

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
FAKULTA EKONOMICKÁ

Diplomová práce

Dopady pandemie COVID-19 na lázeňské místo

Karlovy Vary

**Impacts of the COVID-19 pandemic on the spa
town of Karlovy Vary**

Bc. Anna Frousová

Plzeň 2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma

„Dopady pandemie COVID-19 na lázeňské místo Karlovy Vary“

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

Plzeň dne 24.4.2022

v. r. Bc. Anna Frousová

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala panu Ing. Petru Janečkovi, Ph.D. za odborné vedení této diplomové práce. Dále bych ráda poděkovala zaměstnancům Infocentra města Karlovy Vary, Institutu lázeňství a balneologie, předsedovi představenstva Alžbětiných lázní Ing. Václavu Benediktovi a zástupcům lázeňských ubytovacích zařízení, ve kterých bylo možné realizovat výzkum.

Obsah

Úvod	7
1 Lázeňství.....	8
1.1 Předpoklady rozvoje.....	8
1.2 Lázeňský cestovní ruch	9
1.3 Lázeňské služby	9
1.3.1 Zdravotně léčebné služby	9
1.3.2 Ubytovací služby	12
1.3.3 Stravovací služby	12
1.3.4 Kulturní, společenské a sportovní služby	12
1.4 Druhy lázeňské péče	13
1.5 Přínosy lázeňství	15
1.6 Lázeňský poplatek a poplatek z pobytu	16
2 Světová pandemie	18
2.1 COVID-19.....	18
2.2 Dopady pandemie na cestovní ruch ČR.....	18
2.3 Opatření proti šíření nákazy, která ovlivnila lázeňství.....	19
2.4 Státní kompenzace	20
2.4.1 Antivirus	21
2.4.2 Programy COVID	21
2.4.3 Lázeňské vouchery pro zdravotníky	22
2.5 Dopady na lidské zdraví – post-covidový syndrom.....	22
2.6 Rekonvalescenční a preventivní role lázeňství	24
3 Cestovní ruch a lázeňství v Karlovarském kraji.....	25
3.1 Statistiky hromadných ubytovacích zařízení v Karlovarském kraji	25

3.2	Lázeňství Karlovarského kraje.....	30
3.3	Institut lázeňství a balneologie (ILaB).....	34
4	Metodika a cíl práce	36
4.1	Cíl výzkumu	36
4.2	Výzkumné otázky.....	36
4.3	Výzkumná tvrzení	37
4.4	Postup výzkumu	38
5	Lázeňské město Karlovy Vary.....	40
5.1	Historie.....	40
5.2	Lázeňství v Karlových Varech.....	41
5.2.1	Indikace pro lázeňské léčení	42
5.2.2	Lázeňské parky a lesy	42
5.2.3	Zdravotní turistika.....	43
5.2.4	UNESCO Slavné lázně Evropy	43
5.3	Kultura.....	43
6	Cestovní ruch a lázeňství v Karlových Varech v době pandemie	46
6.1	Hromadná ubytovací zařízení v Karlových Varech.	46
6.2	Poplatek z pobytu.....	49
6.3	Podpora cestovního ruchu a lázeňství	50
6.3.1	VARY°Voucher.....	51
6.3.2	Ubytování Karlovarský kraj.....	51
6.3.3	Lázeňské vouchery 2022	52
6.3.4	Karlovy Vary Region Card.....	52
7	Covid a lázeňská zařízení.....	56
7.1	Rozhovory v ubytovacích zařízeních	56
7.2	Rozhovor v Alžbětíných lázních.....	63

8	Shrnutí a doporučení.....	68
8.1	Shrnutí výzkumu	68
8.2	Doporučení.....	70
	Závěr	73
	Seznam použitých zdrojů	74
	Seznam tabulek	80
	Seznam obrázků.....	81
	Abstrakt	
	Abstract	

Úvod

V březnu roku 2020 zasáhla celý svět pandemie koronaviru způsobujícího respirační onemocnění COVID-19. Vzhledem k infekčnosti tohoto onemocnění přijímaly vlády téměř všech zemí nejrůznější opatření, aby bylo šíření zabráněno. Na úplném počátku došlo k zastavení ekonomiky. V jednotlivých vlnách pandemie byly uzavírány hranice států, krajů, okresů a na nějakou dobu dokonce i obcí. Lidé se nesměli shlukovat, pokud to bylo možné, zůstávali doma a poskytovatelé většiny služeb museli uzavřít provoz.

Pandemie se dotkla všech aspektů života. Pro některá odvětví jako například e-shopy, donáškové a kurýrní služby znamenala růst. Pro většinu ostatních však především zpomalení, zastavení a ztráty. Odvětvím, které utrpělo zřejmě nejvíce, byl cestovní ruch. Kvůli opatřením došlo k výraznému omezení příjezdového cestovního ruchu, ubytovací zařízení nemohla poskytovat své služby téměř vůbec nebo v omezené míře a místa závislá na turismu byla prázdná. Dle dat z Českého statistického úřadu (2022a) klesla mezi lety 2019 a 2020 vnitřní spotřeba cestovního ruchu České republiky z 308 miliard Kč na 136 miliard Kč.

Jedním z krajů, který je na turismu velmi závislý, je kraj Karlovarský. Nejvíce pak jeho krajské město Karlovy Vary, které se staly oblíbeným cílem turistů z celého světa zejména díky 600leté lázeňské tradici, která dala vzniknout podobě tohoto místa. Před pandemií bylo turistické centrum, kterému vévodí kolonády, Vřídlo, altány a vyhlídky, velmi přeplněné. V mnoha ohledech tato situace nebyla udržitelná vzhledem k tomu, že mnoho turistů město navštívilo jen na jeden den a nepodpořilo ho tak svou útratou. Pandemie s sebou však přinesla opačný extrém, došlo k omezení na úplné minimum a město bylo dlouhou dobu bez turistů.

Cílem této diplomové práce je zhodnotit, jaké dopady měla pandemie COVID-19 a opatření s ní spojené na cestovní ruch a lázeňství v Karlových Varech. Bude hodnocen vývoj statistik hromadných ubytovacích zařízení v posledních několika letech. Budou také identifikovány způsoby, jakými se město a lázeňská a ubytovací zařízení s dopady pandemie vypořádaly. Na základě výzkumu budou následně vytvořena doporučení.

1 Lázeňství

„Využívání přírodních léčivých zdrojů, koupele, lázně, pití vod a lázeňské léčení hrály v lékařství odedávna značnou roli jako jeden z nejstarších způsobů terapie, užívané od nepaměti až do současnosti. V blízkosti zdrojů, především okolo vývěrů minerálních a termálních vod ke koupelím a k pití, vznikala postupně léčebná místa.“ (Křížek, 2002)

“Lázeňství v sobě snoubí zdravotnictví a cestovní ruch, respektive je jeho specifickou formou.” (Jakubíková, 2019)

Lázeňství lze dle Dědiny (2004) chápat ve třech úrovních. Jedná se o vědní lékařský obor, který za pomoci přírodních léčivých zdrojů zajišťuje prevenci a léčbu definovaných onemocnění. Zároveň je to soubor činností a jednání ekonomického charakteru, pomocí kterých je dosahováno co nejlepších ekonomických výsledků za co nejnižších provozních nákladů. Poslední úroveň je sociálně-politický systém poskytování lázeňské péče pacientům na základě lékařského doporučení.

Lázeňství je součástí léčebné péče a jeho podstata spočívá především ve využívání přírodních léčivých zdrojů. Dnešní společnost se k lázeňské péči obrací zejména kvůli následkům svého špatného životního stylu, vysokého stresu, nedostatku pohybu, kouření, nadměrné konzumace alkoholu a mnoha dalších civilizačních problémů (Knop, 1999).

1.1 Předpoklady rozvoje

Vznik a rozvoj lázeňství je podmíněn následujícími předpoklady:

- přístup k přírodním léčivým zdrojům,
- vybavenost lázeňsko-léčebným zařízením,
- ubytovací a stravovací kapacity,
- funkční infrastruktura v daném místě,
- estetické a přírodní prostředí,
- možnosti společensko-kulturní a sportovní vyžití (Indrová, 2007).

Tím nejdůležitějším předpokladem rozvoje je přístup k přírodním léčivým zdrojům, mezi které se řadí přírodní léčivé minerální a termální vody, peloidy, tedy slatiny a rašeliny

a bahna, vřídelní plyny a emanace či léčivé klima, například horské nebo mořské (Jakubíková, 2019).

1.2 Lázeňský cestovní ruch

Lázeňský cestovní ruch je podmíněn činností lázeňských zařízení a vyžaduje existenci přírodních léčivých zdrojů (Orieška, 2010).

Lázeňství přímo i nepřímo zahrnuje rozsáhlý komplex služeb a aktivit a je průřezovým oborem. Je tvořeno zdravotnictvím, cestovním ruchem, hotelnictvím, stravováním, dopravou, kulturou a ostatními drobnými službami (Knop, 1999).

Lázeňský cestovní ruch je možné zařadit také do zdravotního turismu. Evropský zdravotní turismus je skvělým příkladem módních trendů turistického chování. Zažil svůj největší rozmach od 18. do 20. století, kdy ho zpomalily válečné konflikty, ale i rozvoj a lepší přístupnost zdravotnictví. V posledních desítkách let se trend opět obrací zejména kvůli civilizačním chorobám jako obezita a cukrovka. Vznikla místa, která lidé navštěvují za účelem redukce hmotnosti a zlepšení fyzické kondice. Mnoho lidí také více hledí zdravého životního stylu, jehož součástí je právě prevence. Turisté často vycestují za lázeňstvím do jiné země díky výrazně lepší úrovni a nabídce služeb nebo naopak díky tomu, že v dané zemi je péče levnější než v místě, ze kterého pochází (Horner & Swarbrooke, 2016).

1.3 Lázeňské služby

Lázeňské služby tvoří celý komplex činností, které souvisí s léčbou a pobytem v lázních a lze je rozdělit na základní a doplňkové. Mezi základní služby patří zdravotně léčebné, ubytovací, stravovací a kulturně-společenské. Do doplňkových pak lze zařadit například služby prádelny, čistírny, zahradnictví, léčebnou kosmetiku, služby pohostinské, obchodní, dopravní a další (Orieška, 2010).

1.3.1 Zdravotně léčebné služby

Léčebné procedury je možné rozdělit dle toho, zda využívají místní přírodní léčivý zdroj či nikoli. Léčebné pobyty jsou poskytovány osobám, které mají nárok na podporu pojišťovny, protože to vyžaduje jejich zdravotní stav, ale také které lázně navštěvují jako samoplátci. Samoplátci mohou podstoupit pobyt s lékařskou konzultací i bez ní. Bez

lékařské konzultace se však již nejedná o lázeňský pobyt v pravém slova smyslu, ale spíše o wellness, relaxační, preventivní a podobně (Jakubíková, 2019).

Dle Jakubíkové (2019) lze rozdělit zdravotní procedury, které lázeňská zařízení provádějí do čtyř skupin:

- Tradiční (klasické, standardní) – lázeňská léčba založená na využití přírodních léčivých zdrojů.
- Tradiční (klasické, standardní, ale více zdokonalené) – léčba je podpořena lékařskou technologií, ale je již dlouhodobě využívána (elektroléčba, magnetická léčba atd.).
- Netradiční lázeňské – metody objevující se v posledních desetiletích pod vlivem východní filozofie a wellness kultury.
- Služby nelékařské povahy – rámcově doplňují lázeňské léčebné programy.

Léčebné metody komplexní balneoterapie

Nauka, která se zabývá léčením za pomoci využití přírodních léčivých zdrojů a zkoumáním těchto zdrojů, se nazývá balneologie. Soubor technik a procedur, které jsou užívány k léčení se nazývá balneoterapie (Pásková & Zelenka, 2022).

Minerální vody jsou hojně využívány pro pitné kúry, které předepisuje lékař na základě diagnózy a složení minerálů v daném zdroji vody. Pitné kúry pomáhají k čištění organismu využívají se zejména k léčbě nemocí trávicího ústrojí, nemocí ledvin, dny, anemie a zácpy. Významný přínos má také při pobytech určených pro redukci hmotnosti. Léčivé účinky vody jsou již od dávných dob využívány také při vodoléčbě ve formě zábalů, obkladů a koupelí. Vody minerální a mořské se používají i pro léčebné inhalace u pacientů s respiračními obtížemi (Knop, 1999).

Rehabilitace je možné rozdělit na aktivní a pasivní. Při aktivní rehabilitaci pacient zvládá cvičit sám a provádět tak léčbu bez pomoci rehabilitačního pracovníka, avšak za jeho dohledu. Pasivní rehabilitaci provádí rehabilitační pracovník společně s pacientem. Do rehabilitací lze zařadit také masáže (Zdravotnická škola, 2015).

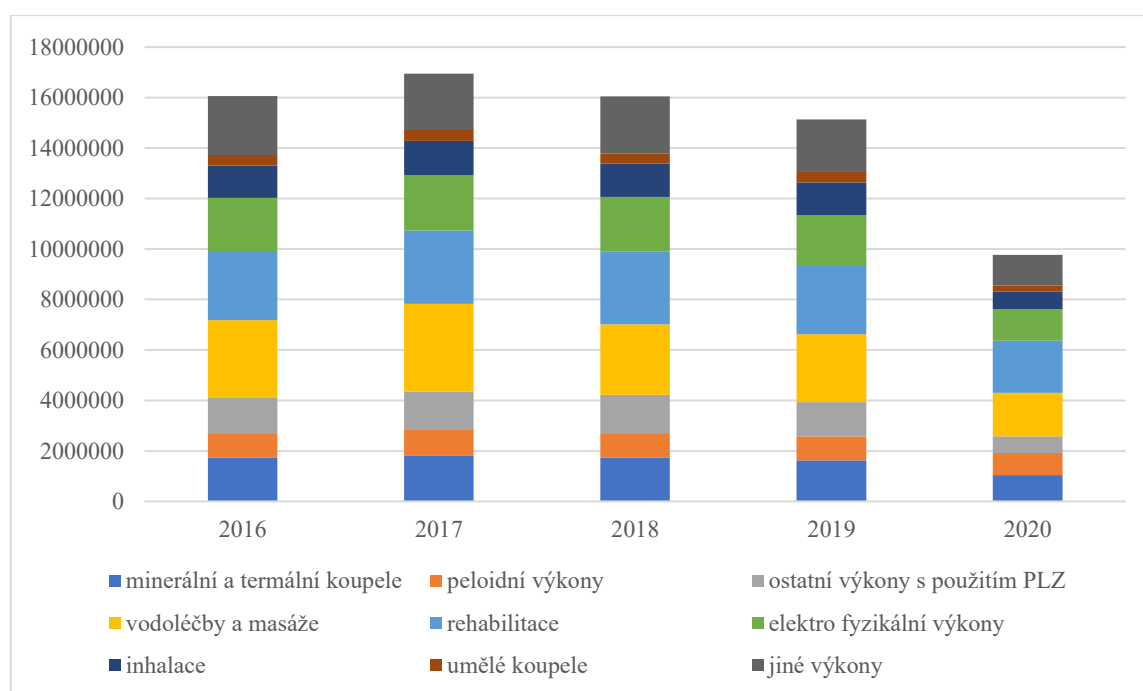
U termoterapie jsou využívány horké či studené podněty, které dle potřeby ovlivňují lidský organismus. Lze tak snižovat či zvyšovat krevní tlak, ulevit od bolestí či zlepšit psychický stav a dýchání. Peloidoterapie a prafinoterapie jsou formou termoterapie a zdrojem tepla je zde peloid, případně parafín či peloidní pasta. Elektroterapie využívá

k léčbě elektrický proud, zlepšuje prokrvení v tkáni a ulevuje od bolesti. Výhodou je, že může být používána i po umělých náhradách kloubů či po fixacích kovy. Magnetoterapie využívá magnetické složky elektromagnetického pole především při léčbě degenerativních onemocnění kloubů (Nemocnice Šternberk, 2017).

Uhličité terapie spočívá v použití uhličité vodní koupele a vodních injekcí. Uhličité koupele jsou vhodné k léčbě ischemických onemocnění končetin a srdce, poruch prokrvení mozku, vysokého krevního tlaku, žilních poruch, poinfarktových stavů a degenerativních onemocnění pohybového aparátu (Spa.cz, 2017).

Dle grafu na obrázku č. 1 je patrné, že mezi lázeňskými výkony převažují právě ty využívající léčivé účinky vody – vodoléčby a masáže, minerální a termální koupele a inhalace.

Obr. 1: Počty lázeňských výkonů v letech 2016-2020



Zdroj: ÚZIS ČR (2018, 2019, 2020, 2021), zpracováno autorkou

1.3.2 Ubytovací služby

Pro lázeňský pobyt je již typické využívání ubytovacích zařízení různých kategorií jako jsou lázeňské hotely, penziony, sanatoria, lázeňské léčebné domy či ubytování v soukromí (Schwartzhoffová, 2016). Lázeňské hotely tvoří nejvýznamnější část ubytovacích služeb. Jsou členěny na jednotlivé třídy podle rozsahu a kvality služeb. Samozřejmostí hotelu je vlastní restaurace, případně i bar a možnost celodenního stravování. Hosté zde mají k dispozici vhodné prostory pro společenské a kulturní vyžití jako jsou společenské místnosti, čítárny, herny, hudební salonky a podobně. V hotelu bývá stanoven denní řád, doba nočního klidu a režim návštěv (Čertík, 2001). Dalšími hojně využívanými ubytovacími zařízeními jsou penziony, jejichž popularita v poslední době roste. Neposkytují sice takové zázemí jako hotel, ale jedná se o levnější variantu v rodinném prostředí. Sanatorium je léčebné zařízení poskytující ubytování, stravování včetně dietního a komplexní léčebně-preventivní lázeňské programy. Navíc je v zařízení přítomen zástupce lékařského personálu 24 hodin denně (Jakubíková, 2019).

1.3.3 Stravovací služby

Stravování v lázních je nedílnou součástí lázeňského pobytu a mnoha pacientům je upravováno dle doporučení lékaře dietologa či nutričního specialisty. Pacienti by v rámci pobytu měli dodržovat předepsanou dietu a stravovat se pravidelně ve stanovený čas. Stravování je poskytováno formou restaurační s obsluhou nebo formou nabídkových stolů. V případě nabídkových stolů záleží na pacientovi, do jaké míry dodrží doporučení dietologa (Jakubíková, 2019).

1.3.4 Kulturní, společenské a sportovní služby

Cílem těchto služeb je uspořádat lákavé programy a různé akce, které jsou atraktivní nejen pro hosty lázní ale i návštěvníky lázeňského místa (Schwartzhoffová, 2016). Služby jsou poskytovány lázeňskými podniky, ale především dalšími zařízeními, které provozuje obec či soukromé subjekty. V rámci lázeňského zařízení mohou hosté využívat společenské místnosti určené k hraní společenských her, čtení knih, organizaci besed a přednášek, hudebních a tanečních akcí a podobně. Mimo zařízení mohou lázeňští hosté navštívit také divadlo, kino, muzeum, galerii, různé přednášky či cokoli co lázeňské místo nabízí (Jakubíková, 2019).

Pohybová aktivita je při lázeňském pobytu neméně důležitá. V případě léčebně rehabilitační péče bývají doporučovány pravidelné procházky. Lázeňská zařízení mají často k dispozici vlastní bazény, tělocvičny, posilovny, tenisové kurty. Hosté mají také možnost zapůjčení různého sportovní vybavení jako kola, koloběžky či běžky. Kromě toho jsou v lázeňských místech vybudovány turistické trasy, cyklostezky nebo běžecké trati, koupaliště, akvaparky, vleky a podobně. Není neobvyklé, že hosté jedou do místa primárně za sportovními aktivitami a léčebné procedury jsou pro ně příjemným doplňkem (Jakubíková, 2019).

1.4 Druhy lázeňské péče

Lázeňskou péči doporučuje pacientovi ošetřující lékař, většinou se jedná o odborníka na jednotlivá onemocnění. Na základě doporučení praktický lékař, ambulantní specialista nebo ošetřující lékař předloží návrh na pracoviště lázeňské a ozdravenské agendy pojišťovny (VZP ČR, 2015a). Pro lázeňství jsou podstatné dvě základní formy zdravotní péče, a to lůžková a ambulantní. U péče lůžkové je součástí také ubytování, případně další služby. Při ambulantní péči pacient pouze dochází do léčebného zařízení (Národní zdravotnický informační portál, 2021).

Lázeňská léčebně rehabilitační péče může být hrazena komplexně nebo příspěvkově dle platného indikačního seznamu. Oba tyto typy musí být schváleny zdravotní pojišťovnou. Dále je možnost, kdy si pacient hradí celý pobyt sám a tím pádem jde o samoplátce. U komplexní lázeňské péče jsou pojišťovnou hrazeny náklady na léčení, ubytování a stravování ve standardní úrovni dohodnuté s poskytovateli péče. Ubytování je poskytováno formou dvoulůžkového pokoje se sociálním zařízením přímo v pokoji nebo v rámci ubytovacího objektu. Jiné vybavení pokoje jako například lednice nebo televize je považováno za nadstandard. Délka základního pobytu je 21 nebo 28 dní a lékař může ve výjimečných případech navrhnout prodloužení, které však musí být schváleno zdravotní pojišťovnou. Léčebný pobyt probíhá v pracovní neschopnosti. U příspěvkové lázeňské péče pojišťovna hradí pouze standardní léčení. Ostatní výdaje za pobyt si hradí pacient. Délka léčebného pobytu je 21 dní. Na pobyt si pacient musí vzít dovolenou (VZP ČR, 2015b).

Tabulka č. 1 ukazuje vývoj počtu pacientů dle formy financování lázeňské péče – komplexní, příspěvková a na vlastní náklady. Samoplátci jsou navíc rozděleni na domácí hosty a cizince. Komplexní péče dosáhla v roce 2020 pouze 73 % oproti předchozímu

roku 2019. Největší propad se pochopitelně týkal cizinců, kteří před pandemií v roce 2019 tvořili téměř 37 % přijatých pacientů a v roce 2020 pouze necelých 20 %.

Tab. 1: Počet přijatých pacientů v lázeňských zařízeních v letech 2017-2020

	2017	2018	2019	2020
Komplexní péče	99099	101509	106776	78058
Příspěvková péče	7844	7662	7230	4210
Samoplátci tuzemci	107658	99265	117901	75204
Samoplátci cizinci	151663	162137	134605	38835
Celkem	366264	370573	366512	196307

Zdroj: ÚZIS ČR (2021), zpracováno autorkou

Rozdíl mezi wellness a lázeňstvím

Tradiční lázeňství jako takové je spojením medicíny a přírodních léčivých zdrojů. Léčebné procedury jsou předepisovány a prováděny pod lékařským dohledem. Délka lázeňského pobytu obvykle bývá v řádech několika týdnů. Na hrazení lázeňských pobytů se často podílí zdravotní pojišťovna.

Wellness obecně zahrnuje činnosti, které prospívají našemu zdraví a duševní pohodě. Wellness procedury slouží k upevnování zdraví a jsou kombinací různých relaxačních a léčebných metod. Wellness je sice spojeno s lázeňstvím, ale procedury jsou prováděny bez lékařského dohledu a předpokladem pro provádění nemusí být přírodní léčivé zdroje. Wellness pobyty trvají obvykle víkend nebo týden. Na rozdíl od lázeňského pobytu zde není možnost příspěvku pojišťovnou (Juřicová, 2013).

Indikační seznam

Indikační seznam je materiál k aplikaci zákonné úpravy v oblasti poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče. Obsahuje především přehled indikačních skupin a nemocí, ustanovení týkající se četnosti, opakování a možnosti prodloužení lázeňského pobytu a odborná kritéria pro poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče včetně lázeňských míst, ve kterých se nachází přírodní léčivé zdroje nebo klimatické podmínky vhodné k léčbě nemocí. Jeho úprava je obsažena v novele zákona o veřejném zdravotním pojištění (zákon č. 1/2015 Sb.) a zároveň v prováděcí vyhlášce (vyhláška č. 2/2015 Sb.) (MZČR, 2020).

Tabulka č. 2 zobrazuje počty přijatých dospělých lázeňských pacientů rozdělených podle indikačních skupin. Výrazně největší skupinu tvoří pacienti s nemocemi pohybového ústrojí, v roce 2020 to bylo 58 %. Dále nemoci nervové a nemoci oběhového ústrojí. Právě pro tyto nemoci je vhodná vodoléčba – využití léčivých účinků minerální vody.

Tab. 2: Lázeňská péče pro dospělé – počet přijatých pacientů na náklad zdravotního pojištění podle indikačních skupin

Rok	2017	2018	2019	2020
I. Nemoci onkologické	4376	4671	4870	3886
II. Nemoci oběhového ústrojí	7680	6938	7327	4775
III. Nemoci trávicího ústrojí	1296	1298	1322	834
IV. Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí	1204	1196	1161	755
V. Nemoci dýchacího ústrojí	5501	5137	5150	3250
VI. Nemoci nervové	16098	16805	17729	11964
VII. Nemoci pohybového ústrojí	54524	56279	59207	42949
VIII. Nemoci močového ústrojí	359	365	312	205
IX. Duševní poruchy	3392	3836	4172	3028
X. Nemoci kožní	905	1160	1201	1121
XI. Nemoci gynekologické	840	785	798	736
Celkem	96175	98470	103249	73503

Zdroj: ÚZIS ČR (2018, 2019, 2020, 2021), zpracováno autorkou

1.5 Přínosy lázeňství

Lázeňství se týká zdravotnictví i cestovního ruchu. Dle Jakubíkové (2019) lze celkové přínosy českého lázeňství rozdělit na zdravotně-léčebné, ekonomické, sociálně-kulturní, regionální a environmentální.

Zdravotně-léčebné přínosy jsou základním prvkem lázeňství. Jedná se jak o léčbu, tak prevenci onemocnění. Lázeňské procedury pomáhají pacientům předejít přechodům nemocí do chronického stádia či již existující chronické nemoci stabilizovat. Jsou účinné pro rehabilitaci po různých onemocněních, operacích a úrazech (Knop, 1999). Zejména pro osoby staršího věku je lázeňský pobyt důležitý nejen z fyzického, ale i psychického hlediska. Naopak pro děti a mládež se jedná o místo, které poskytuje základy pro zdravý

vývoj. Přírodní léčivé zdroje jsou navíc pro lidské tělo mnohem šetrnější než léčba medikamenty (Jakubíková, 2019).

Ekonomické přínosy jsou jak makroekonomické, tak mikroekonomické a pomáhá k rozvoji daného místa či regionu. Z makroekonomického hlediska se lázeňství významně podílí na tvorbě HDP, podporuje zaměstnanost, snižuje podíl pracovní neschopnosti, podporuje investice, podílí se na tvorbě devizových příjmů a má vliv na platební bilanci a mnoho dalšího. Mezi mikroekonomické přínosy patří například ekonomická efektivnost pro lázeňská zařízení a vazba na zdravotní pojišťovny. Ekonomické a zdravotní přínosy lázeňství mají celospolečenský efekt. Lázeňství má také jako součást cestovního ruchu výrazný multiplikační efekt na spotřebu a zaměstnanost v ostatních odvětvích. **Sociálně-kulturní přínosy** vznikají zejména díky nárokům a přáním lázeňských hostů, kteří si chtějí chvíle v lázních krátit i jinými aktivitami. V lázeňských místech tak vznikají společenská, kulturní, sportovní a další rekreační zařízení. Parky a sady jsou více udržovány a jsou zde i organizovány různé kulturní akce. **Regionální přínosy** vychází především z cestovního ruchu, protože se zvyšuje návštěvnost daného regionu. Z ekonomického hlediska dochází k vyšším odvodům do místních rozpočtů, rozvoji služeb a zvýšení konkurenceschopnosti regionu. Rozvíjí se také společenský život, jsou mohou být častěji uskutečněny různé kulturní, společenské i sportovní akce. **Environmentální přínosy** existence lázeňství jsou nesporné, jelikož je potřeba pečovat jako přírodní léčivé zdroje, tak o celé lázeňské místo. Místní opatření regulují hospodaření s vodou a energiemi, nakládání s odpady, omezování hluku a dopravy, péči o zeleň a parky a mnoho dalšího (Jakubíková, 2019).

1.6 Lázeňský poplatek a poplatek z pobytu

Do 31.12.2019 byl v obcích vybírán lázeňský či rekreační poplatek a poplatek z ubytovací kapacity. Lázeňský nebo rekreační poplatek mohly vybírat pouze obce označené jako lázeňská místa nebo místa soustředěného turistického ruchu. Sazba poplatku činila maximálně 15 Kč za osobu za noc. Poplatek z ubytovací kapacity byl vybírán v zařízeních, které byly určené k přechodnému ubytování, a jeho sazba činila 6 Kč za osobu za noc. Od roku 2020 se za účelem vyrovnání podmínek na trhu krátkodobého ubytování spojily veškeré poplatky za ubytování do jednoho. Tomuto poplatku nyní podléhá krátkodobý pobyt do 60 dnů bez ohledu na jeho účel. Díky tomu se rozšířil počet ubytovacích zařízení, která mohou poplatky vybírat. Maximální výše

poplatku činila 21 Kč za noc až do konce roku 2020. Nyní se maximální výše zvýšila na 50 Kč. Obce na změnu v roce 2021 reagovaly velmi různorodě zejména kvůli probíhající pandemii. Mnoho obcí se rozhodlo poplatek nezvýšit, snížit či ho úplně zrušit jako formu podpory místních podnikatelů. Například ve Františkových Lázních, Valticích a Lipně nad Vltavou se však poplatek zvýšil na maximum. V Karlových Varech byl poplatek v roce 2021 zvýšen na 35 Kč (Podnikatel.cz, 2021).

2 Světová pandemie

Pandemie je dle pandemického plánu vlády ČR (2006) definována jako epidemie velkého rozsahu, která zasahuje více kontinentů. Jedná se tedy o velmi infekční onemocnění, které se za krátký časový úsek rozšíří mezi velké množství lidí po celém světě.

2.1 COVID-19

COVID-19 je vysoce infekční onemocnění způsobené koronavirem SARS-CoV-2 a projevuje se především potížemi s dýchacími cestami. Většina lidí je schopna se z onemocnění zotavit bez speciální léčby a následků. Rizikovou skupinou, pro kterou je pravděpodobný závažnější průběh, jsou starší lidé, lidé s kardiovaskulárními nemocemi, cukrovkou, chronickým onemocněním dýchacích cest a rakovinou. Není to však pravidlem a těžký průběh nemoci může postihnout kohokoli v jakémkoli věku. Virus se šíří kapénkovou infekcí, když lidé kašlou, kýchají, mluví a dýchají. Šíření lze minimalizovat nošením ochrany dýchacích cest, dodržováním vzájemné vzdálenosti alespoň jednoho metru, důkladným mytím a dezinfekcí rukou, omezením shromažďování a cestování a izolací doma při nějakém z příznaků (WHO, 2020).

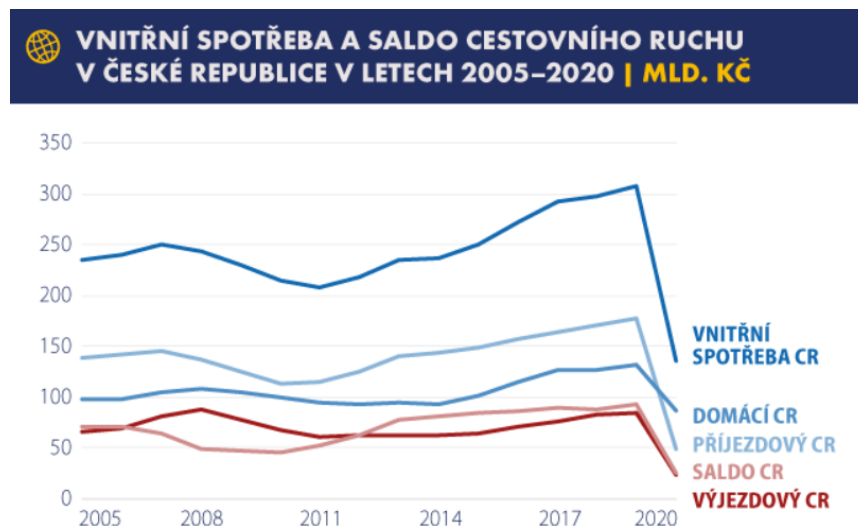
První případy nákazy se objevily v prosinci roku 2019 v čínském městě Wu-chan a díky tehdy velmi intenzivnímu cestovnímu ruchu se rychle rozšířila do celého světa. V České republice se první případy objevily 1.3.2020. Počet nakažených rychle překročil stovku a 12.3. byl vládou vyhlášen nouzový stav. 16. března se uzavřely hranice a byl omezen volný pohyb s výjimkou cest za rodinou, do práce a na nákup (iRozhlas, 2021).

2.2 Dopady pandemie na cestovní ruch ČR

Cestovní ruch je významnou složkou hrubého domácího produktu České republiky. Dle podílu na hrubé přidané hodnotě a podílu na zaměstnanosti se jedná o jedno z devíti nejvýznamnějších odvětví pro Českou republiku a roku 2019 v něm pracoval každý čtyřiatřicátý Čech. Kvůli pandemii činil jeho podíl na HDP 1,48 % (84,3 miliard korun) a zaměstnanost v tomto oboru klesla o 7,3 % na 222 tisíc osob z nichž 185 tisíc je zaměstnáno a 37 tisíc podniká. Celková produkce cestovního ruchu činila 178 miliard korun a celkové výdaje na cestovní ruch 135,8 miliard korun, z čehož 36 % tvořili zahraniční návštěvníci a 64 % tvořili domácí návštěvníci (Český statistický úřad, 2022a).

Jak graf na obrázku č. 2 níže, spotřeba domácího cestovního ruchu byla v roce 2019 131,4 miliard korun a roku 2020 klesla na 86,9 miliard korun. Příjezdový cestovní ruch poklesl ze 176,9 miliard na 49 miliard korun. Tuzemský cestovní ruch tedy poprvé za mnoho let převýšil ten příjezdový.

Obr. 2: Vnitřní spotřeba a saldo cestovního ruchu



Zdroj: Český statistický úřad (2022a)

Roku 2020 Českou republiku navštívilo 10,3 milionu zahraničních návštěvníků, což bylo meziročně o 72,4 % méně. Tuzemští občané podnikli 63 milionu cest v rámci České republiky a 5,4 milionu cest do zahraničí. Významně tedy kleslo i saldo cestovního ruchu. Mezi nejnavštěvovanější kraje se zařadily Středočeský, Jihočeský, Královéhradecký, Jihomoravský a Vysočina. Spotřební koš tvořily především výdaje na zboží, které zahrnují i pohonné hmoty. Dále bylo vynaloženo výdajů na služby osobní dopravy, stravování a ubytování (Český statistický úřad, 2022a).

2.3 Opatření proti šíření nákazy, která ovlivnila lázeňství

Světová pandemie měla dopad na všechny aspekty života, ale mezi nejvíce zasažené oblasti lze beze sporu zařadit cestovní ruch a tím pádem i lázeňství.

Během března 2020 byla vládou vydávána opatření, která nejprve pouze omezovala shromažďování a postupně přešla do úplného zastavení ekonomiky. 12. března byl na základě usnesení vlády vyhlášen nouzový stav a 16. března došlo k zákazu vstupu cizinců na území České republiky, čímž se naprosto zastavil cestovní ruch. 19. března byl vydán zákaz poskytovatelům lázeňské péče přijímat nové pacienty. Uzavření ekonomiky

nazývané také jako „lockdown“ pokračovalo až do konce dubna 2020, kdy se situace začala zlepšovat. 27. dubna bylo vydáno mimořádné opatření, které umožnilo poskytování lázeňské léčebně rehabilitační péče pouze pacientům s komplexní nebo příspěvkovou péčí, což alespoň minimálně lázeňským podnikům ulevilo. 17. května 2020 byl vládou ukončen nouzový stav a o týden později, 25. května díky rozvolňování opatření již bylo možné poskytovat lázeňskou léčebně rehabilitační péči i samoplátcům. Zároveň byly pro veřejnost zpřístupněny hotely. Infocentrum v Karlových Varech také spustilo akci Vary Voucher, která měla za cíl podpořit místní hotely prostřednictvím poukazů na ubytování ve vybraných hotelech a penzionech. Letní měsíce roku 2020 byly poklidné a mnoho věcí se téměř vrátilo do svých kolejí. S nastupujícím podzimním ochlazením a oslabením imunity se začala situace opět zhoršovat a vláda byla nucena vyhlásit 5. října 2020 nouzový stav. 28. října bylo na základě usnesení vlády opět umožněno poskytovat lázeňskou léčebně rehabilitační péči pouze pacientům, kterým byla hrazena komplexně či příspěvkově pojišťovnou. 23. listopadu 2020 byla lázeňská péče zpřístupněna i samoplátcům. Zima proběhla ve velmi omezeném režimu, počty nakažených byly v řádech tisíců denně. Vláda se postupně také připravovala na odstartování očkovací kampaně. V březnu se pandemická situace natolik zhoršila, že byl vyhlášen zákaz cestování mezi okresy. Od 1. března také byla lázeňská péče opět poskytována jen pacientům zdravotní pojišťovny. 12. dubna 2021 byla vláda nucena ukončit nouzový stav, ale Ministerstvo zdravotnictví vydalo mimořádné opatření prodlužující omezení poskytování lázeňské péče na pacienty, kteří ji mají alespoň částečně hrazenou pojišťovnou. 3. května 2021 vychází v platnost mimořádné opatření Ministerstva zdravotnictví, které umožňuje poskytovat LLRP i samoplátcům při prokázání bezinfekčnosti, (prodělání nemoci v posledních 180 dnech nebo test). Musí se jednat o občana ČR, Evropské unie nebo držitele víza. 10. května byl mezi doklady o bezinfekčnosti zahrnut i certifikát o očkování. 24. května další mimořádné opatření umožňuje poskytovat i krátkodobé hotelové a wellness pobyty, samozřejmě při prokázání bezinfekčnosti (Spadata, 2021a).

2.4 Státní kompenzace

V roce 2020 vláda vytvořila řadu programů pro podporu podniků zasažených pandemií. Některé z těchto programů pokračovaly i v roce 2021.

2.4.1 Antivirus

V rámci podpory zaměstnanosti v České republice představilo Ministerstvo práce a sociálních věcí (2022) program Antivirus. Účelem tohoto programu byla ochrana pracovních míst, udržení zaměstnanců v pracovním poměru a zmírnění dopadů pandemie na zaměstnanost. Program antivirus měl pomoci jak zaměstnavatelům, tak zaměstnancům. Aby měl zaměstnavatel nárok na kompenzaci, musí být splněno několik podmínek:

- zaměstnavatel striktně dodržuje zákoník práce,
- zaměstnanec nesmí být ve výpovědní lhůtě a nesmí mu být dána výpověď,
- zaměstnavatel musí vyplatit náhradu mzdy a odvést odvody,
- zaměstnanci musí být v pracovním poměru a musí se účastnit nemocenského a důchodového pojištění.

Antivirus byl nejúspěšnějším vládním programem na podporu v době pandemie. Z celkové podpory 50 miliard Kč se dostalo nejvíce dostalo sektoru obchodu (23 %), pohostinství a ubytování (20 %) a zpracovatelskému průmyslu (17 %) (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021).

2.4.2 Programy COVID

Dále byly vytvořeny programy COVID, které různými formami podporovaly různá odvětví. Níže budou zmíněny ty nejpodstatnější pro podniky působící v lázeňství a ubytování.

COVID – ubytování

Dotační program COVID – Ubytování byl určen k podpoře provozovatelů hromadných ubytovacích zařízení, které byly zasaženy důsledky vládních opatření. Cílem podpory bylo posílení likvidity, zachování provozu a udržení nabídky služeb a pracovních míst. Kompenzace byla dostupná pro provozovatele, kteří byli nuceni uzavřít zařízení mezi 14. březnem a 24. květnem 2020 (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2020a). Některých lázeňských zařízení se tak tato podpora týkat nemohla, protože v rámci poskytování komplexní lázeňské péče hrazené pojišťovnou byla stále v provozu.

COVID – Lázně

V rámci podpory lázeňských podniků vznikla výzva COVID-Lázně organizovaná Ministerstvem pro místní rozvoj. Tato dotace byla určena k pokrytí nákladů, které vznikly akceptací slevových voucherů na ozdravné a preventivní pobyty. Vouchery mohli zájemci o pobyt získat prostřednictvím portálu Kudyznudy.cz agentury CzechTourism. Poskytovatelé služeb tak nabízeli slevové vouchery v hodnotě 4000 Kč na pobyt na osobu a MMR vyčlenilo pro dotace částku 1 miliardy korun (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2020b). Pro rok 2021 se také jednalo o slevu 4000 Kč na pobyt a celkem bylo alokováno 743,8 milionu korun. K datu 31.12.2021 byl dotační titul ukončen (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2021).

Svaz léčebných lázní na program navázal i v roce 2022 a prostřednictvím portálu Spa.cz je možné pořídit lázeňský poukaz s příspěvkem 2000 Kč. Příspěvek měl být původně dostupný jen do 31. 3. 2022, ale byl prodloužen do konce června. Voucher na lázně je možné čerpat na lázeňské pobyty s minimálně 5 procedurami o délce alespoň 6 nocí (Státní poukaz do lázní, 2022).

2.4.3 Lázeňské vouchery pro zdravotníky

Vzhledem k přetížení zdravotnického systému a tlaku, který museli zdravotníci podstupovat, dostali jako poděkování a kompenzaci ze strany státu v roce 2021 možnost využití voucherů na lázně v hodnotě 8 000 Kč. Mělo se jednat jak o podporu zdravotníků, tak samotných lázeňských zařízení. Na odměnu měli nárok lékaři, zdravotní sestry, sanitáři, ošetřovatelé a fyzioterapeuti, kteří pečovali o covidové pacienty. Čerpání voucherů bylo možné do konce roku 2021, avšak kvůli nejasné a zmatečné vládní metodice o proplácení nemocnicím a velmi omezeným lázeňským kapacitám to byl pro nemocniční personální oddělení komplikovaný úkol. Mnoho nemocnic tedy vouchery raději vůbec nevyužilo, protože se obávaly, že příspěvky nebudou státem zpětně proplaceny (Spa.cz, 2021).

2.5 Dopady na lidské zdraví – post-covidový syndrom

Post-covidový syndrom je definován jako soubor respiračních a nerespiračních příznaků, které trvají i po více než dvanácti týdnech od prodělání nemoci COVID-19 a jsou způsobené tímto onemocněním (Baig, 2020).

Dle WHO (2021) 10 % – 20 % pacientů zotavených z onemocnění COVID-19 má středně až dlouhodobé následky, tedy post-covid syndrom.

Syndrom zahrnuje potíže, které jsou individuální u každého pacienta, a může postihnout jakýkoli orgánový systém. Nejčastěji se objevují respirační obtíže a snížení tolerance fyzické zátěže. Dále se pacienti často potýkají také s problémy psychickými, dermatologickými a neurologickými (Mayo Clinic, 2020).

Post-covidový syndrom může vzniknout z několika důvodů. Prvním z nich je nemoc samotná, kdy dochází ke strukturálnímu poškození plic. Následkem může být plicní fibróza, pneumothorax či bronchiektázie a další. Druhou příčinou je hypoxie neboli nedostatek kyslíku, čímž dochází například k poškození centrální nervové soustavy. Třetí příčinou může být dlouhodobá intenzivní péče, která má za následek atrofii svalů, proleženiny a polyneuropatie tedy poškození periferních nervů. Čtvrtým faktorem je post-virový únavový syndrom, který se objevuje i u jiných virových onemocnění. Posledním následkem může být zvýšená srážlivost krve a vyšší tendence zánětu v organismu (NIHR, 2020).

Časté příznaky post-COVID syndromu:

- Extrémní nebo dlouhodobá únava, potíže se spánkem zejména charakteru nespavosti, bolesti hlavy,
- Svalová slabost, fyzická de kondice, bolesti kloubů, bodavé bolesti v rukou a nohou, parestézie,
- Zvýšená teplota, zvýšené pocení, dlouhotrvající ztráta chuti a čichu
- Neschopnost se soustředit, výpadky paměti, změny nálady, někdy doprovázené depresí/úzkostmi,
- Zažívací obtíže – průjem, zácpa, nechutenství, nevolnost, zvracení
- Bolest v krku a potíže s polykáním, bolesti na hrudi a diskomfort na hrudníku
- Kožní eflorescence různého typu, zvýšené vypadávání vlasů (telogenní efluvium)
- Dušnost a dechový diskomfort, dechově podmíněná redukce tolerance fyzické zátěže, kašel (suchý i produktivní)
- Bušení srdce, palpitace (Nalbandian 2021)

Česká legislativa prozatím nevymezila post-covidový syndrom v rámci lázeňské léčebně rehabilitační péče hrazené pojišťovnou.

2.6 Rekonvalescenční a preventivní role lázeňství

Dle European Spas Association (2021) hrají lázně významnou roli nejen v rekonvalescenci po covidu, ale především v prevenci a podpoře imunitního systému. Na prevenci by měli dbát hlavně příslušníci rizikových skupin s kardiovaskulárními, respiračními obtížemi či nadváhou. Lázně mohou navíc pomoci podpořit nejen fyzické, ale i psychické zdraví, které se u mnoha lidí v důsledku nemoci a dlouhodobé izolace zhoršilo. Z hlediska respiračních obtíží se jako řešení může nabízet mořské či horské klima, které poskytuje mnoho evropských zemí. Také lze využít léčivých účinků minerální vody, a to zejména pro léčebné inhalace. Léčbu respiračních obtíží je vhodné doplnit dechovým cvičením, masážemi či elektroterapií. Vše však závisí na individuální situaci pacienta. Co se týká kardiovaskulárních obtíží, velmi vhodné jsou uhličité koupele. Nadváha a obezita představují vyšší riziko úmrtí na onemocnění covid. Lázeňské podniky nabízejí programy, které mohou lidem pomoci s redukcí tělesné hmotnosti. Tyto programy jsou orientovány především na vzdělávání a motivaci pacientů ke změně životního stylu.

Dle MUDr. Heleny Safarikové, lázeňské lékařky a výzkumné pracovnice Institutu lázeňství a balneologie je lázeňská péče vhodným nástrojem ke snížení nákladů na léky, snížení pracovní neschopnosti, návrat k původnímu běžnému životu a zlepšení jeho kvality po prodělaném onemocnění COVID-19. Výhodou lázeňské péče je to, že během ní lze léčit i další potíže. V Karlových Varech se jedná zejména o léčbu kolitidy a vředové choroby. Součástí lázeňského pobytu je i dietoterapie a obecná edukace o správné péči o své zdraví. To může pomoci v prevenci závažných průběhů. Léčbu po covidu lze navázat některé indikace z aktuálního indikačního seznamu. Jedná se především o nemoci oběhového ústrojí, nemoci trávicího ústrojí, nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, netuberkulózních nemoci dýchacího ústrojí, nemoci nervové, nemoci pohybového ústrojí a nemoci kožní (Spadata, 2021b).

3 Cestovní ruch a lázeňství v Karlovarském kraji

Karlovarský kraj je dle rozlohy druhým nejmenším krajem s nejnižším počtem obyvatel v České republice. Dle dat ČSÚ (2022b) počet obyvatel v kraji k 31.12. 2021 čítal 283 161. Kraj je rozdělen na tři okresy – Karlovy Vary, Sokolov a Cheb. Cestovní ruch je pro Karlovarský kraj velmi důležitým odvětvím. V roce 2019 byl v cestovním ruchu zaměstnán každý jedenáctý pracující (ČSÚ, 2021a). Nejnavštěvovanějším okresem jsou Karlovy Vary, poté Cheb a nejméně navštěvovaný je okres Sokolov.

Ekonomické subjekty působící v oblasti ubytování, stravování a pohostinství činí v Karlovarském kraji 9,0 % všech ekonomických subjektů, což představuje nejvyšší podíl ze všech krajů ČR a ve srovnání s republikovým průměrem je tento podíl vyšší o 4 procentní body (ČSÚ, 2021b).

Živý kraj – destinační agentura Karlovarského kraje

Propagací Karlovarského kraje se zabývá destinační agentura Živý kraj. V rámci kraje jsou zatím jen dvě lokální certifikované organizace destinačního managementu – KIS Mariánské Lázně a Centrální Krušnohoří.

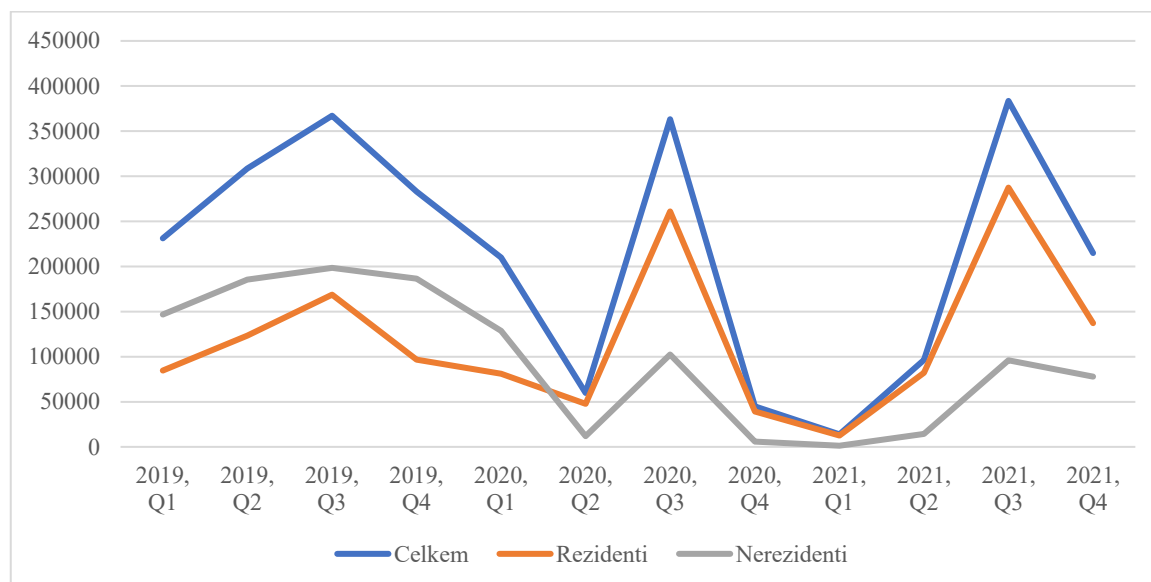
Jako podporu lázeňství vytvořila agentura Živý kraj marketingovou kampaň Lázně zdraví. Jedná se především o propagaci lázní Karlovarského kraje jako ideální místo pro regeneraci po prodělání onemocnění covid-19. Za tuto kampaň získala agentura 3. místo v kategorii Nejlepší elektronický projekt na Velké ceně cestovního ruchu 2021/2022. Dále získala agentura první místo v kategorii Nejlepší jednotná kampaň za propagaci celého kraje (Živý kraj, 2022).

3.1 Statistiky hromadných ubytovacích zařízení v Karlovarském kraji

Graf na obrázku č. 3 zobrazuje vývoj počtu hostů v hromadných ubytovacích zařízeních v Karlovarském kraji v jednotlivých čtvrtletích let 2019 až 2021. Do roku 2020 počet hostů v Karlovarském kraji meziročně rostl. K vyhlášení pandemické situace a uzavření hranic došlo v březnu, takže již v prvním čtvrtletí roku 2020 byl zaznamenán meziroční pokles o 9,34 %. Ve druhém čtvrtletí došlo k jednomu z téměř nejvýznamnějších propadů a vzhledem k pokračujícím opatřením byl počet příjezdů o 80,68 % nižší než v předchozím roce. V tomto čtvrtletí také počty rezidentů převýšily počty nerezidentů a tento trend se zatím nezměnil. Ve třetím čtvrtletí byla opatření rozvolněna počet

příjezdů byl téměř stejný jako v předchozím roce s tím rozdílem, že mnohem větší část tvořili tuzemští návštěvníci. Na podzim byla opět zavedena plošná opatření proti výrazně se zhoršující situaci a došlo k dalšímu propadu. Čtvrté čtvrtletí vykázalo meziroční pokles o 84,17 % (Tourdata, 2022a).

Obr. 3: Hosté v HUZ v Karlovarském kraji za čtvrtletí v letech 2019 a 2021

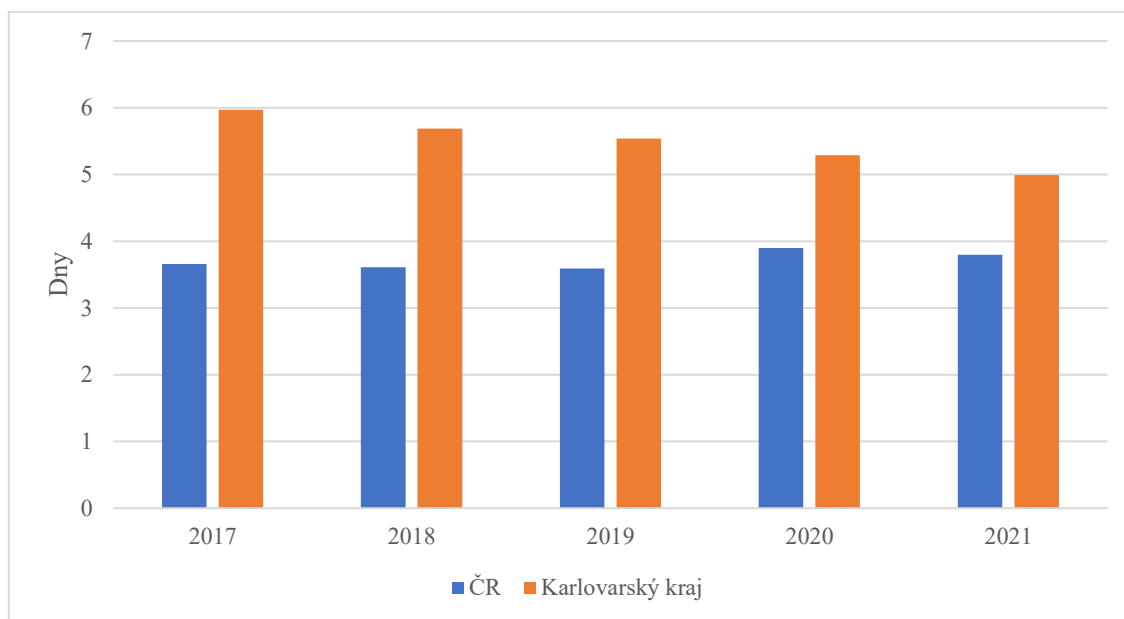


Zdroj: Tourdata (2022a), zpracováno autorkou

Celkově vzrostl v roce 2021 počet příjezdů meziročně o 4,63 %. V prvním čtvrtletí přetrvávala přísná opatření a v březnu došlo dokonce k uzavření okresů, čímž turismus velmi utrpěl a počet příjezdů klesl oproti roku 2020 o 93,37 %. Druhé čtvrtletí již bylo lepší, počty hostů v HUZ začaly růst a oproti kritickému druhému čtvrtletí v roce 2020 došlo k nárůstu o 61,67 %. Třetí čtvrtletí se počty opět velmi zvýšili a hromadná ubytovací zařízení navštívilo o 5,57 % více hostů než v roce předchozím. Ve čtvrtém čtvrtletí již nedošlo k žádným výrazným opatřením a díky rozvolnění i v ostatních zemích navštívilo meziročně HUZ v Karlovarském kraji o 379,85 % více hostů (Tourdata, 2022a).

V cestovním ruchu v posledních letech pokračuje trend klesající průměrné doby pobytu. To je způsobeno tím, že cestování je levnější a lidé si mohou dovolit vyrazit na kratší dovolenou několikrát do roka místo jedné dlouhé. Turistická místa sice navštíví více lidí, ale utratí zde méně peněz. Navíc turisté navštěvují především známá místa, která jsou vystavena velké zátěži. Graf na obrázku číslo 4 níže zobrazuje porovnání průměrné doby pobytu v České republice a Karlovarském kraji (Tourdata, 2022a).

Obr. 4: Průměrná doba pobytu v letech 2017–2021



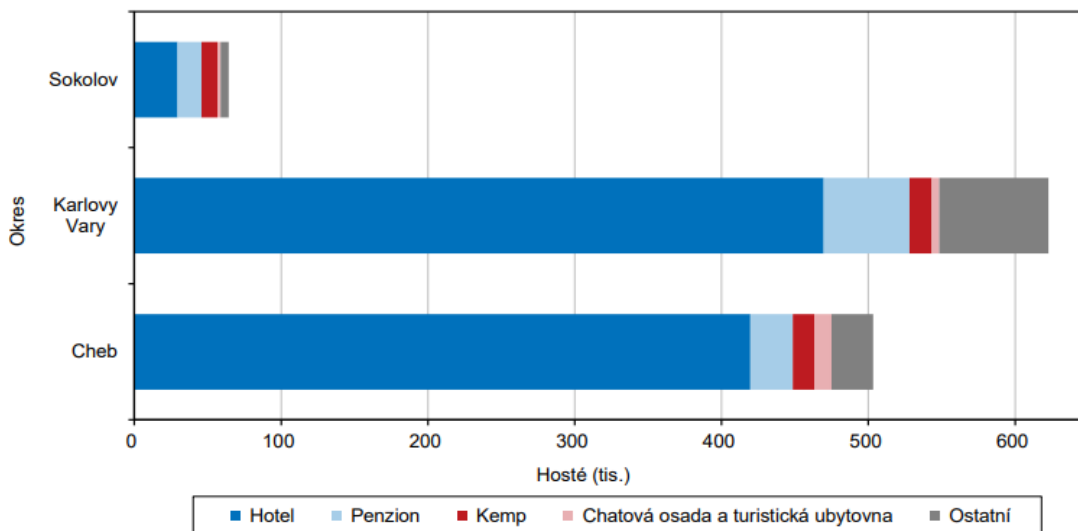
Zdroj: Tourdata (2022a), zpracováno autorkou

Průměrná doba pobytu v celé České republice se pohybuje mezi třemi až čtyřmi nocemi. V Karlovarském kraji byla v roce 2017 průměrná doba pobytu téměř šest nocí (viz Obr. 4). Bohužel i kraje se týká klesající trend a v roce 2021 již byla pouze necelých pět nocí. Stále je však průměrná doba výrazně nad průměrem celého Česka. Hlavním faktorem prodlužujícím průměrnou délku jsou lázeňské pobyty, které většinou trvají alespoň týden.

Grafy na obrázcích č. 5 a 6 zobrazují hosty ubytované v HUZ podle kategorie ubytovacího zařízení v okresech Karlovarského kraje v roce 2019 a 2020. Nejčastěji využívanou kategorií ubytovacího zařízení jsou hotely. Menší skupinu tvoří také penziony, dále kempy a nejmenší část chatové osady či turistické osady. Poměrně velkou skupinou jsou ostatní, které jsou ve velké většině tvořeny apartmány ke krátkodobému pronájmu.

Dle grafů je patrné, že okres Karlovy Vary je pro kraj z hlediska ubytovaných hostů nejvýznamnější. Hlavním cílem hostů jsou nejen Karlovy Vary, ale také horská střediska Krušných hor, které se v tomto okrese nachází. Chebský okres zahrnuje Cheb, a především zbylá dvě města lázeňského trojúhelníku – Františkovy Lázně a Mariánské lázně. Právě tato města jsou častým cílem německých turistů, zejména protože jsou velmi blízko hranic.

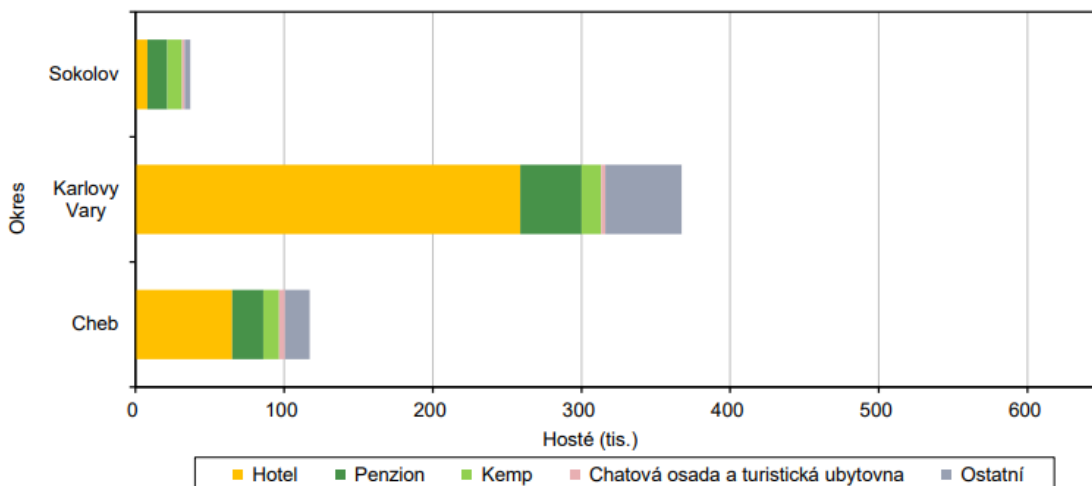
Obr. 5: Hosté ubytování v HUZ podle kategorie ubytovacího zařízení v okresech Karlovarského kraje v roce 2019



Zdroj: Český statistický úřad (2020)

V roce 2020 se však rozdíl mezi okresy značně prohloubil, což bylo zřejmě způsobeno restrikcemi v cestování přes hranice, a tak němečtí hosté nemohli místa navštívit. Počet ubytovaných hostů v okrese Karlovy Vary klesl o necelou polovinu. Roční návštěvnost okresu Sokolov klesla pod 50 tis. hostů a okres Cheb zaznamenal pokles o více než 75 %. Co se týká kategorie ubytovacího zařízení, zůstaly poměry velmi podobné jako v roce 2019.

Obr. 6: Hosté ubytování v HUZ podle kategorie ubytovacího zařízení v okresech Karlovarského kraje v roce 2020

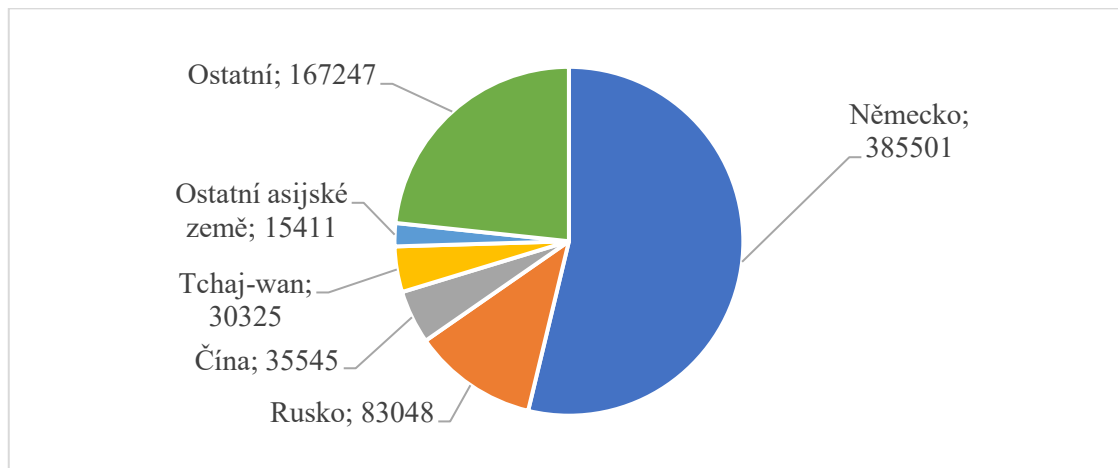


Zdroj: Český statistický úřad (2021c)

Příjezdový cestovní ruch – struktura cizinců v HUZ

Na grafu na obrázku č. 7 jsou zobrazeny poměry cizinců z nejčastějších pěti zemí, kteří navštívili hromadná ubytovací zařízení v Karlovarském kraji v roce 2019.

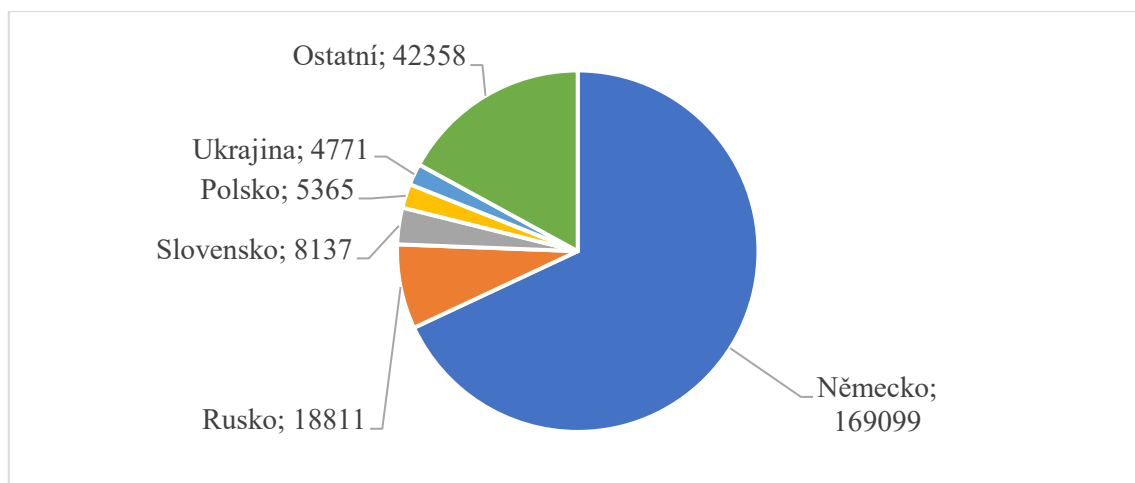
Obr. 7: Top 5 zdrojových zemí v roce 2019



Zdroj: Tourdata (2022a), zpracováno autorkou

V roce 2019 navštívilo Karlovarský kraj celkem 717 077 cizinců. Kraj navštěvují v největším zastoupení turisté z Německa a v roce 2019 tvořili více než 54 % hostů. Druhými nejčastějšími návštěvníky byli Rusové, kteří zaujímali 12 % z celkového počtu cizinců. Další významnou skupinu tvořili turisté z Číny, Tchaj-wanu a ostatních asijských zemí.

Obr. 8: Top 5 zdrojových zemí v roce 2020

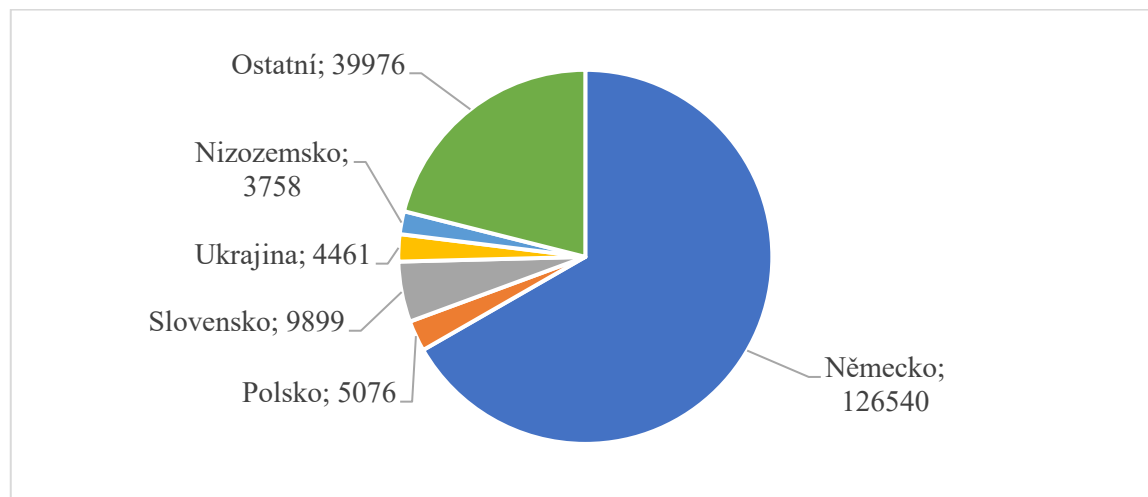


Zdroj: Tourdata (2022a), zpracováno autorkou

Graf na obrázku číslo 8 zobrazuje strukturu cizinců v roce 2020. Roku 2020 příjezdový cestovní ruch velmi poklesl a kraj navštívilo jen 248 541 cizinců a zároveň došlo

k poměrně velké změně v jejich struktuře. Největší poměr opět zastoupilo Německo, tentokrát dokonce 68 %. Poměr Ruských turistů klesl na 7,6 %. Asijské země se již kvůli restrikcím v cestování mezi nejčastějšími neumístily. Vystřídali je hosté ze Slovenska, Polska a Ukrajiny.

Obr. 9: Top 5 zdrojové země v roce 2021



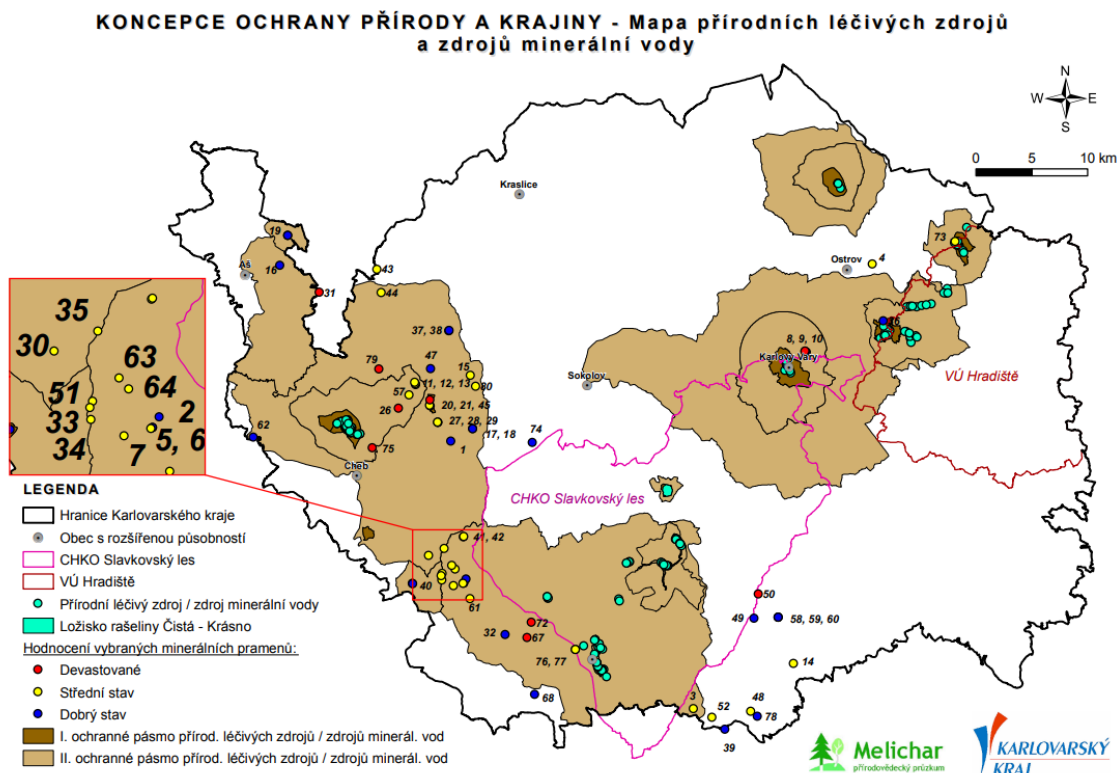
Zdroj: Tourdata (2022a), zpracováno autorkou

Pět nejčastějších zdrojových zemí je zobrazeno na obrázku číslo 9. V roce 2021, kdy byla pandemická situace a zákazy cestování výrazně horší než předešlý rok, klesl příjezdový cestovní ruch na 190 614 příjezdů. Podíl Němců zůstal téměř stejný jako v roce předešlém. Hosté z Ruska se již neumístili a na vině může být pandemie, ale také zpřísnění vízové politiky. Každopádně po několika letech se jedná o významnou změnu, protože mnoho ubytovacích a lázeňských bylo na ruskou klientelu orientováno. Druhou nejčastější zdrojovou zemí bylo pro rok 2021 Slovensko, které tvořilo přes 5 %. Na třetím místě se umístilo Polsko, které následovala Ukrajina a Nizozemsko.

3.2 Lázeňství Karlovarského kraje

Karlovarský kraj je unikátním z hlediska přírodních podmínek vhodných pro vznik a existenci lázeňství. Na relativně malém prostoru je možné najít minerální vody různých chemických složení. Jedná se o termální minerální vody v Karlových Varech, studené kyselky v Mariánských lázních, Františkových Lázních a Lázních Kynžvart či radonové prameny v Jáchymově. Kromě vody se zde nachází také ložiska kvalitní rašeliny a oxidu uhličitého. Na obrázku č. 10 je znázorněna mapa přírodních zdrojů a zdrojů minerální vody (MindBridge Consulting a.s., 2018).

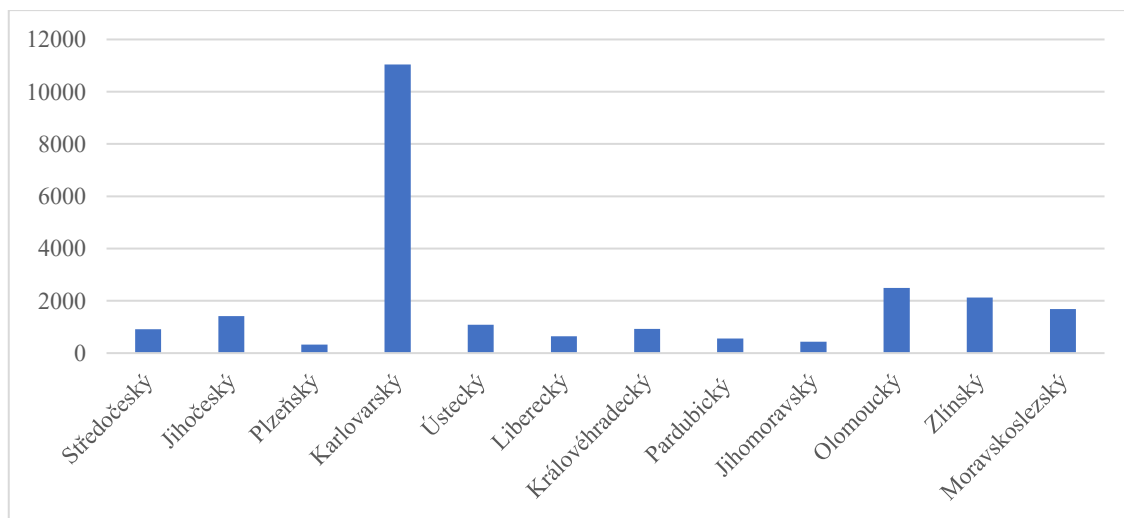
Obr. 10: Mapa přírodních léčivých zdrojů a zdrojů minerální vody



Zdroj: Karlovarský kraj (2015)

Ideální přírodní podmínky pro vznik lázeňství jsou doplněny také odpovídajícím zázemím. V roce 2020 lázeňská zařízení v Karlovarském kraji disponovala 11 041 lůžky (viz Obr. 11), což je 47 % z celkové kapacity v České republice.

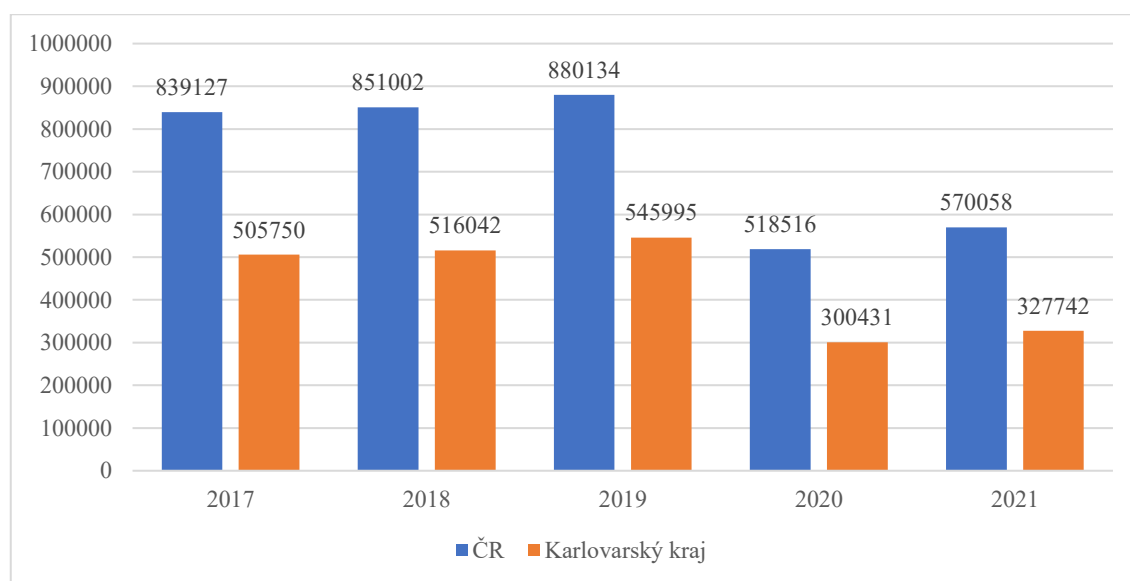
Obr. 11: Lůžkové kapacity lázeňských zařízení v krajích v roce 2020



Zdroj: ÚZIS ČR (2021), zpracováno autorkou

Kraj tvoří tedy významný podíl na lázeňství v České republice a na jeho území se nachází tzv. lázeňský trojúhelník – Mariánské Lázně, Františkovy Lázně a Karlovy Vary. V rámci České republiky se počtem lázeňských hostů podílí každoročně více než polovinou, a to i v době pandemie (viz Obr. 12). V roce 2020 meziročně klesl počet lázeňských hostů v České republice o 41 %. V Karlovarském kraji se jednalo o meziroční pokles o 44,9 %. Roku 2021 došlo k mírnému nárůstu a v Karlovarském kraji vzrostl počet lázeňských hostů o 9 %.

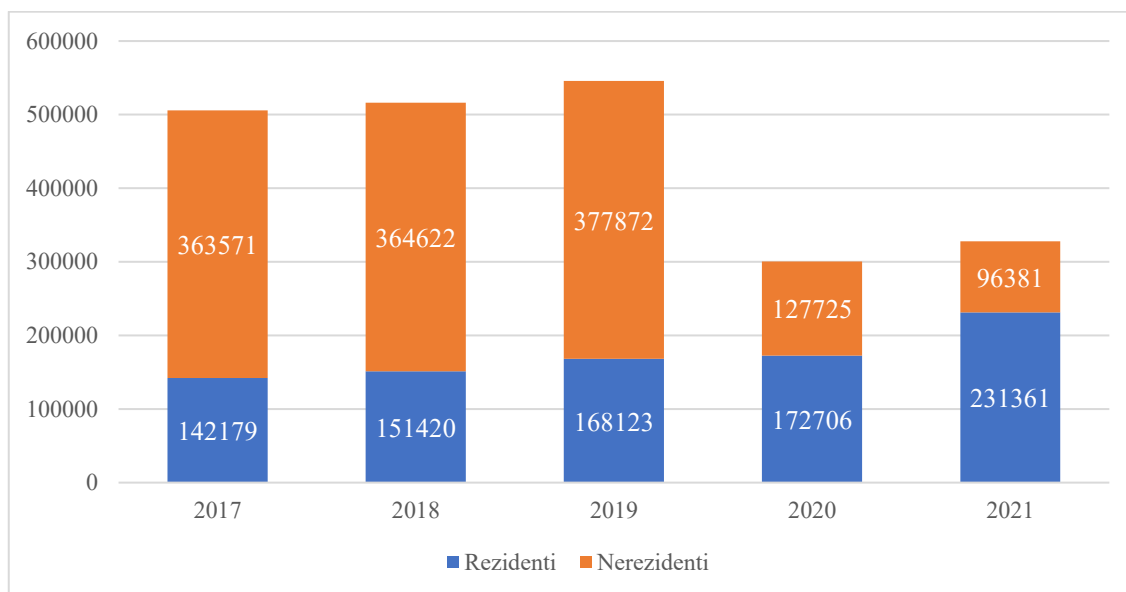
Obr. 12: Počty lázeňských hostů v ČR a Karlovarském kraji v letech 2017-2021



Zdroj: Spadata (2022a), zpracováno autorkou

Graf na obrázku č. 13 zobrazuje počty hostů lázeňských zařízení rozdělené na rezidenty a nerezidenty. Až do roku 2020 mezi lázeňskými hosty v kraji výrazně převažoval počet nerezidentů a v roce 2019 byl jejich poměr mezi hosty 69,2 %. V letech 2020 a 2021 se struktura změnila a nerezidentů velmi ubylo. Počty rezidentů v lázních Karlovarského kraje však rostly i oproti minulým rokům. Díky tomuto trendu si kraj udržel svůj podíl na lázeňském turismu ČR. V roce 2020 měli tuzemští hosté podíl 57,5 % a v roce 2021 dokonce 70,6 %.

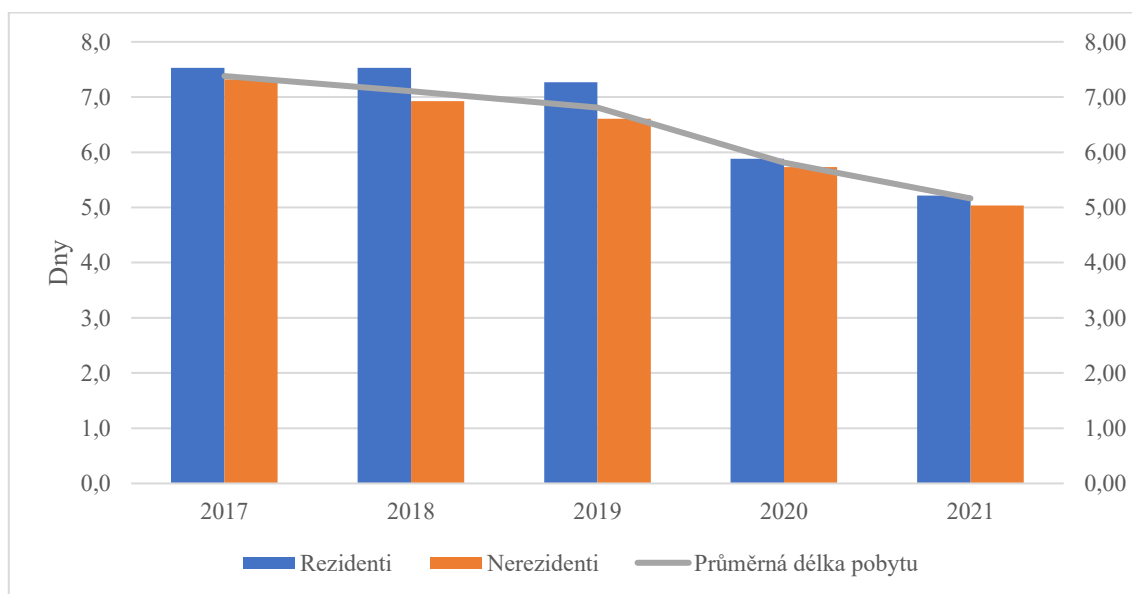
Obr. 13: Hosté v lázeňských zařízeních v Karlovarském kraji v letech 2017-2021



Zdroj: Spadata (2022a), zpracováno autorkou

Minimální doba lázeňského pobytu bývá sedm dní a u pobytů hrazených pojišťovnou dokonce 21 či 28 dní. Tuzemští lázeňští hosté vykazují tedy každoročně delší průměrnou dobu pobytu. Lázeňská ubytovací zařízení navíc využívali až do roku 2019 hosté z Číny a Tchaj-wanu, kteří zde zůstávají pouze jednu noc. Ve svém hojném počtu pak výrazně snížili průměrnou délku pobytu. Obrázek č. 14 zobrazuje vývoj průměrné délky pobytu v Karlovarském kraji v letech 2017-2021.

Obr. 14: Průměrná délka pobytu lázeňských hostů v Karlovarském kraji v letech 2017-2021



Zdroj: Spadata (2022a), zpracováno autorkou

Bohužel jak tuzemci, tak cizinci se v letech pandemie a opatření zdržovali v lázních po kratší dobu a průměrná délka pobytu klesla z původních sedmi dní na pouhých pět. To mohlo být dáno různými restrikcemi, ale i využíváním lázeňských voucherů, které bylo možné uplatnit také na wellness pobyty. Wellness pobyty trvají ve velké většině případů kratší dobu než pobyty lázeňské.

3.3 Institut lázeňství a balneologie (ILaB)

Roku 2019 byl v Karlovarském kraji zřízen Institut lázeňství a balneologie, což je veřejná výzkumná instituce, jejímž cílem je obnovit v České republice výzkum v této oblasti. Hlavní činností institutu je základní i aplikovaný výzkum v oblasti lázeňství a následné šíření výsledků vzdělávacími aktivitami, publikacemi, osvětou a transferem technologií. Výzkumné projekty jsou realizovány napříč různými obory týkajícími se lázeňství. Věnují se výzkumu přírodních léčivých zdrojů, účinkům lázeňské léčby na lidský organismus, účinkům terapeutické krajiny, ale i kulturním, historickým a socioekonomickým průzkumům. Institut mimo jiné usiluje o vybudování vysoké školy či alespoň její pobočky, která by sloužila pro vzdělávání v rehabilitačních a balneologických oborech (Institut lázeňství a balneologie, 2021).

Institut lázeňství a balneologie ve spolupráci s Karlovarskou agenturou rozvoje podnikání a realizuje projekt iLázně 2.0 v rámci kterého byl v září 2021 proveden socioekonomický průzkum, který se soustředil na dvě skupiny lázeňských hostů – stávající a potenciální. Za potenciálního hosta byl považován ten, který v posledních 10 letech neabsolvoval žádný lázeňský pobyt. Výsledný výběrový soubor se skládal z 1 000 stávajících hostů a 2056 potenciálních. Zkoumány byly různé skutečnosti jako například sociodemografická charakteristika hostů, zkušenost s onemocněním COVID-19, hodnocení služeb lázeňských zařízení a lázeňských míst, finanční preference, preferovaná délka pobytu a podobně. Tento výzkum tedy může významně pomoci především lázeňským místům a zařízením při vytváření budoucí strategie (Spadata, 2021c).

Z 3056 dotazovaných respondentů, 70 % onemocnění pravděpodobně neprodělalo a zbylých 30 % prodělalo s různou závažností. Klienti, kteří nemoc prodělali, byli následně dotazováni, jak by jim mohl lázeňský pobyt pomoci. Polovina klientů odpověděla, že by jim pobyt mohl pomoci z fyzické i psychické stránky. Druhá polovina buď neočekává zlepšení, nemá po onemocnění žádné potíže nebo výsledky neumí

posoudit. Dále byli hosté dotazováni, zda by důvodem pro návštěvu lázeňského zařízení mohly být následky onemocnění. Téměř 7 % respondentů uvedlo, že již lázně z tohoto důvodu navštívilo a 10 % návštěvu plánuje (Spadata, 2021d).

V hodnocení lázeňských míst bylo zkoumáno, jaké složky veřejné infrastruktury a služby stávající hosté nejvíce oceňují. Z veřejné infrastruktury se jednalo o trasy pro lázeňské vycházky, městské parky a lavičky. V žebříčku se mezi nejlepšími místy v této kategorii umístily Františkovy Lázně, Karlova studánka a Jeseník. Mezi nejdůležitější služby zařadili hosté infocentrum, kavárny a cukrárny a restaurace a bary. V tomto byly nejlepší v pořadí Luhačovice, Karlovy Vary a Mariánské Lázně (Spadata, 2021e).

U potenciálních hostů byl zjišťován způsob výběru lázeňského zařízení. Informace pro výběr zařízení by hosté nejvíce získávali od lékaře či přátel a známých. Jako nejčastěji využívaný zdroj by potenciální klient volil webovou stránku lázeňského zařízení (86,43 %), webová stránka lázeňského místa (56,57 %) a sociální síť (27,14 %). Z hlediska klasifikace by se nejčastěji rozhodl pro čtyřhvězdičkový hotel (Spadata, 2021f).

4 Metodika a cíl práce

Výzkum je možné rozdělit dle strategie na kvantitativní, kvalitativní a smíšený. Kvantitativní výzkum se soustředí na číselné údaje. Pro výzkum jsou využívány uzavřené otázky týkající se množství, rozsahu či frekvence výskytu jevů. Získaná data je možné matematicky zpracovat a výsledky jsou dobře porovnatelné pomocí grafů a tabulek. Při výzkumu jsou využívány hypotézy, které vyjadřují vztah mezi proměnnými. Na základě výsledků jsou následně potvrzeny či vyvráceny. Kvalitativní výzkum využívá data nečíselná, která získá otevřenými otázkami a výstižným popisem. Většinou se zaměřuje na sociální jevy z pohledu jedinců a skupin. Výzkumník následně data interpretuje a objasňuje jejich význam. Smíšený výzkum je kombinací kvantitativního a kvalitativního a je nutné ho správně sestavit pomocí filozofických předpokladů a zvolení relevantních metod a procedur (Eger & Egerová, 2017).

Výzkum je také možné členit dle zdroje dat na výzkum primární a sekundární. U primárního výzkumu získává výzkumní data sám prostřednictvím správně zvolené metody. Primární výzkum je lépe aktuální, přesný a aplikovatelný, protože údaje odpovídají potřebám podniku. Jedná se ale o výrazně finančně a časově nákladnější variantu. Sekundární výzkum je levnější zejména díky úspoře času a také je ihned dostupný. Může však být zastaralý, nespolehlivý, a ne tak dobře aplikovatelný, protože údaje jsou moc obecné nebo neodpovídají potřebám (Morrison, 1995).

4.1 Cíl výzkumu

Cílem této diplomové práce je zhodnotit, jaké dopady měla pandemie COVID-19 a opatření s ní spojené na cestovní ruch a lázeňství v Karlových Varech. Cílem je zhodnotit dopad na lázeňský turismus ve městě a zároveň na poskytovatele služeb v tomto odvětví. Na základě zjištěných skutečností budou následně vytvořena doporučení.

4.2 Výzkumné otázky

Posuzovány budou dopady na město z hlediska statistik cestovního ruchu, jak se s nimi vypořádalo a dále dopady na lázeňská zařízení, kterých se pandemie významně dotkla. Pro výzkum byly stanoveny následující výzkumné otázky:

Otázka č. 1: Jak reagovalo město Karlovy Vary v rámci podpory cestovního ruchu?

Otázka č. 2: Jaké dopady měla pandemie na ubytovací zařízení a jak na ně reagovaly?

Otázka č. 3: Jak se změnila struktura návštěvníků dle země původu v ubytovacích a lázeňských zařízeních?

4.3 Výzkumná tvrzení

Na základě výzkumných otázek byla vytvořena výzkumná tvrzení, která budou na dle výsledků výzkumu potvrzena či nikoli.

1. Město Karlovy Vary vytvořilo programy a projekty na podporu cestovního ruchu a lázeňství.

V reakci na pandemii byly vládou vytvořeny různé programy na podporu různých odvětví. Ubytovacích a lázeňských zařízení se týkaly především COVID-Lázně a COVID-ubytování a dále podpora zaměstnanosti Antivirus. Také bylo zmíněno, že destinační agentura Živý kraj vytvořila projekt Lázně zdraví jako formu podpory lázeňských zařízení.

2. Lázeňská a ubytovací zařízení musela propustit své zaměstnance.

Dle analýzy agentury CzechTourism (2020) v roce 2020 klesl počet pracovních míst v cestovním ruchu Karlovarského kraje o 47 %. Je tedy velmi pravděpodobné, že ubytovací zařízení v Karlových Varech byla nucena propustit některé zaměstnance.

Snížení počtu pracovníků se týkalo i kvalifikovaných lázeňských pracovníků v Karlovarském kraji. Dle dat Ústavu zdravotnických informací a statistiky ČR (2021) klesl mezi roky 2019 a 2020 přepočtený počet úvazků lékařů ze 136,62 na 122,93. U zdravotnických pracovníků způsobilých k výkonu zdravotnického povolání bez odborného dohledu se jednalo o pokles ze 436,81 na 404,9.

3. Ubytovacím zařízením kvůli pandemii klesly tržby v průměru o 55 %.

Dle dat z Českého statistického úřadu (2021c) v roce 2020 meziročně pokles tržeb byl zaznamenán v ubytování (o 55,9 %). V roce 2021 dle ČSÚ (2022c) vzrostly meziročně tržby v ubytování o 3,0 %. a pokles oproti roku 2019 byl tedy 54,58 %. Průměrně oproti roku 2019 tržby klesly o 55,24 %.

4. Významně se změnila struktura hostů dle země původu. Rusko bylo před pandemií jednou ze tří nejčastějších zemí původu hostů a nyní se mezi třemi nejčastějšími neumístilo

Toto tvrzení bylo vytvořeno na základě statistických dat pro celý Karlovarský kraj, dle které se výrazně změnila struktura cizinců a domácí cestovní ruch převýšil ten příjezdový. Rusové, kteří tvořili před pandemií významnou skupinu cizinců se v roce 2021 již mezi pět nejčastějších nedostali. Z 12 % v roce 2019 se v roce 2021 stalo pouhých 1,5 %.

5. Lázeňská zařízení vytvořila nové balíčky služeb v souvislosti s léčbou post-covidového syndromu.

Společnost Imperial Karlovy Vary, pod kterou spadá lázeňský komplex Spa Resort Sanssouci a slavný hotel Imperial, provedla výzkum možností léčby post-covidového syndromu. Odborný tým lékařů přišel s novým léčebným programem zaměřeným na klienty, kteří se po prodělání onemocnění COVID-19 potýkají s následky jako dušnost, bolest na hrudi, chronická únava a nespavost. V roce 2020 byla provedena interní studie, kterou vedla primářka MUDr. Franková. Studie se zúčastnilo několik dobrovolníků, kteří onemocnění prodělali a měli obtíže. Ačkoliv léčba byla relativně krátká, podařilo se dosáhnout výrazného zlepšení a pozitivních výsledků jak měřitelných, tak subjektivních. Pro léčbu byla pořízena hyperbarická komora k provádění oxygenoterapie, která umožňuje rychlé a efektivní nasycení krve kyslíkem. Výsledky takové léčby jsou rekonvalescence kmenových buněk, zpomalení stárnutí těla, zmírnění bolestí hlavy, eliminace únavy, zlepšení imunity a mnoho dalšího (Imperial Group Karlovy Vary, 2020).

4.4 Postup výzkumu

Data pro praktickou část práce budou získávána metodou desk research a dále pomocí polostrukturovaných rozhovorů s odpovědnými osobami zastupujícími lázeňská a ubytovací zařízení.

Desk research

Desk research je metoda založená na analýze existujících dat a jedná se tedy o sekundární výzkum. Může se jednat o analýzu odborných publikací, zpráv z médií, výstupů z výzkumných projektů, výročních zpráv, databází státních i nestátních organizací a podobně (Toušek, 2014).

Analyzována budou zejména data Českého statistického úřadu týkající se cestovního ruchu a hromadných ubytovacích zařízení. Dalšími důležitými zdroji dat pro analýzu budou Infocentrum Karlovy Vary a Institut lázeňství a balneologie.

Polostrukturované rozhovory

Druhou částí výzkumu budou polostrukturované rozhovory s odpovědnými osobami z lázeňských a ubytovacích zařízení. Tato technika poskytuje možnost vzájemně porovnávat odpovědi a zároveň dává respondentovi dostatečný prostor. Otázky se budou týkat specifikace zařízení, struktury hostů před pandemií a nyní a dopadů na ekonomický chod podniku. Cílem těchto rozhovorů je také zjistit, jak podniky reagovaly na změny.

Konečná verze otázek pro rozhovory:

1. Jaké kategorie je toto ubytovací zařízení?
2. Kolik pokojů má toto ubytovací zařízení?
3. Jaká byla nejčastější forma pobytu před pandemií?
 - a. Komplexní či příspěvková lázeňská péče
 - b. Samoplátci tuzemci
 - c. Samoplátci ze zahraničí
 - d. Wellness pobyty
 - e. Pouze ubytování
4. Pět nejčastějších zemí původu hostů před pandemií a poměry těchto zemí?
5. Jak se změnila tržba oproti roku 2019? (vyjádřeno v procentech)
6. Jaké formy podpory od státu (případně kraje či města) byly využity?
7. Jak podporu hodnotíte?
8. Bylo potřeba propustit zaměstnance?
9. Jaké kroky vůči zaměstnancům byly podniknuty během nejpřísnějších opatření?
10. Jaká je nejčastější forma pobytu nyní?
11. Pět nejčastějších zemí původu nyní a poměry těchto zemí?
12. Byly vytvořeny nové balíčky služeb v souvislosti s covidem? Pokud ano, jaké?

5 Lázeňské město Karlovy Vary

Karlovy Vary jsou krajským městem Karlovarského kraje na západě České republiky. Jsou součástí lázeňského trojúhelníku, který dále tvoří Františkovy Lázně a Mariánské Lázně. Počet obyvatel činil 48 319 k datu 1.1. 2021. Jedná se o největší lázeňské město u nás, které má již více než 600letou tradici. Karlovy Vary leží na soutoku řek Ohře, Teplé a Rolavy a nachází se v nadmořské výšce 370-600 m. n. m. Město nabízí jak lázeňství a relaxační pobyty tak mnoho jiných možností kulturního vyžití (Infocentrum města Karlovy Vary, 2015).

5.1 Historie

Karlovy Vary byly podle pověsti založeny ve 14. století na místě, kde Karel IV. se svou loveckou družinou objevili při honu na jelena léčivý pramen. Karel IV. v té době trávil čas na hradě Lokti, odkud se svou družinou často podnikal na lovecké výpravy. Při jedné z výprav se jeden lovecký pes zaběhl, když pronásledoval jelena a spadl do horké tůně s tryskající vodou. Lovci psa vytáhli z tůně, vodu ochutnali a celou situaci oznámili císaři. Karel IV. se s družinou a skupinou lékařů vydal k tomuto prameni, aby vodu sám ochutnal. Jakmile se napil, ulevilo se jeho nemocné noze, díky čemuž usoudil, že voda z pramene má blahodárné účinky pro zdraví. Osada, která byla okolo pramene vybudována, byla pojmenována Teplé lázně u Lokte. Na místě, kde byl pramen objeven byla později postavena městská radnice a na počest císaře bylo město přejmenováno na Karlovy Vary (Karlovarský deník, 2021).

Na začátku 15. století, město získalo zvláštní postavení lázeňského centra a byl zde přísný zákaz nošení zbraní. Roku 1480 byly Karlovy vary jako jediné české lázně uvedeny v lexikonu evropských lázeňských míst, který vydal německý básník Hans Folz. V 16. století zasáhla město povodeň, která vznikla v důsledku protržení rybníku na řece Teplé. Na počátku 17. století bylo město téměř celé zničeno velkým požárem. Město tehdy tvořilo 102 domů a po požáru zde zůstaly jen 3. V průběhu třicetileté války navíc došlo k válečnému plenění a drancování švédskými vojsky. Na začátku 18. století navštívil ruský car Petr I. Veliký, město si velice oblíbil. V roce 1769 byla započata výroba vřidelní soli pomocí postupu karlovarského lékaře Davida Bechera. 1785 byl rokem, kdy Karlovy Vary poprvé navštívil německý básník Johann Wolfgang Goethe. Na začátku 19. století v roce 1807 byla lékárníkem Josefem Becherem zahájena výroba světově známého

žaludečního likéru Becherovky. Roku 1890 bylo město zasaženo vůbec největší povodní v historii. Bylo zničeno 400 domů a 200 velmi vážně poškozeno. V důsledku této povodně iniciovalo vedení Karlových Varů výstavbu vodní nádrže na řece Teplé, která se nachází v obci Březová. Ve dvacátém století se město nevyhnulo okolnostem První světové války a vývoj lázeňství se zde zastavil (Infocentrum města Karlovy Vary, 2013a).

5.2 Lázeňství v Karlových Varech

Základem karlovarské lázeňské léčby je minerální voda, která je návštěvníkům přístupná ve formě 14 léčivých pramenů. Prameny se od sebe odlišují teplotou a množstvím oxidu uhličitého a tím pádem i svými léčivými účinky. Pitná kúra pomáhá k čištění organismu, trávicího traktu a při léčbě pohybového ústrojí. Aby byly účinky minerální vody správné, je doporučeno její užívání konzultovat s lázeňským lékařem. Karlovy Vary nabízí největší koncentraci léčivých horkých pramenů na světě. Ve složení pramenů lze nalézt většinu prvků periodické tabulky (Infocentrum města Karlovy Vary, 2015).

Prvním je nejznámější pramen Vřídlo, který má teplotu 73 °C. Vřídelní voda se využívá k pitné kúře i koupelím. Tento pramen je známý zejména díky svému gejzíru, který tryská do výšky až 12 metrů. Nachází se ve Vřídelní kolonádě, kde je k dispozici v pěti pitných stojanech, ve kterých je voda ochlazována na 50 a 30 °C, aby byla vhodná pro pitnou kúru (Infocentrum města Karlovy Vary, 2020a).

Druhý pramen je pojmenován po zakladateli města, Karlu IV. Tento pramen se nachází v Tržní kolonádě, kde lze najít také pramen Tržní a Dolní Zámecký. Tržní kolonáda byla postavena na místě, kde dříve stála stará městská radnice. Projekt měla v letech 1882-1883 na starost slavná dvojice vídeňských architektů Fellnera a Helmera. Zámecký pramen, jehož dolní část je pro veřejnost přivedena na Tržní kolonádu, má také horní část, která je vyvedena v Zámecké kolonádě. Tento vývěr není určen veřejnosti, ale pouze hostům Zámeckých lázní. Vývěry se liší v teplotě a obsahu oxidu uhličitého. Několik dalších pramenů je možné najít v Mlýnské kolonádě, která je největší a jedna z nejvýraznějších ve městě. Jedná se o pseudorenesanční kamennou stavbu, jejíž stavbu navrhoval český architekt Josef Zitek. Kolonáda je vybavena zdobeným orchestřištěm a kryje pět minerálních pramenů: Mlýnský pramen, pramen Rusalka, pramen Kníže Václav, pramen Libuše a Skalní pramen. Pramen Kníže Václav je ve druhé chladnější variantě také vyveden před kolonádou naproti orchestřišti. Poslední kolonádou, kterou je třeba zmínit, je litinová Sadová kolonáda, jejíž návrh také vytvářeli Fellner a Helmer. Zde

vyvěrá chladnější a méně minerální Hadí pramen, který byl hostům zpřístupněn až v roce 2001. Vedle kolonády vytéká v prostorách Vojenského lázeňského ústavu pramen Sadový. Zbylé prameny vyvěrají v altánech. Pramen Svoboda se nachází v osmibokém dřevěném altánu, který je častou turistickou zastávkou. Nejchladnější pramen Štěpánka je možné nalézt v altánu Aloise Kleina, který v parku před parkhotelem Richmond. Tento altán se bohužel netěší velké pozornosti, protože je situovaný mimo hlavní promenádní část (Infocentrum města Karlovy Vary, 2013b).

5.2.1 Indikace pro lázeňské léčení

V Karlových Varech se lázeňská léčba odvíjí primárně od využití minerálních vod. Dle platného indikačního seznamu se lázeňských zařízení jezdí léčit pacienti dospělí, dorost i děti s onemocněním dle indikací:

- III. Nemoci trávicího ústrojí,
- IV. Nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí,
- VI. Nemoci nervové,
- VII. Nemoci pohybového ústrojí (MZČR, 2020).

Mezi základní procedury, které jsou v místních zařízeních využívány patří: pitná kúra, minerální koupele, výplachy minerální vodou, inhalační léčba, rehabilitace, termoterapie, kryoterapie, fyziotrické výkony, fototerapie a oxygenoterapie.

Kontraindikacemi lázeňské léčby v Karlových Varech jsou především: akutní infekční a přenosné choroby, epilepsie, závislost na alkoholu či návykových látkách, těhotenství, krvácivé stavy, těžké duševní poruchy, parazitární choroby, klinické známky oběhového setkáání, stavy po hluboké trombóze a povrchové tromboflebitidě, kachexie, zhoubné nádory a inkontinence moči a stolice (Carlsbad Plaza, 2017).

5.2.2 Lázeňské parky a lesy

Léčebné procedury je potřeba doplňovat také procházkami. V Karlových Varech mají hosté na výběr, zda preferují relaxační procházku po rovině mezi kolonádami a do parků nebo se vydat do kopce do Lázeňských lesů. Karlovy Vary obklopují zalesněné kopce s více než 120 kilometry turistických tras. V lesích se nachází mnoho altánů, chatek a vyhlídkových míst, které vybízí k relaxačním procházkám i dlouhým výletům. V lesích je omezená těžba dřeva. Častým turistickým cílem je okolí kostela sv. Linhart, kde mohou

návštěvníci pozorovat ze soustavy můstků v oborách lesní zvěř jako divoká prasata, daňky a jeleny sika. Zároveň se zde nachází lanové centrum, stromové domky a kavárna s infocentrem (Infocentrum města Karlovy Vary, 2015).

5.2.3 Zdravotní turistika

Karlovy Vary se v posledních letech staly cílem zdravotní turistiky. Hosté tedy nenavštěvují jen lázně, ale také privátní dentisty, oční lékaře, gastroenterology a plastické chirurgy. Mezi typické procedury a zákroky patří formování postavy, augmentace prsou, plastika břicha, liposukce, plastika uší, laserová chirurgie, facelift, plastika nosu, anoskopie, rektoskopie, sigmoideoskopie, kolonoskopie, gastroskopie a operace očních víček (Infocentrum města Karlovy Vary, 2019b).

5.2.4 UNESCO Slavné lázně Evropy

Město Karlovy Vary dlouhou dobu usilovalo o zápis do seznamu kulturního dědictví UNESCO. Od 10. září 2019 se spolu s dalšími deseti evropskými lázeňskými městy včetně Mariánských a Františkových Lázní účastnily odborného posouzení Mezinárodní rady pro památky a sídla (ICOMOS). O zápisu se mělo rozhodnout v červnu roku 2020 na zasedání v Číně. Kvůli pandemii se však vyhlášení o rok posunulo. 24. července 2021 bylo rozhodnuto a Karlovy Vary stejně jako další dvě města západočeského lázeňského trojúhelníku byly zapsány mezi Slavné lázně Evropy na Seznam světového dědictví UNESCO (Infocentrum města Karlovy Vary, 2021b).

5.3 Kultura

Karlovy Vary jsou největším lázeňským městem u nás a díky své velikosti, historii a rozvinuté infrastruktuře mohou nabídnout mnoho možností pro kulturní vyžití. Pro hosty, kteří vyhledávají spíše poklidnější formy zábavy je zde na výběr z několika muzeí, galerie, divadla či kino. V divadlech se téměř denně hrají představení a koncerty různých žánrů hudby. Oblíbenou atrakcí jsou také projížďky historickými kočáry centrem města. V centru se ale také nachází několik restaurací a barů ideálních pro návštěvníky, které baví noční život. Za zmínku určitě stojí také několik míst s unikovými hrami, které jsou v posledních letech velmi populární.

Mezi místa, která by mohla zaujmout návštěvníka jakékoli kategorie určitě patří sklárna Moser se zabývá výrobou luxusního skla tradičním způsobem bez strojů. Výrobky se

prodávají po celém světě, zejména v USA, Japonsku, Rusku, Velké Británii a na Tchaj-wanu. Návštěvníci se mohou zúčastnit prohlídky sklářské hutě a případně si i vyzkoušet foukání skla (Moser, 2022).

V malém městečku Nová Role, které se nachází jen pár kilometrů od centra Karlových Varů, mohou hosté navštívit také porcelánku Thun, jejíž výrobky mají již více než 220letou tradici. Mimo jiné firma vyrábí oficiální suvenýry na Mezinárodní filmový festival (Thun, 2018).

Dalším zajímavým místem je Muzeum Jan Becher, které se nachází v historické budově v centru Karlových Varů, kde vyráběl tradiční bylinný likér Becherovka. Z nedostatku výrobních kapacit se výroba přesunula na jiné místo v Karlových Varech a budova byla přestavěna na návštěvnické centrum. Hosté se mohou zúčastnit prohlídky, kde se dozví o historii a vývoji Becherovky, kterou na konci v rámci degustace mohou ochutnat ve čtyřech variantách (Becherovka, 2022).

Pod Vřídelní kolonádou se nachází podzemí Vřídla, které je přístupné turistům. V rámci exkurze lze vidět vzácné řasy a bakterie, proces pokamenování suvenýrů a sbírku sintrů a vřídlovců, což je odrůda aragonitu, která vzniká srážením horkých minerálních pramenů (Infocentrum města Karlovy Vary, 2015).

Pro hosty, kteří vyhledávají spíše sportovní aktivity – veřejné bazény, dráhy na inline bruslení, několik sportovních areálů. Z nejnámějších sportovních akcí se každoročně se na jaře v Karlových Varech pořádá oblíbený Mattoni půlmaraton a na podzim City Triatlon, kterého se účastní závodníci z celého světa.

Karlovarské kulturní léto

V důsledku covid opatření nebylo možné v roce 2020 pořádat filmový festival, na který se každoročně přijedou podívat desetitisíce lidí, ať už jako diváci filmů nebo jen za festivalovou atmosférou. Kromě festivalu se však během roku nepořádaly téměř žádné akce. Obnovení kultury po první vlně covidu se chopil Martin Špalek, který v podcastu Vary Zdraví (2021), uvedl, jak celá tato akce vznikla. Hlavní myšlenkou bylo město, které žije každý den, nejen v době filmového festivalu. Cílem byla především záchrana hotelnictví a návrat do zlatého období lázeňství, kdy Karlovy Vary byly střediskem kulturního dění. S podporou primátorky Pfeffer Ferkelové, symfonického orchestru a dalších karlovarských subjektů působících v cestovním ruchu se podařilo vytvořit

projekt Kulturní léto. Program byl vytvořen tak, aby si na své přišly všechny věkové kategorie a opravdu každý den bylo možné navštívit nějakou akci.

Každý pátek a sobotu se u hotelu Thermal konaly koncerty velmi známých interpretů. Symfonický orchestr hrál téměř každý den na kolonádách nebo ve vybraných hotelech. Pro děti byla připravena zóna ve Dvořákových sadech a každou středu, pátek a víkendy se zde konaly různé programy a workshopy. Dále se pořádaly hrané prohlídky města, promítání v letním kině a autokině na letišti a mnoho dalšího (Infocentrum města Karlovy Vary, 2020b).

Hlavní koncerty měly kapacitu 1 000 diváků a mnoho z nich bylo vyprodáno. Celkem se jich účastnilo 12 500 lidí a 6 000 lidí se zúčastnilo také kolonádních koncertů symfonického orchestru. Náklady na zajištění a organizaci ve výši 7 654 226 Kč byly pokryty z dotace od města v rámci podpory marketingových aktivit. Příjmy přímo pořádání akce činily 1 179 134 Kč (Infocentrum města Karlovy Vary, 2021c).

6 Cestovní ruch a lázeňství v Karlových Varech v době pandemie

V této kapitole budou analyzovány dopady na statistiky cestovního ruchu – počty hostů v hromadných ubytovacích zařízeních, průměrnou délku pobytu, strukturu cizinců a výši vybraných poplatků z pobytu. Dále budou identifikovány nástroje, kterými byl podpořen cestovní ruch a lázeňství.

6.1 Hromadná ubytovací zařízení v Karlových Varech.

Tab. 3: Počet hromadných ubytovacích zařízení dle kategorie

Hotel *****	Hotel ****	Hotel ***	Hotel **	Hotel *	Hotel garni	Penzion	Kemp	Chatová osada	Turistická ubytovna	Ostatní HUZ
6	59	30	2	0	6	37	2	0	0	25

Zdroj: Český statistický úřad (2022d), zpracováno autorkou

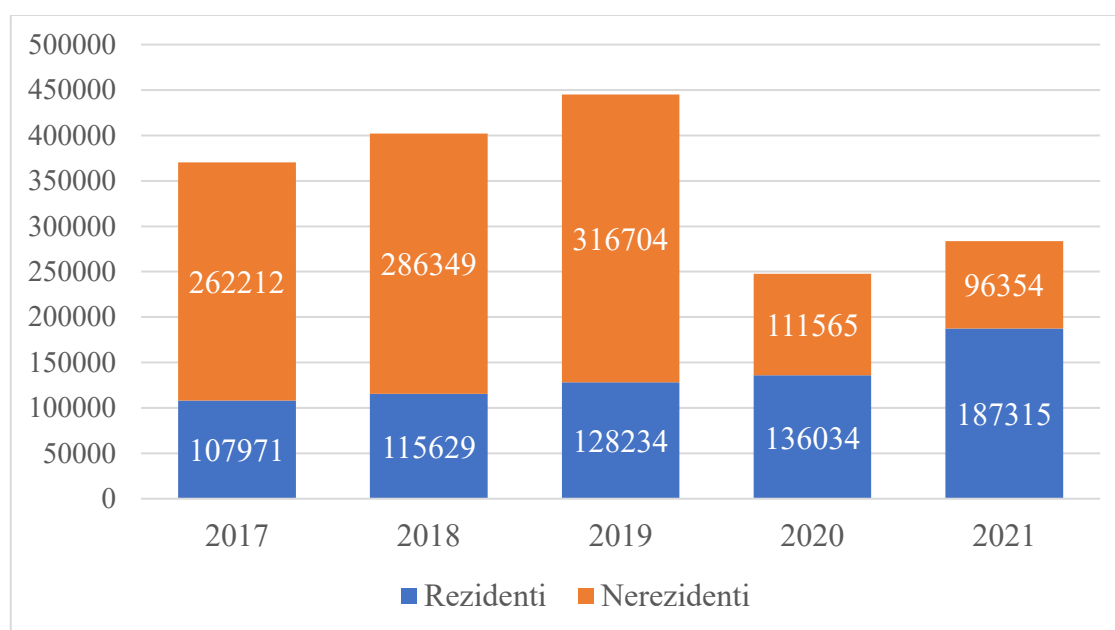
Dle dat z Českého statistického úřadu se v Karlových Varech ke dni 18. 3. 2022 nacházelo celkem 167 hromadných ubytovacích zařízení (viz Tab.3). Převážnou většinu tvoří hotely klasifikované 4 nebo 3 hvězdičkami. Velkou skupinou jsou také penziony a ostatní hromadná ubytovací zařízení, které jsou tvořeny především apartmány. Značný význam pro lázeňství mají hotely klasifikované 5 hvězdičkami, mezi které patří známé hotely Imperial, Grandhotel Pupp, Carlsbad Plaza a Savoy Westend Hotel.

Dle průzkumu Institutu Lázeňství a Balneologie (2022b), který získával data prostřednictvím Národního registru poskytovatelů zdravotních služeb, je v Karlových Varech celkem 64 registrovaných zařízení poskytujících lázeňskou péči. Čtyři z těchto zařízení jsou dlouhodobě mimo provoz.

Průzkum se zabýval také vlastnickou strukturou lázeňských zařízení. Většina lázeňských zařízení je vlastněna obchodními korporacemi, menší část fyzickými osobami a veřejnoprávními korporacemi. Důležitým znakem byla státní příslušnost skutečných majitelů, která je velmi variabilní. Dle průzkumu vyplývá, že pouhých 43 % zařízení patří českým majitelům, 35 % procent zařízení vlastní Rusové a v menších podílech 7 % Rakušané, 5 % Kazaši, 3% majitelé ze Spojených arabských emirátů. Zbylá zařízení náleží do vlastnictví příslušníků Bulharska, Gruzie, Kypru a Ukrajiny (Spadata, 2022c).

Počet hostů v ubytovacích zařízeních v Karlových Varech měl v letech 2017-2019 rostoucí tendenci. Meziročně se v roce 2018 jednalo o nárůst o 8,59 % a v roce 2019 o 10,69 %. Mezi hosty HUZ převažovali nerezidenti. Roku 2020 došlo k poklesu o 44,43 %, kdy roční počet hostů klesl z 444 938 na 247 271 a zároveň domácí cestovní ruch převýšil ten příjezdový. V roce 2021 celkový počet hostů mírně vzrostl na 283 669 hostů, poměr cizinců však ještě klesl (viz Obr. 15).

Obr. 15: Počty hostů HUZ v Karlových Varech 2017–2021



Zdroj: Infocentrum města Karlovy Vary (2022a), zpracováno autorkou

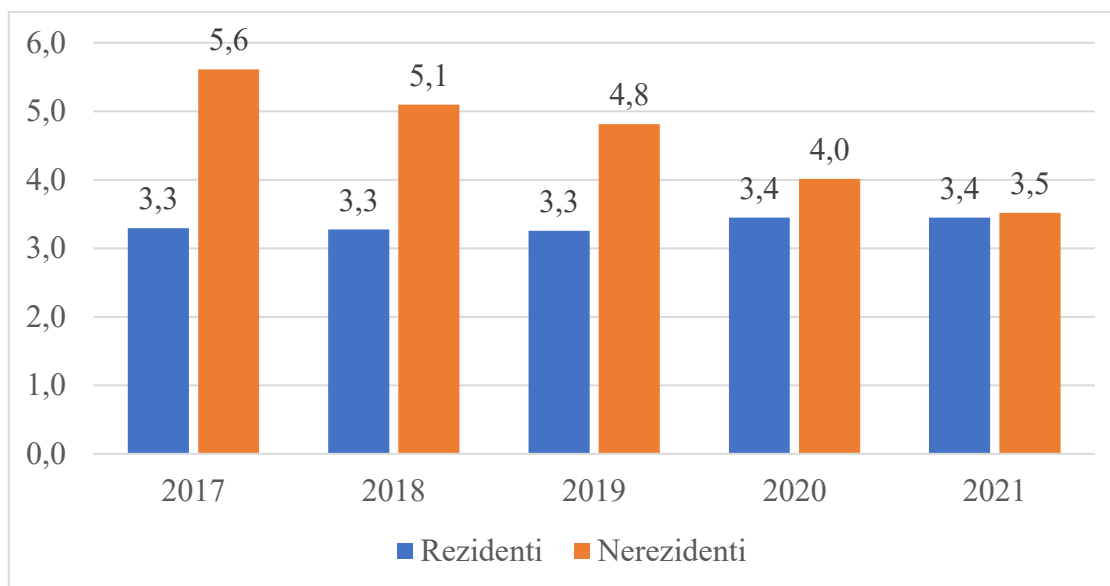
Graf výše zobrazuje počty hostů lázeňských i nelázeňských zařízení, které od ČSÚ získalo a poskytlo Infocentrum města Karlovy Vary. Bohužel prozatím nebyla zveřejněna data týkající se přímo lázeňských zařízení pro roky 2020 a 2021. Pro lepší představu byly však vypočteny podíly hostů lázeňských zařízení v letech 2017-2019 (viz Tab. 4). Podíl rezidentů měl rostoucí tendenci a průměrně dosáhl 40 %. Nerezidenti navštívili lázeňská zařízení ve větším podílu 55 %.

Tab. 4: Podíl hostů v lázeňských zařízeních

	2017	2018	2019
Rezidenti	0,37	0,39	0,41
Nerezidenti	0,55	0,55	0,55

Zdroj: Infocentrum města Karlovy Vary (2020f), zpracováno autorkou

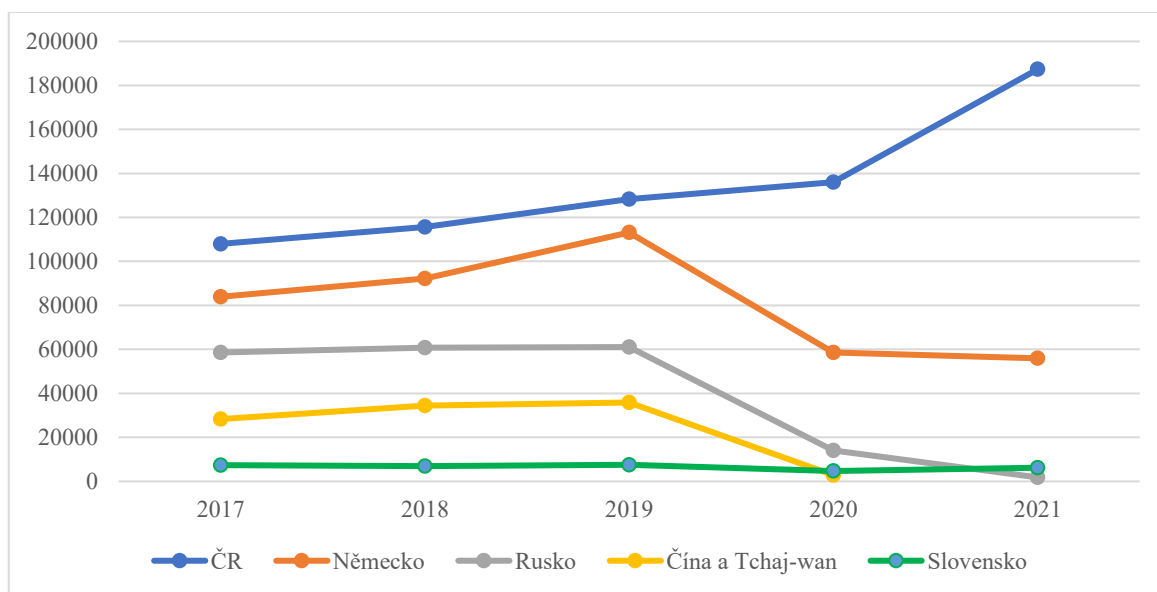
Obr. 16: Průměrná délka pobytu v letech 2017–2021



Zdroj: Infocentrum města Karlovy Vary (2022a), zpracováno autorkou

I v Karlových Varech meziročně klesá průměrná délka pobytu. Týká se to však pouze cizinců a tuzemská naopak nepatrně roste (viz Obr. 16). Hlavním faktorem je především odliv cizinců, kteří Karlovy Vary navštěvovali v rámci dlouhodobých lázeňských pobytů – Rusové, Izraelci, Arabové.

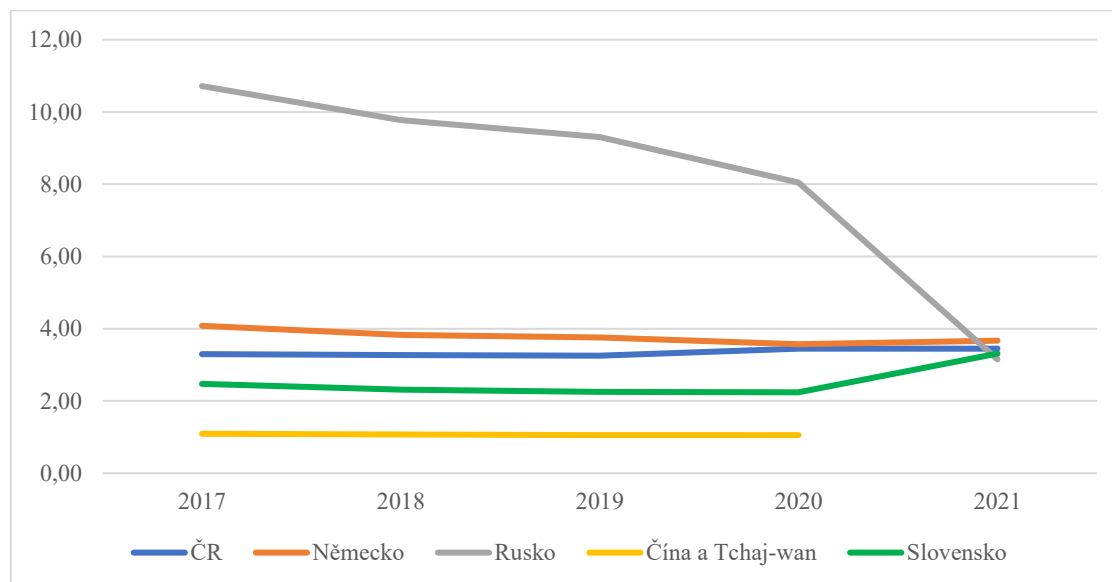
Obr. 17: Návštěvnost HUZ v Karlových Varech dle nejčastějších zemí původu v letech 2017-2021



Zdroj: Infocentrum města Karlovy Vary (2022a), zpracováno autorkou

Rusové před pandemií tvořili významnou část příjezdového cestovního ruchu, jak z hlediska počtu příjezdů, tak počtu přenocování. Mnoho lázeňských zařízení se stalo na této klientele závislými, což s sebou neslo značné riziko.

Obr. 18: Průměrná doba pobytu dle zemí původu hostů v letech 2017-2021



Zdroj: Infocentrum města Karlovy Vary (2022a), zpracováno autorkou

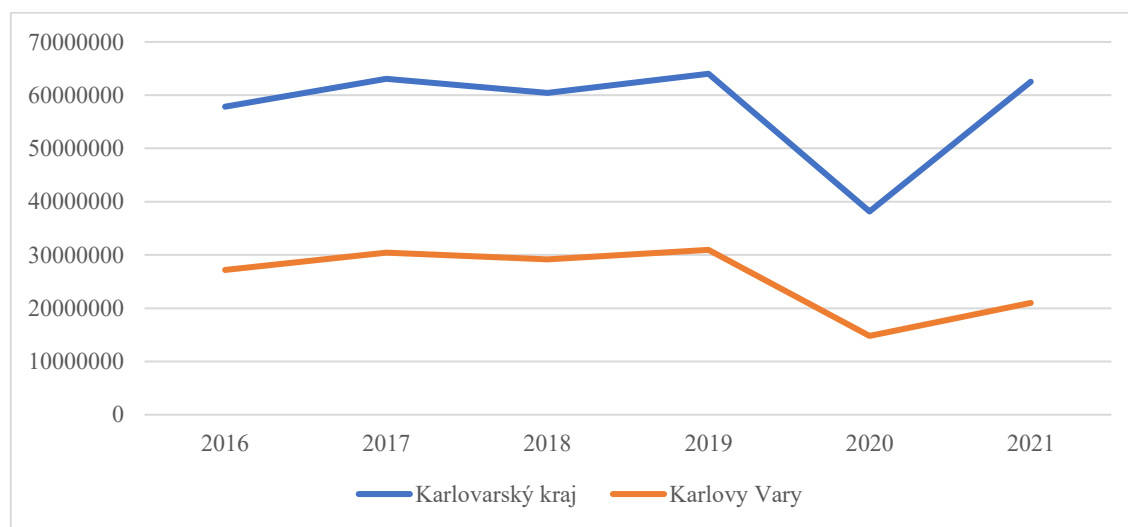
Z nejčastějších návštěvníků dle země původu v průměrné době pobytu jednoznačně vždy vedli Rusové. I tak jejich průměrná délka pobytu měla už před pandemií klesající tendenci. Nejmenší přínos mají pro jakékoli turistické místo jednodenní turisté, protože neutratí moc peněz, ale zatěžují systém. Takovým typem byly obvykle cizinci z Číny a Tchaj-wanu. Pandemie však tomuto fenoménu učinila konec a od roku 2020 už město nenavštívili téměř žádní Číňané.

6.2 Poplatek z pobytu

Poskytovatelé úplatného pobytu mají povinnost odvádět městu Karlovy Vary místní poplatek z pobytu. Do roku 2021 byl vybírán poplatek ve výši 21 Kč. Dříve se skládal z lázeňského poplatku a poplatku z ubytovací kapacity. Lázeňský poplatek se od roku 1992 nezměnil a činil 15 korun denně. Poplatek z ubytovací kapacity byl 6 Kč za den, celkem tedy hosté zaplatili navíc 21 korun denně. Výdělek z lázeňského poplatku již dlouhodobě neodpovídal nákladům na údržbu kolonád, pramenů, parků, infrastruktury a lázeňské architektury, které jsou několikanásobně vyšší. Několik let Svaz měst a obcí České republiky usiloval o schválení novely o místních poplatcích, která by zvedla horní hranici lázeňského poplatku alespoň z 15 na 21 korun (Karlovarský deník, 2017).

V Karlových Varech bylo roku 2019 vybráno z poplatku z ubytovací kapacity a poplatku za lázeňský pobyt celkem 31 milionů korun. Roku 2020 došlo k významnému propadu na 14,8 milionů korun. Díky spojení poplatků v roce 2020 a navýšení maximální výše poplatku z pobytu v roce 2021 bylo možné zvýšit jeho sazbu na 35 Kč za osobu denně. Navýšení poplatku vedlo k nárůstu vybraných prostředků na 21 milionů Kč (viz Obr. 19).

Obr. 19: Výše vybraných poplatků z pobytu v letech v Karlovarském kraji a Karlových Varech 2016-2021



Zdroj: Tourdata (2022b), zpracováno autorkou

6.3 Podpora cestovního ruchu a lázeňství

15. dubna 2020 byl hejtmanem Karlovarského kraje MGR. Petrem Kubisem odeslán apel premiérovi, vládě a krizovému štábu. V tomto apelu hejtman žádal o podporu stabilizace lázeňství a cestovního ruchu v Karlovarském kraji. Požadováno bylo:

- Stanovení termínu otevření lázeňských provozů,
- Zachování lázeňské péče v úhradovém systému pojišťoven,
- Pokračování podpory z programu Antivirus,
- Možnost převzetí péče o zaměstnance, pro které není v současnosti práce,
- Rozšíření kampaně podporující domácí cestovní ruch,
- Vznik záchranného fondu pro subjekty v lázeňství a cestovním ruchu,
- Vouchery na pobyt v lázeňských zařízeních v Karlovarském Kraji.

V květnu 2020 zastupitelé města schválili program na podporu cestovního ruchu a lázeňství, jehož součástí byl projekt pobytových poukazů „VARY°Voucher“. Město vymezilo celkem 50 milionů korun na podpurné aktivity, z nichž 10 milionů připadlo

právě na tyto vouchery. 35 milionů korun byla investována do marketingové kampaně a aktivit, které probíhali v létě 2020. Zbývajících 5 milionů korun bylo investováno na podporu společenského života ve formě kulturních a volnočasových akcí (Infocentrum města Karlovy Vary, 2020d).

6.3.1 VARY°Voucher

Od 25.5.2020 byl spuštěn projekt VARY°Voucher a poukaz bylo možné vygenerovat na webových stránkách infocentra města. Cílem bylo zaujmout běžné turisty i hosty ozdravných lázeňských pobytů. Zájemci měli na výběr ze tří možností:

- 1 000 Kč na ubytování se snídaní o minimální délce pobytu 3 noci a minimální hodnotě rezervace 3 000 Kč,
- 2 500 Kč na wellness pobyt o minimální délce pobytu 4 noci a minimální hodnotě rezervace 9 000 Kč,
- 5 000 Kč na lázeňský pobyt o minimální délce 7 nocí a minimální hodnotě rezervace 19 000 Kč.

Kód vouchery byl platný 7 dní od jeho vygenerování a bylo možné ho uplatnit pouze při přímé rezervaci. Vouchery byly nepřenositelné a šlo je uplatnit pouze při rezervaci předem (Infocentrum města Karlovy Vary, 2020e).

Již v květnu bylo využito více než 250 voucherů. Převažovaly wellness a Bed & Breakfast pobyty. Nejméně byly vouchery využívány pro lázeňské pobyty. V červnu bylo využito nejvíce voucherů ze všech měsíců a jejich počet činil okolo 1 700. V červenci došlo k poklesu pod 1 500 a zároveň bylo vyčerpáno původně plánované množství B&B a wellness voucherů. V srpnu počet využitých voucherů klesl pod tisíc. Vouchery bylo možné pořídit do konce srpna roku 2020 a k 31. 8. 2020 bylo vyčerpáno 99,4 %. Konečná částka přijatá ve formě dotace od města činila 8 876 000 korun (Infocentrum města Karlovy Vary, 2021b).

6.3.2 Ubytování Karlovarský kraj

I Karlovarský kraj jako celek se zúčastnil podpory cestovního ruchu, pro kterou vyčlenil částku ve výši 3 milionů Kč. Podporu bylo možné využít za období od 1. června 2021 do 30. června 2021 a od 1. září 2021 do 30. listopadu 2021, tedy mimo hlavní turistickou sezónu. Příspěvek byl určen tuzemským i zahraničním návštěvníkům na pobyty ve všech

typech ubytovacích zařízení. Podmínkou pro získání příspěvku bylo ubytovat se v karlovarském regionu na minimálně x3 a maximálně 6 nocí a po absolvování pobytu bylo možné zažádat o proplacení 50 % účtovaných výdajů, maximálně do 300 Kč za osobu na noc. Příspěvek bylo možné využít ve skupině až 5 osob (Ubytování Karlovarský kraj, 2021).

6.3.3 Lázeňské vouchery 2022

Pro rok 2022 byl schválen dotační program lázeňských voucherů. Žadatelem o dotaci se může stát lázeňské zařízení v Karlovarském kraji, které je zaregistrované na portálu kudyznudy.cz a poskytuje lázeňské vouchery na 2 000 Kč. Výše dotace byla stanovena na 1 000 Kč na každý voucher. Na program byla vyčleněna částka 10 000 000 Kč z rozpočtu Karlovarského kraje a žadatelé mohou podat žádost od 12. 4. do 20. 4. 2022 (Informační portál Karlovarského kraje, 2022).

6.3.4 Karlovy Vary Region Card

V roce 2016 byl spuštěn projekt Karlovy VARY^ocard, který byl v roce 2018 pozměněn na Karlovy VARY REGION CARD. Tato karta poskytuje slevy na vstupy či vstupné úplně zdarma na vybraná návštěvní místa v celém regionu a městskou hromadnou dopravu také zdarma. Atrakce zahrnují například komentovanou prohlídku sklárny Moser, prohlídku s degustací v muzeu Becherovky, vstupné do akvaparku ve Františkových Lázních a mnoho dalších. Kartou lze zakoupit na 2, 4 nebo 7 dní pro jednotlivce i rodiny. V roce 2018 bylo registrováno 357 karet a výnosy z ní činily 325 490 korun. Za rok 2019 bylo registrováno o téměř 94 % více, tedy celkem 692 karet a výnosy byly 579 237 korun (Infocentrum města Karlovy Vary, 2019a).

V roce 2020 byly v rámci podpory cestovního ruchu výrazně navýšeny finance na propagaci a prodej karty. V období od 1.5. do 31.8. byly ceny sníženy na téměř symbolické částky.

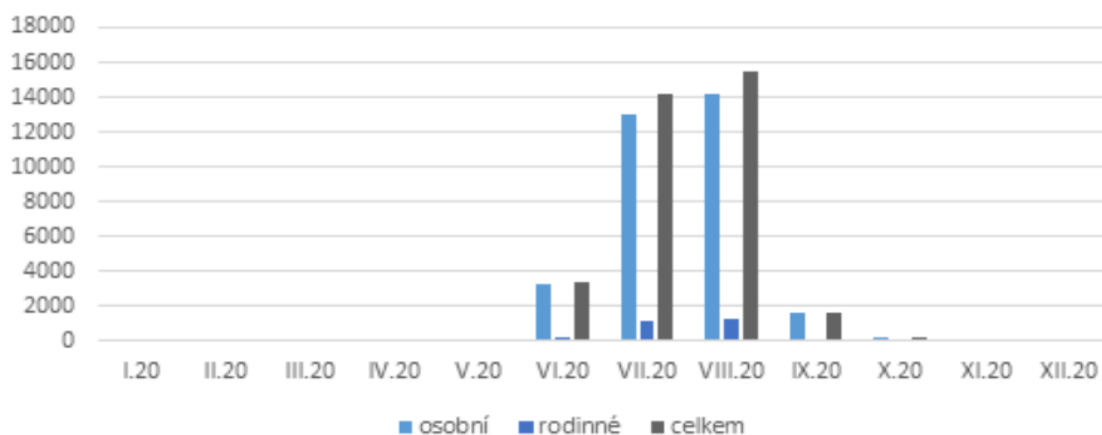
Tab. 5: Ceny Karlovy Vary Region Card 2020

	2 dny	4 dny	7 dní
Dospělý	100 Kč	150 Kč	350 Kč
Rodina (2 dospělí + 2 děti do 15 let)	400 Kč	450 Kč	850 Kč

Zdroj: Infocentrum města Karlovy Vary (2020c), zpracováno autorkou

Snížení cen vedlo k výraznému růstu zájmu o karty. Za rok 2020 bylo registrováno 35 082 karet a držitelé karet uskutečnili na 127 043 míst. Výnosy za pořízené karty dosáhly 5 776 622 Kč. Náklady činily 15 289 466 a byly v plné výši pokryté z dotace města. (Infocentrum města Karlovy Vary, 2021b)

Obr. 20: Registrované karty 2020



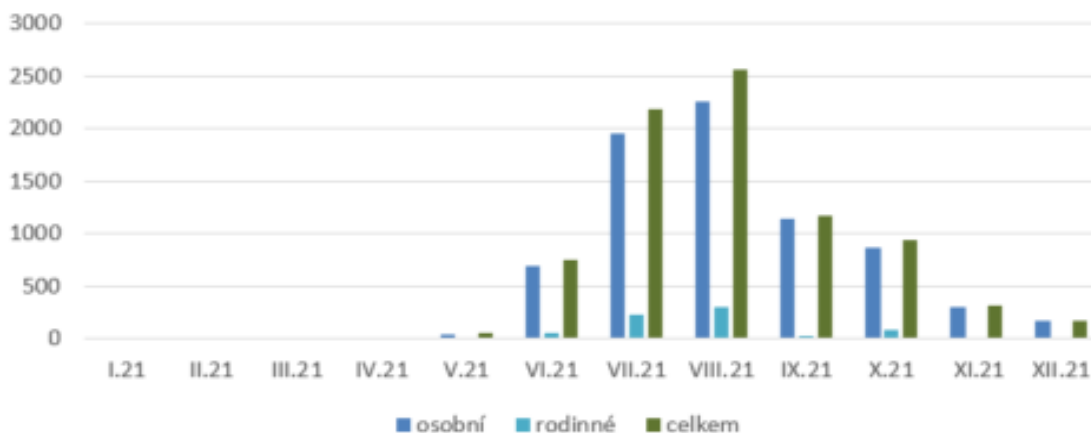
Zdroj: Infocentrum města Karlovy Vary (2021b)

Kartu pomohl propagovat dokonce i známý a oblíbený YouTube kanál Kluci z Prahy v jednom ze svých videí. Toto video má více než 260 tisíc zhlédnutí (Kluci z Prahy, 2020).

Dvoudenní karta stojí dospělou osobu 450 Kč, a i za tak krátkou dobu s ní lze ušetřit až několik stovek korun (Karlovy Vary Card, 2022).

Turistická karta Karlovy VARY REGION CARD se také v roce 2021 stala jedním z důležitých nástrojů pro restart turistického ruchu v Karlových Varech, potažmo pak v celém Karlovarském kraji. Po turbulentním roce 2020 se ustálila cena jednotlivých variant karty a držitelé (především návštěvníci z České republiky) kartu plnohodnotně využívali. (Infocentrum města Karlovy Vary 2022b)

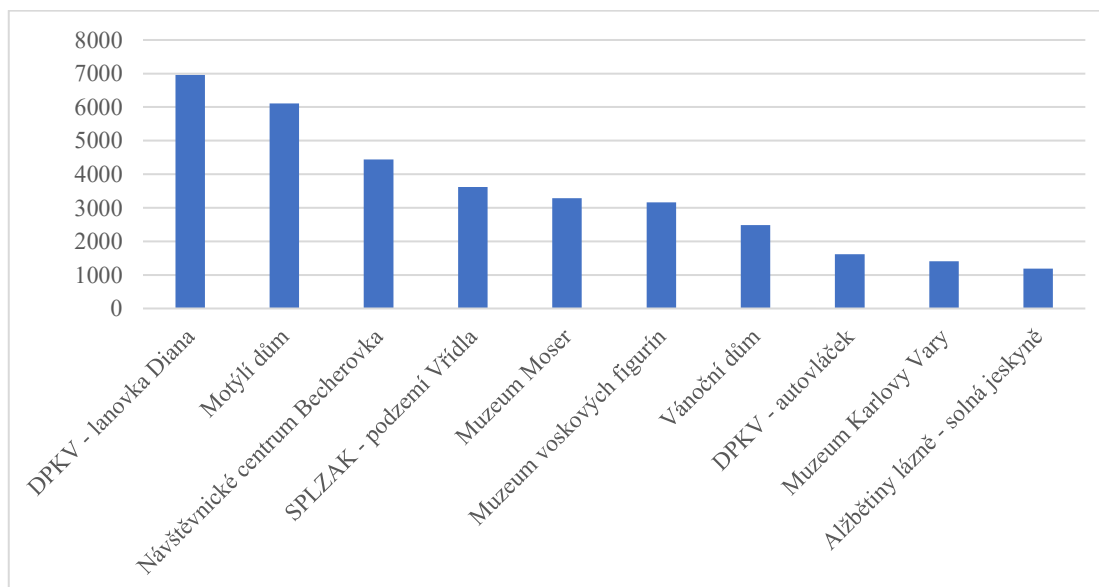
Obr. 21: Registrované karty 2021



Zdroj: Infocentrum města Karlovy Vary (2022b)

V období 1-12/2021 (vzhledem ke covidové situaci reálně 5-12/2021) bylo registrováno 8 157 karet v různých kategoriích, jejichž držitelé uskutečnili celkem 43 738 návštěv partnerských míst. Další místa turisté navštívili také v režimu slev. Průměrná využitelnost činila 5,4 místa/karta. V průběhu roku 2021 došlo k nárůstu on-line nákupů karet, jejich podíl z celkového počtu registrovaných karet činil 26 %. Formou on-line kartu zakoupilo celkem 2 122 zájemců.

Obr. 22: 10 nejnavštěvovanějších míst v roce 2021



Zdroj: Infocentrum města Karlovy Vary (2022c), zpracováno autorkou

Nejnavštěvovanější atrakcí s Region Card byla pro rok 2021 lanovka na rozhlednu Diana, kterou provozuje Dopravní podnik Karlovy Vary a bylo zde s přijato celkem 6955 karet

(viz Obr. 22). Tato lanovka doveze turisty k Motýlímu domu, který je také velmi oblíbený zejména pro rodiny s dětmi. Na třetím místě se umístilo Návštěvnické centrum Becherovka, ve kterém je naopak zájem spíše ze strany dospělých a navštívilo jej 4 440 zájemců s kartami (Infocentrum města Karlovy Vary, 2022c).

Infocentrum města Karlovy Vary získalo za kartu 2. místo v kategorii nejlepší e-projekt v rámci Velké ceny cestovního ruchu 2020/2021 (Infocentrum města Karlovy Vary, 2022b).

7 Covid a lázeňská zařízení

Lázeňské služby v Karlových Varech poskytují lázeňská ubytovací zařízení. Alžbětiny lázně jsou jedinými veřejnými lázněmi. Výzkum byl prováděn jak zde, tak v ubytovacích zařízeních.

7.1 Rozhovory v ubytovacích zařízeních

Pro vyhledávání kontaktů pro výzkum byl využit seznam hromadných ubytovacích zařízení dostupný na stránkách Českého statistického úřadu (2022d). Z tohoto seznamu byly vybrány pouze hotely, protože poskytují také lázeňské a wellness služby.

Limitace výzkumu

Při vyhledávání kontaktů bylo zjištěno, že nejméně 18 hotelů je mimo provoz. Celkem bylo kontaktováno mailem či telefonicky 39 zařízení, z nichž pouze 8 bylo ochotno nebo mělo možnost se výzkumu účastnit. Důvody pro neúčast na výzkumu byly různé. Někteří vedoucí pracovníci nechtěli sdílet interní informace. V několika zařízeních zvedl telefon recepční, který neuměl příliš dobře česky, tudíž nebylo porozuměno žádosti o realizaci výzkumu. Do některých zařízení nebylo možné se dovolat. Došlo také na případ, že hotel změnil během pandemie provozovatele, a tudíž by bylo velmi komplikované odpovědi získat. Zároveň při procházení lázeňským centrem města bylo zjištěno, že některé hotely byly úplně zavřené.

Zúčastněná zařízení mají v Karlových Varech dlouholetou tradici a byla schopná se s dopady opatření vypořádat tak, že jsou nyní v provozu.

Výzkumu se zúčastnila následující zařízení:

- Grandhotel Pupp,
- Grandhotel Imperial,
- Karlsbad Grande Madonna Spa & Wellness Hotel,
- Carlsbad Plaza Medical Spa & Wellness Hotel,
- Hotel Royal Regent,
- Hotel Savoy Westend,
- Astoria Hotel & Medical Spa,
- Hotel Romance.

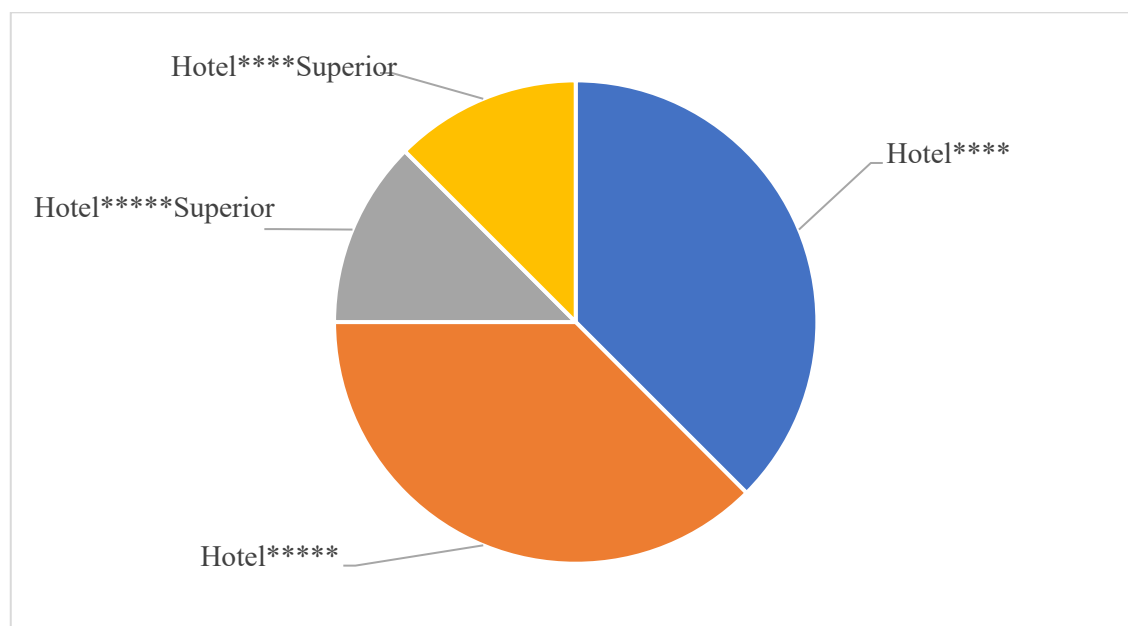
Pro výzkum dopadů na lázeňská a ubytovací zařízení byly využity polostrukturované rozhovory. Tato technika se ukázala jako nejvhodnější, vzhledem k individuální situaci každého zařízení. Například Grandhotel Pupp poskytuje především ubytování a wellness v menší míře. Jiná zařízení nemají smlouvu s pojišťovnami, tudíž poskytují péči pouze samoplátcům.

Výsledky rozhovorů

1. Kategorie ubytovacího zařízení

Všechna zúčastněná zařízení jsou zařazena do kategorie hotelů (viz Obr. 22). Dle počtu hvězdiček byla zařízení rozdělena přesně na polovinu, tedy čtyřikrát Hotel**** a čtyřikrát Hotel*****. Hotel Royal Regent a Carlsbad Plaza jsou klasifikovány navíc jako Superior. Toto ocenění se uděluje, pokud hotel splňuje nad povinné požadavky své klasifikace ještě nepovinná kritéria.

Obr. 23: Kategorie ubytovacího zařízení

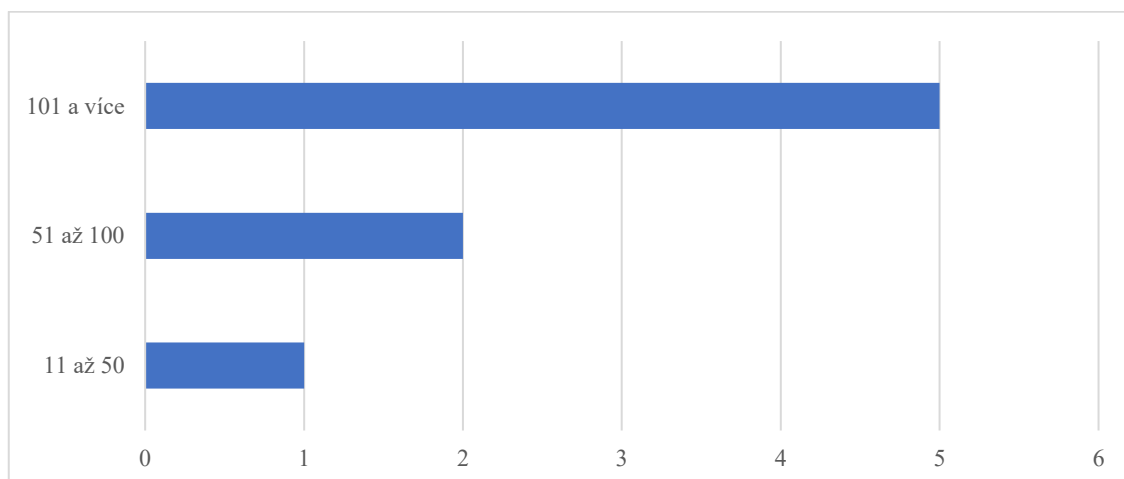


Zdroj: Vlastní zpracování (2022)

2. Velikost zařízení dle počtu pokojů

Hotely byly rozděleny dle počtu pokojů na malé (11 až 50 pokojů), střední (51 až 100) a velké (101 a více). Počty v jednotlivých kategoriích jsou zobrazeny na grafu na obr. 24. Do kategorie malých se zařadil jen hotel Romance. Charakteristice středního odpovídaly hotely Karlsbad Grande Madonna a Royal Regent. Zbylé hotely se zařadily do kategorie velkých.

Obr. 24: Zařízení dle počtu pokojů

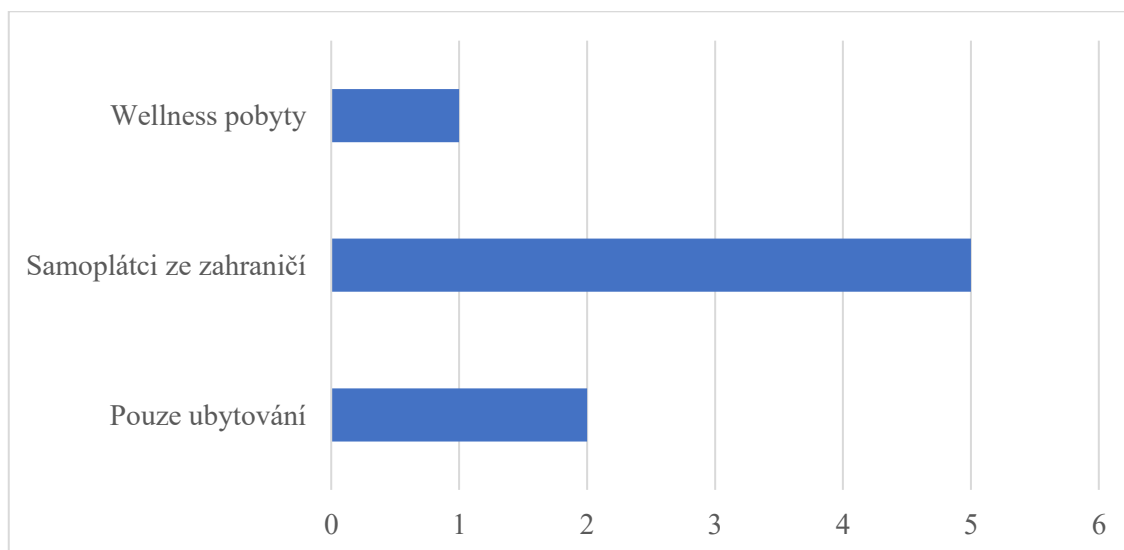


Zdroj: Vlastní zpracování (2022)

3. Nejčastější forma pobytu před pandemií

Nejčastější návštěvníci dle formy pobytu před pandemií byli samoplátci ze zahraničí (viz Obr. 25). V hotelu Savoy bylo nejvíce samoplátců ze zahraničí, ale také mnoho českých pojištěnců. Stejně tak hotel Imperial poskytuje i péči pro pojištěnce, převládali však samoplátci. V hotelu Karlsbad Grande Madonna převažovaly wellness pobyty. Grandhotel Pupp poskytuje i wellness a hotel Romance nabízí pouze masáže a příležitostné procedury ve městě. Hosté nejčastěji tyto dva hotely navštěvovali pouze pro ubytování. Manažerka hotelu Royal Regent uvedla, že výjimkou bývá období filmového festivalu, kdy jsou všechny pobyty hotelové.

Obr. 25: Nejčastější forma pobytu před pandemií



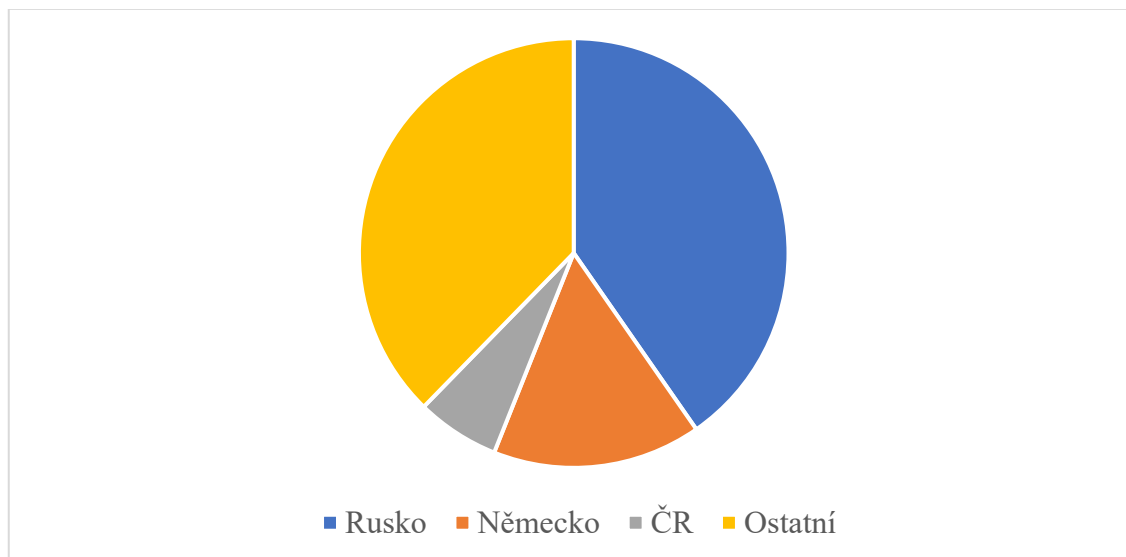
Zdroj: Vlastní zpracování (2022)

4. Hosté dle nejčastější země původu před pandemií

Struktura hostů dle země původu se poměrně shodovala. Ve všech hotelech se mezi pěti nejčastějšími zeměmi umístilo Rusko a Německo (viz Obr. 26). Jinak byla skladba poměrně rozmanitá. V pěti hotelech byla mezi nejčastějšími Ukrajina, méně častými, avšak významnými byly Kazachstán a Ázerbájdžán. Ve dvou hotelech se objevilo také USA. V hotelech Romance a Pupp bylo před pandemií mnoho turistů z Číny. Zde a v hotelu Astoria se mezi nejčastějšími pěti umístili také Češi. V Savoy Westend se před pandemií vyskytovalo velké množství Nizozemska.

Dle grafu níže je patrné, že Německo a Rusko byly před pandemií opravdu významné. Hotely uvedly i poměry Čechů, skladba bude poté porovnána se stavem po pandemií.

Obr. 26: Hosté dle země původu před pandemií



Zdroj: Vlastní zpracování (2022)

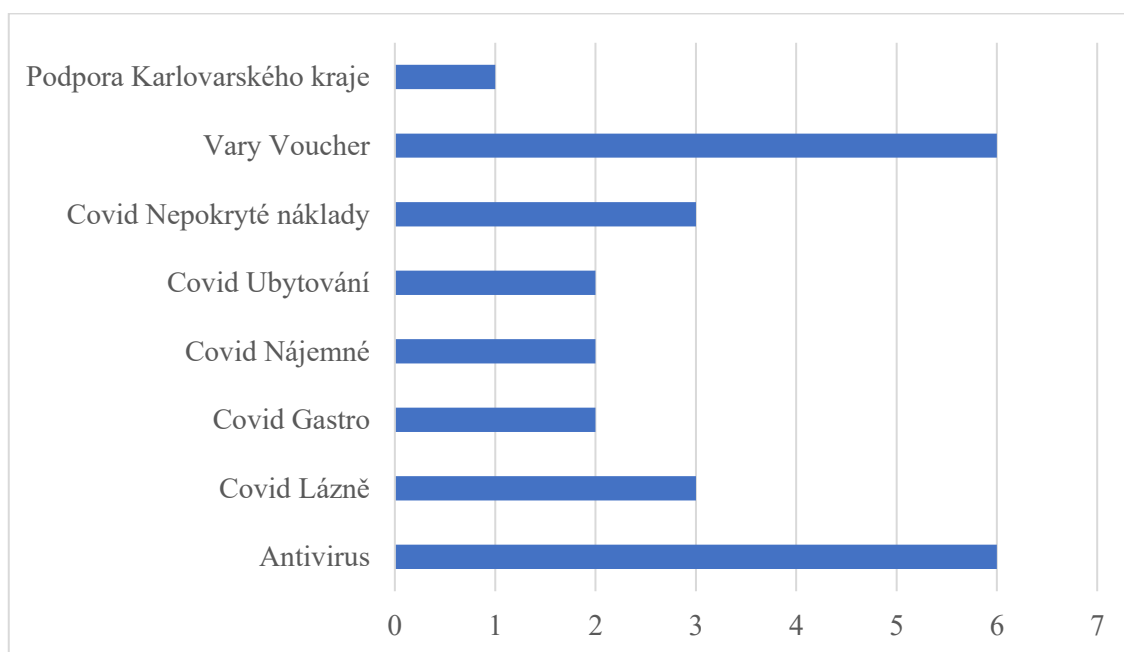
5. Jak se změnily tržby oproti roku 2019?

U všech zařízení došlo k propadu tržeb, které se u jednotlivých podniků velmi lišily. Vzhledem k citlivosti této informace nebude zmíněno o kolik konkrétním podnikům klesly. Bylo však možné vypožorovat, že podniky, u kterých před pandemií převažovala ruská klientela, měly výrazně větší propad v tržbách. Lépe na tom byly podniky, u kterých byly národnosti rozmanitější. Průměrně klesly podnikům tržby oproti roku 2019 o 39 %.

6. Jaké formy podpory do státu (případně kraje či města) byly využity?

Téměř všechna zařízení využila podporu Antivirus, jejímž cílem bylo pomoci podnikům zachovat si zaměstnance (viz Obr. 27). Druhou nejpoužívanější formou podpory byly také Vary Vouchery, které zúčastněná zařízení hodnotí velmi pozitivně. Podporu Karlovarského kraje využil jen hotel Karlsbad Grande Madonna. Pouze dvě zařízení využila Covid ubytování, nájemné a gastro. Tři využily program Covid – Nepokryté náklady. V ostatních provozech je nemohli využít, protože z různých důvodů nebyly splněny podmínky. Covid lázně využila pouze tři zařízení.

Obr. 27: Využité formy podpory



Zdroj: Vlastní zpracování (2022)

7. Jak podporu hodnotíte?

Většina respondentů odpověděli, že podporu hodnotí kladně a že by bez ní provoz zařízení neudrželi. Některým podnikům podpora dokonce umožnila si ponechat všechny zaměstnance. U státní podpory hůře hodnotí pouze zbytečnou administrativní složitost a dlouhé čekání na úhradu. Vouchery od města a příspěvek od kraje zvedl zájem o ubytovací služby. Zástupce jednoho podniku hodnotí podporu jako nedostatečnou.

Dle sales manažerky hotelu Astoria oba typy lázeňských voucherů přivedly do Karlových Varů na lázeňské, relaxační a rehabilitační pobyty tuzemskou klientelu, která zjistila, že město není určené jen pro zahraniční turisty. Vnímá je tedy jako přínosný nástroj.

8. Bylo potřeba propustit zaměstnance?

Ve většině podniků došlo na propouštění zaměstnanců. Propouštění byli především pracovníci zaměstnaní na DPP nebo DPČ. Nebyly také prodlužovány smlouvy na dobu určitou, zaměstnanců ve zkušební době byla dána výpověď a propouštění byli v některých případech i zaměstnanci na dobu neurčitou. Výjimkou byl hotel Carlsbad Plaza, pro který bylo prý klíčové všechny zaměstnance udržet a významně pomohla podpora Antivirus.

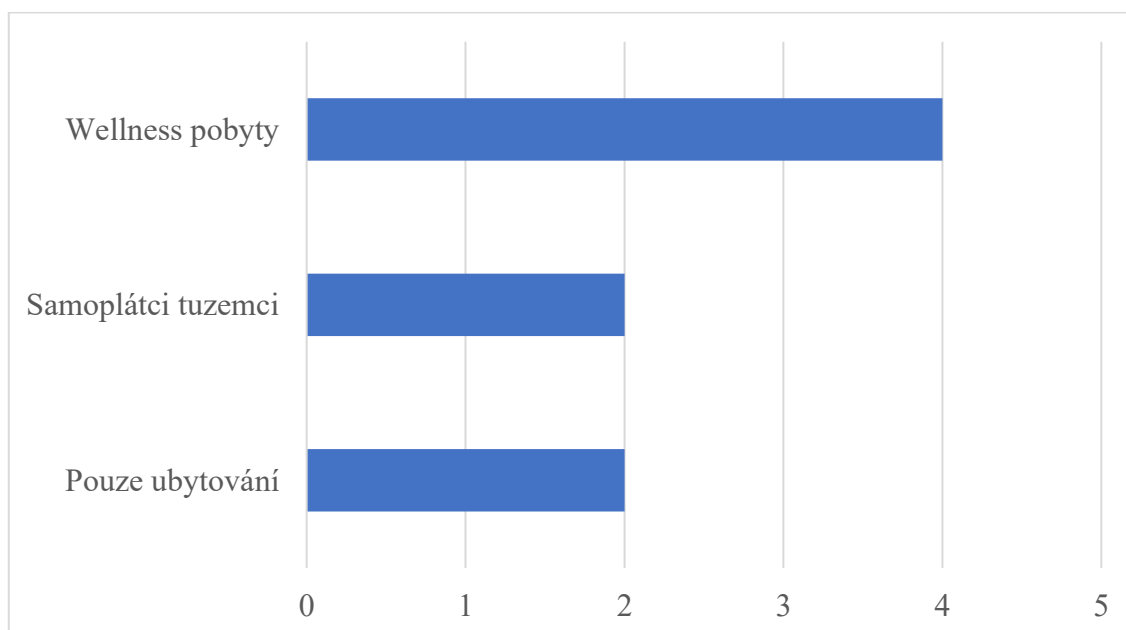
9. Jaké kroky vůči zaměstnancům byly podniknuty během nejtvrdějších opatření?

Jak bylo zmíněno výše, některé podniky byly nuceny propouštět zaměstnance. Ostatní zůstávali doma na překážkách na straně zaměstnavatele či pracovali z domova. Zaměstnanci obchodního oddělení, připravovali balíčky služeb pro znovuotevření hotelu.

10. Nejčastější forma pobytu nyní

Důsledkem pandemie došlo ke změně nejčastější formy pobytu (viz Obr. 28). Bylo možné očekávat, že se samoplátci ze zahraničí již nestanou nejpočetnější skupinou. V polovině zařízení jsou nyní nejčastější wellness pobyty, ve dvou samoplátci z tuzemska a ve dvou přetrvalo pouze ubytování. V hotelu Royal Regent došlo k nárůstu poměru pouze ubytovaných.

Obr. 28: Nejčastější forma pobytu nyní

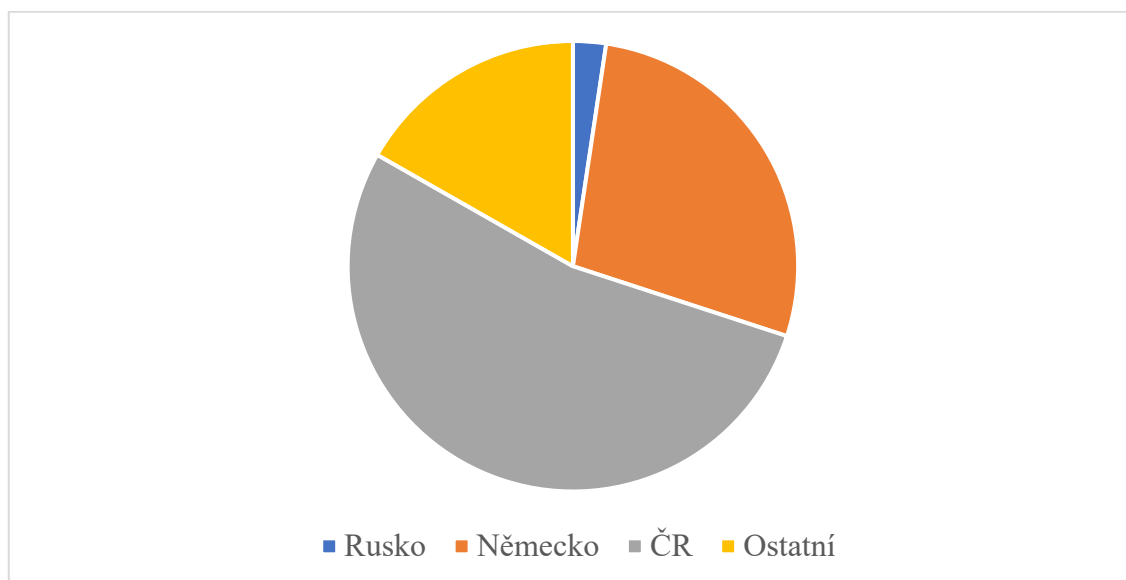


Zdroj: Vlastní zpracování (2022)

11. Hosté dle nejčastější země původu nyní

Dle analýzy dat z Českého statistického úřadu bylo patrné, že došlo k nárůstu poměru tuzemských hostů, kteří nyní tvoří průměrně 53 % a jsou nejčastějšími hosty ve všech dotazovaných zařízeních. Na druhém místě se umístilo Německo, jehož poměr také vzrostl. Celkově bohužel klesla variabilita hostů. Mnoho hotelů stále navštěvují hosté z Ukrajiny, i když v menší míře. Objevili se také hosté z Rumunska, Slovenska a Izraele. V hotelu Romance byli hosté z USA a Ruska, avšak většinou jsou to osoby s trvalým pobytem v České republice nebo v Německu. Poměr ruských hostů klesl na úplné minimum (viz Obr. 29).

Obr. 29: Hosté dle nejčastější země původu nyní



Zdroj: Vlastní zpracování (2022)

12. Byly vytvořeny nové balíčky služeb v souvislosti s covidem? Pokud ano, jaké?

Téměř všichni dotazovaní odpověděli, že nové balíčky služeb byly vytvořeny, a to jak soustředící se na léčbu post-covidu, tak jiné. Některé podniky totiž před pandemií neměly balíčky vůbec v nabídce a prodávaly pouze dlouhodobé léčebné pobyty (minimálně 6 nocí). Tvorba wellness balíčků pomohla pro možnost využití lázeňských voucherů. Balíčky navíc dobře působí na českou klientelu.

V hotelu **Royal Regent** před pandemií balíčky neprodávali, jen léčebné pobyty (min. 6 nocí, 17 procedur/os./týden, případně 14 procedur/os./týden). Nyní má hotel wellness

balíčky již od 2 nocí (Sv. Josef, Beauty balíček, Regenerace pro zdravotníky), dále pak i léčebné balíčky od 4 nocí.

Hotel **Carlsbad Plaza** vytvořil mnoho nových balíčků, a to především na oblast wellness a byly také modifikovány léčebné balíčky. Nebyly však vytvořeny balíčky specializované na post-covid.

Inovativní přístup hotelu **Imperial** byl již zmíněn ve čtvrté kapitole. Hotel se stal jedním z prvních, které zkoumaly vliv lázeňských procedur na post-covidové pacienty. Byla vytvořena léčebná kúra Respirační lázeňská péče, která zahrnuje mimo jiné procedury dle doporučení lékaře a pobyt v hyperbarické komoře.

Do **Karlsbad Grande Madonna** byl pořízen nový přístroj a proškolen zdravotnický personál pro poskytování HIL terapie, která má díky hloubkovému účinku laseru možnost podpořit regeneraci postižených plic po prodělaném onemocnění covid.

Savoy Westend vytvořil léčebný program Život po covidu zahrnující lékařské prohlídky, konzultace, důkladná laboratorní vyšetření (Spirometry, FibroScan, imunoglobulin G, ferritin) a tomu odpovídající komplexní léčbu.

Hotel **Astoria** vytvořil balíček Postcovid, který je určen k doléčení a rehabilitaci po této nemoci. Pobyt je zaměřen na posílení dýchacích cest, kardiovaskulárního systému, imunity a celkové tělesné kondice. Vytvořen byl také preventivní pobyt cílený na podporu imunitního systému a prevence onemocnění dýchacích cest. Minimální doba těchto pobytů je jeden týden, doporučeno je však alespoň dva týdny.

Hotel Romance rozšířil svou nabídku o masáže v hotelu a byly vytvořeny nové pobytové balíčky v kombinaci s touto službou.

Grandhotel Pupp žádné nové balíčky nevytvořil, protože není lázeňským hotelem a soustředí se především na poskytování ubytování.

7.2 Rozhovor v Alžbětíných lázních

Alžbětiny lázně mají již více než 110 let tradice a náleží do vlastnictví města Karlovy Vary. Jedná se o veřejné lázně, které neposkytují ubytování, ale pouze léčebné procedury a relaxační programy. V nabídce je na 60 léčebných procedur a lázeňských programů a možnost konzultace či vyšetření odborným lékařem, který doporučí nejefektivnější

způsob léčení. Součástí komplexu je také plavecký bazén, tělocvična a společenský sál (Spa 5, 2021).

Budova Alžbětiných lázní byla postavena v roce 1906. V 70. letech byl dostaven bazénový komplex se saunami. V posledních desítkách let nebyly provedeny žádné opravy, jen dílčí oprava interiérů, vytvoření nových procedur (od 2006 funguje solná jeskyně). Jako první v Karlových Varech lázně poskytovaly celotělovou kryoterapii (léčbu mrazem) (PR Deník, 2020).

Mnohokrát se jednalo o prodeji lázní do soukromého vlastnictví, zejména protože objekt stárne a náklady na jeho udržování či případné opravy jsou vysoké. Navíc byl provoz dlouhodobě ztrátový. Vedení města se rozhodlo nechce Alžbětiny lázně prodat, aby bylo možné rozhodovat o budoucnosti svého lázeňství. Od ledna roku 2019 nastoupil do vedení jako předseda představenstva a krizový manažer Ing. Václav Benedikt, který se rozhodl zkusit lázně ještě zachránit. Došlo k opravě kabin SISSI, byla rozběhnuta oprava výtahu a podařilo se pro rok 2019 zvýšit příjmy o 2 miliony korun. V lednu a únoru byly lázně měsíčně 250 000 Kč v plusu a byl plánován projekt Snadná cesta do lázní. Cílem tohoto projektu bylo především propojení organizace města, a to například benefitním poskytováním lázeňských služeb zaměstnancům městských organizací. Pak ale přišla pandemie. Je plánována revitalizace objektu – výměna oken, kompletní rekonstrukce pláště a střechy (Zprávy Karlovarsko, 2021).

V březnu musely AL vrátit peníze a skončil prodej samoplátcům, kteří lázně živí. Alžbětiny lázně poskytují ambulantní lázeňskou rehabilitační péči, tudíž ji mohly provádět i v době nejtvrděších opatření. Během pandemie byly jediným rehabilitačním zařízením, které fungovalo. Fungoval také provoz odborných ambulancí, které se v objektu nachází (Karlovarské radniční listy, 2020).

V době pandemie Alžbětiny lázně měly čtyři zdravotní sestry – jednu poskytly pro Karlovarskou nemocnici. Nabízely také, že se mohou stát očkovacím centrem či pomoci s vakcinací (Spa 5, 2021).

Rozhovor s Ing. Benediktem, předsedou představenstva Alžbětíných lázní

1. V rozhovorech jste uváděl, že všichni zaměstnanci jsou pro Alžbětiny lázně nepostradatelní. Opravdu nedošlo na žádné propouštění?

Ne, nikoho nebylo třeba propustit. Už před covidem byly lázně zhruba na 1/3 personálu a nyní je to asi 1/2. V době nejtvrděších opatření měli zaměstnanci 80 % mzdy v provozech, které byly uzavřeny. Ztráty personálu by byly nevyčíslitelné.

2. Bylo možné využít nějakou formu podpory od státu?

Byl využit Antivirus a za roky 2020 a 2021 byla podpora celkem 2 000 000. Bohužel jiné formy podpory nebylo možné využít. Vouchery do lázní byly vázané na lůžko, ale lázně vytvořili smlouvu o spolupráci s většinou z jejich 40 ubytovatelů, u kterých si klienti uplatnili vouchery na ubytování a do AL šli poté na léčebné procedury. Nemělo to tedy význam podpory, ale spíše jistoty, že přijdou a péči zakoupí.

3. Jaká byla struktura klientely, co se týká země původu před a po pandemii?

Před pandemií to byli především cizinci – Rusové, Arabové, Němci, Izraelci. I když AL nikdy necílily primárně na cizince, ceny se snaží ladit s konkurencí a být mírně pod ní. Co se týká Čechů, jednalo se hlavně o karlovarské pojištěnce. Arabové a Izraelci se začali stahovat již v lednu a únoru 2020, což bylo zvláštní, protože v ČR se zatím nic neřešilo. Během pandemie navštěvovali lázně Rusové, kteří v Karlových Varech žijí.

Po pandemii Němci a hodně Čechů, kteří navštívili lázně také díky Kulturnímu létu. Počty klientů byly téměř stejné jako před pandemií, bohužel utratili méně peněz oproti zahraniční klientele.

4. Jaké služby byly nejvíce využívány před pandemií a jaké nyní?

Využívané služby se nezměnily. Pojištěnci využívají především odbornou rehabilitační péči a jinak se jedná o vřídelní a slatinné procedury, na který je karlovarské lázeňství založeno. Takže především vodoléčba, vřídelní a rašelinné koupele a zábaly. I prodeje zůstaly přibližně stejné.

5. Od svého nástupu v lednu roku 2019 jste plánoval revitalizaci celého objektu, aby bylo možné plnohodnotně poskytovat služby. Byla plánována hlavně výměna oken, dokonce jsou zajištěny finance. Jak to s opravami vypadá?

Byl vytvořen generel komplexního využití Alžbětíných lázní, který slouží jako plán toho, co by mělo v AL být, za jak dlouho a za kolik peněz. Dle generelu je naplánováno, že by

mnoho lázeňských procedur bylo samoobslužných jako například v Budapešti nebo Baden Baden. Kompletní revitalizace by stála 1,2 miliardy, ale bylo vyčísleno, že by se investice mohla vrátit už po 20 letech. Je však potřeba, aby se město více zapojilo do propagace a vzalo si lázně za své.

Alžbětiny lázně jsou nemovitá kulturní památka a lázeňský provoz, což je neuchopitelné z hlediska dotačních titulů. Ministerstvo kultury rozděljuje velmi malé částky. Ministerstvo pro místní rozvoj takový projekt nedokáže uchopit, lázeňství není legislativně specifikováno. Nakonec se díky 5. výzvě úspory energie Ministerstva průmyslu a obchodu podařilo získat dotaci na výměnu oken, která velmi snižují energetickou hospodárnost budovy. Dotace měla pokrýt 30 % výdajů a zbylých 70 % město jako jediný akcionář. V druhé polovině bylo vypsáno výběrové řízení a vybrán stavební dodavatel. Ten však na poslední chvíli navýšil kvůli svému dodavateli cenu, takže nebylo možné projekt financovat.

6. Na podzim letošního roku (2022) budete možná končit ve své funkci. Co do té doby chcete ještě stihnout? Co čeká lázně potom?

V plánu je dokončit Generel využití Alžbětiny lázní, aby případný nástupce měl jednoduše na co navázat. Dále by měla být uzavřena smlouva mezi statutárním městem Karlovy Vary a Alžbětiny lázněmi o tom, že město si oficiálně objedná lázeňské služby. Smlouva by měla utvrdit vztah a pomoci záchraně posledních městských lázní. Dále je připraven projekt rekonstrukce krovu, který také je ještě z roku 1906.

7. Alžbětiny lázně poskytují lázeňské procedury, disponují ale také veřejným bazénem a pronajímají prostory (společenský sál a tělocvičnu). Jak se jednotlivě podílejí na celkových příjmech lázní?

Bazén je poměrně velká položka, jak co se týče nákladů, tak příjmů. Výsledek bývá nulový či ziskový, což není u bazénů až tak obvyklé. Jeho uzavření bylo významné. Pronájem prostor není až tak markantní položkou, avšak příjmy samozřejmě chyběly.

Na konci roku 2020 chtělo město celý komplex na rok uzavřít, avšak Ing. Benedikt vypracoval studii, která ukázala, že by rok uzavření znamenal ztrátu 38 milionů korun. Některé technologie by se po tak dlouhém uzavření musely pořizovat úplně nové. Naprosto nevyčísitelné by byly ztráty personálu, který má mnohdy v lázních již 20-30 let zkušeností. Oproti tomu částečný provoz a poskytování ambulantní péče znamenalo ztrátu 20 milionů korun, a tak se rozhodlo ponechat lázně otevřené.

8. Mnoho lázeňských zařízení vytvořilo post-covidové balíčky služeb. Je v plánu něco takového také zařadit do nabídky AL?

Byl vytvořen post-covidový balíček, ale jelikož se nejedná o zaměření, kterým by se chtěly AL ubírat, příliš se mu nevěnují. Je v plánu zůstat u tradičního karlovarského lázeňství. Wellness balíčky mohou poskytovat hotely.

9. Jak hodnotíte spolupráci Karlovy Vary Region Card? Myslíte, že je přínosná?

Lidé s Region Card chodí, ale nejedná se nějak významné počty. Určitě se ale Alžbětiny lázně alespoň dostanou více do povědomí. Lidé si nedokážou často představit a obávají se, co se v lázních děje a jak vypadají procedury. Tak si vyberou soukromí solné jeskyně.

8 Shrnutí a doporučení

V této kapitole budou výsledky výzkumu porovnány s výzkumnými tvrzeními.

8.1 Shrnutí výzkumu

1. Město Karlovy Vary vytvořilo programy a projekty na podporu cestovního ruchu a lázeňství.

Město Karlovy Vary poskytlo v roce 2020 Infocentru KV dotaci ve výši celkem 52,2 milionů korun na podporu cestovního ruchu. Rozdělení dle alokace financí je znázorněno na tabulce níže. Celková marketingová kampaň zahrnovala z velké části marketingové aktivity COVID-19 a zajištění oblíbeného Festivalu světla.

Tab. 6: Dotace města Karlovy Vary na podporu cestovního ruchu

	Alokováno	Skutečné náklady
VARY°Voucher	10 milionů Kč	8 876 000 Kč
Refundace návštěvních míst Karlovy Vary Region Card	10 milionů Kč	15 289 466 Kč
Karlovarské kulturní léto	7,2 milionu Kč	7 654 226 Kč
Celková marketingová kampaň	25 milionů Kč	23 412 413 Kč
CELKEM	52,2 milionu Kč	55 232 105 Kč

Zdroj: Infocentrum města Karlovy Vary (2021b), zpracováno autorkou

Jak je patrné z tabulky č. 6 skutečné náklady převýšily ty plánované o 3 032 105 Kč.

Projekt **VARY°Voucher** byl mezi poskytovateli ubytovacích zařízení velmi pozitivně hodnocen. Dokonce i Alžbětiny lázně, které tento projekt využít nemohly, byly nepřímo podpořeny.

O vyšší částku se zasloužila turistická karta **KV Region Card**, kterou v létě 2020 využil rekordní počet turistů. Částka navíc putovala na refundaci návštěvních míst, tudíž byl podpořen cestovní ruch v celém městě.

Projekt **Karlovarské kulturní léto** měl za cíl oživit kulturu ve městě a navrátit jej do zlaté éry lázeňství. Každý den prázdnin se ve městě děla nějaká akce, což přilákalo jak

turisty, tak obyvatele města. Turisté díky se díky tomu ubytovali v lázeňských i nelázeňských ubytovacích zařízeních a někteří dokonce vyzkoušeli lázeňské procedury.

2. Lázeňská a ubytovací zařízení musela propustit své zaměstnance.

Otázka, zda bylo potřeba propustit zaměstnance, byla položena v ubytovacích zařízeních i v Alžbětíných lázních. Celkem tedy v devíti podnicích, ze kterých dva podniky zaměstnance nepropustili a dva podniky nemohly tuto informaci poskytnout. Celkově však lze říci, že všechna zařízení se k tomuto kroku nemusela uchýlit a bylo to umožněno především podporou Antivirus.

Výsledek lze porovnat s výzkumem Rohlíkové (2022), který se zabýval dopady pandemie na zaměstnanost v lázeňství v Karlovarském kraji, ve kterém bylo dotazováno devět lázeňských zařízení z Karlovarského kraje na stejnou otázku, jen pět bylo nuceno tento krok učinit.

3. Ubytovacím zařízením kvůli pandemii klesly tržby v průměru o 55 %.

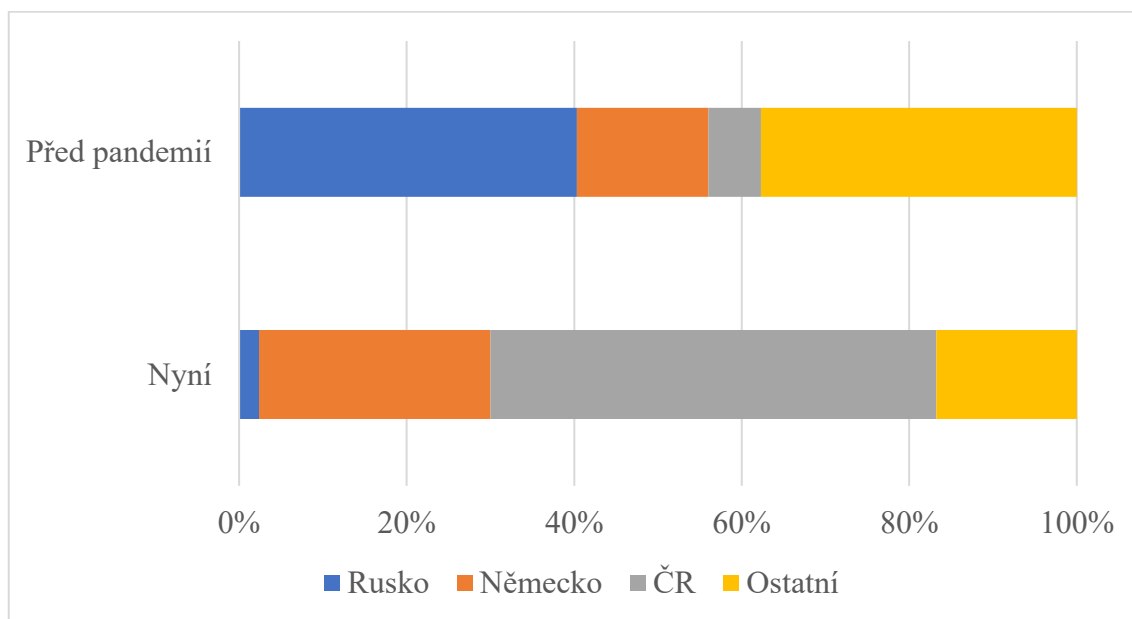
Dle výsledků výzkumu byl průměrný pokles tržeb v ubytovacích zařízeních 39 %. Tento výsledek je výrazně nižší než celostátní průměr a výzkumné tvrzení tedy nebylo potvrzeno. Výsledek nižšího průměrného poklesu tržeb je však pozitivní.

4. Významně se změnila struktura hostů dle země původu. Rusko bylo před pandemií jednou ze tří nejčastějších zemí původu hostů a nyní se mezi třemi nejčastějšími neumístilo.

Toto tvrzení bylo potvrzeno statistickými daty i rozhovory ve všech zařízeních. V rámci statistiky města se Rusko před pandemií umístilo spolu s Českem, Německem mezi třemi nejčastějšími a významný podíl tvořila také Čína. Dle statistických dat se z roku 2019 na rok 2021 se jednalo o pokles ruských hostů od přibližně 90 %. Mezi třemi nejčastějšími zeměmi se v roce 2021 spolu s Českem a Německem umístilo Slovensko.

V ubytovacích zařízeních, která se zúčastnila výzkumu, byla situace na počátku odlišná z hlediska rezidentů. Jelikož se jednalo o ubytovací zařízení vysoké klasifikace a orientované především na cizineckou klientelu, Čechu zde před pandemií mnoho nebylo (viz Obr. 30). Rusové před pandemií zaujímali 40 % hostů. Němců bylo 16 %, Čechů pouhých 6 % a zbylých 38 % byli ostatní cizinci.

Obr. 30: Porovnání zemí původu hostů před pandemií a nyní



Zdroj: Vlastní výzkum (2022)

Vzhledem k restrikcím v cestování a podpoře domácího cestovního ruchu pomocí voucherů a jiných kampaní došlo k významné změně. Nyní Rusové tvoří jen průměrně 2 % hostů. Poměr německých hostů vzrostl na 28 % a Češi zaujmají 53 %.

5. Lázeňská zařízení vytvořila nové balíčky služeb v souvislosti s léčbou post-covidového syndromu.

Toto výzkumné tvrzení nebylo zcela potvrzeno. Většina lázeňských zařízení, do kterých nejsou zahrnuty hotely Pupp a Romance, vytvořila post-covidové balíčky, avšak ne všechna. V hotelu Carlsbad Plaza nebyl žádný specializovaný pobyt vytvořen.

8.2 Doporučení

1. Karlovy Vary jako ideální místo regenerace po covidu a prevence dalších onemocnění

Karlovy Vary jsou největším lázeňským městem v České republice. Nejsou však zdaleka jediným lázeňským místem, a i ostatní města jako Luhačovice, Jánské Lázně a blízké Františkovy Lázně, Mariánské Lázně či Jáchymov pracují na výzkumu léčby postcovidu a sebepropagaci v této oblasti.

Pro léčbu postcovidového syndromu se využívají zejména inhalace, rehabilitace či uhlíčitě terapie. Všechny tyto procedury lze v Karlových Varech využívat. Hosté si navíc

mohou vybrat z opravdu široké nabídky lázeňských zařízení. Hotel Imperial nabízí hyperbarickou komoru, Karlsbad Grande Madonna moderní vysokovýkonnou laserovou terapii. Vše pod dozorem zkušených profesionálů, kteří mají v oboru dlouholetou praxi. Lázeňský turismus má určitě potenciál stát se nástrojem pro obnovu celkového cestovního ruchu ve městě.

Většina lázeňských zařízení v Karlovy Vary vytvořila post-covidové balíčky a bylo by vhodné je propagovat jako celek. O toto se může postarat Infocentrum města Karlovy Vary a vytvořit marketingovou kampaň podobnou jako Lázně zdraví od agentury Živý kraj.

2. Karlovy Vary jako místo, které není určeno jen pro cizince

Lázeňská a ubytovací zařízení byla dlouhou dobu závislá na cizincích. Pobytí a procedury byly drahé a mnoho Čechů si je nemohlo dovolit nebo zkrátka nechtělo. Ačkoli o pandemii nelze říci mnoho pozitivního, přivedla do města po dlouhé době velký počet tuzemských turistů. Mnoho českých turistů tak poprvé či po dlouhé době zavítalo do Karlových Varů a poskytovatelé služeb byli nuceni snížit své ceny či změnit nabídku a došlo k její diverzifikaci. Závislost na zahraniční klientele byla velmi riziková a je žádoucí se k ní již úplně nevracet. Rozmanitost klientely sníží riziko do budoucna a je tedy doporučeno ponechat nižší ceny lázeňských pobytů a nově vytvořené wellness balíčky. Právě ty mohou zajistit návštěvnost v průběhu celého roku.

Malým doporučením pro podniky je také změna nastavení výchozího jazyka, kterým je v mnoha případech ruština. Dle výzkumu IILab zmíněném v teoretické části jsou webové stránky nejčastěji voleným zdrojem informací pro potenciálního hosta a mnoho lidí to může odradit na první pohled. Vzhledem k momentální situaci navíc nelze předpokládat, že by se Rusové do Karlových Varů vraceli ve významných počtech.

3. Alžbětiny lázně jako jeden ze symbolů Karlových Varů

Mezi hlavní symboly města lze zařadit Vřídlo, Becherovku, KVIFF, hotely Thermal, Pupp a Imperial. V minulosti byly dominantou také Alžbětiny lázně, které v posledních letech chátrají. V rámci zachování tradice lázeňství je potřeba, aby statutární město Karlovy Vary a Alžbětiny lázně začaly více spolupracovat. Tudiž by byla žádoucí smlouva zmíněná v rozhovoru s Ing. Benediktem.

Pro jednoduché seznámení s procedurami bylo navrženo lepší využití sociálních sítí, které lázně mají. Alžbětiny lázně využívají Facebook, který již mnoho lidí opustilo a přesunuli se na Instagramu. Zde mají lázně pouze 259 sledujících (k 13.4.2022) a již rok a půl nejsou aktivní. Infocentrum Karlovy Vary má poměrně dobrou základnu 12,5 tisíc sledujících na Instagramu, čehož by se dalo skvěle využít a pomoci tak růstu. Při konzultaci s Ing. Benediktem bylo zjištěno, že byl zaměstnán odborník na online marketing a sociální sítě. Budou vytvořeny nové webové stránky a jsou vytvářeny cílené marketingové na Facebooku. V průběhu Kulturního léta například probíhala kampaň cílená Středočechy, Pražáky a obyvatele Plzeňského kraje ve věku od 18 do 64 let, kteří by nejpravděpodobněji navštívili i lázně. Instagram zmíněn v plánech pro zlepšení nebyl. Alžbětiny lázně by mohly ještě zvážit tvorbu a propagaci post-covidových balíčků, a to jak wellness, tak lázeňských. Na základě studií z literární rešerše lze využít právě tradiční karlovarskou léčbu minerální vodou například pro léčebné inhalace.

4. Využití lázeňských voucherů

Všechna zkoumaná zařízení, která vouchery využila, je hodnotila velmi kladně. Český zákazník je silně orientovaný na cenu a slevy. Karlovarský kraj, kudyznudy i Svaz léčebných lázní pokračuje s nabídkou lázeňských voucherů i pro rok 2022. Proto je doporučeno je využít pro tento rok a případně i roky budoucí.

5. Certifikace DMO

Poslední doporučení úzce souvisí s prvními dvěma a jedná se o efektivní marketing destinace. V rámci Karlovarského kraje působí destinační agentura Živý kraj. V oblasti Karlových Varů však zatím nepůsobí oblastní či lokální certifikovaná organizace destinačního managementu (DMO) jako tomu je například v Mariánských Lázních. Tyto organizace zajišťuje agentura CzechTourism, jejímž cílem je efektivní marketing destinací České republiky. Karlovy Vary jsou jedním z posledních krajských měst, které nejsou součástí oblastní či lokální DMO. Marketing zajišťuje Infocentrum města Karlovy Vary, které zejména v posledních dvou letech dělá skvělou práci a pomocí certifikace se mohlo posunout ještě dál. Certifikace (DMO) s sebou nese mnoho výhod, kterými jsou exkluzivita, podpora, vzdělávání, zviditelnění na trhu cestovního ruchu, zvýšení potenciálu, efektivní komunikace, motivace, zdroje podpory a především stabilita. CzechTourism pomáhá destinacím se zviditelnit nejen v rámci České republiky, ale i celosvětově. (CzechTourism, 2021)

Závěr

Pandemie onemocnění COVID-19 zasáhla všechna odvětví, především cestovní ruch, jehož součástí je i lázeňství. Cílem této diplomové práce bylo zhodnotit, jaké dopady měla pandemie COVID-19 a opatření s ní spojené na cestovní ruch a lázeňství v Karlových Varech.

Statistiky cestovního ruchu v Karlových Varech ukázaly, že mezi roky 2019 a 2020 došlo k poklesu hostů o 44 %. Průměrná délka pobytu se ze 4 dní v roce 2019 na 3,7 dne v roce 2020 a roku 2021 dokonce na 3,5 dne. Po několika letech se změnila struktura zdrojových zemí hostů, kdy domácí cestovní ruch převýšil ten příjezdový.

O podporu cestovního ruchu v době, kdy byla opatření volnější, se postaralo Infocentrum města Karlovy Vary, kterému byla v roce 2020 městem poskytnuta dotace. Tato dotace byla využita na marketingové aktivity, tvorbu nového projektu Karlovarské kulturní léto, lázeňské vouchery a financování projektu Karlovy Vary Region Card.

Součástí praktické části práce byl také výzkum, který byl proveden prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se zástupci lázeňských a ubytovacích zařízení. V rozhovorech bylo zjištěno, že před pandemií převažovali mezi hosty samoplátci ze zahraničí. Z hlediska národnosti byli nejčastějšími hosty Rusové. Významnou část tvořili také Němci a Ukrajinci. Dopadem protipandemických opatření byla většina zařízení nucena propustit některé své zaměstnance a došlo k průměrnému poklesu tržeb o 39 %. Zařízení během pandemie využila různé formy podpory, nejčastěji pak program Antivirus, jehož účelem byla podpora zaměstnanosti. Dále pak poukazy na lázeňské pobyty Vary Voucher, které pro rok 2020 vytvořilo a financovalo město Karlovy Vary. Nyní mezi hosty převažují Češi a nejčastější formou pobytu je wellness. Lázeňská zařízení vytvořila nové balíčky služeb a pořídila nové vybavení v reakci na časté zdravotní komplikace po onemocnění COVID-19.

Na základě výzkumu pak byla ověřena výzkumná tvrzení a vytvořena doporučení pro lázeňská a ubytovací zařízení i Infocentrum a vedení města.

Seznam použitých zdrojů

- Baig, A., M. (2020) *Chronic COVID Syndrome: Need for an appropriate medical terminology for Long-COVID and COVID Long-Haulers*. Journal of Medical Virology. <https://doi.org/10.1002/jmv.26624>
- Becherovka (2022) Návštěvnické centrum Becherovka. Dostupné 10. 2. 2022 z: <https://becherovka.com/cs/museum>
- Budinská, J. & Zerjatke, P. (2006). *Kapitoly z dějin lázeňství*. Regionální muzeum.
- CzechTourism Tourdata (2020). *Dopady COVID-19 2020–2021*. Dostupné 15. 2. 2022 z: <https://tourdata.cz/data/dopady-covid19-2020-2021/>
- Čertík, M. (2001). *Cestovní ruch: vývoj, organizace a řízení*. OFF.
- Český statistický úřad (2020). *Základní tendence demografického, sociálního a ekonomického vývoje Karlovarského kraje – 2019*. Dostupné 20. 2. 2022 z: <https://www.czso.cz/csu/czso/zakladni-tendence-demografickeho-socialniho-a-ekonomickeho-vyvoje-karlovarskeho-kraje-2019>
- Český statistický úřad (2021a). *Regionální satelitní účet cestovního ruchu*. Dostupné 5. 3. 2022 z: https://www.czso.cz/csu/czso/rtsa_cr
- Český statistický úřad (2021b). *Ekonomické subjekty podle převažující činnosti CZ-NACE – územní srovnání*. Dostupné 20. 2. 2022 z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/shortUrl?su=8ae5b763>
- Český statistický úřad (2021c). *Služby – 4. čtvrtletí 2020*. Dostupné 11. 3. 2022 z: <https://www.czso.cz/csu/czso/crisluzby-4-ctvrtleti-2020>
- Český statistický úřad (2021d). *Základní tendence demografického, sociálního a ekonomického vývoje Karlovarského kraje – 2020*. Dostupné 20. 2. 2022 z: <https://www.czso.cz/csu/czso/zakladni-tendence-demografickeho-socialniho-a-ekonomickeho-vyvoje-karlovarskeho-kraje-2020>
- Český statistický úřad (2022a). *Satelitní účet cestovního ruchu*. Dostupné 5. 3. 2022 z: https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni_ucet_cestovniho_ruchu
- Český statistický úřad (2022b). *Obyvatelstvo*. Dostupné 12. 3. 2022 z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/shortUrl?su=899c6f98>
- Český statistický úřad (2022c). *Služby – 4. čtvrtletí 2021*. Dostupné 11. 3. 2022 z: <https://www.czso.cz/csu/czso/crisluzby-4-ctvrtleti-2021>
- Český statistický úřad (2022d). *Hromadná ubytovací zařízení České republiky – Karlovy Vary*. Dostupné 3. 4. 2022 z: <https://vdb.czso.cz/huz/obhuz.jsp?k=554961>
- Dědina, J. (2004). *Management, organizování a ekonomika lázeňství – vybrané kapitoly*. Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství.
- Eger, L. & Egerová, D. (2017). *Základy metodologie výzkumu: pro studenty ekonomických oborů*. Západočeská univerzita.
- European Spas Association (2021). *Corona Recovery Concept*. Dostupné 16. 2. 2022 z: <https://www.europeanspas.eu/en/corona-recovery-concept>
- Horner, S. & Swarbrooke, J. (2016). *Consumer behaviour in tourism*. Routledge.

- ILaB, v.v.i. – Institut lázeňství a balneologie, v.v.i. (2021). *O institutu – ILaB, v.v.i.* Dostupné 10. 2. 2021 z: <https://www.i-lab.cz/o-nas/>
- Imperial Group Karlovy Vary (2020). *Respirační fyzioterapeutická péče proti únavě.* Dostupné 3. 3. z: https://www.spa-hotel-imperial.cz/userfiles/studie_16060508054649.pdf
- Indrová, J. (2007) *Cestovní ruch: (základy)*. Oeconomica.
- Infocentrum města Karlovy Vary (2013a). *Historie Karlových Varů.* Dostupné 25. 2. 2022 z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/historie-karlovy-varu>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2013b). *Kolonády v Karlových Varech.* Dostupné 10. 2. 2022 z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/kolonady-v-karlovych-varech>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2015). *KV° PRŮVODCE.* Dostupné 10. 2. 2022 z: <https://www.karlovyvary.cz/sites/default/files/prirucka/kvpruvodce.pdf>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2019a). *Výroční zpráva 2018.* Dostupné 17. 3. 2022 z: https://www.karlovyvary.cz/sites/default/files/partneri/vyrocní_zprava_2018.pdf
- Infocentrum města Karlovy Vary (2019b). *Zdravotní turistika.* Dostupné 10. 2. 2022 z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/zdravotni-turistika>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2020a). *Vřídlo.* Dostupné 10. 2. 2022 z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/vridlo-0>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2020b). *Karlovarské kulturní léto 2020.* Dostupné 22. 3. 2022 z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/karlovarske-kulturni-leto-2020>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2020c). *Výroční zpráva 2019.* Dostupné 17. 3. 2022 z: <https://www.karlovyvary.cz/sites/default/files/partneri/vz-2019.pdf>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2020d). *Karlovy Vary dají 50 milionů na restart lázeňství a cestovního ruchu ve městě.* Dostupné 15. 3. 2022 z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/karlovy-vary-daji-50-milionu-na-restart-lazenstvi-cestovniho-ruchu-ve-meste>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2020e). *VARY°Voucher.* Dostupné 5. 3. 2022 z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/voucher>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2020f). *Návštěvnost města Karlovy Vary 2019.* Dostupné 17. 3. 2022 z: https://www.karlovyvary.cz/sites/default/files/partneri/navstevnost_2019.pdf
- Infocentrum města Karlovy Vary (2021a). *Karlovy Vary jsou v rámci Great Spas of Europe zapsány na seznam světového dědictví UNESCO.* Dostupné 23. 2. 2022 z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/slavne-lazne-evropy-zapsany-v-unesco>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2021b). *Výroční zpráva 2020.* Dostupné 17. 3. 2022 z: https://www.karlovyvary.cz/sites/default/files/partneri/vyrocní_zprava_20_web.pdf
- Infocentrum města Karlovy Vary (2022a). *Návštěvnost města Karlovy Vary 2017–2021.* Dostupné z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/pro-media-partnery>
- Infocentrum města Karlovy Vary (2022b,c). *Interní zdroje*
- Informační portál Karlovarského kraje (2015). *Mapa přírodních léčivých zdrojů a zdrojů minerální vody.* Dostupné 15. 2. 2022 z: <https://www.kr->

karlovarsky.cz/zivotni/Documents/OPK_mapa_prirodnich_lecivych_zdroju_a_zdroju_mineralni_vody.pdf

Informační portál Karlovarského kraje (2022). *Podpora lázeňských zařízení v Karlovarském kraji – lázeňské vouchery*. Dostupné 5. 4. 2022 z: <http://www.kr-karlovarsky.cz/dotace/Stranky/dotaceKK/prispevky-kultura/podpora-lz-vouchery.aspx>

Jakubíková, D. (2019). *Lázeňství: management a marketing*. Grada.

Juřicová, K. (2013). *Začlenění wellness do oblasti cestovního ruchu*. [Bakalářská práce, Masarykova univerzita]. Informační systém Masarykovy Univerzity. https://is.muni.cz/th/snasn/Bakalarska_prace.pdf?fbclid=IwAR3dHoxs8M0D9kaXwmJdWcSv2mQQa14NPr8HMkBX37c36MLYfYIwQo-wsGU

Karlovarský deník (2021). *Legenda o založení Karlových Varů*. Dostupné 20. 1. 2022 z: <https://karlovarsky.denik.cz/ctenar-reporter/zalozeni-karlovych-varu-ma-svoji-legendu-20210315.html>

Karlovy Vary Region Card (2022). *Prodejní místa a ceník*. Dostupné 15. 3. 2022 z: <https://karlovyvarycard.cz/cs/prodejni-mista-cenik>

KarlovyVaryTv (2021). *VARY°ZDRAVÍ #9 Martina Špalka*. Dostupné 22. 2. 2022 z: https://www.youtube.com/watch?v=D_UbZoG8pd4

Kluci z Prahy (2020). *Jak získat slevy na atrakce v Karlovarském kraji a co vidět?* Dostupné 20. 4. 2022 z: https://www.youtube.com/watch?v=i_qotcuThcs

Knop, K. a kol. (1999). *Lázeňství: ekonomika a management*. Grada

Kozel, R., Mynářová, L., & Svobodová, H. (2011). *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Grada.

Křížek, V. (2002). *Obrazy z dějin lázeňství*. Libri.

Magistrát města Karlovy Vary (2020). *Karlovarské radniční listy*. Dostupné 1. 4. 2022 z: https://mmkv.cz/sites/default/files/krl/krl_2020_08_2.pdf

Martin Štorkán (2021). *Od prvních nakažených k dvaceti tisícům zemřelých. Český rok s koronavirem den po dni*. Dostupné 10. 1. 2022 z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/koronavirus-covid-cesko-ockovani-testovani-vakciny-epidemie-andrej-babis-jan_2103010705_ace#bre

Mayo Clinic (2020). *COVID-19 (coronavirus): Long-term effects*. Dostupné 18. 1. 2022 z: <https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/coronavirus/in-depth/coronaviruslong-term-effects/art-20490351>

MindBridge consulting (2018). *Koncepce rozvoje cestovního ruchu v Karlovarském kraji na období 2018–2023*. Dostupné 20. 2. 2022 z: <https://www.kr-karlovarsky.cz/kultura/Stranky/odd-CR-laz/Koncepce-CR-laz.aspx>

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (2021). *Analýza programu Antivirus: A, A+, B*. Dostupné 12. 2. 2022 z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/2061970/Anal%C3%BDza+Antiviru.pdf/>

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (2022). *Ochrana zaměstnanosti*. Dostupné 12. 2. 2022 z: <https://www.mpsv.cz/antivirus>

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (2020a). *COVID-Ubytování*. Dostupné 3. 2. 2022 z: <https://mmr.cz/cs/narodni-dotace/covid-ubytovani>

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (2020b). *Výzva k předkládání žádostí o poskytnutí dotace pro dotační titul COVID–Lázně*. Dostupné 3. 2. 2022 z: https://www.mmr.cz/getmedia/819d8146-5b73-4bdc-a549-c67069eb7876/Vyzva_dotacniho-titulu_COVID-Lazne_2.pdf.aspx?ext=.pdf

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (2021). *Výzva k předkládání žádostí o poskytnutí dotace pro dotační titul COVID–Lázně*. Dostupné 3. 2. 2022 z: https://www.mmr.cz/getmedia/819d8146-5b73-4bdc-a549-c67069eb7876/Vyzva_dotacniho-titulu_COVID-Lazne_2.pdf.aspx?ext=.pdf

Ministerstvo zdravotnictví České republiky (2020) *Platný indikační seznam pro lázeňskou péči*. Dostupné 15. 2. 2022 z: <https://www.mzcr.cz/platny-indikacni-seznam-pro-lazenskou-peci/>

Morrison, A. (1995). *Marketing pohostinství a cestovního ruchu*. Victoria Publishing.

Moser (2022). *O Moseru*. Dostupné 15. 3. 2022 z: <https://www.moser.com/cs/o-moseru>

Nalbandian A, Sehgal K, Gupta A et al. (2021). *Post-acute COVID-19 syndrome*. doi:10.1038/s41591-021-01283-z

Národní zdravotnický informační portál (2021) *Druhy a formy zdravotní péče*. Dostupné 18. 1. 2022 z: <https://www.nzip.cz/clanek/1080-druhy-a-formy-zdravotni-pece>

National Institute for Health Research (2020). *Living with Covid19*. doi:10.3310/themedreview_41169.

Nemocnice Šternberk (2017). *Elektroléčba (ultrazvuk, magnetoterapie, parafín...)* Dostupné 25. 3. 2022 z: <https://nemocnicesternberk.agel.cz/pracoviste/oddeleni/rehabilitacni-a-fyzikalni/ambulantni-cast/elektrolecba.html>

Orieška, Ján (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Idea servis.

Pásková, M. & Zelenka, J. (2002). *Cestovní ruch: výkladový slovník*. Ministerstvo pro místní rozvoj.

Podnikatel.cz (2021). *Kde začnou vybírat poplatek z pobytu? Máme srovnání poplatků v okresních městech*. Dostupné 23. 3. 2022 z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/mistni-poplatek-z-pobytu-okresni-mesta-2021-2022/>

PR Deník (2020). *Alžbětiny Lázně, A.s. - Lázně zachraňují lidské zdraví, lidé zachraňují lázně*. Dostupné 1. 4. 2022 z: <https://pr.denik.cz/doporucujeme/alzbetiny-lazne-a-s-lazne-zachranuji-lidske-zdravi-lide-zachranuji-lazne-2020111.html>

Rohlíková, K. (2022). *Vliv pandemie COVID-19 na zaměstnanost v lázeňství v Karlovarském kraji*. [Diplomová práce, Vysoká škola ekonomická v Praze]. VŠKP. https://vskp.vse.cz/85110_vliv-pandemie-covid-19-na-zamestnanost-v-lazenstvi-v-karlovarskem-kraji??page=1

Schwartzhoffová, E. (2016). *Lázeňství a wellness*. Univerzita Palackého v Olomouci.

Spa 5 (2021). *Lázně nabízejí pomoc s očkováním*. Dostupné 1. 4. 2022 z: <https://www.spa5.cz/cs/napsali-o-nas/688-lazne-nabizeji-pomoc-s-ockovanim.html>

Spa 5 (2021). *Lázně, léčebné procedury, wellness a bazén v Alžbětiných lázních*. Dostupné 1. 4. 2022 z: <https://www.spa5.cz/cs/>

- Spa.cz (2017). *Co je uhličitá koupel?* Dostupné 21. 2. 2022 z: <https://www.spa.cz/lazenska-procedura/uhlicita-koupel/>
- Spa.cz (2021). *Lázeňské vouchery pro zdravotníky.* <https://www.spa.cz/lazenske-novinky/lazenske-vouchery-pro-zdravotniky/>
- Spadata (2021a). *COVID MILNÍKY lázeňství.* Dostupné 12. 2. 2022 z: <https://spadata.cz/covid-milniky-lazenstvi/>
- Spadata (2021b). *Lázeňská léčba a regenerace po prodělané infekci COVID-19.* Dostupné 20. 2. 2022 z: <https://spadata.cz/lazenska-lecba-a-regenerace-po-prodelane-infekci-covid-19/>
- Spadata (2021c). *Lázně očima hostů.* Dostupné 3. 3. 2022 z: https://spadata.cz/lazne-ocima-hostu/?fbclid=IwAR1NFuKfN-ng0oTWA7XrAz9uffochaCD_-rnoRFXKit6DuLdgbWEnlTpXWw
- Spadata (2021d). *Lázeňský host a Covid-19.* Dostupné 3. 3. 2022 z: <https://spadata.cz/lazensky-hosta-a-covid-19/>
- Spadata (2021e). *Hodnocení lázeňských míst.* Dostupné 3. 3. 2022 z: <https://spadata.cz/hodnoceni-lazenskych-mist/>
- Spadata (2021f). *Lázeňský host si vybírá zařízení pro svůj pobyt.* Dostupné 3. 3. 2022 z: <https://spadata.cz/lazensky-host-si-vybira-zarizeni-pro-svuj-pobyt/>
- Spadata (2022a). *Lázeňský cestovní ruch v České republice.* Dostupné 16. 2. 2022 z: <https://spadata.cz/lazensky-cestovni-ruch-v-ceske-republice/>
- Spadata (2022b). *Lázeňská zařízení.* Dostupné 15. 4. 2022: <https://spadata.cz/lazenska-zarizeni/>
- Spadata (2022c). *Vlastnická struktura lázeňských zařízení.* Dostupné 15. 4. 2022: <https://spadata.cz/vlastnicka-struktura-lazenskych-zarizeni/>
- Statní poukaz do lázní (2022). *Státní poukaz do lázní v Česku 2022.* Dostupné 23. 4. 2022 z: <https://www.statnipoukaz.cz/>
- Thun (2018). *O nás.* Dostupné 5. 3. 2022 z: <https://www.thun.cz/cz/info/1-o-nas.html>
- Tourdata (2022a). *Návštěvnost HUZ – podrobná data 2012-2021.* Dostupné 15. 2. 2022 z: <https://tourdata.cz/data/navstevnost-huz-2012-2021/>
- Tourdata (2022b). *Výběr místních poplatků z pobytu 2016-2021.* Dostupné 20. 3. 2022 z: <https://tourdata.cz/data/vyber-mistnich-poplatku/>
- ÚZIS ČR (2018). *Lázeňská péče 2017.* Dostupné 15. 2. 2022 z: <https://www.uzis.cz/sites/default/files/knihovna/lazne2017.pdf>
- ÚZIS ČR (2019). *Lázeňská péče 2018.* Dostupné 15. 2. 2022 z: <https://www.uzis.cz/res/f/008267/lazne2018.pdf>
- ÚZIS ČR (2020). *Lázeňská péče 2019.* Dostupné 15. 2. 2022 z: <https://www.uzis.cz/res/f/008361/lazne2019.pdf>
- ÚZIS ČR (2021). *Lázeňská péče 2020.* Dostupné 15. 2. 2022 z: <https://www.uzis.cz/res/f/008366/lazne2020.pdf>
- Vláda ČR (2006). *Pandemický plán ČR.* Dostupné 2. 3. 2022 z: https://www.vlada.cz/assets/ppov/brs/dokumenty/Pandemicky_plan_CR.pdf

VZP ČR (2015a). *Kdo může předepsat lázeňskou péči?* Dostupné 18. 1. 2022 z: <https://www.vzp.cz/pojistenci/informace-a-zivotni-situace/lazenska-pece/kdo-muze-predepsat-lazenskou-peci>

VZP ČR (2015b). *Jaké jsou typy úhrad lázeňské péče?* Dostupné 18. 1. 2022 z: <https://www.vzp.cz/pojistenci/informace-a-zivotni-situace/lazenska-pece/jake-jsou-typy-uhrad-lazenske-pece>

World Health Organization (2020) *Coronavirus disease (COVID-19)*. Dostupné 17. 1. 2022 z: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

World Health Organization (2021). *Coronavirus disease (COVID-19): Post COVID-19 condition*. Dostupné 18. 1. 2022. z: [https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-\(covid-19\)-post-covid-19-condition](https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-(covid-19)-post-covid-19-condition)

Zdravotnická škola Hradec Králové (2015) *Pasivní a aktivní cvičení*. Dostupné 21. 2. 2022 z: <https://ose.zshk.cz/vyuka/terapie.aspx?tid=111>

Zprávy Karlovarsko (2021). *Alžbětiny lázně – pachut' koncesního řízení, které musí dořešit policie*. Dostupné 2. 4. 2022 z: <https://zpravykarlovarsko.cz/alzbetiny-lazne-pachut-koncesniho-rizeni-resi-policie/>

Živý kraj (2022). *Destinační agentura Živý kraj bodovala v celostátní soutěži Velká cena cestovního ruchu*. Dostupné 25. 3. 2022 z: <https://zivykraj.cz/aktuality/destinacni-agentura-zivy-kraj-bodovala-v-celostatni-soutezi-velka-cena-cestovniho-ruchu/>

Seznam tabulek

Tab. 1: Počet přijatých pacientů v lázeňských zařízeních v letech 2017-2020	14
Tab. 2: Lázeňská péče pro dospělé – počet přijatých pacientů na náklad zdravotního pojištění podle indikačních skupin	15
Tab. 3: Počet hromadných ubytovacích zařízení dle kategorie	46
Tab. 4: Podíl hostů v lázeňských zařízeních.....	47
Tab. 5: Ceny Karlovy Vary Region Card 2020	52
Tab. 6: Dotace města Karlovy Vary na podporu cestovního ruchu.....	68

Seznam obrázků

Obr. 1: Počty lázeňských výkonů v letech 2016-2020	11
Obr. 2: Vnitřní spotřeba a saldo cestovního ruchu	19
Obr. 3: Hosté v HUZ v Karlovarském kraji za čtvrtletí v letech 2019 a 2021	26
Obr. 4: Průměrná doba pobytu v letech 2017–2021	27
Obr. 5: Hosté ubytovaní v HUZ podle kategorie ubytovacího zařízení v okresech Karlovarského kraje v roce 2019	28
Obr. 6: Hosté ubytovaní v HUZ podle kategorie ubytovacího zařízení v okresech Karlovarského kraje v roce 2020	28
Obr. 7: Top 5 zdrojových zemí v roce 2019	29
Obr. 8: Top 5 zdrojových zemí v roce 2020	29
Obr. 9: Top 5 zdrojový zemí v roce 2021	30
Obr. 10: Mapa přírodních léčivých zdrojů a zdrojů minerální vody	31
Obr. 11: Lůžkové kapacity lázeňských zařízení v krajích v roce 2020	31
Obr. 12: Počty lázeňských hostů v ČR a Karlovarském kraji v letech 2017-2021.....	32
Obr. 13: Hosté v lázeňských zařízeních v Karlovarském kraji v letech 2017-2021.....	33
Obr. 14: Průměrná délka pobytu lázeňských hostů v Karlovarském kraji v letech 2017-2021	33
Obr. 15: Počty hostů HUZ v Karlových Varech 2017–2021.....	47
Obr. 16: Průměrná délka pobytu v letech 2017–2021	48
Obr. 17: Návštěvnost HUZ v Karlových Varech dle nejčastějších zemí původu v letech 2017-2021	48
Obr. 18: Průměrná doba pobytu dle zemí původu hostů v letech 2017-2021	49
Obr. 19: Výše vybraných poplatků z pobytu v letech v Karlovarském kraji a Karlových Varech 2016-2021.....	50
Obr. 20: Registrované karty 2020.....	53
Obr. 21: Registrované karty 2021	54

Obr. 22: 10 nejnavštěvovanějších míst v roce 2021	54
Obr. 23: Kategorie ubytovacího zařízení	57
Obr. 24: Zařízení dle počtu pokojů	58
Obr. 25: Nejčastější forma pobytu před pandemií	58
Obr. 26: Hosté dle země původu před pandemií	59
Obr. 27: Využité formy podpory	60
Obr. 28: Nejčastější forma pobytu nyní	61
Obr. 29: Hosté dle nejčastější země původu nyní	62
Obr. 30: Porovnání zemí původu hostů před pandemií a nyní	70

Abstrakt

Frousová, A. (2022). *Dopady pandemie COVID-19 na lázeňské místo Karlovy Vary* [Diplomová práce, Západočeská univerzita v Plzni].

Klíčová slova: lázeňství, cestovní ruch, lázeňský turismus, pandemie, Karlovy Vary

Diplomová práce na téma „*Dopady pandemie COVID-19 na lázeňské místo Karlovy Vary*“, se zabývá dopady opatření, která byla přijata v souvislosti se snahou o zamezení šíření koronaviru SARS-CoV-2, na cestovní ruch a lázeňský turismus v Karlových Varech. Cílem práce je analyzovat dopady na lázeňský turismus ve městě a poskytovatele služeb v tomto odvětví. V teoretické části práce je představeno lázeňství a jeho význam, dopady pandemie na cestovní ruch a lidské zdraví. Dále je zdůrazněn význam cestovního ruchu a lázeňství Karlovarského kraje v konceptu celé České republiky. Následuje charakteristika města Karlovy Vary a identifikace forem podpory vytvořených pro záchranu cestovního ruchu. Byl proveden výzkum ve formě analýzy statistických dat cestovního ruchu a rozhovorů v lázeňských a ubytovacích zařízeních. Z výzkumu bylo zjištěno, že došlo ke změně v národnostní struktuře hostů, poklesu tržeb a tvorbě nových balíčků služeb. V závěru jsou vytvořena doporučení podnikům.

Abstract

Frousová, A. (2022). *Impacts of the COVID-19 pandemic on the spa town of Karlovy Vary* [Master's Thesis, University of West Bohemia].

Key words: spa, tourism, spa tourism, pandemic, Karlovy Vary

The diploma thesis on the topic "*Impacts of the COVID-19 pandemic on the spa town of Karlovy Vary*" deals with the effects of actions taken to prevent the spread of SARS-CoV-2 coronavirus on tourism and spa tourism in Karlovy Vary. The aim of this work is to analyse the impact on spa tourism in the city and service providers in this sector. The theoretical part of the thesis presents the spa and its importance and the impacts of the pandemic on tourism and human health. Furthermore, the importance of tourism and spas of the Karlovy Vary region in the concept of the whole Czech Republic is emphasized. The following is a description of the city of Karlovy Vary and the identification of forms of support created to save tourism. Research was carried out in the form of analysis of tourism statistics and interviews in spas and accommodation facilities. The research revealed that there was a change in the ethnic structure of guests, a decrease in sales and the creation of new service packages. In the end, recommendations are made to companies.