

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA  
KATEDRA OBCHODU A CESTOVNÍHO RUCHU

---

Studijní program: B6208 Ekonomika na management

Studijní obor: Obchodní podnikání - cestovní ruch

**Bakalářská práce**

Lázeňské a wellness služby jako prvek rozvoje cestovního ruchu  
v Karlových Varech

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Roman Švec

Autorka bakalářské práce:

Aneta Franková

---

2012

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Aneta FRANKOVÁ**  
Osobní číslo: **E09189**  
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Obchodní podnikání**  
Název tématu: **Lázeňské a wellness služby jako prvek rozvoje cestovního  
ruchu v Karlových Varech**  
Zadávající katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

### Zásady pro vypracování:

#### Cíl práce:

Cílem bakalářské práce je analyzovat a zhodnotit poskytované lázeňské a wellness služby v Karlových Varech. Analýza segmentu klientů v lázeňském zařízení Spa Resort Sanssouci - Karlovy Vary.

#### Metodický postup:

1. Studium odborné literatury
2. Analýza současného stavu lázeňských a wellness služeb v Karlových Varech
3. Analýza poskytovaných služeb ve Spa Resort Sanssouci - Karlovy Vary
4. Příprava a realizace terénního šetření
5. Návrh rozvoje služeb ve vymezeném regionu a podniku Spa Resort Sanssouci - Karlovy Vary

#### Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metody. 4. Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání. 5. Vlastní návrhy. 6. Závěr. 7. Seznam literatury. 8. Přílohy.

Rozsah grafických prací: dle potřeby  
Rozsah pracovní zprávy: 30 - 40 stran  
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

- Attl, P., Nejd, K. *Turismus I*. 1. vydání. Praha: VŠH, 2004.  
Hesková, M. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné a vysoké školy*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2006.  
Kajlík, V. *České lázně a lázeňství*. Praha: MMR, 2006.  
Kaspar, C. *Základy cestovního ruchu*. 1. slovenské vydání. Banská Bystrica: UMB, 2000.  
Knop, K. *Lázeňství: ekonomika a management*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 1999.  
Mackovič, M. *Lázeňství a balneotechnika*. 1. vydání. Plzeň: Západočeská univerzita, 1995.  
MMR, *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007-2013*.  
Němčanský, M. *Management služeb cestovního ruchu. 2., Hostinské, lázeňské a ubytovací služby*. 1. vydání. Karviná: Slezská univerzita (Opava). Obchodně podnikatelská fakulta (Karviná), 1995.  
Oriška, J. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vydání. Praha: Idea servis, 2010.  
Seifertová, V. *Marketing v lázeňském ČR*. 2. vydání. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství: Pragoline, 2003.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Roman Švec  
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: 15. února 2011

Termín odevzdání bakalářské práce: 16. dubna 2012

12   
doc. Ing. Ladislav Holubek, Ph.D.  
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA  
Studená 13 389  
370 05 České Budějovice

  
Ing. Karol Pácha, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 3. března 2011

## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma "Lázeňské a wellness služby jako prvek rozvoje cestovního ruchu v Karlových Varech" vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a za použití materiálů a pramenů, které uvádím v seznamu citované literatury a informačních zdrojů.

Dále prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v plném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě, elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly, v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb., zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne ..... Podpis studenta .....

## Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat celému Spa Resortu Sanssouci Karlovy Vary, zejména vedení, které mi umožnilo psát bakalářskou práci právě u nich. Velký dík patří hlavně paní Zuzaně Klimešové, která si na mě vždy našla čas a ochotně mi poradila. Samozřejmě také děkuji vedoucímu mé bakalářské práce Ing. Romanu Švecovi za jeho cenné rady a odbornou pomoc, kterou mi věnoval při sestavování práce.

# Obsah

1 ÚVOD.....	3
2 LITERÁRNÍ REŠERŠE .....	4
2.1 Národní hospodářství, sektorové členění, ekonomičtí ukazatelé .....	4
2.2 Potřeby .....	7
2.3 Služby .....	9
2.4 Cestovní ruch.....	10
2.5 Typologie cestovního ruchu .....	13
2.5.1 Lázeňský cestovní ruch a lázeňství .....	15
2.5.2 Zdravotní cestovní ruch a wellness.....	17
2.6 Služby v cestovním ruchu .....	19
2.6.1 Lázeňské služby .....	22
2.7 Podniky cestovního ruchu.....	25
3 METODIKA PRÁCE .....	28
3.1 Cíle práce .....	28
3.2 Pracovní hypotézy .....	28
3.3 Metodický postup .....	29
4 SITUAČNÍ ANALÝZA .....	30
4.1 Karlovy Vary .....	30
4.1.2 Historie města.....	31
4.1.3 Karlovy Vary v číslech .....	32
4.1.4 Důvody, proč si vybrat k návštěvě právě Karlovy Vary .....	41
4.2 Lázeňské domy, lázeňská zařízení a možnosti ubytování v Karlových Varech .....	46
4.3 Spa Resort Sanssouci Karlovy Vary .....	49
4.3.1 Ubytování .....	49
4.3.2 Stravování .....	51
4.3.3 Lázeňská & wellness péče .....	52
4.3.3.1 Nabízené procedury .....	55
4.3.4 Další služby hotelu.....	63

4.4 Dotazníkové šetření .....	65
4.4.1 Grafické znázornění výsledků dotazníkového šetření .....	69
4.5 Řízené rozhovory .....	78
4.5.1 Infocentrum města Karlovy Vary .....	78
4.5.2 Sales & Marketing Manager v hotelu Spa Resort Sanssouci .....	79
4.5.3 Consierge v hotelu Spa Resort Sanssouci .....	82
4.6 Syntéza .....	83
5 NÁVRHY .....	86
5.1 Nové produkty .....	86
5.1.1 Stop & Relax .....	86
5.1.2 Teambuilding .....	88
6 ZÁVĚR .....	90
7 SUMMARY .....	92
8 PŘEHLED POUŽITÉ LITERATURY .....	93
8.1 Odborné publikace .....	93
8.2 Internetové zdroje .....	94
8.3 Ostatní zdroje .....	96
9 SEZNAM TABULEK, GRAFŮ, OBRÁZKŮ A SCHÉMAT	
10 PŘÍLOHY	

# 1 ÚVOD

Jak už z názvu bakalářské práce (Lázeňské a wellness služby jako prvek rozvoje cestovního ruchu v Karlových Varech) vyplývá, bude se práce zabývat problematikou služeb, spojenou s pobytem v lázních, konkrétně v nejznámějším lázeňském městě České republiky - v Karlových Varech.

Odvětví cestovního ruchu je nedílnou součástí národního hospodářství a významně se podílí na tvorbě hrubého domácího produktu. V ekonomice zaujímá důležité postavení díky svému multiplikačnímu efektu a zcela jistě je to obor, který má budoucnost. Pro samotný kraj má také obrovský přínos, protože přispívá k rozvoji regionu a vytváří pracovní příležitosti.

Lázeňské a wellness služby jsou velkým lákadlem pro zahraniční, ale i tuzemskou klientelu. V dnešní uspěchané době, kdy lidé velmi tvrdě a dlouho pracují, jsou právě tyto služby čím dál tím více vyhledávané a žádané. Karlovy Vary, jako největší lázně České republiky, jsou svými léčebnými přírodními zdroji a polohou přímo ve středu Evropy, ideálním místem k léčbě onemocnění zažívacího traktu, pohybového aparátu, dále k léčbě poruch látkové výměny, ale také například paradontózy či onkologických onemocnění. Mnoho návštěvníků přijíždí do Karlových Varů právě za účelem odpočinku a relaxace a tím přinášejí podnikatelům, ale i samotnému městu nemalé peníze.



## 2 LITERÁRNÍ REŠERŠE

### 2.1 Národní hospodářství, sektorové členění, ekonomičtí ukazatelé

**Národním hospodářstvím** podle *Lišky* (2004, str. 178) rozumíme "souhrn materiální podstaty a činností subjektů podnikání hospodářského charakteru a jiných občanů na území určitého státu. Pod označení národní hospodářství zahrnujeme nejen veškerý majetek jeho obyvatel včetně přírodního bohatství, ale i jejich pracovní schopnosti a činnosti, které směřují k efektivnímu uspokojení potřeb společnosti."

*Liška* (2004, str. 178) dále říká, že „v ekonomii používáme několik metod **dělení národního hospodářství**: např. jej členíme na hospodářská a jiná odvětví (průmysl, zemědělství, stavebnictví, doprava, školství, zdravotnictví,...), které vyplynuly z dělby práce, nebo je vidíme ve struktuře národního hospodářství tvořené odvětvími, sektory a komplexy. **Sektor** vzniká spojením hospodářských odvětví na základě podobných znaků. Zařazení do určitého sektoru se děje především podle kritéria ukazatele produktivity práce. Podle tohoto kritéria členíme národní hospodářství na:

- Primární sektor – kam jsou zařazována odvětví tzv. prvovýroby, tj. odvětví, která produkují statky „ve spolupráci s přírodou“, je to nejnižší stupeň zpracování pracovních předmětů. Patří sem zemědělství, těžba přírodních zdrojů, lesnictví a rybolov.
- Sekundární sektor – sem jsou zařazována odvětví zpracovatelského průmyslu. Tedy odvětví, která zpracovávají přírodní suroviny a vyrábějí a zpracovávají umělé zdroje. Patří sem veškerý průmysl, stavebnictví, energetika.

- **Terciární sektor** – do něhož jsou zařazovány **služby**, které distribuují, uchovávají, opravují především materiální statky. Do terciárního sektoru bývá zahrnován obchod, doprava, veškeré opravárenství, veřejné stravování, peněžnictví, pojišťovnictví, veřejná správa, soudnictví, obrana, školství, kultura, zdravotnictví a sociální péče. Terciární sektor zajišťuje širokou oblast společenských a individuálních potřeb, jeho podíl a význam v národním hospodářství rychle roste. Výstupem tohoto sektoru většinou není hmotný produkt. Relativní vzestup sektoru služeb je spojen s absolutním růstem produkce tohoto sektoru i v něm zaměstnané pracovní síly. Převládající relativní vzestup sektoru služeb je jev, který začal krystalizovat teprve v průběhu posledních třiceti let. V poslední době se považuje za vhodné vyčlenit z terciárního sektoru oblast vědy a služby veřejného charakteru, které bezprostředně působí na rozvoj člověka, sektor zvaný kvartér a oblast sociální, sektor zvaný kvintér.“

*Parmová (2004, str. 4) říká, že "terciální sféra, tedy odvětví služeb, nabývá v současné době na velkém významu. Na rozdíl od primární sféry a sekundární sféry výroby zaznamenává sféra služeb dynamický rozvoj podnikatelské činnosti, na který se váže též příliv finančních prostředků a nárůst počtu pracovních míst. Nadto se snaží též firmy z primárního a sekundárního sektoru svou nabídku obohatit o služby zákazníkům, a tím získat konkurenční výhodu oproti ostatním firmám. Toto prolínání služeb do všech sektorů vede následně k vytváření celosvětového společenského trendu, tzv. společnosti služeb. Jak výrobci tak zákazníci si jsou vědomi, že služby představují integrující složku veškerých ekonomických aktivit. Na základě těchto úvah dostává tržní chování a jednání úplně jinou, novou kvalitu: Místo pouhého předávání výrobku zákazníkům přichází na scénu komplexní servisní služba, která má jako systém za cíl uspokojit veškeré zákaznické potřeby a jejím hlavním měřítkem je užitek zákazníka."*

Terciární sektor jako součást národního hospodářství se podílí na tvorbě hrubého domácího produktu.

**Hrubý domácí produkt** popisuje *Liška* (2004, str. 181) jako „celkovou peněžní hodnotu finální produkce, vyprodukovanou na území daného státu za určité období domácími a zahraničními výrobci“

Následující tabulka ukazuje hodnoty HDP celé České republiky ve srovnání s hodnotami HDP cestovního ruchu a procentuelní podíl cestovního ruchu na HDP.

**Tabulka č. 1: Ukazatele národního hospodářství a cestovního ruchu v ČR v letech 2003-2010**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
HDP ČR v mil. Kč	2596094	2814159	2987125	3225704	3538933	3692622	3629511	3788880
HDP CR v mil. Kč	90 792	102 316	99 079	99 956	103 079	103 451	104 293	100 253
Podíl CR na HDP	3,5%	3,6%	3,3%	3,1%	2,9%	2,8%	2,9%	2,7%

Zdroj: vlastní, data použita z ČSÚ

Z tabulky vyplývá, že v České republice se **odvětví cestovního ruchu podílí na hrubém domácím produktu cca. 3%.**

Dalším důležitým ukazatelem je **podíl cestovního ruchu na zaměstnanosti**, který v České republice činí více než **4,5 %** a tím tak vytváří pracovní místa téměř pro 240 tisíc osob.

**Tabulka č. 2: Zaměstnanost v CR v ČR za rok 2009**

Ukazatel	2009
Počet zaměstnaných osob v cestovním ruchu	239 499
Podíl CR na celkové zaměstnanosti v %	4,56

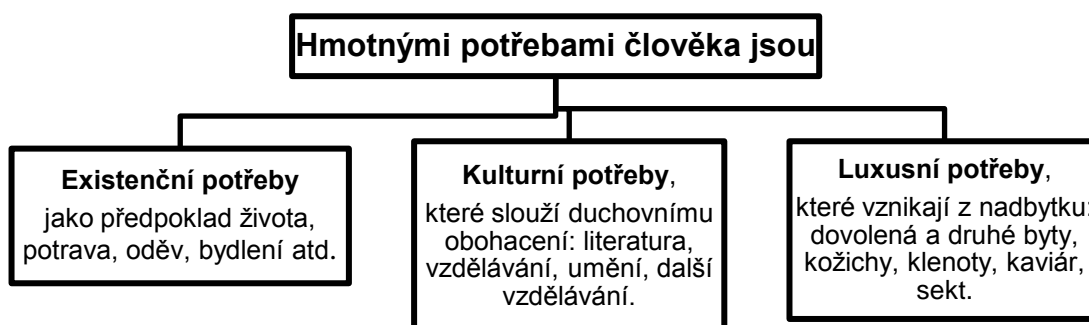
Zdroj: vlastní, data použita z ČSÚ

Jak bylo řečeno již výše, cílem poskytovatelů služeb ke uspokojit veškeré zákaznickovy potřeby.

## 2.2 Potřeby

Němčanský (2001, str. 9) říká, že "každá lidská činnost má svůj původ v **potřebě**, kterou má především uspokojit. Pocit nedostatku (hlad) nebo nadbytku (hluk) vytváří situaci, ve které člověk chce svojí činností odstranit tyto pocity. Podstata ekonomické činnosti člověka je založena na poznání potřeb, k jejichž uspokojení jsou potřebné statky a služby. Takto se hmotné potřeby stávají příčinnou a hybnou silou hospodářské činnosti viz následující schéma."

Schéma č. 1: Hmotné potřeby člověka dle W.Reitha

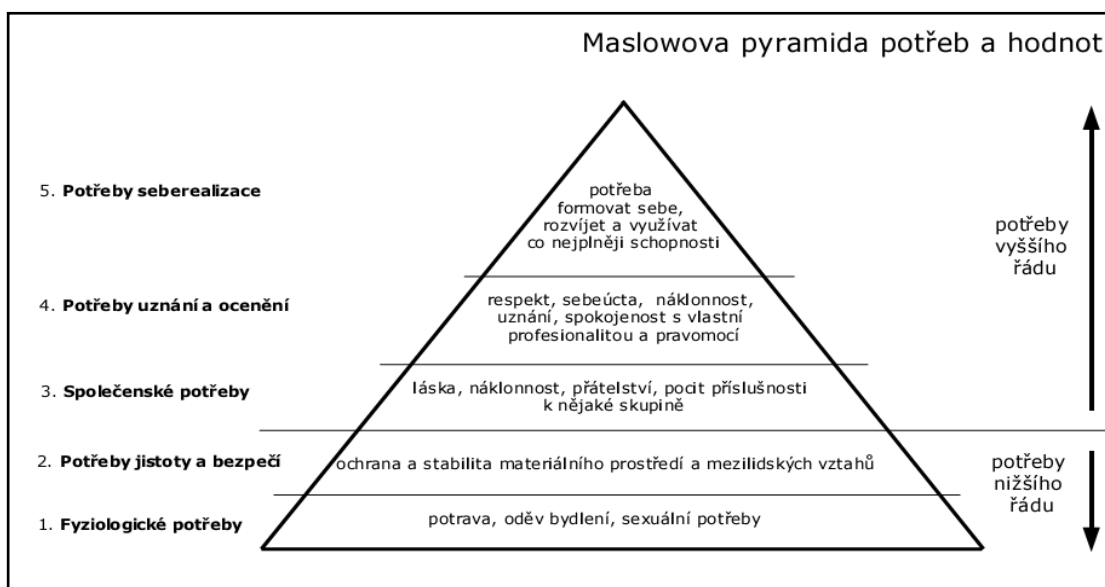


Zdroj: vlastní, převzato z: Němčanský (2001, str. 21)

Liška (2004, str. 50) popisuje potřeby takto: "**Potřeba** je pociťovaný nedostatek; každý člověk má své vlastní potřeby, odlišné od ostatních. Potřeby jsou nekonečné, uspokojení jedné potřeby vytváří potřeby další. Jsou tím náročnější, čím bohatší je společnost. Potřeby uspokojujeme pomocí statků a služeb. Snaha uspokojit své potřeby je základním hnacím motorem každého ekonomického systému."

Dle *Lišky* (2004, str. 49) "ekonomické **potřeby** vycházejí z potřeb psychosociálních. Vznikly různé teorie potřeb, tou nejznámější je Maslowova hierarchická teorie lidských potřeb (1954). Je koncipována na základě pěti úrovní potřeb, které jsou do hierarchie uspořádány tak, že vždy vyšší potřeba ovlivňuje chování jedince pouze tehdy, jestliže všechny tzv. nižší potřeby byly uspokojeny."

**Schéma č.2: Maslowova pyramida potřeb a hodnot**



Zdroj: <http://www.skuhry.com/img/maslow.gif>

**Potřeby cestovního ruchu** označuje *Gúčík* (2004, str. 98) jako "soubor potřeb, které je možné uspokojovat v cestovním ruchu, např. potřeba poznávání, odpočinku, zdraví, společenské komunikace, sportovního a kulturního vyžití. Tyto potřeby je možné uspokojovat i mimo cestovní ruch, např. poznávání studiemi cestopisné literatury. Uspokojování potřeb v cestovním ruchu vzniká až na jistém stupni sociálně-ekonomického rozvoje a je projevem dosaženého blahobytu a životního stylu jednotlivce. Potřeby uspokojované v cestovním ruchu jsou obvykle méně nezbytné, mnohotvárné a je možné je rozdělit na primární (cílové) a sekundární. Primární potřeby jsou cílem účasti

na cestovním ruchu a představují motiv cestování, např. poznávání, kulturní vyžití, zdraví, pohyb, oddech. Jako potřeby cestovního ruchu vystupují jen tehdy, pokud se uspokojují mimo místo trvalého bydliště a ve volném čase. Sekundární potřeby jsou prostředkem na uspokojení cílových potřeb. Jejich uspokojení je nezbytné na to, aby se dosáhlo efektu z uspokojení cílových potřeb. Jde o potřeby výživy, bydlení, hygieny apod. Z časového a prostorového hlediska je uspokojení sekundárních potřeb spojené s uspokojováním cílových potřeb."

Podle *Němčanského* (2001, str. 9) "Základními **potřebami účastníka cestovního ruchu** jsou:

- Ubytování: bezpečnost těla, života, statků, ochrana před nepřízní počasí, spánek, hygiena, koupání, praní a čištění šatstva, čtení, psaní, přijímání návštěv, telekomunikační spojení prostřednictvím telefonu, televize, rádia.
- Stravování: konzumování jídel a nápojů s ohledem na různorodá přání hostů."

Jak bylo řečeno již výše, potřeby uspokojujeme pomocí statků a služeb.

## 2.3 Služby

**Služby** jsou podle *Líšky* (2004, str. 52) „užitečné činnosti druhých lidí, které uspokojují naše potřeby. Služby můžeme dělit na:

- Služby věcné (oprava auta apod.) a osobní (služba určité osobě - úprava účesu kadeřníkem),
- Služby veřejné a soukromé (z hlediska subjektu, který služby poskytuje), smíšené, i při soukromé spotřebě přinášejí užitek také veřejnosti – např. vzdělání (zvyšují svou kvalifikaci a zároveň vzdělanostní úroveň celé společnosti).“

Podle *Parmové* (2004, str. 5) nelze jednoznačnou definici pojmu **služba** nalézt, protože se jedná o heterogenní skupinu činností. Na služby lze nahlížet z několika pohledů:

1. "Poskytování nehmotných statků k uspokojování potřeb za úplatu."
2. "Činnosti, výhody nebo uspokojení nabízené na prodej nebo poskytované v souvislosti s prodejem zbožím."
3. "Z hlediska výrobního podniku jsou služby doplňkem nabídky jeho výrobků a vytvářejí jeho konkurenční výhodu či jedinečnost jeho nabídky."

*Hesková* (2006, str. 97) popisuje **službu** (service) jako "ekonomický statek, jehož podstatou je činnost a jehož hodnota je určena užitekem, který přináší. Poskytnutí služby se od výrobku liší tím, že jde o nemateriální činnost. Do procesu poskytování služby je nevyhnutelné začlenit i vnější faktor (zákazníka a zboží), v důsledku čehož dochází k souladu výroby služby s její spotřebou (synchronizace), a pomíjivost služby (nemožnost vytváření zásob). Všeobecně platí, že služby se spotřebovávají ve všech sférách ekonomiky, tj. ve výrobě, distribuci i spotřebě. V oblasti spotřeby uspokojují jednak potřeby společnosti (obrana, bezpečnost, státní správa), jednak potřeby jednotlivých obyvatel. Služby obyvatelstvu jsou součástí jeho životní úrovně a kvality života."

Jednou z možných služeb je cestovní ruch.

## 2.4 Cestovní ruch

*UNWTO*<sup>1</sup> rozumí pod pojmem **cestovní ruch** "činnosti osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo trvalé bydliště, a to na dobu kratší než jeden ucelený rok, zpravidla za účelem využití volného času, obchodu

---

<sup>1</sup> UNWTO = World Tourism Organization (Světová organizace cestovního ruchu)

a jinými účely." (volně přeloženo, zdroj: <http://www.tugberkugurlu.com/archive/definintion-of-tourism-unwto-definition-of-tourism-what-is-tourism>)

Oficiální přijatou definicí *AIEST*<sup>2</sup> je: "**Cestovní ruch** je souborem vztahů a jevů, které vyplývají z cestování nebo pobytu osob, pro které místo pobytu není ani hlavním místem bydliště ani místem výdělečné činnosti." (volně přeloženo, zdroj: <http://www.docstoc.com/docs/72406452/1-Principle-of-Tourism>)

*Hesková* (2006, str. 9) popisuje "**cestovní ruch** 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."

*Ryglová* (2005, str. 5) říká, že "**cestovní ruch** je nutno chápat v jednotě jeho dvou rovin. První rovinou je oblast spotřeby, kdy cestovní ruch je brán jako způsob uspokojování potřeb, a z druhého hlediska se jedná o oblast podnikatelských příležitostí v mnoha oborech lidské činnosti, kdy je významnou součástí ekonomiky společnosti. Z výše uvedeného vyplývá, že cestovní ruch se projevuje jako mnohostranný společensko ekonomický jev."

*Němčanský* (2001, str. 21) říká, že „**cestovní ruch** je v současné době již významnou součástí národního hospodářství i spotřeby obyvatelstva. Cestovní ruch představuje jednu z forem uspokojování potřeb lidí v oblasti odpočinku, poznání, sportovního a kulturního vyžití, seberealizace, styku s lidmi a celé řady dalších potřeb, a to pokud k němu dochází mimo běžné životní prostředí a zpravidla ve volném čase. Aby účast lidí na cestovním ruchu mohla být realizována, je nutno zabezpečit širokou škálu ekonomických činností. Lidé

---

<sup>2</sup> AIEST = Association Internationale d'Experts Scientifique du Tourisme (Mezinárodní sdružení expertů v cestovním ruchu)



musí mít možnost se do míst cestovního ruchu dopravit, mít vytvořeny podmínky pro pobyt v nich i podmínky pro využívání volného času a naplnění vlastních motivů účasti na cestovním ruchu. Tím se cestovní ruch stává i významnou oblastí podnikatelských aktivit v různých oborech lidské činnosti, převážně pak v oblasti služeb. Vytváří i rozsáhlou nabídku pracovních příležitostí."

Jak říká *Galvasová* (2008, str. 55) "ve světě je **cestovní ruch** považován za jedno z nejvýznamnějších hospodářských odvětví. Jde o odvětví, které přináší značné multiplikační efekty, a to tím, že generuje velké množství pracovních příležitostí. Mimo pracovní příležitosti ovlivňuje cestovní ruch podstatným způsobem také tyto další oblasti:

- podílí se na tvorbě hrubého domácího produktu,
- pozitivně ovlivňuje platební bilanci státu,
- tvoří příjmy státního rozpočtu,
- má vliv na příjmy místních rozpočtů,
- jeho rozvoj podporuje investiční aktivity."

Autoři *Goeldner* a *Brent Ritchie* (2009, str. 5), nejlépe vystihli, jak lze na cestovní ruch nahlížet: "**cestovní ruch** (ang. tourism) lze identifikovat ze čtyř různých pohledů:

1) Turista. Turista hledá různé duševní a psychické zážitky a uspokojení. Povaha těchto zážitků a uspokojení bude do značné míry určovat výběr destinace a aktivit s ní spojených.

2) Podniky poskytující turistům zboží a služby. Podnikatelé vidí cestovní ruch jako příležitost k výtěžku tím, že dodávají na trh zboží a služby, které turista požaduje.

3) Vláda hostitelské obce nebo regionu. Politici vidí cestovní ruch jako faktor bohatství pro ekonomiku v místě jejich působnosti. Jejich pohled na věc

souvisí s příjmy svých občanů, které jim tento obchod může přinést. Politici také zvažují devizové příjmy z mezinárodního obchodu, jakož i příjmy z daní získaných z turistických výdajů, a to buď přímo, nebo nepřímo. Vláda může hrát důležitou roli v politice, rozvoji, podpoře a implementaci cestovního ruchu.

4) Hostitelská společnost. Místní obyvatelé vidí většinou cestovní ruch jako přínos kultury a pracovních příležitostí. Význam této skupiny spočívá například v účinku interakce velkého množství zahraničních návštěvníků s místními obyvateli. Tento účinek může být prospěšný či škodlivý, nebo obojí." (volně přeloženo)

## 2.5 Typologie cestovního ruchu

Cestovní ruch má mnoho podob a pro lepší orientaci v praxi rozlišujeme **druhy a formy cestovního ruchu**.

Podle *Heskové* (2006, str. 21) "o **druzích cestovního ruchu** hovoříme tehdy, když za základ posuzování cestovního ruchu vezmeme motivaci jejich účastníků, tj. účel, pro který cestují a pobývají přechodně na cizím místě. V praxi se druhy cestovního ruchu nevyskytují v čisté podobě, ale ve vzájemné kombinaci, přičemž jeden z nich bývá dominantní. O **formách cestovního ruchu** mluvíme, když jako základ posuzování cestovního ruchu vezmeme různé příčiny, které ho ovlivňují a důsledky, které přináší. Formy cestovního ruchu umožňují blíže určit podstatu cestovního ruchu z hlediska potřeb a cílů jeho účastníků."

**Tabulka č. 3: Druhy cestovního ruchu**

<b>Druhy cestovního ruchu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- rekreační cestovní ruch</li> <li>- sportovní cestovní ruch</li> <li>- dobrodružný cestovní ruch</li> <li>- myslivecký a rybářský cestovní ruch</li> <li>- náboženský (poutní) cestovní ruch</li> <li>- <b>lázeňský cestovní ruch</b></li> <li>- <b>zdravotní cestovní ruch</b></li> <li>- obchodní cestovní ruch</li> <li>- kongresový cestovní ruch</li> <li>- stimulační cestovní ruch</li> </ul>

Zdroj: vlastní, převzato z: Hesková (2006, str. 21)

**Tabulka č. 4: Formy cestovního ruchu**

<b>Formy cestovního ruchu</b>	
<p><b>1. z geografického hlediska</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- domácí cestovní ruch</li> <li>- zahraniční cestovní ruch</li> <li>- mezinárodní cestovní ruch</li> <li>- vnitřní cestovní ruch</li> <li>- národní cestovní ruch</li> <li>- regionální cestovní ruch</li> </ul>	<p><b>2. podle počtu účastníků</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- individuální cestovní ruch</li> <li>- skupinový cestovní ruch</li> <li>- masový cestovní ruch</li> <li>- ekologický cestovní ruch</li> </ul>
<p><b>3. podle způsobu organizování</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- individuální cesty</li> <li>- organizovaný zájezd/pobyt</li> <li>- klubový cestovní ruch</li> </ul>	<p><b>4. podle věku účastníků</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cestovní ruch dětí</li> <li>- mládežnický cestovní ruch</li> <li>- rodinný cestovní ruch</li> <li>- seniorský cestovní ruch</li> </ul>
<p><b>5. podle délky účasti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- výletní cestovní ruch</li> </ul>	<p><b>6. podle převažujícího místa pobytu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- městský cestovní ruch</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- krátkodobý cestovní ruch</li> <li>- víkendový cestovní ruch</li> <li>- dlouhodobý cestovní ruch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- příměstský cestovní ruch</li> <li>- venkovský cestovní ruch</li> <li>- agroturistika (ekoagroturistika)</li> <li>- horský, vysokohorský cestovní ruch</li> <li>- přímořský cestovní ruch</li> </ul>
<p><b>7. podle ročního období</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sezonní (zimní, letní) cestovní ruch</li> <li>- mimosezonní cestovní ruch</li> <li>- celoroční cestovní ruch</li> </ul>	<p><b>8. podle použitého dopravního prostředku</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- motorizovaný cestovní ruch</li> <li>- železniční cestovní ruch</li> <li>- letecký cestovní ruch</li> <li>- lodní cestovní ruch</li> </ul>
<p><b>9. z hlediska dynamiky</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pobytový (statický) cestovní ruch</li> <li>- putovní (dynamický) cestovní ruch</li> </ul>	<p><b>10. ze sociologického hlediska</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- návštěvy příbuzných a známých</li> <li>- sociální cestovní ruch</li> <li>- komerční cestovní ruch</li> <li>- etnický cestovní ruch</li> </ul>

Zdroj: vlastní, převzato z: Hesková (2006, str. 21-22)

Pro tuto práci patří mezi důležité druhy cestovního ruchu lázeňský a zdravotní cestovní ruch.

### 2.5.1 Lázeňský cestovní ruch a lázeňství

Terminologie v literatuře se v tomto směru mírně rozchází, někteří autoři používají označení lázeňský cestovní ruch, jiní zase pojem lázeňství. **Lázeňský cestovní ruch** (spa tourism) je jedním z druhů cestovního ruchu. Dle Heskové (2006, str. 25) představuje "zdravotně-preventivní a léčebné činnosti pod odborným zdravotnickým dohledem ve volném čase. Jeho rozvoj je podmíněn existencí přírodních léčivých zdrojů (přírodní léčivé vody, plyny, bahno a klima),

kteře 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."

Čertík (2001, str. 181) chápe "**lázeňství** především jako jeden z oborů zdravotnictví, který v převažující míře patří do veřejné ekonomiky. Jeho produkty jsou statky nebo službami kolektivními neboli veřejnými. Jako obor spadá lázeňství pod ministerstvo zdravotnictví."

Indrová (2004, str. 73) tvrdí, že "**lázeňský cestovní ruch** byl historicky jednou z prvních oblíbených forem novodobého cestovního ruchu již od 18. století a je jako svébytná součást cestovního ruchu prezentován dodnes, neboť

- v rámci lázeňství je vždy využívána i materiálně technická vybavenost sloužící v cestovním ruchu v daném místě,

- lázeňství je významnou součástí domácího cestovního ruchu díky atraktivitě lázeňských míst a kulturně společenské programové nabídce, která je zde zpravidla speciálně připravována pro návštěvníky,

- lázeňství je i jedním z významných motivů aktivního zahraničního cestovního ruchu vzhledem k jedinečnosti některých přírodních léčivých zdrojů či použitých léčebných metod v dané oblasti."

Dle *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v České republice na období 2007- 2013* "zaujímá tradiční **lázeňství** významné postavení v cestovním ruchu ČR. Efektivnost vložených prostředků je společně s kongresovým cestovním ruchem nejvyšší ze všech odvětví cestovního ruchu, a to jak v evropském tak národním srovnání. Tradiční české lázeňství je jedním z nosných produktů cestovního ruchu ČR. Ve srovnání s porovnatelnou zahraniční konkurencí ČR stále zaostává zejména v nabídce kvalitních doprovodných programů a služeb

v lázeňských střediscích, především v těch menších. Lázně musí být výrazněji využívány i pro domácí cestovní ruch."

(zdroj: <http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=9436a891-44cd-426a-88b9-373e4ce4900a>)

Definice lázní dle *ISPA*<sup>3</sup> zní: „**Lázně** jsou místa, věnována celkovému zdraví, prostřednictvím různých odborných služeb, které podporují obnovu mysli, těla i ducha.“ (volně přeloženo, zdroj: <http://www.experienceispa.com/about-ispa/>)

*Francová* (2003, str. 35) uvádí způsoby, "jak se lze léčit a rehabilitovat v **lázních**:

- standartní - křížkové lázně, kdy veškerou úhradu provádí zdravotní pojišťovna;
- nestandardní - samoplátce, kdy si pacient platí lázeňské služby včetně ubytování a stravování sám;
- doplňkové - kombinované hrazené, kdy jsou pobyt a lázeňská péče částečně hrazeny zdravotní pojišťovnou a částečně samotným pacientem;
- ambulantní, kdy pacient dochází/dojíždí na procedury ambulantně, tzn., že není v lázeňském prostoru ubytován."

## 2.5.2 Zdravotní cestovní ruch a wellness

Dalším druhem cestovního ruchu je **zdravotní cestovní ruch** (health tourism), který je často nahrazován výrazem **wellness**. Dle *Indrové* (2004, str. 19) je **zdravotní cestovní ruch** "zaměřen především na zdravotní prevenci, rehabilitaci, rekonvalescenci i léčení následků nemocí převážně v rámci pobytu v lázních či jiných střediscích cestovního ruchu s příznivým zdravotním prostředím. Zahrnuje celou řadu zdravotně orientovaných aktivit, jako jsou rekondiční a zdravotně preventivně orientované pobyty zaměřené na posílení,

---

<sup>3</sup> ISPA = International Spa Organization (Mezinárodní lázeňská asociace)

udržení nebo obnovení fyzické či psychické kondice člověka (např. pobyty zaměřené na různá cvičení, relaxaci, snižování nadváhy, ovládnání stresu apod.) Tento typ cestovního ruchu sehrává důležitou úlohu ve zdravotním stavu obyvatelstva. Jeho význam stále roste v souvislosti se zvyšujícím se uvědoměním lidí v oblasti péče o vlastní zdraví a zdravý způsob života."

*Hesková* (2006, str. 25) popisuje **zdravotní cestovní ruch** jako "reakci na růst zdravotního uvědomění lidí a jejich snahy preventivně ovlivňovat své zdraví před negativními důsledky vysokého životního tempa a současného způsobu života. 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 manažerů, 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. **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. "

*Orieška* (2010, str. 307) uvádí, že "lázně se v současné době stejně jako další zařízení cestovního ruchu, zejména hotely v rekreačních střediscích, začínají orientovat na **zdravotní cestovní ruch**. Příčinou jeho rozvoje je zejména životní prostředí, životní styl a vysoké životní tempo, typické zejména pro vrstvu manažerů, kteří požadují krátkodobé, ale intenzivní zotavení. Zároveň je zdravotní cestovní ruch jednou z forem prevence v boji proti tzv. primárním rizikovým faktorům, jako je nedostatek aktivního pohybu, nesprávná životospráva, stres, kouření, alkoholismus a další druhy závislostí. Současným trendem se hlavně ve vyspělých zemích stala pohoda, péče o zdraví, tělo a krásu - **wellness**. Wellness zahrnuje čtyři hlavní oblasti - fitness, kontrolu stresu, kontrolu hmotnosti a optimální výživu. Základním prvkem nabídky zdravotního cestovního ruchu jsou proto sportovně-rekreační aktivity a programy zaměřené na zvýšení pohybové aktivity a podnětů pro duševní

aktivitu, zdravá strava a pěstování tělesné krásy pro pocit radosti ze života ve sportovních a relaxačních centrech. Neodmyslitelnou součástí jsou různé druhy masáží. Nabídka takovýchto produktů je reakcí na růst zdravotního uvědomění lidí a jejich snahu preventivně ovlivňovat své zdraví."

Podle České Asociace Wellness "slovo „**wellness**“ znamená stav (pocit) blahobytu, jež je maximálně orientovaný na individuální možnosti člověka. 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, atd.) a pro programy, které nás k pocitům wellness vedou (procedury, balíčky, menu, atd.)." (zdroj: <http://www.spa-wellness.cz/ceska-asociace-wellness/vyznam-slova-wellness/>)

Turista má během cestování přirozené potřeby, které uspokojuje pomocí služeb v cestovním ruchu.

## 2.6 Služby v cestovním ruchu

Jak říká *Orieška* (2010, str. 9), "**služby v cestovním ruchu** představují heterogenní soubor užitečných efektů určených k uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu. Mají průřezový charakter, to znamená, že je produkují nejen podniky cestovního ruchu, ale i další subjekty soukromého a veřejného sektoru. Služby mají na rozdíl od zboží určité znaky. Jsou to jednak obecné znaky služeb, které se vztahují i na služby v cestovním ruchu, a jednak speciální znaky, charakteristické pouze pro služby v cestovním ruchu."



Tabulka č. 5: Znamky služeb

Znamky služeb	
Obecné znamky služeb (včetně služeb v cestovním ruchu)	Speciální znamky služeb (pouze služeb cestovního ruchu)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nemateriální charakter služeb</li> <li>• Vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb</li> <li>• Začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb</li> <li>• Soulad poskytování služeb s jejich spotřebou</li> <li>• Pomíjivost služeb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu</li> <li>• Komplexnost a komplementárnost služeb</li> <li>• Zastupitelnost služeb</li> <li>• Mnohooborový charakter služeb</li> <li>• Nezbytnost zprostředkování služeb</li> <li>• Dynamika a sezónnost poptávky po službách</li> <li>• Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě</li> <li>• Neanonymita spotřebitele služby</li> </ul>

Zdroj: vlastní, převzato z: Oriška (2010, str. 9)

Jakubíková (2009, str. 23) popisuje "**služby cestovního ruchu** jako služby komplexní. Je potřebné si uvědomit, že jsou poskytovány mnoha podnikatelskými i nepodnikatelskými subjekty nejen v samotném rekreačním prostoru, ale i v místě poptávky. K tomu, aby byli návštěvníci spokojeni, je nezbytná spolupráce mezi jednotlivými subjekty a také koordinace činností v rekreačním prostoru, v daném čase a také koordinace z hlediska funkcí služeb cestovního ruchu."

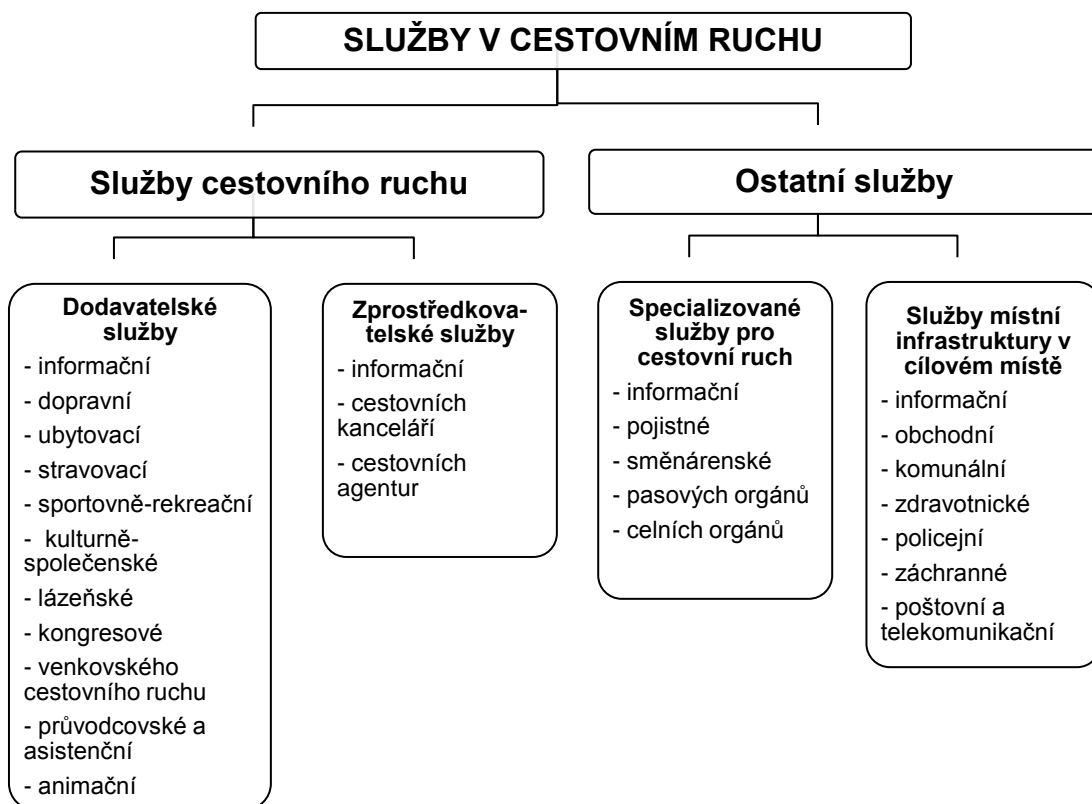
Základní rozdělení **služeb v cestovním ruchu** podle Orišky (2010, str. 13) je:

a) "*služby cestovního ruchu*, tj. ty, které výlučně nebo převážně uspokojují potřeby účastníků cestovního ruchu a jež produkují podniky cestovního ruchu. Jde o služby producentů služeb (dopravních, ubytovacích, pohostinských, lázeňských, sportovně-rekreačních a kulturně-společenských zařízení)

a zprostředkovatelů služeb (cestovních kancelářích, cestovních agentur, turistických informačních kancelářích a informačních a distribučních systémů);

b) *ostatní služby*, které produkují podniky s polyfunkčním charakterem; jejich produkci částečně spotřebovávají účastníci cestovního ruchu, ale v rozhodující míře je určena k uspokojování potřeb místního obyvatelstva. Jsou to podniky poskytující specializované služby pro cestovní ruch (peněžní ústavy včetně pojišťoven, pasové a celní orgány) a služby místní infrastruktury v cílových místech (např. obchodní a komunální podniky, zdravotnická zařízení, policie, pošta a další)."

Schéma č. 3: Služby v cestovním ruchu



Zdroj: vlastní, převzato z: Oriška (2010, str. 15)

## 2.6.1 Lázeňské služby

**Lázeňské služby** představují podle *Oriešky* (2010, str. 303) "komplex činností souvisejících s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Představují balíček základních a doplňkových služeb. Základní služby mají po léčebné a pobytové stránce na sebe vzájemně navazovat tak, aby bylo dosaženo pozitivního výsledku lázeňské léčby."

Tabulka č. 6: Lázeňské služby

Lázeňské služby				
základní služby				doplňkové služby
zdravotní / léčebné	ubytovací	stravovací	kulturně- společenské	služby prádelny, čistírny, zahradnictví lázní, léčebná kosmetika, pohostinské, obchodní, dopravní a další
lázeňský léčebný režim				

Zdroj: vlastní, převzato z: *Orieška* (2010, str. 303)

Mezi základní služby řadíme **zdravotní lázeňské služby**, které podle *Oriešky* (2010, str. 304) "zahrnují lékařské prohlídky a vyšetření, které určují průběh lázeňské léčby, druh a množství léčebných procedur s využitím přírodních léčebných zdrojů. Kromě toho se uplatňují fyziatrické úkony (zejména vodoléčba, elektroléčba, světloléčba) a léčebný tělocvik. V současné době se používání těchto zdrojů a poskytování úkonů kombinuje s medikamentózní léčbou a léčebnou výživou. Host se po příchodu do lázní podrobí vstupní lékařské prohlídce, během pobytu je pod lékařským dohledem, před ukončením léčby obvykle absolvuje výstupní lékařskou prohlídku. Na základě výsledků vstupní lékařské prohlídky se určuje postup léčení - individuální léčebný plán. Léčebné procedury se poskytují podle lékařského předpisu v lázeňském

průkazu. Druh a množství léčebných procedur závisí na zdravotním stavu návštěvníka a indikaci lázní."

Jako další základní služby představuje *Orieška* (2010, str. 305) "**ubytovací služby** jako významnou součást péče o hosty. Ubytovací zařízení, která je poskytují, musí svým stavebním řešením, dispozičním a provozním uspořádáním zohledňovat skutečnost, že hostům slouží k přechodnému pobytu po více dní, případně týdnů."

Co se týče **stravovacích služeb**, v současné době rozlišujeme podle *Čertíka* (2001, str. 196) tyto typy stravování lázeňských hostů:

- "režimové stravování v lázeňských domech, které je využíváno především u pacientů s tzv. komplexní lázeňskou péčí. Základní celodenní stravování zde má pevný řád od pevně stanovené diety pro každého pacienta až po vyhrazené místo u stolu. Celodenní strava se skládá ze snídaně, svačiny, oběda a večeře. Nejčastější formou podávání jídel je servírovaná strava, doplňována také o bufetový způsob stravování;
- nerežimový restaurační provoz, který je prakticky shodný s běžným restauračním provozem. Pro jeho provoz je typické přísné dodržování hygienických předpisů, snaha o vysokou úroveň vybavení a vytvoření podmínek ke klidné konzumaci jídel a nápojů;
- doplňková stravovací zařízení mají podobu cukráren, kiosků, mléčných, ovocných a zeleninových barů ap. Kromě toho je pro lázně typický prodej tradičních gastronomických výrobků, jako jsou lázeňské oplatky, bylinné likéry a další potravinářské lahůdkářské zboží."

**Kulturní a společenské služby** dokreslují atmosféru lázní. *Čertík* (2001, str. 197) říká, že "tyto služby buď lázeňští hosté přijímají pasivně nebo se jich účastní aktivně. Společenské aktivity jsou prostředkem pro seznámení a ke komunikaci. Lidé se v lázních setkávají, seznamují a získávají řadu nových společenských zážitků. K tradičním společenským a kulturním akcím, které

spadají do kategorie pasivně přijímaných, patří divadelní a filmová představení, koncerty a promenádní koncerty, organizované besedy a přednášky, výstavy výtvarného umění ap. K akcím, kterých se lázeňští hosté účastní aktivně, řadíme: společenské a taneční večery, herny, společenské hry ap."

**Kulturně-společenské a sportovně-rekreační služby** se podle *Oriešky* (2010, str. 306) "organizují nejen pro hosty, ale často i pro širší okruh návštěvníků lázeňských míst. O jejich organizování se starají programoví (kulturní) referenti nebo animátoři. Protože jsou zaměřeny na využívání volného času, označují se také jako služby volného času nebo animační služby."

Mezi nejvíce využívané **doplňkové služby** můžeme dle *Čertíka* (2001, str. 197) zařadit: "peněžní a směnářské služby, obchodní služby a prodej zboží (např. upomínkové předměty, mapy, plány měst, cestovní průvodce, pohlednice, denní tisk, lázeňská kosmetika ap.), činnost prádelen a čistíren, a služby místní dopravy."

"Poptávku po službách cestovního ruchu charakterizuje vysoká míra komplexnosti. Zahrnuje souhrnně poptávku po dopravních, ubytovacích, stravovacích, sportovních, kulturních, společensko-zábavních a dalších službách. Komplexnost jejího uspokojení však vyžaduje komplexní nabídku zajištěnou širokou spoluprací všech zainteresovaných podnikatelských subjektů daného místa či střediska cestovního ruchu." (*Němčanský*: 2001, str. 22).

Z toho vyplývá, že poptávku po službách cestovního ruchu uspokojují **podniky cestovního ruchu**.

## 2.7 Podniky cestovního ruchu

**Podniky cestovního ruchu** charakterizuje *Němčanský* (2001, str. 24) jako „hospodářské jednotky, které trvalým spojením vhodných výrobních prostředků (práce, kapitál, půda) mají za cíl poskytování věcných a osobních služeb cestovního ruchu na hospodářských principech.“

Podle *Gúčíka* (2004, str. 94) je **podnik cestovního ruchu** "základní jednotka, která najímá práci a kupuje další výrobní činitele, aby produkovala a prodávala hmotné statky a služby specifického charakteru, které jsou předmětem spotřeby v cestovním ruchu. V jeho činnosti se spojují ekonomické, sociální a ekonomické cíle. Rozlišují se: producenti služeb (ubytovací, pohostinské, dopravní, léčebné, sportovně-rekreační, kulturně-společenské zařízení) a zprostředkovatelé služeb (cestovní kanceláře, cestovní agentury, turistické informační kanceláře, informační systémy, distribuční systémy). Nezbytnost zprostředkovatelů vyplývá z mnohooborového charakteru služeb a nezbytnosti jejich zprostředkování. Vlastní podniky (výlučně nebo převážně uspokojují potřeby návštěvníků) a ostatní podniky (mají polyfunkční charakter, jejichž část produkce spotřebovávají i návštěvníci). Jejich hospodaření ovlivňuje více skutečností, zejména to, že jsou podniky služeb, nejsou velké, sezónnost, vysoký podíl živé práce, náročnost na kvalifikovanost pracovníků, nezbytnost spolupráce v místě lokalizace."

Dle *Němčanského* (2001, str. 21) „zahrnujeme mezi **podniky cestovního ruchu** širokou škálu různorodých podniků, které se svými výkony (službami či zbožím) v různé míře podílejí na uspokojování specifických potřeb účastníků cestovního ruchu. Z hlediska charakteru a míry závislosti svých výkonů na cestovním ruchu jsou podniky cestovního ruchu obvykle členěny na:

- vlastní podniky cestovního ruchu,
- ostatní podniky s vazbou na cestovní ruch.

**Vlastní podniky cestovního ruchu** (podniky cestovního ruchu v užším slova smyslu) poskytují typické služby cestovního ruchu, přičemž jejich výkony jsou výhradně či v převažující míře určeny účastníkům cestovního ruchu. Výsledky jejich hospodářské činnosti jsou pak na realizaci výkonů pro cestovní ruch plně závislé. Lze je rozdělit do několika skupin:

- a) podniky, které se zabývají tvorbou a realizací služeb přímo uspokojujících potřeby a poptávku účastníků cestovního ruchu, jsou především
- hotelové podniky a podniky ostatních ubytovacích služeb,
  - podniky a zařízení sportovně rekreačních služeb,
  - podniky a zařízení služeb kulturních a společensko-zábavních,
  - lázeňské podniky
  - některé podniky dopravní (nekonvenční doprava - lanovky, vleky, rekreační lodní doprava),
  - podniky provozující zvláštní služby (např. horská služba, průvodcovské služby, kongresové služby),
  - podniky vyrábějící turistické zboží),
- b) podniky zprostředkovatelských služeb – cestovní kanceláře, které mají v cestovním ruchu mimořádné postavení; předmětem jejich činnosti je jednak zprostředkování, organizování a zajišťování služeb podmiňujících účast na cestovním ruchu, jednak tvorba a realizace vlastních služeb (informačních, průvodcovských, dopravních a dalších),
- c) podniky smíšené, které v moderním cestovním ruchu vznikají kombinací obou předchozích, např.
- cestovní kanceláře a dopravní podniky,
  - hotely a cestovní kanceláře,
  - hotelové podniky a podniky specializované dopravy,
  - a řada dalších kombinací.

Druhou skupinu podniků cestovního ruchu tvoří **podniky cestovního ruchu** v širším slova smyslu (**ostatní**), zahrnují podniky, jejichž výkony jsou určeny pro široké spektrum obyvatelstva, ale zároveň jsou v různé míře využívány i účastníky cestovního ruchu. Jsou to např. podniky dopravní, stravovací, bankovní, pojišťovací, směnárenské a řada dalších."

Jak říká Čertík (2001, str. 195) "pro lázeňství je typické využívání ubytovacích zařízení, často se zvláštním režimovým opatřením. Základním prvkem ubytování jsou lázeňské hotely, penziony a ubytování v soukromí. **Lázeňské hotely** jsou co do počtu ubytovaných pacientů nejvýznamnější součástí ubytovacích služeb. Z hlediska rozsahu a kvality poskytovaných služeb se lázeňské hotely člení na jednotlivé třídy. V komerčních zařízeních se již režim neliší od běžných hotelů. V současné době se znovu zvyšuje význam penzionů. **Penziony** poskytují většinou služby nižší kategorie a také nižší cenové úrovně a vhodně tak doplňují spektrum ubytování v lázeňských místech. Omezen je především rozsah stravovacích služeb (pouze se snídání nebo bez stravování). Současné příjmy z provozování penzionů pomáhají k rozvoji regionální ekonomiky. **Ubytování v soukromí** je další formou ubytování, která byla v našich lázních široce rozšířena do druhé světové války. Je využíváno především sezonně a je vhodnou alternativou pro ty, kteří nehledají široké spektrum služeb, ale hledí především na cenu ubytování. Na druhé straně je většinou vhodným zdrojem doplňkových příjmů pro řadu domácností. Péčí o tato ubytovací zařízení dále jejich majitelé přispívají ke zlepšování vzhledu domů a jejich okolí tím zpřijemňují celkový vzhled lázní. Doplňkovou formou ubytovacích služeb v některých lázních se dnes stávají kempy a tábořiště. Přestože se jedná o formu ubytovacích služeb, která příliš nekoresponduje s posláním a charakterem lázní, má dnes už své pevné místo a také budoucnost. Mezi moderní formy ubytovacích služeb dále patří ubytování v apartmánech, studiích, bungalovech a garsoniérách."



## **3 METODIKA PRÁCE**

### **3.1 Cíle práce**

Hlavním cílem bakalářské práce bude zanalyzovat poskytované lázeňské a wellness služby v Karlových Varech a zhodnotit jejich význam pro rozvoj cestovního ruchu ve vymezeném regionu.

Dílčím cílem bude analýza poskytovaných služeb (především lázeňských a wellness) ve vybraném lázeňském zařízení, kterým bude „Spa Resort Sanssouci Karlovy Vary“. Součástí této analýzy bude také analýza segmentu klientů.

Dalším dílčím cílem bude návrh rozvoje služeb ve vybraném zařízení i ve vymezeném regionu.

### **3.2 Pracovní hypotézy**

Pro tuto bakalářskou práci bylo stanoveno pět hypotéz, které budou v závěru práce potvrzeny nebo vyvráceny.

1. Lázeňské a wellness služby významně přispívají k rozvoji cestovního ruchu ve městě.
2. Většina klientů ve zkoumaném zařízení je spokojena s kvalitou a úrovní poskytovaných služeb.
3. Návštěvnost města klesá.
4. Karlovy Vary navštěvuje hodně ruské klientely.
5. Většina zákazníků předpokládá návrat do zkoumaného zařízení.

### 3.3 Metodický postup

Bakalářská práce se bude skládat z části analytické a syntetické.

Součástí analytické části bude studium odborné literatury, po kterém bude následovat sepsání literární rešerše.

Dalším krokem bude vypracování situační analýzy, zaměřené na současný stav lázeňských a wellness služeb poskytovaných v regionu Karlovy Vary. K tomu poslouží sekundární zdroje, které budou čerpány převážně ze statistických údajů, regionální literatury a webových stránek.

Následovat bude analýza služeb ve vybraném podniku "Spa Resort Sanssouci Karlovy Vary", ke které budou použity sekundární i primární zdroje. Sekundární zdroje budou čerpány z webových stránek, brožur a ostatních propagačních materiálů vybraného zařízení. Primární zdroje, z hlediska poptávky, budou zjišťovány formou vlastního dotazníkového šetření, které bude probíhat přímo ve vybraném zařízení. Primární zdroje se doplní také z hlediska nabídky a to formou řízených rozhovorů.

Ze všech získaných informací bude poté sestavena syntéza, tedy shrnutí a zhodnocení zjištěných skutečností.

Syntetická část poslouží k posouzení nedostatků v oblasti poskytovaných lázeňských a wellness služeb.

Na základě zjištěných nedostatků v této oblasti se sestaví návrhy či opatření, které přispějí ke zlepšení situace, jednak ve vybraném zařízení, tak i v celém regionu.

Závěr práce bude věnován komplexnímu shrnutí a potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz.

## 4 SITUAČNÍ ANALÝZA

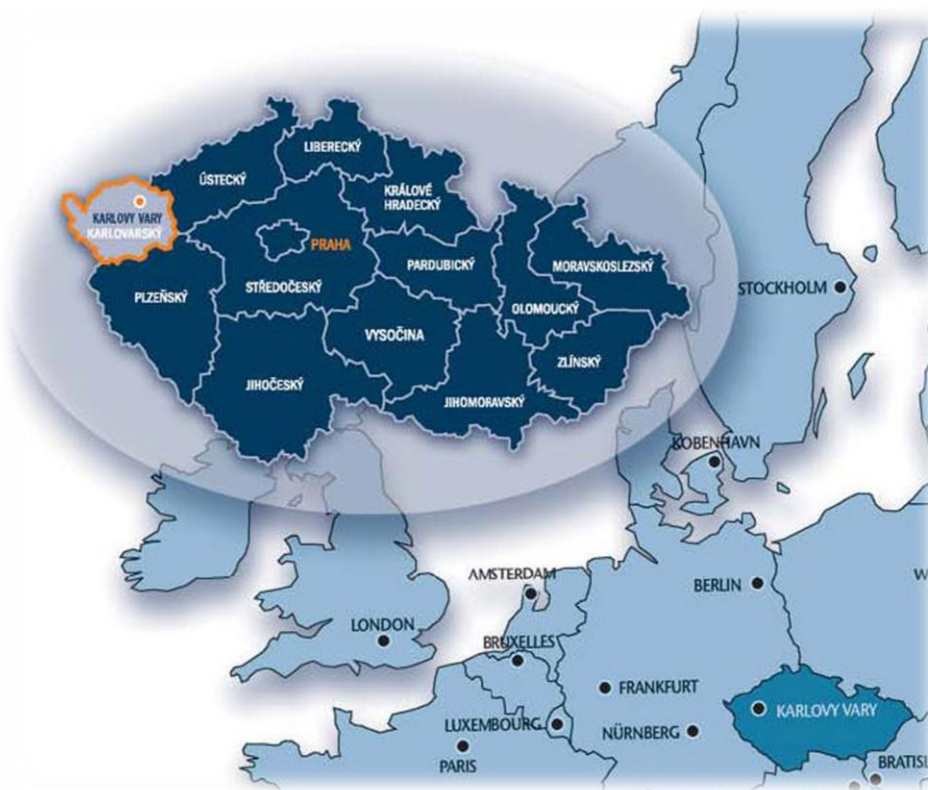
### 4.1 Karlovy Vary

#### 4.1.1 Vymezení regionu

Karlovy Vary jsou největším a nejznámějším lázeňským městem České republiky. Nachází se v západních Čechách v nadmořské výšce 447 m n.m., cca. 50 km od německých hranic a 120 km od Prahy. Karlovy Vary jsou statutárním městem (NUTS 5: CZ0412 554961) a současně jedním ze tří okresů (NUTS 4: CZ0412) Karlovarského kraje (NUTS 3: CZ041). Ve městě rozkládajícím se na území 60 km<sup>2</sup> žije přes 51 tisíc obyvatel.

(Zdroj: <http://www.risy.cz/cs/vyhledavace/obce/detail?Zuj=554961>)

Obrázek č. 1: Poloha Karlových Varů



Zdroj: <http://mice.karlovyvary.cz/images/mapa.jpg>

Karlovarský kraj je oblast s největší koncentrací lázeňských míst v České republice i ve střední Evropě. Nachází se zde hned pět významných lázeňských center - Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Františkovy Lázně, Jáchymov a Kynžvart. Celé území je v evropském měřítku ojedinělé svým hojným výskytem přírodních pramenů minerálních vod a plynů, tak i pestrostí jejich chemického složení. Karlovy Vary společně s městy Mariánské Lázně a Františkovy Lázně tvoří známý lázeňský trojúhelník, který usiluje o zápis na seznam světového dědictví UNESCO.

**Obrázek č. 2: Znak Karlových Varů**



Zdroj: <http://znaky.unas.cz/KarlovyVary.gif>

#### **4.1.2 Historie města**

Město Karlovy Vary bylo založeno kolem roku 1350 českým králem a římským císařem Karlem IV. Vypráví se, že císař kdysi podnikl loveckou výpravu do lesů, které oplývaly zvěří. Při lovu jeden z jelenů seskočil do údolí a jeden z loveckých psů se vrhnul za ním. Když družina uslyšela štěkot, sestoupila níže a objevila horký pramen. Tak bylo díky náhodě objeveno unikátní přírodní dílo. Za přítomnosti svých rádců moudrý panovník poznamenal, že tato horká voda může být užitečná a mohla by pomoci zažehnat mnohé nemoci. O léčebných účincích se poté se na vlastní kůži přesvědčil, když vodu sám použil na

zraněnou nohu a díky vodě z pramene pocítil úlevu a zlepšení. Nad tím se panovník radoval a brzy poté nařídil, aby kolem pramene bylo vybudováno město, které pojmenoval svým jménem - Karlsbad.

Větší stavební i lázeňský rozkvět zaznamenalo město až o 200 let později. V 17. století čelily Karlovy Vary útrapám spojených s třicetiletou válkou a živelnými pohromami (1582 povodeň a 1604 požár). Město se ale rychle vyrovnalo s následky katastrof a mohlo pokračovat v rozvoji. Postupem času se lázně stávaly stále oblíbenějšími díky bohaté šlechtě, která se sem jezdila léčit. S rozvojem lázní začaly vznikat nové společenské a účelové stavby. Lázně navštěvovaly významné osobnosti z řad umělců, vědců, politického a společenského života jako např. ruský car Petr Veliký, Marie Terezie, Goethe, Schiller, Beethoven, František Josef I., Dobrovský, Chopin, Mozart, Gogol, Tyl, Purkyně, Marx, Dvořák, Freud, Masaryk, Havel a mnoho dalších. Téměř po každém významném hostovi je něco pojmenované, např. dům, pomník nebo alespoň lesní stezka. Počátkem 20. století byly Karlovy Vary nejslavnějším lázeňským městem Evropy. Obě světové války však snížily návštěvnost na zlomek té předválečné. Po válce se ze svobody Karlovy Vary dlouho neradovaly. V roce 1948 byly zestátněny lázeňské zdroje a sanatoria. Klientela se omezila především na občany zemí bývalého Sovětského svazu. Až po sametové revoluci v roce 1989 se pomalu začaly rekonstruovat budovy a modernizovat lázeňské provozy. Od té doby se do Karlových Varů vrací i západní turisté a návštěvnost lázní roste.

(Zdroj: <http://www.karlovy-vary.cz/cz/historie-a-soucasnost>)

### **4.1.3 Karlovy Vary v číslech**

O tom, že Karlovarský kraj a Karlovy Vary jsou stále oblíbeným cílem návštěvníků z celého světa svědčí následující zjištěné poznatky.

Z první tabulky vyplývá, že Karlovarský kraj je ze všech krajů dlouhodobě na prvním místě, co se týče příjezdů do lázeňských ubytovacích zařízení v České republice. Následují kraje Zlínský, Olomoucký, Jihočeský, Středočeský. Počet příjezdů v Karlovarském kraji až do roku 2008 rostl, o rok později došlo k poklesu příjezdů, nicméně v roce 2010 se příjezdy opět vyhouply. Z tabulky je také patrné, že velmi vysoký podíl z příjíždějících tvoří cizinci.

**Tabulka č. 7: Hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních podle krajů**

Počet příjezdů	2004		2005		2006		2007		2008		2009		2010	
Území	Celkem	Z toho cizinci	Celkem	Z toho cizinci	Celkem	Z toho cizinci	Celkem	Z toho cizinci	Celkem	Z toho cizinci	Celkem	Z toho cizinci	Celkem	Z toho cizinci
ČR	371650	131476	504730	228110	598540	306391	650675	317023	674313	336921	647568	306048	675715	316478
Karlovarský kraj	148970	102364	257444	195621	343283	273681	370256	286404	390061	310157	372850	285986	396900	297872
Zlínský kraj	51286	5721	73755	8458	78338	9047	72501	7023	67943	5723	65663	5627	65666	5055
Olomoucký kraj	47392	3706	40345	2699	41662	1894	50816	2239	51940	3095	51918	2738	47278	1648
Jihočeský kraj	24183	2645	26631	2469	27456	2680	30929	2359	30789	1604	32390	875	32051	861
Středočeský kraj	13608	1470	23085	4269	20660	3449	26498	4024	28453	3417	25073	2829	29410	2750
Moravskoslezský kraj	22604	562	23917	872	21456	1093	24341	1241	25968	1339	25374	1067	25538	1581
Ústecký kraj	17011	8634	17972	7757	21101	7818	25920	7822	25195	6866	20466	3204	21298	3286

Zdroj: vlastní, ČSÚ

V následující tabulce je totéž vyjádřeno v procentech. Karlovarský kraj nade všemi ostatními kraji zcela vyniká se svým podílem 55% v průměru. Za zmínku zcela jistě stojí rok 2006, kdy podíl Karlovarského kraje dosáhl rekordních 89,3% ze všech hostů v lázeňských ubytovacích zařízeních v České republice za daný rok.

**Tabulka č. 8: Hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních podle krajů vyjádřené v %**

Podíl v %	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Středočeský kraj	4	5	1,1	6,7	4,2	3,9	4,3
Jihočeský kraj	6	5	0,9	8,6	4,6	5	4,7
<b>Karlovarský kraj</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>89,3</b>	<b>25,1</b>	<b>57,9</b>	<b>57,6</b>	<b>58,7</b>
Ústecký kraj	4	4	2,6	5,4	3,7	3,2	3,1
Královéhradecký kraj	5	4	0,9	0	0	0	2,7
Olomoucký kraj	13	8	0,6	14,6	7,7	8	6,9
Zlínský kraj	14	15	3	19,6	10,1	10,1	9,7

Moravskoslezský kraj	6	5	0,6	6,9	3,9	3,9	3,7
Ostatní	8	0	1	13,1	7,9	8,3	6,2

Zdroj: vlastní, ČSÚ

Následující tabulky porovnávají Karlovy Vary s Českou republikou. Zatímco v celé České republice se rezidenti podílejí cca. 54% na celkovém počtu přenocování za celý rok, v Karlových Varech je to pouze okolo 20%, z čehož opět vyplývá, že hlavními návštěvníky lázeňského města jsou převážně cizinci. Z tabulek lze také vyčíst, že průměrný počet přenocování se v Karlových Varech pohybuje okolo 6,67 nocí a průměrná doba pobytu okolo 7,67 dní. Tyto hodnoty jsou téměř 2krát tak vyšší než je celorepublikový průměr, který činí cca. 3,36 nocí a 4,46 dní. V Karlových Varech tento průměr zvedají především lázeňští hosté, kteří přijeli na 2-4 týdenní ozdravný pobyt.

**Tabulka č. 9: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení v Karlových Varech**

Rok	Počet přenocování	Z toho rezidenti	Průměrný počet přenocování	Průměrná doba pobytu
2000	1 311 201	379 524	6,7	7,7
2001	1 319 209	305 526	6,9	7,9
2002	1 340 336	370 980	6,8	7,8
2003	1 330 807	319 376	6,8	7,8
2004	1 345 812	296 734	6,5	7,5
2005	1 364 636	273 904	6,3	7,3
2006	1 510 906	261 627	6,4	7,4
2007	1 637 670	286 537	6,6	7,6
2008	1 752 279	274 933	7,2	8,2
2009	1 517 234	248 619	6,6	7,6
2010	1 605 495	255 940	6,6	7,6

Zdroj: vlastní, ČSÚ

**Tabulka č. 10: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení v České republice**

Rok	Počet přenocování	Z toho rezidenti	Průměrný počet přenocování	Průměrná doba pobytu
2000	44 199 616	28 602 529	4,1	5,1
2001	39 122 187	21 867 306	3,5	4,5
2002	37 109 835	21 540 679	3,6	4,6
2003	39 343 250	22 832 632	3,5	4,5
2004	40 780 708	21 800 246	3,3	4,3
2005	40 320 477	20 725 442	3,3	4,3
2006	41 447 797	21 357 449	3,3	4,3
2007	40 831 072	20 220 886	3,2	4,2
2008	39 283 474	19 296 452	3,1	4,1
2009	36 662 192	18 915 299	3,1	4,1
2010	36 908 811	18 542 864	3,0	4,0

Zdroj: vlastní, ČSÚ

Další tabulka ukazuje konkrétní návštěvnost města v období 2000-2010. Návštěvnost od roku 2001 rostla, ale v roce 2008 došlo ke zlomu, zřejmě z důvodu celosvětové ekonomické krize a návštěvnost klesla. Až v roce 2010 se situace zlepšila a v roce 2011 zažilo město vůbec nejvyšší návštěvnost za posledních jedenáct let. V tabulce se opět potvrdilo, že nejvíce hostů přijíždí ze zahraničí a to převážně z Ruska, Německa a dalších asijských zemí.

**Tabulka č. 11: Hosté v hromadných ubytovacích kapacitách v Karlových Varech od roku 2000 do roku 2011**

Rok	Celkem	Z toho rezidenti	Z toho nerezidenti	Rusko	Německo	Asijské země	Ostatní
2000	194 635	48 902	145 733	18 104	72 567	13 073	41 989
2001	191 247	45 549	145 698	20 353	76 268	9 164	39 913
2002	195 795	58 035	137 760	20 155	69 057	9 291	39 257
2003	196 845	52 253	144 592	24 085	65 717	10 035	44 755
2004	207 881	51 924	155 957	33 296	61 304	14 298	47 059
2005	215 588	52 134	163 454	37 874	60 226	17 782	47 572
2006	236 366	54 967	181 399	47 094	60 246	20 615	53 444



<b>2007</b>	247 342	60 293	187 049	56 542	53 552	17 334	59 621
<b>2008</b>	244 614	59 833	184 781	66 087	49 068	16 080	53 546
<b>2009</b>	228 167	59 890	168 277	52 873	46 917	17 062	51 425
<b>2010</b>	243 164	60 660	182 504	59 592	44 482	19 851	58 579
<b>2011</b>	270 781	63 189	207 592	75 385	42 521	27 598	62 088

Zdroj: vlastní, Karlovarské radniční listy 4/2012

Následující tabulka rekapituluje výsledky předchozí tabulky a ukazuje k jakým konkrétním změnám došlo v průběhu let. Nejzajímavějšími čísla ukazuje poslední řádek, který porovnává roky 2000 a 2011 a dokazuje, že návštěvnost v Karlových Varech za posledních jedenáct vzrostla o 39%. Počet rezidentů se zvýšil o cca. 29% a počet nerezidentů o cca. 42%. Velmi zajímavá je změna týkající se národnostního složení návštěvníků. Hodnoty ukazují nárůst ruské klientely o neuvěřitelných 316%. Naopak německá klientela se snížila o 41%. Také návštěvnost z ostatních asijských zemí vzrostla a to více než o 111%.

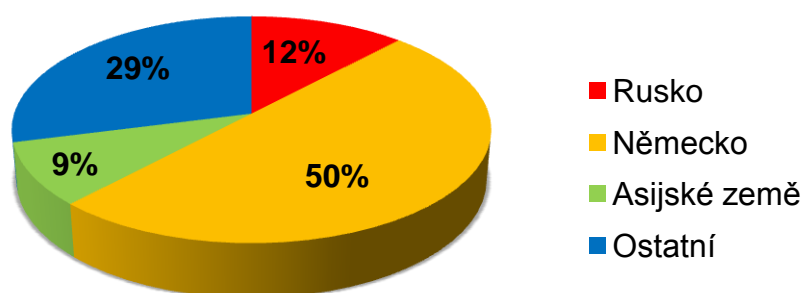
**Tabulka č. 12: Změny v návštěvnosti hromadných ubytovacích kapacit v Karlových Varech od roku 2000 do roku 2011**

<b>Změny</b>	<b>Celkem</b>	<b>Z toho rezidenti</b>	<b>Z toho nerezidenti</b>	<b>Rusko</b>	<b>Německo</b>	<b>Asijské země</b>
<b>2001/2000</b>	-1,7 %	-6,9 %	0,0 %	12,4 %	5,1 %	-29,9 %
<b>2002/2001</b>	2,4 %	27,4 %	-5,4 %	-1,0 %	-9,5 %	1,4 %
<b>2003/2002</b>	0,5 %	-10,0 %	5,0 %	19,5 %	-4,8 %	8,0 %
<b>2004/2003</b>	5,6 %	-0,6 %	7,9 %	38,2 %	-6,7 %	42,5 %
<b>2005/2004</b>	3,7 %	0,4 %	4,8 %	13,7 %	-1,8 %	24,4 %
<b>2006/2005</b>	9,6 %	5,4 %	11,0 %	24,3 %	0,0 %	15,9 %
<b>2007/2006</b>	4,6 %	9,7 %	3,1 %	20,1 %	-11,1 %	-15,9 %
<b>2008/2007</b>	-1,1 %	-0,8 %	-1,2 %	16,9 %	-8,4 %	-7,2 %
<b>2009/2008</b>	-6,7 %	0,1 %	-8,9 %	-20,0 %	-4,4 %	6,1 %
<b>2010/2009</b>	6,6 %	1,3 %	8,5 %	12,7 %	-5,2 %	16,3 %
<b>2011/2010</b>	11,4 %	4,2 %	13,7 %	26,5 %	-4,4 %	39,0 %
<b>2011/2000</b>	39,1 %	29,2 %	42,4 %	316,4 %	-41,4 %	111,1 %

Zdroj: vlastní, Karlovarské radniční listy 4/2012

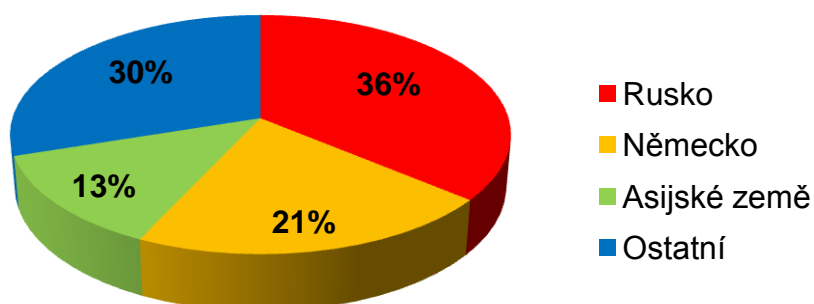
Pro lepší názornost jsou změny zobrazeny i v grafech. Na prvním grafu je vidět národnostní složení v roce 2000 a na druhém o jedenáct let později v roce 2011.

**Graf č. 1: Podíl zahraničních návštěvníků v hromadných ubytovacích zařízeních v Karlových Varech v roce 2000**



Zdroj: vlastní, Karlovarské radniční listy 4/2012

**Graf č. 2: Podíl zahraničních návštěvníků v hromadných ubytovacích zařízeních v Karlových Varech v roce 2011**



Zdroj: vlastní, Karlovarské radniční listy 4/2012

Další tabulka ukazuje, kolik hostů přijelo do Karlových Varů v letech 2000-2010 za účelem léčby - do lázní. Nelze jednoznačně určit, zda návštěvnost lázeňských hostů pravidelně roste, či klesá, hodnoty jsou každý rok jiné. Když porovnáme např. roky 2008 a 2010, zjistíme, že počet tuzemských lázeňských hostů poklesl téměř na polovinu. Naopak zahraničních hostů po roce 2009 opět přibývá a jejich podíl z celkového počtu lázeňských hostů ve městě v roce 2010 dosáhl více než 92%.

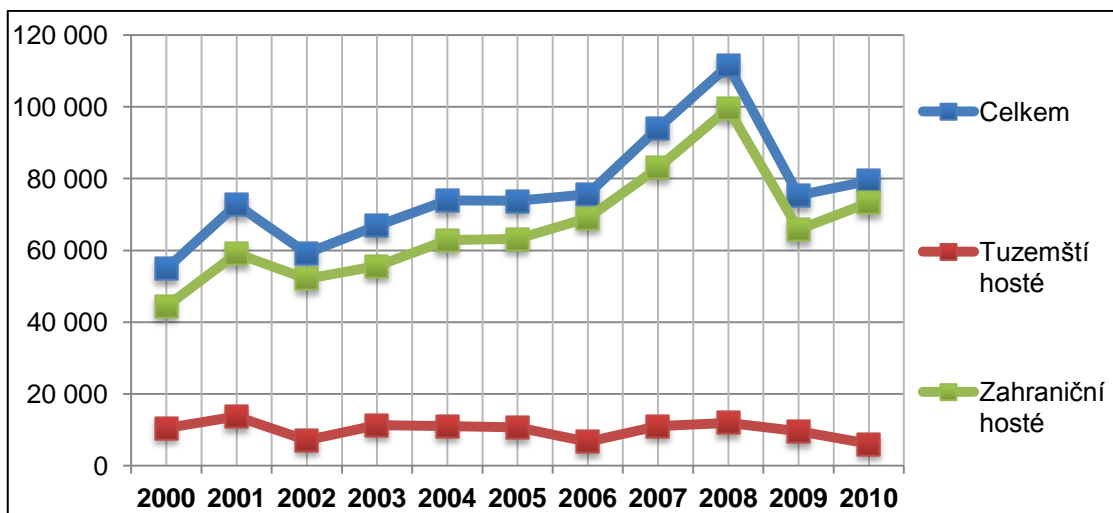
**Tabulka č. 13: Zahraniční a tuzemští hosté s léčením od roku 2000 do roku 2010**

<b>Rok</b>	<b>Celkem</b>	<b>Tuzemští hosté</b>	<b>Zahraniční hosté</b>	<b>Podíl cizinců v %</b>
<b>2000</b>	54 913	10 481	44 432	76,0
<b>2001</b>	72 761	13 671	59 090	81,2
<b>2002</b>	59 220	7 128	52 092	88,0
<b>2003</b>	66 885	11 275	55 610	83,1
<b>2004</b>	73 911	11 025	62 886	85,1
<b>2005</b>	73 829	10 637	63 192	85,6
<b>2006</b>	75 651	6 696	68 995	91,1
<b>2007</b>	94 112	11 041	83 071	88,3
<b>2008</b>	111 469	11 945	99 524	89,3
<b>2009</b>	75 352	9 566	65 786	87,3
<b>2010</b>	79 387	6 115	73 272	92,3

Zdroj: vlastní, Infocentrum KV

Situace je opět lépe viditelná z grafu. Jelikož je podíl cizinců na celkovém počtu tak vysoký, křivka zahraničních hostů je téměř identická s celkovou křivkou.

**Graf č. 3: Zahraniční a tuzemští hosté s léčením od roku 2000 do roku 2010**



Zdroj: vlastní, Infocentrum KV

V poslední tabulce je uveden přehled "TOP 6" národností zahraničních hostů, kteří přijeli na léčení v období 2000-2010 (seřazeno sestupně podle roku 2010). Opět se potvrdil nárůst klientů z Ruska, dále z Ukrajiny, Izraele, Kazachstánu. Naopak k poklesu došlo u lázeňských hostů z Německa a USA.

**Tabulka č. 14: Národnostní složení hostů s léčením od roku 2000 do roku 2010**

Rok	Rusko	Německo	Ukrajina	Izrael	Kazachstán	USA
2000	12 745	18 935	1 294	3 062	343	3 633
2001	17 088	30 202	1 083	2 904	561	2 771
2002	15 862	25 517	1 045	1 555	957	2 950
2003	22 533	20 433	1 641	1 966	688	3 240
2004	27 984	22 088	1 730	1 889	700	2 708
2005	30 080	19 733	2 058	1 119	882	2 707
2006	32 348	20 205	3 423	974	1 345	2 653
2007	42 422	19 934	4 663	1 319	1 856	2 746
2008	51 792	25 496	6 675	1 968	2 163	1 826
2009	33 144	13 541	4 361	2 212	2 192	1 540
2010	40 353	13 519	4 151	2 540	2 114	1 218

Zdroj: vlastní, Infocentrum KV

Shrneme-li zjištěné poznatky ze všech předchozích údajů, vyjdou nám tato důležitá fakta:

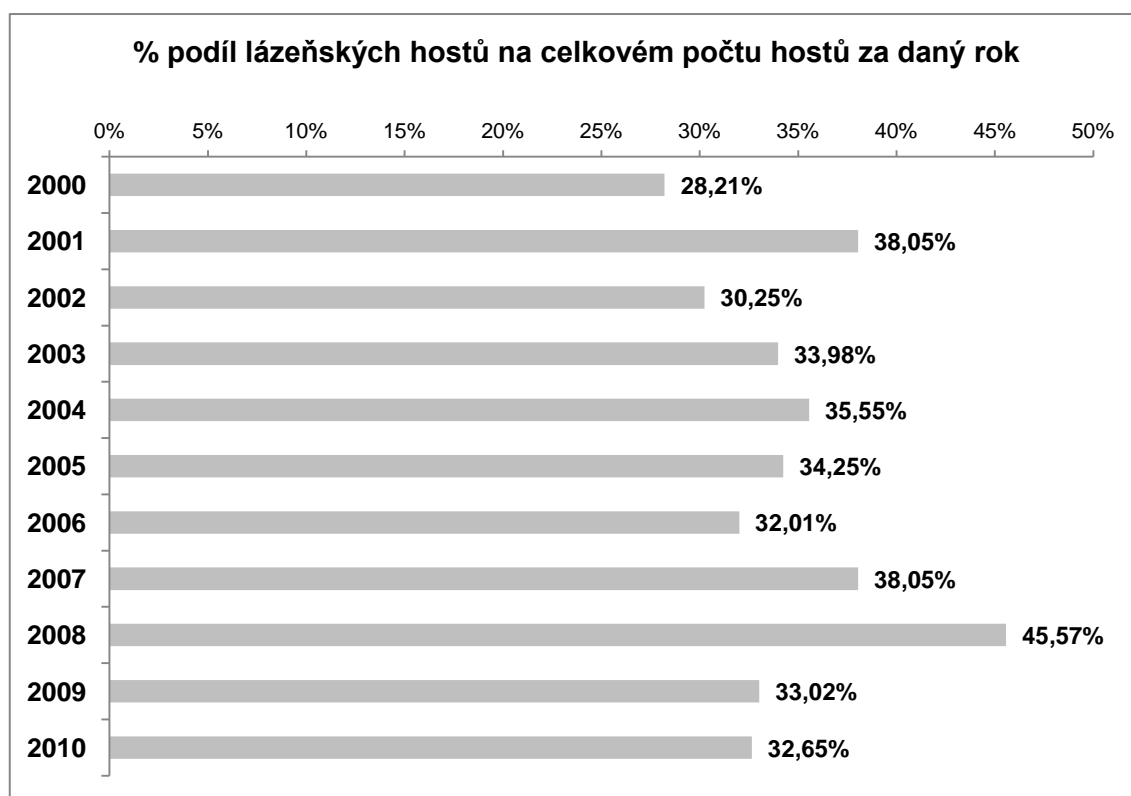
- Karlovarský kraj dlouhodobě a výrazně vyniká nad všemi ostatními kraji svým podílem (cca.55%) na celkovém počtu všech hostů v lázeňských ubytovacích zařízeních v České republice.
- Průměrný počet přenocování se v Karlových Varech pohybuje okolo 6,67 nocí (průměr celé České republiky činí cca. 3,36 nocí)
- Průměrná doba pobytu v Karlových Varech je cca. 7,67 dní (průměr celé České republiky činí cca. 4,46 dní).
- Návštěvnost v Karlových Varech za posledních jedenáct let vzrostla o 39%. Počet návštěvníků-rezidentů se zvýšil cca. o 29% a počet návštěvníků-nerezidentů cca. o 42%.
- Hlavními návštěvníky Karlových Varů (včetně lázeňských hostů) jsou převážně cizinci a to nejvíce Rusové, Němci, Ukrajinci, Izraelci, Kazaši a Američané.
- Národnostního složení návštěvníků se za posledních jedenáct let velmi změnilo. Hodnoty ukazují nárůst ruské klientely o neuvěřitelných 316%. Naopak německá klientela se snížila o 41%. Také návštěvnost z ostatních asijských zemí vzrostla a to více než o 111%.

Pro lázeňství a jeho přínos (vliv) na cestovní ruch neexistuje žádný konkrétní ukazatel. Aby mohla být dokázána či vyvrácena hypotéza, že lázeňské a wellness služby se podílejí na rozvoji cestovního ruchu v Karlových Varech, spočítala jsem kolika procenty se lázeňství podílí na celkové návštěvnosti města, tzn. kolik procent lidí přijíždí do města za účelem lázní.

$$\text{Vzorec} = \frac{\text{počet hostů v lázeňských zařízeních}}{\text{počet hostů celkem}}$$

Ze získaných hodnot vyplynul následující graf. Počet hostů, kteří přijíždějí do Karlových Varů za účelem lázní se pohybuje v průměru okolo 35%. Z toho se dá odvodit, že **lázeňské a wellness služby mají zásadní vliv na rozvoj cestovního ruchu v Karlových Varech**, protože každý třetí návštěvník těchto služeb využívá.

Graf č. 4: Procentní podíl lázeňských hostů na celkovém počtu hostů v Karlových Varech



Zdroj: vlastní, ČSÚ

#### 4.1.4 Důvody, proč si vybrat k návštěvě právě Karlovy Vary

Důvodů, proč navštívit Karlovy Vary je hned několik. Jako největší lázeňské město v České republice, nabízejí Karlovy Vary především kvalitní lázeňské a wellness služby s více než 650-letou tradicí.

## ► Lázeňská léčba

Nejdůležitější součástí karlovarské léčby je pitná kúra, která příznivě zasahuje do funkcí organismu díky iontům minerálních solí a plynů ve vodě o určité teplotě a objemu. Další stejně významnou metodou je používání minerální vody k dalším podpůrným procedurám. Díky účinkům termominerální karlovarské vody se lázně specializují na onemocnění zažívacího ústrojí, poruchy látkové výměny, diabetes, dnu, obezitu, paradontózu, choroby pohybového ústrojí, nemoci jater, slinivky, žlučníku a žlučových cest, stavy po onkologických nemocích, neurologická onemocnění apod.

V okolí Karlových Varů se nachází přibližně 80 pramenů různé vydatnosti. K pitné kúře se v současné době využívá 13 pramenů, které se od sebe liší teplotou a obsahem plynného kyslíčnicku uhličitého. Teplota pramenů se pohybuje v rozmezí 30-72°C. V karlovarských pramenech je přítomno 47 prvků potřebných pro organismus a jsou prokázány jejich příznivé účinky na zažívací trakt, látkovou výměnu, celkové zlepšení zdravotní kondice i zvýšení imunity. Účinek každého pramene je díky svému chemickému složení a teplotě rozdílný. Chladnější prameny mají obvykle lehce projímavý účinek, teplejší prameny mají vliv tlumivý. Pitná kúra se provádí většinou před jídlem.

Minerální voda se pije po doušcích a nejlépe při procházce, tak aby se 2 dl vypily během 3-10 minut. Mezi jednotlivými pohárky je vhodná přestávka 5-10 minut. Nejvydatnějším zdrojem minerální vody je Vřídlo, které má teplotu 72°C a díky tlaku tryská až do výšky 12 metrů. Jeho vydatnost je kolem dvou tisíc litrů termy za minutu s obsahem soli 6,46 gramů na litr vody.

Tabulka č. 15: Přehled karlovarských pramenů

č.	Pramen	Teplota	Kde ho najdeme?
1	Vřídlo	A: 72 °C B: 50 °C C: 30 °C	Vřídelní kolonáda
2	Karla IV.	60,5 °C	Tržní kolonáda
3	Horní Zámecký	64 °C	Zámecká kolonáda
4	Dolní Zámecký	67 °C	Tržní kolonáda
5	Tržní	57,2 °C	Tržní kolonáda
6	Mlýnský	55,6 °C	Mlýnská kolonáda
7	Rusalčin	50,6 °C	Mlýnská kolonáda
8	Knížete Václava I. a II.	65,3 °C	Mlýnská kolonáda
9	Libušin	62 °C	Mlýnská kolonáda
10	Skalní	53 °C	Mlýnská kolonáda
11	Svobody	60 °C	Pavilon u Mlýnské kolonády
12	Sadový	47 °C	Sadová kolonáda
13	Hadí	30 °C	Sadová kolonáda

Zdroj: vlastní, <http://www.karlovyvary.cz/cz/lazenstvi-prameny>

## ► Architektura

Karlovy Vary jsou nejen městem lázeňství, ale i městem památek všech architektonických stylů.

Obrázek č. 3: Tržní kolonáda a Zámecká věž

### *Kolonády*

- ❖ Mlýnská kolonáda
- ❖ Sadová kolonáda
- ❖ Vřídelní kolonáda
- ❖ Tržní kolonáda
- ❖ Zámecká kolonáda



Zdroj: <http://www.karlovyvary.cz/images/foto/trzni02.jpg>



### **Lázeňské budovy**

- ❖ Alžbětiny lázně
- ❖ Císařské lázně
- ❖ Lázně III
- ❖ Vojenský lázeňský ústav

### **Historické budovy**

- ❖ Městské divadlo
- ❖ Poštovní dvůr
- ❖ Zámecká věž
- ❖ Národní dům
- ❖ Městská tržnice
- ❖ Hlavní pošta
- ❖ Česká spořitelna
- ❖ Dům Felix Zawojski
- ❖ Dům U tří mouřenínů
- ❖ Hotel Imperial
- ❖ Grandhotel Pupp
- ❖ Parkhotel Richmond
- ❖ Hotel Thermal

### **Církevní stavby**

- ❖ Kostel sv. Máří Magdalény
- ❖ Pravoslavný kostel sv. Petra a Pavla
- ❖ Anglikánský kostel sv. Lukáše
- ❖ Hřbitovní kostel sv. Ondřeje
- ❖ Evangelický kostel sv. Petra a Pavla
- ❖ Kostel sv. Urbana

**Obrázek č. 4: Lázně III**



Zdroj: <http://www.karlovyvary.cz/cz/lazenske-historicke-budovy-kolonady>

**Obrázek č. 5: Imperial**



Zdroj: <http://www.karlovyvary.cz/images/foto/imperial02.jpg>

**Obrázek č. 6: Kostel sv. Máří Magdalény**



Zdroj: [http://www.karlovyvary.cz/images/foto/kostel\\_mari-magdaleny02.jpg](http://www.karlovyvary.cz/images/foto/kostel_mari-magdaleny02.jpg)

- ❖ Románský kostelík sv. Linharta
- ❖ Kostel sv. Anny

Obrázek č. 7: Jelení skok

### ***Rozhledny a vyhlídky***

- ❖ Rozhledna Diana
- ❖ Goethova vyhlídka
- ❖ Vyhlídka Karla IV.
- ❖ Jelení skok
- ❖ Tři kříže
- ❖ Doubská hora



Zdroj: <http://www.karlovyvary.cz/cz/rozhledny-vyhličky>

### ***Muzea a galerie***

- ❖ Muzeum Karlovy Vary
- ❖ Jan Becher muzeum
- ❖ Návštěvnické centrum Moser
- ❖ Galerie umění

Obrázek č. 8: Rozhledna Diana



Zdroj: <http://www.karlovyvary.cz/images/foto/diana01.jpg>

### ***Parky***

- ❖ Smetanovy sady
- ❖ Dvořákovy sady
- ❖ Malé Versailles
- ❖ Sady Karla IV.
- ❖ Japonská zahrada

### **► Kultura a sport**

Turisté mohou využívat také pestrou paletu kulturních a sportovních aktivit. Hlavně v lázeňské sezóně je město dějištěm akcí, jako jsou koncerty vážné, moderní i folkové hudby, divadelní představení, výstavy apod. Ze sportu jsou to

např. hokej, basketbal, dostihy, golfové turnaje a mnoho dalších. Největším kulturní událostí je beze sporu Mezinárodní filmový festival Karlovy Vary, pořádaný vždy začátkem července, který letos oslaví již 47. ročník. Dalšími významnými akcemi jsou Tourfilm, Dvořákům karlovarský podzim, Karlovarský folklórní festival, Jazzfest Karlovy Vary, City triathlon nebo Carlsbad Ski Sprint.

### ► Suvenýry

Celosvětově jsou známé také karlovarské produkty jako bylinný likér Becherovka, sklo Moser, porcelán Thun a samozřejmě lázeňské oplatky, které většina turistů vozí domů jako suvenýry.

### ► Dopravní dostupnost

Mezinárodní dostupnost je zajištěna nově vybudovaným vnitrostátním a mezinárodním letištěm. Automobilová přístupnost je zajištěna dálničními tahy E48, E49 a E442. Vlákem lze přicestovat od Chebu, Mariánských Lázní a Chomutova. Po městě se lze přepravovat pomocí sítě městské hromadné dopravy.

## 4.2 Lázeňské domy, lázeňská zařízení a možnosti ubytování v Karlových Varech

Karlovy Vary nabízejí svým klientům desítky lázeňských domů a lázeňských ubytovacích zařízení s lázeňskou péčí. Mezi nejznámější hotely v Karlových Varech patří **Grandhotel Pupp**, **hotel Thermal** a **hotel Imperial**. Ve městě se nachází celkem 3 hotely kategorie Hotel\*\*\*\*\*, 48 hotelů kategorie Hotel\*\*\*\*, 24 hotelů kategorie Hotel\*\*\*, 1 Hotel\*\*, 6 hotelů kategorie Hotel garni, 25 penzionů, 2 turistické ubytovny a 7 ostatních zařízení jinde nespécifikovaných.

Seznam všech poskytovatelů ubytovacích zařízení ve městě si lze prohlédnout v příloze.

Mezi lázeňská zařízení lze zařadit **Alžbětiny lázně**, které jsou jedním z největších veřejně přístupných lázeňských zařízení v České republice. Komplex prošel v roce 2004 celkovou rekonstrukcí a nabízí plavecký bazén, whirlpool, saunu, páru, dětské brouzdaliště a samozřejmě léčebné, wellness a beauty procedury se zaměřením na relaxaci a rehabilitaci. Dalším veřejně přístupným zařízením jsou **Zámecké lázně**, které jsou jedním z nejkrásnějších lázeňských center v Evropě a poskytují svým klientům širokou škálu léčebných a relaxačních programů. Unikátem těchto lázní je bazén s termominerální vodou jediný tohoto druhu v České republice. **Lázně III** poskytují hostům komplexní lázeňskou péči ve svém balneoprovozu. Lázeňská poliklinika v Lázních III zajišťuje lékařská a laboratorní vyšetření. Dalším zařízením, kde je vítána i veřejnost je hotel **Thermal**, který nabízí přístup do svého venkovního bazénu. Hotel také dokončil (k 1.4.2012) druhou etapu výstavby nového balneo-wellness centra, které nabízí vnitřní bazén, whirlpool, solnou jeskyni, parní lázně, saunu či různé druhy masáží.

**Tabulka č. 16: Odběratele termominerální vody v Karlových Varech pro balneologické užití v roce 2011**

Pořadí	Název společnosti	Podíl v %
1.	Imperial Karlovy Vary, a. s.	20,9 %
2.	VLRZ, p. o.	8,6 %
3.	Alžbětiny Lázně, a. s.	6,7 %
4.	Bristol, a. s.	6,1 %
5.	Zámecké Lázně / Eden Group, a. s.	5,6 %
6.	Thermal-F, a. s.	4,8 %
7.	Sanatorium Astoria, a.s.	4,7 %
8.	Richmond, a. s.	4,5 %
9.	Savoy Westend Hotel, s. r. o.	4,4 %
10.	Carlsbad Plaza / Eden Group, a. s.	4,3 %

Zdroj: vlastní, [http://www.spa-hotel-imperial.cz/administrace/soubory\\_ke\\_stazeni/1332936163\\_cz\\_inzerce\\_life\\_termovoda\\_2012\\_web.pdf](http://www.spa-hotel-imperial.cz/administrace/soubory_ke_stazeni/1332936163_cz_inzerce_life_termovoda_2012_web.pdf)

Dalšími odběrateli termominerální vody pro své balneo provozy jsou: Royal Regent, Salvator, Tosca, Kolonáda, Bohemia - lázně, Moskevský dvůr, Astoria, Pavlov, Venus, Ulrika, Purkyně, Jessenius, Central. Ostatní nevyjmenované hotely a zařízení nepoužívají ke svým procedurám termominerální vodu, nýbrž pouze pitnou vodu.

Pro účely bakalářské práce byl vybrán lázeňský komplex Spa Resort Sanssouci Karlovy Vary, na kterém představím především lázeňské a wellness služby poskytované v Karlových Varech jako vzor.

## 4.3 Spa Resort Sanssouci Karlovy Vary

Spa Resort Sanssouci s podtitulem Gardens of Health, je novým lázeňským komplexem, který byl znovuotevřen 15.dubna 2009 a vznikl sloučením tehdejších hotelů Sanssouci, Švýcarský Dvůr a balneocentra Villa Mercedes. Komplex patří společnosti Imperial Karlovy Vary a je členem Asociace hotelů a restaurací, Svazu léčebných lázní ČR, Správy přírodních léčivých zdrojů a kolonád a sdružení Medispa. V letech 2010 a 2011 získal resort ocenění „Czech Republic’s Leading Spa Resort“ v prestižní anketě, kterou vyhlašuje World Travel Awards.

Hlavní myšlenkou přerodu tří objektů v jeden resort bylo co největší pohodlí hostů. Po celkové rekonstrukci, jejíž součástí bylo vybudování podzemního spojovacího koridoru, tak poskytuje hostům veškerý možný komfort „pod jednou střechou“. Pro označení hlavních budov Spa Resortu Sanssouci, Zahrad zdraví, byly vybrány názvy Blue House a Green House, které barvami symbolicky vyjadřují vztah k přírodě a lázeňství.

### 4.3.1 Ubytování

Resort disponuje ubytovací kapacitou 634 lůžek na ploše 8000 m<sup>2</sup>. Celkem 337 moderně zařízených a zrekonstruovaných pokojů, odpovídá 4hvězdičkové kategorii. Vybrat si lze:

#### ► Standard Room

(jednolůžkový/dvoulůžkový)

Kapacita: 40/268 pokojů

Min. rozměr pokoje: 17/19 m<sup>2</sup>

► **Superior Room**

Kapacita: 4 pokoje

Min. rozměr pokoje: 35 m<sup>2</sup>

**Obrázek č. 9: Standard Single Room - Blue House**



Zdroj: [http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/pokoje/standard-sgl\\_01.jpg](http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/pokoje/standard-sgl_01.jpg)

► **Suite**

Kapacita: 22 pokojů

Min. rozměr pokoje: 42 m<sup>2</sup>

**Obrázek č. 10: Suite - Green House**



Zdroj: [http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/pokoje/suite\\_01.jpg](http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/pokoje/suite_01.jpg)

► **Deluxe Suite**

Kapacita: 3 pokoje

Min. rozměr pokoje: 75 m<sup>2</sup>

**Obrázek č. 11: Deluxe Suite (koupelna)**



**Obrázek č. 12: Deluxe Suite - Green House**



Zdroj: [http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/pokoje/dlx\\_suite\\_03.jpg](http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/pokoje/dlx_suite_03.jpg)

Zdroj: [http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/pokoje/dlx\\_suite\\_01.jpg](http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/pokoje/dlx_suite_01.jpg)

Pro rodiny s dětmi nabízí hotel také možnost propojených pokojů. Check-in probíhá od 14:00 hod, check-out do 12:00 hod. Součástí ubytování je samozřejmě každodenní úklidová služba. Za poplatek lze využít služby jako praní prádla, chemické čištění oděvů nebo žehlení. Mezi další služby patří portýr, úschovna zavazadel (při early check-in nebo late check-out), směnárna,

sekretářské služby (fax, tiskárna, business centrum s přístupem na internet, kopírování). V hotelu je po předchozí domluvě a za poplatek také možnost ubytování s domácími zvířaty.

### 4.3.2 Stravování

K dispozici jsou tři hotelové restaurace (Charleston, Melody, Opera) a hosté si mohou vybrat, jakou formou stravování zvolí, zda snídani, polopenzi či plnou penzi. V nabídce nechybí žádná z diet (2-šetrřící, 3-rationální, 4-šetrřící s omezením tuků, 7-nízkocholesterová, 8-redukční a 9-diabetická). Stravování probíhá formou bufetu. V resortu se také nacházejí dvě kavárny, včetně letní terasy - Blues Café či Lobby bar s atriem.

**Obrázek č.13: Restaurant Charleston**



Zdroj: <http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/gastro/charleston01.jpg>

**Obrázek č.14: Restaurant Melody**



Zdroj: <http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/gastro/melody01.jpg>

**Obrázek č.15: Restaurant Opera**



Zdroj: <http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/gastro/opera01.jpg>

**Obrázek č.16: Lobby bar a atrium**



Zdroj: [http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/gastro/atrium\\_01.jpg](http://www.spa-resort-sanssouci.cz/images/gastro/atrium_01.jpg)



### **4.3.3 Lázeňská & wellness péče**

Spa Resort Sanssouci má dlouholeté zkušenosti s poskytováním karlovarské léčebné terapie, protože kombinuje tradiční postupy s moderními trendy v lázeňské léčbě. Léčebná terapie se skládá z procedur a postupů využívajících:

- přírodní léčebné zdroje (termální prameny, plyny, peloidy)
- fyzikální a pohybovou léčbu
- zdravotní výchovu
- dietní stravování
- další podpůrné metody

Spa Resort Sanssouci nabízí jednak komplexní lázeňskou péči tak i preventivně zaměřené relaxační a wellness programy.

#### **Komplexní lázeňská péče**

Trvá minimálně 2-3 týdny, na doporučení lékaře případně i déle. Obsahuje:

- komfortní ubytování
- plnou penzi
- welcome drink
- vstupní, kontrolní a výstupní vyšetření u lékaře
- laboratorní vyšetření dle indikace lékaře
- pitnou kúru dle předpisu lékaře
- asistence zdravotní sestry 24 hodin denně
- až 18 procedur za týden dle předpisu lékaře
- zdarma WiFi Internet
- zdarma autobusovou jízdenku MHD (linka č. 2)
- zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny (večer)
- veškeré daně a poplatky spojené s pobytem

Cena od 1559,- Kč za osobu / za noc.

### **Relaxační program**

Doba trvání minimálně 1 týden a obsahuje:

- komfortní ubytování
- polopenzi
- welcome drink
- vstupní vyšetření u lékaře
- pitnou kúru dle předpisu lékaře
- 10 procedur za týden
- zdarma WiFi Internet
- zdarma autobusová jízdenka MHD (linka č. 2)
- zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny (večer)
- veškeré daně a poplatky spojené s pobytem

Cena od 1485,- Kč za osobu / za noc.

### **Romantika pro dva**

Balíček trvá 3 dny (2 noci) a obsahuje:

- komfortní ubytování
- polopenzi
- welcome drink
- 2 procedury za pobyt (pro ženy: 1x harmonizující koupel Kleopatra nebo Afrodité; pro muže: 1x klasická masáž celková); pro oba: floating)
- zdarma WiFi Internet ve veřejných prostorách
- zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny (večer)
- veškeré daně a poplatky spojené s pobytem

Cena od 1732,- Kč za osobu / noc.

### **Wellness "dámská jízda"**

Balíček trvá 4 dny (3 noci) a obsahuje:

- komfortní ubytování
- polopenzi
- welcome drink
- dárek
- 4 procedury za pobyt (1x harmonizující koupel Kleopatry nebo Afrodité, 1x parafín rukavičky, 1x aromaterapeutická masáž částečná, 1x solná jeskyně)
- zdarma WiFi Internet ve veřejných prostorách
- zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny (večer)
- veškeré daně a poplatky spojené s pobytem

Cena od 1608,- Kč za osobu / za noc.

### **Wellness "pánská jízda"**

Balíček trvá 4 dny (3 noci) a obsahuje:

- komfortní ubytování
- polopenzi
- welcome drink
- 4 procedury za pobyt (1x klasická masáž celková, 1x hydroxneur, 1x oxy active, 1x solná jeskyně)
- zdarma WiFi Internet ve veřejných prostorách
- zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny (večer)
- veškeré daně a poplatky spojené s pobytem

Cena od 1608,- Kč za osobu / za noc.

### **Regenerační program**

Program trvá 5 dní (4 noci) a obsahuje:

- komfortní ubytování
- polopenzi
- welcome drink
- 6 procedur za pobyt (1x solná jeskyně, 1x čokoládový zábal, 1x aromaterapeutická masáž částečná, 1x péče o tělo, 1x indická masáž hlavy, 1x

harmonizující koupel)

- zdarma WiFi Internet ve veřejných prostorách
- zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny (večer)
- veškeré daně a poplatky spojené s pobytem

Cena od 1485,- Kč za osobu / za noc.

### **Vital program**

Program trvá 3 dny (2 noci) a obsahuje:

- komfortní ubytování
- polopenzi
- welcome drink
- 2 procedury za pobyt
- zdarma WiFi Internet ve veřejných prostorách
- zdarma vstup do bazénu, vířivky a sauny (večer)
- veškeré daně a poplatky spojené s pobytem

Cena od 1608,- Kč za osobu / za noc.

Součástí wellness je i nabídka beauty služeb jako kadeřnictví, kosmetika, manikúra a pedikúra.

### **4.3.3.1 Nabízené procedury**

#### **Procedury s využitím přírodního léčivého zdroje**

- **Minerální uhličitá koupel** - její účinnost je odvozena od chemického působení CO<sub>2</sub> na periferní oběh. Vzhledem k minimální tepelné zátěži je vhodná u kardiovaskulárního onemocnění (hypertenze, chronická ischemie srdeční, cévní choroby atd.).

- **Minerální perličková koupel** - příjemná koupel, která spočívá v mikromasáži kůže. Má relaxační a uklidňující efekt u neuróz, nemocí pohybového aparátu atd.
- **Koupel s přísadou rašeliny** - hypertermní procedura vhodná např. pro onemocnění pohybového aparátu.
- **Inhalace** - procedura vhodná pro onemocnění dýchacích cest, při které se vytváří aerosol, který působí na horní i dolní dýchací cesty.
- **Irigace dásní** - speciálním aparátem se pod tlakem omývá dásně a sliznice dutiny ústní. Vhodné při onemocnění paradentózou.
- **Střevní výplach** - očistný výplach tlustého střeva minerální vodou. Vhodná procedura pro některá onemocnění střev či úpornou zácpu.
- **Pelotherm** - hypotermní procedura, při které se tenká vrstva peloidu aplikovaná na fólii a zahřátá na 46°C přikládá na tělo pacienta. Šetrná procedura, která má analgetický a protizánětlivý účinek u onemocnění pohybového aparátu a spasmolytický účinek u onemocnění trávicího traktu.

### Vodoléčebné procedury

- **Skotské stříky** - podstatou této procedury je střídavý proud teplé a studené vody, který se aplikuje ze vzdálenosti 3-4 metrů. Střídání teplot pomáhá uvolnit svalové napětí a přináší tak úlevu od případné bolesti. Indikuje se proto právě při svalových bolestech, onemocněních pohybového aparátu, u funkčních problémů prokrvení i za účelem posílení imunity a celkové regenerace organismu.
- **Aromatická koupel** - používané extrakty léčivých rostlin mají stimulační, regenerační i relaxační účinky. Koupele příznivě působí na onemocnění pohybového aparátu a bolesti kloubů, uvolňují psychické napětí a zbavují pocit únavy.
- **Vířivá koupel** - vířením vody ve speciální vaně dochází k příjemné relaxační masáži kůže. Je vhodná k léčbě poúrazových stavů, zvyšuje prokrvení, lokálně působí na postiženou oblast.

- **Střídavá nožní koupel** - střídáním chladových a tepelných podnětů dochází k prokrvení, relaxaci a zklidnění dolních končetin. Koupele jsou vhodné pro léčbu nedokonalého krevního oběhu, počínající varixy, posttraumatické stavy na dolních končetinách atd.
- **Floating** - koupel v soli z Mrtvého moře zlepšuje prokrvení, stabilizuje krevní tlak, urychluje odplavení kyseliny mléčné a ostatních metabolických odpadních látek. Vzhledem k relativně vysoké teplotě vody a téměř beztlížnému stavu je floating vhodný zejména pro osoby trpící poškozením pohybového aparátu, kdy dochází k uvolnění svalů i kloubů a tedy ke zvýšení pohyblivosti a zmírnění bolestivosti. Dalšími indikacemi jsou rovněž pooperační či poúrazové stavy, kožní problémy, deprese, neurózy, únavový syndrom, onemocnění dýchacích cest. Slouží k relaxaci a odstranění únavy.
- **Hydroxeur** - masáž a stimulace jednotlivých bodů na zádech, dolních a horních končetinách proudem vody ve vodní lázni. Pomáhá při relaxaci a ke zvýšení prokrvení. Počet trysek se pohybuje okolo 36, přičemž jsou rozděleny do osmi zón a regulovatelné podle individuální potřeby.

## Masáže

- **Klasická masáž** - obecným účinkem masáže je podpora metabolismu a prokrvení tkání v masírované oblasti. Přispívá ke vstřebávání otoků, hematomů, ovlivňuje napětí svalů a může rovněž rozrušovat tkáňové srůsty. Má reflexní a výrazné psychoterapeutické účinky.
- **Podvodní masáž** - příjemná procedura spojující účinky teplé koupele a masáže. Je vhodná pro onemocnění pohybového aparátu, stavů po úrazech svalů a kloubů, ale i jako relaxace.
- **Aromaterapeutická masáž** - odborně vyškolený masér provádí rehabilitační výkon s cílem ovlivnit reflexní změny vzniklé patologickým procesem za pomoci aromatických éterických olejů. Masáž je relaxační, podporuje zdraví, ulevuje při zátěži a stresu, posiluje imunitu.

- **Shiatsu masáž** - komplexní metoda vycházející z tradiční čínské medicíny, která se provádí doteky maséra na tělo klienta oblečeného do volného bavlněného oděvu. Masér svými prsty (shi), dlaněmi, lokty či ploskami nohou vyvíjí od hlavy až k patě (ve směru krevního oběhu) tlak (atsu) na energetické dráhy těla a tím je stimuluje. Masáž se provádí na pružné podložce na zemi a je velmi účinnou podpůrnou a relaxační metodou.
- **Hot Stone Therapy** - relaxace s lávovými kameny působí blahodárně na záněty kloubů a kostí, pomáhá ulevit svalovému napětí, zmírňuje svalovou křeč, zlepšuje pohyblivost, urychluje metabolismus. Působí pozitivně na trávicí poruchy, pomáhá při oběhových potížích, pomáhá čistit tělo od škodlivin, ulevuje od bolesti zad a krční páteře, posiluje imunitní systém, urychluje hojení natažených svalů a umožňuje lehčí dýchání. Je rovněž vhodná pro všechny, kdo mají problémy se spánkem, nesoustředěností, neschopností se uvolnit a jsou pod neustálým tlakem.

### Tepelné a chladové procedury

Lokální aplikace tepla se používá u chorob pohybového systému (zánětlivého, degenerativního a posttraumatického charakteru), chorob trávicího ústrojí, metabolických chorob, onemocnění dýchacích cest, urologických a gynekologických onemocnění a nervových chorob. U aplikací tepla jsou kontraindikací akutní stavy, akutní zánětlivá a onkologická onemocnění, gravidita apod.

- **Parafín (rukavičky)** - ruce se opakovaně ponořují do parafínové lázně, po vyjmutí parafín tuhne (při 52-62°C) a vydává velké množství tepla.
- **Parafín (zábal)** - parafín je nanášen štětcem na konkrétní části těla.
- **Parafango** - na konkrétní části těla jsou nanášeny pláty se směsí čistého tvrdého parafínu a bahna. Analgetické a hypertermní účinky.

Lokální aplikace chladu se řadí do fyzikálních terapeutických prostředků. Používá se u svalových křečí, otoků, osteoartrózy aj.

- **Kryoterapie** - podle rozsahu působení chladu do hloubky jde buď o povrchové působení (utlumení bolesti, zvýšení prokrvení) nebo o hloubkové působení (redukce metabolismu, snížení prokrvení).

## Rehabilitace

- **Skupinová léčebná tělesná výchova** - všeobecné kondiční cvičení a speciální cvičení zaměřená na konkrétní potřeby pacientů. Vhodné pro poruchy hybného a nervosvalového aparátu, omezenou hybnost, svalovou hyper-nebo hypotenzi apod.
- **Cvičení v bazénu** - spojuje výhody cvičení a pobytu v teplé vodě, slouží jako relaxace, umožňuje odlehčení kloubů a snadnější cvičení.
- **Pilates** - spojuje prvky převzaté z jógy, taichi s prvky gymnastiky a rehabilitačního cvičení. Souhrou dechu a pohybu pomáhá zlepšit krevní oběh, posiluje svaly zad, břicha a hýždí. Vede ke zlepšení ohebnosti, rovnováhy a koordinace, lepšího držení těla.
- **Aquaerobic** - zaměřený na zvýšení fyzické kondice, redukci váhy a tvarování postavy. Jedná se o cvičení bez jakýkoliv otřesů, takže nezatěžuje klouby ani kardiovaskulární systém.
- **Nordic Walking** - chůze se speciálními holemi, která může být až o polovinu efektivnější než klasická chůze. Zvyšuje spotřebu kalorií průměrně o 20%, uvolňuje svalové napětí v oblasti zádočných a ramenních svalů a významně zvyšuje pohyblivost páteře.

## Fyzioterapie

- **Léčebná tělesná výchova individuální** - nejspecializovanější a nejdůležitější metoda rehabilitace. K dobrému výsledku je nutná oboustranná důvěra a spolupráce. Vhodné pro léčbu poruch hybného a nervosvalového aparátu, omezené hybnosti, apod.



- **Reflexní masáž** - cílem je ovlivnit reflexní změny vzniklé patologickým procesem. Vhodné všude tam, kde jsou zjevné reflexní změny na kůži, svalech a okostici, které nelze odstranit jinými rehabilitačně-fyziatrickými metodami.
- **Měkké mobilizační techniky** - ošetření měkkých tkání (kůže, podkoží, obalů svalů, svalů samotných), které vede ke zmírnění napětí a ztuhlosti v tkáni.
- **Akupresura** - využívá stejných principů jako akupunktura. Jedná se o systematické tlakové působení na kombinace bodů na těle.
- **Mobilizace páteře i ostatních kloubů** - postupným a nenásilným pohybem je obnovena hybnost omezená bloádou kloubů páteře i periferních kloubů.
- **Postizometrická relaxace** - slouží ke zvětšení rozsahu v kloubech nebo protažení zkrácených svalů a je účinnější než strečink.
- **Míčkování** - reflexní metoda, při níž se molitanovým míčkem masíruje určitý kožní úsek. Příznivě ovlivňuje činnost vnitřních orgánů, snižuje napětí svalů a napomáhá výraznému zlepšení celkového stavu.

### Reflexní terapie

- **Akupunktura** - pomáhá nastartovat přirozené procesy organismu a upravuje tok energie v akupresurních drahách.
- **Reflexní masáž plosky nohy** - reflexní terapie prostřednictvím tlaku a masáží chodidel využívá spojitosti reflexních plošek na chodidlech s příslušnými orgány těla.
- **Pneumopunktura** - léčebný výkon prováděný speciálně zacvičeným pracovníkem na bázi aplikace CO<sub>2</sub> do akupresurních bodů. Tím dochází k uvolnění bolestivých syndromů a funkčních poruch s terapeutickým efektem. Vhodné pro určitá onemocnění pohybového aparátu, ischemickou chorobu dolních končetin atd.

- **Plynové injekce** - aplikace CO<sub>2</sub> do "Headových zón" a do "trigger points" (bolestivých bodů). Vhodné pro určitá onemocnění pohybového aparátu, ischemickou chorobu dolních končetin atd.

### Elektroléčba

- **Ultrazvuk** - působením ultrazvukových vln dochází k rozechvívání tkání. Vhodné pro onemocnění pohybového aparátu, neuritidy a neuralgie atd.
- **Diatermie** - má analgetický a protizánětlivý účinek u onemocnění pohybového a spasmolytický účinek u onemocnění trávicího traktu.
- **Diadynamické proudy** - moderní, značně rozšířený druh elektroléčby s převažujícím analgetickým účinkem. Příznivě působí na pohybový aparát u akutních bolestivých poúrazových a degenerativních stavů.
- **Interferenční proudy** - impulzoterapie s nízkou frekvencí 0-100 Hz se používá pro chronické, zánětlivé a degenerativní nemoci pohybového aparátu.
- **Galvanizace 4-komorová** - elektroprocedura, při které působí na tělo stejnosměrný galvanický proud ve vodním prostředí. Je celkově uklidňující, vhodná pro chronická, degenerativní a zánětlivá onemocnění pohybového ústrojí, poúrazové stavy, syndrom neklidných nohou a další.
- **Magnetoterapie** - využívá statické, střídavé a pulzní magnetické pole. Užívá se při léčbě onemocnění tepen, žil a lymfatických cév, ischemické choroby, onemocnění trávicího traktu a pohybového aparátu, atd.

### Fototerapie

- **Biolampa** - generuje polarizované záření, které je polychromatické s odfiltrovanou ultrafialovou složkou. Vhodné pro kožní onemocnění, urychlení hojení pooperačních jizev, zmírnění bolesti páteře a kloubů, užívá se i v stomatologii a kosmetice.
- **Laser** - neinvazivní laser je využíván především pro biostimulační, analgetické a protizánětlivé účinky.

- **Solux** - působení světla v infračervené oblasti. Vhodné všude, kde je třeba prohřátí.

### Oxygenoterapie

- **Oxygenoterapie** - nenáročná terapie, při které se vdechuje kyslík obohacený o přiměřeně zvlhčený vzduch. Podávání kyslíku omezuje nepříznivé účinky hypoxie v organismu, zvyšuje kvalitu a délku života.
- **Oxy active** - zátěžová oxygenoterapie, při které se vdechuje kyslík a zároveň se šlape na rotopedu a sledují se tepové frekvence.

### Lymfodrenáže

- **Lymfodrenáž manuální** - cílem hmatové techniky prováděné fyzioterapeutem je podpora odtoku lymfy ze tkání. Působí fyziologicky na lymfatický systém tkáně, nervový systém, hladké a příčně pruhované svalstvo, zlepšuje imunologickou obranu.
- **Lymfodrenáž přístrojová** - pomocí vzduchových komor se tlakem působí na konkrétní část těla. Vhodné pro léčbu žilních a lymfatických edémů, postoperativní a posttraumatické stavy, vybraná neurologická a dermatologická onemocnění atd.

### Další léčebné a wellness procedury

- **Suchá uhličitá koupel** - při vstřebávání plynu kůží dochází k rozšíření kožních a později i hlubokých cév, poklesu krevního tlaku a ovlivnění nervových zakončení. Vhodné pro tepenné a žilní poruchy, hypertenzi a některé kožní choroby.
- **Harmonizující koupel** - koupel s přísadami (koupelová sůl, syrovátka, pивní nebo vinný extrakt). Slouží k relaxaci, vyživuje a zvláčňuje pokožku.
- **Péče o tělo/Kosmetický zábal** - relaxační a kosmetická procedura zahrnující peeling a masáž, s možností výběru přísady (aloe vera, skořice, thalasso/thalaspá,...). Zlepšuje látkovou výměnu, podporuje

odtučňovací programy a zmírňuje projevy celulitidy, vyživuje a zvláčňuje pokožku.

- **Čokoládový zábal** - příjemná kúra zahrnující peeling, která pomáhá detoxikovat organismus, zlepšuje pleť, zmírňuje projevy celulitidy, vyplavuje endorfiny a tím zlepšuje náladu.
- **Indická masáž hlavy** - jemná masáž zmírňující bolest hlavy, očí a šíje. Snižuje projevy migrény a působí antistresově.
- **Solná jeskyně** - pobyt v solné jeskyni slouží ke zmírnění dechových obtíží, zvyšuje imunitu, zmírňuje alergické projevy.

#### 4.3.4 Další služby hotelu

Hosté Spa Resortu Sanssouci mohou dále zdarma využívat klidových a relaxačních zón hotelu, bazén, dětský koutek a hernu, mohou si zahrát minigolf, petangue či kuželky v parku, dále stolní tenis a kulečnick, mohou navštívit Sportcentrum Imperial (tenis, aerobic, spinning, pilates, indoor golf, břišní tance) nebo taneční večery s živou hudbou pořádané několikrát do týdne. Za poplatek si lze zapůjčit jízdní kola. Pokud hosté mají zájem poznat další zajímavosti po České republice či Evropě mohou se zúčastnit výletů, exkurzí a dalších akcí pořádaných mateřskou cestovní kanceláří Pentalog Tour.

Spa Resort Sanssouci disponuje i velkým počtem konferenčních prostorů pro pořádání nejrůznějších sešlostí. Celkem je k dispozici 12 místností, různých velikostí, pro pořádání malých, středních i velkých akcí. Kromě pronájmu konferenčních prostor nabízí hotel i pronájem kongresové techniky a zajišťuje i doplňkové služby jako kompletní cateringový servis, dopravní servis, tlumočení a překlady, společenský a doprovodný program.

S pronájmem prostor souvisí i pořádání svateb až pro 150 hostů. Hotel zajišťuje svatební obřad, svatební hostinu či catering, svatební dort, květinovou výzdobu,

svatební párty, dále dopravu i ubytování svatebních hostů a pro novomanžele nabízí svatební pobyt přímo v hotelu.

Pro milovníky golfu připravil hotel speciální program s názvem „Golfový balíček“, který obsahuje:

- ubytování (2 noci)
- welcome drink
- polopenze - bohatá snídaně formou švédských stolů, 2x večeře
- 2x golfová svačina
- 2x green fee na některém z 18-jamkových golfových hřišť v okolí
- 1x golfový dárek
- parkování
- včetně daní a poplatků
- volný vstup do vlastního balneo centra Mercedes
- zdarma internetové připojení (WiFi nebo LAN)
- možnost prodloužení pobytu za výhodnou cenu
- možnost objednání lázeňských a wellness procedur s 10% slevou
- možnost zajištění transferů.

Cena od 2722,- Kč za osobu / za noc.

## 4.4 Dotazníkové šetření

Do bakalářské práce nebyl vytvářen vlastní dotazník, ale byl použit vzor, který v současné době využívá přímo Spa Resort Sanssouci. Použila jsem sekundární data, která mi byla poskytnuta manažerem pro Sales & Marketing tohoto hotelu. Data byla shromažďována téměř za celý rok 2011, ale protože nebyla úplně kompletní, použila jsem data pouze za měsíce srpen až říjen roku 2011. Za toto období bylo vyplněno celkem 219 dotazníků.

Hoteloví hosté dostávají dotazník předposlední den pobytu přímo na pokoj, kde ho dle libosti mohou vyplnit. Pokud se tak stane, vyplněné dotazníky sesbírají pokojské a poté je odevzdají manažerovi pro Housekeeping, který jej dále předá marketingovému oddělení.

Tištěný dotazník je k dispozici ve 4 jazykových mutacích (ČJ, NJ, AJ, RJ), má tvar čtverce s rozměry 21x21 cm, je rozkládací a obsahuje 14 (15) otázek, viz. následující obrázky.

Obrázek č. 17: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 1/6



Zdroj: Spa Resort Sanssouci

Obrázek č. 18: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 2/6

**Vážení hosté,**

připravili jsme pro Vás několik otázek, jejichž laskavým vyplněním nám pomůžete při zlepšování našich služeb správným směrem, aby jejich kvalita nejvíce vyhovovala Vám, našim váženým hostům. Tento dotazník je anonymní a slouží výhradně interním potřebám naší společnosti. Děkujeme Vám za ochotu a upřímnost, s jakou k vyplnění dotazníku přistoupíte.

S úctou

  
**Robert Jahn**  
 Ředitel Spa Resortu Sanssouci

Zdroj: Spa Resort Sanssouci

Obrázek č. 19: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 3/6

**1. Navštívili jste již Spa Resort Sanssouci?**  Poprvé  Podruhé  Poněkolkráté

**2. Jak jste se dozvěděli o Spa Resortu Sanssouci?**  
 Zaškrtněte nevhodnější variantu

<input type="checkbox"/> Stálý host	<input type="checkbox"/> Cestovní kancelář
<input type="checkbox"/> Doporučení od přátel	<input type="checkbox"/> Konferenční či eventová akce
<input type="checkbox"/> Firma	<input type="checkbox"/> Internet - www.spa-resort-sanssouci.cz
<input type="checkbox"/> Reklama	<input type="checkbox"/> Internet - jiný odkaz

**3. Jaký byl důvod, že jste se rozhodli pro náš hotel?**  
 Zaškrtněte nevhodnější variantu

<input type="checkbox"/> Poloha	<input type="checkbox"/> Nabídka sportovního využití
<input type="checkbox"/> Servis - úroveň	<input type="checkbox"/> Výskyt minerální vody
<input type="checkbox"/> Cena	<input type="checkbox"/> Nezávislé rozhodnutí
<input type="checkbox"/> Možnost léčení	

**4. Jak posuzujete naše služby?**

	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Recepce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lékaři	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zdravotní sestry	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rehabilitační pracovníci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obsluha v restauraci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pokojské	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Jak jste spokojeni s kvalitou a úrovní ubytování?**

	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Vybavení pokojů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Čistota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Technický stav	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komfort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zdroj: Spa Resort Sanssouci

Obrázek č. 20: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 4/6

<b>6. Jak jste spokojeni s kvalitou stravování?</b>				
	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Rozsah nabídky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dietní strava	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atmosféra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ceny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Čistota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Jak jste spokojeni s kvalitou a úrovní lázeňských služeb?</b>				
	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Lékařské vyšetření	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procedury	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Čistota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vybavení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komfort, atmosféra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. Jaká procedura Vám byla nepříjemná a proč?</b>				
.....				
.....				
<b>9. Jaká procedura Vám v nabídce chybí?</b>				
.....				
.....				
<b>10. Jak jste spokojeni s úrovní veřejných prostor?</b>				
	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Vybavení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Čistota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atmosféra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zdroj: Spa Resort Sanssouci

Obrázek č. 21: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 5/6

<b>11. Jak hodnotíte volnočasové aktivity?</b>				
	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Sportovní nabídka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulturní nabídka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nabídka výletů, exkurzí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>12. Zaujal Vás pozitivně některý náš zaměstnanec?</b>				
Jméno	.....			
Funkce	.....			
<b>13. Plánujete v budoucnu další návštěvu hotelu Spa Resortu Sanssouci?</b>				
	<input type="checkbox"/>	ANO	<input type="checkbox"/>	NE
<b>14. Uveďte, prosím, jakékoliv další připomínky a náměty</b>				
.....				
.....				
.....				
<b>15. Osobní údaje (nepovinné)</b>				
Jméno	.....			
Číslo pokoje	.....			
Věk	.....			
E-mail	.....			
Pokud uvedete e-mailovou adresu, rádi Vám budeme zasílat newsletter.				
<b>Děkujeme za Váš čas při vyplňování dotazníku.</b>				
<small>Souhlasím se zařazením vyplněných osobních údajů do marketingové databáze společnosti Imperial Karlovy Vary a.s. sloužící k zaslání noviněk a aktuálních nabídek. Svůj souhlas můžete kdykoliv odvolat.</small>				

Zdroj: Spa Resort Sanssouci



Obrázek č. 22: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 6/6

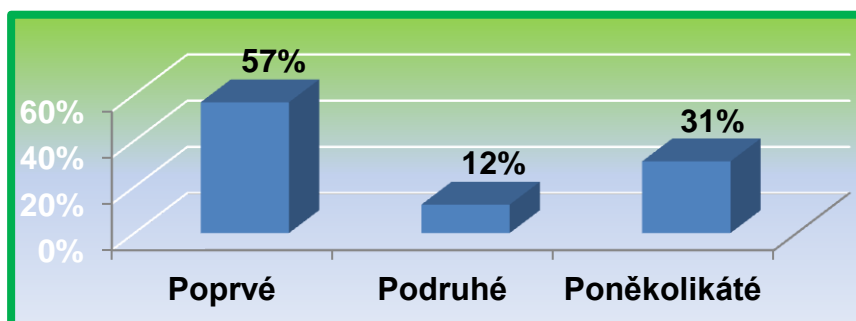


Zdroj: Spa Resort Sanssouci

Nyní už ke konkrétním výsledkům dotazníkového šetření za období srpen - říjen 2011. Data byla zpracována nejdříve za jednotlivé měsíce a poté za celé období. V následujících grafech jsou k vidění celkové výsledky za celé sledované období. Podrobnější údaje si lze prohlédnout v příloze.

#### 4.4.1 Grafické znázornění výsledků dotazníkového šetření

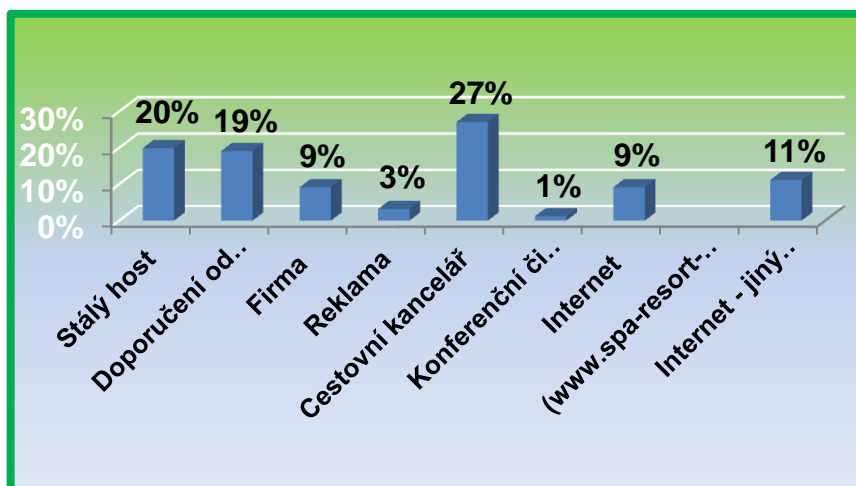
Graf č. 5: Navštívili jste již Spa Resort Sanssouci?



Zdroj: vlastní

Z odpovědí vyplývá, že 57% hostů bylo ubytováno v hotelu poprvé, 12% podruhé a dokonce 31% hostů již poněkolikráté, což je pro hotel velmi povzbudivé, protože každý třetí host je stálým klientem.

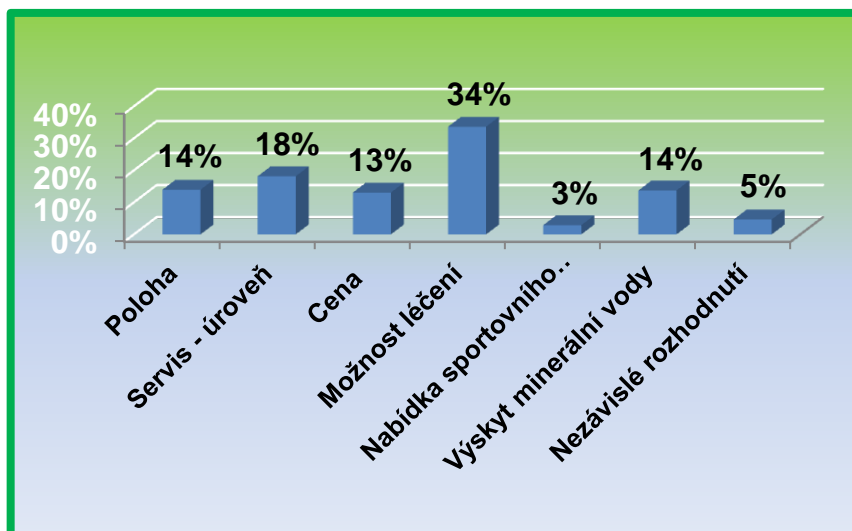
Graf č. 6: Jak jste se dozvěděli o Spa Resortu Sanssouci?



Zdroj: vlastní

Na další otázku odpovědělo 27% dotazovaných prostřednictvím cestovní kanceláře, 20% z předchozích zkušeností a necelých 20% doporučením od přátel, což je vůbec ta nejlepší (a nejlevnější) reklama. Přibližně 10% se o hotelu dozvědělo z internetu.

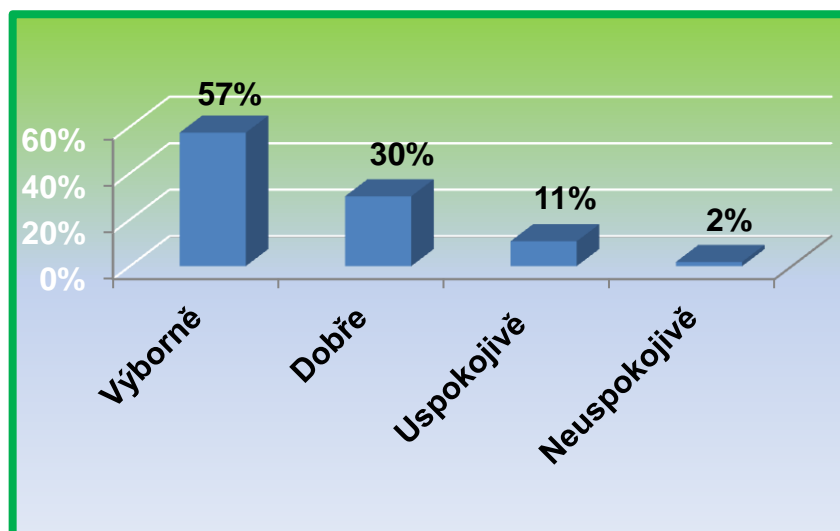
**Graf č. 7: Jaký byl důvod, že jste se rozhodli pro náš hotel?**



Zdroj: vlastní

Důvodem k návštěvě hotelu bylo pro 34% hostů možnost léčení, pro 18% úroveň servisu a po 14% byla důvodem k návštěvě poloha a výskyt minerálních vod. 13% si zvolilo hotel kvůli ceně, 5% se rozhodlo nezávisle a 3% přijela kvůli nabídce sportovního vyžití.

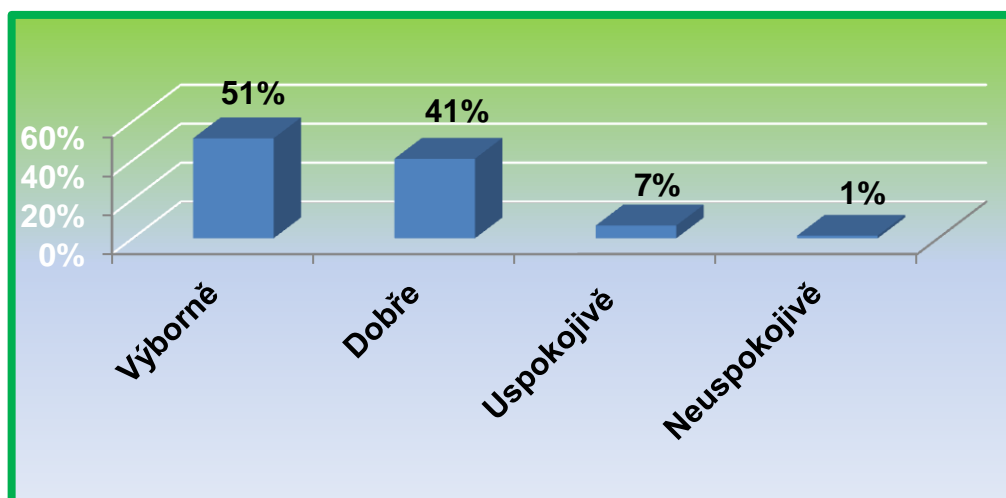
**Graf č. 8: Jak posuzujete naše služby?**



Zdroj: vlastní

57% respondentů hodnotí služby hotelu jako výborné, 30% jako dobré, 11% uspokojivě a 2% neuspokojivě.

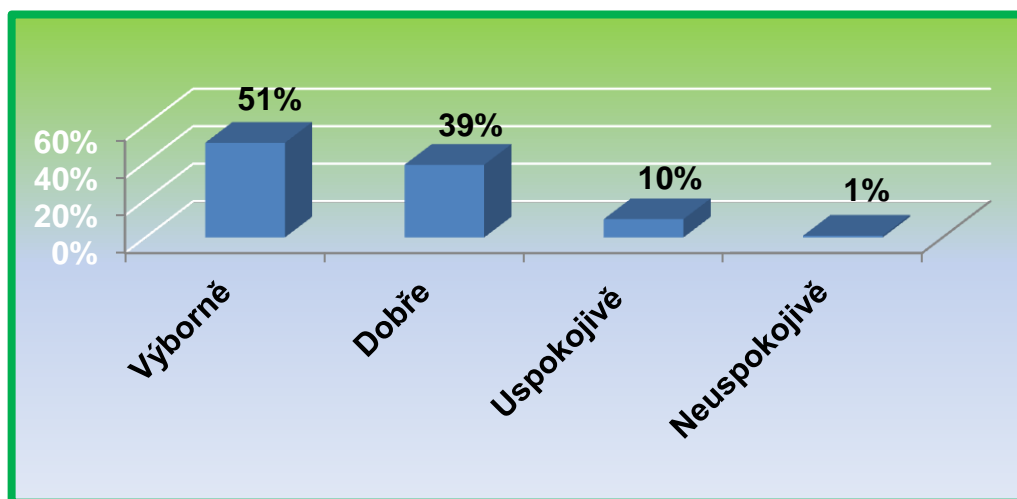
**Graf č. 9: Jak jste spokojeni s kvalitou a úrovní ubytování?**



Zdroj: vlastní

S kvalitou a úrovní ubytování je spokojeno výborně 51%, dobře 41%, 7% uspokojivě a nespokojeno je pouze 1%.

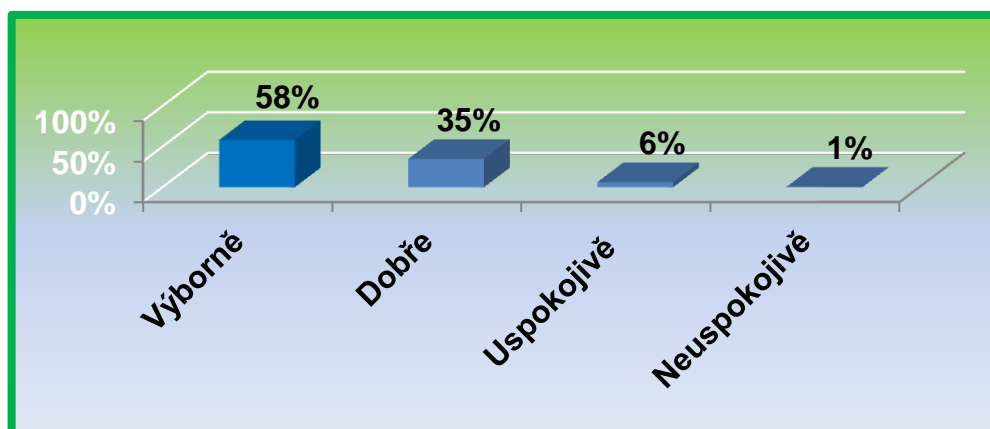
**Graf č. 10: Jak jste spokojeni s kvalitou stravování?**



Zdroj: vlastní

Podobně je na tom i spokojenost s kvalitou stravování, 51% zaškrtnulo výborně, 39% dobře, 10% uspokojivě a 1% nespokojivě.

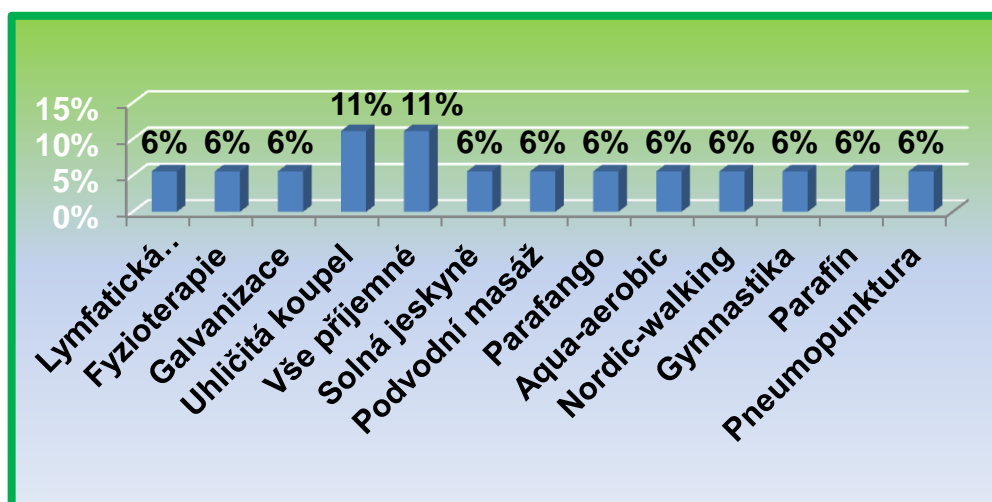
Graf č. 11: Jak jste spokojeni s kvalitou a úrovní lázeňských služeb?



Zdroj: vlastní

58% klientů hodnotí kvalitu a úroveň poskytovaných lázeňských služeb výborně, 35% dobře, uspokojivě 6% a nespokojeno je opět jen 1%, což je opět příjemný výsledek.

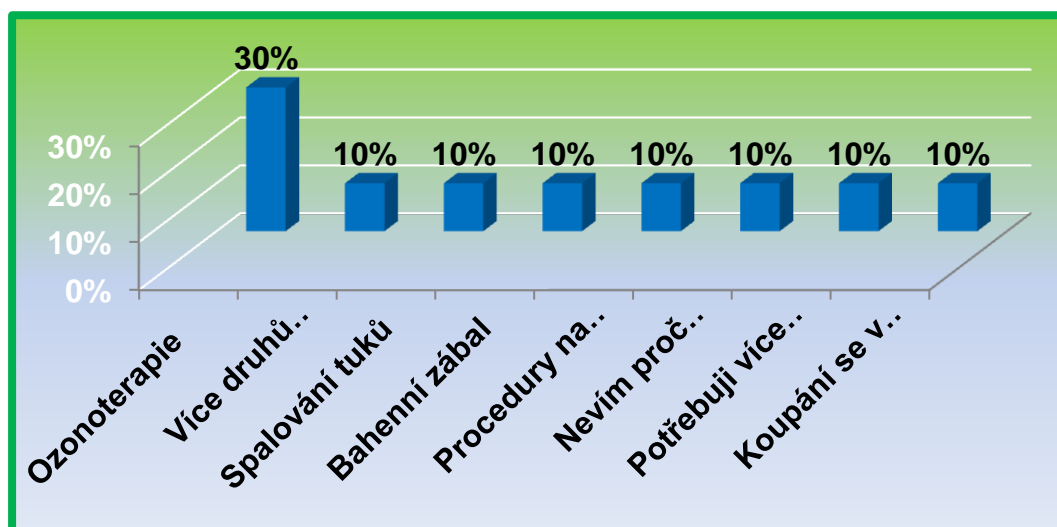
Graf č. 12: Jaká procedura vám byla nepříjemná a proč?



Zdroj: vlastní

Na otázku „Jaká procedura vám byla nepříjemná a proč?“ se odpovědi velmi lišily, ale nejvíce byla zastoupena uhličitá koupel a také odpověď „Vše bylo příjemné“ (obojí po 11%).

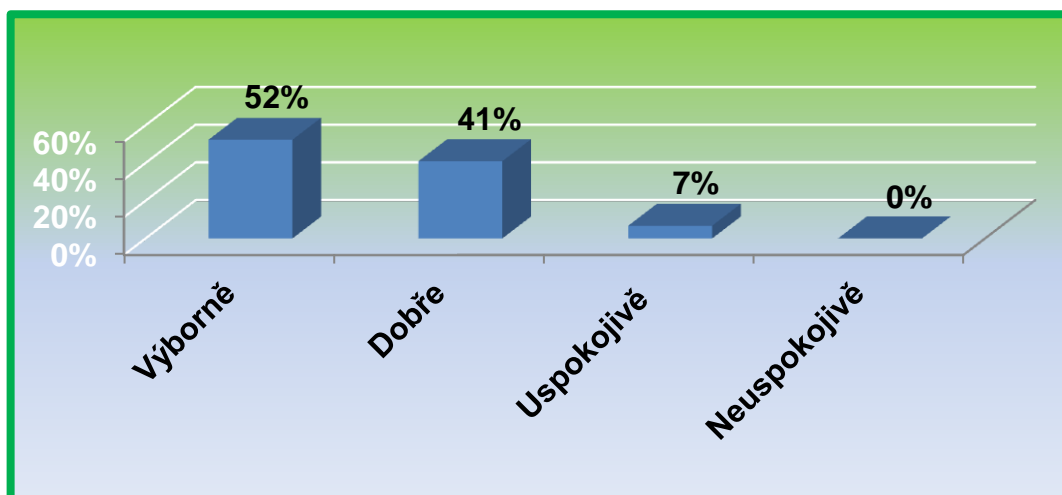
Graf č. 13: Jaká procedura vám v nabídce chybí?



Zdroj: vlastní

30% respondentů odpovědělo, že v nabídce jim chybí procedura ozonoterapie a poté se po 10% objevovaly odpovědi jako bahenní zábal, více druhů reflexních masáží, spalování tuků, procedury na léčení dutin a dásní, apod.

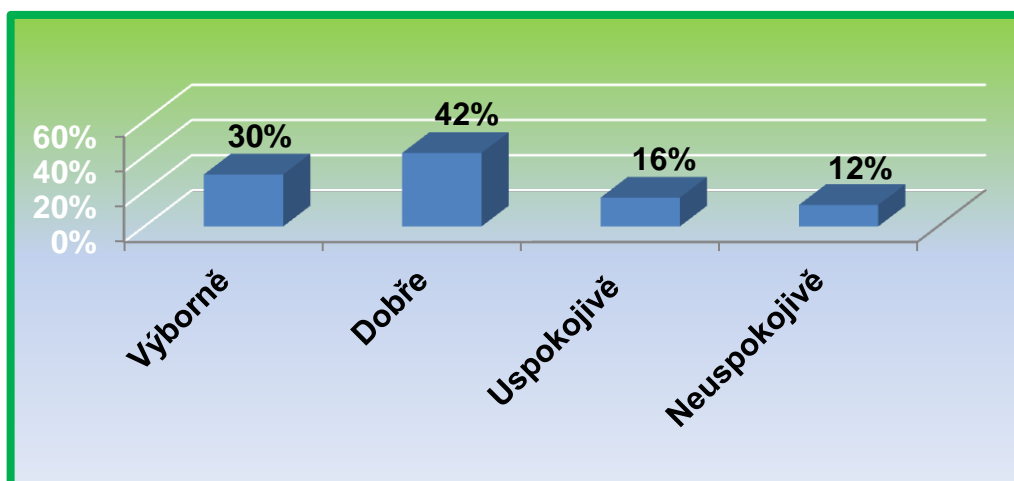
Graf č. 14: Jak jste spokojeni s úrovní veřejných prostor?



Zdroj: vlastní

52% klientů hodnotí úroveň veřejných prostor výborně, 41% dobře, uspokojivě 7% a nikdo není nespokojen.

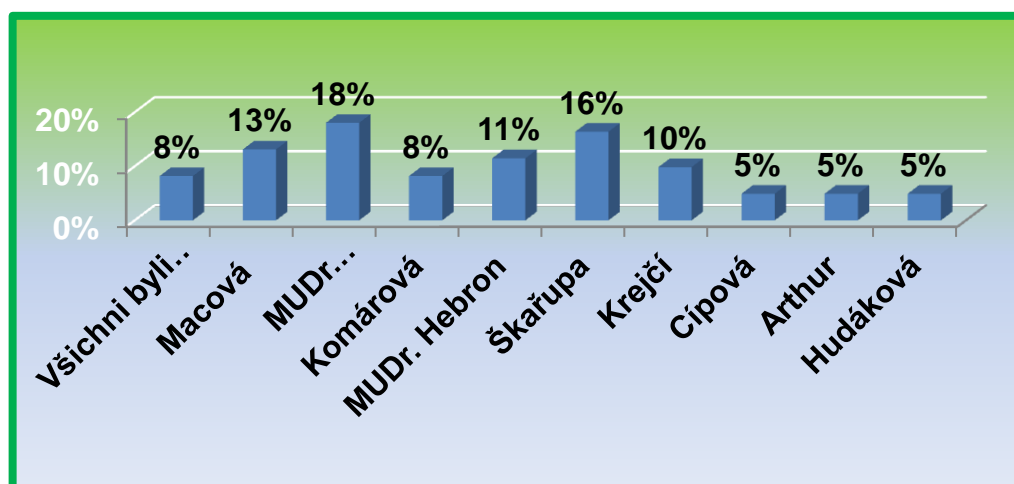
Graf č. 15: Jak hodnotíte volnočasové aktivity?



Zdroj: vlastní

Volnočasové aktivity jsou hodnoceny 42% dobře, 30% výborně, 16% uspokojivě, 12% neuspokojivě - zde má jistě hotel rezervy, na kterých by mohl zapracovat.

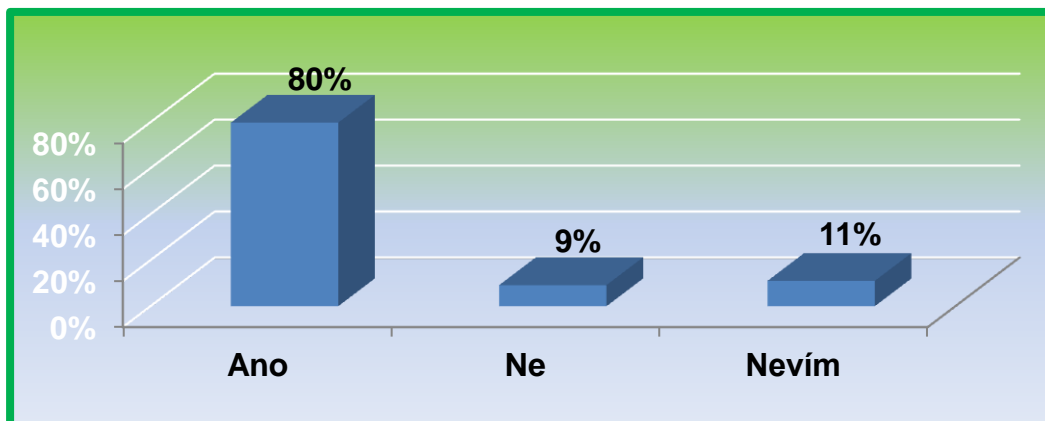
Graf č. 16: Zaujal vás pozitivně některý náš zaměstnanec?



Zdroj: vlastní

Na otázku „Zaujal vás pozitivně některý náš zaměstnanec?“ se odpovědi opět velmi lišily a pro tuto práci nemá význam se jimi více zabývat.

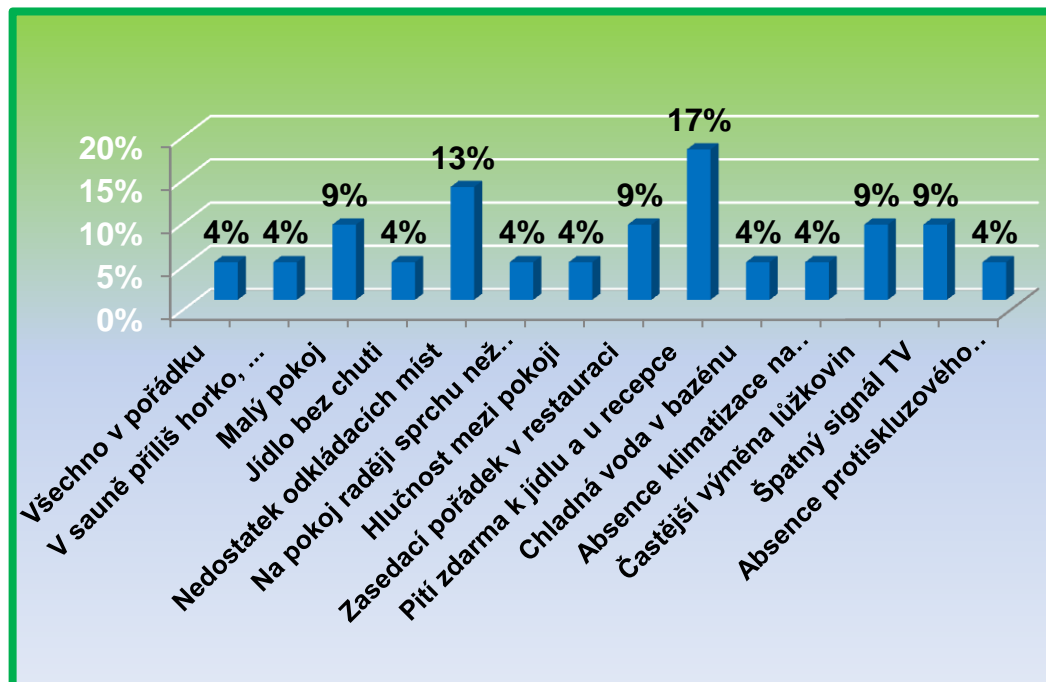
Graf č. 17: Plánujete v budoucnu další návštěvu hotelu Spa Resort Sanssouci?



Zdroj: vlastní

Na nejdůležitější otázku, zda hosté plánují v budoucnu další návštěvu hotelu, odpovědělo celých 80%, že ano, 11%, že neví a 9%, že ne.

Graf č. 18: Uveďte, prosím, jakékoliv další připomínky a náměty



Zdroj: vlastní



Co se týče nejčastějších připomínek a námětů ze strany hotelových hostů, padala nejčastěji odpověď možnost pití zdarma k jídlu a u recepcce (17%) a také nedostatek odkládacích prostor na pokojích (13%). Dalšími připomínkami byly nespokojenosti se zasedacím pořádkem v restauraci, se špatným signálem TV na pokoji, s velikostí pokoje, s chladnou vodou v bazénu, s absencí klimatizace na pokojích apod. Více informací lze nalézt v přílohách, kde jsou uvedeny detailní výsledky dotazníkového šetření.

Sečteno podtrženo, z dotazníků vyplývá, že lidé jsou v hotelu vesměs spokojeni a rádi se sem vracejí. Hotel nabízí příjemné zázemí, přátelský personál a především poskytuje kvalitní služby všeho druhu. Nedostatky, které z průzkumu vyplynuly, nejsou nijak zásadní a hotel neohrožují. Největší rezervy má hotel v nabídce volnočasových aktivit, které 12% respondentů hodnotilo jako neuspokojivé. 30% dotazovaných by také rádo doplnilo proceduru ozonoterapie.

Ačkoli dotazníky otázku o osobních údajích obsahují, hosté si často přejí zůstat v anonymitě a kolonku téměř nikdo nevyplňuje. Proto jsem si od hotelu vyžádala i věkovou strukturu a národnostní složení hostů za zvolené období srpen-říjen 2011. Z poskytnutých údajů vyplynulo, že celkem přijelo 5061 hostů, z toho 4091 cizinců. Nejvíce hostů přijelo z Ruska, Německa, České republiky, Ukrajiny, Itálie atd. Věkové složení je rozmanité, nejvíce přijelo hostů ve věku 55-65 let. Více viz. následující tabulky a graf.

**Tabulka č. 17: Přehled příjezdů v období srpen-říjen 2011**

<b>Počet osob</b>	
Celkem	5 061
Domácí	970
Cizinci	4091

Zdroj: vlastní

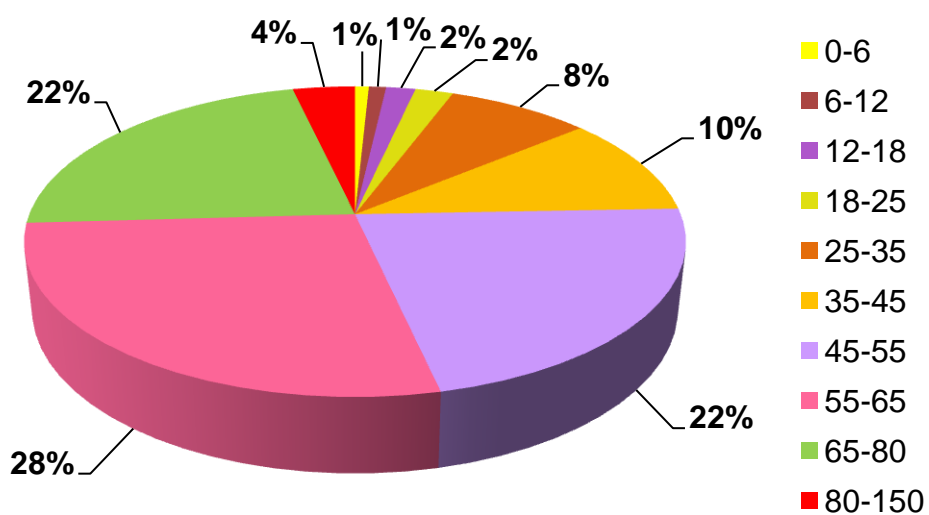
**Tabulka č. 18: Národnostní struktura hostů za období srpen-říjen 2011**

<b>Země</b>	<b>Podíl v %</b>
Rusko	55,3

SRN	16,2
Česká republika	12,0
Ukrajina	3,4
Itálie	2,7
Kazachstán	1,6
Čína	1,0
Uzbekistán	0,8
USA	0,6
Azerbajdžán	0,5
Rakousko	0,5
Estonsko	0,4
Tchaj-wan	0,4
Egypt	0,4
Slovenská republika	0,3
Portugalsko	0,3
Nizozemí	0,3
Velká Británie	0,3
Jordánsko	0,3
Kanada	0,2
Bulharsko	0,2
Polsko	0,2

Zdroj: vlastní

Graf č. 19: Věková struktura hostů za období srpen-říjen 2011



Zdroj: vlastní

## 4.5 Řízené rozhovory

Řízené rozhovory probíhaly v Karlových Varech v infocentru města a v hotelu Spa Resort Sanssouci.

### 4.5.1 Infocentrum města Karlovy Vary

- **Jací zákazníci vyhledávají Vaše služby?**

Je to tak 50:50 Češi a cizinci. Navštěvuje nás hodně Španělů, Němců, Rusů a dalších anglicky mluvících turistů, u kterých nelze rozpoznat, odkud jsou.

- **Ovlivňuje poptávku sezóna popř., jak se mění skladba klientů během sezóny?**

Ani ne, i když v mimosezóně dochází k mírnému poklesu poptávky. Naopak v zimě dochází k nárůstu zájmu o kulturní akce, protože jich je omezená nabídka. Skladba klientů se mění dle státních svátků v jejich zemi (např. hodně Rusů v lednu).

- **Na co se nejčastěji turisté ptají?**

Nejčastěji asi na cestu, jak se dostanou do centra, dále na památky apod. Pak také na prodej lístků na kulturní akce.

- **Jaké doplňkové služby cestovního ruchu Vaši zákazníci požadují?**

Turisté za námi přicházejí převážně z důvodu nákupu suvenýrů, turistických průvodců a map, lístků apod. Pokud má někdo zájem, zprostředkováváme průvodcovské služby. Směnárenské služby neprovozujeme.

- **Doporučujete k ubytování hotel Spa Resort Sanssouci Karlovy Vary?**

Ano také. Ubytování doporučujeme vždy dle požadavků turistů, tzn. podle kategorie, nabízených služeb, polohy. Turisté se ale většinou ptají na nějaké levné ubytování.

## 4.5.2 Sales & Marketing Manager v hotelu Spa Resort Sanssouci

- **Jaká klientela navštěvuje váš hotel nejvíce?**

Především ruská klientela.

- **Jaké stížnosti ze strany klientů nejčastěji řešíte?**

Komplex Spa Resort Sanssouci se skládá ze dvou budov - z Green House a Blue House a ačkoli služby jsou v obou hotelích naprosto stejné, hosté si často přejí bydlet raději na Blue House. Důvody? Na Blue House jsou větší pokoje, každý má balkón, bydlí se až od 2. patra (žádné přízemní pokoje, které spoustu hostů považuje za méněcenné).

- **Z dotazníků vplynuly následující náměty a připomínky ze strany hostů. Snažíte se nějakým způsobem o nápravu těchto připomínek a námětů, popř. jak konkrétně?**

Připomínky a náměty se shromažďují každý měsíc a poté se řeší na poradě. Pokud to jde, snažíme se vždy nějakým způsobem o nápravu.

*a) Pítí zdarma k jídlu, popř. u recepcce - nebude, protože normálním standardem po celém světě je, že ve 4\* hotelu se nápoje v restauraci kupují, navíc ceny za nápoje u nás nejsou nijak vysoké. Hosté, kteří k nám jezdí už léta, mohli být zvyklí dostávat k obědu či večeři čaj, ale to je zvyk ještě z dob před rekonstrukcí (před rokem 2005);*

*b) nedostatek odkládacích míst na pokojích - zde selhal architekt, navrhl příliš nízké postele, pod které nelze kufr schovat a zanedbal množství háčků pro dvě osoby. Tento problém se již vyřešil přidáním háčků v předsíňkách i koupelnách a dobudováním prostorů na kufr nad šatní skříň ve výklenku v předsíni;*

*c) malý pokoj - s tím nelze nic udělat, pokoje nicméně odpovídají požadavkům m<sup>2</sup> dle standardů pro 4\* hotel.*

*d) nespokojenost se zasedacím pořádkem v restauraci* - každý má své vyhrazené místo u stolu po celou dobu pobytu, protože vzhledem k nedostatku personálu není prostor k tomu, aby každého přicházejícího hosta usazoval číšník zvlášť. Proto existuje tento zavedený systém, který je pro obsluhu jednodušší a pohodlnější. Tohoto problému si jsme ale vědomi a navýšením personálu by se měl během letošního roku vyřešit;

*e) špatný signál TV na pokoji* - tento problém je již vyřešen přidáním zesilovače;

*f) častější výměna lůžkovin* - dle standardů se mění lůžkoviny každý 5. den, ale pokud má host přání měnit lůžkoviny každý den, vyhovíme mu;

*g) chladná voda v bazénu* - nebude teplejší z hygienických důvodů, protože čím vyšší teplota, tím více se množí bakterie. Navíc pokud se člověk v bazénu hýbe, zima mu není;

*h) absence klimatizace na pokojích* - nebude se zavádět kvůli jednomu měsíci v roce, je to moc nákladné;

*i) absence protiskluzového povrchu ve vaně* - v případě opakované stížnosti o tom budeme uvažovat;

*j) v sauně příliš horko, žádná studená sprcha* - v sauně horko bývá a sprchy jsou u sauny dvě plus ochlazovací bazénky;

*k) jídlo bez chuti* - mnohem častěji se setkáváme s pochvalou ohledně jídla, je to cca. 85% kladných ku 15% negativním ohlasům;

*l) hluchost mezi pokoji* - opět se jedná o výjimku, lidé k nám jezdí převážně do lázní a v prostorách hotelu se dodržuje klid;

*m) na pokoj raději sprchu než vanu* - máme pokoje jak s vanou, tak sprchovými kouty, pokud si host vyžádá přímo jednu z možností, je mu vyhověno.

- **Z dotazníků také vyplynulo, že 12% respondentů nebylo spokojeno s nabídkou volnočasových aktivit, uvažujete o rozšíření nabídky v této oblasti?**

Nabídka volnočasových aktivit není malá, více Vám poví Concierge. Spolupracujeme také s cestovní kanceláří Pentalog, která organizuje výlety.

- **Uvažujete o zavedení nějakého nového balíčku služeb, který ve Vaší nabídce ještě chybí? Proč ano/ne?**

Ne, není potřeba. Dříve jsme měli spoustu balíčků, které si byly velmi podobné, ale postupem času se vyčlenily ty nejžádanější, které v současné době nabízíme.

- **Vaši největší konkurenti?**

Všechny 4\* hotely ve městě, nelze jednoznačně říct, např. Thermal, Richmond, Astoria, Kolonáda apod.

- **Jaké aktuální problémy podnik řeší?** (např. náročná rekonstrukce budovy, vlhkost ve sklepě, krádeže hostů, malé parkovací prostory atd.)

Díky bohu nemáme žádný tak závažný problém „technického charakteru“. Za zmínku by stála střecha na Blue House, kde jsme již několik let dokola řešili proteklé pokoje v 7. patře při každém trochu silnějším dešti. Letos v květnu konečně dojde k opravě. Ale zmínila bych určitě problém jiného charakteru, a sice ten punc Karlových Varů jako „ruského“ města. Velice často se s tím setkáváme v Německu, že i tam v médiích popisují Karlovy Vary jako plné Rusů a že tu všichni mluví rusky apod.

- **Plány do budoucna?**

Nic konkrétního mě nenapadá. Naše a.s. by se chtěla stát členem “TOP10“ lázeňských firem v EU a být nejprestižnější firmou v ČR.

### 4.5.3 Consierge v hotelu Spa Resort Sanssouci

- **S jakým nejčastějším dotazem/přáním se na Vás hosté obrací?**

Nelze jednoznačně říct, hosté mají různé dotazy všeho druhu. Ptají se např. na výlety, dopravní spojení ale i na život v ČR. Mezi naše služby patří doplňkový prodej (pohárky, průvodce, noviny a časopisy, upomínkové předměty, drogerie), objednávání vázaných kytic, zajištění vstupenek, prodej zájezdů přes cestovní kancelář Pentalog, zajištění hlídání dětí, individuální přání (např. zajištění jízdy na koni, rybolovu apod.)

- **Jaká klientela vyhledává vaše služby nejčastěji?**

Opět nelze přesně určit, ale v hotelu je nejvíce ruské klientely.

- **Jakou nabídku volnočasových aktivit nabízí Váš hotel? Co doporučujete?**

Hotel má dětský koutek, pro starší děti hernu s počítači, kulečnick, stolní tenis, venku je park, kde si lze zahrát minigolf, petanque, kuželky, půjčujeme kola, k dispozici je malá knihovna. Nabízíme spoustu výletů jednodenních (po ČR) i vícedenních (po Evropě). Zájem o výlety ale poslední dva roky klesá, protože nám konkurují hlavně ruské cestovní kanceláře. Ty přivážejí turisty a jsou tak prvním kontaktem na letišti, kde nabízejí své výlety klientům hned po příletu jako první. Formou plakátů vždy informujeme o dění v hotelu (taneční večery s živou hudbou a jiné akce).

- **Dáváte tipy na výlety po okolí?**

Ano, doporučujeme jednak procházky po Karlových Varech (tzv. lázeňské vycházky), ale dáváme i tipy na individuální výlety do okolí Karlových Varů.

## 4.6 Syntéza

Terénní šetření dokázalo, že Karlovarský kraj a Karlovy Vary se těší velké návštěvnosti. Karlovarský kraj jasně vede před ostatními kraji, co se týče příjezdů do lázeňských ubytovacích zařízení v České republice. Návštěvníky lázeňského města jsou převážně cizinci. **V roce 2010 přijelo nejvíce Rusů, Němců, Čechů, Ukrajinců, Izraelců, Kazachů a Američanů.** Statistiky dokazují, že **návštěvnost v Karlových Varech za posledních jedenáct let vzrostla o 39%.** Z toho se počet rezidentů zvýšil o cca. 29% a počet nerezidentů o cca. 42%. Velmi zajímavá je změna týkající se národnostního složení návštěvníků. Hodnoty ukazují **nárůst ruské klientely za posledních jedenáct let o neuvěřitelných 316%.** Naopak německá klientela se snížila o 41%. Také návštěvnost z ostatních asijských zemí vzrostla a to více než o 111%. Národnostní složení hostů se potvrdilo také ve Spa Resortu Sanssouci. V období srpen-říjen 2011 tvořila ruská klientela 55% hostů v hotelu. Dalšími hosty byli Němci (16%), Češi (12%), Ukrajinci (3%), Italové (2%) a další. Návštěvnost Karlových Varů se mění dle sezónnosti a zahraniční turisté přijíždějí v hojném počtu v době státních svátků ve své zemi. Díky 2-4 týdenním lázeňským pobytům se pohybuje průměrný počet přenocování v Karlových Varech okolo 6,67 nocí a průměrná doba pobytu okolo 7,67 dní. Tyto hodnoty jsou téměř 2-krát tak vyšší než je celorepublikový průměr, který činí cca. 3,36 nocí a 4,46 dní.

Z dotazníků vyplývá, že 12% dotazovaných bylo v hotelu ubytováno podruhé a dokonce 31% hostů již poněkolkáté, což je pro hotel velmi povzbudivé, protože každý třetí host je stálým klientem. Na nejdůležitější otázku, zda hosté plánují v budoucnu další návštěvu hotelu, odpovědělo celých 80%, že ano a 11%, že možná. Z toho lze vyvodit, že **hosté se do Spa Resortu Sanssouci rádi vrací.**

Důvodem k návštěvě hotelu bylo pro 34% hostů možnost léčení, což vplynulo i ze statistik města, kde bylo zjištěno, že počet hostů, kteří přijíždějí do Karlových Varů za účelem lázní se pohybuje v průměru okolo 35%. Z toho se



dá odvodit, že **lázeňské a wellness služby mají velký vliv na rozvoj cestovního ruchu v Karlových Varech**, protože každý třetí návštěvník těchto služeb využívá.

Pro 18% dotazovaných byla důvodem k návštěvě úroveň servisu, po 14% byla důvodem k návštěvě poloha a výskyt minerálních vod, 13% si zvolilo hotel kvůli ceně, 5% se rozhodlo nezávisle a 3% přijela kvůli nabídce sportovního vyžití.

Co se týče kvality poskytovaných služeb, 57% respondentů hodnotí služby hotelu jako výborné, 30% jako dobré, 11% uspokojivě a 2% neuspokojivě. S kvalitou a úrovní ubytování je spokojeno výborně 51%, dobře 41%, 7% uspokojivě a nespokojeno je pouze 1%. Podobně je na tom i spokojenost s kvalitou stravování, 51% zaškrtnulo výborně, 39% dobře, 10% uspokojivě a 1% neuspokojivě. 58% klientů hodnotí kvalitu a úroveň poskytovaných lázeňských služeb výborně, 35% dobře, uspokojivě 6% a nespokojeno je opět jen 1%, což je opět příjemný výsledek.

Se všemi poskytovanými službami hotelu jsou tedy přibližně 3/4 hostů víceméně spokojeni a pouze 1/4 má nějaké výhrady. Procento nespokojenosti se pohybuje mezi 1-2%, což je velmi málo. Z toho lze opět vyvodit, že **kvalita a úroveň poskytovaných služeb je vysoká**.

30% respondentů odpovědělo, že v nabídce jim chybí procedura ozonoterapie a poté se po 10% objevovaly odpovědi jako bahenní zábal, více druhů reflexních masáží, spalování tuků, procedury na léčení dutin a dásní, apod.

52% klientů hodnotí úroveň veřejných prostor výborně, 41% dobře, uspokojivě 7% a nikdo není nespokojen.

Volnočasové aktivity jsou hodnoceny 42% dobře, 30% výborně, 16% uspokojivě, 12% neuspokojivě. Z řízených rozhovorů vyplynulo, že nabídka volnočasových aktivit není malá a každý si z ní vybere. Pro mladší děti hotel nabízí dětský koutek, pro starší děti hernu s počítači. K dispozici je malá knihovna, kulečnický stůl, stolní tenis, venku je park, kde si lze zahrát minigolf,

petanque, kuželky. Za poplatek hotel půjčuje kola. V nabídce je spousta výletů jednodenních (po ČR) i vícedenních (po Evropě). Několikrát do týdne se pořádají taneční večery s živou hudbou. Problém nebude tedy v nabídce, kterou 12% respondentů hodnotilo jako neuspokojivou, nýbrž v informovanosti hostů.

Co se týče nejčastějších připomínek a námětů ze strany hotelových hostů, padala nejčastěji odpověď možnost pití zdarma k jídlu a u recepcie (17%) a také nedostatek odkládacích prostor na pokojích (13%). Dalšími připomínkami byly nespokojenosti se zasedacím pořádkem v restauraci, se špatným signálem TV na pokoji, s velikostí pokoje, s chladnou vodou v bazénu, s absencí klimatizace na pokojích apod. Z řízených rozhovorů vyplynulo, že připomínky ze stran hostů se probírají každý měsíc na poradě a pokud to lze, hotel se vždy snaží o nápravu a problémy řeší. Některé problémy byly již vyřešeny (nedostatek odkládacích míst v pokoji, televizní signál, apod.), některé jsou v plánu tento rok (zasedací pořádek v restauracích). S některými připomínkami nelze nic udělat (velikost pokoje) a hotel se jimi zabývat nebude z finančních a jiných důvodů.

Na základě zjištěných poznatků o hotelu a analýze hostů byly navrženy dva produktové balíčky, které by nabídku hotelu mohly vhodně doplnit.

## **5 NÁVRHY**

### **5.1 Nové produkty**

Mým původním záměrem bylo vytvoření nového balíčku služeb pro věkovou kategorii 18-25, která v nabídce hotelu, dle mého názoru chybí. Nicméně z dotazníkového šetření vyplynulo, že tato mladá generace hotel téměř nenavštívuje. Je to dáno zřejmě tím, že mladý člověk si 4\* hotel může sotva dovolit. Z výzkumu vyplynulo, že hotel navštěvují hosté v hojnější míře až od věku 25 a více let. Jelikož se hotel specializuje na poskytování komplexní lázeňské péče, je přirozené, že nejvíce hostů je staršího věku.

Co se týče nabídky wellness programů, je velmi obsáhlá a každý zájemce si z ní určitě vybere. Z rozhovoru s manažerkou pro Sales & Marketing vyplynulo, že nový balíček služeb není zas tak potřeba. Proto bylo velmi obtížné vymyslet nový balíček, který by přece jenom nabídku hotelu doplnil a management hotelu přesvědčil o opaku.

Téměř všechny věkové kategorie, které navštěvují hotel, mají jednu společnou věc a to, že se jedná převážně a ekonomicky aktivní obyvatelstvo, tzn. že hosté, kteří přijíždějí jsou zcela jistě někde zaměstnáni nebo jsou sami sobě zaměstnavatelem. Proto se zrodila myšlenka vytvořit nový balíček služeb pro zaměstnance za odměnu. Balíček by mohl být nabízen firmám, které by posílali své zaměstnance v rámci benefitů za odpočinkem na krátký wellness pobyt ve Spa Resortu Sanssouci. Ne nadarmo se říká, že spokojený zaměstnanec je i dobrý zaměstnanec.

#### **5.1.1 Stop & Relax**

Každý tráví v zaměstnání poměrně dost času, snaží se svou práci vykonávat zodpovědně a čím dál tím častěji se stává, že se člověk dostane do stresu kvůli náporu svěřených úkolů. Organismus takové pracovní tempo nesnáší dobře a mohou se objevit i zdravotní problémy. Ideálním způsobem, jak tomu předejít

je krátkodobé, ale intenzivní zotavení v podobě wellness. Ne každý má čas a možnosti jet na 3 týdny do lázní, aby si odpočinul, ale na 3 dny si najde čas každý. Pobyty jsou tedy zaměřené především na odbourání stresu a na fyzickou regeneraci pro ty, kteří mají méně času. Součástí pobytů může být také prohlídka u lékaře, rozbor krve či konzultace nutričním terapeutem.

První produkt jsem nazvala "Stop & Relax", který v překladu doslova znamená "zastav se a odpočívej". Jak už z názvu vyplývá, bude se jednat o pobyt, který má za cíl "donutit" člověka vypnout, zapomenout na starosti všedního dne a poskytnout mu odpočinek, který si zaslouží. Produkt je určen pro jednotlivce či malé skupinky.

#### Wellness balíček / program obsahuje:

- ubytování na 3 dny (2 noci)
- polopenzi (snídaně + večeře)
- 3 procedury v rámci pobytu (1x floating, 1x aromatická masáž, 1x solná jeskyně)
- zdarma využívání bazénu, whirlpoolu a sauny ve večerních hodinách
- župan k dispozici během pobytu
- parkování u hotelu
- zdarma využívání wi-fi sítě ve veřejných prostorách
- welcome drink + dárek
- za poplatek možnost konzultace s lékařem či s nutričním terapeutem

#### Kalkulace:

Ubytování	od 992,- za osobu / den	1984,-
Polopenze	350,- za osobu / den	700,-
Floating		600,-
Masáž aromaterapeutická částečná		700,-
Solná jeskyně		250,-

Dárek + welcome drink		100,-
Parkoviště	90,- / den	270,-
<hr/>		
Celkem		4604,-

Cenu za balíček je třeba vždy nějakým způsobem zvýhodnit, aby byla levnější než pouhý součet služeb. Celková cena za balíček "Stop & Relax" po ubrání 15% dolů, by se tedy mohla pohybovat od 3913,- Kč za osobu.

### 5.1.2 Teambuilding

Druhý balíček nese název "Teambuilding", což v překladu znamená zážitkovo-vzdělávací akci, která může mít hned několik úkolů (upevnit vztahy ve firemním kolektivu, zlepšit komunikaci mezi členy týmu, odhalit jednotlivé týmové role, apod.). Balíček je určen pro větší skupinu zaměstnanců, nikoli pro jednotlivce jako předchozí produkt. Úkolem balíčku je zprostředkovat zážitek spojený s odpočinkem a zábavou ve známém kolektivu. Mimo místo svého každodenního působiště a při uvolněné atmosféře se upevňují vztahy nejlépe. Součástí programu jsou individuální i společné wellness procedury, polopenze ve formě švédských stolů, prohlídka města, exkurze do podzemí Vřídla a do Jan Becher Muzea. Na přání objednavatele by hotel mohl připravit i večerní program s volnou zábavou a občerstvením ve formě rautů. Pokud bude akce zaměřena i na další vzdělávání zaměstnanců, k dispozici jsou také konferenční salonky a místnosti vybavené technikou pro pořádání školení či seminářů. Na přání objednavatele lze sestavit balíček služeb šitý přesně na míru.

Wellness balíček / program obsahuje:

- ubytování na 3 dny (2 noci) v dvojlůžkových pokojích
- polopenzi (snídaně + večeře)

- 4 procedury v rámci pobytu na osobu (1x hydroxeur nebo minerální perličková koupel, 1x solná jeskyně, 1x aquaaerobic, 1x nordic walking)
- zdarma využívání bazénu, whirlpoolu a sauny ve večerních hodinách
- župan k dispozici během pobytu
- zdarma využívání wi-fi sítě ve veřejných prostorech
- welcome drink + dárek
- za poplatek možnost konzultace s lékařem či s nutričním terapeutem

#### Kalkulace:

Ubytování	od 992,- za osobu / den	1984,-
Polopenze	350,- za osobu / den	700,-
Hydroxeur / Koupel minerální perličková		500,-
Solná jeskyně		250,-
Aquaaerobic		350,-
Nordic Walking		250,-
Dárek + welcome drink		100,-
Jan Becher muzeum		100,-
Podzemí Vřídla		80,-
<hr/>		
Celkem		4314,-

Celkovou cenu za balíček "Teambuilding" jsem stanovila od 3667,- Kč za osobu. V případě větších skupin, by hotel mohl nabídnout i další slevu.

Kalkulace obou nových produktů vycházeli z Ceníku procedur a Ceníku ubytování 2012/2013 Spa Resortu Sanssouci. (Dostupné z: [http://www.spa-resort-sanssouci.cz/dokumenty/ceniky\\_laz\\_procedury/cenik\\_procedury\\_2012\\_cz2.pdf](http://www.spa-resort-sanssouci.cz/dokumenty/ceniky_laz_procedury/cenik_procedury_2012_cz2.pdf); <http://www.spa-resort-sanssouci.cz/cz/cenik-ubytovani-2012-2013?kurz=CZK#hotelove-ubytovani>).

Ceny za ubytování byly vybrány z III. sezóny za standardní dvojlůžkové pokoje. Ceny jsou pouze orientační.

## 6 ZÁVĚR

Úkolem bakalářské práce s názvem "Lázeňské a wellness služby jako prvek rozvoje cestovního ruchu v Karlových Varech" bylo především zanalyzovat poskytované lázeňské a wellness služby v největším lázeňském městě České republiky. Pro účely práce byl vybrán lázeňský hotel Spa Resort Sanssouci Karlovy Vary, který patří k největším a nejvyhledávanějším hotelům ve městě. Hotel si vede dotazníky spokojenosti, které jsem při své práci použila.

Na základě statistik bylo dokázáno, že počet hostů, kteří přijíždějí do Karlových Varů za účelem lázní se pohybuje v průměru okolo 35%. Z toho se dá odvodit, že lázeňské a wellness služby mají zásadní vliv na rozvoj cestovního ruchu v Karlových Varech, protože každý třetí návštěvník těchto služeb využívá. Tím byla potvrzena hypotéza č. 1 - Lázeňské a wellness služby významně přispívají k rozvoji cestovního ruchu ve městě.

Se všemi službami hotelu jsou cca. 3/4 hostů víceméně spokojeni a pouze 1/4 má nějaké výhrady. Procento nespokojenosti se pohybuje mezi 1-2%, což je velmi málo. Z toho lze opět vyvodit, že kvalita poskytovaných služeb je na vysoké úrovni a tím se potvrdila hypotéza č. 2 - Většina klientů ve zkoumaném zařízení je spokojena s kvalitou a úrovní poskytovaných služeb.

Ze statistik také vyplynulo, že návštěvnost Karlovarského kraje a Karlových Varů stoupá. Statistiky dokazují, že návštěvnost v Karlových Varech za posledních 11 let vzrostla o 39%. Z toho se počet rezidentů zvýšil o cca. 29% a počet nerezidentů o cca. 42%. Tímto byla vyvrácena hypotéza č. 3 - Návštěvnost města klesá.

Návštěvníky města jsou převážně cizinci. V roce 2010 přijelo nejvíce Rusů, Němců, Čechů, Ukrajinců, Izraelců, Kazachů a Američanů. Velmi zajímavá je změna týkající se národnostního složení návštěvníků za posledních 11 let. Hodnoty ukazují nárůst ruské klientely o neuvěřitelných 316%. Naopak

německá klientela se snížila o 41%. Také návštěvnost z ostatních asijských zemí vzrostla a to více než o 111%. Národnostní složení hostů se potvrdilo také ve Spa Resortu Sanssouci. V období srpen-říjen 2011 tvořila ruská klientela 55% hostů v hotelu. Dalšími hosty byli Němci (16%), Češi (12%), Ukrajinci (3%), Italové (2%) a další. Tímto se potvrdila hypotéza č. 4 - Karlovy Vary navštěvuje hodně ruské klientely.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že 12% dotazovaných bylo v hotelu ubytováno podruhé a dokonce 31% hostů již poněkolkáté. Na nejdůležitější otázku, zda hosté plánují v budoucnu další návštěvu hotelu, odpovědělo celých 80%, že ano a 11% možná. Z toho lze vyvodit, že hosté do Spa Resortu Sanssouci, ale i do Karlových Varů přijíždějí opakovaně, čímž byla potvrzena hypotéza č. 5 - Většina zákazníků předpokládá návrat do zkoumaného zařízení.

Na základě všech zjištěných poznatků, výsledků z dotazníkového šetření a řízených rozhovorů byly vytvořeny 2 nové produkty. Produktové balíčky jsou zaměřené na zaměstnance firem, protože pro tento segment klientů balíček v nabídce chyběl. Jak ukazují mnohé průzkumy, firemní klienti peníze mají a do zaměstnanců často investují, tak proč by to nemohlo být i v podobě wellness pobytu za odměnu. Produkty tak mohou pomoci přispět k rozvoji cestovního ruchu jednak ve vybraném podniku, tak i v celém městě. Tím jsem naplnila všechny cíle bakalářské práce.



## 7 SUMMARY

The main aim of the bachelor's thesis on 'Spa and wellness services as a component unit of tourist industry development in Karlovy Vary' was the analysis of providing spa and wellness services in the biggest spa town of the Czech Republic, and the evaluation of its importance for tourist industry development in the specified region. The adjoining aim was the analysis of services in the chosen company "Spa Resort Sanssouci Karlovy Vary". The next adjoining aim was a suggestion on development of services in the chosen company and in the specified region.

The bachelor's thesis consists of the analytic and synthetic part. Firstly, I have gone through the specialist literature and then I made a bibliographic searches. Then I made a situational analysis, concentrated on present state of spa and wellness services, provided in the region of Karlovy Vary. I used secondary data, which I had found in the statistics, in the regional literature and on the web-sites. After that I made the analysis of services in the chosen company, in which I used the secondary and primary sources. I have taken the secondary sources from the Net, booklets and other promotional materials of the chosen facilities. The primary sources were questionnaires and interviews. I have made a synthesis from all obtained pieces of information, which helped me to review some deficits in the branch of provided spa and wellness services.

On the basis of detected deficits in this branche, I made up two products, which can contribute to improve the situation in the chosen company and also in the whole region. The conclusion attends to the complex summary and confirmation or confutation the assigned hypotheses.

## 8 PŘEHLED POUŽITÉ LITERATURY

### 8.1 Odborné publikace

1. ATTL, P., Nejd, K., *Turismus I*, 1. vydání. Praha: 2004. ISBN 80-86578-37-2.
2. ČERTÍK, M., a kol. *Cestovní ruch - Vývoj, organizace a řízení*. 1. vydání. Praha: OFF, 2001. 352 s. ISBN 80-238-6275-8.
3. FRANCOVÁ, E. *Cestovní ruch*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2003. 119 s. ISBN 80-244-0719-1.
4. GALVASOVÁ, I. *Průmysl cestovního ruchu*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008, 262 s. ISBN 978-808-7147-061.
5. GOELDNER, Ch. R.; BRENT RITCHIE, J. R. . *Tourism: principles, practices, philosophies*. 11. vydání. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2009. 624 s. ISBN 978-0-470-08459.
6. GÚČIK, M., a kol. *Krátký slovník cestovního ruchu a hotelierstva*. 1. vydání. Banská Bystrica: Slovensko-švajčiarske združenie pre rozvoj cestovního ruchu, 2004. ISBN 80-88945-73-9.
7. HALÁMEK, Z., HALÁMKOVÁ, A. *Karlovy Vary ve 21. století*. 1. vydání. Karlovy Vary: A. Halámková, 2008, 95 s. ISBN 978-80-86400-18-1.
8. HESKOVÁ, M., a kol. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2006, 223 s. ISBN 80-716-8948-3.
9. INDROVÁ, J., a kol. *Cestovní ruch I*. 1. vydání. Praha: Oeconomica, 2004. 114 s. ISBN 80-245-0799-4.
10. KAJLÍK, V. *České lázně a lázeňství*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007, 218 s. ISBN 978-802-3993-301.
11. KNOP, K. *Lázeňství: ekonomika a management*. 1. vydání. Praha: Grada, 1999, 231 s. ISBN 80-716-9717-6.
12. LIŠKA, V. *Makroekonomie*. 2. vydání. Praha: Professional Publishing, 2004, 628 s. ISBN 80-864-1954-1.

13. NĚMČANSKÝ, M. *Analýza a kalkulační v cestovním ruchu*. 1. vydání. Karviná: Slezská univerzita, 2001. ISBN 80-724-8094-4.
14. ORIEŠKA, J. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vydání. Praha: Idea servis, 2010. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.
15. PARMOVÁ, D. *Řízení služeb*. 1. vydání. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2004. 96 s. ISBN 80-7040-673-9.
16. RYGLOVÁ, J. *Cestovní ruch*. 1. vydání. Brno: B.I.B.S., 2005. 67 s. ISBN 80-86575-92-6
17. SEIFERTO VÁ, V. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. 1. vydání. Praha: Pragoline, 2003. 120 s. ISBN 80-86592-00-6.
18. ZEMAN, L. *Západočeský lázeňský trojúhelník*. 1. vydání. Praha: Národní památkový ústav, 2008, 139 s. ISBN 978-80-87104-41-5.

## 8.2 Internetové zdroje

19. ALŽBĚTINY LÁZNĚ. *O nás* [online]. © 2009 [cit. 2012-04-19]. Dostupné z: <http://www.spa5.cz/component.php?cocode=section&seid=7>
20. ČESKÁ ASOCIACE WELLNESS. *Význam slova wellness* [online]. ©2006-2012 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: <http://www.spa-wellness.cz/ceska-asociace-wellness/vyznam-slova-wellness/>
21. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Hlavní ukazatele národního hospodářství a cestovního ruchu v ČR* [online]. 2012 [cit. 2012-02-24]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/tsa\\_hlavni\\_ukazatele\\_narodniho\\_hospodarstvi\\_a\\_cestovniho\\_ruchu\\_v\\_cr](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/tsa_hlavni_ukazatele_narodniho_hospodarstvi_a_cestovniho_ruchu_v_cr)
22. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Souhrnné ukazatele zaměstnanosti v národním hospodářství a cestovním ruchu v ČR v letech 2003-2009* [online]. 16.02.2011 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: [www.czso.cz/csu/csu.nsf/i/mz\\_t10/\\$File/mz\\_t10.xls](http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/i/mz_t10/$File/mz_t10.xls)
23. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Hromadná ubytovací zařízení České republiky. Obec - (ZUJ) 554961 - Karlovy Vary* [online]. 26.01.2012 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: [www.czso.cz/csu/csu.nsf/i/mz\\_t10/\\$File/mz\\_t10.xls](http://www.czso.cz/csu/csu.nsf/i/mz_t10/$File/mz_t10.xls)

2012-03-08].

Dostupné z: <http://www.czso.cz/lexikon/uz.nsf/uz?openform&:554961>

24. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie ve vybraném území*. [online]. 16.02.2011 [cit. 2012-04-09]. Dostupné z: [http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?&childsel0=8&cislotab=CRU9010CU&kapitola\\_id=654&str=tabdetail.jsp&voa=tabulka](http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?&childsel0=8&cislotab=CRU9010CU&kapitola_id=654&str=tabdetail.jsp&voa=tabulka).
25. DOCSTOC. *Principle of Tourism* [online]. 25.2.2011 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: <http://www.docstoc.com/docs/72406452/1-Principle-of-Tourism>
26. HOTEL IMPERIAL. *O hotelu*. [online]. © 2009 [cit. 2012-04-09]. Dostupné z: <http://www.spa-hotel-imperial.cz/cz/>
27. INTERNATIONAL SPA ASSOCIATION. *About ISPA: ISPA's Definition of Spa* [online]. [1999] [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: <http://www.spa-wellness.cz/ceska-asociace-wellness/vyznam-slova-wellness/>
28. KARLOVARSKÉ RADNIČNÍ LISTY. *Magistrát města Karlovy Vary* [online]. 23.3.2012 [cit. 2012-04-02]. Dostupné z: [http://www.mmkv.cz/data/USR\\_242\\_DEFAULT/OPR\\_final\\_KRL\\_4\\_\\_na\\_web.pdf](http://www.mmkv.cz/data/USR_242_DEFAULT/OPR_final_KRL_4__na_web.pdf)
29. KARLOVY VARY. *Karlovy se představují* [online]. [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.karlovyvary.cz/cz/karlovy-vary-se-predstavuji>
30. KARLOVY VARY. *Historie a současnost*. [online]. [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.karlovyvary.cz/cz/karlovy-vary-se-predstavuji>
31. KARLOVY-VARY.CZ. *O Karlových Varech* [online]. © 2011 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.karlovy-vary.cz/cz/o-karlovych-varech>
32. LÁZNĚ III. [online]. © 2009 [cit. 2012-04-11]. Dostupné z: <http://www.lazneiii.cz/>
33. MICE GUIDE. *Karlovy Vary* [online]. © 2007 [cit. 2012-04-09]. Dostupné z: <http://mice.karlovyvary.cz/cz/karlovy-vary>
34. MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ. *Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007–2013* [online]. [cit. 2012-03-08].

- Dostupné z:  
<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=9436a891-44cd-426a-88b9-373e4ce4900a>
35. SPA.CZ. *Odborník na lázně a wellness: Lázeňské procedury* [online]. © 2012 [cit. 2012-03-24]. Dostupné z: <http://www.spa.cz/lazenske-procedury/m/>
36. SPA RESORT SANSSOUCI. *Spa Resort Sanssouci Karlovy Vary* [online]. © 2009 [cit. 2012-03-24]. Dostupné z: <http://www.spa-resort-sanssouci.cz/cz/>
37. SPRÁVA PŘÍRODNÍCH LÉČIVÝCH ZDROJŮ A KOLONÁD. *Odběratelé TMV* [online]. © 2010 [cit. 2012-04-12]. Dostupné z: <http://www.splzak.cz/cs/odberatele-tmv.html>
38. THERMAL. *Relaxace*. [online]. © 2012 [cit. 2012-04-19]. Dostupné z: <http://www.thermal.cz/relaxace/wellness.html>
39. TUGBERKUGURLU.COM. *Definintion of Tourism (UNWTO Definition of Tourism) / What Is Tourism?* [online]. 30.3.2010 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: <http://www.tugberkugurlu.com/archive/definintion-of-tourism-unwto-definition-of-tourism-what-is-tourism>
40. ZÁMECKÉ LÁZNĚ. *Současnost* [online]. © 2012 [cit. 2012-04-19]. Dostupné z: <http://www.zamecke-lazne.cz/>
41. ZNAKY U NÁS. *Karlovy Vary* [online]. © 1998 - 2002 [cit. 2012-04-01]. Dostupné z: <http://znaky.unas.cz/KarlovyVary>.

### 8.3 Ostatní zdroje

42. IMPERIAL KARLOVY VARY. *Průvodce lázeňského hosta nabídkou společnosti Imperial Karlovy Vary*.
43. IMPERIAL KARLOVY VARY. *Tvůrce moderního lázeňství*.
44. KARLOVARSKÝ KRAJ. *Lázeňství v Karlovarském kraji*.

## 9 SEZNAM TABULEK, GRAFŮ, OBRÁZKŮ A SCHÉMAT

Tabulka č. 1: Ukazatele národního hospodářství a cestovního ruchu v ČR v letech 2003-2010

Tabulka č. 2: Zaměstnanost v CR v ČR za rok 2009

Tabulka č. 3: Druhy cestovního ruchu

Tabulka č. 4: Formy cestovního ruchu

Tabulka č. 5: Znaky služeb

Tabulka č. 6: Lázeňské služby

Tabulka č. 7: Hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních podle krajů

Tabulka č. 8: Hosté v lázeňských ubytovacích zařízeních podle krajů vyjádřené v %

Tabulka č. 9: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení v Karlových Varech

Tabulka č. 10: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení v České republice

Tabulka č. 11: Hosté v hromadných ubytovacích kapacitách v Karlových Varech od roku 2000 do roku 2011

Tabulka č. 12: Změny v návštěvnosti hromadných ubytovacích kapacit v Karlových Varech od roku 2000 do roku 2011

Tabulka č. 13: Zahraniční a tuzemští hosté s léčením od roku 2000 do roku 2010  
Tabulka č. 14: Národnostní složení hostů s léčením od roku 2000 do roku 2010

Tabulka č. 15: Přehled karlovarských pramenů

Tabulka č. 16: Odběratele termomineralní vody v Karlových Varech pro balneologické užití v roce 2011

Tabulka č. 17: Přehled příjezdů v období srpen-říjen 2011

Tabulka č. 18: Národnostní struktura hostů za období srpen-říjen 2011

Graf č. 1: Podíl zahraničních návštěvníků v hromadných ubytovacích zařízeních v Karlových Varech v roce 2000

Graf č. 2: Podíl zahraničních návštěvníků v hromadných ubytovacích zařízeních v Karlových Varech v roce 2011

Graf č. 3: Zahraniční a tuzemští hosté s léčením od roku 2000 do roku 2010

Graf č. 4: Procentní podíl lázeňských hostů na celkovém počtu hostů v Karlových Varech

Graf č. 5: Navštívili jste již Spa Resort Sanssouci?

Graf č. 6: Jak jste se dozvěděli o Spa Resortu Sanssouci?

Graf č. 7: Jaký byl důvod, že jste se rozhodli pro náš hotel?

Graf č. 8: Jak posuzujete naše služby?

Graf č. 9: Jak jste spokojeni s kvalitou a úrovní ubytování?

Graf č. 10: Jak jste spokojeni s kvalitou stravování?

- Graf č. 11: Jak jste spokojeni s kvalitou a úrovní lázeňských služeb?  
Graf č. 12: Jaká procedura vám byla nepříjemná a proč?  
Graf č. 13: Jaká procedura vám v nabídce chybí?  
Graf č. 14: Jak jste spokojeni s úrovní veřejných prostor?  
Graf č. 15: Jak hodnotíte volnočasové aktivity?  
Graf č. 16: Zaujal vás pozitivně některý náš zaměstnanec?  
Graf č. 17: Plánujete v budoucnu další návštěvu hotelu Spa Resort Sanssouci?  
Graf č. 18: Uveďte, prosím, jakékoliv další připomínky a náměty  
Graf č. 19: Věková struktura hostů za období srpen-říjen 2011

- Obrázek č. 1: Poloha Karlových Varů  
Obrázek č. 2: Znak Karlových Varů  
Obrázek č. 3: Tržní kolonáda a Zámecká věž  
Obrázek č. 4: Lázně III  
Obrázek č. 5: Imperial  
Obrázek č. 6: Kostel sv. Máří Magdalény  
Obrázek č. 7: Jelení skok  
Obrázek č. 8: Rozhledna Diana  
Obrázek č. 9: Standard Single Room - Blue House  
Obrázek č. 10: Suite - Green House  
Obrázek č. 11: Deluxe Suite (koupelna)  
Obrázek č. 12: Deluxe Suite - Green House  
Obrázek č. 13: Restaurant Charleston  
Obrázek č. 14: Restaurant Melody  
Obrázek č. 15: Restaurant Opera  
Obrázek č. 16: Lobby bar a atrium  
Obrázek č. 17: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 1/6  
Obrázek č. 18: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 2/6  
Obrázek č. 19: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 3/6  
Obrázek č. 20: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 4/6  
Obrázek č. 21: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 5/6  
Obrázek č. 22: Dotazník Spa Resortu Sanssouci 6/6

- Schéma č. 1: Hmotné potřeby člověka dle W.Reitha  
Schéma č. 2: Maslowova pyramida potřeb a hodnot  
Schéma č. 3: Služby v cestovním ruchu

# 10 PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Seznam ubytovacích zařízení v Karlových Varech

Název	Kategorie
GRANDHOTEL PUPP	hotel *****
SAVOY WESTEND HOTEL	hotel *****
HOTEL CARLSBAD PLAZA	hotel *****
INTERHOTEL CENTRAL	hotel ****
PARKHOTEL RICHMOND	hotel ****
HOTEL DVOŘÁK	hotel ****
LÁZEŇSKÝ HOTEL THERMAL	hotel ****
HOTEL HELUAN	hotel ****
HOTEL SIRIUS	hotel ****
HOTEL ROMANCE PUŠKIN	hotel ****
LÁZEŇSKÝ HOTEL IMPERIAL	hotel ****
SPA RESORT SANSSOUCI	hotel ****
LH SMETANA - VYŠEHRAD	hotel ****
HOTEL RŮŽE	hotel ****
HOTEL KOLONÁDA	hotel ****
HOTEL AVITA	hotel ****
HOTEL ESTER	hotel ****
HOTEL EMBASSY	hotel ****
HOTEL MIGNON	hotel ****
LÁZEŇSKÉ SANATORIUM BRISTOL	hotel ****
SANATORIUM ELWA	hotel ****
HOTEL ADRIA	hotel ****
SANATORIUM TROCNOV	hotel ****
SPA HOTEL ČAJKOVSKIJ	hotel ****
HOTEL ELIŠKA	hotel ****
HOTEL ABERG	hotel ****
SPA HOTEL OSTENDE	hotel ****
LD MOSKEVSKÝ DVŮR	hotel ****
WELLNESS HOTEL JEAN DE CARRO	hotel ****
SANATORIUM VILLA CHARLOTTE	hotel ****
HOTEL VENUS	hotel ****
HOTEL PROMENÁDA	hotel ****
HOTEL DERBY	hotel ****



HOTEL ULRIKA	hotel ****
HOTEL KRÁSNÁ KRÁLOVNA	hotel ****
OLYMPIA HOTEL	hotel ****
HOTEL VILLA RITTER	hotel ****
SPA & WELLNES AMBIENTE	hotel ****
HOTEL COMPLEX PETR	hotel ****
LÁZEŇSKÝ HOTEL AURA PALACE	hotel ****
HOTEL PANORAMA	hotel ****
HUMBOLDT PARK HOTEL SPA	hotel ****
HOTEL GOETHE HAUS	hotel ****
HOTEL LAVONTE	hotel ****
HOTEL ELIŠKA	hotel ****
HOTEL PREZIDENT	hotel ****
HOTEL ST.JOSEPH ROYAL REGENT	hotel ****
HOTEL SALVATOR	hotel ****
HOTEL AQUA MARINA	hotel ****
LÁZNĚ III. – VESO	hotel ****
HOTEL VILA TITANIA	hotel ****
VLL – SADOVÝ PRAMEN, CHOPIN	hotel ***
HOTEL MALLORCA	hotel ***
GEJZÍRPARK RESIDENCE	hotel ***
HOTEL GEJZÍR	hotel ***
HOTEL MALTA	hotel ***
KAVALERIE HOTEL-RESTAURANT	hotel ***
HOTEL CORSO	hotel ***
LÁZEŇSKÝ DŮM PURKYNĚ	hotel ***
EUROAGENTNUR HOTEL JESSENIUS	hotel ***
LÁZEŇKÝ HOTEL JADRAN	hotel ***
LÁZEŇSKÝ ÚSTAV TOSCA – MYSLIVNA	hotel ***
HOTEL ROMANIA	hotel ***
HOTEL KOSMOS	hotel ***
HOTEL BRAZILIE	hotel ***
HOTEL BELLEVUE	hotel ***
HOTEL U ŠIMLA	hotel ***
HOTEL PALACKÝ A ELEFANT	hotel ***
HOTEL MODENA	hotel ***
HOTEL SAINT PETERSBURG	hotel ***
HOTEL EXCELSIOR	hotel ***
LÁZEŇSKÝ DŮM MORAVA	hotel ***
LÁZEŇSKÝ DŮM PRAGA	hotel ***

HOTEL CORDOBA	hotel ***
HOTEL ZLATÝ SLOUP	hotel ***
REZIDENCE SADOVÁ	hotel **
HOTEL JISKRA	hotel garni
HOTEL GARNI PALATIN	hotel garni
GARNI HOTEL KUČERA	hotel garni
HOTEL NIKE	hotel garni
HOTEL BOSTON	hotel garni
HOTEL SALVE	hotel garni
PENSION IBIZA	penzion
HOTEL ALFRED	penzion
PENZION HESTIA	penzion
PENSION CLARA	penzion
PENSION ANNA	penzion
PENSION ELEFANT	penzion
DŮM AMADEUS	penzion
PENZION JAS	penzion
VILLA AHLAN	penzion
EUROPENZION	penzion
PENSION DIAMANT	penzion
PENSION HOLIDAY	penzion
PENSION BELLE ALLIANCE	penzion
PENSION VILLA BASILEIA	penzion
PENSION PANTHER	penzion
PENSION ZLATÁ ŠTIKA	penzion
PENSION PANORAMA	penzion
PENZION U DRAKA	penzion
PENSION RAINBOW	penzion
PENZION BESKYD	penzion
PENZION NEMIROV	penzion
FESTIVAL HOTEL APARTMENTS	penzion
PENSION VILLA ROSA	penzion
PENZION FAN	penzion
PENSION MAURICIUS	penzion
UBYTOVNA LODĚNICE A KEMP	turistická ubytovna
LUDMILA KOFROŇOVÁ	turistická ubytovna
DML A ŠKOLNÍ JÍDELNA	ostatní zařízení jinde nespecifikovaná
UBYTOVNA PRAHA	ostatní zařízení jinde nespecifikovaná
LÁZEŇSKÁ LÉČEBNA MÁNES	ostatní zařízení jinde nespecifikovaná
PENSION HUBERTUS	ostatní zařízení jinde nespecifikovaná

SANATORIA KRIVÁŇ – SLOVAN	ostatní zařízení jinde nespecifikovaná
SANATORIUM ASTORIA + DEPANDANCE WOLKER	ostatní zařízení jinde nespecifikovaná
HOTEL VÍTKOVA HORA	ostatní zařízení jinde nespecifikovaná

**Příloha č. 2: Dotazníkové šetření za období srpen - říjen 2011**

VIII + IX + X. 2011 - počet dotazníků: 219

**1) Navštívili jste již Spa Resort Sanssouci?**

Poprvé	124
Podruhé	27
Poněkolkáté	68

**2) Jak jste se dozvěděli o Spa Resortu Sanssouci?**

Stálý host	50
Doporučení od přátel	48
Firma	23
Reklama	8
Cestovní kancelář	68
Konferenční či eventová akce	3
Internet (www.spa-resort-sanssouci.cz)	23
Internet - jiný odkaz	28

**3) Jaký byl důvod, že jste se rozhodli pro náš hotel?**

Poloha	663
Servis - úroveň	82
Cena	59
Možnost léčení	152
Nabídka sportovního vyžití	13
Výskyt minerální vody	62
Nezávislé rozhodnutí	21

**4) Jak posuzujete naše služby?**

Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
---------	-------	------------	--------------

Recepce	112	71	14	9
Lékaři	116	57	26	4
Zdravotní sestry	105	76	13	1
Rehabilitační pracovníci	120	51	63	5
Obsluha v restauraci	121	70	14	3
Pokojské	152	55	5	1
$\Sigma$	726	380	135	23

**5) Jak jste spokojeni s kvalitou a úrovní ubytování?**

	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Vybavení pokoje	93	96	13	3
Čistota	141	63	5	1
Technický stav	98	88	15	2
Komfort	90	89	21	5
$\Sigma$	422	336	54	11

**6) Jak jste spokojeni s kvalitou stravování?**

	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Rozsah nabídky	107	82	23	2
Servis	117	76	11	2
Dietní strava	85	74	13	3
Atmosféra	108	79	22	1
Ceny	63	90	35	3
Čistota	130	67	14	0
$\Sigma$	610	468	118	11

**7) Jak jste spokojeni s kvalitou a úrovní lázeňských služeb?**

	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Lékařské vyšetření	116	67	22	5
Procedury	117	79	13	0
Čistota	138	64	0	0
Vybavení	116	75	17	0
Komfort, atmosféra	117	77	14	1
$\Sigma$	604	362	66	6

**8) Jaká procedura vám byla nepříjemná a proč?**

Klasická masáž	3	Podvodní masáž	1
Lymfatická masáž	1	Parafango	1
Fyzioterapie	1	Aqua-aerobic	1
Galvanizace	1	Nordic-walking	1
Uhličitá koupel	2	Gymnastika	1
Vše příjemné	2	Parafín	1
Solná jeskyně	1	Pneumopunktura	1

**9) Jaká procedura vám v nabídce chybí?**

Ozonoterapie	3
Více druhů reflexních masáží	1
Spalování tuků	1
Bahenní zábal	1
Procedury na léčení dutin a dásní	1
Nevím proč solná jeskyně pracuje pouze na 50%	1
Potřebuji více rehabilitačního sportu	1
Koupání se v termální vodě	1

**10) Jak jste spokojeni s úrovní veřejných prostor?**

	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Vybavení	101	85	14	0
Čistota	120	85	10	0
Atmosféra	105	85	18	0
$\Sigma$	326	255	42	0

**11) Jak hodnotíte volnočasové aktivity?**

	Výborně	Dobře	Uspokojivě	Neuspokojivě
Sportovní nabídka	25	48	21	22
Kulturní nabídka	32	57	25	23
Nabídka výletů, exkurzí	64	66	21	5
$\Sigma$	121	171	67	50

**12) Zaujal vás pozitivně některý náš zaměstnanec?**

Všichni byli milí a vstřícní	5
Macová	8
MUDr. Michailovský	11
Komárová	5
MUDr. Hebron	7
Škařupa	10
Krejčí	6
Cípová	3
Arthur	3
Hudáková	3

**13) Plánujete v budoucnu další návštěvu hotelu Spa Resort Sanssouci?**

Ano	Ne	Nevím
174	20	24

**14) Uved'te, prosím, jakékoliv další připomínky**

Všechno v pořádku	1
V sauně příliš horko, žádná studená sprcha	1
Malý pokoj	2
Jídlo bez chuti	1
Nedostatek odkládacích míst	3
Na pokoj raději sprchu než vanu	1
Hlučnost mezi pokoji	1
Zasedací pořádek v restauraci	2
Pití zdarma k jídlu a u recepcce	4
Chladná voda v bazénu	1
Absence klimatizace na pokojích	1
Častější výměna lůžkovin	2
Špatný signál TV	2
Absence protiskluzového povrchu ve vaně	1

