

Návrh rozvoje lázeňství se zaměřením na lázně Karlovy Vary

MUDr. Kseniia Vykhrystenko

Diplomová práce
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav managementu a marketingu

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: MUDr. Kseniia Vykhrystenko
Osobní číslo: M20886
Studijní program: N0413A050020 Management ve zdravotnictví
Forma studia: Kombinovaná
Téma práce: Návrh rozvoje lázeňství se zaměřením na lázně Karlovy Vary.

Zásady pro vypracování

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Zpracujte analýzu literárních zdrojů týkající se lázeňství, včetně managementu a ekonomických zásad v lázeňském zařízení.
- Proveďte teoretickou analýzu vlivu lokálních změn v politice, ekonomice atd. které mají vliv na lázeňství.

II. Praktická část

- Zpracujte analýzu managementu v lázeňství a ekonomické podklady pro zvládnutí těžké krizové situace během globálních světových změn.
- Zpracujte návrh změn v řízení vybraných lázeňských zařízení.

Závěr

Rozsah diplomové práce: **cca 70 stran**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- GODWELL, Nhamo et al. *Counting the cost of Covid 19 on the global tourism industry*. Switzerland: Springer Nature Switzerland AG, 2020, 418 s. ISBN 978-3-030-56231-1.
- JANDOVÁ, Dobroslava. *BALNEOLOGIE*. Praha: GRADA Publishing, 2009, 440 s. ISBN 978-80-247-2820-9.
- KAJLÍK, Vladimír, et al. *České lázně a lázeňství*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007, 219 s. ISBN 978-80-239-9330-1.
- KNOP, Karel, et al. *LÁZEŇSTVÍ: EKONOMIKA A MANAGEMENT*. Praha: GRADA Publishing, 2009, 440 s. ISBN 978-80-247-2820-9.
- MARCELLO, M. Mariani et al. *Touris Management, marketing and Development: Perfomance, Strategies and Sustainability*. UK: Palgave Macmilon, 2016, 292 s. ISBN 978-1-349-57927-4

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Libor Šnědar, Ph.D.**
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva

Datum zadání diplomové práce: **10. února 2023**
Termín odevzdání diplomové práce: **21. dubna 2023**



prof. Ing. David Tuček, Ph.D.
děkan



prof. Ing. Boris Popesko, Ph.D.
garant studijního programu

Ve Zlíně dne 10. února 2023

Prohlašuji,

že jsem předloženou diplomovou prací vypracovala samostatně a všechny citace a prameny řádně vyznačila v textu. Veškerou použítu literaturu a podkladové materiály uvádím v příloženém seznamu literatury. Současně souhlasím s tím, aby tato práce byla zpřístupněna v knihovně Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

Zlín, dne 03. 08. 2023

ABSTRAKT

Tato práce se zabývá tématem lázeňství, konkrétně je zaměřena na lázeňství v Karlových Varech a jeho rozvoj. V první, teoretické, části najdete obsáhlý popis lázeňství jako takového a jeho historii v Karlovarském regionu. Dále jsem zde popsala jednotlivé léčivé procedury a jejich vysvětlení. Zaměřila jsem se i na indikace a kontraindikace léčby v lázních Karlovy Vary. V druhé půli teoretické části je popsána geografie Karlovarského lázeňského regionu a vlivy globálních změn, válečné situace na Ukrajině a pandemie Covid-19 na lázeňství.

V praktické části naleznete vypracovanou SWOT analýzu, stejně tak jako porovnání dvou hotelů z Karlových Varů, které nabízejí lázeňské služby. Dále jsem se zaměřila i na ceny nabízených procedur a rozdíl mezi lázeňstvím a wellness, které je v posledních letech velmi vyhledávanou službou.

Klíčová slova: lázeňství, wellness, Karlovy Vary, lázeňské procedury

ABSTRACT

This thesis deals with the topic of spa, specifically it is focused on spa in Karlovy Vary and its development. In the first, theoretical part, you will find a comprehensive description of the spa industry as such and its history in the Karlovy Vary region. Furthermore, I have described individual healing procedures and their explanations here. I also focused on the indications and contraindications of treatment in the Karlovy Vary spa. The second half of the theoretical part describes the geography of the Karlovy Vary spa region and the effects of global changes, the war situation in Ukraine and the Covid-19 pandemic on the spa industry.

In the practical part, you will find a SWOT analysis, as well as a comparison of two hotels from Karlovy Vary that offer spa services. I also focused on the prices of the offered procedures and the difference between spa and wellness, which has been a very popular service in recent years.

Keywords: spa, wellness, Karlovy Vary, spa procedures

Poděkování

Děkuji vedoucímu diplomové práce JUDr. et Mgr. Liborovi Šnédarovi, Ph.D. za cenné rady, odborné vedení, doporučení a svůj čas, který mi při vypracování práce poskytl. Dále bych chtěla věnovat poděkování své rodině za její podporu a trpělivost v průběhu mého studia.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce a to v – nezkrácené podobě – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Zlín, 03. 08. 2023

OBSAH

1. ÚVOD	9
2. CO JE LÁZEŇSTVÍ V KARLOVÝCH VARECH	11
2.1 HISTORIE LÁZEŇSTVÍ V KARLOVÝCH VARECH	11
3. PŘÍRODNÍ LÉČIVÉ ZDROJE	15
4. CO OBSAHUJE LÁZEŇSTVÍ	18
4.1 DEFINICE LÁZEŇSTVÍ	18
5. SEZNAM LÁZEŇSKÝCH PROCEDUR	23
5.1 VYSVĚTLENÍ JEDNOTLIVÝCH PROCEDUR	25
6. INDIKACE A KONTRAINDIKACE LÁZEŇSKÉ PÉČE V KARLOVÝCH VARECH A TRADICE KARLOVARSKÉHO LÁZEŇSKÉHO LÉČENÍ	30
6.1 KOMPLEXNÍ KARLOVARSKÁ LÉČBA JE URČENA PŘEDEVŠÍM PRO PACIENTY S TĚMITO OBTÍŽEMI	30
7. GEOGRAFIE	32
7.1 POZICE KARLOVÝCH VARŮ NA MAPĚ EVROPY	32
7.2 DOPRAVNÍ A TECHNICKÁ INFRASTRUKTURA KARLOVARSKÉHO KRAJE	33
7.3 STÁTY, ZE KTERÝCH PŘIJÍŽDĚJÍ HOSTÉ DO KARLOVÝCH VARŮ	34
8. VLIV SVĚTOVÉ POLITIKY NA ROZVOJ LÁZEŇSTVÍ	36
8.1 VSTUP MĚSTA KARLOVY VARY DO ORGANIZACE UNESCO	36
8.2 VLIV SVĚTOVÉ POLITIKY NA LÁZEŇSTVÍ	36
9. ZÁJEM STÁTU NA ROZVOJI KARLOVÝCH VARŮ JAKO LÁZEŇSKÉHO MĚSTA	38
10. VLIV SVĚTOVÝCH GLOBÁLNÍCH ZMĚN	39
10.1 VLIV PANDEMIE COVID-19	39
10.2 VLIV VÁLKY NA UKRAJINĚ A SANKCE PROTI RUSKU	39
10.3 GENERAČNÍ (VĚKOVÝ) ROZDÍL PACIENTŮ V LÁZEŇSTVÍ	41
11. MANAGEMENT LÁZEŇSKÉHO ZAŘÍZENÍ	43
11.1 DEFINICE MANAGEMENTU	43
11.2 SPECIFIKA LÁZEŇSKÉHO PODNIKU	43
12. ANALÝZA SWOT	45
12.1 DEFINICE ANALÝZY SWOT	45
12.2 SWOT ANALÝZA LÁZEŇSTVÍ V KARLOVÝCH VARECH	45
13. ZÁPADOČESKÝ LÁZEŇSKÝ TROJÚHELNÍK, VÝHODY KAŽDÉHO MĚSTA ZVLÁŠTĚ	48
13.1 POROVNÁNÍ DIAGNÓZ, SE KTERÝMI PŘIJÍŽDÍ PACIENTI DO KARLOVARSKÉHO KRAJE	48

13.2 LÁZEŇSTVÍ V KARLOVÝCH VARECH	49
13.3 LÁZEŇSTVÍ VE FRANTIŠKOVÝCH LÁZNÍCH	49
13.4 LÁZEŇSTVÍ V MARIÁNSKÝCH LÁZNÍCH	50
13.5 POROVNÁNÍ PROCEDUR A CEN LÁZEŇSKÝCH MĚST KARLOVARSKÉHO KRAJE	52
13.6 POROVNÁNÍ NĚKOLIKA PROCEDUR VE DVOU HOTELECH Z KARLOVÝCH VARŮ	52
14. WELLNESS.....	54
14.1 ANALÝZA WELLNESS POBYTU KARLOVÝCH VARECH.....	54
14.2 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB V SEKTORU WELLNESS	55
14.3 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB NA STRANĚ NABÍDKY	57
14.4 EKONOMICKÉ VÝHODY A NEVÝHODY WELLNESS POBYTU V HISTORICKÉM LÁZEŇSKÉM MĚSTĚ	60
15. BUDOUCNOST KARLOVÝCH VARŮ JAKO LÁZEŇSKÉHO MĚSTA A VARIANTY ROZVOJE	62
15.1 VARIANTY ROZVOJE LÁZEŇSTVÍ.....	62
15.2 VARIANTY ROZVOJE WELLNESS	63
15.3 NOVINKY V LÁZEŇSTVÍ A REHABILITACI.....	66
10.4. SHRNUTÍ PACIENTŮ A POTENCIÁLNÍCH PACIENTŮ PRO LÁZEŇSTVÍ V KARLOVÝCH VARECH	67
16. ZÁVĚR.....	69
17. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	72
18. SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ.....	73
SEZNAM OBRÁZKŮ	74
SEZNAM TABULEK.....	75

1. ÚVOD

Lázeňství je jedním z nejvýznamnějších ekonomických odvětví vůbec. Na Karlovarsku se koncentrace zařízení poskytujících lázeňskou péči řadí na přední místo v České republice. Propojení lázeňství s rozvojem celého území Karlovarského regionu je zřetelné. Existence husté sítě lázeňských míst poskytuje pro dané území celou řadu výhod. V této souvislosti jde především o zvýšení celkového potenciálu kraje, o možnost jeho konkurenceschopnosti. Jde také o sektor mající nemalý podíl v otázce zaměstnanosti.

Od samého počátku lidské kultury lze hovořit o využívání přírodních zdrojů k nejrůznějším léčitelským účelům.

Za poslední 5 let lázeňské město Karlovy Vary, ale i celý svět, zažili mnoho globálních h změn, které probíhají i dnes a mají vliv ne jen na současný stav, ale i na budoucnost.

Cílem této práce je analýza vlivu lokálních i celkových změn jejich časová analýza a návrhy, které by bylo možné využít v budoucnosti ne jen pro rozvoj lázeňství ale i pro celý cestovní (hotelový) ruch.

Nedílnou součástí je definice jednoho z nástrojů managementu, tedy analýzy SWOT. Tuto analýzu jsem ve své práci i vypracovala. Cílem je zmapování jednotlivých silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb dotýkajících se otázky lázeňství. Zároveň je důležitá i skutečnost, že velkou roli zde hraje lidský faktor, tedy úroveň pracovníků poskytujících zmiňované služby. Je zde nabídnuta možnost porovnání teoretických principů managementu s dopadem na jejich uplatňování v samotné praxi a konkrétních případech.

I. TEORETICKÁ ČÁST

2. CO JE LÁZEŇSTVÍ V KARLOVÝCH VARECH

2.1 Historie lázeňství v Karlových Varech

Historie lázeňství v Karlových Varech, sahá až do 14. století. Karlovy Vary jsou jedním z nejznámějších a nejprestižnějších lázeňských měst v České republice a Evropě. Založení Karlových Varů je spojeno s českým králem a římským císařem Karlem IV., který město založil v roce 1350. Podle legendy byly prameny objeveny, když se král Karel IV. zúčastnil honu a jeho lovecký pes pronásledoval jelena, který se pokoušel zhojit své zranění v teplých pramenech.

Často se uvádí i druhá varianta odkazující na první dochovanou léčbu. První historicky dochovaná léčba se uskutečnila na sklonku 14. století, kdy Karel IV. koupal své nemocné nohy v minerální vodě jednoho z pramenů. Od té doby až do 16. století se karlovarští lékaři drželi výhradně tohoto způsobu lázeňské léčby. Podnět k zamyšlení nad využitím pramenité vody i k vnitřnímu užívání dal doktor Václav Payer v roce 1521 a následně doktor David Becher, který se zároveň zasloužil o vyváženost lázeňských pitných kůr.

V průběhu staletí si Karlovy Vary získaly pověst luxusního lázeňského střediska, které přitahovalo šlechtu, umělce, spisovatele a ostatní významné osobnosti z celého světa. Návštěvníci přicházeli do Karlových Varů, aby se zde léčili a relaxovali v teplých minerálních pramenech, které mají léčivé účinky na trávicí a pohybové ústrojí.

Návštěvnost lázní ovlivňovaly živelné katastrofy i válečné konflikty. Od 18. století se začaly Karlovy Vary rozvíjet a jejich postavení mezi ostatními evropskými lázněmi vzrostlo. Byly zakládány první veřejné lázeňské budovy a stavby. Město prosperovalo nejen díky zámožným lázeňským pacientům, ale také díky příjmům z prodeje minerální vody a vřidelní soli. Oblíbenost Karlových Varů stále rostla a počet návštěvníků se každoročně zvyšoval až do začátku 1. světové války. Poté přišla světová hospodářská krize, 2. světová válka a nakonec znárodnění, kdy převládl úkol začlenit lázeňství do systému zdravotní péče a utlumit komerční aktivity v oboru. Z této doby pochází například Mlýnská kolonáda, která byla postavena v letech 1871 - 1881 a je jednou z nejvýznamnějších architektonických památek ve městě. Po sametové revoluci v roce 1989, kdy se ke slovu dostala opět demokracie, se začaly pomalu rekonstruovat zchátralé budovy a modernizované lázeňské provozy. Díky specifickým vlastnostem karlovarských

minerálních pramenů a možnosti jejich téměř univerzálního využití se v Karlových Varech léčí pacienti s různými nemocemi.¹ Mezi ty nejčastěji léčené patří:

- Onemocnění zažívacího ústrojí
- Poruchy látkové výměny
- Diabetes
- Dna
- Obezita
- Paradontóza
- Choroby pohybového ústrojí
- Nemoci jater, slinivky, žlučníku a žlučových cest
- Stavby po onkologických nemocech

Karlovy Vary také hostí každoroční Mezinárodní filmový festival Karlovy Vary, který se zde koná od roku 1946 a patří mezi nejstarší a nejprestižnější filmové festivaly v Evropě.

Dnes je lázeňství v Karlových Varech stále populární a město přitahuje turisty z celého světa, kteří přicházejí relaxovat, léčit se nebo jen obdivovat krásnou architekturu a malebné okolí. Tento jev zachycuje níže uvedený graf zpracovaný na základě informací vydaných Českým statistickým úřadem za rok 2015. Graf vypovídá o počtu hostů v České republice za rok 2015.

Tabulka 1: Hosté (kraje ČR, absolutně, indexy)

	Od počátku roku <i>From the beginning of the year</i>			Index Od počátku roku <i>From the beginning of the year</i>		
	celkem <i>Total</i>	nerezidenti <i>Non-residents</i>	rezidenti <i>Residents</i>	celkem <i>Total</i>	nerezidenti <i>Non-residents</i>	rezidenti <i>Residents</i>
Česká republika <i>Czech Republic</i>	7 440 118	3 884 181	3 555 937	109,5	107,9	111,3
v tom / including						
Hlavní město Praha <i>Capital Prague</i>	2 906 494	2 482 758	423 736	107,4	106,2	115,6

¹ KAJLÍK, Vladimír, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *České lázně a lázeňství: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: MMR ČR, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1.

Středočeský kraj / region	373 730	93 801	279 929	110,4	110,9	110,2
Jihočeský kraj / region	474 815	176 239	298 576	109,8	120,1	104,5
Plzeňský kraj / region	275 342	106 627	168 715	112,6	116,5	110,3
Karlovarský kraj / region	392 139	251 132	141 007	110,3	103,2	125,7
Ústecký kraj / region	213 439	76 466	136 973	115,8	118,6	114,3
Liberecký kraj / region	362 915	83 413	279 502	116,8	116,6	116,9
Královéhradecký kraj / region	528 530	136 599	391 931	118,8	120,5	118,2
Pardubický kraj / region	179 314	27 294	152 020	113,2	118,2	112,4
Vysočina	201 156	29 803	171 353	105,8	98,5	107,2
Jihomoravský kraj / region	609 440	217 879	391 561	100,2	95,2	103,3
Olomoucký kraj / region	259 513	55 178	204 335	115,2	114,5	115,4
Zlínský kraj / region	298 335	54 332	244 003	110,3	122,3	108,0
Moravskoslezský kraj / region	364 956	92 660	272 296	112,0	129,1	107,1

Zdroj: <https://www.czso.cz/csu/czso/cri/cestovni-ruch-2-ctvrtleti-2015>, str. 1²

Z tabulky vyplývá, že Karlovarský kraj je jeden z nejvíce navštěvovaných krajů v České Republice a to s nejvyšším indexem v ČR v roce 2015. Tuto situaci podporuje i fakt zařazení Karlových Varů na seznam UNESCO. Celkově je to pochopitelné, protože

² Cestovní ruch - 2. čtvrtletí 2015. Czso.cz [online]. 2015 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cri/cestovni-ruch-2-ctvrtleti-2015>

Karlovy Vary navštěvují hosté z celého světa a k tomu nesmíme zapomenout na lidi, kteří město navštíví alespoň na jeden den jako hosté historického města bez užívání pramenů a lázeňské léčby.³

³ Karlovy Vary [online]. *Karlovy Vary* [online]. [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <http://www.karlovyvary.cz/cz/lazenstvi-prameny>

3. PŘÍRODNÍ LÉČIVÉ ZDROJE

Přírodními léčivými zdroji se rozumí vody s obsahem mnoha různých chemických a fyzikálních vlastností, které mají příznivý vliv na lidský organismus.

„Je to přirozeně se vyskytující minerální voda, plyn nebo peloid, které mají vlastnost vhodnou pro léčebné využití, a o tomto zdroji je vydáno osvědčení.“⁴

Minerální voda je lázeňským zákonem č. 164/2001 Sb. a vyhláškou č. 423/2001 Sb. o zdrojích a lázních definována jako „přirozeně se vyskytující podzemní voda původní čistoty, stálého složení a vlastností, která má z hlediska dietetického fyziologické účinky dané obsahem rozpuštěných látek či jiných součástí. Musí splňovat alespoň jedno z kritérií uvedených v příloze č. 1 této vyhlášky.

Minerální vody dělíme dle teploty:

- chladné
- termální – dále rozdělujeme na vlažné, teplé a horké.

Dle osmotického tlaku:

- hypotonické – s osmotickým tlakem do 710 kPa,
- izotonické – s osmotickým tlakem od 710-760 kPa,
- hypertonické – s osmotickým tlakem více než 760 kPa.

Dle aktuální reakce vyjádřené hodnotou pH:

- silně kyselé – s hodnotou pH pod 3,5,
- silně alkalické – s hodnotou pH nad 8,5.

Vznik, složení a kvalita minerálních vod je ovlivněna řadou ukazatelů. Mezi nejdůležitější patří vlastnost hornin, geologický vývoj nebo biochemické procesy v dané oblasti. Neopomenutelnou roli zaujímá přínos plynů. Velmi obecně rozdělujeme minerální vody:

- *minerální vody pevninského původu* – mineralizace i obsah plynů jsou variabilní,
- *minerální vody mořského původu* – jsou velmi silně mineralizované.

Stabilita minerální vody závisí především na hloubce jejího původu. S tímto je velmi úzce spjata otázka ochrany kvality přírodních léčivých zdrojů. Na veškeré podzemní vody negativně působí jedovaté chemikálie například ze zemědělství, které je znehodnocují, a tím ovlivňují jejich kvalitu.⁵

⁴ Dědina, Jiří. *Management, organizování a ekonomika lázeňství - vybrané kapitoly*. Praha: VŠ CRHL, 2004. 170s. ISBN 80-86592-01-4

⁵ JANDOVÁ, Dobroslava, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *Balneologie: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2820-9.

Ze 79 pramenů různé vydatnosti je 13 zachyceno a používá se k pitné kúře. Minerální vody jsou si základním složením podobné, avšak pro rozdílnou teplotu a jiný obsah kyslíčnicku uhličitého mají rozličné účinky. Chladnější prameny mají projímavý účinek, teplejší prameny mají vliv tlumivý, zpomalují vylučování žluče a žaludečních šťáv.

„Přítomnost pramenů dala vzniknout významným lázeňským stavbám, které jsou označovány jako kolonády. Je to např. Sadová kolonáda s 3 prameny, Mlýnská kolonáda s 5 prameny, Tržní kolonáda postavená ve švýcarském stylu s 2 prameny, Zámecká kolonáda se Zámeckým pramenem, který je sveden do dvou váz, a Vřídelní kolonáda, v jejichž prostorách je umístěno celkem 5 nádob s vřídelní vodou o teplotách 72, 57 a 41° C. Sloupec vřídelní vody je díky tlaku schopen vytrysknout až do výšky 12 metrů.“⁶



Obrázek 1: Pramen 6 - Mlýnský pramen, Karlovy Vary

Mezi nejvýznamnější horké prameny v Karlových Varech patří:

1. Vřídlo: Největší a nejznámější vřídlo v Karlových Varech. Vřídlo má teplotu vody 72°C (161,6 F) a tryská do výšky 12 metrů (39 stop). Voda z Vřídla je ochlazena a následně rozváděna do různých napáječek ve městě.
2. Mlýnský pramen (č. 6): tento pramen má teplotu vody cca 56°C (132,8F) a je jedním z hlavních pramenů využívaných k pitné léčbě.

⁶ Karlovy Vary [online]. [cit 2012-01-03]. Lázeňství a prameny. Dostupné z [www:http://www.karlovyvary.cz/cz/lazenstvi-prameny](http://www.karlovyvary.cz/cz/lazenstvi-prameny).

3. Skalní pramen: Další oblíbený pramen s teplotou vody kolem 53°C (127,4 F).
4. Svatušky pramen: Tento pramen má teplotu vody kolem 64°C (147,2F) a je známý svou vodou bohatou na železo.
5. Zámecký pramen: Tento pramen se nachází v blízkosti Zámecké věže a má teplotu vody cca 62°C (143,6F).

Tyto horké prameny jsou často doprovázeny pavilóny, kolonádami nebo jinými stavbami, které návštěvníkům umožnily pít minerální vodu nebo se v ní koupat. Město Karlovy Vary je také známé svou krásnou architekturou, malebným prostředím a bohatou historií, díky čemuž je vyhledávaným turistickým cílem.⁷

⁷ Karlovy Vary [online]. [cit 2012-01-03]. Lázeňství a prameny. Dostupné z [www:http://www.karlovyvary.cz/cz/lazenstvi-prameny](http://www.karlovyvary.cz/cz/lazenstvi-prameny)>.

4. CO OBSAHUJE LÁZEŇSTVÍ

4.1 Definice lázeňství

Wellness do oboru lázeňství patří, je ale nutné přesně vymezit, kde lázeňství končí a začíná wellness a naopak. V následující kapitole tento rozdíl zkusíme zjistit:

Wellness

Výraz wellness pochází ze spojení anglických slov well-being a fitness, což může být přeloženo jako „být v pohodě, být fit“. Cílem wellness je naučit člověka odpočívat a docílit toho, aby se cítil zdravý a fit. Zařízení poskytující wellness služby se z tohoto důvodu zaměřují především na relaxaci, uvolnění a odpočinek.

„Wellness je stav, při kterém se cítíme dobře, v pohodě, vyrovnaně, harmonicky. Je to filosofie, která vytyčuje cestu a záměr a dává smysl tomuto stavu.“⁸

Na wellness nahlížíme jako na kombinaci několika aspektů, které by měly být co nejvíce v rovnováze:

- *fyzický aspekt* – je zaměřen na fyzickou zdatnost, která hraje významnou roli ve zdravém životním stylu, jde jak o pracovní a sportovní výkonnost, ale také o umění zvládnout stres,
- *emocionální aspekt* – soubor všech emocionálních stavů, schopnost člověka mít rád sám sebe, život, umění přizpůsobit se změnám (mezi wellness techniky zde patří např. aromaterapie, medová masáž nebo relaxační hudba),
- *sociální aspekt* – vyznačuje se vzájemnými mezilidskými vztahy, jedná se o schopnost být v harmonii se svým okolím (firemní akce, teambuilding),
- *mentální aspekt* – zabývá se intelektem, jde o radost ze získávání nových zkušeností.

Wellness (krátkodobé pobyty)

- samoplátcovský systém financování bez účasti zdravotních pojišťoven
- preventivní charakter
- individuální přístup (balíčky pro ženy, páry)
- doplňkový produkt lázeňství

Lázeňství (střednědobý až dlouhodobý pobyt - 21 až 28 dnů)

- hradí zdravotní pojišťovna nebo lázeňský host (nebo se podílí)

⁸ CATHALA, Jana. *Wellness od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: Grada Publishing, 2007. 168s. ISBN 978-80-247-2323-5

- indikovaná léčba (doporučená lékařem) nebo preventivní léčba
- cílovou skupinou je koncový zákazník – pacient (lékař, zdravotní pojišťovna)
- lázeňská péče má svůj stanovený řád

Zvýšený zájem lidí o nabízené wellness služby je spojen především s pohledem na vlastní zdraví a jeho zachování s ohledem na stále větší tlak na zvládnání pracovních a jiných povinností.

Lázeňská péče

Lázeňská péče je definována jako soubor zdravotnických činností a postupů, včetně léčebné rehabilitace a výchovy ke zdravějšímu způsobu života. Vede k prevenci onemocnění, navrácení a upevnění zdraví či stabilizaci nemocí s cílem maximalizovat zmírnění následků. Poskytuje se v přírodních léčebných lázních, a to ve formě ústavní nebo ambulantní, v minimální délce trvání 21 dní. Lázeňská péče se vyznačuje především využíváním přírodních léčivých zdrojů současně s příznivým vlivem klimatických podmínek.

Na pojem lázeňství je třeba nahlížet ze širšího hlediska. Skrývá v sobě prvky z oblasti medicíny, ekonomie či sociologie.

„Lázeňství charakterizujeme jako souhrn ekonomických řídicích činností a jako souhrn právních norem upravujících lázeňství.“⁹

Lázeňskou péči předepisuje ošetřující nebo odborný lékař na základě platného indikačního seznamu. S rozčleněním nároku na výši hrazené léčby a pobytu zdravotními pojišťovnami. Péče je dělena na komplexní a příspěvkovou. Indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost je široký. Téměř každé onemocnění podle stupně a průběhu onemocnění i rehabilitace lze léčit i v lázních. Dostupný je Přehled vyšetření pro vystavení návrhu na lázeňskou péči i obecné kontraindikace lázeňské péče.¹⁰

Komplexní lázeňská péče je vázána ústavní péčí nebo péčí v odborných ambulancích. Je zaměřena na doléčení, zabránění vzniku invalidity nebo minimalizaci jejího rozsahu. Musí být podložena příslušnými odbornými nálezy. Poskytuje se v době dočasné pracovní neschopnosti (toto potvrzení vydává lázeňský lékař). Pojištěnce k lázeňské péči předvolává lázeňská léčebna nejpozději do 1 měsíce od data vystavení návrhu (v prvním pořadí

⁹ Dědina, Jiří. *Management, organizování a ekonomika lázeňství-vybrané kapitoly*. Praha: VŠ CRHL, 2004. 170s. ISBN 80-86592-01-4.

¹⁰ Indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost [online]. 2012 [cit 2012-01-03]. Dostupné z [www:http://nova.medicina.cz/files/ind_sez.htm](http://nova.medicina.cz/files/ind_sez.htm)

naléhavosti) nebo do 3 měsíců až 6 měsíců od data vystavení návrhu (ve druhém pořadí naléhavosti). Zdravotní pojišťovny hradí léčení společně s celodenním stravováním a ubytováním v plné výši. Doprava pojištěnce je hrazena pouze v případě, že je indikována ošetřujícím lékařem.

Příspěvková lázeňská péče se poskytuje u nemocí, které stanovuje indikační seznam a které podle něj nesplňují podmínky pro získávání komplexní péče. Pokud revizní lékař nerozhodne jinak, smí být poskytnuta pouze jednou za dva roky. Pacient péči čerpá v rámci své dovolené, musí ji nastoupit nejpozději do 6 měsíců od vystavení návrhu. Zdravotní pojišťovny hradí náklady na vyšetření pojištěnce a jeho léčení (ostatní náklady si pojištěnec hradí sám).

Každý, kdo má zájem o poskytnutí lázeňské péče a nesplňuje podmínky stanovené indikačním seznamem, má možnost využít **samoplátecké lázeňské péče**.

Samoplátecká lázeňská péče není vázána návrhem ani jakýmkoliv jiným doporučením. Zájemce si veškeré náklady financuje sám, objednávku k pobytu a léčení si zasílá na obchodní oddělení lázeňského zařízení rovněž sám.¹¹



Obrázek 2: Porovnání zastoupení druhů lázeňské péče v ČR v roce 2010

Zdroj: statistická data spol. Lázně Františkovy Lázně a.s., zpracováno autorem

¹¹ KAJLÍK, Vladimír, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *České lázně a lázeňství: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: MMR ČR, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1

Lázeňství dělíme do třech rovin:

1. vědní lékařský obor – jedná se zejména o využití přírodních léčivých zdrojů, či o preventivní péči v lázních,
2. souhrn činností a jednání ekonomického charakteru – jde o efektivitu podnikání v oblasti lázeňství podmíněnou kvalitou řídicího managementu,
3. sociálně - politický systém – jedná se o průběh poskytování lázeňské péče občanům (pacientům).

Obor lázeňství se od ostatních forem cestovního ruchu odlišuje svou funkcí. Mezi základní funkce lázeňství patří léčení, doléčování a prevence. Mluvíme o tzv. „6R“, tedy o šesti základních funkcích, které plní potřeby svých klientů – lázeňských hostů:

1. remedy (léčení) – poúrazová péče
2. rehabilitation (rehabilitace) – poúrazová péče
3. revitalize (obnova) - obnova fyzických a duševních sil
4. relax (odpočinek) - oddech
5. reflex (uvolnění) – uvolnění od nezdravého životního stylu
6. rejoice (potěšení) – nová životní energie

Karlovy Vary jsou lázeňským městem v západních Čechách, které je známé pro své termální prameny a léčebné procedury. Zde je seznam některých z typických procedur, které můžete v Karlových Varech najít:

- Pitné kúry - léčba minerální vodou přímo z termálních pramenů. Můžete navštívit různé prameny a vyzkoušet jejich léčivé účinky.
- Balneoterapie - koupel v minerální vodě, která může zahrnovat i přísady bahna, soli či bylin.
- Parafango - aplikace teplého parafinového bahna na postižené části těla, které uvolňuje svaly a klouby.
- lázeňská masáž – může zahrnovat klasickou masáž, a další druhy masáže.

V Karlových Varech je možné dostat jak komplexní lázeňskou péči, tak i wellness pobyt – hosté sem přijíždí nejen za léčbou, ale i za zážitkem v relaxačním směru.

Karlovy Vary splnily podmínky „6R“, které v sobě zahrnují funkce léčení, doléčování a prevence.¹²

¹² KAJLÍK, Vladimír, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *České lázně a lázeňství: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: MMR ČR, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1

5. SEZNAM LÁZEŇSKÝCH PROCEDUR

V této kapitole naleznete seznam procedur z hotelu V. Většina hotelům, které získaly 4, až 5 hvězdiček tyto procedury nabízejí, trvání (čas provedení procedury) procedury, je standart zavedený v lázeňství už desítky let.

Tabulka se základními lázeňskými procedurami, které je možné absolvovat v Karlových Varech

Tabulka 2 : Základní lázeňské procedury Karlových Varů

KOUPELE	
Uhličitá koupel	15 min
Bahenní koupel	20 min
Antirevmatická koupel	15 min
Hydroxer	15 min
Vířivá vana dolních/horních	15 min
Vana se solí z Mrtvého moře	20 min
Suchá uhličitá koupel	20 min
MASÁŽE	
Podvodní masáž	20 min
Těhotenská masáž / Dětská masáž /	20 min
Suchá masážní vana (Hydrojet)	20 min
ELEKTROLÉČBA	
Endo-Vaco	10 min
Elektroléčba (různé procedury dle	
Magnetoterapie	20 min
Ultrazvuk	
Ultrazvuk pod vodou	
Infra lampa	
Rázová vlna (1 lokalita)	
Laser	
REHABILITACE	
Reflexní masáž	20 min
Lymfodrenáž manuální	50 min
Lymfodrenáž přístrojová	30 min
Taping	
Pneumopunktura – plynové injekce	
Individuální cvičení v tělocvičně /	20 min
Skupinové cvičení v tělocvičně /	20 min
Osteopatie – manuální terapie	50 min
TERMOTERAPIE	

Termoterapie – slatina	20 min
CVIČENÍ	
Aqua aerobic, pilates (5-6 osob)	25 min
Jóga (5-6 osob)	60 min
ZÁKLADNÍ DIAGNOSTIKA	
Vstupní lékařská prohlídka	30 min
Konzultace s lékařem	
Základní odběr krve	
Speciální odběr krve	
Glukoměr	
Glykemický profil	
Aplikace injekce	
Převaz	

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka s wellness procedurami, které je možná absolvovat v Karlových Varech

Tabulka 3: Wellness procedury Karlových Varů

MASÁŽE		
Klasická masáž	50 min	20
Aroma masáž	50 min	20
Masáž lávovými kameny	60 min	25
Indická masáž hlavy	20 min	
Reflexní masáž plosky nohy	50 min	
Detoxikační medová masáž	40 min	
Masáž Candela	50 min	
Anticelulitidní masáž se zábalem	50 min	
SPECIÁLNÍ PROCEDURY		
Ajurvédská masáž	60 min	
Alqvimia rituál	90 min	
Čokoládové pohlazení	75 min	
Peeling z 24 karátového zlata s	50 min	
Peeling Titanium s regenerační péčí	50 min	
Zábal z mořských řas s regenerační	50 min	
Peeling Olympic s regenerační péčí	50 min	
Peeling se solí z Mrtvého moře	25 min	
KOUPELE S VŘÍDELNÍ VODOU		
Vřidelní vana	15 min	
Perličková koupel	15 min	
Ovesná koupel	20 min	
Meduňková koupel (relaxační)	20 min	

Levandulová koupel (zklidňující)	20 min
Antistresová koupel se směsí bylin	20 min
Vinná koupel Dionýsis	20 min
Koupel Diana	20 min
Čokoládová koupel	20 min
OSTATNÍ PROCEDURY	
Inhalace	15 min
Oxygenoterapie	50 min
Solná jeskyně	50 min
Parafínové zábaly na ruce	15 min
Parafínové zábaly na nohy	20 min

Zdroj: vlastní zpracování

5.1 Vysvětlení jednotlivých procedur

Oxid uhličitý jako lék

Rozpuštěný plyn se vstřebává povrchem těla, kde působí na drobné cévy kůže, podkoží a svalů. Uvolňuje napětí jejich stěn, takže se cévy roztáhnou a pojmu více krve. Dochází při tom ke snížení krevního tlaku, snížení srdeční zátěže a snížení dechové frekvence. Tento efekt je důležitý u kardiovaskulárních onemocnění, jako jsou stavy po infarktu myokardu, operacích srdce či při ateroskleróze.

Dalším důležitým efektem roztažení cév je lepší prokrvení tkání a intenzivnější přísun kyslíku k buňkám, které tak mohou lépe a rychleji regenerovat. Významný vliv má pak oxid uhličitý i na jizvy. Špatně zhojená jizva, tedy místo, kde při hojení došlo ke slepení jednotlivých vrstev měkkých tkání, může způsobovat bolesti. Díky vlivu oxidu uhličitého dochází k jejich uvolnění, změknutí a zklidnění tkáně jizvy. Podobné účinky se projevují i u chronických onemocnění kůže, jako je např. sklerodermie.

Jedním z nejdůležitějších účinků oxidu uhličitého je jeho uvolňující vliv na vegetativní nervovou soustavu. Koupele mají celkový relaxační účinek, zklidňují tep a dech. Oxid uhličitý působí na nervová zakončení, a ovlivňuje tak vnímání bolestivých podnětů. Tento efekt je velmi důležitý u chronických bolestivých stavů pohybové soustavy, jako je artróza, bolesti zad, šíje, hlavy, fibromyalgie (chronický bolestivý syndrom) či Bechtěrevovy choroby.

Uhličitě koupele pomáhají s léčbou následujících onemocnění:

- vysoký krevní tlak,

- stavy po infarktech myokardu,
- stavy po kardiologických operacích,
- ischemická choroba dolních končetin,
- poškození periferních nervů (polyneuropatie),
- astma bronchiale,
- migrény,
- kožní onemocnění,
- Sudeckův syndrom,
- Bechtěrevova choroba a jiné.¹³

Plynové injekce CO₂

Principem plynových injekcí je aplikace oxidu uhličitého speciálním zařízením s injekční jehlou přímo pod kůži, a to při dodržení základních pravidel dezinfekce a sterility. V lázeňských zařízeních provádí aplikaci zaškolená všeobecná sestra podle předpisu lékaře. Vhodnými místy k aplikaci je například okolí kloubů, kožní oblasti dolních končetin a další.

„V místě vpichu dochází ke zvýšení teploty kůže, což lokálně zvyšuje průtok krve, a tím injekce jednak ulevuje od bolesti, ale také napomáhá ke zlepšení výživy tkání,“ říká lázeňský lékař MUDr. Jiří Hnátek a dodává: „Plynové injekce jsou vhodné pro ty, kteří potřebují pomoci například s následky zánětů žil, onemocněním kloubů či páteře a řadou dalších problémů.“

Existují ale nějaké důvody, kdy plynové injekce nemohou být předepsány? „Plynové injekce nelze aplikovat, pokud má pacient zánět kůže, podkoží nebo žil v místě vpichu, ale v podstatě nám může bránit i strach nemocného. Ten ovšem může zmírnit vědomí pacienta, že přísně dbáme na to, aby byla metoda aplikována zaškoleným odborným personálem, který ví, jak má přesně postupovat,“ doplňuje MUDr. Hnátek.

Co to obnáší

- oxid uhličitý se aplikuje vpichem do podkoží
- injekce mají analgetický účinek – ulevují od bolesti (například při problémech s trapézou)

¹³ MUDr. Andrea Švojgrova: Uhličité koupele jsou vhodné i pro diabetiky s polyneuropatiemi. Podpoří prokrvení tkání. Článek DIA styl. Vás průvodce světem diabetu

- aplikují se třikrát týdně na místa podle předpisu lékaře
- jedním vpichem se podává 20–100 ml plynu
- počet vpichů nemá přesahovat šest a celková dávka 200 ml plynu
- vzájemně se doplňují s dalšími lázeňskými léčebnými procedurami, jako je např. masáž.¹⁴

Lymfodrenáž: manuální, nebo s přístrojem?

Lymfodrenáž je pomocník při otocích i kosmetické vylepšení vzhledu. Co obnáší manuální a co přístrojová? Komu se svěřit do péče, abychom si spíš neublížili? Po správné lymfodrenáži poznáte efekt okamžitě.

Terapeutická technika patří ke zdravotnickým úkonům, které (správně provedené) mají okamžitý viditelný efekt na otoky různého druhu. Mnohem více je ale známá jako údajný zázrak třeba na strašáka většiny žen – celulitidu.

Lymfatické cévy jsou součástí imunitního systému. Odpovídají za sběr a odplavování odpadních toxických látek z těla, tok lymfy v mizních cévách a uzlinách je jednosměrný – dochází k němu stahováním mizovodu, tlakem svalstva a podkožního vaziva při pohybu.

Manuální lymfodrenáž je soubor speciálních, jemných a pomalých hmatů, které aktivizují podkoží a lymfatický systém. Provádí se pod určitým tlakem dle fyziologie lymfatického systému. Probíhá tak, že odborník tzv. „otevře“ lymfatické centrum v oblasti krku a hrudníku a pokračuje na periferie. Manuální lymfodrenáž trvá obvykle 1–1,5 hodiny (celotělová i 2,5 hodiny) a terapeut se povrchu těla dotýká jemně.

Efekt lymfodrenáže je okamžitý – pocítíte např. volnější kalhoty po redukci otoku, vyšší nucení na močení (dochází k odplavení škodlivých látek z těla).

Pro tento zdravotnický úkon existuje lékařská indikace. Otoky (nejčastěji nohou nebo rukou) musí mít lymfatickou příčinu (ne srdeční nebo ledvinnou) – spolehlivě to určí lékař, případně dobrý fyzioterapeut či lymfoterapeut. Lymfodrenáže se doporučují i pro pacienty po operacích např. kolena nebo kyčle – při těchto operacích dojde k narušení lymfatické cesty a dochází k otokům. Velmi často jsou úspěšné u žen po rakovině prsu – po chirurgickém odstranění prsu a přilehlých lymfatických uzlin se lymfa akumuluje v cévách a dochází k otoku končetin – lymfedému. Dále lymfodrenáže využívají i pacienti s revmatickými otoky nebo křečovými žilami.

¹⁴ Blesk.cz., autor Kateřina Matoušova: „CO₂ pod kůži aneb co jsou to plynové injekce?“, 28. října 2019

Lymfodrenáže jsou i vhodnou preventivní terapeutickou technikou – např. pro lidi s tzv. „sloupovitýma nohama“, kteří obecně trpí otoky.

Přístrojová lymfodrenáž

V ideálním případě by měla být používána pouze jako doplněk manuální techniky. Využívá se spíše ke kosmetickým účelům – zlepšení průtoku lymfy, redukce celulitidy, detoxikace organismu atd. Přístroje používané pro lymfodrenáž pracují s postupující tlakovou vlnou a v naprogramovaných intervalech se vytváří zvolna postupující tlak, vznikají lehké, rytmické tlakové vlny podle zásad lymfodrenáže. Nevýhodou přístrojové formy je absence individuálního přístupu. Pacient nemůže očekávat převratné zeštíhlení problematických partií nebo celulitidy bez celkové změny životního stylu. Nutností je upravit jídelníček a přidat pohyb, pak může být lymfodrenáž doplňkovou terapií.

Tohoto ošetření využívají nejčastěji ženy, které chtějí redukovat celulitidu a zmenšit obvod problematických partií těla. Další skupinou pro přístrojovou lymfodrenáž jsou sportovci (k regeneraci) nebo lidé, kteří v zaměstnání celý den stojí a trpí otoky (např. servírky, kadeřnice, prodavačky).

Důležitým faktem je také, že kosmetické ošetření není hrazeno ze zdravotního pojištění.

Absolutním základem je tzv. otevření centra lymfatického systému na krku a hrudníku (tzv. bazální ošetření) – to nelze provádět přístrojově, první část lymfodrenáže musí být tedy bezpodmínečně provedena vždy manuálně; pokud tomu tak není, riskujete, že lymfu nebude kam „hnát“, centrální uzliny budou ucpané a zavřené.

Technika se nazývá lymfoDRENÁŽ – pokud salony nabízejí lymfoMASÁŽ, je to nesprávný výraz a nemusí se jednat o erudované pracoviště. Lymfodrenáž nesmí bolet – pokud po použití přístroje například praskají žilky pod kůží, nebyla technika použita správně. Dbejte na ukázkou osvědčení personálu a výběr zdravotnického zařízení – nejjistější cesta je, pokud lymfodrenáž provádí fyzioterapeut s akreditovaným kurzem lymfodrenáže.¹⁵

Perličková koupel s bylinkami

Jedná se o perličkovou koupel s přísadou bylinného extraktu. Perličková koupel nabízí velmi příjemnou formu odpočinku s léčebným a preventivním účinkem. Mikromasáží kůže dochází k lepšímu prokrvení a celkové relaxaci organismu a díky bylinnému extraktu se

¹⁵ Tereza Víchová 27. 11. 2015 Vitalia.cz » Zdraví » Lymfodrenáž: manuální, nebo s přístrojem?

během koupele uvolňují vonné silice, které napomáhají k dokonalému uvolnění těla i mysli. Koupelí dochází též k uvolnění svalového napětí, proto je vhodná i při problémech pohybového aparátu.¹⁶

¹⁶ Perličková koupel s bylinkami. *Laznetrebon.cz* [online]. 2022 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.laznetrebon.cz/eshop/prod/1/18/297/Perlickova-koupel-s-bylinkami>

6. INDIKACE A KONTRAINDIKACE LÁZEŇSKÉ PÉČE V KARLOVÝCH VARECH A TRADICE KARLOVARSKÉHO LÁZEŇSKÉHO LÉČENÍ

Základem tradice klasického karlovarského lázeňského léčení je neopakovatelný a jedinečný přírodní zdroj – minerální voda. Její účinky jsou prověřené staletou praxí. Kvalita minerální vody je v průběhu staletí neměnná. V karlovarských pramenech je přítomna většina prvků periodické tabulky, běžně je analyzováno přes 40 prvků potřebných pro lidský organismus. Vedle termo-minerálních pramenů podporují léčbu další přírodní zdroje, a to přírodní léčivý plyn využívaný pro suché plynové koupele či peloidy (rašelina), které se po určité úpravě a ohřevu používají na obklady a zábaly.

6.1 Komplexní karlovarská léčba je určena především pro pacienty s těmito obtížemi

Nemoci trávicího ústrojí:

- Onemocnění žaludku, jícnu a střev - funkční i organická, včetně refluxní nemoci jícnu
- Vředové choroby žaludku a dvanácterníku
- Střevní poruchy funkční, jako například habituální zácpa
- Stavy po střevních infekčních a vyléčených parazitózách
- Dráždivý tračník
- Nespecifické záněty střev - Crohnova choroba, idiopatická proktokolitida
- Stavy po operacích střev, žaludku, žlučníku a žlučových cest
- Chronická onemocnění jater a žlučníku
- Stavy po akutní hepatitidě a toxickém poškození jater
- Chronické onemocnění slinivky břišní
- Stavy po akutní pankreatitidě
- Stavy po transplantacích jater a pankreatu.

Nemoci poruch výměny látkové (metabolické poruchy):

- Cukrovka
- Nadváha a obezita
- Poruchy metabolismu tuků
- Dna

- Nemoci pohybového ústrojí
- Poúrazové stavy
- Funkční poruchy páteře
- Degenerativní poruchy páteře a velkých kloubů
- Pooperační stavy po operacích páteře
- Léčení onkologicky nemocných
- Následná léčba u onkologických pacientů po ukončení onkologické léčby, bez jakýchkoliv známek recidivy
- Paradontóza
- Onemocnění zubních dásní.

Kontraindikace lázeňské léčby v Karlových Varech:

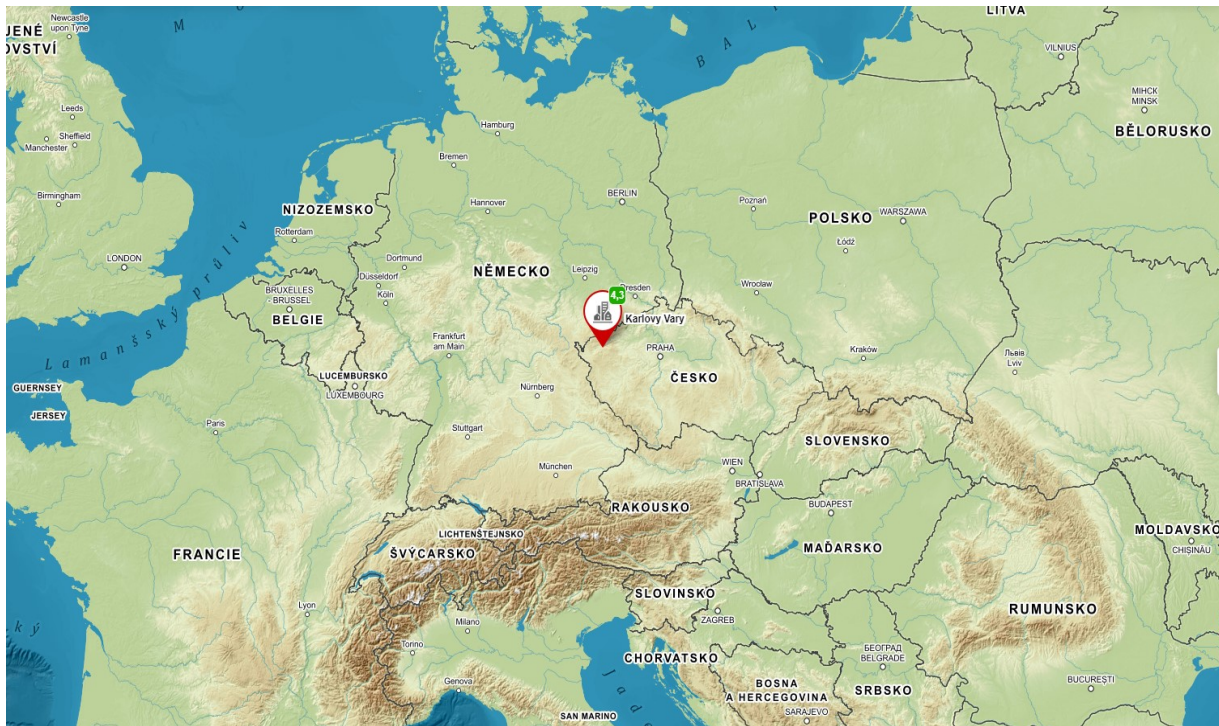
- Akutní infekční a přenosné choroby
- Epilepsie
- Závislost na alkoholu
- Závislost na návykových látkách
- Těhotenství
- Krvácivé stavy
- Těžké duševní poruchy
- Parazitární choroby
- Klinické známky oběhového selhání
- Stavy po hluboké trombóze
- Stavy po povrchové tromboflebitidě
- Kachexie,
- Zhoubné nádory
- Inkontinence moči a stolice

Lázeňská léčba je kontraindikována u osob, které nejsou schopné samostatné chůze, a tím jsou odkázané na pomoc druhé osoby.¹⁷

¹⁷ Karlovy Vary [online]. *Karlovy Vary* [online]. [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <http://www.karlovyvary.cz/cz/lazenstvi-prameny>

7. GEOGRAFIE

7.1 Pozice Karlových Varů na mapě Evropy



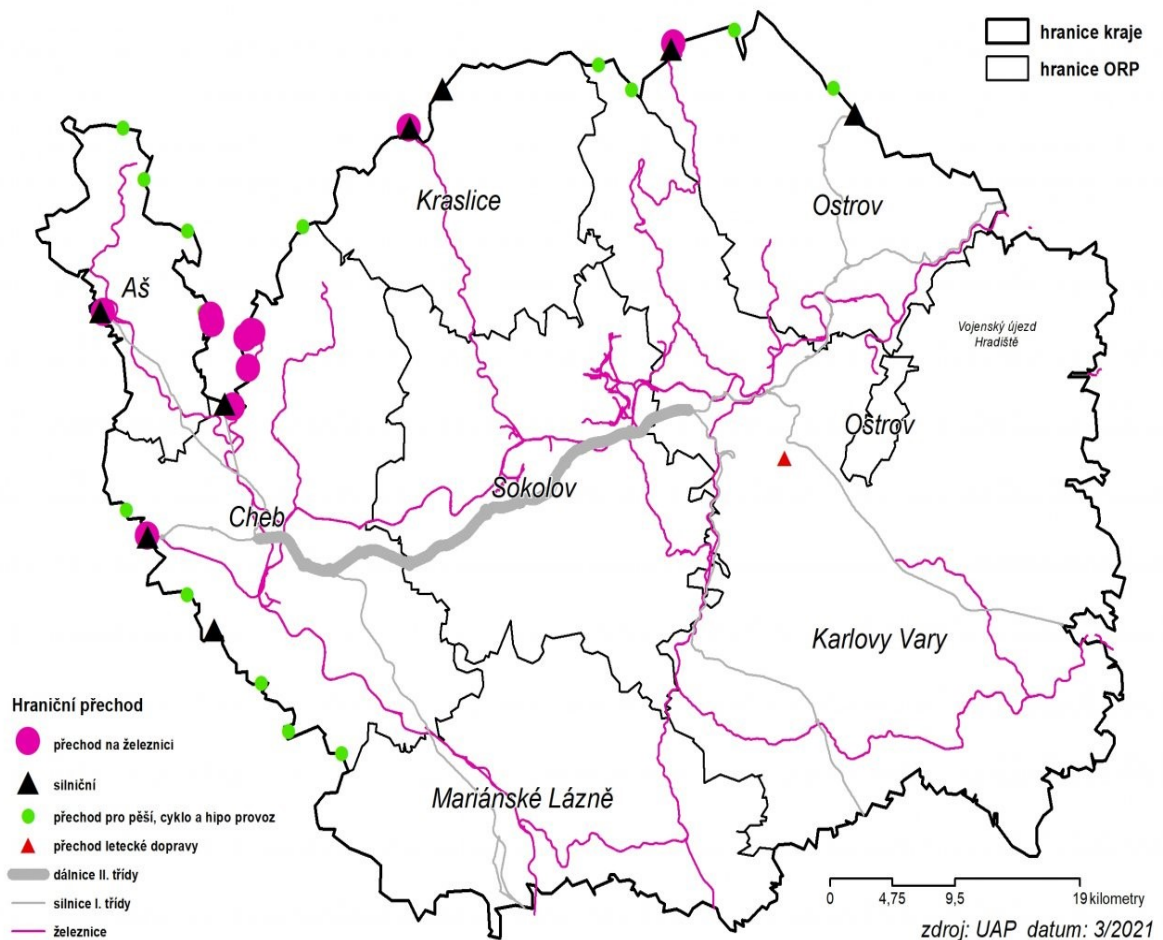
Obrázek 3: Poloha Karlovarského kraje v rámci České republiky a Evropy¹⁸

Karlovy Vary, známé také jako Carlsbad, jsou lázeňské město v západních Čechách, v České republice. Na mapě Evropy se nachází ve střední části kontinentu. Česká republika, která je součástí střední Evropy, sousedí s Německem na západě, Polskem na severu, Slovenskem na východě a Rakouskem na jihu.

Karlovy Vary leží přibližně 130 km západně od hlavního města Prahy, v údolí řeky Teplé nedaleko jejího soutoku s řekou Ohří. Město je proslulé svými léčivými prameny, které přitahují návštěvníky z celého světa.

¹⁸Mapa Evropy. Mapy.cz [online]. 2023 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://mapy.cz/turisticka?x=5.4366594&y=50.5851018&z=5>

7.2 Dopravní a technická infrastruktura Karlovarského Kraje



Obrázek 4: Cesty a síť Karlovarského Kraje¹⁹

Silniční síť

Hlavní silniční tepnou Karlovarského kraje je dálnice II. třídy D6, Cheb - Sokolov – Karlovy Vary. Dálnice je propojena s Německem (přes silniční přechod Schirding) silnicí I/6 od Chebu a z Karlových Varů je dálnice napojená opět silnicí I/6 s Prahou.

Další významné silniční komunikace v kraji jsou silnice I/13 (Karlovy Vary – Most – Teplice – Děčín – Liberec – Frýdlant – Polsko), I/20 (Karlovy Vary – Plzeň – České Budějovice), I/21 (SRN/Plavno – Cheb – Mariánské Lázně – dálnice D5), I/25 (Karlovy Vary – Ostrov – SRN/Chemnitz) a I/64 (Cheb – Aš – SRN/Selb). Všechna důležitá a větší města kraje spojuje rovněž hustá síť silnic II. a III. třídy (v majetku Karlovarského kraje),

¹⁹ Mapa regionu Karlovy Vary. Mapy.cz [online]. 2023 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: karlovyvary-region.eu

přičemž ty nejdůležitější z nich v posledních letech prošly nebo v současnosti procházejí výraznou rekonstrukcí a modernizací.

Železniční síť

Karlovarský kraj disponuje dostatečně hustou sítí železnic. Hlavními železničními tratěmi jsou elektrifikované tratě č. 179/170 (SRN/Bayreuth – Cheb – Mariánské Lázně – Plzeň – Praha) a 140 (Cheb – Sokolov – Karlovy Vary – Chomutov, která jako trať č. 130 pokračuje do Ústí nad Labem a odtud dále do Prahy případně na sever do SRN/Drážďany). Z méně významných tratí lze zmínit například tratě 149 (Karlovy Vary – Mariánské Lázně), 145 (Sokolov – Kraslice – SRN/Klingenthal), 142 (Karlovy Vary – Nejdek – SRN/Johanngeorgenstadt) nebo 148/147 (Cheb – Františkovy Lázně – Vojtanov – SRN/Bad Brambach). Provozovatelem veřejné železniční dopravy v kraji je společnost České dráhy, a.s.

Letiště

Karlovarský kraj disponuje jediným veřejným civilním mezinárodním letištěm v České republice na západ od Prahy. Letiště se nachází 4,5 km od Karlových Varů, největšího města kraje a v posledních letech prošlo rozsáhlou rekonstrukcí a modernizací. Cílem této modernizace bylo zvýšení technické úrovně na standardy obvyklé u letišť této kategorie a zvýšení kapacity letiště, včetně přípravy na provoz a odbavování cestujících v rámci tzv. schengenského prostoru, neboť na letišti je prováděno celní a pasové odbavení cestujících. Více informací o letišti, etapách jeho modernizace i letovém řádu naleznete na stránkách Letiště Karlovy Vary. Pro všeobecné letectví lze v Karlovarském kraji využívat i letiště v Chebu, Mariánských Lázních a Toužimi.²⁰

7.3 Státy, ze kterých přijíždějí hosté do Karlových Varů

Karlovy Vary jsou známé lázeňské město v západních Čechách, a hosté z mnoha zemí sem přijíždějí, aby si užili jeho krásy a léčivých pramenů. Mezi hlavní státy, odkud přijíždí hosté do Karlových Varů, patří:

- Německo: Karlovy Vary se nacházejí nedaleko od německých hranic, takže Němci tvoří velkou část návštěvníku.

²⁰ Doprava v regionu Karlovy Vary. Kr-karlovarsky.cz [online]. 2023 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.kr-karlovarsky.cz/temata/doprava>

- Rusko: Karlovy Vary mají bohatou historii a spojení s Ruskem, které sahá až do 19. století. Mnoho ruských turistů navštěvuje lázně každý rok.
- Čína: v posledních letech narůstá počet čínských turistů, kteří přijíždějí do Karlových Varů, aby si užili lázeňské kúry a prohlédli si město.
- USA: I když jsou Spojené státy vzdálenější, stále přijíždějí američtí turisté do Karlových Varů, aby si užili jejich kouzlo.
- Polsko, Slovensko a Maďarsko.
- Sousední země.

Poslední roky typickým lázeňským tempem zde ovšem kráčí málokdo. Rusové do Karlových Varů ze všech národů nejvíce jezdili na tradiční vícedenní ozdravné lázeňské pobyty. Češi, Němci, Italové, Španělé nebo Francouzi sice jezdí v hojnější míře než předtím, ale většinou přijedou maximálně na wellness víkend.

8. VLIV SVĚTOVÉ POLITIKY NA ROZVOJ LÁZEŇSTVÍ

8.1 Vstup města Karlovy Vary do organizace UNESCO

Vstup města do organizace UNESCO by znamenal zařazení do seznamu světového dědictví, což by přineslo prestiž a mezinárodní uznání. To by mohlo vést k zvýšenému turistickému ruchu, ochraně kulturního dědictví a udržitelnému rozvoji města. Proces zařazení na seznam zahrnuje předložení nominace vládou státu, ve kterém se nachází památka, a posouzení mezinárodními odborníky. Konečné rozhodnutí o zápisu je poté na zasedání Výboru pro světové dědictví UNESCO.

24. července 2021, se Seznam světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO rozrostl o Slavná lázeňská města Evropy. Rozhodnutím mezivládního Výboru pro světové dědictví na jeho zasedání ve Fu-čou v Číně se Karlovým Varům a dalším deseti nejvýznamnějším lázeňským městům ze sedmi evropských států dostalo osvědčení o jejich výjimečných hodnotách.

„Již rok užíváme pomyslný punc nejvyšší kvality, který pro nás úspěšný zápis představuje. V kontextu událostí posledních měsíců a let je pro nás příslušnost k UNESCO šancí, jak znovu oživit místní cestovní ruch a lázeňství. Je jasné, že musíme svou snahu o propagaci města zaměřit na novou klientelu a v tom by nám osvědčení o unikátních minerálních pramenech, léčebných procedurách, terapeutické krajině, specifické architektuře a dalších výjimečnostech mohlo pomoci. Aby pro cestovní ruch v Karlových Varech měl zápis kýžený přínos, začali jsme se značkou UNESCO pracovat,“ uvádí k výročí zápisu na seznam UNESCO primátorka Karlových Varů Andrea Pfeffer Ferklová.²¹

Vstup města do organizace UNESCO znamená zařazení do seznamu světového dědictví, což by přineslo prestiž a mezinárodní uznání. To přispěje k zvýšení turistického ruchu, ochraně kulturního dědictví a udržitelnému rozvoji města.²²

8.2 Vliv světové politiky na lázeňství

Nicméně, lze identifikovat některé obecné trendy a možné dopady:

²¹ Zámecká věž, expozice UNESCO. *Karlovyvary.cz* [online]. 2022 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/zamecka-vez-1>

²² MARCELLO, M. Mariani et al. *Touris Management, marketing and Development: Performance, Strategies and Sustainability*. UK: Palgrave Macmilon, 2016, 292 s. ISBN 978-1-349-579257-4.

- Mezinárodní spolupráce: pokud dochází ke zlepšení mezinárodních vztahů a spolupráce, může to vést k většímu sdílení poznatků, technologií a zdrojů v oblasti lázeňství. To by mohlo pomoci zlepšit služby, snížit ceny a zvýšit dostupnost lázeňských zařízení pro větší počet lidí.
- Turismus: světová politika ovlivnila mezinárodní turismus, který má přímý dopad na lázeňský průmysl. V případě napětí mezi zeměmi nebo obav z bezpečnosti mohou lidé zvažovat alternativní destinace, což může ovlivnit návštěvnost lázeňských zařízení.
- Ekonomické faktory: světová politika může ovlivnit globální ekonomiku, což má dopad na spotřebitelskou poptávku po lázeňských službách. V době ekonomického růstu se zvyšuje ochota lidí utracet za zdraví, wellness a relaxaci. Toto může zvýšit poptávku po lázeňských službách.
- Regulace a zákony: politická rozhodnutí na národní úrovni mohou ovlivnit regulaci a zákony týkající se lázeňského průmyslu. Například, vlády mohou zavést přísnější zdravotní a bezpečnostní předpisy nebo mohou zvýšit daně a poplatky, což by mohlo zvýšit náklady na provoz lázeňských zařízení a ovlivnit jejich rentabilitu.
- Životní prostředí a udržitelnost: světová politika se stále více zaměřuje na životní prostředí a udržitelnost, což může vést k novým požadavkům na lázeňská zařízení. Lázně mohou být nuceny přijmout uvěřitelnější praktiky, což může navýšit náklady, ale také přilákat ekologicky uvědomělé zákazníky.²³

²³ ZEMAN, Lubomír, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *Západočeský lázeňský trojúhelník: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Karlovy Vary: Karlovarský kraj, 2008. ISBN 978-80-87104-30-9.

9. ZÁJEM STÁTU NA ROZVOJI KARLOVÝCH VARŮ JAKO LÁZEŇSKÉHO MĚSTA

Stát má zájem na rozvoji Karlových Varů jako lázeňského města z několika důvodů. Karlovy Vary jsou jedním z nejvýznamnějších a nejznámějších lázeňských měst v České republice, a tak jejich rozvoj přináší řadu ekonomických, sociálních a kulturních přínosů.

- **Ekonomický přínos:** rozvoj lázeňství v Karlových Varech přispívá k růstu místní ekonomiky a zvýšení příjmů z turismu. Lázeňský turismus přitahuje návštěvníky z celého světa, což zvyšuje poptávku po ubytování, stravování, dopravě a dalších službách, a tím podporuje růst malých a středních podniků.
- **Zvýšení zaměstnanosti:** rozvoj lázeňského průmyslu vytváří pracovní příležitosti pro místní obyvatelstvo, ať už přímo v lázeňských zařízeních nebo v souvisejících službách. To přispívá ke snížení nezaměstnanosti a zlepšení životní úrovně obyvatel regionu.
- **Sociální a zdravotní přínos:** lázeňská péče a wellness služby jsou známy svými pozitivními účinky na zdraví a kvalitu života. Rozvoj těchto služeb v Karlových Varech zvyšuje dostupnost a kvalitu zdravotní péče pro místní obyvatele i turisty.
- **Kulturní a historické dědictví:** Karlovy Vary mají bohatou historii a jsou domovem řady kulturních památek. Rozvoj lázeňství pomáhá zachovat a obnovit tato historická místa, což zvyšuje jejich atraktivitu pro turisty a posiluje národní identitu.
- **Mezinárodní prestiž:** udržení a rozvoj pozice Karlových Varů jako světově proslulého lázeňského centra zvyšuje mezinárodní prestiž České republiky a podporuje další investice do turistického a lázeňského průmyslu.

Z těchto důvodů je pro stát důležité podporovat rozvoj Karlových Varů jako lázeňského města, a to jak prostřednictvím přímých investic do infrastruktury a služeb, tak pomocí propagace města v zahraničí.²⁴

²⁴ ZEMAN, Lubomír, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *Západočeský lázeňský trojúhelník: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Karlovy Vary: Karlovarský kraj, 2008. ISBN 978-80-87104-30-9.

10. VLIV SVĚTOVÝCH GLOBÁLNÍCH ZMĚN

10.1 Vliv pandemie Covid-19

Pandemie Covid-19 zásadně ovlivnila lázeňství, stejně jako mnoho dalších odvětví. Zde jsou některé klíčové dopady pandemie na lázeňství:

- Uzavření lázeňských zařízení: během vrcholů pandemie byly lázně a wellness centra v mnoha zemích nuceny uzavřít své provozy na určitou dobu. To mělo za následek ztrátu příjmů, nezaměstnanost a finanční obtíže pro mnoho zařízení.
- Snížená poptávka: kvůli omezení cestování a obavám z nákazy se mnoho lidí rozhodlo necestovat, což vedlo ke snížení poptávky po lázeňských a wellness službách.
- Hygienická opatření: lázně a wellness centra musely zavést přísnější hygienická opatření, aby zajistily bezpečnost hostů a zaměstnanců. To zahrnovalo častější dezinfekci, používání roušek a další ochranných prostředků, sociální distancování a omezení kapacity zařízení.
- Technologické inovace: pandemie urychlila vývoj a zavedení technologií, které umožňují poskytování lázeňských a wellness služeb na dálku nebo s menším počtem lidí. Příkladem jsou virtuální fitness třídy, online poradenství a aplikace pro sledování zdraví.
- Změna zaměření na zdraví: pandemie zvýšila povědomí o důležitosti zdraví a prevence nemocí, což vedlo k rostoucímu zájmu o zdravý životní styl, prevenci stresu a posilování imunitního systému. To může mít dlouhodobě pozitivní dopad na lázeňství, protože lidé budou více hledat služby zaměřené na podporu.²⁵

10.2 Vliv války na Ukrajině a sankce proti Rusku

Válka na Ukrajině měla řadu dopadů na různé aspekty života v celé Evropě, včetně českého lázeňského města Karlovy Vary. Některé z těchto dopadů zahrnují:

- Turistický ruch: Karlovy Vary jsou známé jako lázeňské město, které láká turisty z celého světa. Válka na Ukrajině mohla ovlivnit turistický ruch, zejména pokud jde o turisty z Ruska a Ukrajiny, kteří tvořili významnou část návštěvníků.

²⁵ GODWELL, Nhamo et al. *Counting the cost of Covid 19 on the global tourism industry*. Switzerland: Springer Nature Switzerland AG, 2020, 418 s. ISBN 978-3-030-56231-1

- Cestovní omezení a geopolitické napětí mohou snížit počet turistů přijíždějících do Karlových Varů.
- Ekonomický dopad: snížení turistického ruchu by mělo negativní dopad na ekonomiku Karlových Varů, která je silně závislá na příjmech z cestovního ruchu. Hotely, restaurace, lázeňská zařízení a další turistické atrakce by mohly zaznamenat pokles zisku a následně by se mohla zvýšit nezaměstnanost.
- Humanitární pomoc a uprchlíci: Česká republika, včetně Karlových Varů, se mohla zapojit do poskytování humanitární pomoci obětem války na Ukrajině. Město mohlo přijmout ukrajinské uprchlíky, což by zvýšilo potřebu sociálních služeb a dalších zdrojů pro jejich integraci do společnosti.
- Energetická bezpečnost: válka na Ukrajině mohla mít dopad na energetickou bezpečnost a ceny energií v Evropě, včetně České republiky. Země, které závisejí na dodávkách plynu z Ruska, mohly čelit vyšším cenám a možným nedostatkům. To by mohlo zvýšit náklady na vytápění a energii pro obyvatele Karlových Varů.
- Bezpečnostní opatření: válka na Ukrajině zvýšila obavy z bezpečnosti v celé Evropě. I když Karlovy Vary nejsou přímo v ohrožení, město by mohlo zvýšit svá bezpečnostní opatření jako reakci na rostoucí politické napětí a možné hrozby.

Na lázeňské kolonádě v Karlových Varech už není ruština slyšet tak často jako dřív. Ruské turisty střídají Němci a Češi. Tamní podnikatelé kvůli tomu ale mají menší tržby - protože německy a česky mluvící návštěvníci přijíždí na krátkou dobu a utrací méně peněz.

Z nápísů na obchodech mizí azbuka a do Karlových Varů se začali vracet Češi. Líbí se tady i Němcům, kterých do lázní letos poprvé přijelo víc než Rusů.

Celkový počet návštěvníků města i přes menší zájem ruských turistů podle statistik infocentra roste. Jenže Němci a Češi finanční propad způsobený výpadkem ruských turistů nenahrazují, protože přijíždějí na kratší dobu.

Obchodníci tak mají nižší tržby a menší výdělky mají i restaurace. Pokles je odhadován v desítkách procent.

V krizi je kvůli odlivu Rusů i trh s realitami. Rusové kupovali za jakoukoliv cenu, tím naprosto zdevastovali realitní trh. Desítky luxusních bytů v centru Karlových Varů tak zůstávají neobsazené.

Češi se o takové bydlení příliš nezajímají. Bojovat o ně ale musejí hoteliéři. Do lázní totiž jezdí v mladším věku než Němci a Rusové a utrácejí i za zábavu.

10.3 Generační (věkový) rozdíl pacientů v lázeňství

V lázeňství se můžeme setkat s různými generacemi pacientů, které mají odlišné potřeby, zájmy a zdravotní problémy. Generační (věkový) rozdíl mezi pacienty v lázeňství ovlivňuje mnoho aspektů, od léčebných metod až po sociální aktivity. Některé z hlavních generací zahrnují:

- Baby boom (narození mezi 1946 a 1964): tyto generace často trpí chronickými onemocněními, jako jsou kardiovaskulární onemocnění, artritida a diabetes. Lázeňské procedury a terapie, které se zaměřují na zmírnění těchto potíží, jsou pro ně atraktivní.
- Generace X (narození mezi 1965 a 1980): členové této generace mohou hledat lázeňské služby, které se zaměřují na prevence a udržení zdraví, jako jsou masáže, detoxikace a protistresová terapie.
- Generace Y (mileniálové, narozené mezi 1981 a 1996): tato generace je obecně zdravější než předchozí generace, ale může mít zájem o relaxační a wellness služby, které jim pomohou udržet si zdraví a snížit úroveň stresu.
- Generace Z (narození mezi 1997 a 2012): pro mladší generace je lázeňství spíše o prevenci a relaxaci. Mladší pacienti mohou preferovat modernější přístupy a technologie, jako jsou například digitální terapie, koupele s LED světlem či aromaterapie.

Při poskytování lázeňských služeb je důležité zohlednit potřeby a zájmy různých generací, aby bylo možné nabídnout efektivní a přitažlivé terapie pro každého pacienta. To zahrnuje kombinaci tradičních a moderních terapeutických metod, spolu s různými aktivitami a programy, které jsou přizpůsobeny jednotlivým věkovým skupinám.²⁶

²⁶ KNOP, Karel, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *Lázeňství: ekonomika a management*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-716-9717-6.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

11. MANAGEMENT LÁZEŇSKÉHO ZAŘÍZENÍ

11.1 Definice managementu

Management je proces plánování, organizace, vedení a kontroly zdrojů, lidí a činností v organizaci s cílem dosáhnout stanovených cílů a úspěšnosti. V podstatě se jedná o koordinaci jednotlivých aspektů podnikání nebo organizace, aby byly učiněny a efektivně dosaženy cíle.

Management zahrnuje různé úrovně v organizaci, od vrcholového managementu (ředitel, generální manažeři) přes střední management (vedoucí oddělení, manažeři projektů) až po operativní management (vedoucí týmu, supervizor).

Dobrý management zahrnuje schopnost přizpůsobovat se novým situacím, efektivně komunikovat se zaměstnanci a dalšími zúčastněnými stranami, správně rozhodovat a motivovat tým ke splnění stanovených cílů.

„Management je umění motivovat spolupracovníky k maximálnímu využití vlastního potenciálu a takovým výkonům, které umožňují dosahování předem stanovených firemních cílů s využitím dostupných zdrojů. Hlavní úlohou manažera je vytvářet pro své spolupracovníky takové podmínky, které jim umožní plnit svěřené úkoly dle předem dohodnutých parametrů a dosahovat naplánovaných firemních cílů.“²⁷

11.2 Specifika lázeňského podniku

Struktura lázeňského podniku může být různá v závislosti na konkrétním podniku, jeho velikosti, zdrojích financování a nabízených službách. Obecně lze říci, že lázeňský podnik se skládá z několika klíčových složek a oddělení, která spolu úzce spolupracují. Zde je přehled hlavních složek a oddělení, která se často vyskytují v lázeňských podnicích:

- Ředitelství/výkonný tým: odpovídá za celkové řízení podniku, strategické plánování a rozhodování.
- Personální oddělení: zajišťuje nábor, rozvoj a správu personálu.
- Lékařské a terapeutické služby:
- Lékařský tým: složený z lékařů, terapeutů a specialistů, kteří poskytují lékařské a terapeutické služby.

²⁷ Autor: Bc. Pavel Kotek, MBA

- Balneologie a fyzioterapie: zajišťuje provádění různých procedur, jako jsou léčebné koupele, masáže, fyzikální terapie, rehabilitace atd.
- Hotelové a ubytovací služby.
- Recepce: zajišťuje příjem a ubytování hostů, informace o nabízených službách a řeší případné problémy.
- Úklidový servis: zodpovědný za údržbu a čistotu hotelových pokojů a společných prostor.
- Restaurace a stravovací služby: nabízejí hostům stravování a občerstvení.
- Sportovní a rekreační aktivity:
 - Fitness a sportovní centrum: nabízí hostům možnosti pro sportovní aktivity, jako je posilovna, tenis, plavání atd.
 - Kulturní a zábavní programy: zajišťují různé aktivity a akce pro hosty, jako jsou koncerty, divadelní představení, výlety atd.
- Marketing a prodej:
 - Marketingové oddělení: zodpovědné za propagaci a prezentaci lázeňského podniku, vytváření marketingových kampaní a materiálů.
 - Prodejní tým: uzavírá smlouvy s cestovními kancelářemi, korporátními klienty a jednotlivými zákazníky.
- Finanční a administrativní služby.

12. ANALÝZA SWOT

12.1 Definice analýzy SWOT

Analýza SWOT je strategický plánovací nástroj používaný k hodnocení sil (Strengths), slabostí (Weaknesses), příležitostí (Opportunities) a hrozeb (Threats) souvisejících s projektem, podnikem nebo organizací. Tato metoda pomáhá identifikovat klíčové interní a externí faktory, které ovlivňují úspěch nebo neúspěch daného podniku nebo projektu.

- Silné stránky (Strengths) představují interní faktory, které jsou přínosem pro organizaci, jako například zkušený tým, silná značka nebo efektivní procesy.
- Slabé stránky (Weaknesses) jsou interní faktory, které brání růstu a úspěchu organizace, například nedostatek zdrojů, nedostatečné řízení nebo nekonkurenceschopné produkty.
- Příležitosti (Opportunities) jsou vnější faktory, které mohou organizaci pomoci růst a dosáhnout lepšího postavení, jako nové trhy, technologické inovace nebo změny v regulaci.
- Hrozby (Threats) jsou vnější faktory, které mohou negativně ovlivnit organizaci, jako konkurence, ekonomické nebo politické změny či nedostatek kvalifikovaných pracovníků.

Analýza SWOT se používá k identifikaci a hodnocení těchto faktorů, což umožňuje organizaci plánovat a provádět strategie, které maximalizují její silné stránky, minimalizují slabé stránky, využijí příležitosti a řeší hrozby.

12.2 SWOT analýza lázeňství v Karlových Varech

Souhrnná SWOT analýza města Karlovy Vary současně nikdy není čistě expertním dokumentem, nýbrž dokumentem politickým: bez konsenzuálního pohledu na dnešní stav města lze obtížně spoléhat na možnost konsensu u strategických záměrů jeho dalšího rozvoje.

Silné stránky:

1. Výhodná (příhraniční) poloha města
2. Sídlo kraje
3. Diverzifikovaná a relativně vyvážená odvětvová struktura ekonomiky města
4. Pozitivní image města
5. Tradice lázeňství

6. Rozvinutá infrastruktura lázeňství
7. Atraktivita města pro cestovní ruch
8. Koupěschopná poptávka ve městě (z cestovního ruchu a lázeňství)
9. Funkční systémy technické infrastruktury
10. Výkonný systém MHD
11. Kapacitní a průběžně modernizované letiště
12. Zlepšující se životní prostředí
13. Pozitivní zkušenosti s příhraniční spoluprací
14. Aktivní přístup v oblasti záchranného systému města
15. Existence dostatečně velkého množství sportovních spolků

Slabé stránky

1. Nedostatečně kvalitní silniční napojení města
2. Zanedbaná železniční infrastruktura
3. Nedostatečná vzdělanostní a kvalifikační úroveň obyvatel
4. Zhoršující se věková struktura obyvatelstva 30
5. Nadprůměrné ceny bydlení (vliv koupěschopné poptávky přechodně přítomného obyvatelstva)
6. Nízká atraktivita města pro mladé lidi
7. Urbanismus města (rozpor centrum/okrajové části města)
8. Nevyřešené parkování a systém dopravní obsluhy centra
9. Zanedbaný stav místních komunikací a pořádek a čistota na nich
10. Nedostatek zeleně mimo lázeňské centrum
11. Neuspokojivý stav sociální péče
12. Nedostatečná autorita městské správy a míra ztotožnění se s ní ze strany občanů
13. Nízká úroveň politické kultury ve městě
14. Nedostatečná komunikace městské správy s podniky
15. Negativní vliv nárůstu nákladní automobilové dopravy na životní prostředí
16. Sociální nevyváženost městských lokalit, nebezpečí sociální exkluze v lokalitách panelových sídlišť

Příležitosti

1. Lázeňský výzkum, hledání nových cest na bázi přírodních zdrojů
2. Rozvoj zdravotnictví s nadregionálním dosahem (ve vazbě na lázeňství)
3. Technologické inovace a strukturální změny v průmyslu

4. Zvýšení intenzity bytové výstavby
5. Zařazení MPZ do památkového seznamu UNESCO
6. Využití prostředků Strukturálních fondů v období 2007 – 2013 umožňující urychlenou realizaci strategických investičních akcí
7. Komplexní revitalizace vybraných zón využití potenciálu brownfields, socioekonomická transformace městských částí včetně bydlení

Hrozby

1. Úbytek obyvatel města
2. Konkurenční tlak na tradiční průmyslová odvětví (útlum průmyslu)
3. Tlak na využití chráněných ložisek koalinu
4. Nárůst kriminality
5. Xenofobie ve vztahu k přechodně přítomnému obyvatelstvu (cizinci)
6. Chybějící lázeňská legislativa
7. Rychlé posilování české koruny
8. Nízký zájem všech osob včetně nezaměstnaných o různé formy dalšího vzdělávání

13. ZÁPADOČESKÝ LÁZEŇSKÝ TROJÚHELNÍK, VÝHODY KAŽDÉHO MĚSTA ZVLÁŠT

13.1 Porovnání diagnóz, se kterými přijíždí pacienti do Karlovarského kraje

Domnívám se, že je důležité předem popsat, která města náleží k lázeňským městům Karlovarského Kraje

„Západočeský lázeňský trojúhelník se nachází na okraji Slavkovského lesa, kde doznívající vulkanickou činností provázel vznik minerálních pramenů, které učinily západočeský region světoznámým.“ V čele lázeňského trojúhelníku stojí město Karlovy Vary, které založil Karel IV. ve druhé polovině 14. století. Blahodárné účinky zdejších pramenů byly údajně známy už v 10. století, ale ke skutečnému rozkvětu lázeňství v tomto regionu došlo později, v 19. století. Na samotném konci 18. století byly založeny Františkovy Lázně, o pár desetiletí později pak Mariánské Lázně. Mezi menší lázeňská města v této oblasti patří také Lázně Kynžvart, Jáchymov a Konstantinovy Lázně.²⁸



Obrázek 5: Západočeský lázeňský trojúhelník²⁹

²⁸ CZeCOT: Turistický portál České Republiky [online]. [cit 2012-01-03]. Západočeský lázeňský trojúhelník. Dostupné z [www:<http://www.czecot/?id_region=61>](http://www.czecot/?id_region=61).

²⁹ Regionální informační servis, dostupné z [www:< http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/plzensky-kraj/regionalni-informace/o-kraji/zapadoceske-lazne>](http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/plzensky-kraj/regionalni-informace/o-kraji/zapadoceske-lazne)

13.2 Lázeňství v Karlových Varech

Většinou se zde léčí pacienti s různými nemocemi. Mezi ty nejčastěji léčené patří:

- Onemocnění zažívacího ústrojí
- Poruchy látkové výměny
- Diabetes
- Dna
- Obezita
- Paradontóza
- Choroby pohybového ústrojí
- Nemoci jater, slinivky, žlučníku a žlučových cest
- Stavy po onkologických nemocech

13.3 Lázeňství ve Františkových Lázních

Františkovy Lázně byly založeny v r. 1793 a do dnešní doby si zachovaly podobu lázeňského města z přelomu 19. a 20. století, kdy bylo evropské lázeňství na svém vrcholu. V roce 1603 byl pojmenován městský pramen a dostal název Slatinná kyselka. Pramen byl natolik známý, že záhy vzbudil zájem chebských městských lékařů, kteří jej začali doporučovat jako léčebný prostředek. Krátce na to se začalo hovořit o Slatinné kyselce jako o nejúčinnějším léčebném prameni v Evropě. K prameni se začal sjíždět velký svět, do Chebu přijela dokonce i císařovna Anna.

Františkovy Lázně jsou jedinečné minerálními prameny s vysokým obsahem oxidu uhličitého, sirnoželezitou slatinou a přirozeně vyvěrajícím kyslíčným uhlíčitým. Teplota vody jednotlivých pramenů se pohybuje mezi 9 °C – 14 °C. Nejznámějším pramenem se severně od Chebu stal už ve středověku dnešní Františkův pramen, tehdy nazývaný Chebskou, Městskou nebo také Slatinnou kyselkou. Lázně prosluly zejména účinnou léčbou ženských chorob a poruch krevního oběhu. Indikací k léčbě ve Františkových lázních jsou:

- Nemoci onkologické po ukončení komplexní léčby
- Nemoci oběhového ústrojí a pohybového aparátu
- Gynekologická onemocnění

13.4 Lázeňství v Mariánských Lázních

O léčivých pramenech vyvěrajících v nepřístupném údolí se vědělo poměrně dlouho, nebylo zde ale stálé osídlení, a to z důvodu nehostinnosti zdejšího kraje. V 18. století se situace začala měnit, díky Josefu Janu Nehrovi, lékaři tepelského kláštera, který blahodárnému působení léčivých pramenů důvěřoval a jejich studiu zasvětil zbytek života. V roce 1808 byl jeho zásluhou postaven první lázeňský dům a místo dostalo název Mariánské Lázně.

„Klíčovou osobou v dalším rozvoji Mariánských Lázní byl opat kláštera Teplá Karel Kašpar Reitenberger. Energický opat intenzivně investoval do lázeňské infrastruktury, a to často i přes odpor ostatních členů řádu. Pro Mariánské Lázně získal geniálního zahradního architekta Václava Skalníka. Ten nechal zasypat rokle, vysušit bažiny a založil nádherné parky, které mohou návštěvníci města obdivovat dodnes.“ Význam Mariánských Lázní během 19. století neustále stoupal, k rozvoji přispělo také napojení na železniční trať mezi Plzní a Chebem, což mělo za následek další příliv hostů.³⁰

„Na začátku 20. století byly Mariánské Lázně na vrcholu. Město mělo významné postavení ve státní správě a jeho jméno sahalo daleko za hranice rakouského císařství. V lázeňské sezóně zde pobývali významní šlechtici, umělci a podnikatelé. Svoji letní dovolenou zde opakovaně trávil nejmocnější panovník tehdejšího světa, anglický král Edward VII. V roce 1904 ho v Mariánských Lázních s velkou slávou navštívil také rakouský císař František Josef I. Mariánské Lázně se staly politickým, společenským a kulturním centrem světového významu.“³¹

První světová válka neblaze ovlivnila i Mariánské Lázně, došlo k významnému úbytku lázeňských hostů. Následné poválečné období bylo velice obtížné. K obnovení předválečné slávy došlo až v polovině dvacátých let. Druhou světovou válkou nebyly Mariánské Lázně nijak významně ovlivněny.

Tak jako téměř všude v pohraničí došlo v roce 1946 také zde k odsunu místních sudetských Němců, kteří tvořili většinu zde žijících obyvatel. Do Mariánských Lázní začalo přicházet mnoho nových obyvatel ze všech koutů České republiky. Lázeňské podniky byly znárodněny a sloužily jako zotavovny. Díky založení Výzkumného balneologického ústavu zde byla lázeňská léčba založena na moderních lékařských

³⁰ Mariánské-lázně.info [online]. [cit 2012-01-14]. Historie Mariánských Lázní. Dostupné z [www:<http://www.marianske-lazne.info/cz/historie>](http://www.marianske-lazne.info/cz/historie).

³¹ tamtéž

poznacích. Česká republika získala jeho zásluhou celou řadu špičkových odborníků. V letních měsících do Mariánských Lázní přijíždělo až 40 000 pacientů.

Mariánské Lázně jsou vhodné k léčbě následujících onemocnění:

- Nemoci ledvin a močových cest
- Nemoci dýchacího ústrojí
- Nemoci pohybového aparátu
- Metabolická onemocnění
- Gynekologická onemocnění
- Onkologická onemocnění
- Nemoci oběhového ústrojí

Tabulka 4: Porovnání indikací k léčbě v lázeňských městech Karlovarského kraje

Karlovy Vary	Františkovi Lázně	Mariánské Lázně
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onemocnění zažívacího ústrojí ▪ Poruchy látkové výměny ▪ Diabetes ▪ Dna ▪ Obezita ▪ Paradontóza ▪ Choroby pohybového ústrojí ▪ Nemoci jater, slinivky, žlučníku a žlučových cest ▪ Stavy po onkologických nemocech 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nemoci onkologické po ukončení komplexní léčby ▪ Nemoci oběhového ústrojí a pohybového aparátu ▪ Gynekologická onemocnění 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nemoci ledvin a močových cest ▪ Nemoci dýchacího ústrojí ▪ Nemoci pohybového aparátu ▪ Metabolická onemocnění ▪ Gynekologická onemocnění ▪ Onkologická onemocnění ▪ Nemoci oběhového ústrojí

Zdroj: vlastní zpracování

Jak je vidět z tabulky, největší seznam indikace mají Karlovy Vary ale některé onemocnění, s kterými se dá přijet do Karlových Varů, se léčí i v dalších městech, například stavy post onkologické rehabilitace, onemocnění pohybového aparátu. Na druhou stranu, každé město má svou specializaci, za kterou sem pacienti jezdí a pro kterou dané lázně vyhledávají. Věčnou se jedná o starší lidi, kteří se v lázních léčí a mají několik onemocnění, kvůli tomu je tento seznam indikací širší, aby se pacient, případně lékař mohl správně rozhodnout a vybrat pro prioritou a to správně město.

Dalším bodem je cenová politika, která je občas rozhodující při výběru pobytu.

13.5 Porovnání procedur a cen lázeňských měst Karlovarského Kraje

Aktuální informace o cenách procedur v Karlových Varech, Františkových Lázních a Mariánských Lázních těžko porovnat, protože ceny se mohou měnit na základě sezóny a nabídek jednotlivých lázeňských zařízení. Pro správné rozhodnutí výběru lázní a léčby doporučuji navštívit webové stránky nebo se obrátit na konkrétní lázeňské zařízení, abyste získali nejnovější informace o cenách procedur.

Nicméně, zde jsou některé základní informace o těchto lázeňských městech, které mohou být užitečné:

- Karlovy Vary: Jde o největší a nejznámější lázeňské město v České republice. Vyznačuje se bohatou historií, krásnou architekturou a léčivými prameny. Ceny procedur zde mohou být vyšší než v ostatních lázeňských městech, ale nabízí širokou škálu služeb a luxusní zážitky.
- Františkovy Lázně: Toto lázeňské město je známé svými minerálními prameny a rašelinovými koupelemi, které jsou vhodné zejména pro léčbu pohybového ústrojí a kardiovaskulárního systému. Ceny procedur mohou být nižší než v Karlových Varech, ale stále nabízí vysokou kvalitu služeb.
- Mariánské Lázně: Jde o romantické lázeňské město s nádhernými parky a více než 40 léčivými prameny. Mariánské Lázně jsou ideální pro léčbu ledvin, dýchacích cest a dalších zdravotních problémů. Ceny procedur zde mohou být obdobné těm ve Františkových Lázních, ale nabídka služeb může být širší.

13.6 Porovnání několika procedur ve dvou hotelech z Karlových Varů

V následující tabulce si můžete prohlédnout porovnání dvou hotelů nacházejících se v Karlových Varech, které byly v provozu hned po pandemii COVID-19, to znamená zhruba od léta 2021 do současnosti a měli minimální obsazenost více 60% po celou dobu:

Tabulka 5: Porovnání nabídky procedur u dvou hotelů v Karlových Varech

NÁZEV PROCEDURY	TRVÁNÍ PROCEDURY	HOTEL 5 HVĚZD	HOTEL 4 HVĚZDY
Klasická masáž částečný	20min	950 Kč	700 Kč
Klasická masáž	50min	1700 Kč	1100 Kč
Aroma masáž částečný	20min	950 Kč	750 Kč
Aroma masáž	50min	1700 Kč	1200 Kč

Perličková koupel	15min	750 Kč	550 Kč
Oxygenoterapie	50-60min	520 Kč	550 Kč
Uhličitá koupel	15min	800 Kč	550 Kč
Pneumopunktura – plynové injekce		590 Kč	x

Zdroj: informace ze stránek vybraných hotelů v Karlových Varech

Ve výše uvedené tabulce si můžeme všimnout rozdílů v cenách za jednotlivé procedury. Tento rozdíl se týká také ostatních služeb od ceny pokoje až po parkování auta. Jak jsem již uvedla, ve dnešní turbulentní době je nejlepší navštívit internetové stránky, vyhledat aktuální nabídku pobytů a vybrat si lázeňský hotel podle svých požadavků a možností. V tomto místě ještě musím upozornit, že podnik v dnešní době, který zažil dobu uzavření spojeného s pandemií COVID-19, nyní zažívá vliv válečné agrese na Ukrajině, sankce proti Rusku (tato část je pro karlovarský region velmi důležitá, vzhledem k dřívější početné ruské klientele) a celkové světové změny jak v politice, tak i v ekonomice – více a více používá tak zvanou dynamickou cenotvorbu. A tím pádem není možno vytvořit analýzu cenotvorby.

Seznam procedur ve všech lázeňských městech má prakticky stejný základ, kterým jsou vodní procedury, masáže, fyzioterapie a perlička Karlovarského kraje jsou plynové injekce, uhličité koupele a unikátní prameny, kvůli kterým sem lidé jezdí již desítky let. Ale není to vše, další místí devizou jsou hotely, který poskytují maximální možný servis pro své pacienty a mají perfektní diagnostické odborníky, kteří pacienta kompletně vyšetří a zvolí vhodnou léčbu.

14. WELLNESS

14.1 Analýza wellness pobytu Karlových Varech.

Při analýze wellness pobytu v Karlových Varech bychom měli zvážit následující aspekty:

- **Termální prameny:** Karlovy Vary jsou známé svými 13 hlavními prameny a až 300 menšími prameny, které mají léčivé účinky. Minerální voda z těchto pramenů se používá pro léčebné koupele, pitné kúry a inhalace, které pomáhají při léčbě řady zdravotních problémů, jako jsou trávicí potíže, metabolické poruchy, onemocnění dýchacích cest a problémy pohybového aparátu.
- **Lázeňské hotely a zařízení:** Karlovy Vary nabízejí širokou škálu ubytování, od tradičních lázeňských hotelů až po moderní wellness resorty. Mnoho z nich nabízí léčebné a relaxační procedury, včetně masáží, bahenních obkladů, parních lázní, saun a vířivek.
- **Krásné prostředí:** Karlovy Vary se nacházejí v údolí obklopeném zalesněnými kopci, které poskytují příjemné a klidné prostředí pro relaxaci a regeneraci. Procházky nebo túry po okolních lesích a parkách mohou být součástí wellness pobytu a zlepšit fyzickou i psychickou kondici.
- **Kultura a historie:** Město je bohaté na historii a architekturu, což přispívá k jedinečné atmosféře Karlových Varů. Návštěvníci mohou navštívit slavné kolonády, muzea, galerie a historické památky, které nabízejí kulturní zážitky a doplňují lázeňské léčení.
- **Gastronomie:** Karlovy Vary jsou také známé svou tradiční českou kuchyní a minerálními sirupy. Návštěvníci si mohou vychutnat zdravé a chutné jídlo v místních restauracích, které často používají místní suroviny a připravují jídla na bázi minerální vody.
- **Dostupnost a cena:** ceny se mění dle sezóny, je možné najít wellness pobyt od 1800kč do 8500kč za 2 noci.

Všechny podmínky pro wellness pobyt město Karlovy Vary splňuje (podle výše uvedených bodů).

14.2 Faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb v sektoru wellness

Z pohledu teorie lze říci, že kvalita je schopnost služby uspokojit zákaznickovy potřeby, které mohou být zákazníkem nevyslovené, vyslovené či neuvědomělé.

Vyslovené potřeby představují základní požadavky na kvalitu, které jsou jasné a zřetelné. Nevyslovené potřeby zákazník přímo nevysloví, ale očekává, že jejich splnění bude samozřejmostí. Pokud však tyto potřeby nebudou splněny, sníží se spokojenost zákazníka. Neuvědomělé potřeby vyjadřují dodatečný užitek, který však zákazník předem neočekává. V oblasti cestovního ruchu je zvláště důležité zaměřit se na všechny potřeby zákazníka a zvolit vhodný model řízení kvality poskytovaných služeb.

Existuje přitom řada přístupů snažících se odhalit problematické procesy při poskytování služeb a zajistit tak požadovanou úroveň kvality služeb. Pro řízení kvality služeb má např. význam tzv. GAP model, který popisuje sedm mezer identifikujících nejdůležitější problémy vyskytující se při poskytování služeb. Následující tabulka shrnuje sedm typických situací rozporu mezi vnímáním/očekáváním zákazníka/poskytovatele služby a snaží se je aplikovat na oblast wellness.

Tabulka 6: GAP model kvality služeb s aplikací na wellness sektor

ČÍSLO MEZERY	POPIS	PŘÍČINA	TYPICKÁ SITUACE VE ZDRAVOTNÍM A WELLNESS CESTOVNÍM RUCHU
1	Očekávání zákazníka vs. vnímání managementu	Management nechápe, co jejich zákazníci chtějí.	Poskytování Ayurveda a thajských masáží kdekoliv, kde zákazníci hledají lokální zážitky.
2	Vnímání managementu vs. specifikace služeb	Management ví, co zákazníci chtějí, ale je to buď neschopný nebo to nechce vytvořit a poskytnout.	Šetření na kvalifikovaném personálu nebo počtu zaměstnanců.
3	Specifikace služeb vs. poskytování služeb	Management chápe, co je třeba poskytnout a byly vytvořeny příslušné specifikace, ale zaměstnanci nejsou schopni nebo nechtějí poskytnout služby tímto způsobem.	Chybí orientace na zákazníka, nemotivovaný a lhostejný personál u bazénů, terapií apod.
4	Poskytování služeb vs. vnější komunikace	Společnost ve své vnější komunikaci slibuje více, než může poskytnout.	Označování koupacího zařízení za spa nebo wellness hotel
5	Rozpor mezi očekáváními zákazníka a jejich vnímáním poskytovaných služeb	Na základě své předchozí zkušenosti zákazník modifikoval svá očekávání.	Modifikovaná nabídka služeb nebo vnitřního designu a označování toho za „upgrade“, což globalizuje lokálního poskytovatele služeb.
6	Rozpor mezi očekáváním zákazníka a vnímáním zaměstnanců	Personál nechápe, co zákazníci chtějí.	Kulturní, věkové rozdíly nebo rozdíly ve zdravotním stavu mezi hosty a personálem.
7	Rozpor mezi vnímáním zaměstnanců a vnímáním managementu	Management nechápe, co chtějí zaměstnanci.	Manažeři očekávají od svých zaměstnanců, že budou zacházet s pacientem jako s průměrným hostem.

Zdroj: Zpracováno podle SMITH, M. a PUCZKÓ, L.: Health and wellness tourism. ButterworthHeinemann, 2009, str. 187

Pro pochopení a řízení kvality je však také nutné kromě výše uvedených potřeb zákazníků znát faktory, které ovlivňují úroveň poskytovaných služeb. Je možné konstatovat, že tyto faktory jsou jak na straně nabídky, tak na straně poptávky, přičemž některé z nich jsou

objektivně dané, zatímco jiné může podnikatel svou činností a svým přístupem ke kvalitě sám ovlivnit.

14.3 Faktory ovlivňující úroveň poskytovaných služeb na straně nabídky

Stranu nabídky v tomto ohledu tvoří nejen samotný podnikatel, který službu nabízí, ale také různá profesní sdružení, která do značné míry rovněž ovlivňují kvalitu poskytovaných služeb vzhledem k jejich poslání kultivovat podnikatelské prostředí a vyžadovat určitou úroveň kvality mezi svými členy. Faktory, které ovlivňují úroveň kvality na straně nabídky, lze shrnout do následujících okruhů. Může se tedy jednat o:

- politické a legislativní faktory,
- ekonomické faktory,
- sociokulturní faktory,
- demografické faktory,
- technické a technologické faktory,
- faktory na straně poptávky,
- faktory na úrovni podniku.

Základními faktory, které ovlivňují úroveň poskytovaných služeb z hlediska nabídky, jsou politické a legislativní podmínky, jež definují národní i mezinárodní podnikatelské prostředí a stanovují standardy a hranice podnikání. Patří sem jak legislativní opatření, tak různé politiky na národní i nadnárodní úrovni (hospodářská, měnová, daňová, sociální, ochrany životního prostředí apod.), mezinárodně politické a hospodářské vztahy mezi zeměmi či členství státu v různých politicko-hospodářských uskupeních. Např. v rámci Evropské unie (tedy včetně České republiky) byly legislativní požadavky na kvalitu výrobků a služeb harmonizovány mezi členskými zeměmi a jsou jimi podmiňovány i obchodní vztahy se třetími zeměmi.

Vliv má ovšem nejen politické, ale i ekonomické prostředí, ve kterém podnikatel své služby nabízí. Svoji roli hrají jak makroekonomické veličiny (vývoj HDP, inflace, nezaměstnanosti a s tím spojená kupní síla obyvatel a jejich ochota si za kvalitu případně připlatit), tak mikroekonomické na úrovni podniku či odvětví jako cenová politika, hospodářská soutěž apod.

Demografické a sociokulturní charakteristiky prakticky odrážejí faktory na straně poptávky. Zákazníci se liší věkem, pohlavím, vzděláním, svými disponibilními příjmy atd.,

na základě čehož poskytovatelé služeb mohou spotřebitele rozdělovat do různých tržních segmentů a přizpůsobovat jim tak svoji nabídku včetně její kvalitativní úrovně. Význam má však i kulturní prostředí dané oblasti, zvyky, tradice, náboženské a jiné charakteristiky a od toho se odvíjející životní styl obyvatel, jejich způsob trávení volného času, módní trendy, což také implikuje požadavky na kvalitu ze strany zákazníků.

Technické a technologické faktory se týkají jak materiálně technické základny, tak jsou dány pokrokem a novými objevy v oblasti vědy a výzkumu. Exteriéry, interiéry a vybavení wellness centra by mělo být v souladu s filosofií wellness. Hlavním požadavkem klienta je v takovém zařízení upevnit zdraví, získat energii a relaxovat a tomu by měl odpovídat celkový design zařízení. Ve světě je obvyklé, aby materiálně technická základna wellness hotelu odpovídala minimálně úrovni tříhvězdičkového zařízení. Ve wellness ovšem svoji roli hrají i nové technologie (např. inovované cvičební stroje) či nové lékařské metody a postupy. Tyto technologie jsou ovšem často velmi nákladnou záležitostí a vyžadují navíc pravidelné udržování a obnovování vzhledem k neustálému vývoji.

Faktory ovlivňující vnímání kvality na straně poptávky budou rozebrány podrobně v následující kapitole, nicméně pro poskytovatele služeb je zásadní, aby znal svého zákazníka a jeho potřeby, které má uspokojit, k čemuž může využít celou řadu marketingových nástrojů. Co se týče oblasti wellness, dříve byli za typického návštěvníka wellness zařízení považováni starší, finančně zajištění klienti, kteří toužili investovat své peníze do lepšího vzhledu, upevnění zdraví a zpomalení projevů stárnutí. Na základě současných průzkumů trhu je však zřejmé, že zákazníci vyhledávající wellness služby, pocházejí ze všech segmentů, liší se pouze jejich poptávka po konkrétních službách. Následující tabulka se pokouší shrnout trendy vyplývající z výzkumu mezinárodních trhů z pohledu spotřebního chování zákazníků wellness.

Tabulka 7: Profil návštěvníka wellness

TYPY WELLNESS PRODUKTŮ	TYPICKÉ AKTIVITY	OBLAST WELLNESS	TYPICKÝ NÁVŠTĚVNÍK
Tradiční lázně (např. SVE, Japonsko, Itálie)	Sezení v minerálních vodách, masáže, sauna, pára	Fyzická, léčivá, zdravotnická	Starší lidé se specifickými nemocemi nebo potížemi
Hotely a denní spa (např. VB, USA, Karibik, JV Asie)	Kosmetické procedury, relaxační masáže, aromaterapie, jacuzzi	Kosmetická, relaxační	Návštěvníci s vysokými příjmy, business klientela, častěji ženy
K tomu účelu vytvořené rekreační spa (např. Rakousko, Německo)	Bazény, termální ale ne léčebné vody, tématické sauny, pára, jacuzzi, fitness	Fyzická, relaxační, zábavná	Lyžaři, turisté, páry, občas rodiny s dětmi
Přímořské rezorty a thalassoterapeutická centra (např. Francie, Izrael, Řecko)	Vodní terapie, inhalace soli, peelingy, zábaly z řas, opalování	Fyzická, léčivá, kosmetická	Hoteloví hosté s vysokými příjmy, starší návštěvníci
Holistické retreat centra (např. Řecko, Španělsko, USA, Austrálie)	Jóga, masáže, kreativní, duchovní a psychologické workshopy	Fyzická, duševní, psychologická, sociální, kreativní, spirituální	Tzv. baby boomers mezi 35-55 lety, spíše ženy
Centra jógy (např. Indie, USA, Kanada, Evropa)	Jóga, meditace, skandování	Fyzická, mentální, spirituální	Nejčastěji zaměstnané ženy nad 40 let
Retreat pro meditaci (např. Thajsko, Indie)	Meditace, půst, skandování	Mentální, spirituální	„Baby boomers“, baťůžkáři, hippies
Poutní centra (např. Španělsko, Francie)	Návštěva spirituální krajiny, náboženských budov, putování po poutních místech	Fyzická, spirituální	Všechny věkové kategorie, růst u kategorie mladší 30 let
Zdravotnická centra (např. Maďarsko, JAR, Indie)	Operace, kosmetická chirurgie, stomatologie, speciální léčby	Fyzická, kosmetická	Západoevropané a Američané, pro něž léčba vychází levněji v zahraničí

Zdroj: Zpracováno podle SMITH, M. a PUCZKÓ, L.: Health and wellness tourism. Butterworth-Heinemann, 2009, str. 134

V neposlední řadě úroveň poskytovaných služeb ovlivňuje samotný postoj podnikatele ke kvalitě. Je především na vedení podniku, aby definovalo svoji politiku a cíle kvality. Jeho přístup ke kvalitě musí minimálně respektovat zákonné požadavky, často ovšem bývá přísnější. Příkladem mohou být podnikové nebo odvětvové standardy definující požadavky na systémy kvality aplikované nejen v rámci dané společnosti nebo odvětví, ale také na dodavatele těchto podniků. V oblasti cestovního ruchu vynikají zejména hotelové řetězce a letecké společnosti ve stanovování vlastních standardů kvality. Důvodem pro zavádění podobných standardů je, aby zákazník skutečně obdržel deklarovanou úroveň služeb a zároveň bylo dosaženo požadované produktivity práce. Standardy ovšem slouží i jako

vhodný marketingový nástroj, který pomáhá společnosti odlišit se od konkurence a zajistit si loajalitu zákazníků. Na straně podniku hraje zásadní roli lidský faktor, v oblasti cestovního ruchu obzvláště, protože zde více než jinde působí psychika, emoce a je kladen důraz na vnější stránku služeb, image, atmosféru atd. Jak poukazuje Payne: „Lidský faktor je důležitou součástí diferenciací podniku služeb, která je zdrojem přidané hodnoty pro zákazníka.“³² Zvláště v oblasti wellness je důležité, aby personál wellness zařízení byl nejen kvalitní, ale i odborně kvalifikovaný vzhledem k zahrnutým činnostem od výživového poradenství po různé pohybové a relaxační aktivity. Je v zájmu pohodlí a bezpečnosti hostů, aby je instruoval vyškolený personál. Ten, kdo chce wellness služby nabízet klientovi, by měl v první řadě umět zprostředkovat klientovi vizi wellness, aby působil na jeho vnitřní motivaci při změně dosavadního životního stylu, a zároveň by měl být schopný vysvětlit obsah a účinky jednotlivých, ve wellness zařízení poskytovaných, procedur. Poskytovatelé wellness služeb by také měli svým vzezřením, vystupováním a odborností přiblížit pozitivní dopady wellness. Podle některých odborných názorů je však největším problémem wellness v České republice právě nedostatek odborně vyškolených a

14.4 Ekonomické výhody a nevýhody wellness pobytu v historickém lázeňském městě

V dalším bodu bych chtěla popsat výhody finanční strany přechodu na wellness nebo lépe řečeno porovnání wellness pobytů s pobyty lázeňskými.

Vezmeme příklad jednoho hotelu v Karlových Varech, který pacientům nabízí lázeňské pobyty (délka pobytu je dva týdny a více) a zároveň i wellness pobyty (délka 2 až 3 dny).

Tabulka 8: Analýza výhod wellness a lázeňských pobytů na příkladu jednoho hotelu v Karlových Varech po výtěžku za rok 2022 po měsících a celkem

Měsíc v roce 2022	Pobyt	Peníze (sumy změněny)	Rozdíl
1.	Lázeňský	192 207 Kč	
	Wellness	243 534 Kč	+ 20%
2.	Lázeňský	207 932 Kč	
	Wellness	395 314 Kč	+ 48%
3.	Lázeňský	116 510 Kč	
	Wellness	212 317 Kč	+ 56%
4.	Lázeňský	92 967 Kč	
	Wellness	377 913 Kč	+ 75%
5.	Lázeňský	187 836 Kč	

³² PAYNE, A.: Marketing služeb. Praha: Grada Publishing, 1996, str. 170

	Wellness	475 635 Kč	+ 60%
6.	Lázeňský	228 520 Kč	
	Wellness	444 155 Kč	+ 49%
7.	Lázeňský	241 524 Kč	
	Wellness	507 390 Kč	+ 53%
8.	Lázeňský	351 363 Kč	
	Wellness	423 182 Kč	+ 17%
9.	Lázeňský	381 675 Kč	
	Wellness	585 737 Kč	+ 32%
10.	Lázeňský	325 664 Kč	
	Wellness	514 785 Kč	+ 37%
11.	Lázeňský	236 780 Kč	
	Wellness	363 115 Kč	+ 35%
12.	Lázeňský	238 310 Kč	
	Wellness	440 835 Kč	+ 46%
Celkem	Lázeňský	2 804 292 Kč	
	Wellness	4 983 914 Kč	+ 44%

Zdroj: informace z finanční analýzy hotelu V. (čísla byla změněna, aby byla chráněna důvěrnost informace)

Jak je vidět wellness pobyty po srovnání s lázeňskými pobyty přináší hotelu větší tržby. Ale musíme si uvědomit, že částku u wellness pobytů částečně udávají i klienty, kteří přijíždí na léčebný pobyt, protože zhruba 50% z nich kupuje i procedury navíc. Tato částka tvoří v sezóně za týden 50 000 Kč až 100 000 Kč. Pokud to přepočítáme na měsíc (nejvíce příjezdů na léčebné pobyty bývá vždy v pondělí) tak se tato částka pohybuje v rozmezí 200 000 Kč až 400 000 Kč.

Teď máme ideální model, jak se stát úspěšným podnikem nejenom v Karlových Varech, ale i v dalších lázeňských městech. V dnešní době globálních změn ve světě je výhodné nabízet zároveň wellness i lázeňství, tímto způsobem si podnik může pomoci v každé socio-ekonomické situaci.

15. BUDOUCNOST KARLOVÝCH VARŮ JAKO LÁZEŇSKÉHO MĚSTA A VARIANTY ROZVOJE

15.1 Varianty rozvoje lázeňství

Lázeňství neboli lázeňský průmysl, je odvětvím, které se zaměřuje na poskytování léčebných a rekreačních služeb spojených s přírodními léčivými zdroji, jako jsou minerální prameny, termální vody, bahno a plyn. Pro udržitelný rozvoj lázeňství je důležité zohlednit několik klíčových aspektů. Následující varianty rozvoje lázeňství mohou přispět k udržitelnému růstu a zvýšení atraktivity lázeňských destinací.

- **Udržitelnost:** to znamená, že lázeňská města musí investovat, aby nejen údržba okresu byla na ramenech podnikatelů z okolí a města. Stát musí pochopit, že rozvoj měst přiláká více hostů ze sousedních. S tím souvisí, jak rozvoj měst, ale i další možnosti zaměstnanosti
- **Modernizace a obnova lázeňských zařízení:** Investice do rekonstrukce a modernizace stávajících lázeňských zařízení, aby splňovaly současné standardy pohodlí a služeb.
- **Inovace:** Zavést moderní terapeutické metody a technologie, které zlepšují kvalitu a efektivitu léčby. Výzkum a vývoj nových metod a produktů mohou přinést inovace do lázeňského průmyslu.
- **Digitální transformace:** Využití digitálních technologií, jako jsou online rezervace, virtuální prohlídky, telemedicína a aplikace pro sledování zdraví, může lázeňství přizpůsobit moderním trendům a zvýšit efektivitu a dostupnost služeb.
- **Diversifikace služeb:** Rozšiřování nabídky služeb v lázních, včetně wellness, fitness, prevence a regenerace, aby se přizpůsobily měnícím se potřebám klientů a přilákaly širší spektrum návštěvníků
- **Spolupráce:** Budování silných partnerství mezi lázněmi, místními komunitami, turistickými organizacemi a vládními institucemi. Spolupráce může podporovat výměnu zkušeností, sdílení zdrojů a vytváření synergických efektů.
- **Spolupráce s lékařskou komunitou:** Navázání partnerství s lékaři a zdravotníky pro rozšíření nabídky léčebných programů a zajištění kvalitní odborné péče.

- **Integrace s cestovním ruchem:** Spolupráce s cestovním ruchem může lázeňství otevřít nové příležitosti. To může zahrnovat nabídku balíčků, které kombinují lázeňské služby s turistickými atrakcemi nebo sportovními aktivitami.
- **Marketing a propagace:** Zlepšení marketingových strategií a propagace lázní, aby se zvýšila jejich viditelnost a přitažlivost pro národní i mezinárodní turisty. To může zahrnovat digitální marketing, sociální média a účast na veletrzích a konferencích. Efektivní marketingové kampaně, které cílí na různé segmenty zákazníků, jako jsou rodiny, mladí lidé, senioři nebo zahraniční turisté, a zvyšují povědomí o lázeňských destinacích a jejich nabídce.
- **Kvalita a certifikace:** Zajištění vysokých standardů kvality služeb a infrastruktury prostřednictvím certifikace a akreditace. To zvýší důvěru a pověst lázní u klientů a zároveň zajistí dodržování nejlepších postupů v oboru.
- **Vzdělávání a odborná příprava:** Investice do vzdělávání a odborné přípravy zaměstnanců v lázeňském průmyslu, aby byli schopni poskytovat nejlepší možnou péči a služby klientům.
- **Ekologická udržitelnost:** Lázeňství by se mělo zaměřit na ekologicky udržitelný rozvoj, který zahrnuje snižování spotřeby energie a vody, recyklaci odpadu, využití obnovitelných zdrojů energie a minimalizaci negativního dopadu na životní prostředí.
- **Podpora místních produktů a služeb:** Spolupráce s místními podniky, farmáři a řemeslníky, aby byly lázeňské služby a produkty co nejvíce založeny na místních zdrojích a tradicích.

15.2 Varianty rozvoje Wellness

Wellness se stále více rozvíjí a popularizuje jako jeden z hlavních trendů v oblasti zdraví a životního stylu. Wellness zahrnuje různé aspekty fyzického, duševního, sociálního a emočního zdraví, které přispívají k celkové pohodě a kvalitě života člověka. V posledních letech zaznamenává wellness prudký růst a rozvoj, což vede k mnoha novým variantám a možnostem, jak se lidé mohou o své zdraví starat. Zde je několik variant rozvoje wellness, které mohou být v budoucnosti stále populárnější:

- **Personalizovaný wellness:** Rozvoj technologií a vědeckých poznatků umožňuje více personalizovaný přístup ke zdraví a wellness. Tento trend zahrnuje

individuální plány stravování, cvičení, doplňků a dalších terapeutických postupů, které se přizpůsobují konkrétním potřebám a cílům jednotlivce.

- Digitální wellness: Stále více lidí využívá digitální nástroje, jako jsou aplikace, webové stránky a virtuální trenéři, pro sledování a zlepšování svého zdraví a pohody. Tento trend zahrnuje také telemedicínu, která umožňuje pacientům konzultovat se svými lékaři na dálku.
- Holistický přístup: Wellness stále více zahrnuje holistický přístup, který se zaměřuje na celkovou rovnováhu těla, mysli a ducha. Tento trend zahrnuje terapie, jako je jóga, meditace, aromaterapie, akupunktura a další alternativní léčebné metody, které se zaměřují na harmonii mezi tělem a myslí.
- Duševní wellness: Tato varianta zdůrazňuje význam duševního zdraví a zahrnuje aktivity jako meditaci, mindfulness, terapii a sebepoznání.
- Udržitelný wellness: Rostoucí důraz na udržitelnost a ekologickou odpovědnost se odráží i v oblasti wellness. Lidé hledají způsoby, jak žít zdravěji a zároveň minimalizovat svůj dopad na životní prostředí. Tento trend zahrnuje ekologické produkty, udržitelné stravovací návyky a způsoby cestování.
- Komunitní wellness: Lidé se stále více zapojují do komunitních wellness aktivit, jako jsou sdílené zahrady, společné cvičení nebo meditace. Tyto aktivity pomáhají posilovat sociální vazby a podporují pocit sounáležitosti a spolupráce.
- Korporátní / Zaměstnanecký wellness: Firemní programy, které podporují zdravý životní styl a zlepšují zdraví a pohodu zaměstnanců, jako jsou pravidelné přestávky na cvičení, zdravé stravovací možnosti a programy pro snížení stresu.
- Environmentální wellness: Varianta, která zahrnuje ochranu životního prostředí a udržitelné praktiky, jako je recyklace, snižování spotřeby energie a podpora ekologicky šetrných produktů.
- Wellness cestování: Cestování za účelem zlepšení fyzického, duševního a sociálního zdraví, například návštěva wellness resortů, lázní, jóga retreatů nebo zdravotních center.

Vzhledem k rostoucímu zájmu o wellness lze očekávat, že tyto varianty se budou nadále rozvíjet a inovovat, aby vyhověly potřebám a přáním jednotlivců.

Rozvoj wellness jako koncept, který se zaměřuje na zlepšování fyzického, duševního a sociálního zdraví jedince může vypadat následovně:

Fyzický rozvoj:

- Pravidelné cvičení: Aerobní cvičení, posilování, jóga, tai chi, pilates nebo taneční lekce.
- Správná výživa: Zdravá strava s dostatkem zeleniny, ovoce, bílkovin, zdravých tuků a celozrnných produktů.
- Dostatek spánku: Dodržování pravidelného spánkového režimu a zajištění dostatečného množství spánku.

Duševní rozvoj:

- Stres management: Techniky řízení stresu, jako je meditace, hluboké dýchání, relaxace, mindfulness nebo autogenní trénink.
- Osobní růst: Čtení knih, účast na seminářích, práce s osobním koučem nebo terapeutem, rozvoj dovedností a kompetencí.
- Mentální zdraví: Vědomá práce na odstraňování negativních myšlenek, posilování sebevědomí a sebeúcty, rozvoj emoční inteligence.

Sociální rozvoj:

- Budování kvalitních vztahů: Práce na komunikačních dovednostech, aktivní naslouchání, vyjadřování vděčnosti a podpory druhým.
- Sociální aktivity: Účast na společenských akcích, hraní týmových sportů, dobrovolnictví nebo zapojení do komunitních projektů.
- Work-life balance: Nalezení rovnováhy mezi pracovním a osobním životem, stanovení hranic a věnování času rodině a přátelům.

Duchovní rozvoj:

- Duchovní praxe: Meditace, modlitba, účast na duchovních setkáních nebo studium duchovních textů.
- Hledání smyslu: Práce na nalezení smyslu a účelu života, který je v souladu s osobními hodnotami a přesvědčeními.
- Přijetí a propouštění: Učení se přijímat situace, které nelze změnit, a propouštět minulé problémy a konflikty.

Různé varianty rozvoje wellness mohou být kombinovány a upraveny podle individuálních potřeb a preference jedince.

15.3 Novinky v lázeňství a rehabilitaci

Institut lázeňství a balneologie ve spolupráci s VR Medical pokračuje v pilotním projektu zaměřeném na využití aplikace virtuální reality (VR) v rámci třítydenního komplexního lázeňského pobytu. Cílem tohoto projektu je ověřit vhodnost a účinnost použití VR technologie jako součásti lázeňské terapie. Společnost VR Medical je držitelem certifikace Medical Device Class 1, kterou udělil Státní úřad pro kontrolu léčiv (SÚKL), a platí nejen v České republice, ale i v celé Evropské unii.³³



Obrázek 6: Testování VR³⁴

Tato technologie virtuální reality (VR) umožňuje přírodním způsobem překonat omezení pacienta, která se nacházejí pouze v jeho mysli. Lze využít pro všechny věkové kategorie.

Pacienti, kteří mají problémy s mobilitou (poruchy svalstva nebo pohybového ústrojí) ji mohou využít k posílení, zvýšení citlivosti, zvýšení rozsahu kloubního pohybu, zmenšení neuropatické bolesti, podpory kognitivních funkcí. Jedná se o metodu schopnou zabrzdit věkové neurologické změny (např. kognitivní funkce a úzkost).

Žijeme-li v době moderních technologií, tak se domnívám, že musíme kombinovat tradiční léčbu s moderní. Zapojení nových technologií, které mohou zlepšit léčbu a servis pro

³³ Časopis: „Lázeňství a balneologie“, 1/2023. „Alina Huseynli Institut lázeňství a balneologie, VVI. Str. 24

³⁴ VR Medical

pacienty potřebující rehabilitaci a léčbu v lázeňských domech, by mohlo být cestou budoucnosti.

10.4. Shrnutí pacientů a potenciálních pacientů pro lázeňství v Karlových Varech

Lázeňství v Karlových Varech je populární a historicky významný průmysl ve městě, které přitahuje mnoho pacientů a potenciálních pacientů z celého světa. Následující shrnutí uvádí hlavní skupiny pacientů a potenciálních pacientů, kteří navštěvují Karlovy Vary pro léčebné účely:

1. Pacienti s trávicími problémy: Karlovy Vary jsou známé pro své minerální prameny a léčivé vody, které jsou přirozeně bohaté na minerály a pomáhají s trávicími potížemi, jako je zácpa, gastritida nebo jiné zažívací poruchy.
2. Pacienti s onemocněním pohybového aparátu: Lázeňské léčby, jako jsou minerální koupele, bahenní lázně a rehabilitace, mohou pomoci pacientům s artritidou, revmatismem, osteoporózou nebo po úrazech a operacích.
3. Pacienti s kardiovaskulárními problémy: Léčba v Karlových Varech může pomoci pacientům s onemocněním srdce a cév, jako jsou hypertenze, ischemická choroba srdeční nebo po infarktu.
4. Pacienti s metabolickými poruchami: Lázeňská léčba může pomoci pacientům s cukrovkou, obezitou, poruchami metabolismu tuků nebo jinými metabolickými onemocněními.
5. Pacienti s respiračními problémy: Inhalace a další léčebné procedury mohou pomoci pacientům s astmatem, chronickou bronchitidou, sinusitidou nebo jinými respiračními problémy.
6. Pacienti se stresem a vyčerpáním: Karlovy Vary nabízejí relaxační prostředí a wellness programy, které mohou pomoci pacientům s psychosomatickými poruchami, únavou, stresem nebo depresí.
7. Zdravotní turisté: Mnoho lidí navštěvuje Karlovy Vary jako zdravotní turisty, aby si užili přírodní krásu a historické památky, zatímco se současně podrobují preventivním a udržovacím léčbám pro své zdraví.
8. Seniorští pacienti: Lázeňství je často oblíbenou volbou pro seniory, kteří hledají příležitost k regeneraci a zlepšení kvality svého života. Lázně nabízejí řadu programů a terapií, které jsou přizpůsobeny potřebám starších osob.

9. Prevence a udržení zdraví: Lázeňství může být také atraktivní pro ty, kteří chtějí aktivně pečovat o své zdraví a udržovat si dobrou fyzickou i duševní kondici. Lázně nabízejí preventivní programy a wellness služby, které mohou zahrnovat cvičení, stravovací plány a další.
10. Potenciální pacienti: Lázeňství v Karlových Varech je atraktivní i pro ty, kteří zvažují návštěvu lázní v budoucnu, ať už kvůli stávajícím zdravotním potížím.

Tento seznam může být nápomocen manažerům, kteří chtějí (a jsou schopni) svůj podnik zlepšit. Zároveň jej mohou využít při vytváření konkrétního podnikatelského plánu zaměřeného na rozvoj svého podnikání v následujících letech. Prvotně je důležité si určit, zda se jedná o lázeňský dům nebo wellness, případně zda máme snahu vše provozovat v rámci jedné společnosti. Z toho rozhodnutí dále vyplývá seznam klientů, s kterým můžeme dále pracovat. A následuje jedno z nejdůležitějších rozhodnutí, a sice kam investovat. Důležité je podívat se na svůj obor v dlouhodobém rozměru. Je důležité provést si analýzu potencionálních klientů, kteří nás budou navštěvovat v následujících letech. Z toho pak budou vyplývat plány na budoucí propagaci.

16. ZÁVĚR

Historie lázeňství v Karlových Varech, sahá až do 14. století. Karlovy Vary jsou jedním z nejznámějších a nejprestižnějších lázeňských měst v České republice a Evropě.

Díky specifickým vlastnostem karlovarských minerálních pramenů a možností jejich téměř univerzálního využití se v Karlových Varech léčí pacienti s různými nemocemi. Mezi ty nejčastěji léčené patří:

- Onemocnění zažívacího ústrojí
- Poruchy látkové výměny
- Diabetes
- Dna
- Obezita
- Paradontóza
- Choroby pohybového ústrojí
- Nemoci jater, slinivky, žlučníku a žlučových cest
- Stavy po onkologických nemocech

Ze 79 pramenů různé vydatnosti je 13 zachyceno a používá se k pitné kúře. Minerální vody jsou si základním složením podobné, avšak pro rozdílnou teplotu a jiný obsah kyslíčnicku uhličitého mají rozličné účinky. Chladnější prameny mají projímavý účinek, teplejší prameny mají vliv tlumivý, zpomalují vylučování žluče a žaludečních šťáv.

Wellness do oboru lázeňství patří, je ale nutné přesně vymezit, kde lázeňství končí a začíná wellness a naopak.

Stát má zájem na rozvoji Karlových Varů jako lázeňského města z několika důvodů:

- Ekonomický přínos.
- Zvýšení zaměstnanosti.
- Sociální a zdravotní přínos.
- Kulturní a historické dědictví.
- Mezinárodní prestiž.

Pandemie Covid-19 zásadně ovlivnila lázeňství, stejně jako mnoho dalších odvětví. Zde jsou některé klíčové dopady pandemie na lázeňství:

- Uzavření lázeňských zařízení.
- Snížená poptávka.

- Hygienická opatření.
- Technologické inovace: pandemie urychlila vývoj a zavedení technologií.
- Změna zaměření na zdraví: Pandemie zvýšila povědomí o důležitosti zdraví a prevence nemocí.

Válka na Ukrajině má řadu dopadů na různé aspekty života v celé Evropě, včetně českého lázeňského města Karlovy Vary. Některé z těchto dopadů zahrnují:

- Turistický ruch: Válka na Ukrajině ovlivnila turistický ruch, zejména pokud jde o turisty z Ruska a Ukrajiny, kteří tvořili významnou část návštěvníků.
- Cestovní omezení a geopolitické napětí snížili počet turistů přijíždějících do Karlových Varů.
- Ekonomický dopad: snížení turistického ruchu má negativní dopad na ekonomiku Karlových Varů.
- Humanitární pomoc a uprchlíci: Město přijímá ukrajinské uprchlíky, což zvýšilo potřebu sociálních služeb a dalších zdrojů pro jejich integraci do společnosti.
- Energetická bezpečnost: Válka na Ukrajině má dopad na energetickou bezpečnost a ceny energií v Evropě, včetně České republiky. To zvýšilo náklady na vytápění a energie pro obyvatele Karlových Varů.
- Bezpečnostní opatření: Válka na Ukrajině zvýšila obavy z bezpečnosti v celé Evropě.

V lázeňství se můžeme setkat s různými generacemi pacientů, kteří mají odlišné potřeby, zájmy a zdravotní problémy. Generační (věkový) rozdíl mezi pacienty v lázeňství ovlivňuje mnoho aspektů, od léčebných metod až po sociální aktivity.

Na závěr bych chtěla ještě zdůraznit pár bodů ze SWAT analýzy Karlových Varů, o kterých si myslím, že jsou velmi důležité.

Silné stránky

- Výhodná (příhraniční) poloha města
- Tradice lázeňství
- Rozvinutá infrastruktura lázeňství
- Atraktivita města pro cestovní ruch
- Zlepšující se životní prostředí

- Aktivní přístup v oblasti záchranného systému města
- Existence dostatečně velkého množství sportovních spolků

Slabé stránky

- Nedostatečně kvalitní silniční napojení města
- Nadprůměrné ceny bydlení (vliv koupěschopné poptávky přechodně přítomného obyvatelstva)
- Nízká atraktivita města pro mladé lidi
- Nevyřešené parkování a systém dopravní obsluhy centra
- Zanedbaný stav místních komunikací a pořádek a čistota na nich
- Nedostatečná komunikace městské správy s podniky

Příležitosti

- Technologické inovace a strukturální změny v průmyslu
- Zařazení MPZ do památkového seznamu UNESCO
- Komplexní revitalizace vybraných zón využití potenciálu brownfields, socioekonomická transformace městských částí včetně bydlení

Hrozby

- Úbytek obyvatel města
- Tlak na využití chráněných ložisek koalinu
- Xenofobie ve vztahu k přechodně přítomnému obyvatelstvu (cizinci)
- Chybějící lázeňská legislativa
- Nízký zájem všech osob včetně nezaměstnaných o různé formy dalšího vzdělávání

Jak už bylo řečeno dříve – Karlovy Vary jsou a budou lázeňským městem. Jejich klienty budou pacienti, kteří mají ve zvyku jezdit na léčbu do lázní, v tomto regionu tvořili podstatnou část obyvatel z bývalého, tak zvaného „sovětského svazu“. Profylaxe je v dnešní době základem zdraví, a právě proto má lázeňství svou budoucnost.

Závěrem zde musím zhodnotit kritický stav lázeňství v regionu, který zapříčinila právě ruská agrese na Ukrajině a s ní spojené sankce vůči Rusku, protože obyvatelé Ruska tvořili v předchozích letech podstatnou část klienty lázní v Karlovarském kraji. Ale zůstávají klienti například ze zemí, jako jsou Kazachstán, Arménie nebo Tádžikistán.

17. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. CATHALA, Hana. *Wellness: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2323-5.
2. DĚDINA, Jiří. *Management, organizování a ekonomika lázeňství - vybrané kapitoly*. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2004. ISBN 80-865-9201-4.
3. GODWELL, Nhamo et al. *Counting the cost of Covid 19 on the global tourism industry*. Switzerland: Springer Nature Switzerland AG, 2020, 418 s. ISBN 978-3-030-56231-1.
4. JANDOVÁ, Dobroslava, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *Balneologie: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2820-9.
5. KAJLÍK, Vladimír, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *České lázně a lázeňství: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: MMR ČR, 2007. ISBN 978-80-239-9330-1.
6. KNOP, Karel, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *Lázeňství: ekonomika a management*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-716-9717-6.
7. MARCELLO, M. Mariani et al. *Tourism Management, marketing and Development: Performance, Strategies and Sustainability*. UK: Palgrave Macmillan, 2016, 292 s. ISBN 978-1-349-579257-4.
8. PAYNE, Adrian, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *Marketing služeb: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-716-9276-X.
9. ZEMAN, Lubomír, Karel KUČA a Věra KUČOVÁ. *Západočeský lázeňský trojúhelník: od vnějšího pohybu k vnitřnímu klidu*. Karlovy Vary: Karlovarský kraj, 2008. ISBN 978-80-87104-30-9.

18. SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

1. Historie Mariánských lázní. *Marianske-lazne.info* [online]. 2022 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://marianske-lazne.info/cz/historie>
2. *CO2 pod kůží aneb co jsou to plynové injekce?* [online]. 2019 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.blesk.cz/clanek/radce-zdravi-a-zivotni-styl-zdravi/628435/co2-pod-kuzi-aneb-co-jsou-to-plynove-injekce.html>
3. Cestovní ruch - 2. čtvrtletí 2015. *Czso.cz* [online]. 2015 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cri/cestovni-ruch-2-ctvrtleti-2015>
4. Doprava v regionu Karlovy Vary. *Kr-karlovarsky.cz* [online]. 2023 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.kr-karlovarsky.cz/temata/doprava>
5. Indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost. *Indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost* [online]. [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: http://nova.medicina.cz/files/ind_sez.htm
6. Karlovy Vary [online]. *Karlovy Vary* [online]. [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <http://www.karlovyvary.cz/cz/lazenstvi-prameny>
7. Lymfodrenáž: manuální, nebo s přístrojem? *Vitalia.cz* [online]. 2015 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.vitalia.cz/clanky/lymfodrenaz-manualni-nebo-s-pristrojem/>
8. Mapa Evropy. *Mapy.cz* [online]. 2023 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://mapy.cz/turisticka?x=5.4366594&y=50.5851018&z=5>
9. Mapa regionu Karlovy Vary. *Mapy.cz* [online]. 2023 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: karlovyvary-region.eu
10. MUDr. Andrea Švojkrová: Uhličité koupele jsou vhodné i pro diabetiky s polyneuropatiemi! Podpoří prokrvení tkání. *DiaStyl* [online]. 2022 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.diastyl.cz/mudr-andrea-svojkrova-uhlicite-koupele-jsou-vhodne-i-pro-diabetiky-s-polyneuropatiemi-podpori-prokrveni-tkani/>
11. NEUWIRTH, Richard. *Poptávka na trhu wellness služeb v ČR a v zahraničí* [online]. Praha, 2007 [cit. 2023-08-02]. Available from: <https://theses.cz/id/of8v46/>. Doctoral theses, Dissertations. University of Economics, Prague. Thesis supervisor Hana Machková.
12. Perličková koupel s bylinkami. *Laznetrebon.cz* [online]. 2022 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.laznetrebon.cz/eshop/prod/1/18/297/Perlickova-koupel-s-bylinkami>
13. Zámecká věž, expozice UNESCO. *Karlovyvary.cz* [online]. 2022 [cit. 2023-08-02]. Dostupné z: <https://www.karlovyvary.cz/cs/zamecka-vez-1>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Pramen 6 - Mlýnský pramen, Karlovy Vary	16
Obrázek 2: Porovnání zastoupení druhů lázeňské péče v ČR v roce 2010	20
Obrázek 3: Poloha Karlovarského kraje v rámci České republiky a Evropy	32
Obrázek 4: Cesty a síť Karlovarského Kraje	33
Obrázek 5: Západočeský lázeňský trojúhelník	48
Obrázek 6: Testování VR	66

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Hosté (kraje ČR, absolutně, indexy).....	12
Tabulka 2 : Základní lázeňské procedury Karlových Varů	23
Tabulka 3: Wellness procedury Karlových Varů	24
Tabulka 4: Porovnání indikací k léčbě v lázeňských městech Karlovarského kraje	51
Tabulka 5: Porovnání nabídky procedur u dvou hotelů v Karlových Varech	52
Tabulka 6: GAP model kvality služeb s aplikací na wellness sektor	56
Tabulka 7: Profil návštěvníka wellness	59
Tabulka 8: Analýza výhod wellness a lázeňských pobytů na příkladu jednoho hotelu v Karlových Varech po výtěžku za rok 2022 po měsících a celkem.....	60