

**Univerzita Pardubice  
Fakulta ekonomicko-správní**

**Analýza a potenciální rozvoj lázeňské destinace na příkladu vybraného  
města**

**Bc. Iveta Pechová**

**Diplomová práce  
2008**

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Iveta PECHOVÁ**

Studijní program: **N6202 Hospodářská politika a správa**

Studijní obor: **Ekonomika veřejného sektoru**

Název tématu: **Analýza a potenciální rozvoj lázeňské destinace na příkladu vybraného města**

### Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Teoretická expozice, definování základních pojmů (cestovní ruch)
2. Lázeňství jako součást cestovního ruchu
  - nové trendy
  - aplikace marketingu
3. Lázeňský cestovní ruch v Evropě
4. Lázeňský cestovní ruch v ČR
5. Řešení dané problematiky ve vybraném lázeňském místě

Závěr

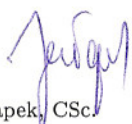
Rozsah grafických prací: -  
Rozsah pracovní zprávy: cca 50 stran  
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

- [1]KŘÍŽEK, V. Obrazy z dějin lázeňství. Praha: Libri, 2002. 263 s. ISBN 80-7277-092-6  
[2]HORNER, S., SWARBROOKE, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada Publishing, 2003.486 s. ISBN 80-247-0202-9  
[3]DURDISOVÁ, J. Ekonomika zdraví. Praha: Oeconomica, 2005. 228 s. ISBN 80-245-0998-9  
[4]Sborník: Cestovní ruch, regionální rozvoj a školství. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2002. 220 s. ISBN 80-7040-549-X  
[5]Lázně Aurora Třeboň. Dostupné z: <<http://www.aurora.cz/>>

Vedoucí diplomové práce: RNDr. Šárka Brychtová, Ph.D.  
Ústav veřejné správy a práva

Datum zadání diplomové práce: 25. října 2007  
Termín odevzdání diplomové práce: 26. května 2008

  
prof. Ing. Jan Čapek, CSc.  
děkan

L.S.

  
prof. PhDr. Karel Lacina, DrSc.  
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 15. listopadu 2007

## **SOUHRN**

Tato diplomová práce se věnuje problematice lázeňství. V práci je popsán současný stav evropského lázeňství, a také vývoj a aktuální situace lázeňských subjektů v ČR. Konkrétním příkladem jsou Lázně Aurora v Třeboni, které byly zhodnoceny z pohledu klientů, a to prostřednictvím dotazníkového šetření.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

lázeňství; cestovní ruch; Lázně Aurora; wellness; CzechTourism; marketing

## **TITLE**

Analysis and potential development of spa destination on example of a particular city

## **ABSTRACT**

This thesis deals with questions of balneology. Current state of European balneology is described in this work as well as development and actual situation of spas in the Czech Republic. Particular example is Aurora Spa in Třeboň, which was evaluated from a customer point of view using questionnaire survey.

## **KEYWORDS**

spa; tourism; Spa Aurora; wellness; CzechTourism; marketing

## OBSAH

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ÚVOD .....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>1. CESTOVNÍ RUCH .....</b>   | <b>11</b> |
| 1.1. Druhy cestovního ruchu .....   | 11        |
| 1.2. Formy cestovního ruchu .....   | 11        |
| 1.3. Cestovní ruch v Evropě .....   | 14        |
| 1.4. Cestovní ruch v České republice .....  | 17        |
| 1.4.1. Příjezdový cestovní ruch .....   | 18        |
| 1.4.2. Výjezdový cestovní ruch .....  | 20        |
| <b>2. LÁZEŇSTVÍ JAKO SOUČÁST CESTOVNÍHO RUCHU .....</b>                           | <b>22</b> |
| 2.1. Aplikace marketingu.....   | 23        |
| <b>3. LÁZEŇSKÝ CESTOVNÍ RUCH V EVROPĚ.....</b>                                    | <b>26</b> |
| 3.1. Evropský svaz léčebných lázní.....   | 27        |
| 3.2. Revoluce v hotelovém lázeňství.....  | 28        |
| <b>4. LÁZEŇSKÝ CESTOVNÍ RUCH V ČESKÉ REPUBLICE.....</b>                           | <b>31</b> |
| 4.1. Historie českého lázeňství .....   | 31        |
| 4.2. Typy lázeňských pobytů.....  | 39        |
| 4.3. Zahraniční klienti.....  | 41        |
| 4.4. Manažerské pobyty.....   | 44        |
| 4.5. Wellness .....   | 45        |
| 4.6. Organizace působící v lázeňství .....  | 46        |
| 4.6.1. Sdružení lázeňských míst České republiky .....                             | 46        |
| 4.6.2. Svaz léčebných lázní České republiky .....                                 | 47        |
| 4.6.3. Česká centrála cestovního ruchu - CzechTourism .....                       | 47        |
| 4.7. Zdroje financování.....  | 49        |
| 4.7.1. Státní program podpory cestovního ruchu a lázeňství.....                   | 49        |
| 4.7.2. Fondy EU.....  | 54        |
| <b>5. ŘEŠENÍ DANÉ PROBLEMATIKY VE VYBRANÉM LÁZEŇSKÉM MĚSTĚ –<br/>TŘEBOŇ .....</b> | <b>57</b> |
| 5.1. Historie lázeňství v Třeboni .....   | 57        |
| 5.2. Lázně Aurora .....   | 58        |
| 5.2.1. Klientela .....  | 59        |
| 5.2.2. Dotazníkové šetření .....  | 63        |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>ZÁVĚR</b> .....          | <b>73</b> |
| <b>POUŽITÉ ZDROJE</b> ..... | <b>75</b> |
| <b>PŘÍLOHY</b> .....        | <b>79</b> |

## Seznam tabulek

|  |    |
|--|----|
| Tabulka 1: Charakteristika starého a nového cestovního ruchu .....                         | 16 |
| Tabulka 2: Podíl cestovního ruchu na HDP .....   | 17 |
| Tabulka 3: Zahraniční hosté v hromadných ubytovacích zařízeních .....                      | 19 |
| Tabulka 4: Zahraniční hosté v jednotlivých krajích ČR - relativní podíly .....             | 19 |
| Tabulka 5: Struktura klientů podle způsobu úhrady lázeňské péče v letech 2000-2005.....    | 40 |
| Tabulka 6: Zahraniční hosté v lázeňských zařízeních, 1997 – 2006 .....                     | 41 |
| Tabulka 7: Zahraniční hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních v roce 2006 .....          | 43 |
| Tabulka 8: Přehled vyhlášených podprogramů a přidělených dotací v letech 2001 – 2006 ..... | 52 |
| Tabulka 9: Počty jednotlivých druhů klientů lázní Aurora 2002-2006 .....                   | 59 |
| Tabulka 10: Program VITAL .....  | 60 |
| Tabulka 11: Program SPA* .....   | 60 |
| Tabulka 12: Klienti lázní Aurora 1992-2006 .....   | 61 |
| Tabulka 13: Počty samoplátců v lázních Aurora.....   | 61 |
| Tabulka 14: Struktura respondentů podle věku a pohlaví .....                               | 64 |
| Tabulka 15: Typ lázeňského pobytu.....   | 65 |
| Tabulka 16: Délka lázeňského pobytu.....   | 66 |
| Tabulka 17: Spokojenost s kvalitou léčebných procedur .....                                | 66 |
| Tabulka 18: Spokojenost s ubytováním .....   | 67 |
| Tabulka 19: Spokojenost s prostředím, ve kterém jsou lázně situovány.....                  | 67 |
| Tabulka 20: Spokojenost s profesionalitou a přístupem personálu .....                      | 68 |
| Tabulka 21: Využití kulturních a sportovních možností .....                                | 69 |
| Tabulka 22: Pravidelná návštěva Lázní Aurora .....   | 70 |
| Tabulka 23: Porovnání Lázní Aurora s jinými lázeňskými subjekty .....                      | 70 |
| Tabulka 24: Možná řešení zjištěných problémů.....  | 72 |

## Seznam grafů

|   |    |
|---|----|
| Graf 1: Vývoj mezinárodních příjezdů .....  | 15 |
| Graf 2: Podíly jednotlivých částí světa na celkových příjezdech .....                 | 16 |
| Graf 3: Podíl cestovního ruchu na HDP .....   | 18 |
| Graf 4: Zahraniční dovolené českých rezidentů v roce 2007 .....                       | 20 |
| Graf 5: Výdaje na lázeňskou zdravotní péči v ČR 1980-2003 .....                       | 38 |
| Graf 6: Struktura klientely českých lázeňských zařízení .....                         | 40 |
| Graf 7: Zahraniční hosté v lázeňských zařízeních, 1997 – 2006 .....                   | 42 |
| Graf 8: Přehled rozdělení dotací v jednotlivých letech do podprogramů v tis. Kč ..... | 53 |
| Graf 9: Vývoj objemu dotací SPCR do oblasti lázeňství 2001-2005 .....                 | 54 |
| Graf 10: Klienti lázní Aurora 1992-2006 .....   | 61 |
| Graf 11: Struktura respondentů podle věku a pohlaví .....                             | 64 |
| Graf 12: Typy lázeňského pobytu .....   | 65 |
| Graf 13: Typy samopláteckého pobytu .....   | 65 |
| Graf 14: Využití kulturních a sportovních možností .....                              | 69 |

## Seznam obrázků

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Obrázek 1: Mapa Evropy .....          | 14 |
| Obrázek 2: Funkce lázeňství .....     | 24 |
| Obrázek 3: Mapa lázeňských míst ..... | 32 |

## Seznam příloh

|  |    |
|--|----|
| Příloha A – Dotazník .....                                       | 79 |
| Příloha B – Relaxační pobyty .....                               | 82 |
| Příloha C – Ceník Wellnesscentra .....                           | 84 |
| Příloha D – Fotky Lázní Aurora .....                             | 85 |
| Příloha E – Přehled kulturních akcí v Auroře na duben 2008 ..... | 87 |



## Seznam zkratek

|       |   |
|-------|---|
| CR    | cestovní ruch                               |
| ČR    | Česká republika                             |
| EU    | Evropská unie                               |
| HDP   | hrubý domácí produkt                        |
| WTO   | World Tourism Organization                  |
| OP    | operační program                            |
| ROP   | regionální operační program                 |
| MMR   | Ministerstvo pro místní rozvoj              |
| USA   | Spojené státy americké                      |
| VB    | Velká Británie                              |
| ESL   | Evropský svaz léčebných lázní               |
| a.s.  | akciová společnost                          |
| ZTP/P | zvláště těžce postižený s průvodcem         |
| EKG   | ElektroKardioGram                           |
| DHP   | daň z přidané hodnoty                       |
| HSS   | Politika hospodářské a sociální soudržnosti |
| ERDF  | Evropský fond pro regionální rozvoj         |
| ESF   | Evropský sociální fond                      |
| SOZS  | Strategické obecné zásady Společenství      |
| NRP   | Národní rozvojový plán                      |
| NSRR  | Národní strategický referenční rámec        |
| NUT   | Nomenclature of territorial units           |
| PLP   | příspěvková lékařská péče                   |

# Úvod

Lázeňský cestovní ruch a celkově zdravotní turistika prožívá v posledních deseti letech výrazný rozkvět. Celosvětovým trendem je větší zájem lidí o zdraví a kvalitu života. Lidé si začali uvědomovat nedocenitelnou hodnotu jejich zdraví. Lázně se proto stávají stále vyhledávanějším zdrojem pro relaxaci jak tělesnou tak duševní.

Lázeňství má v Evropě mnohaletou tradici založenou na pradávnmém zájmu lidí o přírodní minerální prameny. Už staří Římané využívali „zázračné“ prameny k vodoléčbě. Lázeňství založené na evropské tradici, se v jednotlivých státech vyvíjelo rozdílně. Záviselo to na celkovém stavu a změnách ve společnosti.

České lázeňství se rozvíjelo podobně jako v Německu, Rakousku nebo zemích bývalé Jugoslávie. České země však prošly několika obdobími, které změnilly jejich celkový vývoj a samozřejmě i vývoj lázeňství. Dvěma zlomovými etapami bylo období druhé světové války a doba socialismu.

Po roce 1989 došlo k razantní změně. Česká ekonomika se globálně otevřela, a proto se také lázeňství začalo orientovat více tržně. Změnil se zejména přístup k lázeňskému hostu jako zákazníkovi nikoliv pacientovi. V tomto oboru, a nejen v něm, jsme museli mnohé dohnat.

Pro Českou republiku bylo vždy typické lázeňství založené na využívání přírodních léčivých zdrojů, s významným podílem přímé lékařské péče a s komplexním přístupem k léčebným pobytům. V dnešním globalizovaném světě by české lázně pouze s tímto přístupem neuspěly. V posledních letech se k nám ze západní Evropy dostaly nové a dynamicky se rozvíjející produkty. Patří mezi ně wellness, regenerační, rekondiční a relaxační pobyty. České lázeňské subjekty začaly tyto nové produkty velice rychle zavádět.

Cílem mé práce je analyzovat současný stav lázeňství jak v celé Evropě, tak i v České republice. Chtěla bych zjistit, zda se české lázeňské subjekty dokázaly prosadit v tržním prostředí a jak si stojí v evropské konkurenci. Zaměřím se také na význam klasického lázeňství v porovnání s nejmodernějšími typy lázeňských pobytů.

Celá má práce je rozčleněna do pěti celků. V první kapitole se budu věnovat cestovnímu ruchu obecně a jeho aktuálnímu stavu v Evropě a v České republice.

Druhá kapitola již bude zaměřena na lázeňství. Ve třetí a čtvrté kapitole podrobně charakterizují lázeňský cestovní ruch v Evropě a v České republice.

Celá pátá kapitola bude věnována lázeňskému městu Třeboni, konkrétně Lázním Aurora.

### **Metodika práce**

První část své práce založím na zdrojích z tištěné odborné literatury. Tak nastuduji základní informace o cestovním ruchu a hlavně lázeňství. Pro zjištění aktuální situace v této oblasti využiji webové stránky, a to zejména organizací, které se zabývají lázeňstvím.

Lázeňskou destinací, jejíž situaci zhodnotím, budou Lázně Aurora v Třeboni. Použiji interní materiály Aurory, hlavně statistiky s návštěvností české a zahraniční klientely. Můj hlavní záměr však bude zhodnotit Lázně Aurora z pohledu jejich klientů. To uskutečním pomocí dotazníkového šetření, které provedu v lázeňském komplexu Aurory.

#### **Cíl práce:**

- Analyzovat současný stav lázeňství v Evropě a v České republice.
- Zhodnotit, jak si stojí české lázeňské subjekty v zahraniční konkurenci.

#### **Hlavní cíl:**

- Ukázat, jak hodnotí Lázně Aurora její klienti.
- Vytvořit vlastní náměty na rozvoj Lázní Aurora.

# 1. Cestovní ruch

Obecně se cestovní ruch definuje jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností.[5] Cestovní ruch představuje u nás i ve světě velmi dynamicky se rozvíjející segment ekonomiky. Svým objemem tržeb se řadí ve světě na třetí místo za petrochemický a automobilový průmysl a rovněž rozsahem zaměstnanosti a tvorbou kvalitních pracovních příležitostí patří mezi nejvýznamnější ekonomická odvětví. Vedle zaměstnanosti ovlivňuje cestovní ruch podstatným způsobem i další oblasti: pozitivně ovlivňuje platební bilanci státu, podílí se na tvorbě hrubého domácího produktu, tvoří příjmy státního rozpočtu, má vliv na příjmy místních rozpočtů a jeho rozvoj podporuje investiční aktivity.

## 1.1. Druhy cestovního ruchu

Podle konkrétních potřeb účastníka cestovního ruchu rozlišujeme určité druhy. Jednotlivé druhy cestovního ruchu vyžadují zvláštní požadavky na způsob realizace a zabezpečení služeb:

Základními druhy cestovního ruchu jsou: [13]

- rekreační CR
- kulturně-poznávací CR
- sportovně-turistický CR
- lázeňsko-léčebný CR

Dále existují tzv. specifické formy cestovního ruchu, mezi které patří:

- CR mládeže
- CR třetí generace (seniorů)
- kongresový CR
- lovecký CR
- mototuristický CR

## 1.2. Formy cestovního ruchu

Podle určitých kritérií rozlišujeme také formy cestovního ruchu [10]:

### a) podle místa realizace

- domácí CR – pohyb a pobyt tuzemských obyvatel na vlastním území,
- zahraniční CR – členění podle vztahu k platební bilanci státu:

- aktivní CR – znamená příjezd a pobyt cizinců na území daného státu. Tento CR je z pohledu státu přínosem platebních prostředků a přispívá tedy k aktivní straně platební bilance,
- pasivní CR – vycestování tuzemských obyvatel a jejich pobyt v zahraničí. Je spojen s vývozem devizových prostředků, čímž působí na platební bilanci pasivně,
- tranzitní CR – cestují-li občané jednoho státu přes území druhého státu do třetího státu. Z pohledu národního hospodářství a platební bilance daného státu má stejný charakter jako CR aktivní.

#### **b) podle délky pobytu**

- krátkodobý – charakterizován pobytem do tří dnů mimo trvalé bydliště (nejvýše dvě přenocování),
- dlouhodobý – předpokládá pobyt delší než tři dny mimo trvalé bydliště, nikoliv však (podle mezinárodních dohod) delší než šest měsíců.

#### **c) podle způsobu organizace průběhu**

- neorganizovaný – vše potřebné si zajišťuje účastník CR sám respektive pouze částečně využívá služeb cestovní kanceláře, např. k výměně valut, prodeji lodních lístků, apod.,
- organizovaný – cestu i pobyt zajišťuje organizace, zejména cestovní kancelář.

#### **d) podle způsobu účasti a formy úhrady nákladů účasti**

- volný CR (komerční) – CR, v němž si obyvatelé hradí účast pouze ze svých příjmů a o účasti se svobodně rozhodují,
- vázaný CR (sociální) – CR, v němž úhrada obyvatele je doplňována ze společenských fondů (příspěvky nemocenského pojištění apod.). Účast a poskytnutí příspěvků jsou v těchto případech vázány na splnění určitých podmínek. Vázaný CR částečně zahrnuje lázeňské léčení, podnikovou rekreaci, dětskou letní rekreaci. Tento druh CR je projevem sociální politiky společnosti.

#### **e) podle počtu účastníků**

- individuální CR,
- kolektivní CR ve formě skupiny,
- masový CR v podobě masové účasti turistů.

#### **f) podle věku účastníků**

- dětský CR, který představuje organizované pobyty či cesty dětí do 15 let bez rodičů,
- mládežnický CR, který představuje turistiku mladých lidí ve věkovém rozmezí 15-24 let, kteří své prázdniny nebo dovolené netráví se svými rodiči,

- seniorský CR představující turismus obyvatelstva postproduktivního věku,
- rodinný CR, jehož se zúčastňují rodiny s dětmi různého věku.

**g) podle ročního období (sezóny)**

- letní CR,
- zimní CR,
- mimosezónní CR,
- sezónní CR.

**h) podle způsobu ubytování**

- hotelový CR,
- parahotelový CR (ubytování v penzionech, chatách, chalupách, apartmánech),
- kempinkový CR (ubytování ve stanových táborech, kempech, v obytných přívěsech),
- výletní CR bez nároků na ubytování.

**i) podle použitého dopravního prostředku**

- železniční CR,
- autoturistika,
- cykloturistika,
- lodní CR.

**j) podle převažujícího prostředí pobytu**

- městská turistika má spíše krátkodobější charakter a hlavním motivem je nejen návštěva zajímavých měst a jejich památek, ale i poznání života v nich,
- venkovská turistika představuje pobyt a aktivity v bezprostředním spojení s přírodou a venkovským prostředím. Specifickou podobou venkovské turistiky je agroturistika. Je provozována podnikateli v zemědělské výrobě a slouží jim jako dodatečný nebo další finanční zdroj k udržení nebo rozšíření hlavního podnikatelského programu, tj. výroby zemědělských produktů. Na venkově je provozována i lovecká a rybářská turistika, což představuje velmi lukrativní formy CR,
- lázeňský CR, který zahrnuje dlouhodobé pobyty spojené s léčením ve zdravotně příznivém prostředí lázní nebo krátkodobé pobyty spojené s rekreací a relaxací,
- CR ve střediscích turismu různého charakteru a v různém prostředí (horská, přímořská, venkovská, apod.).

### 1.3. Cestovní ruch v Evropě

Evropa je malý světadíl (pouze Austrálie je menší) a v roce 2000 měla 729 mil. obyvatel. Mluví se zde 209 různými jazyky ze 6 jazykových rodin. Historicky a kulturně měla Evropa veliký vliv na světovou civilizaci a běh světových dějin. Proto není divu, že sem přijíždějí turisté ze všech částí světa. Evropané jsou také velcí cestovatelé a rádi poznávají krásy okolních států.



Obrázek 1: Mapa Evropy

Zdroj: *Europa map* [online]. 2002 [cit. 2008-05-04]. Dostupný z WWW: <[http://www.wasteels.cz/w\\_EVROPA\\_MAP.HTM](http://www.wasteels.cz/w_EVROPA_MAP.HTM)>.

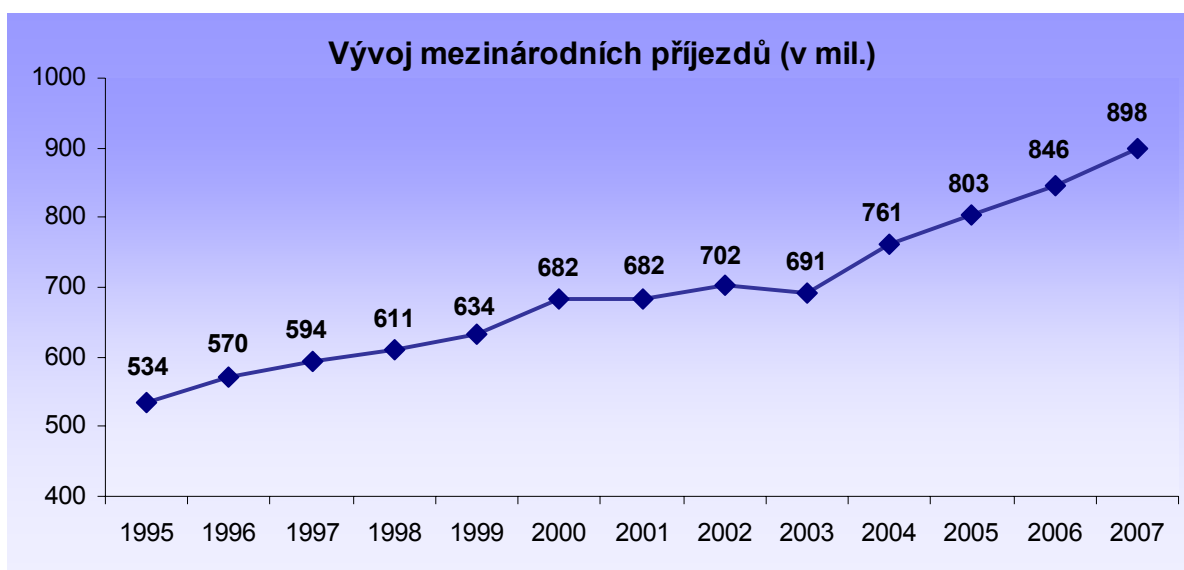
Cestovní ruch je bezesporu jednou z ekonomických aktivit s největším potenciálem vytvářet do budoucna růst a zaměstnanost v EU. V současné době představuje cestovní ruch přibližně 4% HDP EU, v rozmezí od přibližně 2% v nových členských státech až do 12% v případě Malty. Nepřímo však přispívá k tvorbě HDP mnohem více – cestovní ruch nepřímo vytváří více než 10% HDP a přibližně 12% všech pracovních míst.

Zvláště velký význam má cestovní ruch v tom, že nabízí pracovní příležitosti mladým lidem, kterých v tomto odvětví pracuje dvakrát více než v ostatních odvětvích ekonomiky. Růst zaměstnanosti v cestovním ruchu byl v posledních letech o mnohem vyšší než ve zbytku ekonomiky, toto odvětví tak významně přispívá k dosahování lisabonského cíle vytváření více a lepších pracovních míst. Předpokládá se, že důležitost cestovního ruchu pro ekonomiku EU se

bude i v nadcházejících letech zvyšovat, očekává se roční nárůst poptávky po cestovním ruchu o více než 3%. [20]

Projektově jsou cestovní ruch a hotelnictví v EU podporovány v rámci regionálního rozvoje. Existuje velmi málo přímých projektů, které jsou určeny samostatně tomuto odvětví. Cílem regionální politiky je snižování rozdílů mezi úrovněmi rozvoje jednotlivých regionů EU. Hlavními nástroji politiky hospodářské a sociální soudržnosti jsou strukturální fondy.

Podle Světové turistické organizace (WTO) dosáhl v roce 2007 počet mezinárodních příjezdů 898 milionů, což znamená nárůst o 52 milionů příjezdů oproti loňskému roku. Roční 6% nárůst tak překročil očekávání i dlouhodobý průměr a potvrzuje udržitelný růst z minulých let. Tento vývoj se odvíjí od silné světové ekonomiky, která nyní zažívá nejdelší období svého růstu, trvající déle než dvě desetiletí.

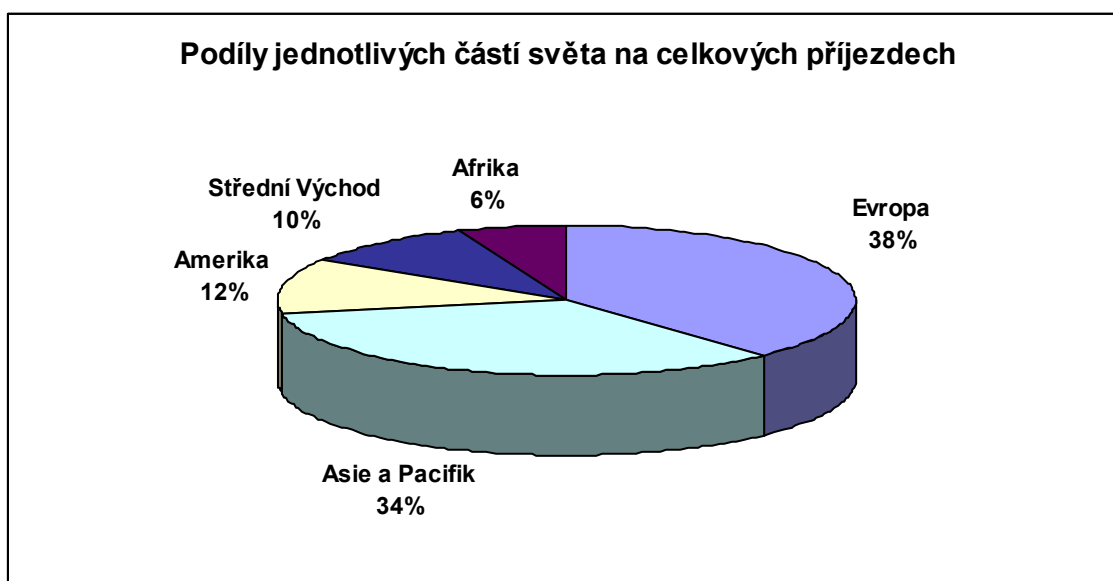


**Graf 1: Vývoj mezinárodních příjezdů**

Zdroj: *IHNed* [online]. 2008 [cit. 2008-05-04]. Dostupný z WWW: <<http://cestovani.ihned.cz/c1-23140300-nejnavstevovanejsim-svetovym-regionem-je-evropa>>.

Vysoký nárůst mezinárodních příjezdů nezastavily ani některé faktory, které by mohly negativně působit na cestovní ruch, například rostoucí cena ropy, výkyvy devizových kurzů a oslabování dolaru.





**Graf 2: Podíly jednotlivých částí světa na celkových příjezdech**

Zdroj: *IHNed* [online]. 2008 [cit. 2008-05-04]. Dostupný z WWW: <<http://cestovani.ihned.cz/c1-23140300-nejnavstevovanejsim-svetovym-regionem-je-evropa>>.

Evropa má ve světě absolutní dominanci jako nejnavštěvovanější světadíl. Z evropských zemí zaznamenalo za poslední rok největší přírůstek Turecko (18%), Řecko (12%) a Portugalsko (10%).

Cestovní ruch se mění v souvislosti s vývojem společnosti. Typy dovolených, o které byl dříve velký zájem, mohou postupně upadat. Proto je pro cestovní kanceláře a další organizace CR důležité sledovat tyto trendy a přizpůsobit se jim.

**Tabulka 1: Charakteristika starého a nového cestovního ruchu**

| <b>Minulost</b>            | <b>Budoucnost</b>            |
|----------------------------|------------------------------|
| Jet za sluncem             | Experimentovat s něčím novým |
| Následovat masy            | Dělat věci pro zábavu        |
| Ukázat, že jste někde byli | Porozumět                    |
| Jíst v hotelové jídelně    | Věnovat se sportu            |
| Mít zábrany                | Poznat cizí kulturu          |

Zdroj: LEW, Alan A., HALL, C. Michael, WILLIAMS, Allan M. *A Companion to Tourism*. Cornwall, UK : Blackwell Publishing, 2005. 618 s. ISBN 0-631-23564-7.

## 1.4. Cestovní ruch v České republice

Česká republika tvoří odněpaměti křižovatku evropských kultur. Kulturní charakter českých měst i venkovských sídel byl vždy inspirací pro návštěvníky sjíždějící se do těchto míst ze všech koutů světa.

Přestože se svou rozlohou 78 864 km<sup>2</sup> řadí mezi malé státy, co do množství přírodních krás a dochovaných kulturních památek patří bez nadsázky mezi světové velmoci. Z hlediska geografického je Česká republika (10 300 000 obyvatel) a její historická území (Čechy, Morava a Slezsko) rozdělena do čtrnácti územněsprávních celků řízených krajskými samosprávami.[40]

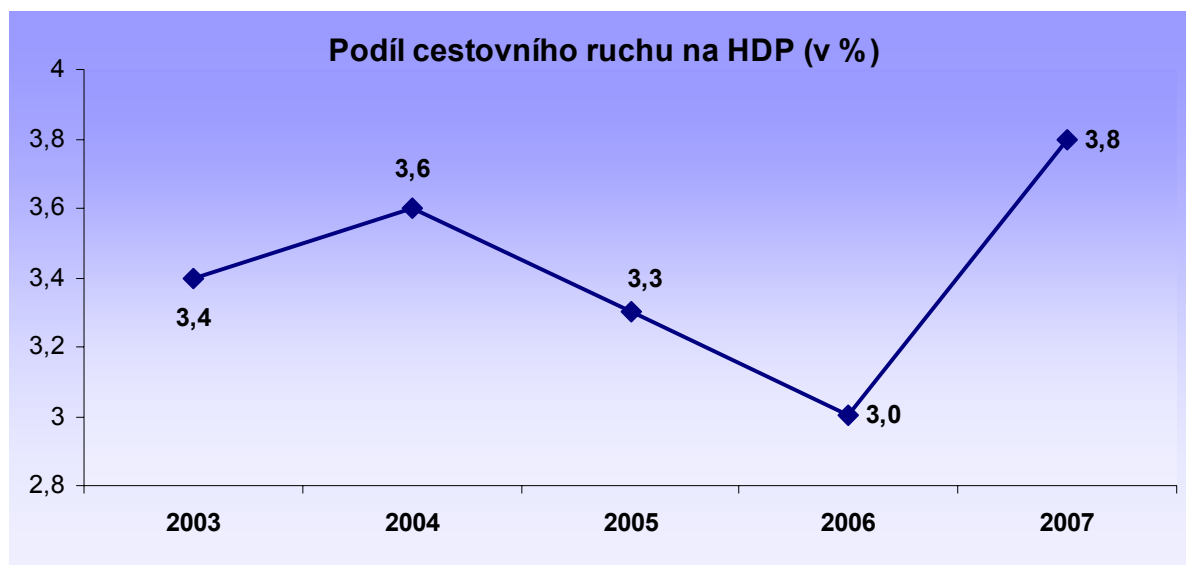
Cestovní ruch je významným odvětvím národního hospodářství. Podle výzkumů World Travel & Tourism Council (WTTC, 2004) vytváří sektor cestovního ruchu v České republice hodnoty v objemu 67,5 mld. Kč (2,45% HDP) a zaměstnává 122 tis. osob (2,6% na celkové zaměstnanosti). [37] Do budoucna se předpokládá ještě rostoucí význam této oblasti, ačkoliv podíl cestovního ruchu na HDP v posledních letech klesal. Tento pokles byl částečně způsoben tím, že absolutní výše HDP meziročně neustále narůstala.

**Tabulka 2: Podíl cestovního ruchu na HDP**

| Ukazatel   | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 |
|--|------|------|------|------|
| <b>Podíl cestovního ruchu na hrubém domácím produktu (v %)</b> | 3,4  | 3,6  | 3,3  | 3,0  |

Zdroj: Český statistický úřad [online]. 2008 [cit. 2008-05-03]. Dostupný z WWW: <[http://www2.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/tabulky\\_satelitniho\\_uctu\\_cestovniho\\_ruchu](http://www2.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/tabulky_satelitniho_uctu_cestovniho_ruchu)>.

Podíl devizových příjmů na HDP ve 4. čtvrtletí 2007 činil 3,8%. [34]



**Graf 3: Podíl cestovního ruchu na HDP**

Zdroj: Český statistický úřad [online]. 2008 [cit. 2008-05-03]. Dostupný z WWW: <[http://www2.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/tabulky\\_satelitniho\\_uctu\\_cestovniho\\_ruchu](http://www2.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/tabulky_satelitniho_uctu_cestovniho_ruchu)>.

Na definování cílů státní politiky v oblasti cestovního ruchu se podílí Ministerstvo pro místní rozvoj. V roce 2007 došlo k decentralizaci systému podpory cestovního ruchu. V letech 2007-2013 budou na kraje v rámci tzv. Regionálních operačních programů (ROP) převedeny finanční prostředky ve výši 25 mld. korun. MMR bude ve stejném období zastřešovat propagaci České republiky jako destinace cestovního ruchu a marketing na národní úrovni prostřednictvím Integrovaného operačního programu, a to v celkové výši cca 2 mld. korun. [34]

#### 1.4.1. Příjezdový cestovní ruch

Příjezdový cestovní ruch (také aktivní) zahrnuje návštěvu a pobyt nerezidentů<sup>1</sup> na ekonomickém území České republiky. [24]

Počet zahraničních turistů, kteří strávili alespoň jednu noc v hromadném ubytovacím zařízení neustále narůstá. Začátkem roku 2002 byl zaznamenán pokles z důvodu obavy z cestování po teroristických útocích v New Yorku.

---

<sup>1</sup> Zahraniční návštěvníci (země jejich sídla je jiná, než je navštívená země)

**Tabulka 3: Zahraniční hosté v hromadných ubytovacích zařízeních**

|                                 | 2000      | 2001      | 2002      | 2003      | 2004      | 2005      |
|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Zahraniční hosté celkem</b>  | 4 666 305 | 5 193 973 | 4 742 773 | 5 075 756 | 6 061 225 | 6 336 128 |
| <b>Počet přenocování celkem</b> | 16 470602 | 16 853859 | 15 569156 | 16 510618 | 18 980462 | 19 595035 |

Zdroj: *CzechTourism* [online]. 2002 [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechtourism.cz/?show=050000>>.

Do hromadných ubytovacích zařízení přijelo ve 4. čtvrtletí 2007 celkem 2,7 milionu hostů, což bylo proti stejnému čtvrtletí roku 2006 o 8,5% více.

Nejvíce zahraničních hostů k nám přijíždí z Německa, Velké Británie, Itálie, USA a Ruska. Přitom nejdelší průměrná doba pobytu ve dnech byla zaznamenána u Rusů (6,3 dne). Průměrná doba pobytu všech cizinců byla 4,1 dne. [24]

Tradičně turisty nejvíce navštěvovanou oblastí je Praha. Velice oblíbený je také Karlovarský kraj zejména kvůli světově známým lázním.

**Tabulka 4: Zahraniční hosté v jednotlivých krajích ČR - relativní podíly**

|                                | 2000          | 2001          | 2002          | 2003          | 2004          | 2005          |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Zahraniční hosté celkem</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> | <b>100,0%</b> |
| Praha                          | 39,4%         | 47,6%         | 47,1%         | 52,2%         | 57,3%         | 58,8%         |
| Středočeský kraj               | 5,8%          | 5,5%          | 4,6%          | 4,7%          | 4,4%          | 3,6%          |
| Jihočeský kraj                 | 6,9%          | 5,2%          | 5,2%          | 4,8%          | 5,2%          | 5,2%          |
| Plzeňský kraj                  | 3,3%          | 3,2%          | 3,3%          | 3,2%          | 2,8%          | 2,4%          |
| Karlovarský kraj               | 7,0%          | 7,0%          | 8,4%          | 7,0%          | 6,4%          | 6,4%          |
| Ústecký kraj                   | 4,0%          | 3,5%          | 3,7%          | 3,1%          | 2,4%          | 2,6%          |
| Liberecký kraj                 | 5,8%          | 5,4%          | 5,9%          | 4,8%          | 4,1%          | 3,8%          |
| Královohradecký kraj           | 6,5%          | 5,8%          | 5,6%          | 5,7%          | 4,9%          | 5,1%          |
| Pardubický kraj                | 2,0%          | 1,5%          | 1,3%          | 1,1%          | 0,9%          | 0,8%          |
| Vysočina                       | 2,2%          | 1,7%          | 1,4%          | 1,1%          | 1,1%          | 0,9%          |
| Jihomoravský kraj              | 7,4%          | 6,3%          | 6,6%          | 6,5%          | 5,7%          | 5,8%          |
| Olomoucký kraj                 | 2,3%          | 2,0%          | 2,2%          | 2,1%          | 1,6%          | 1,6%          |
| Zlínský kraj                   | 3,0%          | 2,1%          | 1,8%          | 1,5%          | 1,3%          | 1,1%          |
| Moravskoslezský kraj           | 4,3%          | 3,3%          | 2,9%          | 2,3%          | 1,8%          | 1,7%          |

Zdroj: *CzechTourism* [online]. 2002 [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechtourism.cz/?show=050000>>.

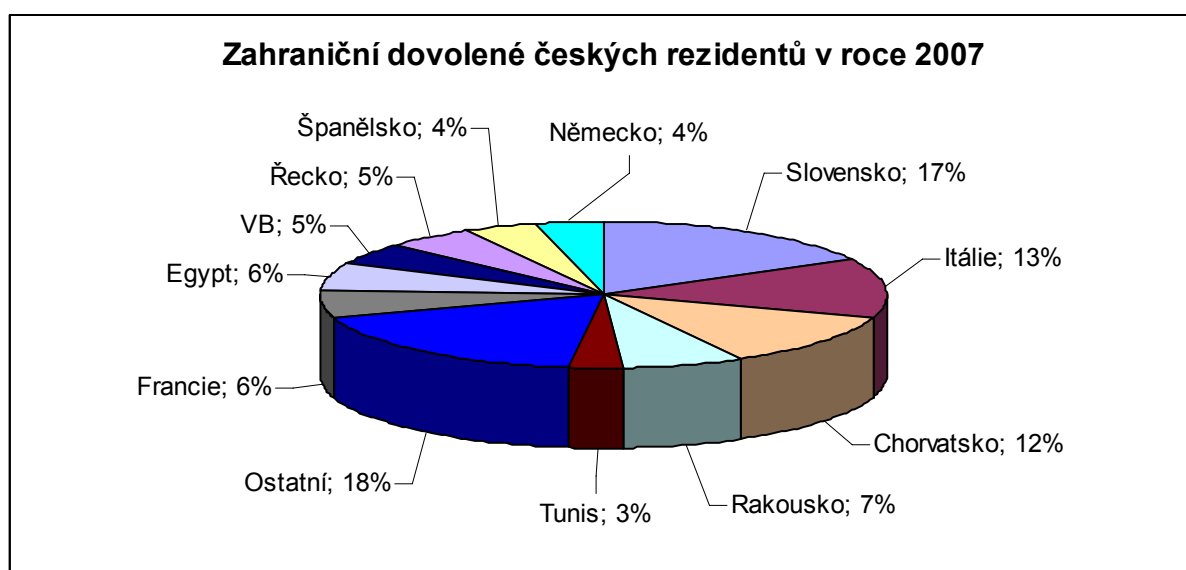
V roce 2007 byly z krajů nejvíce navštíveny Praha (1,1 milionu hostů), Jihomoravský (232 tisíc) a Královéhradecký kraj (162 tisíc). Nejvyšší nárůst návštěvnosti měly kraje Pardubický (o 26,1%) a Plzeňský (o 24,2%). [24]

### 1.4.2. Výjezdový cestovní ruch

Výjezdový cestovní ruch (také pasivní) zahrnuje návštěvu a pobyt rezidentů<sup>2</sup> mimo ekonomické území České republiky.

Češi patří k velice aktivním cestovatelům. Na výjezdový cestovní ruch má pozitivní vliv také silící měna, která vytváří vhodné podmínky pro cesty českých občanů do zahraničí. [24]

Občané ČR tráví letní dovolenou nejvíce u moře (74%). Poznávací zájezdy volí 14% Čechů, 12% potom návštěvu známých a příbuzných v zahraničí (zejména na Slovensku).



**Graf 4: Zahraníční dovolené českých rezidentů v roce 2007**

Zdroj: *Domáci a výjezdový cestovní ruch* [online]. 2002 [cit. 2008-05-04]. Dostupný z WWW: <[www.socr.cz/assets/zpavodajstvi/statisticko-ekonomicky-servis/DVCRIPol07.pdf](http://www.socr.cz/assets/zpavodajstvi/statisticko-ekonomicky-servis/DVCRIPol07.pdf)>.

Počet delších cest uskutečněných formou zájezdu s cestovní kanceláří či cestovní agenturou dosáhl v 1. pololetí 2007 částky 849 tis., z toho v naprosté většině převažovaly pobyty

<sup>2</sup> Domáci návštěvníci (jejich rezidentská země je stejná jako navštívená země)

v zahraničí. Celkem rezidenti strávili na dovolených formou zájezdu téměř 7 mil. přenocování, z toho 6,6 mil. v zahraničí. Průměrný počet přenocování dosáhl 8,2 a průměrné výdaje činily 15 808 Kč na jednu cestu.

Zahranických služebních cest bylo v 1. pololetí 2007 zaznamenáno 727 tis. a necelých 1,7 mil. jich bylo vykázáno v tuzemsku. Nejvíce cest směřovalo do Německa (25%) a na Slovensko (18%). [25]

Mezi silné stránky ČR v oblasti cestovního ruchu patří určitě její geografická poloha a bohatství kulturních a historických památek. Negativem je nedostatečná údržba a obnova historických objektů, nedostatečná propagace naší republiky v zahraničí a špatná dopravní infrastruktura.

Jedním z nejefektivnějších druhů cestovního ruchu je lázeňský cestovní ruch, který se podílí na rozvoji zahraničního cestovního ruchu. Spolu s interním domácím cestovním ruchem je zdrojem prosperity regionů i samotných lázeňských míst a všech podnikatelských subjektů, které se na jeho rozvoji přímo i nepřímo podílejí.

## 2. Lázeňství jako součást cestovního ruchu

Lázeňský cestovní ruch je primárně spojen s návštěvou lázeňských zařízení, jež jako základ léčby využívají přírodní léčivé zdroje a tato léčba je doplněna dalšími léčebnými postupy, aplikovanými buď konvenčními medicínskými nebo netradičními metodami.[15]

Lázeňství vychází z poznatku, že zdravotní stav obyvatelstva je jedním z nejdůležitějších indikátorů kvality života. Významná je zdravotně-preventivní funkce lázeňského cestovního ruchu. Prostřednictvím lázeňství se zabezpečuje obnova organismu, upevňuje tělesné zdraví a duševní rovnováha.

Postavení lázní v cestovním ruchu je velmi specifické. Ke zvláštnostem a specifickým rysům služeb lázeňského cestovního ruchu obecně i s přihlédnutím k podmínkám České republiky patří [15]:

1. Využití specifických přírodních podmínek, jež jsou vázané na místo výskytu přírodních léčivých zdrojů. Přírodním léčivým zdrojem je vyskytující se minerální voda, plyn nebo peloid<sup>3</sup>, které mají vlastnost vhodnou pro léčebné využití. Přírodní léčebné lázně klimatické musí ze zákona splňovat klimatické podmínky vhodné pro léčení. [16] Vědní obor, který se zabývá těmito přírodními léčivými zdroji, se nazývá balneologie. Zahrnuje v první řadě balneoterapii jako léčebnou a preventivní lékařskou disciplínu. Určitým problémem lázeňské péče je však poměrně složité prokazování léčebných účinků jednotlivých přírodních léčivých zdrojů na zdraví člověka (při aplikaci standardních medicínských kritérií).
2. Podstatně větší průměrná délka pobytu lázeňských hostů, než jaká je u jiných forem cestovního ruchu. To ve své podstatě pozitivně ovlivňuje ekonomiku a provoz lázeňských zařízení.
3. Nižší sezónnost lázeňského cestovního ruchu ve srovnání s ostatními formami cestovního ruchu. Také z této skutečnosti vyplývají pozitivní provozní a ekonomické důsledky pro hospodaření lázní. Umožňuje to lepší využití kapacit, celoroční zaměstnanost personálu atd.

---

<sup>3</sup> Peloidem se rozumí rašelina, slatina nebo bahno.

4. Vysoký podíl specifických odborných služeb (medicínských, dietologických, rehabilitačních apod.), jež jsou náročné na kvalifikovaný personál, vybavený jak po stránce odborné, tak v současné době i po stránce jazykové.
5. Zvyšující se podíl zahraničních návštěvníků lázní.

V současné době je nabídka lázeňských míst velice široká, a proto se každé lázně aktivně snaží přilákat klienty, a to zejména prostřednictvím marketingu. Lázeňství se postupně stává součástí běžného tržního prostředí, ve kterém je nutné se o přízeň klienta ucházet nejenom kvalitou služeb, ale i kvalitním marketingem, řízením a včasným reagováním na aktuální trendy a potřeby hostů.

## 2.1. Aplikace marketingu

Marketingové teorie jsou založeny na takové organizační struktuře, jejíž hlavní úlohou je zákazník – host – klient. Prostřednictvím odhalení a uspokojení potřeb a přání zákazníků efektivním způsobem, se naplní i cíle organizace. V lázeňských organizacích, bez rozdílu právní formy i velikosti, je velmi důležité věnovat pozornost personální práci, výchově a vzdělávání pracovníků.

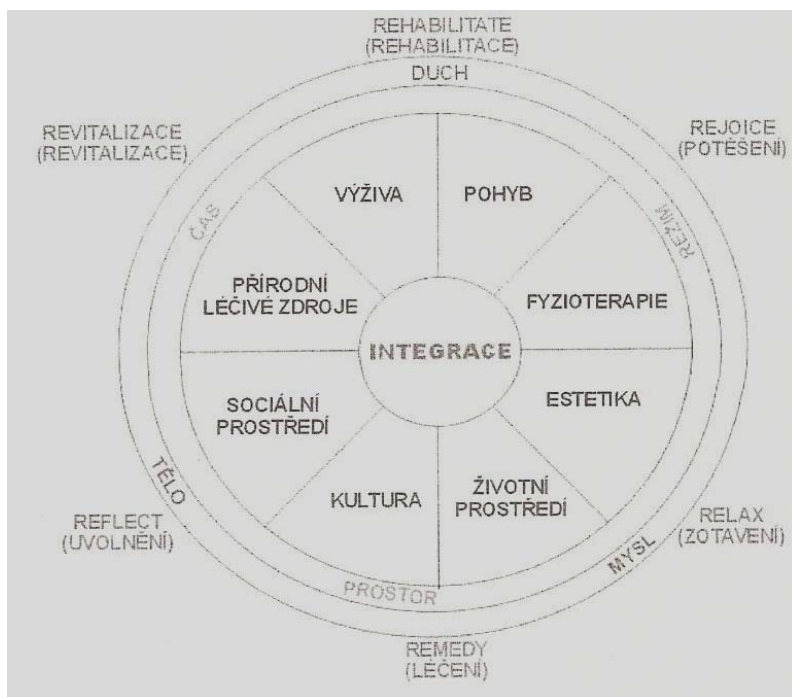
Lázně musí hledat, jakým způsobem se odlišit od konkurence, hledat své klienty – segmenty, na které se obrátí, odhalovat své silné a slabé stránky, hledat jedinečnost, sledovat změny v prostředí, vnějším i vnitřním a reagovat prostřednictvím vhodně sestavených nástrojů marketingového mixu – produktové, cenové a kontraktační, distribuční politiky a celé oblasti promotion (reklama, podpora prodeje, public relation<sup>4</sup>, e-marketing aj.). K těmto základním nástrojům marketingového mixu lze přidat přinejmenším další dva prvky, mezi které patří spolupráce a tvorba balíčků služeb. [14]

Při hledání adekvátní marketingové metody a nástroje v lázeňství je třeba vyjít z funkce, které lázeňství má. Teprve na základě správného pochopení jednotlivých funkcí lázní je možné definovat pro jednotlivé lázně výběr správných marketingových nástrojů a správnou marketingovou strategii. Strukturu těchto funkcí znázorňuje následující graf. [15]

---

<sup>4</sup> Public relation je ucelený seznam aktivit, které se navzájem doplňují a slouží ke komunikaci s médii a dalšími cílovými skupinami.





**Obrázek 2: Funkce lázeňství**

Zdroj: [5] Sborník: *Cestovní ruch, regionální rozvoj a školství*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2002. 220 s. ISBN 80-7040-549-X

Mezi základní funkce lázeňství patří tzv. „6R“ lázeňství: [15]

Revitalize = revitalizace, rekondice, obnovení fyzických a duševních sil

Rejoice = potěšení, získání nového optimismu a životní energie

Relax = zotavení, odpočinek

Reflect = reflexe a uvolnění, odpoutání se od negativ současného životního stylu

Remedy = léčení (tj. vlastní procesy balneace)

Rehabilitate = rehabilitace, odstranění následků úrazů, zranění a jiných zdravotních problémů

Všechny z uvedených funkcí lázeňství (kromě vlastního léčení) mohou být využívány i osobami doposud medicínsky neléčenými a osobami bez zjevných zdravotních problémů. Některé z těchto funkcí mohou substituovat i jiná, nelázeňská zařízení, jako jsou například aquaparky a aquacentra, sportovní zařízení, zařízení alternativní medicíny apod. V souvislosti s funkcemi lázeňství je zároveň nutné vymezit, na co lázeňská péče působí. K základním „cílovým bodům“ patří lidské tělo, mysl a duch. [15]

Základem analýzy je vymezení jednotlivých faktorů, kterými jsou například: [15]

- Přírodní léčivé zdroje – patří sem využití přírodních léčivých zdrojů, tj. vody, plynů a klimatických podmínek.
- Výživa – sem lze zahrnout jednotlivé dietní programy, výběr stravy, zdravotních doplňků, dodržování pravidelného stravovacího režimu.
- Pohyb – tělesná cvičení, stretching, fitness, turistika.
- Fyzioterapie – masáže, ale i jiné terapeutické metody.
- Estetika – celkový dojem vytvářený prostředím lázeňských interiérů a exteriérů.
- Životní prostředí – kvalita krajinného prostředí.
- Kultura – kvalita a rozsah kulturních aktivit.

Na úspěchu lázeňské péče, na celkové spokojenosti hostů se podílí nejen samotní provozovatelé lázeňských ústavů a lázeňských hotelů, ale celá škála podnikatelských i nepodnikatelských subjektů, přírodní prostředí, společenské klima, přátelskost a vstřícnost místního obyvatelstva atd. Lázeňská města se svým okolím lze přirovnat k celistvému systému. Takto to vnímají hosté. Z odborných prací, které se zabývaly aspekty konkurenceschopnosti českých lázeňských organizací v podmínkách EU vyplynulo, že dosažení konkurenceschopnosti lázní spočívá nejen v marketingových aktivitách samotných podnikatelských subjektů, ale zejména ve schopnosti spolupracovat, budovat jednotnou image lázeňské destinace. [19]

### 3. Lázeňský cestovní ruch v Evropě

Lázně a lázeňství nejsou rozloženy po celém světě rovnoměrně. Využitelné přírodní zdroje se od pradávna vyskytovaly na mnoha místech, avšak lázeňství zůstalo vlastně převážně evropskou záležitostí. Částečně se vyvíjelo také v Asii, zde především v Číně, Japonsku a Indii. Nejstarší tradice lázeňství, pokud pomineme orientální vzory, jsou v Evropě v Itálii, dále v Německu, ve Francii, Španělsku a pak taky v našich zemích, v Polsku a v Rusku. [27] V anglosaských zemích a v Americe nebylo ani v minulosti lázeňství příliš rozšířeno a postoj k němu byl stále zdrženlivý, takže v současnosti se tam využívá většinou jen termálních zdrojů k účelné rehabilitaci.

V současnosti existují v Evropě dva proudy lázeňství:

- 1) Tradiční léčebné lázeňství se silným medicínským zázemím (Německo, Rakousko, Česká republika, Slovensko, Polsko)
- 2) Wellness<sup>5</sup> a zdravotní cestovní ruch (Španělsko, Itálie, Francie)

Oba tyto proudy se vyvíjejí spolu s dynamicky se měnícím prostředím, ve kterém působí mnoho obtížně kontrolovaných vlivů, např. demografický vývoj, ekonomické, sociálně-kulturní, politicko-právní, technicko-technologické síly, stále sílící konkurence, změny v poptávce atd. [19]

Tradiční léčebné lázeňství se v minulosti a především v první polovině minulého století vyvíjelo v závislosti na celkovém stavu a vývoji společnosti v jednotlivých zemích. Například vývoj lázeňství v Čechách byl velmi podobný vývoji tohoto oboru v sousedním Německu, Rakousku, ale i v zemích bývalé Jugoslávie. [18]

Země s tradičním pojetím lázeňství jsou stále nejatraktivnější ve svých nabídkách, postupně se však i k těmto lázeňským velmocím přidávají země s nabídkou nových moderních produktů. Vlastním posláním a strukturou nabídky jsou velmi blízké tomuto typicky evropskému komplexu produktů. Tak dnes můžeme lázeňské programy nalézt i v přímořských centrech Tuniska, Izraele i Turecka. [18]

---

<sup>5</sup> Komplettní péče o tělo, cvičení a rozvoj pohybového aparátu a také péče o duševní zdraví a vzhled.

V jednotlivých evropských zemích i na celoevropské úrovni působí řada odborových a zájmových sdružení, svazů a organizací, které se zabývají podporou rozvoje lázeňství.

### 3.1. Evropský svaz léčebných lázní

V Evropském svazu léčebných lázní (ESL) jsou organizováni členové z 21 evropských zemí. Patří sem národní a regionální Svazy léčebných lázní, léčebné lázně, lázně a také lázeňská zařízení.

ESL se ujímá úkolů, které vyplývají z postupného otevírání Evropy a jejího rozšiřování. ESL chce zajistit transparentní a srovnatelné struktury a rovněž usnadnit společnou mezistátní existenci lázeňství. Svazům léčebných lázní v jednotlivých zemích se ukládá, aby popsaly svou národní situaci pomocí „národního kréda“, pokud si takovéto krédo již nestanovily. Toto krédo jim bude sloužit v rámci jejich země k tomu, aby jim kromě argumentace na evropské úrovni zdůvodnily své požadavky vůči národní politice. [39]

Svaz sestavil určité body typické pro všechny státy: [39]

- Léčebné prostředky vázané na danou lokalitu resp. pro danou lokalitu typické jsou výchozím bodem a jádrem léčebných lázní, lázní a lázeňských zařízení.
- Uznání léčebných lázní, lázní a lázeňských zařízení by se mělo uskutečňovat průběžně státem/zákonem.
- Léčebné lázně, lázně a lázeňská zařízení leží zpravidla v atraktivním a klidném prostředí, které je optimální pro odpočinek a rekreaci.
- Předpisy o ochraně životního prostředí představují pro lázně povinnost a závazek.
- Lázně jsou co do jejich vybavení a zkušeností schopny nabídnout kvalifikovanou prevenci a rehabilitaci.
- Role lázní v sociálně právních systémech zemí je velmi rozdílná a vztahuje se na rehabilitaci a prevenci a na léčení především chronických nemocí. Shodné úkoly, definice a kvalita lázní ve smyslu kréda jsou dobrým předpokladem pro očekávaný vývoj.
- Lázeňští lékaři jsou v léčebných lázních, lázních a lázeňských zařízeních nezbytní.
- Spektrum hostů je v lázních velmi široké a liší se nejen v jednotlivých zemích, ale mění se také od místa k místu.
- Vybavení je přizpůsobeno spektru hostů a je s ohledem na úzkou specializaci, např. pouze klinická/stacionární léčba, občas značně jednostranné.

- Stále více hostů hledá nabídku wellness.
- Léčebné klima se zakládá na využití místního klimatu k terapeutickým účelům.

Z pohledu potenciálu lázeňských produktů nabízí Evropa ve svých nejméně tisíci lázeňských místech skoro všech zemí nepřehledné množství kapacit a programů pro nejrůznější formy, délky i motivace pobytů. Jen v nejvýznamnějších lázeňských velmocích – Německu, Itálii a Francii je k dispozici dohromady minimálně 600 významných center. Do těchto center prostupují kromě evropsky tradičních a klasických léčebných postupů stále nové a moderní trendy s alternativním charakterem včetně indických, čínských a orientálních léčebných metod. [18] Radikální změna v oblasti lázeňství, která se odehrává v posledních deseti letech, nekončí a hosté i nadále očekávají novinky a inovace.

### **3.2. Revoluce v hotelovém lázeňství**

Lázeňství je velký byznys, a proto si žádný úspěšný hotel nemůže dovolit tento fakt opomenout. Tam, kde byla v minulosti luxusním artiklem masáž pro ženy, očekávají dnes hosté to nejlepší v oboru podpory zdraví a duše. Popularita lázní narostla do té míry, že se dnes řada hotelů zaměřuje výhradně na trh, kde může profitovat ze spotřebitelů posedlých sebezdokonalováním. Jednotlivé lázně na světě nabízejí různé a mnohdy velice neobvyklé programy. [8]

#### Hotel Fortina Spa Resort (Malta)

Tento hotel nabízí balíčky all-inclusive zahrnující i plastické operace. Hotel je napojen na skupinu St. James Private Hospital Group, která nabízí facelifting, plastiku nosu, plastiku břicha, liposukci, zvětšování poprsí a terapii botoxem.

Balíčky zahrnují 14denní all-inclusive pobyty v luxusní ložnici Seaview Tower včetně zvětšení poprsí za 150 000 Kč.

#### Hotel La Reserve (Ženeva)

Jeden z nejlepších lázeňských hotelů v Evropě kde je důraz kladen na omlazující regeneraci. Lázně na Ženevském jezeře poskytují protistárnoucí program pod názvem „Kvalita života“. Tento pětidenní program zahrnuje stanovení biologického věku hosta.

### Hotel Jumeirah Emirates Towers (Spojené arabské emiráty – Dubaj)

První hotel, který otevřel své lázeňské centrum H<sub>2</sub>O, jež je určeno výhradně mužům a nabízí lázeňské služby typu „executive jet lag“. V baru Oxygen mohou muži inhalovat kyslík při sledování filmu s použitím speciálních 3D brýlí.

### Hotel Hawk`s Cay Resort (Florida)

Otevřel hotel lázně Indies pro teenagery.

### Hotel Westin Grand Berlin (Německo)

Tamější apartmány navrhl interiérový architekt Tasilo Bost a náklady na každý z nich dosáhly 250 tis. euro. Relaxační prostor nahrazuje obývací prostor a koupelnu a nachází se v něm vířivá lázeň a profesionální masážní lůžko. Interiér má uklidňující charakter, osobní trenéry a maséry si lze objednat telefonicky.

### Hotel Cafayate (Argentina)

Jedná se o vinné lázně. Hosté zde mohou místní víno nejen ochutnat, ale mohou zde zažít i „ozdravující a omlazující“ účinky vína při jeho aplikaci na tělo.

Terapeuti používají slupky hroznového vína k oživení starodávných léčebných procedur staré kultury Cachaqui, jakými jsou například koupel v sudu, tj. koupel v bublajícím cabernetu Sauvignon, gommage<sup>6</sup> či romantická masáž, která se provádí na vinicích za svitu měsíce.

### Hotel L`Andina (Itálie)

Léčebné procedury zde doplnili o dezertní menu. Po masáži zad následuje hořkosladká čokoládová pěna a levandulový dort je zase dokonalým společníkem masáže obličeje, zad a hlavy, která probíhá za pomoci horkých kamenů.

### Hotel Arabella (JAR)

Nabízí návštěvníkům zařízení za 7,5 mil. liber tzv. African rainforest experience (tj. zážitek z deštného pralesa). Tento „zážitek“ se skládá z 15 stupňů léčebných sprchových, drhnoucích a parních procedur.

---

<sup>6</sup> Masáž pomocí révových odřezků v průběhu sklizně.

### Komplex Camelback Inn (Arizona)

Léčebné procedury se zde inspirují dědictvím pouště a zahrnují např. tzv. healing drum circle (tj. kruh ozdravného bubnu). Jde o 45 minut dlouhý rituál odehrávající se pod širým nebem, který kombinuje rytmické údery na indiánský buben s řízenou meditací a rituálem pomalování, jež provádí bílý mudrc.

Poněkud více při zemi stojí světově první pivní lázně, které v tomto roce otevřela v České republice společnost Chodovar. Ve sklepních prostorách se nacházejí obrovské vany ve viktoriánském stylu, kde si mohou hosté zaplavat v pivu a poté si dát pintu u baru. Pivo má v mnoha ohledech léčebné účinky, především v případě kožních problémů. [8]

## 4. Lázeňský cestovní ruch v České republice

Česká republika je mimořádně bohatá na minerální prameny a léčebné lázně. Toto společné dílo přírody a lidí se postupně stalo chloubou české země a také jeho důležitým zdravotnickým a v neposlední řadě i ekonomickým potenciálem. Analýza historického vývoje českých lázeňských míst zřetelně ukazuje, že lázní a léčivých pramenů bylo v minulosti mnohem více než dnes.[2]

### 4.1. Historie českého lázeňství

Využívání přírodních léčivých zdrojů má prastarou tradici s mnohdy dokonale propracovanou metodikou a s výraznými léčebnými úspěchy, které prověřila praxe mnoha staletí. Českomoravské lázeňství patří objektivně k nejvyspělejším na světě. Cesta k této úctyhodné pozici trvala dlouhá staletí. Zlatým věkem českomoravského lázeňství bylo 18. a 19. století, kdy se šlechta, města, obce a soukromé osoby snažily při každém kvalitnějším prameni vody zřídit lázně či stáčírnu minerální vody, byť mnohdy jen velice skromnou a z dnešního hlediska někdy úsměvně primitivní. Jejich snažení bylo pochopitelně vesměs motivováno vidinou brzkého zbohatnutí z přílivu lázeňských hostů nebo z lukrativního prodeje minerální vody. Důležitou roli při zakládání lázní sehrály šlechtické rody a také katolická církev, která podporovala z ideologických a zejména komerčních důvodů popularizaci tzv. zázračných studánek, u nichž zřizovala kaple, poutní kostely a kláštery.[4]

Po první světové válce a rozpadu Rakouska-Uherska došlo k poklesu významu i našich nejvýznamnějších lázní, naproti tomu menší lázeňská místa zaznamenávala v dobách první republiky stálý příliv především domácí klientely. Pak lázeňský život znovu ochromila druhá světová válka – řada lázní sloužila jako válečné lazarety či rehabilitační zařízení. Osudovým se pro celou řadu míst stal i odsun tří milionů německých spoluobčanů, kteří ve většině lázeňských center, a především v pohraničí tvořili většinu obyvatel a vytvářeli tu i potřebné lidské a ekonomické zázemí lázeňskému ruchu. [2]

Stejně neblaze se projevila i poválečná polarizace světa. Ránou lázeňství bylo jejich znárodnění a doba komunistické totality, která v souvislosti se studenou válkou omezila i příliv bohatší zahraniční klientely. Velké lázně sice zůstaly v provozu a byly využívány, ale aniž by do nich stát – až na některé výjimky – v podstatě smysluplně investoval. Po čtyřiceti letech vlády



totality tak byly centra lázeňských měst včetně lázeňských budov a kolonád až na výjimky zdevastována a podobně na tom byly zahrady, parky, pavilony a další lázeňské atrakce.[2]

Zatímco hotelnictví bylo i před rokem 1990 orientováno alespoň částečně tržně, lázeňská péče byla provozována téměř výhradně na nekomerční bázi. Poté došlo ke globálnímu otevření české ekonomiky společně s prudkým rozvojem možností v cestovním ruchu, které vedlo ke změnám ve složení klientely a vyvolalo zvýšený tlak na kvalitu a rozsah poskytovaných služeb. Muselo se změnit především myšlení lidí pracujících v oboru a přístup k zákazníkovi. Přístup k lázeňskému hostu jako k pacientovi v téměř nemocničně kasárenském modelu byl první věcí, kterou bylo třeba změnit. Dnes se již dá konstatovat, že je lázeňský host opravdu zákazníkem se vším všudy, a jako takový je zaměstnanci firmy chápán. Dnešní české lázeňství má za sebou celou řadu zásadních změn a je obrazem úspěšné adaptace odvětví na změněné podmínky na trhu.

V současné době se na území České republiky nachází 34 lázní v provozu. Lázně v ČR jsou složeny z 81 lázeňských zařízení, z toho 17 z nich je státních. Každé lázně jsou zaměřené na léčbu a prevenci konkrétních chorob a zdravotních problémů. [35]



**Obrázek 3: Mapa lázeňských míst**

Zdroj: *CzechTourism* [online]. 2002 [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechtourism.cz/?show=050000>>.

### Anenské slatinné lázně – Lázně Bělohrad

Anenské slatinné lázně se 120letou tradicí se nacházejí v poklidném městečku Lázně Bělohrad. Klienti do zdejších lázní přijíždějí s onemocněním pohybového ústrojí.

### Bertiny lázně Třeboň

Bertiny lázně byly založeny ve druhé polovině 19. století. K léčení je využívána místní slatina – přírodní zdroj, jehož blahodárné účinky na lidské zdraví proslavily tyto lázně. Léčí se zde především bolesti páteře a kloubů, pooperační a poúrazové stavy a revmatická onemocnění.

### Bristol Group Karlovy Vary (luxusní)

Krásná poloha v Karlových Varech, luxusní vybavení a moderní technologie umožňují poskytovat profesionální služby a léčebnou péči na základě nejnovějších poznatků v autentické atmosféře zlatého věku města.

### Eden Group Karlovy Vary (luxusní)

U společnosti Eden Group a.s. se klienti pohybují ve světě luxusu a elegance. Mohou si vybrat z široké nabídky služeb a užívat si lázeňské pohody a relaxace v Karlových Varech. Eden Group vždy poskytuje styl, vysoce kvalitní služby a individuální přístup.

### Fortuna Lázeňský dům Praha

Fortuna Lázeňský dům Praha nabízí pohodlné ubytování, dokonalé služby a příjemnou atmosféru spolu s vlastním bazénem, léčivým pramenem a letní terasou.

### Lázeňský hotel Bellevue-Tlapák Poděbrady

Lázeňský komplex Bellevue-Tlapák se nachází ve vyhlášeném lázeňském městě Poděbrady a svým klientům kromě komplexního lázeňského servisu nabízí i komfortní ubytování. Hotel nabízí dokonalé pohodlí, klid, soukromí a perfektní služby.

### Lázeňský Hotel Monty Mariánské lázně (luxusní)

Hotel Monty v Mariánských lázních patří ke společnosti OREA Hotels, která provozuje největší síť hotelů v České republice. Svou výhodnou polohou a vybavením je ideálním místem jak k odpočinku, tak i k pořádání konferencí a obchodních jednání a mimo to nabízí i komplexní lázeňský servis.

### Lázeňský hotel ROYAL Mariánské lázně

Lázeňský hotel Royal je součástí společnosti Royal Spa a nachází se v jednom z nejznámějších lázeňských měst nejen v České republice. Jedná se o komplex tří na sebe navazujících budov, které dohromady tvoří špičkové lázeňské zařízení, odpovídající těm nejlepším standardům.

### Lázně Aurora Třeboň

Lázně Aurora jsou moderním komplexem navzájem propojených budov, jejichž balneoprovozy dosahují evropských standardů lázeňské péče. Nabízejí levné i luxusní moderní ubytování včetně kvalitního lázeňského servisu.

### Lázně Bechyně

Lázně Bechyně jsou jedny z nejstarších českých lázní. Tradičně jsou bechyňské lázně specializovány na léčbu a rekondici pohybového ústrojí, k níž využívají blahodárně účinky slatiny, která se těží na nedalekých Komárovských blatech.

### Lázně Bohdaneč

Jedná se o malé a poklidné lázně. Lázeňská historie se začíná psát roku 1897, kdy zdejší rodák Jan Veselý přichází s myšlenkou využít blízka ložiska rašeliny k léčebným účelům a v prostorách bývalého pivovaru otevírá první slatinné lázně.

### Lázně Darkov – Karviná

Lázně Darkov vynikají v jedinečné léčbě onemocnění pohybového ústrojí a neurologických nemocí, profesionálním přístupem odborného týmu, komplexností všech služeb, o čemž svědčí výsledky léčby a hodnocení klientů.

### Lázně Dolní Lipová

Lázně Dolní Lipová byly založeny Johanem Schrotem již v roce 1829 a jsou to klimatické lázně s celoročním provozem. Jejich lázeňský charakter je dán speciálním podhorským klimatem, blahodárně působícím na zdraví klientů.

### Lázně Františkovy lázně (luxusní)

Světově proslulé Františkovy Lázně, součást tzv. Lázeňského trojúhelníku v Západních Čechách, jsou jedněmi z nejlepších českých lázní. Kromě špičkového lázeňského servisu nabízí i moderní a komfortní ubytování v mnoha ohledech.

### Lázně Jáchymov

Lázně byly otevřeny na počátku 20. století jako první světové lázně, které používaly k léčení radonové vody. Novodobou tradicí pro Lázně Jáchymov je medicínské pojetí lázeňské péče a také vynikající úroveň stravovacích a ubytovacích služeb.

### Lázně Jánské lázně

Lázně nejsou jen lázněmi v pravém slova smyslu, ale současně i významným rekreačním, turistickým a sportovním centrem Krkonoš ve všech čtyřech ročních obdobích.

### Lázně Jeseník – Priessnitzovy léčebné lázně

V roce 1822 zde V. Priessnitz založil první vodoléčebný ústav na světě. Lázně mají příznivé klimatické podmínky a umožňují léčit hosty v kterémkoliv z ročních období. Pobyt ve zdejší krajině ve spojení s moderní vědou vrací lidem fyzické i duševní zdraví.

### Lázně Karlova Studánka

Lázně Karlova Studánka svým klimatem a polohou uprostřed krásné jesenické přírody patří mezi nejzajímavější lázně v České republice. Horská příroda, spojená s nabídkou sportovního i kulturního využití, uspokojí každého návštěvníka, upřednostňujícího odpočinek v klidu romantického prostředí lázní Karlova Studánka.

### Lázně Konstantinovy Lázně

Konstantinovy Lázně se staly výchovným centrem životního stylu pacientů postižených kardiovaskulárními chorobami a jejich stálým cílem je udržení si a další prohlubování tradiční pověsti menších lázní.

### Lázně Kostelec – Zlín

Lázně s tradicí sahající až do 18. století se nacházejí na okraji města Zlín, vynikají především léčebnou vlastností zdejších vod a klimatickými podmínkami. Sportovní využití a příjemné prostředí jen podtrhují atmosféru k léčbě, odpočinku a relaxaci.

### Lázně Libverda

Lázně Libverda, bývalé šlechtické sídlo Clam-Gallasů, jsou dnes malé, klidné lázně, které se nachází 25 km od Liberce. Elegantní klasicistní a empírové pavilony s červenými střechami s kombinací s moderní architekturou vytvářejí přirozenou barevnost celého areálu lázní.

### Lázně Luhačovice

Neopakovatelný kolorit lázeňské architektury společně s překrásnými parky a množstvím pramenů a fontán tvoří z Luhačovic skutečnou perlu moravských lázní. Místní lázeňský průmysl má historii starou více než tři století. Z léčivých pokladů Luhačovic je nejpopulárnějším pramenem Vincentka.

### Lázně Mšené

Doslova pohádkově vyhlížející lázeňské domy, obklopené romantickým parkem s rybníčky, se nacházejí v nejkouzelnější části okolí Míšenského potoka. Nabídka relaxačních, protistresových a jiných programů je pestrá, od krátkodobých pobytů pro vyčerpané manažery po dámské beauty víkendy.

### Lázně Ostrožská Nová ves

Historie lázní sahá až do roku 1903, kdy byl prokázán léčivý účinek zdejšího sirného pramene. Z původních malých obecních lázní s budovou se 6 koupelovými kabinkami a čekárnou se postupem času vybudovaly lázně do dnešní podoby.

### Lázně Sanatoria Klimkovice

Lázeňská tradice v oblasti Sanatorií Klimkovice, sahá do 19. století a je spojena s využíváním jodobromové vody, tzv. solanky, jejíž prameny se objevily v souvislosti s důlní činností. Klimkovice jsou moderní komplex architektonicky zajímavých budov umístěný do krásné přírodní scenérie s výhledem na panorama Beskyd.

### Lázně Sanatorium Miramare Luhačovice

Toto lázeňské zařízení je tvořeno původními třemi navzájem propojenými vilami, přičemž prostřední vila je úplně nově postavena. Hostům jsou k dispozici komplexní služby pod jednou střechou.

### Lázně Teplice nad Bečvou

Lázně Teplice nad Bečvou patří mezi významné lázně v České republice. Specializují se na špičkovou kardiorehabilitaci klientů s důrazem na prevenci vzniku srdečních a mozkových příhod.

### Lázně Teplice v Čechách

Lázně jsou nejstaršími lázněmi ve střední Evropě, staré téměř 2000 let. Vysloužily si přívlastek jako „Salon Evropy“ či „Malá Paříž“. Již od pradávna se zde léčili příslušníci šlechtických rodů a známé osobnosti.

### Lázně Velichovky

Východočeské lázně Velichovky se zapsaly na mapu českého lázeňství koncem 19. století díky nalezišti a léčivým účinkům zdejší křídové slatinné zeminy. V současné době jsou lázně Velichovky moderní lázeňské zařízení, úspěšně působící v oblasti rehabilitace pacientů.

### Lázně Velké Losiny

Lázně Velké Losiny patří mezi nejstarší moravské lázně. Leží na úpatí Jeseníku nedaleko od města Šumperk. Lázně v sobě spojují to nejlepší, co nabízí velká lázeňská města, s klidným prostředím uprostřed přírody.

### Zámek Mostov (luxusní)

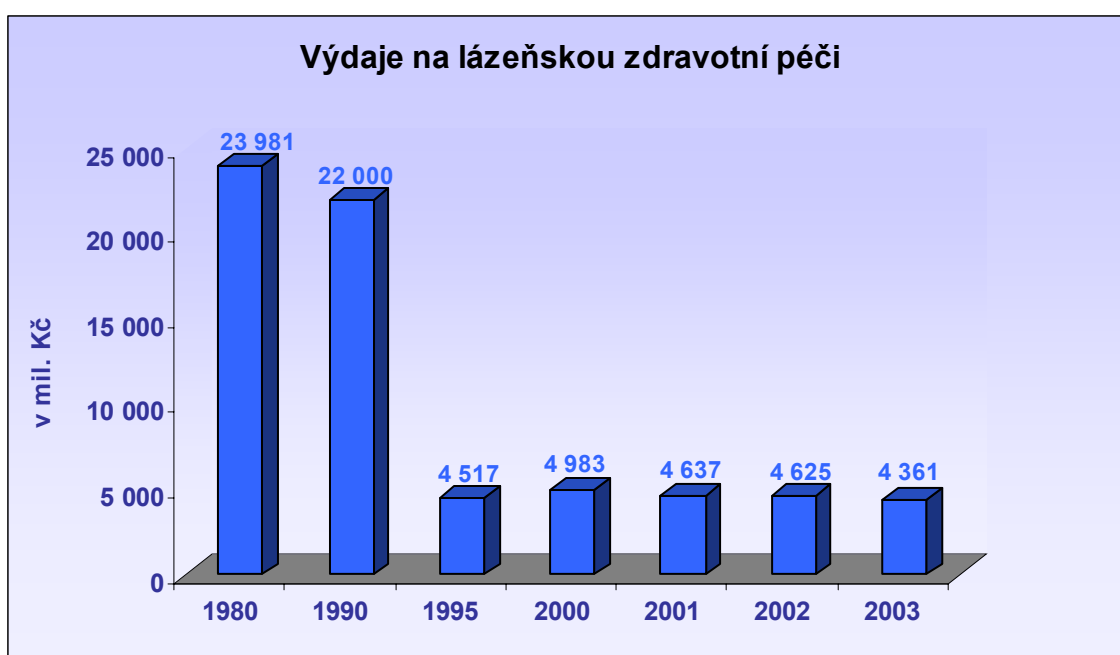
Komplexně zrekonstruované bývalé zámecké sídlo barona Georga Haase z Hasenfelsu, které je zapsáno v seznamu kulturních památek ČR, nabízí stylovou restauraci Georg&Olga s krbem, letní terasu, muzeum porcelánu, wellnesstudio ve sklepení zámku, společenský sál, salónek, zimní zahradu a samozřejmě zámecký park.

Lázeňství je nedílnou součástí zdravotního systému ČR. V oblasti následné rehabilitační péče zaujímá používání přírodních léčivých zdrojů tradičně přední místo svou kvalitou a jedinečností. Lázeňská péče je definována jako léčebně preventivní péče, která je poskytována osobám s poruchami zdraví, které mají vleklý průběh a potřebují zvláštní odbornou péči s výrazným rehabilitačním zaměřením. Lázně na člověka působí komplexně a pomáhají zlepšit celkovou výkonnost a kvalitu života.

Lázeňská péče je poskytována osobám, jejichž zdravotní stav to vyžaduje. Seznam nemocí, při kterých může být poskytnuta lázeňská péče, stanoví Ministerstvo zdravotnictví České republiky po projednání s Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky. O lázeňské péči rozhodují příslušné správy sociálního zabezpečení, popřípadě jiné orgány k tomu oprávněné. [31]

Po zavedení systému veřejného zdravotního pojištění v roce 1992 byla zdravotní péče hrazena zdravotními pojišťovnami na základě Seznamu zdravotních výkonů s bodovými hodnotami. V roce 1997 bylo v důsledku chyb v Seznamu zdravotních výkonů s bodovými hodnotami nutné přejít na jiné úhradové mechanismy. V současné době uzavírají české zdravotní pojišťovny smlouvy se zdravotnickými zařízeními na ty druhy péče, které je příslušné zařízení oprávněno poskytovat.

Zdravotní pojišťovny se při schvalování lázeňské péče řídí především zákonem č.48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění a zákonem č.20/1966 Sb. o péči o zdraví lidu.



**Graf 5: Výdaje na lázeňskou zdravotní péči v ČR 1980-2003**

Zdroj: *Koncepce rozvoje lázeňství a wellness v Jihočeském kraji* [online]. 2006 [cit. 2008-02-11]. Dostupný z WWW: <[www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid\\_r%5D=19577&par%5Bview%5D=0](http://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid_r%5D=19577&par%5Bview%5D=0) ->.

Výše úhrad zdravotní péče hrazené z veřejného zdravotního pojištění se stanoví prostřednictvím vyhlášek Ministerstva zdravotnictví ČR. Výdaje na lázeňskou péči představují dlouhodobě cca 2 % celkových výdajů na zdravotnictví v ČR. [31]

## 4.2. Typy lázeňských pobytů

Tradiční produkty lázeňství se dělí na komplexní léčbu, příspěvkovou a pobyty pro samoplátce. [32] Obvyklá délka léčebného pobytu je 21 až 28 dní, podle indikace.

### **Komplexní lázeňská léčba**

Tento typ lázeňské léčby je určen pro všechny občany ČR, kteří jsou pojištěni u některé ze zdravotních pojišťoven v ČR.

Návrh na léčbu vystavuje ošetřující lékař a po dohodě s pojištěncem uvádí dle diagnózy i požadované lázeňské zařízení. Tento návrh je předán k ověření a potvrzení reviznímu lékaři zdravotní pojišťovny pojištěnce. Pokud je návrh na komplexní lázeňskou léčbu tímto lékařem schválen, je pojišťovnou odeslán do příslušných lázní. Ty vyzvou písemně pojištěnce k nástupu lázeňské léčby. Termín léčby se určuje dle stupně naléhavosti a je závazný. Může být měněn pouze z vážných důvodů, které je nutno lázním sdělit s dostatečným předstihem. Všichni pojištěnci jsou povinni uhradit lázeňský poplatek, s výjimkou držitelů průkazek ZTP/P, osob mladších 18-ti let a osob starších 70-ti let.

Podle reformy zdravotnictví, která začala platit od 1. 1. 2008, musí pacienti zaplatit regulační poplatek za pobyt v lázeňském zařízení, a to 60 Kč za den. Při třítydenním pobytu zaplatí tedy 1 200 Kč (první a poslední den se počítá jako jeden). Tyto vydané peníze se nepočítají do stanoveného ročního limitu 5 000 Kč. Poplatek nemusí platit osoby v hmotné nouzi, které předloží potvrzení o hmotné nouzi, vydané příslušnými obecním úřadem. Potvrzení nesmí být starší 30 dnů.

### **Příspěvková lázeňská léčba**

Tento typ lázeňské léčby je také určen pro občany ČR, pojištěné u některé ze zdravotních pojišťoven. Celý proces podání návrhu a schvalování revizním lékařem je stejný jako u komplexní lázeňské léčby. Rozdíl je v tom, že pojištěnec hradí v lázeňském zařízení náklady na ubytování, stravu a lázeňský poplatek. Tuto léčbu je možné absolvovat také ambulantně, tj. čerpat pouze léčení. Na tento typ lázeňské péče se nevztahuje regulační poplatek 60 Kč.

### **Pobyty pro samoplátce**

Termín nástupu léčby je stanoven na základě dohody mezi klientem a pracovníkem příjímací kanceláře lázní. Klient si může vybrat z široké nabídky variant léčebných a rekondičních pobytů

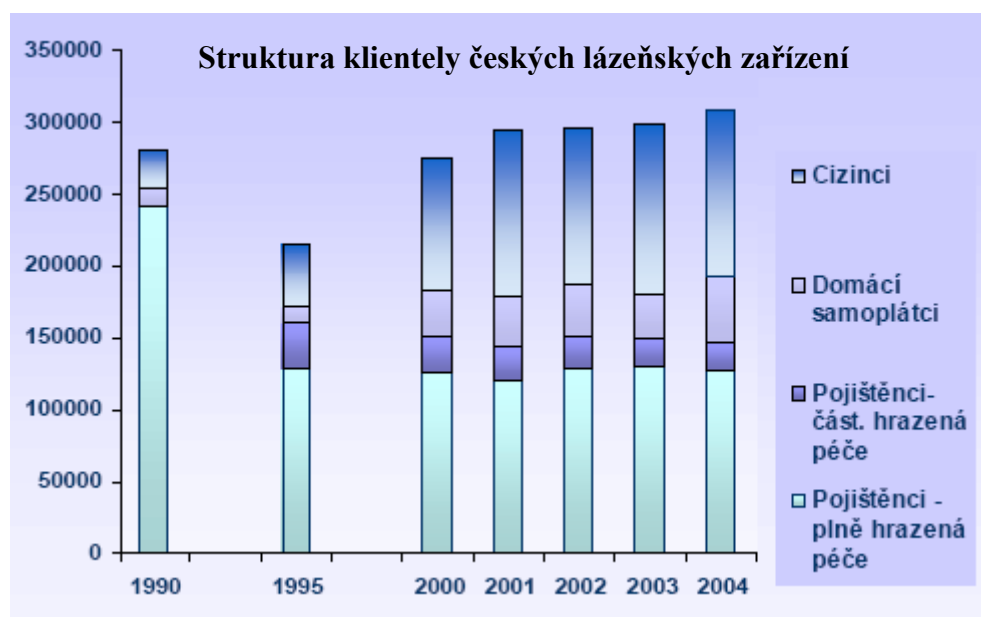


i různých forem stravování a kategorie ubytování. Klienti si náklady na léčbu, stravu, ubytování a lázeňský příspěvek hradí sami.

**Tabulka 5: Struktura klientů podle způsobu úhrady lázeňské péče v letech 2000-2005**

| Rok  | Lázeňská péče |           |             |                     |                       |
|------|---------------|-----------|-------------|---------------------|-----------------------|
|      | celkem        | komplexní | příspěvková | tuzemští samoplátci | zahraniční samoplátci |
| 2000 | 263 314       | 125 993   | 24 914      | 28 681              | 90 140                |
| 2001 | 304 825       | 129 885   | 23 639      | 35 744              | 115 567               |
| 2002 | 295 968       | 130 038   | 21 017      | 35 701              | 109 212               |
| 2003 | 298 994       | 130 202   | 19 915      | 30 955              | 117 922               |
| 2004 | 309 298       | 127 598   | 19 163      | 45 301              | 117 196               |
| 2005 | 314 298       | 119 695   | 18 267      | 55 862              | 120 474               |

Zdroj: ATTL, Pavel. Kdo platí pobyt návštěvníků v lázních?. *Hotel&Spa Management*. 2007, č. 1, s. 54.



**Graf 6: Struktura klientely českých lázeňských zařízení**

Zdroj: *Koncepce rozvoje lázeňství a wellness v Jihočeském kraji* [online]. 2006 [cit. 2008-02-11]. Dostupný z WWW: <[www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid\\_r%5D=19577&par%5Bview%5D=0](http://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid_r%5D=19577&par%5Bview%5D=0)>.

Počet pacientů, jejichž lázeňský pobyt hradí pojišťovny výrazně klesá a lázně musí oslovovat nové klienty. Takové, kteří za týdenní relaxační pobyt zaplatí téměř tolik, co by stála dovolená u moře.

Ačkoliv základem léčby přestává být lázeňská péče placená z veřejných zdrojů, tj. formou komplexní a příspěvkové péče, dochází k obrácenému vývoji u pobytů pro samoplátce. Na růstu

se podílí jak zvyšující se počet cizinců navštěvujících české lázně, tak i rostoucí počet českých samoplátců.

### 4.3. Zahraniční klienti

Počet zahraničních návštěvníků českých lázní stále roste. Tato tendence patří k nejpozitivnějším ve vývoji českého lázeňství v posledních letech. Hlavní rozdíl v oslovování domácích a zahraničních skupin spočívá v tom, že převážná část zahraniční klientely využívá pro svůj pobyt v lázních služeb cestovních kanceláří. Proto je pro lázeňská zařízení důležité, oslovovat tuto zprostředkující skupinu, která komunikuje se zahraničními klienty, a seznamovat ji s produktem.

Tabulka 6: Zahraniční hosté v lázeňských zařízeních, 1997 – 2006

| ČR celkem |            |                      |                          |
|-----------|------------|----------------------|--------------------------|
| Rok       | Počet osob | Průměrná doba pobytu | Počet přenocování celkem |
| 1997      | 98 054     | 10,9                 | 968 576                  |
| 1998      | 119 772    | 11,6                 | 1 269 054                |
| 1999      | 117 635    | 11,3                 | 1 207 287                |
| 2000      | 114 975    | 11,8                 | 1 238 579                |
| 2001      | 128 244    | 12,1                 | 1 425 347                |
| 2002      | 125 936    | 12,8                 | 1 485 997                |
| 2003      | 123 242    | 12,9                 | 1 465 567                |
| 2004      | 131 476    | 12,2                 | 1 473 570                |
| 2005      | 228 110    | 10,9                 | 2 265 149                |
| 2006      | 306 391    | 10,3                 | 2 850 286                |

Zdroj: *CzechTourism* [online]. 2002 [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechtourism.cz/?show=050000>>.



**Graf 7: Zahraniční hosté v lázeňských zařízeních, 1997 – 2006**

Zdroj: *CzechTourism* [online], 2002 [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <http://www.czechtourism.cz/?show=050000>.

Zdaleka nejvýznamnější zdrojovou zemí českého lázeňství je Německo, dále následují návštěvníci z Ruska. Průměrná částka, kterou zahraniční klient lázní utratí za den, je asi 125 euro denně na osobu. Nejvíce utrácí arabská klientela, je to kolem 150 euro denně na osobu.

I když v poměru cenové nabídky jsou české lázně pro zahraniční návštěvníky (např. pro pacienty z Německa) na skoro trojnásobku ceny, hrazené pro české pacienty našimi zdravotními pojišťovnami, přesto jsou služby v našich lázních pro cizince stále velmi nízké a v porovnání se srovnatelným rozsahem (např. v německých lázních) velmi zajímavé.

Tabulka 7: Zahraniční hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních v roce 2006

|     | Stát   | Počet hostů |
|-----|--|-------------|
| 1.  | Německo / <i>Germany</i>                           | 187 988     |
| 2.  | Rusko / <i>Russia</i>                              | 45 973      |
| 3.  | Rakousko / <i>Austria</i>                          | 6 500       |
| 4.  | USA / <i>U.S.A.</i>                                | 4 900       |
| 5.  | Ukrajina / <i>Ukraine</i>                          | 4 604       |
| 6.  | Slovensko / <i>Slovakia</i>                        | 4 600       |
| 7.  | Izrael / <i>Israel</i>                             | 2 700       |
| 8.  | Nizozemsko / <i>The Netherlands</i>                | 2 380       |
| 9.  | Francie / <i>France</i>                            | 2 023       |
| 10. | Polsko / <i>Poland</i>                             | 1 961       |
| 11. | Spoj. král. V. Británie a Sever. Irska / <i>UK</i> | 1 778       |
| 12. | Itálie / <i>Italy</i>                              | 1 663       |
| 13. | Švýcarsko / <i>Switzerland</i>                     | 1 431       |
| 14. | Švédsko / <i>Sweden</i>                            | 1 303       |
| 15. | Maďarsko / <i>Hungary</i>                          | 1 142       |
| 16. | Kanada / <i>Canada</i>                             | 997         |
| 17. | Belgie / <i>Belgium</i>                            | 962         |
| 18. | Španělsko / <i>Spain</i>                           | 761         |
| 19. | Japonsko / <i>Japan</i>                            | 732         |
| 20. | Dánsko / <i>Denmark</i>                            | 630         |
| 21. | Čína / <i>China</i>                                | 611         |
| 22. | Norsko / <i>Norway</i>                             | 421         |
| 23. | Litva / <i>Lithuania</i>                           | 417         |
| 24. | Finsko / <i>Finland</i>                            | 382         |
| 25. | Řecko / <i>Greece</i>                              | 374         |
| 26. | Turecko / <i>Turkey</i>                            | 369         |
| 27. | Rumunsko / <i>Romania</i>                          | 319         |
| 28. | Estonsko / <i>Estonia</i>                          | 273         |
| 29. | Chorvatsko / <i>Croatia</i>                        | 231         |
| 30. | Lotyšsko / <i>Latvia</i>                           | 221         |
| 31. | Austrálie / <i>Australia</i>                       | 215         |
| 32. | Irsko / <i>Ireland</i>                             | 151         |
| 33. | Bulharsko / <i>Bulgaria</i>                        | 146         |
| 34. | Slovinsko / <i>Slovenia</i>                        | 137         |
| 35. | Brazílie / <i>Brazil</i>                           | 120         |
| 36. | Portugalsko / <i>Portugal</i>                      | 111         |
| 37. | Srbsko a Černá Hora / <i>Serbia and Montenegro</i> | 89          |
| 38. | Malta / <i>Malta</i>                               | 85          |
| 39. | Kypr / <i>Cyprus</i>                               | 76          |

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 40. | Lucembursko / <i>Luxemburg</i>              | 72 |
| 41. | Jižní Korea / <i>Republic of Korea</i>      | 53 |
| 42. | Lichtenštejnsko / <i>Liechtenstein</i>      | 50 |
| 43. | Island / <i>Iceland</i>                     | 41 |
| 44. | Jihoafrická republika / <i>South Africa</i> | 37 |
| 45. | Oceánie / <i>Oceania</i>                    | 29 |
| 46. | Mexiko / <i>Mexico</i>                      | 25 |
| 47. | Nový Zéland / <i>New Zealand</i>            | 19 |

Zdroj: *CzechTourism* [online]. 2002 [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechtourism.cz/?show=050000>>.

Rostoucí konkurence nutí lázeňské provozovatele nabízet i dříve nemyslitelné programy – zeštíhlovací kúry, relaxační pobyty, pobyty antistresové, pro ženy, pro seniory... Nabídka je bohatá a vybere si skoro každý. Zvláštní kapitolu tvoří pobyty manažerské. [21]

#### 4.4. Manažerské pobyty

Stále více lidí ve vyspělém světě podléhá civilizačním chorobám. Jednou z nejohroženějších skupin obyvatelstva jsou podnikatelé a manažeři, tedy lidé žijící v neustálém stresu. Lidé, kteří nemají čas odpočívat. Pro tyto lidi by jednou z variant pro relaxaci a regeneraci mohly být právě lázně.

Historie lázeňství na území České republiky sahá do hluboké minulosti, zato manažerské pobyty k nám pronikly teprve nedávno. Avšak ne všechny lázně či lázeňské hotely mohou přáním přepracovaných manažerů vyjít vstříc. Důvodem může být totální vytížení kapacity klasickými pacienty, či absence potřebné infrastruktury. Některé lázně (např. Jáchymov<sup>7</sup>) také nejsou pro podobné pobyty vhodné svým zaměřením. [21]

Nabídky manažerských pobytů se v jednotlivých lázních diametrálně liší. Například v lázních Teplice se jedná o jednodenní nebo dvoudenní programy nazvané Komplexní obraz Vašeho zdraví. Manažerský program zahrnuje komplexní screening, celkové vyšetření organismu, vyšetření krve, moči, EKG, zátěžový test, komplexní vyšetření ultrazvukem cév, srdce, břicha, u žen prsů a u mužů prostaty, dále balneoprocedury v termální vodě, kosmetické

<sup>7</sup> Lázně byly otevřeny na počátku 20. století jako první světové lázně, které používaly k léčení radonové vody.

ošetření pleti nebo celotělové ošetření, ruční masáže apod. Počet procedur se odvíjí od délky pobytu.

Pro aktivnější odpočinek nabízí většina lázní pobyt se sportovní aktivitou. [21]

Problematika manažerských a jiných komerčních pobytů v lázních vyvolává občas velice divoké debaty. Podle názoru lékařů je kratší než čtrnáctidenní pobyt ze zdravotního hlediska nesmyslný. Avšak manažeři si jezdí do lázní hlavně odpočinout. Manažerské pobyty často fungují jako „lázně na zkoušku“. Během prodlouženého víkendu klient zjistí, co mu je a jak by mu mohl lázeňský pobyt pomoci. Vyzkouší také několik procedur a možná se později vrátí jako „plnohodnotný host“.

Obdobou manažerských programů jsou programy wellness. Přibývá samoplátců, kteří neřeší zásadní zdravotní problémy, ale vyžadují klid a relaxaci. A právě to se spojuje v termínu wellness.

## 4.5. Wellness

Pod tímto pojmem se rozumí aktivity zdravotní turistiky realizované ve stávajících lázeňských místech i místech bez lázeňského statutu. Wellness pobyty jsou orientovány především na samopláteckou klientelu.

Jedná se o nové odvětví, které se zabývá čistě péčí o člověka a o jeho fyzické a duševní zdraví. Wellness znamená ve zkratce harmonické vyvážení těla, mysli a duše. Cílem tohoto oboru je pomoci lidem v dnešním moderním světě najít cestu ke kvalitnímu a plnohodnotnému životu. V první řadě tak, aby se člověk cítil dobře a aby co nejvíce zabránil procesu stárnutí. [6]

Na západ od našich hranic je wellness populární již několik desetiletí. V posledních letech také v České republice téměř každé lázně nabízejí tyto programy. Ve speciálních hotelech si klient může zajít na masáž, pobýt v perličkové koupeli, zapotit se v sauně a ještě se objednat na kosmetiku. To je ideální spojení na víkend nebo ještě lépe na prodloužený víkend.

Wellness se stává moderním trendem, který se postupně stane nedílnou součástí života všech, kterým záleží na tom, aby se cítili dobře nejenom dnes, ale také až jim bude padesát, šedesát či více let.

## 4.6. Organizace působící v lázeňství

Možnosti využití volného času v době nečerpání lázeňských procedur jsou další oblastí, kde nároky klientely rostou geometrickou řadou. Samozřejmě je ve valné většině případů nutné spojit síly a možnosti jak podnikatelské sféry, tak i samotného lázeňského místa. Právě pro municipalitu je zde ohromný prostor, jak zatraktivnit místo samé pro využití volného času, sportovní aktivity a vhodně koordinovat a podporovat kulturní nabídku. [12] Proto je velice důležitá spolupráce s obcemi, v nichž jsou lázeňská zařízení umístěna. Za účelem vzájemné spolupráce těchto obcí bylo založeno Sdružení lázeňských míst ČR.

### 4.6.1. Sdružení lázeňských míst České republiky

Sdružení lázeňských míst České republiky je dobrovolnou zájmovou nestrannou a nevládní organizací lázeňských měst a obcí v ČR (dále jen lázeňská místa), na jejichž území se nachází lázeňská zařízení a mají schválený statut lázní. Členové sdružení považují lázeňství za významnou činnost ve své obci či městě, která má význam pro rozvoj nejen svého místa a regionu, ale i ČR. [38]

Posláním sdružení je aktivně přispívat k vytváření podmínek a nástrojů pro regeneraci a rozvoj lázeňství a lázeňských míst, zejména ke zlepšování stavu a rozvoji lázeňské a městské infrastruktury, obnovy lázeňských památek a k rozvoji českého lázeňství a českých lázeňských měst a obcí. Pro dosažení vytyčených cílů usiluje sdružení o spolupráci mezi státem, obcemi a občany, lázeňskými organizacemi a sdruženími, ale i o spolupráci na mezinárodní úrovni.

Zajisté ne druhořadým cílem sdružení je prezentovat a spolupracovat při prezentaci českých lázeňských míst jako unikátních cílů pro návštěvníky hledající nejen lázeňskou péči, ale i velice zajímavé turistické cíle.

Zatímco Sdružení lázeňských míst ČR zastupuje obce, ve kterých jsou lázeňská zařízení umístěna, existuje další organizace, která sdružuje subjekty provozující lázeňství jako svou podnikatelskou činnost.

#### **4.6.2. Svaz léčebných lázní České republiky**

SLL byl zřízen jako zájmové sdružení léčebných lázní a jiných právnických osob bez rozdílu typu vlastnictví, jehož cílem je rozvíjení léčebného lázeňství a racionální využití přírodních léčivých zdrojů. [39]

Členská základna je poměrně stálá, jedná se hlavně o lázeňské společnosti a sanatoria, mimořádnými členy jsou krajské úřady a infocentra. Svaz zejména hájí zájmy svých členů ve styku se státními orgány, institucemi a zdravotními pojišťovnami. Prosazuje zájmy a postavení léčebného lázeňství v rámci zdravotnictví v ČR. Vystupuje i jako zájmová organizace zaměstnavatelů při jednání s odbory a jinými partnery. Spolupracuje s profesními organizacemi, koordinuje připomínky k legislativním normám z oblasti lázní a lázeňství. SLL je členem Evropského svazu lázní, ve kterém má silný hlas vzhledem ke kvalitám a tradici léčebného lázeňství v České republice. [17]

České lázeňství je také důležitou součástí příjezdového cestovního ruchu, proto si agentura CzechTourism zvolila jako jedno z hlavních marketingových témat právě propagaci českých lázní.

#### **4.6.3. Česká centrála cestovního ruchu - CzechTourism**

Oddělení lázeňství CzechTourism funguje od ledna 2005 a během pár let své existence uspořádalo samostatně či ve spolupráci se svými zahraničními zastoupeními přes 60 akcí v zahraničí i v tuzemsku na podporu českého lázeňství. [22]

Agentura pořádá prezentace v nákupních centrech v sousedních zemích (Německo, Rakousko, Polsko, Slovensko, Maďarsko) i v tuzemsku, odkud chce nalákat do českých lázní převážně individuální klienty. Většinou po tři dny umožní českým lázním v otevírací době některého nákupního centra představit aktuální nabídku pobytů.

Také se snaží oslovit zahraniční cestovní kanceláře a touroperátory pořádáním lázeňských workshopů. Lázeňským subjektům zprostředkuje setkání s těmito zahraničními partnery, aby mohly navázat důležité obchodní kontakty. Workshop, konaný vždy v reprezentativních prostorách, bývá zpravidla zahájen úvodním slovem velvyslance či jiného zástupce ambasády ČR, pokračuje obecnou prezentací o českých lázních s představením všech přítomných českých



zástupců lázní. Pokud na akci významným způsobem participuje nějaká další instituce, bývá součástí úvodu také prezentace této společnosti. Po úvodních slovech a prezentacích následují individuální jednání českých lázní s přítomnými zahraničními účastníky.

Lázeňské workshopy pořádá CzechTourism také v tuzemsku v rámci některých informativních cest zahraničních zástupců cestovních kanceláří do českých lázní. Také organizuje lázeňské expozice na regionálních či specializovaných veletrzích, kde je lázeňství jedním z hlavních témat. V tuzemsku organizuje prezentace lázní při mezinárodních lékařských kongresech. V rámci kongresové výstavy umožňuje českým lázním představit odborné veřejnosti lázeňské pobyty i možnost prodiskutovat léčebné účinky lázeňské péče u nás.

V tomto roce chystá CzechTourism kromě všech osvědčených aktivit také řadu novinek. Českým lázním chce pomoci oslovit klienty také ve Skandinávii či Pobaltí, kde hodlají uskutečnit lázeňské prezentace a workshopy. Agentura bude také pořádat workshopy v nových destinacích v Rusku, dále v Arábii, v Kazachstánu či na Ukrajině. Do českých lázní chce přivést novináře, zástupce CK i lékaře nejen z Ruska, Ukrajiny, ale také např. z Itálie a Švýcarska.

Na základě podnětu agentury CzechTourism byl pro rok 2005 vytvořen oficiální katalog, CR-Rom a databáze Spa&Wellness.

### **Katalog Spa&Wellness**

Snahou serveru CZeCOT<sup>8</sup> je co možná nejkomplexnější zpracování turistických informací České republiky. Za jednu z významných oblastí je považována také oblast lázní a wellness. Katalog Spa&Wellness byl pro rok 2005 vytvořen v německé, anglické a ruské jazykové mutaci a připraven s odborným garantem katalogu Ing. Pavel Attlem z Vysoké školy hotelové, ve spolupráci s profesními sdruženími – Svazem léčebných lázní ČR a Sdružením lázeňských míst ČR a katedrou cestovního ruchu Vysoké školy ekonomické. [23]

Koncem roku 2007 byla provedena reedice katalogu ve 4 jazykových mutacích (anglicky, německy, rusky a česky), každá v nákladu 10 000 kusů. Jako v předchozích letech byl vydán i CD ROM, tentokrát ale čtyřjazyčný.

---

<sup>8</sup> C.O.T. media, s.r.o. je vydavatelství odborných a klientských časopisů, které se specializují na problematiku cestovního ruchu.

V katalogu, podobně jako na internetu, jsou každému lázeňskému místu s oficiálně uděleným statutem lázeňského místa věnováno představení v rozsahu čtvrtina až celá strana. Obsahem je stručný textový popis, seznam indikací, přírodních léčebných zdrojů, nadmořská výška, klimatické podmínky, orientační mapa a případně i turistické a volnočasové aktivity a seznam oficiálně certifikovaných informačních center.

Zařízení mají možnost zviditelnění v internetové databance formou tučného zápisu v ceně 3000 Kč bez DPH (cena platná do konce roku 2007). V tištěných katalozích vedle bezplatných záznamů existuje možnost placené inzerce. Jedná se o oficiální projekt zadaný agenturou CzechTourism a ta je také distributorem tištěného katalogu (veletrhy, zahraniční zastoupení, press tripy apod.)

Prioritou CzechTourismu je hlavně prezentovat tuzemské lázeňství za hranicemi. Agentura ale také pořádá konference, kde se čeští podnikatelé v lázeňství mohou například dozvědět o možnostech financování lázeňských projektů z unijních zdrojů či veřejných prostředků.

## **4.7. Zdroje financování**

Nejdůležitější zdroj finanční podpory cestovního ruchu a lázeňství je z úrovně územních rozpočtů (rozpočtů krajů a obcí). Představuje nadpoloviční objem z úhrnu celkové podpory tohoto odvětví v celé ČR (včetně zdrojů státního rozpočtu). [29]

### **4.7.1. Státní program podpory cestovního ruchu a lázeňství**

Jednou z možností financování je využití Státního programu podpory cestovního ruchu a lázeňství realizovaného Ministerstvem pro místní rozvoj. V České republice až do roku 2000 neexistoval speciální program na podporu rozvoje cestovního ruchu. Podnikatelé měli zejména obtížný přístup k úvěrům.

Státní program podpory cestovního ruchu a lázeňství byl vytvořen v roce 2000 (usnesením vlády ze dne 1. 11. 2000 č. 1075). Tento program umožnil systémové řešení podpory rozvoje cestovního ruchu, resp. podpory malého a středního podnikání v oblasti cestovního ruchu v podobě: [15]

- dotací podnikatelům a obcím na rozvojové projekty (např. na výstavbu a rekonstrukce ubytovacích a stravovacích zařízení apod.), dotace pro obce na investiční akce spojené s budováním infrastruktury cestovního ruchu a související vybavenosti území
- dotací právnickým a fyzickým osobám, včetně neziskových organizací, na rozvojové aktivity cestovního ruchu (programy spojené s přípravou a realizací nových produktů cestovního ruchu – marketingové studie, projekty, poradenská a informační činnost, vzdělávání, resp. příprava lidských zdrojů). [15]

### **Rok 2001**

Podprogram č. 1: „Podpora rozvoje lázeňství“

Podprogram č. 2: „Podpora vlastníků lázeňské infrastruktury“

Podprogram č. 3: „Rozšiřování ubytovací kapacity v kategorii ubytování v soukromí ve městech/obcích se statutem lázeňského místa“

Podprogram č. 4: „Programy rozvoje lázeňské turistiky“

### **Rok 2002**

Podprogram č. 1: „Podpora rozvoje měst a obcí se statutem lázeňského místa“

Podprogram č. 2: „Podpora vlastníků lázeňské infrastruktury“

Podprogram č. 3: „Programy rozvoje lázeňské turistiky“

Podprogram č. 4: „Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sportovně-rekreační činnosti“

### **Rok 2003**

Podprogram č. 1: „Podpora rozvoje měst a obcí se statutem lázeňského místa“

Podprogram č. 2: „Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sportovně-rekreační činnosti“

Podprogram č. 3: „Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu na území městských památkových rezervací a zón“

Podprogram č. 4: „Podpora prezentace České republiky jako destinace cestovního ruchu“

## **Rok 2004**

Podprogram č. 1: „*Podpora rozvoje lázeňství*“

Podprogram č. 2: „*Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sportovně-rekreační aktivity*“

Podprogram č. 3: „*Podpora prezentace České republiky jako destinace cestovního ruchu*“

## **Rok 2005**

Podprogram č. 1: „*Podpora rozvoje lázeňství*“

Podprogram č. 2: „*Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sportovně-rekreační infrastrukturu*“

Podprogram č. 3: „*Podpora prezentace ČR jako destinace cestovního ruchu*“

## **Rok 2006**

Podprogram č. 1: „*Podpora rozvoje lázeňství*“

Podprogram č. 2: „*Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sportovně-rekreační infrastrukturu*“

Podporované podnikatelské záměry, projekty nebo akce musí: [34]

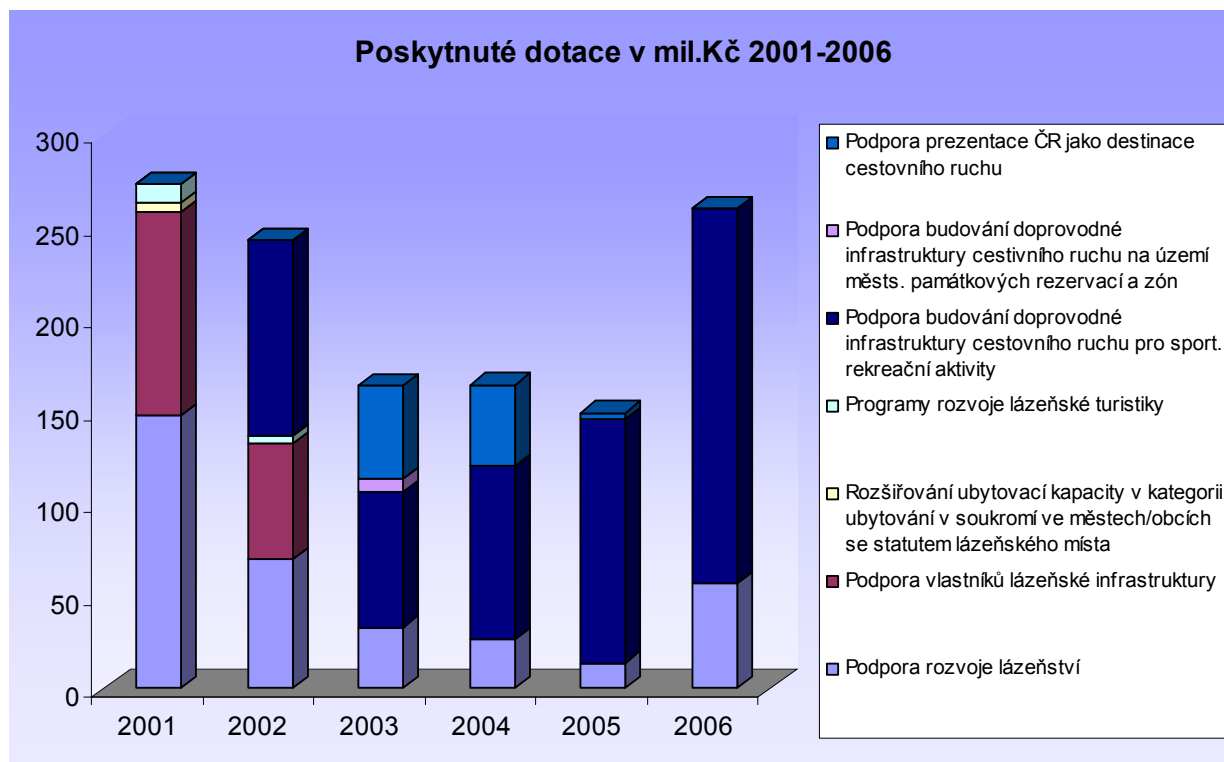
- zajistit další zkvalitňování infrastruktury a služeb cestovního ruchu,
- vést k vytváření nových pracovních příležitostí,
- souviset s přípravou lidských zdrojů (poradenská, informační a vzdělávací činnost),
- připravovat metodicky a organizačně nové produkty cestovního ruchu (marketingové studie, realizační postupy, nároky na infrastrukturu apod.),
- zajišťovat regionální produkty cestovního ruchu s ohledem na specifika a potřeby území a oblastí,
- být ekologicky šetrné.

Finančními zdroji programu jsou rozpočtové prostředky z kapitoly Ministerstva pro místní rozvoj. Jejich výše je každoročně dána možnostmi státního rozpočtu, který schvaluje Poslanecká sněmovna parlamentu ČR. Počet podnikatelských projektů nebo akcí zařazených do Programu na základě výběrového řízení je závislý na objemu disponibilních finančních zdrojů Programu. Na základě doporučení Výběrové komise rozhodne ministr pro místní rozvoj o přiznání dotace jednotlivým projektům. [34]

**Tabulka 8: Přehled vyhlášených podprogramů a přidělených dotací v letech 2001 – 2006**

| <b>Rok</b>  | <b>Vyhlášené podprogramy</b>   | <b>Přijaté žádosti</b> | <b>Počet podpořených projektů</b> | <b>Poskytnuté dotace v mil. Kč</b> |
|-------------|--|------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| <b>2001</b> | Podpora rozvoje lázeňství  | 162                    | 106                               | 147,7                              |
|             | Podpora vlastníků lázeňské infrastruktury  | 65                     | 32                                | 110,2                              |
|             | Rozšiřování ubytovací kapacity v kategorii ubytování v soukromí ve městech/obcích se statutem lázeňského místa | 42                     | 32                                | 5,1                                |
|             | Programy rozvoje lázeňské turistiky  | 14                     | 8                                 | 10,1                               |
|             | <b>Celkem za rok</b>   | <b>283</b>             | <b>178</b>                        | <b>273,1</b>                       |
| <b>2002</b> | Podpora rozvoje lázeňství  | 104                    | 37                                | 70,5                               |
|             | Podpora vlastníků lázeňské infrastruktury  | 60                     | 25                                | 62,4                               |
|             | Programy rozvoje lázeňské turistiky  | 18                     | 2                                 | 4                                  |
|             | Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sport. rekreační aktivity                      | 242                    | 60                                | 105,9                              |
|             | <b>Celkem za rok</b>   | <b>424</b>             | <b>132</b>                        | <b>242,8</b>                       |
| <b>2003</b> | Podpora rozvoje lázeňství  | 93                     | 28                                | 33,1                               |
|             | Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sport. rekreační aktivity                      | 210                    | 42                                | 73,7                               |
|             | Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu na území měst. památkových rezervací a zón         | 16                     | 14                                | 7                                  |
|             | Podpora prezentace ČR jako destinace cestovního ruchu  | 65                     | 42                                | 50                                 |
|             | <b>Celkem za rok</b>   | <b>384</b>             | <b>126</b>                        | <b>163,8</b>                       |
| <b>2004</b> | Podpora rozvoje lázeňství  | 85                     | 22                                | 26,2                               |
|             | Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sport. rekreační aktivity                      | 151                    | 73                                | 94,7                               |
|             | Podpora prezentace ČR jako destinace cestovního ruchu  | 109                    | 30                                | 43,8                               |
|             | <b>Celkem za rok</b>   | <b>345</b>             | <b>125</b>                        | <b>164,7</b>                       |
| <b>2005</b> | Podpora rozvoje lázeňství  | 64                     | 10                                | 13,9                               |
|             | Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sport. rekreační aktivity                      | 224                    | 64                                | 132,2                              |
|             | Podpora prezentace ČR jako destinace cestovního ruchu  | 68                     | 10                                | 3,4                                |
|             | <b>Celkem za rok</b>   | <b>356</b>             | <b>84</b>                         | <b>154,6</b>                       |
| <b>2006</b> | Podpora rozvoje lázeňství  | 47                     | 39                                | 56,8                               |
|             | Podpora budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sport. rekreační aktivity                      | 173                    | 58                                | 203,6                              |
|             | <b>Celkem za rok</b>   | <b>220</b>             | <b>97</b>                         | <b>260,4</b>                       |
|             | <b>Celkem za léta 2001-2006</b>  | <b>2 012</b>           | <b>742</b>                        | <b>1 259</b>                       |

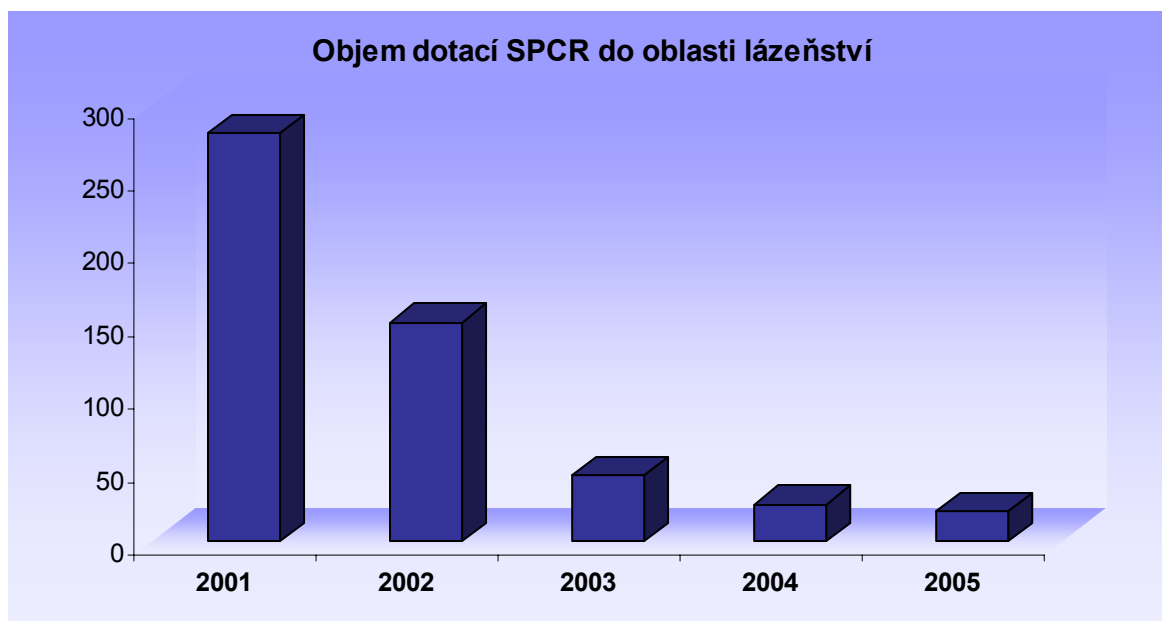
Zdroj: Program CR kontrola 2006 [online]. 2007 [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <[http://www.eusources.cz/dokumenty/program\\_CR\\_kontrola\\_2006.pdf](http://www.eusources.cz/dokumenty/program_CR_kontrola_2006.pdf)>.



**Graf 8: Přehled rozdělení dotací v jednotlivých letech do podprogramů v tis. Kč**

Zdroj: *Program CR kontrola 2006* [online]. 2007 [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <[http://www.eusources.cz/dokumenty/program\\_CR\\_kontrola\\_2006.pdf](http://www.eusources.cz/dokumenty/program_CR_kontrola_2006.pdf)>.

V posledních letech plynulo nejvíce finančních prostředků do oblasti budování doprovodné infrastruktury cestovního ruchu pro sportovně-rekreační aktivity. Naopak velice málo podpořených projektů bylo z oblasti lázeňství.



**Graf 9: Vývoj objemu dotací SPCR do oblastí lázeňství 2001-2005**

Zdroj: *Koncepce rozvoje lázeňství a wellness v Jihočeském kraji* [online]. 2006 [cit. 2008-02-11]. Dostupný z WWW: <[www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid\\_r%5D=19577&par%5Bview%5D=0](http://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid_r%5D=19577&par%5Bview%5D=0)>.

#### 4.7.2. Fondy EU

Regionální politika Evropské unie, nazývaná též politika hospodářské a sociální soudržnosti (HSS), je odrazem principu solidarity uvnitř Evropské unie, kdy bohatší státy přispívají na rozvoj chudších států a regionů, aby se zvýšila kvalita života obyvatel celé Evropské unie. [29]

##### Strukturální fondy

Fondy EU zahrnují širokou škálu nástrojů finanční a technické pomoci. Jádrem regionální a strukturální politiky EU tvoří strukturální fondy. Peníze ze strukturálních fondů jsou čerpány v několikaletých cyklech na základě definovaných cílů a priorit. [33]

V období 2007 – 2013 se České republice nabízí až 26,69 mld. €, přibližně 752,7 mld. Kč, které může čerpat z fondů EU. Pro úspěšné čerpání musí ČR přidat navíc přibližně 132,83 mld. Kč z národních zdrojů na spolufinancování projektů, jelikož Evropská unie financuje maximálně 85% způsobilých výdajů. [28]

Regionální politika v tomto období sleduje tři cíle:

- Cíl Konvergence (částka pro tento cíl pro ČR – 25,89 mld. EUR)
- Cíl Regionální konkurenceschopnost a zaměstnanost (částka pro tento cíl pro ČR – 419,09 mil EUR)
- Cíl Evropská územní spolupráce (částka pro tento cíl pro ČR – 389,06 mil Kč)

Mezi strukturální fondy patří:

- Evropský fond pro regionální rozvoj (ERDF)
- Evropský sociální fond (ESF)

Dále sem patří Fond soudržnosti (Kohezní fond), který je na rozdíl od strukturálních fondů určený na podporu rozvoje chudších států, nikoli regionů.

Nejvyšším strategickým dokumentem pro realizaci politiky HSS jsou na evropské úrovni Strategické obecné zásady Společenství (SOZS). Také každý členský stát definuje svůj Národní rozvojový plán (NRP) popisující hlavní rozvojové problémy země. Soulad těchto dvou dokumentů představuje Národní strategický referenční rámec (NSRR), který vymezuje podobu realizace politiky HSS na území členského státu. Český NSRR popisuje strategické cíle, způsob řízení a koordinace politiky HSS v České republice, představuje systém finančních toků fondů EU v ČR a operační programy pro realizaci politiky HSS. [28]

### **Operační programy**

V období 2007-2013 bude v České republice využíváno 26 operačních programů. Operační program je základní strategický dokument pro konkrétní tématickou oblast. Jsou zde podrobně popsány cíle a priority včetně popisu typových aktivit, na které je možné čerpat prostředky ze strukturálních fondů. [33]

Operační programy, které mohou využít subjekty podnikající v lázeňství jsou například Regionální OP NUTS II. Tyto OP byly vytvořeny pro sedm regionů soudržnosti NUTS II<sup>9</sup> (Severozápad, Moravskoslezsko, Jihovýchod, Severovýchod, Střední Morava, Jihozápad, Střední Čechy). O podporu v rámci ROP NUTS II mohou žádat kraje, obce, svazky obcí, organizace

---

<sup>9</sup> NUTS = nomenklatura územních statistických jednotek  
(NUTS II je úroveň mezi státem a krajem = region soudržnosti)  
NUTS I = ČR  
NUTS II = Regiony soudržnosti  
NUTS III = Kraje



zřizované nebo zakládáné krajem či obcemi, provozovatelé dráhy, nestátní neziskové organizace, malí a střední podnikatelé, občané a další. V každém regionu soudržnosti je jednou z prioritních os Rozvoj udržitelného cestovního ruchu. Jedná se například o modernizaci ubytovacích zařízení, výstavbu či modernizaci kongresových a konferenčních center, lázeňské infrastruktury, sportovně rekreačních zařízení, tvorbu marketingových strategií cestovního ruchu, rozvoj informačních systémů cestovního ruchu apod. [29]

Dalším operačním programem, který mohou lázeňské subjekty využívat je OP Podnikání a inovace. Tento program je zaměřený na podporu rozvoje podnikatelského prostředí, podporuje vznik nových a rozvoj stávajících firem. OP Podnikání a inovace obsahuje 7 prioritních os (Vznik firem, Rozvoj firem, Efektivní energie, Inovace, Prostředí pro podnikání a inovace, Služby pro rozvoj podnikání, Technická pomoc). Tyto prioritní osy rozdělují operační program na logické celky, a ty jsou dále konkretizovány prostřednictvím tzv. oblastí podpor, které vymezují, jaké typy projektů mohou být v rámci příslušné prioritní osy podpořeny.

Cílem evropské územní spolupráce je podpora přeshraniční, meziregionální a nadnárodní spolupráce regionů. V České republice pod něj spadají všechny regiony a podporu lze čerpat z devíti operačních programů. Jedná se o OP Přeshraniční spolupráce (5 programů), OP Mezinárodní spolupráce, OP Nadnárodní spolupráce, Síťový OP ESPON 2013 a INTERACT II.

Operační programy přeshraniční spolupráce se týkají vždy hraničních regionů NUTS III sousedících s regiony v jiném členském státě. Pro Českou republiku tak existuje operační program pro přeshraniční spolupráci s Polskem, Saskem, Bavorskem, Rakouskem a Slovenskem. Tuzemské a zahraniční územní jednotky mohou spolupracovat také v oblasti cestovního ruchu a lázeňství. Mohou se zaměřit na společný rozvoj a zlepšení přístupu k informačním a komunikačním technologiím, výstavbu a rozvoj hraniční infrastruktury a napojení pohraničí na důležité přeshraniční osy, ochranu a obnovu památek, rozvoj cyklistických tras a stezek, turistických a lyžařských stezek a tras, zřizování a činnost turistických informačních center, spolupráci v oblasti rozvoje mezilidských vztahů, společenských, kulturních a volnočasových aktivit apod. [29]

## **5. Řešení dané problematiky ve vybraném lázeňském městě – Třeboň**

### **5.1. Historie lázeňství v Třeboni**

Třeboňsko, a jižní Čechy vůbec, jsou typické dostatkem vody v různých podobách. Jednou z nich byly a jsou prameniště a studánky. Očistné vodní lázně a lazební se v Třeboni objevily již v poslední čtvrtině 16. století. Zakladatelem prvních třeboňských lázní se stal učitel Václav Hucek, který zakoupil v roce 1869 louku, na níž později postavil budoucí Bertiny lázně. Tyto lázně založil pro svou dceru Bertu, aby ji uzdravil. Hucek se staral i o propagaci a marketing lázní, když ve své inzerci uváděl nejen přednosti rašelinných zábalů a koupelí, ale i účinek zdejšího zdravého vzduchu a krásné krajiny. Tedy kvalit, na nichž je stavěn věhlas zdejších lázní dodnes. Za Hucků se zde léčilo ročně průměrně jen 27 pacientů přijíždějících na lázeňský pobyt, ostatní klientela byla z místních občanů. [6]

V roce 1939 lázně zakoupilo město a přistoupilo k jejich rozsáhlé přestavbě. Rekonstrukce původních lázní byla velkorysá a moderní. Lázně měly k dispozici 46 lůžek. Už tehdy bylo dbáno na odbornou lékařskou úroveň „léčebného ústavu“, jak se lázně nazývaly. Pobyt v lázních nebyl (r. 1942) levnou záležitostí. Například třítydenní léčebný pobyt zde přišel na 3 150 korun, přičemž plat tehdejšího pana primáře činil 1 000 korun. Válečná léta se nijak nedotkla účelnosti a tedy i prosperity lázní.

Komunistický puč v roce 1948 znamenal zásadní změnu ve vlastnictví lázní, které přešly v roce 1949 z majetku města pod Správu československých státních lázní a zřidel. Neznamenal to však zhoršení lázeňské péče. Naopak, stát poskytoval lázním dotace. Město Třeboň získalo 1. 3. 1960 statut lázeňského města. Proto si tehdejší Státní plánovací komise vybrala Třeboň pro vybudování nového rozsáhlého komplexu – sanatoria, které po dokončení dostalo název Aurora. Stavba lázní Aurora byla zahájena v roce 1967 a byla v plné výši hrazena ze státního rozpočtu. Lázeňské sanatorium Aurora bylo slavnostně otevřeno až v listopadu 1975.

Po roce 1989 se Bertiny lázně opět vrátily do majetku města. Začala tím doba zásadní modernizace tohoto léčebného zařízení. V roce 1992 byla zůstatková účetní cena lázní 10 milionů korun. Došlo k rozsáhlé přestavbě lázní, byla rozšířena ubytovací kapacita, rekonstruovány slatinné provozy a vybudován bazén a další zázemí těchto provozů. V průběhu

desetiletí od r. 1995 do r. 2005 bylo v tomto lázeňském komplexu proinvestováno celkem 166 milionů Kč.

Lázeňské sanatorium Aurora se v roce 1989 stalo pod hlavičkou státu samostatné s názvem Státní léčebné lázně Třeboň s. p. Poté rozhodnutím vlády ze dne 10. 7. 1998, přešly bezúplatným převodem do majetku města. Dnes nesou název Lázně Aurora, s.r.o., kde jediným společníkem je město Třeboň. Podobně jako u lázní Berta bylo i v lázních Aurora do roku 2005, resp. 2006 proinvestováno více jak 166,3 milionů Kč. [6]

## 5.2. Lázně Aurora

Lázeňský komplex Aurora se nachází na západním okraji jihočeského města Třeboně v klidném prostředí rozsáhlého parku na břehu rybníka Svět. Specializuje se na léčení poruch pohybového aparátu, revmatických chorob, poúrazových a pooperačních stavů a celkovou rekondici těla i mysli.

Hlavní léčebnou metodou jsou slatinné koupele a zábaly a dále pak bylinné, uhličitě či perličkové koupele, vířivé lázně horních a dolních končetin, skotské stříky, elektroléčebné a světloléčebné procedury, pohybové terapie, masáže, parafínové zábaly, kryoterapie, akupunktura, inhalace, oxynoterapie, plynové injekce. [32]

Součástí Lázní Aurora je společenský sál s kavárnou, restaurace, bary, obchody, fitness, tělocvična, kadeřnictví, kosmetika, manikúra a pedikúra. V nově vybudovaném wellnesscentru je k dispozici také squash, bowling, floating<sup>10</sup>, sauna, solárium, 25ti metrový plavecký bazén a vodní atrakce jako např. tobogán, whirlpooly, nebo divoká voda.

Třeboňské lázně jsou umístěny ve městě bez smogu, nadměrného civilizačního napětí a hluku, což maximálně zvyšuje efektivnost a účinek léčby. Ubytování v areálu lázní Aurora je poskytované lázeňským hostům v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Pro náročnější klienty jsou k dispozici dvou a třípokojové apartmány. Celková kapacita lázní Aurora činí 451 lůžek. [7]

---

<sup>10</sup> Relaxační vana ve tvaru mušle s velmi slanou hustou tekutinou (salinita Mrtvého moře), která způsobuje nadnášení napodobující stav beztlíže.

### 5.2.1. Klientela

Lázně Aurora nabízí všechny typy lázeňských pobytů. Jedná se o komplexní lázeňskou léčbu, příspěvkovou lázeňskou léčbu a pobyty pro samoplátce. Počet klientů jednotlivých typů léčby se vyvíjí.

**Tabulka 9: Počty jednotlivých druhů klientů lázní Aurora 2002-2006**

| Počty jednotlivých druhů klientů |      |       |       |       |       |
|----------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
|                                  | 2002 | 2003  | 2004  | 2005  | 2006  |
| VZP                              | 2572 | 2939  | 2998  | 3037  | 3060  |
| Ostatní pojišťovny               | 2298 | 2473  | 2325  | 2115  | 2257  |
| PLP <sup>11</sup>                | 873  | 875   | 928   | 861   | 872   |
| Samoplátci                       | 3578 | 4294  | 4576  | 6184  | 6516  |
| Celkem                           | 9321 | 10581 | 10827 | 12197 | 14711 |

Zdroj: CHALOUPKA, Zdeněk. Výroční zpráva společnosti Lázně Aurora s.r.o. za rok 2006. 2007.

V lázních Aurora dochází k neustálému zvyšování počtu lázeňských hostů. Nejvíce klientů, kteří využívají komplexní lázeňské péče, jsou pojištěnci VZP. Počet těchto klientů mírně roste. Daleko markantnější je rostoucí počet samoplátců. Růst rozsahu samoplátčeské klientely je způsoben mimo jiné i zvýšením objemu poskytnuté lázeňské samoplátčeské péče tuzemcům. Jde zejména o rozšíření nabídky ozdravných pobytů, zejména relaxačních a rehabilitačních. Zaměření se na samoplátce je velice důležité také z toho důvodu, že v posledních letech nedochází k většímu nárůstu plateb od zdravotních pojišťoven. Lázně Aurora se proto snaží nabízet moderní pobyty a služby klientům, kteří se rozhodnou trávit v lázních svoji dovolenou.

Pro samoplátce nabízí lázně dva základní léčebné pobyty VITAL a SPA. [32]

**VITAL – relaxační program** zahrnuje:

- Vstupní vyšetření
- Léčebný paušál – zahrnuje výkony lékařů a sester, léky a pomocná vyšetření, tzn. Nejsou zvlášť účtována jednotlivá lékařská vyšetření
- Léčebné procedury v počtu a skladbě dle ordinace lékaře (2 v pracovní den: Po-So) v hodnotě 16 EUR/den
- Ubytování

---

<sup>11</sup> Příspěvková lékařská péče

- Polopenze
- Pobytová taxa

**SPA – léčebný program** zahrnuje:

- Vstupní vyšetření
- Léčebný paušál – zahrnuje výkony lékařů a sester, léky a pomocná vyšetření, tzn. Nejsou zvlášť účtována jednotlivá lékařská vyšetření
- Léčebné procedury v počtu a skladbě dle ordinace lékaře (3-4 v pracovní den: Po-So) v hodnotě 20 EUR/den
- Ubytování
- Plná penze
- Pobytová taxa

**Tabulka 10: Program VITAL**

| 01.01. - 28.02.<br>15.11. - 20.12. |         |         | 01.03. - 14.04.<br>15.10. - 14.11. |         |         | 15.04 - 14.10<br>27.12. - 31.12. |         |         |
|------------------------------------|---------|---------|------------------------------------|---------|---------|----------------------------------|---------|---------|
| SGL                                | DBL     | DBL+B   | SGL                                | DBL     | DBL+B   | SGL                              | DBL     | DBL+B   |
| 51,-                               | 42,-    | 46,-    | 55,-                               | 46,-    | 49,-    | 62,-                             | 51,-    | 55,-    |
| 1.410,-                            | 1.160,- | 1.260,- | 1.510,-                            | 1.260,- | 1.360,- | 1.710,-                          | 1.410,- | 1.510,- |

Zdroj: Lázně Aurora [online]. [cit. 2007-11-15]. Dostupný z WWW: <[http://www.aurora.cz/cz/13\\_1/](http://www.aurora.cz/cz/13_1/)>.

**Tabulka 11: Program SPA\***

| 01.01. - 28.02.<br>15.11. - 20.12. |         |         | 01.03. - 14.04.<br>15.10. - 14.11. |         |         | 15.04 - 14.10<br>27.12. - 31.12. |         |         |
|------------------------------------|---------|---------|------------------------------------|---------|---------|----------------------------------|---------|---------|
| SGL                                | DBL     | DBL+B   | SGL                                | DBL     | DBL+B   | SGL                              | DBL     | DBL+B   |
| 61,-                               | 52,-    | 56,-    | 65,-                               | 56,-    | 59,-    | 72,-                             | 61,-    | 65,-    |
| 1.690,-                            | 1.440,- | 1.540,- | 1.790,-                            | 1.540,- | 1.640,- | 1.990,-                          | 1.690,- | 1.790,- |

Zdroj: Lázně Aurora [online]. [cit. 2007-11-15]. Dostupný z WWW: <[http://www.aurora.cz/cz/13\\_1/](http://www.aurora.cz/cz/13_1/)>.

Cena: osoba / noc v EUR / CZK

SGL – jednolůžkový pokoj

DBL – dvojlůžkový pokoj

DBL + B – dvojlůžkový pokoj + balkon

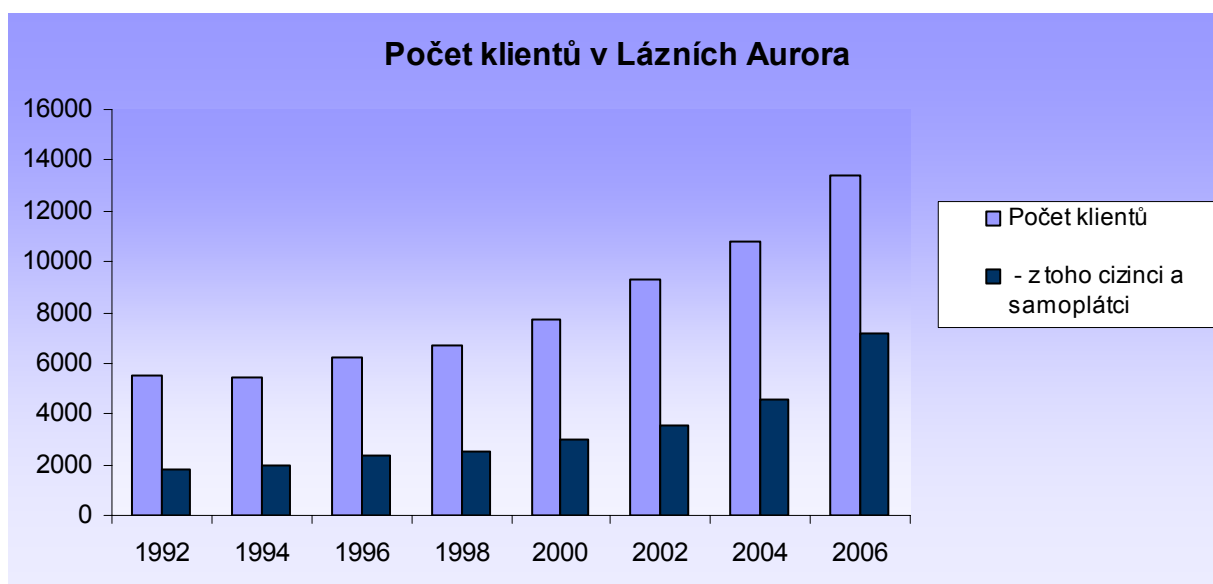
\* SPA může být rezervován pouze u pobytů delších než 7 nocí

Počet samoplátců v lázních Aurora stoupá hlavně v souvislosti s rozvojem wellness. V roce 2006 představoval meziroční nárůst této klientely 16,5 %.

**Tabulka 12: Klienti lázní Aurora 1992-2006**

|                                      | 1992 | 1994 | 1996 | 1998 | 2000 | 2002 | 2004  | 2006  |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| <b>Počet klientů</b>                 | 5513 | 5430 | 6252 | 6734 | 7732 | 9321 | 10827 | 13405 |
| <b>- z toho cizinci a samoplátcí</b> | 1846 | 1983 | 2391 | 2557 | 3001 | 3578 | 4576  | 7204  |

Zdroj: vlastní zpracování dle interních zdrojů Lázní Aurora



**Graf 10: Klienti lázní Aurora 1992-2006**

Zdroj: vlastní zpracování dle interních zdrojů Lázní Aurora

Je velice zajímavé, že zatímco počet českých samoplátců závratně stoupá, návštěvnost zahraniční klientely má spíše klesající tendenci.

**Tabulka 13: Počty samoplátců v lázních Aurora**

| <b>Počty samoplátců</b> | 2004 | 2005 | 2006 |
|-------------------------|------|------|------|
| Samoplátcí domácí       | 3132 | 4745 | 5837 |
| Samoplátcí zahraniční   | 1444 | 1439 | 1367 |
| Samoplátcí celkem       | 4576 | 6184 | 7204 |

Zdroj: vlastní zpracování dle interních zdrojů Lázní Aurora

Agentura CzechTourism nechala v roce 2005 provést průzkum mezi zahraničními návštěvníky českých lázní zaměřený na zjištění jejich spokojenosti se službami lázní. Šetření bylo provedeno v 10 lázeňských místech v ČR, mezi nimiž byly i Lázně Aurora v Třeboni. Po vyhodnocení průzkumu lze konstatovat následující výsledky: [31]

- Typ lázeňského pobytu zahraničních klientů:
  - léčebný pobyt 50 %
  - rekondiční, wellness pobyt 47 %.
- Organizace lázeňského pobytu:
  - individuálně 55 %
  - prostřednictvím cestovní kanceláře nebo agentury 42 %.
- Nejčastější zdroj informací o českých lázních a o jejich nabídce:
  - informace od známých 77 %
  - internetové stránky 46 %
  - knihy 42 %
  - lékaři 41 %
  - informace cestovní kanceláře 36 %
  - předchozí návštěva stejného lázeňského zařízení 28 %
  - tisk 21 %
  - propagační materiály 18 %
  - rozhlas, televize 13 %.
- Způsob úhrady lázeňského pobytu:
  - plně z vlastních zdrojů 72 %
  - někdo přispěl (pojišťovna, zaměstnavatel apod.) 27 %.
- Celková spokojenost s návštěvou českých lázní:
  - velmi spokojeni 75 %
  - spokojeni 25 %
  - nespokojeni 0 %.
- Více než 40 % dotazovaných zahraničních klientů uvažuje o opakované návštěvě českých lázní i v dalších letech.

Z výše uvedeného lze usuzovat, že zahraniční samoplátecká klientela představuje významný potenciál pro další rozvoj návštěvnosti českých lázeňských zařízení.

## **5.2.2. Dotazníkové šetření**

### **Definování cíle průzkumu**

Hlavním cílem mého průzkumu bylo zjistit s čím jsou lázeňští hosté spokojeni a s čím nikoliv. Zejména na jakou oblast by se měly Lázně Aurora zaměřit při svém dalším rozvoji. Zajímalo mě také celkové hodnocení Lázní Aurora ve vztahu k ostatním lázeňským subjektům z pohledu hostů.

### **Plán průzkumu a jeho zpracování**

Náhodně vybraní respondenti byli dotazováni v komplexu Lázní Aurora. Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 72 respondentů. Znění dotazníku je součástí přílohy. Každá část dotazníku je řešena tabulkou, popřípadě ještě grafem.

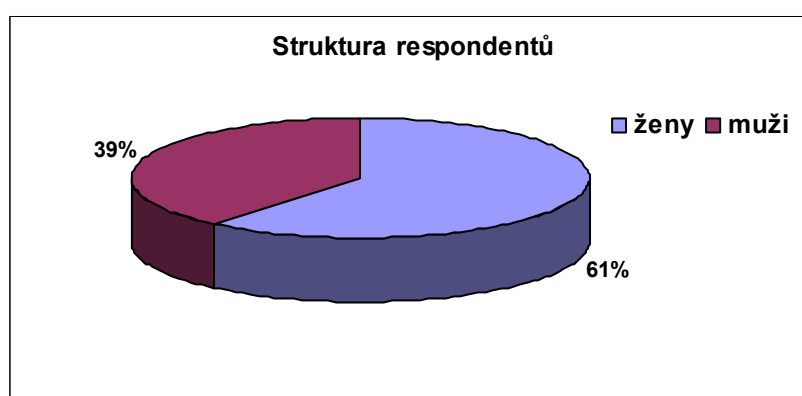


❖ **Struktura respondentů podle věku a pohlaví**

**Tabulka 14: Struktura respondentů podle věku a pohlaví**

| Pohlaví | Věk         | Počet respondentů | Celkem |
|---------|-------------|-------------------|--------|
| Žena    | do 40 let   | 8                 | 44     |
|         | 41 - 60 let | 6                 |        |
|         | nad 61 let  | 8                 |        |
| Muž     | do 40 let   | 6                 | 28     |
|         | 41 - 60 let | 6                 |        |
|         | nad 61 let  | 2                 |        |

Zdroj: Dotazník



**Graf 11: Struktura respondentů podle věku a pohlaví**

Zdroj: Dotazník

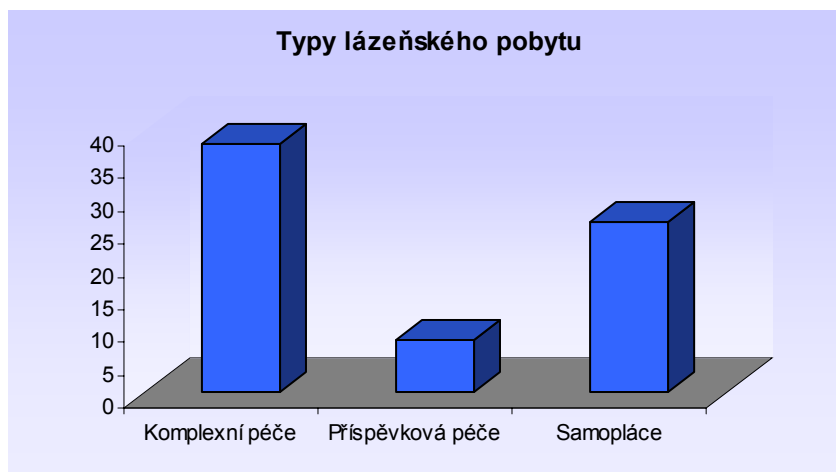
Z těchto hodnot zde vyčíst, že do Lázní Aurora jezdí spíše ženy (61%), a to všech věkových skupin. Mužů je v lázních daleko méně (39%). Zejména se zde neobjevují muži ve věku do 40 let.

## ❖ Typ lázeňského pobytu

Tabulka 15: Typ lázeňského pobytu

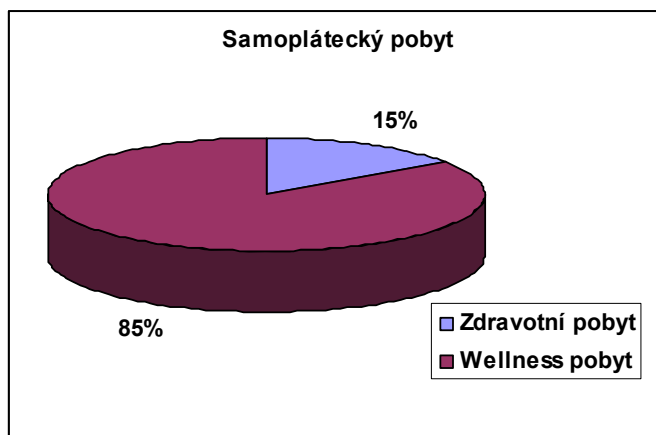
| Typ lázeňského pobytu |    |
|-----------------------|----|
| Komplexní péče        | 38 |
| Příspěvková péče      | 8  |
| Samoplátce            | 26 |

Zdroj: Dotazník, 2. otázka



Graf 12: Typy lázeňského pobytu

Zdroj: Dotazník, 2. otázka



Graf 13: Typy samopláteckého pobytu

Zdroj: Dotazník, 2. otázka

Většina hostů je v Lázních Aurora v rámci komplexní péče (53%). Velice důležitá je samoplátecká klientela (36%), jejíž podíl na celkové klientele neustále roste. Z této skupiny jsou zde klienti zejména za účelem wellness pobytu. Nepatrnou část tvoří hosté v rámci příspěvkové péče (11%).

## ❖ Délka lázeňského pobytu

Tabulka 16: Délka lázeňského pobytu

| Délka pobytu |    |
|--------------|----|
| 28 dnů       | 10 |
| 21 dnů       | 36 |
| 9 dnů        | 2  |
| 8 dnů        | 4  |
| 7dnů         | 6  |
| 6 dnů        | 2  |
| 4 dny        | 2  |
| 3 dny        | 8  |

Zdroj: Dotazník, 3. otázka

Délka lázeňského pobytu je nejčastěji 21 dnů. Na tuto dobu přijíždějí hlavně hosté v rámci komplexní péče. Samoplátci pobývají v lázních 3 až 8 dnů. Pro samoplátce jsou nejtýpější hlavně víkendové pobyty. Několika hostům platil tento víkendový pobyt v lázních zaměstnavatel.

## ❖ Spokojenost s kvalitou léčebných procedur

Tabulka 17: Spokojenost s kvalitou léčebných procedur

| Spokojen(a) |    |
|-------------|----|
| Velice      | 44 |
| Spíše ano   | 28 |
| Spíše ne    | 0  |
| Vůbec       | 0  |

Zdroj: Dotazník, 4. otázka

Téměř 62% respondentů bylo velice spokojeno s kvalitou léčebných procedur. Vyloženě nespokojený nebyl nikdo. Hosté si při nich výborně odpočinou a relaxují. Léčebné procedury jsou podle nich účelné a pomáhají.

## ❖ Spokojenost s ubytováním

Tabulka 18: Spokojenost s ubytováním

| Spokojen(a) |    |
|-------------|----|
| Velice      | 42 |
| Spíše ano   | 20 |
| Spíše ne    | 8  |
| Vůbec       | 2  |

Zdroj: Dotazník, 5. otázka

Ubytování je asi největší slabé místo Lázní Aurora. Hosté jsou s ubytováním celkem spokojeni, ale objevily se tu i negativní připomínky. Jde zejména o ubytování mimo komplex Lázní Aurora. Lázně jsou zaměřeny na léčení pohybového ústrojí, a proto má mnoho klientů problémy s chůzí. Dělá jim obtíže docházet několikrát denně ze svého ubytovacího zařízení do lázeňského komplexu na procedury a stravování. Hostům se také nelíbí špatné vybavení pokojů. Zejména ti, kteří si zaplatili za nadstandard, jsou nespokojeni.

## ❖ Spokojenost s prostředím, ve kterém jsou lázně situovány

Tabulka 19: Spokojenost s prostředím, ve kterém jsou lázně situovány

| Spokojen(a) |    |
|-------------|----|
| Velice      | 50 |
| Spíše ano   | 22 |
| Spíše ne    | 0  |
| Vůbec       | 0  |

Zdroj: Dotazník, 6. otázka

Lázeňští hosté jsou velice spokojeni s charakterem prostředí, ve kterém jsou Lázně Aurora situovány. Chválí zejména park a celkový klid, který v okolí lázní panuje. Někteří hosté chodí na procházky do města, kde je k vidění velice zajímavá architektura.

❖ **Spokojenost s profesionalitou a přístupem personálu**

**Tabulka 20: Spokojenost s profesionalitou a přístupem personálu**

| <b>Spokojen(a)</b> |    |
|--------------------|----|
| Velice             | 36 |
| Spíše ano          | 34 |
| Spíše ne           | 2  |
| Vůbec              | 0  |

Zdroj: Dotazník, 7. otázka

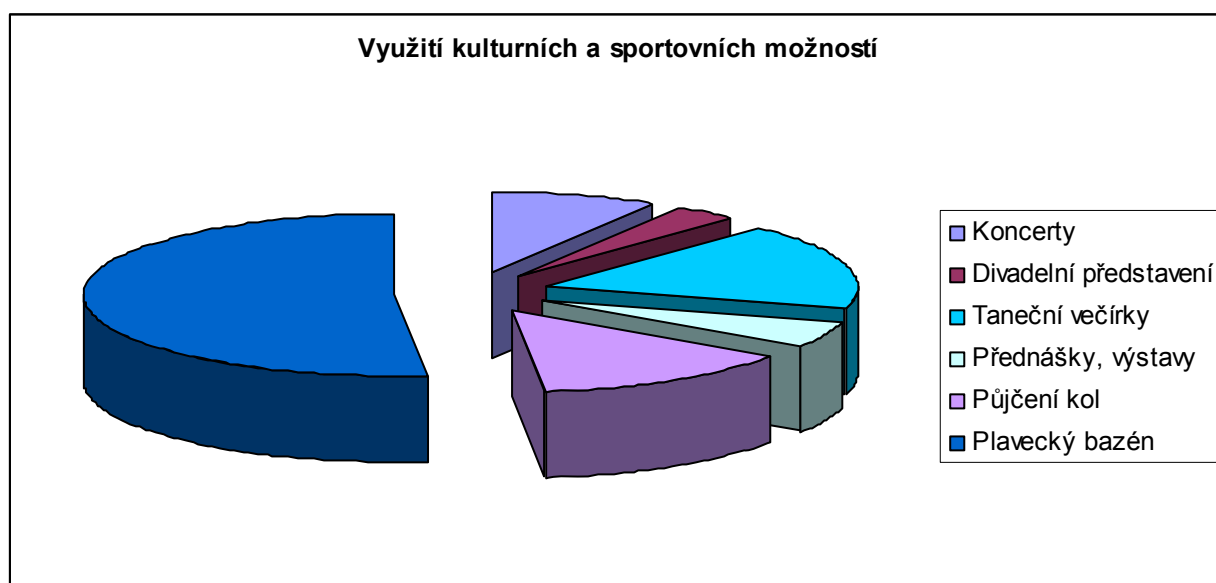
Přístup a profesionalita personálu byly hodnoceny také pozitivně. Personál je celkově milý a velice ochotný. Avšak přístup a nasazení jednotlivých pracovníků se liší.

## ❖ Využití kulturních a sportovních možností

Tabulka 21: Využití kulturních a sportovních možností

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Koncerty              | 10 |
| Divadelní představení | 4  |
| Taneční večírky       | 20 |
| Přednášky, výstavy    | 6  |
| Půjčení kol           | 16 |
| Plavecký bazén        | 60 |

Zdroj: Dotazník, 8. otázka



Graf 14: Využití kulturních a sportovních možností

Zdroj: Dotazník, 8. otázka

Téměř 84% lázeňských hostů navštěvuje plavecký bazén. Hosté také celoročně navštěvují taneční večírky (28%) a při dobrém počasí využívají půjčování kol (22%). Žádný z klientů neuvedl službu nebo aktivitu, která by mu zde chyběla.

## ❖ Pravidelná návštěva Lázní Aurora

Tabulka 22: Pravidelná návštěva Lázní Aurora

| Pokud jste navštívil(a) lázně vícekrát, navštěvujete pravidelně Lázně Aurora? |    |
|---|----|
| ANO   | 24 |
| NE  | 24 |

Zdroj: Dotazník, 9. otázka

Tuto otázku pochopili respondenti různě, proto nemá smysl se těmito odpověďmi zabývat. Odpověď NE označili i lidé, kteří byli v lázních úplně poprvé. Mezi jiná zařízení, která hosté navštívili, byly Bertiny lázně v Třeboni, Lázně Bohdaneč, Poděbrady, Běláhoř, Karlovy Vary, Jáchymov, Mšená aj.

## ❖ Porovnání Lázní Aurora s jinými lázeňskými subjekty

Tabulka 23: Porovnání Lázní Aurora s jinými lázeňskými subjekty

|  |    |
|--|----|
| Lázně Aurora jsou nejlepší lázeňský komplex v ČR                   | 22 |
| Lázně Aurora jsou srovnatelné s ostatními lázeňskými komplexy v ČR | 8  |
| Z lázní preferuji jiné   | 0  |

Zdroj: Dotazník, 10. otázka

Na tuto otázku měli opět odpovídat pouze hosté, kteří navštívili jakékoli lázně v ČR vícekrát. Je zřejmé, že Lázně Aurora jsou v porovnání s ostatními lázeňskými subjekty hodnoceny velice kladně.

Respondenti neměli téměř žádné připomínky k Lázním Aurora a návrhy na zlepšení úrovně. Pouze pár hostů nebylo spokojeno se stravováním a dvěma ženám se nelíbilo, že se nelze ubytovat v lázeňském komplexu se psem.

## **Závěr z praktického šetření**

Z mého dotazníku vyplynulo, že lázeňští hosté považují Auroru za velice kvalitní lázeňské zařízení. Nesetkala jsem se s žádnými závažnými stížnostmi.

Překvapil mě velký rozdíl v návštěvnosti mužů a žen. Lázně by rozšířením nabídky manažerských pobytů mohly nalákat více mladších mužů. Počet samoplátců, kteří jsou v lázních na wellness pobytu je velice dobrý. Jsou to opět převážně ženy, a proto se domnívám, že zde chybí nějaký program, který by byl pro muže lákavý. Mohl by být pouze víkendový a zaměřený na relaxaci, sport a zábavu.

Lázně Aurora by měly v nejbližší době vyřešit hlavně problematiku ubytování. Podle mého názoru by bylo nejlepší rozšířit stávající komplex o nové ubytovací pavilony.

Lázeňští hosté vnímají velice příjemně prostředí, ve kterém jsou lázně situovány. Spokojeni jsou především s přístupem a profesionalitou personálu. Lázně umožňují klientům dostatečné sportovní a kulturní vyžití (přehled kulturních akcí uvádím v příloze E).

Ačkoli Lázně Aurora nejsou klasickým lázeňským místem s lázeňskou architekturou a atmosférou, jsou hodnoceny hosty velice kladně. Dokonce mnoho hostů označilo Auroru za nejlepší lázeňský komplex v České republice.

Důvod, proč tyto lázně nelákají příliš cizinců, je podle mého názoru právě nepříliš lázeňská atmosféra. Zejména zahraniční klientelu z vyšších vrstev přitahují klasické kolonády a altánky. Proto jsou u cizinců velice oblíbeny Karlovy Vary nebo Františkovi lázně. V tomto ohledu nemohou Lázně Aurora konkurovat.

Přesto sem jezdí celkem dost cizinců ze středních vrstev, zejména z Rakouska a Německa. Mají to sem relativně blízko, kvalita služeb je celkem srovnatelná s úrovní v jejich zemi, zato ceny jsou zde daleko nižší.

Myslím si, že právě na tyto klienty by se měly Lázně Aurora zaměřit. Ideálním způsobem je spolupráce se zahraničními cestovními kancelářemi.



**Tabulka 24: Možná řešení zjištěných problémů**

| <b>Problém 1 – Ubytování hostů je daleko od lázeňského komplexu</b>   |  |
|---|--|
| <p><b>Řešení:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rozšířit stávající komplex o nové ubytovací kapacity</li> <li>• vybudovat pavilon pro ubytování lázeňských hostů nikoliv bezprostředně spojený s lázeňským komplexem, ale dostatečně blízko, aby tam nemuseli hosté docházet z daleka</li> </ul> | <p><b>Bariéry řešení:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lázeňský komplex se nachází u rybníka, je zde podmáčená půda, a proto není vhodná pro další výstavbu</li> </ul>   |
| <b>Problém 2 - Nízká návštěvnost mladších mužů</b>  |  |
| <p><b>Řešení:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rozšířit nabídku manažerských pobytů o kratší, víkendové pobyty (víkendový pobyt zaměřený na sport a relaxaci)</li> <li>• spolupracovat s firmami, které by zaplatily svým zaměstnancům pobyt v lázních</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• v okolí Třeboně není mnoho velkých firem, které by si takové náklady mohly dovolit</li> </ul>   |
| <b>Problém 3 - Nízká návštěvnost cizinců</b>  |  |
| <p><b>Řešení:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zatraktivnit lázeňskou atmosféru rekonstrukcí lázeňského komplexu, vybudováním altánků a promenád</li> <li>• zavést neobvyklé lázeňské procedury (stát se výjimečným)</li> <li>• spolupracovat se zahraničními cestovními kancelářemi</li> </ul> | <p><b>Bariéry řešení:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• velice finančně a organizačně náročné</li> <li>• v dnešní době je celkem obtížné přijít s něčím zcela novým</li> <li>• snížení příjmů o provizi cestovní kanceláře</li> </ul> |

Velice kladně hodnotím internetové stránky Lázní Aurora. Jsou uspořádány přehledně a potenciální klient zde nalezne všechny potřebné informace. Stránky jsou též v anglické a německé verzi.

## Závěr

V první kapitole jsem se zaměřila na cestovní ruch. Zdůraznila jsem jeho význam pro ekonomiku každého státu. Podílí se na růstu HDP a vytváří mnoho pracovního míst. Popsala jsem současnou situaci v Evropě a v České republice.

Ve druhé kapitole jsem se již zabývala lázeňstvím. Pokusila jsem se vystihnout zvláštnosti lázeňského cestovního ruchu oproti jiným druhům. Zdůraznila jsem, že je pro všechny lázeňské subjekty velice důležité využívat marketing.

Třetí kapitola je zaměřena na lázeňský cestovní ruch v Evropě. V současné době se v evropském lázeňství dynamicky rozšiřují nové postupy založené na moderních poznacích medicíny, ale i léčebné postupy importované z východních kultur. Na druhou stranu se stále používají klasické lázeňské léčebné postupy s využitím přírodních zdrojů, a to je podle mého názoru jediné dobře.

Charakteristika lázeňského cestovního ruchu v ČR je přiblížena ve čtvrté kapitole. Zaměřila jsem se nejprve na historii lázeňství, která byla v českých zemích bohatá. Dále jsem popsala aktuální situaci v českém lázeňství.

Lázeňské subjekty v České republice se dokázaly rychle přizpůsobit západní konkurenci. Byly u nás zavedeny nejrůznější wellness, relaxační a beauty pobyty. Nebylo by však správné zaměřit se pouze na tyto moderní produkty a zcela upustit od klasických lázeňských postupů. Právě v nich totiž spatřuji obrovský český potenciál. Určitě je velice příjemné pobývat v lázních v Argentině a nechat se masírovat na vinicích za svitu měsíce. Pro mnoho lidí je to lákavé a rádi se takového pobytu zúčastní. Já si však myslím, že z dlouhodobějšího hlediska budou více prosperovat klasické lázně evropského typu.

České lázeňství je považováno ve světě za velice kvalitní. Lze to vidět i na počtu cizinců, kteří ročně naše lázně navštíví. Předpokládá se, že tento počet se bude neustále zvyšovat. Ve vyspělejších zemích Evropy i světa se prodlužuje průměrná délka života a prohlubuje se potřeba pro udržení kvality života. Senioři ve vyspělých zemích mají nejen zájem, ale i dostatek prostředků k tomu, aby svou kvalitu života zlepšili. Velice často k tomu využívají lázeňskou péči.

Podle mého názoru má české lázeňství obrovskou budoucnost. Můžeme využívat strategické geografické polohy České republiky a přírodního potenciálu. Jedinou připomínku bych měla k tomu, že investujeme velice málo peněz do oprav lázeňských domů a kolonád.

V páté kapitole jsem zkoumala současné postavení českých lázní. Vybrala jsem si jako příklad Lázně Aurora v Třeboni. Tento lázeňský komplex byl postaven v roce 1967 a specializuje se na léčení poruch pohybového aparátu.

Lázně Aurora se podle zjištěných údajů ukázaly jako celkem prosperující lázeňské zařízení. Každý rok tam přijíždí více hostů, a to mluví za vše. Většina hostů pobývá v Auroře v rámci komplexní péče nebo jako samoplátce. Zejména počet samoplátčecké klientely neustále roste. Důvodem je rozšiřující se nabídka různých relaxačních a wellness programů. Zahraničních lázeňských hostů není v Auroře tolik, jako v jiných lázeňských subjektech. Podle mého názoru je hlavním důvodem nepříliš lázeňská atmosféra.

Cíle, které jsem si vytyčila v úvodu této práce, jsem splnila.

|   |
|---|
| Prvním cílem bylo analyzovat současný stav lázeňství v Evropě a v ČR.   |
| Charakterizovala jsem dva současné proudy lázeňství, a to tradiční léčebné lázeňství a wellness. V poslední době se objevují lázeňské programy i v přímořských centrech Tuniska, Izraele i Turecka. Evropské lázeňské subjekty, ale i české, jsou dobře organizovány. Působí zde řada odborových a zájmových organizací. V ČR je to například agentura CzechTourism a Svaz léčebných lázní. |
| Druhým cílem bylo zhodnotit, jak si stojí české lázeňské subjekty v zahraniční konkurenci.  |
| České lázeňství je velice kvalitní. Jeho atraktivnost jsem zkoumala zejména na lázeňských hostech ze zahraničí, jejichž počet u nás každoročně roste.   |
| Třetím cílem bylo ukázat, jak hodnotí Lázně Aurora její klienti.  |
| Abych mohla lépe posoudit postavení Lázní Aurora, provedla jsem dotazníkové šetření. Přímou v lázeňském domě jsem oslovila 72 respondentů. Jejich hodnocení byla velice kladná, ale přesto poukázali na několik problémů. Celkově však hodnotili Auroru jako velmi dobrý lázeňský komplex a někteří ji označili za nejlepší komplex v České republice.                                      |
| Čtvrtým cílem bylo vytvořit vlastní náměty na řešení problémů a rozvoj Lázní Aurora.  |
| Největším problémem Lázní Aurora je ubytování. Mnoho klientů je ubytováno daleko od lázeňského komplexu. Další nedostatek vidím v nízké návštěvnosti mladších mužů a zahraničních klientů. Možná řešení těchto problémů uvádím na straně 72.  |

## Použité zdroje

- [1] ATTL, Pavel. Kdo platí pobyt návštěvníků v lázních?. *Hotel&Spa Management*. 2007, č. 1, s. 54.
- [2] BURACHOVIČ, Stanislav, WIESER, Stanislav. *Encyklopedie lázní a léčivých pramenů v Čechách na Moravě a ve Slezsku*. 1. vyd. Praha : Libri, 2001. 456 s. ISBN 80-7277-048-9.
- [3] DURDISOVÁ, Jaroslava. *Ekonomika zdraví*. Praha : Oeconomica, 2005. 228 s. ISBN 80-245-0998-9.
- [4] HELLER, Miloš, et al. *Lázně v srdci Evropy dnes*. Karlovy Vary : MIRROR PROMOTION, 2002. 224 s.
- [5] HORNER, Susan, SWARBROOKE, John. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha : Grada Publishing, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.
- [6] HULE, Miroslav, ZEMAN, Marek. *Průvodce lázeňského hosta Třeboní*. Třeboň : Carpio, 2006. 196 s. ISBN 80-86434-14-1.
- [7] CHALOUPKA, Zdeněk. Výroční zpráva společnosti Lázně Aurora s.r.o. za rok 2006. 2007.
- [8] KLEINOVÁ, Ivona. Znovuobjevené lázeňství. *Hotel&Spa Management*. 2007, č. 2, s. 24.
- [9] KRÍŽEK, Vladimír. *Obrazy z dějin lázeňství*. Praha : Libri, 2002. 263 s. ISBN 80-7277-092-6.
- [10] LEDNICKÝ, Václav. *Technické památky v cestovním ruchu*. 1. vyd. Ostrava : Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2004. ISBN 80-248-0611-8.
- [11] LEW, Alan A., HALL, C. Michael, WILLIAMS, Allan M. *A Companion to Tourism*. Cornwall, UK : Blackwell Publishing, 2005. 618 s. ISBN 0-631-23564-7.
- [12] MILSKÝ, Jiří. Lázeňský hotel jako marketingový koncept. *Hotel&Spa Management*. 2007, č. 1, s. 48.
- [13] PETRŮ, Zdenka. *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. Praha : IDEA SERVIS, 2001. 108 s. ISBN 80-85970-29-5.

- [14] Sborník referátů z 6. mezinárodní konference na téma: *Cestovní ruch, regionální rozvoj a školství*, díl I. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2001. 289 s. ISBN 80-7040-489-2.
- [15] Sborník: *Cestovní ruch, regionální rozvoj a školství*. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2002. 220 s. ISBN 80-7040-549-X.
- [16] *Zákon č.164/2001 : o přírodních léčivých zdrojích, zdrojích přírodních minerálních vod, přírodních léčebných lázních a lázeňským místech a o změně některých souvisejících zákonů (lázeňský zákon)*. Praha : Tiskárna ministerstva vnitra, p.o., 2001. 30 s.
- [17] Prameny nemají ve světě obdoby. *Hospodářské noviny*. 10.4.2006, s. 11.

### **Další zdroje**

- [18] *Cestovní-ruch* [online]. 2006 [cit. 2007-10-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.cestovni-ruch.cz/zdroje/lazne-evropa.php>>.
- [19] *Cestovní-ruch* [online]. 2006 [cit. 2007-10-13]. Dostupný z WWW: <<https://cestovni-ruch.cz/zdroje/lazne-marketing.php>>.
- [20] CS CS [online]. 2007 [cit. 2008-05-04]. Dostupný z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0621:FIN:CS:PDF>>.
- [21] *COT business* [online]. 2005 [cit. 2007-11-15]. Dostupný z WWW: <<http://www.cot.cz/zobrazcl.php?id=4703>>.
- [22] *CzechTourism* [online]. 2002 [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechtourism.cz/?show=050000>>.
- [23] *CZeCOT* [online]. 2007 [cit. 2007-12-12]. Dostupný z WWW: <[http://www.czecot.com/cz/?id\\_tema=266](http://www.czecot.com/cz/?id_tema=266)>.
- [24] *Český statistický úřad* [online]. 2008 [cit. 2008-05-03]. Dostupný z WWW: <[http://www2.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/tabulky\\_satelitniho\\_uctu\\_cestovniho\\_ruchu](http://www2.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/tabulky_satelitniho_uctu_cestovniho_ruchu)>.
- [25] *Domáci a výjezdový cestovní ruch* [online]. [cit. 2008-05-04]. Dostupný z WWW: <[www.socr.cz/assets/zpavodajstvi/statisticko-ekonomicky-servis/DVCRIPol07.pdf](http://www.socr.cz/assets/zpavodajstvi/statisticko-ekonomicky-servis/DVCRIPol07.pdf)>.

- [26] *Europa map* [online]. [cit. 2008-05-04]. Dostupný z WWW: <[http://www.wasteels.cz/w\\_EVROPA\\_MAP.HTM](http://www.wasteels.cz/w_EVROPA_MAP.HTM)>.
- [27] *European Spa Industry* [online]. 2006 [cit. 2008-05-04]. Dostupný z WWW: <<http://www.visiteuropeanspas.com/european-spa-industry/>>.
- [28] *Euroskop* [online]. [cit. 2008-02-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.euroskop.cz/40542/110838/clanek/regionalni-a-strukturalni-politika-evropske-unie/strukturalni-politika/>>.
- [29] *Fondy Evropské unie* [online]. [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.strukturalni-fondy.cz/srop/podpory-cestovniho-ruchu-a-lazenstvi>>.
- [30] *IHNed* [online]. 2008 [cit. 2008-05-04]. Dostupný z WWW: <<http://cestovani.ihned.cz/c1-23140300-nejnavstevovanejsim-svetovym-regionem-je-evropa>>.
- [31] *Koncepce rozvoje lázeňství a wellness v Jihočeském kraji* [online]. 2006 [cit. 2008-02-11]. Dostupný z WWW: <[www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid\\_r%5D=19577&par%5Bview%5D=0](http://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par%5Bid_r%5D=19577&par%5Bview%5D=0) ->.
- [32] *Lázně Aurora* [online]. [cit. 2007-11-15]. Dostupný z WWW: <[http://www.aurora.cz/cz/13\\_1/](http://www.aurora.cz/cz/13_1/)>.
- [33] *MBK Consulting, s.r.o.* [online]. [cit. 2008-02-07]. Dostupný z WWW: <<http://www.mbk.cz/fondy-eu>>.
- [34] *Ministerstvo pro místní rozvoj* [online]. [cit. 2007-11-27]. Dostupný z WWW: <<http://www.mmr.cz/index.php?show=001027000025>>.
- [35] *Moje lázně* [online]. 2005 [cit. 2007-12-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.moje-lazne.cz/lazne/>>.
- [36] *Program CR kontrola 2006* [online]. 2007 [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <[http://www.eusources.cz/dokumenty/program\\_CR\\_kontrola\\_2006.pdf](http://www.eusources.cz/dokumenty/program_CR_kontrola_2006.pdf)>.
- [37] *Regionální info - bulletin* [online]. 2008 [cit. 2008-05-03]. Dostupný z WWW: <<http://regionbulletin.czechtourism.cz/index.php?action=show&id=1989>>.

[38] *Sdružení lázeňských míst ČR* [online]. [cit. 2008-02-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.spas.cz/index.php>>.

[39] *Svaz léčebných lázní České republiky* [online]. 2004 [cit. 2007-12-16]. Dostupný z WWW: <<http://www.lazne-kur-spa.cz/index.php?ID=1317>>.

[40] *Turistický ruch v České republice* [online]. 2006 [cit. 2008-05-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.turistickyruh.cz/KARTY/1xD.htm>>.

### **Interní zdroje – Lázně Aurora**

# Přílohy

## Příloha A – Dotazník

### DOTAZNÍK

Vážení respondenti, chtěla bych Vás požádat o vyplnění následujícího dotazníku, který bude podkladem pro mou diplomovou práci na téma „Analýza a potenciální rozvoj lázeňské destinace na příkladu vybraného města“.

Dotazník je anonymní. Za vyplnění předem děkuji.

Iveta Pechová, studentka 5. ročníku  
Fakulta ekonomicko-správní, Univerzita Pardubice

---

**U každé otázky zaškrtněte, prosím, pouze jednu odpověď.**

#### 1) Kolikrát je to Vaše návštěva lázní?

- 1
- 2
- 3
- více než 3

#### 2) Jste v lázních v rámci

- komplexní péče
- příspěvkové péče
- samoplátce

V případě odpovědi samoplátce, jste tu v rámci:

- zdravotního pobytu
- relaxace, wellness

#### 3) Na kolik dní je Váš pobyt?

---



**4) Jste spokojen(a) s kvalitou léčebných procedur?**

- velice
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec

Zdůvodněte svoji odpověď \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5) Jste spokojen(a) s ubytováním?**

- velice
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec

Zdůvodněte svoji odpověď \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**6) Jste spokojen(a) s celkovým charakterem prostředí, ve kterém jsou Lázně Aurora situovány?**

- velice
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec

Zdůvodněte svoji odpověď \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**7) Jste spokojen(a) s profesionalitou a přístupem personálu?**

- velice
- spíše ano
- spíše ne
- vůbec

Zdůvodněte svoji odpověď \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**8) Využíváte kulturní a sportovní možnosti? (Více možných odpovědí.)**

- koncerty
- divadelní představení
- taneční večírky
- přednášky, výstavy
- půjčení kol
- plavecký bazén

Služby, které postrádáte: \_\_\_\_\_

---

**9) Pokud jste navštívil(a) lázně vícekrát, navštěvujete pravidelně Lázně Aurora?**

- ano
- ne

V případě, že jste navštívil(a) i jiná lázeňská zařízení, která to byla? \_\_\_\_\_

---

**10) V případě, že Vaše odpověď na otázku 9) byla záporná, jak hodnotíte Lázně Aurora v porovnání s jinými lázeňskými subjekty?**

- Lázně Aurora jsou nejlepší lázeňský komplex v ČR
  - Lázně Aurora jsou srovnatelné s ostatními lázeňskými komplexy v ČR
  - z lázní preferuji jiné  
které \_\_\_\_\_
- 

**Vaše další připomínky k Lázním Aurora a návrhy na zlepšení úrovně.**

---

---

---

**DĚKUJI ZA VÁŠ ČAS A OCHOTU**

## Příloha B – Relaxační pobyty

### SIESTA - pobyt pro manažery



Pro Vás, kteří si chcete o dovolené odpočinout od pracovního vytížení a zároveň také udělat více pro své zdraví, je protistresový program tou nejlepší volbou. V klidu absolvujete celkové lékařské vyšetření bez zbytečného čekání v přeplněné ordinaci a dál si již jen budete užívat lázeňské péče.

| CENA ZA OSOBU/POBYT             | MIMOSEZÓNA                         | MEZISEZÓNA                         | HLAVNÍ                    |
|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
|                                 | 01.01. – 28.02.<br>15.11. – 20.12. | 01.03. – 14.04.<br>15.10. – 14.11. | SEZÓNA<br>15.04. – 14.10. |
| JEDNOLŮŽKOVÝ pokoj              | 7.690,- CZK<br>275,- EUR           | 8.190,- CZK<br>293,- EUR           | 9.290,- CZK<br>332,- EUR  |
| DVOULŮŽKOVÝ pokoj               | 6.290,- CZK<br>225,- EUR           | 6.890,- CZK<br>246,- EUR           | 7.690,- CZK<br>275,- CZK  |
| DVOULŮŽKOVÝ pokoj s<br>BALKÓNEM | 6.890,- CZK<br>246,- EUR           | 7.390,- CZK<br>264,- EUR           | 8.190,- CZK<br>293,- EUR  |

**CENA ZAHHRNUJE:** 6x ubytování, 6x polopenze, vstupní lékařské vyšetření s EKG, 1x bylinková koupel, 2x slatinná koupel, 1x perličková koupel, 2x klasická masáž částečná, 1x podvodní masáž, 2x bazén, 1x floating, 3x fitness centrum, vstup do internetové místnosti zdarma, lázeňský poplatek

# RELAX - relaxační pobyt

Klid, uvolnění a čas pro sebe ruku v ruce s léčebnými procedurami, kterými načerpáte novou sílu a energii. Zapomeňte na starosti všedních dnů, zaposlouchejte se do ticha při procházkách nebo si zajděte na koncert, ale hlavně relaxujte.



## RELAXAČNÍ POBYT 7-DENNÍ:

| CENA ZA OSOBU/POBYT          | MIMOSEZÓNA MEZISEZÓNA              |                                    | HLAVNÍ SEZÓNA            |
|------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
|                              | 01.01. – 28.02.<br>15.11. – 20.12. | 01.03. – 14.04.<br>15.10. – 14.11. |                          |
| JEDNOLŮŽKOVÝ pokoj           | 6.890,- CZK<br>246,- EUR           | 7.490,- CZK<br>268,- EUR           | 8.590,- CZK<br>307,- EUR |
| DVOULŮŽKOVÝ pokoj            | 5.590,- CZK<br>200,- EUR           | 6.090,- CZK<br>218,- EUR           | 6.990,- CZK<br>250,- EUR |
| DVOULŮŽKOVÝ pokoj s BALKÓNEM | 6.090,- CZK<br>218,- EUR           | 6.690,- CZK<br>239,- EUR           | 7.490,- CZK<br>268,- EUR |

**CENA Zahrnuje:** 6x ubytování, 6x polopenze, 2x slatinná koupel, 2x perličková koupel, 1x bylinková koupel, 1x klasická masáž částečná, 1x podvodní masáž, 1x vířivka horní/dolní končetiny, 2x bazén, lázeňský poplatek.

## RELAXAČNÍ POBYT 10-DENNÍ:

| CENA ZA OSOBU/POBYT          | MIMOSEZÓNA MEZISEZÓNA              |                                    | HLAVNÍ SEZÓNA             |
|------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
|                              | 01.01. – 28.02.<br>15.11. – 20.12. | 01.03. – 14.04.<br>15.10. – 14.11. |                           |
| JEDNOLŮŽKOVÝ pokoj           | 9.890,- CZK<br>354,- EUR           | 10.690,- CZK<br>382,- EUR          | 12.290,- CZK<br>439,- EUR |
| DVOULŮŽKOVÝ pokoj            | 7.890,- CZK<br>282,- EUR           | 8.690,- CZK<br>311,- EUR           | 9.890,- CZK<br>354,- EUR  |
| DVOULŮŽKOVÝ pokoj s BALKÓNEM | 8.690,- CZK<br>311,- EUR           | 9.490,- CZK<br>339,- EUR           | 10.690,- CZK<br>382,- EUR |

**CENA Zahrnuje:** 9x ubytování, 9x polopenze, 2x slatinná koupel, 2x perličková koupel, 2x bylinková koupel, 1x klasická masáž částečná, 1x podvodní masáž, 1x vířivka horní/dolní končetiny, 5x bazén, lázeňský poplatek.

## Ceník Wellnesscentra 2008

### Ceník platný od 1.4.2008

| SLUŽBA                              | SPECIFIKACE                | DÉLKA TRVÁNÍ (min.) | CENA (Kč) |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------------|-----------|
| Bazénový komplex (PO - PÁ)          | dospělí                    | 60                  | 80,-      |
| Bazénový komplex (PO - PÁ)          | každých dalších započatých | 15                  | 20,-      |
| Bazénový komplex (SO + NE + svátky) | dospělí                    | 60                  | 100,-     |
| Bazénový komplex (SO + NE + svátky) | každých dalších započatých | 15                  | 25,-      |
| Bazénový komplex (PO - NE)          | děti do 120 cm             | 60                  | zdarma    |
| Fitness                             | 1 osoba                    | 90                  | 80,-      |
| Floating                            | 1 osoba nebo pár           | 50                  | 450,-     |
| Vibrosauna                          | 1 osoba                    | 30                  | 170,-     |
| Vibrosauna                          | 1 osoba                    | 45                  | 220,-     |
| Sauna                               | 1 osoba                    | 60                  | 80,-      |
| Squash                              | kurt                       | 60                  | 150,-     |
| Squash                              | raketa                     | -                   | 25,-      |
| Squash                              | míček                      | -                   | 25,-      |
| Solarium - TURBO                    |                            | 3                   | 30,-      |
| Japonské masážní lůžko              | 1 osoba                    | 15                  | 220,-     |
| Bowling                             | 1 dráha                    | 60                  | 200,-     |

**BAZÉNOVÝ KOMPLEX:** 7:00 - 22:00 (Po - Ne)

**SOLÁRIA, FLOATING, SQUASH, MASÁŽE:** 7:00 - 22:00 (Po - Ne)

**FITNESS:** 15:00 - 20:00 (Po - Pá) + 8:00 - 20:00 (So + Ne)

**VIBROSAUNA:** 8:00 - 20:00 (Po - Ne)

**SAUNA:** 13:00 - 21:00 (Po - Pá) + 9:00 - 21:00 (So + Ne)

(PO + ST: muži; ÚT + ČT: ženy; PÁ - NE: smíšená)

**BOWLING BAR:** 16:00 - 02:00 (Po - Ne)

### Vstupenky do Wellness

Nově nabízíme výhodný nákup vstupenek do bazénového komplexu, fitness nebo sauny. 20 vstupenek koupíte za cenu 16 (1280,- Kč) nebo 10 vstupenek za cenu 9 (720,- Kč). K dostání v recepci Wellnesscentra nebo v pokladně lázní.

## Příloha D – Fotky Lázní Aurora

### Lázeňský komplex Aurora



### Ubytování Standard



## Plavecký bazén



## Příloha E – Přehled kulturních akcí v Auroře na duben 2008

| LÁZNĚ AURORA |    |            |  |
|--------------|----|------------|--|
| 1. 4.        | út | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Prot-Studio, vstupné 30 Kč H  |
| 2. 4.        | st | 19.00      | KONCERT, Swingový orchestr Českého rozhlasu České Budějovice, zpěv: A. Čechová, P. Chlebríčková a J. Zíka, vstupné 70 Kč S   |
| 3. 4.        | čt | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Regent, vstupné 30 Kč S   |
| 4. 4.        | pá | 19.00      | „Není bratr jako bratr“ aneb RECITÁL Jana Kryla; pořad se skládá z recitace vlastních básní, z písniček svých i svého bratra Karla Kryla a z vyprávění, vstupné 50 Kč S  |
| 6. 4.        | ne | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Krystal, vstupné 30 Kč H  |
| 7. 4.        | po | 9.00–13.00 | VÝSTAVA magnetických šperků S  |
| 8. 4.        | út | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Satelit Band, vstupné 30 Kč H   |
| 9. 4.        | st | 19.00      | KONCERT členů opery Národního divadla v Praze „Z operet a muzikálů“; Ivana Ročková – mezzosoprán, Jiří Příbyl – bas, klavírní doprovod, vstupné 70 Kč S                  |
| 10. 4.       | čt | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Face, vstupné 30 Kč S   |
| 11. 4.       | pá | 19.00      | KONCERT, Třeboňští písťci, vedoucí souboru Mgr. V. Šimoček, vstupné 50 Kč S  |
| 13. 4.       | ne | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Sono, vstupné 30 Kč H   |
| 14. 4.       | po | 19.00      | KONCERT „Po starých zámeckých schodech“, Haslerovy písně zpívá a průvodním slovem provází Karel Šedivý, vstupné 50 Kč S  |
| 15. 4.       | út | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Prot-Studio, vstupné 30 Kč H  |
| 16. 4.       | st | 9.00–13.00 | VÝSTAVA bižuterních a pozlacených šperků S   |
| 16. 4.       | st | 18.45      | PŘEDNÁŠKA „Vydra říční – symbol CHKO Třeboňsko“, M. Šimek (Český nadační fond pro vydru) Č   |
| 17. 4.       | čt | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Krystal, vstupné 30 Kč S  |
| 18. 4.       | pá | 19.00      | KONCERT, folklorní soubor z Chorvatska, vstupné dobrovolné S   |
| 20. 4.       | ne | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Satelit Band, vstupné 30 Kč H   |
| 21. 4.       | po | 19.00      | KONCERT ZUŠ Třeboň, vstupné dobrovolné S   |
| 22. 4.       | út | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Face, vstupné 30 Kč H   |
| 23. 4.       | st | 19.00      | KONCERT „Pro chůzka vídeňskou operetou“, Zora Jehličková, Lubomír Havtěk – sólisté Státní opery Praha, Irena Havláková – pedagog AMU, klavírní doprovod, vstupné 70 Kč S |
| 27. 4.       | ne | 19.00      | TANEČNÍ VEČÍREK, Prot-Studio, vstupné 30 Kč H  |