

Podíl wellness center na provoz hotelů v Pardubickém kraji

Vysoká škola polytechnická Jihlava

Tolstého 16, 586 01 Jihlava

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:

Adéla Vařečková

Studijní program:

Ekonomika a management

Obor:

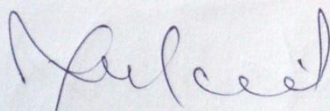
Cestovní ruch

Název práce:

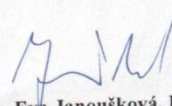
Podíl wellness center na provoz hotelů v Pardubickém kraji

Cíl práce:

V současné době je trend nabízet při provozu hotelu další služby, které mají přilákat další hosty a získat konkurenční výhodu oproti dalším hotelům. Jsou to služby v oblasti ICT, doprava do hotelu a z hotelu atd. Jednoznačný trend je umožnit návštěvníkovi různé formy relaxace. V této oblasti je odklon od pouhých fitness center k wellness službám. Především je to v oblastech s převahou hostů, kteří tráví v hotelu dovolenou (horské oblasti, turistické oblasti). Také tradiční lázeňská centra se snaží lákat návštěvníky – samoplátce, kteří částečně využívají lázeňské procedury v kombinaci s wellness službami přímo v hotelu. Cílem práce je zmapovat tyto procesy. Ve vybraném regionu provést následující výzkumy: Průzkum počtu hotelů, které současně provozují wellness centra anebo opačně wellness centra, která poskytují hotelové služby v daném regionu. Provedení dotazníkového šetření u vybraného provozovatele wellness a hotelu: kdy zavedli tyto služby, jak jsou využívány, jak probíhá platba (součást ceny pokoje, zvlášť), uvažují o rozšíření, jak ovlivnily tyto služby obsazenost hotelu atd.



Doc. RNDr. Jiří Vaníček, CSc.
vedoucí bakalářské práce



RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.
vedoucí katedry
Katedra cestovního ruchu

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ .

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne

.....

Podpis

Poděkování

Velmi ráda bych chtěla poděkovat mému vedoucímu bakalářské práce Doc. RNDr. Jiřímu Vaničkovi, CSc. za odborné vedení práce a jeho cenné rady.

Dále bych chtěla poděkovat všem spolupracujícím hotelům za poskytnuté informace a respondentům za vyplnění mých dotazníků.

V neposlední řadě bych velice ráda poděkovala také své rodině a přátelům, kteří semnou měli trpělivost a podporovali mě po celou dobu mého studia.

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

Podíl wellness center na provozu hotelů -

Pardubický kraj

Bakalářská práce

Autor: Adéla Vařečková

Vedoucí práce: Doc. RNDr. Jiří Vaníček, CSc.

Rok: 2013

Anotace

VAŘEČKOVÁ, Adéla: Podíl wellness center na provozu hotelů v Pardubickém kraji.

Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Doc. RNDr. Jiří Vaníček, CSc. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2013. 74 stran.

Bakalářská práce na téma *Podíl wellness center na provozu hotelů v Pardubickém kraji* se zabývá nabízením wellness služeb v provozu hotelů v daném kraji. V současné době se snaží hotely přilákat potencionální hosty různými službami (např. novými wellness procedurami) a dosáhnout konkurenční výhody před ostatními hotely. Cílem mé práce je zmapování těchto procesů.

Teoretická část je zaměřena na lázeňství v České republice, pojmy fitness, wellness a organizace zabývající se lázeňství a wellness. Praktická část se věnuje marketingovému výzkumu v Pardubickém kraji. V této části práce jsou prezentovány výsledky dotazníkového šetření u vybraného provozovatele wellness hotelu.

Klíčová slova:

Lázeňství. Fitness. Wellness. Profesní a zájmové organizace. Pardubický kraj. Wellness Hotely. Marketingový výzkum.

Annotation

VAŘEČKOVÁ, Adéla: A share of wellness centres in the operation of the hotels in Pardubický Region.

College of polytechnics in Jihlava. Tourism Studies Department. Degree of Qualification: Bachelor. Supervisor Doc. RNDr. Jiří Vaníček, CSc. Jihlava 2013. 74 pages.

The thesis *The share of wellness centers in the hotel operation – Pardubický region* is engaged in offering wellness services in the operation of hotels in the region. Currently hotels are trying to attract potential guests various services (eg new wellness treatments) and achieve a competitive advantage over other hotels. The aim of the work of this thesis is to describe these processes.

The theoretical part covers spas in the Czech Republic, the concepts of fitness, wellness and organizations spa and wellness.

The second practical covers a description of specific wellness hotels in the Pardubický region and also includes a questionnaire research with analysis of the results of marketing research.

Key words:

Balneology. Wellness. Fitness. Professional Organizations and Interest Groups. Pardubický region. Wellness Hotels. Market Research.

Obsah

1	Úvod	11
1.1	Cíl práce	11
1.2	Metodika práce	11
2	TEORETICKÁ ČÁST	12
2.1	Lázeňství v České republice	12
2.1.1	Pojem lázeňství	12
2.1.2	Význam lázeňství	12
2.1.3	Historie lázeňství v České republice	13
2.1.4	Lázeňská místa v ČR	14
2.1.5	Lázeňské léčebné služby	15
2.1.6	Lázeňské léčivé přírodní zdroje	15
2.1.7	Lázeňská zařízení	16
2.1.8	Lázeňské pobyty	17
2.1.9	Trendy v lázeňství	18
2.2	WELLNESS	18
2.2.1	Pojem wellness	18
2.2.2	Historie wellness	18
2.2.3	Wellness a jeho význam	19
2.2.4	Wellness a cestovní ruch	20
2.2.5	Trendy ve wellness	20
2.2.6	Spa a wellness procedury	22
2.2.7	Wellness pobyty	23
2.3	FITNESS	24
2.3.1	Pojem	24
2.3.2	Význam fitness	25
2.3.3	Rozdělení fitness	25
2.4	Profesní a zájmové organizace v ČR v oblasti lázeňství a wellness	25
2.4.1	Svaz léčebných lázní ČR	26
2.4.2	Česká asociace wellness	26
2.4.3	Asociace pracovníků v regeneraci	27
2.4.4	Sdružení lázeňských míst ČR	27
2.4.5	Wellness club	28

2.5	Základní údaje o kvalitativním a kvantitativním marketingovém výzkumu ...	28
2.5.1	Marketingový výzkum	28
2.5.2	Kvalitativní výzkum	28
2.5.3	Kvantitativní výzkum	29
3	PRAKTICKÁ ČÁST	31
3.1	Sběr sekundárních marketingových dat	31
3.1.1	Analýza regionu – Pardubický kraj	31
3.1.2	Lázně.....	32
3.1.3	Hotely nabízející wellness služby	34
3.1.4	Wellness zařízení s ubytováním	42
3.2	Sběr primárních marketingových dat	43
3.2.1	Řízené rozhovory s představiteli wellness zařízení	43
3.3	Dotazníkový průzkum návštěvníků wellnesss centra	44
	Základní otázky	45
3.4	SWOT analýza hotelu	56
3.5	Návrhy na zlepšení	58
4	Závěr.....	59
5	Seznam použitých zdrojů	61
5.1	Seznam grafů.....	64
5.2	Seznam tabulek	65
5.3	Seznam příloh.....	65

1 Úvod

Wellness je bezesporu aktuálním tématem 21. století, je skloňováno do mnoha podob, běžně se s ním můžeme setkat v obchodech (např. wellness čaj, wellness šunka, wellness mýdlo či wellness pánev) nebo po městě pozorovat nápisy a vývěsní štítky s nabídkou wellness služeb.

Wellness se stává novým způsobem životního stylu. Lze ho chápat jako aktivní způsob života, který nám má dodat pocit klidu, relaxace a pohody nebo to může být místo, kde o nás bude dobře pečováno. Díky velkému zájmu lidí o zdravý životní styl, dalo podnět řadě fitness center, aquaparků a ubytovacích zařízení rozšířit svoji základní nabídku služeb o wellness procedury s cílem přilákat více klientů.

1.1 Cíl práce

Cílem práce je zmapování procesů hotelů provozujících wellness centra nebo wellness centra zajišťující ubytovací služby v Pardubickém kraji. Úkolem výzkumu je určit kolik hotelů poskytuje wellness služby, jaké služby nabízí svým zákazníkům, jak se snaží nalákat potenciální zákazníky a jakou mají konkurenční výhodu před ostatními hotely.

1.2 Metodika práce

Teoretická část se zabývá základními informacemi o lázeňství v České republice od vzniku, jeho vývoje až do současnosti, rozdíly mezi lázeňským, wellness a fitness provozem. Dále práce popisuje všechny organizace v České republice zabývající se lázeňství a wellness. Poslední část teoretické práce je zaměřena na rozdíl mezi kvalitativním a kvantitativním marketingovým výzkumem.

Praktická část práce seznamuje s Pardubickým krajem a zabývá se zmapováním hotelů provozujících wellness centra nebo wellness centra nabízející ubytovací služby v Pardubickém kraji. Dále je zde popsán výzkum vybraného wellness zařízení s vyhodnocením, návrhy na zlepšení a závěrem.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 Lázeňství v České republice

2.1.1 Pojem lázeňství

Pojem lázeňství je ze slova lázeň, což znamená v latinském překladu balneum (vanová, sprchová koupel). Za lázeň bylo označováno místo, kde se prováděly léčebné procedury. Dnes je známe pod výrazy jako lázeňské komplexy a lázeňská města.

Lázeňství je jedním ze zdravotních oborů, o který se stará Ministerstvo zdravotnictví. Hlavním úkolem je zabránit zhoršování nemocí, prodloužení lidského života a uchování tělesné, duševní schopnosti. (Šedivá Neckářová, 2011, str. 10) *„Lázeňství je zároveň i součástí cestovního ruchu, protože pacienti i ostatní návštěvníci lázní využívají různé služby zařízení cestovního ruchu, v podstatě představuje komplex ekonomických činností různých odvětví a oborů, které svými výkony a nabídkou služeb vytvářejí materiální podmínky pro pobyt lázeňských hostů, pro lázeňskou léčbu a pro plné uspokojování potřeb lázeňských hostů, včetně podmínek pro jejich kulturní, zábavné, sportovní i jiné využití“.* (Šedivá Neckářová, 2011, str. 10)

2.1.2 Význam lázeňství

Lázeňství v České republice patří mezi vyspělé země světa, díky své dlouholeté tradici. Na našem území se nachází velké množství přírodních léčivých zdrojů, které představují jedinečný a nezastupitelný zdroj přírodního bohatství s léčebným účinkem. Lázeňství má dva významy a to zdravotně-léčebný a ekonomický. Zdravotně-léčebný význam se zabývá léčbou, rehabilitací, doléčování nemocných pacientů a prevencí, která chrání před různými typy nemocí pomocí ozdravných a rekondičních programů (např. wellness a kalanetika). Význam lázeňství z hlediska ekonomického se podílí na tvorbě hrubého domácího produktu, příjmech lázeňských měst a obcí, příjmech státu a na vytváření devizových zdrojů státu. Dále přispívá na rozvoj regionů a působí výrazně na zaměstnanost a investiční činnost státu. (Dědina, 2004, str. 48-49)

2.1.3 Historie lázeňství v České republice

2.1.3.1 Počátky lázeňství

Historie lázeňství v Čechách je o dost mladší než Evropě, přesto však dosáhlo vážnosti ve světovém povědomí. První zmínky o lázeňství u nás jsou spojeny s objevením lázeňských pramenů v Teplicích, které byly známy už před 2 000 lety, což dokazují nálezy (např. římské mince, šperky) z počátku našeho letopočtu v Pravřídle.

Ve starověku byly lázně pokládány za domov bohů či jiných nadpřirozených bytostí. (Dědina, 2004, str. 42) „*Postupný přechod od mystického k racionálnímu pohledu na využití pramenů probíhal přibližně v 5. století př. n. l.*“ Lázně byly využívány hlavně na územích Říma, Řecka a také Turecka. V těchto zemích lázeňství příslušelo tradiční vyspělé kultuře. (Dědina, 2004, str. 42) „*Středověk nebyl užívání vody jako léčebného a ani jako hygienického prostředku příliš nakloněn.*“

V 16. století došlo velkému rozvoji významných lázeňských středisek jako například Karlovy Vary, Mariánské lázně, které patřily k těm nejlepším v Evropě. Od tohoto století se stávají střediska lázněmi politického a společensko-ekonomického života.

K dalšímu velkému rozkvětu došlo v 17. a 19. století, kdy vznikly nové lázeňské střediska a nové poznatky z oblasti biologie, chemie a geologie.

Ve 20. století nastal značný vývoj medicíny, ale i celé společnosti. Byly zavedeny nové lázeňské terapie jako například masáže, bahenní obklady, fyzikální terapie, vodoléčba, tělocvik a stravovací režim. (Dědina, 2004, str. 42)

2.1.3.2 Období před a po 2. světové válce

V období před 2. světovou válkou byla v lázeňství oblíbená ambulantní péče. Lázně nepřijímaly pouze nemocné pacienty, ale začaly přijímat návštěvníky bez zdravotních problémů. Hlavním důvodem byl přínos vysokých zisků a tržeb. Pobyt v lázních byl drahý, čemuž odpovídalo i složení návštěvníků. Většinu lázeňských návštěvníků tvořila šlechta, úředníci, obchodníci, kněží, lékaři, vědci, umělci a další. V období první republiky byly lázně ve vlastnictví nejen státu, ale novými vlastníky se staly pojišťovny, společnosti, obce a jednotlivci.

Lázeňství bylo na druhém místě v národním hospodářství devizových příjmů hned po strojírenství. Mělo velice důležitý význam pro cestovní ruch. Po roce 1918 byl založen ministerstvem zdravotnictví lázeňský podnik Československé státní lázně, který vlastnil 8 státních lázní. (Dědina, 2004, str. 43)

Největší zlom v lázeňství v Československu nastal v roce 1948, kdy se stát stal vlastníkem lázeňských zařízení a přírodních léčivých zdrojů. Ve všech státních lázeňských zařízení převažovali pacienti, kteří měli hrazený pobyt zdravotními pojišťovnami. V lázeňských léčebnách byl stanoven a dodržován nový domácí řád, který obsahoval dodržování léčebného režimu a chování pacientů. Poptávka výrazně v tomto období převažovala nad nabídkou. Do lázeňských zařízení se začala sjíždět zahraniční klientela převážně z východního bloku. (Dědina, 2004, str. 44) a (Seifertová, 2003, str. 83)

2.1.3.3 Období 90. let a současnost

Další velký zvrat nastává až ke konci roku 1989, kdy byl změněn politický systém v celém státu. Došlo k důrazné privatizaci, kterou ovlivnilo i majetkoprávní vztahy Československých státních lázní. V současnosti mají všechna lázeňská zařízení své vlastníky. (Seifertová, 2003, str. 83) *„Významně se změnilo myšlení dnešního člověka zvláště v péči o své zdraví. Aktivní přístup využívání volného času spolu s radou odborníků, jak nejlépe obnovit své fyzické a duševní síly nachází v naší společnosti, čím dál větší počet zájemců o takto efektivní využití mimopracovního času. Ideálním místem pro realizaci aktivního přístupu k trávení volného času jsou místa cestovního ruchu využívající lázeňské léčebné péče.“* Lázeňská místa se stávají centry cestovního ruchu, která neustále rozšiřují svoji nabídku služeb. V současné době návštěvníci lázeňských zařízení vyžadují kvalitní služby, do kterých spadá kvalitní lékařská péče, kvalitní ubytovací a stravovací služby a s tím spojené doplňkové služby (kulturní, sportovní využití). (Seifertová, 2003, str. 83)

2.1.4 Lázeňská místa v ČR

Lázeňské místo vyhláší Vláda České republiky na návrh Ministerstva zdravotnictví. Tyto lázeňská místa jsou zastoupena ve všech krajích kromě Prahy a Vysočiny.

V České republice je celkem 33 léčebných lázní. Mezi ně patří: Bechyně, Bludov, Darkov – Karviná, Velichovky, Františkovy Lázně, Lázně Toušeň, Jáchymov, Janské Lázně, Jeseník, Karlova Studánka, Klášterec nad Ohří, Klimkovice, Konstantinovy Lázně, Kostelec u Zlína, Lázně Bělohrad, Lázně Bohdaneč, Hodonín, Lázně Kundratice, Lázně Kynžvart, Lázně Libverda, Karlovy Vary, Lednice, Lipová-Lázně, Luhačovice, Mariánské Lázně, Mšené-lázně, Ostrožská Nová Ves, Poděbrady, Slatinice, Teplice, Teplice nad Bečvou, Třeboň, Velké Losiny, Vráž. [1] Přehled lázní v ČR a mapa se nachází v příloze A a B.

Pro výběr lázeňského místa není zásadní velikost místa ani význam pro cestovní ruch, ale nejdůležitější je jeho indikační zaměření. To souvisí s využíváním přírodního léčivého zdroje. Největší skupinu lázní v ČR tvoří lázně zaměřené na léčbu onemocnění pohyblivého ústrojí (např. Jáchymov, Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Klášterec nad Ohří, Mšené-Lázně, Teplice, Lázně Bohdaneč, Darkov a další). Toto onemocnění je na našem území nejčastější. (Kolektiv autorů katedry CR VŠE, 2008, str. 49)

2.1.5 Lázeňské léčebné služby

K poskytování léčebných procedur je důležitá existence zdravotnických zařízení, přírodních léčivých zdrojů, dobrého fyziatrického a estetického přírodního prostředí (např. parky), léčebné stravování a společensko-kulturní život lázeňského místa. Léčebné procedury jsou poskytovány v balneoprovozech či některých specializovaných hotelových zařízeních.

Mezi nejpoužívanější léčebné procedury patří individuální a skupinové cvičení, cvičení v bazénu, koupele, zábaly, pitné kúry. Některá zařízení využívají jako doplněk léčebné péče fitnesscentra nebo saunu. (Orieška, 1999, str. 121-122), (Seifertová, 2003, str. 17)

2.1.6 Lázeňské léčivé přírodní zdroje

V České republice je nejběžnějším přírodním léčivým zdrojem *přírodní léčivá voda*, která se liší fyzikálními a chemickými vlastnostmi od ostatních vod. Přírodní léčivou vodu lze rozdělit na *termální vodu*, která má průměrnou teplotu při vyvěrání 25°C a *minerální vodu*, která má v 1litru minimálně 1 g minerální látky. Vlastnosti těchto vod

jsou dány množstvím plynů (např. sirovodík) a některých prvků (např. jód, železo). Tyto léčivé přírodní vody se využívají u lázeňských procedur formou koupelí, pitnou kůrou, výplachy nebo inhalací.

Velice vzácnými přírodními léčivými zdroji jsou *vřídelné plyny a emanace*. Jedná se o radioaktivní plyny, které vznikají při rozpadu některých radioaktivních prvků. Vřídelné plyny a emanace se používají k plynovým koupelím nebo k injekční léčbě.

Dalším přírodním léčivým zdrojem jsou léčivé *peloidy* neboli rašelina, slatina a bahno. Jde v podstatě o organický odpad, který vznikl geologicky v přírodě. V lázeňství se využívá na peloidní koupele, zábaly nebo je součástí kosmetických přípravků. (Orieška, 1999, str. 121-122), (Seifertová, 2003, str. 17)

2.1.7 Lázeňská zařízení

Lázeňská zařízení se rozdělují do 6 kategorií: (A. Šedivá Neckářová, 2011, str. 42-43)

Lázeňská klinika - Zařízení s nejvyšší kvalitou poskytovaných služeb. Personál kliniky je tvořen kvalifikovanými zdravotníky.

Lázeňská léčebna – Léčebna má k dispozici vyšetřovací, lůžkové, stravovací zařízení a společenské místnosti pro využití kulturních a sportovních aktivit klientů. Léčebna poskytuje svým pacientům komplexní lázeňskou léčebnou péči.

Lázeňská poliklinika – Poskytuje komplexní vyšetření, léčení a odborné služby klientům. Dále se zabývá některými službami lékařských oborů (např. terapeutické služby).

Lázeňská sanatorium – Sanatorium je ubytovací zařízení, které je tvořeno kvalifikovaným zdravotním personálem a poskytuje komplexní program léčebné a preventivní lázeňské medicíny. Pokoje sanatoria mají vlastní ubytovací zařízení nabízející hotelové, stravovací služby a balneoprovozy.

Lázeňský hotel – Ubytovací zařízení sloužící lázeňské klientele. Hotel nabízí vybavené pokoje a vlastní stravovací provoz.

Lázeňský penzion – Jedná se o ubytovací zařízení určené pro lázeňskou klientelu. Penzion je vybaven pokoji s vlastním hygienickým zařízením a nabízí omezené

stravovací služby (pouze snídaně). Léčebné procedury probíhají v balneoprovozu po dohodě s lázeňským místem.

2.1.8 Lázeňské pobyty

Lázeňské pobyty se rozdělují podle rozsahu služeb, které jsou zabezpečeny zdravotní pojišťovnou. Dělí se na ústavní a ambulantní pobyty. Ústavním pobytem má host zabezpečen celý komplex lázeňských služeb, na kterých se finančně podílí zdravotní pojišťovna. Ústavní zařízení poskytuje ubytování, stravování, doplňkové a kulturně-společenské služby. U ambulantního pobytu přispívá pojišťovna klientovi pouze na léčebné služby. Ostatní ubytovací a stravovací služby si musí obstarat sami. (Orieška, 1999, str. 128-130)

Lázeňské léčebné pobyty podle úhrady nákladů lze rozdělit na tyto formy:

- *Komplexní péče* musí navržena pacientovi praktickým nebo ošetřujícím lékařem. Lázeňský pobyt navrhne lékař na základě lékařského nálezu a určí dobu, místo i délku léčení. Vše musí být odsouhlaseno revizním lékařem a výsledek poslán do lázeňské léčebny. V tomto případě, je pak péče plně hrazena zdravotní pojišťovnou. Pojišťovna plně hradí klientovi veškeré náklady na vyšetření, léčení, ubytování a stravu a cestovní náklady dle Zdravotního řádu.
- *Příspěvková lázeňská péče* je hrazena zdravotní pojišťovnou pouze částečně. Pojišťovna klientovi uhradí pouze standardní vyšetření a léčení. Klient si musí uhradit náklady za dopravu, stravování, ubytování a lázeňský poplatek.
- *Samoplátecký pobyt* není hrazen zdravotní pojišťovnou a není potřeba návrh od praktického či ošetřujícího lékaře. Klient si hradí veškeré náklady spojené s léčebným pobytem sám, může si libovolně vybrat na základě nabídky jednotlivých lázní/hotelů a z předem připravených balíčků (obsahující procedury, případně ubytování, stravování). Samoplátcem může být domácí návštěvník, ale také i návštěvník ze zahraničí. (Orieška, 1999, str. 129)

2.1.9 Trendy v lázeňství

Návštěvnost lázní v ČR se každým rokem zvyšuje. Přibývá více klientů, kteří jezdí na víkendové, silvestrovské, vánoční, manažerské a další pobyty, které jsou nabízeny formou různých balíčků (např. relaxační, beauty, redukční a rekondiční pobyty). Je to dáno tím, že lázeňská zařízení začínají navštěvovat více klienti ve středním věku (25-45let) s cílem udržet si dobrou fyzickou a psychickou kondici v dnešním hektickém světě plného stresu. (Šedivá Neckářová, 2011 str. 61)

2.2 WELLNESS

2.2.1 Pojem wellness

„Pojem wellness spojujeme s představou odpočinku, klidu, relaxace, pohody a zároveň to má být místo, kde zažijeme příjemné chvíle a čekáme, že o nás bude nějak pečováno. Buď formou masáží, nebo nějakou jinou terapeutickou metodou.

Wellness se dá vyjádřit také jako harmonii těla, duše a mysli a prostředí, kde klientům nabízí příjemné, pečující, holisticky zaměřené procedury, které vedou k relaxaci a regeneraci. K wellness jakožto zdravému životnímu stylu patří propojení s prostředím, kde žijeme, kde jsme právě tady a teď. Docílit toho, aby genius loci byl cítit v našich procedurách, se dá opět jednoduše a nenáročně.“ (Sport&Wellness management, 2/2012 str. 12)

2.2.2 Historie wellness

O rovnováhu duše a těla se zabývali již starověcí Řekové, kteří vybudovali útulky pro nemocné a pro boha Asképiu. V průběhu jejich uzdravování, měli pacienti předepsanou dietu, různá cvičení a masáže. Aby jejich uzdravování probíhalo dokonale, součástí útulku byly chrámy a divadla, které měly za úkol se postarat o psychickou pohodu pacientů.

Velký rozkvět lázeňství a wellness byl zaznamenán i v Římě, kde se nacházely Carallové lázně. Ty nabízely pacientům kombinaci účinku přírodních léčivých

pramenů, termálních i minerálních, a řady doplňkových aktivit, které zahrnovaly relaxaci a odpočinek (např. tělocvična, odpočívárny, obchody a další).

Současný pojem wellness se skládá ze dvou slov a to well-being, což znamená dobrý zdravotní stav a pohodu. S pojmem wellness přišel americký lékař Halbert L. Dunna, který přišel s myšlenkou „high level wellnes“, kterou pak sepsal a vydal knihu. (Alena Mullerová, 2008, str. 5-7), (Cathala, 2007, str. 15)

2.2.3 Wellness a jeho význam

Moderním heslem zdravého životního stylu je „dobře vypadat, dobře se cítit“. Právě předpoklad spokojeného a plnohodnotného života je mít dobrý zdravotní stav a kondici. Jedním z podstatných faktorů, které ovlivňují naše zdraví je životní styl. Ten závisí na dobrém stravování a pohybové činnosti.

Pokroková doba zařídila lidstvu různé přístroje, stroje, spotřebiče a další nástroje, které usnadňují lidem mnoho práce a snižují tak přirozený pohyb. Nedostatek pohybu a nadměrný příjem potravy způsobuje obezitu a spoustu chorob, jako jsou vysoký tlak, cukrovka, onemocnění srdce, cévní a mozkové příhody. Dalším negativním faktorem je stres, který je způsoben nedostatkem pohybu a vysokou psychickou zátěží. Díky technickým pokrokům, pak méně času lidé tráví aktivně, a volný čas raději tráví u televize, počítače, povalováním u moře či vysedáváním v restauracích a kavárnách. Mnoho lidí proto své problémy řeší různými typy doplňků stravy, léků na hubnutí, multivitaminů a diet, které slibují skvělé výsledky, aniž by člověk musel vykonávat pohyb či změny výživy. Některé přípravky v určitých případech pomáhají, ale bohužel nedokážou nahradit pestrou a vyváženou stravu či pohybovou aktivitu. (Alena Mullerová, 2008, str. 5)

Tento problém si začíná uvědomovat neustále více lidí, tudíž pojmy wellness a zdravý životní styl už není tak neznámí. Wellness jako takový se zabývá hlavně pocity, odpočinkem a relaxací. Dnes bývají wellness služby součástí každého aquaparku, fitness center a hotelů, který nabízejí všelijaké relaxační pobyty, lázeňské procedury. Nově vznikly specializovaná wellness studia, cestovní kanceláře orientující se na lázeňské a wellness služby. Cílem wellness je aktivním způsobem získat duševní i

tělesné pohodu, oddechnout si bez dojmů, že něco nesmím nebo musím. (Alena Mullerová, 2008, str. 6-7)

2.2.4 Wellness a cestovní ruch

„Trendem poslední doby je bezesporu žít zdravě. Lázeňství a wellness jsou významným segmentem v oblasti cestovního ruchu. Díky lidskému uvědomění si, že zdraví je jen jedno a je nepostradatelné a mnohdy i těžko nahraditelné, se ho lidé snaží chránit před negativními vlivy okolí a spjatými s dnešním rychlým tempem a způsobem života.“ (Jiří Poděbradský, 2008, str. 67)

V západních zemích světa je wellness na rozdíl od České republiky o něco napřed. Wellness ve světě se nazývá „selfness“, který zaměřuje přímo na individualitu jednotlivce, respektuje klientovi přání a potřeby. V České republice se wellness zatím vyvíjí a dostává se do podvědomí lidí.

„Wellness z pohledu ekonomického lze chápat jako souhrn ekonomických činností různých oborů a odvětví, které svými výsledky uspokojují potřeby zákazníků wellness center. Na trhu wellness služeb jsou poptávajícími zákazníci, kteří využívají služeb wellness center, a nabízejícími pak provozovatelé jednotlivých wellness zařízení. Kvalita lidských zdrojů je v této oblasti považována za velice významnou složku. Wellness zasahuje do mnoha sfér ekonomického a sociálního života společnosti. Výdaje na něj vynaložené a s ním spojené jsou součástí hrubého domácího produktu a přispívají k přebytkové platební bilanci státu. Rozvoj tohoto oboru podporuje investiční činnost a zaměstnanost.“ (Jiří Poděbradský, 2008, str. 67)

2.2.5 Trendy ve wellness

Když se řekne slovo wellness, tak si pod tím to pojmem mnoho lidí představí všelijaká zařízení pro volný čas, aquaparky, tematická a zábavní centra, salóny, fitness centra, hotelová střediska a lázeňská střediska nabízející wellness. Nově se k nim přidaly různé moderní prvky jako je například použití moře, přírodně i uměle vytvořených jeskyní, kryoterapie a chladové terapie. Prvek moře se využívá u procedury thalassoterapie.

Thalassoterapie je léčebná a relaxační metoda vytvořena na základě přímořského vzduchu, mořské vody a mořského písku, soli, řas, bahna.

Více populární ve wellness se stávají pohybové činnosti zejména jóga, strečink, kalanetika a nordic walking. Nordic walking je běžná chůze za pomoci hůlek. Do nových trendů též přispěly léčebné, pohybové, relaxační techniky a postupy z východních kultur, které jsou velice u zákazníků oblíbené. Z nejznámějších a nejoblíbenějších procedur je například akupresura, akupunktura, ájurvédu, aromaterapií a bojové umění (tajči, meditace, čikong a jiné). (Alena Mullerová, 2008, str. 10-11)

2.2.5.1 Celosvětové wellness trendy pro rok 2013

Trendy v oblasti wellness a spa se zabývají odborníci ze společnosti SpaFinder, kteří zpracovávají a vydávají prognózy a výhledové trendy na každý nadcházející rok. Výsledky vycházejí z celosvětového průzkumu, na kterém se podílí mnoho společností zabývajících se wellness a spa z celého světa, výrobců a klientů. Zde je pár z nich:

Zdravé hotely - Podle výzkumu se předpokládá velký nárůst wellness do hotelů. To znamená, že většina hotelů se zaměří na novou kvalitní nabídku wellness služeb či fitness. Od toho se předpokládá i změna nabídky jídelního a nápojového lístku, kde by se měla objevit nabídka zdravých jídel a nápojů, například veganská strava, bezlepková strava a další.

Autentická ayurveda a další starodávné metody - Podle prognóz by se této oblasti měla začít věnovat větší pozornost, a mnoho wellness zařízení by se měla zaměřit na ayurvedu a starodávné metody. Docílit by se tím mělo novými službami, interiéry, atmosférou, propracovaným menu a tradicemi. Ayurveda je starodávná indická procedura, která nabízí komplexní zdravotní systém s možností identifikovat nerovnováhy v lidském těle, s možností úpravy stravy, návrhy dietních změn, cvičením, bylinných procedur, meditací a masáží.

Lepší nabídka pro muže - Wellness, spa, dermatologie a estetická medicína už není jenom záležitost oblíbená ženami. O tuto oblast se začíná zajímat i mužská část. Proto se od roku 2013 očekává, že se rozšíří nabídka služeb speciálně vytvořená pro muže. Wellnes centra by měla poskytovat depilace a beauty služby a kosmetickou péči připravenou přímo jim na míru. [2]

2.2.6 Spa a wellness procedury

Lázeňské a wellness procedury se liší hlavně druhem léčebných prostředků a rozdílným přístupem např. prevence.

Lázeňské procedury jsou vedeny kvalifikovanými lékaři a jsou pacientům z velké části hrazeny zdravotní pojišťovnou. Tyto služby využívají především pacienti s určitým onemocněním. K léčbě pacientů jsou využívány přírodní léčebné zdroje. Například balneologická léčba obsahuje elektroléčbu, pitné režimy minerálních vod, vodoléčbu, fototerapii a další.

Wellness procedury se orientují spíše na prevenci než na pacienty se zdravotním problémem. Jedním z hlavních rozdílů mezi wellness a lázeňskými procedurami je, že wellness nevyžadují přítomnost lékařů a nehradí je zdravotní pojišťovny, klient si vše hradí sám. Pacienti využívají těchto procedur, díky zdokonalení fyzické zdatnosti, odbourání od stresu, odpočinku, pohybu a uvolnění. Wellness zařízení se dělí na sportovní, spa, relaxační či kosmetický salón. *Sportovní centrum* je vybaveno posilovnou, plaveckým bazénem, tenisovým kurtem, kurtem na squash, golfovým hřištěm. *Relaxační centrum* zahrnuje komplex relaxačních a regeneračních zařízení, ve kterém nechybí plavecký bazén, masážní salón, sauna, parní lázeň, solárium či hydromasážní zařízení. [3]

2.2.6.1 Příklady originálních wellness a spa procedur u nás i ve světě

Rybí pedikúra – Asie, Turecko

Rybí pedikúra je velice oblíbená procedura v Asii. Při této proceduře je potřeba až 150 malých kapříků, kteří udělají peeling nohou. Tím pomáhají vyléčit houbovité kožní onemocnění, bradavice, kožní problémy, lupenku nebo akné

Maska 24-karátového zlata – Japonsko

Maska vznikla v Japonsku. Je to léčebná technika, kterou používala ve své době Kleopatra. Tato procedura spočívá v používání pravého zlata (přesněji solí zlata), která zabraňuje stárnutí, stahuje póry nebo natahuje povadlou pleť.

Hadí masáž – Izrael

Hadí masáž je velice oblíbená v Izraeli, kde se k této masáži využívají nejedovatí hadi (například užovka červená, korálovka pruhovaná). Cena za hadí masáž se v Izraeli pohybuje za pouhých 14,-Kč. Masáž je unikátní tím, že sebezkušenější masér nedokáže promnout, tak dobře, jako hadí svalnaté tělo.

Vinná koupel – ČR

Na Jižní Moravě vzniklo nové odvětví vinný wellness. Hotel Centro (Vinné sklepy Valtice) začal jako první nabízet nové vinné lázně. Jedná se o vinnou koupel se sklenkou dobré vína, která příjemně uvolní a chvilku pomůže zapomenout na všední starosti. (Sport&Wellness management, 2/2012 str. 12)

2.2.7 Wellness pobyty

V dnešní době každý průměrný hotel nabízí základní wellness služby, které by potenciálním hostům trochu zpříjemnili pobyt. Stále víc z těchto hotelů nabízí různé wellness balíčky, které jsou za zvýhodněnou cenu. Ta obsahuje zvýhodněné podmínky kombinací pobytu, vybraný druh stravy a procedury.

Wellness balíčky nabízejí specializované wellness hotely, lázeňská zařízení ale i klasické hotely. Pobyty jsou různě dlouhé, mohou být víkendové, několikadenní, týdenní a třeba i delší. Většina balíčků jsou tematicky zaměřené, může se jednat o rodinné pobyty, dámskou jízdu, romantické pobyty pro dva, pánské pobyty, senior pobyty a jiné. Tematičnost balíčků závisí především na vybavenosti hotelu a kreativitě provozovatele wellness zařízení. [4]

2.2.7.1 Příklady wellness balíčků

Jako příklady jsem zde použila wellness balíčky z hotelu Renospond, ve kterém bylo prováděno dotazníkové šetření.

Romantický balíček „Romantika“

Tento balíček je sestaven pro dvě osoby na dvě noci s ubytováním a snídaní (plus jednou snídaně až na pokoj). V ceně balíčku je zahrnuta 2x tříhodová večeře, 60 minut whirlpool, sekt a 120 minut saunu. Cena tohoto wellness balíčku je 3 800,-Kč.

Relaxační balíček „Beauty balíček“

Beauty balíček je sestaven pro dvě osoby na dvě noci s ubytováním a snídaní. Balíček obsahuje 2x tříhodovou večeři, láhev sektu a sladké překvapení při příjezdu na pokoj, koupel se šampaňským, šampaňské pohlazení (aplikace krému na celé tělo) a maska Champagne. Cena tohoto poukazu je pro dvě osoby je 3 200,- Kč.

Balíček „Krásný víkend pro maminku a tatínka“

Je to balíček sestavený pro dvě osoby (pár) na víkend. Balíček obsahuje 2x ubytování se snídaní, 2x tříhodovou večeři, 1x láhev vína při příjezdu na pokoj, 2x aromatická masáž a 2x perličková koupel s přísadou dle vlastního výběru. Cena pro dvě osoby 3 000,-Kč. [5]

2.3 FITNESS

2.3.1 Pojem

Pojem fitness je anglický výraz, který vznikl v USA spolu se stejnojmenným hnutím. Fitness se charakterizovalo, jako vytrvalostní pohyb se střední zátěží. Cvičení fitness se skládá z kombinace běhání (jogging), rychlé sportovní chůze (walking), náročného aerobiku, spinningu, běhání, cvičení na trenažerech a posilování. (Alena Mullerová, 2008, str. 16)

2.3.2 Význam fitness

Úroveň fitness je úzce spjata se schopností vykonávat nějakou fyzickou činnost. Člověk nemůže být fyzicky fit, pokud není fyzicky aktivní. Do fyzické činnosti se řadí vše, co děláme v běžném dnu například chůze, úklid, jogging, vaření, oblékání. Některé činnosti mohou být náročnější než jiné, ale všechny vyžadují určitou energii. (Eva Blahušová, 2005, str. 27) „*Jedinci, kteří jsou fyzicky fit, mají určité vlastnosti: jejich srdce, plíce a vaskulární systém jsou silné a mohou pracovat po dlouhou dobu bez únavy. Kardiorespirační vytrvalost, svalová síla a svalová vytrvalost, flexibilita a složení těla vytvářejí složky fitness působící na zdraví nebo zdravotně orientovaný fitness. Všechny tyto složky zdravotně orientované složky fitness lze ovlivnit tělesnou aktivitou.*“ (Eva Blahušová, 2005, str. 27)

2.3.3 Rozdělení fitness

Fitness se rozděluje na dvě části:

1. **Zdravotně orientovaný fitness** – kardiorespirační vytrvalost, svalová síla a svalová vytrvalost, flexibilita a složení těla. Tyto 4 složky mají hlavní účinek na zdraví.
2. **Dovednostně orientovaný fitness** – nemají žádný účinek na zdraví, ale složky tohoto fitness jsou zaměřeny na výkonnost (hbitost, rovnováha, reakční doba, rychlost, koordinace), (Eva Blahušová, 2005 str. 27-28)

2.4 Profesní a zájmové organizace v ČR v oblasti lázeňství a wellness

- Česká asociace wellness
- Asociace pracovníků v regeneraci
- Sdružení lázeňských míst ČR
- Svaz léčebných lázní České republiky
- Wellness club

2.4.1 Svaz léčebných lázní ČR

Svaz léčebných lázní České republiky vznikl v roce 1995. Cílem tohoto svazu je udržet a garantovat léčebnou úroveň všech lázeňských společností. Celkem svaz má 44 členů a z toho je 42 léčebných lázní. Prezidentem Svazu léčebných lázní ČR je MUDr. Eduard Bláha. Všechny lázně, které jsou součástí Svazu, jsou akreditovanými léčebnými lázněmi a jsou napojeny na veřejný zdravotní systém. K tomu, aby mohly lázně být součástí, musí splňovat přísná kritéria pro léčbu, stravování a ubytování.

Organizace je členem Evropského svazu lázní, které sídlí v Bruselu. Evropský svaz lázní má za cíl udržet léčebné lázeňství napříč Evropou a garantovat jeho kvalitu. Největším partnerem v České republice je Ministerstvo zdravotnictví ČR. Hlavním cílem a posláním Svazu léčebných lázní ČR je vytvářet dobré podmínky pro udržení a rozvoj léčebného lázeňství v České republice. [6]

2.4.2 Česká asociace wellness

Česká asociace wellness vznikla v roce 2007 se sídlem v Praze a je to první organizace tohoto druhu u nás. Česká asociace wellness je registrovaná jako nezávislá, otevřená, nepolitická, odborná, dobrovolná zájmová organizace.

Členem asociace se může stát, kterýkoliv subjekt zaměřující se na wellness. Mohou to být například hotely, wellness centra, masérské salóny a další. Asociace se aktivně podílí na rozvoji wellness v ČR (například prezentování na veletrzích, komunikace s dalšími členy).[7]

Česká asociace wellness má mnoho cílů a poslání. Mezi ty nejdůležitější patří rozvíjení vzdělávacích aktivit v oblasti wellness, napomáhá vytvářet podmínky pro zvyšování kvalifikace a zajišťování rekvalifikací, pořádání různých školení, kurzů a odborných seminářů. Dalším cílem je rozvíjení a propagování oblasti wellness pomocí veletrhů, publikací a konferencí, zmapování a definování služeb garantovaných subjektů, rozvíjení a mnoho dalších. [8]

2.4.3 Asociace pracovníků v regeneraci

Asociace pracovníků v regeneraci je profesní společenskou organizací se sídlem v Praze. Asociace vznikla v roce 1996. Asociace pracovníků v regeneraci spadá pod Ministerstvo vnitra České republiky jako dobrovolné zájmové sdružení. Členy asociace se může stát fyzická a právnická osoba nebo bazény, sauny, maséry, koupaliště, fitness centra, hotely, lázeňská zařízení, provozovatele a poskytovatele regeneračních služeb, projektanti, školicí střediska a dodavatele produktů zdravého životního stylu.

Cílem asociace je:

- Podpora společných zájmů všech členů
- Tvorba optimálních podmínek pro podnikatelské činnosti
- Získávání nových kontaktů a kooperace s dalšími živnostenskými společenstvy, organizacemi, orgány státní správy, školami a obory ve své působnosti a to jak tuzemskými, tak i zahraničními
- Sdělování členů o činnosti, o nových zákonech a právních předpisech v oblasti podnikání
- Uplatňování zásad tržní ekonomiky s vyloučením za nekalé soutěže, vytváření systému umožňující kvalitní a odbornou práci svých členů
- Propagace názoru, stanovisek a potřeb členů Asociace [9]

2.4.4 Sdružení lázeňských míst ČR

Sdružení lázeňských míst České republiky je dobrovolnou zájmovou a nevládní organizací lázeňských měst a obcí v ČR se sídlem v Třeboni. Do sdružení patří pouze města a lázeňská zařízení, která mají schválený status lázní. Hlavním cílem sdružení je rozvoj lázeňství a lázeňských míst, zdokonalování stavu a rozvoj lázeňské a městské infrastruktury, rekonstrukce lázeňských památek a vývoj českého lázeňství a českých lázeňských měst a obcí.

Činnosti Sdružení lázeňských míst ČR:

- Propagace samotného lázeňství, lázeňských míst a problémy, které s tím souvisejí
- Organizování akcí, které jsou přístupné široké veřejnosti (semináře, konference)

- Publikování tiskovin propagující SLM
- Kooperace s organizacemi a institucemi působící v ČR i v zahraničí
- Publikování Memoranda
- Obhajování zájmy členů a vyjednává s vládními úřady
- Používání grantů v rámci Evropské unie [10]

2.4.5 Wellness club

Wellness club vznikl v roce 2000 za účelem propagovat zdravý a aktivní životní styl wellness. Wellness club dnes sdružuje celkem 100 sportovních a relaxačních center a každý rok vydává ročenku zvanou Průvodce wellness centry. [11]

2.5 Základní údaje o kvalitativním a kvantitativním marketingovém výzkumu

2.5.1 Marketingový výzkum

Marketingový výzkum je cílevědomý a systematický proces, který se zaměřuje na získání (shromáždění nebo nákupu) určitých informací. Jakékoliv informace získané pro marketing, jsou data, která chybí a přispívají k snazšímu rozhodnutí. Marketingový výzkum vytváří metody pro sběr informací, řídí a uskutečňuje proces sběru dat, rozebírá výsledky, poskytuje zjištěné poznatky a jejich důsledky. Metody marketingového výzkumu dělíme na kvantitativní a kvalitativní. (Roman Kozel, 2006, str. 57-60)

2.5.2 Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum řeší otázky: Proč? Jak? Spočívá ve zjišťování příčin, proč se něco událo nebo děje, klade důraz na zkoumaný problém nebo jev. Hlavním cílem je stanovit motiv, mínění a postoje spotřebitelů vedoucích k jejich chování. Informace jsou získávány pomocí individuálních hloubkových hovorů, skupinových rozhovorů, brainstormingu a projekčních technik.

Metody a techniky kvalitativního výzkumu:

- **Individuální hloubkové rozhovory**

Tato metoda se často využívá, je to dotazování face to face dvou osob. Při rozhovoru se volně a otevřeně diskutuje na dané téma. Důležitá je především uvolněná atmosféra mezi tazatelem a dotazovaným, od toho pak vyvívá úspěch výzkumu. Velkou výhodou této metody je, že tazatel má plně pod kontrolou celý průběh dotazování, a může používat i jiné techniky.

- **Skupinový rozhovory**

Skupinový rozhovory jsou nejznámější a nejpoužívanější. Jedná se o řízený rozhovor skupiny lidí na dané téma. Účastníci skupinového rozhovoru si představují své názory a diskutují o určitém problému. Délka jednoho skupinového rozhovoru trvá kolem 1,5 – 2 hodin.

- **Brainstorming**

Brainstorming neboli bouře mozků je skupinová metoda. Hlavním cílem této metody vymyslet co nejvíc nápadů, myšlenek a námětů, které se zapisují a daný moment nehodnotí. Po ukončení se všechny nápady, myšlenky a náměty třídí a vybírají se ty nejlepší, který pomohou určitý problém vyřešit.

- **Projekční techniky**

Tato metoda je využívá pouze v případech, kdy není respondent ochoten, či schopen reagovat na přímé otázky. Dotazovanému se předloží podnět, který má jednoduše okomentovat. V této metodě se využívá například test dokončování vět, hraní rolí, test doplňování obrázků, test dokončování příběhů, přiřazování barev a jiné. [12]

2.5.3 Kvantitativní výzkum

Kvalitativní výzkum řeší otázky typu Co? Jak často? Kolik? Zaměřuje se na získání informací o četnosti výskytu toho, co se děje nebo událo. Cílem kvantitativního výzkumu jsou číselné údaje, které se získávají pomocí sekundárních údajů nebo dotazováním. Výzkum se může týkat například frekvenci cestování, konzumace, nákupu, spotřeba jednotlivých produktu a služeb, znalost značek a reklam a další.

Metody a techniky kvantitativního výzkumu:

- **Metoda šetření formou dotazování**

- Písemné dotazování
- Telefonické dotazování
- Skupinové dotazování
- Osobní dotazování

- **Metody dotazování formou elektronického dotazování**

- Dotazník na webu
- Pop-up okno
- Anketa

- **Metody pozorování**

Pozorovatel sleduje určité situace, aniž by daný objekt věděl, že je sledován. Vše je zaznamenáváno pomocí kamery, diktafonu nebo oční kamery. Vše se nahrává a následně se z toho vyhodnocují závěry výzkumu. Tato metoda výzkumu se používá při studiích nákupního chování.

- **Experimentování**

Při této technice se pracuje s minimálně dvěma skupinami, jedna skupina je experimentální a druhá kontrolní. [13]

3 PRAKTICKÁ ČÁST

3.1 Sběr sekundárních marketingových dat

Tato část je zaměřena na zmapování hotelů provozujících wellness centra nebo wellness centra zajišťující ubytovací služby v Pardubickém kraji. Mapuje následující zařízení: *Lázně Bohdaneč, Hotel Aplaus, Hotel Prometheus, Kongres Hotel Jezerka, Hotel Renospond, Hotel Bystré, Wellness Hotel Vista a Relaxační centrum Savitar Litomyšl*. Mapa s rozmístěním jednotlivých hotelů se nachází v příloze C.

3.1.1 Analýza regionu – Pardubický kraj

Pardubický kraj se nachází ve východních Čechách. Sousedí s Olomouckým krajem na východě, s Jihomoravským na jihovýchodě, s krajem Vysočina na jihozápadě, s krajem Středočeským na západě a s Královéhradeckým krajem na severozápadě. Společně s Královéhradeckým a Libereckým krajem patří do oblasti soudržnosti Severovýchod. Pardubický kraj se zasahuje až na sever k Orlickým horám, z jihu Žďárskými vrchy a Železnými horami. Sever a západ kraje je nížinného charakteru. Pardubický kraj se řadí mezi 5 nejmenších krajů v České Republice. Jeho celková rozloha je 4 519km². Žije zde přes 508 000 obyvatel. Krajským městem jsou Pardubice, které jsou 7 největším městem v České republice. Díky své dobré poloze má Pardubický kraj velice dobrý dopravní spojení s ostatními kraji. Pardubický kraj je velmi důležitou dopravní tepnou, ve které je nově renovovaný evropský železniční koridor. Velkou nevýhodou má však v silniční dopravě, jelikož přes tento kraj nevedou žádné dálnice. Pardubický kraj patří mezi ekonomicky nejrozvinutější kraje v České republice. Nejvyšším bodem je Kralický Sněžník, který měří 1 423m. (Marek Podhorský, 2008, str. 7-20)

3.1.1.1 Přírodní a kulturní potenciál

Pardubický kraj je význačný svou jedinečnou krásnou přírodou a jeho rozmanitostí. K nejkrásnějším a nejzajímavějším přírodním památkám patří Toulouvcovy a Městské Maštale, které se rozprostírají kousek od Nových Hradů, dále Zemská Brána nacházející

se na hranicích s Polskem či okolí Lázně Bohdaneč, které je unikátní svou krásnou přírodou a rybníky.

Pardubický kraj má velice bohatou a dlouho historii. Nachází se zde mnoho historických památek, které stojí za zhlédnutí (např. hrady, zámky, církevní památky). Jednou z nejznámějších památek v kraji je renesanční zámek v Litomyšli, který je zapsaný na seznam kulturního dědictví UNESCO od roku 1999. Litomyšl je známá také pořádáním jednoho z nejznámějších operních festivalů Evropy na počest rodáka Bedřicha Smetany. Nadšenci zámků a architektury mohou zavítat do krásného zámeckého areálu v Moravské Třebové, zámek v Pardubicích, zámek Choltice, Slatiňany, Chrast či rokokové Nové Hrady.

Mezi nejznámější sídla české šlechty může Pardubický kraj nabídnout například Svojanov, Litice, Lichnice, Košumberk, Kunětická Hora nebo Oheb.

Skoro každé město v kraji má své muzeum či galerii. Nejvýznamnější muzeum je Východočeské muzeum nacházející v Pardubicích, kde je stálá expozice skla. Dále zajímavé muzeum je Muzeum loutkařských kultur, které se nachází v Chrudimi. Muzeum je otevřeno od roku 1972 a je unikátní tím, že se v něm nachází přes 8 500 loutek z celého světa. Milovníci lidové architektury se mohou vydat do skanzenu Veselý Kopec či na Betlém v Hlinsku. [14]

3.1.2 Lázně

3.1.2.1 Lázně Bohdaneč

Poloha: Lázně Bohdaneč se nacházejí 8 km severozápadně od Pardubic.

Indikace: Léčebné lázně Bohdanče se především specializují k léčení nemocí pohybového ústrojí. Zaměřují se na zánětlivá revmatologická onemocnění, artrózu, vertebrogenní syndromy, Bechtěrevovou nemoc. Dále slouží k léčbě dlouhodobých potíží předoperačních i pooperačních stavů nebo poúrazovou rehabilitaci.

Léčba: Lázně se snaží vyléčit problémy pomoci pitné a koupelové léčby, peloidy, vlastním ložiskem rašeliny, plynových lázní a slatinou s fluorovanou vodou.

Lázně jsou velice vyhledávány nejen k léčbě nemocí, ale i k odpočinku či relaxaci. Lázně nabízí širokou nabídku různých lázeňských služeb a produktové balíčky, ze kterých si každý vybere. Prostředí lázní je velmi dobrým místem pro strávení dovolené či víkendového pobytu. Lázně jsou velice vyhlášeny v celé České Republice ale i ve světě a to díky dlouholeté tradici, vynikajícím specialistům, okolní krásné přírodě a široké nabídce společenských programů.

Lázeňské objekty a zařízení (ubytování): Lázeňský komplex je rozdělen do 4 pavilonů, které nesou názvy pavilon Bílý, pavilon Gočár, pavilon Jubilejní, pavilon Veselý (Veselý plus).

Pavilon Bílý Pavilon je součástí celého komplexu. V tomto pavilonu se nachází Wellness centrum společně s vířivými a perličkovými koupelemi a ubytováním. Bílý pavilon je spojen s ostatními pavilony krytou lázeňskou kolonádou. K ubytování má k dispozici 31 dvoulůžkových a 12 jednolůžkových pokojů, které jsou zařízeny vlastním sociálním zařízením, TV, telefonem, novým nábytkem.

Pavilon Gočár Pavilon Gočár je jako předešlý pavilon součástí komplexu a s ostatními pavilony je spojen lázeňskou kolonádou. V tomto pavilonu se nalézá další ubytovací část, městská knihovna, fitcentrum a půjčovna s úschovnou kol. Gočárův pavilonu jsou 2 jednolůžkové a 50 dvoulůžkových pokojů, které jsou vybaveny telefonem, sociálním zařízením, které je společné na poschodí. Do pokojů je možné si zapůjčit televizor za menší poplatek.

Pavilon Jubilejní I tento pavilon je součástí celého areálu, který je společně se všemi dalšími pavilony spojen krytou lázeňskou kolonádou. V Jubilejním pavilonu je recepce, rozpis procedur, lékařská ordinace, jídelny, ambulance, tělocvična, pooperační pokoje a ubytovací část. V Jubilejním pavilonu se nachází celkem 101 moderně vybavených jednolůžkových a dvoulůžkových pokojů, které jsou zařízeny WC, vlastní koupelnou, telefonem a lednicí.

Pavilon Veselý, Veselý plus Pavilon Veselý je vstupní budovou do celého komplexu lázní. V pavilonu je vstupní hala, kolonáda, kavárna, bar, tělocvična, balneologický provoz, plavecký bazén, solná jeskyně, rezervační a ubytovací kancelář, recepce, společenský sál a ubytovací část. Tento pavilon má k dispozici celkem 95 moderně zařízených jednolůžkových a dvoulůžkových pokojů kategorie standard. Veškeré

pokoje v pavilonu jsou vybaveny vlastní koupelnou, WC, TV, telefon, internet a lednice. Dále má 9 luxusních dvoulůžkových pokojů, které jsou hodnoceny kategorií standard plus. Všechny tyto pokoje jsou zařízeny manželskou postelí, koupelnou, WC, TV, telefon, internet, lednice, župan, volný vstup do sauny a whirlpool.

Jídelna pro všechny pavilony se nachází v Jubilejním pavilonu. V ceně pobytu jsou pouze snídaně. Obědy a večeře si však hotelový host musí dokoupit. Snídaně zde probíhají formou bufetu (velký výběr studených a teplých pokrmů, ovoce, zelenina, cereálie, teplé a studené nápoje). Hosti mají možnost si vybrat oběd a večeři z 3chodového menu, ovocný a zeleninový bufet a nealkoholické nápoje.

Lázeňské procedury: Veškeré procedury jsou nabízeny v jednotlivých pavilonech. V lázeňském komplexu se nachází vyhřívaný krytý plavecký bazén, solná jeskyně, restaurace, kavárna, kosmetika, pedikúra, kadeřnictví a je tu možnost půjčit si kolo či si ho tu uschovat. Lékařská služba zde pracuje nepřetržitě non-stop. Ve všech objektech je přísný zákaz kouření, kouřit se smí jen na vyhrazených místech. Léčebné lázně Bohdaneč poskytuje široký výběr relaxačních a léčebných procedur, masáží, zábalů, vířivky, plavání, saunu, páru, solnou jeskyni a outdoorové aktivity. [15]

3.1.3 Hotely nabízející wellness služby

3.1.3.1 Hotel Bystré

Hotel Bystré se nachází v městě Bystré, které leží v blízkosti hranic Pardubického kraje a kraje Vysočina, několik kilometrů od města Poličky. Hotel Bystré leží v centru tohoto malého města. Jedná se o nekuřácký hotelový komplex, který se skládá ze tří nově zrekonstruovaných historických budov. Budovy jsou rozděleny na ubytování (barokní stavba), vinárna a sál (hospodářská část), služby (secesní budova).

Hotel Bystré má k dispozici 19 pokojů s celkovou kapacitou 50lůžek. V hotelu najdeme apartmány (max. 6 lůžky), bezbariérové pokoje vhodné pro seniory a handicapované zákazníky, dále dvoulůžkové, třílůžkové a čtyřlůžkové pokoje. Pokoje v celém hotelovém komplexu splňují standard tří hvězdičkového hotelu. Jednotlivé pokoje jsou vybaveny sociálním zařízením (koupelna, WC) LCD TV a wifi.

Hotel má i vlastní restauraci, která má nekuřáckou místnost, vinárnu, kavárnu i venkovní terasu. Restaurace nabízí širokou nabídku české kuchyně i krajové speciality, které velice dobře doplňuje velký výběr druhů piva z Pivovaru Polička, vína od firmy Palavín.

Hotel je vhodný k pořádání různých firemních setkávání, pořádání konferencí, pro společenské akce, hry a cvičení. Hotel má k dispozici velký společenský sál, který je standardně vybaven audio (video systém, 2 reproduktory), LCD televizor, židle, stoly, ping-pongový stůl, kulečnick, mezonetový prostor a další.

Návštěvníci hotelu mohou využít mnoho sportovních možností, které jsou v ceně ubytování např. navštívit bazén, který nabízí ojedinělou možnost zaplavat si v mořské vodě. Pokud zrovna není dobré počasí, můžou využít hotelovou posilovnu, která je vybavena mnoha trenažéry, rotopedy, činky, posilovací věž, posilovací lavici na břicho, abduktor a jiné. Dále k relaxaci je zde vířivka, sauna, infrasauna, masérské studio, kde si návštěvníci mohou zajít například na Bowenovu terapii, Hawajskou masáž Lomi Lomi, klasickou masáž. [16]

3.1.3.2 Hotel Filipinum

Hotel Filipinum se nalézá v Orlických horách v malém městečku Jablonné nad Orlicí. Hotelové ubytování má maximální kapacitu 106 lůžek, z toho poskytuje 40 dvoulůžkových pokojů či jednolůžkových (12 standard, 4 apartmány, 24 business). Hotelové pokoje jsou zařízeny koupelnou s vanou nebo sprchovým koutem, WC, sušičem na vlasy, TV-SAT, telefonem, minibarem, trezorem a WIFI. Návštěvníci hotelu mohou využít bezplatného parkoviště pro osobní automobily i autokary.

Pod hotel Filipinum spadá penzion-pizzeria Srdíčko, které se nachází v centru města na náměstí 3 minuty od hotelu. Tento penzion poskytuje 7 stylových dvoulůžkových pokojů. Pokoje penzionu jsou zařízeny TV, minibarem, trezorem na pokoji, vanou či sprchovým koutem. Dříve tento penzion sloužil jako cukrárna a kavárna.

Stravování probíhá v hotelové restauraci, která má kapacitu 50 míst k sezení a 2 salonky, které lze spojit. Restaurace nabízí široký výběr jak českých tak i mezinárodních specialit. Milovníci červeného vína, zde mohou ochutnat různé druhy

vína dovezené z Francie např. Beumont, La Dominique, Grand Mayne a mnoho dalších.

Hotel Filipinum je moderní ubytovací a společenské zařízení, které má k dispozici jeden konferenční sál a čtyři salonky. Tyto prostory jsou vhodné pro pořádání různých specializovaných a tradičních akcí, jako jsou školení, semináře, konference, rauty, přehlídky, svatby, firemní akce, prezentace, workshopy a jiné. Konferenční sál má kapacitu až 130 osob. Sál je zařízen technickým zázemím (ozvučení, velkoplošné projekce, wifi, video audio přenosem a variabilním podiem). Sál zahrnuje i variabilní protihlukovou stěnu, která slouží k rozdělení konferenčního sálu na dvě části. Salonky mají kapacitu od 12 až 50 osob. Jeden z nich má i zimní zahradu pro 12 osob, kde se mohou konat různé akce typu coffee break či jiné posezení.

K relaxaci hotel nabízí fitness centrum, solárium, saunu, whirlpool a masáže. Dále k využití volného času hotel nabízí v prostorách hotelové zahrady minigolf, dětské hřiště, dva tenisové kurty, které lze využít i na volejbal či nohejbal. Velkým lákadlem je zde malý rybníček se pstruhy, kde si mohou návštěvníci pstruha sami vylovit a šéfkuchař ho poté přichystá na grilu. V prostorách zahrady je možnost pořádat také různé akce s grilováním. [17]

3.1.3.3 Hotel Aplaus

Hotel Aplaus leží v centru města Litomyšl, které se pyšní zapsáním na seznam UNESCO. Hotel Aplaus je unikátní tím, že zabírá 3 propojené památkově historické budovy, které jsou nově zrekonstruovány, mají moderní design, který návštěvníkům poskytne neobyčejný zážitek, pohodlí a kvalitu. Hotel má k dispozici 21 dvoulůžkových pokojů a 2 apartmány. Všechny pokoje v hotelu jsou speciálně navrženy se smyslem pro detail a současné trendy. Z některých pokojů je neobyčejně krásný výhled na okolní měšťanské domy v historickém centru Litomyšle. Návštěvníci hotelu se mohou pokochat výhledem na Klášterní zahrady či věž kostela Povýšení sv. Kříže.

Hotel Aplaus má k dispozici hotelovou restauraci Bohém se salonkem, café-bar Muuza či venkovní posezení na terase u Klášterních zahrad. Tyto prostory jsou vynikající pro různé rauty, svatební hostiny, či jiná společenská setkání. Celková kapacita těchto prostor má až pro 185 osob. Co se týče gastronomických služeb, hotelová restaurace

nabízí široký výběr jídel světové i tradiční české kuchyně. Restaurace se může pyšnit kuchaři se zkušenostmi z velice významných restaurantů. Restaurace je přístupná i široké veřejnosti. Café-bar má kapacitu s 30 místy na sezení, které jsou vhodné pro různá přátelská setkání u vína, kávy či koktejlů. Večer si návštěvníci mohou zajít do hotelové vinotéky, kde můžou ochutnat z pestrého výběru vín všech značek.

Hotel Aplaus má svůj catering Aplaus catering, který zajišťuje různé akce, jako jsou soukromé oslavy, firemní akce, recepce a cocktail party, gala-večere, full-service catering, degustační večere, bronche, tiskové konference, zahradní grilování, dětské koutky, snídaně a malé občerstvení. Aplaus catering má k dispozici velmi zkušený a profesionální zaměstnanec a šéfkuchaře s velice vynikajícími zkušenostmi v gastronomii.

Hotel Aplaus má k dispozici salonek pro různé firemní a společenské sezení nebo školení. Prostory salonku mohou pojmut až 45 osob. Salonek je zařízen projekční a audiovizuální technikou, připojení wifi. Hotel Aplaus může zařídit i větší akce, bohužel, ale v hotelu nemá na to prostory, tak využívá prostor nedalekého Evropského školicího centra Litomyšl, který má 3 multifunkční sály s celkovou maximální kapacitou až 400 lidí.

Návštěvníci hotelu ve svém volném času mohou využít hotelového wellness centra, kde si mohou zajít na masáže (medová, čokoládová, anticelulitidová, indická, lymfatická masáž a další) na finskou saunu, infra saunu či do vířivé vany. [18]

3.1.3.4 Horský Wellness Hotel Prometheus

Hotel Prometheus se nalézá v malé obci Dolní Morava u hranic Pardubického kraje nedaleko upatí masivu Králický Sněžník kousek od Orlických hor. Svou pozicí je velice dobrým zázemím pro zimní sporty a turistiku, které jsou obohaceny hotelovým wellness centrem. Hotel poskytuje až 175 lůžek a to ve stylově zařízených 2 až 6 lůžkových pokojích tří kategorií. Tyto pokoje jsou zařízeny sociálním zařízením (koupelna, WC) wifi, a TV. Hotel má k dispozici i apartmány pro čtyři až šest osob, které jsou ideální pro pobyt s dětmi. Apartmány mají vlastní sociální zařízení a kuchyňský kout.

Stravování probíhá ve stylové hotelové restauraci s kapacitou až 120 míst k sezení. V období léta je otevřena i venkovní terasa s krásným výhledem na údolí řeky Moravy a

na Králický Sněžník. Restaurace poskytuje nepřeborné množství jídel z české i mezinárodní kuchyně. Snídaně, obědy i večere jsou poskytovány formou rautu.

Prostory hotelu jsou vhodné pro pořádání obchodních konferencí, školení, semináře, pracovní meeting, vánoční večírky, prezentace výrobků či sportovní víkend. Konferenční místnost je vybavena ozvučením, flipchart, plátnem, tv, dvd, projektorem. K občerstvení je možno zajistit coffee break, který obsahuje kávu s mlékem, minerální vodu Mattoni, Juice 100 %, sandwich nebo moučník a ovoce. Případně dále dají zařídit studené či teplé rauty, bankety a cocktaily atd.

K relaxaci ve volném čase slouží hotelové wellness centrum, které poskytuje léčivé a rehabilitační procedury. Nejoblíbenějšími službami v hotelu patří *vnitřní vyhříváný bazén, hydromasážní vana – whirlpool*, která pomáhá psychicky se uvolnit, stimulovat „hormon štěstí“, odstraňuje bolest i únavu. Velice oblíbenou procedurou je *perličková koupel*, která pomáhá vyrovnávat krevní oběh, dýchání, pohybové ústrojí, nervy, srdce. Dále wellness centrum nabízí *kyslíkové terapie*, která je založena na inhalaci určitých dávek kyslíku. Tato procedura se využívá především s problémy se srdečními potížemi, při zvýšeném krevním tlaku nebo při neustálých bolestech hlavy. *Solární louka* je novinkou ve wellness. Tato relaxace slouží k prohřátí organismu, uvolnění svalstva a pozvolnému opalování. Solární louka pomáhá k lepšímu prokrvování pokožky, lepší funkci nervového systému, posiluje krevní oběh, zlepšuje obranyschopnost organismu. Dále nabízí uhličité koupele, sauny, parní aromatickou lázeň, masáže, pedikura, kosmetický salon a manikura.

V prostorách hotelu je velká terasa, kde je k dispozici venkovní gril, ohniště s posezením, dětské hřiště, volejbalový a tenisový kurt a minigolf. V hotelu jsou k zapůjčení horská kola, kterými se můžete vydat na prozkoumání krásné okolní krajiny. [19]

3.1.3.5 Vista Wellness Hotel

Hotel Vista leží v horské oblasti Kralického Sněžníku u hranic Pardubického kraje. Wellness hotel Vista je čtyř hvězdičkový hotel. Hotel Vista má celkem 106 pokojů s celkovým počtem 217 lůžky. Hotel má v nabídce dvoulůžkové pokoje superior, třílůžkové pokoje superior, apartmá (junior suite), apartmá (executive suite), rodinné

pokoje a prezidentské apartmá. Veškeré pokoje v hotelu mají možnost přistýlky. Některé pokoje mají vlastní balkon či terasu s krásným výhledem na hory. Všechny pokoje v hotelu jsou zařízeny koupelnou, minibar, televizor se satelitem, wi-fi, trezor, telefon a fén. Každý pokoj má k dispozici uzamykatelnou lyžařskou skříňku. Hotel nabízí svým hostům zdarma snídani formou bufetu v restauraci Vyhlídka, vstup do wellness centra, který obsahuje bazén, vířivku, finskou a parní saunu, Kneippova lázeň, ochlazovací bazének, venkovní terasa s lehátky, odpočívárnu. Dále spa set na pokoj (župan, pantofle), vstup do fitness centra, ping pong, kulečnick, billiard, tenisový kurt a kurt na nohejbal.

Celodenní stravování je zajištěno v restauraci Vyhlídka nebo restauraci Podbělka. Restaurace Vyhlídka poskytuje až 240 míst k sezení, v letním období je otevřena venkovní terasa, která má kapacitu až 60 osob. Restaurace Vyhlídka se specializuje na kulinářské speciality, je vyhlášenou restaurací, a dříve dlouhodobě patřila mezi 10 nejlepších českých restaurací. Dále hotelový hosté mohou navštívit restauraci Podbělka, která nese název podle hory Podbělka, jejichž nadmořská výška je 1 307m. Restaurace má 48 míst k sezení. V restauraci si hosté mohou vybrat v pestré nabídce české i regionální gastronomie. Na své si přijdou především milovníci ryb, grilovaných mas a steaků. V hotelu je dále Café bar „Vista“, který se nachází ve vstupní hale. Kapacita baru je maximálně pro 20 osob. Zajít se sem můžete na nejlepší kávu v okolí. Café bar „Vista“ se specializuje na lahodné míchané nápoje, vína a pro pivní fanoušky tu má širokou nabídku českých piv. K večernímu posezení v hotelu si hosté mohou zajít do baru „Mulda“, který je vyhlášený nejlepšími drinky na Dolní Moravě. K dispozici mají i taneční parket, kde se pravidelně konají různé party, akce.

Hotel Vista má k dispozici velké konferenční prostory, které mají kapacitu až 350 osob. Jedná se o multifunkční a variabilní prostory, kde hlavní sál Morava se dá rozložit až na 4 části. Tyto prostory jsou vhodné pro organizování různých firemních akcí, kongresů, teambuildingů, školení, představení nových výrobků, dětských dnů a firemních setkání.

K využití volného času hotel Vista nabízí celoročně dvě bowlingové dráhy, golfový trenažer s 60 hřišti, kulečnick, billiard, tělocvičnu, stolní tenis a bazén s wellness centrem. V jarním a letním období nabízí dva venkovní kurty na tenis a míčové hry, bobovou dráhu dlouhou 1 200m, půjčovnu elektrokol, 12-ti košové hřiště na Disc Golf, horolezeckou věž, půjčovna vozítek Seqway X2, lanový park, obří tandemovou

houpačku a další různé atrakce. V zimních měsících má k dispozici kousek od hotelu lyžování na 7,5m dlouhých sjezdovek, bobovou dráhu s osvětlením, sáňkařskou dráhu dlouho až 2,5km a značené různé běžkařské trasy.

Ve druhém patře hotelu se vyskytuje nové wellness centrum, které mohou hosté hotelu navštívit zcela zdarma. Wellness nabízí široký sortiment wellness služeb a procedur. Hosté si mohou zajít na bazén, whirlpool, klasické masáže, Jávské masáže a koupele. Využít mohou také finské sauny, parní lázně, Kneippovu lázeň, Hammam, Rasoul a Soft pack. Kneippova lázeň je nejstarší lázeňskou procedurou. *Kneippova lázeň* je specifická tím, že se jedná vodoléčbu s využitím střídavého působení teplé a studené vody, která pomáhá tkáňovému metabolismu, otužení a prokrvení. V této proceduře jednoduše řečeno závisí na střídavém ponoření nohou do teplé a studené lázně. Kneippova lázeň se především využívá při neustálých bolestech hlavy, neurovegetativní dystonii, syndromu chladných nohou, u počínajících varixů či pro uvolnění kotníků a kloubů nohou. [20]

3.1.3.6 Hotel a Wellness Renospond

Hotel Renospond leží na úpatí Českomoravské vysočiny v malé vesničce Zderez kousek od Proseče u Skutče. Tento hotel je unikátní tím, že se nachází v jedné z ekologicky nejčistších oblastí České Republiky. Hotel má k dispozici 22 pokojů, které se skládají z jednolůžkových až čtyřlůžkových pokojů. Celková kapacita hotelu je 150 osob. Jednotlivé pokoje jsou zařízeny vlastním sociálním zařízením a wi-fi zdarma. Standardně lepší pokoje mají i balkón s nádherným výhledem na místní krajinu. Šestnáct pokojů v hotelu má společné sociální zařízení na patře. Hotelové zařízení nabízí i jeden bezbariérový pokoj s vlastním sociálním zařízením. Hotel nabízí i přibydání na všechny pokoje v hotelu přistýlku.

V hotelu se nachází i hotelová restaurace, která nabízí klasickou českou a mezinárodní kuchyni, která patří k nejvyhlášenějším v širokém okolí a to díky přípravě jídel z kvalitních a domácích surovin. Pro hosty je připravená snídaně formou švédského stolu, obědy a večere mají výběr ze dvou jídel.

Hotel Renospond má k dispozici 3 salonky s kapacitou pro 30, 50 a 60 osob, které mohou být vhodné pro různé školení, semináře, svatby a další jiné akce. V letních

měsících je možné na terase organizovat zahradní gril párty s živou hudbou, opékání vuřtů na otevřeném ohni.

Wellness centrum je součástí hotelového komplexu, které slouží k zpříjemnění pobytu v hotelu. Hotelový hosté mohou vyzkoušet privátní whirlpool, privátní saunu, širokou nabídku masáží, a pro ženy wellness centrum nabízí rozsáhlou nabídku koupelí a kosmetického ošetření pleti i celého těla. [21]

3.1.3.7 Kongres Hotel Jezerka

Kongres Hotel Jezerka leží v CHKO Železné hory kousek od Sečské přehrady. Hotel má celkem 96 pokojů a apartmánů, a některé z nich jsou vybaveny klimatizací a vířivkou. Hotel nabízí jednolůžkové, dvoulůžkové, trojlůžkové, čtyřlůžkové a ministerské apartmá. Pokoje jsou vybaveny sociálním zařízením, sprchovým koutem, balkonem, pokojovým barem, TV, internetem a telefonem. Pokoje Superior mají navíc klimatizaci, trezor, LCD Tv Panasonic 32“. Apartmány jsou vybaveny navíc obývacím prostorem se sedací soupravou. Relaxační apartmány mají vířivou vanu s funkcí hydromasážní a air masáže pro 2 osoby, obývacím prostorem se sedací soupravou a klimatizací. Ministerské aparmá je vybaveno vířivou vanou s funkcemi hydromasážní a air masáže pro 2 osoby, ložnicí, a velkorysým obývacím pokojem s manželskou postelí, koženou sedací soupravou a domácím kinem.

V hotelu se nachází moderní restaurace s kapacitou až 160 míst, dvě vinárny se 40–60 místy zařízené pro organizování soukromých večírků a diskoték, 7 sálů, salonků a kongresový sál s kapacitou až 400 míst. Prostory kongresového centra jsou zařízeny moderní technikou obsahující interaktivní tabule, datové projektory, elektronicky stahovatelné projekční plochy, říditelné audiosystémy a kvalitní ozvučení. Hotel dále disponuje s vnitřním bazénem, venkovním bazénem, dětským brouzdalištěm, vířivkou a sanou. Pro sportovní využití jsou také dva tenisové kurty, dva squashové kurty, fitness, horolezecká stěna, bowlingové dráhy, indolový trenažer na golf, vnitřní střelnice, laserová střelnice a herna.

Nově od roku 2013 je otevřeno jedno z nejmodernější Wellness a Spa v České republice, které obsahuje 7x saunu, 3x relaxační a ochlazovací bazén, 3x vířivku, masáže a spousty dalších aktivit a procedur.

Wellness a spa centrum nabízí finskou saunu, biosanu, infrakabina, tepidarium, solnou jeskyňu s inhalátorem, tropickou saunu, hammam – parní lázeň, Amorová komora (vyhřívaná vodní postel, která umožní relaxovat v maximálním soukromí), odpočívárna Sunset, odpočívárna Vital bar, masáže, Kneippova lázeň, ochlazovací venkovní bazének, zážitkové sprchy, ochlazovací vnitřní bazének, vířivky vnitřní a venkovní a relaxační bazén s protiproudem a vodopádem. [22]

3.1.4 Wellness zařízení s ubytováním

3.1.4.1 Relaxační centrum Savitar Litomyšl

Relaxační centrum se nachází v historické budově v Litomyšli na náměstí. Nové relaxační centrum poskytuje ubytování, moderní wellness centrum, kosmetické a kadeřnické oddělení, kavárnu a to vše pod jednou střechou.

Hostům Savitar nabízí ubytování v luxusních apartmánech, které jsou rozděleny na malý apartmán pro 3 osoby a velký apartmán až pro 7 osob. Oba apartmány jsou kompletně vybaveny. Pokoje jsou zařízeny kuchyňským koutem, lednicí s minibarem, myčkou na nádobí, elektrickým sporákem, varnou konvicí, mikrovlnou troubou, koupelnou se sprchou nebo vanou, toaletou, televizí, telefonem a bezplatným připojením k internetu.

V relaxačním centru se nachází Cafetéria, kde si můžete nerušeně odpočinout u lahodné kávy či čaje. Cafetéria nabízí ke kávě a čaji i širokou nabídku různých zákusku. Hosté Cafeterii mohou využít bezdrátového připojení wifi zcela zdarma.

Relaxační centrum se především zaměřuje na wellness služby. V wellness centrum nabízí saunový svět, relaxační zónu, whirlpool, nebo zábavní sprchy.

Wellness služby

- **Saunový svět** hostům poskytuje příjemné, luxusní i netradiční saunovací procedury. K dispozici tu je parní lázeň, finská sauna, infrasauna a aroma do prohřívaren.
- **Relaxační zóna** je využívána k odpočinku, jedná se o místnosti, které jsou zařízeny polohovacími lehátky a vyhřívanými lehátky.
- **Whirlpool**

- **Zábavné sprchy** jsou odpočinkové sprchy s tropickým deštěm, masážními tryskami přívalem ochlazovací hlavici nebo aromatizací vody.
- **Thajské masáže** se vykonávaly v budhistických chrámech, kdy pacient při masáži musel zahalen. Thajské masáže tkví v prohýbání a protlačování bohů. Wellness centrum nabízí thajskou masáž chodidel, thajskou masáž zad a šíje, thajskou královskou masáž, thajskou masáž proti stresu. Nově nabízí Jávskou masáž a tropickou Bali masáž.
- **Klasické masáže** obsahují například masáž zad, masáž šíje, masáž zad a šíje, celková masáž nohou, masáž celého těla, masáž odstraňující únavu (I,II), masáž s prohrátím v infresauně (I,II), manažerské masáž (tzn. Masáž v sedě, kdy je zákazník ustrojen), reflexní terapie dlaní, reflexní terapie chodidel.
- **Relaxační masáže** zahrnuje masáž hlavy, medová kúra zad, čokoládová masáž, masáž lávovými kameny. Jako novinku nabízí masáž rýžovým měšci.
- **Nápravné masáže** se využívají při různých potížích. V nabídce může klient zajít na Dornovu metodu, Breusovu masáž či mobilizační techniku.
- **Holistické metody** sjednocují tělo i duši, kde dochází k souladu duševních, fyzických, sociálních rozměrů člověka. Wellness centrum nabízí různé procedury jako baňkování, moxování, ušní svíce, Meridiánové masáže (tato procedura se vykonává pomocí kovové tyčky, kterou se projíždí jemně po obličejí)
- **Lázeňské zábaly** poskytují seskupení hydroterapie, světelné terapie a zábalové procedury. V nabídce jsou například speciální masky a zábaly, peeling, zábal mořské řasy, tělová maska z hroznového vína. [23]

3.2 Sběr primárních marketingových dat

3.2.1 Řízené rozhovory s představiteli wellness zařízení

Celkem bylo osloveno v rámci výzkumu 9 hotelů provozujících wellness centra z hlediska zaměstnance hotelu (manager zařízení). Do výzkumu se zapojil pouze Hotel Renospond. Celkem bylo položeno 15 otázek, které se týkali samotného provozu hotelu a poskytujících wellness služeb. Cílem rozhovoru s představiteli hotelu bylo získat co nejvíce informací ohledně provozu hotelu a služeb. Otázky se zabývaly jaká je velikost

ubytovací kapacity, návštěvnost zahraniční klientely, průměrná návštěvnost wellness centra hotelovými klienty a místními obyvateli, nejvyšší obsazenost hotelovými klienty z hlediska ročního období a jiné. Přehled všech otázek pro představitele hotelu, jsou přiloženy v příloze D.

3.2.1.1 Hotel Renospond

Hotel Renospond má k dispozici 150 lůžek rozdělených do několika kategorií. Hotel nabízí 2 jednolůžkové, 15 dvoulůžkových, 4 třílůžkové a 2 čtyřlůžkové pokoje. Součástí hotelu je ubytovna, ve které jsou k dispozici 3 třílůžkové a 13 čtyřlůžkových pokojů.

Hotel Renospond nemá stálou zahraniční klientelu. Hotel navštěvují pouze čeští klienti.

Nejvyšší obsazenost má hotel v letním období, kdy sem klienti přijíždějí z velkých měst za relaxací, klidem a krásnou přírodou. Průměrně zde klienti stráví 3-7 dní a převážně většina z nich se stravují v hotelové restauraci.

Celkem 70% hotelových klientů využívá nového wellness centra, které bylo otevřeno před rokem a půl. Vybudování nového wellness centra podle zaměstnanců hotelu zvýšilo určitě zájem o celý hotel. Wellness centrum není využíváno pouze hotelovými klienty, ale navštěvují ho i místní obyvatelé. Návštěvnost wellness centra místními obyvateli a výletníky z okolí činí přibližně 7%.

Hotel Renospond nespolupracuje s žádnou destinační agenturou.

3.3 Dotazníkový průzkum návštěvníků wellness centra

Dotazníkový průzkum je zpracován z informací pocházejících z dotazníkového šetření v Hotelu Renospond, Zderaz u Skutče. Cílem dotazování bylo zjistit, proč navštívili hotel, jakým dopravním prostředkem, jak často navštěvují hotel a wellness centrum, jak byli spokojeni s poskytovanými službami a co sem jim v hotelu líbilo, co ne.

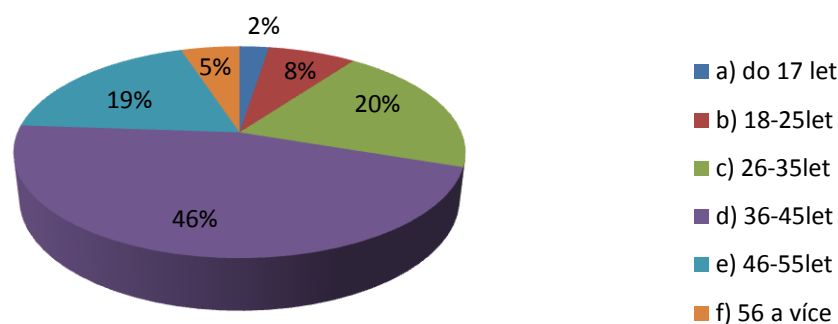
Průzkum probíhal pomocí jednoduchého písemného a elektronického dotazování s využitím polouzavřených i otevřených otázek (viz. příloha E). Výzkumu se celkem zúčastnilo 159 respondentů. Z toho bylo osloveno 61 mužů a 98 žen. Tato část práce zahrnuje analýzu jednotlivých otázek, grafické znázornění výsledků a odpovědi

Základní otázky

Struktura respondentů

Celkem výzkumu se zúčastnilo 159 respondentů. Z toho bylo 62 % dotázaných žen, a zbývajících 38 % mužů. I přestože je hotel navštěvován oběma pohlavími stejně, wellness procedury jsou více navštěvovány ženami než muži.

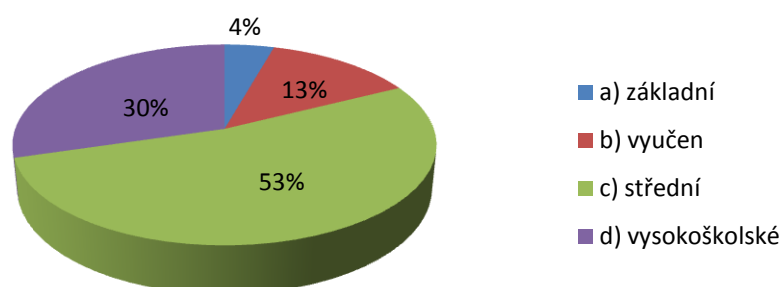
Věková struktura



Graf 1: Věková struktura

Z tohoto grafu vyplývá, že největší skupina návštěvníků hotelu je ve středním věku v rozmezí 36-45 let. Hned za nimi následují hosté ve věku 26-35 let a 46-55 let. Jedná se většinou o obchodníky na služebních cestách, rodiny s dětmi, páry a hosté, kteří často využívají speciálních wellness balíčků například Beuty balíček, Wellness víkend pro dva, a další. Nejmenší skupinu tvoří mladí lidé ve věku do 17 let. Hlavním důvodem velmi nízké návštěvnosti této mladé skupiny je, že většina studentů nejsou výdělečně činní a investují raději do jiného typu zábavy (sportovní akce, koncerty a festivaly).

Vzdělání respondentů



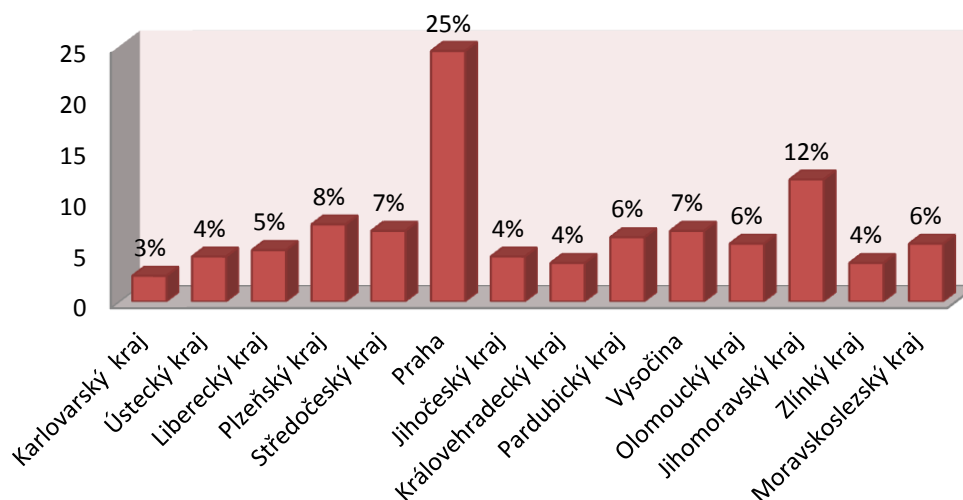
Graf 2: Vzdělání respondentů

V této otázce jsem se věnovala dokončenému vzdělání a typu zaměstnání. Nejčastější odpovědí bylo, že víc jak půlka respondentů má středoškolské vzdělání s maturitou. Dalším za ním byly respondenti se vzděláním vysokoškolským. Tyto dvě kategorie respondentů pracují jako zaměstnanci ve veřejných službách, zaměstnanci v soukromém sektoru nebo podnikatele. Nejmenší skupiny tvoří respondenti s vyučením 13 % a s vzděláním pouze základním 4 %.

Stát trvalého bydliště

Z celkového počtu dotazovaných bylo 99 % návštěvníků s trvalým bydlištěm v České republice. Výlučně 1% tvořili respondenti z jiného státu, Slovenska. Hotel Renospond je cílem pouze českých turistů. Řada českých návštěvníků sem jezdí za krásnou přírodou a zajímavými turistickými cíli jako např. Toulouvcovy maštale, zámek Nové Hrady přezdívaný český Versailles a jiné. Hlavním důvodem nízké návštěvnosti ze strany zahraničních turistů, může být poloha hotelu, který se nachází v nejméně navštěvovaném turistickém regionu, tudíž raději jezdí turisticky zajímavějších regionů.

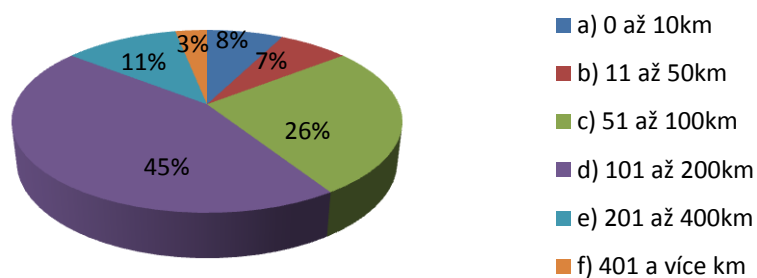
Místo trvalého bydliště



Graf 3: Místo trvalého bydliště

V tomto grafu je vidět, že nejvíce návštěvníků hotelu pochází z Prahy 25 % a Jihomoravského kraje 12 %. Tento výsledek je pravděpodobný, jelikož lidé z velkých měst jako je Praha a Brno, vyjíždějí to těchto typu hotelu s cílem relaxace, klidu, čistého ovzduší a načerpání nových sil. Zbylé kraje se podílejí na návštěvnosti hotelu rovnoměrně. Nejméně tento hotel navštívili respondenti z Karlovarského kraje

Vzdálenost trvalého bydliště respondentů do hotelu



Graf 4: Vzdálenost hotelu od trvalého bydliště

Tento graf se zabývá vzdáleností hotelu od trvalého bydliště. Průměrně host hotelu Renospond ujede 140 km. Podle výsledků nejvíce hostů ujede 101 až 200km. Tato vzdálenost se týká především Prahy, Olomouckého, Zlínského, Ústeckého,

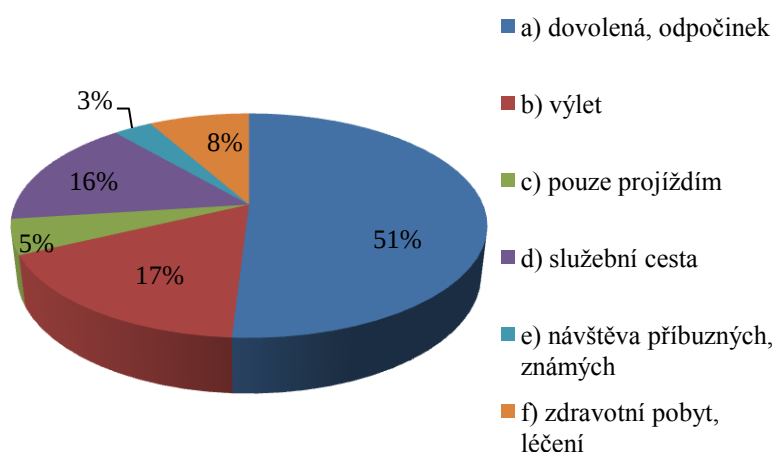
Libereckého, Středočeského a Jihočeského kraje. Dále 26 % respondentů ujede 51-100 km. Tuto vzdálenost ujedou respondenti z krajů Jihomoravského, Královéhradeckého a Vysočiny. Nejméně respondentů ujede cestu 401 a více s podílem 3%.

Hlavní otázky výzkumu

Přijel/a jste odjinud nebo jste obyvatelem města

V této otázce jsem zjišťovala, zda jsou respondenti z malé vesničky, kde se hotel nachází nebo jsou odjinud. Přesně 95 % respondentů mi odpovědělo, že bydlí v jiném městě či vesnici, pouze 5 % respondentů jsou místní obyvatelé Zderaz.

Jaký je hlavní důvod Vaší návštěvy v tomto regionu?



Graf 5: Hlavní důvody návštěvy regionu

Hlavním důvodem návštěvy Pardubického kraje je jednoznačně dovolená a odpočinek s celkovým podílem 51 %. Lidé z měst si sem jezdí odpočinout od každodenního stresu a užít trochu klidu a čistého vzduchu. Dále respondenti cestují s cílem výletu, který má podíl 17 % nebo služební cesty s podílem 16 %. Ostatní důvody jsou rovnoměrné, turisté mají cestu spojenou s návštěvou příbuzných či známých nebo pouze projíždí.

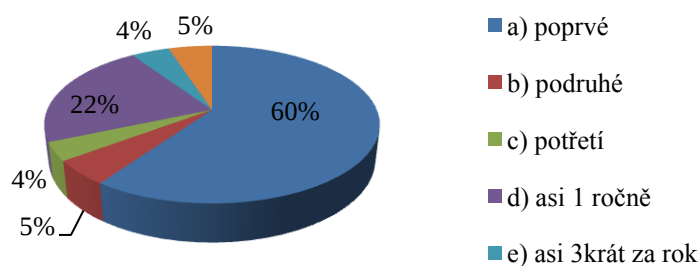
Co hodláte v tomto regionu ještě navštívit nebo jste již navštívil/a?

Tabulka 2: Navštívená další místa v regionu

Místo	%
Toulovcovy maštale	21%
Zámek Nové Hradky	15%
Litomyšl	12%
Pouze tento hotel	11%
Slatiňany (zámek, Kočí hrádek,...)	9%
Hlinsko (Betlém, sjezdovka)	8%
Veselý Kopec	8%
Košumberk	6%
Chrast	5%
Rozhledna (Borůvka, Tereška)	3%
Městské hradby v Poličce	2%
Muzeum obuvi a kamene ve Skutči	1%

Z průzkumu vyšlo, že pouze 11 % hostů navštíví hotel Renospond a nespojí to s žádnou jinou návštěvou okolních přírodních a kulturních zajímavostí. Nejvíce respondentů odpovědělo, že se chystají nebo se byli projít v přírodní oblasti pískovcových skal Toulovcových maštálí s podílem 21 %. Zbytek respondentů spíše dávají přednost kulturním památkám a rozhodli se navštívit Zámek Nové Hradky s podílem 15 %, Litomyšl (zámek UNESCO, prohlídka města, kostel Povýšení sv. Kříže) s podílem 12 %, Slatiňany (Státní zámek, Kočí hrádek, hřebčín) s podílem 9%, Hlinsko (prohlídka města, Betlém, lanové centrum, sjezdovka) s podílem 8 % a do skanzenu lidové architektury a řemesel Veselý Kopec s podílem 8 %. Nejméně respondentů chtějí navštívit Městské hradby v Poličce 2 % a Muzeum obuvi s kamene ve Skutči.

Jak často navštěvujete tento hotel či wellness centrum hotelu

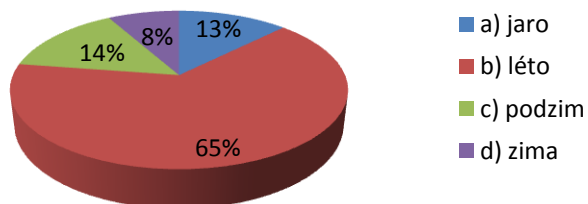


Graf 6: Návštěvnost hotelu nebo wellness centra

U této otázky jsem zjišťovala četnost návštěv respondenta v hotelu nebo wellness zařízení. Velká většina respondentů celých 60 % přijela do hotelu či wellness centra úplně poprvé. Vyšší část hostů jezdí do hotelu nebo wellness centra jednou za rok. Minimální počet respondentů jezdí do hotelu či wellness centra častěji jako například 2x, 3x nebo vícekrát do roka.

Průměrně host navštíví 3x hotel Renospond nebo wellness centrum.

Ve kterém ročním období tento hotel nejčastěji navštěvujete?



Graf 7: Nejčastější návštěvnost v daném období

Z grafu je patrné, že více jak půlka dotazovaných respondentů navštěvuje hotel Renospond většinou v letním období, jedná se o 65 % dotazovaných. Respondenti navštěvují hotel nejraději v tomto období, díky velkému množství nabídek na sportovní a kulturní vyžití. V letním období mohou hosté v hotelu využít volejbalové nohejbalové

hřiště, přírodní koupaliště, možnost rybolovu a dětské hřiště. Zderaz a okolí hotelu nabízí jízdu na koni v jízdárně U Huberta nebo krátkodobý pronájem jízdních kol na Chatě Polanka. Dalším obdobím, kdy na hotel jezdí nejvíce hotelů je jaro a podzim. Nejméně navštěvovaným obdobím je zima.

Jak dlouho se zdržíte v tomto regionu?

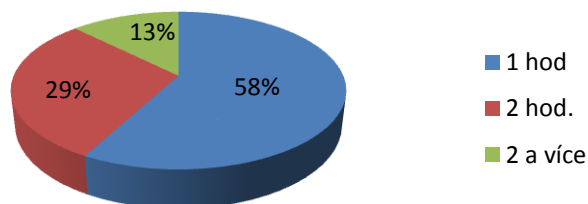
Tabulka 1: Průměrná délka pobytu respondentů v daném regionu

Délka pobytu	%
1 - 3 dny	41%
3 - 7 dny	47%
7 - 10 dnů	9%
10 a více	3%

Průměrná délka pobytu na hotelu je 3-7 dnů s celkovým podílem 47 %, hned následuje další skupina respondentů, kteří v hotelu stráví přibližně 1-3 dny. Tyto dvě kategorie nám ukazují, že respondenti sem jezdí za cílem dovolené, služební cesty nebo využití víkendového balíčku. Nepatrná část respondentů (rodiny s dětmi) jezdí do hotelu na 7 a více dní za účelem dovolené.

Průměrně host v hotelu stráví 4 dny.

Kolik hodin jste strávil ve wellness centru?

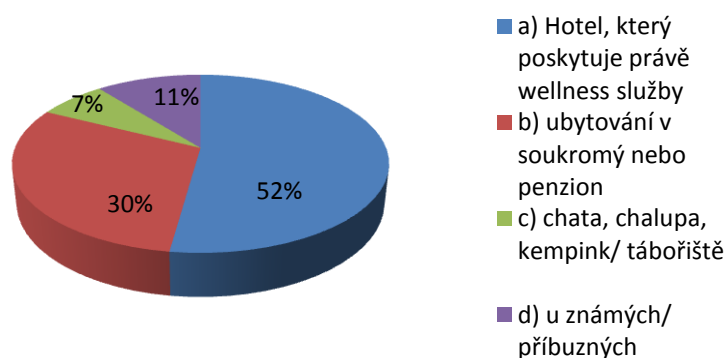


Graf 8: Délka pobytu stráveného ve wellness centru

Z grafu lze vyčíst, že 58 % návštěvníků hotelu tráví ve wellness centru maximálně 1 hodinu. Zbýlí 13 % a 29 % respondentů strávili ve wellness zařízení 2 hodiny a více, podle délky nabízených procedur.

Průměrně zákazník stráví 1hod 15min. službami wellness centra.

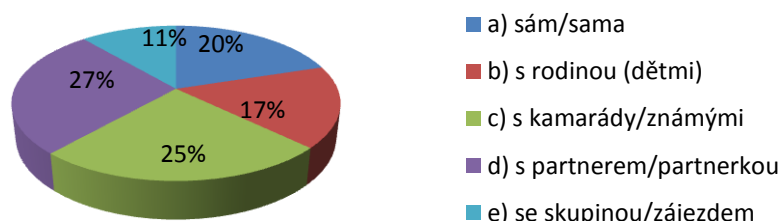
Pokud cestujete, jakému typu zařízení dáváte přednost?



Graf 9: Jakému typu zařízení dáváte přednost

Tato otázka je zaměřená na to, čemu by respondenti dávali přednost při výběru ubytovacího zařízení. Měly na výběr hotel poskytující wellness služby, ubytování v soukromý nebo penzion, chatu, chalupu, kempink či přespání u známých. Jednoznačně více než polovina dotazovaných odpověděla, že by dala určitě přednost hotelu, poskytují wellness služby případně penzionu. Pár respondentů by využilo ubytování v chatě, kempinku nebo by přespala u známých

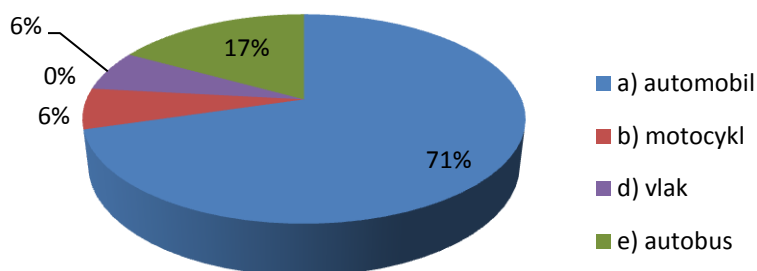
S kým jste přijel/a?



Graf 10: S kým jste přijel/a?

Nejčastěji respondenti uvedli, že do hotelu přijely s nějakým doprovodem. Největší část respondentů přijelo s partnerem či partnerkou. 25 % respondentů se dostavilo do hotelu s kamarády nebo známými a 17 % hostů dojelo společně s celou rodinou. Dalších 20 % respondentů uvedlo, že do hotelu jezdí sami bez jakéhokoliv doprovodu.

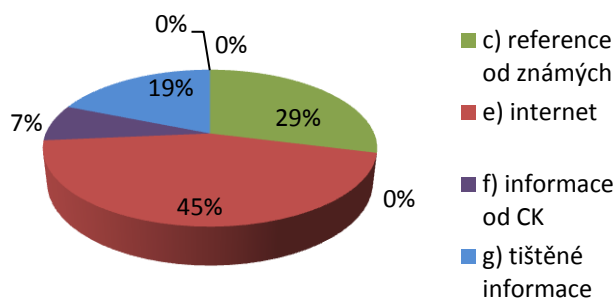
Jaký dopravní prostředek jste použil/a?



Graf 11: Typ dopravního prostředku

Celkem 71% respondentů odpovědělo, že do hotelu se dopravilo pomocí vlastního osobního automobilu. Automobil je nejčastěji využívaným dopravním prostředkem, kterým se dostanou hosté až do hotelu, jelikož hotel se nachází v malé vesničce Zderaz 15 km od nejbližšího města Skuteč. Ze Skutče je pak velmi dobré spojení autobusovou dopravou, kterou využilo 17% respondentů. Vlakem se přímo k blízkosti hotelu nedostaneme pouze do Skutče, kde lze využít až k hotelu autobusovou dopravu. I přes kombinovanou formu dopravy tento způsob využilo 6% respondentů.

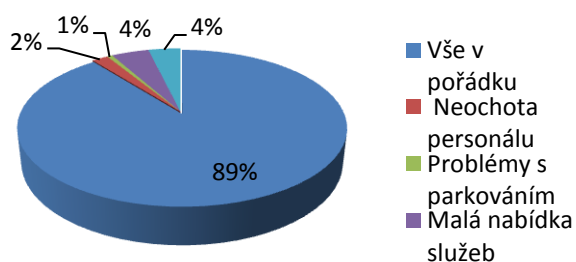
Kde jste získal/a informace o tomto hotelu?



Graf 12: Získání informací o hotelu

Zde jsem zkoumala informovanost respondentů o hotelu. Z jakých dostupných zdrojů získaly povědomí o tomto hotelu. Většina respondentů mi odpovědělo, že se informovalo na internetových stránkách hotelu. 29 % respondentů získalo informace od svých známých nebo příbuzných a na základě kladných zkušeností využili služeb hotelu. Zbýlá část respondentů využilo informací v podobě tištěné nebo u cestovní kanceláře.

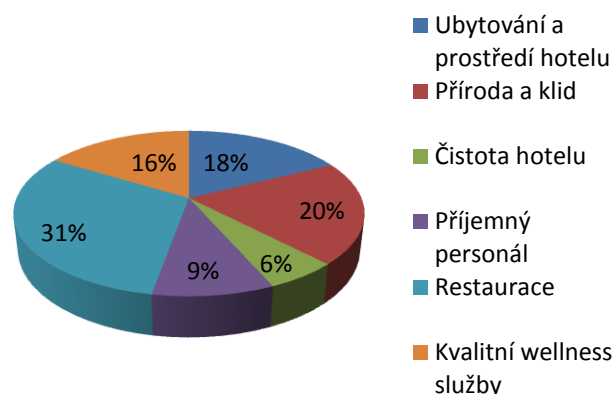
S čím jste při návštěvě tohoto hotelu byl/a nespokojen/a?



Graf 13: Nespokojenost respondentů se službami

Nejvíce dotazovaných bylo se službami hotelu velice spokojeny, 4 % respondentů vadila malá nabídka služeb, chyběl jim v hotelu vnitřní bazén či fitness centrum. Jen úzký počet hostů měly problém s parkováním nebo neochotou personálu.

Co se Vám v tomto hotelu nejvíce líbilo?



Graf 14: Spokojenost respondentů se službami

Tato otázka byla otevřená, byla zaměřena na to, co se respondentům hotelu a wellness centra nejvíce líbilo. Hosté byli nejvíce spokojeni se službami restaurace, kde si respondenti nemohli vynachválit výtečné jídlo. Jiní hosté byli velice spokojeni celkově s prostředím a polohou hotelu, který leží přímo u lesa a je ideální pro odpolední procházky. Na zbylou skupinu respondentů zapůsobil příjemný a ochotný personál společně kvalifikovaným wellness týmem.

Můžete pomocí školní stupnice upřesnit kvalitu služeb v tomto hotelu a wellness centru, s kterými máte zkušenost?

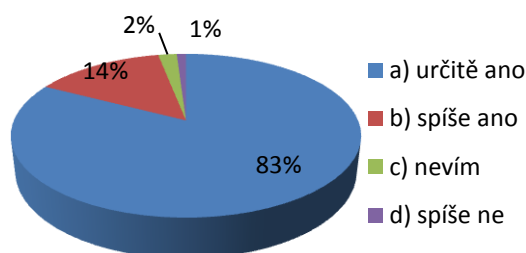
Tabulka 3: Hodnocení kvality služeb

Služba	Známka
Kvalita stravování	1,3
Kvalita ubytování	1,4
Kvalita zařízení wellness centra	1,5
Celkový dojem z návštěvy hotelu nebo wellness centra	1,5
Přístup a vstřícnost obsluhy a personálu objektu	1,6
Celková spokojenost s úrovní služeb	1,7
Úroveň informací pro návštěvníka	1,9
Srozumitelnost informací pro návštěvníky	1,9
Cena poskytovaných služeb	2,8

U této otázky se hodnotila kvalita služeb poskytovaných v hotelu. Nejlépe ze všech služeb dopadla kvalita ubytování a stravování. Mnoho hostů byla s těmito službami

nadmíru spokojena, hlavně co se týče nabídky jídla v hotelové restauraci. Nejhůře dopadla cena poskytovaných služeb, která pro většinu hostů byla příliš vysoká. Celkové hodnocení kvality služeb hotelu a wellness centra dopadla velice dobře, průměrné známky se nepřehouply přes známku 2, kromě hodnocení ceny.

Doporučil/a byste svým přátelům a známým návštěvu tohoto hotelu s wellness zařízením?



Graf 15: Doporučení hotelu

Z grafu jasně vyplývá, že hosté hotelu a wellness centra byly velice spokojeny s poskytnutými službami. Proto by 83 % a 14 % respondentů znova využila služeb hotelu a doporučila svým přátelům. 2 % respondentů nedokázalo odpovědět na otázku, proč a zda by doporučili hotel svým známým. Pouhé 1% procento respondentů by hotel nenavrhlo.

3.4 SWOT analýza hotelu

Silné stránky

- Ubytovací kapacita
- Vzhled a vybavení hotelu
- Poloha hotelu
- Restaurace
- Kvalifikovaný personál
- Bezbariérový přístup
- Přehledné web. Stránky
- Nově vybudované wellness centrum (cca 1,5 staré)

Slabé stránky

- Vzdálenost hotelu od města (15-20 minut)
- Absence vnitřního bazénu, fitness centra
- Příliš vysoké ceny
- Špatná dopravní dostupnost
- Malá nabídka balíčků a pobytů

Příležitosti

- Rozšíření nabídky služeb
- Spolupráce s cestovními kanceláři
- Propagace wellness centra u místních klientů
- Vybudování vnitřního bazénu, fitness
- Pořádání spol. akcí (svatby, firemní akce)
- Sportovní příležitosti (rybolov, cyklistika)
- Modernizace hotelu (část ubytovny)

Ohrožení

- Zvyšování cen
- Nedostatečná propagace v ČR i v zahraničí
- Rostoucí konkurence

3.5 Návrhy na zlepšení

Hotel Renospond se nachází na úpatí Českomoravské vysočiny, je obklopen lesem, loukami, přírodním koupalištěm a krásnou přírodou, která z něho dělá ideální místo pro trávení volného času. Díky své strategicky dobré poloze, je tu ničím nerušící příjemný klid a ticho pro odpočinek a relaxaci. I přes tyto klady, hotel nepatří mezi nejnavštěvovanější hotely v regionu. Jedním z hlavních důvodů může být malá propagace hotelu u české a zahraniční klientely. Pro zvýšení obsazenosti hotelu by byla dobrá spolupráce s různými cestovními kancelářemi po ČR a destinačními agenturami, které by pomohly dostat hotel do styku s odbornou veřejností a získat nové potencionální klienty u nás i v zahraničí a

Zvýšení by mohly pomoci i nově vytvořené speciální pobytové a wellness balíčky se zaměřením na určitou klientelu např. pro ženy. V nabídce dárkových poukazů hotelu Renospond takový balíček chybí. Jednalo by se o víkendový balíček například „Dámská jízda“, který by obsahoval služby hotelu (ubytování, stravování – speciální jídelníček) a služby wellness centra (masáž, vinná koupel, whirlpool) za zvýhodněnou cenu. Takový to balíček by se mohl nabízet na internetových slevových portálech (Slevomat, Vykup.to.cz), které jsou čím dál více oblíbenější mezi lidmi, případně je nabízet v cestovních kancelářích či firmách.

Dalším návrhem na získání více návštěvníků, by mohlo pomoci díky velikosti ubytovacích a stravovacích prostor pořádání tematických akcí, na které by mohli přijít jak hosté hotelu, tak i místní obyvatelé. Tematické akce by byly zaměřené podle situace. Přes léto by se mohly pořádat sportovní akce (volejbalové, nohejbalové soutěže, rybolov akce spojené s rybími hody, zumba a aerobik víkend) nebo společenské akce (grill párty, posezení s živou hudbou, zvěřinové hody).

Na základě výsledků výzkumu bylo zjištěno, že hostům chybí v hotelu vnitřní bazén, který by mohly v době pobytu využívat. I přestože před hotelem je přírodní koupaliště, jeho využití je pouze sezonní a ovlivněno počasím, které je v Českomoravské vrchovině nevyzpytatelné. Vybudováním vnitřního bazénu by eventuelně hotelu pomohlo získat nové klienty z místních obyvatel a okolí, jelikož v blízkosti Zderazi se žádný plavecký bazén vyskytuje (nejbližší je ve Skutči).

4 Závěr

V dnešním hektickém světě je výraz wellness, čím dál více vyhledávanější a velmi důležitou součástí cestovního ruchu. Novým trendem hotelů je nabízet vedle klasického ubytování i wellness služby. Hotely rozšiřují své nabídky služeb o nové pobytové balíčky a wellness programy, které jsou zaměřené na relaxaci, odpočinek a zdravotní životní styl. Hlavní cílovým segmentem jsou lidé se zájmem o zdravou aktivní dovolenou.

Teoretická část bakalářské práce upřesňuje pojmy lázeňství a wellness. Zabývá se jejich historií, významem, postavením v cestovním ruchu i hotelnictví. Popisuje a seznamuje čtenáře s novými trendy a moderními procedurami.

V praktické části marketingového výzkumu byla použita metoda dotazníkového šetření, sběr primárních a sekundárních dat.

Cílem práce bylo zmapovat jednotlivé hotely provozující wellness centra nebo wellness centra zajišťující ubytovací služby. V pardubickém kraji se nachází pouze 1 lázně (Lázně Bohdaneč), 7 hotelů nabízející wellness služby a 1 relaxační centrum poskytující ubytování. Převážně se jedná o tři nebo čtyřhvězdičkové zařízení., které mají k dispozici uvnitř hotelu vlastní wellness centrum.

Další část výzkumu byla provedena v Hotelu Renospond ve Zderazi u Skutče, kde byl veden řízený rozhovor s provozovatelem hotelu. Dle rozhovoru bylo zjištěno, že díky vybudování nového wellness centra před 2 lety se hotelu radikálně zvýšila návštěvnost českých klientů. Zahraniční klienti tuto oblast skoro vůbec nenavštěvují, tvoří pouze minimální část návštěvníků, kteří do hotelu přijedou. Nejvíce navštěvovaným obdobím je pro hotel léto, kdy sem hosté přijíždějí s cílem odpočinku, relaxace a za krásnou přírodou, která hotel obklopuje. Hlavním cílem hotelu pro udržení stálých a získání potencionálních hostů je poskytovat vysokou kvalitu ubytování, stravování, služeb.

Druhé dotazníkové šetření bylo provedeno průběhu roku 2012. Dotazovanými byly hosté hotelu, kteří navštívili a využili služeb hotelu či nového wellness centra. Hlavním úkolem dotazníkového šetření bylo zjistit, spokojenost hostů s nabízenými službami, co se jim v hotelu líbilo a co nikoliv, jakých služeb využili během pobytu, s kým přijely a jakým dopravním prostředkem nebo kde získali informace o tomto hotelu. Celkem se

zúčastnilo 159 respondentů. Výsledkem dotazníkového šetření je, že hlavním segmentem hotelu jsou hosté ve středním věku 30-45 let pocházejících z větších měst (Praha Brno, atd.). Hlavním účelem jejich návštěvy bývá dovolená, odpočinek od každodenního stresu a načerpání nových sil. Většina dotazovaných hostů navštívila Hotel Renospond s doprovodem (partnerem/partnerkou, kamarády, rodinou) úplně poprvé nebo tu tráví dovolenou jednou do roka. V rámci dovolené hosté využijí různých přírodních a kulturních atraktivit v Pardubickém kraji, které kraj nabízí. Řada hostů navštíví během pobytu přírodní oblast pískovcových skal Toulouvcovy maštale nebo nedaleký zámek Nové Hrady. Co se týká kvality poskytovaných služeb hotelu a wellness centra, tak ty byly hodnoceny velice kladně. Hosté byly nadmíru spokojeni s kvalitou stravování, ubytování a službami wellness centra.

Poslední část práce se týkala vytvořením SWOT analýzy, která je složena ze silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb. Na základě SWOT analýzy byl zhodnocen současný stav hotelu Renospond. Podle konečného výsledku bylo zjištěno, že silné stránky převažují nad slabými stránkami a příležitosti nad hrozbami. Pokud by hotel Renospond využil příležitostí (viz.SWOT analýza, str. 60) a orientoval se na realizaci přání svých hostů, mohla by se tak zvýšit pravděpodobnost opětovné návštěvy „stálých“ hostů a získání nových hostů.

5 Seznam použitých zdrojů

Knižní zdroje

- (1)BLAHUŠOVÁ, Eva. *Wellness fitness*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 2005, 235 s. ISBN 80-246-0891-X.
- (2)CATHALA, Hana. *Wellness od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007, 168 s. ISBN 978-80-247-2323-5.
- (3)DĚDINA, Jiří. *Management, organizování a ekonomika lázeňství - vybrané kapitoly*. 1. vydání. Praha: VŠ CRHL, 2004, 170 s. ISBN 80-86592-01-4.
- (4)KOLEKTIV AUTORŮ KATEDRY CR VŠE. *Cestovní ruch pro všechny: Zdravotně orientovaný CR*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2005, 90 s. ISBN 978-7399-407-05.
- (5)KOZEL, Roman et al. *Moderní marketingový výzkum*. Praha: Grada, 2006, 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
- (6)MULLEROVÁ, Alena. *Wellness jako životní styl*. 1. vydání. Brno: ERA group spol. s.r.o, 2008, 129 s. ISBN 978-80-7366-134-2.
- (7)PODĚBRADSKÝ, Jiří. *Wellness v ČR*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008, 129 s. CZ.041.03/4.2.001/009.
- (8)ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vydání. Praha 1: IDEA SERVIS, konsorcium, 1999, 244 s. ISBN 80-85970-27-9.
- (9)SEIFERTOVÁ, Věra. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. 1. vydání. Praha: VŠ CRHL, 2003, 120 s. ISBN 80-86592-00-6.
- (10)ŠEDIVÁ NECKÁŘOVÁ, Alice. *Management lázeňství a wellness*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2011, 65 s.
- (11)PODHORSKÝ, Marek. *Průvodce FaB Pardubický kraj*. 1. vydání. Praha: Freytag a Berndt, 2008. ISBN 9788073161941.

Odborné časopisy

(12)*Sport&Wellness management: Investice se dá nahradit. Fantazií.* Praha: Economia, a.s., 2012, roč. 7, 2/2012. ISSN 1802-6931.

(13)*Sport&Wellness management: Experimenty klienty pohladí i pobaví.* Praha: Economia, a.s., 2012, roč. 7, 2/2012. ISSN 1802-6931.

Internetové zdrojové práce

[1] Lázně: Lázeňská místa. Czecot [online]. [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: http://www.czecot.cz/?id_tema=4

[2] Wellness trendy pro rok 2013. *Profi Provoz Wellness* [online]. 2013 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.wellnesslife.cz/wellnessprovoz/wellness-trendy-pro-rok-2013/>

[3] Spa procedury a wellness procedury. *Ptejte se knihovny* [online]. 2011 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.ptejteseknihovny.cz/>

[4] Wellness pobyty. *Vše o wellness* [online]. 2011 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.tvojewellness.cz/wellness-pobyty-23>

[5] Dárkové poukazy. *Hotel Renospond* [online]. 2013 [cit. 2013-05-06]. Dostupné z: <http://renospond.cz/poukazy.php>

[6] Svaz léčebných lázní ČR. *Svaz léčebných lázní ČR* [online]. 2009 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/o-svazu-lazni/o-svazu-lecebnych-lazni-cr>

[7] Partneři Medcl Diag. *Medcl Diag* [online]. 2011 [cit. 2013-05-08]. Dostupné z: <http://www.mencldiag.cz/partneri/ceska-asociace-wellness>

[8] Kvantitativní výzkum. *Marketingový výzkum* [online]. 2013 [cit. 2013-05-08]. Dostupné z: <http://www.vladimirmatula.zjihlavy.cz/kvantitativni-vyzkum.php>

[9] Česká asociace wellness. *Česká asociace wellness* [online]. 2012 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.spa-wellness.cz/ceska-asociace-wellness/cile-caw/>

[10] Asociace pracovníků v regeneraci. *Asociace pracovníků v regeneraci* [online]. 2003 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.aprcz.cz/stanovy.pdf>

- [11]Sdružení lázeňských míst ČR. *Jedeme do lázní* [online]. 2013 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.jedemedolazni.cz/cs/sdruzeni-lazenskych-mist/informace-o-sdruzeni.html>
- [12]Wellness club. *Wellness club* [online]. 2012 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.wellnessclub.cz/kdo-jsme>
- [13]Kvalitativní a kvantitativní výzkum. *Marketing* [online]. 2012 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.vladimirmatula.zjihlavy.cz/kvalitativni-vyzkum.php>
- [14]Objevte kouzlo a krásy Pardubického kraje. *Pardubický kraj* [online]. 2011 [cit. 2013-05-06]. Dostupné z: <http://www.pardubickykraj.cz/cestovni-ruch>
- [15]Léčebné lázně Bohdaneč. *Léčebné lázně Bohdaneč* [online]. 2013 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.llb.cz/o-nas/soucasnost-lazni.htm>
- [16]Hotel Bystré. *Hotel Bystré* [online]. 2012 - 2013 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.hotel-bystre.cz/>
- [17]Hotel Filipinum. *Hotel Filipinum* [online]. 2013 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.filipinum.cz/ubytovani.php>
- [18]Hotel Aplaus. *Hotel Aplaus* [online]. 2013 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.hotelaplaus.cz/cs/m-12-wellness/>
- [19]Horský Wellness Hotel Prometheus. *Horský Wellness Hotel Prometheus* [online]. 2013 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.prometheusresort.cz/>
- [20]Vista wellness hotel. *Hotel Dolní Morava* [online]. 2012 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.hotel-dolnimorava.cz/>
- [21]Hotel Renospond. *Renospond wellness hotel* [online]. 2010 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://renospond.cz/>
- [22]Kongres Hotel Jezerka. *Kongres Hotel Jezerka* [online]. 2013 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.hotel-jezerka.cz/>
- [23]Relaxační centrum Savitar. *Savitar* [online]. 2013 [cit. 2013-05-05]. Dostupné z: <http://www.savitar.cz/>

Internetové zdroje použitých příloh

[1]Přehled lázní ČR. *Svaz léčebných lázní ČR* [online]. 2009 [cit. 2013-05-08]. Dostupné z: <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/prehled-lazni>

[2]Lázeňská místa v ČR. *Balneologie* [online]. 2012-2013 [cit. 2013-05-08]. Dostupné z: <http://www.fsps.muni.cz/impact/balneologie/lazenska-mista-v-cr-a-ve-svete/>

[3]O kraji - Pardubický kraj. *Regionální informační servis* [online]. 2012 [cit. 2013-05-08]. Dostupné z: <http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/pardubicky-kraj/regionalni-informace/o-kraji/>

5.1 Seznam grafů

Graf 1: Věková struktura.....	45
Graf 2: Vzdělání respondentů.....	46
Graf 3: Místo trvalého bydliště.....	47
Graf 4: Vzdálenost hotelu od trvalého bydliště.....	47
Graf 5: Hlavní důvody návštěvy regionu.....	48
Graf 6: Návštěvnost hotelu nebo wellness centra.....	50
Graf 7: Nejčastější návštěvnost v daném období.....	50
Graf 8: Délka pobytu stráveného ve wellness centru.....	51
Graf 9: Jakému typu zařízení dáváte přednost.....	52
Graf 10: S kým jste přijel/a?.....	52
Graf 11: Typ dopravního prostředku.....	53
Graf 12: Získání informací o hotelu.....	54
Graf 13: Nespokojenost respondentů se službami.....	54
Graf 14: Spokojenost respondentů se službami.....	55
Graf 15: Doporučení hotelu.....	56

5.2 Seznam tabulek

Tabulka 1: Navštívená další místa v regionu.....	49
Tabulka 2: Průměrná délka pobytu respondentů v daném regionu.....	51
Tabulka 3: Hodnocení kvality služeb.....	55

5.3 Seznam příloh

Příloha A: Přehled lázní v ČR.....	67
Příloha B: Mapa lázní ČR.....	73
Příloha C: Mapa wellness hotelů v Pardubickém kraji.....	73
Příloha D: Dotazník pro provozovatele hotelu.....	74
Příloha E: Dotazník pro respondenty.....	75

Lázně v České republice			
Kraj	Město	Léčivé indikace	Přírodní léčivé zdroje
Moravskoslezský kraj	Darkov	Nemoci nervového systému, nemoci oběhového a pohybového aparátu, dermatologické nemoci	Jodo-bromová voda
	Karlova Studánka	Nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci dýchacího ústrojí, nemoci nervové, nemoci pohybového aparátu, duševní poruchy, nemoci kožní a onkologické	Přírodní minerální voda uhlíčitá, přírodní oxid uhlíčitý, rašelina a klima
	Klimkovice	Nemoci gynekologické a onkologické, nemoci oběhového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci nervové, nemoci pohybového aparátu	Jodobromová solanka
Zlínský kraj	Kostele u Zlína	Nemoci pohybového aparátu, dermatologické nemoci	Minerální voda (s obsahem síry)
	Luhačovice	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci trávicího ústrojí, nemoci dýchacího ústrojí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci onkologické	Přírodní minerální vody (s obsahem sodíku, vápníku, hořčíku, volný oxid uhlíčitý), pramen Vincentka
	Ostronožská Nová Ves	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci kožní a onkologické	Přírodní minerální voda sirná
Jihomoravský kraj	Hodonín	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci nervové systému a nemoci pohybového aparátu	Přírodní, středně mineralizovaná, jodobromová, chloridosodná minerální voda
	Lázně Lednice	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci nervové systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci kožní, gynekologické a onkologické.	Přírodní, středně mineralizovaná, jodobromová, chloridosodná minerální voda
Jihočeský kraj	Bechyně	Nemoci pohybového aparátu	Přírodní peloidy
	Třeboň	Nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci onkologické	Slatina
	Vráž	Nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci onkologické	Peloidy
Plzeňský kraj	Konstantinovy Lázně	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového ústrojí,	Přírodní, studená, železnatá, kyselka
Karlovarský kraj	Františkovy Lázně	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci trávicího traktu, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci nervového systému,	Minerální voda uhlíčitá, přírodní peloidy (slatina sirnoželezitá)

		nemoci pohybového aparátu, nemoci kožní, gynekologické a onkologické	
	Jáchymov	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového ústrojí, nemoci kožní a onkologické	Termální radonová voda (prameny Běhounek, Agricola, Curie)
	Karlovy Vary	nemoci trávicího ústrojí, nemoci nervové, nemoci pohybového ústrojí, nemoci onkologické	12 teplých minerálních pramenů
	Lázně Kynžvart	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci trávicího ústrojí, nemoci dýchacího ústrojí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci kožní a onkologické	Přírodní minerální vody, klima
	Mariánské Lázně	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci trávicího traktu, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci dýchacího ústrojí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci ledvin a močových cest	Přírodní minerální voda, přírodní zdroj oxidu uhličitého, zřidelný plyn, slatina
Ústecký kraj	Klášteřec nad Ohří	Nemoci pohybového aparátu, nemoci trávicího traktu, nemoci močových cest, poruchy metabolismu	Přírodní kyselka
	Mšené-lázně	Nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu a nemoci onkologické	Přírodní peloidy
	Teplice	Nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu a nemoci onkologické	Přírodní minerální voda (teplá, horká, voda hydrogenuhličitano-síran- sodného typu)
Liberecký kraj	Lázně Kundratice	Nemoci nervového systému, nemoci pohybového ústrojí a nemoci onkologické	Přírodní peloidy
	Lázně Libverda	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci onkologické	Přírodní minerální voda
Středočeský kraj	Lázně Toušeň	Nemoci pohybového aparátu a nemoci onkologické	Slatina
	Poděbrady	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu a nemoci onkologické	Přírodní mineralizovaná kyselka
Hradecký kraj	Jánské Lázně	Nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci dýchacího ústrojí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, duševní poruchy,	Přírodní minerální voda (termální, vlažná), klima
	Lázně Bělohrad	Nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci kožní, gynekologické	Slatinná rašelina, minerální voda (železitá kyselka)

	Velichovky	Nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci onkologické	Přírodní peloidy
Pardubický kraj	Lázně Bohdaneč	Nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci onkologické	Slatina, alkalická kyselka
Olomoucký kraj	Bludov	Nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci pohybového aparátu, nemoci onkologické	Přírodní, slabě mineralizovaná, silně alkalická, termální vlažná podzemní voda
	Jeseník	Nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci dýchacího ústrojí, duševní poruchy, nemoci kožní a onkologické	Klima
	Lipová-Lázně	Nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci dýchacího ústrojí, duševní poruchy, nemoci kožní a onkologické	Klima
	Slatinice	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci kožní a onkologické	Minerální prameny přírodní sírné vody s hypotonickým obsahem sirovodíku
	Teplíce nad Bečvou	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci z poruchy výměny látkové a žláz s vnitřní sekrecí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu a nemoci onkologické	Minerální voda silně mineralizovaná (uhličitá, termální vlažná, hypotonická)
	Velké Losiny	Nemoci oběhového ústrojí, nemoci nervového systému, nemoci pohybového aparátu, nemoci kožní a onkologické	Přírodní, termální, prostá minerální voda

Příloha A: Přehled lázní v ČR[1]



Příloha B: Mapa lázní ČR[2]



Přehled C: Mapa wellness hotelů v Pardubickém kraji[3]

Otázky pro provozovatele wellness hotelu

Dovolte, abych se představila. Jmenuji se Adéla Vařečková a jsem student Vysoké školy polytechnické Jihlava a v rámci své bakalářské práce provádím průzkum podílu wellness center na provozu hotelů. Mohla bych Vás požádat o zodpovězení několika otázek? Průzkum je zcela anonymní a pouze průměrné výsledky dotazníků budou použity pro mou bakalářskou práci.

- 1) Jaká je Vaše ubytovací kapacita?
- 2) Máte stálou zahraniční klientelu?
- 3) Jaký podíl z celkového počtu ubytovaných hostů tvoří zahraniční klientela?
- 4) Utratí zahraniční hosté v průměru více peněz? Pokud ano, o kolik?
- 5) Ze kterých zemí většinou zahraniční hosté pocházejí?
- 6) Ve kterém ročním období ubytujete nejvíce hostů? A která roční období následují?
- 7) Kolik dní u Vás průměrně hosté stráví?
- 8) Stravují se hosté v hotelové restauraci nebo spíše ve stravovacích zařízeních ve městě?
- 9) Kolik procent hostů zhruba využije služeb wellness centra?
- 10) Jak dlouho provozujete wellness centrum?
- 11) Domníváte se, že wellness centrum zvýšilo zájem o Váš hotel?
- 12) Do jaké míry je wellness centrum využíváno návštěvníky, kteří u Vás nejsou ubytováni (obyvatelé města, výletníci z okolí)?
- 13) Existuje ve Vašem regionu (městě) nějaká destinační agentura? Pokud ano? Do jaké míry s ní spolupracujete?
- 14) Jaká je Vaše pozice v rámci tohoto zařízení (vrcholový manager zařízení, střední manager zařízení, zajímám se jen o hotelový provoz, zajímám se v rámci své funkce jen o wellness provoz)?

Příloha D: Dotazník pro provozovatele hotelu

Dotazník

Dovolte, abych se představila. Jmenuji se Adéla Vařečková a jsem student Vysoké školy polytechnické Jihlava a v rámci své bakalářské práce provádím průzkum podílu wellness center na provozu hotelů. Mohla bych Vás požádat o zodpovězení několika otázek? Průzkum je zcela anonymní a pouze průměrné výsledky dotazníků budou použity pro mou bakalářskou práci.

- 1) Jste obyvatelem města (obce) anebo jste na návštěvu hotelu nebo wellness centra přijel odjinud?
 - a) Jsem obyvatelem města
 - b) Trvale bydlím jinde

- 2) Pokud nejste obyvatelem města. Jaký je hlavní důvod Vaší návštěvy v tomto regionu (městě)?
 - a) Dovolená, odpočinek
 - b) Výlet
 - c) Pouze projíždím
 - d) Služební cesta
 - e) Návštěva příbuzných, známých
 - f) Zdravotní pobyt, léčení
 - g) Jiné důvody.....

- 3) Pokud jste obyvatel města, jak dlouho již v tomto městě pobýváte (trvale nebo přechodně)?
 - a) Do 1 roku
 - b) 1 – 5 let
 - c) 6 -10 let
 - d) 10 -20 let
 - e) 20 – 30 let
 - f) Nad 30 let

- 4) Jak často navštěvujete tento hotel nebo wellness centrum hotelu?
 - a) Poprvé
 - b) Podruhé
 - c) Potřetí
 - d) Asi 1 ročně
 - e) Asi 3krát za rok
 - f) Více než 5krát ročně
 - g) Jiná četnost.....

- 5) Ve kterém ročním období toto zařízení nejčastěji navštěvujete (i více odpovědí)?
 - a) Jaro
 - b) Léto
 - c) Podzim
 - d) Zima

- 6) Pokud nejste obyvatel města, jak dlouho se tentokrát zdržíte v tomto regionu (městě)?
 - a) Kolik hodin (bez přenocování).....
 - b) Kolik dnů.....

- 7) Odhadněte čas, který jste tentokrát strávil ve wellness centru.
Kolik hodin

- 8) Jste-li zde na více dnů, kde ještě budete ubytovan (a)?
- a) Jen v tomto místě
 - b) V tomto regionu
 - c) V Praze
 - d) Na více místech
 - e) Jinde.....
- 9) Pokud cestujete, jakému typu zařízení dáváte přednost?
- a) Hotel, který poskytuje právě wellness služby
 - b) Ubytování v soukromý nebo penzion
 - c) Chata, chalupa, kempink/ tábořiště
 - d) U známých/ příbuzných
 - e) Jinde
- 10) Kde jste získal informace o tomto hotelu, který poskytuje wellness?
- a) Vlastní zkušenost
 - b) Rozhlas, televize
 - c) Reference od známých
 - d) Infocentrum
 - e) Internet
 - f) Informace od CK
 - g) Tiskové informace
 - h) Jiný.....
- 11) Kdy jste se rozhodl (a) k návštěvě tohoto zařízení?
- a) Návštěvu jsem plánoval (a) ještě před zahájením tohoto pobytu (výletu)
 - b) Pro návštěvu jsem se rozhodl až na místě a dnes
 - c) Jinak.....
- 12) Co hodláte v tomto regionu ještě navštívit anebo jste již navštívil (a)?
- a) Pouze tento hotel
 - b) Prohlídka města (Lázně Bohdaneč)
 - c) Kunětická Hora
 - d) Opatovický kanál / městské koupaliště
 - e) Pardubice
 - f) Zámek Hrádek u Nechanic
 - g) Muzeum loutek v Chrudimi
 - h) Hradec Králové
 - i) Zoologická zahrada ve Dvoře Králové
 - j) Ratibořice
 - k) Kutná Hora
 - l) Golfové hřiště kousek od Lázní Bohdaneč
 - m) Místní cyklotrasy
 - n) Vyjížďku na koni
 - o) Mini Kino
 - p) Jiné.....
- 13) S kým jste přijel (a)?
- a) Sám/sama
 - b) S rodinou (dětí)
 - c) S kamarády/ známými
 - d) S partnerem/ partnerkou
 - e) Se skupinou/ zájezdem
 - f) Jinak.....
- 14) Jaký dopravní prostředek jste použil (a)?(uveďte jen dopravní prostředek do tohoto místa)
- a) Automobil
 - b) Motocykl

- a) Kolo
- b) Vlak
- c) Autobus
- d) Pěšky
- e) Jinak.....

15) S čím jste při návštěvě tohoto místa byl (a) nespokojen (a) – i více odpovědi?

- a) Nic
- b) Špatné značení
- c) Neochotní obyvatelé
- d) Neochotný personál
- e) Problémy s parkováním
- f) Malá nabídka služeb
- g) Doprava (MHD)
- h) Jiné.....

16) Co se Vám v tomto hotelu (wellness) nejvíce líbilo?

.....

17) Co se Vám v tomto hotelu (wellness) naopak nelíbilo?

.....

18) Můžete pomocí školní stupnice upřesnit kvalitu služeb v tomto hotelu a wellness centru, pokud s nimi máte zkušenost? (zakroužkujte Váš stupeň hodnocení 1 – jako nejlepší a 5 – nejhorší)

hodnocení	nejlepší		průměr		nejhorší	
Srozumitelnost informací pro návštěvníky (značení ap.)	1	2	3	4	5	Nevím
Přístup a vstřícnost obsluhy a personálu objektu	1	2	3	4	5	Nevím
Kvalita ubytování	1	2	3	4	5	Nevím
Kvalita stravování	1	2	3	4	5	Nevím
Kvalita zařízení wellness centra	1	2	3	4	5	Nevím
Cena poskytovaných služeb	1	2	3	4	5	Nevím
Úroveň informací pro návštěvníka (tištěné, audio p.)	1	2	3	4	5	Nevím
Celkový dojem z návštěvy hotelu a wellness centra	1	2	3	4	5	Nevím
Celková spokojenost s úrovní služeb	1	2	3	4	5	Nevím

19) Doporučil (a) byste svým přátelům a známým návštěvu tohoto objektu?

- a) Určitě ano
- b) Spíše ano
- c) Nevím
- d) Spíše ne
- e) Určitě ne

20) Navštěvujete wellness centra v jiných městech?

- a) Ano, kdykoliv mám možnost a čas
- b) Jen občas je návštěva wellness součástí výletu nebo dovolené
- c) Navštěvuji další wellness jen výjimečně
- d) Chodím jen do tohoto wellness

21) Pokud nejste z tohoto města, jste ochoten uvést konkrétní místo Vašeho trvalého bydliště (buď město, či kraj nebo část státu, ve kterém bydlíte?

.....

22) Odhadněte vzdálenost z místa Vašeho bydliště do tohoto místa?

22) Odhadněte vzdálenost z místa Vašeho bydliště do tohoto místa?

- a) 0 až 10km
- b) 11 až 50km
- c) 51 až 100km
- d) 101 až 200km
- e) 201 až 400km
- f) 402 až 800km
- g) 801 až 1200km
- h) 1201 až 1600km
- i) 1601 až 2000km
- j) 2001 až 3000km
- k) 3001 až 5000km
- l) 5001 a více

23) Jste:

- a) Muž
- b) Žena

24) Stát, ve kterém máte bydliště:

- a) Česká republika
- b) Slovensko
- c) Německo
- d) Polsko
- e) Rakousko
- f) Jiné.....

25) Počet obyvatel bydliště

- a) Do 3 tis.
- b) 3 -10 tisíc
- c) 10 – 50 tisíc
- d) 50 – 100 tisíc
- e) 100 – 1 mil.
- f) Nad 1 milion

26) Váš věk:

- a) Do 17 let
- b) 18 – 25 let
- c) 26 – 35 let
- d) 36 – 45 let
- e) 46 – 55 let
- f) 56 a více

27) Vzdělání:

- a) Základní
- b) Vyučen
- c) Střední
- d) Vysokoškolské

28) Zaměstnání

- a) Zaměstnanec veřejné služby
- b) Zaměstnanec soukromý sektor
- c) Podnikatel / živnostník
- d) V domácnosti/ mateřská
- e) Důchodce
- f) Nezaměstnaný

Příloha E: Dotazník pro respondenty