně Luhačovice nabízejí přesně 5 typů diet, jak už bylo výše zmíněno. Dietní stravování by mohlo být doplněno např. o dietu bílkovinnou, nízkobílkovinnou, ale také o dietu tekutou či kašovitou, racionální a o stravu pro batolata. Navíc by mohly zavést např. jednu restauraci, která by byla zaměřena pouze na dietní stravování, a hlavně také na přípravu bezlepkového jídla a pečiva.

V dnešní době jsou čím dál více využívány internetové slevové portály. Lázně Luhačovice na slevových portálech mají jen minimum nabídek pobytů, přitom jsou tyto nabídky stále více využívány. Lidé tyto nabídky kupují buď přímo sami pro sebe, nebo je kupují i jako dárky pro své blízké. Lázně Luhačovice by mohly na slevové

portály umístit více krátkodobějších pobytů, aby lidé lázně navštívili a zjistili tak jak je toto místo krásné a určitě by se s radostí do lázní zase vrátili.

Následné doporučení bude směřovat na kulturní program v zimních měsících. Po zhlédnutí kalendáře akcí je zřejmé, že není kulturní program úplně dobře rozvržený. Často se některý den konají skoro ve stejný čas dvě a více kulturních akcí a lidé, kteří by pak chtěli obě tyto akce navštívit, to nejspíše nestihnou. Pak je také z kalendáře akcí zřejmé, že se v jeden den koná více akcí a poté se pak celý týden žádná kulturní akce neděje. Kulturní program by tedy měl být lépe rozvržen a doplněn například o zmíněné tematické večery.

Tři respondenti také uvedli, že by v lázních uvítali více infocenter. Nynější návrh není myšlen přímo na výstavbu dalšího infocentra, ale spíše na zvětšení jak místa, tak i kolektivu zaměstnanců infocentra stávajícího. Po návštěvě infocentra na Masarykově ulici je zřejmé, že by se tento návrh nejspíše vyplatil. Infocentrum je neustále přeplněné lázeňskými hosty a dvě zaměstnankyně mají s takovým náporem hostů co dělat a tvoří se tak dlouhé fronty, které někdy sahají až přede dveře infocentra. Sama autorka s tímto souhlasí, protože navštívila infocentrum kvůli předem domluvené schůzce a při příchodu byla odbyta zaměstnankyněmi s tím, že nemají čas a že na tuto schůzku zapomněli. Hostům zde sice vždy se vším pomůžou a poradí, ale mohli by i jen například přijmout zaměstnance pouze na sezónu, kdy je infocentrum velice vytíženo.

Jedním z návrhů, který měl být mířen na zlepšení dopravy či přepravy lázeňských hostů v areálu lázní a jeho okolí, měla být půjčovna kol nebo koloběžek. Tento návrh zde ale uveden nebude, protože bylo zjištěno, že Luhačovice nebo různí poskytovatelé v nich nabízí možnost zapůjčení jak kol tak i koloběžek, takže by byl tento návrh zbytečný. Po návštěvě Luhačovic lze říci, že jak kolo, tak i koloběžka jsou velice dobrý prostředek pro přemísťování hostů, protože jsou hosty velice využívány. Při procházce po městě lze spatřit mnoho návštěvníků, kteří tyto služby využívají a jsou rádi, že zde tato možnost přepravy je.



## Závěr

Cílem práce bylo analyzovat kvalitu a úroveň lázeňských služeb v lázních Luhačovice a navrhnout opatření ke zvýšení kvality a úrovně v poskytování těchto služeb v dané lokalitě.

Při dýchacích potížích, kožních nemocech a jiných zdravotních problémech jsou lázně hojně navštěvovány lidmi po celém světě, a to jak z důvodu zajištění plně fungujícího života, tak i pro rekreační účely. Proto byla tato práce napsána a zabývá se největšími lázněmi na Moravě, a to lázněmi Luhačovice, u kterých je v České republice datována již třistaletá tradice.

První polovina práce se zaměřuje na obecnou charakteristiku lázeňství a služeb v tomto odvětví. Zahrnuty jsou zde i důležité informace o historii lázeňství a lázeňských zařízeních. Veškeré lázeňské prostory nabízejí pro hosty možnosti ubytování, stravování a zároveň i kulturní, společenské, rekreační, sportovní a také doplňkové služby.

Jak již bylo zmíněno v prvním odstavci, tato práce konkrétně odkazuje na lázně Luhačovice, ve kterých bylo provedeno dotazníkové šetření, ze kterého vyplynulo, že téměř většina hostů až na malé výjimky je se službami nabízenými v lázních Luhačovice spokojena. Na základě tohoto dotazníku však vznikly některé návrhy a doporučení na možná zlepšení a zdokonalení nabízených služeb.

O dosavadní zpříjemnění pobytu v lázeňských zařízeních je stále větší zájem nejen z pohledu hostů, ale i lidí, které tyto prostory navštěvují za účelem shledání nejbližších příbuzných a přátel. I přes nedostatky, které respondenti v dotazníku uváděli, se lázně Luhačovice pohybují na velmi vysoké úrovni, a to z hlediska neustálé renovace a přizpůsobování se potřebám svých hostů.

Vypracováním této bakalářské práce byly získány cenné informace o sektoru služeb v lázeňství a zejména o lázních Luhačovice. I když se pohybují mezi lázeňskou špičkou je pořád co zlepšovat a neměly by tedy tzv. „usnout na vavřínech“.

## Soupis bibliografických citací

- [1] BURACHOVIČ, Stanislav a Stanislav WIESER. *Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Praha: Libri, 2001. ISBN 80-727-7048-9.
- [2] CMÍRAL, Pavel a Josef KRŮŽELA. *Luhačovice: lázně z nejkrásnějších*. Praha: Lika klub, 2003. ISBN 80-860-6924-9.
- [3] HALÁSEK, Dušan a Růžena CALETKOVÁ: *Služby hospodářské povahy*. 1. vyd. Přerov: Vysoká škola logistiky. 2015. 164 s. ISBN 978-80-87179-36-9.
- [4] HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna, 2011. ISBN 978-80-7373-107-6.
- [5] HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9.
- [6] JANOŠKA, Martin. *Minerální prameny v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Praha: Academia, 2011. Průvodce (Academia). ISBN 978-80-200-1615-7.
- [7] ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. ISBN 80-859-7027-9.
- [8] PALATKOVÁ, M. *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu: Jak získat víc příjmů z cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 348 s. ISBN 80-247 1014-5
- [9] PALATKOVÁ, M. *Mezinárodní cestovní ruch: analýza pozice turismu ve světové ekonomice, význam turismu v mezinárodních ekonomických vztazích, evropská integrace a mezinárodní turismus*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3750-8.
- [10] ZEMAN, Lubomír a Pavel ZATLOUKAL. *Slavné lázně Čech, Moravy a Slezska*. Praha: Foibos Books, 2014. Slavné stavby. ISBN 978-80-87073-73-5.
- [11] ALOISKA. *Luhačovice* [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.luhacovice.cz/1687-mineralni-prameny>
- [12] CERTIFIKÁT KVALITY. *Europespa* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <http://europespa.cz/lazenska-lecba-a-wellness.html>

- [13] DOPRAVA. *LazneLuhacovice* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/25140-informace-k-prispevkove-lazenske-peci>
- [14] DŮM BEDŘICHA SMETANY. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24947-dum-b-smetany>
- [15] FRANCOUZSKÁ RESTAURACE. *HotelAlexandria* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <http://www.hotelalexandria.cz/francouzska-restaurace-luhacovice-alexandria.php>
- [16] FRANTIŠKŮV PRAMEN. *Frantiskovylazne* [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <https://frantiskovylazne.webnode.cz/frantiskolazenske-prameny/>
- [17] HOTEL ALEXANDRIA. *Hotel Alexandria* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <http://www.hotelalexandria.cz/alexandria-ubytovani-pokoje.php>
- [18] HOTEL ALEXANDRIA. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24943-alexandria>
- [19] HOTEL MIRAMARE. *Miramare-luhacovice* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.miramare-luhacovice.cz/>
- [20] HOTEL PALACE. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24945-palace>
- [21] HOTELOVÁ RESTAURACE. *Hotel Alexandria* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <http://www.hotelalexandria.cz/hotelova-restaurace-luhacovice.php>
- [22] HOTELOVÉ SLUŽBY. *Miramare-luhacovice* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.miramare-luhacovice.cz/24734-hotelove-sluzby>
- [23] HYDROMASÁŽNÍ KOUPEL. *Spa* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.spa.cz/lazenska-procedura/hydromasazni-koupel/>
- [24] CHYTRÉ LAVEČKY. *Eon* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.eon.cz/lavicky>
- [25] JURKOVIČŮV DŮM. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24944-jurkovicuv-dum>
- [26] KLASICKÁ MASÁŽ. *Spa* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.spa.cz/lazenska-procedura/klasicka-masaz/>

- [27] KŘÍŽOVÝ PRAMEN. *Marianskelazne* [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <https://www.marianskelazne.cz/o-meste/prameny/krizovy-pramen/>
- [28] KULTURNÍ AKCE. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24974-kulturni-akce>
- [29] LÁZEŇSKÉ A WELLNESS PROCEDURY. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/25684-nabidka-lazenskych-a-wellness-procedur>
- [30] LÁZEŇSKÝ POPLATEK. *Lazneluhačovice* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/25140-informace-k-prispevkove-lazenske-peci>
- [31] LÁZEŇSKÉ SLUŽBY. *Zemepis-maturita.studentske* [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://zemepis-maturita.studentske.cz/2008/03/lzesk-sluby.html>
- [32] LÁZNĚ LUHAČOVICE. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24867-o-laznich>
- [33] LÉČEBNÉ PROCEDURY. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/25343-lecebne-procedury>
- [34] LIFTING OBLIČEJE. *Masaze-jv-regenerace* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.masaze-jv-regenerace.cz/lifting-obliceje.html>
- [35] LOBBY BAR. *Hotelalexandria* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <http://www.hotelalexandria.cz/lobby-bar-hotelu-alexandria.php>
- [36] LUHAČOVICE A.S. *Lazneluhačovice* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/25032-o-spolecnosti>
- [37] MASÁŽ LÁVOVÝMI KAMENY. *Acantha-fyzioterapie-masaze* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <http://www.acantha-fyzioterapie-masaze.cz/relax-masaz-lavovymi-kameny>
- [38] MASÁŽ PLOSKY NOHY. *Berta* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.bera.cz/cz/wellness/wellness-procedury/reflexni-masaz-plosky-nohy-2>
- [39] MĚSTO LUHAČOVICE. *Luhacovice* [online]. [cit. 2018-04-03]. Dostupné z: <http://www.luhacovice.cz/24824-o-luhacovicich>
- [40] MIRAMARE. *Miramare-luhacovice* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.miramare-luhacovice.cz/24772-lazne-luhacovice-hotely-miramare>

- [41] POBYTY. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24924-pobyty>
- [42] PŘÍRODNÍ LÉČIVÉ ZDROJE. *Wikipedia* [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Miner%C3%A1ln%C3%AD\\_pramen](https://cs.wikipedia.org/wiki/Miner%C3%A1ln%C3%AD_pramen)
- [43] RAŠELINOVÝ OBKLAD. *Tejpy* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.tejpy.cz/raselinovy-obklad-jednorazovy/>
- [44] SLUŽBY LÁZEŇSKÉHO CESTOVNÍHO RUCHU. *Zemepis-maturita.studentske* [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://zemepis-maturita.studentske.cz/2008/03/sluby-lzeskho-cestovnhu-ruchu.html>
- [45] SPORT. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24976-sport>
- [46] STRAVOVÁNÍ. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/25633-stravovani>
- [47] TĚHOTENSKÁ MASÁŽ. *Andre-klinika* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <http://www.andre-klinika.cz/tehotenska-masaz/>
- [48] TURISTIKA. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24883-turistika>
- [49] UBYTOVÁNÍ. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24941-ubytovani>
- [50] VEŘEJNÉ TOALETY. *Luhacovice* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <http://www.luhacovice.cz/24922-verejne-toalety>
- [51] VĚRNOSTNÍ PROGRAM. *Royalspa* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <https://www.royalspa.cz/royal-spa-club>
- [52] VINCENTKA. *Luhacovice* [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.luhacovice.cz/2028-vincentka>
- [53] VŘÍDLO. *Karlovyvary* [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/vridlo-0>
- [54] VÝLETY. *Lazneluhacovice* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <https://www.lazneluhacovice.cz/24975-vylety-do-okoli>

- [55] ZÁKON-NAŘÍZENÍ VLÁDY O POPLATKU ZA MINERÁLNÍ VODU. *Zakonyprolidi* [online]. [cit. 2018-04-26]. Dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/2015-150>
- [56] ZÁKON O PŘÍRODNÍCH LÉČIVÝCH ZDROJÍCH. *Zakonyprolidi* [online]. [cit. 2018-04-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-164>
- [57] ZÁKON O VEŘEJNÉM ZDRAVOTNÍM POJIŠTĚNÍ. *Zakonyprolidi* [online]. [cit. 2018-04-26]. Dostupné z: <https://zakonyprolidi.cz/cs/1997-48>
- [58] ZÁKON O ZDRAVOTNICKÝCH SLUŽBÁCH. *Zakonyprolidi* [online]. [cit. 2018-04-26]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-372>
- [59] ZAŘÍZENÍ AUTOCAMP. *Atcluhacovice* [online]. [cit. 2018-08-13]. Dostupné z: <http://www.atcluhacovice.cz/chatky.html>

## Dotazník k bakalářské práci

U některých otázek, které jsou označeny \*, je možné zvolit více odpovědí.

1. Uveďte Vaše pohlaví
  - a) Muž
  - b) Žena
  
2. Uveďte svoji věkovou kategorii
  - a) Do 25 let
  - b) 26 – 45 let
  - c) 46 – 65 let
  - d) 66 let a více
  
3. Do jaké sociální skupiny patříte?
  - a) Studenti
  - b) Zaměstnanci
  - c) OSVČ
  - d) Důchodci
  - e) Jiné (ženy na MD apod.)
  
4. Jaké je místo Vašeho bydliště (podle kraje)?
  - a) Hlavní město Praha
  - b) Středočeský kraj
  - c) Jihočeský kraj
  - d) Plzeňský kraj
  - e) Karlovarský kraj
  - f) Ústecký kraj
  - g) Liberecký kraj
  - h) Královéhradecký kraj
  - i) Pardubický kraj
  - j) Vysočina
  - k) Jihomoravský kraj
  - l) Olomoucký kraj
  - m) Zlínský kraj
  - n) Moravskoslezský kraj
  
5. Kolikrát jste navštívil/a lázně Luhačovice?
  - a) Poprvé
  - b) 2x – 5x
  - c) 6x – 10x

d) 11x a více

6. Jste tu jako / prostřednictvím

- a) Samoplátce (hradíte si vše sám/a)
- b) Příspěvkové lázeňské péče
- c) Komplexní lázeňské péče
- d) Na dovolené
- e) Na krátkém výletu
- f) Místní či z blízkého okolí

7. V jakém zařízení jste ubytován/a?

.....

8. Jste spokojena s kvalitou a úrovní tohoto zařízení? (vybavenost pokoje atd.)

- a) Ano
- b) Ne

9. V jakém zařízení se stravujete?

.....

10. Jste spokojen/a se stravou a stravovacími zařízeními?

- a) Ano
- b) Ne

11. Jste spokojen/a s obsluhujícím personálem lázní Luhačovic? (ubytování, stravování, procedury atd.)

- a) Ano
- b) Ne

12. Navštívil/a jste v lázních nějaké kulturní nebo společenské akce?

- a) Ano
- b) Ne

Pokud ano, napište jaké:.....

13. Využil/a jste v lázních Luhačovice nějaké léčebné procedury?

- a) Ano
- b) Ne



Pokud ano, jaké:.....

14. Jak jste se dopravil/a do města Luhačovice?\*

- a) Autem
- b) Autobusem
- c) Vlakem
- d) Jinak:.....

15. Jak se pohybujete (přemísťujete) po městě a lázních Luhačovice?\*

- a) Autem
- b) Autobusem (veřejnou dopravou)
- c) Pěšky
- d) Na kole
- e) Jinak:.....

16. Nakupujete v lázních a městě Luhačovice\*

- a) Běžné nákupy (potravin)
- b) Lázeňské suvenýry

17. Jste spokojen/a s obchodními službami (s běžnými i jinými nákupy)?

- a) Ano
- b) Ne

Pokud ne, proč?.....

18. Oznamkujte prostředí lázní Luhačovic stupněm od 1 do 5 (1 – nejlepší, 5 – nejhorší).

1                      2                      3                      4                      5

19. Co se Vám v lázních Luhačovice líbilo?

.....  
.....

20. Co Vám v lázních Luhačovice chybí (co zde postrádáte)?

.....  
.....



<b>Autorka</b>	<b>Veronika Gajová</b>
<b>Název BP</b>	<b>Poskytované služby v lázních Luhačovice</b>
<b>Studijní obor</b>	<b>Logistika služeb</b>
<b>Rok obhajoby BP</b>	<b>2018</b>
<b>Počet stran</b>	47
<b>Počet příloh</b>	1
<b>Vedoucí BP</b>	<b>Doc. Ing. Josef Kubík, CSc.</b>
<b>Oponent BP</b>	
<b>Anotace</b>	V této bakalářské práci se nachází základní charakteristika lázeňství a lázeňských služeb. Popisovanými lázněmi jsou lázně Luhačovice, ve kterých jsou posuzovány hlavně služby ubytovací, stravovací, zdravotně léčebné ale také kulturní, společenské, rekreační a sportovní. Práce se také zaměřuje na dopravu do a uvnitř Luhačovic. V lázních bylo provedeno dotazníkové šetření, jehož východiskem jsou navržená doporučení na zkvalitnění lázeňských služeb.
<b>Klíčová slova</b>	Služby, lázně, léčba, zdravotní služby a analýza.
<b>Místo uložení</b>	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
<b>Signatura</b>	

