

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUĎĚJOVICÍCH

EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA OBCHODU A CESTOVNÍHO RUCHU

Studijní program: N6208 - Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

**Analýza wellness služeb
ve vybraném lázeňském zařízení**

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Vladimír Dvořák

Autorka diplomové práce:

Bc. Veronika Daňová

2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Analýza wellness služeb ve vybraném lázeňském zařízení“ vypracovala samostatně na základě vlastních poznatků a zjištění, za použití odborné literatury a materiálů, které uvádím v seznamu použité literatury.

Dále prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích, 24. srpna 2009

.....
Bc. Veronika Daňová

Poděkování

Ráda bych poděkovala panu Mgr. Vladimíru Dvořákovi za ochotu při vedení mé diplomové práce, za odborné rady a cenné připomínky. Rovněž děkuji slečně Kateřině Jančíkové a všem dalším, kteří mi ochotně poskytli informace, nezbytné pro mou práci.

ABSTRAKT

Historie Lázní Bechyně s.r.o. sahá do 18. století, kdy byly v Bechyni roku 1728 objeveny minerální prameny. Od roku 1992 fungují lázně jako nestátní zdravotnické zařízení.

Hlavním přírodním léčivým zdrojem bechyňských lázní je slatina, dovážená z nedalekých Komárovských blat. Léčí se zde nemoci jako revmatická artritida, Bechtěrevova choroba, koxartróza a ostatní artrózy, metabolická onemocnění s postižením kloubů, bolestivé syndromy šlach a svalů, předoperační a pooperační stavy, osteoporóza a další.

Nabídka wellness služeb v Lázních Bechyně s.r.o. je tvořena 11 balíčky, složených z různých procedur a základních služeb cestovního ruchu.

Cílem diplomové práce je analýza wellness služeb, které Lázně Bechyně s.r.o. nabízí. Na základě zjištění jsou definovány nedostatky. Aby mohly být nedostatky definovány, bylo provedeno terénní šetření, osobní rozhovory a studium odborných materiálů.

V závěru diplomové práce jsou navržena opatření, která by měla vést ke zlepšení úrovně wellness služeb v Lázních Bechyně s.r.o. Dále je navržen balíček služeb.

Klíčová slova: lázeňský cestovní ruch, wellness, služby cestovního ruchu, účastník cestovního ruchu, balíček služeb

Key words: spa tourism, wellness, services of tourism, participant of tourism, package

OBSAH

1	ÚVOD.....	6
2	LITERÁRNÍ PŘEHLED	7
2.1	Cestovní ruch.....	7
2.2	Služby v cestovním ruchu	9
2.3	Wellness a lázeňský cestovní ruch jako jedna z forem cestovního ruchu.....	10
2.4	Marketingová analýza	9
3	METODIKA PRÁCE.....	10
3.1	Cíl práce	10
3.2	Pracovní hypotézy.....	10
3.3	Metodika.....	15
4	REALIZACE ANALÝZ.....	17
4.1	Situační analýza města Bechyně.....	17
4.1.1	<i>Primární nabídka</i>	<i>17</i>
4.1.2	<i>Sekundární nabídka.....</i>	<i>29</i>
4.2	KOMPARATIVNÍ ANALÝZA LÁZEŇSTVÍ A WELLNESS	36
4.2.1	<i>Historie lázeňství.....</i>	<i>36</i>
4.2.2	<i>Lázeňství ve světě a ČR</i>	<i>37</i>
4.3	Wellness	39
4.3.1	<i>Historický vývoj wellness.....</i>	<i>39</i>
4.3.2	<i>Wellness 20. století.....</i>	<i>41</i>
4.3.3	<i>Wellness v Evropě</i>	<i>40</i>
4.3.4	<i>Wellness v ČR</i>	<i>41</i>
4.3.5	<i>Význam wellness pro cestovní ruch.....</i>	<i>47</i>
4.4	Vztah lázeňství a wellness.....	48
4.5	Analýza Lázní Bechyně s.r.o.....	49
4.5.1	<i>Bechyňské lázně v minulosti</i>	<i>49</i>
4.5.2	<i>Bechyňské lázně v současnosti.....</i>	<i>50</i>
4.5.3	<i>Wellness služby</i>	<i>51</i>
4.5.4	<i>Analýza konkurence Lázní Bechyně s.r.o. v oblasti poskytovatelů wellness služeb v Bechyni</i>	<i>61</i>
4.6	Celkové zhodnocení analýz a wellness služeb v lázeňském cestovním ruchu.....	62

5	TERÉNNÍ VÝZKUM.....	63
5.1	Marketingová komunikace	60
5.2	Rozhodnutí o pobytu	61
5.3	Wellness služby	62
5.3.1	<i>Hodnocení nabídky wellness služeb.....</i>	<i>63</i>
5.3.2	<i>Hodnocení úrovně poskytovaných wellness služeb.....</i>	<i>64</i>
5.3.3	<i>Nové wellness služby</i>	<i>70</i>
5.3.4	<i>Celkové zhodnocení.....</i>	<i>71</i>
5.4	Lidský faktor	71
5.4.1	<i>Přístup personálu k hostu.....</i>	<i>72</i>
5.4.2	<i>Odbornost personálu.....</i>	<i>73</i>
5.5	Celková organizovanost	70
5.6	Stravovací služby	71
5.6.1	<i>Hodnocení stravy</i>	<i>72</i>
5.7	Ubytovací služby	73
5.8	Celková spokojenost s pobytem	79
5.9	Shrnutí.....	80
6	NÁVRH PACKAGE.....	81
7	ZÁVĚR.....	84
8	SUMMARY.....	87
9	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	90
10	SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ	93
11	SEZNAM PŘÍLOH	95

1 ÚVOD

Události na počátku 21. století přináší mnohé změny a významné reformy. Reforma by se měla dotknout i lázeňství. Nový indikační seznam lázeňské péče, navržený Ministerstvem zdravotnictví, by zásadně redukoval pobyty hrazené z veřejného zdravotního pojištění.

Takové opatření by přineslo uzavření přibližně třetiny balneoprovozů a propouštění několika tisíců zaměstnanců. Seznam Ministerstva zdravotnictví nebyl dosud schválen. Majitelé lázní přesto počítají s tím, že je úsporná opatření dříve nebo později stejně neminou. Proto se musí stále více spoléhat na pacienty, kteří jsou ochotni si celý pobyt uhradit z vlastních prostředků bez příspěví zdravotní pojišťovny, tedy na cizince a samoplátce. Délka pobytu cizinců a samoplátců v lázních je v porovnání s klienty pojišťovny mnohem kratší. Aby byl úbytek příjmů z veřejného zdravotního pojištění kompenzován, musí se počet samoplátců a cizinců zvýšit minimálně třikrát.

Je nutné se zaměřit na klienty v produktivním věku a přizpůsobit jim nabídku lázeňských produktů. Produktové balíčky musí být sestaveny pečlivě, aby dokázaly uspokojit veškeré potřeby klientů a mohly tak konkurovat dovolené u moře, která se pohybuje v přibližně stejné cenové hladině.

Lidí, kteří o sebe pečují, stále přibývá. Chtějí být zdraví a v kondici. Vítají relaxaci a odpočinek, spojený s odbornou lékařskou konzultací a lázeňskými procedurami. Na základě těchto skutečností začala lázeňská zařízení nabízet samoplátcům balíčky služeb, které jsou kombinací lázeňských terapií s prvky fitness a wellness.

Pojem wellness je dnes velmi frekventovaný a stále více se dostává do popředí. Někdo mluví o tzv. "Wellness revoluci". Toto nové odvětví se zabývá péčí o fyzické a duševní zdraví člověka a o celkový životní styl.

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 dále tak, aby co nejvíce zabránil procesu stárnutí. Procesu stárnutí není možné se vyhnout, ovšem jsou opatření, která ho zmírňují. Jedním z takových opatření je právě wellness.

2 LITERÁRNÍ PŘEHLED

2.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch je chápán *Orieškou (1999:5)* jako soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestou a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase, za účelem zotavení, poznání, společenského kontaktu, kulturního a sportovního vyžití, lázeňského léčení a pracovních cest.

Podle *Heskové a kol. (2006: 8)* znamená **cestovní ruch** dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi. Z cestování je vyloučen důvod placené činnosti, přestěhování za účelem práce.

Hladká (1997:11) charakterizuje **cestovní ruch** těmito pohyby obyvatel:

- opuštění místa trvalého bydliště;
- dočasný charakter pobytu mimo místo trvalého bydliště;
- výkon určitých činností, ale i pasivní odpočinek.

Na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu se přímo nebo nepřímo podílejí rozličné ekonomické a mimoekonomické činnosti. Ty jsou navzájem spojeny a tvoří ucelený systém – cestovní ruch, který je významným subsystemem národního hospodářství.

Čech (1998: 14) říká, že **cestovní ruch** je činnost lidí, spočívající v cestování a pobytu v místech mimo místo jejich obvyklého pobytu, po dobu kratší jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu a za jinými účely.

Cestovní ruch je podle *Páskové, Zelenky (2002: 45)* komplexní společenský jev jako souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu, souhrn procesů budování a provozování zařízení se službami pro účastníky cestovního ruchu, včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejně – správních aktivit (politika CR, propagace CR, regulace CR, mezinárodní spolupráce apod.) a reakce místní komunity a ekosystémů na uvedené aktivity.

Cestovní ruch definuje *Hesková a kol.*, (2006: 9) jako významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel zejména ekonomicky vyspělých zemí. Ve světovém měřítku patří vedle obchodu s ropou a automobilovým průmyslem ke třem největším exportním odvětvím.

Čech (1998: 55) charakterizuje **trvale udržitelný cestovní ruch**, jako cestovní ruch realizovaný na principu, že musí být respektovány, zachovány a obnovovány podmínky pro jeho další existenci a že jeho negativní působení na životní prostředí musí být omezováno na minimum.

Turismus podle *Čecha* (1998: 55) znamená v češtině méně často užívaný výraz pro cestovní ruch.

Pásková, Zelenka (2002: 295) označuje **turismus** jako alternativní termín pro cestovní ruch odvozený z angl. slova tourism. Součástí jednoslovného označení řady aktivit spojených s cestovním ruchem. Vhodná postupná náhrada tam, kde se vžilo používání nepřesných termínů (správně mototurismus místo mototuristika, ekoturismus místo ekoturistika aj.).

Lázeňský cestovní ruch představuje podle *Heskové a kol.* (2006: 25) zdravotně-preventivní a léčebné činnosti pod odborným zdravotnickým dohledem ve volném čase. Jeho rozvoj je podmíněný existencí přírodních léčivých zdrojů (přírodní léčivé vody, bahno, plyny a klima), které ovlivňují zaměření lázeňské léčby. Lázeňská léčba založená na využívání přírodních léčivých zdrojů se kombinuje s medikamentózní léčbou, dietním stravováním a psychofyzikální rehabilitací. Lázeňskou léčbou se sleduje prevence chorob, zlepšení zdravotního stavu a tím i snižování pracovní neschopnosti obyvatelstva. V lázeňských městech se intenzivně rozvíjí i společenský a kulturní život, který pozitivně ovlivňuje výsledky lázeňské léčby.

Zdravotní cestovní ruch je reakcí na růst zdravotního uvědomění lidí a jejich snahy preventivně ovlivňovat své zdraví před negativními důsledky vysokého životního tempa a současného způsobu života. *Hesková a kol.* (2006: 25) říká, že požadavky na jeho rozvoj sílí díky trendu z konce minulého století, pokračujícího do současnosti, kterým se stala pohoda, péče o tělo a krásu (tzv. wellness, fitness, beauty). Vliv má i rostoucí vrstva managerů, kteří požadují krátkodobé, ale intenzivní zotavení. Produkty zdravotního cestovního ruchu nabízejí nejenom lázně, ale i hotely v rekreačních

střediscích. Jejich hlavní součástí jsou různé sportovně-rekreační, rekondiční, relaxační a další aktivity a programy.

Orieška (1999: 121) popisuje **lázeňský cestovní ruch** jako formu cestovního ruchu, která vyžaduje existenci zdravotnických zařízení využívajících léčivých zdrojů (léčivých vod, vřídelních plynů, emanací, peloidů a klimatických podmínek), které působí na lidský organismus svojí teplotou, chemickým složením, nebo mechanickým tlakem.

2.2 Služby v cestovním ruchu

Službu popisuje *Vysekalová, Kliková, Surovcová, , Rozumová, (1997: 9)* jako činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmotelná a vyžaduje určitou interakci se zákazníkem nebo s jeho majetkem. Její realizace může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem. Výsledkem služby není převod vlastnictví. Mezi služby zahrnujeme např. velkoobchod, maloobchod, opravny, hotely a restaurace, dopravu a spoje, finanční služby, operace s nemovitostmi, státní správu a obranu, vzdělávání, zdravotní a sociální služby.

Podle *Peštové, Rotporta (2004:67)* je **služba** ekonomická činnost, která uspokojuje lidské potřeby svým průběhem. Služby materiální povahy (věcné) slouží k uspokojování potřeb nepřímo prostřednictvím údržby statků, například opravy. Služby nemateriální povahy (osobní) uspokojují potřeby přímým působením na člověka – např. zdravotnictví, školství, kultura.

Služby v cestovním ruchu jsou podle *Čecha (1998: 50)* činnosti směřující k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu; patří sem zejména služby ubytovací, stravovací, dopravní, služby obchodu, kulturní, společensko – zábavní, sportovně – rekreační, lázeňské, směnářské, komunální, informační, služby pro motoristy, celní služby.

Orieška (1999:6) říká, že **služby cestovního ruchu** představují činnosti nehmotného charakteru, jejichž výsledkem je buď individuální, nebo společensky užitečný efekt. Individuální efekt, který je obvykle součástí cíle účasti na cestovním ruchu, může mít různorodý charakter podle zvolené formy účasti, například rekreační, kulturní, zdravotní apod. Společenský efekt zpravidla podmiňuje, nebo umožňuje dosažení individuálního efektu (například služby související s udržováním čistoty a hygieny veřejných prostranství, zeleně atd.).

Pásková, Zelenka (2002: 268) charakterizují **služby cestovního ruchu** jako služby poskytované turistům, návštěvníkům a cestujícím – ubytovací, stravovací, dopravní, včetně silničního servisu pro motoristy, informační, zprostředkovatelské, směnárenské, sportovně – rekreační, zábavní, kulturní, lázeňské aj.

Služby v cestovním ruchu diferencovala *Hesková a kol. (2006: 106)* na služby cestovního ruchu a ostatní služby. Služby cestovního ruchu (tourism services) jsou výlučně, nebo převážně určené na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, ostatní služby jsou určeny převážně místnímu obyvatelstvu s tím, že účastníkům cestovního ruchu je určena část jejich produkce

Komplexnost služeb cestovního ruchu je podle *Oriešky (1999: 13)* složitá problematika, zahrnující mnohé souvislosti, zvláště nutnou koordinaci činnosti podnikatelských subjektů, které tyto služby poskytují. Nutná je koordinace:

- v daném rekreačním prostoru vzhledem k přirozeným předpokladům rozvoje cestovního ruchu, jeho funkci a významu
- v daném čase v zájmu zabezpečení úspěšného průběhu jednotlivých akcí, zájezdů, pobytů, zvláště hromadných a krátkodobých (např. pobytů u moře v sezónním období, kongresových akcí apod.)

Z hlediska funkcí služeb cestovního ruchu, to znamená jejich věcné náplně v závislosti na jednotlivých formách a druzích cestovního ruchu.

Komplex služeb je podle *Čecha (1998: 31)* „balík služeb“, soubor služeb nabízených k plnému uspokojení zákazníka a úspěšnému absolvování programu s těmito službami spojeného.

Komplex služeb popisuje *Pásková, Zelenka (2002: 141)* jako soubor služeb, v odborném kontaktu nazývaný též package, nabízený k plnému uspokojení zákazníka a úspěšnému absolvování programu, s těmito službami spojeného.

2.3 Wellness a lázeňský cestovní ruch jako jedna z forem cestovního ruchu

Hesková a kol. (2006: 25) říká, že **wellness** představuje zdraví v té nejpřirozenější podobě. Uspokojuje tělo procedurami využívajícími místní léčivé byliny, mořské řasy a uvolní psychiku mentálními cvičeními, jógou, taichi, případně individuální meditací.

Wellness podle České Asociace Wellness (2007, <http://www.spa-wellness.cz/>) znamená stav-pocit blahobytu, jež je maximálně orientovaný na individuální možnosti člověka – vlastní osoby. Je to dlouhotrvající – stupňující se proces přeměny psychické, intelektuální, emoční, sociální, duchovní a okolní pohody. Tyto parametry jsou nejdůležitější součástí wellness. Wellness je také označení pro strukturu, zařízení a prostor, které jsou realizovány v konceptu s touto filozofií (architektura, design, barvy...) a pro programy, které vedou k pocitům wellness (procedury, balíčky, menu...). Wellness prostor je v člověku i v přírodě, pokud mu zajišťuje prožitek krásy, klidu a míru.

Schnack, G., Schnacková, K. (2006: 9) udávají, že rozšíříme-li pojem **wellness** jazykově a obsahově, objevíme slovo **luxuse**. Znamená totéž co luxus, na jedné straně nabídky wellness, na straně druhé zdraví prospěšný trénink ve smyslu askésis (řecky „cvičení“), neboť životní překážky lze překonávat jedine silou a kondicí.

Wellness je komplexní životní styl představující preventivní snahu o udržení vysoké úrovně fyzického i duševního zdraví, a tím i životní pohody, říká *Klescht, V. (2008: 11)*

Wellness Cathala, H. (2007: 14) popisuje jako cestu, postup, přístup, který jsme zaujali k sobě samému a k okolí. Wellness je filosofie, pro kterou se svobodně rozhodneme a kterou budeme vyznávat. Je to pojem komplexní jenž zahrnuje snad všechny oblasti našeho života, který teď musíme přehodnotit. Je to holistický (z řeckého slova holos – vše) pohled na kvalitu našeho stravování, našeho vztahu k přírodě, k našim zvykům a stereotypům vůči nám samým a v komunikaci s druhými, pohled na péči kterou věnujeme našemu tělu a našemu osobnímu růstu.

Podle *Heskové a kol. (2006: 114)* je **lázeňská léčba** zaměřena na prevenci, účastí na ní se předchází onemocnění, u nemocných se má dosáhnout stabilizace, nebo zlepšení.

Lázeňská léčba je podle *Heskové a kol. (2006: 114)* léčba, založená na využívání mnohostranného účinku přírodních léčivých zdrojů na organismus člověka, doplněného léčebnou výživou, farmakoterapií a fyzioterapií (elektroléčba, vodoléčba, světloléčba) a léčebným tělocvikem.

Lázeňská léčba je podle *Oriešky (1999: 126)* založena na mnohostranném účinku více činitelů-minerální vody, klimatu, prostředí, léčebné stravy, farmakologické a fyziatrické terapie, která je sestavena z různých procedur na bázi vody, tepla

a elektrického proudu, léčebného tělesného pohybu, masáží a podobně. Důležitou součástí léčby je i přechod hosta z každodenních starostí do uklidňujícího přírodního prostředí lázní.

Samoplátecký pobyt charakterizuje *Orieška (1999: 129)* jako pobyt, kdy si občané (samoplátci-domácí či zahraniční) hradí veškeré náklady spojené s lázeňským léčebným pobytem sami ze svých prostředků.

Lázeňským místem se rozumí území, nebo část území obce nebo více obcí, v němž se nacházejí přírodní léčebné lázně, stanovené za lázeňské místo podle tohoto zákona. (*Zákon č. 164/2001 Sb.*)

Seifertová, V. (2003, s. 14 – 22) dělí **lázeňské služby** na základní a doplňkové, které po léčebné a pobytové stránce mají na sebe navazovat v zájmu dosažení pozitivního výsledku léčení. Z hlediska léčebné a ozdravné funkce vymezuje **dvě skupiny lázeňství**, které se mnohdy vzájemně doplňují a prolínají:

- **léčebné lázeňství** – lázeňské činnosti jsou zaměřeny na ozdravné procedury s využitím přírodních léčivých zdrojů. K tomuto typu lázeňství se řadí naprostá většina českých lázní

- **klimatické lázeňství** – léčebných, resp. ozdravných účinků je dosahováno pomocí změny klimatických podmínek. Klimatické lázně se nacházejí zejména v horských a vysokohorských oblastech a v oblastech přímořských

2.4 Marketingová analýza

Marketingová situační analýza je podle *Boučkové a kol. (2003: 17)* systematické a důkladné, kritické a nestranné zkoumání a posouzení:

- vnitřní situace podniku s důrazem na jeho marketingové činnosti
- postavení podniku ve vnějším prostředí s důrazem na analýzu trhu a analýzu konkurence.

Horáková (2001: 34) říká, že **marketingová situační analýza** je prostředkem, který na základě analytického zhodnocení minulého vývoje a současného stavu a na základě kvalifikovaného odhadu pravděpodobného budoucího vývoje ve strategickém období může pomoci při formování budoucí tržní pozice podniku. Šetří vnitřní situaci podniku (schopnosti, dovednosti, zdroje) především vzhledem k trhům a konkurenci a zkoumá komplexně vliv faktorů vnějšího prostředí na podnik.

Analýza je podle *Peštové, Rotporta (2004:9)* metoda, která se snaží vysvětlit nějaký pojem myšlenkovým rozbořením jeho složek. Opakem je syntéza.

Podle *Heskové (2003: 21)* je **marketingová situační analýza** prvním krokem přípravy marketingového plánu. Pomůže stanovit reálné cíle a optimální prostředky k jejich dosažení.

Marketingová situační analýza spočívá v systematické a objektivní analýze vývoje vnějšího okolí firmy, jeho současného a cílového podnikatelského prostoru a vnitřního potenciálu firmy včetně výsledků jeho dosavadních obchodních a marketingových aktivit, říká *Vysekalová (2006: 43)*.

Podle *Boučkové a kol. (2003: 17)* se **marketingová situační analýza** provádí ve třech časových intervalech a zkoumá:

- minulý vývoj
- současný stav
- možný budoucí vývoj (odhad možného budoucího vývoje)

3 METODIKA PRÁCE

3.1 Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je analyzovat wellness služby ve vybraném lázeňském zařízení. Navrhnout opatření na zlepšení a navrhnout inovační produktový balíček.

V této diplomové práci se zaměříme na analýzu současného stavu wellness služeb poskytovaných v Lázních Bechyně s.r.o., zjištění nedostatků (v kvalitě poskytovaných služeb, v rozmanitosti nabídky aj.) Na základě zjištěného stavu připravit návrh na zlepšení situace a tím více uspokojit účastníky cestovního ruchu.

3.2 Pracovní hypotézy

Hypotéza je většinou popisována jako vědecký zdůvodněný předpoklad možného stavu skutečnosti. Termín je odvozen ze starověkého Řeka, *hypotithenai* mýnit “uspat” nebo “předpokládat.”

Na počátku vědeckého poznání nestojí hypotéza, tam je domněnka. Hypotéza musí být podložena řadou faktů, které vytyčují další směr výzkumu. Hypotéza vzniká při pátrání po nutné souvislosti mezi fakty. Při takovém procesu je možné fakta vyložit několika různými hypotézami, které následně ověřujeme. Hypotéza se musí být slučovat se všemi fakty, jichž se týká. Pokud jsou v průběhu ověřování hypotézy zjištěna další fakta, musíme je do vysvětlení zahrnout, nebo hypotézu vyvrátit.

Hypotéze by měla předcházet výzkumná otázka. Ta může pomoci vytvořit tezi nebo hypotézu, ke které shromažďujeme údaje nebo informace pro práci.

Výzkumnou otázkou uvažujeme o daném tématu ze svého vlastního hlediska. Dobré výzkumné otázky většinou začínají obecným problémem. Obecný problém je postupně zužován až na zcela konkrétní téma zkoumání.

Pro dosažení cíle diplomové práce byly na počátku stanoveny hypotézy. Na základě zjištění, která získáme v průběhu práce, hypotézy v závěru potvrdíme, nebo vyvrátíme. Vycházíme z předpokladu, že wellness služby se stále rozvíjí a zvyšuje se i množství podniků, které tyto služby nabízí. Wellness se tak významně podílí na rozvoji cestovního ruchu.

Lázně Bechyně s.r.o. skýtají obrovské možnosti pro vytváření balíčků wellness služeb.

Naše hypotéza však zní: **Nabídka wellness služeb a úroveň jejich poskytování není dostatečná.**

Toto zařízení skýtá obrovské možnosti pro vytváření různých zajímavých balíčků wellness služeb a proto by navržení nového balíčku mohlo nabídku wellness služeb v Lázních Bechyně s.r.o. zatraktivnit.

3.3 Metodika

Diplomová práce se skládá z části analytické, výzkumné a syntetické.

První část práce je částí analytickou. V této části práce je popsána situační analýza města Bechyně. Pro analýzu bylo použito materiálů z regionální literatury, statistických údajů a informací z internetových stránek. Poskytuje všeobecný přehled jak o statistických ukazatelích, tak o geografii, přírodních atraktivitách krajiny, kulturních zajímavostech a možnostech turistických aktivit.

Dále je zde analýza současného a minulého stavu Lázní Bechyně s.r.o., včetně zhodnocení konkurence. I pro tuto analýzu bylo použito materiálů z regionální literatury, statistických údajů a informací z internetových stránek.

Následující část je částí praktickou. Jsou zde ukázány výsledky terénního šetření a je provedena samotná analýza současného stavu wellness služeb v Lázních Bechyně s.r.o. Analýza slouží k pojmenování hlavních problémů a nedostatků. Podkladem pro provedení analýzy se stal **sběr primárních dat**. V rámci sběru primárních dat proběhlo v období mezi dubnem 2008 a listopadem 2008 dotazníkové šetření, jehož účelem bylo monitorovat stav a úroveň wellness služeb poskytovaných Lázněmi Bechyně s.r.o. Cílem bylo zjistit, je-li nabídka těchto služeb dostatečná či nedostatečná, a jsou-li poskytovány na takové úrovni, aby byly uspokojeny potřeby zákazníků. Osloveno bylo 150 hostů Lázní Bechyně s.r.o.

K tomuto šetření byla použita **metoda dotazování** s cílem získat žádoucí primární data. Nejprve probíhalo dotazování písemné. Tento způsob byl vybrán z ohledem na respondenty. Při nástupu k wellness pobytu dostali dotazník a při jeho ukončení jej měli vyplnit a odevzdat vyplněný na recepci Lázní Bechyně s.r.o. Respondenti si tak sami mohli určit čas, potřebný k jeho vyplnění. Odpovědi na jednotlivé otázky vyplněné v klidu a v soukromí budou hodnotnější. Dalším způsobem dotazování bylo dotazování osobní. Toto dotazování mělo doplnit potřebný počet vyplněných dotazníků.

Obojí dotazování probíhalo v areálu Lázní Bechyně s.r.o. a bylo určeno pro segment respondentů, kteří se v Lázních Bechyně s.r.o. zúčastnili wellness pobytu a čerpali wellness služby.

Veškeré výsledky výzkumu jsou graficky zaznamenány.

Poslední kapitolou je **syntéza**, tedy shrnutí a zhodnocení zjištěných skutečností. Upozorňuje na základní nedostatky, na potřebné změny a opatření v nabídce wellness služeb.

Na základě zjištěných mezer v nabídce služeb je navržen **produktový balíček** wellness služeb.

Závěrečná část diplomové práce je **komplexním shrnutím** současného stavu wellness služeb v Lázních Bechyně s.r.o a navrhuje možné způsoby řešení stávající situace.

4 REALIZACE ANALÝZ

4.1 Situační analýza města Bechyně

4.1.1 Primární nabídka

Přírodní potenciál

Z geomorfologického hlediska lze krajinu charakterizovat jako mírnou pahorkatinu s hustým zalesněním. Bechyně se rozprostírá na Českomoravské pahorkatině. Základem útvaru je rula různého složení a to jemnozrnná biotitická, nebo hrubozrnná porfyrická s krystaly živce draselnatého, který po zvětrání poskytuje velké množství živin pro rostlinstvo. Ve vrchních vrstvách obsahuje vápenec a tuhu.

V neozénu bylo území pokryto vodami sladkovodního jezera. Tehdy se usazoval jemný i hrubý písek a různobarevné jíly. Tyto jíly tvoří podloží mezi Bechyní a vsí Senožaty. Jíly jsou velmi čisté, ohnivzdorné a hodí se k výrobě kramářského zboží, kameniny a pro výrobu ohnivzdorného šamotového zboží. Okolo Bechyně jsou lože hematitu a limonitu, který zde byl také dolován.

V období diluvia země začala ustupovat pod mohutnými nárazy vodních živelů. Řeka Lužnice a říčka Smutná si hloubily tok a kry pak odnášely naplaveninu mezi skalami, roztáhly je a zbrázdily rýhami, což lze pozorovat i dnes.

Ze severu proniká na území Bechyně žula. Jde o horninu vyvřenou, složenou ze živce, křemene a slídy. Jiné horniny se zde nenachází.

Hydrologické poměry jsou dány terénními a klimatickými disproporcemi. Hlavní řekou je řeka Lužnice. Teče hlubokým, krásným údolím a dodává Bechyni zvláštní malebnosti. Tok je těsně obklopaný mohutnými stráněmi a klikatí se okolo Bechyně. Protéká pod obloukem známého mostu Duha a za jezem se stáčí širokým pásem mohutných skal. Tam stojí klášter s krásným chrámem a na rozsáhlém ostrohu ční mohutný malebný zámek. Pohání dolní mlýn a elektrárnu.

Na levém břehu nemá Lužnice mnoho potoků. Na území Bechyně z nich dosahuje pouze silný potok Židova strouha. Teče severozápadně, napájí větší počet rybníků a ústí romantickou prorvou 2 km pod Bechyní.

Na pravém břehu má Lužnice přítoky mocnější, z nichž největší je říčka Smutná. Ve svém dolním toku tvoří okliky a pod Bechyní ústí do Lužnice. Tok Smutné se vine hlubokým údolím. Stráně údolí jsou skalnaté, místy velmi strmé a zarostlé lesy.

V centru města je rybník Trubný, který slouží jako požární nádrž, kde si na své přijdou i rybáři.

Klimatické poměry jsou vzhledem k nepatrným výškovým rozdílům poměrně vyrovnané. Jedná se o průměrný středočeský typ, s ročním průměrem teploty 8 až 9 stupňů, a v nižších oblastech 7 až 8 stupňů. Ve vyšších částech se pohybují srážky v úhrnu mezi 600 – 700 mm. Charakteristické je zdravé podnebí, nádherná příroda, hojnost rozsáhlých lesů, nedostatek průmyslových, vzduchu škodících závodů.

Příznivá poloha prospívá mnohým druhům rostlin. Biologický potenciál z pohledu flóry zastupuje Mařinka vonná, Kozí brada luční v oblasti zvané Poušť, Kyhánka bahenní na rašelinovitých půdách. Dále se zde daří rostlině zvané Muk Sarbusaria, což je keř s kulatými červenými jedlými bobulemi a roste v Obůrce. Dále pak Vraní oko, Tavolník jilmový, Vemeník bělokvětý, Vachla trojlistá, Silenka nící, Žindava evropská, Kamonice lékařská, Olovník bahenní, Rašeliník, Suchopýr, Mucholapka. Skály krásně zdobí Tařice skalní.

Fauna je tvořena mnoha druhy živočichů, kterých však pronásledováním člověka stále ubývá.

V lesích okolo Bechyně žije jelen, daněk. V oborách prase divoké, zajíc, králík, srnec, jezevec, kuna, krysa, křeček, lasice, liška, myš, potkan, sysel, netopýr. Z ptactva se vyskytuje bažant, hrdlička, holub, kukačka, křepelka, koroptev, ledňáček, mandelík, rorýs, sluka, tetřívka, tetřev, vrána a havran. K ptactvu zde žijícímu patří dále čížek, červenka, drozd, chocholouš, kos, kavka, konipas, linduška, pěnkava, skřivan, sýkora, strnad, sojka, šoupálek, špaček tuhýk, vrabec, laštovka, pěnice, rákosníček, rehek.

Z vodního ptactva se vyskytuje racek, potápka, volavka, slípka, lyska, roháč, kachna divoká. Hnízda si zde staví husa divoká a čáp.

Pokud jde o hmyz a motýly, nejsou zde nijak výjimečně rozšířeni a nežijí zde žádné vzácné druhy.

Kulturně – historický potenciál

V souvislosti s místní řemeslnou i školskou tradicí a s konáním Mezinárodních symposií keramiky v České republice vznikla v roce 1967 **Alšova jihočeská galerie**, která se zaměřuje na českou moderní keramiku a díla umělců z celého světa, kteří se zúčastnili mezinárodních bechyňských symposií. Muzeum keramiky je umístěno v rekonstruovaných budovách někdejšího zámeckého pivovaru a v přilehlých hradních baštách. Pro veřejnost se každoročně otevírá v letní sezoně jak expozice

z výsledků zmíněných Intersymposií, tak autorské či tématické výstavy představující různé podoby současné i staré keramiky a porcelánu. Galerie je otevřena v období květen – září denně od 9:00 do 12:30 a od 13:00 do 17:30. Základní vstupné činí 40 Kč, rodinné vstupné je 60 Kč, snížené vstupné 20 Kč a děti do 6 let mají vstup zdarma.

Nedaleko Alšovi jihočeské galerie, se nachází **muzeum hasičské**. Jedná se o nejstarší muzeum svého druhu v republice. Nabízí zajímavou expozici historických artefaktů k dějinám Sboru dobrovolných hasičů. Expozice je umístěna ve sklepě a v patře. Ve sklepení budovy je expozice nejstarších stříkaček, v patře pak fotografie, medaile, oděvy, diplomy apod., vše v souvislosti s existencí místního sboru. Expozici provádí profesionální hasiči. Oblíbeným je pronikavý zvuk místní sirény. Nyní se Hasičské muzeum nachází v budově městského muzea. Hasičské muzeum je otevřené v období května až září, od čtvrtek do neděle 9:00 – 12:00 a 13:00 – 17:00 hod. V období od června do srpna je otevřeno ve stejných časech od úterý do neděle. Vstupné činí 30 Kč pro dospělé, 15 Kč je vstupné zlevněné (studenti, důchodci..). Děti do 6 let mají vstup zdarma.

Sbírka starých památek, které se v **městském muzeu** dnes nachází, začala vznikat již v roce 1911. Tehdy profesori místní státní odborné školy keramické založili Muzejní spolek. V roce 1938 bylo nezbytné sbírku z důvodu jejího rozšíření přestěhovat. Městské muzeum se přesunulo do budovy, kde sídlí dodnes. Muzeum fungovalo až do roku 1992, kdy bylo uzavřeno a jeho znovuotevření následovalo až o necelých deset let později, kdy Sbor dobrovolných hasičů zrekonstruoval část budovy a přestěhoval sem své sbírky z bývalé synagogy. Městský úřad dnes pokračuje v rekonstrukci zbývajících částí budovy. Tak by měla pokračovat i historie místního muzea. Mateřským „ústavem“ muzea se stalo Kulturní středisko města Bechyně. V období duben-květen je muzeum otevřeno od pondělí do pátku od 9:00 do 16:00. V letní sezóně je muzeum otevřeno i v sobotu a neděli od 9:00 do 17:00. Vstupenka stojí 20 Kč dospělé, 10 Kč zlevněné vstupné a děti do 6 let mají vstup zdarma.

V roce 2006 bylo v Bechyni otevřeno **muzeum turistiky**. Je to vůbec první muzeum tohoto zaměření v České republice. Muzeum se nachází v budově bývalé židovské synagogy v Široké ulici, nedaleko náměstí T.G.Masaryka. Muzeum dokumentuje vývoj turistiky u nás i v Evropě, vývoj Klubu českých turistů včetně jeho činností, historických objektů. Představuje významné osobnosti Klubu českých turistů. V letních měsících je muzeum otevřeno od úterý do neděle, na jaře a na podzim (1.5. - 30.5. a 16.9. - 15.10.) jen v soboty, neděle a svátky vždy od 9:00 - 12:30,

13:00 - 17:00 hod. Základní vstupné činí 40 Kč, zlevněné vstupné je 20 Kč.

Náměstí T.G.M dominuje **Děkanský kostel sv. Matěje**, pocházející z konce 13. století. Jádrem chrámu představuje gotické síňové dvoulodí s polygonálně ukončeným presbyteriářem s opěráky, mohutnou hranolovou věží na severní straně a obdélníkovou patrovou oratoří na straně jižní. Kostel prošel několika přestavbami. V letech 1741 - 1743 byla na věž umístěna barokní cibulová helmice, která dodává panoramatu Bechyně nezaměnitelný ráz. Kostel slouží církevním účelům a jeho věž přístupná veřejnosti nabízí krásný pohled na Bechyni a její okolí.

Obrázek č. 1



Obrázek č. 2



Zdroj: <http://www.mestobechyne.cz>

K architektonickým zajímavostem Bechyně patří **hřbitovní kostel sv. Michala**. Je situován mimo historické jádro města, nedaleko městské hradební zdi. Stavba je jednou z našich nejstarších, raně barokních centrál.

Východně od náměstí, vysoko nad údolím řeky Lužnice, stojí **františkánský klášter**, zřízený ve středověku. K vrcholným dílům naší pozdní gotiky patří klášterní kostel Nanebevzetí Panny Marie. Areál kláštera byl v posledním období asanován a je částečně přístupný veřejnosti. Kostel slouží sakrálním účelům. Ke klášteru patří i klášterní zahrada, která je v letní sezoně přístupná veřejnosti. V zahradě se konají mnohé kulturní akce. Kromě výstavy zajímavých výtvarných děl, nabízí výhled do údolí řeky Lužnice a na majestátně stojící most přes řeku Lužnici. Obloukový most

je nazýván "**Bechyňská Duha**" a tvoří dominantu údolí, které je neodmyslitelnou součástí města Bechyně.

Obrázek č. 3



Zdroj: <http://www.mestobechyne.cz/>

Byl vystavěn v letech 1926 – 1928 za účelem lepšího dopravního spojení s okolím. Jednalo se o nejvyšší železobetonovou konstrukci v tehdejší ČSR, která podle projektu dosahovala 52m ode dna řeky a téměř 225 m délky. Na stavbě pracovalo na 400 osob, z toho 14 montérů a strojníků, 17 kovářů a zámečníků, 56 tesařů a kolářů, 30 betonářů a zedníků, zbytek tvořili ostatní dělníci různých oborů. Most byl hotov v létě roku 1928. Slavnostní zahájení provozu připadlo na desáté výročí vzniku naší republiky, 28. října.

Dva železobetonové obloukové pásy o rozpětí 90 metrů a vzepětí 38 metrů nesou spolu s rámovými stojkami mostovku o celkové délce téměř 225 metrů. Most má šířku 8,9 metru a slouží zároveň pěší, silniční i železniční dopravě. Je z něho nádherná vyhlídka na město i do údolí Lužnice.

Nedaleko od Kláštera stojí **zámek**, jehož stavba se datuje okolo roku 1268. Rozlehlý zámecký komplex, vztyčený na skále nad soutokem Lužnice a říčky Smutné, je výraznou dominantou města. Stojí na místě královského gotického hradu ze 13. století. Na konci 15. a počátku 16. století došlo k rozsáhlé přestavbě hradu,

z níž se do dnešních dnů dochovala především unikátní síň klenutá na střední pískovcový sloup v podobě kmene stromu s otesanými větvemi. V roce 1569 se stal majitelem bechyňského panství a hradu známý jihočeský bohém Petr Vok z Rožmberka, za něhož došlo k přestavbě hradu na honosný renesanční zámek.

Od roku 1994 je nepřetržitě opravován. Do roku 2007 uskutečnila společnost Panství Bechyně rekonstrukce a opravy za necelých 175 milionů korun. Mezi nejdůležitější a nejnákladnější opravy patří kompletní rekonstrukce celé prohlídkové trasy zámku, zrestaurování nábytku a obrazů, rekonstrukce Vokova svatebního sálu (podlaha, kazetový strop, nástěnné malby) a rekonstrukce Jízdárny. Dále pak bylo investováno do rekonstrukce kašny, Lesního domu, nádvoří, zámecké věže až po kompletní výměnu střešní krytiny a krovů. Většinu zámeckých prostor je možné využít pro kulturní a společenské akce včetně svatebních obřadů. Při prohlídce interiérů jsou k vidění například již zmíněný stromový sál, západní zámecké křídlo zařízené ve stylu pánů ze Šternberka, Vokova ložnice s bohatou štukatérskou výzdobou, lovecký salon, zbrojnice atd.

Vedle samotného zámku lze v rámci zámeckého komplexu navštívit také Paarovskou jízdárnu z roku 1776 (současná novogotická podoba pochází z r. 1864), kde se v současné době konají kulturní akce. V letních měsících zde probíhají různé historicko-kulturní akce. Zámecká zahrada umožňuje příjemnou procházku, zpestřenou výhledem na údolí řeky Lužnice a chovem exotických papoušků.

Obrázek č. 4



Zdroj: <http://www.mestobechyne.cz>

Součástí zámku je **muzeum Vladimíra Preclíka**, které vzniklo v bývalé zámecké sýpce v roce 1998. Jedná se o pozdně gotickou budovu s překrásnými ukázkami tesařského umění. Expozice je na ploše cca 1500 m², v pěti podlažích. Využita jsou i půdní a sklepní prostory. Hlavní expozici tvoří přes sto děl profesora a akademického sochaře Vladimíra Preclíka. Výběr soch, obrazů a grafik z tvorby tohoto předního českého sochaře od roku 1953 do dnešní doby je k vidění ve čtyřech patrech. Ve zbývajícím pátém podlaží je každoroční sezónní výstava hostů. Muzeum je přístupné od května do září denně kromě pondělí, od 10: 00 do 17:00 hod. Základní vstupné je 50 Kč, zlevněné 30 Kč.

Město Bechyně je spjato s dílem známého elektrotechnika a vynálezce Františka Křižíka. Postavil **první elektrifikovanou trať** Království Českého v tehdejším Rakousko-Uhersku, vedoucí z Bechyně do Tábora. První práce byly zahájeny v dubnu roku 1902 a 1. června 1903 se konala první zkušební jízda. Pravidelná doprava odstartovala 21. června téhož roku. Na trati bylo vybudováno 5 stanic: Tábor, Slapy, Malšice, Sudoměřice a Bechyně a 6 zastávek: v Horkách, Čenkově, Třebelicích, Všechlapech-Dudově, Smolči a Bežerovicích. Denně tudy projelo 8 vlaků. Až do stavby mostu („Bechyňské duhy“) v roce 1928 končila trať na levém břehu Lužnice. Po dostavbě mostu byla prodloužena do města, na současné železniční nádraží. Pro pohon vlaku byla založena centrální elektrická stanice na stejnosměrný proud na 1,2 - 1,3 km u řeky Lužnice, energie byla vyráběna parním pohonem. Bechyňka zůstává v provozu dodnes, v letní sezóně se zde konají oblíbené nostalgické jízdy.

Obrázek č. 5



Zdroj: <http://www.mestobechyne.cz/>

Bechyňsko je spjato s několikasetletou tradicí ve výrobě **keramiky**. Možnost rozvíjet toto řemeslo již od středověku umožnil dostatek výchozí suroviny. Ačkoli první zprávy o produkci keramiky v Bechyni pocházejí z 16. století, lze se domnívat, že výrobní tradice sahají ještě dále do minulosti. Kvalitní surovina a zručnost místních řemeslníků umožnila dále rozvíjet tradici bechyňské keramiky i v podmínkách novodobé tovární výroby. V roce 1875 zde vznikla továrna na výrobu kamen a stavební keramiky, která produkovala i známou střešní krytinu, zvanou "bechyňské háky". Svým významem přesáhla hranice regionu, když byla v Bechyni založena Státní odborná škola keramická. Škola byla zřízena c.k. ministerstvem vyučování 1. srpna 1883 činnost zahájila od 17.3. 1884. Spojení řemeslné tradice a umělecké tvorby vytvořilo pilíř pro nový rozvoj umělecké tvorby a průmyslové výroby. Postupně vznikaly podniky, orientované na produkci užitkového, dekorativního a sanitárního zboží. Zároveň odsud odcházeli i absolventi keramické školy, kteří šířili její dobré jméno u nás i v zahraničí. Spojení kulturně – historického dění s tradicí keramiky způsobilo, že si Bechyňané pamatují jako město keramiky.

Ke kulturně – historickému bohatství Bechyně se významně řadí i místní **lázně** s dlouholetou tradicí. Tato problematika bude rozebrána v následujících kapitolách.

Kulturně – společenský potenciál

Město Bechyně hostí každoročně několik významných divadelních přehlídek, na kterých vystupují soubory ze všech koutů České republiky.

Jednou z divadelních akcí je **Bechyňské perlení**, které probíhá každoročně v měsíci únor. Jedná se o celostátní přehlídku amatérské divadelní tvorby. Samotní aktéři popisují svá setkání jako divadelní přehlídku všech "klasických" amatérských divadelních souborů "klasicky" přistupujících ke "klasickým" textům, jež na "klasických" jevištích "klasicky" hrají pro "klasické" diváky.

Další divadelní přehlídka se koná na jaře a je nazývána **Jaro (v Bechyni)**. Jde o krajskou jihočeskou přehlídku dětských divadelních, loutkářských a recitačních souborů a kolektivů. Koná se obvykle v dubnu a trvá 2 dny.

Přehlídka loutkového divadla se pořádá v září, pod názvem **Faustování**. Stále více vzrůstá obliba divadelního festivalu nazvané Divadlo v trávě. Tento festival se koná každoročně v měsíci červen. Letos se konal již 17. ročník. Akce se pořádá v Klášterní zahradě města Bechyně a účastní se jí stále více souborů a více lidí. „Smyslem akce je, aby amatérské divadelní soubory měly možnost ukázat své kusy,

ale také našly inspiraci pro svou budoucí tvorbu,“ říká ředitel kulturního střediska pan Štěpán Ondřich.

Bechyně nežije jenom divadlem. Pořádá se zde mnoho „nedivadelních“ akcí, např. hudebních, kulturních, nebo výtvarných.

V posledních letech si získal oblibu jazzový festival „**Jazzfest**“, pořádaný v červenci. Akce probíhá v Klášterní zahradě města Bechyně a je maratónem jazzové hudby, na kterém vystupují známé skupiny. Milovníci dechové hudby si přijdou na své na Bechyňském festivalu dechových hudeb. Tento rok se bude konat již 17. ročník.

Město Bechyně je známé také akcemi, které nejsou hudebního ani divadelního charakteru. K takovým akcím patří především **Koloběžková grand prix**

Každoroční netradiční sportovní závod pořádaný sdružením "Zbytek světa". Nápad na koloběžkový závod vznikl z recese při loučení se svobodou. Od roku 1973 se jel první závod za účasti širší veřejnosti. Start je u hotelu "U Draka", přes Bechyňský most, Kamenný dvůr, Zářečí, okolo zámku na náměstí, cílem je hotel "U Draka". Délka celé trati je necelé čtyři kilometry. První nástrahou je trať sama, a to prudkým sjezdem do Zářečí. (V jednom ročníku tam zlomil nohu jistý Pepek Kominík a lékaři ho místo ošetření chtěli poslat do blázince, neboť byl přivezen k ošetření v dámských šatech a tvrdil, že si nohu zlomil na koloběžce).

Obrázek č. 6



Zdroj: <http://www.mestobechyne.cz/>

Druhá překážka v hospodě "Pod skalou" má likvidovat všechny abstinenty vypitím půl litru piva. Po zvrácení tohoto v prudkém stoupání u zámku čeká na náměstí likvidace ostatních závodníků vycumláním dvou deci mléka z dětské lahve.

Kdo nezkolaboval, musí nafouknout balónek k prasknutí. Pak hurá do cíle!

Kromě domorodců se závodů zúčastňují závodníci z Kroměříže, Brna, Příbora a dalších měst Moravy.

Další významnou akcí, která se pořádá každoročně, jsou **Čarodějnice**.

Je to obnovená tradice, která našla, především u mladých občanů bechyňského regionu, velké zalíbení. Putování průvodu čarodějnic bechyňskými ulicemi, "slavnostní projevy", "svatby čarodějnic" i jejich pálení přivádí do průvodu stále více účastníků, což je důvodem proč se v Bechyni staly Čarodějnice staronovou lidovou slavností.

Obrázek č. 7



Obrázek č. 8



Zdroj: <http://www.mestobechyne.cz/>

Velice oblíbené jsou **nostalgické jízdy historickým vlakem**, které pořádá Klub přátel elektrické dráhy Tábor – Bechyně. Jede se z Tábora do Bechyně historickým vlakem 400-001 zvaným Bechyňka, po elektrifikované dráze Františka Křižíka dlouhé 24 km, která byla poprvé otevřena pro pravidelnou vlakovou dopravu 1.června roku 1903. Tyto jízdy se konají v letní sezoně, každou druhou sobotu. Cena jízdenky z Bechyně do Tábora a zpět je 100 Kč.

Ve výčtu oblíbených společenských akcí, nelze opomenout **Odemykání řeky** a **Bechyňské schody**. 1. jarní koupání – odemykání řeky je akce, kdy v první jarní den pár odvážných otužilců vlez do studené Lužnice, kterou tím odemkne a přivítá tak jaro. Druhou akcí, pořádanou na jaře jsou Bechyňské schody. Je to běh dvojic do schodů vedoucích ze Zářečí. Schodů je 81. Soutěže se účastní závodníci všech věkových

kategorií. Vítězové z dětských kategorií jsou oceněni tradičními perníkovými medailkami, vítězové z řad dospělých získají navíc obří rohlíky a věnce z buřtů.

Pěší turistika

Zájemci o pěší turistiku si přijdou na své na několika značených trasách. Délka jednotlivých tras se pohybuje od 10 do 30 km. Všechny trasy jsou plné přírodních krás, které turisty jistě okouzlí.

Nejkratší turistická trasa vede okolo Bechyně a Obůrky, je dlouhá 10 km. Z vlakového nádraží, resp. Náměstí T.G. Masaryka, se jde po žluté turistické značce na Větrov. Poté se odbočí k "Václavskému mostku". Po přejetí říčky „Smutná“, se pokračuje dále, stále po žluté turistické značce, kolem oplocení „Obůrky“. Na rohu Obůrky je nutné opustit žlutou turistickou značku a odbočit vlevo k řece Lužnici, kde se naváže na červenou turistickou značku. Proti proudu se dojde zpět do Bechyně. Tato trasa je spíše odpočinkovou trasou.

Nejznámější je stezka nazvaná „Údolím řeky Lužnice“. Vychází se z parku před vlakovým nádražím a jde se po červené turistické značce, která vede pod bechyňským mostem. Po krátké cestě kolem řeky Lužnice se vystoupá pod Keramickými závody JIKA Bechyně, na místní silnici a kolem hřbitova se pokračuje dále po silnici. Před lesem je třeba odbočit na lesní cestu, která vede do údolí řeky Lužnice. Dále pak proti proudu řeky po červené turistické značce do Dobronic u Bechyně - 9 km, kde je zřícenina hradu ze 14. stol. Nedaleko stojí gotický kostel Panny Marie, rovněž ze 14. stol. Pokračuje se dále na řetězový most pod Stádlcem - 13,5 km, což je technická památka z roku 1848. Most stál původně v Podolsku přes řeku Vltavu na trase Tábor - Písek. Před dostavbou Orlické přehrady, v roce 1960, byl most rozebrán, uložen a v letech 1971 - 1974 znovu postaven na nynějším místě. V současnosti je to jediný dochovaný řetězový most v Čechách. Na tomto místě lze odbočit po žluté turistické značce do Dobřejic a dále pokračovat do Malšic, (kde je vlakové, příp. autobusové spojení do Tábora i Bechyně), nebo je možné od řetězového mostu pokračovat po červené turistické značce na Lužničanku, kde je restaurace a vodácké tábořiště. Po případném občerstvení se pokračuje dále údolím řeky kolem zříceniny hradu Příběnice, který byl založen ve 13. století a byl v majetku Rožmberků. Další část trasy vede turisty přes Harachovku, dřívější vodácké tábořiště, až do Tábora. Délka trasy je 30 km a je určena pro zdatnější turisty.

Další turistická trasa je příjemnou nenáročnou procházkou. Vede po červené turistické značce do Dobronic, k zřícenině Dobronického hradu. Odsud se pokračuje k údolí řeky Lužnice a dál proti proudu k řetězovému mostu pod Stádlcem. Po přejití mostu se pokračuje po modré turistické značce kolem řeky zpět do Dobronic, kde se přejde most a po polní cestě se vrací zpět do Bechyně. Délka této trasy je 25 km.

Podobným směrem vede trasa z Bechyně do Dobronic, kdy je výchozím bodem Hotel U Draka. Dále se jde po červené turistické značce údolím řeky Lužnice do Dobronic. Zpáteční cesta vede lesy a loukami, přes Haškovcovu Lhotu až do Bechyně. Trasa je dlouhá 18 km a opět není náročná.

Cykloturistika

Také pro cyklisty jsou připraveny zajímavé trasy, které lákají na výlet. Jednou z nich je trasa vedoucí z Bechyně, přes Hvožd'an, Dubový vrch, Koloděje nad Lužnicí, Týn nad Vltavou a zpět přes Koloděje nad Lužnicí do Bechyně. Výchozím bodem této trasy je stadion Družby, odkud se vyrazí směrem na Radětice, přes mostek nad říčkou Smutná, polní cestou a lesní cestou na silnici vedoucí do Hvožd'an. Z Hvožd'an se pokračuje po žluté turistické značce polní a lesní cestou na Dubový vrch (476 m) a dále směrem k řece Lužnici do osady Rosín. Zde se přejede na červenou turistickou značku vedoucí po proudu kolem řeky přes Hosty. V Kolodějích nad Lužnicí se přejede řeka a po silnici se dojde do Týna nad Vltavou. Z Týna nad Vltavou následuje návrat do Koloděj nad Lužnicí. Za stoupající zatáčkou se odbočí vlevo nahoru na rozbitou silničku a po ní pak nahoru na křižovatku se silnicí Bechyně - Týn nad Vltavou u Jarošovic. Odbočením vpravo se dojde do Týna nad Vltavou na Náměstí Míru, odkud se pokračuje po červené turistické značce, po které se jede až do konce. Červená značka vede kolem rozhledny „Semenec“, pokračujete lesem „Semenec“, osadou Cihelny a po silnici zpět do Koloděj nad Lužnicí, dále přes most a proti proudu až do Bechyně. Trasa je dlouhá 25 km a vzhledem k terénu je vhodná pouze pro horská kola.

Zdatnější cyklisté mohou vyzkoušet delší, 65 km dlouhou trasu.

Jedná se o okruh po vesnicích z Bechyně směrem na Týn nad Vltavou a zpět. Z Bechyně se vyjede směrem na Plechamr, přes říčku Smutná do Hvožd'an, Dražiče, Chrást'an, Koloměřic, Koloděj nad Lužnicí, samotu Cihelna, Týna nad Vltavou, dále do Podskalí, Břehů, Třitimi, Dobšic, rovněž do Smilovic, odsud okolo ústí potoka „Židova strouha“ do Březnice, Hodětína a na křižovatce před Sudoměřicemi u Bechyně odbočit doleva, zpět do Bechyně.

Podobnou trasou po vesnicích je i další trasa, při které se projíždí vesnicemi směrem na Tábor. Je přibližně 45 km dlouhá a vede z Bechyně ve směru na Opařany do Senožat, Starého Sedla, samoty Sítiny, dále do Stádlce. Ve Stádlci se dojede na stádlecké náměstí a kolem Zámečku se pokračuje na řetězový most přes řeku Lužnici, odsud přes prudké serpentiny do Dobřejic, Čenkova, Želče, do Hlavatců, Vyhnanic a Černickou oborou kolem Zámečku a golfového hřiště přes Sudoměřice u Bechyně do Bechyně. Trasa není náročná na terén, pouze serpentiny do Dobřejic vyžadují větší výkony.

Všechny uvedené trasy lze nalézt na turistických mapách :

- Tábořsko 1:100 000 (Kartografie)

- Tábořsko jih a střední Lužnice č. 76, 1:50 000 (KČT)

- Písecko č. 71 1:50 000 (KČT)

4.1.2 Sekundární nabídka

Všeobecná infrastruktura

Všeobecná infrastruktura je dostatečná. Vybavenost Bechyně je srovnatelná s podobně velkými městy v České republice. Zdravotní péči zajišťují 2 dětské lékaři, péči pro dospělé 3 praktičtí lékaři a 4 zubní lékaři.

Akutní případy řeší Lékařská služba první pomoci se sídlem v domě s pečovatelskou službou v Čechově ulici. Ve městě jsou dále k dispozici dvě lékárny. Další významnou zdravotnickou organizací v Bechyni jsou Lázně Bechyně. Sociální péči zajišťují dvě zařízení pro seniory.

Na náměstí T.G.Masaryka se nachází Domov pro seniory, v Čechově ulici pak stojí nový dům s pečovatelskou službou. V DPS je také k dispozici Centrum pro zdravotně postižené. Nabídka služeb je dostatečná.

V Bechyni je střední škola keramická, dvě základní školy, jedna škola zvláštní, jedna škola mateřská.

V případě problému pomůže policejní stanice.

Dopravní infrastruktura

Z hlediska dopravy osob a nákladů je v současné době pro Bechyni rozhodující doprava silniční a železniční. Letecká, cyklistická, vodní a pěší doprava plní většinou rekreační, turistické nebo sportovní účely.

Silniční komunikace

Bechyně leží na jihozápadním okraji táboorského okresu, jehož je střediskem. Představuje významnou křižovatku dvou silnic II. třídy. Jedná se o silnice II/137 - II/135 - II/122 z Tábora na Týn nad Vltavou, jejichž význam lze označit za mírně nadregionální (ačkoliv se města pouze dotýká na levém břehu). Hlavní silniční komunikaci na území Bechyně představuje průtahový úsek silnice II/135 a II/122.

Silnice II/122 je severně Bechyně zatížena přibližně 1.7 tisíci vozidel/ den, při podílu těžké dopravy 16 – 19%. Jižně je zatížena stejně, při podílu těžké dopravy 15 – 18%.

Na průtahu městem je úsek silnice II/135 a je zatížen 4000 vozidly za den, při podílu těžké dopravy 14%.

Centrem města je dále vedena silnice III. třídy/ 1354 Bechyně – Radětice- Bernartice. Je zatížena 1.2 tisíci vozidly za den a její význam je nadmístní. Silnicí III. třídy je i původní trasa silnice z náměstí přes Lužnici v Zářechí. Tato silnice má velmi špatné šířkové, směrové i výškové parametry a její rekonstrukce je vzhledem ke konfiguraci terénu vyloučená. Je proto považována za územně stabilizovanou.

Na jižním okraji Bechyně je komunikace III/ 13720 směr Hodonice a na severním okraji území je komunikace III/ 13714 na Bechyňskou Smoleč.

Místní komunikace

Současná podoba uliční sítě vlastního města je dána jejím historickým vývojem. Ve starší zástavbě nejsou podmínky pro automobilovou dopravu dobré. To se týká zejména místních komunikací v lokalitě Větrov – Zářechí, Plechamr, Parkány a dalších, ve kterých není možné uvést komunikace do podoby normových parametrů.

Železniční doprava

Železniční doprava je realizována na trati č. 224 Tábor – Bechyně. Je provozována ve zjednodušené traťové technologii jako jednokolejná regionální elektrifikovaná (1.5 kV stejnosměrný proud) trať. Je vnímána jako technická památka s minimálním významem pro současnost. Skutečnost je však jiná. Trať je vybudována pro traťovou rychlost 60 km/hod, kterou lze dosáhnout na 52% z celkové délky tratě 24 km. Doprava je provozována v rozsahu 9 párů osobních vlaků/den, nákladní doprava v rozsahu průměrně 2.85 vlaků/ den.

Objem dopravních výkonů v nákladní dopravě činí 0.778 mil. hrtkm/km

tratě/ rok, což představuje druhé místo na síti regionálních tratí jižních Čech. Pokud jde o osobní přepravu, přepraví železnice průměrně 686 cestujících/ den, což představuje první místo na síti regionálních tratí jižních Čech. Cena jedné jízdenky z Bechyně do Tábora je 36 Kč, zákaznické jízdné je 27 Kč.

Autobusová doprava

Autobusová doprava je provozována v rozsahu 61 párů spojů. Nejvíce spojů je vedeno na Týn nad Vltavou (22 párů spojů/ den), na Tábor (15 párů spojů), na Senožaty (9 párů spojů) a do Radětic, kde končí 6 párů spojů za den. Cesta z Bechyně do Týna nad Vltavou stojí 17 Kč, do Tábora 26 Kč, do Radětic 7 Kč a do Senožat se turisté dopraví za 7 Kč.

Turistická infrastruktura

V Bechyni se nachází turistické informační centrum. Fungují zde dvě banky (Komerční banka, Česká spořitelna). Směnárenské služby poskytuje místní pošta a Hotel Panská.

Turistické informační centrum Bechyně

Turistické informační centrum se nachází na náměstí T.G.M, na dobře viditelném místě. Od roku 2009 je spravováno firmou Ilona Davey. Infocentrum nabízí kromě poskytování informací řadu dalších služeb. Jsou to například prohlídky františkánského kláštera, města a zámku, nebo výlety po jižních Čechách. Turisté si zde mohou koupit sběratelské předměty (dřevěný pohled, pidifrk, zlaté mince, štítky na hůl, turistické známky včetně výročních, sběratelské magnety, píšťalky, náprstky, turistické vizitky, turistické průkazy, výletky - prostorové fotografie, stampky, lžičky, klíčky ke klášteru), mapy, průvodce a pohledy, suvenýry. V nabídce jsou suvenýry od pravé bechyňské keramiky po suvenýry ze skla, dřeva, kamene, upomínkové předměty z Bechyně, jižních Čech, celé republiky i Slovenska. Nechybí ani "suvenýry k jídlu a pití" (perníčky...).

V Turistickém informačním centru lze také zakoupit vstupenky na některé kulturní akce. V letních měsících je infocentrum otevřeno od 8:00 do 19:00 hodin. V zimních měsících je otevřeno 3 hodiny dopoledne a odpoledne od 13:00 do 17:00.

Paní majitelka infocentra Ilona Davey poskytuje informace kromě českého jazyka v angličtině, němčině, francouzštině, italštině a španělštině. Ostatní zaměstnanci se dohovoří anglicky a německy.

Sportovní zařízení

Centrem sportovního dění ve městě je městský stadion, kde se nachází fotbalové hřiště, tvořené hlavní plochou a plochou na trénink. Působí zde místní fotbalový klub FC Bechyně. Působí zde i tenisový oddíl TJ Jiskra Bechyně, který má k dispozici 5 tenisových kurtů. K dispozici je také hřiště na volejbal a plážový volejbal. V roce 2005 byla do užívání veřejnosti předána nová hřiště s umělými povrchy pro minifotbal, tenis, basketbal. Nově je vystavěné také malé hřiště na minigolf.

V období květen – září je otevřené městské koupaliště sestávající z plaveckého bazénu (vodní plocha 367 m², hloubka od 0,9 do 1,4 m), dětského bazénu (vodní plocha 98 m², hloubka 0,48 nebo 0,68 m) a odpočinkových prostor (2 593 m²). Městské koupaliště bylo v roce 2004 moderně zrekonstruováno.

V Bechyni působí mnoho sportovních oddílů, místních spolků a zájmových organizací. Sami turisté se mohou zúčastnit tělovýchovných aktivit typu gymnastika, malá kopaná, florbal, volejbal, cvičení pro těhotné ženy, aerobic, thaiči, které probíhají v keramické tělocvičně a v tělocvičnách dvou základních škol.

Kulturně společenská zařízení

Město Bechyně může svým návštěvníkům i stálým obyvatelům nabídnout v oblasti kulturně - společenských zařízení divadlo, umístěné v kulturním středisku. Kulturní středisko má sloužit jako být multifunkční centrum pro kulturu ve městě a uspokojovat, podněcovat a rozvíjet kulturní a společenské zájmy občanů i návštěvníků. Jeho dalším účelem je propagovat a prezentovat město Bechyně. V budově kulturního domu sídlí i městská knihovna.

V Libušině ulici nedaleko základní školy se nachází kino. Kromě promítání filmů patří ke kinu i malá kinokavárna, jejíž nabídka je rozšířená o míchané nápoje a je zde možnost zahrát si šipky. Schází se zde spolek šipkařů. Součástí kina je videopůjčovna.

Ubytovací zařízení

„Ubytovací služby souvisejí s pobytovou stránkou cestovního ruchu. Umožňují přenocování nebo přechodné ubytování účastníků cestovního ruchu. Jsou významným předpokladem vzniku a rozvoje zejména dlouhodobého cestovního ruchu. Jejich součástí jsou také služby, které s pobytem hosta v ubytovacím zařízení souvisejí. Jde o podávání informací, úschovu zavazadel a jejich přepravu v ubytovacím zařízení, buzení hostů, půjčování společenských her, úschovu cenností v hotelovém trezoru, rezervování míst v odbytových střediscích, zprostředkování telefonických hovorů,

podávání telegramů, prodej vybraných druhů zboží, časopisů, literatury, upomínkových předmětů, květin, praní a žehlení prádla, čištění a žehlení oděvů, sekretářské a další služby., *Orieška (1999:5)*

Ubytovací služby mohou být poskytovány v hromadných ubytovacích zařízeních, nebo v soukromí. K hromadnými ubytovacími zařízeními patří hotely, hotel garni, motely, botely, penziony a jiná hromadná ubytovací zařízení – kempy, turistické ubytovny, chatové osady. Pokud se návštěvník ubytuje v bytě, ve svém vlastním objektu (rekreační chata, chalupa, venkovské sídlo...), u příbuzných, nebo přátel, hovoříme o ubytování v soukromí.

V Bechyni tvoří nabídku ubytování penziony, hotely a ubytování v soukromí, kemp. Návštěvníci se mohou ubytovat v penzionu U Pichlů. Dům U Pichlů má velmi bohatou historii. 25. září 1741 se zde narodil hudební skladatel, houslový virtuos a pedagog Václav Vavřinec Pichl. Cena za dvoulůžkový pokoj je 790 Kč/ noc.

Další ubytování v penzionu je možné v penzionu Pod Skalou, který se nachází v malebném údolí řeky Lužnice a nabízí 13 lůžek ve 4 pokojích. Součástí výše jmenovaných penzionů je vždy i restaurace. Penziony, které nabízejí čistě ubytování jsou Penzion Květa, penzion U Kaštanu a ubytování Ilona Davey.

Ubytování v hotelu nabízí tříhvězdičkový Hotel Bechyně v centru města. Historie této stavby sahá až do období renesance. Objekt sloužil jako hostinec, na počátku 20. století pak i jako hotel. V roce 2001 se pro veřejnost po velké rekonstrukci otevřela restaurace Panská a tříhvězdičkový hotel. Zvýšení kapacity hotelu a vznik konferenčního sálu jsou dalšími plánovanými úpravami, které hotel Bechyně čekají. Moderně vybavený hotel nabízí celkem 56 lůžek a 29 přistýlek ve 25 dvoulůžkových, dvou jednolůžkových pokojích a dvou apartmá (jedno z nich je vybaveno pro tělesně postižené). Od roku 2009 bude rozšířen hotel o další pokoje na kapacitu až 100 lůžek. Cena dvoulůžkového pokoje je v hlavní sezóně 1.7. – 31.8. a 21.12. – 1.1. 1800 Kč/ noc, od 1.4. - 30.6. a od 1.9. - 31.10. činí cena 1500 Kč/ noc a mimo sezónu zaplatí host 1000 Kč/ noc.

Lesní dům je renesanční stavba, která se nachází přímo v areálu zámku Bechyně, uprostřed zámeckého parku s výhledem na renesanční zámek. Pro náročnější je zde k dispozici sedm dvoulůžkových pokojů s možností přistýlky. Každý z pokojů je navržen originálním způsobem, který zobrazuje historii všech majitelů zámeckého panství.

Pokoje jsou vybaveny příslušenstvím, televizí, minibarem. Pro možnost přípravy vlastního občerstvení se zde nachází kuchyňka. Cena dvoulůžkového pokoje je v hlavní sezóně 1.7. – 31.8. a 21.12. – 1.1. 1500 Kč/ noc, od 1.4. - 30.6 a od 1.9. -31.10 činí cena 1300 Kč/ noc a mimo sezónu zaplatí host 900 Kč/ noc.

Hotel U Draka se nachází přibližně uprostřed města. Do hotelu není bezbariérový přístup, není proto vhodný pro ubytování invalidních občanů. Celková ubytovací kapacita hotelu je 20 míst s možností přistýlek a je poskytována celoročně. Parkovat lze na hotelovém parkovišti nebo před hotelem. Cena dvoulůžkového pokoje činí 700 Kč/ den.

Lázeňský hotel Jupiter nabízí celkem 25 pokojů. 7 pokojů je jednolůžkových, 16 dvoulůžkových a 2 jsou apartmány. Hotel disponuje bezbariérovým pokojem. Za jednu noc ve dvoulůžkovém pokoji zaplatí host 1100 Kč v hlavní sezóně, mimo hlavní sezónu zaplatí 980 Kč/ noc.

Obrázek č. 9



Zdroj: <http://www.ubytovani.atlasceska.cz/hotel-u-draka-bechyne>

Stravovací zařízení

„ Stravovací služby zabezpečují uspokojování základních potřeb výživy, přispívají k zotavení a vytvářejí větší fond volného času využitelný na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu.“

Hesková a kol. (2006: 113)

"Stravovací služby jsou další z podmínek rozvoje cestovního ruchu. Jsou poskytovány buď po čas dopravy, přímo v dopravním prostředku, nebo ve stravovacích zařízeních poblíž silnic. Stravování poskytované během pobytu zajišťují hostinská zařízení. Hostinským zařízením se rozumí prostory v objektech, v nichž se připravují pokrmy a nápoje, uskutečňuje se prodej jídel a nápojů, případně doplňkový prodej polotovarů potravinářského charakteru a jsou poskytovány služby s tím související." *Orieška (1999:57)*

Nabídka stravovacích zařízení v Bechyni, je vzhledem k počtu obyvatel poměrně velká. Hosté mají možnost výběru z 11 restauračních zařízení. „Restaurace jsou hostinská zařízení zajišťující obslužným způsobem stravovací služby se širokým sortimentem pokrmů základního stravování.“ Restaurace nabízí převážně českou kuchyni. Dvě restaurace nabízí pizzu. K nejvyhlášenějším restauracím patří hotel U Draka, restaurace Na Růžku, penzion U Pichlů a Hotel Bechyně.

V Bechyni je také mnoho nonstopů a dvě cukrárny.

4.2 KOMPARATIVNÍ ANALÝZA LÁZEŇSTVÍ A WELLNESS

4.2.1 Historie lázeňství

Již odnepaměti bylo využívání léčivých zdrojů, koupelí, lázní a lázeňského léčení jedním z hlavních způsobů terapie v lékařství. V okolí takových zdrojů vznikala léčebná místa. Nejvýznamnější byla místa okolo vývěrů minerálních a termálních vod, využívaná ke koupelím a k pití. Revmatiky oblíbená byla ložiska rašeliny, slatiny a bahna, která posloužila k bahenním zábalům. Lidská vynalézavost pak přispěla ke vzniku renomovaných léčebných míst.

Cesta k současné formě termálních koupelí však byla trnitá. Délka koupelí ve středověku dosahovala až sta hodin, což způsobovalo maceraci kůže s mokráním, sekrecí a často i se sekundární infekcí. Také rychlé rozšíření syfilidy po objevu Ameriky vedlo ke značnému zdiskreditování lázeňských míst s těmito koupelemi. Zájem se přesunul na ta lázeňská místa, kde vyvěraly minerální vody, které byly sice chladné, ale byly mineralizované a obsahovaly oxid uhličitý. Šlo o kyselky vhodné pro pitnou léčbu. Koupele tedy byly nahrazeny minerální farmakoterapií. I při takovém způsobu terapie však docházelo k extrémním případům. Jako příklad můžeme uvést Karlovy Vary, kde se v 80. letech 16. století pilo 20 až 40 litrů vody denně, což mělo často projímavé účinky.

V dalších obdobích lázně "zapustily své kořeny". Stala se z nich místa zaměřená a postupně specializovaná na určité choroby, nebo okruhy chronických nemocí. Využívalo se terapií známých z minulosti, ale přišly i terapie nové. Takovými byly například pohybové léčby, dietoterapie, tělocvik a terénní kúry. Význam lázní rostl i ze společenského hlediska a lázeňská místa začala kromě medicínské funkce plnit i funkci kulturní.

V období romantismu a osvícenství prošlo lázeňství další etapou vývoje. Idea těchto období byla v hledání víry, ideálů a směřovala k nalezení ideálů ve zdraví. Lázně se staly místem, kde se uzavíraly obchody, sňatky, vytvářely se společenské kontakty, pořádaly kongresy, lékařské sjezdy a další společenské aktivity.

K plynulému nárůstu návštěvnosti přispělo především zlepšení komunikací a rozvoj železnice. V rámci rozvoje lázní se budovali hlavně velké lázeňské budovy, kolonády, hudební pavilony, velké hotely, divadla, sanatoria, rozlehlé parky a zahrady. Na stavbě lázní se podílelo mnoho známých českých i vídeňských architektů.

Návštěvníky tvořila velice bohatá vrstva. Lázeňskou péči si mohlo dopřávat duchovenstvo, řemeslníci, obchodníci, šlechta i se svým služebnictvem. Nemajetní měli do konce 18. století smůlu. Od počátku 19. století se začaly budovat charitativní špitály. Peníze na provoz získávali z různých dobročinných akcí a z poplatků, které platili lázeňští hosté. Tento poplatek se nazýval lázeňská taxa. Tato taxa se vybírala již v 16. století, později byla zrušena a ve 2. polovině 19. století některá lázeňská města začala tento poplatek opět vybírat. Výše taxy byla většinou odstupňována podle různých sociálních skupin. Lázeňský poplatek se platí i v dnešní době.

V 19. století se naplno rozjel konkurenční boj. Lázně odstartovaly mohutnou komerční propagaci, vydávaly propagační materiály, jakými byly různé brožury, průvodce, plakáty a jiné. Známé byly lázeňské almanachy, vydané lékaři jako informační materiál. Konkurenční boje se nechvalně podepsaly na lázeňství celkově. Lázeňští představitelé přeceňovali účinky svých pramenů a ostatní lázně zpochybovali.

Devadesátá léta minulého století otevřela lázeňství nové obzory. Se změnou životního stylu došlo k rozšíření standardní nabídky léčebných pobytů o nové formy relaxačních, regeneračních, zkrášlovacích a antistresových programů, které vhodně doplňuje široká škála sportovních aktivit (golf, cykloturistika, pěší turistika, fitness, tenis aj.)

4.2.2 Lázeňství ve světě a ČR

Zdroje využitelné pro lázeňské účely se odedávna vyskytovaly na mnoha místech. Přesto lázeňství není rozmístěno po světě rovnoměrně, ale stalo se převážně evropskou záležitostí, místy se vyskytuje i v Asii. V anglosaských zemích a v Americe se lázeňství v minulosti neujalo, a ani v současné době není příliš využíváno. V Evropě je nejstarší tradice lázeňství zaznamenána v Itálii, dále v Německu, Francii, Španělsku, Polsku, Rusku a v našich zemích.

Tradice našeho lázeňství je mladší, než je tomu v jižní Evropě a v zemích středomořské oblasti. I tak si získalo mimořádný věhlas i vážnost v evropském povědomí a konečně i své místo v dějinách lékařství a balneologie. Česká republika je mimořádně bohatá na minerální prameny, a naše léčebné lázně patří k nejvyspělejším na světě. Na konci 18. a během 19. století byla u nás založena řada lázeňských měst a mnohá, již existující, byla rozšířena a rekonstruována. Epocha velkorysého budování lázní pak vrcholila na přelomu 19. a 20. století. Zejména západočeské lázně se staly

vyhledávaným léčebným a rekreačním místem pro širokou škálu hostů z celé Evropy. Balneologie a vodoléčba byla jako obor přednášena poprvé v Praze. Právě vodoléčbu proslavil slezský rodák Vincenc Priessnitz, který založil první vodoléčebný ústav - Lázně Jeseník. Sem se sjížděli jak pacienti, tak i lékaři, kteří se chtěli jeho metodám naučit. Priessnitzovy metody, proslulé studené zábaly udržované do zapáčky a vyvolávající intenzivní pocení, jsou hojně používány dodnes. Podle jeho vzoru se začaly zakládat podobné ústavy po celém světě.

V současnosti zájem o české lázně stoupá. Za posledních deset let zaznamenalo lázeňství více než 100% nárůst zahraničních návštěvníků v České republice. Změnil se rytmus a podmínky života. Organismus je více zatěžován, na lidi jsou kladeny stále větší nároky. Příčinou jsou požadavky společnosti a především často přehnané nároky v zaměstnání. Zdraví a kondice se stává podmínkou osobního úspěchu.

Podle Ústavu zdravotnických informací a statistiky ČR (<http://www.uzis.cz/>, 3.6.2009) má Česká republika 85 lázeňských zdravotnických zařízení s 25 235 lůžky, z toho 5 zařízení je specializovaných pro děti. Stát provozuje 13 % této kapacity, zbytek vlastní právnické a fyzické osoby. Nejvíce navštěvovanými jsou Luhačovice, Františkovy Lázně, Mariánské Lázně, Priessnitzovy Lázně a Jáchymov. V loňské roce přijelo do českých lázní 314 tisíc klientů. Z toho u 43,9 % hradily náklady zdravotní pojišťovny, 38,3 % tvořili cizinci a 17,8 % samoplátci. Zbytek klientů pobýval v lázních jako doprovod.

Ve světě neznámější české lázně jsou Karlovy Vary. Mezi nejvýznamnější české lázně dále patří: Bechyně, Bělhrad, Běloves, Bílina, Bludov, Bohdaneč, Darkov-Karviná, Dubí, Františkovy lázně, Hodonín, Jáchymov, Konstantinovy Lázně, Janské Lázně, Jeseník, Karlova Studánka, Karlovy Vary, Kostelec u Zlína, Kundratice-Osečná, Kynžvart, Libverda, Lipová, Luhačovice, Mariánské Lázně, Mšené, Ostrožská Nová Ves, Poděbrady, Slatinice, Teplice nad Bečvou, Teplice v Čechách, Toušeň, Třeboň, Velichovky, Vráž, Želenice, Velké Losiny.

4.3 Wellness

4.3.1 Historický vývoj wellness

Starověk

Již ve starověku bylo známo, že k základním potřebám každého člověka patří potřeba uvolnit se, relaxovat a odpočívat. Tato skutečnost dala vzniknout lázeňství a wellness.

Samotné počátky wellness sahají již do dob starověkého Řecka, kde byl pěstován princip duševní a fyzické rovnováhy, odborně nazývaný kalokagathia. Obyvatelé antického Řecka stavěli své lázně poblíž přírodních zdrojů horké vody, tj. u vulkánů a geotermálních pramenů. Právě v těchto centrech, v místech bohatých na minerální látky a teplou vodu, se často konali společenské akce. O přínosech hydroterapie, teplé vody a minerálů psali ve své době mnozí z nejslavnějších řeckých filosofů, jako např. Hippokrates nebo Platón.

Také Caracalovy lázně v Římě měly charakter dnešního léčebného lázeňství a wellness. Rozloha lázní byla 140 tisíc metrů čtverečních. S využitím přírodních léčivých zdrojů zde poskytovali lázeňskou léčbu, která byla doplněna mnoha doprovodnými aktivitami. Právě tyto doprovodné aktivity (odpočívárny, tělocvičny, obchody, řečníště apod.) můžeme považovat za počáteční prvky wellness.

Slovo „spa“, užívané pro vířivky, je slovem původem právě z Římské říše. Vzniklo když římscí legionáři vracející se z bitvy vyhledávali horké prameny a stavěli kolem nich bazény, aby tato horká voda vyléčila jejich zranění. Říkali tomu "Sanus Per Aquam" (SPA), což v překladu znamená „léčit skrze vodu“. Kolem roku 25 př. n. l. začali využívat minerální a termální lázně za účelem společenského jednání, vyjednávali zde politické dohody, obchody, popřípadě i sňatky patricijských rodin. Kromě obrovských lázní, které umožňovaly relaxaci stovky lidí najednou, postavili systém akvaduktů, které přiváděly minerální vody z dalekých částí říše. Vznikaly i vyhřívané bazény, pod kterými za zatápělo, aby byla voda dostatečně teplá. Otroci pomocí velkých fukarů vháněli do těchto bazénů bublinky pro relaxaci. Většina velkých lázní však byla bohužel v době pádu Římské říše zničena.

Horké vířivé vany se k terapeutickým účelům začaly využívat ve starověkém Egyptě. Primitivní bazény byly vyhloubeny do skalnaté země a naplněny vodou, kterou zahřívaly vyhřáté kameny, které se vhazovaly dovnitř.

V Orientu byl pobyt v relaxačních centrech chápán jako možnost očisty,

ale i jako vhodné místo pro společenská setkání. Od ostatních tehdejších zařízení se pojetí zařízení lišilo tím, že zde nebyly prostory pro sport. Hlavní místnost relaxačních zařízení byla nazývána jako harára. Lidé leželi zabalení v prostěradlech na vyhřátých kamenných stupních na matracích, nebo rohožích a potili se. Při tom jim byla masírována záda, nebo končetiny. K masáži bylo využíváno různých technik (např. hnětení, tření, našlapování). Následně se polili vlažnou vodou a pro zlepšení prokrvení se drhli rukavicí z kozí srsti. Poté si namydli celé tělo a umyli si vlasy. Následovala koupel ve vaně či bazénku, do kterého neustále přitékala voda. Aby byla zachována harmonie a tělo nebylo vystaveno šoku, postupně se přecházelo do stále chladnějších místností, které byly určeny k odpočinku, konzumaci ovoce, pití kávy a kouření vodní dýmky. Oblíbené byly kosmetické úkony, přičemž nejoblíbenější byla péče o vlasy a vousy.

Z Dálného východu pocházejí první zmínky o relaxačních koupelích z dob 1100 let př. n. l. Budovaly se zde veřejné lázně společné pro muže a ženy. V rámci císařských paláců se vystavovala přepychová kosmetická a relaxační centra. Japonsko disponuje velkým množstvím minerálních a termálních pramenů, které obsahují odlišné složky než v Evropě. Je to dáno tamními vulkanickým podložími. Některé prameny mohou být k pokožce dráždivé, jiné však mohou působit na blahodárně. Podle japonské tradice probíhalo koupání odpoledne ve vodě s velmi vysokou teplotou. Oblíbenými procedurami byly bahenní a pískové zábaly.

Středověk

Středověk byl ve znamení šíření církevních dogmat, ve snaze potlačovat myšlenky na péči o tělo, hygienu a tedy i wellness. Zakázané ovoce však lépe chutná a tak nejprve feudálové a později i řada měšťanů pojala koupele jako běžnou životní součást. Koupelny a vany byly vystavovány také na hradech a zámcích, v některých vznikaly i malé bazénky. Péče o zdraví a krásu se stala jakýmsi luxusem a stala se tak převážně výsadou vyšších vrstev.

Myšlenka hýčkat si tělo a duši byla obrozena až v 17. století v období baroka. Náboženství uznalo kult vody a tak se v místech vývěru podzemních vod začaly vystavovat kapličky a kostely, ke kterým se pravidelně pořádaly poutě. Nadcházející průmyslová revoluce přinesla rozvoj odborných metod, kterými se zkoumaly minerální prameny. Další rozvoj komunikační technologie umožnil, že se rozšířilo podvědomí veřejnosti o existenci míst s výskytem minerálních pramenů. Tato místa pak začalo

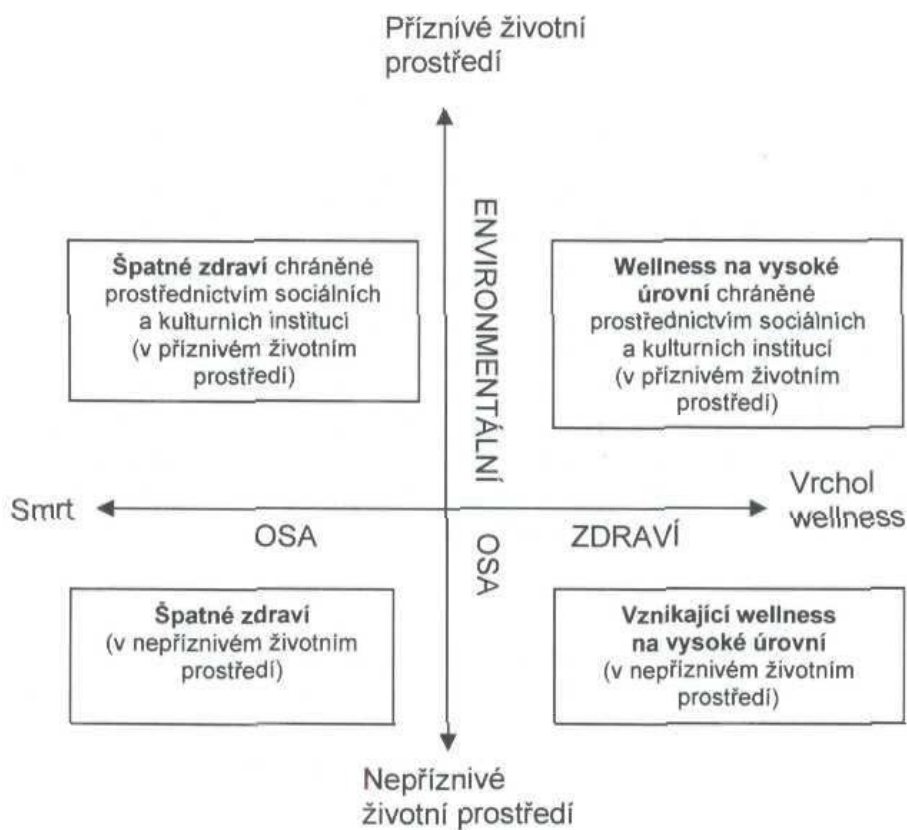
navštěvovat více a více lidí. S růstem zájemců bylo nutné vybudovat odpovídající infrastrukturu.

Rozvoj nastal především v 18. a 19. století. V té době se staly lázně střediskem procedur nejen léčebných, ale především ozdravných a rehabilitačních. Takové služby byly vyhledávány převážně společenskou smetánkou tehdejší doby.

4.3.2 Wellness 20. století

V současnosti dochází k masovému rozvoji wellness turistiky. Mluví se dokonce o tzv. Wellness revoluci. Zásahu na novodobé vlně wellness má především americký lékař H.L.Dunn. Právě on v 50. letech 20. století uměle vytvořil nový výraz wellness spojením dvou pojmů. Výraz well-being (pocit zdraví, pohody) propojil s výrazem fitness (fyzická zdatnost). Svě myšlenky představil v knize s názvem „High Level Wellness“, přičemž vycházel ze série 13 přednášek v Unitarian Universalist Church ve Washingtonu. Název knihy v překladu znamená wellness na vysoké úrovni. Podrobněji jeho myšlenky zachycuje schéma 1. Podle něj může být v příznivém životním prostředí, při dobrém zdravotním stavu, dobře fungujících sociálních vztazích a existenci možností kulturního vyžití dosaženo vysoké úrovně wellness. Pokud není splněna žádná z komponent, nemůže být takové úrovně wellness dosaženo. Za vznikající wellness na vysoké úrovni označuje Dunn dle schématu situaci, kdy je zdraví na vysoké úrovni, ale ohrožují ho špatně fungující sociální vztahy a nemožnost kulturního vyžití.

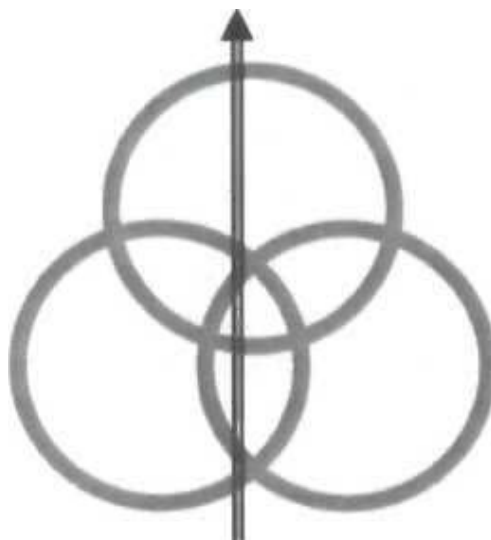
Schéma 1



Zdroj: Poděbradský, J. *Wellness v ČR.* Praha: EPO consult, 2008.

Dunn používal pro wellness i vlastní symbol (viz. Obrázek 10). Tento symbol tvořily tři kružnice vzájemně se protínající a jedna vzhůru směřující vertikální osa. Kružnice značily propojenost duše, mysli a těla. O duši se stará náboženství, o mysl psychiatr a o tělo lékař. Pouze v případě dokonalé harmonie těchto složek může být dosaženo špičkového wellness.

Obrázek č. 10



Zdroj: Poděbradský, J. *Wellness v ČR.* Praha: EPO consult, 2008.

V 70. letech v USA prudce vzrostly náklady na zdravotnictví a mnozí specialisté z různých zdravotnických oborů se začali zajímat o možnosti, jak rostoucí spotřebu zpomalit. Na základě žádosti vlády vypracoval Donald B. Ardell a John Travis nový model managementu zdraví, který upozorňuje na nutnou prevenci zdraví a vkládá odpovědnost za své zdraví do rukou jedinců.

Jedna z teorií se zabývala myšlenkou, kdy je wellness označováno jako protiklad illness. Slovo illness znamená v překladu nemoc a tedy vysvětluje wellness jako stav bez nemoci. Tato teorie však neobstála, protože ačkoli je člověk zdravý, nemusí se cítit well.

Osmdesátá léta znamenají pevné zakotvení pojmu wellness v podvědomí lidí nejen v Americe, ale už i v západní Evropě. Wellness vystupovalo v opozici proti fitness, které na rozdíl od wellness propagovalo heslo, že pro krásu se musí trpět. Průkopnicí fitness byla např. Jane Fondová, která se zapříčinila na masovém rozšíření různých dynamických tělesných forem. Na rozdíl od fitness, kdy musí tělo trpět, je wellness ve znamení hýčkání těla.

Posledních 20 let dochází k přechodu generace fitness do generace wellness. Fitness centra se mění a přejímají pasivnější formy a pomalé techniky. Jde o techniky interní, kterými jsou bojová umění, relaxační techniky, strečink, pilates, jóga, masáže.

Také lázeňská a rehabilitační zařízení se přizpůsobují změněné veřejné poptávce. Léčebná zařízení přechází na autonomní systém a rozšiřují nabídku

na nabídku nejen nemocným, ale i klientům hledajícím relaxaci regeneraci.

V posledních letech vznikají centra, jejichž cílem je vytvořit dokonalý prostor, který bude působit na lidské smysly a poslouží tak jeho potřebám a touhám, s cílem výchovy k zdravému a naplňujícímu přístupu k životu.

4.3.3 Wellness v Evropě

Do Evropy se wellness dostal počátkem 80. let 20. století. Jednou z prvních wellnessových zemí bylo Rakousko. Do Německa úspěch wellness přišel v období tzv. krize, kdy německá ekonomika stagnovala, stoupala nezaměstnanost a zvyšovaly se životní náklady. Přesto se stal wellness novým úspěšným produktem cestovního ruchu.

V současné době německý i rakouský trh wellness stagnuje. Poptávka po wellness produktech ze strany německých zákazníků klesá.

Naopak v Polsku byla v posledních letech vybudována masivní struktura poskytovatelů wellness služeb. S pomocí evropských finančních prostředků zde vznikla zařízení pro wellness a mnohá wellness centra. Hlavní konkurenční výhodou Polska oproti např. Německu je poměr ceny a výkonu. Díky tomu si získali mnoho německých zákazníků.

Podobnou strategii využívá Slovensko. Snaží se získat nové skupiny zákazníků citlivých na cenu, přičemž nepodceňují úlohu marketingu.

Slovensko významně podporuje rozvoj wellness infrastruktury.

Maďarsko se snaží odlišit a obohatit klasické produkty wellness. Proto vytvořili tzv. produkty „Wellness in the City“. Jedná se o produkt, ve kterém je zkombinováno wellness a městský cestovní ruch.

Na rozdíl od Slovenska a Polska, ve Švýcarsku je rostoucí trend wellness služeb výsledkem orientace na zákazníky, kteří nejsou citliví na vysokou cenu a preferují vysokou kvalitu.

Za největší "spa" hotel v Evropě je považován hotel „SPA at Pennyhill Park“ na Britských ostrovech. Jedná se o komplex postavený na 9000 čtverečních metrech.

Trendem se stalo vytváření společenství s cílem být silnější. Na kanárských ostrovech tak vznikl projekt „Public Private Partnership Gran Canaria Spa & Wellness“, který sestává ze 14 subjektů. K jeho financování částečně posloužili finance z EU.

Také na ostrově Madeira vzniklo spojením 16 wellness hotelů sdružení. Toto sdružení významně usiluje o jednotné standardy kvality wellness produktů. V Polsku, Rusku a Slovinsku již snaha o vytvoření standardů pro wellness a Medical wellness probíhá. Němečtí experti jsou přesvědčeni, že standardy kvality pomohou v současné atmosféře rostoucí konkurence v oboru i v nabídce levných pobytů ve vzdálených destinacích nejen zákazníkům, ale i hoteliérům s orientací ve velmi pestré nabídce těchto produktů.

4.3.4 Wellness v ČR

Do České republiky se wellness dostalo až v 90. letech 20. století. V té době se hlavní myšlenky wellness dostaly do strategií lázeňských zařízení, ubytovacích zařízení a fitness center. Opoždění oproti ostatním zemím bylo v důsledku separace České republiky od dění v západoevropských zemích před rokem 1989. Wellness u nás v posledních letech zaznamenává dynamický rozvoj. Zdravý životní styl a zdravá výživa jsou aktivně propagovány a od počátku 21. století se rozvíjí i koncept, který usiluje o komplexní přístup k člověku s cílem nalézt harmonii duše a těla.

Dalším faktorem, který mohl zpomalit vývoj wellness v České republice je způsob, jakým je u nás vnímáno lázeňství. Zatímco v USA, Kanadě, nebo ve Velké Británii je lázeňství ve jménu relaxace a odpočinku, u nás má spíše medicínský charakter.

Wellness v České republice díky své vzrůstající popularitě představuje perspektivní obor pro podnikatelskou činnost. Wellness služby jsou nabízeny lázeňskými zařízeními, hotelovými zařízeními, nebo mohou být čerpány samostatně ve formě specializovaných beauty a fitness studií, nebo komplexních wellness center. Nabídka wellness služeb v hotelích a lázeňských zařízeních bývá obvykle zahrnuta v balíčcích služeb, které si host vybírá. Wellness centra nabízejí prostory pro sport, přičemž nejobvykleji jde o tenisový či squashový kurt, sál na aerobic, spinning, jógu a další druhy cvičení. Další složku nabídky tvoří masážní služby, sauny, solária, whirlpooly a beauty služby, po kterých poptávka stále vzrůstá.

Skutečnost je taková, že oproti zahraničním poskytovatelům wellness služeb jsme pozadu. Zahraniční zákazníci, kteří do České republiky přijedou, očekávají vysoký standard poskytovaných služeb. Abychom byli schopni uspokojit potřeby i nejnáročnějších zákazníků, je nutné zabezpečit jejich kvalitu.

To se stalo jedním z důvodů proč byla v roce 2007 založena Česká asociace wellness. Byla založena týmovou spoluprací po konzultaci s partnerskými asociacemi v zahraničí a v rámci EU. Česká asociace wellness (zkráceně ČAW) je státem registrovanou, nezávislou, nepolitickou, odbornou, dobrovolnou a otevřenou zájmovou organizací, založenou k podporování a rozvoji oboru Wellness v České republice. Je sdružením právnických a fyzických osob působících v oblasti wellness. Usiluje o to, aby název wellness reprezentoval pouze činnosti a produkty, které odpovídají obsahu tohoto slova. Dále usiluje o to, aby se etika, kvalita služeb a všestranný profesionalismus staly standardem ve všech provozech a aby se asociace stala referenční a komunikační platformou, prostřednictvím které si bude možno předávat nové myšlenky, inspiraci, poznatky a zkušenosti.

Cíle ČAW:

- Zastupovat zájmy členské základny
- Rozvíjet služby pro členskou základnu
- Zmapovat , definovat a nabízet služby garantovaných subjektů
- Rozvíjet a propagovat oblast WELLNESS všemi dostupnými prostředky (publikace, konference, veletrhy)
- Monitorování kvalitního rozvoje v oblasti WELLNESS a certifikace subjektů Wellness
- Rozvíjet vzdělávací aktivity v oblasti WELLNESS, napomáhat vytváření podmínek pro zvyšování kvalifikace a zajišťování rekvalifikace pracovníků odvětví, pořádat či spolupřádat školení, kurzy a odborné semináře, poskytující aktuální informace z oboru
- Spolupřádat školení, kurzy a odborné semináře, poskytující aktuální informace z oboru
- Garantovat koncepční a obsahovou náplň subjektů nesoucí název Wellness, bojovat s nekalou soutěží a nevhodným používáním označení WELLNESS
- Zvyšovat úroveň a pověst oboru WELLNESS na národní i mezinárodní úrovni
- Nabízet společné marketingové aktivity
- Navazovat kolegiální vztahy s odbornými organizacemi, institucemi a živnostenskými společenstvy v tuzemsku i zahraničí ke spolupráci a výměně zkušeností

Hlavním cílem je posunout oblast wellness na vysokou evropskou úroveň.

4.3.5 Význam wellness pro cestovní ruch

Žít zdravě a splňovat ideály wellness se stalo trendem poslední doby. Z počátku byl wellness brán jako novinka, která se zavede na trh, krátkodobě bude ovlivňovat poptávku, později začne zájem o ni upadat až z trhu zcela zmizí a bude nahrazena novou filosofií. Ukázalo se však, že wellness je natolik flexibilní, že je schopno přizpůsobovat se změnám tržní poptávky a to tak, aniž by jeho podstata byla změněna.

Lázeňství a wellness jsou významnými segmenty v cestovním ruchu. Jejich význam je dán uvědoměním, jak je nutné starat se o zdraví, které má člověk jenom jedno. Zrychlující se tempo života a měnící se způsob žití s sebou přináší mnoho negativních vlivů. Tím více se snaha o zdravý životní styl promítá do požadavků na wellness služby, které pomáhají zdraví utužovat. Tato skutečnost povede k dynamickému rozvoji této formy cestovního ruchu.

Wellness odvětví se vzhledem k rostoucímu zájmu o wellness služby stalo zajímavou podnikatelskou příležitostí a častým cílem finančních investorů.

Druhá vlna wellness je nazývána selfness. Tato filosofie pohlíží na jedince jako na individuum, přičemž respektuje jeho specifická přání a potřeby. Selfness nastupuje v západních zemích, u nás se zájem o wellness teprve vyvíjí a postupně si získává stále více zastánců.

Wellness z pohledu ekonomického lze nazvat souhrnem ekonomických činností různých oborů a odvětví, které svými výsledky uspokojují potřeby zákazníků wellness center. Poptávku na trhu wellness služeb tvoří zákazníci, kteří využívají služeb wellness center. Nabídku pak představují provozovatelé jednotlivých wellness zařízení. Kvalita lidských zdrojů je v této oblasti považována za velice významnou složku.

Výdaje vynaložené na wellness a další výdaje s tím spojené tvoří významnou součást hrubého domácího produktu a jako takové přispívají k přebytkové platební bilanci státu. Rozvoj tohoto oboru podporuje zaměstnanost a investiční činnost a významně tak zasahuje do ekonomického a sociálního života společnosti.

4.4 Vztah lázeňství a wellness

O provázanosti současného lázeňství a wellness není pochyb. Stále více návštěvníků vyhledává lázeňská zařízení za účelem využití wellness služeb, které si sami zaplatí. Dochází tak ke spolupráci mezi poskytovateli wellness a poskytovateli lázeňských zařízení. Spolupráce je především v oblasti nabídky lázeňských, nebo preventivních (wellness) pobytů. Na rozdíl od lázeňství, jaké známe z minulosti se to dnešní stává součástí komplexní nabídky pro zdravotní turistiku, tedy především pro wellness. Lázně však ještě dlouhou dobu budou chápány jako místo, kam se lidé jezdí léčit, popřípadě doléčit a jejich hlavním posláním bude ozdravovat.

Stejně jako v jiných odvětvích i lázeňství musí řešit problémy s nedostatkem financí. Tento problém pomáhá řešit právě wellness. Díky samoplátcům, kteří si wellness služby dopřávají, se lázeňská zařízení dokáží uživit a udržet nad vodou. Touto cestou se v současnosti vydávají všechna česká lázeňská zařízení.

Příkladem provázanosti lázeňství a wellness je tzv. medical wellness. Jde o propojení wellness zařízení a tradičních lázeňských procedur. Časopis Hotel&spa management, provedl anketu, kde zjišťoval jaké jsou top wellness služby v českých lázních. Na anketu odpovědělo deset oslovených českých lázní a dalo tak vzniknout top 10 wellness službám.

1. Masáže všeho druhu - celková, reflexní, shiatsu, thajská, ajurvédská, aromatická
2. Koupele - masážní, bylinkové, uhličitě
3. Lávové kameny
4. Vířivky
5. Zábaly
6. Solné jeskyně
7. Sauna
8. Solárium
9. Nordic-walking
10. Oxygenoterapie

4.5 Analýza Lázní Bechyně s.r.o.

V této části diplomové práce je analyzována historie bechyňského lázeňství, současný stav lázní. Podrobně jsou popsány služby, které lázně nabízí. Samostatná podkapitola je věnována wellness službám.

4.5.1 Bechyňské lázně v minulosti

Historie Lázní s.r.o. sahá do 18. století, kdy byly v Bechyni roku 1728 objeveny minerální prameny. Původní léčba byla založena na využívání pramenů minerálních vod. Prameny dostaly název Mariánský a Karlův. Již v roce 1927 podal lékárník Frey z Jindřichova Hradce rozbor vody a roku 1728 zkoumal prameny dr. Jan Jakub Gelhausen. Díky tomu, mohla být roku 1730 postavena první lázeňská budova a dala tak vzniknout Libušiným lázním. Lázně však v roce 1859 vyhořely a musely být rekonstruovány. Ke stejným názorům jako lékárník Frey a dr. Gelhausen dospěl o pár let později (1901) i dr. Bělohoubek, který objevil léčebné účinky místních asenito- lithnato- železitých pramenů a doporučil je místodržitelství k využívání formou pitné i koupelové léčby. V této době lázně zaznamenaly hlavní rozmach. Přívody pramenů musely být pravidelně čištěny, neboť hrozilo jejich znečištění a jejich následný zánik.

Lázně až do roku 1816 patřily k panství bechyňskému. V té době sem jezdili významní pražští profesori a lékaři. Právě ti založili v Praze roku 1884 družstvo, které lázně koupilo a upravilo do takové podoby, splňující hygienické a balneologické požadavky. Přelom 19. – 20. století byl ve znamení komplikovaných majetkoprávních vztahů. Docházelo k častým změnám majitelů a dělení mezi různé podniky. Roku 1912 byla v lázních zavedená nucená správa města Bechyně. Ta do roku 1914 provedla mnohé rekonstrukce stávajících objektů.

Za první světové války byly lázně propůjčeny Bílému kříži a až do konce 2. světové války zůstaly v rukou soukromníků.

Za 2. světové války byly lázně obsazeny Němci a německými dětmi, které sem byly přesunuty. Na konci války zde byl na několik měsíců zřízen vojenský léčebný ústav pro sovětské vojáky. Po osvobození byly lázně spravovány Sborem národní správy a později Nemocenskou pojišťovnou soukromých zaměstnanců. Od roku 1957 spadali lázně pod Ministerstvo zdravotnictví a byly přejmenovány na Československé státní lázně Třeboň, léčebna Bechyně.

V té době fungovaly lázně jako moderní komplex léčebných a kulturně společenských zařízení, komponovaných do klidného prostředí na okraji města. Ubytovací kapacita byla 180 lůžek a ubytovávalo se v lázeňských domech Šárka a Libuše. Rozšířeny a zmodernizovány byly i léčebné prostory, kde se poskytovaly služby 2500 – 2800 pacientům ročně. Pacientům byli dle stavu ordinovány léčebné procedury od slatinných koupelí, zábalů a obkladů, až po krátkovlnnou diatermii, iontoforézu, vodoléčbu a masáže.

Díky moderním léčebným metodám tehdejší doby a situování do příjemného prostředí si lázně udržely vysoký stupeň kvality v rámci československého lázeňství.

4.5.2 Bechyňské lázně v současnosti

Roku 1923 se po častých změnách vlastníků stal majitelem pan Josef Krátký. Ten nechal vybudovat hlavní budovu v moderním stylu 30. let a objekt Šárka rozšířil o severní křídlo.

Od roku 1992 fungují lázně jako nestátní zdravotnické zařízení s názvem Lázně Bechyně s.r.o. V roce 2003 byl zprovozněn nový moderní lázeňský dům Olga, který slouží jako centrální budova lázní.

Hlavním přírodním léčivým zdrojem Bechyňských lázní je slatina, dovážená z nedalekých Komárovských blat. Léčí se zde nemoci jako revmatická artritida, Bechtěrevova choroba, koxartróza a ostatní artrózy, metabolická onemocnění s postižením kloubů, bolestivé syndromy šlach a svalů, předoperační a pooperační stavy, osteoporóza a další.

K hlavním procedurám patří:

1. Vodoléčba, která zahrnuje:

- plavání : pod dozorem plavčíka
- skupinovou vířivou koupel: masážního efektu se dosahuje při teplotě vody 33°C pomocí kombinovaného proudu vzduchu a vody
- koupel perličková: vhodná při chronických zánětlivých a degenerativních onemocněních páteře nebo kloubů a rovněž při poruchách prokrvení, koupel bylinná - u onemocnění pohybového aparátu, zmírňuje bolesti kloubů a páteře a dopomáhá k celkové relaxaci organismu

- koupel bylinná: zmírní bolesti kloubů a páteře a pomáhá k celkové relaxaci organismu
- koupel draselná: vanová lázeň s přísadou jodidu draselného je vhodná pro zlepšení látkové výměny a prokrvení organismu
- koupel solfatanová: vhodná pro revmatiky s kožními afekty
- koupel celková přísadová: s přírodními extrakty nebo koupelovými solemi (např. sůl z Mrtvého moře, vonné oleje levandule, růžové dřevo)
- tělocvik v bazénu: s instruktáží fyzioterapeuta, pro pohyblivost nosných kloubů

2. *Peloidní procedury:*

- slatinný zábal: při teplotě ca. 43°C, má protibolestivé, protizánětlivé účinky
- slatinná koupel: je vhodná pro celkové prohřátí a uvolnění organismu, slatina se těží z vlastních rašelinišť

3. *Elektroléčba:*

- čtyřkomorová lázeň: Při komorové koupeli končetin prochází vodním prostředím o teplotě ca. 37°C stejnosměrný proud, působí protibolestivě, prokrví tkáň
- krátkovlnná diatermie: nejstarší a nepoužívanější druh diatermie. Distanční elektrody přikládá se na pokožku, vyvolají hluboké vnitřní prohřívání, které má vysoký protibolestivý účinek, způsobí překrvení tkáňového okruhu a změkčení tkání
- trabertovy proudy: vhodné k aplikaci u stavů po úrazech, u ortopedických a revmatologických indikací
- magnetoterapie: k dispozici je celkem 33 naprogramovaných tvarů magnetického pole. Magnetické siločáry vyvolávají procesy, které následně působí protizánětlivě, analgeticky a protiedémově, podporují akceleraci hojení a uvolnění spasmatických stavů
- ultrazvuk: metoda založená na : principu využití elektrické energie vysokofrekvenčních proudů konvertované na energii mechanickou a teplo. Má samsolytické a analgetické účinky, stupňuje se tkáňová difuze, urychlují se chemické reakce a tvorba jemných emulzí
- solux: je zdrojem umělého infračerveného záření, např. artróz, chronických artritid, vertebrogenních bolestí a myalgií
- horské slunce: u kožních onemocnění, prevence rachitidy, známek snížené výkonnosti, únavy, chudokrevnosti a neuritidy.

- Biotronová lampa: biostimulační efekt zapříčiňuje zpomalení chorobných a degenerativních procesů, urychlují se metabolické pochody. Má široké použití např. ke zmírnění bolesti v oblasti šíje a páteře, k akceleraci hojivého procesu po úrazech nebo při chronických poruchách pohybového aparátu, při léčbě otoků a reflexních změn
- diadynamické proudy: dochází k hyperemizaci (prokrvení) a analgézi (utlumení bolesti). Využívá se u bolestivých stavů různé etiologie, artróz lumbalgii, cervikalgií apod.
- laser: má protizánětlivý, protibolestivý, biostimulační efekt

4. Masáže:

- masáž klasická částečná: masáž zad a šíje perilacinovou emulzí nebo slunečnicovým olejem
- masáž podvodní: ve speciální vaně pomocí proudu vody pod tlakem 1,5-2 atm.
- lymfodrenáž ruční, nebo přístrojová: navodí rychlý odvod odpadních látek z buněk a mezibuněčných prostor kůže, podkoží a svalů
- celková aromatická masáž: jemná a uklidňující masáž zad, plosek nohou, krční páteře a hlavy
- částečná aromatická masáž
- masážní křeslo: pro masáž zad, šíje, hrudní či bederní páteře a dolních končetin
- relaxační celotělová masáž: masáž od "hlavy až k patě" za účelem absolutní relaxace
- masáž obličeje: očista, tonizace, zpevnění a relaxace pleti
- uvolňující antistresová masáž: masáž ramen, šíje, hlavy a zad za účelem odstranění stresu
- masáž dolních končetin: reflexologie spojená s lehkou a osvěžující masáží, povzbuzuje pokožku od prstů u nohou až ke kolenům

5. Aplikace tepla a chladu:

- kryoterapie: chladová terapie, kdy je tělu odebíráno teplo pomocí speciálních obkladů naplněných gelovitou hmotou
- parafínový zábal: obklad o teplotě ca. 56°C je vhodný na intenzivní prohřátí určených oblastí těla
- finská sauna: horký vzduch, při nízké vlhkosti, doporučuje se jako prevence chorob z nachlazení, otužování a při lehkých revmatických onemocnění.

Součástí procedury je následné ochlazení studenou vodou různou formou:
omývání, sprchování, polévání

6. *Vřídelní plyn:*

- insulface CO₂: aplikace zřídelního oxidu uhličitého do podkoží v okolí velkých kloubů a páteře
- suchá uhličitá koupel: terapeutický efekt medicínálního CO₂, který má protibolestivý a vasodilatační efekt (rozšíření cév). Má příznivý účinek na prokrvení mozku, srdce, žláz s vnitřní sekrecí, pomáhá při léčbě onemocnění cév dolních končetin, zvyšuje celkovou tělesnou kondici

7. *Léčebná tělesná výchova:*

- skupinový léčebný tělocvik: ve velké tělocvičně pod vedením fyzioterapeuta
- individuální léčebný tělocvik
- mechanoterapie: řadí se sem trakce, extenze, manipulace, mobilizace a masáže, polohování kloubů a technika měkkých tkání

8. *Techniky reflexní terapie:*

- mobilizační a manipulační terapie s vyšetřením: k odstranění blokády, obnovení funkce a pohyblivosti v postižené oblasti (krční, hrudní, bederní páteře a kloubů) a k odstraňování bolesti.

9. *Techniky měkkých tkání*

10. *Jiné:*

- akupunktura: vychází z podstaty tradiční čínské medicíny

11. *Lékařské vyšetření:* základní lékařské vyšetření u lékaře lázní, které musí absolvovat všichni klienti u komplexní i příspěvkové lázeňské péče. Zjišťuje se zde anamnéza a následně se provádí odborné interní a rehabilitační vyšetření, na základě kterého je pro klienta sestaven terapeutický program

12. *Lékařská konzultace:* k zjištění zdravotního stavu, pro samoplátce

Ubytovací služby

Ubytování pro klienty Lázní Bechyně s. r. o. je zajištěno v 5 lázeňských domech. Lázeňské domy jsou pojmenovány Olga, Šárka, Božena, Libuše, Vlasta. Klient si může vybrat ubytování v budovách kategorie A, nebo kategorie B. Do kategorie A spadá lázeňský hotel Olga a secesní lázeňský dům Božena. Olga je hotel s certifikací 4 hvězdiček a nabízí moderně vybavené luxusní, nadstandardní i standardní ubytování

v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích s televizí, rádiem, ledničkou a telefonem, vybavené koupelnou s WC a sprchovým koutem. Komfortní, rozměrné a velkoryse vybavené dvoulůžkové apartmány mají koupelnu s vanou, průchozí šatnu, ložnici a obývací pokoj s mini sound systémem, telefonem, ledničkou a televizí. V některých pokojích je i přístup na balkónek. Veškeré lázeňské procedury, včetně plavání v bazénu se uskutečňují v přízemí hotelu, kde se nachází i denní bar s možností občerstvení a příjemného posezení. Součástí přízemí je i nepřetržitě obsazená recepce a ošetrovna.

Secesní lázeňský dům Božena se nachází na klidném místě nedaleko hlavního střediska lázní. Ubytování je poskytováno v hezkém prostředí, v moderně zařízených jedno a dvoulůžkových pokojích, vybavených televizí, rádiem, ledničkou a telefonem, s koupelnou s WC a sprchový koutem. K dispozici je i dvoupokojový apartmán, s koupelnou s WC a sprchový koutem. Na veškeré procedury klienti dochází do centrálního hotelu Olga.

Ubytování kategorie B je poskytováno v lázeňských domech Libuše, Šárka a Vlasta. Dům Libuše nabízí ubytování kategorie B. Jedná se o historickou budovu, která vdechuje krásu a monumentálnost minulosti. Nabízí ekonomické ubytování v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Sociální zařízení je mimo pokoj a k dispozici je společná televizní místnost. Stejně možnosti nabízejí lázeňské domy Vlasta a Šárka. Na procedury klienti dochází do Hotelu Olga.

Stravovací služby

Stravování je zajištěno ve velké budově ve společenském sálu. Klient si může vybrat ze 3 kategorií stravování: Standard, Standard Plus, Standard Super. Kromě běžných jídel je v nabídce i tzv. šetřící, redukční a diabetická dieta. Zdravou a chutnou stravu zajišťuje moderně vybavená kuchyně pod vedením hlavního kuchaře s dlouholetými zkušenostmi.

Denní jídelníček sestavuje odborně školený nutriční terapeut.

Klienti se mohou občerstvit také v denním baru lázeňského hotelu Olga, kde je možno zakoupit kromě nápojů také chlebíčky, zákusky a jiné pochutiny. Dále mohou navštívit lázeňskou restauraci v Lázeňském domě Jana, kde je k dispozici jídelní lístek s nabídkou hotových a minutkových jídel, včetně lákavých sladkostí.

Doplňkové služby

K vyplnění volného času je možnost využít širokou škálu služeb doplňkových. Klient si může vybrat stolní tenis, ruské kuželky, kulečnick, volejbal, nohejbal, badminton, kulečnick, solárium, plavání v bazénu, aquaaerobic, fitness (rotopedy), petanque, ruské kuželky, biliár, pedikúra, kosmetika a kadeřnictví, praní a žehlení prádla, prodej suvenýrů, prodej denního tisku a časopisů, možnost placeného parkování, dovoz a odvoz zavazadel, taneční a zábavné večery, půjčování knih a společenských her, výlety, exkurze, kulturní akce, vycházky, pronájem salónek pro soukromé a firemní akce. Zájemci o cykloturistiku mohou využít půjčovnu a úschovnu jízdních kol.

Je také možné zprostředkovat jízdy na koni, půjčení lodí, vyhlídkové lety, golf, tenis, individuální výlety, nebo taxislužbu.

4.5.3 Wellness služby

Nabídka wellness služeb v Lázních Bechyně s.r.o. je tvořena 11 balíčky, složených z různých procedur a základních služeb cestovního ruchu. Výčet balíčků a jejich obsahů je popsán v následujících řádcích.

Pobytový balíček CLASIC

Tento balíček je zaměřen na zlepšení celkového zdravotního stavu. Lázeňská léčba probíhá pod dohledem lékaře, který po vstupním vyšetření předepíše průměrně 3 procedury denně.

Cena balíčku se pohybuje od 9000 do 12000 Kč / týden a zahrnuje:

- ubytování ve dvoulůžkovém pokoji zvolené kategorie
- stravování plná penze Standard Plus
- průměrně 3 lázeňské procedury denně

Pobytový balíček BOLAVÁ ZÁDA

Balíček je zaměřen na bolesti zad a úlevu od bolestí zádového svalstva, ramenních kloubů a páteře.

Cena balíčku se pohybuje od 8000 do 11000 Kč / týden a zahrnuje ubytování

v dvoulůžkovém pokoji zvolené kategorie, stravování plná penze Standard Plus a procedury:

- slatinná koupel 3x
- klasická masáž částečná 3x
- perličková koupel 1x
- podvodní masáž 1x
- cvičení v bazénu 2x
- skupinové cvičení na míčích 1x
- skupinové cvičení v tělocvičně 1x
- parafínový zábal 2x
- magnetoterapie 3x
- plavání 2x
- vířivá skupinová koupel 2x

Pobytový balíček RELAX

Cílem tohoto balíčku je, aby host zapomněl na starosti všedních dnů a udělal něco pro své zdraví. Nabízí relaxační program zaměřený na regeneraci organismu a zlepšení celkové fyzické i psychické kondice.

Cena balíčku je 8785 Kč / týden a zahrnuje ubytování v dvoulůžkovém pokoji lázeňského hotelu Olga, stravování plná penze Standard Plus a procedury:

- parafínový zábal 1x
- klasická masáž částečná 2x
- plavání 2x
- vířivá koupel skupinová 3x

- vonná relaxační koupel 1x
- perličková koupel 1x
- podvodní masáž 1x
- cvičení v bazénu 1x
- skupinové cvičení v tělocvičně 1x

Pobytový balíček REDUKCE VÁHY

Tento balíček nabízí dvou- nebo třítydenní program pro zdravé hubnutí a zlepšení celkové kondice.

Cena balíčku je 19900 Kč / 2 týdny a zahrnuje ubytování v dvoulůžkovém pokoji lázeňského domu Olga, stravování – redukční dieta a procedury:

- lékařská konzultace s výpočtem BMI a doporučením dietologického programu 1x
- přístrojová lymfodrenáž 6x
- skupinové cvičení v tělocvičně 4x
- skupinové cvičení na míčích 4x
- cvičení v bazénu 8x
- rotoped 6x
- plavání 6x
- parní sauna 2x
- slatinná koupel 2x
- klasická masáž 4x

Pobytový balíček SENIOR

Cílem týdenního pobytu je zlepšit celkový zdravotní stav a psychiku s ohledem na potřeby seniorů.

Cena balíčku je 9180 Kč / týden a zahrnuje ubytování v dvoulůžkovém pokoji lázeňského domu Olga, stravování plná penze Standard Plus, vstupenku na hudební večer, poznávací vycházku po Bechyni a procedury:

- plavání v bazénu 2x

- slatinný zábal 1x
- vonná relaxační koupel 2x
- vířivá skupinová koupel 2x
- suchá uhličítá koupel 2x
- masáž klasická částečná 1x
- cvičení v bazénu 2x
- aromaterapie mechanická 3x

Pobytový balíček VÍKEND TY A JÁ

Balíček služeb, které mají zajistit romantický víkend ve dvou, plný relaxace a odpočinku.

Cena balíčku je 5760 Kč/ víkend a zahrnuje ubytování v dvoulůžkovém pokoji lázeňského hotelu Olga, stravování plná penze Standard Plus, přivítání s lahví vína, dvě vstupenky na taneční zábavu v kavárně lázní a procedury:

- vonná relaxační koupel 1x
- klasická masáž částečná 1x
- aromaterapie mechanická 1x
- plavání 2x
- vířivá koupel skupinová 2x

Pobytový balíček MALÝ RELAX

Tento balíček má povzbudit tělo i mysl. Relaxační pobyt je zaměřený na regeneraci organismu.

Cena balíčku je 5495 Kč/ 5 dní a zahrnuje ubytování v dvoulůžkovém pokoji lázeňského hotelu Olga, uvítání s kávou a lázeňskými oplatky, stravování plná penze Standard Plus a procedury:

- klasická masáž částečná 1x
- celková aroma masáž 1x
- plavání 1x

- vonná relaxační koupel 1x
- vířivá koupel skupinová 1x
- cvičení v bazénu 1x
- skupinové cvičení v tělocvičně 1x
- rotoped 1x

Pobytový balíček VÍKEND PLUS

Cílem tohoto balíčku je strávení aktivního víkendu plného relaxace.

Cena balíčku je 3710 Kč/ víkend a zahrnuje ubytování Standard ve dvoulůžkovém pokoji v lázeňském hotelu Olga, stravování plná penze Standard Plus, vstupenku na hudební večer , balíček Bechyňských lázeňských oplatek, poukázku na kávu, zapůjčení jízdního kola a procedury:

- vonná relaxační koupel 1x
- celková aromatická masáž 1x
- aromaterapie mechanická 1x
- plavání v bazénu 2x
- vířivá koupel skupinová 2x
- solárium 1x

Pobytový balíček Beauty

Balíček tvoří čtyřdenní program a je určený pro ženy každého věku, které chtějí zlepšit svůj vzhled prostřednictvím relaxačních a kosmetických procedur.

Cena balíčku je 6740 Kč/ 4 dny a zahrnuje ubytování v dvoulůžkovém pokoji lázeňského domu Olga, stravování plná penze Standard Plus a procedury:

- solárium 2x
- plavání v bazénu 2x
- vonná relaxační koupel 2x
- částečná aroma masáž 1x
- podvodní masáž 1x
- lymfodrenáž přístrojová 1x

- rotoped 2x
- cvičení v bazénu 1x
- skupinová vířivá koupel 1x
- aromaterapie mechanická 1x
- aquaaerobic 1x
- kosmetické ošetření obličeje, krku a dekoltu 1x

Pobytový balíček EXCLUSIVE

Balíček Exclusive je neobvyklým balíčkem určeným pro neobvyklé hosty.

Cena je 14950 Kč/ víkend a zahrnuje ubytování v luxusním apartmánu v lázeňském hotelu Olga, welcome drink – přípitek na uvítanou, snídani se sektem, kaviárem a obsluhou na pokoji, pokojový minibar k dispozici zdarma, obědy a večeře výběrem z menu, k obědu sklenice vína, k večeři láhev vína, lázeňské procedury v domě . Lázeňské procedury jsou:

- masáž dle vlastního výběru
- relaxační, regenerační nebo léčivá koupel dle volby
- slatinná koupel nebo masáž

V rámci tohoto balíčku je možné prodloužení o jednu noc zdarma.

V nabídce jsou i jednodenní balíčky, tvořené 4 lázeňskými procedurami a poukázkou na šálek kávy, nebo čaje. Hosté si mohou vybrat ze 3 typů. Prvním z nich se nazývá **DEN KRÁSY**. Jeho cena je 1515 Kč a zahrnuje vonnou relaxační koupel (30 min), celkovou aroma masáž (60 minut), lymfodrenáž přístrojová (30 min), masáž obličeje (30 min). Dalším typem jednodenního balíčku je **DEN ZDRAVÍ**. Zahrnuje celkovou perličkovou koupel (30 min), individuální léčebný tělocvik (30 min), celkovou aroma masáž (60 minut) a přístrojovou lymfodrenáž (30 min).

Cena tohoto balíčku je 1295 Kč.

Posledním balíčkem je **DEN RELAXACE**. Cena balíčku je 950 Kč a zahrnuje vonnou relaxační koupel (30 min), klasická masáž částečná (15 min), parní aromatická sauna (30 min) a reflexní masáž nohou, trvající 30 min.

4.5.4 Analýza konkurence Lázní Bechyně s.r.o. v oblasti poskytovatelů wellness služeb v Bechyni

V Bechyni se nachází jedno zařízení, součástí jehož nabídky jsou wellness služby. Toto zařízení se tak stává konkurentem Lázní Bechyně s.r.o. Zařízením je hotel Jupiter. Hotel Jupiter nabízí víkendové relaxační pobyty, přičemž program si sestavují zájemci sami.

Hotel Jupiter nabízí:

- Perličkovou, přísadovou a vířivou koupel
- Elektroléčebné procedury (laser, ultrazvuk, magnetoterapie)
- Klasické a reflexní masáže
- LTV
- HydroJet
- Inhalace, parafín
- Lékařská vyšetření
- Solárium, fitness

Nabídka wellness služeb není příliš rozsáhlá a hotel si mnohé služby najímá od Lázní Bechyně s.r.o.

Hotel Jupiter nabízí nízký počet ubytovacích kapacit a je problematické najít termín, kdy nejsou kapacity obsazené. Rezervace musí probíhat ve velkém předstihu (až 3 měsíce).

Na základě těchto skutečností neshledáváme Hotel Jupiter významným konkurentem Lázní Bechyně s. r . o. Přesto konkurentem je a tato skutečnost by neměla být opomíjena.

4.6 Celkové zhodnocení analýz a wellness služeb v lázeňském cestovním ruchu

Moderní lázeňství vychází z medicinského základu a vesměs pracuje s přírodními léčivými zdroji jako je bahno a termální voda. Kromě tradičních lázeňských procedur se k healthness řadí, v moderních lázeňských zařízeních, také wellness aktivity a mnoho dalších procedur, jako je např. solná jeskyně, nebo polární terapie.

Nabídka wellness služeb vychází z možností a vybavenosti daného zařízení. Lázeňská zařízení poskytují pro wellness služby dokonalou půdu. V nabídce se mohou objevit antistresové relaxační aktivity i aktivity s využitím jemných masáží, či uvolňujících koupelí.

Výše uvedené skutečnosti tak potvrzují význam wellness služeb v lázeňských zařízeních, které poskytují velký prostor pro jejich uskutečňování. To se potvrdilo i z uskutečněných analýz. Zároveň se potvrdila hypotéza, že možnosti pro poskytování wellness služeb v Lázních Bechyně s.r.o. nejsou zcela využity.

Z toho důvodu bylo rozhodnuto o nutnosti provedení terénního šetření, pomocí kterého bude možno zhodnotit jak hosté hodnotí poskytované služby a jsou li tyto dostatečné. Na základě zjištěných informací navrhne opatření na zlepšení stávajících služeb a vytyčíme možnosti zavedení služeb nových. Dále navrhne nový balíček služeb sestavený ze stávajících služeb, jaké Lázně Bechyně s.r.o. nabízejí. Nové wellness služby a nově sestavený balíček služeb by měl pozitivně působit na účastníky cestovního ruchu a zvýšit jejich zájem o wellness pobyt v Lázních Bechyně s.r.o.

5 TERÉNNÍ VÝZKUM

V této části diplomové práce jsou graficky zpracovány a okomentovány výsledky terénního šetření a je provedena samotná analýza wellness služeb v Lázních Bechyně s.r.o. Jsou analyzovány i služby a faktory, které s wellness pobytem souvisí. Analýza slouží k pojmenování hlavních problémů a nedostatků. Podkladem pro provedení analýzy se stal **sběr primárních dat**. Nejprve proběhl "**pilotní výzkum**" s cílem zjistit, zda má význam se danou problematikou zabývat. V rámci tohoto výzkumu bylo osloveno 10 respondentů účastnících se wellness pobytu v Lázních Bechyně s.r.o. Výsledky tohoto šetření potvrdily nutnost terénního šetření. V období mezi dubnem 2008 a listopadem 2008 proběhl terénní výzkum, jehož účelem bylo monitorovat stav a úroveň wellness služeb, poskytovaných Lázněmi Bechyně s.r.o. Cílem bylo zjistit, je-li nabídka těchto služeb dostatečná či nedostatečná, a jsou-li poskytovány na takové úrovni, aby byly uspokojeny potřeby účastníků cestovního ruchu. Osloveno bylo 150 hostů Lázní Bechyně s.r.o.

K tomuto šetření byla použita **metoda dotazování** s cílem získat žádoucí primární data. "Dobře formulované a seskupené otázky obsahují různé aspekty kvality, které lze označit pro šetřené podmínky za důležité", říká *Boučková a kol. (2003: 17)*. Nejprve probíhalo dotazování písemné. Tento způsob byl vybrán z ohledem na respondenty. Při nástupu k wellness pobytu dostali dotazník a při jeho ukončení ho měli vyplnit a odevzdat vyplněný na recepci Lázní Bechyně s.r.o. Respondenti si tak sami mohli určit čas, potřebný k jeho vyplnění. Odpovědi na jednotlivé otázky vyplněné v klidu a v soukromí budou hodnotnější. Dalším způsobem dotazování bylo dotazování osobní. Toto dotazování mělo doplnit potřebný počet vyplněných dotazníků.

Obojí dotazování probíhalo v areálu Lázní Bechyně s.r.o. a bylo určeno pro segment respondentů, kteří se v Lázních Bechyně zúčastnili wellness pobytu a čerpali wellness služby. Dotazník obsahoval 14 otázek a byl sestaven tak, aby jednotlivé otázky byly jasné a srozumitelné. Jedna z otázek byla otevřená, v ostatních případech se jednalo o otázky uzavřené. Respondenti odpovídali na otázky výčtové i výběrové. Pouze u jedné otázky bylo možno označit více odpovědí.

Struktura dotazníku byla tvořena s logickou posloupností. Nejprve respondenti odpovídali na tzv. zahřívací otázky s cílem navázání kontaktu s respondentem. Následující otázky byly otázky týkající se samotného výzkumu. Dotazník byl zakončen otázkami identifikačními. Veškeré výsledky výzkumu jsou graficky zaznamenány.

Osobní i písemné dotazování proběhlo bez větších problémů, což dokazuje i poměrně úspěšná návratnost, 97% vyplněných dotazníků (viz příloha: graf č. 1) . 97% respondentů bylo české národnosti, 3% tvořili cizinci (viz příloha: graf č. 2) . Nejvíce respondentů (70%) bylo ve věkovém rozmezí od 26 do 49 LET, 21% dotazovaných bylo ve věku 50 – 59 let. Zbylá procenta tvořili respondenti do 25 let a nad 60 let (viz příloha: graf č. 3). Z dotazovaných bylo 72% žen a 28% mužů. (viz. příloha: graf č. 4) .

V následujících podkapitolách se budeme zabývat výsledky tohoto šetření, přičemž teoreticky vysvětlíme problematiku jednotlivých otázek.

5.1 Marketingová komunikace

"Marketingovou komunikací je podle *Boučkové a kol. (2003: 17)* každá forma řízené komunikace, kterou firma používá k informování, přesvědčování nebo ovlivňování spotřebitelů, prostředníků i určitých skupin veřejnosti. Pro marketingovou komunikaci je charakteristické, že jde o komunikaci primární. Jejím smyslem je především komunikovat, něco sdělovat, stimulovat a podpořit prodej výrobků a působit v souladu s ostatními složkami marketingového mixu".

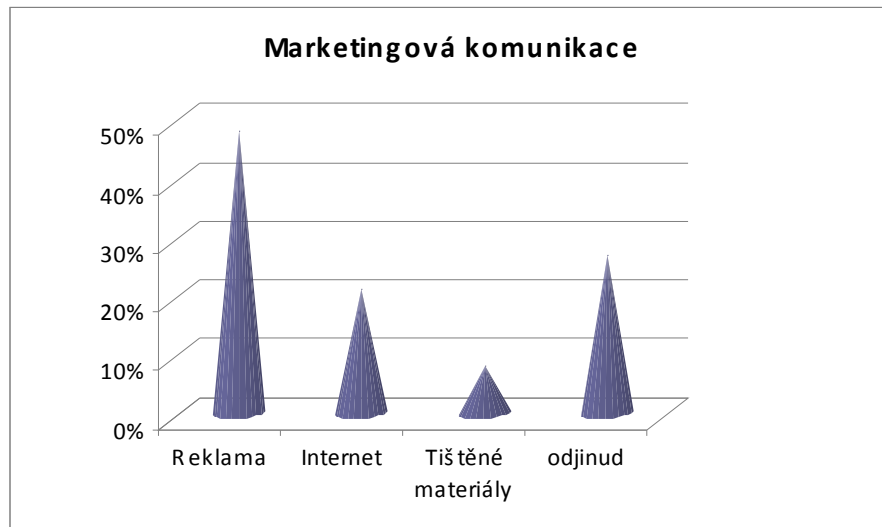
Marketingová komunikace wellness služeb je důležitá obdobně jako komunikace služeb obecně. Pro prodej produktů a programů je často určující. Díky neustále se rozvíjející technice již existují různé možnosti jak služby komunikovat.

Hlavním prostředníkem jsou média. Média mohou být klasická nebo elektronická. Ke klasickým médiím patří např. časopisy, noviny, venkovní reklama. Venkovní reklama jsou např. billboardy, plakáty, nebo reklamy na dopravních prostředcích. Využívání elektronických médií roste se stále se rozvíjející elektronikou. Řadíme sem např. televizi, rozhlas, video, nebo internet.

V dnešní době, kdy je silná konkurence má marketingová komunikace velký význam.

O nabídce wellness služeb Lázní Bechyně se dozvědělo 48% dotazovaných z reklamy, 21% z internetu, 8% z tištěných materiálů a 27% odjinud.

Graf č.5



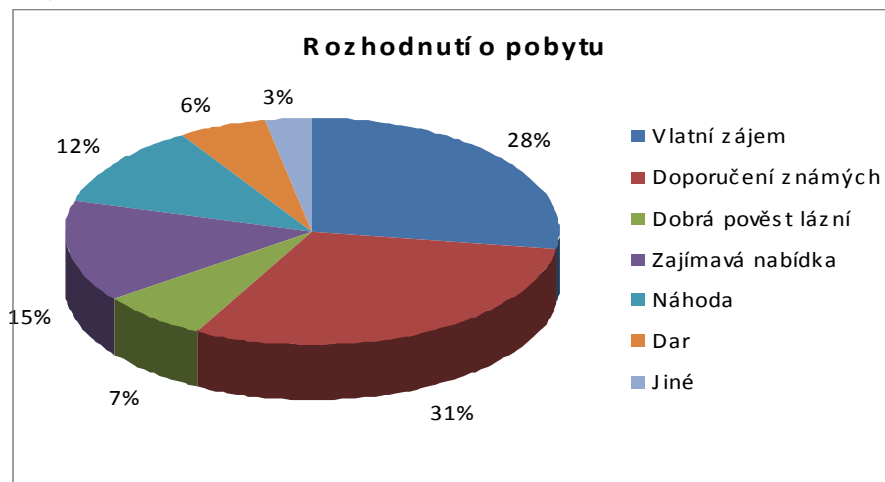
Zdroj: vlastní šetření

5.2 Rozhodnutí o pobytu

Cílem marketingové komunikace je zaujmout zákazníka a informovat ho o nabídce. Rozhodnutí o zakoupení služby závisí na zákazníkovi. Při rozhodování je ovlivňován jak vlastním úsudkem, tak okolními vlivy, které na něho působí. Takovými vlivy mohou být přátelé, rodina, móda apod.

Z dotázaných se rozhodlo 31% na základě doporučení známých, u 28% rozhodl vlastní zájem, 15% zaujala nabídka, 12% dotazovaných při výběru ovlivnila shoda náhod, 7% přesvědčila dobrá pověst lázní a 6% dostalo pobyt darem.

Graf č. 6



Zdroj: vlastní šetření

5.3 Wellness služby

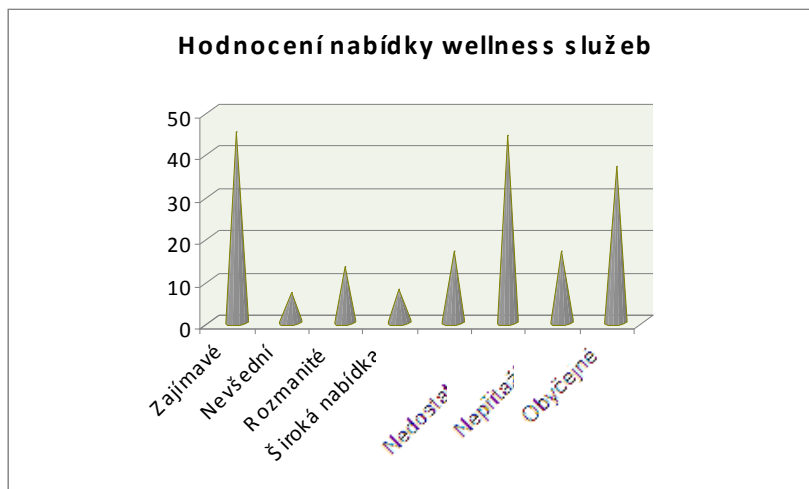
Wellness bývá popisován jako veškeré aktivity spojené s odpočinkem, zotavením, uvolněním organismu a duševní svěžestí. Jde o dlouhotrvající, stupňující se proces přeměny psychické, intelektuální, emoční, sociální, duchovní a okolní pohody. Jde však také o označení pro strukturu, zařízení a prostor, které jsou realizovány v konceptu s touto filozofií (architektura, design, barvy...) a pro programy, které nás k pocitům wellness vedou (procedury, balíčky, menu...). Wellness prostor je v nás i v přírodě, pokud nám zajišťuje prožitek krásy, klidu a míru.

Moderní wellness programy mohou být rozděleny do několika základních skupin:

- kosmetické programy zaměřené na obličej, vlasy a další jednotlivé části lidského těla
- masáže, zahrnující tradiční hydromasáže, aromamasáže, masáže léčivým bahnem; dále shiatsu, ayurveda a jiné postupy
- programy zaměřené na harmonii duše i těla, mezi nimi například jóga nebo reiki
- speciální programy protistresové, na odvykání kouření ap.
- uvolnění ve vodě a v bazénech, například perličkové a vířivé koupele, termální koupele, různé druhy sprch ap.
- uvolnění v sauně (např. v tureckých lázních, ve finské sauně aj.)
- sport a různé rekreační aktivity, jako např. aerobik, jogging nebo fitness
- programy se zaměřením na zdravou výživu, např. vegetariánské, makrobiotické aj.
- kombinované programy přizpůsobené individualitě jedince

5.3.1 Hodnocení nabídky wellness služeb

Graf č. 7

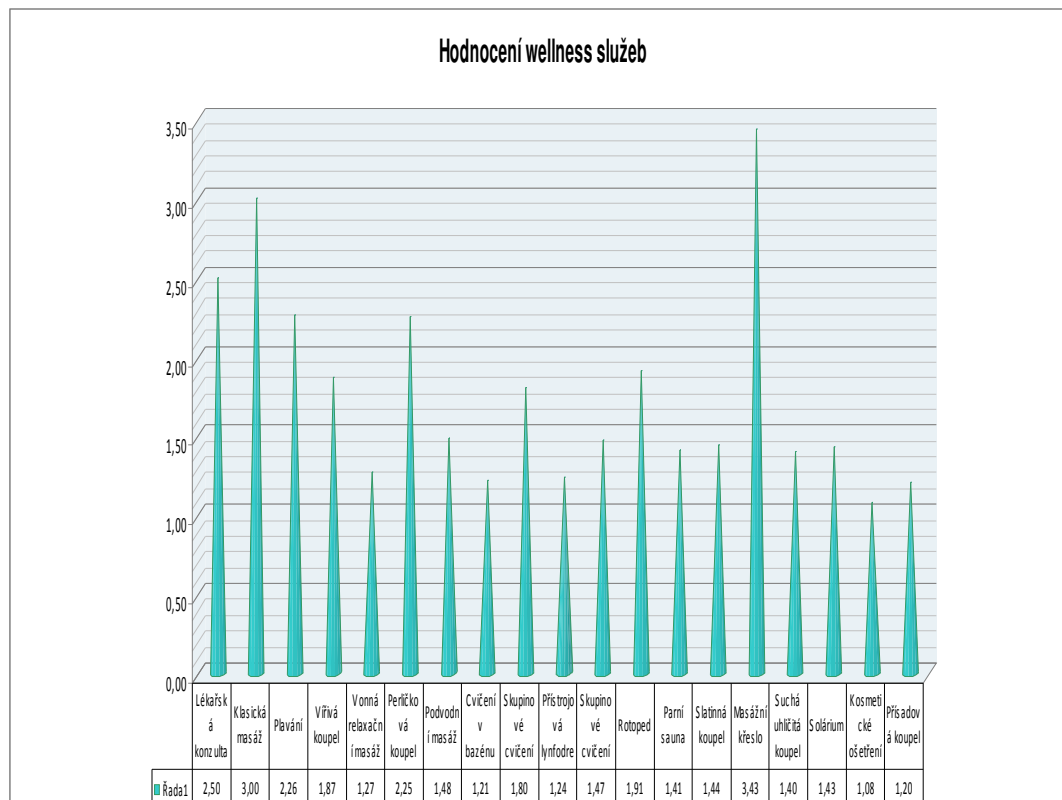


Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 7 ukazuje jak respondenti hodnotili nabídku wellness služeb. Jako zajímavé je vyhodnotilo 45% dotázaných, 44% však shledalo nabídku nedostatečnou. 7% označilo nabídku jako nevšední, 13% jako rozmanitou a 8% se zdála dosti široká. 37% dotázaných přišla nabídka obyčejná, 17% nudná a stejnému procentu nepřitažlivá. (Podrobnější komentář výsledků viz kapitola 5.9. Shrnutí)

5.3.2 Hodnocení úrovně poskytovaných wellness služeb

Graf č. 8



Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 8 ukazuje vyhodnocení úrovně wellness služeb poskytovaných v Lázních Bechyně s.r.o. Pro vyhodnocení jsme použili metodu aritmetického průměru.

Škála hodnocení:

- 1- Velmi dobře
- 2- Spíše dobře
- 3- Spíše špatně
- 4- Velmi špatně

Čím jsou tedy výsledky hodnocení jednotlivých služeb vyšší, tím je jejich úroveň nižší. Nejlepší hodnocení získaly služby:

- Kosmetické ošetření (1.08),
- Přísadová koupele (1.2),
- Cvičení v bazénu(1.21),
- Přístrojová lymfodrenáž (1.24),
- Vonná relaxační masáž (1.27),

- Suchá uhličítá koupel (1.4),
- Parní sauna (1.41),
- Solárium (1.43),
- Slatinná koupel(1.44),
- Skupinové cvičení (1.47),
- Podvodní masáž (1.48).

Hodnocení těchto služeb je převážně Velmi dobré.

Následující služby se pohybují v rozmezí od 1.5 do 2.5. Jejich úroveň lze hodnotit jako spíše dobrou. Jedná se o služby:

- Skupinové cvičení (1.8)
- Vířivá koupel (1.87)
- Rotoped (1.91)
- Perličková koupel (2.25)
- Plavání (2.28)

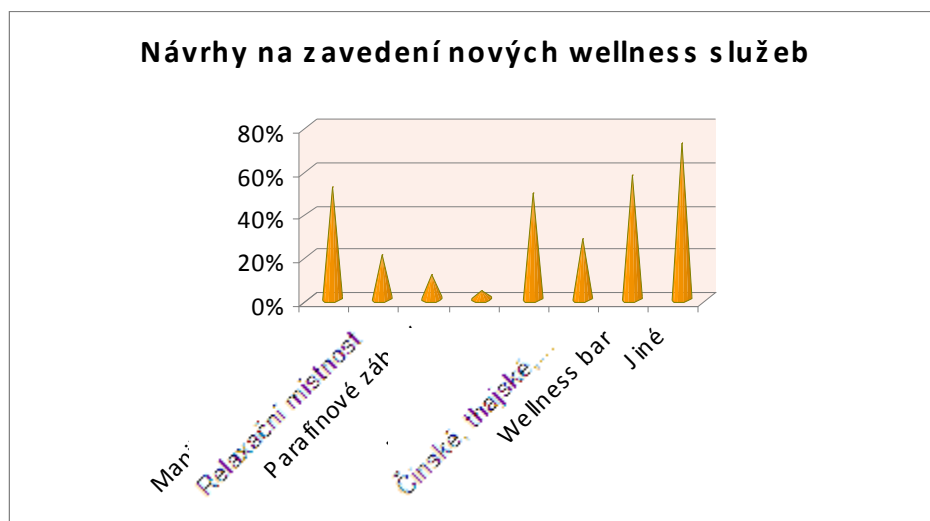
Poslední skupinu tvoří služby, které lze na základě výsledků výzkumu hodnotit jako spíše špatné až velmi špatné.

Jedná se o lékařskou konzultaci (2.5), klasickou masáž (3.0) a masážní křeslo, jehož průměrná známka hodnocení je 3.43.

5.3.3 Nové wellness služby

Tato otázka posloužila jako anketa s cílem zjistit jaké další služby by podle hostů měly být součástí nabídky wellness služeb v Lázních Bechyně. Výsledky této ankety zobrazuje graf č. 9.

Graf č. 9



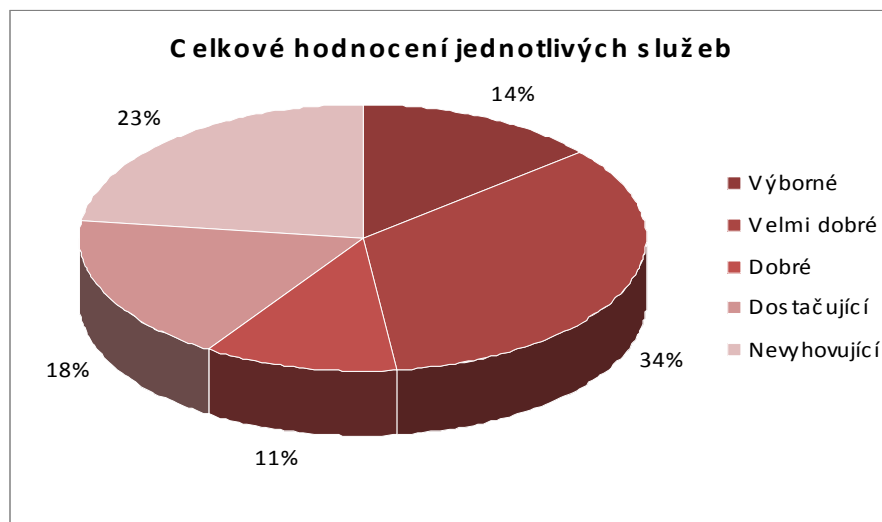
Zdroj: vlastní šetření

58% dotazovaných postrádá v Lázních Bechyně s.r.o. wellness bar, 52% dotazovaných navrholo zavedení manikúry a pedikúry, 49% by mělo zájem o nordic walking, 28% o čínské, thajské a shiatsu masáže. 21% dotazovaných by uvítalo relaxační místnost, 11% navrholo parafínové zábaly. 4% dotazovaných by si v rámci wellness pobytu zašlo na jógu. 72% dotazovaných označilo odpověď Jiné, což značí, že by uvítali větší rozšíření nabídky.

5.3.4 Celkové zhodnocení

Zatímco v předchozí otázce byly hodnoceny wellness služby jednotlivě, následující graf č. 10 ukazuje hodnocení jednotlivých služeb celkově.

Graf č. 10



Zdroj: vlastní šetření

Nejvíce hodnocení bylo Velmi dobré (34%), ovšem hned na druhém místě je hodnocení Nevyhovující a následujících 18% hodnotilo služby jako dostatečné. Služby označené jako Výborné a Dobré jsou na posledním místě se 14 a 11 procenty.

5.4 Lidský faktor

Zaměstnanci jsou jedním z důležitých činitelů, kteří ovlivňují celkový standard poskytovaných služeb. Lidé, kteří pracují v oblasti služeb a dostávají se do přímého kontaktu se zákazníky, musí mít jisté znalosti, schopnosti a dovednosti.

Zaměstnanci poskytující wellness služby jsou pro konečnou spokojenost zákazníka určující složkou- přichází s hosty do fyzického kontaktu (masáže, koupele aj.). Na serióznost personálu a profesionalitu jsou kladeny vysoké požadavky. Příjemné vystupování personálu dokáže ovlivnit hodnocení poskytnuté služby až z 50%.

5.4.1 Přístup personálu k hostu

Následující otázka se zabývá tím jak personál v Lázních Bechyně působil na hosty účastníci se výzkumu. Pro vyhodnocení jsme opět použili metody aritmetického průměru, přičemž hodnotící škála byla:

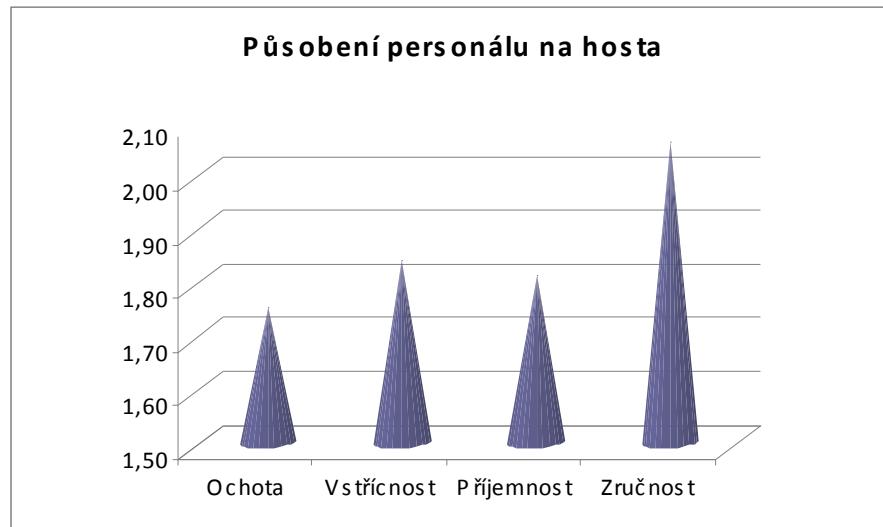
Ochota: 1- Ochotný, 2- Spíše ochotný, 3- Spíše neochotný, 4- Neochotný

Vstřícnost: 1- Vstřícný, 2- Spíše vstřícný, 3- Spíše nevstřícný, 4- Nevstřícný

Příjemnost: 1- Příjemný, 2- Spíše příjemný, 3- Spíše nepříjemný, 4- Nepříjemný

Šikovnost: 1- Šikovný, 2- Spíše šikovný, 3- Spíše nešikovný, 4- Nešikovný

Graf č. 11



Zdroj: vlastní šetření

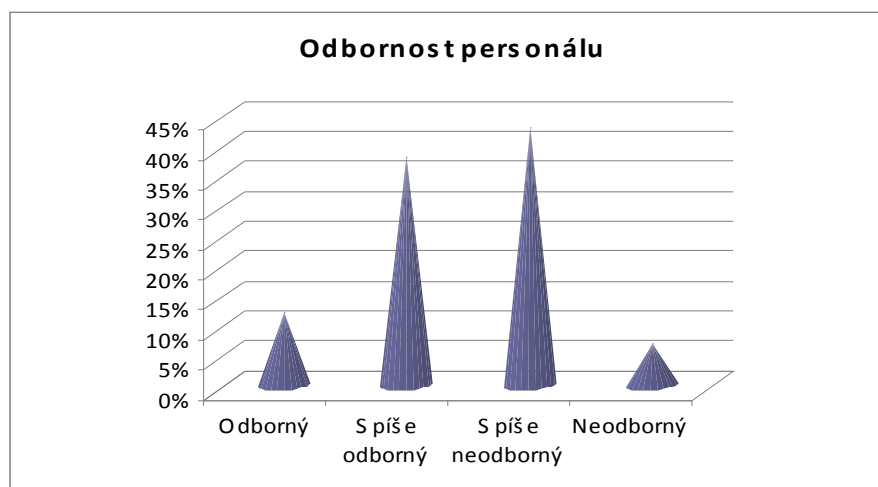
Ochota personálu dosáhla hodnoty 1.75, lze konstatovat, že personál je Ochotný až Spíše ochotný. Vstřícnost dosáhla hodnoty 1.84, také hodnotí personál jako Vstřícný až Spíše vstřícný. Stejně tak byla hodnocena příjemnost personálu (Příjemný až Spíše příjemný). Vstřícnost dosahuje oproti předcházejícím vyšší hodnoty (2.06), ovšem hodnocení vstřícnosti personálu jako Spíše vstřícný není znepokojující.

5.4.2 Odbornost personálu

Odbornost personálu je velice důležitá. Za profesionalitu služby zákazník vynakládá peněžní prostředky. Nedostatečná odbornost může vést k tomu, že služba nemá vůbec žádný efekt, v horším případě může hostu uškodit. Proto je důležité, aby byli najímáni pouze odborně vyškolení pracovníci, kteří vědí co dělají.

Jak hodnotili odbornost personálu respondenti ukazuje graf č. 12.

Graf č. 12



Zdroj: vlastní šetření

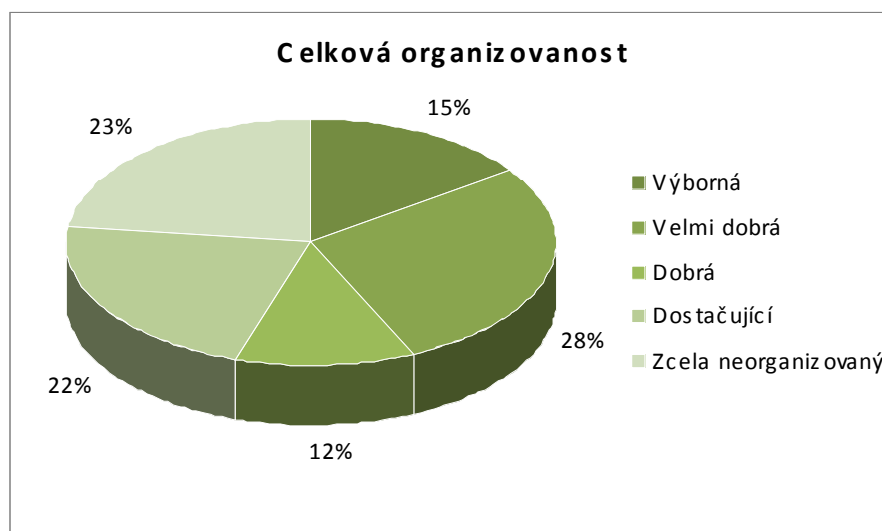
Na většinu respondentů (43%) působil personál spíše neoborně, 7% dokonce hodnotilo personál jako zcela neoborný. Spíše odborným hodnotilo personál 38% a pouze na 12% hostů mělo pocit, že byli v rukou odborníka. (Podrobnější komentář výsledků viz kapitola 5.9. Shrnutí)

5.5 Celková organizovanost

Zda mají hosté jasně a dobře sestavený časový harmonogram je další důležitá otázka. Pokud není vše rozloženo harmonicky, mají hosté příliš volného času, nebo naopak pobíhání mezi jednotlivými procedurami připomíná dostihový závod. Tato problematika je věcí organizovanosti, kterou mají na starosti vedoucí pracovníci, popř. manažeři.

Názor respondentů na celkovou organizovanost zobrazuje graf č. 13.

Graf č. 13



Zdroj: vlastní šetření

Nejvyšší procento dotázaných (28%) vyhodnotilo organizovanost jako Velmi dobrou, ovšem 45% lidí označili organizovanost jako Dostačující až Zcela nedostatečnou. Zcela spokojeno bylo pouze 15% dotázaných a pro 12% byla organizovanost Dobrá. (Podrobnější komentář výsledků viz kapitola 5.9. Shrnutí)

5.6 Stravovací služby

"Stravovací služby podle *Heskové a kol. (2006: 113)* zabezpečují uspokojování základních potřeb výživy, přispívají k zotavení a vytvářejí větší fond volného času využitelný na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu."

Wellness služby mají přispívat k očistě těla a relaxaci. Proto je důležité, aby součástí stravy byla zelenina a ovoce. Četné studie dokazují, že příjem ovoce a zeleniny má vliv na snížení rizika vzniku kardiovaskulárních onemocnění a určitých druhů rakoviny. Vyšší příjem těchto potravin má také pozitivní vliv na snížení tlaku krve. Navíc, v příjmu ovoce a zejména zeleniny není nutné se nijak zásadně omezovat, protože jsou dobrým zdrojem potřebných nutrientů a většinou mají malý obsah tuku a kalorií. Odborníci na výživu považují ovoce a zeleninu za "balíček" plný nutrientů a dalších složek, které mají pozitivní vliv na lidský organismus.

5.6.1 Hodnocení stravy

Graf č. 14 ukazuje jak posuzovali stravovací služby respondenti, účastníci se dotazníkového šetření. Pro vyhodnocení této otázky jsme použili metodu aritmetického průměru.

Hodnotící škála:

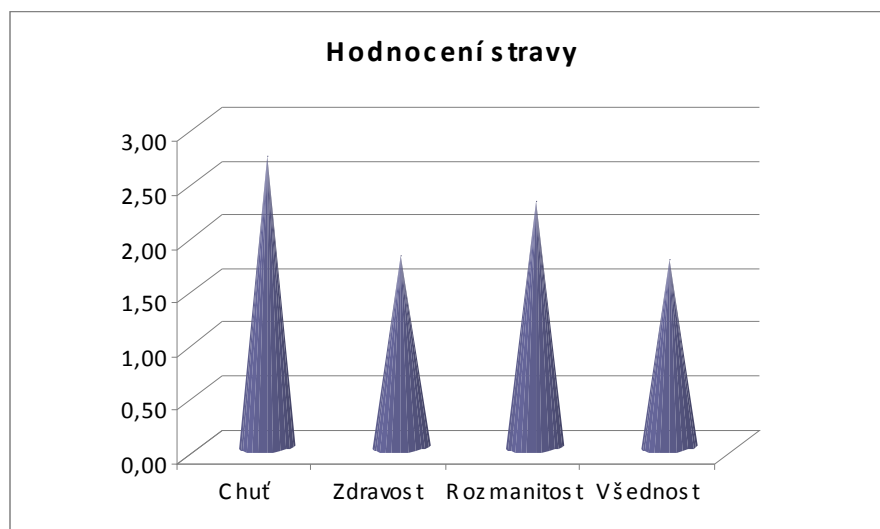
Chuť: 1- Velmi chutné, 2- Spíše chutné, 3- Spíše nechutné, 4- Nechutné

Zdravost: 1- Zdravé, 2- Spíše zdravé, 3- Spíše nezdravé, 4- Nezdravé

Rozmanitost: 1- Pestré, 2- Normální

Všednost: 1- Nevšední, 2- Běžné

Graf č. 14



Zdroj: vlastní šetření

Hodnocení dle chuti přesáhlo hodnotu 2.5. Strava je tedy hodnocená jako spíše nechutná. Pokud jde o zdravotnost, dosahuje hodnot vyšších než 1.5, jídlo je posuzováno jako spíše zdravé. Následující hodnocení mezi 2 a 2.5 ukazuje, že strava je z hlediska rozmanitosti hodnocena spíše jako normální. Všednost stravy se pohybuje na úrovni okolo 1.5 a tedy nelze konstatovat, že je strava běžná ani nevšední.

Výsledky hodnocení stravy jsou velice znepokojující. Je nutné vytvořit mnoho opatření a změn. Tento problém je podrobněji okomentován v kapitole 5.9. Shrnutí.

5.7 Ubytovací služby

Ubytovací služby jsou v komplexu wellness péče vedle jednotlivých wellness služeb určující. Cílem je vždy spokojenost hosta s pobytem. V našem případě jsou účastníci wellness pobytů ubytováni přímo v lázeňských domech Lázní Bechyně.

Lázeňským domem může být lázeňský hotel, ubytovna, lázeňský penzion, ubytování v soukromí i jiné formy ubytování (např. kempinky, apartmány, bungalovy).

"Lázeňský hotel je podle *Knopa a kol. (1999: 57)* typ ubytovacího zařízení, které se v českém lázeňství objevuje nejčastěji. Jejich role, je stejná jako v cestovním ruchu, říká . Pro rozlišování úrovně poskytovaných služeb slouží kategorizace."

Lázeňské penzióny bývají nižší třídy než lázeňské hotely. Často nejsou vyhrazeny pouze pro lázeňské hosty, ale jsou otevřeny i pro jiné účastníky cestovního ruchu. Mají velký význam pro regionální ekonomiku.

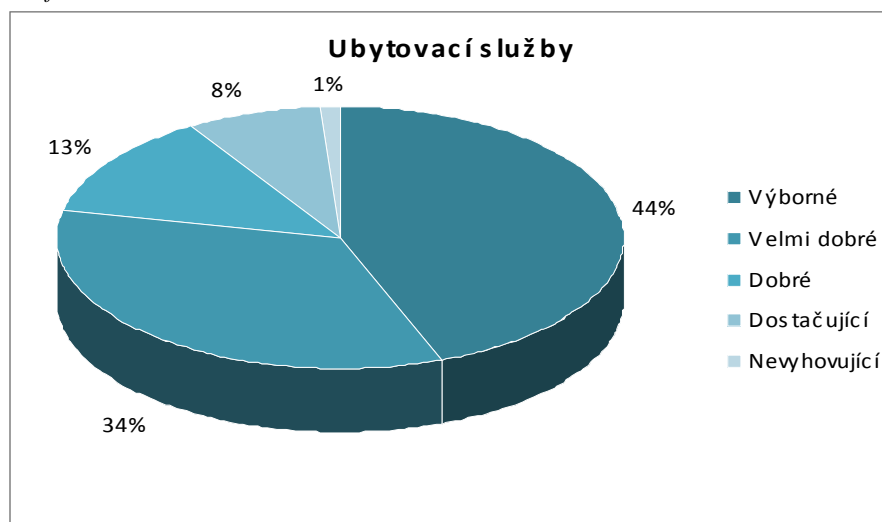
Ubytování v soukromí bylo oblíbenou alternativou pro pobyt lázeňských hostů především v předválečném období. V současné době jejich obliba znovu roste.

Lázeňské ubytovací služby jsou v komplexu lázeňské péče vedle vlastní léčebné péče určující. Těžištěm kvalitní lázeňské péče v ČR jsou tzv. komplexní lázeňské domy a hotely, ve kterých jsou veškeré služby, včetně procedur poskytovány „pod jednou střechou“.

Ubytovací služby v lázeňských zařízeních musí nabízet širokou škálu služeb hotelových, ale musí být obohacené i o služby ošetrovatelské péče. V pokojích lázeňských domů bývá umístěna signalizace pro zdravotnický dozor.

Komplexnost ubytovacích služeb zajišťují administrativní služby (příjem hosta, jeho umístění, informace), hospodářsko – sanitární služby, zajišťující samotný provoz ubytovacích kapacit (housekeeping), kulturní a společenské služby – recepce, poskytující informace, telefonické spojení, denní tisk apod.

Graf č.15



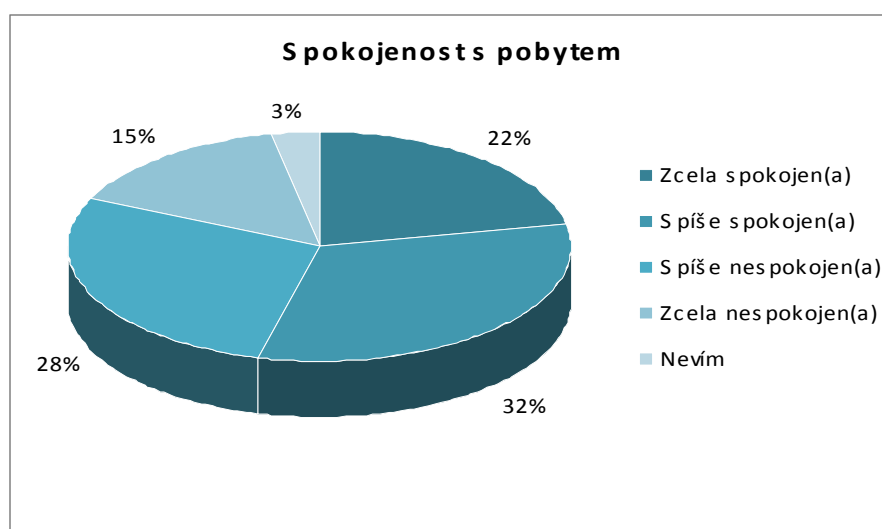
Zdroj: vlastní šetření

Dotazníkové šetření ukázalo, že ubytovací služby v Lázních Bechyně s.r.o. jsou převážně výborné (44%) a velmi dobré (34%). 13% dotazovaných hodnotilo ubytovací služby jako dobré a 8% jako dostatečné. 1% shledalo tyto služby za zcela nevyhovující. (graf č. 15)

5.8 Celková spokojenost s pobytem

Graf č. 16 zobrazuje, jak dotazovaní zhodnotili celkovou spokojenost s pobytem na základě zhodnocení wellness služeb a celkového wellness pobytu. Nejvíce dotázaných (34%) bylo Spíše spokojeno. Druhé nejvyšší procento odpovědí (28%) bylo Spíše nespokojeno. 22% dotázaných bylo zcela spokojeno, ovšem 15% zcela nespokojeno. Posledních 8% označilo odpověď Nevím. (Podrobnější komentář výsledků viz kapitola 5.9. Shrnutí)

Graf č. 16



Zdroj: vlastní šetření

5.9 Shrnutí

Wellness služby

Z terénního šetření vyplynulo, že nabídka wellness služeb v Lázních Bechyně s.r.o. je zajímavá, ovšem nedostatečná. Tím se potvrdila i naše hypotéza.

Nejhůře hodnocené wellness služby byly podle terénního šetření rotoped, perličková vana, plavání, klasická masáž a masážní křeslo.

Vzhledem k tomu, že rotoped je poměrně nový, předpokládáme, že nespokojenost neplyne z jeho technické stavu. Problémem je pravděpodobně umístění rotopedu v prázdné neútulné místnosti, bez jakékoli výzdoby, bez hudby. Doba jízdy na rotopedu je minimálně 20 minut. Hosté by jistě uvítali, kdyby jim byl tento čas zpříjemněn možnostmi pustit si hudbu, výzdobou stěn plakáty o fitness a zdravé výživě, několika zrcadly apod. Do místnosti by kromě rotopedu pak mohlo být umístěno ještě několik základních posilovacích strojů a mohla by sloužit jako fitness místnost.

Perličková vana byla hodnocená jako dobrá. S perličkovou vanou by, pokud se jedná o kvalitní přístroj, neměly být vážné potíže. Problémy mohou nastat v případě zanesení trysek, které se mohou zanášet nečistotami, ale především vodním kamenem a jinými usazeninami. Zanesené trysky pak způsobí, že vana málo "perlí". Proto je potřeba častější údržba vany s důrazem na čištění trysek.

Nespokojenost s plaváním se dala předpokládat, ačkoliv je bazén nový a pravidelně čištěný. Jedná se totiž o bazén rehabilitační, nikoliv plavecký. Tomu odpovídají jeho malé rozměry i tvar. Velké množství lidí v bazénu potom plavání zcela znemožňuje, z čehož pak plyne nespokojenost hostů. Jediným řešením této situace je určit hranici maximálního počtu lidí v bazénu.

Dobře hodnocena nebyla ani klasická masáž. Hlavní potíž je s délkou masáže, která má být 30 minut. V této době je však zahrnut i čas na svlečení, uložení, oblečení. Čistý čas masáže je tak přibližně 20 minut. V tak krátké době, je prakticky nemožné efektivně namasírovat celé tělo.

Další problém je, že masáže provádí nízký počet masérek. V období sezóny pak případně na 1 masérku až 20 masáží za den. Fyzická vyčerpanost se musí zákonitě projevit a posledních 5 masáží nemůže být poskytnuto na stejné úrovni jako prvních 5. Situaci by jistě řešilo zvýšení počtu masérek, což by umožnilo i prodloužení doby masáže.

Zcela nejhůře hodnoceno bylo masážní křeslo. Masážní křeslo je velice staré a opotřebované. Některé funkce nefungují. Technický stav křesla je takový, že nepomůže oprava ani častější údržba. Jediným řešením je zakoupení křesla nového. Mělo by se jednat o profesionální masážní křeslo. Takovým křeslem je např. masážní křeslo Profimedia 1000. Je označováno jako špička mezi masážními křesly. Jako jediné nabízí 7 typů masáží, obsahuje MP3 přehrávač a díky výškovému nastavení je vhodné pro každý typ postavy. Masáže které křeslo umožňuje jsou: roztírací masáž, hnětací masáž, poklepová masáž, poklepová + hnětací masáž, dvojitá roztírací masáž, masáž shiatsu, roll massage, možnost lokální masáže, vzduchová masáž rukou, masáž rukou, masáž boku a hýždí, vibrační masáž na chodidlech a hýždích, vzduchová masáž chodidel a lýtek, vyhřívání chodidel, akupresurní masáž chodidel, speciální masáž pat, prohřívání, 3 intenzity vzduchové masáže, 5 auto programů, automatická detekce tlakových bodů. Cena tohoto křesla se pohybuje okolo 50 000 Kč.

Z terénního šetření vyplynulo, že téměř všichni by v případě wellness služeb uvítali jejich rozšíření. Už to je důležité. Potvrzuje to naši hypotézu, že nabídka wellness služeb není dostatečná.

V terénním šetření bylo nabídnuto několik služeb, které by mohly být v Lázních Bechyně s.r.o. zavedeny. Nejvíce respondentů označilo wellness bar, manikúru a pedikúru, Nordic walking, čínské, thajské a shiatsu masáže a mnozí by měli zájem o relaxační místnost a jógu.

Pokud jde o wellness bar, jeho zřízení by bylo obtížné i nákladné. V lázeňském hotelu Olga je však k dispozici denní bar. Jeho nabídka by mohla být rozšířena o nápoje, které se ve wellness baru nabízí. V tomto případě by se jednalo o nabídku energetických a iontových nápojů, širokou nabídku džusů, míchaných nealkoholických ovocných nápojů a jiné osvěžující nápoje. Vhodný by byl i výběr z různých druhů čajů.

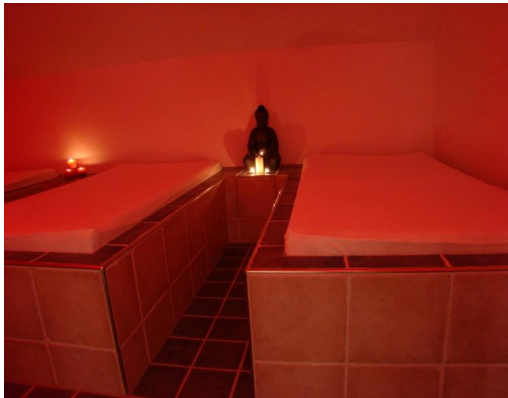
Manikúra a pedikúra jsou služby, které by měly být automatickou součástí nabídky wellness služeb. Jejich zavedení je nezbytné.

Nordic Walking je sportovní chůze se speciálně navrženými holemi a přináší velice efektivní pohyb a snadnou cestu ke zvýšení fyzické kondice bez ohledu na věk, pohlaví, nebo aktuální fyzickou kondici. Nordic Walking může být až o 46% efektivnější než klasická chůze. Rozšířit nabídku služeb o Nordic Walking by nemělo být problematické. Cena holí Nordic Walking se pohybuje od 350 do 1000 Kč dle kvality. Hostům by bylo umožněno zapůjčení holí spolu

s tištěnou brožurkou, kde by bylo popsáno několik tras. Trasy by měly vést okolo atraktivit města Bechyně a jejího okolí a byly by různých vzdáleností. Brožurka by dále obsahovala základní informace jak správně chůzi Nordic Walking provozovat.

Relaxační místnost je místnost, kde člověk relaxuje. V takové místnosti obvykle hraje relaxační hudba a je laděn do barev, které pozitivně působí na lidskou psychiku (zelená, vínová, lila..). Osvětlení je mírné a mohou být zapáleny vonné svíčky. V místnosti je několik lůžek (2- 3). Taková místnost je pro relaxaci ideální. Jak může taková místnost vypadat ukazuje obrázek č. 11 a obrázek č. 12.

Obrázek č. 11



Obrázek č.12



Zdroj: <http://www.grimax.cz/cs/110-relaxacni-mistnosti>

Pokud by byla v Lázních Bechyně s.r.o. taková místnost zřízena, mohla by posloužit k více účelům. Místnost by byla ideálním místem pro provozování čínských, thajských a shiatsu masáží, které hosté dle terénního šetření také postrádají. Zřízením jedné místnosti by se rozšířila nabídka hned o 4 služby.

Lidský faktor

Terénní šetření ukázalo, že téměř polovina dotazovaných mělo pocit, že pracovníci poskytující služby nejsou odborníky. Skutečnost je bohužel taková, že mnozí pracovníci Lázní Bechyně s.r.o. skutečně nejsou odborníky. Při přijímání po uchazečích není požadována odborná způsobilost a po přijetí neprochází žádným odborným školením. Mnozí tak vykonávají svou práci mechanicky aniž by tušili, jak daná procedura funguje, nemluvě o neznalosti základní zdravotní péče. V sezóně mnohé procedury obsluhují brigádníci. Problémem je také vysoká fluktuace zaměstnanců, kteří ukončí pracovní poměr dříve, než se stihnou zapracovat.

Je nezbytné provádět školení zaměstnanců a zařídit jim potřebné kurzy. Několikrát do roka by mohli absolvovat také přednášky na různá témata (komunikace s klientem, psychologie, nové trendy wellness apod.) Jednou ročně by měla být povinná přednáška o zdravotědě.

Organizovanost

I pokud jde o organizovanost, ukázalo terénní šetření potíže. V Lázních Bechyně s.r.o. není osoba, která by byla určená k organizování plánu wellness služeb. Časový rozvrh wellness služeb dělají sestry při nočních službách. Systém je takový, že se udělá rozpis procedur pro lázeňské pacienty a teprve potom se časy, které zůstanou volné, vyplní službami pro hosty na wellness pobytu. Takový systém nemůže nikdy vést k vytvoření organizovaného wellness pobytu. Je nutné pověřit jednu osobu, která by měla wellness pobyty na starosti a která by zajistila, aby wellness pobyty byly promyšlené a organizované, což by vedlo k větší spokojenosti všech účastníků wellness pobytů.

Ubytovací a stravovací služby

Ubytovací služby hodnotili respondenti převážně pozitivně. Pouze nízké procento dotazovaných označilo ubytovací služby za téměř nebo zcela nedostačující. V případě těchto dotazníků byla vždy poznámka respondentů, proč ubytování hodnotí tak negativně. Důvodem bylo, že pokoje nejsou uzpůsobeny pro páry. Ve všech pokojích jsou oddělené postele.

V případě balíčku TY A JÁ, který slibuje romanticky strávený víkend je to podstatný problém. Je potřeba pozměnit uspořádání nábytku v pokojích tak, aby v případě hostů v páru, bylo možné dát postele k sobě. U balíčku TY A JÁ musí být postele u sebe ještě před příchodem páru do pokoje. V ostatních případech je nutné umožnit na přání hostů postele spojit.

Nedobře hodnoceny byly služby stravovací. Strava byla často označena jako nedobrá a obyčejná. Mnozí mají utkvělou představu, že co je zdravé nemůže být dobré. Opak je však pravdou. Stačí kuchař, který by měl být schopen vařit zdravou a zároveň chutnou stravu. Pokud to je potíže, existují mnohá školení a kurzy na tuto tematiku. V terénním šetření hodnotili respondenti stravu jako obyčejnou. Ozvláštnit by se dala např. přidáním zeleninového bufetu, tvořeného několika druhy zeleniny a 2-3 druhy dresingů.

Celkové hodnocení wellness služeb a wellness pobytu komplexně koresponduje s hodnocením jednotlivých složek. Zcela jistě zlepšení jednotlivých komponent vyvolá zlepšení celkového hodnocení pobytu.

6 NÁVRH PACKAGE

Relaxační a wellness programy mohou být různé. Můžeme rozlišit programy pro ženy, manažerské programy, relaxační a odpočinkové programy, seniorské programy, speciální a víkendové programy, sportovní programy aj. Každý z programů se zaměřuje na uspokojování potřeb preferovaných pro danou skupinu lidí. V programu pro ženy jsou služby přizpůsobeny ženským potřebám a program bude orientován především na služby wellness & beauty.

Manažerské programy jsou zaměřeny na antistresové kúry a masáže, aby tak došlo k co největšímu uvolnění lidského těla. Programy relaxační a odpočinkové jsou určeny těm, kteří sice netrpí přímo nějakou nemocí, ale přesto chtějí strávit příjemné chvíle v lázních.

Na základě vyhodnocení terénního šetření a analýzy wellness služeb byl navrhnout balíček služeb. Vytvořený balíček by měl rozšířit stávající nabídku a zvýšit tak atraktivitu nabídky wellness pobytů pro účastníky cestovního ruchu. Balíček služeb je určen pro účastníky cestovního ruchu, kteří mají zájem o wellness pobyty. Balíček slibuje strávení typicky ženského víkendu.

Navrhovaný balíček byl nazván **Čas pro ženy** a je určen pro přítelkyně, které chtějí strávit společný víkend plný sportovních aktivit, relaxace a péče o tělo.

Délka trvání pobytu je tři dny – pátek, sobota a neděle. Ubytování je zajištěno v jedno a dvoulůžkových pokojích v Lázeňském hotelu Olga****. Stravování je formou polopenze.

Každý den je zaměřen jinak. První den je dnem "aqua", druhý den je ve jménu fitness a poslední den je dnem beauty.

První den

První den je dnem příjezdu. Příjezd je určen na 15:00. Po přihlášení na recepci následuje ubytování v Lázeňském hotelu Olga****.

Od 16:00 do 17:45 je ve znamení aqua. Tento čas je určen pro bazén. Součástí bazénu je vířivá vana whirlpool a sauna. Ženy si mohou samy dle vlastního uvážení rozvrhnout,

kde stráví kolik času. Od 17:45 do 17:55 je čas na osušení.

Od 18:00 následuje masáž horkými kameny. Tato metoda čerpá inspiraci

z původních civilizací a používá horké kameny, většinou lávového původu. Cílem této terapie je ohřát tělo a zjemnit duši.

Od 19:15 je večeře. Menu sestává ze speciálně upravené ryby s bohatou variací vařených a čerstvých zelenin. Součástí večeře je sklenka dobrého bílého vína.

Večerní program si ženy vytváří samy, mohou využít nabídky rezervace v místní vinárně.

Druhý den

Sobota začíná snídaní, která začíná v 8:30. Snídaně je formou bufetu a tvoří ji čerstvé celozrnné pečivo, šunka, výběr ze 3 druhů sýrů a 2 druhů pomazánek, jogurt, ovoce a zelenina. K pití je možné dát si vodu, sklenku džusu, kávu, nebo čaj.

V 10:00 je cvičení aqua aerobice v bazénu. Jde o zdravé a účinné cvičení, při kterém díky odporu vody netrpí klouby, sílí svaly a mizí podkožní tuk. Délka cvičení je 1 hodina.

V 11:45 následuje informativní schůzka. Zde si hosté vypůjčí hole Nordic walking a dozví se typy na trasy vedoucí Bechyní a jejím okolím. Délka trasy je na výběru jednotlivců. K dispozici jsou i tištěné popisy tras. Trasy jsou vedeny tak, aby hosté poznaly nejkrásnější místa města Bechyně a jejího okolí. Po cestě je mnoho možností, kde se občerstvit. Odchod a návrat je opět na jednotlivcích.

Od 17:30 je zajištěna aroma masáž s cílem uvolnit tělo po náročném dni. Trvá 30 minut.

V 19:15 je večeře. Večerní menu tvoří ½ grilovaného kuřete, vařených brambor posypaných čerstvou pažitkou.

Večerní program je na jednotlivcích.

Třetí den

Neděle začíná opět snídaní v 8:30 a je ve stejném složení jako den předešlý. Tento den je dnem pro krásu. Program začíná v 10:00 parafínovým zábalem rukou. Parafínové zábaly představují proceduru, která kombinuje zdravotní a estetické účinky. Během zábalu dochází k předání tepla a účinných minerálů do pokožky, zvyšuje se její prokrvení a změkčení. Parafín také působí blahodárně na nervovou soustavu. Zábal trvá 20 minut.

V 10:45 následuje manikúra a pedikúra. Délka trvání je přibližně 50 minut. Následuje volný čas, který mohou ženy využít dle svého uvážení.

Od 14:00 je kosmetika. V ceně je kosmetické ošetření obličeje a krku, masáž a denní líčení.

Kosmetikou pobyt končí a hosté musí do 17:00 vyklidit hotelový pokoj.

Cena balíčku je 4590 Kč/ víkend.

Cena zahrnuje ubytování v dvoulůžkovém pokoji lázeňského hotelu Olga, stravování polopenze Wellness Plus a procedury:

- plavání v bazénu, whirlpool, sauna 1x
- masáž lávovými kameny 1x
- aqua aerobic 1x
- zapůjčení holí Nordic walking 1x
- aroma masáž 1x
- parafínový zábal rukou 1x
- kosmetické ošetření obličeje a krku 1x
- manikúra, pedikúra 1x

7 ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo analyzovat wellness služby ve vybraném lázeňském zařízení, navrhnout opatření na zlepšení a navrhnout inovační produktový balíček.

Byla provedena šetření a analýzy jednotlivých druhů služeb, kterými je tvořen wellness pobyt. Na základě výsledků jsme definovali nedostatky wellness služeb a služeb, s jejich poskytováním spojených v Lázních Bechyně s.r.o. Poté jsme navrhli možná řešení.

Naše hypotéza, že nabídka wellness služeb a úroveň jejich poskytování není dostatečná, byla potvrzena.

Zjištěné nedostatky a návrhy pro jejich zlepšení jsou zaznamenány v následujících tabulkách.

Tabulka č. 1

WELLNESS SLUŽBY	
Nedostatky	Návrhy na řešení
<ul style="list-style-type: none">– rotoped– perličková vana– plavání– klasická masáž– masážní křeslo– nabídka služeb	<ul style="list-style-type: none">– zvelebení místnosti pro rotoped a její rozšíření na malé fitness studio– zvýšená údržba perličkové vany s důrazem na častější čištění perlících trysek– určit hranici maximálního počtu lidí v bazénu– najmout další pracovní sílu na pozici masérka, prodloužit délku doby klasické masáže– zakoupení nového masážního křesla s doporučením masážního křesla Profimedica 1000

	<ul style="list-style-type: none"> - zřízení relaxační místnosti - rozšíření nabídky o čínské, thajské, shiatsu, případně další specializované masáže - zavedení manikúry a pedikúry - zakoupení holí Nordic Walking - rozšíření nabídky denního baru
--	--

Tabulka č. 2

LIDSKÝ FAKTOR	
Nedostatky	Návrhy na řešení
<ul style="list-style-type: none"> - neodbornost zaměstnanců - zařazování brigádníků na pozice, které by měli vykonávat pouze proškolené osoby - častá fluktuace zaměstnanců 	<ul style="list-style-type: none"> - požadovat odbornou způsobilost jako podmínku pro přijetí - po přijetí okamžitě proškolit ve zdravotvědě - pořádat přednášky pro zaměstnance - umožnit získání nebo rozšíření odborné způsobilosti ve vzdělávacích kurzech - každé 2 roky uspořádat přednášku o zdravotvědě a nových trendech ve wellness

Tabulka č. 3

ORGANIZOVANOST	
Nedostatky	Návrhy na řešení
<ul style="list-style-type: none"> - nedostatečná organizovanost a časové rozvržení služeb - tvorba programu wellness služeb zdravotními sestrami - zařazení wellness služeb do rozvrhu celkových služeb až na druhém místě 	<ul style="list-style-type: none"> - zřízení nové pracovní pozice zaměřenou na organizaci wellness pobytů - věnovat stejnou pozornost hostům účastnícím se wellness pobytu jako hostům lázeňským - vybudovat lepší a propracovanější systém organizace a časového rozvržení

Tabulka č. 4

STRAVOVACÍ A UBYTOVACÍ SLUŽBY	
Nedostatky	Návrhy na řešení
<ul style="list-style-type: none"> - nedostatečná rozmanitost stravy - nedobrá chuť stravy - ubytovací kapacity neuzpůsobené pro páry 	<ul style="list-style-type: none"> - školení o zdravém vaření pro kuchaře - ozvláštnit stravu přistavením zeleninového bufetu - spojit lůžka pro hosty čerpající balíček služeb TY A JÁ automaticky umožnit přisunutí lůžek na přání

8 SUMMARY

The target of this thesis was analyzing of wellness service in chosen spa facility. The proposal of measure of improvement and suggest an innovative product package.

The investigations was carried out and analyses of individual kinds of services which the wellness accomodation is created. On the basis of results, we defined deficiency of wellness services in Bechyně Spa. Then we suggested possible solution. Our hypothesis that offer of wellness services and their level is not sufficient was confirmed.

The actual deficiencies and suggestions for their improvement are listed in following tables.

Table n. 5

WELLNESS SERVICES	
Insufficiency	Suggestions to solve the problem
<ul style="list-style-type: none">– exercise bike– step-down bath– swimming– classical massage– massage chair– offer of services	<ul style="list-style-type: none">– improvement of facilities for exercise bike and converting it to small fitness studio– improvement of maintenance of step – down bath and regular check up of the jets system– to determine a maximal number of people in the pool– to hire other manpower for possition of masseur, extending lenght of classical time of massage– to buy new massage chair, with recommend type Progimedica 1000

	<ul style="list-style-type: none"> - setting up a relax room - extending offers to chinese, thai and shiatsu massage - zavedení manikúry a pedikúry - implementation of manicure and pedicure - buying of staves Nordic walking - extending offers of daily wellness drinkables on the bar.
--	---

Table n.6

PEOPLE	
Insufficiency	Suggestions to solve the problem
<ul style="list-style-type: none"> - low skill of employees - use of part timers in wrong position – not skilled - fluctuation of employees 	<ul style="list-style-type: none"> - to require experience in the field to be employed - to give courses relevant to health - to lecture employees regulary - to helps to obtain qualification in various courses - to provide lectures about new trends in wellness every two years

Table n. 7

MANAGEMENT	
Insufficiency	Solution of the problem
<ul style="list-style-type: none"> - inadequate management - creation of wellness programm of nurses - wellness service is not priority - faulty organisation of sevicees 	<ul style="list-style-type: none"> - new post staned be formied to cordinate wellness programm - wellness and spa guests staned be equal - to create better and more informative system of organisation

Table n. 8

ACCOMODATION AND FOOD SERVICES	
Insufficiency	How to improve
<ul style="list-style-type: none"> - lack of variety of food - food is not tasty - accomodation is not available for couples 	<ul style="list-style-type: none"> - education traning about healthy food - vegetable and fruit buffet - double room for service "You and I" automatically - to move the beds accordingly

9 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Odborné publikace:

1. Beránek, J., Kotek, P.: Řízení hotelového provozu. Praha: MAG Consulting s.r.o. 2003, ISBN 80-86724-00-3
2. Blahušová, E.: Wellness, Fitness. Praha: Karolinum 2005, ISBN 80-246-0891-1
3. Boučková, J. a kol.: Marketing. Praha: C.H.Beck 2003, ISBN 80-7179-577-1
4. Cathala, H.: Wellness od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu. Praha: Grada Publishing a.s. 2007, ISBN 978-80-247-2323-5
5. Čech, J.: Malá encyklopedie cestovního ruchu. Praha: IDEA SERVIS 1998, ISBN 80-85970-19-8
6. Foret, M., Procházka, P., Urbánek, T.: Marketing základy a principy. Brno: Computer Press a.s. 2005, ISBN 80-251-0790-6
7. Hesková, M. a kol.: Marketing. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta 2003, ISBN 80-7040-620-8
8. Hesková, M. a kol.: Cestovní ruch pro vyšší odborné a vysoké školy. Praha: Fortuna 2006, ISBN 80-7168-948-3
9. Hingston, P.: Efektivní marketing. Praha: Knižní klub 2002, ISBN 80-242-0893-8
10. Hladká, J.: Technika cestovního ruchu. Praha: Grada Publishing 1997, ISBN 80-7169-476-2
11. Horáková, H.: Strategický marketing. Praha: Grada Publishing 2001, ISBN 80-7169-996-9
12. Horner, S., Swarbrooke, J.: Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada publishing, a.s. 2003, ISBN 80-247-0202-9
13. Hule, M., Zeman, M., Průvodce lázeňského hosta Třeboní. Třeboň.: Carpio 2006, ISBN: 80-86434-14-1
14. Klescht, V.: Pět pilířů zdravého života- jak být trvale zdrav díky wellness. Brno: Computer Press a.s. 2008, ISBN 80-251-0790-6
15. Knop, K. a kol.: Lázeňství ekonomika a management. Praha: Grada Publishing 1999, ISBN 80-7169-717-6
16. Mullerová, A.: Wellness jako životní styl. Brno: ERA 2008, ISBN 978-80-7366-134-2

17. Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea Servis 1999, ISBN 80-85970-27-9
18. Peštová, S., Rotport, M.: Slovník ekonomických pojmů. Praha: Fortuna 2004, ISBN 80-7168-898-3
19. Petr, P., Kvalita života v balneologii. Praha: Inpress a. s., 2004, ISBN 80-903427-1-2
20. Petrů, Z.: Základy Ekonomiky cestovního ruchu. Praha: Idea Servis 1999, ISBN 80-85970-29-5
21. Poděbradský, J. Wellness v ČR. Praha: EPO Consult, 2008.
22. Trondle, P.: Wellness domácí rozmazlování. Praha: Grada Publishing a.s. 2008, ISBN 978-80-247-2528-4
23. Vysekalová, J. a kol.: Marketing. Praha: Fortuna 2006, ISBN 80-7168-979-3

Ostatní tištěné zdroje:

24. Krajíc, R.: Bechyně. Praha: Pressfoto 1987, ISBN 59-227-85
25. Hájek, P.: Turistický průvodce. Papyrus Vimperk, Jih České Budějovice 1995, ISBN 80-85776-27-8
26. Horejsková, L., Růžička, R.: Vítejte na Tábořsku. Tábor: 2006, ISBN 80-239-7075-5
27. Krajíc, R. a kol.: Bechyně historické město nad Lužnicí. Městský úřad v Bechyni: 2000, ISBN 80-238-5575-1

Internetové zdroje:

28. <http://ct.scentrum.cz/eknihovna/index.php.knihovna>, 5.3.2008
29. <http://www.moje-lazne.cz/wellness-a-relaxacni-programy>, 5.3.2008
29. <http://www.zdravezhubnout.cz/co-znamena-wellness.php>, 6.3.2008
30. <http://www.wellness.stranky.info>, 6.3.2008
31. <http://www.1wellness.cz>, 6.3.2008
32. <http://www.centrumbabylon.cz/webview.php?cislocianku=175>, 6.3.2008
33. <http://www.spa-wellness.cz/?page=wellness>, 6.3.2008

34. <http://www.fiftyfifty.cz/spolecensky-magazin/8565418/Wellness-centra-dobyvaji-svet.php>, 6.3.2008
35. <http://www.zdravi-hubnuti.ic.cz/wellness.html>, 8.3.2008
36. <http://wikipedia.infostar.cz/w/we/wellness.html>, 8.3.2008
37. <http://www.letni-alpy.cz/aktivni-dovolena/wellness>, 8.3.2008
38. <http://www.chorvatsko.cz/tema/wellness.html>, 8.3.2008
39. <http://preklep.cz/welness>, 8.3.2008
40. http://ihned.cz/1-10000725-19294240-000000_print-89, 8.3.2008
41. <http://www.novinky.cz/clanek/126603-pohoda-v-domacim-wellness.html>, 9.1.2009
42. <http://deska.cz/encyklopedie>, 9.1.2009
43. <http://www.atlasceska.cz/ceska-republika/lazenstvi>, 9.1.2009
44. <http://www.laznebechyne.cz>, 9.1.2009
45. <http://www.uzis.cz/article.php>, 22.7.2009
46. <http://www.spa-wellness.cz/casopisy/caw2.pdf>, 22.7.2009
47. <http://www.kraj-Jihocesky.cz/>, 22.7.2009
48. <http://hotel-spa.ihned.cz/>, 23.7.2009
49. <http://www.jiznicechy.cz/index.php?menu=temata-aktivita&art=lazne-wellness-zdravi>, 23.7.2009
50. <http://www.moje-lazne.cz/wellness-a-relaxacni-programy/>, 23.7.2009
51. <http://www.zdravezhubnout.cz/co-znamena-wellness.php>, 23.7.2009
52. <http://www.wellness.stranky.info>, 23.7.2009
53. <http://www.1wellness.cz>, 27.7.2009
54. <http://www.centrumbabylon.cz/webview.php?cisloclanku=175>, 27.7.2009
55. <http://www.fiftyfifty.cz/spolecensky-magazin/8565418/Wellness-centra-dobyvaji-svet.php>, 27.7.2009
56. <http://www.chorvatsko.cz/tema/wellness.html>, 27.7.2009
57. http://ihned.cz/1-10000725-19294240-000000_print-89, 27.7.2009
58. <http://www.mestobechyne.cz>, 13.8.2009
59. <http://www.bechynsko.cz>, 13.8.2009
60. <http://www.grimax.cz/cs/110-relaxacni-mistnosti>
61. <http://www.virive-bazeny.cz/pohled-do-historie-wellness>, 13.8.2009
62. <http://nb.vse.cz/kfil/win/atlas1/hypoteza.htm>, 13.8.2009
63. <http://zdravi.foodnet.cz/doporuceni/detail/?id=1>, 13.8.2009

10 SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 – Děkanský kostel Sv. Matěje	str. 16
Obrázek č. 2 – Hřbitovní kostel Sv. Michala	str. 16
Obrázek č. 3 – Most Bechyňská Duha	str. 17
Obrázek č. 4 – Zámek Bechyně	str. 18
Obrázek č. 5 – Historický vlak.....	str. 19
Obrázek č. 6 – Koloběžková grand prix	str. 21
Obrázek č. 7 – Čarodějnice.....	str. 22
Obrázek č. 8 – Čarodějnice.....	str. 22
Obrázek č. 9 – Hotel U Draka	str. 30
Obrázek č. 10 – Symbol wellness	str. 39
Obrázek č. 11 – Relaxační místnost.....	str. 78
Obrázek č. 12 – Relaxační místnost.....	str. 78

Seznam schémat

Schéma 1- Dunnovo pojetí wellness	str. 38
--	---------

Seznam grafů

Graf č. 5 Marketingová komunikace	str. 61
Graf č. 6 Rozhodnutí o pobytu	str. 61
Graf č. 7 Hodnocení nabídky wellness služeb	str. 63
Graf č. 8 Hodnocení úrovně poskytovaných wellness služeb	str. 64
Graf č. 9 Nové wellness služby	str. 66
Graf č. 10 Celkové hodnocení wellness služeb	str. 67
Graf č. 11 Působení personálu na hosta.....	str. 68
Graf č. 12 Odbornost personálu.....	str. 69
Graf č. 13 Celková organizace	str. 70
Graf č. 14 Hodnocení stravy	str. 72
Graf č. 15 Ubytovací služby	str. 74
Graf č. 16 Spokojenost s pobytem	str. 75

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Wellness služby	str. 84
Tabulka č. 2 – Lidský faktor	str. 85
Tabulka č. 3 – Organizovanost	str. 86
Tabulka č. 4 – Stravovací a ubytovací služby.....	str. 86
Tabulka č. 5 – Wellnes services	str. 87
Tabulka č. 6 – People	str. 88
Tabulka č. 7 – Management.....	str. 89
Tabulka č. 8 – Accomodation and food services.....	str. 89

11 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Dotazník použitý při terénním šetření

**Příloha č. 2: Grafické znázornění vyhodnocení zahřívacích otázek terénního
šetření**

Příloha č. 3: Fotografie Lázní Bechyně s.r.o.

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Dotazník použitý při terénním šetření

DOTAZNÍK PRO ÚČASTNÍKY WELLNESS

POBYTŮ V LÁZNÍCH BECHYNĚ S.R.O.

*Dobrý den, jsem tazatel(ka) provádějící průzkum návštěvníků, jehož účelem je monitorovat stav a úroveň wellness služeb, poskytovaných Lázněmi Bechyně s.r.o. Výsledky průzkumu budou použity v diplomové práci zadané Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích. V následujících řádcích si Vám dovoluji položit několik otázek týkajících se Vás a Vašich postřehů z pobytu v těchto lázních. Odpovídejte prosím **zakroužkováním** té možnosti (popř. více možností), která nejlépe vyjadřuje Vaši situaci nebo Váš názor. Za Vaši ochotu předem děkuji.*

1. Pocházíte z České republiky?

- a. ano
- b. ne – uveďte název státu: _____

2. O existenci wellness pobytů jste se dozvěděl(a) (označte prosím 1 odpověď):

- a. z internetu
- b. z reklamy
- c. z tištěných materiálů
- d. odjinud _____

3. Co Vás vedlo k výběru Lázní Bechyně s.r.o.?(označte prosím 1 odpověď)

- a. vlastní zájem
- b. doporučení známých
- c. dobrá pověst těchto lázní
- d. zajímavá nabídka
- e. náhoda
- f. dostal(a) jsem pobyt darem
- g. jiné _____

4. Wellness služby, které lázně nabízí, shledáváte (možno označit více odpovědí):

- a. zajímavé
- b. nevšední
- c. rozmanité
- d. nabídka je široká
- e. nudné
- f. nedostatečné
- g. nepřítažlivé
- h. obyčejné

5. Jak byste ohodnotil(a) úroveň jednotlivých poskytovaných služeb (označte prosím vždy 1 odpověď) – hodnotěte prosím pouze ty procedury, kterých jste se zúčastnil(a):

	velmi dobře	spíše dobře	spíše špatně	velmi špatně	neumím posoudit
1 – lékařská konzultace	1	2	3	4	5
2 – klasická masáž	1	2	3	4	5
3 - plavání	1	2	3	4	5
4 – vířivá koupel skupinová	1	2	3	4	5
5 – vonná relaxační koupel	1	2	3	4	5
6 – perličková koupel	1	2	3	4	5
7 – podvodní masáž	1	2	3	4	5
8 – cvičení v bazénu	1	2	3	4	5
9 – skupinové cvičení v tělocvičně	1	2	3	4	5
10 – přístrojová lymfodrenáž	1	2	3	4	5
11 – skupinové cvičení na míčích	1	2	3	4	5
12 – rotoped	1	2	3	4	5
13 – parní sauna	1	2	3	4	5
14 – slatinná koupel	1	2	3	4	5
15 – klasická masáž	1	2	3	4	5
16 – masážní křeslo	1	2	3	4	5
17 – suchá uhličitá koupel	1	2	3	4	5
18 – solárium	1	2	3	4	5
19 – kosmetické ošetření krku, obličeje, dekoltu	1	2	3	4	5
20 – přísadová koupel ze soli z Mrtvého moře	1	2	3	4	5

6. Jak byste celkově zhodnotil(a) wellness služby v bechyňských lázních:

- a. výborné
- b. velmi dobré
- c. dobré
- d. dostatečné
- e. nedostatečné

7. Jaké další služby by podle Vás měly být součástí nabídky (možno označit více odpovědí):

- a. relaxační místnost
- b. manikúra, pedikúra
- c. parafínové zábaly
- d. sauna
- e. jóga
- f. nordic walking
- g. čínské, thajské a shiatsu masáže
- h. wellness bar
- i. jiné _____

8. Personál, který Vám poskytoval služby, byl (prosíme zakroužkujte v každém bodě jednu alternativu):

- a. ochotný – spíše ochotný - spíše neochotný - neochotný
- b. vstřícný – spíše vstřícný - spíše nevstřícný - nevstřícný
- c. příjemný – spíše příjemný - spíše nepříjemný - nepříjemný
- d. šikovný – spíše šikovný - spíše nešikovný - nešikovný
- e. odborný – spíše odborný – spíše neodborný - neodborný

9. Celková organizovanost byla podle Vás:

- a. výborná
- b. velmi dobrá
- c. dobrá
- d. dostačující
- e. pobyt se mi zdál zcela neorganizovaný

10. Jídlo, které jste v rámci wellness pobytu dostali jste shledali (prosíme zakroužkujte v každém bodě jednu alternativu):

- a. velmi chutné - spíše chutné - spíše nechutné - nechutné
- b. zdravé – spíše zdravé – spíše nezdravé - nezdravé
- c. rozmanité, pestré - normální
- d. nevšední - běžné

11. Jak byste ohodnotil(a) úroveň ubytování (označte prosím 1 odpověď):

- a. výborné
- b. velmi dobré
- c. dobré
- d. dostačující
- e. zcela nevyhovující

12. S pobytem v Lázních Bechyně s.r.o. jste byl(a):

- a. zcela spokojen(a)
- b. spíše spokojen(a)
- c. spíše nespokojen(a)
- d. zcela nespokojena
- e. nevím

13. Věková kategorie:

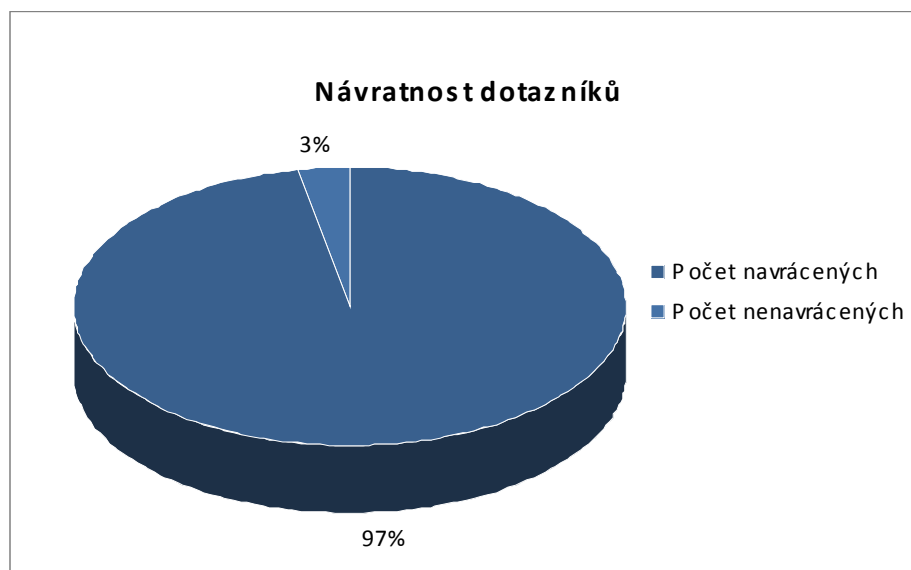
- a. do 25 let
- b. 26 až 34 let
- c. 35 až 49 let
- d. 50 až 59 let
- e. 60 a více let

14. Respondent je:

- a. muž
- b. žena

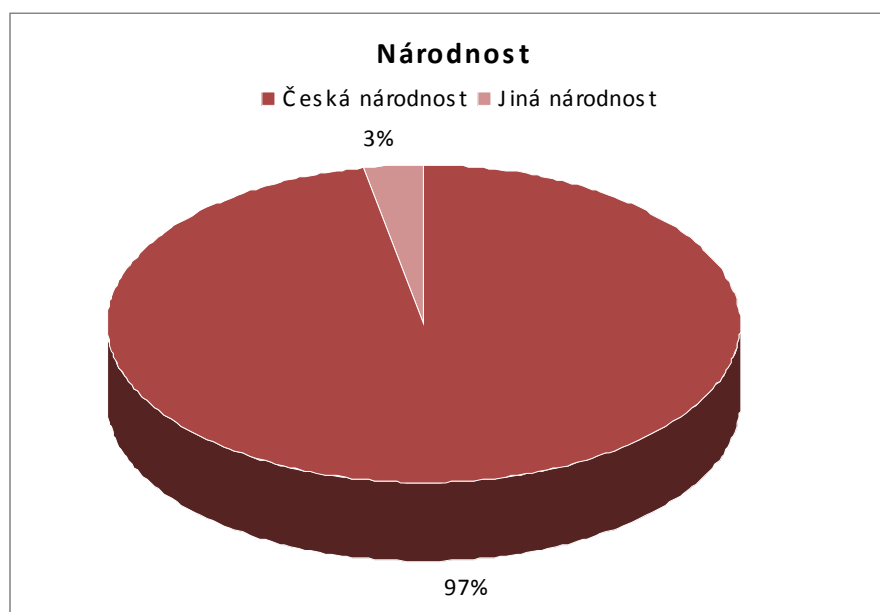
Příloha č. 2: Grafické znázornění vyhodnocení zahřívacích a informačních otázek z terénního šetření

Graf č. 1



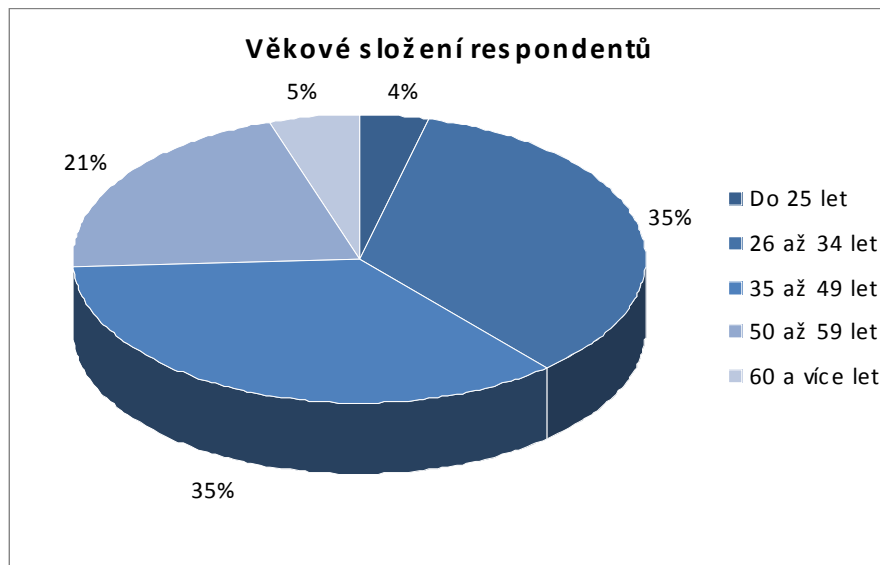
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 2



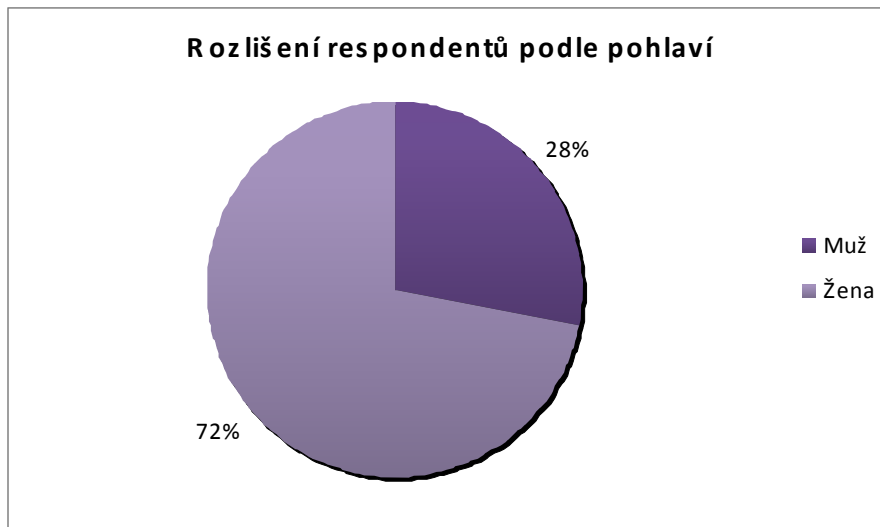
Zdroj: vlastní šetření

Graf č.3



Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 4



Zdroj: vlastní šetření

Příloha č. 3: Fotografie Lázní Bechyně s.r.o.

Obrázek č. 13: Lázeňský hotel Olga



Zdroj: <http://www.laznebechyne.cz>

Obrázek č. 14: Lázeňský dům Libuše



Zdroj: <http://www.laznebechyne.cz>

Obrázek č. 15: Lázeňský dům Šárka



Obrázek č. 16: Lázeňský dům Jana



Zdroj: <http://www.laznebechyne.cz>

Obrázek č. 17: Lázeňský dům Božena



Obrázek č. 18: Pokoj Standard



Obrázek č. 19: Apartmán



Zdroj: <http://www.laznebechyne.cz>

Obrázek č.20: Lázeňský bazén



Obrázek č. 21: Vířivka



Zdroj: <http://www.laznebechyne.cz>