

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra obchodu a financí**



**Bakalářská práce**

**Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci**

**České republiky**

**Daria Saprykina**

© 2020 ČZU v Praze

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Daria Saprykina

Hospodářská politika a správa  
Podnikání a administrativa

Název práce

**Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci České republiky**

Název anglicky

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

---

### Cíle práce

Cílem bakalářské práce je na základě zhodnocení současného stavu zvolené lázeňské destinace a provedení dotazníkového šetření, zpracovat návrhy pobytových balíčků pro vybrané skupiny účastníků lázeňského cestovního ruchu.

### Metodika

Vytvoření teoretické části bude vycházet ze studia dostupné literatury, především odborných knih a dalších relevantních informačních zdrojů. Teoretická východiska budou zpracována na základě metody zkoumání dokumentů a prostřednictvím komparace a syntézy informací ze sekundárních zdrojů.

Následně bude zpracována vlastní část práce, ve které bude charakterizována zvolená destinace, provedeno zhodnocení lázeňského cestovního ruchu a realizováno dotazníkové šetření. Zjištěné výsledky budou v závěru práce vyhodnocena a na jejich základě budou zpracovány návrhy pobytových balíčků pro vybrané skupiny účastníků lázeňského cestovního ruchu.

## **Doporučený rozsah práce**

30-40 stran

## **Klíčová slova**

cestovní ruch, destinace, lázeňství, pobyt, služby, účastník cestovního ruchu

---

## **Doporučené zdroje informací**

BERÁNEK, Jaromír a kol. Ekonomika cestovního ruchu. Praha: Mag Consulting, 2013. ISBN 9788086724461.

HESKOVÁ, Marie. Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna, 2011. ISBN 978-80-7373-107-6.

PAGE, Stephen J. Tourism management. 5th Edition. New York: Routledge, 2015. ISBN 9781138784574.

PALATKOVÁ, Monika. Management cestovních kanceláří a agentur. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3751-5.

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

SMITH, Melanie a László PUCZKÓ. Health, Tourism and Hospitality: Spas, Wellness and Medical Travel. New York: Routledge, 2014. ISBN 978-0-415-63684-7.

---

## **Předběžný termín obhajoby**

2019/20 LS – PEF

## **Vedoucí práce**

Ing. Miroslava Navrátilová, Ph.D.

## **Garantující pracoviště**

Katedra obchodu a financí

Elektronicky schváleno dne 10. 3. 2020

**prof. Ing. Luboš Smutka, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 10. 3. 2020

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 16. 03. 2020

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci " Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci České republiky " jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 22. března 2020

---

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Miroslavě Navrátilové, Ph.D. za její odborné vedení, cenné rady a věnovaný čas během zpracování mé bakalářské práce. Dále bych rada poděkovala svému manželovi, rodině a přátelům za jejich podporu nejen při psaní této bakalářské práce, ale i za trpělivost během celého studia.

# Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci České republiky

## **Abstrakt**

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou lázeňského cestovního ruchu ve zvolené destinaci České republiky. Zvolenou destinací je město Karlovy Vary, které se nachází v Karlovarském kraji. Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na definování základních pojmů v oblasti cestovního ruchu a lázeňského sektoru, na typologii a specifiku cestovního ruchu. Praktická část práce se zaměřuje na popis základní charakteristiky zvolené destinace, jejího okolí, předpokladů cestovního ruchu v destinaci, popisuje vývoj karlovarského lázeňství a věnuje se charakteristice zvolených lázeňských domů. Dále je uvedena analýza výsledků dotazníkového šetření, které se týká zájezdů do dvou místních lázeňských domů. V další části kapitoly se nachází návrhy nových pobytových balíčků pro vybranou skupinu účastníků cestovního ruchu.

**Klíčová slova:** cestovní ruch, destinace, lázeňství, pobyt, služby, účastník cestovního ruchu

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

## **Abstract**

This bachelor's thesis is applying to the problematic of spa tourism of the selected destination in the Czech Republic. The selected destination is Carlsbad, which is located in Carlsbad's region. The theoretical part is focused on defining the basic characteristics of the tourism and wellness sector, its typology and specific features. The practical part is focused on the basic characteristics of Carlsbad and its surroundings, preconditions for the tourism industry in the selected destination, Carlsbad wellness development and is devoted to the characteristics of Spas. Moreover, an analysis of results from the completed questionnaire is mentioned which regards the tours for two local Wellness houses. The work includes suggestions for the new accommodation packages based on the preferences from the selected respondents of the tourism in the next part of this chapter.

**Keywords:** tourism, destination, spa sector, stay, services, participant in tourism

# Obsah

<b>1 Úvod .....</b>	<b>8</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>10</b>
2.1 Cíl práce .....	10
2.2 Metodika .....	10
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>13</b>
3.1 Cestovní ruch .....	13
3.1.1 Historie cestovního ruchu .....	14
3.1.2 Systém a klasifikace cestovního ruchu .....	17
3.1.3 Předpoklady rozvoje cestovního ruchu .....	19
3.2 Typologie cestovního ruchu .....	21
3.2.1 Formy cestovního ruchu .....	21
3.2.2 Druhy cestovního ruchu .....	23
3.3 Materiálně-technická základna.....	24
3.3.1 Cestovní kancelář a cestovní agentura .....	25
3.3.2 Zájezdová činnost.....	26
3.3.3 Destinace cestovního ruchu .....	28
3.3.4 Služby cestovního ruchu.....	29
3.4 Zdravotně orientovaný cestovní ruch.....	32
3.4.1 Lázeňství.....	33
3.4.2 Wellness .....	34
3.4.3 Lázeňské služby.....	34
3.4.4 Formy lázeňských pobytu.....	37
3.4.5 Návštěvnost Karlových Varů .....	37
<b>4 Vlastní práce .....</b>	<b>40</b>
4.1 Charakteristika Karlovarského kraje .....	40
4.2 Charakteristika Karlových Varů .....	42
4.2.1 Historie Karlových Varů .....	43
4.2.2 Současnost Karlových Varů .....	43
4.2.3 Historie karlovarského lázeňství .....	44
4.3 Předpoklady cestovního ruchu v Karlových Varech.....	45
4.3.1 Lokalizační předpoklady .....	45
4.3.2 Selektivní předpoklady .....	48
4.3.3 Realizační předpoklady .....	51
4.4 Karlovarské lázeňské domy .....	53
4.4.1 Lázeňská léčebna Mánes .....	54
4.4.2 Vojenská lázeňská léčebna – Lázeňský hotel Sadový Pramen .....	55
<b>5 Zhodnocení a doporučení .....</b>	<b>57</b>



5.1 Dotazníkové šetření.....	57
5.2 Zpracování a vyhodnocení dotazníkového šetření .....	58
5.3 Shrnutí dotazníkového šetření.....	70
5.4 Návrhy pobytových balíčků .....	71
5.4.1 Pobytový balíček „Pro letní sezonu“ .....	71
5.4.2 Pobytový balíček „Pro aktivní a energické návštěvníky“ .....	73
5.4.3 Kalkulace balíčku .....	76
<b>6 Závěr .....</b>	<b>81</b>
<b>7 Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>83</b>
<b>8 Přílohy .....</b>	<b>89</b>

## Seznam schémat

Schéma 1: Předpoklady rozvoje cestovního ruchu .....	19
Schéma 2: Cestovní ruch podle místa realizace.....	23
Schéma 3: Struktura služeb cestovního ruchu .....	30

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Cestovní ruch jako systém .....	17
Obrázek 2: Karlovarský kraj.....	41
Obrázek 3: Lázeňská léčebna Mánes.....	54
Obrázek 4: Vojenská lázeňská léčebna – Lázeňský hotel Sadový Pramen .....	55

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Etapy vývoje cestovního ruchu.....	15
Tabulka 2: Rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou.....	26
Tabulka 3: Znaky služeb.....	29
Tabulka 4: Demografická struktura v Karlových Varech.....	49
Tabulka 5: Přírůstek a úbytek obyvatelstva v Karlových Varech .....	49
Tabulka 6: Porovnání vzdělanosti v Karlovarském kraji a v ČR.....	50
Tabulka 7: Ubytovací kapacity v KV od roku 2014 .....	53
Tabulka 8: Počet návštěv Lázní Karlovy Vary .....	58
Tabulka 9: Délka pobytu v lázních .....	60
Tabulka 10: Sezónní preference pro návštěvu lázní .....	61
Tabulka 11: Preference typů stravování .....	62
Tabulka 12: Další účel návštěvy kromě léčby a Wellness.....	63
Tabulka 13: Zdroje informací o lázních .....	64
Tabulka 14: Spokojenost se služby lázeňského zařízení .....	66
Tabulka 15: Věk.....	67
Tabulka 16: Preference balíčků v lázni Mánes .....	68
Tabulka 17: Preference balíčků v hotelu Sadový Pramen .....	70
Tabulka 18: Kalkulace pobytového balíčku pro letní sezonu (Mánes).....	76
Tabulka 19: Kalkulace pobytového balíčku pro letní sezonu (Sadový Pramen) .....	77
Tabulka 20: Kalkulace pobytového balíčku pro aktivní a energické (Mánes) .....	78

Tabulka 21: Kalkulace pobytového balíčku pro aktivní a energické (Sadový Pramen)..... 79

## Seznam grafů

Graf 1: Návštěvnost v HUZ města Karlovy Vary 2018 (lázeňská + nelázeňská) .....	38
Graf 2: Počet hostů 2000-2018 .....	38
Graf 3: Počet návštěv Lázní Karlovy Vary .....	58
Graf 4: Popularita Lázní Karlovy Vary .....	59
Graf 5: Délka pobytu v lázních .....	60
Graf 6: Sezónní preference pro návštěvu lázní .....	61
Graf 7: Preference typů stravování .....	62
Graf 8: Další účel návštěvy kromě léčby a Wellness .....	63
Graf 9: Zdroje informací o lázních .....	64
Graf 10: Plánování návratu do lázní .....	65
Graf 11: Doporučení pobytu v lázních .....	65
Graf 12: Spokojenost se služby lázeňského zařízení .....	66
Graf 13: Pohlaví.....	66
Graf 14: Věk .....	67
Graf 15: Trvalé bydliště respondentů .....	68
Graf 16: Preference balíčků v lázni Mánes .....	69
Graf 17: Preference balíčků v hotelu Sadový Pramen .....	69

## Seznam použitých zkratk

CR Cestovní ruch

CK Cestovní kancelář

MFF Mezinárodní filmový festival

UNWTO United Nations World Tourism Organization – Světová organizace cestovního ruchu

ČSÚ Český statistický úřad

ČR Česká republika

KV Karlovy Vary

HUZ Hromadné ubytovací zařízení

# 1 Úvod

Cestovní ruch vystupuje jako jeden z hlavních způsobů pozorování a poznávání celého světa. Postupně se začal rozvíjet celosvětově a později začal ovlivňovat i sociálně-ekonomickou sféru. V celém světě je cestovní ruch považován za neustále se vyvíjející hospodářské odvětví. V souvislosti s nárůstem životní úrovně začal být masovým jevem. Cestovní ruch vystupuje jako faktor rozvoje na regionální úrovni, hraje důležitou roli při vytváření pracovních míst, ovlivňuje vývoj obcí a regionů. Čím větší je zájem o pobyt na konkrétním místě, tím větší je i počet návštěvníků, tedy vzrůstá i poptávka po různých službách, které je obsluhují, například hotely, restaurace, kavárny, obchody, kina, divadla, Wellness, spa a další volnočasové aktivity, jejichž provozování má velký hospodářský přínos. Cestovní ruch také ovlivňuje rozvoj celých odvětví, jako jsou doprava, obchod, stavebnictví, kultura či sport. Zvýšení atraktivity dané destinace se jeví pozitivním vlivem, který se projevuje i ve větším zájmu o zachování a rozvoj místních kulturních tradic a větší péči o ochranu životního prostředí. To všechno výrazně urychluje rozvoj ekonomické úrovně státu. Jedním z hlavních cílů turistických destinací je snaha o trvalé rozvíjení cestovního ruchu.

První lázně a relaxační bazény začaly vznikat již před čtyřmi tisíci lety. Ve starém Egyptě lázně sloužily pro relaxaci a jako hygienická zařízení. První termální lázně, kde teplota vody dosahovala až 50 °C, se objevily v oblasti Číny a Indie. Ve 3. století našeho letopočtu Řecko a Řím měly bazény a termální relaxační místnosti v podobě dnešních lázeňských domů.

V Česku má lázeňství dlouhodobou tradici. První objevení minerálních pramenů a jejich využití s léčebnými záměry, kolem nichž v průběhu staletí vznikala lázeňská města, datujeme do 15. století. Další důležitý rozvoj lázní probíhal především od 18. do 20. století, kdy lázeňství bylo určeno nejen pro léčebné cíle, ale i pro široké možnosti společenského a kulturního využití. Tím vznikly lázeňské domy a kolonády. Česká republika je docela bohatá na minerální a termální prameny a odsud i obrovský počet lázeňských měst, více než 30. Mezi nejpopulárnější česká lázeňská města patří Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Františkovy Lázně, Luhačovice a Poděbrady. Většina zahraničních návštěvníků je z Německa, Ruska a Rakouska.

V roce 1370 se Karlovy Vary staly lázeňským městem. Karlovy Vary jsou jedny z nejnavštěvovanějších lázní v České republice. Kromě léčebných procedur jsou Karlovy Vary

vhodné i pro kulturní zážitky a další zajímavé trávení volného času. V současné době je nejpopulárnější každoroční Mezinárodní filmový festival, který se koná od roku 1946 a ročně shromažďuje lidi z celého světa. Co se týče lázeňství, na architekturu a rozvoj města měl velký vliv výskyt horkých minerálních pramenů, kterých je zde kolem 60, z nichž 12 slouží k přímé léčbě a rehabilitaci. Každý z těchto pramenů je jedinečný, má své vlastnosti, složení a funkce, specializující se na léčbu následujících onemocnění: gastrointestinální trakt, metabolické poruchy a fungování endokrinních žláz, onemocnění nervového systému a pohybového aparátu. V Karlových Varech se nachází speciální sanatoria, která poskytují komplexní léčbu, nabízejí minerální prameny a termální koupaliště.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Hlavním cílem bakalářské práce je zpracování návrhů a doporučení pobytových balíčků pro vybrané skupiny účastníků lázeňského cestovního ruchu na základě zhodnocení současného stavu zvolené lázeňské destinace a provedení dotazníkového šetření. Pro řešení dané problematiky bylo zvoleno lázeňské město Karlovy Vary, které se nachází v západních Čechách, v Karlovarském kraji.

Pro dosažení hlavního cíle bakalářské práce byly stanoveny další dílčí úkoly:

- vyhledání a seznámení se s vhodnými literárními a internetovými zdroji informací;
- definování základních a důležitých pojmů, spojených s cestovním ruchem a lázeňstvím;
- popsání zvolené destinace a charakterizování lázeňského města;
- vytvoření vhodných otázek pro dotazníkové šetření;
- analýza a hodnocení výsledků dotazníkového šetření;
- úprava nabídky vhodných pobytových balíčků na základě přání a představ hostů.

### **2.2 Metodika**

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. Metody bakalářské práce jsou rozděleny do čtyř skupin:

- zpracování a zkoumání dokumentů, materiálů, informací a dalších zdrojů;
- jejich analýza;
- syntéza shromážděných informací;
- dotazníkové šetření.

#### **Zpracování a zkoumání dokumentů**

Pro vyhotovení teoretické části práce byla použita metoda zkoumání dokumentů. Tato metoda představuje vyhledávání vhodných dokumentů, tematicky zaměřené odborné literatury a aktuálních internetových zdrojů (Lorenc, 2013).

## **Analýza**

Analýza je proces reálného nebo myšlenkového rozkladu zkoumaného objektu na dílčí části, které se následně stávají předmětem dalšího zkoumání. Jde o rozbor vlastností, vztahů, faktů postupující od celku k částem. Analýza předpokládá, že v každém jevu je určitý systém (množina prvků, mezi nimiž jsou vztahy a které tvoří daný celek) a platí v něm ustálené zákonitosti fungování systému. Proto analýza umožňuje odhalovat různé vlastnosti jevů a procesů (Lorenc, 2013).

## **Syntéza**

Syntézou se rozumí sjednocení jednotlivých částí v jeden celek, přičemž jsou sledovány vzájemné podstatné souvislosti mezi jednotlivými složkami daného jevu. Díky syntéze je možno lépe odhadovat vnitřní zákonitosti fungování a vývoje určitého jevu (Kutnohorská, 2009).

Dále existují analytické metody, které je možno využít při zpracovávání poznatků a faktů získaných výzkumem. Mezi tyto metody patří např.:

- **klasifikační analýza** – založená na vztahu ekvivalence – má dvě formy:
  - *syntetickou klasifikaci*, která hledá společné jevy a vlastnosti a řadí je do klasifikačních tříd;
  - *analytickou klasifikaci*, která vyhledává odlišné znaky a jde od celku k jednotlivostem;
- **vztahová analýza** – zkoumá závislosti mezi jevy;
- **kauzální analýza** – zkoumá příčiny jevů;
- **systémová analýza** – zkoumá složitější systémy;
- **regresní analýza** – odhaduje hodnotu jisté náhodné veličiny na základě znalosti jiných veličin;
- **abstrakce** – představuje oddělení nepodstatných vlastností jevu od podstatných;
- **indukce a dedukce** – indukce představuje postup od konkrétního závěru k obecnému, dedukce znamená postup od obecného závěru ke konkrétnímu;
- a jiné (Kutnohorská, 2009).

## **Dotazníkové šetření**

Dotazníkové šetření je jedna z technik terénního sběru informací, při které jsou potřebné informace od zkoumaných osob získány písemně, prostřednictvím tištěných otázek, obsažených v dotazníku. Obecně je dotazníkové šetření charakterizováno těmito rysy: zjišťuje potřebné údaje zprostředkovaně, prostřednictvím subjektivní výpovědi

zkoumaných osob; nedochází k přímé interakci mezi výzkumným pracovníkem a respondentem; je to technika vysoce formalizovaná a standardizovaná; rozhodující část zásahů výzkumníka do sběru informací v terénu se realizuje již předem, při přípravě projektu výzkumu (Sociologická encyklopedie, 2018).

Dotazníkové šetření je metoda, která zajišťuje sběr dat. Odborná literatura uvádí 4 typy dotazování: ústní, písemné, telefonické, elektronické (Lorenc, 2013).

Jako hlavní metodologický nástroj této práce bylo aplikováno dotazníkové šetření. Předem bylo připraveno 150 kusů výtisků dotazníku s možností výběru ze tří jazykových mutací (čeština, angličtina a ruština). Dotazníkové šetření probíhalo ve dvou lázeňských domech v Karlových Varech (lázeňský dům Mánes a Sadový Pramen). Počet dotazníku byl rozdělen na dvě stejné části (75 kusů na každý lázeňský dům). Dotazník byl předložen 150 respondentům z různých zemí, různého věku a pohlaví. Dotazování probíhalo za pomoci pracovníků recepce obou lázeňských domů písemnou formou v červenci roku 2019 (trvalo 2 týdny). Na konci rozhodného období bylo shromážděno 150 formálně správně vyplněných dotazníků, což odpovídá návratnosti 42,6 %. Etapa dotazování skončila po vyčerpání prázdných dotazníkových formulářů. Dotazování v obou lázeňských domech probíhalo současně, ale v lázeňském domě Sadový Pramen bylo dotazování ukončeno zhruba o 11 dnů dříve.

Po této fázi shromažďování dat nastalo třídění údajů a rozdělování do jednotlivých skupin podle odpovědí. Následně byly zpracovány výsledky dotazníku a vypracovány závěry, na jejichž základě byly vytvořeny nové návrhy pobytových balíčků pro účastníky lázeňského cestovního ruchu.

### 3 Teoretická východiska

Teoretická část bakalářské práce se zabývá definováním základních pojmů, spojených s cestovním ruchem a lázeňstvím. Vychází ze studia odborné literatury a relevantních informačních zdrojů. Shromážděné informace jsou rozdělené do jednotlivých tematických kapitol.

#### 3.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch je považován za dynamicky se rozvíjející odvětví světového hospodářství, přičemž jeho hospodářská činnost souvisí s cestováním lidí, a tak dochází k efektivnímu využívání přírodního prostředí ubytovacích zařízení spolu s poskytovanými službami. Existuje nespočet definic toho, co je cestovní ruch a čím se zabývá. Cestovní ruch je považován za *komplexní společenský jev jako souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu, souhrn procesů budování a provozování zařízení se službami pro účastníky cestovního ruchu včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejně-správních aktivit a reakce místní komunity a ekosystémů na uvedené aktivity* (Pásková, 2012).

Podle Vystoupila (2006, str. 31) lze cestovní ruch obecně definovat jako „*souhrn vztahů a jevů, které vyplývají z cestování a pohybu osob mimo trvalé bydliště, jež je (většinou) realizován ve volném čase a je formou uspokojování potřeb reprodukce fyzických i duševních sil člověka.*“ Ryglová (2009, str. 11) tuto definici potvrzuje, když cituje Světovou organizaci cestovního ruchu (UNWTO), která říká, že jde o „*dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, ne déle než 1 rok, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi.*“

Podle Gúčika (2000) lze považovat za cestovní ruch „*soubor činnosti zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestováním a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve volném čase. Jejich cílem je odpočinek, poznávání, zdraví, rozptýlení a zábava, kulturní a sportovní vyžití, služební cesty, tj. získání komplexního zážitku.*“

Z definic, které byly uvedeny výše, vyplývají čtyři nejdůležitější aspekty, které umožňují uchopit rozvoj cestovního ruchu jako fenoménu ekonomické činnosti. Těmito aspekty jsou účel cesty, odjezd z trvalého bydliště, součást ekonomiky destinace a dočasnost cesty. Je třeba přednostně věnovat pozornost jedné z takových charakteristik pojmu cestovní



ruch, kterým je „odjezd z místa trvalého pobytu“, kdy člověk opouští své bydliště, přemístí se doposud neznámých přírodně-klimatických, technických, hospodářských a kulturních podmínek.

Na časovou složku cestování se vztahuje další charakteristika, kterou jsou „dočasné návštěvy“, kdy pozornost je věnována době trvání pobytu, která může silně působit jak na charakter pobytu, tak i na psychologické pocity a emocionální stav jedince. V tomto případě není nutné si zvykat na nové prostředí (což by bylo závažné při změně místa trvalého pobytu).

Třetím charakteristickým příznakem turismu je cíl cesty, kdy je pobyt uskutečňován „pro určitý záměr“, například pro zábavu, rekreaci, lepší zdravotní stav, uspokojení kulturních zájmů nebo estetických potřeb.

Čtvrtá charakteristika cestovního ruchu spočívá v tom, že je stále důležitou součástí ekonomiky, která nabízí pracovní místa obyvatelům a pro hotely, restaurace a zábavné atraktivitu nachází nové klienty. Cestovní ruch je také založen na využívání lokálních turistických zdrojů, které danému státu či obci přináší zisk (Kvartal'nov/Квартальнов, vlastní překlad, 2014).

### **3.1.1 Historie cestovního ruchu**

V minulosti cestování lidí souviselo s obchodními a vojenskými důvody, v současnosti je CR především volnočasovou aktivitou. Podle Heskové (2011) vývoj CR se rozděluje do následujících čtyř etap:

- prvopočátky (5. století př. n. 1.-16. století);
- moderní cestovní ruch (17.-19. století);
- novodobý cestovní ruch (po první světové válce do roku 1948 a období 1949-1989);
- současné období (po roce 1990).

Tabulka 1: Etapy vývoje cestovního ruchu

<b>Epocha</b>	<b>Období</b>	<b>Dopravní prostředek</b>	<b>Motivace</b>	<b>Účastníci</b>
<b>předfáze</b>	do roku 1850	koňská, lodní, pěšky	poutní cesty, obchod, objevitelské cesty, vzdělání	elita, šlechta, vzdělanci, obchodníci
<b>počáteční fáze</b>	1850–1914	železniční, paroplavba	zotavení, rekreace	nová střední vrstva
<b>rozvojová fáze</b>	1914–1945	železniční, silniční (automobily, autobusy), letecká (vrtulová)	léčení, rekreace, komerční účely	pracující s vyšší životní úrovní
<b>vrcholová fáze</b>	po roce 1945	silniční, letecká, charterová	regenerace, rekreace, komerční účely	ve vyspělých zemích všechny vrstvy

Zdroj: Freyer 1990 zpracováno podle Ryglová, Burian, Vajčnerová, 2011 a Ministerstva pro místní rozvoj, 2007

### **Prvopočátky cestovního ruchu**

Za nejstarší cestovatele jsou považováni Římané, Egypťané a Řekové. 13. století je začátkem období obchodních objevitelských a kolonizačních cest do zámoří (Indie, Čína, Indonésie). Jedním z nejznámějších cestovatele té doby byl Marco Polo (1254–1324). Rozmachem zámořských objevů stalo 15. století. Za nejvýznamnější objevy považovali portugalské a španělské námořní plavby. Mezi nejvýznamnější mořeplavci patřil Kryštof Kolumbus, který připlul k břehům Ameriky v roce 1492, dále Vasco da Gama (doplul do Indie), Portugalec Bartolomeo Diaz, který obepnul mys Dobré naděje, či Ital Amerigo Vespucci, který je autorem mnoha cestopisných spisů (Ryglová, 2009).

### **Moderní cestovní ruch**

V období 17. a 18. století, cestování kupců a šlechticů bylo reprezentováno jejich cestami za obchodem a získáváním zkušeností. Na konci 17. století rozvoj cestování byl ovlivněn průmyslovou revolucí. Omezení volnosti pohybu bylo zrušeno z důvodu potřeby nových pracovních sil. Současně technický pokrok vyžadoval vzdělání a získávání

odborných zkušeností. Podstatným byly společenské a politické změny ve společnosti, především zrušení nevolnictví (Ryglová, Burian, Vajčnerová, 2011).

Organizovaný cestovní ruch je spojován se jménem Thomase Cooka, kterým v roce 1841 byla založena první CK a byl organizován první výlet vlakem a první zahraniční zájezd do Paříže. V 19. století se rozvíjelo lázeňství a cesty za poznáním (Ryglová, 2009).

### **Novodobý cestovní ruch**

Novodobý cestovní ruch rozvíjející se v průběhu 20. století byl charakterizován především následujícími faktory:

- probíhal v podmínkách technického, hospodářského a společenského rozvoje;
- postupně se rozšiřoval do všech vrstev společnosti a přestal být výsadou majetných vrstev obyvatelstva;
- nabyl charakter masového fenoménu s velice vysokou dynamikou růstu;
- stal se významnou podobou využívání volného času a důležitou složkou spotřeby obyvatelstva;
- realizoval významnou funkci v reprodukci duševních, fyzických sil člověka a v celkovém rozvoji osobnosti;
- postupně se vytvářela samostatná materiálně technická základna CR, soustředěná do míst a středisek turistických aktivit;
- stal se důležitou sférou podnikatelských příležitostí;
- žádoucím byly profesně specificky zaměřené pracovní síly (Ryglová, 2009).

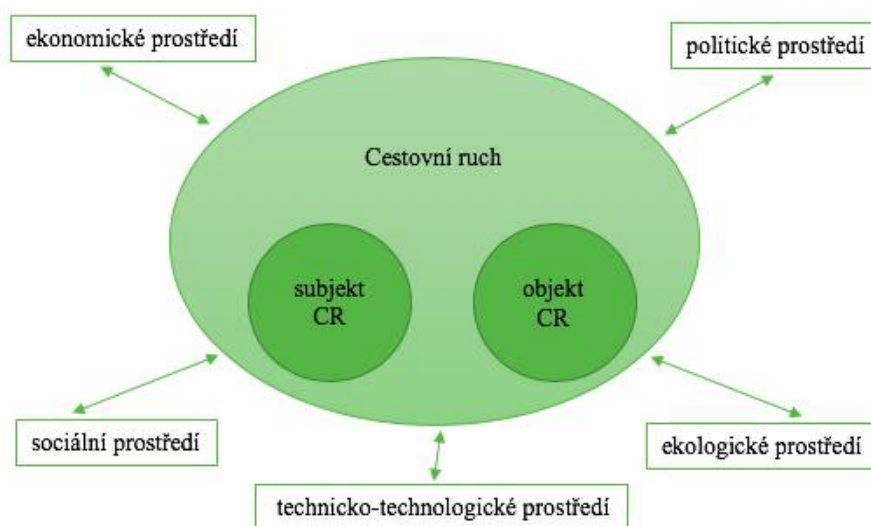
### **Současné období**

Poslední etapa CR je ovlivněna začátkem nových informačních technologií a mohutným rozvojem dopravy. Turistické cíle se staly lépe dostupné cílovým skupinám. Současně nové cílové skupiny byly přiřazeny agresivní cenovou politikou nízkonákladových společností k cestování leteckou dopravou. Informační technologie změnily podobu nejenom CR ale celého marketingového mixu. Současně dále roste fond volného času a zlepšující se ekonomická situace umožňuje skoro všem vrstvám společnosti podílet se na cestovním ruchu (Hesková a kol., 2011).

### 3.1.2 Systém a klasifikace cestovního ruchu

Podle Heskové (2011) cestovní ruch je často zkoumán s využitím systémové teorie jako formální vědy o struktuře, vazbách a chování nějakého systému. Systémem se rozumí jednota různých prvků, mezi kterými existují určité vztahy nebo tyto vztahy je možné vytvořit. Cestovní ruch je dynamický a otevřený systém, který tvoří dva podsystemy – subjekt a objekt cestovního ruchu včetně vzájemných vazeb. Vazby, existující mezi jinými systémy, tvoří jeho okolí – vnější prostředí. Jde o ekonomické, politické, sociální, technicko-technologické a ekologické prostředí (Hesková a kol.,2011).

Obrázek 1: Cestovní ruch jako systém



Zdroj: Hesková a kol.,2011

#### Subjekt cestovního ruchu

Za subjekt cestovního ruchu lze považovat účastníka cestovního ruchu. Z ekonomického hlediska je za subjekt CR považován každý, kdo uspokojuje své potřeby spotřebou statků cestovního ruchu během cestování a pobytu mimo své trvalé bydliště ve volném čase. Subjekt je poptávajícím po produktech cestovního ruchu a současně jejich spotřebitelem (Hesková a kol., 2011). Statistická klasifikace cestujících vychází ze závěrů mezinárodní konference o statistice cestovního ruchu konané v Ottawě v roce 1991. Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO) rozlišuje následující pojmy účastníků cestovního ruchu:

- stálý obyvatel – v domácím cestovním ruchu jde o člověka, který žije na stanoveném místě alespoň šest po sobě následujících měsíců před příjezdem do jiného místa na

dobu kratší než šest měsíců. V zahraničním cestovním ruchu je rezidentem osoba, která se nachází ve stanovené zemi alespoň jeden rok před příjezdem do jiné země na dobu kratší než jeden rok;

- návštěvník – v domácím cestovním ruchu jde o člověka, který cestuje mimo místo svého trvalého bydliště na dobu kratší šesti měsíců. V zahraničním cestovním ruchu visitor cestuje do jiné země na dobu, která nepřekročí jeden rok a za jiným účelem než výdělečná činnost;
- turista – člověk, který v zahraničním a domácím cestovním ruchu splňuje znaky návštěvníka. Z hlediska délky pobytu lze rozlišit:
  - turista na dovolené, který se zdržuje na místě více než je stanovený počet nocí nebo dní;
  - krátkodobě pobývajícím turistu, který cestuje na dobu nepřesahující stanovený počet nocí nebo dní, ale má pobyt nejméně s jedním přenocováním;
- výletník – je jednodenní návštěvník, který cestuje na dobu kratší 24 hodin, aniž by v navštíveném místě přenocoval (Hesková a kol., 2011).

### **Objekt cestovního ruchu**

Podle Heskové (2011) je objektem cestovního ruchu se rozumí všechno, co se může stát cílem změny místa pobytu účastníka cestovního ruchu. Objekt je tvořen cílovým místem, podniky a instituce cestovního ruchu. Cílové místo představuje středisko cestovního ruchu, region nebo stát jako cestovní cíl. Musí však splňovat primární nabídku, to znamená, že má vhodný přírodní a kulturní potenciál pro cestovní ruch, která umožní naplnit motivy účasti na cestovním ruchu. Prostředkem k dosažení tohoto cíle je různorodá infrastrukturní vybavenost čili sekundární nabídka. Jde o podniky, zařízení a instituce cestovního ruchu, které umožňují návštěvníkům cílového místa se ubytovat, stravovat a vykonávat různé rekreační, sportovní, kulturní a jiné aktivity typické pro cestovní ruch.

### **Předmět cestovního ruchu**

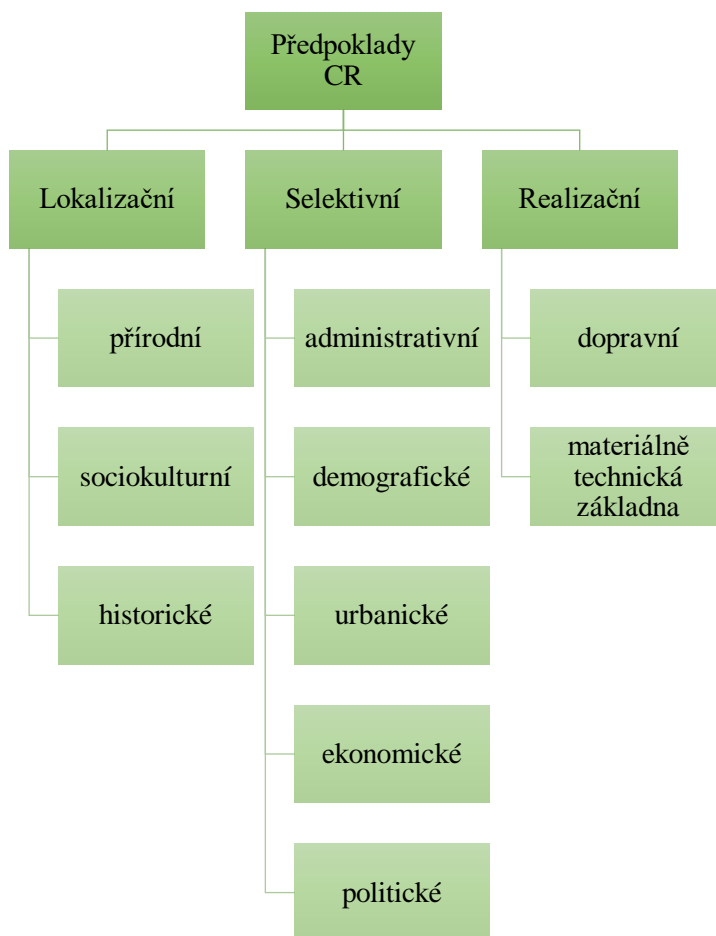
Předmětem cestovního ruchu je jakýkoliv výrobek nebo služba cestovního ruchu či jejich soubor, který slouží k uspokojení potřeb účastníků turismu. Produkt cestovního ruchu obvykle představuje soubor služeb, které produkuje a nabízí místo a podniky cestovního ruchu. Zájezd je nejtypičtějším produktem cestovní kanceláře, který představuje předběžně

sestavenou kombinací služeb cestovního ruchu nabízenou za výslednou cenu (Beránek a kol., 2013).

### 3.1.3 Předpoklady rozvoje cestovního ruchu

Cestovní ruch je složitým socioekonomickým systémem, který je ovlivněn řadou předpokladů či faktorů, jejichž úloha v každém okamžiku se může lišit jak silou, tak trváním na rozvoji cestovního ruchu. Proto musíme brát v úvahu předpoklady, které mají vliv nejen na rozvoj turismu, ale také ovlivňují obecné zákonitosti i uplatnění v určitých oblastech. Faktory pro cestovní ruch se obvykle dělí na předpoklady lokalizační, selektivní a realizační. (Holeček, Mariot a Střída, 2013).

Schéma 1: Předpoklady rozvoje cestovního ruchu



Zdroj: Zelenka Josef a Martina Pásková, 2012

**Lokalizační předpoklady** jsou předpoklady, které tvoří potenciál pro tvorbu produktu cestovního ruchu a určují místo jeho lokalizace (Plesník, 2008), tedy kulturně-historické a přírodní (příznivé/nepříznivé) předpoklady. Vyjadřují schopnost země poskytovat vhodné podmínky pro jednotlivé formy turismu. K přírodním předpokladům patří reliéf, klima, vodstvo, fauna, flora a celkový vzhled krajiny (Mariot, 1983).

*Přírodní předpoklady* souvisí s rozmanitostí přírodního prostředí. Čím je přírodní prostředí rozdílnější od jiných a jedinečné, tím je daná oblast atraktivnější. Nejvýznamnější oblasti cestovního ruchu mají více než jeden příznivý faktor. Přírodní prostředí je dáno reliéfem, podnebím (klima), hydrologickými poměry (povrchové a podzemní vody), rostlinstvem a živočištvem (Pourová 2010; s. 14).

*Kulturně-historické předpoklady* se odvíjí od historického vývoje daného území. Tyto předpoklady se člení na kulturně-historické památky, kulturní zařízení (galerie, divadla, památníky, muzea) a společenské akce (výstavní, kulturní, sportovní) (Bína 2002, In Franke, 2012).

**Selektivní předpoklady** cestovního ruchu je způsobilost dané oblasti nebo země podílet se na turismus aktivně či pasivně (tzn. přijímat a stávat se účastníky cestovního ruchu). Selektivní faktory umožňují zvolit (selekce) ty oblasti nebo obyvatele, které mají nejlepší předpoklady pro turismus. Předpoklady se člení na objektivní a subjektivní (Pourová 2010; s. 16).

*Objektivní faktory*, mezi které řadíme politické (politický systém, vnitropolitická a bezpečnostní situace), demografické (věková struktura obyvatel, hustota populace), ekonomické (životní úroveň, fond volného času, kvalita životního prostředí) (Hrala, 2013).

*Subjektivní předpoklady* jsou spojené s psychologickými pohnutkami, které mají vliv na rozhodování lidí o jejich účasti na cestovním ruchu a výběru destinace. Velkou roli tady hrají marketingové faktory, kterými jsou různé reklamy, módnosti a propagace. Za významný subjektivní faktor jsou považovány charakterové vlastnosti národa, které mohou samy o sobě motivovat k návštěvě státu (Palatková, 2013).

**Realizační předpoklady** umožňují realizaci nároků účastníků cestovního ruchu v těch oblastech, které mají příznivé lokalizační podmínky. Poskytují možnost dopravit se do míst a zároveň využít je k pobytu.

*Dopravní předpoklady* slouží pro realizace cestovního ruchu v určité oblasti. Dopravní faktory patří mezi nejdůležitější a základní podmínky rozvoje oblasti v turismu

(kvalita a hustota dopravní sítě, její bezpečná dostupnost do daného území) (Pourová, 2010; str. 16).

*Materiálně-technické předpoklady* cestovního ruchu zahrnují ubytovací, stravovací, sportovní, zábavní a jiná zařízení, která musí uspokojovat potřeby účastníků turismu. Kapacita a úroveň těchto zařízení jsou limitujícím faktorem využití konkrétních oblastí (Pourová, 2010; str. 16).

## 3.2 Typologie cestovního ruchu

Cestovní ruch, jak jsme pochopili z výše uvedených definic a pojmů, je cesta člověka ve svém volném čase pro rekreační, poznávací, sportovní nebo jiné účely. Turismus poskytuje příležitost seznámit se s kulturou jiných zemí a regionů, uspokojit zvědavost člověka a duchovně ho obohatit.

Odborná literatura vyčleňuje v rámci cestovního ruchu dílčí argumenty, kterými jsou jeho druhy a formy. Druhy cestovního ruchu zohledňují jevový průběh turismu a způsob jeho realizace, který záleží na společenských, geografických, ekonomických a jiných podmínkách. Ve formách turismu dominuje hledisko podnětů účasti na cestovním ruchu (Indrová, 2009).

### 3.2.1 Formy cestovního ruchu

Pro vymezení forem cestovního ruchu je klíčovým faktorem motivace návštěvníka. Podle Čertíka a Fišerové (2009) motivace člověka je soubor činitelů představujících vnitřní hnací síly jeho činnosti, které umožňují lidské jednání a prožívání. Motivace je nejdůležitějším prvkem zvýšení zájmu o určitou činnost – z hlediska vnitřního stavu jedince je zdrojem motivu nějaká potřeba, z hlediska vnějšího prostředí je zdrojem motivu pobídka. Uspokojování potřeb výrazně motivuje lidské aktivity.

Mezi základní formy cestovního ruchu, pro které má ČR nejlepší předpoklady patří:

- **kulturně-poznávací a městský cestovní ruch** – historická města, kulturně – historické památky včetně technických a církevních, kulturní dědictví, muzea, divadla atd.;
- **přírodní cestovní ruch** – členěný na letní rekreaci u vody, zimní a letní rekreaci a cestovní ruch v horách, venkovský a vinařský cestovní ruch;



- **sportovní cestovní ruch** – zahrnuje aktivní dovolenou a všechny formy nejrozšířenějších sportů (např. cykloturistika, turistika, zimní a vodní sporty, golf, lov);
- **lázeňský cestovní ruch** – zdravotní pobyty v lázních, wellness, léčba nemoci a rehabilitace atd.;
- **kongresový a incentivní cestovní ruch** – zahrnující i obchodní cestovní ruch (Vystoupil, Šauer a kol., 2011).

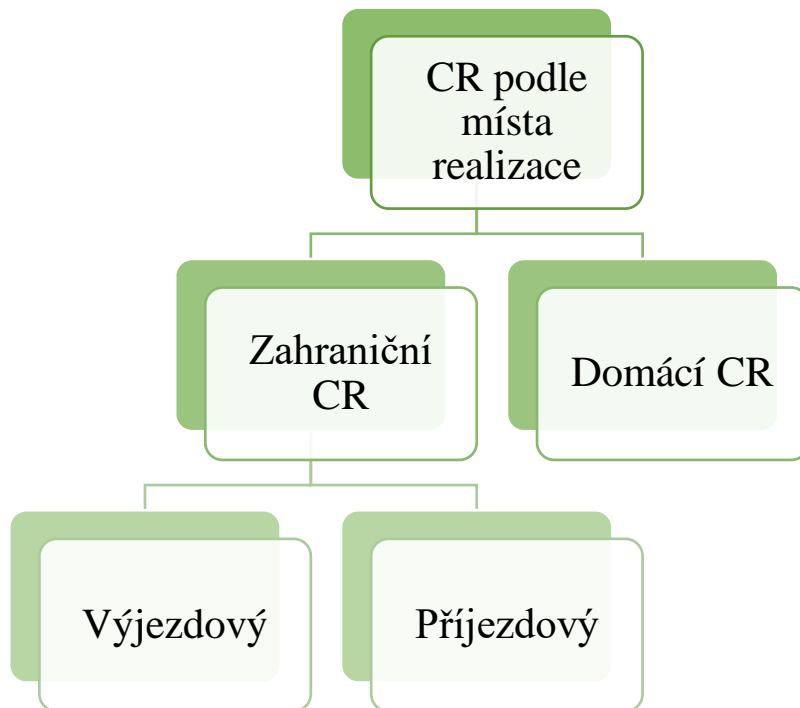
Mezi nejznámější specifické formy cestovního ruchu, které se v určité míře objevují i v ČR, je možné zařadit:

- **akční cestovní ruch** – účastníci jsou motivováni velkou událostí (např. olympijské hry, koncerty známých osobností, motocyklové a automobilové závody atd.);
- **dobrodružný cestovní ruch** – zaměřen na zájezdy a pobyty s prvky extrémních a adrenalinových sportů;
- **dobrovolnický cestovní ruch** – účastníci jsou motivováni nezištnou pomocí (za ubytování, poskytnutí stravy) v různých odvětvích po celém světě. Mezi účastníky převažují mladí lidé, kteří chtějí prostřednictvím dobrovolnického CR poznat určitou zemi;
- **gurmánský cestovní ruch** – účastníci jsou motivováni požitkem z konzumace, ochutnávání a seznamování se s vybranými pokrmy a nápoje (např. exkurze do výroben potravin, návštěvy zvláštních restaurací atd.);
- **náboženský cestovní ruch** – zaměřen na návštěvu a prohlídku religiálních památek, také patří náboženské obřady a putování;
- **prožitkový nákupní cestovní ruch** – zaměřen na nakupování specifických předmětů v dané destinaci (zboží nespolečného charakteru);
- **tematický cestovní ruch** – zaměřuje se na uspokojení specifických odborných, rekreačních nebo zážitkových potřeb účastníků (např. zájezdy na archeologická naleziště);
- **zážitkový cestovní ruch** – účastníci jsou motivováni vyhledáváním zážitků odlišných od všedního života. Jeho formami jsou sportovní, adrenalinový, meditační, virtuální cestovní ruch (Zelenka a Pásková, 2012).

### 3.2.2 Druhy cestovního ruchu

Druhů cestovního ruchu může být v závislosti na vybraných kritériích celá řada. Cestovní ruch lze rozdělit podle místa realizace.

Schéma 2: Cestovní ruch podle místa realizace



Zdroj: vlastní zpracování podle Zelenky, 2019

Podle způsobu realizace klasifikuje Zelenka (2007) cestovní ruch z hlediska motivace účasti CR, územní realizace, způsobu účasti a formy úhrady nákladů, organizace zabezpečení služeb, vztahu k platební bilanci státu, věku účastníků, počtu účastníků, délky pobytu (Zelenka, 2007).

Rozdělení cestovního ruchu (dále jen CR):

a) z územního hlediska:

- domácí CR – realizován na teritoriálním celku státu;
- zahraniční CR – realizován mimo území daného státu;
- výjezdový CR – cestování občan daného státu do cizích zemí;
- příjezdový CR – cestování občan cizích zemí do daného státu.

b) z hlediska místa realizace:

- vnitřní CR – obsahuje výjezdový a příjezdový CR;
- národní CR – obsahuje domácí a výjezdový CR;

- mezinárodní CR – veškerý CR při kterém překročuje hranice státu.
- c) z hlediska délky pobytu:
- krátkodobý charakter – maximální délka pobytů je tři noci nebo méně;
  - dlouhodobý charakter – pobyt na více než tři noci a méně než 6 měsíců pro domácí CR nebo pobyt na jeden rok pro zahraniční CR.
- d) z hlediska vlivu platební bilance státu:
- aktivní CR – příliv devizových prostředků v důsledku nákupu zboží a služeb domácích turistů za hranicemi daného státu;
  - pasivní CR – odliv devizových prostředků v důsledku nákupu zboží a služeb domácích turistů v zahraničí.
- e) z hlediska způsobu zabezpečení cesty a pobytu:
- organizovaný CR – program a realizace zájezdu jsou zajištěny cestovní kanceláří nebo jiným podnikatelským subjektem;
  - neorganizovaný CR – program a realizace jsou zajištěny účastníkem samotným.
- f) z hlediska příslušnosti účastníků ve skupině:
- individuální CR – účastník cestuje sám;
  - skupinový CR – skupina účastníků je tvořena shodnou základnou.
- g) z hlediska způsobu financování:
- komerční CR – účastník je samoplátce, vše si hradí sám;
  - sociální CR – částečné, popřípadě plné uhrazení výdajů jiným subjektem;
- h) z hlediska dopadu na životní prostředí:
- měkký CR – jen minimálně narušuje životní prostředí při využití místních zdrojů,
  - tvrdý CR – působí velké změny původního životního prostředí (Zelenka, 2007).

### **3.3 Materiálně-technická základna**

Materiálně-technická základna umožňuje účastníkům cestovního ruchu realizovat služby cestovního ruchu. Zahrnuje ubytovací a stravovací služby, dopravu, služby CK a agentur, wellness a lázeňské služby, služby sportovně-rekreační a služby doplňkové (průvodcovské, finanční služby, směnárenské, prodej suvenýrů a předmětů souvisejících

s CR apod.). Služby cestovního ruchu mají společného jmenovatele – jsou neskladovatelné, tj. jejich nevyužití se rovná ekonomické ztrátě (Ryglová, 2009).

Mezi základní služby se řadí ubytovací služby, stravovací a dopravní služby.

**Ubytovací služby** – souvisejí s pobytovou stránkou cestovního ruchu, umožňují přechodné ubytování nebo přenocování v cílovém místě, zahrnují také služby související s pobytem hostů v ubytovacím zařízení, například úschovu zavazadel, úschovu cenností, prodej doplňkového zboží apod. (Orieška, 2010).

**Stravovací služby** – jsou zajišťovány subjekty provozujícími společné stravování, jedná se zejména o restaurační služby. Restaurace plní v cestovním ruchu řadu úkolů – od funkce uspokojení potřeby stravování účastníků po funkci společenského styku a pobavení lidí, popřípadě přechodného ubytování (Ryglová, 2005).

**Dopravní služby** – představují základní podmínku realizace cestovního ruchu, je za cestovní ruch označován pohyb lidí mimo jejich vlastní prostředí. Zahrnují služby letecké dopravy, železniční, silniční, námořní, vnitrozemské vodní, vertikální (lanovky a vleky), dopravy v terénu a služby podpůrné. Zahrnují poskytování informací o dopravním spojení, rezervaci míst v dopravních prostředcích, prodej jízdenek, reklamace cesty atd. (Jakubíková, 2012).

### 3.3.1 Cestovní kancelář a cestovní agentura

V České republice existuje dva typy podniků, které zajišťují vlastní a zprostředkovatelské služby, to jsou cestovní kanceláře a cestovní agentury. Mezi účastníky CR a dodavateli služeb CR je tvořen mezičlánek pomoci tyto podniky, který se liší svým předmětem činnosti (Indrová a kol., 2009).

**Cestovní kancelář** je živnost, která vzniká na základě rozhodnutí o udělení koncese nazvané „provozovatel cestovní kanceláře“. Mezi nejdůležitější oprávnění cestovní kanceláře patří:

- organizování, nabízení a prodávání zájezdů a jednotlivých služeb CR;
- zprostředkování prodeje jednotlivých služeb CR a prodej zájezdů pro jinou CK;
- prodávání věci spjaté s CR například mapy, tištěné průvodce (Indrová a kol., 2009).

**Cestovní agentura** je volnou živností, která vzniká na základě ohlášení a na rozdíl od CK nemůže prodávat zájezdy pod svým jménem. Hlavní činnost cestovní agentury obsahuje:

- zprostředkování prodeje zájezdů CK,
- nabízení služeb CR,
- prodej jednodenních výletů bez noclehu nebo prodej předmětů (Rygllová, 2009).

Tabulka 2: Rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou

Živnost	Cestovní kancelář	Cestovní agentura
	koncesovaná	ohlašovací volná
Tvorba zájezdů na jejich prodej	✓	✗
Zprostředkování zájezdů	✓	✓
Prodej jednotlivých služeb	✓	✓
Pojištění proti úpadku	✓	✗
Označení provozovny, propagačních a jiných materiálů	✓	✓
Předložit na požádání zákazníka doklad o pojištění proti úpadku	✓	✓
Informační povinnost	✓	✓

Zdroj: Linderová, Ivica. Cestovní ruch: teoretická a právní východiska. Praha: Idea servis, 2015.

### 3.3.2 Zájezdová činnost

Zájezd je podstatným pojmem, který je možné z hlediska cestovního ruchu vymezit. Lze jej definovat jako vlastní produkt cestovní kanceláře, který mohou prodávat po uzavření smlouvy o zájezdu (Linderová, 2015).

Podle §1 zákona č. 159/1999 Sb. zájezdem rozumíme předem sestavenou kombinaci nejméně dvou služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc. Jedná se o kombinaci služeb dopravních, ubytovacích nebo jiných služeb cestovního ruchu, jež nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu.

Oddělené účtování za jednotlivé položky téhož zájezdu nezprošťuje subjekt, který je oprávněn nabízet a prodávat zájezdy, závazků podle zákona.

Zájezdem podle tohoto zákona není kombinace služeb cestovního ruchu prodávaná jinému podnikateli za účelem jeho dalšího podnikání nebo jejíž nabídka a prodej nesplňuje znaky živnostenského podnikání (Linderová, 2013).

Za zájezdy nepovažujeme školní výlety, pobyty organizované sportovními organizacemi apod.

Zájezdy můžeme dělit podle Drobné a Morávkové (2010) následujícím způsobem:

- časové hledisko
  - délka zájezdu (krátkodobý, dlouhodobý)
  - roční období (zimní, letní, mimosezónní)
- geografické hledisko
  - domácí
  - zahraniční
- způsob přípravy
  - standardní (pro anonymní klienty, katalogový)
  - forfaitový (dle individuálních požadavků klienta)
- tematické zaměření
  - kulturně poznávací, rekreační, lázeňský pobyt, sportovní atd.
- dopravní prostředek
  - vlakové, autokarové, letecké, vlastní doprava
- program
  - pobytové (ubytování na jednom místě)
  - poznávací (ubytování na více místech)

### **Kalkulace zájezdu**

Pokud stanovujeme cenu zájezdu, hovoříme o kalkulaci ceny. Kalkulace zájezdu vychází z časového harmonogramu zájezdu, způsobu dopravy, z ostatních služeb a jejich smluvního zabezpečení. Kalkulací rozumíme stanovení vlastních nákladů a ceny na kalkulační jednotku, tj. na jednoho účastníka zájezdu. Rozlišujeme tzv. předběžnou a výslednou kalkulaci. V předběžné kalkulaci se stanoví předpokládané náklady a cena zájezdu před jeho zařazením do nabídky cestovní kanceláře. Nabízená cena je uvedena v katalogu cestovní kanceláře a zájezd se za ni prodává zákazníkovi. Ve výsledné kalkulaci,

kteřá se stanoví po uskutečnění zájezdu, se zjišťují skutečné náklady a příčiny jejich překročení nebo snížení oproti předběžné kalkulaci (Kunešová, Farková 2004).

Při tvorbě ceny na bázi nákladů je směrodatný charakter produktu, tj. zda se jedná o standardní produkt připravený pro neznámý počet zákazníků nebo o produkt připravený na objednávku pro konkrétní počet zákazníků. V prvním případě je třeba počítat s rizikem z neobsazení (maximálně 20 %), resp. s faktorem využití kontrahované kapacity, v druhém případě dané riziko neexistuje. Kalkulace ceny produktu na objednávku je tedy jednodušší a vychází ze součtu pořizovacích cen nakupovaných služeb. Při nakupování služeb v cizí měně je nutné počítat i s kurzovým rizikem, obvykle ve výši 10 % z nákladů hrazených v dané měně (Pompurová, 2011).

Základem kalkulace je nákladová cena, která se stanoví tak, že se k pořizovacím cenám nakupovaných služeb v rámci souboru služeb (např. letecké přepravy, transferů, ubytování s polopenzí, službám delegáta) přičte přírůžka cestovní kanceláře (Pompurová, 2011).

### **3.3.3 Destinace cestovního ruchu**

Účastníci cestovního ruchu navštěvují území mimo jejich obvyklé prostředí (trvalé bydliště, místo výkonu práce) na časově ohraničenou dobu, které může mít rozdílnou územní velikost (kontinent, země, region, místo, resort). Od 90. let 20. století se začalo používat běžné označení – destinace cestovního ruchu, které se stále více prosazuje. Destinace cestovního ruchu hraje velmi významnou roli v celém systému cestovního ruchu zejména proto, že vyvolává vznik cestovního ruchu a také motivuje návštěvnost v rámci cestovního ruchu. Je základní složkou systému cestovního ruchu a většinou graficky definována (Petrů, 2007).

Stejně jako lze najít celou řadu definic cestovního ruchu různých autorů, tak se liší také pojetí a charakteristika destinací cestovního ruchu.

Nejčastěji jsou destinace cestovního ruchu charakterizovány na základě čtyř složek:

- Atraktivit – jak kulturní, tak přírodní,
- Vybavenosti materiálně-technickými zařízeními – ubytovacími, stravovacími, obchodem, zábavními podniky a ostatními službami,
- Dostupnosti – dopravní dostupnost, místní doprava aj.,
- Dodatečných služeb ve formě místních organizací – slouží jak návštěvníkům, tak místním podnikatelům v cestovním ruchu (Petrů, 2007).

### 3.3.4 Služby cestovního ruchu

Služba je ekonomický statek, jehož podstatou je činnost a jeho hodnota je určena užitek, který přináší. Poskytování služeb je nemateriální činnost, kdy do procesu poskytování je nezbytné začlenit vnější faktor (zákazník, zboží), v důsledku dochází ke sladění produkce se spotřebou a pomíjivost služby. Služby se spotřebovávají ve všech sférách ekonomiky, ve výrobě, spotřebě a distribuci. V oblasti spotřeby uspokojují jednak potřeby společnosti např. obrana, bezpečnost, státní správa, potřeby jednotlivých obyvatel. Služby obyvatelstvu jsou součástí životní úrovně a kvality života (Gúčik, 2010).

Služby představují určitou činnost a na rozdíl od zboží mají jisté znaky. Jedná se o obecné znaky služeb, které se vztahují i na služby v cestovním ruchu, a o specifické znaky, které jsou typické pouze pro služby v cestovním ruchu (Orieška, 2010).

Tabulka 3: Znaky služeb

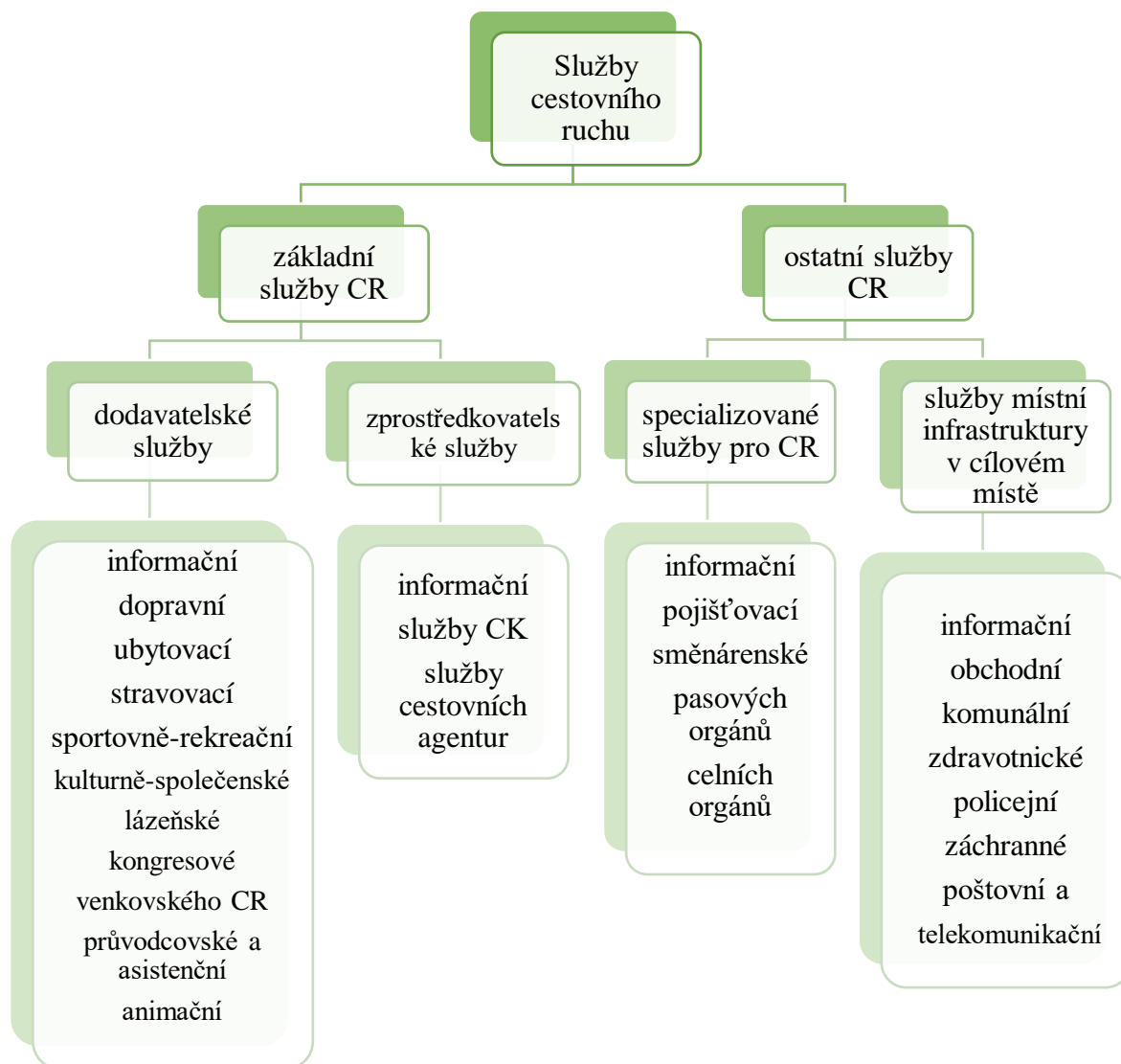
Všeobecné znaky	Specifické znaky
Nemateriální charakter služeb	Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku CR
Vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb	Komplexnost a komplementarita služeb
Začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služby	Zastupitelnost služeb
Soulad poskytování služeb s jejich spotřebou	Mnoho oborový charakter služeb
Pomíjivost služeb	Nezbytnost zprostředkování služeb
	Dynamika a sezónnost nabídky služeb
	Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě
	Ne anonymita spotřebitele služby

Zdroj: Orieška, 2010

Služby v cestovním ruchu jsou rozdělené na *služby cestovního ruchu* a *ostatní služby*. **Služby cestovního ruchu** jsou výlučné nebo převážně určené na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, **ostatní služby** jsou určené převážně místnímu obyvatelstvu s tím, že účastníkům cestovního ruchu je určena část jejich produkce (Hesková, 2011).



Schéma 3: Struktura služeb cestovního ruchu



Zdroj: Oriěška, 2010

### Druhově členění služeb cestovního ruchu

Druhově členění služeb cestovního ruchu vyjadřuje jejich vztah k hlavním nositelům, tj. podnikům cestovního ruchu, a zároveň jejich strukturu v závislosti na druhu a formě cestovního ruchu (Gúčik, 2010). Z tohoto hlediska jsou rozlišovány:

- *Informační služby* – účastníci cestovního ruchu využívají tyto služby jak v místě jejich bydliště, tak během samotné cesty a v cílovém místě. Jako zdroje informací jim slouží informace z komerčních zdrojů (katalogy CK, propagační materiály, výstavy, veletrhy), z veřejných zdrojů (televize, internet, denní a odborný tisk,

rozhlas), informace uložená na mediálních nosičích a vlastní zkušenosti (Orieška, 2010).

- *Dopravní služby* – Tvoří základní podmínku realizace cestovního ruchu, kde dochází k přemístění účastníků z místa trvalého bydliště do cílové destinace. Dopravní prostředky lze členit podle způsobu dopravy, dopravní cesty, velikosti, způsobu pohonu a další (Zelenka a Pásková, 2012).
- *Ubytovací služby* – umožňují ubytování mimo místo obvyklého pobytu účastníka cestovního ruchu včetně uspokojení jeho dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným pobytem souvisejí (Jakubíková, 2012).
- *Stravovací služby* – zabezpečují uspokojování základních potřeb výživy, přispívají k zotavení a vytvářejí prostor volného času, který lze využít na uspokojování jiných potřeb účastníků cestovního ruchu. Jedná se o služby základního stravování, doplňkového stravování a občerstvení (Hesková, 2011).
- *Sportovně-rekreační služby* – umožňují aktivně využívat přírodní i uměle vytvořené podmínky k rozvoji sportu, rekreace a turistiky. Jejich poskytování a spotřeba souvisí se snahou využít volný čas k aktivnímu odpočinku. Sportovně – rekreační zařízení jsou součástí ubytovacích zařízení a vybavenosti cílových míst cestovního ruchu (Orieška, 2010).
- *Kulturně-společenské služby* – poskytují kulturní, zábavní a osvětová zařízení. V některých případech jsou tyto služby cílem účasti na cestovním ruchu (návštěva divadla, prohlídka galerie aj.). Uspokojují společenské a kulturní potřeby (Jakubíková, 2012).
- *Lázeňské služby* – tvoří komplex činností souvisejících s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Poskytování lázeňských služeb vyžaduje existenci přírodních léčivých zdrojů, balneoterapeutická zařízení. Jsou tvořeny základními lázeňskými službami, kam patří zdravotnické, ubytovací, stravovací a společensko-kulturní služby; a doplňkovými službami, které zahrnují léčebnou kosmetiku, manikúru, pedikúru, prodej doplňkového zboží, směnárenské služby aj. (Indrová a kol., 2009)
- *Kongresové služby* – jsou určeny k uspokojování potřeb účastníků kongresových akcí, kteří mají předem připravený odborný program kombinovaný s doprovodnými akcemi. S tím je spojeno poskytování různých druhů služeb (informačních, ubytovacích, stravovacích, společensko-zábavních aj.) (Orieška, 2010).

- *Venkovského cestovního ruchu* – jsou samostatným souborem služeb poskytovaných účastníkům venkovského cestovního ruchu včetně agroturistiky. Jejich poskytování vyžaduje vhodné zařízení lokalizované ve venkovském prostředí a bezprostřední interakci producenta služeb a hosta. Jde o ubytovací, stravovací a doplňkové služby na venkově (Hesková, 2011).
- *Průvodcovské a asistenční služby* – jsou součástí péče o návštěvníky v cestovním ruchu – osobní služby spojené s provázením skupin nebo jednotlivců. Jejich obsah je daný dohodnutým programem, standardem služeb a spojený s poskytováním informací (Indrová a kol., 2009).
- *Animační služby* – v cestovním ruchu mají význam z hlediska získání komplexních zážitků a vychází z potřeby člověka po oddychu, rozptýlení společenské komunikaci a zábavě ve volném čase (Hesková, 2011).

### 3.4 Zdravotně orientovaný cestovní ruch

Zdravotní cestovní ruch představuje cestování osob za účelem provedení plánovaného léčebného zákroku nebo léčebné péče a pobyt osob v místě mimo místa trvalého bydliště (nejčastěji v zahraničí) (Kotníková, 2013).

Zdravotně orientovaný cestovní ruch je složen z více typů, které se vzájemně prolínají a je považován za rozsáhlejší pojem. Podle Benešové a Kruisové (2013) následující druhy jsou zahrnuté pod širší pojem zdravotně orientovaného cestovního ruchu:

- lázeňský CR – pobyty, které jsou zaměřené na léčebné procedury, kúry a terapie, rekonvalescenční pobyty a pooperační léčení;
- wellness CR – pobyty související s regenerací, relaxací a preventivním působením na zdraví podporující životní styl;
- rekreační CR – lázeňská turistika, eventuálně pobyty realizované v lázeňských místech;
- medicínský / léčebný CR – pobyty spojené s medicínskými výkonem, například operace a estetická medicína (Benešová a Kruisová, 2013).

Zdravotní cestovní ruch je definován jako forma CR orientovaná především na lázně a rekreační centra. Hlavní motivace pro návštěvníky je zlepšování jejich zdravotního stavu pomocí kombinace zdravotních služeb a terapie, pobytu v prostředí s léčivými účinky, relaxačních programů a diety, tělesného cvičení (Zelenka a Pásková, 2012).

### 3.4.1 Lázeňství

Specifickou oblastí cestovního ruchu je lázeňství a vše s ním související. Pobyt v lázních, jakožto oblastech s výskytem nejčastěji termálních pramenů, je obecně považován za zdraví prospěšný zejména kvůli volným iontům, které mají příznivé účinky na lidský organismus.

Lázeňství je souhrn aktivit, specifické infrastruktury a lidských zdrojů v oblasti poznání a praxe zaměřený na znalost přírodních léčivých zdrojů (balneologie) a realizaci technik a procedur pro léčení různých somatických, psychologických i psychosomatických problémů (balneoterapie). Souhrnným cílem lázeňství je prevence a léčení lidských chorob, regenerace sil a relaxace (Pásková, 2002).

Pavel (2007, str. 3) k tomu ovšem dodává: *„Lázeňská péče je někdy mylně chápána jen jako prevence a relaxace. Díky neustálému rozvoji medicíny a novým objevům ve farmakologii je mylně považována za nepotřebnou. Balneologie je však věda, která v medicíně vždy měla a dodnes má pevné místo. Pobyt v lázních není pouhou dovolenou, ale cíleným medicínským zákrokem, který umožňuje pacientům zlepšit zdraví a zvýšit kvalitu života. Hlavní příčinou pozitivních výsledků léčebných pobytů v lázních je propojení odborných znalostí lékařů s využitím přírodních zdrojů a změnou životního stylu pacientů.“*

Pojem lázeňství lze chápat ve třech různých rovinách. Lázeňstvím tedy rozumíme vědní lékařský obor, kde je za pomoci přírodních léčivých zdrojů zajišťována prevence a léčba přesně definovaných onemocnění a zajišťována tak ochrana veřejného zdraví. Lázeňství je zároveň souhrn činností a jednání ekonomického charakteru, jejichž funkcí je dosažení co nejlepších ekonomických výsledků za použití co nejnižších provozních nákladů. Poslední rovinu tvoří sociálně-politický systém, jehož podstatou je poskytování lázeňské péče občanům na základě doporučení ošetřujícího lékaře (Dědina, 2004).

Segment lázeňství je však z pohledu cestovního ruchu rozsáhlým komplexem služeb a aktivit, který je způsoben k uspokojení veškerých zdravotních, estetických, kondičních a dalších potřeb pacientů. Jeho význam spočívá primárně ve zdravotních účincích přírodních zdrojů (termální prameny, přírodní klima či zvláštní typy půd) – lidé se do lázní jezdí léčit. Nicméně sekundární význam lázeňství je právě ekonomický vliv, který dal za vznik lázeňskému cestovnímu ruchu (Knop, 1999).

### 3.4.2 Wellness

Novodobý výraz „wellness“ má svůj původ ve spojení dvou slov, a to „well-being“ (v překladu znamenající stav zdraví a pohody) a „fitness“ (vyjadřující fyzickou zdatnost). Wellness ve volném překladu znamená: být v pohodě a fit. S tímto termínem poprvé přišel americký lékař Halbert L. Dunn, který publikoval knihu s názvem „High Level Wellness“ a vyjádřil tak svůj názor na zdravý životní styl. Zpočátku nebyla příliš populární, navedla ale spoustu odborníků a lékařů na cestu wellness. (Müllerová, 2008, s. 10; Poděbradský, 2008, s. 14)

Wellness životní styl vyžaduje pozměnit chování a postoje, což vede ke zlepšení zdraví a kvality života, k prodloužení života a k celkové životní pohodě. Wellness zahrnuje cestu, postup, přístup, který jsme zaujali k sobě samému a ke svému okolí. Je to pojem komplexní, jedná se o pohled na kvalitu našeho stravování, naši vnitřní rovnováhu, náš vztah k přírodě, osobní návyky, pohled na péči, kterou věnujeme našemu tělu a našemu osobnímu růstu. Tím, že se snažíme o kompenzaci každodenní zátěže a snažíme se najít harmonii těla a duše (Blahušová, 2005).

Wellness je také prostor, kde je nám dobře, kde je vše perfektní. Někdo si představí domov, jiný kouzelné místo v přírodě, kde se harmonie doslova materializuje, nebo prostor s krbem či ohněm, u kterého sedí osoby, jež máme rádi. Toužíme alespoň na chvíli zastavit čas, ocitnout se v prostoru příjemných vůní, barev i tónů, chutí a dotyků, ale také v prostoru bezpečí a pohodlí, kde je každý z nás středem zájmu. Naším přáním je, ocitnout se v takovém prostoru, kde se necháme hýčkat ne z povinnosti, ne za peníze, ale proto, že si to zasluhujeme. Tohle všechno by nám měla nabídnout wellness centra (Cathala, 2007).

Definice wellness a wellness životního stylu podle Evy Blahušové (2005) zní:

- Wellness je proces, ve kterém soustavně a uváženě usilujeme o udržení zdraví a dosažení nejvyšší úrovně životní pohody;
- Wellness životní styl je způsob života, ve kterém získáváme kontrolu nad sebou a svým okolím a změnou postojů a chování se snažíme o dosažení nejvyšší kvality života.

### 3.4.3 Lázeňské služby

Lázně jsou místem navrácení zdraví, obnovení sil po nemocích a úrazech, ale i místem odpočinku a relaxace (Orieška, 2010).

Lázeňské služby rozdělujeme na základní a doplňkové, přičemž by na sebe měly pro dosažení pozitivního výsledku vzájemně navazovat.

### **Zdravotní služby**

Po příjezdu do lázní podstoupí pacient během následujících 24 hodin vstupní lékařskou prohlídku. Na základě této prohlídky lékař sepíše lékařskou zprávu, podle které se stanoví individuální léčebný plán. Během léčby je pacient pod neustálým dohledem ošetřujícího lékaře a v průběhu pobytu absolvuje několik kontrolních vyšetření. Léčba v lázních je založena na účincích mnoha činitelů, mezi které patří minerální voda, prostředí, strava, klima a další. Po ukončení lázeňského pobytu klient podstoupí výstupní prohlídku, na které se zhodnotí průběh a výsledky léčby (Orieška, 1999).

Mezi zdravotní služby se řadí:

- diagnostika – vyšetřovací výkony, které zjišťují aktuální zdravotní stav pacienta z pohledu lékaře;
- zpráva ošetřujícího lékaře – anamnéza, objektivní nález, přístrojová diagnostika;
- vyšetření při nástupu – vstupní kontrola, průběžná a závěrečná kontrola, která nese zprávu pro ošetřujícího lékaře;
- terapie – elektroléčba, rehabilitační cvičení, balneoterapie a aplikování různých druhů speciálních metod, závislých na účincích přírodních léčivých zdrojů;
- ústavní péče – ošetrovatelské služby v lázeňských zařízeních;
- speciální zdravotní péče – poskytována v sanatorních zařízeních (Knop, 1999).

### **Ubytovací služby**

Zařízení, poskytující ubytovací služby lze rozdělit do následujících kategorií:

*Lázeňská klinika* je zařízení s nejvyšší úrovní nabídky komplexních programů s poskytující vlastní ubytovací a hotelové služby. Lázeňská klinika spolupracuje s klinickými pracovišti na specializovaných programech, zaměřujících se na léčbu a prevenci.

*Lázeňské sanatorium* je ubytovací zařízení s nabídkou kompletních programů. Poskytuje hostům nepřetržité služby a stravování s možností několika druhů diet.

*Lázeňský hotel* je zařízení, které hostům poskytuje pokoj s vlastním příslušenstvím, včetně nabídky minimálně jedné diety. Péči zajišťuje vlastní zdravotnický personál nebo smluvně zajištěný (Seifertová, 2003).

*Lázeňský penzion* je ubytovací zařízení, často sloužící pacientům lázní. Penziony jsou většinou na nižší cenové úrovni než lázeňské hotely. Stravovací služby probíhají pouze formou snídaně (Knop, 1999).

*Ubytování v soukromí* není v dnešní době velmi oblíbené. Kvalita poskytovaných služeb závisí na samotném výběru klienta. Lázeňské léčebné služby jsou poskytovány mimo prostory ubytování.

*Balneoprovoz* je zařízení, které se specializuje na podávání komplexních výkonů z oblasti elektroléčby, inhalační terapie, reflexní terapie, psychoterapie a dalších (Seifertová, 2003).

### **Stravovací služby**

Stravování během lázeňsko-léčebného pobytu může pozitivně či negativně ovlivnit zážitek z celého léčení. Cílem lázeňských míst je pacientovi co nejvíce pobyt zpříjemnit vlastní volbou výběru v oblasti stravování. Někdy je však tato možnost výběru omezena v závislosti na lékařském doporučení (Knop, 1999).

Stravovací služby tvoří významnou část lázeňské péče. Stravování restauračním způsobem napomáhá správným stravovacím návykům, včetně kultury stolování. Pacientům, kteří jsou na lůžku, se strava nosí do pokoje. V případě, že má host předepsanou dietu, odpovídá za správné stravování lékař-dietolog (Orieška, 1999).

### **Kulturně-společenské služby**

Tyto služby se neorganizují pouze pro lázeňské hosty, ale i pro návštěvníky lázeňských míst. Organizaci těchto programů mají na starosti kulturní referenti a animátoři a jsou zaměřeny na trávení volného času (Orieška, 2010).

### **Doplňkové služby**

Lázeňská zařízení nabízí svým hostům rozmanitou škálu doplňkových služeb. Tyto služby jsou zaměřeny jak na profil klienta léčebného pobytu, tak na místní obyvatelstvo. Mezi doplňkové služby řadíme prodej různých upomínkových předmětů, lázeňské kosmetiky, plánek města nebo lázeňských oplatek. Mezi doplňkové služby dále patří směnárny, pronájem bezpečnostní schránky, kosmetika, kadeřnictví a další.

Komplex výše uvedených služeb pomáhá hostům k obnově fyzického i duševního zdraví. Doplnkové služby však také pozitivně působí na ekonomický rozvoj v určité lázeňské oblasti (Seifertová, 2003).

### **3.4.4 Formy lázeňských pobytu**

Nejdůležitější součástí lázeňského cestovního ruchu je lázeňská léčba. Lázeňskou léčbu klient podstupuje ve formě pacienta (pojištěnce) nebo ve formě samoplátce (Orieška, 2010). Požadavek na lázeňskou péči předepisuje ošetřující lékař na základě platného Indikačního seznamu. Náklady spojené s lázeňským léčebným pobytem jsou financovány několika způsoby. Mezi formy lázeňské léčby patří komplexní, příspěvková lázeňská péče (Orieška, 1999).

#### **Komplexní lázeňská péče**

Komplexní lázeňská péče je poskytnuta pouze jako následná lůžková péče. Pojištěnec je k lázeňskému pobytu předvolán lázeňskou léčebnou a po dobu léčení je pacient v pracovní neschopnosti (Knop, 1999). V případě podstoupení komplexní lázeňské péče pojišťovna svým pojištěncům plně hradí náklady na léčení v daném lázeňském zařízení, standardní ubytování a celodenní stravování. Dopravu pojišťovna hradí pouze v případě, že zdravotní stav pacienta nedovoluje dopravu klasickým způsobem (vzp, 2019).

#### **Příspěvková lázeňská péče**

Příspěvková lázeňská péče je pacientovi poskytnuta na základě doporučení obvodního lékaře. Zdravotní pojišťovna hradí pouze standardní vyšetření. Pobyt v lázeňském zařízení, standardní stravování a dopravu si pacient hradí ze svých prostředků.

#### **Samoplátcká lázeňská péče**

V případě samoplátcké lázeňské péče si klient ze svých prostředků hradí veškeré náklady, které jsou s pobytem spojené. Skladba procedur se stanoví při vstupní prohlídce. Jako samoplátci často navštěvují lázeňská zařízení v České republice i hosté ze zahraničí. Nejčastěji pak klienti z Ruska, Německa a Slovenska (Orieška, 2010).

### **3.4.5 Návštěvnost Karlových Varů**

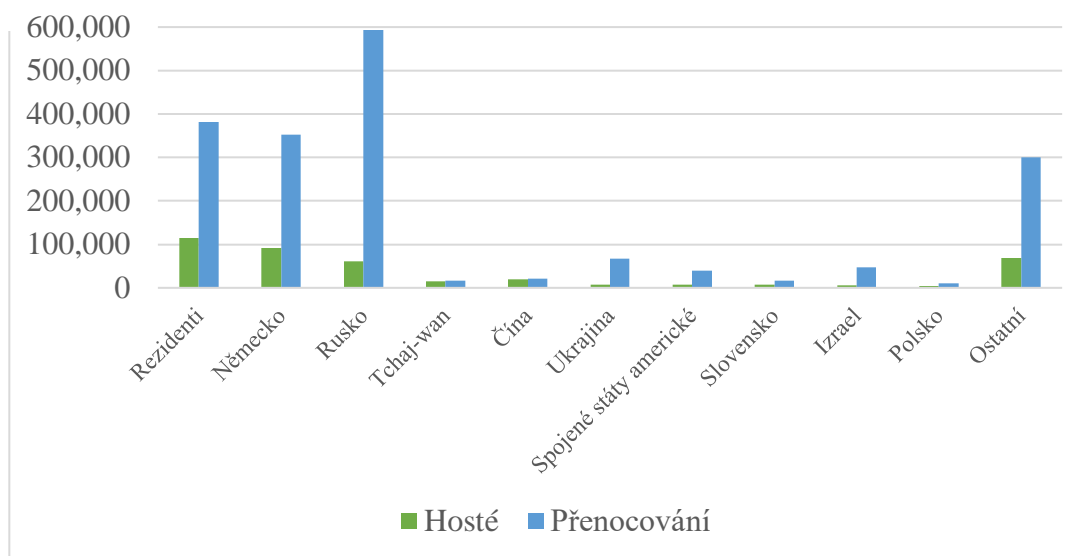
Cestovní ruch a lázeňství má z ekonomického hlediska pro Karlovarský kraj významný multiplikační efekt. Značným způsobem ovlivňují rozvoj regionu, pomáhají tvořit hrubý domácí produkt a jsou zdrojem zaměstnanosti místních obyvatel (ČSÚ, 2018).

Data za celý rok 2018 ukazují, že celkem přijelo do Karlových Varů o 9 % klientů více než v roce 2017 a zároveň zde strávili o 1 % nocí více. Průměrná délka pobytu v hromadných ubytovacích zařízeních se snížila na 5,6 dne. Nejvíce přenocování bylo zaznamenáno u ruské klientely (+6 % v počtu hostů, -3 % v přenocování), tito klienti zároveň zůstávají ve městě nejdéle 10,8 dne.



**Pořadí dle počtu přenocování:** 1. Rusko, 2. ČR, 3. Německo 4. Ukrajina, 5. Izrael, 6. Spojené státy americké, 7. Čína, 8. Tchaj – wan, 9. Slovensko, 10. Polsko (Karlovy Vary, 2018).

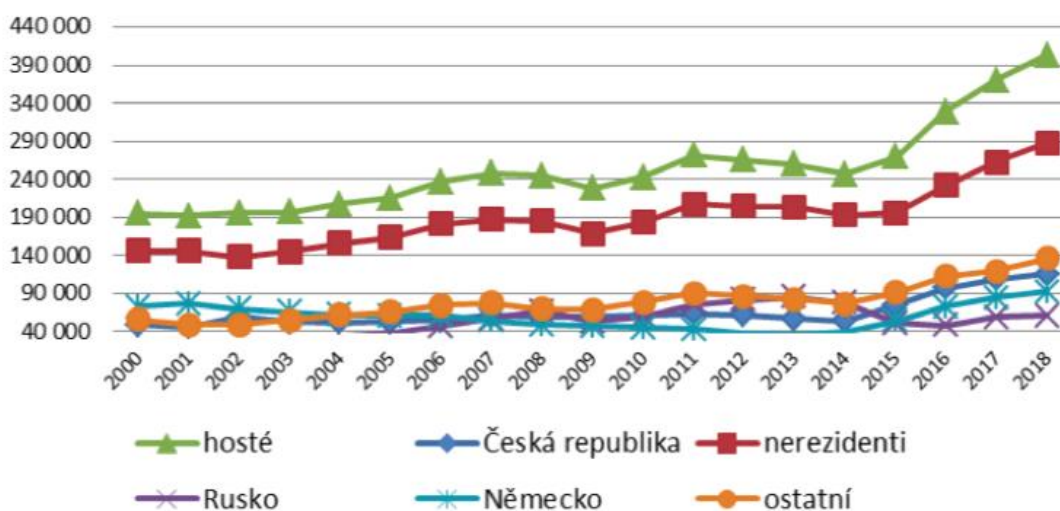
Graf 1: Návštěvnost v HUZ města Karlovy Vary 2018 (lázeňská + nelázeňská)



Zdroj: Karlovy Vary, 2018

**Pořadí návštěvnosti dle počtu klientů v roce 2018:** 1. ČR, 2. Německo, 3. Rusko, 4. Čína, 5. Tchaj – wan (čínská provincie), 6. Ukrajina, 7. Slovensko, 8. Spojené státy americké, 9. Izrael, 10. Polsko.

Graf 2: Počet hostů 2000-2018



Zdroj: Karlovy Vary, 2018

Návštěvníci Karlových Varů zde strávili v roce 2018 průměrně 5,6 dne, nerezidenti zde přitom pobývali o něco déle (6,1 dne) než domácí hosté (4,3 dne). Průměrná doba pobytu hostů v Karlovarském kraji je nejdéle ze všech regionů České republiky a průměr ČR převyšuje o 2,1 dne (ČSÚ, 2018).

Podle ČSÚ (2018) v roce 2018 se v hromadných ubytovacích zařízeních města Karlovy Vary ubytovalo celkem 402 899 hostů, což je o 8,7 % více než v roce 2017. Z celkového počtu přenocování v Karlových Varech tvořili nerezidenti 79 %.

## 4 Vlastní práce

V praktické části bakalářské práce bude postupně charakterizován Karlovarský kraj a lázeňské město Karlovy Vary. Následně budou popsány historie a předpoklady cestovního ruchu v Karlových Varech, představeny místní lázeňské domy a nabídnuté služby. V další části bude zkoumána spokojenost lázeňských hostů ubytovaných v Karlovarských Lázních. Získaná data budou zpracována, vysvětlena a v závěru práce vyhodnocena. Návazně budou vytvořeny návrhy nových pobytových balíčků zohledňující získané výstupy dotazníkového šetření.

### 4.1 Charakteristika Karlovarského kraje

Karlovarský kraj je slaven svými lázněmi. Na území kraje kromě nejpopulárnějších známých lázeň Karlových Varů taky se nachází Františkovy Lázně, Lázně Jáchymov, Lázně Kynžvart, Mariánské Lázně. Navíc, ještě byli Lázně v Kyselce, jež nejsou v provozu teď. Karlovarský kraj je bohatý nejen léčivými prameny ale přírodními minerálními vody, Jedna z nejznámější je Mattoni. Tradiční a populární sladkosti jsou Karlovarské oplatky mající různé náplně, jež jsou oblíbené nejen krajskými obyvateli ale i lázeňskými návštěvníky z celého světa. Karlovy Vary jsou také známé bylinným likérem – Becherovka a sklem Moser, které se slaví svou kvalitou. Když se ponoříme do kulturních akce kraje, zjistíme, že v roce 1946 vznikl první Mezinárodní filmový festival, který se uskutečnil v Mariánských Lázních a následně přestěhoval do Karlových Varů, od roku 1947 každoročně se prováděl doposud tam (ČSÚ, 2018).

Karlovarský kraj se nachází na západě území České republiky a vznikl rozdělením kraje Západočeského na Plzeňský a Karlovarský. Na severu a západě uzavírá území republiky státní hranice s Německem, na východě sousedí s Ústeckým krajem a na jihu s krajem Plzeňským. Spolu s Ústeckým krajem tvoří region soudržnosti Severozápad. Přes území těchto dvou krajů, podél státní hranice, se rozprostírají Krušné hory. Jejich nejvyšší bod Klínovec (1 244 m n.m.) leží v okrese Karlovy Vary, stejně tak jako nejnižší bod kraje (320 m n.m.), který se nachází na řece Ohři na hranici kraje. Ohře je zároveň nejvýznamnější řekou Karlovarského kraje a celé území také spadá do jejího povodí. Dalšími významnými řekami jsou Teplá, Rolava, Bystřice a Svatava. Z nich nejznámější je řeka Teplá, která se vlévá do Ohře v Karlových Varech a která protéká údolím Karlových Varů, kde vyvěrá většina horkých pramenů. Ty vtékají do řeky a umožňují vznik odrůdy aragonitu, známé

jako vřídlovec a hrachovec, oba vylučované po tisíciletí z horkých karlovarských pramenů, jejichž voda má v sobě rozpuštěno mnoho nerostných látek a plynů, hlavně kyslíčnicku uhličitého. Z větších kusů se zhotovují umělecké a upomínkové předměty, vkusná těžítka, popelníčky, vykládají se jím víka krabic, vyrábějí přívěsky a nejnámější jsou asi vřídlovcové růže. Z dalších přírodních zdrojů jsou nejvýznamnější zásoby hnědého uhlí na Sokolovsku a dále keramické jíly, které se zasloužily o vysoký počet výroben porcelánu téměř po celém území kraje. Na světovém ohlasu našeho kraje se ale největší měrou podílí zásoby minerálních a léčivých vod, které daly vzniknout již výše zmiňovaným lázním (ČSÚ, 2018).

Obrázek 2: Karlovarský kraj



Zdroj: karlovarsky-kraj, © 2008

Kraj tvoří 3 okresy – chebský, karlovarský a sokolovský a celkem se zde nachází 134 obcí, které jsou dále členěny do 527 částí. Svou rozlohou (3 310 km<sup>2</sup>) se Karlovarský kraj řadí k těm nejmenším, zaujímá pouze 4,2 % území ČR. Nejrozsáhlejší z okresů je karlovarský (45,6 % rozlohy kraje) s největším počtem obcí (56) a největším podílem žijících obyvatel v kraji (39,0 %). Okresy Sokolov a Cheb jsou, co do počtu obcí a rozlohy, srovnatelné. V kraji je celkem 38 měst. Ve městech karlovarského okresu ke dni 31. 12. 2017 žilo celkem 93 800 osob. Ve městech sokolovského okresu žilo k tomuto datu 72 758 obyvatel a ve městech chebského okresu 76 426 obyvatel. K 31. 12. 2017 žilo v obcích Karlovarského kraje celkem 295 686 obyvatel, což představuje 2,8 % obyvatel České republiky. Nejlidnatějším okresem je okres karlovarský, kde žilo celkem 115 328 obyvatel, z nichž 50,8 % (58 579) bylo žen (ČSÚ, 2018).

V roce 2017 se do Karlovarského kraje přistěhovalo celkem 3 081 osob a vystěhovalo se 3 491 osob a bilance byla záporná (410 osob). Celkový přírůstek byl v roce 2017 také záporný a dosáhl hodnoty 1 063 osob. Podíl nezaměstnaných ve věku 15–64 let k obyvatelstvu stejného věku činil v Karlovarském kraji 3,47 %. Podíl nezaměstnaných osob činil v okrese Cheb 2,17 %, v okrese Karlovy Vary 3,39 % a v okrese Sokolov 4,90 %. Neumístěných žadatelů o zaměstnání bylo v roce 2017 celkem 7 488 (o 4 308 méně než v roce 2016) na 6 503 volných pracovních míst. Nejvíce žadatelů o práci bylo v okrese Sokolov (3 143 osob), dále v okrese Karlovy Vary (2 847 osob) a nejméně v okrese Cheb (1 498 osob) (ČSÚ, 2018).

Cestovní ruch je v Karlovarském kraji jedním z nejvýznamnějších odvětví. Především lázeňství udělalo z Karlovarského kraje cílovou destinaci pro hosty z Čech i z ciziny. V roce 2017 navštívilo tento kraj 1 038 270 hostů. Podíl cizinců, kteří navštívili v loňském roce Karlovarský kraj, byl 63,1 %. Počtem přenocování na 1 000 obyvatel (17 428,8) se Karlovarský kraj v rámci České republiky umístil na 1. místě. V souvislosti s lázeňským cestovním ruchem je na území Karlovarského kraje i dostatečná nabídka kulturních zařízení a památkových zón. Ty jsou doplněny nabídkou lázeňských symfonických orchestrů a několika festivalů, z nichž nejznámější je Mezinárodní filmový festival Karlovy Vary. Z dalších kulturních a sportovních akcí jsou to například Chopinův festival Mariánské Lázně a Kanoé Mattoni (ČSÚ, 2018).

## **4.2 Charakteristika Karlových Varů**

Karlovy Vary je krajské a statutární město v západních Čechách, v Karlovarském kraji, 110 km západně od Prahy na soutoku řek Ohře a Teplé. V Karlových Varech žije 48 501 obyvatel (ČSÚ, 2019). Rozloha katastru činí 59,10 km<sup>2</sup>. Ve městě je sklářský a potravinářský průmysl. Je to nejnavštěvovanější české lázeňské město (Vývoj návštěvnosti lázní v letech 2000–2011). Četnost výskytu léčivých minerálních pramenů v tomto regionu nemá ve světě obdoby.

Vznik a rozvoj Karlových Varů byl vždy nerozlučně spjat s blahodárnými léčivými účinky teplých minerálních pramenů. Lázeňské město obklopuje hornatá krajina podhůří Krušných hor. Karlovy Vary jsou známé tradiční výrobou křišťálového skla a porcelánu či pořádáním nejrůznějších festivalů a koncertů (Karlovy Vary, 2020).

Díky teplým léčivým pramenům se sláva Karlových Varů rozšířila do celého světa. V lázních vyvěrá přes 80 výronů termální vody a z toho čtrnáct pramenů je využíváno pro

léčivé účely. Nejsilnějším a nejznámějším pramenem je Vřídlo vyvěrající z hloubky přibližně dvou až tří tisíc metrů. Teplota vřídelní vody dosahuje sedmdesáti tří stupňů Celsia. Teplota ostatních pramenů se pohybuje v rozmezí od třiceti osmi do šedesáti tří stupňů Celsia. Prameny léčí především poruchy metabolismu, ale využívá se jich také k inhalacím a koupelím (Karlovy Vary, 2020).

#### **4.2.1 Historie Karlových Varů**

Karlovy Vary jsou největšími a nejslavnějšími českými lázněmi. Svou tradicí a kvalitou přírodních léčivých zdrojů a klientelou z celého světa se řadí mezi světové lázně.

Vznik stálého osídlení se datuje kolem roku 1350. Psaná historie vřídelního města začíná 14. srpnem 1370, kdy římský císař a český král Karel IV. povýšil město Vary na královské město Karlovy Vary. Karlovy Vary jsou největším a po Teplicích nejstarším lázeňským místem v ČR.

Dnešní stav města a jeho památkové zóny je výsledkem historického mnohasetletého vývoje. Zástavba se vyvinula kolem jádrového prostoru Vřídla, tržiště, kostela, hrádku (Zámecká věž) a podél břehů říčky Teplé. První lázeňské budovy vznikaly od 2. čtvrtiny 16. století. Růst města byl ztížen častými požáry a povodněmi. Ve 2. polovině 19. stol. a počátkem 20. stol. proběhl prudký stavební rozvoj města, který předurčil současnou podobu jeho centrální a lázeňské části. Město se rozšířilo až k ústí Teplé a ke břehu Ohře. Prudký nárůst počtu návštěvníků a jejich mezinárodní složení si vyžádal výstavbu mnoha veřejných budov zejména lázeňských – kolonád, lázní, ubytovacích zařízení, divadla, víceúčelových sálů a hotelů. V meziválečném období bylo z významnějších počínů pro potřeby rozvoje města vybudováno letiště a nové golfové hřiště v Olšových Vratech, nová plnárna minerálních vod. V Březové byla postavena přehrada na Teplé pro ochranu města před velkými vodami. Byly připojeny další dosud urbanisticky nesrostlé městské části – Tuhnice, Drahovice, a také Rybáře na druhém břehu Ohře. Před 2. světovou válkou tak dosáhlo město nejvyššího počtu obyvatel (64.000, převážně německé národnosti). Za 2. světové války bylo město postiženo bombardováním. Poválečný odsun převážné většiny německého obyvatelstva znamenal výrazný zásah do vývoje města (Karlovy Vary, 2020).

#### **4.2.2 Současnost Karlových Varů**

Statutární město Karlovy Vary leží na soutoku řek Teplá a Ohře na okraji Chráněné krajinné oblasti Slavkovský les v západních Čechách. Díky podzemním pramenům jsou

Karlovy Vary nejstaršími a největšími světoznámými lázněmi. Město je přirozeným centrem Karlovarského kraje. Jsou sice lázeňským místem, které však zároveň plní funkci střediska cestovního ruchu, kulturního, společenského a v poslední době i sportovního střediska celostátního a mezinárodního významu. Město má rovněž rozvinutou tradiční výrobu (průmysl) a je významným dopravním uzlem (Karlovy Vary, 2020).

### **Lázeňství v Karlových Varech**

Karlovarské horké prameny mají vydatnost 2 tisíce litrů za minutu a za 24 hodin vynesou na povrch kolem 18 tun minerálních solí. Léčivé horké minerální prameny se dostávají na povrch z hloubky 2000 metrů. Používají se k pitným léčbám, k léčbě koupelemi, inhalacemi a mnoha dalším procedurám. Lázeňství v K. Varech má dlouholetou tradici a lze jí chápat jako významnou ekonomickou aktivitu, která vedle přínosů pro veřejné zdraví má i nesporné ekonomické výsledky. Lázeňství je významným zdrojem tvorby HDP, díky příjmům od zahraničních i tuzemských lázeňských hostů. (Karlovy Vary, 2020).

#### **4.2.3 Historie karlovarského lázeňství**

Karlovarským zřídlem prý lidé přisuzovali léčivou moc už dávno před založením města. První historicky dochovaná léčba se ale uskutečnila na sklonku 14. století, kdy Karel IV. koupal své nemocné nohy v minerální vodě jednoho z pramenů.

Od té doby do 16. století se karlovarští lékaři drželi výhradně tohoto způsobu lázeňské léčby. Podnět k zamyšlení nad využitím pramenité vody i k vnitřnímu užívání dal doktor Václav Payer v roce 1521. K dokonalosti dovedl tuto metodu ale až dr. David Becher, který se zároveň zasloužil o vyváženost lázeňských pitných kúr.

#### **Zlaté časy lázeňství**

Lázně zažívaly své vzestupy i pády. Návštěvnost ovlivňovaly jak živelné katastrofy, tak i válečné konflikty. Od 18. století se ale začaly Karlovy Vary rychle rozvíjet a jejich postavení mezi ostatními evropskými lázněmi značně vrostlo. Byly zakládány první veřejné lázeňské budovy a stavby. Město prosperovalo nejen díky zámožným lázeňským pacientům, ale také díky příjmům z prodeje minerální vody a vřidelní soli.

#### **Krušné časy lázeňství**

Oblíbenost Karlových Varů stále rostla a počet návštěvníků se každoročně zvyšoval až do začátku 1. světové války. Poté přišla světová hospodářská krize, 2. světová válka a nakonec znárodnění. Vždy když se lázně začaly vzpamatovávat z nějaké „pohromy“, přišla další rána.

## **Obnova tradice**

Po sametové revoluci (1989), kdy se ke slovu opět dostala demokracie, se začaly pomalu rekonstruovat zchátralé budovy a modernizovat lázeňské provozy. Od té doby jsou lázně opět schopné konkurovat ostatním evropským lázeňským městům.

Lázeňství je také komplexem ekonomických činností různých odvětví a oborů, které svými výkony vytvářejí materiální podmínky pro lázeňskou léčbu a zabezpečují uspokojování potřeb lázeňských hostů.

Díky specifickým vlastnostem karlovarských minerálních pramenů a možnosti jejich téměř univerzálního využití se v Karlových Varech léčí pacienti s různými nemocemi. Ze 79 pramenů různé vydatnosti se jich 13 používá se k pitné kúře. Minerální vody jsou si základním složením podobné, avšak pro rozdílnou teplotu a jiný obsah kyslíčnicku uhličitého mají rozličné účinky. Chladnější prameny mají obvykle lehce projímavý účinek, prameny teplejší mají vliv tlumivý, zpomalují vylučování žluče i žaludečních šťáv (Karlovy Vary, 2020).

## **4.3 Předpoklady cestovního ruchu v Karlových Varech**

Jedná se o souhrn přírodních a antropogenních aspektů včetně jejich mnohoúrovňových vazeb, které vytvářejí předpoklady pro realizaci cestovního ruchu.

### **4.3.1 Lokalizační předpoklady**

Lokalizační předpoklady určují místo, kde se může rozvíjet cestovní ruch, závisí na geografické poloze a historickém vývoji oblasti. Lokalizační předpoklady se dělí na přírodní a kulturně-historické.

#### **Přírodní předpoklady**

Karlovy Vary se nachází v mírném podnebném pásu. Počasí v Karlových Varech do značné míry ovlivněno Krušnými horami, což způsobuje chladnější podnebí než např. na Jižní Moravě. Pro mírný podnebný pás je typické střídání ročních období, což ovlivňuje návštěvnost Karlových Varů – turistická sezona začíná na jaře a končí na podzim.

Největší dominantou Karlových Varů jsou jejich podzemní vody – termální prameny. Za svůj vznik vděčí dobrému geologickému vývoji a vhodným přírodním podmínkám. Jednotlivé prameny jsou velmi podobné svým složením a odlišují se jen teplotou, na kterou jsou ochlazeny. Karlovarské prameny jsou charakteristické zvýšenou



přítomností kyseliny křemičité a fluoru a nízkým obsahem železa. Výstup doprovází taktéž plynný oxid uhličitý, jehož velké množství nadlehčuje vodu a umožňuje jí tak snazší vývěr na povrch.

Každý má v paměti, že Karlovy Vary mají celkem dvanáct pramenů a třináctým pramenem je bylinný likér Becherovka, ale skutečnost je zcela odlišná. Při evidenci v roce 1960 bylo celkem napočítáno 132 pramenů, z nichž se v dnešní době patnáct používá k léčebným účelům. Stránky města (Karlovy Vary, 2017) uvádí, že to jsou tyto prameny:

1. Vřídlo (73,9 °C)
2. Pramen Karla IV. (64 °C)
3. Dolní zámecký pramen (55 °C)
4. Horní zámecký pramen (50 °C)
5. Tržní pramen (62 °C)
6. Mlýnský pramen (56 °C)
7. Pramen Rusalka (60 °C)
8. Pramen knížete Václava I a II (65 °C a 58 °C)
9. Pramen Libuše (52 °C)
10. Skalní pramen (53 °C)
11. Pramen Svoboda (60 °C)
12. Sadový pramen (47,4 °C)
13. Pramen Dorotka – je uváděn jako pramen, ale je veřejnosti nepřístupný
14. Pramen Štěpánka (13 °C)
15. Hadí pramen (30 °C)
16. Železnatý pramen (11,9 °C)

### **Kulturně-historické předpoklady**

Kultura je neodmyslitelnou částí cestovního ruchu a kvalitní kulturní základna je pro návštěvníka přidanou hodnotou. Ve městě Karlovy Vary se nachází velké množství architektonických památek.

K významným z nich patří kolonády a lázeňské budovy. V Karlových Varech se nachází celkem 6 kolonád a dva lázeňské domy. **Lázně I**, před rokem 1918 se jmenovali Císařské lázně a v posledních letech prochází lázeňská budova postupnou obnovou. **Lázně II**, pojmenované Vřídelní lázně, byly zbořeny v roce 1947. **Lázně III**, v dnešní době jsou

známé jako Lázeňský dům, který je využíván nejen pro tradiční lázeňské procedury, ale v této budově se ještě konají vystoupení Karlovarského symfonického orchestru, v době festivalu prostory Lázeňského domu slouží k promítání filmů. **Lázně IV**, dříve měli název Nové lázně, od roku 1997 slouží jako obchodní centrum Atrium. **Lázně V**, pojmenované Alžbětiny lázně, které v dnešní době slouží k lázeňským účelům. **Lázně VI**, dříve se jmenovali jako Sluneční lázně, byly zbourány v roce 2006 a místo nich tam dnes stojí stejně pojmenovaný bytový komplex (Vyčichlo, 2015).

Karlovy Vary jsou známé jako město kolonád. Jejich hlavním účelem je poskytnout lázeňským pacientům pohodlí při užívání naordinovaných léčivých pramenů. Nejznámější kolonády jsou Mlýnská kolonáda, Sadová kolonáda, Tržní kolonáda, Zámecká kolonáda, Vřídelní kolonáda, Altán pramene Svoboda a Altán Aloise Kleina. **Mlýnská kolonáda** byla postavena v letech 1871–1881 podle projektu vynikajícího českého architekta Josefa Zítka. V této kolonádě se nachází celkem pět minerálních pramenů: Mlýnský pramen, pramen knížete Václava, pramen Rusalka, Skalní pramen a pramen Libuše. **Sadová kolonáda**, která se nachází ve Dvořákových sadech byla postavena v letech 1880–1881 karlovarským stavitelem Josefem Waldertem podle projektu vídeňských architektů Ferdinanda Fellnera a Hermanna Helmera. Pod Sadovou kolonádou kryje dva prameny: Sadový a Hadí. Dřevěná **Tržní kolonáda** byla postavena na místě staré karlovarské radnice v letech 1882–1883 a kvůli povodni kolonáda byla zrekonstruována v devadesátých letech 20. století. Uvnitř Tržní kolonády se nachází celkem tři minerální prameny: Tržní pramen, pramen Karla IV. a Dolní zámecký pramen. Vývěr Zámeckého pramene se poprvé objevil v roce 1769 pod Zámeckou věží v historickém centru Karlových Varů. **Zámecká kolonáda** byla několikrát přestavována, navíc měla být později spojena s Tržní kolonádou, ale k tomu nedošlo a v devadesátých letech minulého století byla uzavřena. Na začátku 21. století Zámecká kolonáda byla přestavěna na zámecké lázně a veřejně přístupný altán s vývěrem Horního zámeckého pramene. Zpočátku nad vývěrem **Vřídla** byly výlučně lehké přístřešky a pavilónky, které mohly být po opakujících se výbuších a překvapivých průvalech termy snadno obnovitelné. První empírová **Vřídelní kolonáda** byla vystavěna v roce 1826 podle projektu Josefa Esche. V letech 1878–1879 byla poté na jejím místě postavena nová litinová Vřídelní kolonáda v pseudorenesančním stylu. Gejzír Vřídla vystřikuje v samostatném pavilonu až do výšky 12 metrů. V roce 1975 byla nad Vřídlem otevřena nová moderní prosklená železobetonová kolonáda ve funkcionalistickém slohu postavená podle projektu Ing. arch. Jaroslava Otruby. Na počátku šedesátých let 19. století byl objeven nový vývěr

pramene, který měl název Svoboda a v roce 1865 nad vývěrem postaven průchozí zdobný osmiboký dřevěný sloupový **Altán pramene Svoboda** bohatě zdobený dřevorezbou. V 18. století byly na pozemku parku před Parkhotelem Richmond známy vývěry vřídelní vody. V roce 1997 byl nad znovu obnoveným vývěrem pramene Štěpánka postaven osmiboký dřevěný **Altán Aloise Kleina** ve švýcarském stylu podle návrhu architekta Františka Vondráčka, který nese jméno původního majitele sanatoria Richmond Aloise Kleina (Karlovy Vary, 2017).

Kromě lázeňských domů a kolonád v Karlových Varech se nachází hodně jiných památek, historických budov, muzeí a galerií. V srdci lázeňské zóny Karlových Varů od roku 1737 stojí římskokatolický chrám sv. Máří Magdalény a v zástavbě secesních vil stojí pravoslavný kostel sv. Petra a Pavla. Krásnou stavbou je také Karlovarské městské divadlo, které je známé díky výzdobě interiéru. Ve městě se nachází dvě nejznámější historické budovy – Jan Becher muzeum a návštěvnický centrum Moser. Lázeňští hosté se mohou procházet po okolních lesích, kde se nachází množství krásných vyhlídek a rozhleden – například Jelení skok nebo rozhledna Diana (Karlovy Vary, 2011).

Kulturní využití není jen návštěva památek, ale to jsou akce konající se ve městě. Každoročně v Karlových Varech probíhá Mezinárodní filmový festival, díky němuž město ožije nejen českými, ale i zahraničními hosty, mezi které se může najít nejedna celebrita. Mezinárodní filmový festival se v Karlových Varech koná od roku 1946.

Dlouholetou tradici zde mají i jiné kulturní události, například každoroční zahájení lázeňské sezóny s historickým průvodem Karla IV., folklórní festival, festival vážné hudby Dvořákův karlovarský podzim, festival s cestovatelskou tematikou Tourfilm nebo Jazzfest. Více než stoletou tradici zde mají golfové turnaje a dostihové závody. Ke slávě lázeňského města po celém světě přispěly i některé karlovarské produkty: porcelán značky Moser, lázeňské oplatky nebo Becherovka, dříve mezi turisty označována jako třináctý pramen.

### 4.3.2 Selektivní předpoklady

Selektivní předpoklady se člení na objektivní a subjektivní. Mezi *objektivní předpoklady* řadíme politické, demografické, ekonomické. *Subjektivní předpoklady* dělit možné již není, nebo každý hodnotitel má různý názor, a tedy jsou pouze analýzou jednotlivých předpokladů z pohledu hodnotitele.

#### **Objektivní předpoklady**

##### ***Demografické předpoklady***

Podle dat ČSÚ (2019) k 1.1.2019 Karlovy Vary dosáhly celkem 48 501 obyvatel. Počet mužů byl nižší, než počet žen o 1989, což odpovídá celorepublikovému trendu. Průměrný věk obyvatel v Karlových Varech každoročně roste a je vyšší než průměrný věk obyvatel ČR.

Tabulka 4: Demografická struktura v Karlových Varech

Rok	Počet obyvatel	Počet žen	Počet mužů	Průměrný věk	Průměrný věk ženy	Průměrný věk muži
2015	49 781	25 828	23 953	44,4	45,9	42,8
2016	49 326	25 612	23 714	44,6	46,1	43,1
2017	49 046	25 461	23 585	44,9	46,3	43,3
2018	48 776	25 334	23 442	45,1	46,6	43,5
2019	48 501	25 245	23 256	45,3	46,8	43,6

Zdroj: Zpracováno podle dat Veřejné databáze ČSÚ, 2019

Jak je patrné z tabulky výše, počet obyvatel neustále klesá a populace ve městě tak stárne. Je způsobeno dvěma faktory, které můžeme vidět níže v tabulce – dětí se rodí méně, než celkově lidí umírá, a z města se odstěhovává více lidí, než se do města přistěhuje. Odstěhovávají se především mladí lidé po ukončení studia – buď studují vysokou školu v jiném městě, a tam se jim zalíbí, anebo lidé po dokončení studia v Karlových Varech zjistí, že chtějí buď bydlet na vesnici, anebo ve větším městě.

Tabulka 5: Přírůstek a úbytek obyvatelstva v Karlových Varech

Rok	Narození	Zemřelí	Přirozený přírůstek	Přistěhovalí	Vystěhovalí	Migrační přírůstek	Přírůstek celkový
2014	420	549	-129	1 522	1 476	46	-83
2015	379	575	-196	1 249	1 508	-259	-455
2016	427	568	-141	1 380	1 519	-139	-280
2017	407	611	-204	1 325	1 391	-66	-270
2018	400	571	-171	1 524	1 628	-104	-275

Zdroj: Zpracováno podle dat Veřejné databáze ČSÚ, 2018

### **Urbanizační předpoklady**

Podle ČSÚ (2019) hustota zalidnění v ČR činí 133,95 obyvatel/km<sup>2</sup>. Při porovnání celorepublikového údajů s hodnotou Karlovarského kraje zjistíme, že v kraji je tato hodnota nižší. Hustota osídlení v Karlovarském kraji činí 90 obyvatel/km<sup>2</sup> – konkrétně ve městě Karlovy Vary to je 75,9 obyvatel/km<sup>2</sup>. Jak je již uvedeno výše, celkový počet obyvatel v Karlových Varech je 48 501 a rozloha je 5 910 ha, což udává hustotu zalidnění 820,65 obyvatel/km<sup>2</sup>.

### **Ekonomické předpoklady**

V 1. čtvrtletí roku 2019 v Karlovarském kraji vzrostla průměrná hrubá měsíční nominální mzda na přepočtené počty zaměstnanců v národním hospodářství oproti stejnému období předchozího roku o 7,4 %, reálně se zvýšila o 4,6 %. Podle statistických údajů z roku 2019 průměrná hrubá měsíční mzda v 1. čtvrtletí roku 2019 činila v Karlovarském kraji 28 385 Kč, což je o 7,4 % více než ve stejném období minulého roku, tento nárůst byl shodný s nárůstem za celou ČR. Ve sledovaném období bylo v ČR zaměstnáno průměrně 4 075,1 tisíc zaměstnanců, v Karlovarském kraji pak 88,6 tisíc zaměstnanců. Karlovarský kraj byl jedním z pěti regionů ČR, kde došlo v 1. čtvrtletí roku 2019 k meziročnímu snížení počtu zaměstnanců, v Karlovarském kraji byl tento pokles největší, a to o 1,4 %. V celé ČR činil tento nárůst 0,8 %.

Tabulka 6: Porovnání vzdělanosti v Karlovarském kraji a v ČR

	<b>Základní vč. neukončeného</b>	<b>Střední bez maturity</b>	<b>Úplné střední odborné</b>	<b>Nástavbové a vyšší odborné</b>	<b>Vysokoškolské</b>
<b>Karlovarský kraj</b>	22,4	34,3	24,2	3,5	7,0
<b>ČR průměr</b>	17,6	33,0	27,1	4,1	12,5

Zdroj: Zpracováno podle dat Veřejné databáze ČSÚ, 2011

Při pohledu na vzdělanost obyvatel v Karlovarském kraji a následném porovnání s hodnotami ve zbytku České republiky, je možné spatřit značně podprůměrné výsledky. Z výše uvedených dat lze vyčíst, že vzdělanostní struktura obyvatelstva je v rámci České republiky podprůměrná – nejčetnější skupina jsou osoby se středním vzděláním včetně vyučení, která představuje více než třetinu všech osob starších 15 let, a druhou nejčetnější

skupinou jsou osoby s úplným středním vzděláním. Zároveň s tím je na tomto území nejvyšší podíl osob bez vzdělání v celé České republice, který dosahuje 0,8 %. Vysokoškolsky vzdělaných osob je v kraji pouhých 7 %. Tyto hodnoty Karlovarský kraj při porovnávání úrovně vzdělanosti řadí na poslední místo v celé ČR (ČSÚ, 2015).

### ***Politické předpoklady***

Velké množství turistů a zahraničních investorů přijíždí do České republiky díky tomu, že patří mezi politicky stabilní a bezpečnou země. Institut pro ekonomii a mír každoročně zkoumá 23 různých faktorů, například ohrožení terorismem, míru kriminality, velikost armády a vztahy s přilehlými zeměmi, u celkem 163 států, se Česká republika umístila na šestém místě (IFEP, 2017).

### **Subjektivní předpoklady**

Lázeňství a wellness služby jsou aktuálním módním trendem. V současnosti si při pracovním vytížení velké množství lidí jednou za čas rádi zajedou do lázní či do jiných wellness zařízení. Velmi oblíbené jsou též pobyty o prodlužených víkendech, což však není moc příznivý trend pro počet přenocování v destinaci, který se tímto trendem snižuje.

Jak již bylo uvedeno, ČR je velmi bezpečnou zemí, což velmi ovlivňuje psychiku turistů při výběru své destinace. Velmi často na ni také působí i strach z létání či různých jiných hrozeb (nemoci, přírodní katastrofy atd.). Ovšem protože je Česká republika v srdci Evropy a přírodní katastrofy jsou zde spíše výjimečným jevem, stále častěji sem míří za rekreací i sousedé z Rakouska a Německa, ale i z dalších zemí. Na výběr destinace též působí i objektivní faktory – nejčastěji faktory socio-ekonomické, kdy turisté hodnotí, zda se jim vyplatí dát peníze za návštěvu dané destinace.

Čím více lidé cestují, tím více mají zážitků a tím i více chtějí poznat nová místa, neboť jak se říká „s jídlem roste chuť“. Výběr destinace může ovlivnit i strach z jazykové bariéry, a proto především zaměstnavatelé ubytovacích, stravovacích a rekreačních zařízení v Karlových Varech shánějí zaměstnance se znalostmi německého anebo ruského jazyka.

#### **4.3.3 Realizační předpoklady**

Realizační předpoklady se dělí na informačně-komunikační a kapacitní.

#### ***Dopravní infrastruktura***

- **Silniční síť**

Hlavní silniční tepnou Karlovarského kraje je dálnice II. třídy D6, Cheb – Sokolov – Karlovy Vary. Dálnice je propojena s Německem (přes silniční přechod Schirding) silnicí I/6 od Chebu a z Karlových Varů je dálnice napojená opět silnicí I/6 s Prahou. Další významné silniční komunikace v kraji jsou silnice I/13 (Karlovy Vary – Most – Teplice – Děčín – Liberec – Frýdlant – Polsko), I/20 (Karlovy Vary – Plzeň – České Budějovice), I/21 (SRN/Plavno – Cheb – Mariánské Lázně – dálnice D5), I/25 (Karlovy Vary – Ostrov – SRN/Chemnitz) a I/64 (Cheb – Aš – SRN/Selb). Všechna důležitá a větší města kraje spojuje rovněž hustá síť silnic II. a III. třídy (v majetku Karlovarského kraje), přičemž ty nejdůležitější z nich v posledních letech prošly nebo v současnosti procházejí výraznou rekonstrukcí a modernizací (Karlovarský kraj, 2020).

- **Železniční síť**

Karlovarský kraj i karlovarská aglomerace disponují dostatečně hustou sítí železnic. Chybí však přímé vysokorychlostní napojení města Karlovy Vary na železniční síť TEN-T. Nejdůležitější železniční tratí aglomerace je železniční trat č. 140, která je zařazená do evropského železničního systému. Jedná se o trať Chomutov – Cheb procházející městem Karlovy Vary. Většina tratí regionu prochází náročnými přírodními podmínkami, kvůli čemuž jsou v nedostačujícím technickém stavu (Karlovy Vary, 2015).

- **Letecká doprava**

Na území sídelní aglomerace se nachází letiště s mezinárodním statutem – Letiště Karlovy Vary – které je jedním z důležitých bodů celonárodní sítě letišť České republiky. Patří do skupiny pěti letišť s civilním provozem, která jsou schopna odbavovat letadla obchodních letů v mezinárodním měřítku. Areál letiště se nachází asi 2,5 km jižně od města Karlovy Vary. V současné době poskytuje pravidelné lety do Moskvy, Petrohradu a Jekatěrinburgu a charterové lety do turecké Antalye. Letiště má i přes své intenzivní využití stále dostatečnou kapacitu pro odbavování většího počtu cestujících. V roce 2013 letiště odbavilo celkem 104 469 cestujících. Počet odbavených cestujících na letišti Karlovy Vary neustále stoupá. V nejpozitivnějších odhadech by v roce 2025 mělo letiště odbavit více než 490 000 cestujících za rok. Veřejnou dopravu na letiště zajišťuje linka č. 8 karlovarské MHD (Karlovy Vary, 2015).

### *Ubytovací a stravovací služby*

V Karlových Varech se nachází mnoho ubytovacích a stravovacích zařízení. ČSÚ (2018) k roku 2018 udává 132 ubytovacích kapacit, což je více než v předchozím roce. Níže uvedená tabulka zobrazuje, že od roku 2014 se počet ubytovacích zařízení nijak výrazně mění, je tu však patrný rostoucí trend:

Tabulka 7: Ubytovací kapacity v KV od roku 2014

<b>Rok</b>	<b>Počet zařízení</b>	<b>Pokoje</b>	<b>Lůžka</b>
<b>2014</b>	110	5 503	10 812
<b>2015</b>	116	5 668	11 130
<b>2016</b>	120	5 654	11 256
<b>2017</b>	120	5 656	11 246
<b>2018</b>	132	5 925	11 911

Zdroj: Zpracováno podle dat Veřejné databáze ČSÚ, 2018

V Karlových Varech je možné ubytovat se jak v zařízeních nižších kvalit (ubytovně či penzionech), tak i ve 4\* a 5\* hotelích. Každému se při zmínění Karlových Varů určitě vybaví nejznámější hotel, a to Grandhotel Pupp. Jeho historie se datuje až do 18.století a mimo fakt, že je to nejluxusnější a nejznámější hotel ve městě, tak zda můžeme najít i vyhlášenou restauraci či bar. Mezi další známé hotely lze zařadit i Lázeňský hotel Thermal, který je každoročně základnou pro Mezinárodní filmový festival, či Hotel Imperial, tyčící se nad městem jako připomínka zlaté éry Karlových Varů.

#### **4.4 Karlovarské lázeňské domy**

Pro dotazníkové šetření byly zvoleny dva lázeňské domy v Karlových Varech: lázeňská léčebna Mánes a lázeňský hotel Sadový Pramen. Tyto hotely byly zvoleny jednak na základě doporučení cestovní agentury Renata z Karlových Varů a na základě veřejných recenzí účastníků cestovního ruchu, návštěvníků těchto hotelů. Z pohledu kapacity jsou tyto dva hotely téměř shodné Avšak lázeňská léčebna Mánes má hodnocení 3,5 z 5 hvězdiček. Lázeňský hotel Sadový Pramen má hodnocení 4,6 z 5 hvězdiček. Tyto lázeňské domy se rovněž liší cenovou kategorií a nabídkou služeb. To znamená, že v dotazníkovém šetření bude možné porovnat představy a přání návštěvníků dvou různých typů hotelů.



#### 4.4.1 Lázeňská léčebna Mánes

Lázeňská léčebna Mánes má jedinečnou polohu na okraji Karlových Varů v místech obklopených lesem. Specializuje se na ubytování hostů trpících zdravotními neduhy v podobě poruch látkové výměny nebo nemocí pohybového a trávicího ústrojí. Pohodový odpočinek a relaxaci tady však najde každý návštěvník lázeňského města. Ke karlovarským léčivým pramenům je to odsud jen 10 minut chůze.

Komplex sestává z 5 samostatných budov, ve kterých je k dispozici celkem 85 pokojů či apartmánů v různých velikostech a kategoriích. Součástí areálu je restaurace s kavárnou a letní terasou, fitness tělocvična, venkovní hřiště nebo knihovna (Lázeňská léčebna Mánes, 2020).

O stravování hostů Lázeňské léčebny Mánes se stará hotelová restaurace v budově Mánes 1. Profesionální personál společně s nutričním terapeutem připravuje pokrmy s ohledem na individuální požadavky klientů, dodržujících různé typy diet (Lázeňská léčebna Mánes, 2020).

Obrázek 3: Lázeňská léčebna Mánes



Zdroj: Lázeňská léčebna Mánes, ©2020

V malebném okolí léčebny se nachází několik golfových hřišť. Mezi nejstarší golfové kluby v Čechách patří ten v Olšovských Vratech. K dispozici jsou návštěvníkům sály na golf, vybavené simulátory, tenisové kurty – kryté i otevřené, moderní střelnice,

bazény, místa, kde je možné hrát biliár, bowling, fotbal, squash, jezdit na koni, na skateboardu nebo cvičit karate. Zkušení karlovarští průvodci provedou každého zájemce historickým centrem města a svým poutavým výkladem vás seznámí s největšími pamětihodnosti. Ve městě se konají pravidelné koncerty na kolonádách i v místních kostelech, výstavy či aukce uměleckých předmětů. Otevřeno je několik muzeí věnovaných přírodě, historii města, výrobě porcelánu a skla, dále kina, divadlo, několik diskoték, kasin a nočních klubů (Léčebné lázně, 2020).

#### **4.4.2 Vojenská lázeňská léčebna – Lázeňský hotel Sadový Pramen**

Vojenský lázeňský ústav (rovněž Vojenská lázeňská léčebna, německy Militär-Badehaus) je komplexní lázeňské zařízením v Karlových Varech postavené v letech 1853–1855 pro účely rakouské armády. Nachází se v lázeňském území při levém břehu říčky Teplá asi 600 metrů severně od nejznámějšího karlovarského pramene Vřídla. V suterénu léčebny vyvěrá Sadový pramen. Přístup pro veřejnost k jedné pramenní váze je od Sadové kolonády ve Dvořákových sadech (Karlovy Vary, 2020).

Obrázek 4: Vojenská lázeňská léčebna – Lázeňský hotel Sadový Pramen



Zdroj: Sadový Pramen, ©2020

Vojenská lázeňská léčebna je součástí Vojenských lázeňských a rekreačních zařízení (VOLAREZA). Své služby nabízí také široké veřejnosti. Služby jsou poskytovány v

lázeňském hotelu Sadový Pramen\*\*\* nacházejícím se v blízkosti centra lázeňské části města, s ideální dostupností ke všem významným historickým a kulturním památkám Karlových Varů. Poskytuje léčebnou péči, zaměřenou na problematiku metabolických onemocnění, diabetes mellitus, léčbu onemocnění pohybového aparátu apod. (Léčebné lázně, 2020).

V Lázeňském hotelu Sadový Pramen si první hosté užívali komfortní nocleh a léčebnou sílu termálních pramenů Karlových Varů už v roce 1855. Historická budova kromě jiných unikátů ukrývá například nejstarší hodinový stroj ve městě, dodnes zachovaný a plně funkční. Hotelový komplex stojí v centru lázeňského dění u Dvořákových sadů, pár korků od něj začíná Mlýnská kolonáda. Všech 80 pokojů a 10 apartmánů prošlo v roce 2017 kompletní rekonstrukcí. Kromě nich je v hotelu také jídelna, kavárna s barem, vlastní balneoprovoz, fitness centrum a solarium. Parkování automobilů je zpoplatněné (Sadový Pramen, 2020).

## 5 Zhodnocení a doporučení

Tato část bakalářské práce je zaměřena na provedení analýzy současného stavu lázeňského cestovního ruchu v Karlových Varech prostřednictvím dotazníkového šetření, posouzení shromážděných informací a návrhů nových pobytových balíčků.

### 5.1 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření probíhalo ve spolupráci s cestovní agenturou Renata z Karlových Varů a za pomoci pracovníků recepce dvou zvolených lázeňských domů v Karlových Varech: lázeňská léčebna Mánes a lázeňský hotel Sadový Pramen. Dotazníkové šetření probíhalo v červenci v roce 2019, bylo anonymní a mělo dobrovolný charakter. Všechny dotazníky byly vyplněny po dvou týdnech. Dotazníkové šetření pomohlo zjistit spokojenost účastníků cestovního ruchu se službami, které byly poskytovány v lázeňských zařízeních a zároveň vyjevilo možná přání a představy návštěvníků o zajímavém a aktivním trávení volného času v lázních.

Všechny dotazníky byly rozdány na recepci obou lázeňských domů v tištěné podobě. Každému z odjíždějících hostů bylo nabídnuto recepčním personálem, aby dobrovolně vyplnil dotazník v rámci průzkumu. Dotazníky byly zpracovány ve 3 jazycích (čeština, angličtina a ruština), aby se každý lázeňský host mohl rychle zorientovat v otázkách a s maximální srozumitelností absolvovat dotazníkové šetření. Každý dotazník obsahoval všechny tři jazykové varianty, v češtině jako státní jazyk, dále v angličtině jako mezinárodní jazyk a následně v ruštině kvůli velké oblibě Karlových Varů Rusy. Dotazník obsahoval celkem 15 otázek, 14 uzavřených otázek (tj. otázek s výběrem předem stanovené odpovědi) a 1 rezipisovací otázka.

Za účelem provedení dotazování bylo vytištěno 150 výtisků, to znamená, že 75 kusů v každém ze dvou lázeňských domů. Pro lepší znázornění byla shromážděná data zpracována v podobě grafů z každé jednotlivě analyzované otázky, a to ve dvou formátech. První je v podobě obecného histogramu, který ukazuje počet odpovědí jednotlivců (četnost) na každou možnou odpověď. Druhý graf je kruhový histogram, ukazující relativnost odpovědí (procentuálně).

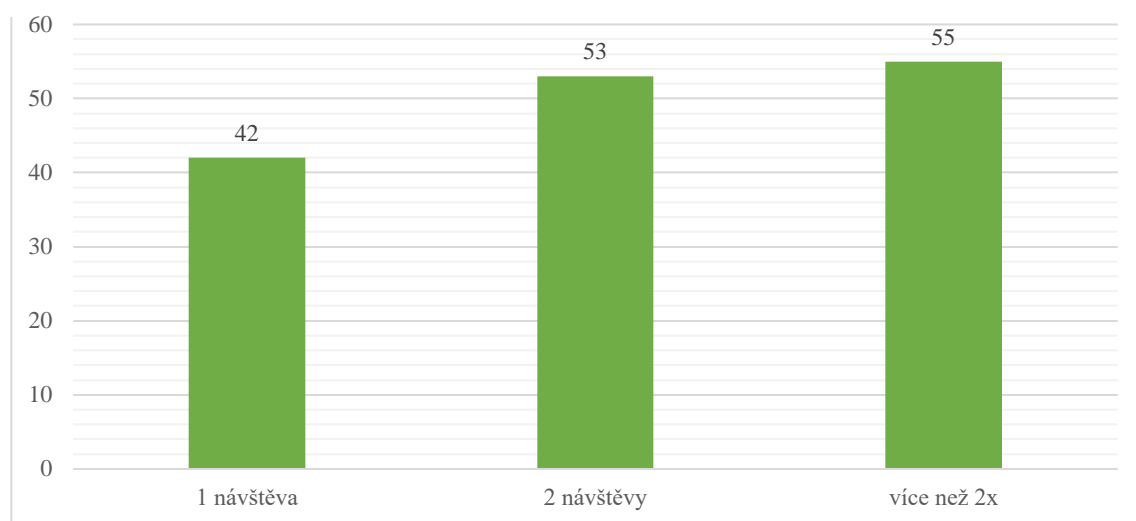
Celkový počet všech pokojů ve dvou Lázeňských domech tvoří 165. Lázeňské domy mají, jak jednolůžkové pokoje, tak i dvojlůžkové. Zvláštním případem taky se provozují apartmány pro maximálně čtyř lidi. Podle dalších výpočtu platí, že maximální kapacita a

propustnost lidí v obou lázeňských domech v období dotazníkového šetření je 352 lidí, což říká, že návratnost ze 150 dotazovaných respondentů je 42,6 %.

## 5.2 Zpracování a vyhodnocení dotazníkového šetření

V první otázce dotazníku „*Kolikrát jste již navštívil/a lázni v Karlových Varech?*“ účastníci odpovídali, jestli to bylo jejich první seznámení s lázní nebo ne. Tato otázka pomohla zjistit, jestli existují lidé, kteří jsou ochotné přijet do stejné destinace vícekrát. Z grafu vyplývá, že většina dotazovaných respondentů navštěvovala lázně v Karlových Varech více než dvakrát. Tomu odpovídá 55 účastníků podle obecného histogramu, což je 36,67 %. Další skupina respondentů 35,33 % (53) odpověděla, že navštěvují lázně podruhé. Nejmenší počet dotazovaných 28 % měli první seznámení s lázněmi v Karlových Varech.

Graf 3: Počet návštěv Lázní Karlovy Vary



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

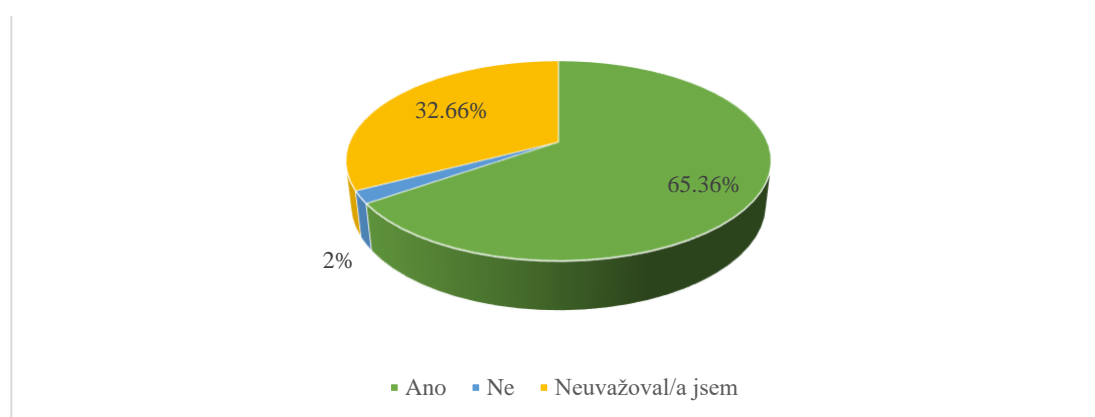
Tabulka 8: Počet návštěv Lázní Karlovy Vary

počet návštěv Lázní KV	absolutní četnost	relativní četnost
1 návštěva	42	28 %
2 návštěvy	53	35,33 %
více než 2x	55	36,67 %

Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Druhá otázka „Myslíte, že Karlovy Vary jsou jedním z nejpůvodnějších lázeňských měst?“ měla tři možnosti odpovědi, a to buď „Ano“, „Ne“, anebo „Neuvažoval/a jsem“ (v případě, že respondent měl nějakou nejistotu před posuzováním). Z výsledků vyplývá, že většina respondentů 65,36 % (98) odpověděla „Ano“, zatím ta nejmenší část dotazovaných zvolila variantu „Ne“ 2 % (3), ostatní respondenti 32,66 % (49) zvolili variantu „Neuvažoval/a jsem“, což podle počtu dotazovaných je dvakrát méně než počet účastníků, kteří vybrali odpověď „Ano“.

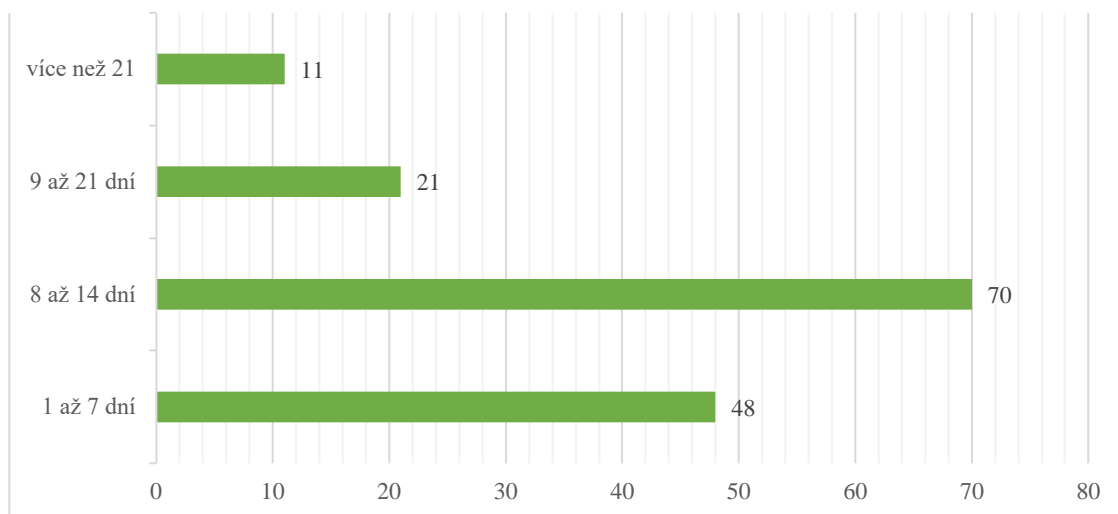
Graf 4: Popularita Lázní Karlovy Vary



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Další část dotazníku byla zaměřená na zjištění délky pobytu v lázních. Odpovědi byly rozdělené do čtyř skupin: 1 až 7 dní, 8 až 14 dní, 9 až 21 den a následně více než 21 dnů. Největší zastoupení měli respondenti, kteří si zvolili možnost 8 až 14 dnů, což tvořilo 46,66 % (70), následně variantu 1 až 7 dní si zvolilo 48 účastníků – 32 %. Se značným odstupem se na třetím místě umístily pobyty v délce trvání 9-21 dnů, kterou tvoří 14 % (21), ostatní 7,33 % (11) využili možnost odpovědi více než 21 dnů.

Graf 5: Délka pobytu v lázních



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Tabulka 9: Délka pobytu v lázních

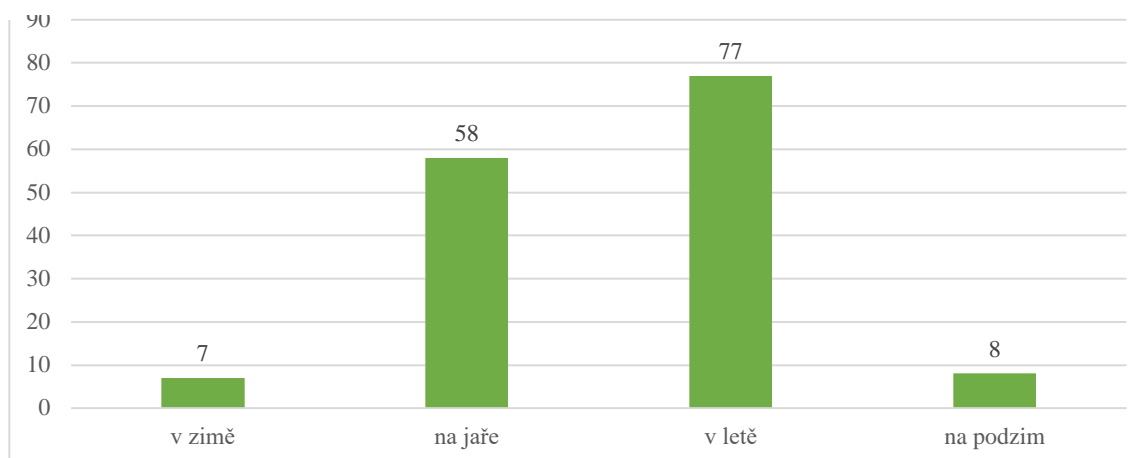
délka pobytu	absolutní četnost	relativní četnost
1 až 7 dní	48	32 %
8 až 14 dní	70	46,66 %
9 až 21 dní	21	14 %
více než 21	11	7,33 %

Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Za účelem zjištění poptávky po návštěvě a využití Karlovarského lázeňství byla položena další otázka „Ve kterém ročním období navštěvujete lázně nejraději?“

Podle výsledků, které vychází z daného histogramu je možno vidět, že špičkovým obdobím pro návštěvu lázní je léto. Letní období si zvolilo 51,33 % (77) respondentů, na druhém místě se umístilo jarní období – 38,67 % (58) a pak podzim – 5,33 % (8). Nejméně dotazovaných si zvolilo pro návštěvu lázní zimní sezónu – 4,67 % (7). Z poskytnutých odpovědí můžeme v závěru uvést, že většina lidí raději cestuje v letě, a rovněž začíná jezdit do lázní i v jarních měsících. Co se týče lázeňství a turismu z logických důvodů, můžeme říci, že špičková sezóna připadá na červen, červenec a srpen.

Graf 6: Sezónní preference pro návštěvu lázní



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Tabulka 10: Sezónní preference pro návštěvu lázní

sezónní preference	absolutní četnost	relativní četnost
v zimě	7	4,67 %
na jaře	58	38,67 %
v letě	77	51,33 %
na podzim	8	5,33 %

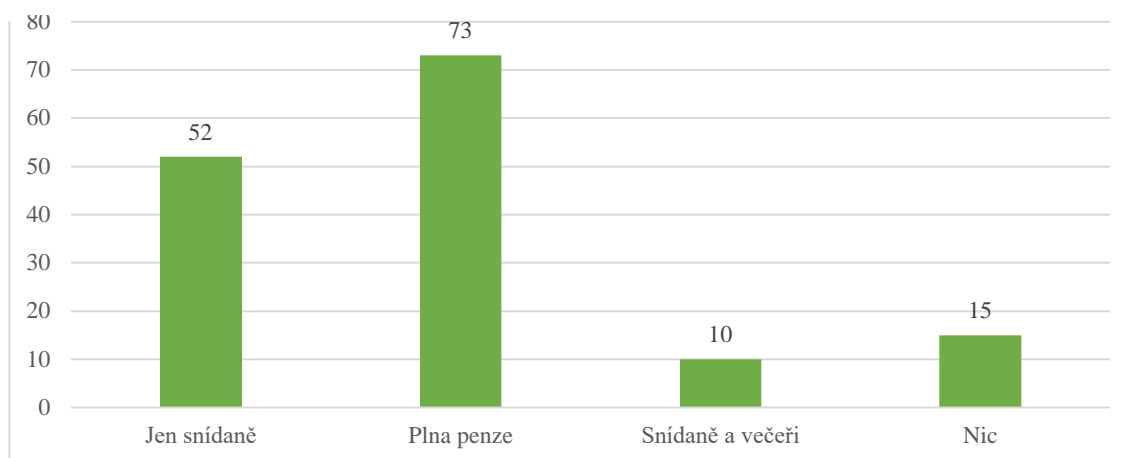
Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Často když lidé cestují, začínají hledat možnosti stravování v hotelu a přemýšlet, jestli potřebují jenom snídani, nebo naopak hledají ubytování s plnou penzi. Proto další důležitá otázka „*Jaký typ stravování při výběru pobytu preferujete?*“ ukazuje, jak lidé využívají stravovací služby neboli využívají-li je vůbec.

Graf ukazuje, že lidé opravdu toho hodně využívají. Tak největší počet respondentů preferuje plnou penzi – 48,67 % (73), avšak jsou i dotazované cestující využívající jenom snídani, tvoří je 34,67 % (52). Další skupina skládající se z 15 účastníků (10 %) nevyužívá žádné stravovací služby. Stravování typu snídani a večeře zvolila nejmenší skupina dotazovaných.



Graf 7: Preference typů stravování



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Tabulka 11: Preference typů stravování

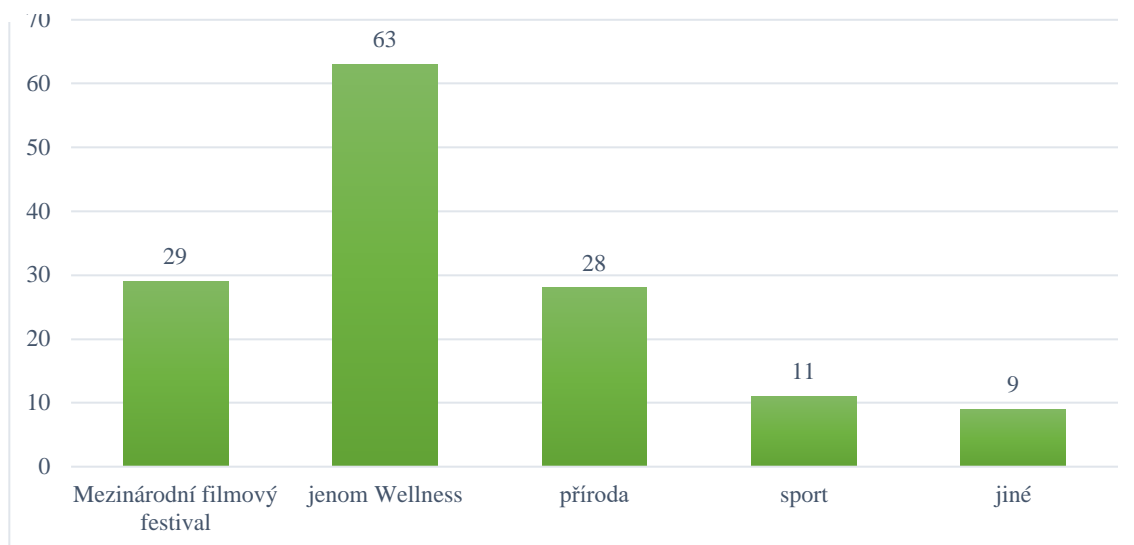
preferance typů stravování	absolutní četnost	relativní četnost
jen snídaně	52	34,67 %
plna penze	73	48,67 %
snídaně a večeři	10	6,66 %
nic	15	10 %

Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Další otázkou je „*Jaký byl další účel Vaší návštěvy kromě léčby a Wellness?*“.

Kvůli tomu, že dotazníkové šetření probíhalo na začátku července, několik účastníků – 19,33 % (29) odpovědělo, že dalším účelem je Mezinárodní Filmový Festival, který probíhá tradičně každé léto. Největší počet respondentů odpověděli Jenom Wellness – 42 % (63). V neposlední řadě stojí odpověď Příroda – 18,67 % (28). Přírodní bohatství Karlových Varů je opravdu známým krásným horským okolím. V Karlových Varech je speciálně vyhrazena plocha pro Golf, což ovlivnilo volbu účastníků. Z grafu je vidět, že odpověď Sport zvolilo 11 lidí, což tvoří 7,33 %.

Graf 8: Další účel návštěvy kromě léčby a Wellness



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

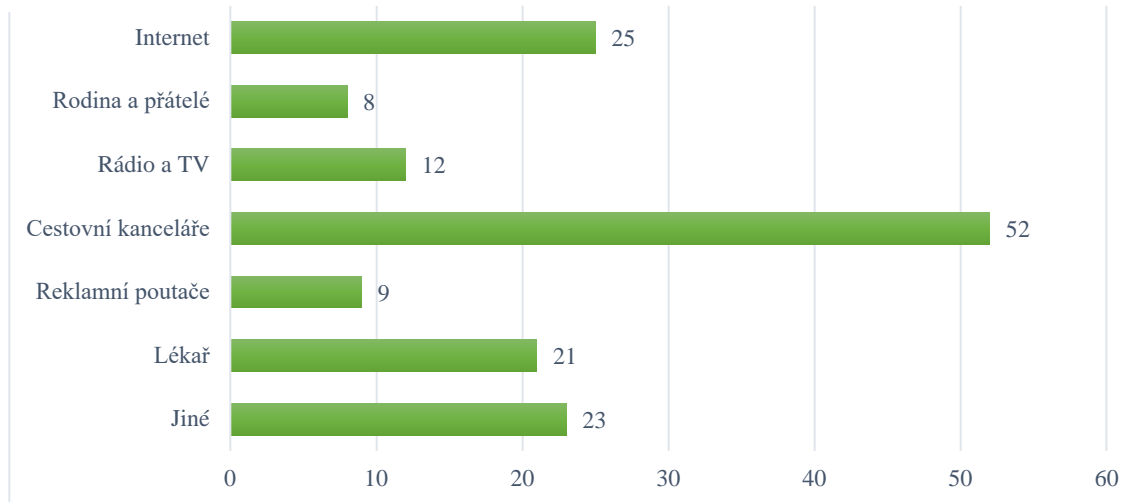
Tabulka 12: Další účel návštěvy kromě léčby a Wellness

další účel návštěvy	absolutní četnost	relativní četnost
Mezinárodní filmový festival	29	19,33 %
jenom Wellness	63	42 %
příroda	28	18,67 %
sport	11	7,33 %
jiné	9	6 %

Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

V sedmé otázce respondenti doplňovali, kde se o lázních dozvěděli. Podle výsledku dotazníku vychází, že největší skupina respondentů 34,67 % (52) zjistila o lázních z cestovní kanceláře. Pak 16,67 % (25) respondentů o karlovarském lázeňství přečetlo na webových stránkách, zatím 14 % (21) se o lázních dozvědělo přes lékaře jako doporučení. V menší míře se dotázaní lidé dozvěděli o uvedených lázních z rádia a TV, tato skupina tvoří 8 % (12). Naposledy zdrojem informací o lázeňství taky sloužily reklamní poutače – 6 % (9) nebo rodina s přátelé – 5,33 % (8).

Graf 9: Zdroje informací o lázních



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

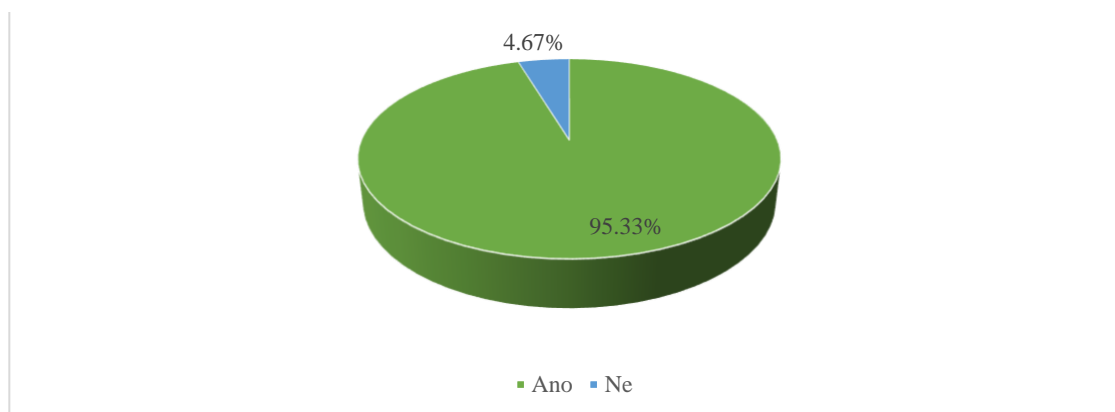
Tabulka 13: Zdroje informací o lázních

zdroje informací	absolutní četnost	relativní četnost
Internet	25	16,67 %
rodina a přátelé	8	5,33 %
rádio a TV	12	8 %
cestovní kanceláře	52	34,67 %
reklamní poutače	9	6 %
lékař	21	14 %
jiné	23	15,33 %

Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Daná otázka pomáhá zjistit, jestli stále existuje zájem o opakovanou návštěvu lázní. Pracovníci cestovního ruchu kladou velký důraz na návratnost klientů, jelikož to svědčí o spokojenosti klientů se služby lázeňského zařízení. Proto v dotazníku byla položena otázka "Navštívil/a byste lázně v Karlových Varech znovu?". Podle grafu je krásně vidět, že 143 (95,33 %) respondentů ze 150 se chtěli do lázní opět vrátit. Pouhých 4,67 % (7 osob) dotazovaných návrat do karlovarských lázní neplánuje.

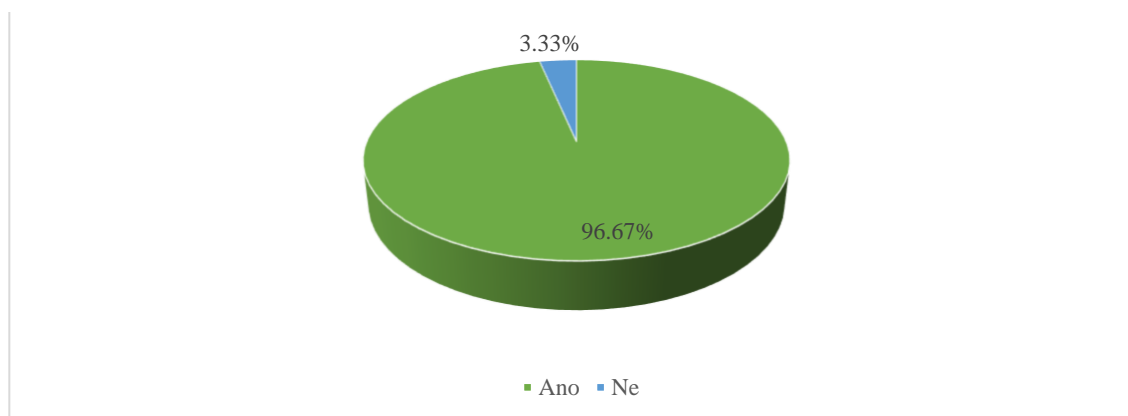
Graf 10: Plánování návratu do lázní



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Jestliže cestující, kromě vlastního zájmu o návštěvu lázní, budou doporučovat tato místa svým známým, jejich návštěvnost se zvětší. Z dotazníkového šetření je vidět, že 96,67 % (145) respondentů by mohli doporučit lázeňství v Karlových Varech svým známým. Pouhých 3,33 % (5 osob) návštěvu lázní by nedoporučili.

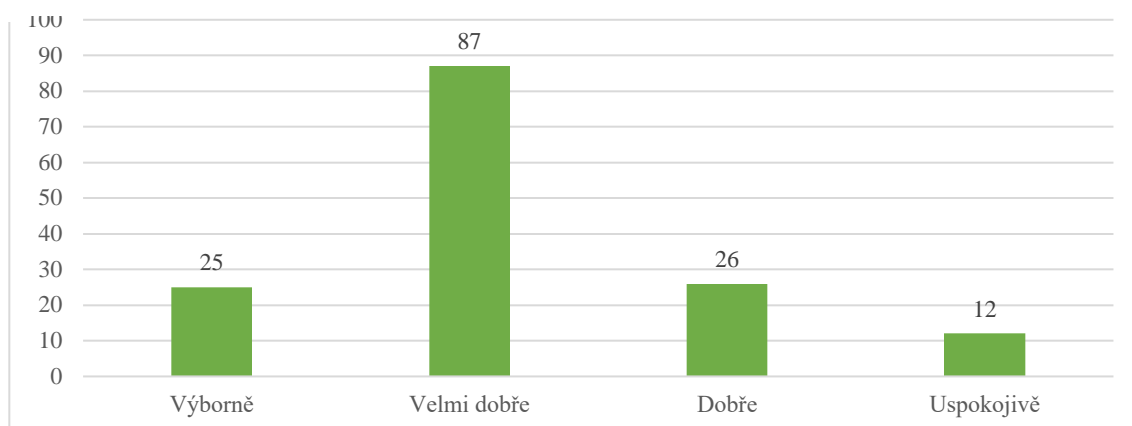
Graf 11: Doporučení pobytu v lázních



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Další otázka směřovala na hodnocení spokojenosti klientů se službami lázeňského zařízení. Výsledky dotazníku ukazují, že většina respondentů byla se službami lázeňského zařízení spokojená, o tom svědčí více jak polovina kladných odpovědí „*velmi dobře*” - 58 % (87). Jiná skupina dotazovaných zhodnotila služby přibližně stejně, 25 lidí zvolili odpověď „*výborně*” a 26 respondentů zůstala u „*dobře*”. Nejmenší skupinou jsou ti, kteří zvolili hodnocení „*uspokojivě*”, takových respondentů je 12.

Graf 12: Spokojenost se služby lázeňského zařízení



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

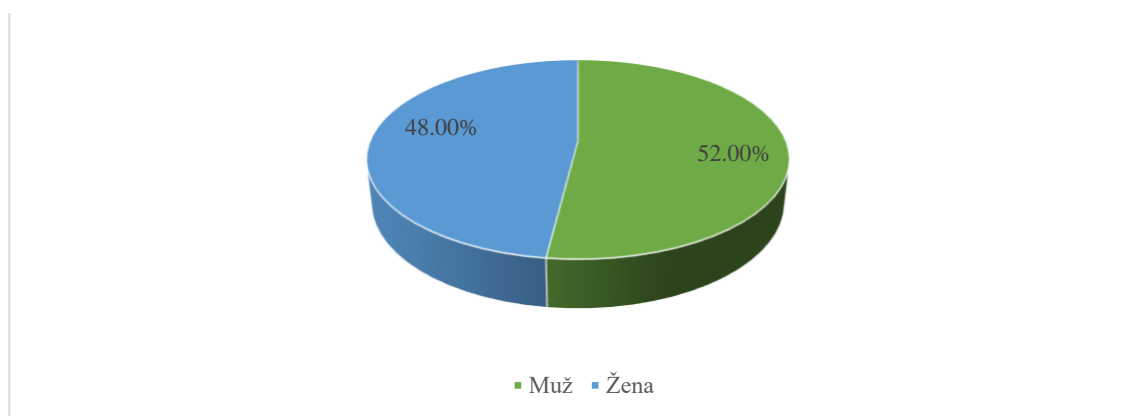
Tabulka 14: Spokojenost se služby lázeňského zařízení

spokojenost se služby	absolutní četnost	relativní četnost
výborně	25	16,67 %
velmi dobře	87	58 %
dobře	26	17,33 %
uspokojivě	12	8 %

Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Následující skupina otázek je zaměřena na identifikaci respondentů. Z výsledku dotazníkového šetření je patrné, že dotazování se zúčastnilo 78 mužů, tedy 52 % respondentů a 72 respondentů bylo ženského pohlaví - 48 %.

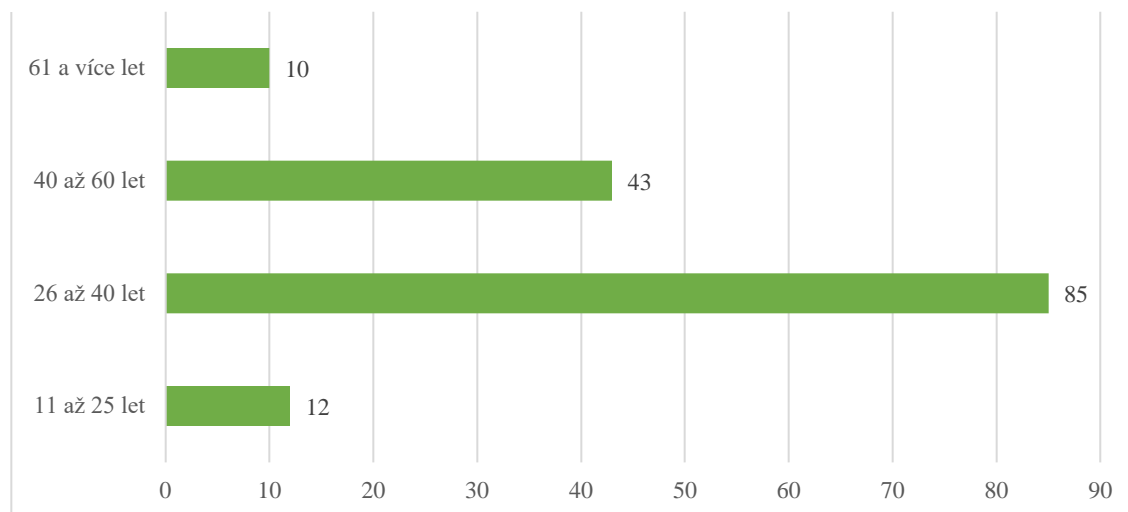
Graf 13: Pohlaví



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Ze 150 dotázaných, největší skupinu tvořili respondenti ve věku 26 až 40 let, což je 56,67 %. Další velkou skupinou byli lidé ve věku 40 až 60 let. Nejméně v průzkumu přijali účast studenty a lidé nad 61 a více let.

Graf 14: Věk



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

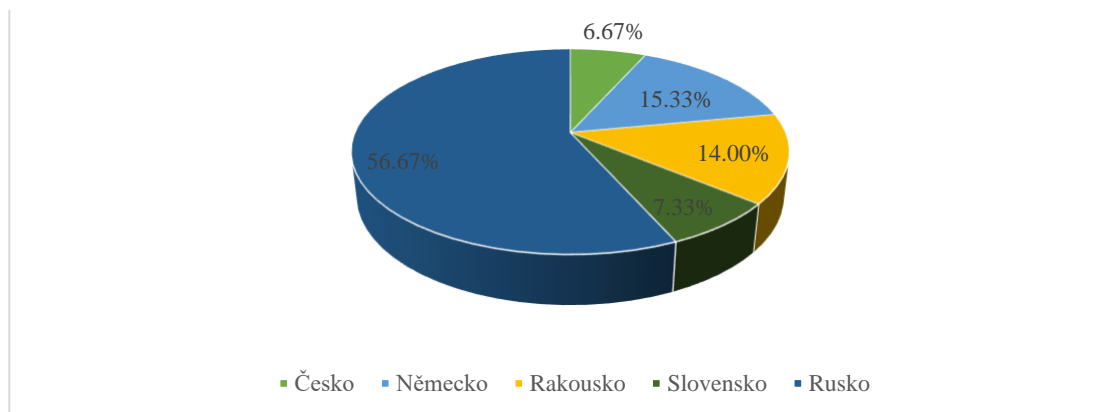
Tabulka 15: Věk

věk	absolutní četnost	relativní četnost
11 až 25 let	12	8 %
26 až 40 let	85	56,67 %
40 až 60 let	43	28,67 %
61 a více let	10	6,67 %

Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

V otázce číslo 13 se uvádí trvalé bydliště respondentů. Největší počet dotazovaných je z Ruska – 56,67 % (85), ba ze sousedních států – Německo – 15,33 % (23), Rakousko – 14,00 % (21) a Slovensko – 7,33 % (11). Z České republiky bylo 10 účastníků – 6,67 %. Na závěr lze uvést, že do karlovarských lázní jsou nejvíce zamilované turisty z Ruska.

Graf 15: Trvalé bydliště respondentů



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

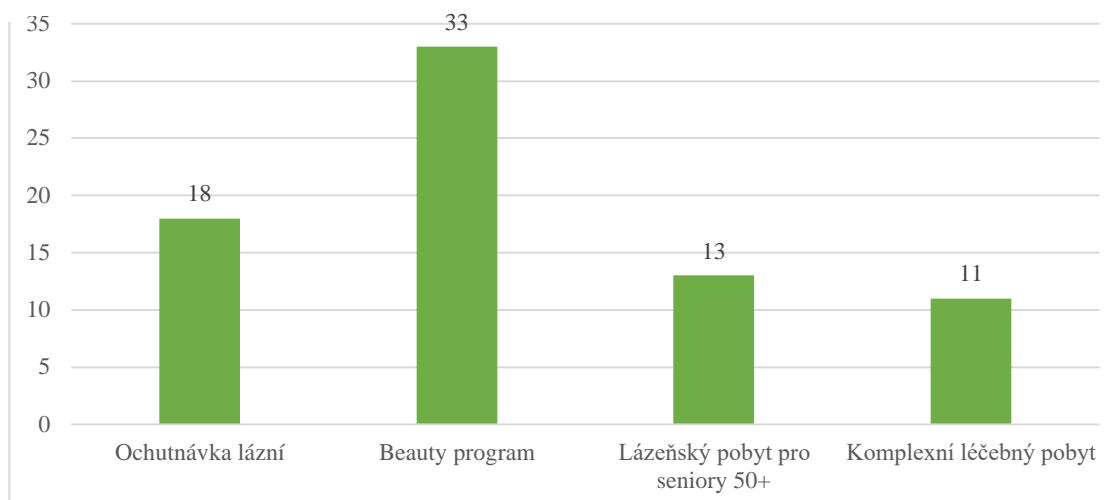
Otázka číslo 14 byla zaměřena na zjištění oblíbených balíčků hostů Lázeňské léčebny Mánes. Na výběr byly předloženy 4 balíčky: Ochutnávka lázní, Beauty program, Lázeňský pobyt pro seniory 50+ a Komplexní léčebný pobyt. Balíček „Beauty program“ zvolilo nejvíc respondentů – 33 (44 %). Tento balíček nabízí čtyřdenní pobyt v hotelu s polopenzí, čtyři procedury, konzultace s lékařem a malý dárek v podobě přírodní kosmetiky. Na druhém místě je balíček „Ochutnávka lázní“, který zvolilo 18 hostů - 24 %. V tomto balíčku jsou zahrnuté každodenní (4 dny) procedury dle vlastního výběru a dle doporučení lékaře. Dalších 13 respondentů (17,33 %) si zvolilo balíček „Lázeňský pobyt pro seniory 50+“, který obsahuje 7 dní pobytu v lázních, čtyři druhy koupelí a dva druhy masáží plus stravu formou polopenze. Nejmenší počet hlasů je u balíčku „Komplexní léčebný pobyt“, který zvolilo 11 respondentů (14,67 %). Tento balíček nabízí sedmidenní pobyt s plnou penzí a 3 léčebnými procedurami na den, které budou stanoveny na základě lékařské prohlídky.

Tabulka 16: Preference balíčků v lázni Mánes

preferenze balíčků v lázni Mánes	absolutní četnost	relativní četnost
ochutnávka lázní	18	24 %
beauty program	33	44 %
lázeňský pobyt pro seniory 50+	13	17,33 %
komplexní léčebný pobyt	11	14,67 %

Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

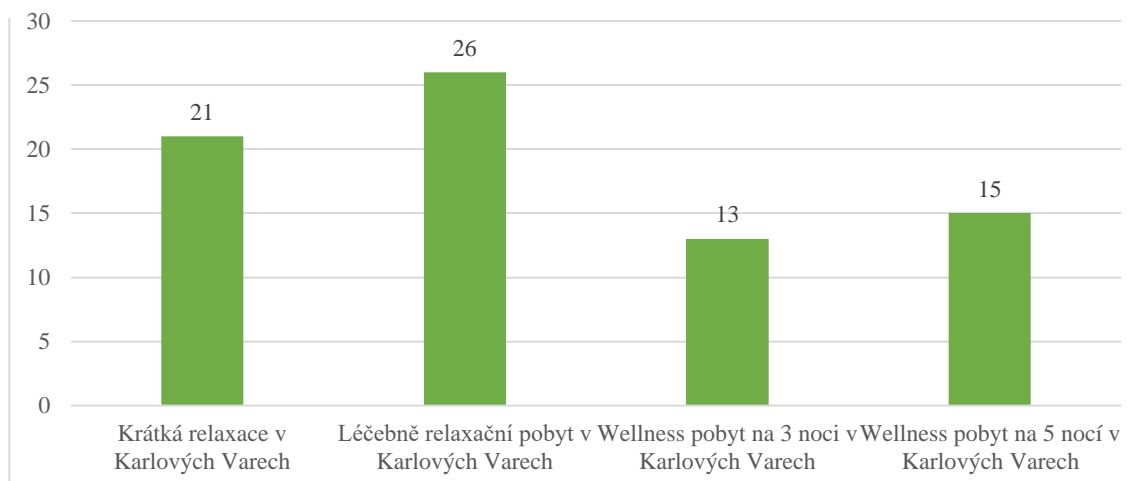
Graf 16: Preference balíčků v lázni Mánes



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Následující otázka byla zaměřena na zjištění oblíbených balíčků u hostů Lázeňského hotelu Sadový Pramen. Nejvíce odpovědí získal pobytový balíček *“Léčebně relaxační pobyt v Karlových Varech“*, tento balíček zvolilo 26 respondentů (34,67 %). Pobytový balíček nabízí *ubytování* na 7 dní s polopenzí, léčebný program a pitnou kúru na míru každého pacienta.

Graf 17: Preference balíčků v hotelu Sadový Pramen



Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019



Tabulka 17: Preference balíčků v hotelu Sadový Pramen

Preference balíčků v hotelu Sadový Pramen	absolutní četnost	relativní četnost
Krátká relaxace v KV	21	28 %
Léčebně relaxační pobyt v KV	26	34,67 %
Wellness pobyt na 3 noci v KV	13	17,33 %
Wellness pobyt na 5 noci v KV	15	20 %

Zdroj: vlastní šetření a zpracování, 2019

Další balíček *“Krátká relaxace v Karlových Varech“* zvolilo 21 dotazovaných (28 %). Tento balíček obsahuje ubytování na 3 dny, perličkovou koupel, klasickou masáž a vstupenku do bazénového centra v Karlových Varech. Dále, 15 dotazovaných (20 %) zvolilo *“Wellness pobyt na 5 nocí v Karlových Varech“*. Balíček obsahuje 5x ubytování, 5x polopenzi, 3 procedury denně, možnost využití lékařské konzultace k pitné kůře. Na čtvrtém místě byl zvolen balíček *“Wellness pobyt na více než 3 noci v Karlových Varech“*. Pobytový balíček zvolilo 13 respondentů (17,33 %), nabízí 3x ubytování, 3x polopenze, 3 procedury denně a využití lékařské konzultace.

### 5.3 Shrnutí dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření pomohlo sestavit profil hostů karlovarských lázní s jejich představami a požadavky. Do lázní jezdí návštěvníci především z Ruska ve věku 26 až 40 let. Další velkou věkovou skupinu tvoří lidé od 40 do 60 let, kteří preferují jezdit do lázní v létě. Ženy mírně převládají. Účastníci cestovního ruchu se o karlovarských lázních dozvídají nejčastěji pomocí cestovních kanceláří, na internetu nebo přes doporučení svého lékaře. Většina návštěvníků navštěvuje lázně v Karlových Varech již podruhé, případně i potřetí, na základě svých předchozích dobrých zkušeností. Téměř všichni návštěvníci by pobyt v lázních doporučili svým příbuzným, známým a přátelům. Poskytované služby lázeňského zařízení jsou hodnoceny *“velmi dobře“*. Podle typu stravování účastníci nejčastěji volí plnou penzi. Kromě léčení a Wellness dalšími účely pobytu návštěvníků jsou Mezinárodní filmový festival, poznávání přírodních krás nebo provozování sportovních aktivit. Do lázní Karlovy Vary se respondenti dotazníkového šetření plánují v budoucnu znovu vrátit s pravděpodobností 95,33 %.

## 5.4 Návrhy pobytových balíčků

Informace, vyplývající z výsledků dotazníkového šetření, byly použity k vytvoření návrhu služeb nových pobytových balíčků. Ze získaných odpovědí lze identifikovat klíčovou skupinu lázeňských hostů, která již byla popsána v hodnocení dotazníkového šetření. Při tvorbě nových balíčků je kladen největší důraz na rozšíření základny lázeňských hostů a na oslovení účastníků nižších věkových kategorií s přihlédnutím k obsazenosti zařízení v jednotlivých ročních obdobích.

### 5.4.1 Pobytový balíček „Pro letní sezonu“

Pobytový balíček je určen především pro lidi středního a staršího věku, kteří preferují každodenní klid a relaxaci. Tento pobyt je vhodný i pro rodiny. Existují dvě alternativní varianty balíčků v závislosti na konkrétním termínu pobytu v Karlových Varech. Obě jsou nabízeny v letní sezoně. První je navíc specifická kvůli konání Mezinárodního filmového festivalu (MFF), který trvá jeden týden. Tento balíček služeb obsahuje tři dárkové vstupenky na návštěvu různých soutěžních filmů podle vlastního výběru návštěvníka. V době, kdy se MFF nekoná, mohou návštěvníci využít alternativní variantu s nabídkou třech vstupů do bazénu zdarma.

Balíček obsahuje osmidenní pobyt v lázeňském domě s plnou penzí – snídaní (bufetově), oběd (lunch výběr) a večeři (švédský stůl). V ceně pobytového balíčku je vstupní lékařská prohlídka, individuální konzultace a následně připravený léčebný plán, pitná kúra a umělecká fotografie návštěvníka lázní na pozadí termálního vřídla. Návštěvník si také může vybrat jednu bezplatnou masáž ze tří možností (masáž zad, masáž chodidel a masáž lávovými kameny).

### Program pobytu

1. den:

- příjezd, oběd (lunch výběr), ubytování v lázeňském domě dle zvolené kategorie
- vstupní lékařská prohlídka
- individuální konzultace a léčebný plán
- večeře

2. den:

- snídaně (formou bufetu)

- oběd (lunch výběr)
- vstupenka na film z MFF/vstupenka do bazénu (60 min)
- večere

3. den:

- snídaně (formou bufetu)
- oběd (lunch výběr)
- masáž dle výběru ze třech (45 min)
- večere

4. den:

- snídaně (formou bufetu)
- oběd (lunch výběr)
- vstupenka na film z MFF/vstupenka do bazénu (60 min)
- večere

5. den:

- snídaně (formou bufetu)
- oběd (lunch výběr)
- masáž dle výběru ze třech (45 min)
- večere

6. den:

- snídaně (formou bufetu)
- oběd (lunch výběr)
- vstupenka na film z MFF/vstupenka do bazénu (60 min)
- večere

7. den:

- snídaně (formou bufetu)
- oběd (lunch výběr)
- masáž dle výběru ze třech (45 min)
- večere

8. den:

- snídaně (formou bufetu), odjezd

#### **5.4.2 Pobytový balíček „Pro aktivní a energické návštěvníky“**

Pobytový balíček je určen především pro lidi mladšího a středního věku, kteří chtějí trávit svůj volný čas aktivně, vyhledávají sportovní aktivity ve spojení s poznáváním a relaxací. Tento pobyt je vhodný pro rodiny s dětmi a také pro partnerské dvojice a kamarádské party. Délka pobytu v lázeňském domě je 12 dnů (11 nocí), včetně plné penze – snídaně (bufetově), oběd (lunch výběr) a večeře (švédský stůl). V ceně pobytového balíčku jsou lékařská konzultace a 3 zdravotní prohlídky během pobytu, pitná kúra, třikrát golfové hry, jízda na koni (60 min) a dárkový set MANUFAKTURA. V ceně je jako bonus zahrnuto využití fitness (60 min), bazénu a SPA po celou dobu pobytu zdarma v rozsahu 120 min denně. Návštěvník si také může vybrat jednu bezplatnou masáž ze čtyř možností (masáž zad a hlavy, masáž noh a ruky, masáž lávovými kameny a kompletní masáž).

#### **Program pobytu**

1. den:

- příjezd, oběd (lunch výběr), ubytování v lázeňském domě dle zvolené kategorie
- první lékařská konzultace
- bazén + spa (120 min)
- fitness (60 min)
- večeře

2. den:

- snídaně (formou bufetu)
- masáž dle výběru ze čtyř (45 min)
- oběd (lunch výběr)
- fitness (60 min)
- bazén + spa (120 min)
- večeře

3. den:

- snídaně (formou bufetu)
- golf
- oběd (lunch výběr)
- fitness (60 min)
- bazén + spa (120 min)
- večeře

4. den:

- snídaně (formou bufetu)
- druhá lékařská prohlídka
- oběd (lunch výběr)
- fitness (60 min)
- bazén + spa (120 min)
- večere

5. den:

- snídaně (formou bufetu)
- masáž dle výběru ze čtyř (45 min)
- oběd (lunch výběr)
- fitness (60 min)
- bazén + spa (120 min)
- večere

6. den:

- snídaně (formou bufetu)
- golf
- oběd (lunch výběr)
- fitness (60 min)
- bazén + spa (120 min)
- večere

7. den:

- snídaně (formou bufetu)
- druhá lékařská prohlídka
- oběd (lunch výběr)
- fitness (60 min)
- bazén + spa (120 min)
- večere

8. den:

- snídaně (formou bufetu)
- masáž dle výběru ze čtyř (45 min)
- oběd (lunch výběr)

- fitness (60 min)
- bazén + spa (120 min)
- večeře

9. den:

- snídaně (formou bufetu)
- golf
- oběd (lunch výběr)
- fitness (60 min)
- bazén + spa (120 min)
- večeře

10. den:

- snídaně (formou bufetu)
- masáž dle výběru ze čtyř (45 min)
- oběd (lunch výběr)
- fitness (60 min)
- bazén + spa (120 min)
- večeře

11.den:

- snídaně (formou bufetu)
- jízda na koních (60 min)
- oběd (lunch výběr)
- fitness (60 min)
- bazén + spa (120 min)
- večeře

12.den:

- snídaně (formou bufetu), odjezd

### 5.4.3 Kalkulace balíčku

V tabulkách č.18 až č. 21 (4 tabulky po dvou na každý balíček a lázeňský dům) byl proveden výpočet. Tabulka č. 18 vyjadřuje kalkulaci pobytového balíčku pro letní sezónu v Lázeňském domě Mánes. Nabízeny jsou celkem čtyři varianty ubytování, a to jednolůžkové standartní nebo prémiové a dvoulůžkové standartní nebo prémiové. Ceny jsou rozděleny do dvou kategorií. První kategorie je dražší a je určena pro období, kdy probíhá Mezinárodní Filmový Festival. Dále jsou zvlášť uvedeny ceny služeb zahrnutých do balíčků a je uveden i jejich celkový mezisoučet. Poslední čtyři řádky věnovány cenám za balíček pro jednu osobu dle různých variant ubytování.

Tabulka 18: Kalkulace pobytového balíčku pro letní sezónu (Mánes)

řádek	počet	popis služby	Jednotková cena		Celková cena	
			Období MFF	Mimo období MFF	Období MFF	Mimo období MFF
1	7	Ubytování v jednolůžkovém pokojí typu STANDART	1 050 Kč	899 Kč	7 350 Kč	6 293 Kč
2	7	Ubytování v jednolůžkovém pokojí typu PREMIUM	1 750 Kč	1 550 Kč	12 250 Kč	10 850 Kč
3	7	Ubytování ve dvoulůžkovém pokojí typu STANDART	750 Kč	650 Kč	5 250 Kč	4 550 Kč
4	7	Ubytování ve dvoulůžkovém pokojí typu PREMIUM	1 050 Kč	899 Kč	7 350 Kč	6 293 Kč
5	7	Plná penze	600 Kč	600 Kč	4 200 Kč	4 200 Kč
6	1	Vstupní prohlídka, konzultace s lékařem a sestavení individuálního léčebního programu	650 Kč	650 Kč	650 Kč	650 Kč
7	1	Pitná kúra a fotka	250 Kč	250 Kč	250 Kč	250 Kč
8	3	Vstupenka do filmu z MFF	80 Kč	-	240 Kč	-
9	3	Bazén	-	80 Kč	-	240 Kč
10	3	Masáž	550 Kč	550 Kč	1 650 Kč	1 650 Kč
11		Mezisoučet služeb (řádky 5 až 10)			6 990 Kč	6 990 Kč
12		CELKEM CENA ZA OSOBU v jednolůžkovém pokojí typu STANDART			14 340 Kč	13 283 Kč
13		CELKEM CENA ZA OSOBU v jednolůžkovém pokojí typu PREMIUM			19 240 Kč	17 840 Kč
14		CELKEM CENA ZA OSOBU ve dvoulůžkovém pokojí typu STANDART			12 240 Kč	11 540 Kč
15		CELKEM CENA ZA OSOBU ve dvoulůžkovém pokojí typu PREMIUM			14 340 Kč	13 283 Kč

Zdroj: vlastní zpracování na základě ceníku Lázní Mánes, 2020

V tabulce č. 19 je uvedena kalkulace pobytového balíčku pro letní sezónu v Lázeňském hotelu Sadový Pramen. Obsahuje celkem čtyři varianty ubytování – jednolůžkové standartní a prémiové, dvoulůžkové standartní a prémiové. Ceny se liší mezi sebou kvůli MFF, kdy ubytování je o trochu dražší. Dále jsou uvedeny ceny služeb, které obsahuje balíček a jejich celkový mezisoučet. A následně jsou vypsány ceny za balíček pro jednu osobu dle různých variant ubytování.

Tabulka 19: Kalkulace pobytového balíčku pro letní sezónu (Sadový Pramen)

řádek	počet	popis služby	Jednotková cena		Celková cena	
			Období MFF	Mimo období MFF	Období MFF	Mimo období MFF
1	7	Ubytování v jednolůžkovém pokojí typu STANDART	1 150 Kč	1 000 Kč	8 050 Kč	7 000 Kč
2	7	Ubytování v jednolůžkovém pokojí typu PREMIUM	1 900 Kč	1 800 Kč	13 300 Kč	12 600 Kč
3	7	Ubytování ve dvoulůžkovém pokojí typu STANDART	790 Kč	690 Kč	5 530 Kč	4 830 Kč
4	7	Ubytování ve dvoulůžkovém pokojí typu PREMIUM	1 150 Kč	1 000 Kč	8 050 Kč	7 000 Kč
5	7	Plná penze	550 Kč	550 Kč	3 850 Kč	3 850 Kč
6	1	Vstupní prohlídka, konzultace s lékařem a sestavení individuálního léčebního programu	650 Kč	650 Kč	650 Kč	650 Kč
7	1	Pitná kura a fotka	250 Kč	250 Kč	250 Kč	250 Kč
8	3	Vstupenka do filmu z MFF	80 Kč	-	240 Kč	-
9	3	Bazén	-	80 Kč	-	240 Kč
10	3	Masáž	550 Kč	550 Kč	1 650 Kč	1 650 Kč
11	Mezisoučet služeb (řádky 5 až 10)				6 640 Kč	6 640 Kč
12	CELKEM CENA ZA OSOBU v jednolůžkovém pokojí typu STANDART				14 690 Kč	13 640 Kč
13	CELKEM CENA ZA OSOBU v jednolůžkovém pokojí typu PREMIUM				19 940 Kč	19 240 Kč
14	CELKEM CENA ZA OSOBU ve dvoulůžkovém pokojí typu STANDART				12 170 Kč	11 470 Kč
15	CELKEM CENA ZA OSOBU ve dvoulůžkovém pokojí typu PREMIUM				14 690 Kč	13 640 Kč

Zdroj: vlastní zpracování na základě ceníku Lázní Sadový Pramen, 2020



V tabulce č. 20 je uvedena kalkulace pobytového balíčku pro aktivní a energické návštěvníky pro Lázeňský dům Mánes se stručnou ukázkou cen na služby, které jsou balíčkem nabízené. Nabízejí zde jako v předchozích tabulkách čtyři varianty ubytování, a to jsou standartní pro jednolůžkové a dvojlůžkové nebo prémiové pro jednolůžkové a dvojlůžkové. Ceny jsou ukázány pro hlavní sezónu a mimosezonní období. Dále jsou ceny služeb a jejich celkový mezisoučet. Závěrečná část tabulky je vyhrazena pro konečné ceny balíčků, vypočítané pro jednu osobu dle kategorie ubytování.

Tabulka 20: Kalkulace pobytového balíčku pro aktivní a energické (Mánes)

řádek	počet	popis služby	Jednotková cena		Celková cena	
			Hlavní sezona	Mimosezona	Hlavní sezona	Mimosezona
1	11	Ubytování v jednolůžkovém pokoji typu STANDART	<b>1 000 Kč</b>	<b>750 Kč</b>	<b>11 000 Kč</b>	<b>8 250 Kč</b>
2	11	Ubytování v jednolůžkovém pokoji typu PREMIUM	<b>1 790 Kč</b>	<b>1 150 Kč</b>	<b>19 690 Kč</b>	<b>12 650 Kč</b>
3	11	Ubytování ve dvoulůžkovém pokoji typu STANDART	<b>750 Kč</b>	<b>650 Kč</b>	<b>8 250 Kč</b>	<b>7 150 Kč</b>
4	11	Ubytování ve dvoulůžkovém pokoji typu PREMIUM	<b>1 000 Kč</b>	<b>750 Kč</b>	<b>11 000 Kč</b>	<b>8 250 Kč</b>
5	11	Plná penze	<b>600 Kč</b>	<b>600 Kč</b>	<b>6 600 Kč</b>	<b>6 600 Kč</b>
6	1	Pitná kura	<b>150 Kč</b>	<b>150 Kč</b>	<b>150 Kč</b>	<b>150 Kč</b>
7	1	Dárkový set Manufaktura	<b>550 Kč</b>	<b>550 Kč</b>	<b>550 Kč</b>	<b>550 Kč</b>
8	11	Bazén + SPA	<b>180 Kč</b>	<b>180 Kč</b>	<b>1 980 Kč</b>	<b>1 980 Kč</b>
9	11	Fitness	<b>70 Kč</b>	<b>70 Kč</b>	<b>770 Kč</b>	<b>770 Kč</b>
10	3	Lékařská konzultace	<b>200 Kč</b>	<b>200 Kč</b>	<b>600 Kč</b>	<b>600 Kč</b>
11	3	Golf včetně zapůjčení	<b>1 390 Kč</b>	<b>1 390 Kč</b>	<b>4 170 Kč</b>	<b>4 170 Kč</b>
12	4	Masáž	<b>550 Kč</b>	<b>550 Kč</b>	<b>2 200 Kč</b>	<b>2 200 Kč</b>
13	1	Jízda na koně	<b>500 Kč</b>	<b>500 Kč</b>	<b>500 Kč</b>	<b>500 Kč</b>
14	Mezisoučet služeb (řádky 5 až 13)				<b>17 520 Kč</b>	<b>17 520 Kč</b>
15	CELKEM CENA ZA OSOBU v jednolůžkovém pokoji typu STANDART				<b>28 520 Kč</b>	<b>25 770 Kč</b>
16	CELKEM CENA ZA OSOBU v jednolůžkovém pokoji typu PREMIUM				<b>37 210 Kč</b>	<b>30 170 Kč</b>
17	CELKEM CENA ZA OSOBU ve dvoulůžkovém pokoji typu STANDART				<b>25 770 Kč</b>	<b>24 670 Kč</b>
18	CELKEM CENA ZA OSOBU ve dvoulůžkovém pokoji typu PREMIUM				<b>28 520 Kč</b>	<b>25 770 Kč</b>

Zdroj: vlastní zpracování na základě ceníku Lázní Mánes, 2020

V tabulce č. 21 je vyjádřena kalkulace pobytového balíčku pro aktivní a intenzivní návštěvníky pro Lázeňský hotel Sadový Pramen. V nabídce jsou čtyři varianty ubytování – standartní a prémiové jednolůžkového pokoje a standartní a prémiové dvoulůžkového pokoje. Ceny jsou nastaveny různě a záleží na výběru období, a to buď hlavní a zároveň i dražší sezóna anebo mimosezonní období. Dále jsou k dispozici ceny služeb zahrnutých do balíčků zvlášť a celkový jejich mezisoučet. Na konci tabulky jsou ceny za celkový balíček na jednu osobu v závislosti na konkrétním typu ubytování (jsou celkem čtyři).

Tabulka 21: Kalkulace pobytového balíčku pro aktivní a energické (Sadový Pramen)

řádek	počet	popis služby	Jednotková cena		Celková cena	
			Hlavní sezona	Mimosezóna	Hlavní sezona	Mimosezóna
1	11	Ubytování v jednolůžkovém pokoji typu STANDART	<b>1 100 Kč</b>	<b>790 Kč</b>	<b>12 100 Kč</b>	<b>8 690 Kč</b>
2	11	Ubytování v jednolůžkovém pokoji typu PREMIUM	<b>1 890 Kč</b>	<b>1 200 Kč</b>	<b>20 790 Kč</b>	<b>13 200 Kč</b>
3	11	Ubytování ve dvoulůžkovém pokoji typu STANDART	<b>790 Kč</b>	<b>690 Kč</b>	<b>8 690 Kč</b>	<b>7 590 Kč</b>
4	11	Ubytování ve dvoulůžkovém pokoji typu PREMIUM	<b>1 100 Kč</b>	<b>790 Kč</b>	<b>12 100 Kč</b>	<b>8 690 Kč</b>
5	11	Plná penze	<b>550 Kč</b>	<b>550 Kč</b>	<b>6 050 Kč</b>	<b>6 050 Kč</b>
6	1	Pitná kura	<b>150 Kč</b>	<b>150 Kč</b>	<b>150 Kč</b>	<b>150 Kč</b>
7	1	Dárkový set Manufaktura	<b>550 Kč</b>	<b>550 Kč</b>	<b>550 Kč</b>	<b>550 Kč</b>
8	11	Bazén + SPA	<b>180 Kč</b>	<b>180 Kč</b>	<b>1 980 Kč</b>	<b>1 980 Kč</b>
9	11	Fitness	<b>70 Kč</b>	<b>70 Kč</b>	<b>770 Kč</b>	<b>770 Kč</b>
10	3	Lékařská konzultace	<b>200 Kč</b>	<b>200 Kč</b>	<b>600 Kč</b>	<b>600 Kč</b>
11	3	Golf včetně zapůjčení	<b>1 390 Kč</b>	<b>1 390 Kč</b>	<b>4 170 Kč</b>	<b>4 170 Kč</b>
12	4	Masáž	<b>550 Kč</b>	<b>550 Kč</b>	<b>2 200 Kč</b>	<b>2 200 Kč</b>
13	1	Jízda na koně	<b>500 Kč</b>	<b>500 Kč</b>	<b>500 Kč</b>	<b>500 Kč</b>
14	Mezisoučet služeb (řádky 5 až 13)				<b>16 970 Kč</b>	<b>16 970 Kč</b>
15	CELKEM CENA ZA OSOBU v jednolůžkovém pokoji typu STANDART				<b>29 070 Kč</b>	<b>25 660 Kč</b>
16	CELKEM CENA ZA OSOBU v jednolůžkovém pokoji typu PREMIUM				<b>37 760 Kč</b>	<b>30 170 Kč</b>
17	CELKEM CENA ZA OSOBU ve dvoulůžkovém pokoji typu STANDART				<b>25 660 Kč</b>	<b>24 560 Kč</b>
18	CELKEM CENA ZA OSOBU ve dvoulůžkovém pokoji typu PREMIUM				<b>29 070 Kč</b>	<b>25 660 Kč</b>

Zdroj: vlastní zpracování na základě ceníku Lázní Sadový Pramen, 2020

Výsledkem JE PRODEJNÍ CENA za ubytování pro oba lázeňské domy v jednolůžkovém pokoji STANDARDNÍ (STANDART) a PRÉMIOVÉ (PREMIUM) třídy a za ubytování ve dvoulůžkovém pokoji STANDARDNÍ (STANDART) a PRÉMIOVÉ (PREMIUM) třídy. Kromě ubytování jsou v ceně započteny plná penze a služby nabízené v předložených balíčcích. Například cena ubytování ve dvoulůžkovém pokoji třídy PREMIUM v období MFF (na 8 dnů) je 14 340 Kč za osobu v lázeňském domě Mánes a 14 690 Kč za osobu (na 8 dnů) v lázeňském domě Sadový Pramen. Nebo jiný příklad mimo sezónní ceny za ubytování v jednolůžkovém pokoji třídy STANDART v balíčku Pro aktivní a intenzivní je 25 770 Kč za osobu v lázeňském domě Mánes na 12 dnů a 25 660 Kč za osobu v lázeňském domě Sadový Pramen na 12 dnů. Zde je vidět zajímavý případ, kde pro první balíček platí levnější ubytování v Mánesu, zatímco pro využití druhého balíčku s konkrétními podmínkami bude levnější ubytování v lázeňském domě Sadový Pramen.

## 6 Závěr

Česká země má neuvěřitelné množství přírodních léčivých zdrojů, jejichž účinky se začaly již před staletími využívat k léčbě a prevenci nemocí. Tak vznikla a začala historie lázeňství v České republice. Hlavním úkolem lázeňství je přispívat k léčbě, doléčování a rehabilitaci nemocných, léčbě chronických onemocnění a podpora při rekonvalescenci závažných onemocnění. Lázeňství, jakožto jedna z forem cestovního ruchu (lázeňsko-léčebná forma), má velký význam jak pro domácí, tak pro příjezdový cestovní ruch (incoming), neboť nabídka českého lázeňství spolu s historickými památkami jsou významnými atraktivními lákadly českého cestovního ruchu.

Středem pozornosti této bakalářské práce jsou Lázně Karlovy Vary, nacházející se v západních Čechách, v Karlovarském kraji. Karlovarský kraj má vysoké šance, a hlavně potenciál pro rozvoj cestovního ruchu díky množství cenných kulturně-historických památek, sportovních aktivit, přírodních lokalit Krušných hor, Slavkovského lesa a Smrčín a zejména v důsledku dlouholeté tradici lázeňství. Právě lázeňství v Karlovarském kraji tvoří nedílnou součást cestovního ruchu.

Jeden z hlavních cílů a zájmů kraje je neustálý rozvoj lázeňství, zvyšování kvality služeb, zlepšování a modernizace ubytovacích zařízení. Zároveň snahou by mělo být vytváření nových příležitostí, aktivit a produktů cestovního ruchu, které by zaujaly lázeňské hosty jako doplňkový způsob trávení volného času.

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnocení karlovarského lázeňského cestovního ruchu prostřednictvím dotazníkového šetření ve dvou zvolených lázeňských domech a zpracování návrhů vhodných pobytových balíčků pro vybrané skupiny účastníků lázeňského cestovního ruchu.

Na začátku praktické části bakalářské práce byly popsány Karlovarský kraj, lázeňské město Karlovy Vary a jeho předpoklady. Poté následoval výběr a zaměření se na dva konkrétní lázeňské domy, kde byly analyzovány služby a stravování, které oba lázeňské domy poskytují. Na základě zkušeností, doporučení v odborné literatuře, porovnáním s jinými hotely, které nabízejí lázeňské služby, byly vypracovány předpoklady a možné varianty zlepšení služeb, na jejichž základě byly zpracovány otázky dotazníkového šetření. Poté bylo provedeno samotné dotazníkové šetření, kterého se zúčastnilo 150 respondentů z různých států, kteří byli hosty dvou zvolených lázeňských domů.

V závěrečné části této práce byly na základě výsledků dotazníkového šetření zpracovány návrhy nabídky služeb a aktivit pobytových balíčků pro dvě určité skupiny účastníků lázeňského cestovního ruchu. Konkrétně byly zvoleny skupiny hostů středního věku, kteří do lázní jezdí na 7 a více dní. Druhý navržený balíček je vhodný pro ty, kteří se rozhodli pro delší pobyt v lázních s naplánovaným programem. Balíčky jsou za průměrnou cenu a snaží se účastníkům nabídnout léčebný, kulturní, relaxační a zajímavý pobyt v lázních s aktivním a atraktivním programem. Nově navržené pobytové balíčky s upravenými službami a aktivitami by měly více odpovídat potřebám a představám návštěvníků a mohly by tak přilákat nové klienty do lázní v Karlových Varech.

Popularita karlovarských přírodních pramenů neustále roste. Pokud se bude pravidelně konat dotazování klientů ohledně kvality služeb a jejich potřeb a na základě výsledků dotazníkového šetření bude upravována nabídka služeb v balíčcích pro různé kategorie lázeňských hostů (podle věku, pohlaví, inomingové země, zdravotního stavu, zájmů, aktivity/pasivnosti odpočinku atd., bude možné vytvářet balíčky služeb na míru. Budou tak vzrůstat předpoklady pro budoucí rozvoj lázeňských domů, což by bylo ideální pro zachování stavu a další rozvoj města Karlovy Vary jako jednoho z nejnavštěvovanějších lázeňských měst v České republice, Evropě i ve světě.

## 7 Seznam použitých zdrojů

BLAHUŠOVÁ, Eva, 2005. *Wellness, fitness*. 1.vyd. Praha: Karolinum. 235 s. ISBN 80-246-0891-X.

BENEŠOVÁ, Petra, KRUIŠOVÁ, Hana, 2013. *Zdravotně orientovaný cestovní ruch: vybrané kapitoly*. 1. vyd. Praha: Idea servis. 223 s. ISBN 978-80-85970-77-7.

BERÁNEK, Jaromír a kol., 2013. *Ekonomika cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Mag Consulting. 295 s. ISBN 978-80-86724-46-1.

BLAHUŠOVÁ, Eva, 2005. *Wellness konsultant. Manual*. Praha: Wellness Evy Blahušové. 126 s. ISBN 978-80-85970-68-5.

CATHALA, Hana, 2007. *Wellness od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: Grada. 168 s. ISBN 978-80-247-2323-5.

ČERTÍK, Miroslav, FIŠEROVÁ, Věra, 2009. *Volný čas, životní styl a cestovní ruch*. 1. vyd. Vysoká škola hotelová v Praze 8, Praha. 103 s. ISBN 978-80-86578-93-4.

DĚDINA, Jiří, 2004. *Management, organizování a ekonomika lázeňství: vybrané kapitoly*. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství. ISBN 80-86592-01-4.

DROBNÁ, Daniela, MORÁVKOVÁ Eva, 2010. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna. ISBN 978-80-7373-079-6.

GÚČIK, Marián, 2000. *Základy cestovního ruchu*. Banská Bystrica: Občianské združenie Ekonómia. 151 s. ISBN 80-8055-392-0.

GÚČIK, Marián, 2010. *Cestovní ruch. Úvod do studia*. Banská Bystrica: Slovak – Swiss Tourism. 307 s. ISBN 978-80-89090-80-8.

HESKOVÁ, Marie a kol., 2011. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna. 216 s. ISBN 978-80-7373-107-6.

HOLEČEK, Milan, MARIOT, Peter, STRÍDA, Miroslav, 2005. *Zeměpis cestovního ruchu*. ISBN 80-86034-64-X.

HRALA, Václav, ŠAFAŘÍK, Viktor, 2013. *Geografie cestovního ruchu*. 6., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Idea servis. ISBN 978-80-85970-79-1.

INDROVÁ, Jarmila 2009. *Cestovní ruch: (základy)*. vyd. 2., přeprac. v Praze: Oeconomica. ISBN 978-80-245-1569-4.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, 2012. *Marketing v cestovním ruchu*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada Publishing. 320 s. ISBN: 978-80-247-4209-0.

- KASPAR, Claude, 1995. *Základy cestovního ruchu*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB. s.93. ISBN 80-901166-5-5.
- KNOP, Karel, 1999. *Lázeňství: ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Idea servis. 231 s. ISBN 80-716-9717-6.
- KOTÍKOVÁ, Halina, 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4603-6.
- KUTNOHORSKÁ, Jana, 2009. *Výzkum v ošetřovatelství*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2713-4
- LINDEROVÁ, Ivica, 2015. *Cestovní ruch: teoretická a právní východiska*. Praha: Idea servis. ISBN 978-80-85970-86-9.
- LINDEROVÁ, Ivica, 2013. *Cestovní ruch. Základy a právní úprava*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická. 267 s. ISBN 978-80-87035-82-5.
- MARIOT, Peter, 1983. *Geografia cestovného ruchu*. Bratislava: Veda.
- MÜLLEROVÁ, Alena, 2008. *Wellness jako životní styl*. Brno: ERA. 132 s. ISBN 978-80-7366-134-2.
- ORIEŠKA, Ján, 1999. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis. 244 s. ISBN 80-859-7027-9.
- ORIEŠKA, Ján, 2010. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.
- PALATKOVÁ, Monika, 2013. *Mezinárodní turismus*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4039-3.
- PÁSKOVÁ, Martina, ZELENKA, Josef. 2012. *Cestovní ruch. Výkladový slovník*. Praha: Linde a. s. ISBN 978-80-7201-880-2.
- PAVEL, Josef, 2007. *Předmluva*. In: KAJLÍK, Vladimír. *České lázně a lázeňství*. Praha: MMR ČR. 218 s. ISBN 978-80-239-9330-1.
- PETRŮ, Zdenka, 2007. *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. 2., upr. vyd. Praha: Idea servis, 124 s. ISBN 978-80-85970-55-5.
- PLESNÍK, Pavol. 2008. *Vymedzenie a ocenenie regiónov cestovného ruchu*. Bratislava : EKONÓM. ISBN 978-80-225-2476-6.
- PODĚBRADSKÝ, Jiří, 2008. *Wellness v ČR*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. 129 s.
- POMPUROVÁ, Kristína, 2011. *Manažment prevádzky cestovnej kancelárie*. Banská Bystrica : Ekonomická fakulta Univerzity Matěja Bela. 139 s. ISBN 978-80-557-0314-5.

POUROVÁ, Marie, 2010. *Agroturistika: Možnosti rozvoje a perspektiva v České republice*. ISBN 80-213-0672-6.

RYGLOVÁ, Kateřina, 2005. *Cestovní ruch: Učební texty pro studenty BA (Hons) in Business Management a studenty PEF MZLU v Brně*. 1. vyd. Brno: Brno International Business School. 67 s. ISBN 80-86575-92-6.

RYGLOVÁ, Kateřina, 2009. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. 3., rozš. vyd., Ostrava: Key Publishing. 187 s. Management (Key Publishing). ISBN 978-807-418-028-6.

RYGLOVÁ, Kateřina, 2009. *Cestovní ruch*. Ostrava: KEY Publishing. ISBN 978-80-7418-028-6.

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

SEIFERTOVÁ, Věra, 2003. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu: ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství. 120 s. ISBN 80-865-9200-6.

VYSTOUPIL, Jiří, ŠAUER Martin a kol., 2011. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, Plzeň. 315 s. ISBN 978-80-7380-340-7.

Zákon č. 159/1999 Sb. *o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu ve znění pozdějších předpisů*.

ZELENKA, Josef, 2007. *Marketing cestovního ruchu*. 1.vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. 212 s. ISBN 978-80-7041-070-7.

ZELENKA, Josef, PÁSKOVÁ, Martina, 2012. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. 2., přeprac. a dopln. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj. Grada Publishing. 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.

КВАРТАЛЬНОВ В.А., 2014. *Туризм: учебник / В.А. Квартальнов*. – 2-е изд., перераб. – М.: Финансы и Статистика. ISBN 5-279-03119-4



## Internetové zdroje

BÍNA, Jan, 2002. *Hodnocení potenciálu cestovního ruchu v obcích České republiky. In Urbanismus a územní rozvoj.* [online]. [cit. 25.01.2018]. Dostupné z: <http://www.uur.cz>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2017. *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení za vybrané území.* [online]. [cit. 2019-12-29]. Dostupné z: [https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&f=TABULKA&z=T&filtr=G~F\\_M~F\\_Z~F\\_R~F\\_P~\\_S~\\_U~401\\_null\\_&katalog=31742&str=v1306&v=v1339\\_\\_KAT\\_\\_154\\_\\_1&u=v1306\\_\\_VUZEMI\\_\\_43\\_\\_554961](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&f=TABULKA&z=T&filtr=G~F_M~F_Z~F_R~F_P~_S~_U~401_null_&katalog=31742&str=v1306&v=v1339__KAT__154__1&u=v1306__VUZEMI__43__554961)

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2017. *Veřejná databáze.* [online]. [cit. 2019-12-29]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=profil-uzemi>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2019. *Obyvatelstvo ve věku 15 a více let podle pohlaví a nejvyššího ukončeného vzdělání.* [online]. [cit. 20.11.2019] Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xk/obyvatelstvo\\_ve\\_veku\\_15\\_a\\_vice\\_podle\\_pohlavi\\_a\\_vzdelani](https://www.czso.cz/csu/xk/obyvatelstvo_ve_veku_15_a_vice_podle_pohlavi_a_vzdelani)

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Charakteristika Karlovarského kraje.* [online]. [cit. 20.10.2019]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xk/charakteristika\\_karlovarskeho\\_kraje](https://www.czso.cz/csu/xk/charakteristika_karlovarskeho_kraje)

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Návštěvnost v Karlovarském kraji v roce 2018 (předběžné výsledky).* [online]. [cit. 10.03.2020]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xk/navstevnost-v-karlovarskem-kraji-v-roce-2018>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Počet obyvatel – stav k 1.1.2019.* [online]. [cit. 15.11.2019] Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xk/pocet-obyvatel-stav-k-1-1-2019>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Vývoj průměrných mezd v Karlovarském kraji v 1. čtvrtletí 2019.* [online]. [cit. 15.11.2019] Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xk/vyvoj-prumernych-mezd-v-karlovarskem-kraji-v-1-ctvrtleti-2019>

*Dopravní a technická infrastruktura Karlovarského kraje. Investiční příležitosti v Karlovarském kraji.* [online]. [cit. 27.01.2020]. Dostupné z: <http://www.karlovyvary-region.eu/cz/o-karlovarskem-kraji/dopravni-a-technicka-infrastruktura>

INSTITUTE FOR ECONOMICS & PEACE, 2017. *Global peace index 2017.* [online]. [cit. 19.11.2019]. Dostupné z: <http://visionofhumanity.org/app/uploads/2017/06/GPI-2017-Report-1.pdf>

*Karlovarský kraj.* [online]. [cit. 28.10.2019]. Dostupné z: <https://karlovarsky-kraj.webnode.cz/mapy/>

KARLOVY VARY, 2018. *Návštěvnost města Karlovy Vary.* [online]. [cit. 10.03.2020]. Dostupné z: <https://www.karlovyvary.cz/sites/default/files/partneri/navstevnost-2018.pdf>

- KARLOVY VARY, 2019. *Kolonády. Infocentrum města Karlovy Vary*. [online]. [cit. 03.11.2019]. Dostupné z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/kolonady>
- KARLOVY VARY, 2019. *Lázeňská léčebna Mánes*. [online]. [cit. 28.01.2020]. Dostupné z: <https://lazenska-lecebna-manes.hotel.cz>
- KARLOVY VARY, 2019. *Lázeňský hotel Sadový Pramen* [online]. [cit. 28.01.2020]. Dostupné z: <https://sadovy-pramen.hotel.cz>
- KARLOVY VARY, 2019. *Lázeňství a prameny*. [online]. [cit. 05.01.2020]. Dostupné z: <http://www.karlovy-vary.cz/cz/o-karlovych-varech/lazenstvi-a-prameny>
- KARLOVY VARY, 2019. *Prameny*. [online]. [cit. 28.10.2019]. Dostupné z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/prameny>
- KARLOVY VARY, 2019. *Sadový pramen*. [online]. [cit. 28.01.2020]. Dostupné z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/sadovy-pramen>
- KARLOVY VARY, 2019. *Sdružení historických sídel Čech, Moravy a Slezska*. [online]. [cit. 15.01.2020]. Dostupné z: <http://www.historickasidla.cz/dr-cs/180-karlovy-vary.html>
- LORENC.INFO. *Závěrečné práce – metodika*. [online]. [cit. 02.02.2020]. Dostupné z: <http://lorenc.info/zaverecne-prace/metodika.htm>
- Návštěvnost českých lázní – statistika návštěv lázní. Lázně a wellness na jednom místě – pobyty s E-lázně*. [online]. [cit. 21.12.2019]. Dostupné z: <http://www.e-lazne.eu/navstevnost-ceskych-lazni>
- Památky a významná místa. Karlovy Vary – průvodce, hotely, lázně, wellness, webkamera*. [online]. [cit. 17.11.2019]. Dostupné z: <http://www.karlovy-vary.cz/cz/o-karlovych-varech/pamatky-a-vyznamna-mista>
- SYNEK, Miloslav, SEDLÁČKOVÁ, Helena, VÁVROVÁ, Hana, 2002. *Jak psát diplomové a jin písemné práce*. VŠE v Praze, Fakulta podnikohospodářská. 59 s. [cit. 21.12.2019]. Dostupné z: <http://fph.vse.cz/att/dp.pdf>.
- Šetření dotazníkové. Sociologická encyklopedie*. [online]. [cit. 02.02.2020]. Dostupné z: [https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Šetřen%C3%AD\\_dotazn%C3%ADkové\\_\(MSgS\)](https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Šetřen%C3%AD_dotazn%C3%ADkové_(MSgS))
- Vše o lázních – Katalog lázní – Léčebné Lázně*. [online]. [cit. 28.02.2020]. Dostupné z: <http://www.lecebnelazne.cz/profiles/38-lazenska-lecebna-manes>
- Vše o území VDB*. [online]. [cit. 15.12.2019]. Dostupné z: [https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=profil-uzemi&uzemiprofil=31548&u=\\_\\_VUZEMI\\_\\_43\\_\\_554961#](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=profil-uzemi&uzemiprofil=31548&u=__VUZEMI__43__554961#)

VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠTOVNA ČESKÉ REPUBLIKY: *Co hradí pojišťovna a co pojištěnec*. [online]. [cit. 28.12.2019]. Dostupné z: <https://www.vzp.cz>

VYČICHLO, Jaroslav, 2015. *Památky a příroda Karlovarska*. [online]. [cit. 03.11.2019]. Dostupné z: <http://www.pamatkyaprirodakarlovarska.cz>

*Vývoj cestovního ruchu* [online]. [cit. 15.01.2018]. Dostupné z: <https://www.geograficke-rozhledy.cz/archiv/clanek/481/pdf>

## **8 Přílohy**

PŘÍLOHA 1: Dotazník pro lázeňské hosty

PŘÍLOHA 2: Questionnaire for spa guests

PŘÍLOHA 3: Анкета для гостей курорта

PŘÍLOHA 4: Obrázky

## **Příloha č. 1 Dotazník pro lázeňské hosty**

Dobrý den,

Jmenuji se Daria Saprykina, jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studia České zemědělské univerzity v Praze. Ráda bych Vás touto cestou poprosila o vyplnění dotazníku, který je anonymní a bude použit výhradně pro studijní účely k této bakalářské práci pod názvem „Lázeňský cestovní ruch ve zvolené destinaci České republiky“.

Velmi děkuji za Vaši spolupráci.

### **Kolikrát jste již navštívil/a lázně v Karlových Varech?**

- byla to 1 návštěva
- byly to 2 návštěvy
- více než 2x

### **Myslíte, že Karlovy Vary jsou jedním z nejpobulárnějších lázeňských míst?**

- ano
- ne
- neuvažoval/a jsem

### **Délka Vašeho pobytu v lázních?**

- 1 až 7 dní
- 8 až 14 dní
- 9 až 21 dní
- více než 21 dní

### **Ve kterém ročním období navštěvujete lázně nejraději?**

- v zimě
- na jaře
- v letě
- na podzim

### **Jaký typ stravování při výběru pobytu preferujete?**

- jen snídaně
- plná penze
- snídaně a večeře
- nic

**Jaký byl další účel Vaší návštěvy kromě léčby a Wellness?**

- Mezinárodní filmový festival
- jenom Wellness
- příroda
- sport
- jiné

**Co Vás inspirovalo k návštěvě lázní v Karlových Varech?**

- Internet
- rádio a TV
- reklamní poutače
- rodina a přátelé
- cestovní kanceláře
- lékař

**Navštívil/a byste lázně v Karlových Varech znovu?**

- ano
- ne

**Doporučil/a byste lázeňství svým známým?**

- ano
- ne

**Jak jste spokojen/a se službami lázeňského zařízení?**

- výborně
- velmi dobře
- dobře
- uspokojivě

**Vaše pohlaví?**

- muž
- žena

**Váš věk?**

- 11 až 25 let
- 26 až 40 let
- 40 až 60 let
- 61 a více let

### **Trvalé bydliště?**

- .....

### **Vyberte, jaký balíček je pro Vás nejvíc vyhovující (Léčebna Manés)**

- Ochutnávka lázní
- Beauty program
- Lázeňský pobyt pro seniory 50+
- Komplexní léčebný pobyt

### **Vyberte, jaký balíček je pro Vás nejvíc vyhovující (Lázeňský hotel Sadový Pramen)**

- Krátká relaxace v Karlových Varech
- Léčebně relaxační pobyt v Karlových Varech
- Wellness pobyt na 3 nocí v Karlových Varech
- Wellness pobyt na 5 nocí v Karlových Varech

### **Příloha č. 3: Questionnaire for spa guests**

Hallo,

My name is Daria Saprykina, I am a 3-year undergraduate student at the Czech University of Natural Sciences in Prague. I would like to ask you to fill out a questionnaire, which is anonymous and will be used for educational purposes only, on the topic “Spa Tourism in a Selected Place of the Czech Republic”.

Thank you for your cooperation.

#### **How many times have you visited a spa in Karlovy Vary?**

- it's my first visit
- it's my second visit
- more than two times

#### **Do you think that Karlovy Vary is one of the most popular health resorts in Czech Republic?**

- yes
- no
- it's hard to say

#### **Duration of your stay at the health resort?**

- 1-7 days
- 8-14 days
- 9-21 days
- more than 21 days

#### **Which season of the year do you prefer to visit the resort?**

- winter
- spring
- summer
- autumn

#### **What type of catering would you prefer rather when choosing accommodation?**

- breakfast only
- full board
- breakfast and dinner
- nothing



**Was there any other goal of your visit besides treatment and Wellness?**

- International Film Festival
- only Wellness
- nature
- sport
- other

**What inspired you to visit the health resort in Karlovy Vary?**

- the Internet
- radio and TV
- advertising banners
- family and friends
- travel agencies
- doctor

**Would you like to visit the spa in Karlovy Vary again?**

- yes
- no

**Would you recommend this resort to your friends?**

- yes
- no

**How satisfied are you with your trip?**

- excellent
- very well
- well
- satisfactory

**Your gender?**

- man
- female

**Your age?**

- 11 to 25 years old
- from 26 to 40 years old
- from 40 to 60 years old
- 61 years old or more

**Place of permanent residence?**

- .....

**Choose the package that suits you the most (Manes Medical Center)**

- Spa Tasting
- Beauty Program
- Spa stay for seniors 50+
- Comprehensive therapeutic stay

**Choose the package that suits you the most (Sanatorium Sadovy Pramen)**

- Short relaxation in Karlovy Vary
- Therapeutic and relaxing holidays in Karlovy Vary
- Wellness stay for 3 nights in Karlovy Vary
- Wellness stay for 5 nights in Karlovy Vary

## **Příloha č. 2 Анкета для гостей курорта**

Добрый день,

Меня зовут Дарья Сапрыкина, я студентка 3 курса бакалавриата в Чешском университете естественных наук в Праге. Я хотела бы попросить Вас заполнить анкету, которая является анонимной и будет использована в учебных целях для этой дипломной работы на тему «Курортный туризм в выбранном месте Чешской Республики».

Большое спасибо за Ваше сотрудничество.

### **Сколько раз Вы посещали курорт в Карловых Варах?**

- был 1 визит
- было 2 посещения
- более 2х

### **Как вы думаете, Карловы Вары – один из самых популярных курортов?**

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

### **Продолжительность пребывания на курорте?**

- от 1 до 7 дней
- от 8 до 14 дней
- от 9 до 21 дня
- более 21 дня

### **В какое время года Вы предпочитаете посещать курорт?**

- зимой
- весной
- летом
- осенью

### **Какой тип питания Вы предпочитаете при выборе проживания?**

- только завтрак
- полный пансион
- завтрак и ужин
- ничего

**Какова была следующая цель Вашего визита, помимо лечения и Wellness?**

- Международный кинофестиваль
- только Wellness
- природа
- спорт
- другое

**Что вдохновило Вас на посещение санатория в Карловых Варах?**

- Интернет
- радио и ТВ
- рекламные баннеры
- семья и друзья
- туристические агентства
- доктор

**Хотели бы Вы посетить курорт в Карловых Варах снова?**

- да
- нет

**Вы бы порекомендовали этот курорт своим друзьям?**

- да
- нет

**Насколько Вы удовлетворены услугами спа-центра?**

- отлично
- очень хорошо
- хорошо
- удовлетворительно

**Ваш пол?**

- мужчина
- женщина

**Ваш возраст?**

- от 11 до 25 лет
- от 26 до 40 лет
- от 40 до 60 лет
- 61 или более лет

**Постоянное местожительство?**

- .....

**Выберите пакет услуг, который подходит Вам больше всего (Медицинский центр Манес)**

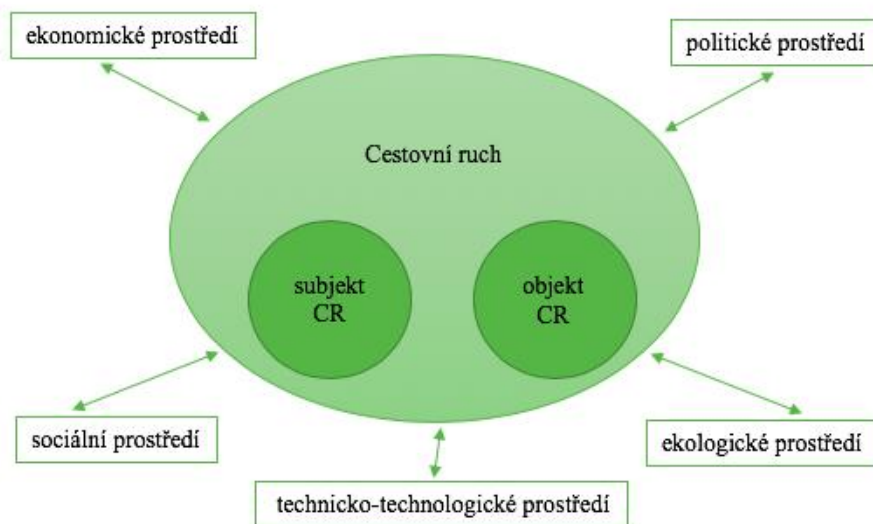
- Дегустация спа услуг
- Программа красоты
- Курортное пребывание для пожилых людей 50+
- Комплексное терапевтическое пребывание

**Выберите пакет услуг, который подходит Вам больше всего (Санаторий Sadovy Pramen)**

- Короткая релаксация в Карловых Варах
- Лечебный и расслабляющий отдых в Карловых Варах
- Оздоровительный отдых на 3 ночи в Карловых Варах
- Оздоровительный отдых на 5 ночей в Карловых Варах

## Příloha č. 4 Obrázky

Obrázek 1: Cestovní ruch jako systém



Zdroj: Hesková a kol., 2011

Obrázek 2: Karlovarský kraj



Zdroj: karlovarsky-kraj, © 2008

Obrázek 3: Lázeňská léčebna Mánes



Zdroj: Lázeňská léčebna Mánes, ©2020

Obrázek 4: Vojenská lázeňská léčebna – Lázeňský hotel Sadový Pramen



Zdroj: Sadový Pramen, ©2020