

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH  
STUDIÍ, O. P. S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**ZHODNOCENÍ NABÍDKY LÁZEŇSKÝCH SUBJEKTŮ  
V JIHOČESKÉM KRAJI**

**Autor práce:** Eva Lásková  
**Studijní obor:** Management a marketing služeb  
**Forma studia:** Prezenční  
**Vedoucí práce:** doc. Ing. Marie Hesková, CSc.  
**Katedra:** Katedra managementu a marketingu služeb

**2012**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění.

.....

Děkuji vedoucí bakalářské práce doc. Ing. Marii Heskové, CSc. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Dále děkuji vedení lázeňských subjektů: Lázně Aurora, s. r. o., Bertiny lázně Třeboň, s. r. o. a Lázně Hotel Vráž, s. r. o. za umožnění provedení dotazníkového šetření u lázeňských hostů.

## **ABSTRAKT**

LÁSKOVÁ, E. *Zhodnocení nabídky lázeňských subjektů v Jihočeském kraji: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, o. p. s., 2012. 54 s. Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Marie Hesková, CSc.

**Klíčová slova:** cestovní ruch, lázeňství, lázeňská péče, lázeňské služby, Jihočeský kraj

Práce pojednává o historii a vývoji lázeňství v Čechách, o druzích a formách lázeňské péče a službách, které lázeňství nabízí. Analyzuje trh z pohledu nabídky jihočeských lázeňských zařízení, hodnotí statistické údaje o lázeňství na jihu Čech a pomocí marketingového výzkumu hodnotí spokojenost klientů s lázeňskými službami v Jihočeském kraji.

## **ABSTRACT**

LÁSKOVÁ, E. *Evaluation of offers spa operators in the South Bohemian Region: Bachelor thesis.* České Budějovice: The College of European and Regional Studies, o. p. s., 2012. 54 p. Supervisor: doc. Ing. Marie Hesková, CSc.

**Key words:** tourism, spa, spa care, spa services, South Bohemian Region

The work deals with the history and development of spas in the Czech Republic, the types and forms of care and spa services that spas offer. It analyzes the market from the perspective of South Bohemia offers spa facilities, evaluate statistical information on spas in South Bohemia and using marketing research evaluates customer satisfaction with spa services in South County.

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>7</b>
<b>1. CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE .....</b>	<b>8</b>
<b>2. TEORETICKÉ ASPEKTY CESTOVNÍHO RUCHU S DŮRAZEM NA LÁZEŇSKÉ SLUŽBY .....</b>	<b>9</b>
2.1. Druhy cestovního ruchu .....	9
2.2. Charakteristika lázeňství .....	10
<b>3. CHARAKTERISTIKA LÁZEŇSKÉ PÉČE A TRHU ...</b>	<b>16</b>
3.1. Indikační skupiny .....	16
3.2. Druhy lázeňské péče v ČR .....	17
3.3. Charakteristika zdravotních služeb .....	20
3.4. Ubytovací služby .....	23
3.5. Stravovací služby .....	24
3.6. Ostatní služby .....	25
<b>4. LÁZEŇSTVÍ V JIŽNÍCH ČECHÁCH.....</b>	<b>26</b>
4.1. Lázeňská místa Jihočeského kraje.....	26
4.1.1. Bechyně a lázeňství .....	26
4.1.2. Třeboň a lázeňství .....	28
4.1.3. Vráž a lázeňství .....	29
4.2. Statistika jihočeského lázeňství .....	31
<b>5. MARKETINGOVÝ VÝZKUM SPOKOJENOSTI KLIENTŮ S NABÍDKOU LÁZEŇSKÝCH ZAŘÍZENÍ</b>	<b>34</b>
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>50</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>51</b>
<b>SEZNAM TABULEK A GRAFŮ.....</b>	<b>52</b>
<b>PŘÍLOHY.....</b>	<b>54</b>

# ÚVOD

Historie oboru lázeňství je velmi bohatá a založena na výskytu přírodních léčivých zdrojů a pramenů. První historické zmínky jsou až z doby starověkého Řecka a Říma.

Myslím si, že lázeňství jako takové se postupem času neustále rozvíjí a dostává se mu značné pozornosti. I když množství přírodních léčivých zdrojů zaniká, svou pozornost si lázeňská místa dokáží udržovat, ba i zvyšovat tím, že kromě léčebných procedur, ke kterým je zapotřebí léčivý zdroj, lázeňské subjekty nabízejí širokou škálu ostatních služeb.

K lázeňským službám patří např. i služby stravovací. Při pojmu stravovacích služeb nás nejčastěji napadne běžné stravování, které zná každý z nás. Ovšem lázeňské stravování je výjimečné i tím, že lázeňské stravovací zařízení je schopné zajistit svým návštěvníkům pestrou škálu speciálních pokrmů. Např. podávání jídel vhodných k bezlepkové či diabetické dietě.

Další, nezbytnou součástí lázeňských služeb jsou i služby ubytovací, neboť mnoho návštěvníků lázeňských míst přijíždí do lázeňského zařízení na více než jeden den. V lázeňských zařízeních se nelze spokojit pouze s běžným zařízením, které by stačilo většině tělesně zdravým lidem. Je potřeba brát ohled na to, že v lázeňském zařízení budou ubytováni i lidé s pohybovým handicapem. Proto je potřebný např. bezbariérový přístup do všech možných prostor, nebo instalace různých přidržovacích madel v koupelnách apod.

Lázeňská zařízení se více musí věnovat různým kulturním programům, které pacientům – klientům zpestří volné chvíle, trávené v lázeňském místě. Na tyto programy bývá v lázeňských zařízeních k dispozici „kulturní referent“. Vhodné je pořádání různých společenských akcí. Velké množství pacientů – klientů totiž přijíždí do lázeňského místa i o svátcích a jinak významných dnech. Nutností také v lázních je i různé sportovní vybavení. Někdy to bývají třeba vhodná místa k procházkám či venkovní hřiště, která uspokojí další sportovní potřeby návštěvníků lázní. Součástí ostatních služeb může být i daleko širší spektrum služeb zvyšujících kvalitu pobytu v lázeňském místě.

Protože lázeňská místa nabízejí mnoho různých služeb, cílem bakalářské práce bude zjistit úroveň spokojenosti lázeňských hostů s těmito službami a přiblížit, jak mohou porovnat zkušenost a spokojenost s ostatními lázeňskými subjekty v ČR.

# 1. CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Bakalářská práce si klade za cíl zhodnotit spokojenost pacientů – klientů s lázeňskými službami, poskytovanými lázeňskými subjekty v Jihočeském kraji. K tvorbě bakalářské práce jsem použila popisnou metodu s mnohými analyzujícími prvky. Teoretická část práce se opírá o řadu odborných literatur a textů známých autorů, zabývajících se cestovním ruchem a lázeňstvím na českém území. V neposlední řadě byly použity i legislativní dokumenty vydané Ministerstvem zdravotnictví ČR.

Práce je systematicky rozdělena do čtyř kapitol. První z nich je věnována teoretickým aspektům cestovního ruchu s důrazem na lázeňské služby. Vyjmenovává druhy cestovního ruchu a charakterizuje lázeňství. Konkrétně popisuje, co znamená pojem lázeňství a jaký má toto slovo význam. Dále kapitola přibližuje funkci lázeňství a historický vývoj tohoto oboru na našem území až do současnosti.

Druhá kapitola práce se zabývá charakteristikou lázeňské péče a trhem v České republice. Vymezuje indikační skupiny pro lázeňskou péči o dospělé, dorost a děti. Charakterizuje zdravotní, ubytovací, stravovací a ostatní služby poskytované lázeňskými subjekty. Opomenuty nejsou ani charakteristiky druhů lázeňské péče (komplexní, příspěvková a samoplátecká péče), u kterých jsou znázorněny i tabulky, které přibližují, kolik pacientů a klientů využilo lázeňské péče na českém území.

Náplní další kapitoly je lázeňství v Jižních Čechách. Tato kapitola charakterizuje Jižní Čechy a konkrétněji se zaměřuje na jihočeská lázeňská místa. Popisuje město Bechyni, Třeboň, obec Vráž a lázeňství, které tyto místa poskytují. Další podkapitola je věnována statistickým údajům jihočeského lázeňství. Znázorňuje pomocí tabulek, jaká byla v posledních deseti letech lůžková kapacita lázeňských zařízení na jihu Čech, kolik pacientů využilo jihočeské lázeňské péče a jaké množství tuzemských a zahraničních klientů jihočeské lázně navštívilo. V podkapitole je i graficky znázorněn vývoj ambulantně odléčených osob v Jihočeském kraji.

Čtvrtá kapitola je věnována marketingovému výzkumu. Ten hodnotí spokojenost pacientů – klientů s nabídkou služeb lázeňských zařízení v Jihočeském kraji. Před realizací byl vypracován projekt marketingového výzkumu. Ten byl prováděn formou dotazníkového šetření. Dotazník byl tvořen uzavřenými otázkami s možností uvedení připomínek. Dále kapitola zveřejňuje konkrétní výsledky dotazníkového šetření.

Bakalářská práce je uzavřena interpretací závěrů z dotazníkového šetření a zhodnocením nabídky lázeňských služeb v Jihočeském kraji.



## 2. TEORETICKÉ ASPEKTY CESTOVNÍHO RUCHU S DŮRAZEM NA LÁZEŇSKÉ SLUŽBY

Lázeňské služby jsou součástí cestovního ruchu. Z uvedeného důvodu budou nejprve přiblíženy základní kategorie z oblasti cestovního ruchu a následně lázeňských služeb.

Cestovní ruch je zvláštní druh služby, který má stoupající ekonomický a společenský význam. Považujeme ho za jeden z nejvýznamnějších mechanických pohybů lidí, do kterého se každoročně zapojují miliony obyvatel celé planety.

Existuje mnoho definic a vymezení cestovního ruchu. Podle J. INDROVÉ (2007) je cestovní ruch definován jako „činnost osoby, cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí (mimo místo bydliště) a to na dobu kratší než je stanovena, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.“<sup>1</sup>

### 2.1. Druhy cestovního ruchu

V současné době se stále rozšiřuje rozmanitost nabídky cestovního ruchu, resp. se rozšiřují i druhy cestovního ruchu.

- „rekreační cestovní ruch
- sportovní cestovní ruch
- dobrodružný cestovní ruch
- myslivecký a rybářský cestovní ruch
- náboženský (poutní) cestovní ruch
- lázeňský cestovní ruch
- zdravotní cestovní ruch
- obchodní cestovní ruch
- kongresový cestovní ruch
- stimulační cestovní ruch“<sup>2</sup>

#### Lázeňský cestovní ruch

Od 18. století je lázeňský cestovní ruch velmi oblíbenou formou cestovního ruchu. Lázeňství a cestovní ruch mají mnoho společných prvků, ale také se od sebe liší.

<sup>1</sup> INDROVÁ, J. *Cestovní ruch (základy)*. Praha, 2007, s. 12

<sup>2</sup> HESKOVÁ, M. a kol. *Cestovní ruch – pro vyšší odborné a vysoké školy*. Praha, 2011, s. 19

Společným znakem je například to, že oba tyto obory vznikaly a historicky se vyvíjely společně. Orientují se na člověka, na uspokojování jeho potřeb, snaží se regenerovat jeho fyzické a duševní síly. Jako další společný znak můžeme uvést realizaci těchto služeb mimo trvalé bydliště účastníka. Lázeňství i cestovní ruch mají významný ekonomický přínos pro daný region i stát.

Jednou z hlavních odlišností těchto oborů je, že lázeňství se rozvíjí pouze v místech, kde se vyskytují přírodní léčivé zdroje. Lázeňství je velmi kapitálově náročné, protože k léčebným službám je nutné specifické materiální a personální vybavení.

Pro existenci lázeňského cestovního ruchu v konkrétní lokalitě musí být splněny určité materiální předpoklady<sup>3</sup>:

- existence přírodních léčivých zdrojů
- vybavenost lázeňsko-léčebným zařízením
- přítomnost dalších složek materiálně technického vybavení – ubytovací a stravovací kapacity
- funkční infrastruktura místa – obce, města
- vhodné estetické a přírodní prostředí
- zajištění možností společensko-kulturního a sportovního vyžití

## **2.2. Charakteristika lázeňství**

### **Pojem lázeňství**

Slovo lázeňství má svůj základ v pojmu lázeň ve významu koupel. Lázeňství lze chápat jednak jako součást systému zdravotní péče, nebo jako formu cestovního ruchu. Je zaměřeno na léčení a obnovu fyzických a psychických sil lidí, a to za využití léčivých přírodních zdrojů.

### **Význam lázeňství**

Lázeňství v první řadě napomáhá při léčení, doléčování a rehabilitaci nemocných lidí. Dále napomáhá při léčbě chronických onemocnění a při rekonvalescenci závažných onemocnění.

---

<sup>3</sup> INDROVÁ, J. a kol. *Cestovní ruch (základy)*, Praha, 2007, s. 84-85

Dalším nezbytným významem lázeňství je to, že vede pacienty k osvojení správných stravovacích návyků, k dodržování zásad hygieny a denního režimu. Lázeňství se neustále přibližuje k prevenci. A to tím, že nabízí stále větší a větší množství rekondičních, ozdravných a dalších podobných programů, které jsou dnes dostupné všem lidem, kteří o ně mají zájem.

Lázeňství má v dnešní době velký význam pro domácí i zahraniční cestovní ruch. Nabídka lázeňství v ČR je spolu s historickými a kulturními památkami významnou atraktivitou českého cestovního ruchu.

Lázeňství je významným zdrojem příjmů v sektorech jak soukromých, komunálních i státních. S ohledem na kvalifikaci pracovní síly je lázeňství náročným oborem, který poskytuje mnoho pracovních příležitostí.

### **Funkce lázeňství**

Základní funkce, kterou lázeňství má, je léčení, doléčování a prevence lidských onemocnění. Funkce lázeňství jsou definovány šesti základními funkcemi, tzv. „6R“<sup>4</sup>, které odrážejí potřeby lázeňských hostů. Jedná se o:

- Léčení (remedy) – navazuje na nemocniční či ambulantní formu léčení
- Rehabilitace (rehabilitation) – představuje odstranění následků úrazů, vážnějších zranění a jiných zdravotních problémů a komplikací
- Obnova (revitalize) – procesy obnovení fyzických a duševních sil návštěvníků lázní
- Odpočinek (relax) – zotavení, oddech
- Uvolnění (reflex) – odpoutání se od negativ současného životního stylu
- Potěšení (rejoice) – získání nové radosti ze života, životní energie a optimismu

### **Historie lázeňství**

Známe mnoho legend o vývoji lázní na našem území. Např. tu o založení Karlových Varů, kterou zachytil ve své knize Dr. Fabian Summer<sup>5</sup>, rodák z Karlových Varů.

„Vypráví se, že Karel IV. kdysi podnikl loveckou výpravu do lesů v hornatých končinách a údolích, kde nyní vyvěrají horké prameny. Zdejší lesy oplývaly zvěří. Při lovu jeden ze psů počal štít kus divoké zvěře. Při jeho pronásledování spadl do tůně, odkud nyní prudce tryská horká voda. Pes začal bolestí výt.

<sup>4</sup> Přednáška z předmětu Lázeňství a cestovní ruch (Ing. G. Švejsová), cit. 20. března 2012

<sup>5</sup> BOŘÍK, O. a kol. *Fabian Summer – O lázních císaře Karla IV.*, 2008

Lovci, kteří uslyšeli psí nářek, přispěchali v domněnání, že jej poranila pronásledovaná zvěř. Podívaná, jež se jim naskytla, je velice udivila. Přistoupili blíže, vytáhli psa z tůně a pak sami ochutnali horkou vodu, jež tolik vyděsila psa.

O celé události byl zpraven císař Karel IV., který se pak s četnou družinou vydal k onomu místu, aby tam sám obdivoval nevšední dílo přírody. Za přítomnosti svých lékařů moudrý panovník poznamenal, že takováto horká voda může zažehnat mnohé těžké nemoci a jest velmi užitečná a posilující. Poté vodu sám užil, (říká se, že měl nemocnou nohu) a seznal úlevu a zlepšení. Nad tím se panovník radoval a brzy nařídil, aby celé místo bylo osídleno a kol pramene zřízeny domy.

Místo, na kterém císař užíval vodu, bylo podle údajů tam, kde před časem stávaly obecní lázně a nyní tam vystavěna jest radnice. Při té vyvěrá pramen, jehož voda neprýští příliš prudce a je pouze vlažná. Vypráví se, že před dávnými lety tam býval do skály vytesán stolec, na kterém sedával panovník a byl proto nazýván stolcem císaře Karla. To místo však již zaniklo a je na něm zbudována radnice.

Poté, co jej voda zhojila, dal císař Karel na onom místě postavit nové městečko. Chtěl je také opevnit zdí, leč jeho plány byly zkříženy jinými naléhavými událostmi. Že tomu tak bylo, o tom až dodnes svědčí četné zbytky opevňovacího zdiva, které lze spatřit pod Jelením kamenem. Na jelením kamenu lze rovněž najít mnohé propadlé sklepní klenby. Staří obyvatelé říkají, že císař Karel měl v úmyslu postavit na zmíněné hoře hrad k opevnění Karlových Varů. I pojmenování městečka upomíná na svého objevitele – je nazýváno lázně císaře Karla, Karlovy Vary.<sup>6</sup>

Význam lázeňství byl v té době minimální. Pobyt v lázeňských místech byl rozptýlením, které bylo spojeno většinou s hony a jinými kratochvílemi. Za zmínku stojí i to, že léčebné kúry zacházely do extrémů. Např. pobyt v teplé lázni trval dlouhé hodiny, někdy i dny a noci a pitná kúra předepisovala denní pití až devíti litrů vřidelní vody.

### **Lázeňství v období 18. – 19. století**

Na konci 18. století došlo k rozvoji lázeňství. Byly stavěny první lázeňské stavby jako jsou kolonády, lázeňské domy a stavby u zřídél. Velká pozornost se také věnovala přírodním zdrojům. Třeba u minerálních vod se prováděly chemické analýzy.

---

<sup>6</sup> Legenda o založení Karlových Varů. [cit. 2011-11-23]. Dostupný z WWW: <<http://cestovani.kr-karlovarsky.cz/cz/pronavstevniky/Zajimavosti/Krajvbajichapovestech/Stranky/KarlovyVary.aspx>>

Prosazovala se v této době obchodní činnost a zájem podnikatelů, kteří se předháněli ve výstavbě hotelů, penzionů a lázeňských domů. Často se mezi lékaře vnucovali pochybní léčitelé a šarlatáni. Ti oslabili důvěru v léčebné účinky lázní.

Lázeňské pobyty se začaly stávat nejen důležitým léčebným prostředkem při onemocnění, ale také důležitým společenským a prestižním jednáním.

### **Lázeňství konce 19. a poloviny 20. století**

V této době se dostavovaly lázeňské komplexy. Léčebné lázeňské postupy byly na základě vědeckých poznatků modernizovány a díky tomu se naše lázeňství začalo proslavovat svou léčebnou účinností a kvalitou lázeňských lékařů.

Tím, že se rychle vyvinuly léčebné postupy a zvýšila se účinnost lázeňských pobytů na zdraví pacientů, došlo k posílení prestiže lázeňských míst, která se tím stala společenskými a kulturními centry. V lázeňských místech vznikala divadla, galerie umění a začala se zde hrát lázeňská promenádní hudba.

Lázeňských služeb zatím užívala klientela z vyšších, bohatších vrstev. V období po první světové válce se začínají objevovat zdravotní pojišťovací společnosti, umožňující lázeňskou péči širšímu okruhu uživatelů.

I významní umělci této doby se začali předhánět v získávání zakázek pro výstavbu a výzdobu lázeňských domů.

### **Lázeňství v období druhé světové války**

V době okupace a druhé světové války byla většina slavných lázeňských center zabrána a v ostatních lázeňských místech byl lázeňský život přerušen. Prostory lázní byly často využívány k vojenským účelům.

Ve válečném období a po válce došlo k zastavení dynamického rozvoje lázeňství v naší zemi. Řada objektů byla zničena a zdevastována.

### **Lázeňství v období po druhé světové válce až do 1960**

Po válce se věnovala pozornost obnově válkou zničených nebo poškozených lázní. Roku 1947 byly obnoveny „Státní lázně“. Krátce na to byl vydán zákon č. 125/1948 Sb., o znárodnění přírodních léčivých zdrojů a lázní a o začlenění a správě konfiskovaného majetku, čímž byla majetková podstata lázní převedena do výhradního vlastnictví státu.

Stát poskytl nemalé prostředky na obnovu lázní a to především na přeměnu lázeňských hotelů v odborné léčebné ústavy. Po roce 1957 už není postavení lázeňských zařízení totožné s postavením nemocnic.

Na přelomu 50. a 60. let využívá lázeňských služeb v naší zemi stále více cizinců. Dle vyhlášky ministerstva financí č. 71/1964 Sb., o lázeňském poplatku se začal v lázních opět vybírat tzv. lázeňský poplatek.

### **Lázeňství 70. a 80. let**

Toto období je možno v lázeňském oboru charakterizovat jako problémové období, kdy se začaly projevovat nedostatky spojené s kvalitou a vysokými náklady na lázeňskou péči hrazenými státem. V 80. letech minulého století vedly krizovému uvedenému stavu dlouho neřešené, nebo příliš naivně a centralisticky řešené problémy v lázeňství. Zaostávala materiální základna lázní, kvalita služeb. Výkony a efektivnost provozu lázní nedosahovaly potřebné úrovně a dynamika rozvoje lázeňství zcela zmizela.

Lázně nebyly schopné reagovat na poptávku po lázeňské péči. Cestu z problémů lázeňství hledala Centrální správa lázní zasahováním do provozu lázní, nákladovými škrty a kontrolami, což podle zákonů profesora Parkinsona vedlo opět ke zvýšení administrativy a k dalšímu růstu neproduktivních nákladů.<sup>7</sup>

### **Lázeňství po roce 1989**

Největší změny lázeňství prodělalo po roce 1990. Šlo jednak o majetkové vztahy způsobené restitučním zákonem, kdy byly některé lázeňské objekty navráceny původním majitelům (např. Lázně Bechyně). Lázeňské provozy byly poznamenány i procesem privatizace. Existence lázeňských subjektů byla závislá na ekonomické soběstačnosti a tvorbě zisku. Na takové podmínky nebyly lázně z minulého období připraveny. Manažeři neměli zkušenost s řízením provozu v nových podmínkách. Neuměli používat marketingové nástroje.

Změnila se struktura lázní ve smyslu subjektů nabídky, kde byl sektor soukromých vlastníků lázeňských zařízení a státních, které byly postupně v menšině. Soukromé lázně se začaly orientovat na komerční aktivity a na získání velkého počtu hlavně zahraniční klientely.

---

<sup>7</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství – ekonomika a management*. Praha, 1999, s. 16

## **Současnost českého lázeňství**

Lázeňské služby a lázeňský cestovní ruch je v dnešní době zcela k dispozici tuzemským i zahraničním zájemcům. České lázeňství je propagováno i v zahraničí např. agenturou CzechTourism nebo prostřednictvím odborného sdružení jako je Svaz léčebných lázní a Sdružení lázeňských míst.

Nabídka českého lázeňství bývá pravidelně zastoupena na domácích i zahraničních veletrzích cestovního ruchu dále na speciálních výstavních akcích, které jsou věnované lázeňství.

V České republice je lázeňství samostatný subsystém cestovního ruchu, který je organizačně začleněn do systému zdravotnictví a podléhá legislativní úpravě této sféry. Ústředním resortním orgánem je ministerstvo zdravotnictví.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> INDROVÁ, J. a kol. *Cestovní ruch (základy)*, Praha, 2007, s. 89

### 3. CHARAKTERISTIKA LÁZEŇSKÉ PÉČE A TRHU

Lázeňskou péčí se rozumí soubor zdravotnických činností a postupů, včetně léčebné rehabilitace a výchovy ke zdravému způsobu života, vedoucích k prevenci onemocnění, navrácení a upevnění zdraví nebo stabilizaci nemoci s cílem maximálního zmírnění jejích důsledků, prodloužení a zlepšení kvality života. Je poskytována v přírodních léčebných lázních formou lůžkové nebo ambulantní péče. Pro lázeňskou péči je charakteristické využívání přírodních léčivých zdrojů a příznivých klimatických podmínek vhodných pro léčení.<sup>9</sup>

Tuto péči předepisuje ošetřující, nebo odborný lékař a to podle platného indikačního seznamu. Dále pak určí i nárok na výši hrazení pobytu zdravotní pojišťovnou.

#### 3.1. Indikační skupiny

Platná vyhláška ministerstva zdravotnictví č. 58/1997 udává indikační skupiny pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost. Tato vyhláška také udává přehled vyšetření pro vystavení návrhu na lázeňskou péči.

##### **Indikační skupiny pro lázeňskou péči o dospělé**

I	Nemoci onkologické
II	Nemoci oběhového ústrojí
III	Nemoci trávicího ústrojí
IV	Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
V	Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí
VI	Nemoci nervové
VII	Nemoci pohybového ústrojí
VIII	Nemoci močového ústrojí
IX	Duševní poruchy
X	Nemoci kožní
XI	Nemoci ženské

##### **Indikační skupiny pro lázeňskou péči o děti a dorost**

XXI	Nemoci onkologické
-----	--------------------

---

<sup>9</sup> JANDOVÁ, D. *Balneologie*. Praha, 2009, s. 8



XXII	Nemoci oběhového ústrojí
XXIII	Nemoci trávicího ústrojí
XXXIV	Nemoci z poruch výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí
XXV	Netuberkulózní nemoci dýchacího ústrojí
XXVI	Nemoci nervové
XXVII	Nemoci pohybového ústrojí
XXXVIII	Nemoci ledvin a cest močových
XXIX	Duševní poruchy
XXX	Nemoci kožní
XXXI	Nemoci gynekologické

### 3.2. Druhy lázeňské péče v ČR

Další text se bude věnovat druhům lázeňské péče, které budou podrobně charakterizovány.

#### **Komplexní lázeňská péče<sup>10</sup>**

Zdravotní péče navazuje na ústavní péči nebo péči v odborných ambulancích a je zaměřena na doléčení, zabránění vzniku invalidity a nesoběstačnosti nebo na minimalizaci rozsahu invalidity. Poskytuje se v době dočasné neschopnosti k práci.

Pojištěnce předvolává k lázeňské péči lázeňská léčebna. Pacient v prvním pořadí naléhavosti je předvolán k nástupu na léčení nejpozději do jednoho měsíce od data vystavení návrhu, popř. po dohodě ošetřujícího, revizního a lázeňského lékaře přeložen do léčebny přímo z nemocničního lůžka.

V druhém pořadí naléhavosti je pacient předvolán nejpozději do tří měsíců, děti a dorost do šesti měsíců od data vystavení návrhu. Náklady komplexní lázeňské péče jsou plně hrazeny zdravotní pojišťovnou.

Následující tabulka zobrazuje počty pacientů (dospělých, dorostu a dětí), kteří podstoupili v posledních deseti letech komplexní lázeňskou péči v lázeňských zařízeních České republiky.

Z tabulky je vidět, že největší počet pacientů představují dospělí, kterým lázeňskou péči hradí zdravotní pojišťovny. Nejvíce jich bylo v roce 2003, a to 41 % z celkového počtu dospělých lázeňských hostů toho roku. Dále následoval rok 2002 také s 41 %. Na třetím místě se umístil rok 2004 s 38 %.

<sup>10</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství – ekonomika a management*. Praha, 1999, s. 28

**Tab. 1: Počet pacientů v ČR – komplexní lázeňská péče (v letech 2000 – 2010)**

Rok	Počet pacientů		
	dospělí	dorost	děti
2000	107 946	2 815	15 214
2001	112 367	2 742	14 776
2002	113 513	2 633	13 892
2003	114 979	2 470	12 753
2004	112 670	2 587	12 341
2005	105 324	2 730	11 654
2006	94 429	2 262	10 178
2007	92 605	2 592	9 730
2008	91 488	2 037	7 671
2009	98 113	1 985	7 927
2010	97 032	2 092	7 898

Zdroj: www.uzis.cz, vlastní zpracování

### Příspěvková lázeňská péče

U příspěvkové lázeňské péče zdravotní pojišťovna hradí náklady na vyšetření a léčení pojištěnce. Pacient si sám dohodne termín nástupu léčby s určeným lázeňským zařízením. Nástup se musí uskutečnit nejpozději do šesti měsíců od data vystavení návrhu. Pacient si sám hradí náklady na ubytování, stravování, jízdné a lázeňský poplatek.

Zpravidla se jedná o tzv. ambulantní lázeňskou péči, kdy je pacient ubytován mimo léčebné zařízení.<sup>11</sup>

**Tab. 2: Počet pacientů v ČR – příspěvková lázeňská péče (v letech 2000 – 2010)**

Rok	Počet pacientů		
	dospělí	dorost	děti
2000	24 850	5	59
2001	23 612	0	27
2002	21 000	3	14
2003	19 897	2	16
2004	19 147	0	16
2005	18 253	1	13
2006	18 572	19	59
2007	15 708	0	6
2008	15 149	1	12
2009	15 040	12	59
2010	14 989	11	77

Zdroj: www.uzis.cz, vlastní zpracování

<sup>11</sup> DROBNÁ, D., MORÁVKOVÁ, E. *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*. Praha, 2010, s. 117

Tabulka 2 znázorňuje celkový počet pacientů, kteří v posledním desetiletí navštívili české lázně v systému příspěvkové lázeňské péče.

Z tabulky je patrné, že největší počet pacientů představují dospělí, stejně jako u komplexní lázeňské péče. Příspěvkovou lázeňskou péčí využilo nejvíce pacientů v roce 2000, kdy počet dospělých pacientů byl 9,7 % z celkového množství dospělých pacientů, kteří navštívili lázeňské zařízení v ČR. Dále se počet těchto pacientů neustále snižuje, což je nejspíš způsobeno reformami ve zdravotnictví. Stále víc a víc zájemců se potýká s nedostatkem financí a tudíž si nemohou dovolit, byť jen částečně, hradit svůj lázeňský pobyt.

### Samoplátecká péče

Termín nástupu léčby a celá léčba je stanovena pouze na základě dohody mezi klientem a pracovníkem příjmací kanceláře lázní. Klient si může vybrat z pestré nabídky léčebných a rekondičních pobytů i různých forem stravování a kategorie ubytování.

Veškeré náklady spojené s léčbou, stravou, ubytováním a samozřejmě i lázeňský poplatek si klient hradí sám. Samoplátecká péče je poskytována dospělým, dorostu i dětem a to jak z tuzemska, tak ze zahraničí.

**Tab. 3: Počet samoplátců v ČR – tuzemci a cizinci (v letech 2000 – 2010)**

Rok	Tuzemci			Cizinci		
	dospělí	dorost	děti	dospělí	dorost	děti
2000	31 853	0	48	92 804	10	207
2001	35 674	1	69	115 328	1	238
2002	35 618	2	81	108 958	16	238
2003	30 924	1	30	117 626	52	244
2004	45 282	2	17	117 003	43	150
2005	55 853	2	7	119 929	98	447
2006	66 688	5	63	134 518	56	229
2007	91 896	26	31	133 761	28	173
2008	112 987	11	43	153 704	20	291
2009	111 089	6	28	143 221	367	334
2010	114 788	4	165	138 136	197	477

Zdroj: www.uzis.cz, vlastní zpracování

Výše uvedená třetí tabulka vyobrazuje počty samoplaticích klientů, kteří navštívili lázně v České republice.

Na první pohled je zřejmé, že ze všech samoplaticích klientů nejvíce našich lázeňských služeb využívají cizinci. A to jak dospělí, dorost, tak děti. U tuzemských zájemců využívání lázeňských služeb také roste. V roce 2010 navštívilo lázeňská zařízení téměř čtyřikrát větší množství tuzemských klientů než v roce 2000.

### **Formy lázeňské péče**

Z hlediska pobytu v lázních rozeznáváme dvě formy lázeňské péče:

#### **Ústavní péči**

Tato forma péče je charakteristická tím, že pacient pobývá v lázeňském zařízení (využívá služby ubytovací, stravovací a jiné), jde o péči plně hrazenou pojišťovny. Systém ústavní péče se potýká s omezenými finančními prostředky.

#### **Ambulantní péče**

Formu ambulantní péče lze charakterizovat jako docházení na léčebnou kúru do lázeňského (léčebného) zařízení, které leží mimo ubytovací a stravovací zařízení. I u ambulantní péče je třeba dodržovat strukturu léčby.

V současné době lázeňská zařízení rozšiřují nabídku charakteru wellness pobytů.

### **3.3. Charakteristika zdravotních služeb**

Zdravotní služby je možné rozdělit na:

#### **Diagnostické služby**

Jedná se o vyšetřovací výkony, které vedou ke zjištění aktuálního zdravotního stavu pacienta a to z lékařského pohledu. Mezi diagnostické služby patří:

- a) zprávy ošetřujících lékařů, kteří vysílají pacienta do lázní, anamnéza, subjektivní potíže, objektivní nálezy, využití přístrojové diagnostiky
- b) vyšetření, která se provádí při nástupu pacienta – vstupní vyšetření, průběžná kontrolní vyšetření, výstupní vyšetření a zpráva pro ošetřujícího lékaře

#### **Terapeutické služby**

Terapeutické služby jsou tvořeny různými léčebnými metodami komplexní balneoterapie:

**Pitná léčba minerálními vodami** – nejvýznamnější lázeňská procedura, která obsahuje pití minerálních vod a to přímo z vývěrů a odběrových míst. Pitná kúra je buď přímou součástí terapie, nebo doprovodnou součástí. Z ekonomického hlediska se jedná o nákladově zanedbatelnou položku ve srovnání s použitím vody ke koupelím.

**Termoterapie** – využívá kinetické energie molekul. Působí buď přiváděním tepla do organismu (pozitivní termoterapie), nebo odváděním tepla (kryoterapie). Termoterapie působí na nervový, svalový a cévní aparát.

**Vodoléčba** – forma termoterapie. Metoda, která se v lázních používá od nejstarších dob. Používají se při ní přírodní zdroje vody – teplé, proplyněné (nejčastěji CO<sub>2</sub>), mineralizované apod.

Vodoléčebné procedury v lázních se skládají<sup>12</sup>:

- z otěrů a omývání,
- ze zábalů a obkladů
- z polevů, sprch a stříků,
- z koupelí částečných, polovičních, celkových, vířivých, s masáží pod vodou, přísadových, s aktivním cvičením či plaváním v bazénu, z koupelí kombinovaných jako jsou parní koupele nebo sauna.

**Peloidoterapie a parafinoterapie** – další forma termoterapie. Jde o opakované přikládání peloidu na část těla. Jednak v podobě zábalů, tamponů, nebo v podobě peloidních koupelí. Peloidy<sup>13</sup> - látky, které vznikly v přírodě geologickými pochody a kterých se užívá po jejich rozmělnění a smíšení s vodou na hmotu polotuhé konzistence v balneologii.

Z ekonomického hlediska jde o energeticky a aplikačně nákladnou proceduru. Peloid se musí vytěžit, dopravit do lázeňského provozu, připravit k aplikaci, odvést k jeho rekultivaci a regeneraci.

Podle klasifikace E. Hadače (1953) se druhy peloidů systematicky třídí na:

- HUMOLITY (rašeliny, slatiny, slatinné zeminy)
- BAHNA (prostá, zředěná, slaná)
- PLYNY

**Klimatoterapie** – je to velmi jednoduchá forma terapie. Jde o přímé působení klimatu v místě pobytu, který má příznivé nebo léčivé účinky.

Podle zeměpisné polohy lze rozdělit základní typy klimatu na: tropické, oceánské, pouštní, mírného pásu, polární, arktické. Podle nadmořské výšky pak klima: nížinné, podhorské, horské, přímořské a kontinentální. Místní klima bývá ovlivněno také tvarem terénu, přítomností vodních ploch, lesními a jinými porosty, atd.<sup>14</sup>

<sup>12</sup> ŠKAPÍK, M. a kol. *Využití balneoterapie ve vnitřním lékařství*. Praha. 1994, s. 40 - 41

<sup>13</sup> MACKOVIČ, M. *Lázeňství a balneotechnika*. Cheb. 1995. s. 33

<sup>14</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství – ekonomika a management*. Praha. 1999. s 55

Podle hlavních faktorů podílejících se na léčivém účinku klimatu lze klimatoterapii dělit na<sup>15</sup>:

- Aeroterapii – delší pobyt na vzduchu včetně spánku na nekrytých verandách a speciálních klimatických pavilónech
- Helioterapii – léčba slunečním zářením
- Talasoterapii – léčba a otužování mořským klimatem a mořskými koupelemi
- Speleoterapii – léčebné využívání klimatických podmínek v jeskyních

**Uhličítá terapie** – tuto terapii lze zařadit částečně do vodoléčebných procedur. Jde o uhličité vodní koupele, uhličité plynové koupele a podkožní aplikace plynových injekcí.

**Pohybová léčba a masáže** – nejdůležitější metoda fyziatrie. Využíváme při ní pohybové, kinetické energie k terapeutickému ovlivnění nemocného.

Pohybová léčba se obvykle dělí na<sup>16</sup>:

- Léčebnou tělesnou výchovu
- Mechanoterapii
- Ergoterapii – léčba prací
- Léčebnou masáž
- Terénní léčbu

**Elektroterapie** – zde se používají metody elektroanalgezie (např. diadynamické proudy, interferenční proudy, Träbertovy proudy) a elektrostimulační impulzoterapie (např. impulzoterapie, léčba ultrazvukem, laser, galvanoterapie).

**Magnetoterapie** – dynamicky se rozvíjející a moderní obor lázeňské terapie. Využívá účinků magnetického pole na lidský organismus.

**Fototerapie** – aplikace světelného záření na lidský organismus. Je to pomocná terapie, která slouží např. k předehtání tělesných partií před aplikací masáže.

Nejčastější bývá členění podle částí světelného záření<sup>17</sup>:

- infračervené záření
- viditelné světlo
- ultrafialové záření

**Dietoterapie** – jejím úkolem je změnit nevhodné stravovací stereotypy a přejít na správný způsob výživy. U některých onemocnění je tato terapie téměř nejdůležitější součástí lázeňského léčení.

<sup>15</sup> ŠKAPÍK, M. a kol. *Využití balneoterapie ve vnitřním lékařství*. Praha. 1994. s. 48

<sup>16</sup> ŠKAPÍK, M. a kol. *Využití balneoterapie ve vnitřním lékařství*. Praha. 1994. s. 54

<sup>17</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství – ekonomika a management*. Praha. 1999. s. 54

Tato terapie je dvojího druhu<sup>18</sup>:

- dieta jako volná a pouze doprovodná součást jiných terapií
- dieta jako přímá součást komplexní terapie s vazbou na diagnózy

**Léčebné inhalace**<sup>19</sup> - k inhalacím se používají především aerosoly a spreje. Obojí se řadí mezi aerodispersoidy, mlhoviny. Jde o jemnou disperzi pevných látek nebo kapek tekutiny ve vzduchu. Podle velikosti částic se dělí na:

- aerosoly – jemné mlhoviny
- spreje – hrubé mlhoviny

### **Ošetrovatelské služby**

Jedná se o ošetrovatelskou péči v lázeňských léčebnách. Poskytují se především u indikací, jejichž léčení má vyšší požadavky na ošetrovatelskou či jinou péči. Kategorizace lázeňské péče se v České republice řídí podle vyhlášky Ministerstva zdravotnictví č. 58/1997 Sb.

### **3.4. Ubytovací služby**

Některé prameny minerálních vod v minulosti se staly proslulé téměř přes noc. Přitahovaly náhle množství hostů, o které nebylo nijak postaráno. Ti spali mnohdy pod širým nebem, stavěli si improvizované stany a přístřešky. Tak to vidíme třeba na starých rytinách Pyrmontu a dalších lázní z 16. století. Také koupele se zprvu podávaly ve vanách pod širým nebem a teprve později v chatrčích nebo ve stanech.<sup>20</sup>

V současné době je pro lázeňství typické využívání ubytovacích zařízení, často se zvláštním režimovým opatřením. Základním prvkem ubytování jsou **lázeňské domy, hotely, penziony a ubytování v soukromí**.<sup>21</sup>

Lázeňské domy a hotely disponují interní, zdravotně-provozní jednotkou. Ta má léčebné a diagnostické zařízení. Tyto domy a hotely jsou členěny na různé kategorie (podle vybavenosti interiérů, velikosti pokojů, počtu lůžek atd.). Dále musí vyhovovat hygienickým normám a personál musí mít odpovídající vzdělání. Kvůli dlouhodobému pobytu lázeňských hostů jsou vybaveny prostorami pro společenský a kulturní život.

<sup>18</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství – ekonomika a management*. Praha. 1999. s. 55

<sup>19</sup> ŠKAPÍK, M. a kol. *Využití balneoterapie ve vnitřním lékařství*. Praha. 1994. s. 67

<sup>20</sup> KRÍŽEK, V. *Obrazy z dějin lázeňství*. Praha. 2002. s. 206

<sup>21</sup> DROBNÁ, D., MORÁVKOVÁ, E. *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*. Praha. 2010, s. 119

Penziony nabízejí služby nižší kategorie než lázeňské hotely a domy. Mají také nižší cenovou úroveň. Penziony mají omezené stravovací služby. Jedná se zde většinou o pobyty se snídaní, nebo bez stravování. Alternativou je i ubytování v soukromí.

Pokud se jedná o ubytování pro klienty zdravotních pojišťoven, musí být ubytovací lůžka zdravotní pojišťovnou akreditována. Tzn., že jsou kontrolována, zda splňují podmínky dané smluvně zdravotními pojišťovnami a všeobecnou zdravotní pojišťovnou je o tomto vydáno rozhodnutí akreditační kartou. V rámci smluv se zdravotními pojišťovnami jsou stanoveny dvě kategorie ubytování – kategorie A a kategorie B.<sup>22</sup>

### 3.5. Stravovací služby

Základní podmínkou spokojenosti lázeňského hosta je především kvalitní nabídka stravovacích služeb. Ta je dána kvalitou podávané stravy, ale i zdravotním hlediskem – podávání dietní stravy v případě její indikace a také úrovní prostředí a obsluhujícího personálu.

I lázně poskytují svým návštěvníkům různé formy stravování (restaurace, jídelny, bary, kavárny atd.).

Existují následující formy stravování:

- **Režimové stravování v lázeňských domech, hotelích** – bývá využíváno u pacientů s komplexní lázeňskou péčí. Pacient má své místo u stolu označené jmenovkou a bývá mu určena příslušná dieta. Většinou nemá příležitost volby, v dnešní době si však někde může jídlo volit v rámci dané diety.
- **Restaurační stravování neregimové** – jde o samostatný, třeba i veřejnosti přístupný provoz, který je napojený na stejnou kuchyni jako režimové stravování.
- **Ostatní stravovací a obdobné provozy** – v lázeňských centrech bývají ve velkém počtu (kavárny, cukrárny, mléčné bary apod.). Často se také setkáváme s pekárny tradičních lázeňských oplatků.

Podmínky zdravotních pojišťoven na zajištění stravování<sup>23</sup>:

- **Strava dospělí** – snídaně, oběd, večeře
- **Strava pro děti a dorost** – snídaně, svačina, oběd, svačina, večeře, II. večeře

---

<sup>22</sup> Přednáška z předmětu *Lázeňství a cestovní ruch* (Ing. G. Švejdvová), cit. 10. února 2012

<sup>23</sup> Přednáška z předmětu *Lázeňství a cestovní ruch* (Ing. G. Švejdvová), cit. 8. února 2012



### 3.6. Ostatní služby

#### Kulturní, společenské a sportovní služby<sup>24</sup>

Tradiční lázeňské „disciplíny“:

##### a) v oblasti sportu

- golf, minigolf, tenis, stolní tenis, squash, všechny ostatní míčové a podobné hry
- jízda na koni
- turistika, cykloturistika, jízda na loďkách
- koupání v bazénech, koupání na koupalištích
- střelnice
- kuželky, bowling
- lyžování – sjezdové i běžecké
- gymnastika, cvičení jógy, ostatní formy cvičení
- fitness centra, posilovny

##### b) v oblasti kultury a společenského vyžití

- společenský tanec – taneční večery
- kasino, různé herny (biliár, šachy, atd.)

**Tradiční „disciplíny“ pro pasivní vyžití:**

- divadla, kina, koncerty, a zábavní večery
- promenádní koncerty
- organizované besedy a přednášky – známí umělci, sportovci, politici, lékaři
- galerie výtvarného umění, výstavy a akce (jarmarky, poutě, atd.)

#### Doplňkové služby

U těchto služeb jde např. o služby **obchodní** (prodej dárkových, upomínkových předmětů – lázeňské oplatky, bylinné likéry, lázeňská sůl do koupelí aj.), **peněžní služby** (pronájem bezpečnostních schránek, směnárny), **dopravní služby** (doprava do lázní buď z letiště, z nádraží a zpět).

Dalšími doplňkovými službami jsou například služby kosmetické, kadeřnictví, půjčovny sportovních potřeb, prádelny, čistírny aj.

---

<sup>24</sup> KNOP, K. a kol. *Lázeňství – ekonomika a management*. Praha. 1999. s. 59 - 60

## 4. LÁZEŇSTVÍ V JIŽNÍCH ČECHÁCH

### Charakteristika Jihočeského kraje

Jihočeský kraj patří do regionu soudržnosti Jihozápad, který je tvořen z Jihočeského a Plzeňského kraje. V pohraničních oblastech se region vyznačuje pásmy šumavského a novohradského pohoří. V jihočeské kotlině se rozkládají pánve Českobudějovická a Třeboňská (charakteristická soustavami rybníků).

Je zde zastoupeno kulturně-historické dědictví (stavebními památkami, městskými památkovými rezervacemi a památkovými zónami historických měst), lidové zvyky, řemesla, tradice, lidová architektura, tradiční jihočeská kuchyně, rybníkářství a pivovarnictví. Městská památková rezervace Český Krumlov a vesnická památková rezervace Holešovice jsou zapsány v seznamu světového kulturního dědictví UNESCO.

V Jižních Čechách lze navštívit i mnoho zachovalých historických měst jako je Bechyně, Blatná, České Budějovice, Český Krumlov, Jindřichův Hradec, Nové Hrady, Pelhřimov, Písek, Prachatice, Soběslav, Strakonice, Tábor nebo Třeboň.

Jihočeský kraj se pyšní mnoha historickými hrady, zámky (Červená Lhota, Hluboká nad Vltavou, Kašperk, Landštejn, Milevsko, Roštejn, Rožmberk, Zlatá Koruna, Zvíkov) a zříceninami (Dívčí Kámen, Helfenburk, Pořešín, Prácheň, Rabí, Velhartice a další).

Jižní Čechy jsou bohaté i na přírodní krásy (bohatá síť rybníků a vodních ploch, národní parky Šumava, Boubínský prales a chráněné krajinné oblasti Šumava, Blanský les a Třeboňsko).

### 4.1. Lázeňská místa Jihočeského kraje

#### 4.1.1. Bechyně a lázeňství

Město Bechyně se nachází v okrese Tábor, 19 km jihozápadně od Tábora na soutoku řeky Lužnice a říčky Smutné.

O osídlení Bechyňska v předhistorickém období svědčí četná sídliště a pohřebiště, z nichž nejstarší existovala již v době bronzové.<sup>25</sup>

Významný je i skalnatý ostroh (areál dnešního bechyňského zámku). Tento prostor byl díky své výhodné poloze osídlen už v době bronzové. Zásadní význam ovšem měla ostrožna až v ranném středověku. Tento majetek pak získali pražští

---

<sup>25</sup> KRAJÍČ, R., VERNAREC, J. *Bechyně – historické město*. Bechyně. 2002. s. 3

biskupové a zřídili zde arcijáhenství. Roku 1268 odkoupil Přemysl Otakar II. od biskupa Jana III. z Dražic „horu“ Bechyně, na které později nechal postavit kamenný hrad.

Na počátku 14. století založil Jan Lucemburský město Bechyni. Lze předpokládat, že město Bechyně bylo založeno v roce 1323. Asi roku 1340 Jan Lucemburský prodal Bechyni pánům ze Šternberka. Od těch ji v roce 1398 získal markrabě moravský Jošt. V letech 1402 – 1405 bylo město prodáno Heroltovi z Kunštátu. Roku 1415 získal Bechyni Jindřich Lefl z Lažan. Při husitské revoluci bylo město postiženo dvakrát (v letech 1422 a 1428).

Na konci 15. a v 16. století Bechyně procházela značným rozkvětem. V roce 1569 Švamberkové prodali Bechyni Petru Vokovi. Roku 1580 se v Bechyni konala svatba Petra Voka s Kateřinou z Ludanic. V roce 1592 Petr Vok převzal rodové vladařství a přestěhoval se na Krumlov. Bechyni i s panstvím prodal Adamovi ze Šternberka. Bechyně zůstala v majetku tohoto rodu po celé 17. století.

Po tragické smrti Jana Josefa (1700) přešel celý majetek na jeho dceru Marii Terezii, která se provdala za hraběte Leopolda z Paaru. Tímto sňatkem přešel bechyňský majetek na paarovský rod.

Ve druhé polovině 18. století byl bechyňský kraj rozdělen na kraj táborský a budějovický. Větší část místního obyvatelstva byla zaměřena na zemědělskou výrobu. Od novověku se v Bechyni rozvíjela i keramická produkce, zpracování dřeva a železa. Na významu zde nabývalo a nabývá i lázeňství.

### **Lázně Bechyně, s. r. o.**

Hlavním přírodním léčivým zdrojem lázní v Bechyni je slatina aplikovaná formou zábalů a vanových koupelí. Tato slatina pochází z nedalekých Borkovských blat. K léčbě není dnes využíván žádný místní minerální pramen, protože zdroje minerálních vod dnes již neexistují.<sup>26</sup> V lázních Bechyně se léčí nemoci pohybového ústrojí a nemoci kožní.

Lázně Bechyně jsou jedny z nejstarších lázní v Čechách. Komplex lázní je umístěn v klidném prostředí na okraji města. V areálu lázní se nachází několik budov, které poskytují hostům ubytování různých kategorií. Centrem lázní je nově vybudovaný lázeňský hotel Olga, ve kterém se nachází přijímací kancelář i recepce, denní bar, ordinace lékařů, bazén s vířivkou a saunami a prostory pro poskytování léčebných

---

<sup>26</sup> KAJLÍK, V. a kol. *České lázně a lázeňství*. Praha, 2007. s. 111

procedur. Najdete tu také moderní ubytování i pro nejnáročnější klientelu. Kromě komplexní a příspěvkové léčby nabízí Lázně Bechyně s. r. o. různě dlouhé relaxační pobyty, pobyty zaměřené na redukci váhy či úlevu od bolesti zad, beauty pobyty, relaxační pobyty pro dva, pobyty spojené s oslavou Velikonoc, Silvestra či Valentýna. Formou Dárkového poukazu lze pobyt v lázních použít jako vítaný dárek k narozeninám či jinému výročí.<sup>27</sup>

#### 4.1.2. Třeboň a lázeňství

Počátky města Třeboně sahají do poloviny 12. století. V roce 1341 se poprvé označuje jako město a od roku 1366 se objevuje i jeho český název vedle dosud užívaného Wittingau (Vítkův luh). Největšího rozmachu dosáhla Třeboň v 16. a na počátku 17. stol., zejména za vlády posledních dvou Rožmberků, Viléma a Petra Voka z Rožmberka. Nová éra budování a rozkvětu nastala postavením Jakuba Krčína z Jelčan do čela celého rožmberského panství. Roku 1660 se stali novými vlastníky třeboňského panství Schwarzenbergové, v jejichž držení zůstalo až do dvacátého století. K oživení jinak poklidného života města došlo v polovině 19. stol., kdy se Třeboň stala okresním městem. Koncem 19. stol. Vznikly v Třeboni první lázně, využívající jako léčivý zdroj rašelinu, těženou v blízkých lesích. Roku 1960 obdrželo město lázeňský statut, v roce 1977 se stalo centrem biosférické rezervace UNESCO a v roce 1979 centrem Chráněné krajinné oblasti Třeboňsko. V roce 1978 bylo historické centrum vyhlášeno městskou památkovou rezervací. V současnosti je Třeboň významným lázeňským městem a významným obchodním, společenským a turistickým centrem jižních Čech.<sup>28</sup>

#### Lázně Aurora<sup>29</sup>

Lázeňský komplex Aurora se nachází na západním okraji jihočeského města Třeboně v klidném prostředí rozsáhlého parku na břehu rybníka Svět.

Specializuje se na léčení poruch pohybového aparátu, revmatických chorob, poúrazových a pooperačních stavů a celkovou rekondici těla i mysli.

Ubytovací kapacita v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích nebo apartmánech je 450 lůžek ve 287 pokojích. Dalších 250 lůžek je k dispozici v dependancích, které jsou v dosahu pěší chůze od lázní.

---

<sup>27</sup> Lázně Bechyně [cit. 2012-02-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.laznebechyne.cz/index.php?page=71>>

<sup>28</sup> Informační a kulturní středisko města Třeboně, *Třeboň: město historie, kultury a lázeňství*. České Budějovice. 2006. s. 1

<sup>29</sup> Lázně Aurora [cit. 2012-03-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.aurora.cz/zakladni-udaje>>

Součástí lázeňského komplexu jsou i kongresové prostory, restaurace, bary, obchody, plavecký bazén se slanou vodou, aqua centrum s vodními atrakcemi, fitness, tělocvična, sauna, solárium, squash, bowling, kadeřnictví, kosmetika, manikúra, pedikúra a internetová místnost.

### **Bertiny lázně**

Tyto lázně se nacházejí v blízkosti městské památkové rezervace a Zlaté stoky. Součástí Bertiných lázní je nekuřácká restaurace, denní bar a kavárna, kadeřnictví, kosmetika, manikúra, pedikúra, Wellness centrum s bazénem, whirlpoolem, saunou, párou, Hydro-jetem a Sigorollem a Sportovní areál s tenisovou halou, hřištěm na volejbal, stolním tenisem a pétanquem, squashem a fitness. Dále pak tyto lázně disponují bowlingem a sportovním barem.

Bertiny lázně využívají k léčbě původní přírodní léčivý zdroj – slatinu, jejichž blahodárné účinky na lidské zdraví zajistily věhlas těchto lázní. V Třeboni se těží speciální prostá zemitá slatina s obsahem desinfekčních minerálů pyritu a markazitu. Účinky peloidních procedur jsou především tepelné. Má je „na svědomí“ konzistence (hutnost) slatiny. Díky své hustotě totiž vede teplo až sedmkrát pomaleji než voda, proto se v ní organismus prohřívá šetrněji a především intenzivněji.<sup>30</sup>

#### **4.1.3. Vráž a lázeňství**

Obec Vráž leží v okrese Písek a tvoří ji části Stará Vráž, Nová Vráž a osada Jistec. Vráž byla vždy kulturní obcí. V roce 1900 zde bylo založeno Knihovní družstvo. Ve Vráži se hrálo divadlo, později i loutkové. Roku 1908 byl založen požární hasičský sbor. V letech 1857 – 1977 v obci působila škola. Po jejím zániku v jejích prostorách působila mateřská škola. Ta ukončila svou činnost v roce 2002 z důvodu nedostatku dětí.

Dominantou Vráže je bezesporu zámek, který byl postaven v r. 1875 a patřil rodu Lobkowiců. Ti jej roku 1906 prodali Nemocenské pojišťovně jako zotavovnu. V roce 1949 byl zámek přeměněn na lázeňskou léčebnu, která byla po roce 1989 privatizována a dnes je zde Hotel Lázně Vráž.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Bertiny lázně Třeboň [cit. 2012-03-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.bera.cz/cz/nase-lecba/lecebne-metody/slatinne-procedury>>

<sup>31</sup> Obec Vráž [cit. 2012-01-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.vraz-obec.cz/o-obci-historie-zajimavosti/ds-50/query=historie>>

## **Lázně Hotel Vráž<sup>32</sup>**

Lázeňský komplex se nachází 10 km od Písku, v romantickém prostředí lesnaté krajiny v údolí řeky Otavy, které poskytuje návštěvníkům klid a dostatek soukromí. Poloha lázní zaručuje snadnou dosažitelnost autem, vlakem nebo autobusem.

Tři hlavní lázeňské budovy (budova zámku, Jubilejní a Léčebný pavilon) jsou navzájem bezbariérově propojeny proskleným zastřešeným a vytápěným koridorem.

Hlavní léčebnou metodou jsou slatinné zábaly, dále pak bylinné, vířivé či perličkové koupele, suché uhličitě koupele, vířivé lázně horních a dolních končetin, elektroléčebné a světloléčebné procedury, magnetoterapie, pohybové terapie, masáže, parafinové zábaly, kryoterapie, inhalace, oxygenoterapie, plynové injekce. Pro maximální účinek léčby se doporučují klasické léčebné pobyty v délce 3 až 4 týdnů. V nabídce lázní jsou ale i krátkodobé relaxační programy a také jednotlivé volně prodejné procedury, které slouží k regeneraci těla i během krátkodobého pobytu.

Ubytování v lázeňském komplexu je rozděleno do několika kategorií. V jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích nebo apartmánech je pro pacienty a lázeňské hosty k dispozici 186 lůžek ve 104 pokojích.

Díky své poloze a příjemnému klimatu jsou lázně místem vhodným k realizaci odpočinkové turistiky, výletů po okolí po mnoha značených turistických a cyklistických stezkách, cestování po kulturních a technických památkách. Pro aktivní využití volného času jsou k dispozici tenisové kurty, fitness, venkovní šachy, stolní tenis, půjčovna sportovních potřeb, hřiště na nohejbal, volejbal, petanque, venkovní ohniště s udírnou. Součástí lázeňského komplexu jsou i konferenční prostory, kaple k pořádání koncertů a svateb, salonky, restaurace s venkovní terasou, kavárna, tělocvična, sauna, solárium, kadeřnictví, kosmetika, manikúra, pedikúra a samozřejmě je wifi připojení na internet.

---

<sup>32</sup> Lázně Hotel Vráž [cit. 2012-03-5]. Dostupný z WWW: <<http://www.lazne-vraz.cz/cs/o-laznich/>>

## 4.2. Statistika jihočeského lázeňství

### Lůžková kapacita lázeňských zařízení

**Tab. 4: Lůžková kapacita lázeňských zařízení v ČR a Jihočeském kraji**

(v letech 2000 – 2010)

Rok	Lůžková kapacita lázeňských zařízení	
	v ČR	v Jihočeském kraji
2000	22 179	1 014
2001	22 532	1 043
2002	22 972	1 093
2003	25 058	1 422
2004	25 260	1 422
2005	25 235	1 411
2006	25 770	1 451
2007	25 737	1 451
2008	25 490	1 469
2009	26 505	1 488
2010	26 432	1 488

Zdroj: [www.uzis.cz](http://www.uzis.cz), vlastní zpracování

V tabulce č. 4 je uvedeno množství lůžkových kapacit za posledních 10 let. Lůžkové kapacity stále rostou jak v celé České republice, tak v Jihočeském kraji.

### Lázeňská péče v Jihočeském kraji

V Jihočeském kraji je poskytována lázeňská péče pouze pro dospělé. Proto v následujících dvou tabulkách uvádím vývoj počtu dospělých pacientů - klientů, kteří navštívili jihočeská lázeňská zařízení.

**Tab. 5.1: Počet pacientů lázeňských zařízení Jihočeského kraje**  
(v letech 2003 – 2010)

Rok	Počet pacientů	
	KLP	PLP
2003	13 065	1 716
2004	13 251	1 926
2005	13 156	1 905
2006	12 535	1 881
2007	6 788	858
2008	12 516	1 656
2009	14 315	1 757
2010	14 715	1 760

Zdroj: www.uzis.cz, vlastní zpracování

KLP – komplexní lázeňská péče

PLP – příspěvková lázeňská péče

Tabulka 5.1 porovnává počty pacientů, kteří navštívili jihočeská lázeňská zařízení v režimu komplexní a příspěvkové lázeňské péče. Lázeňskou péčí využíval téměř stabilní počet pacientů vyjma roku 2007, kdy péče jihočeských lázeňských zařízení využila přibližně pouze polovina pacientů v porovnání s ostatními roky.

**Tab. 5.2: Počet klientů lázeňských zařízení Jihočeského kraje**  
(v letech 2003 – 2010)

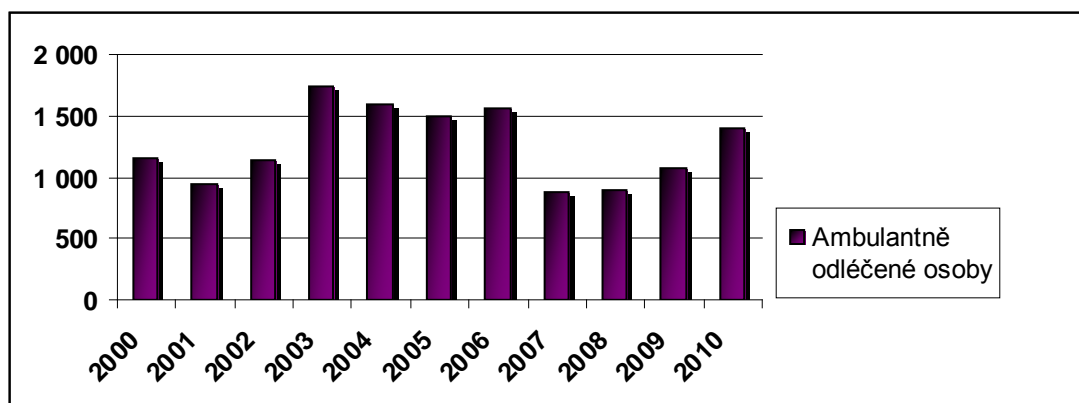
Rok	Samoplátci	
	tuzemci	cizinci
2003	3 273	1 973
2004	5 803	1 846
2005	7 544	1 865
2006	9 999	1 658
2007	4 769	97
2008	20 968	1 251
2009	21 671	527
2010	20 489	623

Zdroj: www.uzis.cz, vlastní zpracování

Z tabulky 5.2 vyplývá, že počty samoplaticích tuzemských klientů lázeňských zařízení neustále roste. V posledních 3 letech je počet tuzemských klientů přibližně třikrát větší než v předchozích letech. Ovšem počty zahraničních klientů klesají.



**Graf 1: Vývoj počtu ambulantně odléčených osob v jihočeských lázeňských zařízeních (v letech 2000 – 2010)**



Zdroj: [www.uzis.cz](http://www.uzis.cz), vlastní zpracování

Výše uvedený graf znázorňuje vývoj ambulantně odléčených osob v jihočeských lázeňských zařízeních. Je patrné, že množství této péče stále kolísá. Nejvíce ambulantní léčby bylo poskytnuto v roce 2003, kdy počet přesáhl hranici 1 700 osob.

## 5. MARKETINGOVÝ VÝZKUM SPOKOJENOSTI KLIENTŮ S NABÍDKOU LÁZEŇSKÝCH ZAŘÍZENÍ

### Projekt marketingového výzkumu

Marketingový výzkum je praktickou součástí bakalářské práce na téma: „Zhodnocení nabídky lázeňských subjektů v Jihočeském kraji“. Dotazníkové šetření poslouží ke zjištění spokojenosti pacientů – klientů s nabídkou lázeňských produktů a služeb, poskytovaných v lázeňských zařízeních Jihočeského kraje.

Na přelomu března a dubna 2012 bude provedeno dotazníkové šetření, ve kterém se pokusím zjistit spokojenost pacientů – klientů s nabídkou lázeňských produktů a služeb jihočeských lázeňských zařízení.

Dotazník bude tvořen z 11 jednoduchých otázek. U každé z nich bude na výběr z několika možných odpovědí. Od dotazovaných bude vyžadována vždy jen jedna odpověď u každé otázky.

Tištěný dotazník bude rozdáván náhodným pacientům – klientům jihočeských lázní (konkrétně půjde o Lázně Bechyně, s. r. o., Lázně Aurora, s. r. o., Bertiny lázně Třeboň, s. r. o. a Lázně Hotel Vráž, s. r. o.).

Cílem dotazníkového šetření bude zjistit a vyhodnotit spokojenost lázeňských pacientů – klientů s nabídkou lázeňských služeb v Jihočeském kraji.

V úvodu dotazování se pokusím zjistit, jakými lidmi je tvořena klientela jihočeských lázní (tzn. pohlaví, věk, ekonomická aktivita). Dále budu zjišťovat, ve kterém jihočeském lázeňském zařízení se respondent nachází a jaký druh lázeňské péče využívá či jak dlouhý je jeho lázeňský pobyt. U dalších otázek respondent odpoví (označí jednu z variant: spokojen, spokojen s připomínkami, nespokojen) na spokojenost se zdravotními, ubytovacími, stravovacími a ostatními službami. V případě připomínek budou mít dotazovaní možnost konkrétního uvedení u každé z otázek. V závěru se ptám, zda respondent má zkušenost s jiným lázeňským zařízením v ČR a zda může porovnat spokojenost (jestli je v jihočeských lázních více spokojen, stejně spokojen, spokojen méně).

Úplné znění dotazníku je součástí příloh bakalářské práce. Získané údaje budou zpracovány formou tabulek a grafů a budou použity pouze ke zpracování bakalářské práce.

Dotazníkové šetření probíhalo v termínu od 6. do 17. dubna 2012. Respektovala jsem, že pacienti – klienti potřebují ke svému léčení klid. Nechtěla jsem je tedy osobně

obtěžovat s prosbou o vyplnění dotazníků. Proto mi bylo umožněno, po domluvě s vedením jednotlivých lázní, zanechat přibližně 50 dotazníků v každém jihočeském lázeňském zařízení (na recepci či stolcích ve vstupní hale).

### Výsledky marketingového výzkumu – dotazníkového šetření

Pouze Lázně Bechyně, s. r. o. odmítly spolupráci s tím, že si nepřejí, aby u jejich hostů bylo prováděno jakékoliv dotazování. Lázně Aurora, s. r. o., Bertiny lázně Třeboň, s. r. o. a Lázně Hotel Vráž, s. r. o. mi realizaci dotazníkového šetření povolily.

Dotazníkového šetření se účastnilo celkem 63 respondentů. Větším podílem se na dotazníkovém šetření podílely ženy (64 %).

**Tab. 6: Pohlaví respondentů**

Pohlaví	Lázeňské zařízení (v %)		
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.
Ženy	19	26	19
Muži	11	11	14
<b>Celkem</b>	<b>30</b>	<b>37</b>	<b>33</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 1. otázka

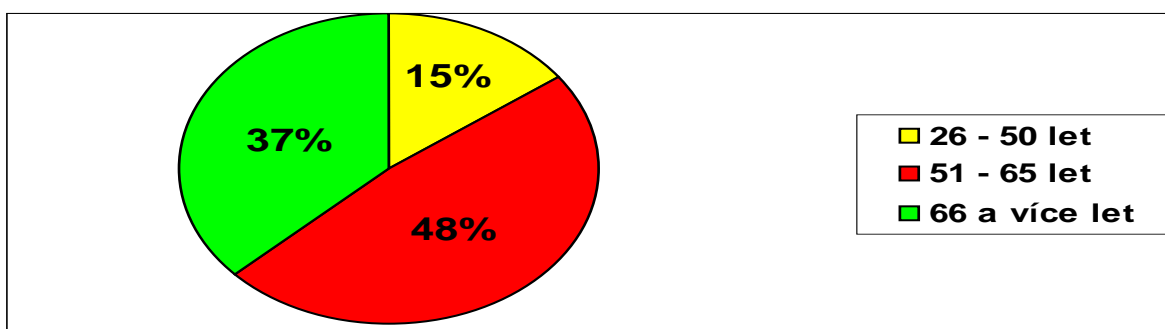
Pacienty – klienty jsem dále dělila podle věku, což ukázalo, že většinu dotazovaných tvoří návštěvníci lázní ve věku 51- 65 let (48 %).

**Tab. 7: Věk respondentů**

Věk (v letech)	Lázeňská zařízení (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Do 25	0	0	0	<b>0</b>
26 – 50	6	3	6	<b>15</b>
51 – 65	14	23	11	<b>48</b>
66 a více	10	11	16	<b>37</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 2. otázka

**Graf 2: Věková struktura respondentů**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 2. otázka

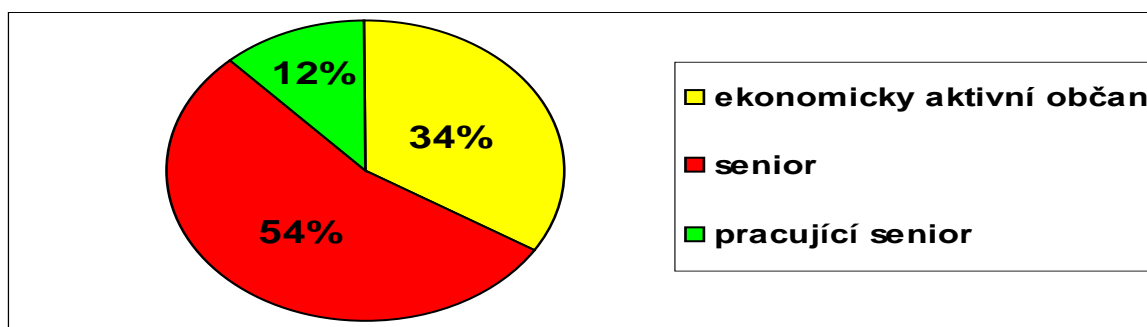
V následující tabulce je zaznamenáno, jakou ekonomickou aktivitou disponují návštěvníci jihočeských lázní, kteří byli ochotni vyplnit dotazník. Je patrné, že lázeňské hosty z většiny tvoří senioři (54 %). Ekonomicky aktivních respondentů bylo 34 % a 12 % patří pracujícím seniorům.

**Tab. 8: Ekonomická aktivita respondentů**

Ekonomická aktivita	Lázeňské zařízení (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Student	0	0	0	0
Pracující student	0	0	0	0
Ekonomicky aktivní občan	13	13	8	34
Senior	13	18	23	54
Pracující senior	5	5	2	12

Zdroj: Dotazníkové šetření, 3. otázka

**Graf 3: Struktura ekonomické aktivity respondentů**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 3. otázka

V další otázce uvedené v dotazníku jsem zjišťovala, jakým způsobem je hrazen lázeňský pobyt respondentů. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že 66 % dotazovaných

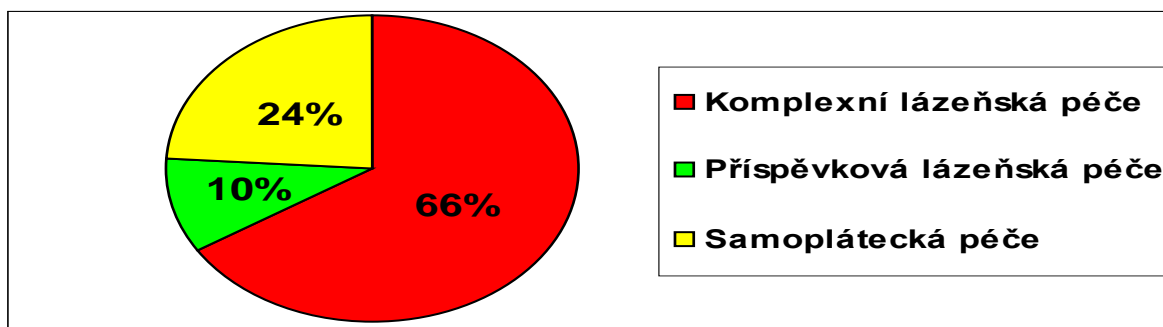
využívá komplexní lázeňskou péči (hrazenou zdravotní pojišťovnou). Příspěvkovou péči (z části hrazenou pacientem) využívá 10 % respondentů a 24 % dotazovaných navštívilo lázeňské zařízení jako samoplátce. Číselné vyjádření uvádím v Tab. 9.

**Tab. 9: Jaký druh lázeňské péče pacienti – klienti využívají**

Druh lázeňské péče	Lázeňské zařízení (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
KLP	21	21	24	<b>66</b>
PLP	2	3	5	<b>10</b>
Samoplátci	8	13	3	<b>24</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 5. otázka

**Graf 4: Struktura využití lázeňské péče**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 5. otázka

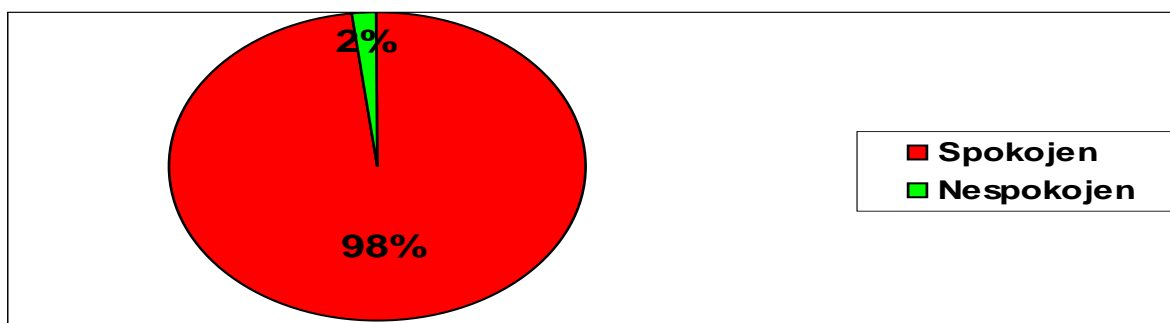
Šestá otázka byla zaměřena na zjištění doby, kterou pacienti – klienti v lázeňských zařízeních tráví. Z uvedených délek pobytů, které respondenti uváděli je zjištěno, že pacienti využívající komplexní lázeňské péče tráví v lázeňských zařízeních v průměru přibližně 23 dní. U návštěvníků, kteří využívají příspěvkovou lázeňskou péči je tato doba přibližně stejná (asi 22 dní). Nejméně času v lázeňských zařízeních tráví samoplátci a to v průměru přibližně 6 dní.

Následující bloky otázek, na které jsem zjišťovala odpovědi, už jsou zaměřeny na podstatu prováděného dotazníkového šetření. Tou podstatou je zjistit spokojenost pacientů – klientů s poskytovanými službami v jihočeských lázeňských zařízeních. Nejprve vyjádřím spokojenost pacientů se zdravotními službami.

**Tab. 10: Spokojenost se zdravotními službami – s péčí lékaře**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s péčí lékaře (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	27	34	37	<b>98</b>
Spokojen s příp.	0	0	0	<b>0</b>
Nespokojen	0	2	0	<b>2</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 7. otázka

**Graf 5: Struktura spokojenosti s péčí lékaře**

Zdroj: Dotazníkové šetření, 7. otázka

S péčí lékaře, i na základě připomínek, jsou téměř všichni spokojeni (98 %). 2 % nespokojených tvoří v případě tohoto dotazníkového šetření pouze jeden pacient, který bohužel nevedl žádnou připomínku, která by jeho přesvědčení nějakým způsobem potvrzovala. Velké množství pacientů se k lékařské péči vyjádřilo: „jsem velmi spokojena, dokonalá“<sup>33</sup> Respondenti, kteří se k lékařské péči nevyjádřili, ve velkém množství poznamenávali, že lázeňskou péči nevyužívají.

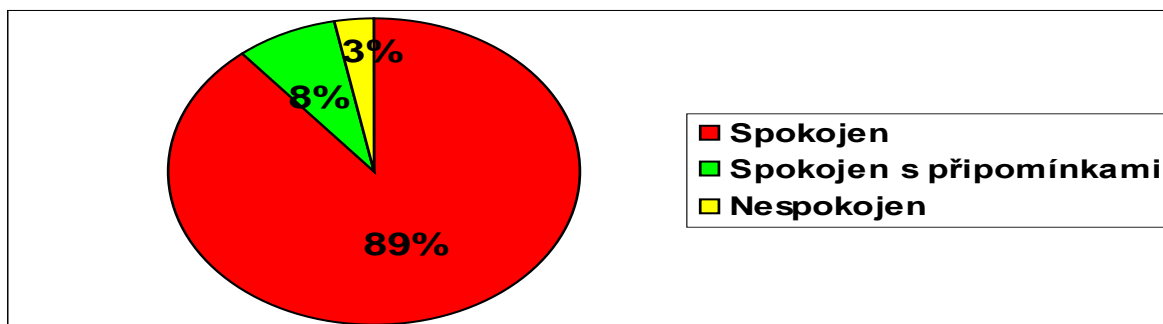
**Tab. 11: Spokojenost se zdravotními službami – se službami odborného personálu, který poskytuje procedury**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s odborným personálem (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	30	29	30	<b>89</b>
Spokojen s příp.	0	5	3	<b>8</b>
Nespokojen	0	3	0	<b>3</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 7. otázka

<sup>33</sup> Připomínky z dotazníkového šetření, otázka č. 7 – spokojenost s péčí lékaře

**Graf 6: Struktura spokojenosti s odborným personálem, který poskytuje procedury**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 7. otázka

S odborným personálem poskytujícím procedury jsou návštěvníci lázní většinou spokojeni (89 %). Spokojených respondentů s připomínkami bylo 8 % a nespokojených návštěvníků procedur 3 %. Mnoho spokojených dotazujících doplnilo spokojenost poznámkou, že jsou velice spokojeni a co se týká připomínek, setkávala jsem se s odpověďmi: „neosobní přístup – slatinná koupel, nespokojená s individuálním cvičením, některé masérky masírují bolestivě až hrubě i při upozornění na bolestivost“<sup>34</sup> Dále respondentům nevyhovují časové prodlevy, nebo chybějící možnost odpočinku po koupeli.

Další otázka v dotazníku byla zaměřena na spokojenost s ubytovacími službami. Respondenti, stejně jako v minulé otázce, měli na výběr z variant spokojen, spokojen s připomínkami, nespokojen, čímž mohli vyjádřit míru své spokojenosti s vybavením pokoje a úklidem.

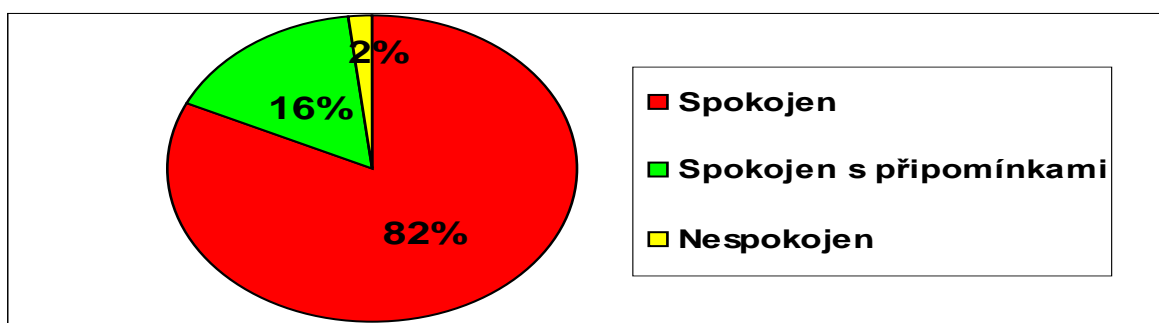
**Tab. 12: Spokojenost s ubytovacími službami – s vybavením pokoje**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s vybavením pokoje (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	24	29	29	<b>82</b>
Spokojen s přip.	5	6	5	<b>16</b>
Nespokojen	2	0	0	<b>2</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 8. otázka

<sup>34</sup> Připomínky z dotazníkového šetření, otázka č. 7 – spokojenost s odborným personálem, který poskytuje procedury

**Graf 7: Struktura spokojenosti s ubytovacími službami – s vybavením pokoje**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 8. otázka

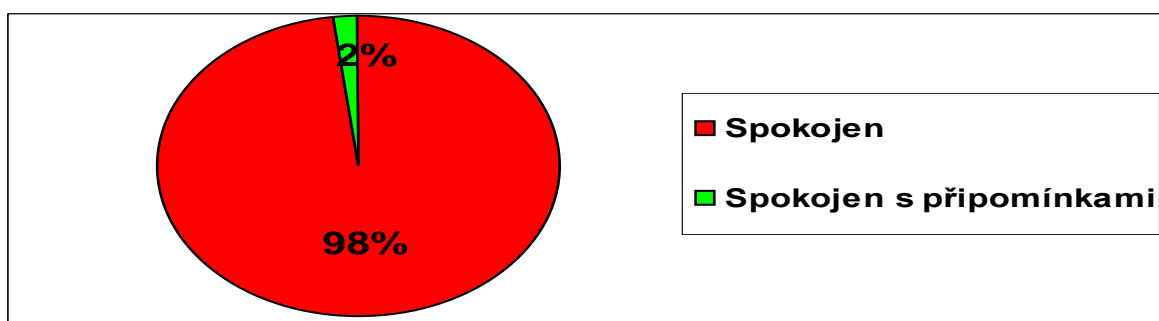
S vybavením pokoje je rovněž většina dotazovaných spokojena (82 %). Spokojeno s připomínkami je 16 % respondentů a pouze 1 dotázaný je nespokojen. V dotaznících jsem nacházela připomínky: „výše poplatku 195 Kč/osoba/den na TV a lednici?! – vysoké, chybí pohodlné sezení – křeslo či židle čalouněná, větší obrazovka televize, malý prostor, chybí odkládací police v koupelně, uvítala bych na WC madlo na vstávání“<sup>35</sup> V několika případech jsem se setkala s připomínkou, že chybí lampičky na nočních stolcích. Další, často se opakující připomínkou byla hlučnost sousedního pokoje (telefonování).

**Tab. 13: Spokojenost s ubytovacími službami – s úklidem pokoje**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s úklidem pokoje (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	29	37	32	<b>98</b>
Spokojen s přip.	2	0	0	<b>2</b>
Nespokojen	0	0	0	<b>0</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 8. otázka

**Graf 8: Struktura spokojenosti s ubytovacími službami – s úklidem pokoje**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 8. otázka

<sup>35</sup> Připomínky z dotazníkového šetření, 8. otázka – spokojenost s vybavením pokoje



Také s úklidem pokoje je 98 % respondentů spokojeno. Někteří se také v připomínkách vyjádřili, že jsou dokonce velmi spokojeni. Pouze jedna respondentka se zmínila v připomínkách o prachu ve skříních a na parapetech.

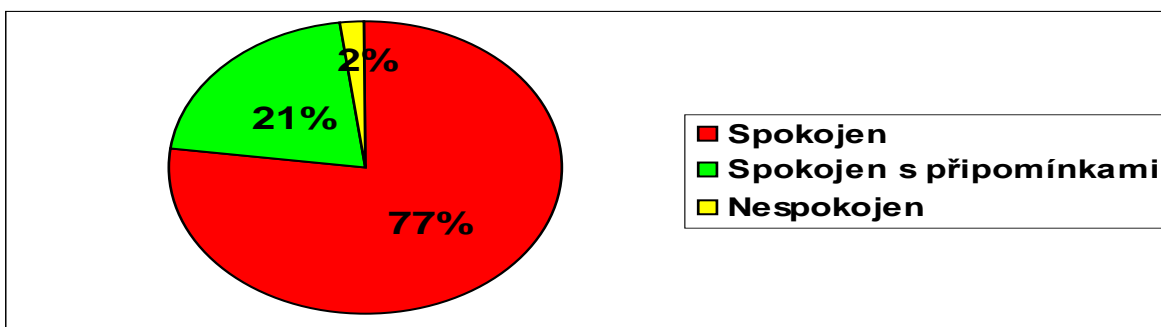
Další blok dotazníkových otázek jsem zaměřila na stravovací služby. I zde mohli respondenti vyjádřit svou spokojenost a poznamenat připomínky týkající se kvality stravy a obsluhujícího personálu. Také mne zajímalo, zda pacienti – klienti navštěvují doplňkové stravovací zařízení (restauraci, kavárnu, bar) daného lázeňského zařízení. I zde se mohli vyjádřit ke spokojenosti s provozní dobou, s jídelním a nápojovým lístkem a personálem.

**Tab. 14: Spokojenost se stravovacími službami – s kvalitou stravy**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s kvalitou stravy (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	28	22	27	<b>77</b>
Spokojen s přip.	2	13	6	<b>21</b>
Nespokojen	0	2	0	<b>2</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

**Graf 9: Struktura spokojenosti se stravovacími službami – s kvalitou stravy**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

S kvalitou stravy je v lázeňských zařízeních 77 % dotazovaných spokojených. Jeden z dotazovaných se vyjádřil, že je s kvalitou stravy velice spokojen (s bezlepkovou dietou). Spokojeno s připomínkami je 21 %. Často se objevovaly připomínky, že se dostává mnoho ovoce a málo zeleniny, zeleninových salátů... Další častou připomínkou jsou malé porce, malý výběr a teplota pokrmů (zvláště polévek). Další respondentka se v poznámce zmínila i o stále stejných II. večeřích při diabetické dietě (chléb).

Nespokojen byl pouze 1 respondent, který do připomínek zapsal: „večeře příšerné, nedostatek zeleniny, v rizotu chrupavky, ragú je hnědá univerzální omáčka“<sup>36</sup>

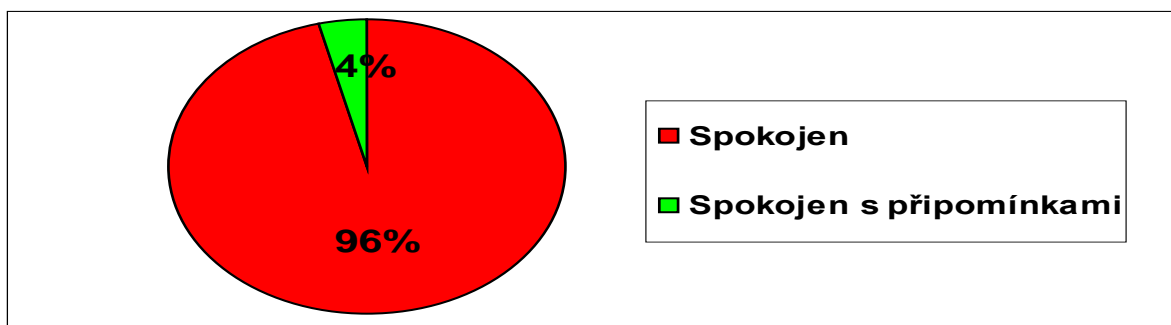
Dále se pacienti – klienti mohli vyjádřit ke spokojenosti s obsluhujícím personálem. S obsluhou při stravovacích službách je spokojeno celých 96 % respondentů. A pouze 4 % jsou spokojeni s připomínkou. Většina dotazovaných se v poznámce vyjádřila: „jsem velmi spokojena, velmi příjemný personál, velmi příjemná a ochotná obsluha“<sup>37</sup> Jeden respondent se v poznámce zmínil, že někdy je obsluha horší, což hned omluvil s tím, že žádný člověk nemá stále dobrou náladu.

**Tab. 15: Spokojenost se stravovacími službami – s obsluhujícím personálem**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s obsluhujícím personálem (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	29	33	34	<b>96</b>
Spokojen s přip.	2	2	0	<b>4</b>
Nespokojen	0	0	0	<b>0</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

**Graf 10: Struktura spokojenosti se stravovacími službami – s obsluhujícím personálem**



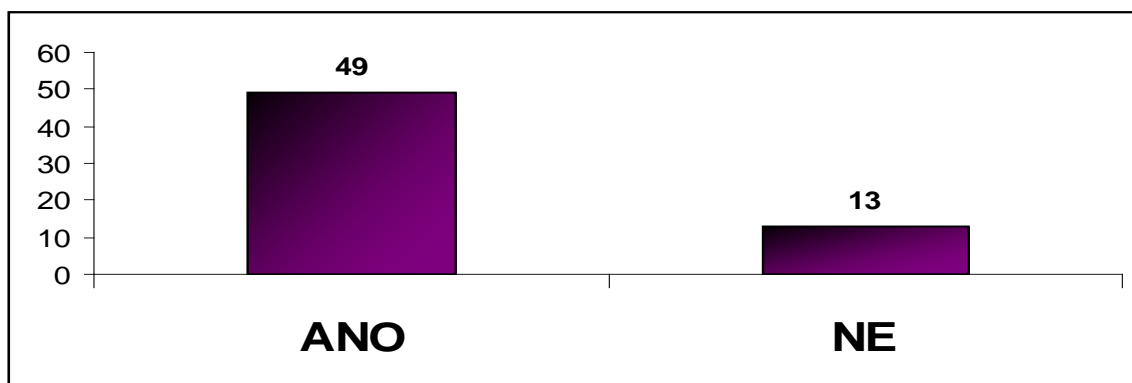
Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

V následujícím grafu zobrazují výsledky z otázky, zda pacienti – klienti navštěvují doplňkové stravovací zařízení (restauraci, kavárnu, bar) při pobytu v lázeňském zařízení. U této otázky se 1 respondent nevyjádřil a 79 % respondentů, kteří odpověděli, navštěvují tyto doplňkové stravovací zařízení.

<sup>36</sup> Připomínky z dotazníkového šetření, 9. otázka – spokojenost s kvalitou stravy

<sup>37</sup> Připomínky z dotazníkového šetření, 9. otázka – spokojenost s obsluhujícím personálem

**Graf 11: Navštívil/a jste v lázeňském zařízení doplňkové stravovací zařízení (restauraci, kavárnu, bar)?**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

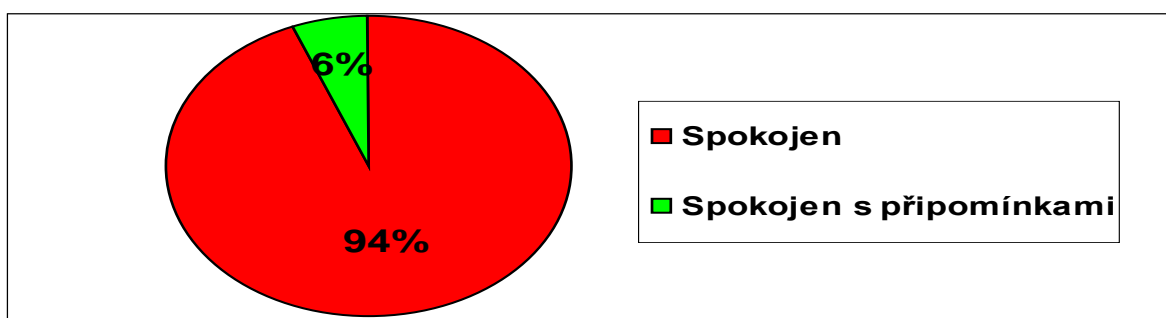
Na následující otázku, týkající se spokojenosti s provozní dobou doplňkového stravovacího zařízení, neodpovědělo 13 respondentů. Z těch, kteří na otázku odpověděli, je spokojeno s provozní dobou výše zmíněného zařízení 94 %. Zbýlých 6 % dotazovaných je spokojeno s připomínkami typu: „bar v prvním patře by měl být celý den otevřen, dolní bar by mohl zavírat později“<sup>38</sup>

**Tab. 16: Spokojenost s doplňkovým stravovacím zařízením – s provozní dobou**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s provozní dobou (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	32	30	32	<b>94</b>
Spokojen s přip.	0	6	0	<b>6</b>
Nespokojen	0	0	0	<b>0</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

**Graf 12: Struktura spokojenosti s doplňkovým stravovacím zařízením – s provozní dobou**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

<sup>38</sup> Připomínky z dotazníkového šetření, 9. otázka – spokojenost s provozní dobou doplňkového stravovacího zařízení

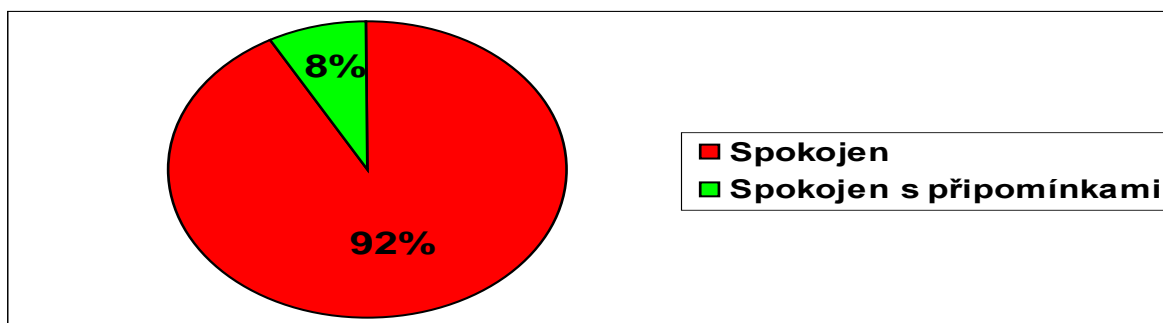
Další podotázka týkající se doplňkového stravovacího zařízení je věnována jídelnímu a nápojovému lístku. Na tuto otázku z celkového množství respondentů neodpovědělo 11 z nich. Z celkového počtu zaznamenaných odpovědí je s jídelním a nápojovým lístkem spokojeno 92 % dotázaných. Pouze 4 respondenti jsou spokojeni s připomínkami. Objevovaly se připomínky, že by v doplňkovém stravovacím zařízení mohl být větší výběr jídla. Další připomínkou bývalo, že kvalita někdy neodpovídá ceně.

**Tab. 17: Spokojenost s doplňkovým stravovacím zařízením – s jídelním a nápojovým lístkem**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s jídelním a nápojovým lístkem (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	29	27	36	<b>92</b>
Spokojen s přip.	0	8	0	<b>8</b>
Nespokojen	0	0	0	<b>0</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

**Graf 13: Struktura s doplňkovým stravovacím zařízením – s jídelním a nápojovým lístkem**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

Na otázku, ve které respondenti mohli vyjádřit spokojenost s personálem doplňkového stravovacího zařízení, odpovědělo také jen 52 dotázaných. Z dostupných odpovědí na tuto otázku jsem zjistila, že 94 % respondentů je spokojeno s personálem restaurací, barů a kaváren. Další 4 % dotázaných je spokojeno s připomínkami a 1 respondent spokojen není. U této otázky byly zaznamenány následující připomínky: „servírka nestíhala, na stolech špinavé nádoby. Po 10 minutách, kdy k nám ani nezašla,

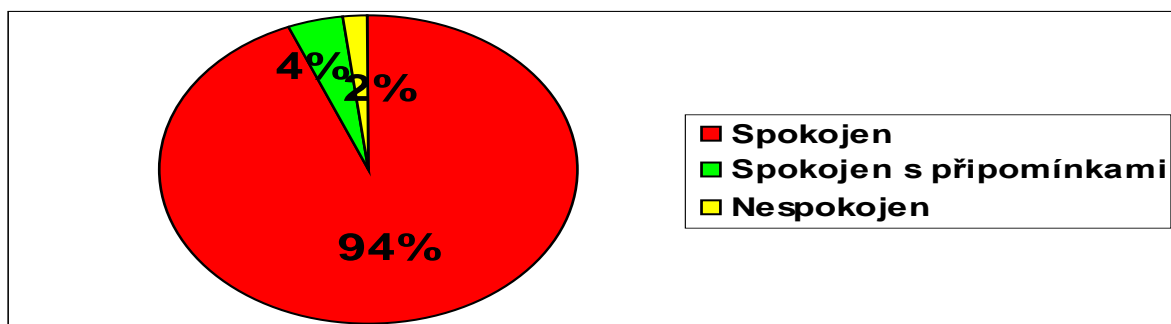
jsme odešli.“<sup>39</sup> Další zaznamenanou připomínkou byla poznámka o delších čekacích dobách.

**Tab. 18: Spokojenost s doplňkovým stravovacím zařízením – s personálem**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s personálem (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	25	34	35	<b>94</b>
Spokojen s přip.	4	0	0	<b>4</b>
Nespokojen	2	0	0	<b>2</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

**Graf 14: Struktura spokojenosti s doplňkovým stravovacím zařízením – s personálem**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 9. otázka

Další blok dotazníkových otázek je zaměřen na spokojenost lázeňských hostů s poskytovanými kulturními, společenskými, sportovními a doplňujícími službami. I zde dotazovaní mohli vyjádřit svou spokojenost/nespokojenost a vyjádřit, jaké další služby při lázeňském pobytu postrádají.

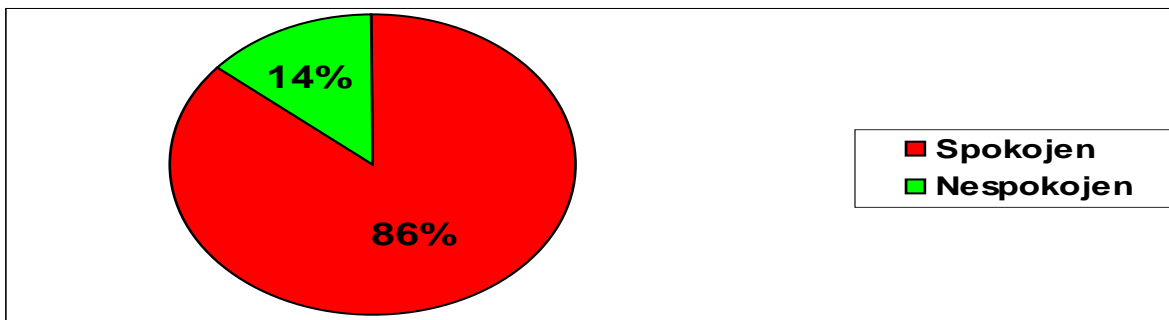
**Tab. 19: Spokojenost s ostatními službami – s kulturními, společenskými a sportovními službami**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s kulturními, společenskými a sportovními službami (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	27	29	30	<b>86</b>
Nespokojen	2	12	0	<b>14</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 10. otázka

<sup>39</sup> Připomínky z dotazníkového šetření, 9. otázka – spokojenost s personálem doplňkového stravovacího zařízení

**Graf 15: Struktura spokojenosti s ostatními službami – s kulturními, společenskými a sportovními službami**



Zdroj: Dotazníkové šetření, 10. otázka

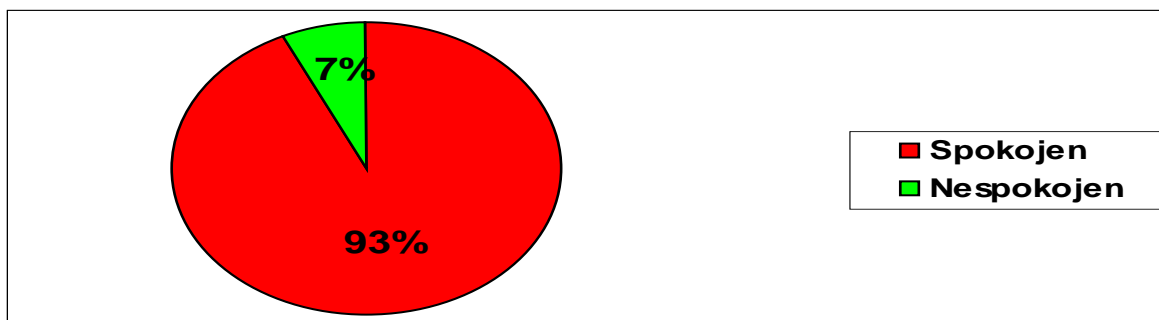
K podotázce, která se týká kulturních, společenských a sportovních akcí, se vyjádřilo celkem 52 respondentů z celkového počtu dotázaných. 86 % těchto respondentů je s tímto druhem ostatních služeb spokojeno. Zbylých 14 %, tj. 7 dotazovaných je s těmito službami nespokojeno.

**Tab. 20: Spokojenost s ostatními službami – s doplňkovými službami**

Úroveň spokojenosti	Spokojenost s doplňkovými službami (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Spokojen	25	39	29	93
Nespokojen	0	7	0	7

Zdroj: Dotazníkové šetření, 10. otázka

**Graf 16: Struktura spokojenosti s ostatními službami – s doplňkovými službami**

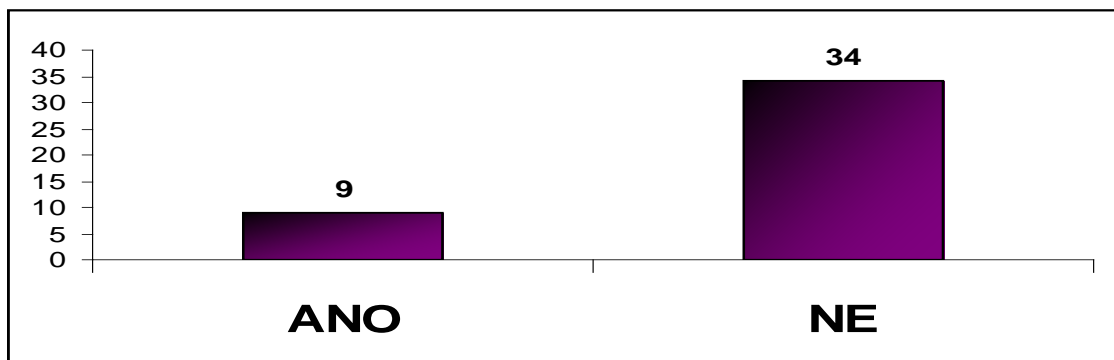


Zdroj: Dotazníkové šetření, 10. otázka

Dále jsem se snažila zjistit spokojenost s ostatními doplňujícími službami (kadeřnictví, kosmetika...). Na otázku s touto tematikou odpovědělo 28 respondentů z celkem dotázaných. Zbytek se k těmto službám vyjádřit nemohl. Kdo neodpověděl, do poznámky poznamenal, že tyto služby nevyužil a tudíž nemůže posoudit.

Ze zaznamenaných odpovědí je zřejmé, že 93 % respondentů je s doplňujícími službami spokojeno. Zbýlých 7 % dotazovaných je s těmito službami nespokojeno.

**Graf 17: Pociťujete nedostatek některých ostatních služeb?**

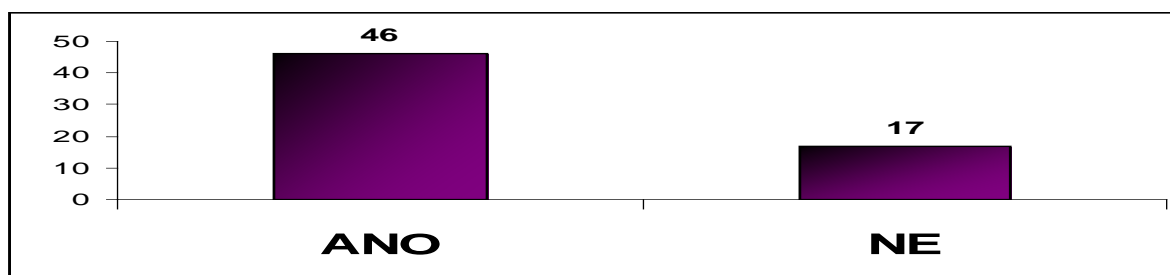


Zdroj: Dotazníkové šetření, 10. otázka

V poslední podotázce tohoto bloku jsem se zajímala o to, zda návštěvníci jihočeských lázní pociťují nedostatek některých ostatních doplňujících služeb. Na otázku odpovědělo 43 respondentů ze všech dotázaných. Většina, tj. 79 % žádné nedostatky nepociťuje. Zbýlých 21 % (9 dotazovaných) uvedlo, že nedostatek takových služeb pociťují. V připomínkách se např. objevovalo: „praní drobného prádla – samoobslužná prádelna, novinová služba, lepší vybavení posilovny, během svátků by měly být otevřeny některé obchody, více kulturních akcí, erotické masáže, delší otevírací doba v kantýně, doprava (sobota a neděle do města) a více akcí pro pacienty (dotovaných léčebným zařízením tak, jak je to ve spoustě jiných lázeňských zařízeních)“<sup>40</sup>

V posledním bloku otázek jsem se snažila porovnat zkušenost návštěvníků jihočeských lázní s ostatními lázeňskými zařízeními v České republice.

**Graf 18: Máte zkušenost s jiným lázeňským zařízením v České republice?**



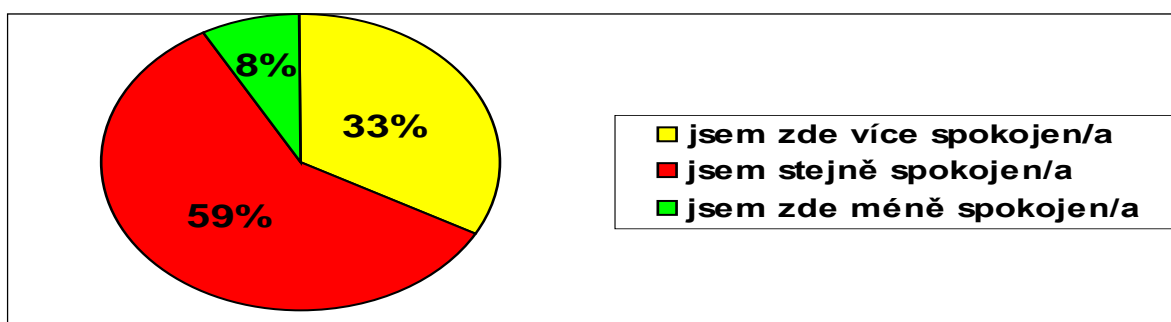
Zdroj: Dotazníkové šetření, 11. otázka

<sup>40</sup> Připomínky z dotazníkového šetření, 10. otázka – nedostatek jakých služeb pociťujete?

**Tab. 21: Porovnání zkušenosti s jiným lázeňským zařízením v ČR**

Míra spokojenosti	Zkušenost s jiným lázeňským zařízením v ČR (v %)			Celkem (v %)
	Lázně Aurora, s. r. o.	Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.	Lázně Hotel Vráž, s. r. o.	
Zde jsem více spokojen/a	11	7	15	<b>33</b>
Zde jsem stejně spokojen/a	17	22	20	<b>59</b>
Zde jsem méně spokojen/a	2	4	2	<b>8</b>

Zdroj: Dotazníkové šetření, 11. otázka

**Graf 19: Struktura porovnání spokojenosti s jiným lázeňským zařízením v ČR**

Zdroj: Dotazníkové šetření, 11. otázka

Zkušenost s jiným lázeňským zařízením v ČR má 46 respondentů z celkového počtu dotazovaných. Zbylých 17 dotazovaných tuto zkušenost nemá, proto ani nemohli posoudit, zda jsou spokojeni více, stejně či méně.

K míře spokojenosti se vyjádřilo 46 dotazovaných, kteří mají zkušenost s jiným lázeňským zařízením v ČR. 15 dotázaných je v aktuálním lázeňském místě více spokojeno než jinde v ČR a 27 respondentů je v tomto lázeňském místě spokojeno stejně. Pouze 4 dotázaní jsou v aktuálním lázeňském místě spokojeni méně.

### Profil návštěvníka jihočeských lázní

Větší počet návštěvníků lázní v Jihočeském kraji tvoří ženy (63 %), ve věkové skupině 51 – 65 let (45 %), ekonomicky aktivní (56 %), využívající komplexní lázeňskou péči (67 %).

### Závěr dotazníkového šetření a jeho interpretace

Mnou zjištěné hodnoty, kterých bylo dosaženo na základě dotazníkového šetření v jihočeských lázních, se dají hodnotit pozitivně. Z výsledků vyplynulo, že pacienti – klienti považují jihočeské lázně za kvalitní.



Z úvodního bloku šesti otázek jsem zjistila, jaká klientela tvoří jihočeské lázeňství. Z celkových 63 respondentů je 63 % žen a většinu dotazovaných tvoří senioři ve věkové skupině 51 – 65 let. 67 % dotázaných navštívilo jihočeské lázně v rámci komplexní lázeňské péče a průměrná doba, kterou pacienti – klienti v lázeňských zařízeních tráví je 17 dní.

Druhý blok dotazníkových otázek zmapoval spokojenost se zdravotními službami. S péčí lékaře je spokojeno 98 % dotázaných pacientů, kteří tuto službu využívají a s péčí odborného personálu, který poskytuje procedury, je spokojeno 89 % všech dotázaných.

Další blok otázek byl zaměřen na zhodnocení spokojenosti s ubytovacími službami. S vybavením pokoje je spokojena také většina všech dotázaných, tj. 83 %. I s úklidem pokoje je spokojeno 98 % dotázaných.

Následující soubor otázek měl přiblížit spokojenost se stravovacími službami. S kvalitou stravy je spokojeno 78 % všech dotazovaných a s obsluhujícím personálem jsou spokojeni téměř všichni respondenti, tj. 97 %. Také jsem zjišťovala spokojenost s doplňkovým stravovacím zařízením. I v jeho případě spokojenost se všemi aspekty (provozní dobou, jídelním a nápojovým lístkem a personálem) přesahuje 90 % všech dotázaných, kteří na dané otázky odpověděli.

Pomocí předposledního bloku otázek jsem zjišťovala spokojenost s ostatními službami, které jsou lázeňskými zařízeními poskytovány. S kulturními, společenskými a sportovními službami je v jihočeských lázních spokojeno 87 % dotázaných, kteří na otázku odpověděli a téměř všichni respondenti, kteří využili doplňujících služeb (93 %) jsou spokojeni s doplňujícími službami. 79 % dotázaných, kteří odpověděli na otázku týkající se nedostatku některých služeb, nepocítují nedostatek ostatních služeb.

Poslední blok otázek byl zaměřen na zkušenosti a porovnání spokojenosti s jinými lázeňskými zařízeními v České republice. Většina všech respondentů (73 %) má zkušenost s jiným českým lázeňským zařízením a většina všech respondentů (59 %) je se současným pobytem v lázeňském zařízení stejně spokojena v porovnání své zkušenosti s jiným zařízením.

Hlavním cílem mého dotazníkového šetření bylo zjistit spokojenost lázeňských pacientů – klientů se službami, které jsou poskytovány v jihočeských lázních. Mile mne překvapilo, že se všemi službami je plně spokojena většina pacientů – klientů. Proto mám důvod se domnívat, že jihočeské lázně jsou svojí nabídkou stále atraktivní a uspokojí potřeby většiny klientů.

## ZÁVĚR

Lázeňství můžeme vnímat jako pomocnou složku, která nám napomáhá zvyšovat určitý životní standard a také pomáhá zkvalitňovat zdravý životní styl, kterému se v současné době přikládá stále vyšší a vyšší pozornost.

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zhodnotit spokojenost pacientů – klientů s lázeňskými službami, poskytovanými lázeňskými subjekty v Jihočeském kraji. Cíl bakalářské práce naplňuje provedený marketingový výzkum – dotazníkové šetření. Hodnoty, kterých bylo tímto šetřením dosaženo, se dají hodnotit pozitivně, protože téměř všichni dotazovaní jsou s poskytovanými službami jihočeských lázní spokojeni. Spokojení respondenti se v poznámkách zmiňovali o faktu, že jsou se službami i velmi spokojeni a méně spokojení návštěvníci, kteří se účastnili dotazníkového šetření, se v připomínkách zmínili o skutečnostech, které jim na poskytovaných službách vadí. V závěru dotazníkového šetření byly zjištěny i nedostatky ostatních služeb, které respondenti pocítují. Stručné interpretace výsledků jednotlivých otázek jsou uvedeny výše.

Dílčím cílem této práce bylo popsat historii a vývoj lázeňství v Čechách. Tento cíl splňuje teoretická část bakalářské práce, která je zaměřena na charakteristiku a historii lázeňství. Dále pojednává o druzích a formách lázeňské péče a službách, které lázeňství nabízí. V závěru analyzuje trh z pohledu nabídky jihočeských lázeňských zařízení a hodnotí statistické údaje o lázeňství na jihu Čech.

Přínosem této bakalářské práce je vyhodnocení míry spokojenosti návštěvníků jihočeských lázní s poskytovanými službami těchto lázeňských míst. Zpracování této práce mi pomohlo k pochopení problematiky týkající se lázeňského cestovního ruchu a dozvěděla jsem se i mnoho zajímavých informací o tomto tématu.

Myslím si, že je pro lázeňská zařízení nutností, aby sledovala nejnovější trendy v poskytování lázeňských služeb a aby zjišťovala spokojenost svých pacientů – klientů, což jim pomůže ke zkvalitnění jimi poskytovaných služeb.

Ke zlepšení image lázeňských zařízení jistě napomůže větší využití event marketingu. Jedná se o různé plánované akce, které doplňují pobyt pacientů – klientů určitou přidanou hodnotu. Tato hodnota pozitivně ovlivní celkový dojem návštěvníka lázeňského zařízení.

# SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

## Literární zdroje

1. DROBNÁ, D., MORÁVKOVÁ, E. Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost. Praha: Fortuna, 2010. 200 s. ISBN 978-80-7373-079-6.
2. BOŘÍK, O. a kol. Fabian Summer – O lázních císaře Karla IV. FORNICA PUBLISHING, 2008. 107 s. ISBN 978-80-90-3918-9-5.
3. HESKOVÁ, M. a kol. Cestovní ruch pro vyšší odborné a vysoké školy. Praha: Fortuna, 2011. 216 s. ISBN 978-80-7373-107-6.
4. INDROVÁ, J. a kol. Cestovní ruch (základy). Praha: Oeconomica, 2007. 119 s. ISBN 978-80-245-1252-5.
5. JANDOVÁ, D. Balneologie. Praha: Grada Publishing, 2009. 440 s. ISBN 978-80-247-2820-9.
6. KAJLÍK, V. a kol. České lázně a lázeňství. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007. 219 s. ISBN 978-80-239-9330-1.
7. KNOP, K. a kol. Lázeňství – ekonomika a management. Praha: Grada Publishing, 1999. 232 s. ISBN 80-7169-717-6.
8. KRAJÍC, R. Bechyně – historické město. Bechyně: PhDr. Rudolf Krajíc, CSc., Ing. Ján Vernarec, 2002. 30 s. ISBN 80-238-8693-2.
9. KŘÍŽEK, V. Obrazy z dějin lázeňství. Praha: Libri, 2002. 263 s. ISBN 80-7277-092-6.
10. MACKOVIČ, M. Lázeňství a balneotechnika. Cheb: FEK. 1995. 53 s. ISBN 80-7082-226-0.
11. ŠKAPÍK, M. a kol. Využití balneoterapie ve vnitřním lékařství. Praha: Grada Publishing. 1994. 160 s. ISBN 80-7169-130-5.

## Elektronické zdroje

1. Bertiny lázně. Slatinné procedury [online]. [cit. 11. března 2012]. Dostupný z WWW: <http://www.bera.cz/cz/nase-lecba/lecebne-metody/slatinne-procedury>
2. Turistický portál Karlovarského kraje. Legenda o založení Karlových Varů [online]. [cit. 23. listopadu 2011]. Dostupný z WWW: < <http://cestovani.kr-karlovarsky.cz/cz/pronavstevniky/Zajimavosti/Krajvbajichapovestech/Stranky/KarlovyVary.aspx> >

3. Lázně Aurora. Základní údaje [online]. [cit. 10. března 2012]. Dostupný z WWW: < <http://www.aurora.cz/zakladni-udaje> >
4. Lázně Bechyně. Současnost [online]. [cit. 10. února 2012]. Dostupný z WWW: < <http://www.laznebechyne.cz/index.php?page=71> >
5. Lázně Hotel Vráž. O lázních [online]. [cit. 5. března 2012], 2008. Dostupný z WWW: < <http://www.lazne-vraz.cz/cs/o-laznich> >
6. Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. Lázeňská péče [online]. [cit. 1. srpna 2011]. Dostupný z WWW: < <http://www.uzis.cz/> >
7. Obec Vráž. O obci – historie, zajímavosti [online]. [cit. 20. ledna 2012]. Dostupný z WWW: < <http://www.vraz-obec.cz/o-obci-historie-zajimavosti/ds-50/query=historie> >
8. Časopis COT BUSINESS [online]. 2002-2011. [cit. 2. března 2012]. Dostupný z WWW: < <http://www.cot.cz/index.php?page=200&jazyk=1&id=6194> >

## Legislativní dokumenty

1. Vyhláška Ministerstva zdravotnictví č. 58/1997 Sb., kterou se stanoví indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost

## Ostatní zdroje

Kromě výše uvedených zdrojů byly při zpracování práce využity následující materiály:

- prezentace z přednášky předmětu Lázeňství a cestovní ruch
- Informační a kulturní středisko: Třeboň – město historie, kultury a lázeňství
- připomínky z dotazníkového šetření

## SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tab. 1: Počet pacientů v ČR – komplexní lázeňská péče (v letech 2000 – 2010)

Tab. 2: Počet pacientů v ČR – příspěvková lázeňská péče (v letech 2000 – 2010)

Tab. 3: Počet samoplátců v ČR – tuzemci a cizinci (v letech 2000 – 2010)

Tab. 4: Lůžková kapacita lázeňských zařízení v ČR a Jihočeském kraji (v letech 2000 – 2010)

Tab. 5.1: Počet pacientů lázeňských zařízení Jihočeského kraje (v letech 2003 – 2010)

Tab. 5.2: Počet klientů lázeňských zařízení Jihočeského kraje (v letech 2003 – 2010)

Tab. 6: Pohlaví respondentů

- Tab. 7: Věk respondentů
- Tab. 8: Ekonomická aktivita respondentů
- Tab. 9: Jaký druh lázeňské péče pacienti – klienti využívají
- Tab. 10: Spokojenost se zdravotními službami – s péčí lékaře
- Tab. 11: Spokojenost se zdravotními službami – se službami odborného personálu, který poskytuje procedury
- Tab. 12: Spokojenost s ubytovacími službami – s vybavením pokoje
- Tab. 13: Spokojenost s ubytovacími službami – s úklidem pokoje
- Tab. 14: Spokojenost se stravovacími službami – s kvalitou stravy
- Tab. 15: Spokojenost se stravovacími službami – s obsluhujícím personálem
- Tab. 16: Spokojenost s doplňkovým stravovacím zařízením – s provozní dobou
- Tab. 17: Spokojenost s doplňkovým stravovacím zařízením – s jídelním a nápojovým lístkem
- Tab. 18: Spokojenost s doplňkovým stravovacím zařízením – s personálem
- Tab. 19: Spokojenost s ostatními službami – s kulturními, společenskými a sportovními službami
- Tab. 20: Spokojenost s ostatními službami – s doplňkovými službami
- Tab. 21: Porovnání zkušenosti s jiným lázeňským zařízením v ČR
- 
- Graf 1: Vývoj počtu ambulantně odléčených osob v jihočeských lázeňských zařízeních (v letech 2000 – 2010)
- Graf 2: Věková struktura respondentů
- Graf 3: Struktura ekonomické aktivity respondentů
- Graf 4: Struktura využití lázeňské péče
- Graf 5: Struktura spokojenosti s péčí lékaře
- Graf 6: Struktura spokojenosti s odborným personálem, který poskytuje procedury
- Graf 7: Struktura spokojenosti s ubytovacími službami – s vybavením pokoje
- Graf 8: Struktura spokojenosti s ubytovacími službami – s úklidem pokoje
- Graf 9: Struktura spokojenosti se stravovacími službami – s kvalitou stravy
- Graf 10: Struktura spokojenosti se stravovacími službami – s obsluhujícím personálem
- Graf 11: Navštívil/a jste v lázeňském zařízení doplňkové stravovací zařízení (restauraci, kavárnu, bar)?
- Graf 12: Struktura spokojenosti s doplňkovým stravovacím zařízením – s provozní dobou

Graf 13: Struktura spokojenosti s doplňkovým stravovacím zařízením – s jídelním a nápojovým lístkem

Graf 14: Struktura spokojenosti s doplňkovým stravovacím zařízením – s personálem

Graf 15: Struktura spokojenosti s ostatními službami – s kulturními, společenskými a sportovními službami

Graf 16: Struktura spokojenosti s ostatními službami – s doplňkovými službami

Graf 17: Pociťujete nedostatek některých ostatních služeb?

Graf 18: Máte zkušenost s jiným lázeňským zařízením v České republice?

Graf 19: Struktura porovnání spokojenosti s jiným lázeňským zařízením v ČR

## **PŘÍLOHY**

Příloha č. 1: Dotazník

## Příloha č. 1: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Eva Lásková a studuji obor Management a marketing služeb na Vysoké škole evropských a regionálních studií, o. p. s. v Českých Budějovicích.

V současné době píši bakalářskou práci na téma „Zhodnocení nabídky lázeňských subjektů v Jihočeském kraji“ a součástí práce je i toto dotazníkové šetření, na základě kterého chci vyhodnotit spokojenost návštěvníků jihočeských lázní.

Proto Vás chci poprosit o vyplnění tohoto krátkého anonymního dotazníku. Vyplněný ho prosím odevzdejte na recepci lázeňského zařízení.

Předem děkuji za Vaši spolupráci, ochotu a Vaše názory vyjádřené při vyplňování tohoto dotazníku.

Přeji Vám příjemný pobyt...

!!! U KAŽDÉ OTÁZKY VYBERTE POUZE JEDNU ODPOVĚĎ !!!

1. **Pohlaví**             Žena     Muž
2. **Váš věk**             do 25 let     26 – 50 let     51 – 65 let     66 a více let
3. **Vaše ekonomická aktivita**     student     pracující student  
    ekonomicky aktivní občan  
    důchodce     pracující důchodce
4. **V jakém lázeňském zařízení se nacházíte?**  
 Lázně Bechyně, s. r. o.  
 Lázně Aurora, s. r. o.  
 Bertiny lázně Třeboň, s. r. o.  
 Lázně Hotel Vráž, s. r. o.
5. **Jaký druh lázeňské péče využíváte?**  
 Komplexní lázeňskou péči (hradí zdravotní pojišťovna)  
 Příspěvkovou lázeňskou péči (péče z části hrazena pacientem)  
 Samopláteckou péči (hradí klient)
6. **Počet dní Vašeho lázeňského pobytu?** (napište číslo) .....
7. **Spokojenost se zdravotními službami**  
- s péčí lékařů             spokojen  
    spokojen s připomínkami  
    nespokojen

Pokud máte připomínky k lékařské péči, tak jaké?

.....

- se službami odborného personálu, který poskytuje procedury     spokojen  
    spokojen s připomínkami  
    nespokojen

Pokud máte připomínky k odbornému personálu, tak jaké?

.....

8. **Spokojenost s ubytovacími službami**  
- s vybavením pokojů     spokojen     spokojen s připomínkami     nespokojen

Připomínky: .....

- s **úklidem pokoje**  spokojen  spokojen s připomínkami  nespokojen

Připomínky: .....

**9. Spokojenost se stravovacími službami**

- s **kvalitou stravy**  spokojen  spokojen s připomínkami  nespokojen

Připomínky: .....

- s **obsluhujícím personálem**  spokojen  spokojen s připomínkami  nespokojen

Připomínky: .....

**Navštívil/a jste v lázeňském zařízení doplňkové stravovací zařízení? (restauraci, kavárnu, bar)?**

ANO  NE

**Spokojenost s tímto doplňkovým zařízením:**

- s **provozní dobou**  spokojen  spokojen s připomínkami  nespokojen

Připomínky: .....

**- s jídelním a nápojovým lístkem**

spokojen  spokojen s připomínkami  nespokojen

Připomínky: .....

- s **personálem**  spokojen  spokojen s připomínkami  nespokojen

Připomínky: .....

**10. Spokojenost s ostatními službami**

- s **kulturními, společenskými a sportovními službami**  spokojen  nespokojen

- s **doplňkovými službami** (kosmetika, kadeřnictví)  spokojen  nespokojen

**Pocít'ujete nedostatek některých ostatních služeb?**  ANO  NE

V případě ANO, tak jakých? .....

**11. Máte zkušenost s jiným lázeňským zařízením v České republice?**

ANO  NE

**Jestliže máte zkušenost s jiným lázeňským zařízením v ČR, můžete celkovou spokojenost porovnat?**

zde jsem více spokojen/a

jsem stejně spokojen/a

zde jsem méně spokojen/a