

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

**Lázeňské služby pro vybraný segment zákazníků
v turistickém regionu Západočeské lázně**
**Spa services for selected customer segment in the
tourism region West Bohemian Spa**

Pavλίna Hájková

Plzeň 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

*„Lázeňské služby pro vybraný segment zákazníků v turistickém regionu
Západočeské lázně“*

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

V Plzni dne 2. května 2021

v. r. Pavlína Hájková

Poděkování

Mé poděkování patří vedoucímu bakalářské práce Ing. Petru Janečkovi Ph.D, který mi v průběhu psaní bakalářské práce věnoval čas a poskytl rady pro její vylepšení.

Obsah

Úvod	7
1 Lázeňský cestovní ruch	8
1.1 Cestovní ruch	8
1.2 Zdravotní cestovní ruch.....	9
1.2.1 Lázeňský cestovní ruch.....	9
1.3 Historie lázeňství v České republice	11
1.4 Organizace spojené s léčebnými lázněmi	12
1.5 Podmínky poskytování lázeňských léčebných služeb.....	13
1.6 Způsoby poskytování lázeňské péče	14
1.6.1 Postup pro získání lázeňské péče.....	15
1.7 Členění lázeňských služeb	16
1.7.1 Zdravotně léčebné služby	17
1.7.2 Ubytovací služby	18
1.7.3 Stravovací služby	19
1.7.4 Společensko – kulturní služby	20
1.7.5 Sportovně – rekreační služby.....	21
1.7.6 Doplnkové služby	21
1.8 Lázeňská místa v České republice	22
2 Segmentace	23
2.1 Senioři jako cílový segment cestovního ruchu.....	23
3 Metodika	25
4 Lázeňské služby pro seniory v turistickém regionu Západočeské lázně	27
4.1 Karlovy Vary.....	27
4.2 Mariánské Lázně	30
4.3 Františkovy Lázně.....	31

4.4	Konstantinovy Lázně	33
4.5	Lázně Kynžvart.....	34
4.6	Jáchymov	34
4.7	Komparace lázeňských služeb	35
5	Terénní šetření.....	37
5.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření	37
5.2	Celkové zhodnocení	48
6	Návrhy na zlepšení	50
6.1.1	Doplňkové služby.....	50
6.1.2	Sportovně-rekreační služby.....	50
6.1.3	Společensko-kulturní služby	51
6.1.4	Propagace	52
6.1.5	Tvorba pobytového balíčku.....	52
6.1.6	Spolupráce lázeňských zařízení	53
6.1.7	Dotazník ke zjištění spokojenosti zákazníků	53
	Závěr.....	55
	Seznam použitých zdrojů.....	57
	Seznam tabulek.....	60
	Seznam obrázků	61
	Seznam použitých zkratk.....	62
	Seznam příloh	63
	Přílohy	64

Úvod

Kvalifikační práce se zabývá tématem lázeňství, které je v České republice velmi populární a vyhlášené. Nejvýznamnější lázně jsou na západě Čech, proto se celá práce zaměřuje na turistický region Západočeské lázně, do kterého patří Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Františkovy Lázně, Konstantinovy Lázně, Lázně Kynžvart a Jáchymov.

K vypracování práce je použita metoda kompilace, pomocí které jsou shromažďována data a informace z různých zdrojů, dále analýza pro zjištění nabídky lázeňských služeb, jejich komparace a na závěr metoda kvantitativního výzkumu provedená pomocí terénního šetření.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část přibližuje v první kapitole pojem cestovní ruch, lázeňství, jeho historický vývoj v České republice a podmínky, které jsou nezbytné pro poskytování lázeňské péče. V práci je také vysvětleno členění lázeňských služeb a zobrazení lázeňských měst v České republice. Druhá kapitola je zaměřena na vybraný segment zákazníků - seniory a jejich specifika a zájmy.

Cílem praktické části je zjištění, jaké město z vybraného regionu Západočeské lázně je pro vybraný segment zákazníků - seniory nejvhodnější. Nejdříve je uvedena charakteristika lázeňských měst z hlediska používaných přírodních zdrojů a jejich účinku na léčbu různých onemocnění. Poté je praktická práce zaměřena na rozšířenost nabídky lázeňských služeb v lázeňských zařízeních pomocí metody analýzy, která je zakončena celkovou komparací analyzovaných lázeňských měst. Dále následuje terénní šetření, díky kterému je vyhodnoceno, jakou formu lázeňské péče senioři využívají, a na základě jejich spokojenosti s nabízenými službami je zjištěno, jaké město je pro ně vhodné. Dalším cílem je zjistit, zda jsou zákazníci spokojeni s danými službami. V závěru práce je potvrzena nebo vyvrácena hypotéza, zda širší nabídka lázeňských služeb v daném městě přímo souvisí s větší spokojeností zákazníků.

Ze zjištěných nedostatků vyplývajících z terénního šetření jsou vypracovány návrhy na zlepšení lázeňských služeb v regionu.

1 Lázeňský cestovní ruch

Česká republika patří k tradičním a populárním zemím v oblasti lázeňství, které má dlouholetou historii a tradici. Podstatné je si nejdříve vymezit klíčové definice a uvědomit si, co přesně znamená pojem cestovní ruch a zdravotně orientovaný cestovní ruch, do kterého se lázeňství řadí.

1.1 Cestovní ruch

Pro vymezení pojmu cestovní ruch existuje mnoho různých označení spojených s vykonáváním nějaké činnosti, např. turistika, rekreace, lázeňské služby. Jakubíková (2012, str. 18) definuje cestovní ruch jako „*pohyb lidí mimo jejich vlastní prostředí do míst, která jsou vzdálená od místa jejich bydliště, za různými účely, vyjma migrace a výkonu normální denní práce*“. Pojem cestovní ruch se často zaměňuje za chybný termín turistický ruch. Kotíková (2009) uvádí, že v současné odborné literatuře se používá oficiální termín cestovní ruch a jeho mezinárodní ekvivalent turismus. Ostatní termíny jako např. turistika či turistický ruch nejsou pro označení cestovní ruch terminologicky správné.

Typologie cestovního ruchu zahrnuje rozdělení dle různých klasifikačních hledisek:

- Základní členění – domácí, zahraniční;
- Motivace účasti – rekreační, kulturně poznávací, vzdělávací, společenský, sportovní, náboženský, zdravotní a léčebný;
- Délka pobytu – krátkodobý, střednědobý, dlouhodobý;
- Způsob organizace – organizovaný a neorganizovaný;
- Počet účastníků – individuální, skupinový;
- Prostředí – město, venkov, střediska cestovního ruchu, lázně;
- Způsob ubytování – ubytovací zařízení, kempy, chaty, ubytování v soukromí;
- Způsobu dopravy – silniční individuální, autobusová, lodní, letecká, železniční, kombinovaná, vertikální, městská hromadná doprava (Jakubíková, 2012).

1.2 Zdravotní cestovní ruch

Cestování za účelem zlepšení zdravotního stavu návštěvníků je stále oblíbenější. Lázeňský cestovní ruch je součástí zdravotního cestovního ruchu, proto je důležité si nejdříve vymezit tento pojem. Zdravotní cestovní ruch je zaměřen především na prevenci, rehabilitaci, léčení následků různých onemocnění a zotavování spojené s pobytem v lázeňském zařízení. Podle Tresiderra (2011, str. 268) znamená zdravotní cestovní ruch: „provedení lékařského zákroku mimo zemi bydliště účastníků, kde léčebný prvek je hlavním předmětem aktivit v navštívené zemi“. Podobně definuje zdravotní cestovní ruch Kotíková (2013, str. 85), která uvádí, že jde o „cestování a pobyt osob v místě mimo jejich bydliště (nejčastěji v zahraničí), přičemž hlavním cílem návštěvy je provedení plánovaného léčebného zákroku nebo léčebné péče“.

1.2.1 Lázeňský cestovní ruch

Lázeňský cestovní ruch je nejen léčebnou nebo rehabilitační aktivitou, ale řadí se i mezi kulturní a společenské činnosti. Domácí i zahraniční hosté však jezdí do lázní hlavně kvůli regeneraci, odpočinku nebo rekreaci, proto má lázeňství a aktivity s ním spojené souvislost s cestovním ruchem. Smith & Puczkó (2009) lázeňský cestovní ruch určují jako: „cestovní ruch, který se zaměřuje na relaxaci nebo léčbu těla především s využitím vodních procedur, jako jsou minerální nebo termální bazény, parní lázně a sauny“. Podle Kotíkové (2013) tato definice vymezuje lázeňský cestovní ruch příliš úzce, protože nezahrnuje jiné typy přírodních léčebných zdrojů – např. vzduch. Definice podle Indrové (2009) je formulována následovně: „Lázeňský cestovní ruch zahrnuje převážně dlouhodobé pobyty spojené s léčením (dle konkrétních indikací) ve zdravotně příznivém prostředí lázeňských míst“.

Přírodní léčivé zdroje

Dle zákona 164/2001 Sb. (tzv. Lázeňský zákon) se rozumí:

- Přírodním léčivým zdrojem je přirozeně se vyskytující minerální voda, plyn nebo peloid, které mají vlastnost vhodnou pro léčebné využití, a o tomto zdroji je vydáno osvědčení podle tohoto zákona.
- Peloidem se rozumí rašelina, slatina nebo bahno.
- Minerální vodou pro léčebné využití se rozumí přirozeně se vyskytující podzemní voda původní čistoty s obsahem rozpuštěných pevných látek nejméně 1 g/l nebo

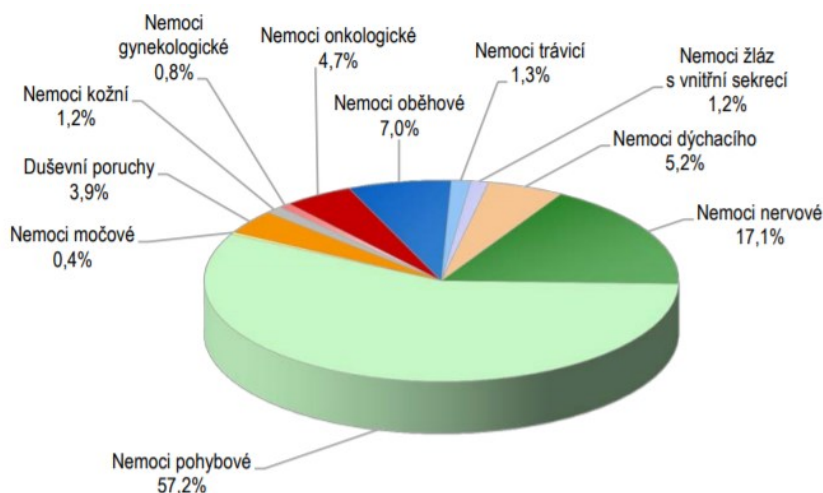
s obsahem nejméně 1 g/l rozpuštěného oxidu uhličitého nebo s obsahem jiného pro zdraví významného chemického prvku anebo která má u vývěru přirozenou teplotu vyšší než 20 °C nebo radioaktivitu radonu nad 1,5 kBq/l (AION CS, 2010).

Základní pojmy z oblasti lázeňství

Vědní obor, který se zabývá lázeňstvím, se nazývá **balneologie**. Podle Jandové (2009) se jedná o „*nauku o léčení přírodními léčivými zdroji, které jsou vázané na určité místo, jejich účincích na lidský organismus a lázeňských metodách*“. Balneologie zahrnuje **balneoterapii**, kterou také Jandová (2009) definuje jako: „*léčbu přírodními léčivými zdroji, tj. přírodními minerálními vodami, plyny, peloidy a klimatem*“. Jakubíková, Vildová, Janeček & Tluchoř (2019) uvádějí, že použití lázní je známé jako balneoterapie, od latinského slova balneum (koupel), což v překladu znamená „koupáním pro zdraví“ nebo také „léčba koupáním“.

„*Lázeňská péče označuje soubor zdravotnických činností a postupů, včetně léčebné rehabilitace a výchovy ke zdravému způsobu života, vedoucích k prevenci onemocnění, navrácení a upevnění zdraví nebo stabilizaci nemoci s cílem maximálního zmírnění jejich důsledků, prodloužení a zlepšení kvality života*“ (Jandová, 2009, str. 8).

Obrázek 1 - Lázeňská péče v roce 2018 podle indikačních skupin pro dospělé



Zdroj: ÚZIS, 2018

Soupis nemocí, které se dají ovlivnit lázeňskou péčí, nazýváme **indikační seznam**, který dále obsahuje možnou délku lázeňské péče, indikační předpoklady a léčebné zaměření přírodních léčebných lázní. Zákon č. 1/2015 Sb. upravuje novelu o veřejném zdravotním

pojištění k poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče, podle kterého je v příloze A uveden platný seznam indikačních skupin pro dospělé, děti a dorost (MZ ČR, 2020).

Nejaktuálnější data zveřejněná Ústavem zdravotnických informací a statistik obsahují informace z roku 2018, které se týkají lázeňské péče poskytované podle indikačních skupin pro dospělé, viz obrázek č. 1.

1.3 Historie lázeňství v České republice

Tradičně česká lázeňská zařízení nabízejí balneoterapii, která zahrnuje kombinaci pitné a koupací terapie založené na využívání minerálních pramenitých vod, peloidů a přírodních plynů. Česká republika má velké množství léčivých zdrojů, mezi které patří minerální a termální vody, bahno, plyn a klimatické zdroje. Tyto léčivé prvky vedly k založení a rozvoji měst v okolí těchto pramenů.

Minerální vody se používají k léčebným účelům od počátku dvanáctého století, kdy v severozápadní části České republiky vzniklo nejstarší lázeňské město Teplice. Druhé nejstarší a nejznámější lázeňské město Karlovy Vary bylo založeno v polovině čtrnáctého století českým králem Karlem IV. (Smith & Puczkó, 2014).

V šestnáctém století začali lékaři doporučovat pacientům pití minerální vody - pitnou kúru, která se považuje za mezník ve vývoji české lázeňské medicíny. V České republice nejvíce převládají studené prameny minerálních vod. Výjimku tvoří Teplice a Karlovy Vary, kde se nacházejí horké termální vody. Překážkou v rozvoji lázeňství byl nedostatek dalších zdrojů termálních pramenů. Od osmnáctého století byly minerální vody podrobeny chemické analýze kvůli zjištění jejich léčivých vlastností (Smith & Puczkó, 2014). Během devatenáctého a dvacátého století byla postavena většina známých lázní a lázeňských měst. Františkovy Lázně byly založeny v roce 1793 a Mariánské Lázně v roce 1808. V roce 1822 doktor Priessnitz, který je považován za zakladatele moderní hydroterapie a vodní léčby, vybudoval první vodoléčebné sanatorium - Priessnitzovy Lázně, které se nachází na severovýchodě České republiky. V roce 1906 bylo v západočeském regionu založeno nové lázeňské město Jáchymov, které jako první ve světě poskytovalo léčbu radioaktivní radonovou vodou (Smith & Puczkó, 2014).

Během světových válek nebyla lázeňská města zničena. Od konce 40. let 20. století začalo období, kdy většina lázeňských zařízení byla znárodněna a jejich funkce řídil stát. Byly rozšířeny a modernizovány lázeňské komplexy včetně vybudování lázeňských hotelů.

Ubytovací zařízení v lázních nabízela standardní soubor služeb, aby uspokojila základní potřeby návštěvníků. Pobyt v lázeňských zařízeních byl financován státem prostřednictvím odborů a národního zdravotního pojištění. Státní regulace a plánování rozvoje lázeňských zařízení trvala až do konce 80. let (Smith & Puczkó, 2014).

Česká lázeňská města mají výraznou architekturu a nádherné kolonády v Karlových Varech a Mariánských Lázních. Lázeňské budovy a hotely obvykle obklopují zahrady a parky. Lázně v ČR se staly proslulými lázeňskými destinacemi, které lákají turisty jak na procedury, tak na zábavu.

1.4 Organizace spojené s léčebnými lázněmi

V České republice působí několik organizací či sdružení, které zastupují města, obce a podnikatelské subjekty cestovního ruchu. Aby lázeňství mohlo fungovat na mezinárodní úrovni, je důležité, aby tyto subjekty z různých oblastí mezi sebou komunikovaly a spolupracovaly. Mezi instituce, které působí v lázeňské oblasti, patří Svaz léčebných lázní, Sdružení lázeňských míst, Medispa, Český inspektorát lázní a zřídil Ministerstva zdravotnictví České republiky a Referenční laboratoř přírodních léčivých zdrojů.

Svaz léčebných lázní

Jedná se o zájmové profesní sdružení léčebných lázní s cílem udržet a garantovat léčebnou úroveň lázeňských společností. Posláním Svazu je kultivovat prostředí a vytvářet podmínky pro udržení a rozvoj léčebného lázeňství v České republice a hájit společné i individuální zájmy členů (Léčebné lázně, 2021).

Sdružení lázeňských míst

Sdružení lázeňských míst České republiky je dobrovolnou zájmovou nestrannou a nevládní organizací lázeňských měst a obcí v ČR. Cílem sdružení je aktivně přispívat k vytváření podmínek a nástrojů pro regeneraci a rozvoj lázeňství a lázeňských míst, a to hlavně ke zlepšování stavu a rozvoji lázeňské a městské infrastruktury, obnovy lázeňských památek a k rozvoji českého lázeňství a českých lázeňských měst a obcí. Pro dosažení vytyčených cílů usiluje sdružení o spolupráci mezi státem, obcemi a občany, lázeňskými organizacemi a sdruženími, ale i o spolupráci na mezinárodní úrovni (Sdružení lázeňských míst, 2021).

Medispa

Záměrem sdružení Medispa je ochrana kvality a pověsti lázeňské léčebné péče na území Karlovarského kraje a její další rozvoj. Cílem sdružení je kontrola kvality služeb v oblasti lázeňství na území Karlovarského kraje, propagace kvalitních služeb a marketingové využití členství ve Sdružení (Medispa, 2017).

Český inspektorát lázní a zřídél Ministerstva zdravotnictví České republiky a Referenční laboratoř přírodních léčivých zdrojů

Český inspektorát lázní a zřídél je jako součást Ministerstva zdravotnictví ústředním orgánem státní správy pro stanovení podmínek pro vyhledávání, ochranu, využívání a další rozvoj přírodních léčivých zdrojů, zdrojů přírodních minerálních vod určených zejména k dietetickým účelům, přírodních léčebných lázní a lázeňských míst (MZ ČR, 2020).

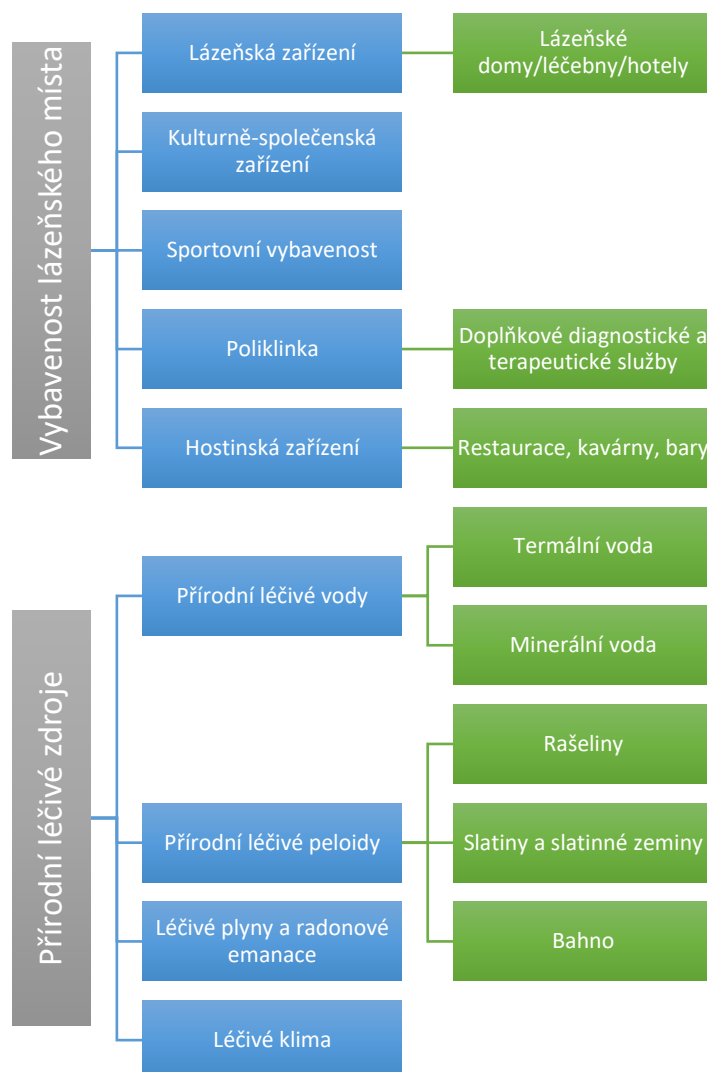
1.5 Podmínky poskytování lázeňských léčebných služeb

Lázeňská místa musí splňovat určité podmínky, aby mohla poskytovat lázeňské léčebné služby pro pacienty a klienty, kteří přijíždějí za účelem zlepšení svého zdravotního stavu či na základě doporučení od lékaře. Mezi tyto podmínky se řadí hlavně přírodní léčivé zdroje, lázeňská zařízení, kulturní zařízení a přírodní prostředí. Rozdělení všech podmínek je uvedeno na obrázku č. 2.

Orieška (2010) uvádí, že v České republice jsou nejčastějším léčivým zdrojem přírodní léčivé vody, které se dělí na termální a minerální. Přírodní léčivé peloidy se využívají k peloidním koupelím nebo zábalům při smíchání s vodou. Podle poměru organických a anorganických látek se dále rozdělují na rašeliny, slatiny a slatinné zeminy a bahno, jak dokládá obrázek č. 2. Peloidy jsou účinné hlavně při léčbě pohybového ústrojí nebo gynekologických a kožních onemocnění.

Mezi vybavenost lázeňského místa se řadí lázeňská zařízení, která poskytují prostory pro absolvování lázeňských procedur. Dále se jedná o hostinská zařízení (restaurace, bary nebo kavárny), kulturní, společenská a sportovní zařízení určitého lázeňského místa či lázeňského zařízení.

Obrázek 2 - Podmínky pro poskytování lázeňských léčebných služeb



Zdroj: Vlastní zpracování dle Oriška, 2010

Důležitou součástí vybavenosti je i poliklinika, která poskytuje doplňkové diagnostické a terapeutické služby (Oriška, 2010).

1.6 Způsoby poskytování lázeňské péče

Formy lázeňské péče dělíme na:

1. Péči ústavní – komplexní, příspěvková lázeňská péče, samoplátecké pobyty
2. Péči ambulantní – docházení na léčebnou péči do lázeňských zařízení k tomu určených s ubytováním a stravováním mimo lázeňská zařízení (Jakubíková a kol., 2019).

Komplexní lázeňská (KLP) péče navazuje na ústavní péči nebo specializovanou ambulantní zdravotní péči a je zaměřena na doléčení, zabránění vzniku invalidity a nesoběstačnosti nebo na minimalizaci rozsahu invalidity.

Příspěvková lázeňská péče (PLP) je poskytována především pojištěncům s chronickým onemocněním v případech, kdy nejsou splněny podmínky pro KLP (Jakubíková a kol., 2019).

Tabulka 1 - Rozdíly mezi formami lázeňské péče

KLP	PLP
Zdravotní pojišťovnou hrazeny náklady na léčení, ubytování, stravování	Zdravotní pojišťovnou hrazeny náklady na léčbu
Délka pobytu u dospělých 21 nebo 28 dní, u dětí a dorostu 28 dní	Délka pobytu u dospělých 21 nebo 14 dní
Pacient čerpá v rámci nemocenské	Pacient čerpá dovolenou
Pojišťovna může hradit dopravu (zdravotní stav podle ošetřujícího lékaře neumožňuje běžnou dopravu)	Pojišťovna nehradí dopravu
Návrh na schválení péče vystavuje praktický nebo odborný lékař	Návrh na schválení péče vystavuje praktický nebo odborný lékař
Návrh na přidělení péče schvaluje revizní lékař zdravotní pojišťovny	Návrh na přidělení péče schvaluje revizní lékař zdravotní pojišťovny
Termín nástupu nejpozději do 1 (u překladu z nemocničního lůžka na lůžko v lázeňském zařízení) nebo 3 měsíců od data vystavení návrhu	Termín nástupu si dospělí určuje sám, u dětí a dorostu nejpozději do 6 měsíců od vystavení návrhu

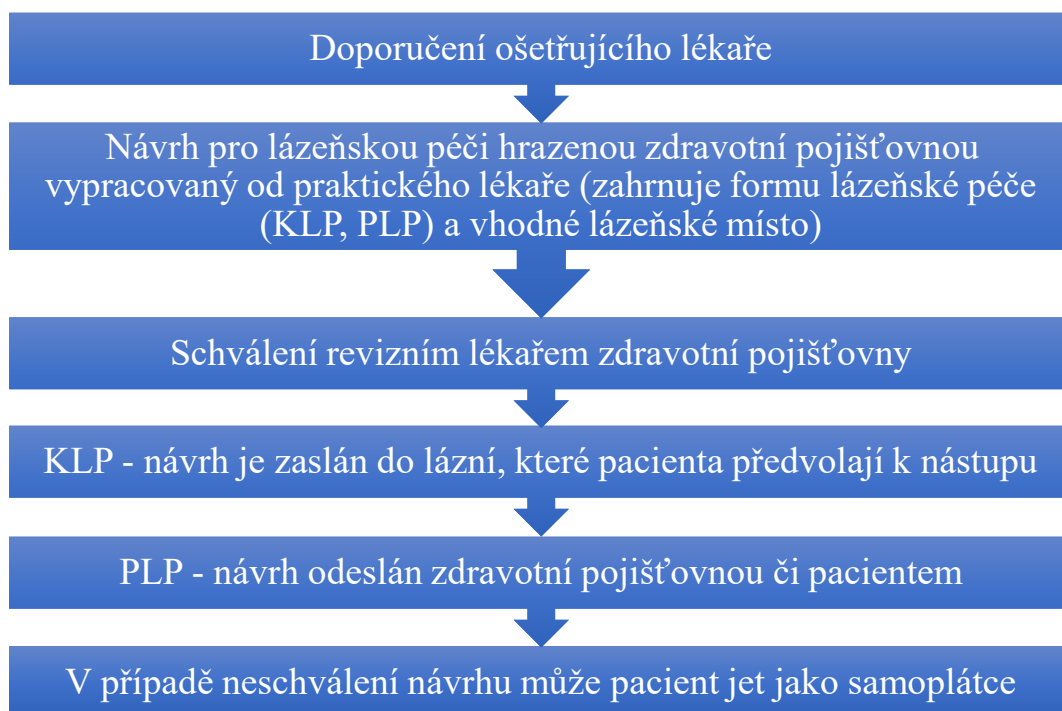
Zdroj: Vlastní zpracování dle VZP, 2021; Léčebné lázně, 2021

Posledním typem lázeňské péče jsou **samoplátecké pobyty**, kdy si samoplátce hradí vše – ubytování, stravování, léčbu, dopravu. Samoplátce si může volit délku lázeňského pobytu v závislosti na jeho preferencích, pobyt tedy není časově omezen.

1.6.1 Postup pro získání lázeňské péče

Při postupu pro získání schváleného návrhu pro léčebnou péči hrazenou zdravotní pojišťovnou musí pacient učinit několik kroků, které jsou uvedeny na obrázku č. 3.

Obrázek 3 - Schéma postupu při schválení návrhu na lázeňskou péči hrazenou ZP



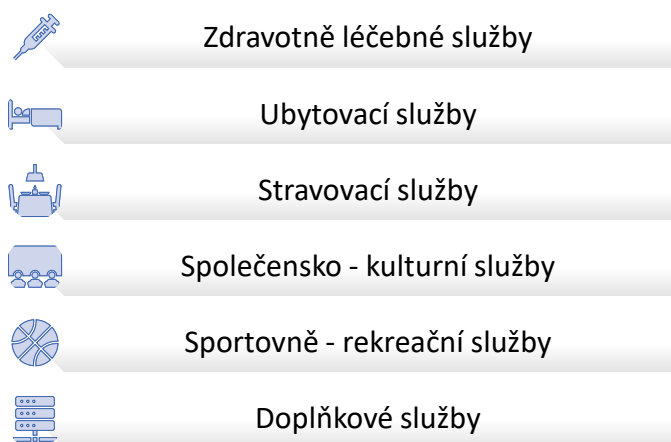
Zdroj: Vlastní zpracování dle Léčebné lázně, 2021

1.7 Členění lázeňských služeb

„Lázeňské služby tvoří komplex činností souvisejících s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Představují balíček základních a doplňkových služeb“ (Orieška, 2010, str. 303).

Jakubíková a kol. (2019) rozdělují Lázeňské služby na 6 kategorií.

Obrázek 4 - Rozdělení lázeňských služeb



Zdroj: Vlastní zpracování dle Jakubíková a kol., 2019

1.7.1 Zdravotně léčebné služby

Mezi zdravotně léčebné služby se řadí léčebné procedury, lékařské prohlídky či vyšetření, na základě kterého lékař určuje průběh léčby pacienta a jeho individuální léčebný plán.

Podle lékařského předpisu, který je zapsán v lázeňském průkazu, jsou poskytovány léčebné procedury, kam patří:

- Pitná léčba – pravidelné pití léčivé minerální vody;
- Vodoléčba a teploléčba – teplé vanové, bazénové koupele se suchým záballem, teplé/studené bahenní nebo parafinové obklady, studené/teplé i suché/vlhké zábaly, skotské stříky, cvičení ve vodě s plaváním;
- Elektroléčba – využití proudu střední a vysoké frekvence nebo ultrazvuku;
- Magnetoléčba – využití magnetického pole;
- Léčebná masáž – ruční – klasická a reflexní, s přístrojem – vibrační, vakuová, pomocí vody;
- Trakce – vytahování na speciálně upraveném trakčním stole;
- Saunování;
- Akupunktura – zavádění zvláštních jehel, působení tepla, tlaku, elektrického proudu, ultrazvuku nebo laserového paprsku (Orieška, 2010, str. 304).

K tomu, aby docházelo k poskytování léčebných lázeňských služeb, musí být splněny následující kritéria:

Obrázek 5 - Kritéria pro poskytování léčebné zdravotné péče



Zdroj: Vlastní zpracování dle Jakubíková a kol., 2019

1.7.2 Ubytovací služby

Nepostradatelnou a velmi významnou součástí péče o hosty či pacienty jsou ubytovací služby. V současné době se kvalita ubytovacích zařízení zvyšuje, což je dáno i častou rekonstrukcí a modernizací lázeňských zařízení. Hosté mají vyšší nároky na vybavenost pokojů a kvalitu služeb, za kterými jezdí i z celého světa, proto velmi často dochází ke zvyšování cen za ubytování.

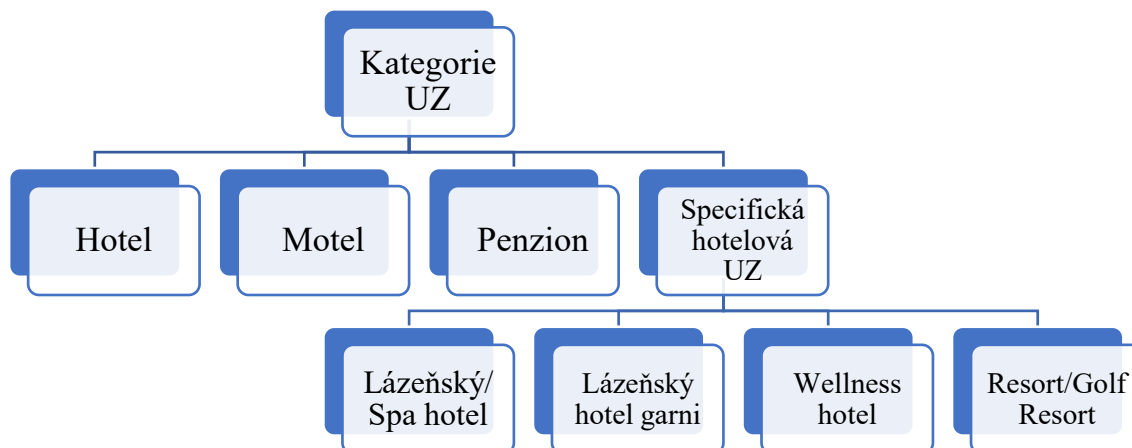
Jakubíková a kol. (2019, str. 101) uvádějí, že „funkcí ubytovacích služeb v lázeňských zařízeních/podnicích je umožnit ubytování mimo místo obvyklého pobytu zákazníka, klienta lázeňského zařízení i účastníka cestovního ruchu včetně uspokojení jeho dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným pobytem souvisejí. Jejich charakteristickým znakem je dočasný a přechodný charakter“.

Hosté mohou využít ubytování v lázeňských domech, lázeňských hotelích, penzionech a i v soukromí. Lázeňská ubytovací zařízení podléhají klasifikaci a členění se tak do kategorií (hotel, hotel garni, pension, motel) a tříd (*****), které stanovují požadavky na vybavení ubytovacího zařízení, úroveň a rozsah služeb, které jsou spojené s ubytováním (Jakubíková, 2012).

Prostory, které slouží hostům v ubytovacím zařízení, jsou například čítárny, knihovny, zimní zahrady, klubovny apod. K dispozici jsou hostům dále různé doplňkové služby provozované ubytovacím zařízením. Jedná se především o parkování, praní, žehlení, čistírna, opravy, rezervace dopravy či vstupenek na kulturní akce nebo výletní programy, etažové služby, posílání pošty, ranní probuzení a směnárna či drobné obchody jako jsou suvenýry nebo možnost zakoupení novin.

Podle jednotné oficiální klasifikace ubytovacích zařízení vydanou Ministerstvem pro místní rozvoj ve spolupráci s AHR ČR (Asociace hotelů a restaurací), UNIHOST (Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách) a Českou centrálou cestovního ruchu CzechTourism se ubytovací zařízení (UZ) člení na následující kategorie:

Obrázek 6 - Kategorie ubytovacích zařízení



Zdroj: Vlastní zpracování dle Ministerstva pro místní rozvoj, Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015–2020

Lázeňský/Spa Hotel se nachází v lázeňském místě, které je definováno dle Zákona č.164/2001 Sb., splňuje požadavky pro kategorii hotel a poskytuje lázeňskou péči.

Podobným ubytovacím zařízením je **lázeňský hotel garni**, který se také nachází v lázeňském místě, poskytuje lázeňskou péči, ale splňuje podmínky pro kategorii hotel garni (MMR, 2020).

Resort/Golf Resort je ubytovací zařízení, které má podmínky pro kategorii Hotel 3*-5*. Jedná se o soubor objektů, ale restaurace i recepce se mohou nacházet mimo ubytovací část. Do třídy 4* může být recepce otevřena do 16:00. Golf Resort disponuje sportovními a společensko-kulturními aktivitami. Dále musí být vybaven minimálně devítijamkovým normovaným hřištěm dle parametrů České golfové federace (MMR, 2020).

1.7.3 Stravovací služby

Nedílnou součástí souboru činností, které tvoří základní balíček služeb poskytovaných během lázeňského pobytu, je stravování. Stravovací služby mají velký vliv, který může pozitivně nebo negativně ovlivnit celkový dojem z pobytu. Za posledních pár let dochází k významným změnám v této oblasti ze strany nabídky i poptávky. Každý host požaduje a očekává něco jiného a má svůj individuální soubor výhod, které hledá (Jakubíková

a kol., 2019). Stravování je částí léčebné výživy, pro kterou se využívá dietní systém, který určuje lékař – dietolog. Předepsané diety musí souhlasit s požadavky pro správnou výživu u jednotlivých nemocí s ohledem na zdravotní stav klienta. Dále musí lékař zohledňovat zátěž během lázeňských procedur, které pacient/host absolvuje (Orieška, 2010).

V lázeňství se jedná o uzavřený systém stravování, tzn., že si hosté vybírají jídlo s daným předstihem podle toho, zda mají plné stravování (plná penze) nebo jen snídaně a večeře (polopenze). To záleží na tom, zda se jedná o pojištěnce nebo samoplátce. Stejně tak je to u snídaně, které bývají většinou ve formě rautu.

1.7.4 Společensko – kulturní služby

Také je zapotřebí definovat společensko-kulturní služby, které nesmí chybět v základním balíčku lázeňských služeb. Tyto služby jsou zaměřeny na využívání volného času během pobytu a jsou poskytovány lázeňskými zařízeními, která mají k dispozici různé animátory, průvodce či kulturní organizátory, nebo lázeňskými místy, ve kterých můžeme najít kulturní nebo společenská zařízení. Z hlediska využívání volného času můžeme společensko-kulturní služby dělit na aktivní nebo pasivní. Orieška (2010) dělí tyto služby dále na:

- Odpočinkové činnosti – čtení novin, časopisů, knih, hraní společenských her;
- Kulturně společenské činnosti – filmová a divadelní představení, koncerty, výstavy, besedy, přednášky, čítárny;
- Společensko-zábavní činnosti – elektronické hry, taneční zábavy, soutěžní a společenské večery.

Veškeré tyto služby jsou velmi důležitou součástí lázeňského pobytu. Jejich nabídka je pestrá a neustále se vylepšuje. Ze strany poptávky je o tyto služby velký zájem při využívání volného času. Hosté si pobyt chtějí zpestřit a poznávat či zažít něco jiného než jen procedury a lázeňskou péči. Subjekty nacházejícími se v lázeňském místě mohou být kina, divadla, muzea, galerie, výstavy, koncertní sály a jiné. Lázeňská zařízení mají k dispozici společenské místnosti určené pro aktivity spojené se společensko-kulturními událostmi, jako například autorské čtení, přednášky, hudební vystoupení, promítání filmů či dokumentů, hraní společenských her nebo pořádání soutěží.

Existují zde ale některé záporné aspekty společensko-kulturních služeb. Jedná se především o:

- Problém při financování – subjekty mezi sebou nespolupracují;
- Může se tak jednat o ztrátovou oblast.

Na druhé straně mají tyto služby i své klady:

- Můžou být jedním z motivů lázeňského pobytu;
- Hrají velkou roli v edukační oblasti;
- Pobyt v lázních nezahrnuje jen procedury (Jakubíková a kol., 2019).

1.7.5 Sportovně – rekreační služby

Služby sportovně-rekreační se využívají především k rozvoji sportu nebo turistiky. Nepatří mezi ně jen chůze, běh, plavání, jóga, různé sporty apod., ale i organizované výlety, které zprostředkovávají lázeňská zařízení. Může se jednat o návštěvu turistických cílů daného lázeňského místa, organizované procházky po naučných stezkách, kterých je v okolí lázní vybudováno hned několik. Hosté mohou využívat služby poskytované subjekty lázeňského místa, například půjčování kol, koupaliště, bazény, tenisové kurty a jiné sportovní areály, golfové hřiště, lyžařské sjezdovky a jiné. Sportovní aktivity mohou doplňovat lázeňskou léčbu a jsou vyhledávanou složkou lázeňského pobytu.

1.7.6 Doplnkové služby

Lázeňská zařízení mohou poskytovat několik doplňkových služeb, které jsou již zmíněny v podkapitole 1.7.2. Doplnkové služby už nepatří mezi základní balíček lázeňských služeb, ale slouží pouze k uspokojování vedlejších potřeb hostů. Provozují je lázeňská místa nebo podnikatelské i nepodnikatelské subjekty. Mezi doplňkové služby patří činnosti z různých oblastí:

- Směnárenské služby;
- Obchodní služby – maloobchody, velkoobchody, specifické obchody;
- Půjčovny – automobil, motorka, kolo, lyže;
- Turistické informační centrum – informace týkající se lázeňského místa a jeho využití v cestovním ruchu;
- Kongresové služby;
- Komunální služby – péče o klienty (kadeřnictví, kosmetika, opravny);
- Služby cestovních kanceláří a agentur;

- Služby místní hromadné dopravy;
- Další služby – hygienické, zdravotnické, technické, sdělovací a telekomunikační, vzdělávací (Jakubíková a kol., 2019 & Oriška, 2010).

1.8 Lázeňská místa v České republice

Lázně v České republice patří díky jedinečným minerálním pramenům mezi nejznámější v nejen v Evropě, ale i ve světě. Na základě dat zveřejněných Ministerstvem zdravotnictví České republiky se na celém území ČR nachází 38 lázeňských míst, které jsou zobrazeny na obrázku v příloze B spolu s ochrannými pásmy. Patří mezi ně Bechyně, Běloves, Bílina, Bludov, Buchlovice, Dubí, Františkovy Lázně, Hodonín Josefov, Jáchymov, Janské Lázně, Jeseník, Karlova Studánka, Karlovy Vary, Karviná – Darkov, Klášterec nad Ohří, Konstantinovy Lázně, Kostelec u Zlína, Lázně Bělohrad, Lázně Bohdaneč, Lázně Kunderatice, Lázně Kynžvart, Lázně Libverda, Lednice, Lipová, Luhačovice, Mariánské Lázně, Mšené Lázně, Klimkovice, Ostrožská Nová Ves, Poděbrady, Slatinice, Teplice, Toušeň, Třeboň, Velichovky, Velké Losiny, Vráž.

Nejbohatší oblastí s výskytem minerálních a termálních přírodních zdrojů nacházející se na západě země je tzv. Lázeňský trojúhelník, do kterého spadají 3 nejznámější lázeňská města Karlovy Vary, Mariánské Lázně a Františkovy Lázně. V současné době je v procesu zápis Lázeňského trojúhelníku na Seznam světového dědictví UNESCO, jehož cílem je uznání kvality a historického i současného významu zahrnutých lázeňských měst.

2 Segmentace

Před zaměřením na určitou skupinu zákazníků je nutné si definovat, co samotná segmentace trhu znamená. Podle Hanzelkové a kol. (2009) je segmentace rozčlenění trhu na menší skupiny zákazníků, které by měly být vnitřně homogenní, tzn., že budou na trhu reagovat podobně. Existuje několik segmentačních kritérií. V oblasti lázeňství mezi ně patří způsob úhrady pobytu a jeho forma, zdravotní stav, geografické hledisko nebo přístup k novým či současným zákazníkům (Jakubíková a kol., 2019).

2.1 Senioři jako cílový segment cestovního ruchu

Pro seniorský cestovní ruch je typické, že mají tito zákazníci velký dostatek volného času a dostatek finančních prostředků, které mohou uvolnit pro oblast cestovního ruchu. Cílová skupina seniorů není jednoznačně vymezena, protože v některých publikacích se uvádí dolní věková hranice 50 let, někde 55 let, ale v některých případech je definován senior až od 60 let věku. V praxi se nejčastěji setkáváme s dolní věkovou hranicí seniora 55 let, často také označovaný jako předseniorský věk (Kotíková, 2013).

Specifika seniorů v cestovním ruchu:

- Disponibilní fond volného času;
- Cestování hlavně v rámci domácího cestovního ruchu a i mimo hlavní sezónu;
- Preference rezervace nabídek „first minute“;
- Plán cesty organizují dopředu;
- Dávají přednost kvalitě;
- Cestují obvykle s vnoučaty nebo s jiným doprovodem;
- Upřednostňují nákup služeb osobně než nákup přes internet;
- Zvyšuje se riziko zdravotních obtíží nebo úrazů (Lejsek, 2016).

Kotíková (2013, str. 154) rozděluje věkové období seniorů do 3 etap:

- Mladší senioři 55 - 65 let;
- Starší senioři 66 - 75 let;
- Nejstarší senioři 76 a více let.

Mladší senioři se neliší od běžné populace, což způsobuje to, že jsou většinou ještě zaměstnaní, a proto mohou uvolňovat své finanční prostředky do oběhu cestovního ruchu.

Mezi starší seniory patří z pravidla lidé, kteří už nejsou tak produktivní, ale jsou stále vitální. Velkou roli v tomto věku hraje šetrnost, proto si starší senioři často důkladně rozmýšlejí, za co budou chtít utrácet svoje peníze. V poslední etapě jsou lidé už více omezeni zdravotní stavem, tzn., nemohou již vykonávat náročnější aktivity.

V posledních letech se senioři dostávají do popředí zájmu a vytváří se pro ně různé podpůrné programy, mezi které patří i organizace specializovaného veletrhu FOR SENIOR, kde mají senioři možnost výměny zkušeností s cestováním. Existuje specializovaný server, který se věnuje problematice seniorského cestovního ruchu. Jedná se o server www.tretivek.cz, který poskytuje informace o cestování právě pro cílovou skupinu seniorů. Obsahuje také seznam cestovních agentur a kanceláří, které mohou zprostředkovat ubytování a poskytnou seniorské slevy.

3 Metodika

Praktická část kvalifikační práce je zaměřena na charakteristiku lázeňských míst nacházejících se v turistickém regionu Západočeské lázně z hlediska přírodních léčivých zdrojů, které mají pozitivní vliv na léčbu několika nemocí, a na analýzu poskytovaných služeb pro vybraný segment zákazníků, které nabízejí daná lázeňská zařízení. Analýza je provedena na základě seznamu lázeňských zařízení, která v regionu Západočeských lázní spadají pod Svaz léčebných lázní České republiky. Toto profesní sdružení zahrnuje celkem 42 léčebných lázní, které tvoří 95 % celkové lázeňské léčby poskytované z veřejného zdravotního pojištění. Veškerá lázeňská zařízení zastřešována Svazem léčebných lázní ČR jsou oprávněnými léčebnými lázněmi napojenými na veřejný zdravotní systém a splňují kritéria pro provozování léčby, ubytování a stravování. Tato zařízení se od ostatních liší tím, že k léčbě maximálně využívají místní přírodní léčivý zdroj, který je schválen Ministerstvem zdravotnictví. Na webových stránkách Svazu je zveřejněn seznam těchto lázeňských zařízení, na základě kterého jsou služby nabízené daným zařízením analyzovány podle jejich vlastních webových stránek.

Celková analýza slouží ke zjištění rozšířenosti nabídky v daném regionu, a zda je tato nabídka zaměřena na vybraný specifický segment zákazníků – seniory. Pokud se dané lázeňské zařízení nezaměřuje na tento segment, neboli nenabízí žádný balíček pro ně přímo určený, je vybrán univerzální balíček pro všechny generace, který tyto zákazníci mohou využít. Cena každého pobytu je stanovena pro 1 člověka v jednolůžkovém pokoji v hlavní sezóně.

Praktická část dále zahrnuje terénní průzkum, který byl proveden formou dotazníkového šetření v daných městech. Šetření probíhalo v září roku 2020, kdy byli respondenti dotazováni v blízkosti analyzovaných lázeňských zařízení za účelem zjištění formy jejich léčby a spokojenosti s nabízenými službami. Vzhledem k velikosti měst byl osloven následující počet respondentů: 100 v Karlových Varech, 80 v Mariánských Lázních, 60 ve Františkových Lázních a po 40 respondentech v Lázních Kynžvart, Jáchymově a Konstantinových Lázních. První město, ve kterém bylo šetření provedeno, byly Karlovy Vary, kde byla provedena i pilotáž dotazníku u prvních 10 respondentů za účelem zjištění srozumitelnosti všech otázek v dotazníku.

Výsledky dotazníku slouží ke zjištění, zda širší nabídka služeb souvisí s vyšší spokojeností zákazníků. Výzkum dále poskytne výsledek z hlediska nejvhodnějšího města pro vybraný segment zákazníků.

Dotazník obsahuje otázky týkající se formy lázeňské péče, opakovaného pobytu, délky pobytu, spokojenosti s jednotlivými službami, s cenou. Dále obsahuje otázky z hlediska doporučení pobytu příbuzným a na konci jsou uvedeny demografické otázky, které se týkají pohlaví, věku a vzdálenosti, ze které jsou senioři ochotni do lázní jet. Komplexní dotazník je uveden v příloze C.

4 Lázeňské služby pro seniory v turistickém regionu Západočeské lázně

Region Západočeských lázní je světoznámý díky minerálním pramenům, které vznikly doznívající vulkanickou činností ve Slavkovském lese. Nejpopulárnější ze všech lázní je tzv. Lázeňský trojúhelník, do kterého patří Karlovy Vary, Mariánské Lázně a Františkovy Lázně. Tato lázeňská města spadají do turistického regionu Západočeské lázně ještě s dalšími 3 městy: Konstantinovy Lázně, Lázně Kynžvart a Jáchymov.

4.1 Karlovy Vary

Základním prvkem lázeňské léčby v Karlových Varech je minerální voda jako přírodní zdroj, jehož kvalita je stále konstantní během několika set let. Karlovarská minerální voda vyvěrá v hloubce přibližně 2500 metrů pod povrchem. Pro veřejnost je přístupných 14 pramenů, které jsou rozdílné teplotou a množstvím rozpuštěného oxidu uhličitého. Každý pramen má tedy jiný účinek, který je odlišný na základě teploty a proplynění. V Karlových Varech se léčí zejména nemoci trávicího ústrojí, poruchy látkové výměny, nemoci pohybového ústrojí a zubní onemocnění. Pitná kúra dále podporuje čištění celého organismu. V Karlových Varech se nachází 6 lázeňských zařízení (dále označováno zkratkou LZ), většina z nich má pod sebou jeden či několik hotelů, ve kterých se hosté mohou ubytovat, avšak zdravotně léčebné služby jsou poskytovány v hlavní budově lázeňského zařízení.

Spa Hotel Thermal

Lázeňské zařízení disponuje 273 jednolůžkovými, dvojlůžkovými pokoji nebo apartmány. Mezi léčebné procedury, které nabízí, patří hydroterapie (různé druhy koupele), masáže, cvičení (skupinové, individuální, Nordic walking), procedury v bazénu a vedlejší léčebné procedury (peloidní obklady, inhalace, solná jeskyně, oxygenoterapie, přístrojová lymfodrenáž, hydrokolon). Doplňkové služby, které mohou hosté využívat, jsou např. parkoviště, půjčovna aut, kol nebo elektrokol, pedikúra a manikúra, kadeřnictví, kosmetika nebo obchod s oděvy a doplňky.

LZ nenabízí žádný lázeňský pobyt, který by byl určen přímo pro seniory, ale nabízí dva, které by zákazník seniorského věku mohl využít. Jedná se o sedmidenní pobyt „Vary plné zdraví“ za 10 500,- Kč, který zahrnuje vstupní lékařské vyšetření, 9 procedur za týden

na základě doporučení lékaře, pitnou kúru a neomezený přístup do wellness centra s bazénem. Další pobyt „Komplexní léčba“ za 24 619,- Kč se liší počtem procedur, kterých je 18 za týden.

Astoria Hotel & Medical Spa

LZ nabízí ubytování v 5 propojených ubytovacích zařízeních s kapacitou 142 pokojů. Oproti Spa Hotelu Thermal poskytuje navíc suchou uhličitou terapii a zubní irigaci. V současné době se připravuje nové wellness centrum s bazénem, saunami a odpočívárnami. Dále hosté mají možnost aktivního využití volného času procházkami po okolních lesích se zapojením Nordic walking nebo zapůjčením kol. Pro seniory zde také není pobytový balíček, který by byl určen pouze pro tuto věkovou kategorii. Nejvhodnější je týdenní „Lázeňský léčebný pobyt“ za 12 600,- Kč, který obsahuje plnou penzi, lékařské konzultace a 18 procedur za týden.

Vojenská lázeňská léčebna Karlovy Vary

Lázeňské služby jsou poskytovány v lázeňském hotelu Sadový pramen s kapacitou 90 pokojů, ale ubytování toto LZ nabízí i v hotelu Bellevue. Do balneoprovozu provozovaného hotelem Sadový pramen je přiváděn termální pramen Vřídlo, který plní účely pro lázeňské koupele. Sadový pramen pramenící přímo pod základy budovy dal lázeňskému hotelu jméno a je využíván k pitné kúře (Volareza, 2018). Nabídka léčebných služeb kromě několika druhů koupelí zahrnuje masáže, rehabilitační cvičení, elektroterapii, vodoléčbu, světloterapii, ultrazvuk, lymfodrenáž, magnetoterapii, plynové injekce a především péči lékaře a 24hodinovou službu zdravotní sestry. Během léčby jsou standardně používány nové léčebné a rehabilitační postupy s využitím moderních přístrojů, například rázová vlna, ultrazvuk, laser či kryoterapie (Volareza.cz, 2018). Hosté mohou využít sportovně-rekreačních služeb, například tělocvičnu s fitness, bazén, saunu a solnou jeskyni, dále doplňkových kosmetických služeb nebo společensko-kulturních služeb ve formě tanečních večerů, které se pořádají v hotelové kavárně Viola. Nejvhodnější nabídkou pro seniory je „Léčebně relaxační pobyt v Karlových Varech“, který na 7 dní s polopenzí stojí 9 948,- Kč a zahrnuje 21 procedur i lékařskou prohlídku.

Lázeňská léčebna Mánes

Lázeňskou péči poskytuje ve vlastním balneoprovozu a ubytování v 5 budovách, které disponují celkem 220 lůžky. Mezi hlavní léčebné procedury, které LZ poskytují, patří koupele (perličková, uhličitá, slatinná, přísadová), vodoléčba (sauna), masáže (klasická,

reflexní), elektroléčba (biolampa, diadynamik, krátkovlnná diatermie, solux, magnetoterapie). Hosté využívají také individuální či skupinové cvičení a vedlejší léčebné procedury (oxygenoterapie, slatinné obklady, parafínové rukavičky). V areálu LZ je k dispozici fitness, volejbalové hřiště, trampolína, kuželky, stolní tenis a možnost zapůjčení holí na Nordic walking, který se v posledních letech dostává více do popředí hlavně pro hosty seniorského věku. LZ se zaměřuje na několik segmentů zákazníků včetně seniorů. Nabízí tak speciální pobyty včetně „Lázeňského pobytu pro seniory 50+“ za cenu 10 632,- Kč, do kterého je zahrnuto 6 nocí, polopenze, lékařská prohlídka, 4x koupel, 2x masáž, pitná kúra, zapůjčení holí na Nordic walking a jízdenku na MHD.

Bohemia-lázně a.s., sanatorium Kriváň - Slovan

LZ zahrnuje 669 lůžek v celkem 3 hotelech (Hotel Kriváň, Hotel Slovan a Hotel Concordia). Léčebné služby jsou poskytovány v hlavní budově sanatoria Kriváň, mezi které je zařazeno několik hlavních procedur stejně jako u Lázeňské léčebny Mánes. Služby jsou rozšířeny o možnost využití manikúry-pedikúry, kadeřnického salónu, obchodu s lihovinami, cukrovinkami a mléčnými výrobky, trafiky, obchodu s kosmetickými produkty, knihovnu, zlatnictví. V LZ se nachází také kosmetika a zubní ordinace, které jsou hostům k dispozici, avšak nejsou provozovnou společnosti Bohemia-lázně, a.s. LZ nepořádá žádné kulturní události. Pro seniory je nejvhodnější pobyt „Full treatment“, „Light treatment“, „Diabetický program“ nebo „Rehabilitační program zdravý pohyb“. Programy jsou v pořadí za cenu 9 360,-/8 520,-/8 420,-/9 240,- Kč na 7 dní a obsahují 6x hlavní proceduru podle doporučení lékaře při vstupní prohlídce a 12x vedlejší proceduru s možností výběru.

Imperial Karlovy Vary, a.s.

Společnost zahrnuje Hotel Imperial a Spa Resort Sanssouci s celkovou ubytovací kapacitou 542 pokojů. Kromě základních léčebných procedur zde hosté mají možnost využít širokou škálu doplňkových služeb zahrnující parkoviště s obsluhou, směnárna, sekretářské služby, ubytování s domácími zvířaty, kadeřnické a kosmetické služby. Dále jsou zde sportovně-rekreační služby zahrnující aktivity ve sportcentrum, ve kterém je možné využít fitness, tenis, boulderingovou stěnu, ricochet a skupinové lekce jako pilates, zumba a aerobic. LZ se nespécializuje na segmenty zákazníků a nenabízí tak pobyty určené přímo pro seniory. Nabídka pobytů je rozdělena do 4 základních balíčků, mezi kterými si senioři mohou vybrat balíček „Komplexní lázeňská péče s polopenzí“

od 37 395,- Kč, který zahrnuje lékařské konzultace, pitnou kúru, vstup do bazénu a sportcentra, 7 až 18 procedur/týden dle předpisu lékaře a je zde možnost navíc využít poradenství nutričního terapeuta.

4.2 Mariánské Lázně

Město disponuje 40 léčivými minerálními prameny, které jsou bohaté na vápník, hořčík, železo, oxid uhličitý nebo sůl. Mezi přírodní léčivé zdroje nacházející se ve městě patří i rašelina a přírodní uhličitý plyn a spolu s minerálními prameny umožňují léčbu onemocnění pohybové soustavy, nemoci ledvin a močových cest, onemocnění dýchacího ústrojí, oběhové a nervové soustavy, metabolické poruchy, gynekologická onemocnění, neplodnost a nemoci zažívacího traktu. Nejčastější formou využití pramenů je pitná kúra v rozsahu 1,5 až 2 litry denně (Ensana, 2021).

Léčebné lázně Mariánské Lázně, a. s.

S kapacitou 1647 lůžek tvoří lázeňská společnost nejširší nabídku lázeňských hotelů, mezi které patří Centrální Lázně, Hotel Hvězda, Hotel Pacifik, Hotel Butterfly, Hotel Vltava a Hotel Svoboda. Všechny zmíněné lázeňské hotely umožňují ubytování, stravování a zdravotně-léčebné služby, mezi které patří ordinace lékařů a tradiční lázeňské procedury jako je elektroléčba a magnetoterapie, vodoléčba, fyzioterapie, masáže, fototerapie, slatinné zábaly, suché plynové lázně či akupunktura. Doplňkových služeb je zde celá řada: internetový koutek, kadeřnictví či kosmetický salón. Hosté mohou využít společensko-kulturních služeb, které zahrnují hudební večery, kulturní akce, tematické přednášky, besedy a možnost navštívení herní místnosti. Nechybí zde ani nabídka sportovně-rekreačních služeb umožňující zúčastnění se animačních programů.

Společnost nenabízí balíčky přímo pro seniory. Vyhovujícím balíčkem pro tento typ zákazníků je „Tradiční léčba“ na 7 nocí za 27 336,- Kč (cena se mírně pohybuje v závislosti na ubytovacím zařízení, které si host vybere), s plnou penzí, vstupní lékařskou prohlídkou, 4 procedurami za den, možnost EKG a laboratorní vyšetření.

Léčebné sanatorium Royal Mariánské Lázně, a. s.

Společnost provozuje jeden hotel s kapacitou 142 lůžek, ve kterém jsou poskytovány komplexní služby. Nabízenými procedurami jsou koupele, vodoléčba, inhalace, masáže, reflexní terapie, termoterapie, zábaly, magnetoterapie, rehabilitace, myoskeletární terapie

a světloléčba. V hotelu je k dispozici směnárna, praní, čištění a žehlení, doplňkový prodej na recepci, zajištění hlídání dětí a transfer do centra města. Dále jsou zde i sportovně-rekreační služby, například půjčení hůlek na Nordic walking, zapůjčení jízdních kol či automobilu a využití tenisového kurtu, fitness centra a bazénu. Volné večery zde mohou hosté trávit u promítání kina či u zábavných tanečních večerů.

Léčebné sanatorium se stejně jako Léčebné lázně Mariánské lázně, a. s. nezaměřuje na vybraný segment zákazníků. Nabízí ale univerzální „Léčebný pobyt“ za cenu 16 450,- Kč, který je pro ně vhodný. Obsahuje ubytování minimálně na 7 nocí s plnou penzí, 16 procedurami a volným vstupem do bazénu.

Cristal Palace, a. s.

Hotel Cristal Palace poskytuje 172 lůžek a vlastní balneoprovoz se základními léčebnými procedurami, fyzioterapeutickou léčbou a vlastním zdravotnickým personálem. Hotel poskytuje sportovně-rekreační aktivity typu individuálního cvičení, možnost navštívení fitness centra, bazénu, sauny a tělocvičny, půjčení holí na Nordic walking, dále poskytuje slevy na využití sportovišť ve městě, ale nabídka společensko-kulturních aktiv zde chybí. Doplňkovými službami jsou parkovací místa v podzemní garáži a možnost hlídání domácích mazlíčků. Opět zde nenajdeme pobytový balíček zaměřený jen pro seniory. Vyhovujícím balíčkem pro všechny generace je „Klasická léčba“ za cenu 18 557,- Kč na 7 nocí s polopenzí, 21 léčebnými procedurami na 7 nocí, lékařskou konzultací, pitnou kúrou, volný vstup do relaxačního centra (bazén, sauna) a vypůjčení holí pro Nordic walking zdarma.

4.3 Františkovy Lázně

Léčba ve městě je založena na několika přírodních zdrojích. Patří mezi ně sirnoželezná slatina, 20 léčivých minerálních pramenů, přírodní léčivý plyn a bioklimatický léčivý komplex (čisté ovzduší, mírné střeoevropské klima, rozsáhlé lázeňské parky a klidná atmosféra). Do Františkových Lázní jezdí pacienti kvůli pozitivním účinkům na léčbu onemocnění srdce a cév, nemocí nervových, kožních, pohybového a trávicího ústrojí, gynekologických a onkologických onemocnění a diabetu. (Františkovy Lázně Aquaforum, 2020)

Františkovy Lázně Aquaforum, a. s.

Ke společnosti patří 9 lázeňských hotelů, které v rámci balneoprovozu poskytují léčebné procedury zahrnující koupele, zábaly, vodoléčbu, masáže, fyzioterapii a oxygenoterapii. Lázeňské hotely nabízí sportovně-rekreační aktivity formou nabídky plánovaných výletů, půjčování kol, minigolfu, fitness koutku, lekce Nordic walking, sauny, bazénu a vířivky. Pod společnost spadá i akvapark Aquaforum. V rámci společensko-kulturních služeb zde hosté mohou využít kulturní programy, taneční odpoledne, večery s živou hudbou, gastronomické tematické večery a knihovnu. Dále zde najdeme nabídku kosmetických služeb, manikúru, pedikúru, možnost zakoupení denního tisku a zapůjčení DVD přehrávače. Společnost nabízí „Týden pro seniory“ od 10 150,- Kč s polopenzí, 7 léčebnými procedurami, vstupem do akvaparku, lekcí Nordic walking s instruktorem a volným vstupem na živou hudbu.

Monti spa, a. s.

Společnost provozuje Hotel Monti, který poskytuje komplexní služby pod jednou střechou. Hlavní procedury se nijak neliší od výše uvedených. Soubor sportovně-rekreačních aktivit tvoří využití tenisových kurtů, kulečnicku, bazénu a plánované výlety po okolí. Do společensko-kulturních služeb se zde řadí vlastní hotelová knihovna s pianem, klubová místnost a zábavné kulturní večery. Hotel nabízí možnost vypůjčení auta a využití internetového koutku nebo venkovního grilu. „Monti komplexní lázeňský pobyt“ je na 7 dní dostupný za 10 764,- Kč včetně plné penze, 21 procedur, vyšetření, volného vstupu do bazénu a využití tenisového kurtu.

Vojenská lázeňská léčebna Františkovy Lázně

Veškerá lázeňská péče je poskytována v léčebně Kijev, která nabízí stejný rozsah služeb jako Vojenská lázeňská léčebna Karlovy Vary, uvedena v podkapitole 4.1. Liší se zde pobyt pro seniory, který je dostupný za cenu 9 060,- Kč na týden s polopenzí, lékařským vyšetřením, 8 procedurami, zapůjčením Nordic walking holí a vstupem do sauny.

Františkovy Lázně Savoy, a. s.

Společnost zastřešuje lázeňský Hotel Savoy se všemi službami v jedné budově. O společensko-kulturní program se zde starají hudební večery a jiné kulturní programy a nouze není ani o sportovně-rekreační aktivity zahrnující odpočinek u bazénu a v sauně,

výletní programy, minigolf, tenisové kurty, golfové hřiště a Nordic walking. Hotel nabízí doplňkové služby formou internetového koutku, praní a žehlení či denní tisk. Za cenu 13 097,- Kč je dostupný týdenní pobyt „Lázně na zkoušku nejen pro seniory“, který zahrnuje polopenzi, 7 léčebných procedur, ochutnávku lázeňských oplatek a volný vstup na živé hudební vystoupení v baru.

4.4 Konstantinovy Lázně

Minerální voda v Konstantinových Lázních má nejvyšší obsah volného oxidu uhličitého v České republice a její účinky jsou využívány na léčbu onkologických, oběhových či nervových onemocnění a diabetes. Jediný léčivý zdroj pramen Prusík, který vyvěrá v parku na místě skleněného pavilonu, je používán při uhličitých koupelích, kdy dochází ke vstřebávání oxidu uhličitého pokožkou a k rozšiřování cév. Důsledkem je pokles krevního tlaku a snížení tepové frekvence (Konstantinovy Lázně, 2021).

Léčebné lázně Konstantinovy Lázně, a.s.

V Konstantinových lázních se nachází jedno lázeňské zařízení, které zahrnuje 10 lázeňských domů, ve který se hosté mohou ubytovat či stravovat. Celková kapacita komplexu je 240 pokojů. Lázeňský dům Prusík, který je pojmenován po léčivém prameni, je hlavním centrem LZ, kde probíhají hlavní léčebné procedury s komplexním zdravotnickým zázemím. Je zde k dispozici ordinace lékařů, kde je 24hodinová zdravotní služba, dále ošetrovna, rehabilitační centrum, cvičební místnosti a balneo provoz. Mezi hlavní léčebné procedury patří uhličitá koupel, suchá uhličitá koupel, insuflace zřidelního plynu, perličková koupel, vířivá lázeň, podvodní masáž, dále elektroléčba s využitím ultrazvuku, biolampy či soluxu. LZ nabízí také mnoho procedur zařazených do pohybové léčby, jedná se o léčebný tělocvik, rehabilitace, terapeutická ergonomie a Nordic walking, ke kterému je možné využít několik stezek do okolní přírody. Hosté mohou využít klasické masáže různých částí těla, baňkovou, reflexní nebo aroma masáž. Místo pro relaxaci a odpočinek nabízí LZ prostřednictvím bazénu, sauny, kosmetiky či kosmické lodi, která odstraňuje přebytečný tuk. Velmi oblíbenou sportovně-rekreační aktivitou je již zmíněný Nordic walking, který se využívá i jako nepovinná léčebná proceduru při trávení volného času. Okolí Konstantinových Lázní je možno využít také na cyklistiku a in-line bruslení. K zapůjčení jsou zde i koule pro hru pétanque. Doprovodný program, díky kterému se hosté mohou pobavit, zahrnuje vycházky s průvodcem, taneční večery, odborné přednášky i naučné besedy. Hotel nabízí

i doplňkový prodej upomínkových předmětů jako jsou náušnice, řetízky, brože, pohárky, magnetky, hrnečky a místní výrobky v podobně čaje či likérů.

Speciální pobyt pro seniory, který se na 7 dní pohybuje v rozmezí 10 270 - 13 770,- Kč v závislosti na vybraném ubytovacím zařízení, obsahuje 5 procedur, vyšetření lékařem, volné vstupy do solné jeskyně a bazénu. Možnost ubytování je v 10 dostupných ubytovacích zařízeních a stravování probíhá formou polopenze nebo plné penze.

4.5 Lázně Kynžvart

Velkým přínosem města jsou klimatické podmínky spadající pod přírodní léčivé zdroje. Město má jedno lázeňské zařízení, které je jedním ze čtyř LZ v ČR využívající klimatické podmínky vyhlášené Ministerstvem zdravotnictví ČR jako přírodní léčivý zdroj. V současné době se ve městě nachází čtyři minerální prameny a peloidy nacházející se mezi Lázněmi Kynžvart a Mariánskými lázněmi (Léčebné lázně Lázně Kynžvart, 2021). Za léčbou sem jezdí převážně děti a dorost, avšak i dospělí si zde mohou zlepšit svůj zdravotní stav týkající se onkologických onemocnění, nemocí trávicího ústrojí, nemocí z poruchy výměny látkové, netuberkulózních nemocí dýchacího ústrojí, nemocí pohybového a močového ústrojí a kožních onemocnění.

Léčebné lázně Lázně Kynžvart, a.s.

Společnost nabízí ubytování v osmi ubytovacích zařízeních, ale komplexní lázeňská péče je poskytována v hlavní budově léčebny, kde probíhají procedury dle individuální léčebného plánu. Volný čas zde hosté mohou trávit v rámci sportovně-rekreačních aktivit zahrnujících bazén, posilovnu, saunu, masážní studio, sportovní kroužek, řízenou terénní chůzi nebo sportovní kroužek golfu. Neuspokojivým faktem zde může být chybějící nabídka společensko-kulturních služeb a doplňkových služeb. Pro seniory je zde určený „Pobyt 70+“ za 6 460,- Kč na týden s polopenzí, lékařskou prohlídkou, osmi léčebnými procedurami, třemi vstupy do bazénu, vstupenkou na Státní zámek Kynžvart, zapůjčením Nordic walking holí a pitnou kúrou.

4.6 Jáchymov

Lázně Jáchymov jsou proslulé založením prvních radonových lázní na světě a jsou nejúčinnějšími radonovými lázněmi v Evropě. Léčí se zde nemoci pohybového ústrojí a oběhového ústrojí, diabetes mellitus, nemoci nervové a kožní. Základním prvkem léčby

je kombinace koupelí v radonové vodě a kvalitní rehabilitace (Léčebné lázně Jáchymov, 2019).

Léčebné lázně Jáchymov, a. s.

LZ zastřešuje 9 ubytovacích zařízení, z toho 3 z nich poskytují komplexní lázeňskou péči pod jednou střechou. Tyto 3 budovy nabízejí doplňkové služby formou směnárny, internetového koutku, kosmetických služeb, pedikúry, kadeřnictví, prostor pro prezentace a akce, ubytování mazlíčků a úschovny kol a lyží. Základními procedurami jsou radonové koupele, rehabilitace a fyzikální terapie. Jedinečnou léčebnou metodou je brachyradiumterapie, která pomáhá zklidnit bolest, na kterou nepomáhají jiné léčebné prostředky. O společensko-kulturní program se starají taneční večery, koncerty a promítání kina. Hosté mohou odpočívat u bazénu či v sauně nebo využít fitcentrum pro sportování. Pobyt „Tradiční radonová kúra“ stojí na 7 dní 21 070,- Kč a obsahuje ubytování na 7 dní s plnou penzí, lékařské vyšetření, laboratorní vyšetření, radonovou koupel, 1 hlavní proceduru a 2 vedlejší denně podle předpisu lékaře.

4.7 Komparace lázeňských služeb

Srovnání výše analyzovaných služeb v jednotlivých lázeňských městech je uvedeno v tabulce č. 2. Pro účely komparace jsou vynechány zdravotně-léčebné, ubytovací a stravovací služby, které nabízejí všechny LZ. Hodnocení ostatních služeb je na škále od 1 do 6, kdy 1 jsou nejhůře poskytované služby či zcela chybějící a 6 znamená nejširší nabídku daných služeb. U pobytu pro seniory jsou hodnoceny jen pobyty zaměřující se přímo na daný segment zákazníků, proto je ve sloupci dvakrát použito hodnocení 1, kdy v Mariánských Lázních a Jáchymově zcela chybí nabídka pobytu oslovující vybraný segment.

Z provedeného srovnání je nejširší nabídka služeb ve Františkových Lázních, ve kterých lázeňská zařízení disponují širokou nabídkou společensko-kulturních aktivit formou několika kulturních programů, tanečního odpoledne, večerů s živou hudbou, gastronomických tematických večerů a možností využít společenské místnosti s knihovnou a pianem.

Na druhém místě jsou Karlovy Vary, kde je nejširší nabídka sportovně-rekreačních služeb prostřednictvím skupinových cvičení, řízených túr Nordic walking, bazénu, sauny, tělocvičny, fitness centra, půjčování kol, solné jeskyně, volejbalového hřiště, stolního

tenisu, kuželek, trampolín, tenisových kurtů, boulderongové stěny, ricochetu a skupinových lekcí pilates, zumbly a aerobicu. LZ ve městě nabízejí i rozsáhlou škálu doplňkových služeb.

Tabulka 2 - Komparace lázeňských služeb

Lázeňská města	Sportovně-rekreační služby	Společensko-kulturní služby	Doplňkové služby	Pobyt pro seniory	Cenové rozmezí pobytů	Celkem
Karlovy Vary	6	3	6	3	4	22
Mariánské Lázně	5	4	4	1	2	16
Františkovy Lázně	4	6	5	5	3	23
Lázně Kynžvart	2	1	1	4	6	14
Konstantinovy Lázně	3	5	2	6	5	21
Jáchymov	1	2	3	1	1	8

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Naopak v daných kritériích dopadlo nejhůře město Jáchymov, kde se velmi odráží nedostatečná nabídka sportovně-rekreačních aktivit, zcela chybějící pobyt zaměřený na segment seniorů a vysoká cena univerzálního balíčku pro všechny věkové kategorie. Tato cena ovšem zahrnuje plnou penzi, kterou většina ostatních balíčků nezahrnují, avšak negativním aspektem je nemožnost výběru mezi plnou penzí a polopenzí, kterou by někteří zákazníci mohli upřednostňovat.

Z hlediska porovnávání pobytu pro seniory jsou na tom nejlépe Konstantinovy Lázně, které nabízejí přímo jim určený pobytový balíček služeb za dostupnou cenu, která je ze všech 6 měst na druhém místě.

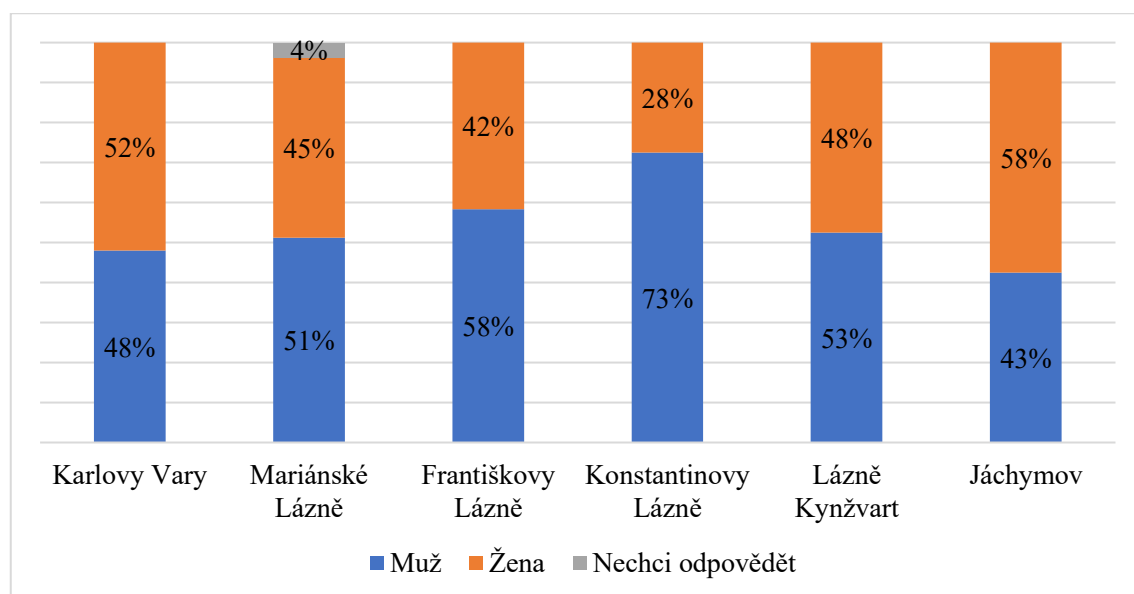
5 Terénní šetření

Terénní šetření bylo realizováno prostřednictvím dotazníku, jehož průběh je již uveden v kapitole Metodika. Skupinu respondentů tvořili pouze senioři z České republiky. Dotazník se skládá celkem z 11 otázek, které jsou nejdříve zaměřeny na zjištění formy lázeňské péče, důvodu vybrání konkrétních lázní, délku pobytu, nejnavštěvovanějšího lázeňského města seniory z dané oblasti a poté na spokojenost s jednotlivými službami. Dotazník slouží ke zjištění, zda jsou hosté spokojeni s rozsahem a kvalitou nabízených služeb a do jakého města se často vrací. Na základě odpovědí vyjde výsledné město, které vybraný segment zákazníků považuje za nejlepší. Vyhodnocení dotazníků je realizováno formou sloupcových skládaných grafů, kde každý sloupec znázorňuje 100 % odpovědí v daném městě.

5.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Vyhodnocení začíná demografickou oblastí, která se týká zjištění pohlaví, věku a vzdálenosti, ze které senioři do lázní přijeli.

Obrázek 7 - Pohlaví respondentů

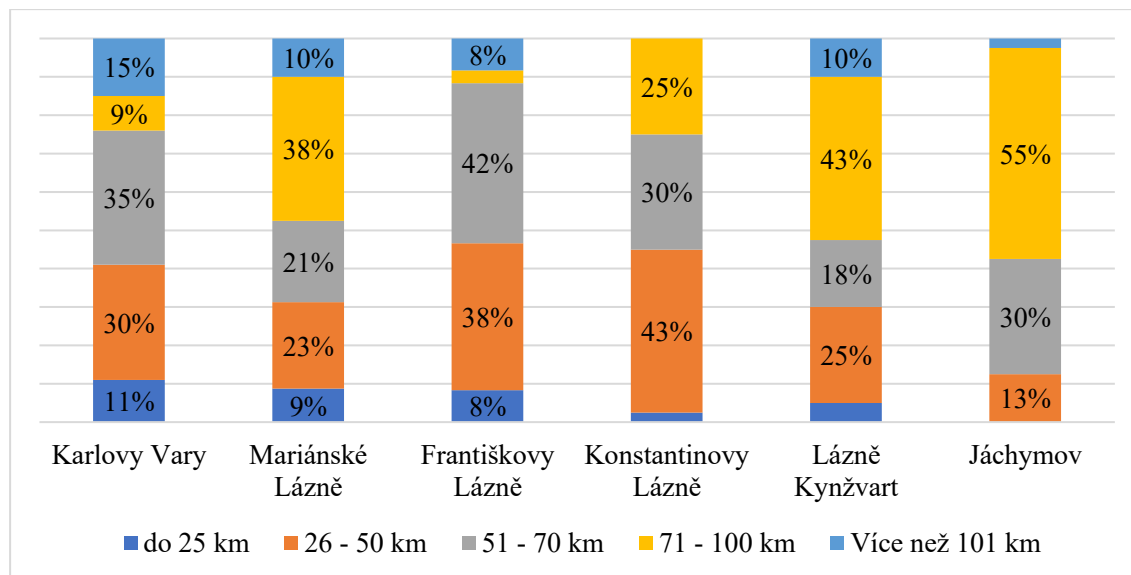


Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Z obrázku č. 7 je vidět největší rozdíl v Konstantinových Lázních, kde město navštívilo za účelem lázeňského pobytu v měsíci září, kdy bylo dotazníkové šetření provedeno, více mužů než žen. Poměr mužů a žen v ostatních městech kromě Jáchymova byl, co se týká

pohlaví téměř vyrovnaný. V Jáchymově naopak bylo ubytováno více žen než mužů. Odpověďt na tuto otázku nechtělo pouze 4 % respondentů z Mariánských Lázní.

Obrázek 8 - Bydliště respondentů

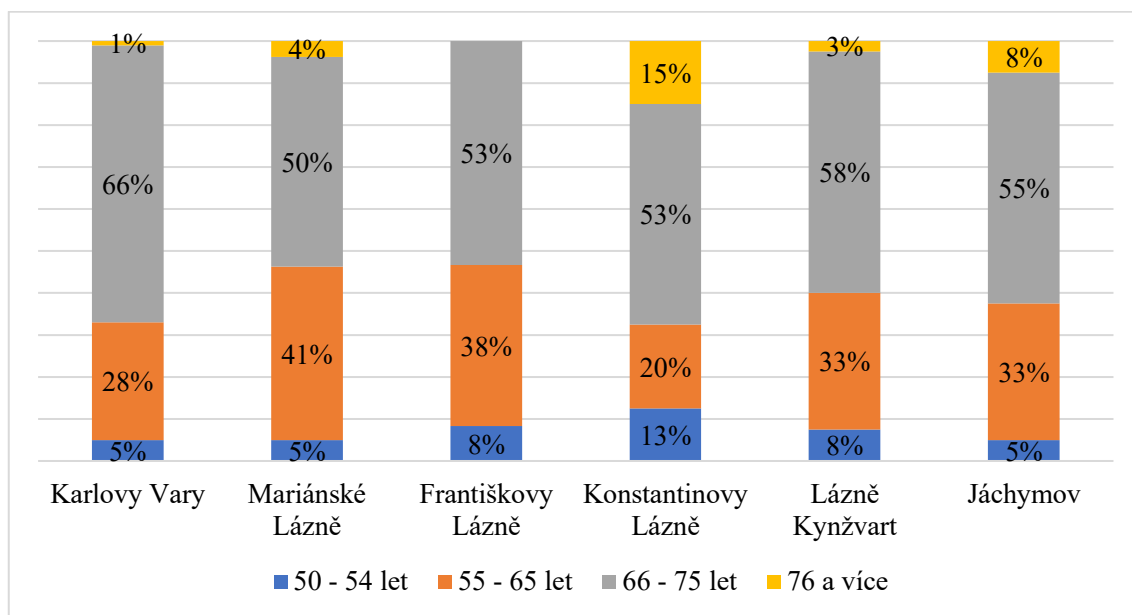


Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Druhá otázka demografické části zjišťuje, z jaké vzdálenosti jsou senioři ochotni jet za účelem lázeňského pobytu. Na výběr bylo z pěti možností, které se lišily počtem kilometrů. Z obrázku č. 8 lze vypočítat, že nejméně seniorů jezdí do lázní ze vzdálenosti do 25 km. Podobně je to i se vzdáleností více jak 101 km, kdy na tuto možnost respondenti odpověděli nejvíce v Karlových Varech. Nejčastější odpovědi v Karlových Varech a Františkových Lázních byla vzdálenost od 51 – 70 km. V Mariánských Lázních, Lázních Kynžvart a v Jáchymově převažuje poměr u odpovědí vzdálenost od 71 – 100 km. Častou odpovědí byla i vzdálenost 26 – 50 km, kterou byli senioři ochotni ujet do Konstantinových Lázní.

Třetí otázka se týká věkové kategorie seniorů. Na výběr bylo ze čtyř možností, z nichž první se vztahuje k předseniorskému věku a byla do výběru zařazena z toho důvodu, že někteří respondenti se už sami řadí do skupiny seniorů, i když jejich věk na to zcela neodpovídá. Další tři možnosti byly zvoleny na základě rozřazení věkových kategorií dle Kotíkové (2013), jak je již uvedeno v kapitole 2. 1.

Obrázek 9 - Věk respondentů

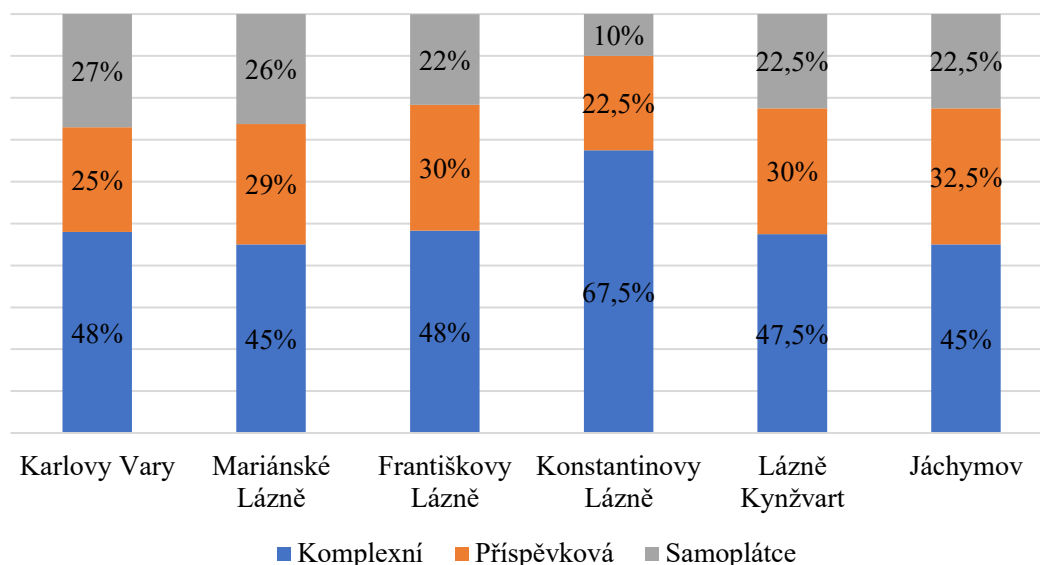


Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Z provedeného šetření lze konstatovat, že ve všech zkoumaných lázeňských městech byli nejčastěji dotazováni respondenti patřící do skupiny starších seniorů, kterým je mezi 66 až 75 lety. Druhou nejčastější odpovědí s poměrem 20 % - 41 % byl věk 55 až 65 let, což jsou mladší senioři. Opět lze aplikovat na všechna města. Minimální počet respondentů, kteří se výzkumu zúčastnili, byli mladší 55 let nebo naopak starší 76 let. Největší podíl seniorů starších 76 let byl v Konstantinových Lázních s poměrem 15 %.

Další otázka byla zaměřena na formu lázeňské péče. Respondenti na otázku „Na základě jakého typu lázeňské péče podstupujete lázeňský pobyt?“ mohli vybírat ze tří možností: komplexní, příspěvková nebo forma samoplátce. Otázka sloužila ke zjištění, do jakého města jezdí nejvíce vybraných zákazníků, kteří mají pobyt zcela hrazený zdravotní pojišťovnou, a naopak které město je nejvíce navštěvované z hlediska samoplátčeckých pobytů.

Obrázek 10 - Typ lázeňské péče



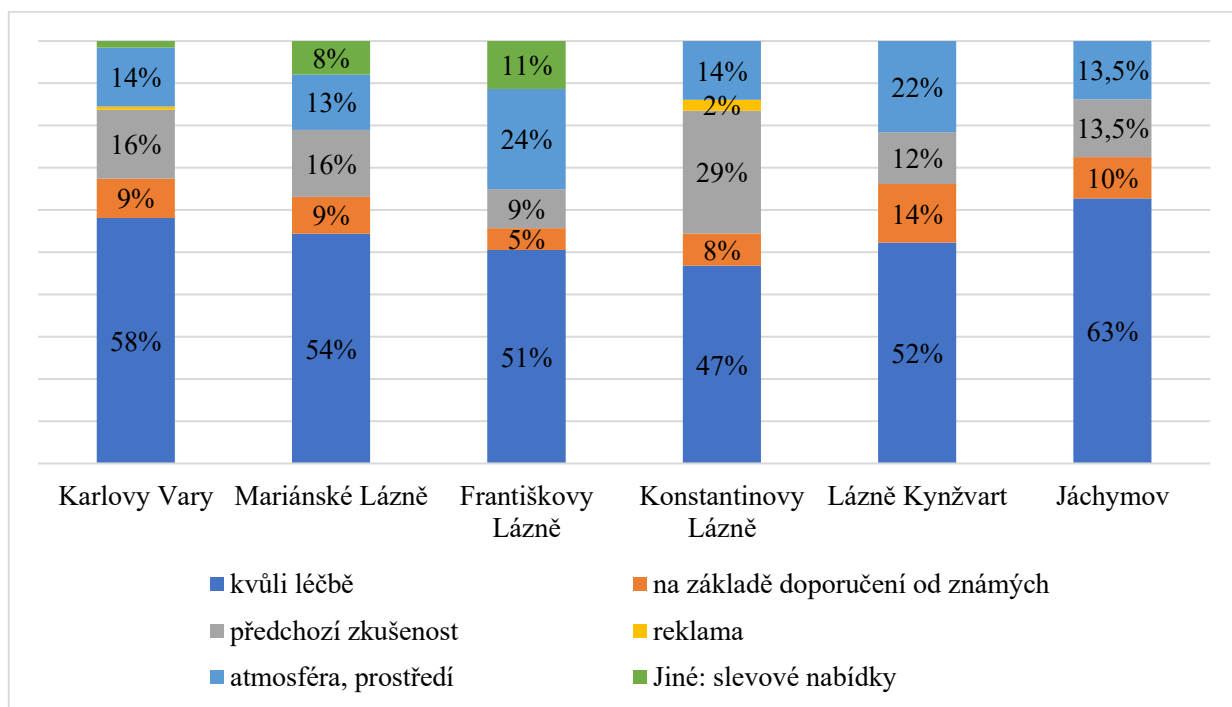
Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Nejvíce respondentů z Konstantinových Lázní uvedlo, že jejich pobyt byl realizován formou komplexní péče, tzn., měli pobyt zcela hrazený zdravotní pojišťovnou. V ostatních městech není vidět zásadní rozdíl, odpovědi na komplexní péči se pohybují kolem 45 - 48 %, což je největší podíl ze všech tří možností odpovědí. Formu příspěvkové lázeňské péče využívali senioři nejvíce ve Františkových Lázních a v Lázních Kynžvart, kde je stejný podíl odpovědí 30 %. Tuto formu pobytu využívali nejméně v Konstantinových Lázních.

Z hlediska samoplátceckých pobytů převažovaly Karlovy Vary, kde tuto možnost využilo 27 % respondentů. Oproti ostatním městům je vidět rozdíl ve způsobu čerpání lázeňské péče v Konstantinových Lázních, kde oproti ostatním lázeňským městům samoplátcecký způsob využívá pouze 10 % seniorů.

V následující otázce respondenti odpovídali na otázku „Z jakého důvodu jste si vybral právě zdejší lázně?“. Mohli tak vybrat více možností nebo doplnit vypsany výběr o jinou možnost.

Obrázek 11 - Důvod vybraní pobytu v konkrétním městě

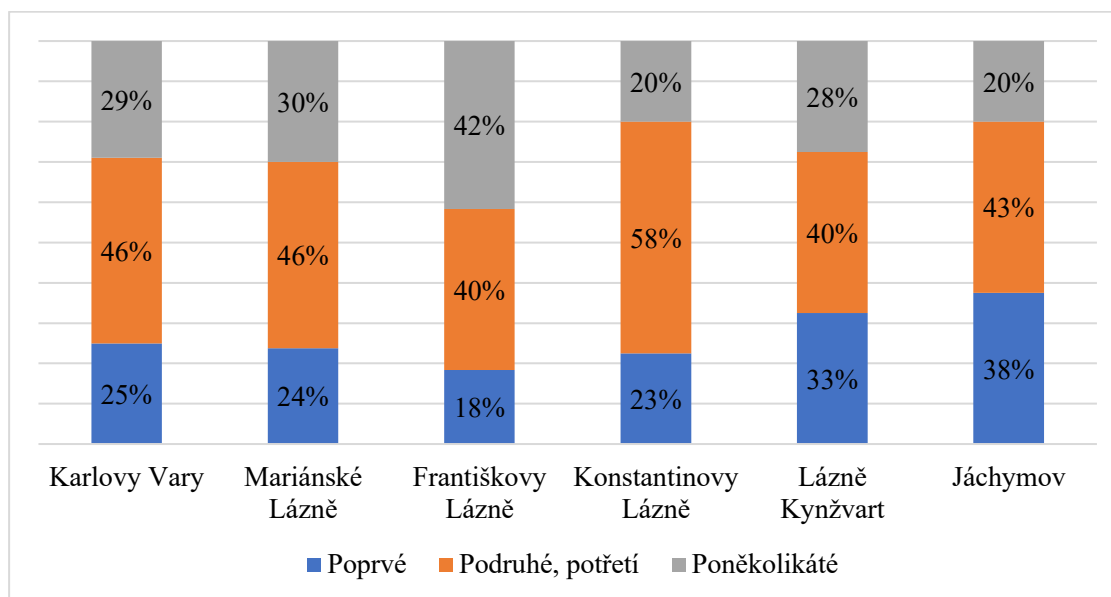


Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Na obrázku č. 11 je vidět, že při výběru lázní většina seniorů jako hlavní faktor uvádí léčbu, která tvoří téměř ve všech městech kolem 50 %. Další faktory se liší v závislosti na jednotlivých městech. Komplexně lze jako druhý nejdůležitější faktor označit atmosféru prostředí a předchozí zkušenost. Výběr na základě doporučení od známých ovlivnilo přibližně 5 - 10 % respondentů. Při výběru pobytu v Karlových Varech, Mariánských Lázních a Františkových Lázních byli senioři ovlivněni rovněž slevovými nabídkami. Naopak reklamou se při výběru lázní nechalo ovlivnit nejméně seniorů – reklamu uvedlo pouze 1 % respondentů v Karlových Varech a 2 % respondentů v Konstantinových Lázních.

Další otázka byla zaměřena frekvenci cestování do lázní. V otázce byli respondenti dotazováni, zda jsou v lázeňském městě poprvé, podruhé či potřetí nebo poněkoličáté.

Obrázek 12 - Frekvence cestování do lázeňského města

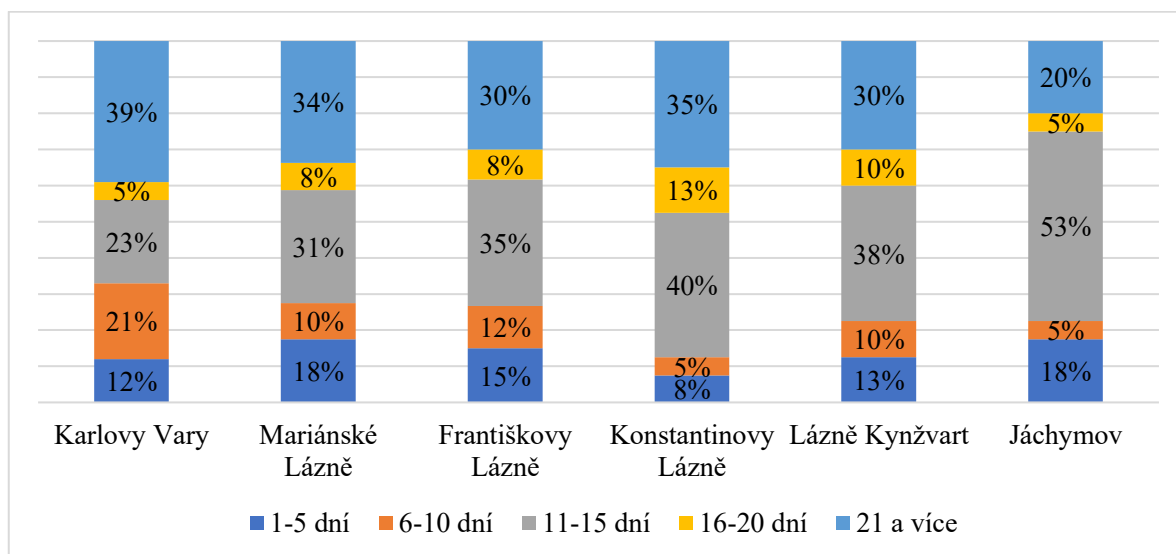


Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

V tomto případě je na obrázku č. 12 největší rozdíl vidět ve Františkových Lázních, kde bylo 42 % respondentů poněkolicáté a 18 % poprvé, což je nejméně ze všech šesti měst. Jáchymov navštívilo 38 % seniorů poprvé a to naopak tvoří nejvyšší podíl oproti ostatním městům.

Sedmá otázka byla zaměřena na počet dní, které respondenti v lázeňských městech/zařízeních tráví. V tomto případě měli respondenti na výběr pět možností. Respondenti vybírali 1 - 5 dní, 6 - 10 dní, 11 - 15 dní, 16 - 20 dní a 21 a více dní. Nejvíce respondentů v lázních trávilo 11 - 15 dní či 21 a více dní, opět i v tomto případě lze tento výsledek aplikovat na všechna města. Rozdělení ostatních počtů dní se mírně liší v závislosti na jednotlivých městech. Celkově lze konstatovat, že nejméně seniorů trávilo v lázních 1 - 5 dní, 6 - 10 dní a 16 - 20 dní.

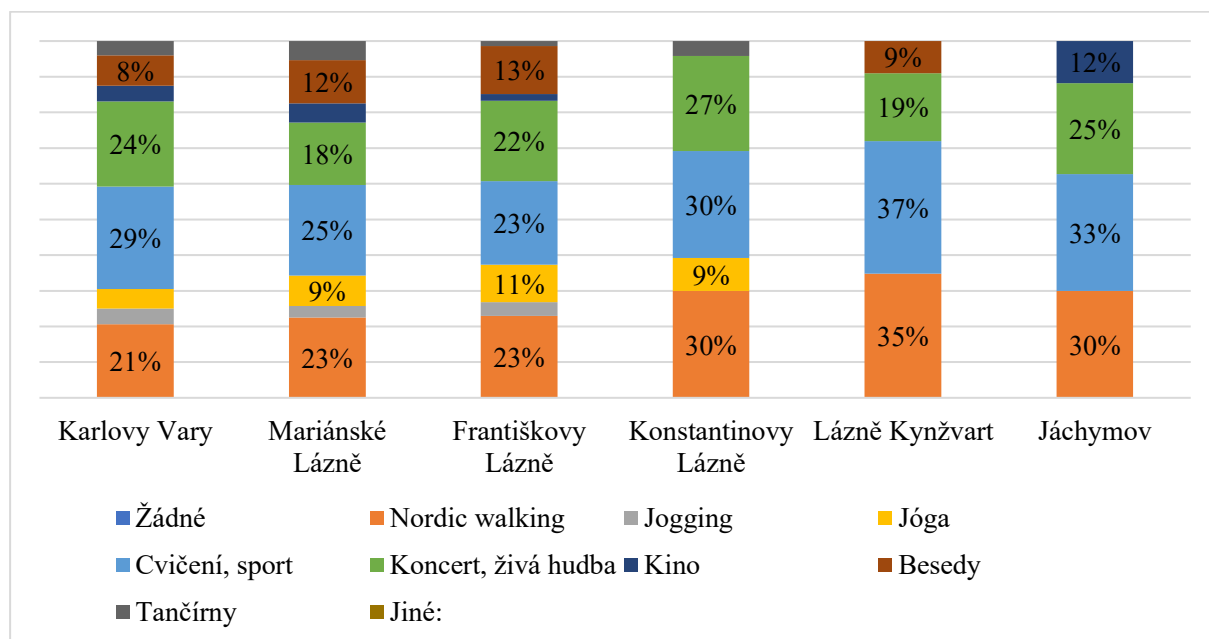
Obrázek 13 - Délka plánovaného pobytu



Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Osmá otázka byla zaměřena na volnočasové aktivity, které respondenti využili během jejich pobytu. Volnočasové aktivity jsou poskytované lázeňským zařízením formou společensko-kulturních či sportovně-rekreačních aktivit. Na výběr bylo mnoho možností – cvičení a sport, tančírny, Nordic walking, koncerty a živá hudba, jogging, kino, jóga a besedy. Respondenti při výběru odpovědi nejvíce uváděli, že jako volnočasovou aktivitu využívají možnost cvičení a sport, dále Nordic walking a koncerty či živou hudbu. Dále také senioři využívali možnost cvičení jógy, avšak tuto aktivitu nevyužívají v Lázních Kynžvart a v Jáchymově. Ojedinele pak senioři ve volném čase navštěvují besedy, tančírny či kino, rovněž ne příliš populární je u seniorů jogging. Senioři nevyužili možnost jiné odpovědi, než bylo uvedeno.

Obrázek 14 - Využívání volnočasových aktivit



Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Tabulka 3 - Spokojenost s rozsahem a kvalitou nabízených služeb

Lázeňská města	Služby	Velmi spokojen/a v %	Spíše spokojen/a v %	Spíše nespokojen/a v %	Velmi nespokojen/a v %
Karlovy Vary	ubytovací	48	31	14	7
	stravovací	78	17	4	1
	společensko-kulturní	61	33	6	0
Mariánské Lázně	ubytovací	55	40	4	1
	stravovací	64	26	10	0
	společensko-kulturní	65	23	8	5
Františkovy Lázně	ubytovací	65	22	10	3
	stravovací	55	30	12	3
	společensko-kulturní	62	38	0	0
Konstantinovy Lázně	ubytovací	40	53	8	0
	stravovací	48	53	0	0
	společensko-kulturní	58	28	15	0
Lázně Kynžvart	ubytovací	50	38	8	5
	stravovací	63	30	8	0
	společensko-kulturní	38	33	28	3
Jáchymov	ubytovací	63	30	5	3
	stravovací	45	50	5	0
	společensko-kulturní	30	43	15	13

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Následující otázka zjišťuje spokojenost s jednotlivými službami, jako jsou ubytovací, stravovací a zdravotně-léčebné služby, volnočasové aktivity nabízené prostřednictvím sportovně-rekreačních a společensko-kulturních služeb, a dále spokojenost s nabídkou doplňkových služeb. Otázka se týká 6 oblastí, proto bylo vyhodnocení z důvodu lepší přehlednosti rozděleno do 2 tabulek č. 3 a 4, ve kterých jsou procentuálně vyjádřeny odpovědi respondentů. V příloze D a E jsou přiloženy grafy vycházející z následujících tabulek.

Tabulka 4 - Spokojenost s rozsahem a kvalitou nabízených služeb

Lázeňská města	Služby	Velmi spokojen/a v %	Spíše spokojen/a v %	Spíše nespokojen/a v %	Velmi nespokojen/a v %
Karlovy Vary	sportovně-rekreační	75	18	5	2
	zdravotně-léčebné	53	22	18	7
	doplňkové	76	13	6	5
Mariánské Lázně	sportovně-rekreační	60	24	11	5
	zdravotně-léčebné	46	33	14	8
	doplňkové	73	24	4	0
Františkovy Lázně	sportovně-rekreační	68	32	0	0
	zdravotně-léčebné	57	32	8	3
	doplňkové	72	22	7	0
Konstantinovy Lázně	sportovně-rekreační	45	38	13	5
	zdravotně-léčebné	55	18	20	8
	doplňkové	45	33	15	8
Lázně Kynžvart	sportovně-rekreační	55	40	3	3
	zdravotně-léčebné	48	43	8	3
	doplňkové	30	40	18	1
Jáchymov	sportovně-rekreační	48	33	15	5
	zdravotně-léčebné	38	48	10	5
	doplňkové	48	18	28	8

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

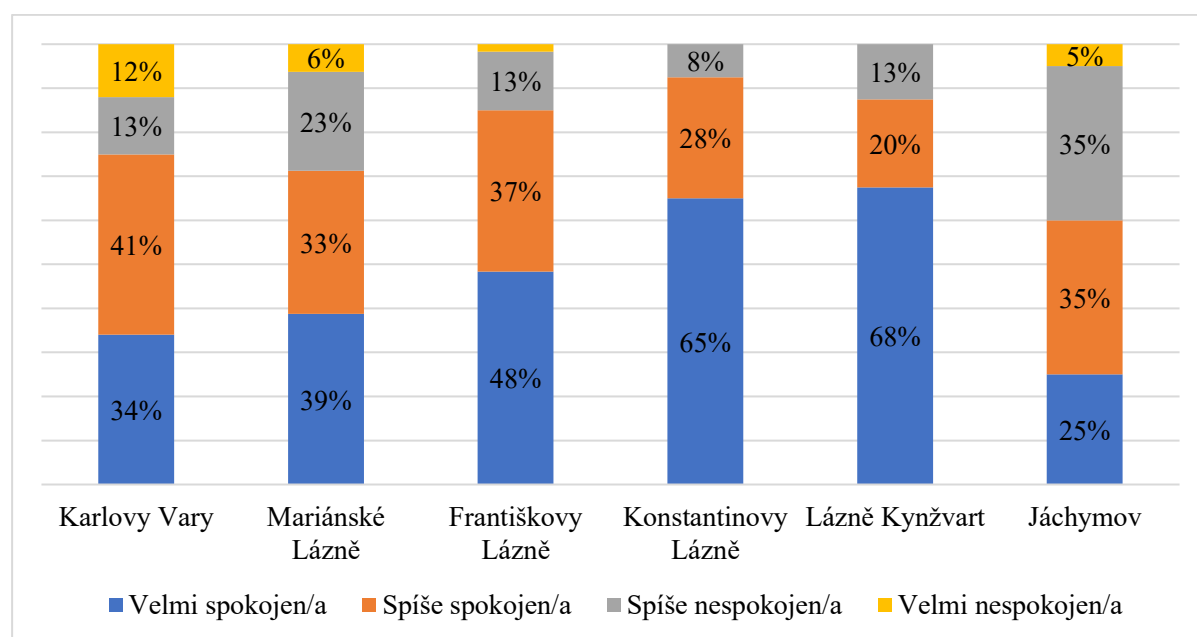
Maximální spokojenost z hlediska ubytovacích služeb převažovala ve Františkových Lázních s poměrem 65 %. Nejvíce nespokojeni s ubytováním byli senioři z Karlových Varů, kde negativní odpověď vybralo celkem 21 % respondentů. Naopak v oblasti stravovacích služeb Karlovy Vary vynikají se 78% spokojeností. Na základě uvedeného grafu lze konstatovat, že i přes nižší poměr maximální spokojenosti se stravováním v Konstantinových Lázních, byli respondenti celkově spokojeni, protože zde nebyla ani

jedna negativní odpověď týkající se nespokojenosti stravovacích služeb. Co se týče společensko-kulturních služeb, byli respondenti nejméně spokojeni s jejich rozsahem a kvalitou v Lázních Kynžvart, kde poměr negativních odpovědí tvořil celkem 30 %. Naopak ve Františkových Lázních je poměr tvořen jen z pozitivních odpovědí. Celkově lze říci, že ve všech městech převažuje spokojenost nad nespokojeností. Kromě Jáchymova a Konstantinových Lázních, kde ve 2 ze 3 oblastí převažuje nižší spokojenost nad tou maximální, tvoří nejvyšší poměr odpovědí maximální spokojenost.

Vyhodnocením odpovědí na další oblasti bylo zjištěno, že rozsah a kvalita sportovně-rekreačních služeb vyhovovala vybranému segmentu nejvíce v Karlových Varech, kde však byly zaznamenány i negativní odpovědi. Oproti tomu ve Františkových Lázních odpovídali respondenti pouze pozitivně. Zdravotně-léčebné služby se s maximální spokojeností pohybují kolem 50 % ve všech městech kromě Jáchymova, kde je poměr 30 %. Je však důležité upozornit na celkové negativní odpovědi, které převládaly v Konstantinových Lázních a Karlových Varech s poměry 28 % a 21 %. Poslední oblastí jsou doplňkové služby, se kterými byli respondenti nejvíce spokojeni v Karlových varech, Mariánských Lázních a Františkových Lázních, kde se poměry pohybují mezi 72 % - 76 %, což lze považovat za minimální rozdíl. Naopak nespokojenost je jednoznačná v Jáchymově, kde negativní odpovědi vybralo celkem 35 % seniorů.

Další otázka byla zaměřena na spokojenost s cenovým rozmezím nabízených služeb.

Obrázek 15 - Spokojenost s cenou lázeňských služeb

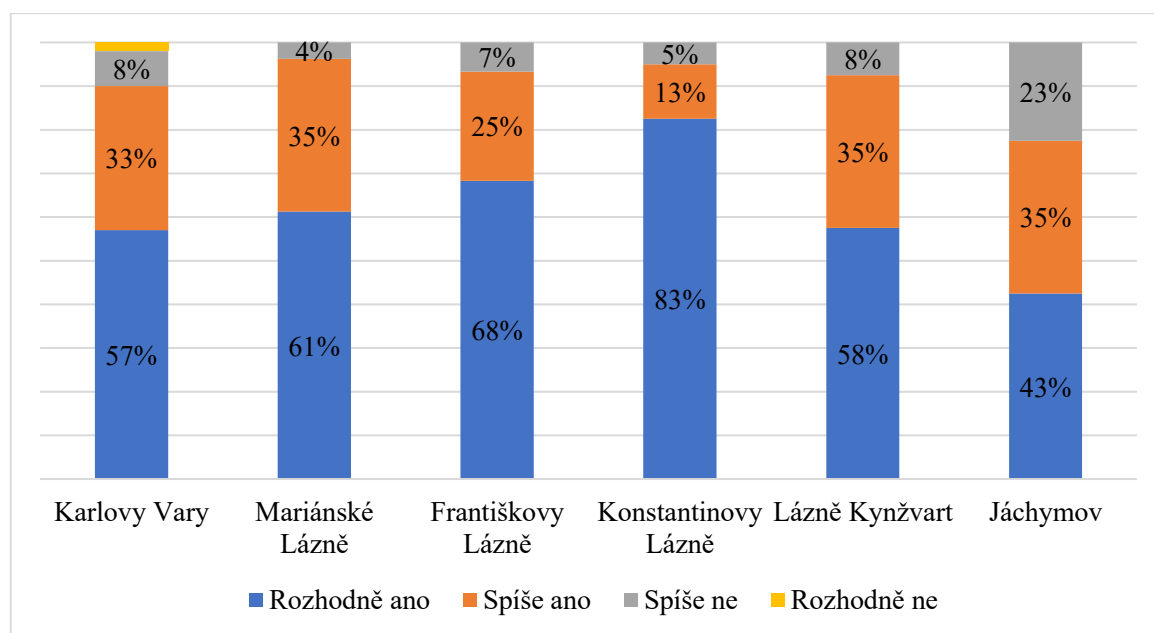


Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Z následujícího srovnání spokojenosti s cenou, které je uvedeno na obrázku č. 15, jasně vyplývá, že cena služeb vyhovuje seniorům v Konstantinových Lázních a Lázních Kynžvart, kde byly zaznamenány odpovědi s maximální spokojeností s poměrem kolem 65 %. Naopak v Jáchymově bylo zaznamenáno pouze 25 % odpovědí s maximální spokojeností. Výběr negativní odpovědi zvolili respondenti nejčastěji také v Jáchymově, kde je vidět největší rozdíl nespokojenosti s poměrem 35 %. Velmi nespokojeni byli nejčastěji respondenti z Karlových Varů.

Proto zda by lázeňský pobyt senioři doporučili svým známým sloužila otázka „Doporučil/a byste pobyt ve zdejším lázeňském zařízení svým příbuzným či známým?“. Respondenti mohli vybrat z odpovědí, zda by rozhodně doporučili pobyt, spíše doporučili nebo nedoporučili.

Obrázek 16 - Doporučení pobytu známým či příbuzným



Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Senioři by doporučili pobyt v lázeňském zařízení v Konstantinových Lázních, kde odpovědělo pro Rozhodně ano 83 % respondentů. Pozitivním aspektem je minimální výběr negativních odpovědí ve všech městech kromě Jáchymova, ve kterém 23 % seniorů pobyt spíše nedoporučuje. Za další pozitivní fakt zde lze uvést, že ze všech měst by rozhodně nedoporučili pobyt pouze 2 % seniorů z Karlových Varů.

5.2 Celkové zhodnocení

Z provedeného terénního šetření bylo zjištěno, že nejvíce seniorů využívá možnost komplexní lázeňské péče, což má souvislost i s další otázkou, která se týkala důvodu pobytu v lázních, kde většina vybrala důvod léčby. Pobyt pro samoplátce využívají senioři nejčastěji v Karlových Varech a méně často v Konstantinových Lázních, což může být příčinou slabé propagace – reklama, slevové nabídky, kvůli kterým si pobyt vybral ze všech měst minimální počet respondentů. Opětovně se senioři vracejí do Františkových Lázní, kde byl malý poměr respondentů v konkrétních lázních poprvé a zároveň největší poměr respondentů poněkolkáté. Komplexně lze uvést, že zjištění navazuje na provedenou analýzu, na základě které bylo zjištěno, že nejvhodnějším městem pro seniory jsou Františkovy Lázně. Největší část respondentů trávilo v lázních 11 – 15 dní a 21 a více dní, což má souvislost s odpověďmi komplexní lázeňské péče z první otázky, která je většinou na 14 nebo 21 dní. Volný čas tráví respondenti nejvíce sportovními aktivitami jako je cvičení či Nordic walking, který je v posledních letech velmi známý a seniory často využíváný. Mezi oblíbené patří z pohledu seniorů pořádání koncertů a živé hudby. Jógu respondenti nevyužili v Jáchymově a v Lázních Kynžvart, v ostatních městech byla využita minimálně. Dále je minimálně využíváno možnosti tančírny, besed nebo promítání filmů – kina.

Městem, které dopadlo z hlediska spokojenosti respondentů s ubytovacími službami nejlépe, jsou Františkovy Lázně a se stravovacími službami jsou senioři nejvíce spokojeni v Karlových Varech. Co se týká rozsahu a kvality společensko-kulturních služeb, je největší spokojenost ve Františkových Lázních, kde senioři ani jednou nevybrali negativní možnost odpovědi. Opět lze konstatovat, že toto tvrzení potvrdilo provedenou analýzu, u které bylo zjištěno, že nejširší nabídku společensko-kulturních služeb mají Františkovy Lázně. V provedeném šetření týkající se spokojenosti se sportovně-rekreačními a doplňkovými službami vybrali senioři jako nejlepší město Karlovy Vary, což opět vypovídá o tom, že širší nabídka těchto služeb přímo souvisí s vyšší spokojeností vybraného segmentu zákazníků. Dalším aspektem potvrzujícím analýzu je nízká spokojenost s doplňkovými službami v Lázních Kynžvart či Konstantinových Lázních a dále nespokojenost s rozsahem a kvalitou sportovně-rekreačních aktivit v Jáchymově a Lázních Kynžvart. Z hlediska ceny byly nejčastější negativní odpovědi v Jáchymově, kde i na základě analýzy byla cena pobytu nejvyšší. Senioři by pobyt v lázních doporučili nejvíce v Konstantinových Lázních a Františkových Lázních.

Na základě odpovědí byly přiřazovány body za danou oblast, podobně jako u celkové komparace analyzovaných lázeňských zařízení.

Tabulka 5 - Bodové hodnocení terénního šetření

Lázeňské město	Opakovaný pobyt	Ubytování	Stravování	Společensko-kulturní služby	Sportovně-rekreační služby	Doplňkové služby	Cena	Doporučení pobytu	Celkem
Karlovy Vary	3	2	6	4	6	6	2	3	32
Mariánské Lázně	4	4	5	5	4	5	3	4	34
Františkovy Lázně	6	6	3	6	5	4	4	5	39
Konstantinovy Lázně	5	1	2	3	1	2	5	6	25
Lázně Kynžvart	2	3	4	2	3	1	6	2	23
Jáchymov	1	5	1	1	2	3	1	1	15

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Provedeného výzkumu se zúčastnilo nevyšší procento starších seniorů ve věku 66 až 75 let. Také bylo zjištěno, že senioři jsou ochotni do lázní jet i z větší vzdálenosti, kterou bylo nejčastěji uvedeno od 51 do 100 km. Více jak 100 km vybralo nízké procento respondentů, stejně jako u vzdálenosti do 25 km.

Na základě analýzy nabídky rozsahu služeb bylo vyhodnoceno, že nejlepším městem pro seniory jsou Františkovy Lázně. V analýze byla jednotlivě vyhodnocena vybraná města z hlediska rozsahu jednotlivých služeb, pobytu pro seniory a cenového rozmezí pobytů. Na základě vyhodnocení dotazníkového šetření bylo zjištěno, že nejvíce jsou senioři spokojeni se službami ve Františkových Lázních. Provedená analýza byla potvrzena tím, že senioři byli více spokojeni s danými službami ve městě, ve kterém byla vyhodnocena nejširší nabídka daných služeb.

6 Návrhy na zlepšení

Na základě provedeného šetření jsou v následující kapitole navrženy možnosti pro zlepšení hodnocení vybraného segmentu zákazníků – seniorů. Návrhy na zlepšení jsou popsány na konkrétní města, kde je některých služeb nedostatek. V rámci těchto zlepšení je navrženo rozšířit nabídku doplňkových služeb v Lázních Kynžvart a Konstantinových Lázních, sportovně-rekreačních a společensko-kulturních služeb v Jáchymově a Lázních Kynžvart. Komplexní návrh na zlepšení pro všechna lázeňská zařízení je posílení aktivity Nordic walking a propagace v rádiu včetně cenového rozpracování. Dále se návrhy zaměřují na nabídku lázeňského pobytu, který je určen přímo pro seniory, a na dotazník, díky kterému LZ zjistí jejich konkrétní nedostatky podle hodnocení hostů.

6.1.1 Doplňkové služby

Senioři vidí velký nedostatek doplňkových služeb v Lázních Kynžvart a v Konstantinových Lázních, proto je vytvořen návrh přidání následujících služeb: recepce s nepřetržitou službou, prodej novin a časopisů, prodej suvenýrů či jiných upomínkových předmětů, prodej místních výrobků či produktů, možnost rezervace a prodeje vstupenek na kulturní akce pořádané městem, možnost objednání taxi služby, bezplatný přístup k internetu a internetový koutek, kadeřnictví, manikúra/pedikúra, kosmetika, praní a žehlení prádla, možnost hlídání domácích mazlíčků, podání informací o turistických zajímavostech a kulturních akcích, úschovna kol/bruslí/cenných předmětů.

6.1.2 Sportovně-rekreační služby

V Jáchymově a v Lázních Kynžvart chybí větší rozsah nabízených sportovně-rekreačních aktivit. Pro seniory by bylo vhodné zařadit mezi tuto nabídku skupinové cvičení jógy či aerobiku, díky kterým se klienti mohou zrelaxovat, uklidnit jejich vnitřní prostředí a protáhnout klouby i celé tělo. Díky cvikům z jógy se mohou senioři vyhnout problémům týkajících se zažívání či trávení, se kterým mají lidé ve vyšším věku často potíže. Náklady na skupinovou jógu pro seniory nejsou tak vysoké a někteří klienti by tento druh aktivity rádi využili. Cvičení by vedl instruktor zvolený ze stávajícího personálu nebo by byl najat externí instruktor, který by měl na starost jen tuto aktivitu. Pro inspiraci vhodných cviků pro zvolenou věkovou kategorii zákazníků by mohla posloužit kniha Jóga pro seniory

od Věry Vojtěchové a Ivany Balligové, které sepsaly rady o tom, jak lépe rozhýbat své tělo i ve vyšším věku.

Dalším zlepšením patřícím do služeb sportovně-rekreačních by mohlo být ještě větší vylepšení aktivity Nordic walking, kterou nabízejí všechna lázeňská zařízení. Mezi seniory je tato aktivita velmi oblíbená, což je potvrzeno i v otázce č. 5, u které senioři vybírali, jaké volnočasové aktivity poskytované lázeňským zařízením využívají. Zlepšení by se týkalo vytvoření mapy, kde by byly vyznačeny všechny trasy, které se mohou pro tuto aktivitu využít. Mapu by senioři dostávali při příjezdu do lázeňského zařízení a měli by tak větší přehled, kam se mohou s hůlkami vydat. Také by stálo za zvážení, zda by LZ mohla mít k dispozici větší množství hůlek, které by mohla hostům v rámci pobytu pro seniory půjčovat. Pokud by však dané množství nevystačilo, mohla by LZ spolu spolupracovat a v případě nutnosti si hůlky vypůjčovat. Ohledně další spolupráce by se LZ mohla domluvit na průvodci či organizátorovi řízených tras na Nordic walking. Průvodce by mohl být k dispozici všem LZ, která by si tak rozdělila náklady na jeho činnost. Byl by vytvořen časový harmonogram, ze kterého by si senioři mohli vybrat čas a danou trasu, kterou chtějí projít.

6.1.3 Společensko-kulturní služby

Další slabou stránkou v Jáchymově a v Lázních Kynžvart je nespokojenost hostů s rozsahem společensko-kulturních služeb, které by tak bylo potřeba rozšířit za účelem lepšího hodnocení pobytu seniorů v lázních. Popsané návrhy v této kategorii služeb mohou být komplexně zaměřeny na všechna lázeňská zařízení v analyzovaném regionu.

Mezi možné návrhy na společensko-kulturní události, které by lázeňská zařízení mohla pořádat, patří besedy se známými osobnostmi, kdy by na určitý den byli pozváni herci, zpěváci či další známé osobnosti. Mezi další zpestření nabídky spadá pořádání koncertů či tanečních večerů, kdy by se senioři mohli pobavit a zatančit si. Lázeňská zařízení by proto mohla vytvořit program na nějaké časové období, buď 14 dní či měsíc, ve kterém by byly sepsané kulturní a společenské akce pořádané lázeňským zařízením nebo události daného města. Hosté by měli přehled, kdy se jaké akce budou konat a mohli je tak navštívit. Tento program by hosté dostávali zadarmo hned po příjezdu na ubytovací zařízení nebo by ho našli v pokoji a na recepci.

6.1.4 Propagace

Za účelem lepší dostupnosti informací týkajících se nových atraktivních pobytů pro seniorské pacienty či klienty by lázeňská zařízení mohla využít formu reklamy v televizi či v rádiu. Propagace seniorských pobytů na internetu by mohla být také vhodná, ale ne každý senior využívá možností internetu. Z toho důvodu je níže vypracován návrh na náklady reklamního spotu v rádiu Český rozhlas, které má na webových stránkách uvedený ceník reklamy.

Český rozhlas nabízí služby výroby reklamního spotu, který má nejčastěji délku 30 sekund podle přání klienta. Klient si tedy sám zvolí délku reklamního spotu a jeho čas vysílání, u kterého se mění cena, která je uvedena v tabulce níže. V případě, že si klient zvolí delší spot než klasický na 30 sekund, má Český rozhlas nastaven koeficienty, kterými se přepočítává cena spotu v závislosti na jeho délce. Pokud by klient chtěl využít reklamní spot vyrobený Českým rozhlasem i v jiném rádiu, má možnost zakoupení licence od 1 000,- Kč. Podrobnější ceník je uveden v následující tabulce.

Tabulka 6 - Ceník reklamního spotu Českého rozhlasu

Výroba spotu	Cena výroby spotu	Časové rozmezí	Cena v časovém rozmezí
30ti sekundový spot	od 5 000,-	6:00 – 7:59	4 000,-
Úprava spotu	od 2 000,-	8:00 – 12:59	6 000,-
Licence k užití spotu mimo Český rozhlas	od 1 000,-	13:00 – 22:59	3 000,-
Celkem	od 7 000,-		

Zdroj: Vlastní zpracování dle ceníku Českého rozhlasu, 2021

Cena výroby spotu činí minimálně 7 000,- Kč, která nezahrnuje licenci k užití spotu mimo vysílání Český rozhlas. Celková cena reklamního spotu se tedy odvíjí od vybraného času klientem.

6.1.5 Tvorba pobytového balíčku

Velké množství lázeňských zařízení nenabízí pobytový balíček, který by byl určen přímo pro vybraný segment zákazníků. Z tohoto důvodu byl navrhnout pobyt pro seniory, který by mohla přidat do nabídky všechna lázeňská zařízení z analyzované oblasti. Cena pobytu by však byla různá kvůli jiným cenám ubytování a zdravotně-léčebným službám.

Pobytový balíček pro seniory na 7 dní/6 nocí:

- 1x vstupní prohlídka od lékaře
- 6x hlavní procedura na základě předpisu lékaře
- 3x vedlejší procedura dle vlastního výběru
- Možnost výběru polopenze/plné penze
- Welcome drink
- Jednodenní výlet se stravou (z jednoho lázeňského města by mohli hosté jet na výlet do jiného)
- Zlevněné vstupné do divadla (z menšího města by mohl být zařízen transfer do většího, kde se divadlo nachází)
- Neomezený vstup do bazénu
- Zapůjčení holí na Nordic walking po celou dobu pobytu + mapa tras v okolí, které je možné využít na tuto aktivitu

6.1.6 Spolupráce lázeňských zařízení

Dalším návrhem je spolupráce jednotlivých lázeňských zařízení ve městě, která by mohla nabízet svým klientům více jednodenních výletů za okolními památkami či zajímavostmi. Pokud by spolu spolupracovala, mohla by tak mezi sebe rozdělit náklady na uspořádané výlety. Týká se to hlavně dopravy do daných míst. Aby mohl být tento návrh realizován, musela by lázeňská zařízení ve městě nabízet stejné typy zájezdů, jejichž program by klienti dostali hned při příjezdu do lázeňského zařízení.

6.1.7 Dotazník ke zjištění spokojenosti zákazníků

Ideálním řešením pro zjištění nedostatků v jednotlivých ubytovacích zařízeních všech lázeňských společností je umístit na pokoje dotazník, který bude obsahovat otázky týkající se spokojenosti s konkrétními službami. Jednotlivá lázeňská zařízení tak budou mít zpětnou vazbu od seniorů a budou mít přehled o tom, co konkrétně by se v jednotlivých ubytovacích zařízeních mohlo vylepšit pro větší spokojenost hostů a pro zajištění opakovaného pobytu. Hosté by v dotazníku měli uvádět i věk, aby se podle toho dané nedostatky mohly zlepšovat v závislosti na věkové kategorii.

Tabulka 7 - Návrh dotazníku pro zjištění nedostatků

Oblast	1	2	3	4	5	Typy pro zlepšení
Ubytování						
Stravování						
Léčba						
Sportovně-rekreační služby						
Společensko-kulturní služby						
Doplňkové služby						
Cenová úroveň						
Informovanost						
Ošetřující lékař						
Personál						
Prostředí						
Čistota						

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Závěr

Teoretická část práce se věnovala definicím pojmů souvisejících s lázeňstvím a službami, které jsou v této oblasti poskytovány. Dále zde byl blíže definován vybraný segment zákazníků – seniorů, kde byly přiblíženy jejich potřeby související s životním stylem.

V praktické části byla analyzována nabídka služeb ve všech lázeňských zařízeních ve vybraném regionu, která spadají pod Svaz léčebných lázní a garantují tak kvalitní lázeňskou péči. Poslední část bakalářské práce tvořilo dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit, jak jsou senioři spokojeni s poskytováním lázeňských služeb v jednotlivých lázeňských městech.

Na základě analýzy služeb bylo zjištěno, že nejrozšířenější nabídku poskytují lázeňská zařízení ve Františkových Lázních. Výsledky analýzy byly následně potvrzeny i pomocí dotazníkového šetření, kde bylo na základě odpovědí respondentů jako nejlepší město z hlediska poskytování lázeňských služeb vyhodnoceno město Františkovy Lázně.

Výše uvedené výsledky potvrdily hypotézu, která byla stanovena v úvodu práce a jejímž předpokladem byla přímá souvislost mezi širší nabídkou služeb a vyšší spokojeností seniorů.

Z terénního šetření bylo zjištěno, že nejvíce seniorů jezdí do analyzované oblasti ve věku 66 – 75 let, což je věková kategorie patřící do strašících seniorů. Nejčastější odpovědi z hlediska formy lázeňské péče byla komplexní forma. Samoplátecké pobyty senioři v průběhu šetření využili nejvíce v Karlových Varech. Frekvence opakovaného pobytu byla největší ve Františkových Lázních, kde 42 % respondentů uvedlo, že zde bylo poněkoli káté. Spokojenost s cenou služeb byla největší v Konstantinových Lázních a Lázních Kynžvart. Naopak nejvyšší poměr nespokojenosti s cenou služeb byl v Karlových Varech. Pozitivním aspektem jsou odpovědi týkající se doporučení pobytu známým či příbuzným, jelikož zde respondenti v minimálním počtu uváděli negativní odpovědi. Pouze 2 % respondentů z Karlových Varů by pobyt rozhodně nedoporučilo.

Na základě výsledků dotazníkového šetření byly popsány návrhy pro dosažení lepšího hodnocení ve všech městech. Návrhy se týkají buď zlepšení nabídky v konkrétních městech, kde nebyla spokojenost tak vysoká, či komplexních řešení v oblasti propagace, pobytového balíčku určeného pro vybraný segment zákazníků a vytvoření dotazníku

pro přímou zpětnou vazbu od hostů. Tím budou mít jednotlivá lázeňská zařízení konkrétní tipy pro vylepšení jejich rozsahu nabídky a kvality služeb.

Seznam použitých zdrojů

AION CS, s. r. o., (2010). *Zákon č. 164/2001 Sb.* Dostupné 14. 1. 2021 z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2001-164#cast1>

Český rozhlas, (2020). *Ceník klasické reklamy.* Dostupné 10. 4. 2021 z <https://informace.rozhlas.cz/sites/default/files/documents/2d7eeb7fcab4ad592b517324406ccff0.pdf>

Ensana, (2021). *Mariánské Lázně.* Dostupné 28. 2. 2021 z <https://www.ensanahotels.com/cz/lazenske-hotely/destinace/ceska-republika/marianske-lazne>

Františkovy Lázně Aquaforum, a. s., (2020). *Přírodní léčivé zdroje.* Dostupné 3. 3. 2021 z <https://www.frantiskovylazne.cz/cs/frantiskovy-lazne/prirodni-lecive-zdroje>

Hanzelková, A., Keřkovský, M., Odehnalová, D. & Vykypěl, O., (2009). *Strategický marketing.* Praha: C. H. Beck

Indrová, J. (2009). *Cestovní ruch: základy.* Praha, Česko: Oeconomica

Jakubíková, D. (2012). *Marketing v cestovním ruchu.* Praha, Česko: Grada Publishing

Jakubíková, D., Vildová, E., Janeček, P. & Tluchoř, J., (2019). *Lázeňství: management a marketing.* Praha, Česko: Grada Publishing

Jandová, D. (2009). *Balneologie.* Praha, Česko: Grada Publishing

Konstantinovy Lázně, (2021). *Pramen Prusík.* Dostupné 18. 2. 2021 z <https://www.konstantinovylazne.cz/cz/lecba/pramen-prusik/>

Kotíková, H. (2009). *Cestovní ruch a rekreologie.* Olomouc, Česko: Univerzita Palackého v Olomouci

Kotíková, H. (2013). *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu.* Praha, Česko: Grada Publishing

Léčebné lázně Jáchymov, a. s., (2019). *Čím léčíme.* Dostupné 3. 3. 2021 z <https://www.laznejachymov.cz/cim-lecime/>

Léčebné lázně Lázně Kynžvart, (2021). *Přírodní léčivé zdroje.* Dostupné 3. 3. 2021 z <https://www.lazne-kynzvalt.cz/cs/lazenska-pecce/prirodni-lecive-zdroje>

- Léčebné lázně, (2021). *Jak do lázní*. Dostupné 15. 1. 2021 z <http://www.lecebnelazne.cz/vse-o-laznich/jak-do-lazni>
- Léčebné lázně, (2021). *Svaz léčebných lázní*. Dostupné 17. 1. 2021 z <http://www.lecebnelazne.cz/svaz-lecebnych-lazni>
- Léčebné lázně, (2021). *Vše o lázních. Často kladené dotazy*. Dostupné 15. 1. 2021 z <http://www.lecebnelazne.cz/vse-o-laznich/caste-dotazy>
- Lejsek, Z. (2016). *Chut' cestovat s věkem neklesá*. Dostupné 29. 1. 2021 z <https://www.statistikaamy.cz/2016/02/22/chut-cestovat-s-vekem-neklesa/>
- Medispa, (2021). *Co je sdružení Medispa*. Dostupné 17. 1. 2021 z <http://www.medispa.cz/index.php/cs/o-nas/co-je-sdruzeni-medispa.html>
- MMR, (2020). *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020*. Dostupné 19. 1. 2021 z <http://www.mmr.cz/getmedia/d2e0a220-2540-4d5b-a0e0-798762e1a82c/Oficialni-jednotna-klasifikace-CR-2015-2020.pdf>
- MZ ČR, (2020). *Český inspektorát lázní a zřidel*. Dostupné 17. 1. 2021 z <https://www.mzcr.cz/cesky-inspektorat-lazni-a-zridel-cil/>
- MZ ČR, (2020). *Platný indikační seznam pro lázeňskou péči*. Dostupné 13. 1. 2021 z <https://www.mzcr.cz/platny-indikacni-seznam-pro-lazenskou-peci/>
- MZ ČR, (2020). *Základní pojmy*. Dostupné 17. 1. 2021 z <https://www.mzcr.cz/zakladni-pojmy/>
- Orieška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha, Česko: Idea servis
- Sdružení lázeňských míst ČR, (2021). *Informace o sdružení*. Dostupné 17. 1. 2021 z <https://www.jedemedolazni.cz/sdruzeni-lazenskych-mist/informace-o-sdruzeni.html>
- Smith, M. and Putzkó, L. (2009). *Health and Wellness Tourism*. Amsterdam, Netherland: Elsevier Butterworth-Heinemann
- Smith, M., & Puczkó, L. (2014). *Health tourism and hospitality: spas, wellness and medical travel*. London, Great Britain: Routledge
- Tressider, R. (2011). *Health and Medical Tourism. Wallington*. Great Britain: CABI
- ÚZIS, (2018). *Lázeňská péče 2018*. Dostupné 28. 1. 2021 z <https://www.uzis.cz/res/f/008267/lazne2018.pdf>

Volareza, (2018). *Sadový pramen. Léčení*. Dostupné 10. 2. 2021 z <https://www.sadovypramen.volareza.cz/sadovy-pramen/cz/leceni>

VZP ČR, (2021). *Jaké jsou typy úhrad lázeňské péče*. Dostupné 15. 1. 2021 z <https://www.vzp.cz/pojistenci/informace-a-zivotni-situace/lazenska-pece/jake-jsou-typy-uhrad-lazenske-pece>

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Rozdíly mezi formami lázeňské péče	15
Tabulka 2 - Komparace lázeňských služeb	36
Tabulka 3 - Spokojenost s rozsahem a kvalitou nabízených služeb	44
Tabulka 4 - Spokojenost s rozsahem a kvalitou nabízených služeb	45
Tabulka 5 - Bodové hodnocení terénního šetření.....	49
Tabulka 6 - Ceník reklamního spotu Českého rozhlasu.....	52
Tabulka 7 - Návrh dotazníku pro zjištění nedostatků	54

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Lázeňská péče v roce 2018 podle indikačních skupin pro dospělé	10
Obrázek 2 - Podmínky pro poskytování lázeňských léčebných služeb	14
Obrázek 3 - Schéma postupu při schválení návrhu na lázeňskou péči hrazenou ZP	16
Obrázek 4 - Rozdělení lázeňských služeb	16
Obrázek 5 - Kritéria pro poskytování léčebné zdravotné péče	17
Obrázek 6 - Kategorie ubytovacích zařízení.....	19
Obrázek 7 - Pohlaví respondentů.....	37
Obrázek 8 - Bydliště respondentů.....	38
Obrázek 9 - Věk respondentů	39
Obrázek 10 - Typ lázeňské péče	40
Obrázek 11 - Důvod vybrání pobytu v konkrétním městě.....	41
Obrázek 12 - Frekvence cestování do lázeňského města.....	42
Obrázek 13 - Délka plánovaného pobytu	43
Obrázek 14 - Využívání volnočasových aktivit.....	44
Obrázek 15 - Spokojenost s cenou lázeňských služeb.....	46
Obrázek 16 - Doporučení pobytu známým či příbuzným.....	47

Seznam použitých zkratk

LZ – lázeňské zařízení

a.s. – akciová společnost

EKG – elektrokardiogram

ČR – Česká republika

Seznam příloh

Příloha A – Seznam indikačních skupin pro dospělé, dorost a děti

Příloha B – Mapa lázeňských míst a ochranných pásem v České republice

Příloha C – Dotazník

Příloha D – Spokojenost s rozsahem a kvalitou nabízených služeb

Příloha E – Spokojenost s rozsahem a kvalitou nabízených služeb

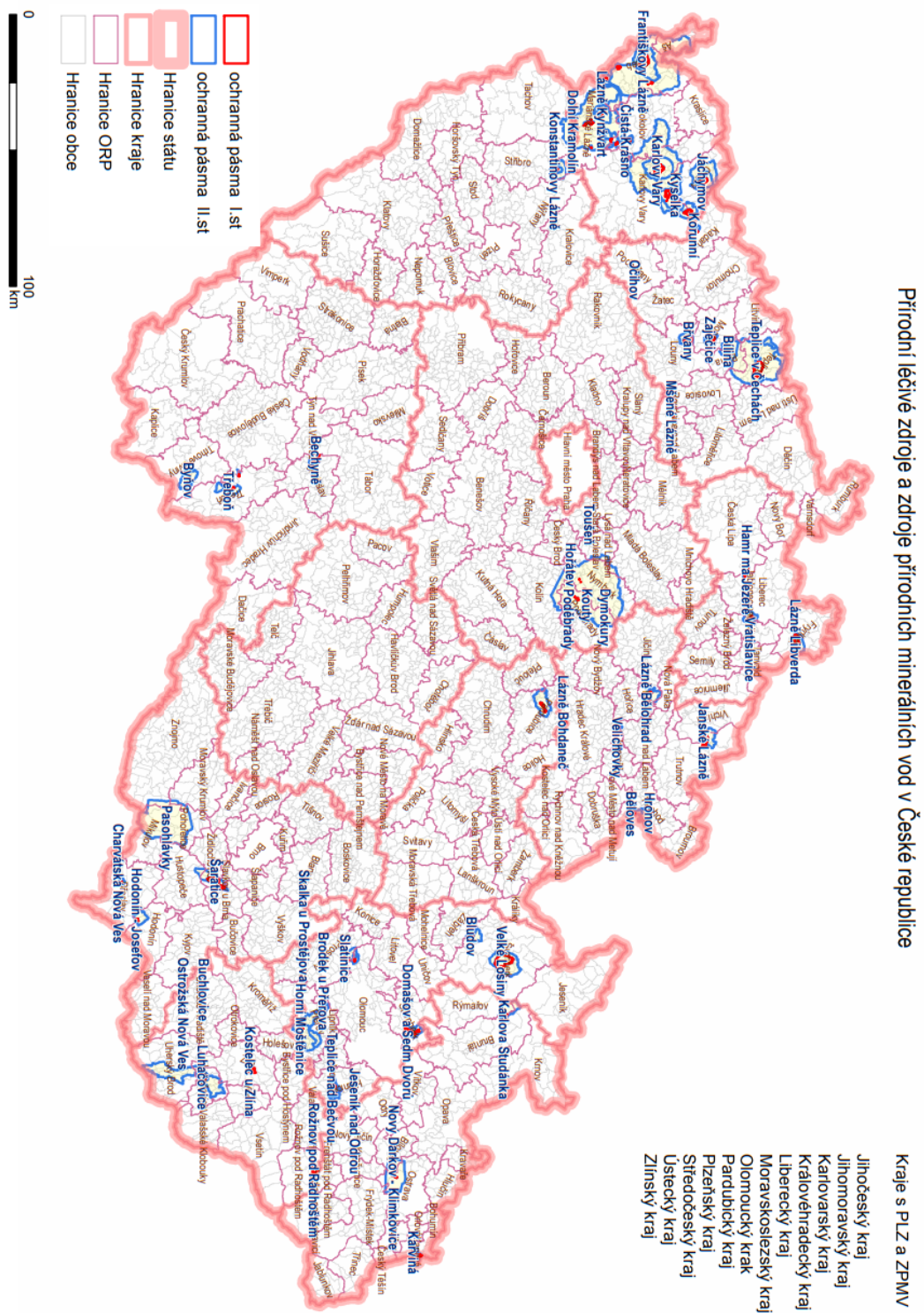
Přílohy

Příloha A – Seznam indikačních skupin pro dospělé, dorost a děti

Dospělí	Dorost a děti	Indikační skupina nemocí
I	XXI	Nemoci onkologické
II	XXII	Nemoci oběhového ústrojí
III	XXIII	Nemoci trávicího ústrojí
IV	XXIV	Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
V	XXV	Nemoci dýchacího ústrojí
VI	XXVI	Nemoci nervové
VII	XXVII	Nemoci pohybového ústrojí
VIII	XXVIII	Nemoci močového ústrojí
IX	XXIX	Duševní poruchy
X	XXX	Nemoci kožní
XI	XXXI	Nemoci gynekologické

Zdroj: Vlastní zpracování dle MZ ČR, 2020

Příloha B – Mapa lázeňských míst a ochranných pásem v České republice



Zdroj: MZ ČR, 2020

Příloha C – Dotazník

1. Na základě jakého typu lázeňské péče podstupujete lázeňský pobyt?
 - Komplexní
 - Příspěvková
 - Samoplátce
2. Z jakého důvodu jste si vybral/a právě zdejší lázně?
 - Kvůli léčbě
 - Na základě doporučení od známých
 - Předchozí zkušenost
 - Reklama
 - Atmosféra, prostředí
 - Jiné:
3. Jste v těchto lázních poprvé?
 - Poprvé
 - Podruhé, potřetí
 - Poněkolkáté
4. Na kolik dní je plánovaný Váš pobyt?
 - 1 – 5 dní
 - 6 – 10 dní
 - 11 – 15 dní
 - 16 – 20 dní
 - 21 a více dní
5. Jaké volnočasové nebo kulturní aktivity poskytované lázeňským zařízením využíváte?
 - Žádné
 - Nordic walking
 - Jogging
 - Jóga
 - Cvičení, sport
 - Koncert, živá hudba
 - Kino
 - Besedy

- Tančírny
- Jiné:

6. Jak jste spokojen/a s rozsahem a kvalitou následujících služeb?

	Velmi spokojen/a	Spíše spokojen/a	Spíše nespokojen/a	Velmi nespokojen/a
Ubytovací				
Stravovací				
Společensko-kulturní				
Sportovně-rekreační				
Zdravotně-léčebné				
Doplňkové				

7. Jak jste spokojen/a s cenou služeb?

- Velmi spokojen/a
- Spíše spokojen/a
- Spíše nespokojen/a
- Velmi nespokojen/a

8. Doporučil/a byste pobyt ve zdejším lázeňském zařízení svým známým/příbuzným?

- Rozhodně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Rozhodně ne

9. Jaké je Vaše pohlaví?

- Žena
- Muž
- Nechci odpovědět

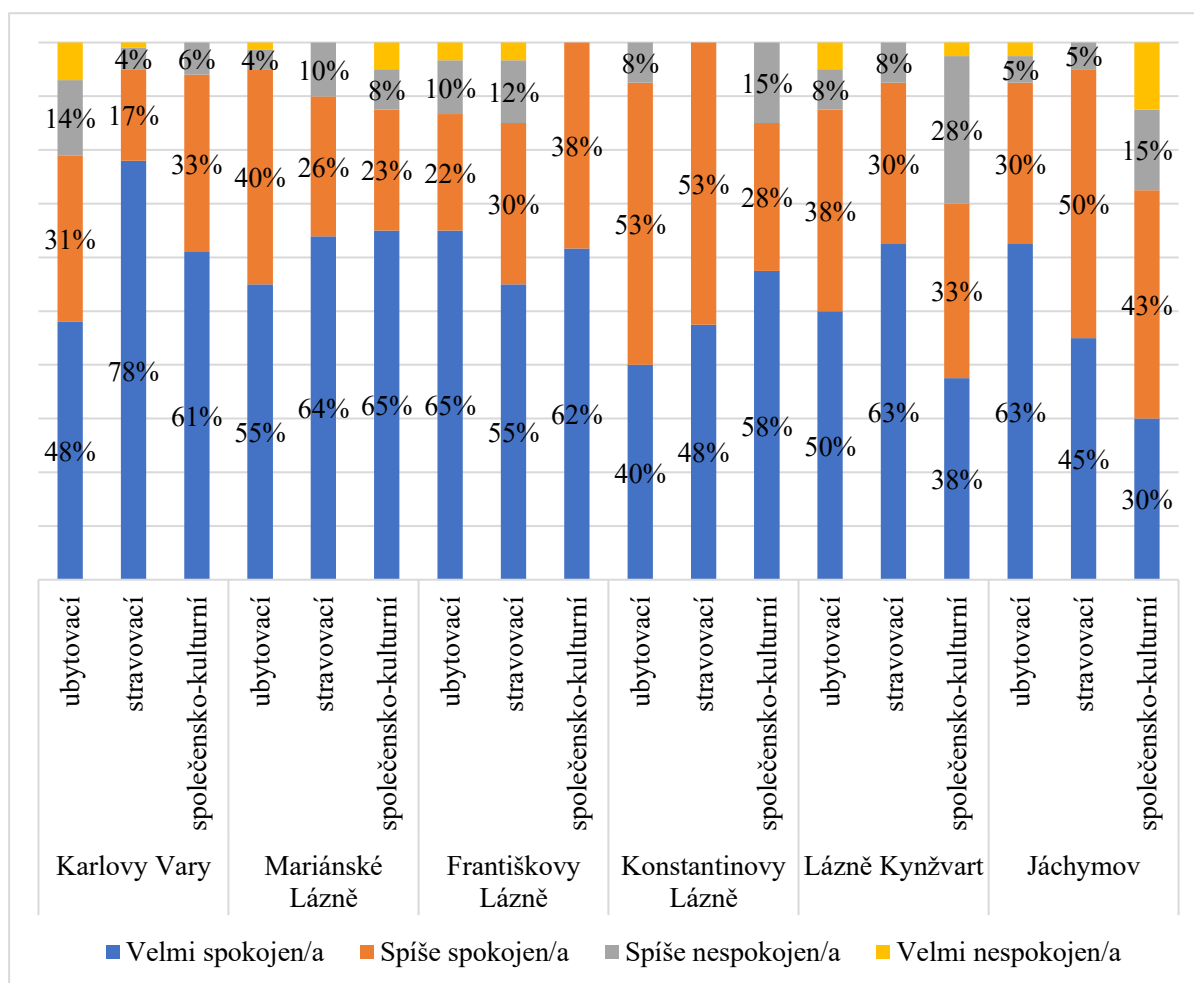
10. Odkud pocházíte? Ze vzdálenosti:

- Do 25 km
- 26 – 50 km
- 51 – 70 km
- 71 – 100 km
- Více než 101 km

11. Kolik je Vám let?

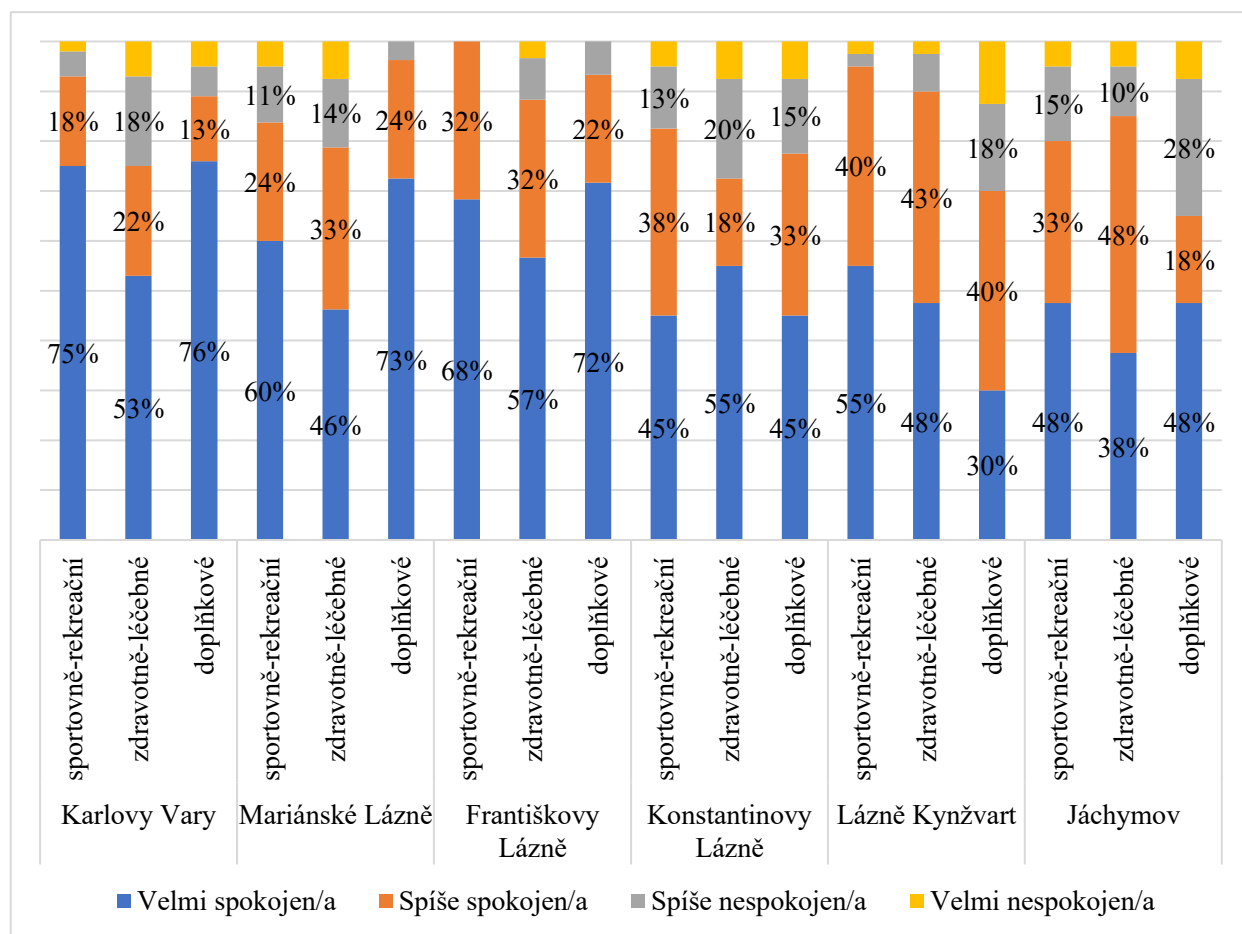
- 50 – 54 let
- 55 – 65 let
- 66 – 75 let
- 76 a více

Příloha D – Spokojenost s rozsahem a kvalitou nabízených služeb



Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Příloha E – Spokojenost s rozsahem a kvalitou nabízených služeb



Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Abstrakt

Hájková, P. (2021). *Lázeňské služby pro vybraný segment zákazníků v turistickém regionu Západočeské lázně* (Bakalářská práce), Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta ekonomická, Česko.

Klíčová slova: lázeňství, lázeňské služby, Západočeské lázně, senioři

Kvalifikační práce je zaměřena na analýzu nabídky lázeňských služeb ve vybraném regionu Západočeské lázně pro vybraný segment zákazníků – seniory a její následné hodnocení spokojenosti. Teoretická část se věnuje definicemi a přiblížením tématu lázeňství, lázeňských služeb a jejich podmínkami poskytování a dále charakteristikou vybraného segmentu zákazníků. Praktická část se zabývá analýzou nabídky služeb lázeňských zařízení, která slouží pro zjištění, v jakém městě je nabídka služeb nejrozsáhlejší. Následně jsou výsledky analýzy ověřeny dotazníkovým šetřením, které se týká hlavně oblasti spokojenosti daných služeb. Cílem práce je zjištění, jaké lázeňské město je pro seniory nejvhodnější a zda širší nabídka služeb souvisí s vyšší spokojeností zákazníků.

Abstract

Hájková, P. (2021). *Spa services for selected customer segment in the tourism region West Bohemian Spa* (Bachelor thesis), University of West Bohemia in Pilsen, Faculty of Economics, Czech republic

Key words: spa, spa services, tourism region West Bohemian Spa, seniors

The qualification work is focused on the analysis of the offer of spa services in the region of West Bohemian Spa for a selected segment of customers (seniors) and on their rating satisfaction. The theoretical part deals with the definitions and approach to the topic of spa, spa services, the conditions of services and the characteristics of a selected segment of customers. The practical part deals with the analysis of the range of services of spa facilities, which is used to determine in which city the range of services is the most extensive. Subsequently, the results of the analysis are verified by a questionnaire survey, which mainly concerns the area of satisfaction of the services. The aim of the work is to find out which spa town is the most suitable for seniors and whether a wider range of services is related to higher customer satisfaction.