

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Volnočasové vyžití hostů vybrané lázeňské společnosti

Leisure activities for guests of a spa company

Veronika Kadlecová

Cheb 2014

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Veronika KADLECOVÁ**
Osobní číslo: **K11B0198P**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management obchodních činností**
Název tématu: **Volnočasové využití hostů vybrané lázeňské společnosti**
Zadávající katedra: **Katedra marketingu, obchodu a služeb**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Zpracujte teoretická východiska práce se zaměřením na lázeňský cestovní ruch a volnočasové aktivity.
2. Charakterizujte vybranou lázeňskou společnost.
3. Vyhodnoňte stávající nabídku volnočasových aktivit a akcí v dané destinaci vhodných pro lázeňské hosty.
4. Proveďte dotazníkové šetření mezi lázeňskými hosty a místními obyvateli se zaměřením na spokojenost s nabízenými volnočasovými aktivitami.
5. Navrhněte zlepšující opatření v oblasti nabídky volnočasových aktivit ve vybrané lázeňské společnosti.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: **40 - 60 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

- **DĚDINA, Jiří.** *Management, organizování a ekonomika lázeňství - vybrané kapitoly.* 1. vyd. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2004. 170 s. ISBN 80-86592-01-4
- **HOFBAUER, Břetislav.** *Děti, mládež a volný čas.* 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 176 s. ISBN 80-7178-927-5
- **HORNER, Susan, SWARBROOKE, John.** *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času.* Praha: Grada, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9
- **JAKUBÍKOVÁ, Dagmar.** *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci.* 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Jan Tluchoň, Ph.D.

Katedra marketingu, obchodu a služeb

Datum zadání bakalářské práce: **25. října 2013**

Termín odevzdání bakalářské práce: **25. dubna 2014**


Doc. Dr. Ing. Miroslav Plevný

děkan




Ing. Jan Tluchoň, Ph.D.
vedoucí katedry

V Chebu dne 25. října 2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Volnočasové vyžití hostů vybrané lázeňské společnosti“

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

V Chebu, dne 25. dubna 2014

.....

podpis autora

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat panu Ing. Janu Tluchořovi, Ph.D., vedoucímu této bakalářské práce, za jeho ochotu, náměty a odborné rady, které mi při konzultacích poskytl.

Velké díky si zaslouží i Mgr. Štěpán Vele, ředitel společnosti Lázně Bělohrad a.s., který mi umožnil vykonání odborné praxe a zpracování bakalářské práce v této společnosti. Mé poděkování patří rovněž paní Pavlíně Štěpánkové za poskytnutí informací, materiálů a cenných rad.

V neposlední řadě bych ráda poděkovala svým rodičům a přátelům, kteří mě během celé doby mého studia podporovali.

Obsah

Úvod.....	7
1 Teoretická východiska.....	8
1.1 Volný čas.....	8
1.2 Volnočasové aktivity.....	8
1.3 Cestovní ruch.....	9
1.4 Subjekty cestovního ruchu.....	10
1.5 Objekty cestovního ruchu.....	11
1.6 Podniky cestovního ruchu.....	11
1.7 Typologie cestovního ruchu.....	12
1.7.1 Medical tourism, Health tourism a Spa tourism.....	12
1.7.2 Lázeňská péče v ČR za rok 2012.....	16
1.8 Služby v cestovním ruchu.....	17
1.9 Marketingový výzkum.....	18
1.9.1 Kvantitativní výzkum trhu.....	19
1.9.2 Kvalitativní výzkum trhu.....	19
1.10 Zákaznická spokojenost a její zjišťování.....	21
2 Lázně Bělohrad a Lázně Bělohrad a. s.	26
2.1 Město Lázně Bělohrad.....	26
2.2 Lázně Bělohrad a. s.	27
2.3 Historie Lázně Bělohrad a.s.....	29
2.4 Ubytování.....	30
2.5 Stravování.....	31
2.6 Léčba.....	32
3 Analýza současné nabídky volnočasových aktivit.....	33

3.1	Volnočasové aktivity poskytované společností Lázně Bělohrad a.s.	34
3.2	Akce konané v Lázních Bělohrad a okolí.....	37
3.3	Volnočasové aktivity poskytované městem Lázně Bělohrad	37
3.4	Volnočasové aktivity v okolí města Lázně Bělohrad	39
4	Průzkum spokojenosti zákazníků	42
4.1	Dotazníkové šetření	42
4.1.1	Dotazník pro lázeňské hosty	42
4.1.2	Dotazník pro místní obyvatele	47
4.2	Shrnutí	49
5	Návrhy na zlepšení	51
5.1	Nová/přepřpracovaná brožura volnočasových aktivit	51
5.2	Informační schůzky	52
5.3	Zlepšení kulturního programu	53
5.4	Zlepšení propagace kulturního programu.....	53
5.5	Další sportovní vyžití.....	54
5.6	Koupaliště/venkovní bazén.....	55
5.7	Solná jeskyně.....	55
5.8	Elektrické vozíky a elektrokola	56
5.9	Stravování.....	56
	Závěr.....	58
	Seznam použitých zkratk.....	60
	Seznam tabulek	61
	Seznam obrázků	62
	Seznam použité literatury	63
	Seznam příloh.....	74

Úvod

Význam lázeňství je pro Českou republiku nezpochybnitelný. Představuje důležité odvětví cestovního ruchu, ale také nepostradatelnou součást systému zdravotní péče u nás. České lázně jsou známé svojí kvalitní lékařskou péčí a pokrokovými rehabilitačními metodami. Na skvělých výsledcích má zásluhu především vysoce kvalifikovaný personál, který můžeme považovat za velkou přednost českého léčebného lázeňství. V současné době je Česká republika zemí s nejvyšším počtem úspěšně absolvovaných certifikací medicínské kvality Evropského svazu lázní v rámci Evropské unie. S lázeňskými pobyty kromě kvalitní lékařské péče souvisí i způsob trávení volného času.

Důvodů, proč jsem si vybrala téma bakalářské práce „*Volnočasové vyžití hostů vybrané lázeňské společnosti*“, bylo hned několik. Prvním důvodem byl můj osobní zájem o lázeňství a lázeňskou společnost Lázně Bělohrad a.s. sídlící v místě mého bydliště. Dalším důvodem byla bezpochyby aktuálnost tématu. Ale hlavním důvodem byla má osobní nespokojenost s nabídkou volnočasových aktivit poskytovaných lázeňskou společností. Především proto jsem chtěla provést průzkum v této oblasti a zjistit, zda jde o čistě můj subjektivní názor nebo názor, který sdílí větší část místních obyvatel či lázeňských hostů, a případně vnuknout myšlenku vedení lázní, aby se touto problematikou více zabývalo a navrhnout možnosti pro zlepšení a rozšíření nabídky volnočasových aktivit.

Cílem této bakalářské práce je vyhodnocení stávající nabídky volnočasových aktivit a akcí vhodných pro lázeňské hosty v Lázních Bělohrad a okolí a návrh zlepšujících opatření v oblasti nabídky volnočasových aktivit společnosti Lázně Bělohrad a.s.

Bakalářská práce bude rozdělena do dvou vzájemně provázaných částí. První část bude tvořena teoretickými východiskami, z nichž bude vycházet část druhá. Obsah první části práce bude zaměřen na práci s literaturou v oblasti volného času, cestovního ruchu, lázeňství, marketingového výzkumu, zákaznické spokojenosti a jejího zjišťování. Část druhá bude poskytovat všeobecné informace o městě Lázně Bělohrad a společnosti Lázně Bělohrad a.s., pozornost bude věnována především analýze nabídky volnočasových aktivit poskytovaných touto společností a možnostem dalšího volnočasového vyžití v Lázních Bělohrad a okolí. Bude provedeno dotazníkové šetření mezi místními obyvateli a lázeňskými hosty zaměřené na spokojenost s nabídkou volnočasových aktivit. Na jeho základě budou navržena zlepšující opatření v oblasti nabídky volnočasových aktivit pro společnost Lázně Bělohrad a.s.

1 Teoretická východiska

Hlavním cílem této kapitoly je objasnění základních teoretických poznatků v oblasti volného času, cestovního ruchu, lázeňství, marketingového výzkumu, zákaznické spokojenosti a jejího zjišťování.

1.1 Volný čas

Čas je pojem, který prostupuje celým životem každého z nás. Času lidé podřizují své činy, osobní, pracovní i společenské události. V dnešní době je mnoho lidí ovládáno časem a místo toho, aby si svůj čas ovládali sami, jsou pod neustálým časovým tlakem (Čertík a Fišerová, 2009).

Podle Hájka a kol. (2011, s. 10) je volný čas *„částí lidského života mimo čas pracovní (návštěva školy a pracovní proces) a tzv. čas vázaný, který zahrnuje biofyzilogické potřeby člověka (spánek, jídlo, osobní hygienu), chod rodiny, provoz domácnosti, péči o děti, dojíždění za prací a další nutné mimopracovní povinnosti.“*

Jakubíková (2012, s. 16) tvrdí, že volný čas *„je část mimopracovní doby, v níž člen společnosti nevykonává žádnou nutnou činnost a kterou podle vlastního rozhodnutí využívá pro oddech, rozvoj osobnosti a pro různé formy zájmové činnosti.“*

Volným časem lze chápat dobu, která zbyde po odečtení času pro přepravu do zaměstnání, času potřebného na každodenní nákupy a domácí práce a času věnovaného k uspokojení potřeby jídla a spánku od mimopracovní doby (Čertík a Fišerová, 2009).

1.2 Volnočasové aktivity

V dnešní společnosti je způsob trávení volného času poměrně různorodý. Dá se rozdělit na aktivní a pasivní formy.

Mezi aktivní volnočasové aktivity patří manuální, fyzické, kulturní, intelektuální a sociální činnosti. K pasivním formám trávení volného času se řadí sledování televize, hraní počítačových her, nicnedělání a podobně (Čertík a Fišerová, 2009).

Kvalitní využívání volného času má pozitivní vliv na vytváření hodnotového systému lidí, podporuje všestranný rozvoj jejich osobnosti a je východiskem pro formování společenských vztahů. Podle Čertíka a Fišerové (2009, s. 15) *„současný vývoj volnočasových aktivit není*

příliš pozitivní, prohlubuje se pasivnost a snižuje se frekvence provádění činností.“ Čertík a Fišerová (2009, s. 15) řadí k nejčastěji prováděným aktivitám ve volném čase tyto:

- a) sledování televize nebo videa,
- b) domácí práce,
- c) četba časopisů a zábavné literatury,
- d) koníčky a záliby,
- e) péče o děti,
- f) sport, vycházky,
- g) pasivní odpočinek.

Jedním z mnoha způsobů, jak je možné trávit volný čas, je cestovní ruch.

1.3 Cestovní ruch

V dnešní době tvoří cestovní ruch velmi významnou součást světového hospodářství. Jeho rozvoj úzce souvisí s rozmachem ubytovacích a stravovacích zařízení. Patří k nejrychleji rostoucím sektorům současné ekonomiky. Dnes již neexistuje téměř žádné odvětví, které by s ním nebylo spjato. Cestovní ruch má významný vliv na hrubý domácí produkt, zaměstnanost, záchranu historických, uměleckých a kulturních památek.

Obecně se dá říci, že cestovní ruch je krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich trvalého pobytu, za účelem uspokojení jejich potřeb, jako jsou například odpočinek, využití volného času, poznávání nebo zábava. Mezi hlavní rysy cestovního ruchu patří změna místa, dočasnost pobytu a nevýdělečná činnost v navštívené lokalitě.

Podílí se na rozvoji osobnosti, pomáhá utvářet životní styl a získávat jazykové znalosti, poskytuje ekonomické a sociální příležitosti, má léčebné působení a slouží jako prostředek vzdělávání a výchovy lidí (Schwartzhoffová, 2013).

Pokud je cestovní ruch vhodně rozvíjen může být *„zdrojem příjmů pro obec, zdrojem vytváření nových pracovních příležitostí, příležitostí k revitalizaci a zvelebování měst a obcí.*“ (Jakubíková, 2012, s. 18)

Podle Čertíka (2001, s. 15) je jedna z nejužitečnějších definicí cestovního ruchu definice Světové organizace cestovního ruchu, která tento pojem charakterizuje jako *„činnost lidí, spočívající v cestování a pobytu v místech mimo místa jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu a jinými účely.*“

Jakubíková (2012, s. 18) chápe cestovní ruch jako „*pohyb lidí mimo jejich vlastní prostředí do míst, která jsou vzdálena od místa jejich bydliště, za různými účely, vyjma migrace a výkonu normální denní práce.*“

Autorka se ztotožňuje s definicí Gúčika (2000, s. 10 in Hesková a kol., 2011), jenž chápe cestovní ruch jako „*soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestováním a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve volném čase za účelem odpočinku, poznávání, zdraví, rozptýlení a zábavy, kulturního a sportovního vyžití, služebních cest a získání komplexního zážitku.*“

Na závěr autorka uvedla definici švýcarských profesorů a klasiků cestovního ruchu Hunzikera a Krapfa (1942, s. 10 in Indrová, 2004), kteří definují cestovní ruch jako „*souhrnné označení vztahů a jevů, vznikajících na základě cesty a pobytu místně cizích osob, pokud se pobytem nesleduje usídlení a pokud s ním není spojena žádná výdělečná činnost.*“

1.4 Subjekty cestovního ruchu

Subjektem cestovního ruchu se rozumí účastník cestovního ruchu. Podle Heskové a kol. (2011, s. 11) „*je jím z ekonomického hlediska každý, kdo uspokojuje svoje potřeby spotřebou statků cestovního ruchu v době cestování a pobytu mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve volném čase.*“ Hesková a kol. (2011, s. 11) zmiňují i charakteristiku ze statistického hlediska, kdy účastníkem cestovního ruchu je každý „*cestující označený jako návštěvník, turista nebo výletník.*“ Do struktury cestujících se řadí též stálí obyvatelé, tedy rezidenti.

Stálý obyvatel je v domácím cestovním ruchu „*osoba, která žije alespoň šest po sobě následujících měsíců v jiném místě před příjezdem do jiného místa na kratší dobu než šest měsíců.*“ (Hesková a kol., 2011, s. 11)

Návštěvník „*je osoba, která v domácím cestovním ruchu cestuje na jiné místo v zemi svého trvalého bydliště na kratší dobu než šest měsíců.*“ (Hesková a kol., 2011, s. 12)

Turistou se rozumí osoba, která splňuje kritéria návštěvníka. Z hlediska délky pobytu se turisté dělí na turisty na dovolené a krátkodobě pobývající turisty. Turista na dovolené „*pobývá na daném místě více než určený počet nocí nebo dní.*“ Krátkodobě pobývající turista „*cestuje na dobu nepřekračující určený počet nocí nebo dní, ale zahrnuje pobyt alespoň s jedním přenocováním.*“ (Hesková a kol., 2011, s. 12)

Výletník „je jednodenní návštěvník, který cestuje na dobu kratší, než je 24 hodin, aniž by přenocoval v navštíveném místě.“ (Hesková a kol., 2011, s. 12)

1.5 Objekty cestovního ruchu

„Objektem cestovního ruchu je všechno, co se může stát cílem změny místa pobytu účastníka cestovního ruchu.“ (Hesková a kol., 2011, s. 13) Jedná se například o přírodu, kulturu a hospodářství. Objekt cestovního ruchu tvoří cílová místa, podniky a instituce cestovního ruchu.

Cílovým místem neboli destinací se rozumí středisko cestovního ruchu, region nebo stát. Každé cílové místo se vyznačuje přírodním a kulturním potenciálem, který tvoří primární nabídku. Sekundární nabídkou se rozumí různorodá infrastrukturní vybavenost. Podle Heskové a kol. (2011, s. 13) sekundární nabídka zahrnuje „*podniky, zařízení a instituce cestovního ruchu, které umožňují návštěvníkům cílového místa přechodně se ubytovat, stravovat a vykonávat různé rekreační, sportovní, kulturní a jiné aktivity typické pro cestovní ruch.*“

Hesková a kol. (2011, s. 13 - 14) rozdělují zařízení cestovního ruchu z hlediska funkcí takto:

- a) městská střediska cestovního ruchu,
- b) lázeňská místa,
- c) rekreační střediska,
- d) rekreační obce,
- e) chatové oblasti.

1.6 Podniky cestovního ruchu

Podnikem cestovního ruchu se podle Jakubíkové (2012, s. 23) rozumí „*produktivní sociální systém.*“ Tvoří ho hospodářsko-technologická jednotka a sociální společenství.

Podniky cestovního ruchu se dělí na vlastní podniky cestovního ruchu a ostatní podniky cestovního ruchu. Vlastní podniky cestovního ruchu poskytují služby, které jsou typické pro cestovní ruch. Výkony těchto služeb jsou převážně určeny účastníkům cestovního ruchu. Příkladem vlastních podniků jsou hotelové podniky a podniky ostatních ubytovacích zařízení, lázeňské podniky, dopravní podniky, podniky vytvářející turistické zboží, cestovní kanceláře a agentury (Jakubíková, 2012).

1.7 Typologie cestovního ruchu

Cestovní ruch se dělí podle druhů a forem cestovního ruchu. Podle Heskové a kol. (2011, s. 19) „o druzích cestovního ruchu hovoříme tehdy, když za základ posuzování cestovního ruchu vezmeme motivaci jejich účastníků, tj. účel, pro který cestují a pobývají přechodně na cizím místě.“ Zatímco u forem cestovního ruchu jsou základem posuzování cestovního ruchu příčiny, které cestovní ruch ovlivňují a důsledky, které cestovní ruch přináší (Hesková a kol., 2011).

Indrová (2004, s. 17), ale tvrdí, že u forem cestovního ruchu je důležité především „hledisko motivů účasti na cestovním ruchu“ a druhy cestovního ruchu „zohledňují převážně jevový průběh cestovního ruchu a způsob jeho realizace v závislosti na geografických, ekonomických, společenských a jiných podmínkách, jakož i jeho účastníky.“

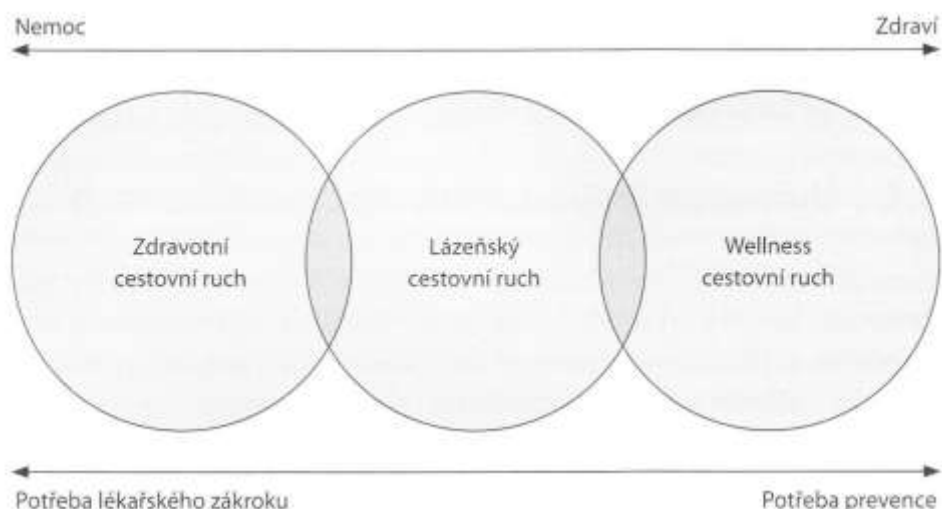
V souvislosti s tématem bakalářské práce autorka dále zmiňuje pouze Health tourism, Medical tourism a Spa tourism.

1.7.1 Medical tourism, Health tourism a Spa tourism

Pojmy Medical tourism a Health tourism nemají český odborný ekvivalent, chybí jim přesná definice, někdy se dokonce používají jako synonyma, jindy se zaměňují s lázeňským cestovním ruchem. Kotíková (2013) rozumí pojmem Medical tourism „zdravotní cestovní ruch“, pojmem Health tourism „zdravotně orientovaný cestovní ruch“ a pojmem Spa tourism „lázeňský cestovní ruch“ (Kotíková, 2013).

Cook (2008, in Kotíková, 2013, s. 53) tvrdí, že „zdravotní cestovní ruch je součástí zdravotně orientovaného cestovního ruchu.“ Zatímco Smith a Puczko (2009, in Kotíková, 2013) dělí zdravotně orientovaný cestovní ruch na zdravotní cestovní ruch a cestovní ruch wellness. Dle tohoto členění se lázeňský cestovní ruch nachází na rozhraní mezi wellness cestovním ruchem a zdravotním cestovním ruchem, což znázorňuje i následující obrázek.

Obrázek č. 1: Zdravotně orientovaný cestovní ruch



Zdroj: Kotíková, 2013, s. 54 dle Halla, 2012

Smith a Puczko (2009, in Kotíková, 2013, s. 54) definují lázeňský cestovní ruch jako „cestovní ruch, který se zaměřuje na relaxaci nebo léčbu těla především s využitím vodních procedur, jako jsou minerální nebo termální bazény, parní lázně a sauny. Důraz je kladen na léčbu, rehabilitaci nebo fyzický odpočinek.“ Z definice je patrná existence mnoha typů lázní. Pro Českou a Slovenskou republiku jsou typické především „léčebné lázně, které zahrnují tradiční a komplexní terapeutickou a léčebnou péči a další služby, a tato komplexní péče je zajišťována zařízeními, která spadají do systému zdravotní péče.“ (Kotíková, 2013, s. 54) V České republice došlo v roce 2012 ke změně indikačního seznamu. Ten významně omezil poskytování lázeňské léčebné péče (Kotíková, 2013). Úhradová vyhláška pro rok 2014 „počítá se zvýšením celkového objemu úhrad maximálně o deset miliard korun“ oproti roku 2013. Lázním vyhláška vynahradí výpadek příjmů za regulační poplatky zvýšením úhrady za jeden ošetřovací den o 100 Kč, u dětí o 200 Kč. Vyhláška stanoví spodní hranici úhrady (Tribune.cz: Co vyplývá z nové úhradové vyhlášky?, 2013).

V České republice má lázeňství pevné postavení díky jeho bohaté historii dané především přírodními zdroji a dlouholetou tradicí. V posledním desetiletí procházel vztah lázeňství a cestovního ruchu velkými změnami. Zásadní zlom přinesly změny v politické a ekonomické oblasti (Seifertová, 2003).

Až do roku 1990 se služby v lázních zaměřovaly na zdravotní péči s omezeným sportovním a kulturním vyžitím a pobyty v lázních byly hrazeny z prostředků zdravotního pojištění. Trendem dnešní doby se stává za co nejkratší dobu absolvovat co nejvíce aktivit (Seifertová, 2003).

Lázeňská střediska nabízejí léčebné pobyty v různých délkách, a to víkendové pobyty, týdenní pobyty i klasické třítydenní pobyty. Z tohoto hlediska je lázeňství vzhledem k délce pobytu klienta v místě cestovního ruchu ekonomicky zajímavou oblastí cestovního ruchu, protože významně přispívá ke snižování sezónnosti jednotlivých míst (Seifertová, 2003).

Lázeňství můžeme považovat za specifickou formu cestovního ruchu podmíněnou přírodními léčivými zdroji a klimatickými podmínkami. V České republice je tradice založena především na existenci termálních a minerálních vod a slatinné a klimatické léčbě (Seifertová, 2003).

Cestovní ruch a lázeňství má podle Dědiny (2004, s. 48) několik společných znaků:

- a) orientace na člověka, regenerace jeho duševních a fyzických sil,
- b) shodná materiální základna (kulturní, sportovní zařízení, infrastruktura),
- c) služby cestovního ruchu a lázeňství jsou poskytovány mimo místo trvalého bydliště klienta, s tím je spojena nutnost ubytování,
- d) u obou se využívá příznivé působení přírodního prostředí.

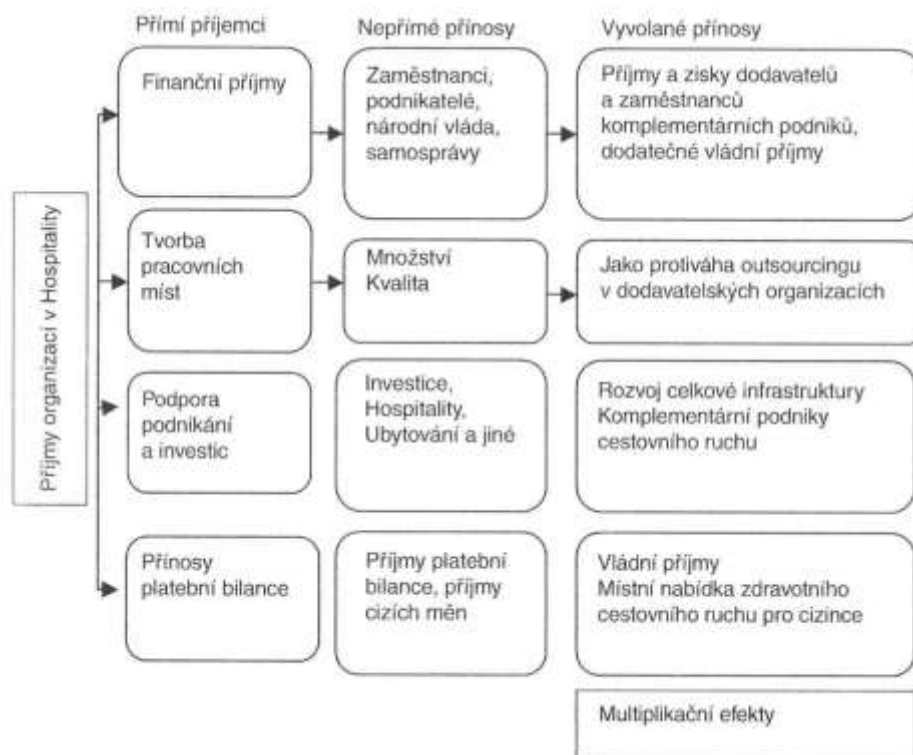
Dědina (2004, s. 48) tvrdí, že lázeňství má i své specifické znaky:

- a) motivace a účel cesty do lázeňského místa je ovlivněn zdravotním stavem účastníků,
- b) možnost dalšího rozvoje je omezena výskytem přírodní léčivých zdrojů,
- c) struktura účastníků je dána indikačním zaměřením daného lázeňského místa.

Lázeňství se podílí na tvorbě hrubého domácího produktu, příjmech státu a lázeňských měst a obcí a tvorbě devizových zdrojů státu. Dále ovlivňuje zaměstnanost, různá odvětví (například textilní průmysl, stavebnictví) a přispívá k rozvoji regionů (Dědina, 2004).

Následující model prezentuje ekonomické přínosy zdravotního cestovního ruchu. Jsou v něm rozlišeny přínosy lázeňství na přímé, nepřímé a vyvolané. Za příjemce přínosů jsou považovány hospodářské podniky, obce i stát (Czech Hospitality and Tourism Papers, 13/2011).

Obrázek č. 2: Ekonomické přínosy zdravotního cestovního ruchu



Zdroj: Attl, 2011, s. 5

Mezi nejvýznamnější vnější faktory ovlivňující ekonomiku českého lázeňství patří podle Attla (2011, s. 6):

- a) přímá podpora lázeňského cestovního ruchu z veřejných prostředků, především z prostředků plynoucích na podporu cestovního ruchu,
- b) systém financování lázeňství z veřejných zdrojů, především z prostředků zdravotních pojišťoven z hlediska jejich nákladů vynaložených na lázeňskou léčebnou péči.

Vzhledem k tomu, že lázeňství v ČR je vnímáno nejen jako součást zdravotního systému České republiky, ale i jako forma cestovního ruchu, naráží jeho přímá podpora na několik problémů. Malá podpora lázeňství od Ministerstva zdravotnictví je dána upřednostňováním jiných oborů a oblastí zdravotní péče, privatizací a sníženou schopností dosáhnout finanční podpory z veřejných prostředků. V poslední době se proto soustředí pozornost na možnost financovat rozvoj lázeňství z Regionálních operačních programů (ROP). Například v letech 2007 – 2010 bylo na rozvoj lázeňské infrastruktury investováno z ROP 569,7 milionu Kč. Mezi hlavní příjemce finanční podpory patřila tato lázeňská místa: Lázně Bělohrad, Karlovy

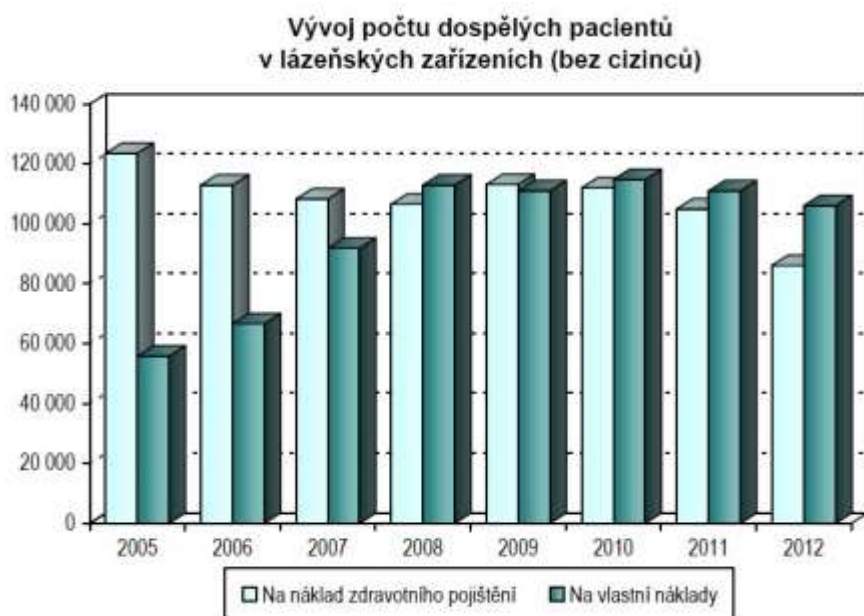
Vary, Jeseníky, Lázně Bohdaneč, Klášterec nad Ohří, Konstantinovy Lázně a Františkovy Lázně (Czech Hospitality and Tourism Papers, 13/2011).

1.7.2 Lázeňská péče v ČR za rok 2012

„V roce 2012 bylo v České republice v provozu 88 lázeňských zdravotnických zařízení, která disponovala celkem 25 891 lůžky. Lázeňská léčba v naší zemi kombinuje účinek přírodních léčivých zdrojů s preventivní a rehabilitační péčí a s léčbou některých chronických onemocnění.“ (Lázeňská péče 2012, s. 6)

Následující obrázek ukazuje vývoj celkového počtu dospělých pacientů v lázeňských zařízeních ČR v letech 2005 - 2012, nezahrnuje cizince.

Obrázek č. 3: Vývoj počtu dospělých pacientů v lázeňských zařízeních (bez cizinců)



Zdroj: Lázeňská péče 2012, 2013, s. 9

Z obrázku je patrné, že se počty pacientů léčících se na náklad zdravotního pojištění v letech převážně postupně snižují (kromě roku 2009 a 2010, kde došlo k nárůstu oproti roku 2008). Naopak vývoj počtu pacientů léčících se na vlastní náklady má většinou rostoucí charakter, pouze v letech 2011 a 2012 dochází ke snižování počtu pacientů.

Na dalším obrázku jsou znázorněny počty osob (v %) využívajících lázeňskou péči podle jednotlivých indikačních skupin na náklady zdravotního pojištění. Autorka graficky upravila zaměření bělohradských lázní, tedy nemoci pohybové. Je zřejmé, že v roce 2012 byly pohybové nemoci léčeny nejvíce.

Obrázek č. 4: Lázeňská péče pro dospělé podle indikačních skupin



Zdroj: Lázeňská péče 2012, 2013, s. 11, graficky upraveno autorkou

1.8 Služby v cestovním ruchu

„Služba je činnost, kterou může jedna strana nabídnout straně druhé, je naprosto nehmatatelná a nevytváří žádné nabyté vlastnictví.“ (Jakubíková, 2012, s. 70)

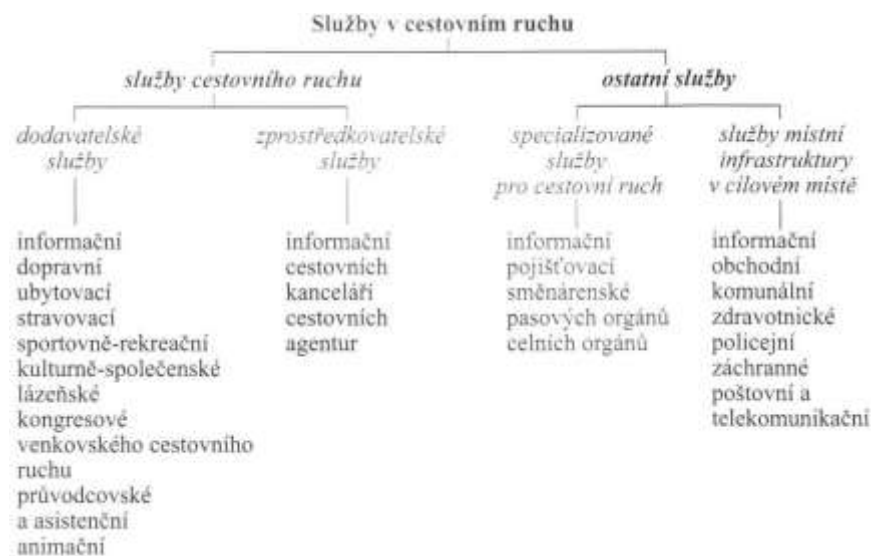
Soubor služeb je součástí produktu cestovního ruchu. Služby v cestovním ruchu jsou heterogenní a jejich účelem je uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu (Hesková a kol., 2011).

Mezi jejich specifické vlastnosti, které je odlišují od výrobků, patří podle Horner a Swarbrooke (2003, s. 39) *„nehmotnost, neoddělitelnost, různorodost, dočasnost (netrvanlivost) a neexistence vlastnictví.“*

Služby v cestovním ruchu se dělí na služby cestovního ruchu a ostatní služby. Služby cestovního ruchu jsou určeny k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu a ostatní služby jsou určeny převážně pro místní obyvatele (Hesková a kol., 2011).

Strukturu služeb v cestovním ruchu znázorňuje obrázek č. 5.

Obrázek č. 5: Struktura služeb v cestovním ruchu



Zdroj: Hesková a kol., 2011, s. 106

1.9 Marketingový výzkum

Marketingový výzkum Kotler a Keller (2013, s. 132) definují jako „*systematické navrhování, sběr, analýzu a reportování dat a zjištění souvisejících s určitou marketingovou situací, před kterou společnost stojí.*“

Marketingový výzkum je chápán jako vyhodnocování názorů určité skupiny zákazníků. Je však zcela zřejmé, že jeho uplatnění je mnohem širší. Lze ho použít například pro získání informací na podporu rozhodování (Cooper a Lane, 1999).

Marketingový výzkum lze rozdělit na primární a sekundární marketingový výzkum. Úkolem primárního výzkumu je zjištění hodnot vlastností u samotných jednotek, například se může jednat o sběr informací v terénu. Sekundární výzkum zpracovává data, jež byla již dříve shromážděna (Foret, 2008).

Foret (2008, s. 14) dále člení primární marketingový výzkum prováděný v terénu na kvalitativní a kvantitativní výzkum.

1.9.1 Kvantitativní výzkum trhu

Kvantitativní výzkum zkoumá rozsáhlejší soubory respondentů. Zachycuje názory i chování lidí a snaží se o jejich standardizaci. Získané informace jsou zpracovávány statistickými postupy. Mezi jeho techniky patří například osobní rozhovory, pozorování a dotazování. Je časově i finančně náročnější než kvalitativní výzkum, ale přináší přehlednější informace (Foret, 2008).

1.9.2 Kvalitativní výzkum trhu

Kvalitativní výzkum se zabývá hlubším poznáním motivů chování lidí a jejich názorů, postojů a preferencí. Mezi základní techniky tohoto výzkumu patří individuální hloubkové rozhovory a skupinové rozhovory. Jedná se o rychlejší výzkum, který je méně nákladný a méně náročný na uskutečnění. Je vhodný spíše pro prvotní seznámení s danou problematikou, protože jeho výsledky nelze generalizovat na celou populaci (Foret, 2008).

Proces marketingového výzkumu se podle Seifertové (2003, s. 38) dá shrnout do pěti kroků, které na sebe vzájemně navazují:

- 1) definování problémů a výzkumných cílů,
- 2) sestavení plánu výzkumu,
- 3) shromáždění informací,
- 4) analýza informací,
- 5) prezentace výsledků.

Základní cíle marketingového výzkumu v lázeňství jsou podle Seifertové (2003, s. 36):

- a) snížení podnikatelského rizika,
- b) omezení nejistoty rozhodování při základních činnostech lázeňské firmy,
- c) dosažení správného nastavení všech prvků marketingového mixu v souladu se specifickými podmínkami daných lázeňských služeb,
- d) průběžné sledování a kontrola výsledků všech marketingových aktivit.

V praxi je potřeba důkladně znát podnikatelský prostor, v němž se lázeňský podnik pohybuje, trhy, na které lázeňský podnik umisťuje svoje produkty, zákazníky, jejich potřeby, přání, finanční a časové možnosti a v neposlední řadě i konkurenci v dané oblasti (Seifertová, 2003).

Marketingový výzkum se uskutečňuje buď jednorázově za daným účelem, nebo opakovaně. Cílem opakovaného výzkumu je získávání aktuálních údajů nebo sledování vývoje během určitého období (Seifertová, 2003).

V odborné literatuře je definován výzkum a průzkum trhu. Výzkumem se rozumí systematické, hlubší, dlouhodobější zkoumání a hodnocení faktorů a jejich změn na trhu. Průzkum je krátkodobá aktivita směřovaná ke zjištění aktuálního stavu. Proces výzkumu trhu má dvě fáze – výzkum od stolu a terénní výzkum. Výzkum od stolu využívá sekundární data, tedy data, která byla shromážděna i za jiným než výzkumným účelem. Terénní výzkum se zabývá získáváním primárních dat. Primární data mohou být získána pozorováním, dotazováním nebo experimentem. Nejpřesnější metoda je osobní dotazování, naopak nejčastější metodou je dotazník (Seifertová, 2003).

Osobní dotazování je založeno na přímém kontaktu dotazovaného a tazatele. Jeho největší výhodou je přímá zpětná vazba a má nejvyšší návratnost odpovědí. U osobního dotazování jsou rozlišovány tři druhy rozhovorů a to, strukturované rozhovory, polostrukturované rozhovory a nestrukturované rozhovory (Kozel a kol., 2006).

Seifertová (2003, s. 40) ukazuje na příkladu, že pro každé lázeňské místo je vhodné sestavit dva dotazníky, a to dotazník pro stálé obyvatele lázeňského místa a dotazník pro klienty lázní. Oba tyto dotazníky využívají stejné demografické proměnné, například pohlaví a věk.

V dotazníku je základním prvkem otázka. Otázky by měly tvořit logický celek, mohou být otevřené, uzavřené, polootevřené apod. Aby tazatel dotazníku zjistil, zda je dotazník vhodně sestavený, je vhodné provést předvýzkum nebo pilotáž. Dotazníky jsou poté většinou distribuovány přímým předáváním respondentům (Seifertová, 2003).

Podle Seifertové (2003, s. 40) je možné využít výsledky průzkumu ve zkoumaných lokalitách při:

- a) koncipování programu rozvoje lázeňského místa,
- b) stanovení priorit v rozvoji služeb,
- c) odhalení slabých a problémových míst v oblasti infrastruktury (dopravní, technické),
- d) vypracování koncepce lázeňské turistiky a propagace lázeňského místa,
- e) rozvoji vztahu občanů k lázním, zpřístupnění lázeňských služeb veřejnosti,
- f) návrzích na zlepšení činnosti kulturních a sportovních zařízení,
- g) návrzích na úpravy otevíracích dob,

h) zavádění nových služeb, které zákazníci, veřejnost i místní občané postrádají atd.

Rozdíl mezi lázeňskými místy a ostatními městy a obcemi je především v tom, že lázeňská místa jsou na danou dobu místem pobytu lázeňských hostů. Lázeňští hosté a obyvatelé lázeňských míst tvoří dvě hlavní skupiny, které mohou i nemusí mít stejné potřeby a zájmy. Tyto skutečnosti je třeba analyzovat formou marketingového výzkumu. K vytvoření vhodné a fungující marketingové koncepce služeb a strategií je třeba relevantních informací a marketingového výzkumu. Informace se získávají z vnitřních zdrojů a vnějšího okolí firmy (Seifertová, 2003).

Marketingový výzkum v lázeňství (Seifertová, 2003, s. 42) „slouží zejména k identifikaci postavení lázeňské firmy a jejích produktů na trhu a ke zjišťování potřeb zákazníků. Je nutné v praxi dodržet jednotlivé postupy výzkumů, především stanovení jasného cíle a vhodné metodiky.“

1.10 Zákaznická spokojenost a její zjišťování

„Spokojenost zákazníka je míra splnění jeho očekávání v souvislosti s vnímanými produktovými znaky.“ (Nový a Petzold, 2006, s. 129)

„Spokojenost zákazníka patří do skupiny nehmotných zdrojů rozhodujících pro úspěšnost firmy. Teoreticky vychází spokojenost zákazníka z teorie rozporu; spočívá ve stanovení představy zákazníka o charakteristikách výrobku (služby) a následné konfrontaci s charakteristikami výrobku po jeho nákupu. (Foret a Stávková, 2003)

Nejdůležitějším cílem je podle Nového a Petzolda (2006, s. 130) „systematické a trvalé zařazování veškerých přání a očekávání zákazníka do všech firemních procesů a jejich zakotvení v podvědomí pracovníků.“

V dnešní době mnoho společností měří systematicky spokojenost zákazníků a faktory, které ji vytvářejí. Nejlepší je spokojenost zjišťovat pravidelně, protože právě spokojenost zákazníka je klíčem k jeho udržení. Spokojený zákazník je věrný, kupuje více a hovoří příznivě o společnosti a jejích výrobcích či službách. Spokojenost a věrnost zákazníků není přímo úměrná. Společnosti si musí uvědomit, že zákazníci hodnotící spokojenost se liší ve svých představách o kvalitě poskytovaných služeb či výrobků (Kotler a Keller, 2006). Následující obrázek ukazuje rozložení zákazníků do čtyř segmentů podle míry jejich spokojenosti a loajality.

Obrázek č. 6: Matice spokojenosti a věrnosti zákazníků



Zdroj: Zamazalová, 2009, s. 215

Zjišťování spokojenosti zákazníků probíhá za použití dvou metod, a to celkovým průzkumem nebo dílčím průzkumem. Častěji je využíván dílčí průzkum, protože je finančně i časově dostupnější. Dílčí průzkum se uskutečňuje na principu namátkové zkoušky, při které je třeba dbát na to, aby byla vybraná skupina zákazníků reprezentativní (Nový a Petzold, 2006).

Pro zjišťování spokojenosti zákazníků existuje několik metod. První metodou jsou **periodické průzkumy**. Ty sledují spokojenost zákazníků přímo. Respondentům lze pokládat otázky tak, aby tazatel zjistil jejich záměr k dalším nákupům a pravděpodobnost, že respondenti doporučí společnost dalším lidem (Kotler a Keller, 2006).

Nejčastěji používaná metoda zjišťování spokojenosti zákazníka je **dotazník**. Jeho výhodou je, že si zákazník může sám zvolit, kdy dotazník vyplní. Nevýhoda spočívá v tom, že zákazník nemusí dotazník vyplnit. Důležitá je struktura dotazníku, měl by být přehledný a ne příliš dlouhý (Nový a Petzold, 2006).

Zjišťování spokojenosti se může provádět i pomocí **míry ztráty zákazníků**. To spočívá v kontaktování zákazníků a zkoumání důvodů, proč přešli ke konkurenci (Kotler a Keller, 2006).

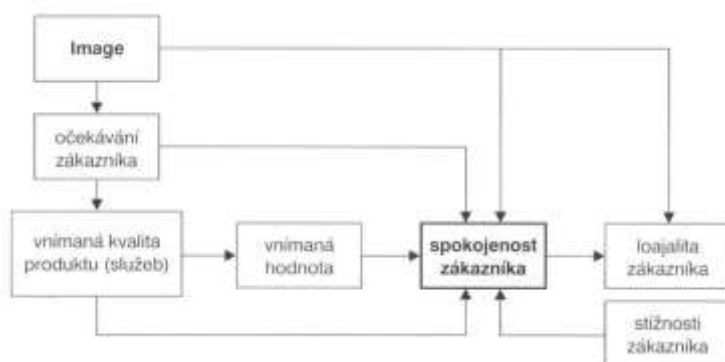
Další metodou zkoumání spokojenosti zákazníků je **mystery shopping**. Při této metodě si společnost najme odborníky, kteří nakupují její výrobky a sdělují zjištěné silné a slabé stránky této společnosti a způsob jednání se zákazníky. Mystery shopping se může provádět i pomocí telefonu, kdy potenciální zákazník zavolá do společnosti a zjišťuje informace o nabídce či provede stížnost a sleduje, jak se k této záležitosti postaví zaměstnanci

společnosti. Dobré je kromě sledování spokojenosti a očekávané hodnoty pro zákazníky sledovat i výkony konkurentů (Kotler a Keller, 2006).

Kotler a Keller (2006, s. 146) uvádějí, že pro měření vnímané spokojenosti zákazníků s různými firmami, odvětvími, ekonomickými sektory a národními ekonomikami vyvinul Claes Fornell index ACSI (American Customer Satisfaction Index). Stávková a Foret (2003) tvrdí, že pro měření spokojenosti zákazníka se dá použít i index spokojenosti ECSI (European Customer Satisfaction Index). „Evropský model spokojenosti zákazníka (ECSI) spočívá v definici celkem sedmi hypotetických proměnných, z nichž každá je determinována určitým počtem měřitelných proměnných.“ (Foret a Stávková, 2003, s. 107)

Následující obrázek ukazuje vztahy mezi jednotlivými hypotetickými proměnnými.

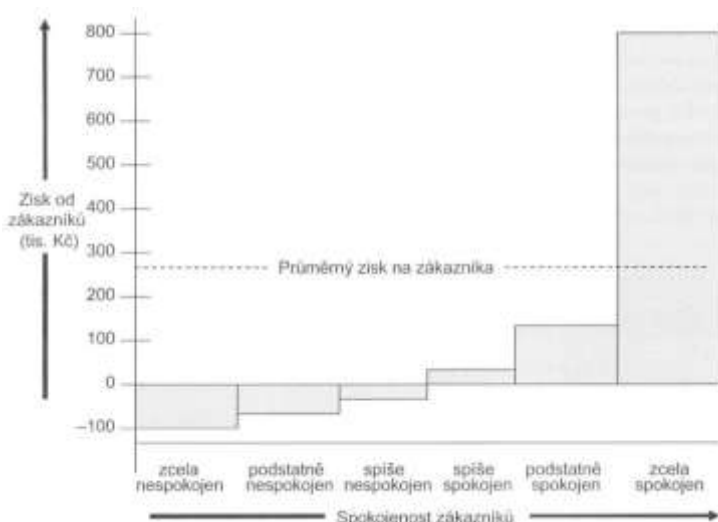
Obrázek č. 7: Model spokojenosti zákazníka



Zdroj: Foret a Stávková, 2003, s. 107

Lošťáková a kol. (2009) uvádějí, že obvyklým způsobem měření spokojenosti zákazníků je CSI (Customer Satisfaction Index). CSI „vychází z hodnocení celkové spokojenosti zákazníků pomocí šestibodové škály od „zcela nespokojen“ po „zcela spokojen“ (Lošťáková a kol., 2009, s. 94). Každé úrovni spokojenosti jsou přiřazeny body, hodnocení začíná od nuly pro zcela nespokojené zákazníky a končí 100 body pro zcela spokojené zákazníky. CSI se potom stanoví pro určitý vzorek zákazníků jako průměr z hodnocení spokojenosti jednotlivých zákazníků. Od spokojenosti zákazníků se odvíjí i ziskovost podniku. Obrázek č. 8 jednoznačně ukazuje, že největší zisky podniku plynou od zcela spokojených zákazníků.

Obrázek č. 8: Spokojenost a ziskovost zákazníků



Zdroj: Lošťáková, 2009, s. 94

Velká část podniků věnuje pozornost hlavně velikosti svého tržního podílu, nikoliv spokojenosti zákazníků. Tržní podíl se považuje za ukazatel minulých výsledků, ale spokojenost zákazníků představuje výsledky budoucí. Pokud spokojenost zákazníků začne klesat, projeví se to i na zmenšujícím se podílu podniku na trhu. Proto je důležité, aby podniky sledovaly spokojenost zákazníků a snažily se ji neustále zvyšovat (Kotler, 2003).

Vliv spokojenosti na setrvání zákazníků u dané společnosti či podniku prezentuje obrázek č. 9.

Obrázek č. 9: Vliv spokojenosti na setrvání zákazníků



Zdroj: Lošťáková, 2009, s. 95

O spokojenosti zákazníka rozhoduje jeho očekávání a funkčnost výrobku. Zákazník je zklamán, pokud funkčnost výrobku neodpovídá jeho očekávání. Naopak pokud funkčnost výrobku naplní jeho očekávání či ho předčí, zákazník je spokojený nebo dokonce potěšený (Kotler a Keller, 2006).

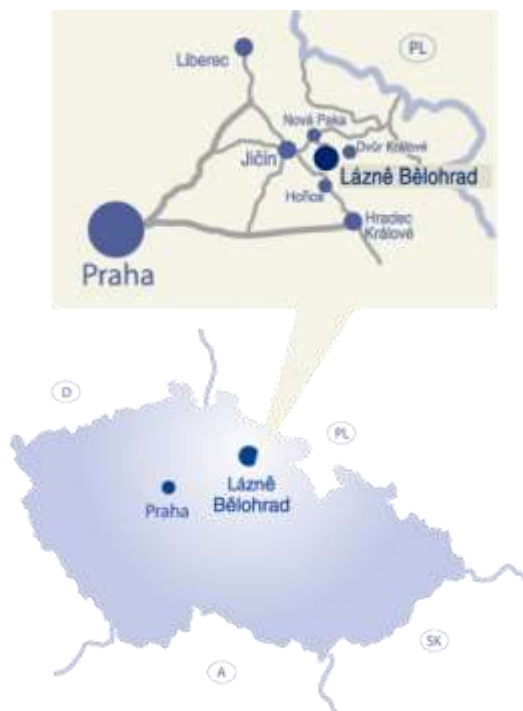
2 Lázně Bělohrad a Lázně Bělohrad a. s.

Kapitola podává informace o městě Lázně Bělohrad, o společnosti Lázně Bělohrad a. s. a o ubytovacích, stravovacích a léčebných možnostech, které tato společnost nabízí.

2.1 Město Lázně Bělohrad

Město Lázně Bělohrad leží v Královéhradeckém kraji v podhůří Krkonoš. Rozloha Královéhradeckého kraje je 4 759 km² a skládá se z 5 okresů. Na území tohoto kraje bylo k 1. lednu 2004 vytvořeno celkem 15 obcí s rozšířenou působností. K 31.12.2012 byly na jeho území 3 lázeňské léčebny s celkovým počtem 1 488 lůžek (ÚZIS.cz: Kraje, Královéhradecký kraj, 2014). Obrázek č. 10 ukazuje polohu města Lázně Bělohrad.

Obrázek č. 10: Poloha města Lázně Bělohrad



Zdroj: Treeoflife.cz: *Kontakt*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-04-13]. Dostupné z: <http://www.treeoflife.cz/UserFiles/Image/mapa_lazne_410.png>

Město je z jihozápadní strany obklopeno hřebeny Chlumu, ze severu se tyčí Kamenná hůra a na západě se nacházejí zříceniny hradů Kumburk a Bradlec a hora Tábor. Celou Bělohradskou kotlinu střeží hora Zvičina s turistickou chatou.

Město Lázně Bělohrad se skládá celkem z devíti částí, a to z Dolní Nové Vsi, Prostřední Nové Vsi, Horní Nové Vsi, Lánů, Brtve, Hřídělce, Uhlířů, Dolního Javoří a Lázní Bělohrad.

Lázně Bělohrad je hlavním působištěm národopisného souboru písní a tanců Hořeňák. Ten vznikl v tomto městě již v roce 1949. Od roku 1975 město každoročně pořádá Slavnosti písní a tanců Pod Zvičinou, kterých se tento soubor zúčastňuje. Lázně Bělohrad je také rodným městem známého českého spisovatele Karla Václava Raise i celé řady dalších osobností, např. skladatele a dirigenta Karla Moora.

Okolí Lázní Bělohrad je obklopeno lesy, množstvím památek, turistických a cykloturistických tras i udržovaných staveb lidové architektury a dalších atraktivit. Známe je také nedaleké poutní místo Byšičky, jež je svázáno s dějem balady Karla Jaromíra Erbena Svatební košile z jeho básnické sbírky Kytice (Turistický informační magazín, 2011).

K 1.1.2012 mělo město Lázně Bělohrad 3 740 obyvatel (ČSÚ, Databáze demografických údajů za obce ČR, 2014).

Následující obrázek znázorňuje znak města Lázně Bělohrad.

Obrázek č. 11: Znak města Lázně Bělohrad



Zdroj: Jičínsko.cz: *Znaky měst a městeček na okrese Jičín*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: <<http://www.jicinsko.cz/dis/her/lbd.jpg>>

Základem vzniku lázeňství ve městě Lázně Bělohrad byla bohatá ložiska rašeliny.

2.2 Lázně Bělohrad a. s.

Lázně Bělohrad a.s. je lázeňská společnost s více než 125letou tradicí. Léčí se zde převážně nemoci pohybového ústrojí, a to revmatické choroby, bolesti páteře, Bechtěrevova choroba, artrózy, stavy po úrazech a ortopedických operacích a další. Kromě klasických léčebných pobytů lze v nabídce nalézt i rekondiční a speciálně zaměřené pobyty. Společnost poskytuje zdravotní péči především české klientele všech zdravotních pojišťoven, které působí v České republice (Výroční zpráva Lázně Bělohrad a.s., 2012, s. 5).

V roce 2000 lázně získaly „certifikát osvědčující zavedení systému kvality, úrovně řízení a služeb dle evropských norem ISO 9002 v oblasti poskytování lázeňských služeb, tj. fyzioterapie, balneologie a léčebné rehabilitace, ubytovacích a restauračních služeb“ (Výroční zpráva Lázně Bělohrad a.s., 2013, s. 5). Tento certifikát byl lázním udělen německou certifikační společností TÜV a získaly ho jako první lázeňské zařízení v České republice.

Dalším úspěchem společnosti bylo získání certifikátu Evropského svazu lázní EUROPESPA med v roce 2006, který lázně získaly jako první evropské lázeňské zařízení.

Za zmínku stojí i ocenění v soutěži Českých 100 nejlepších v kategorii ZDRAVÍ – VZDĚLÁNÍ – HUMANITA, v níž lázně v letech 2010 a 2011 zvítězily (Výroční zpráva Lázně Bělohrad a.s., 2012, s. 5).

Společnost Lázně Bělohrad a.s. se snaží vytvářet pro všechny pacienty a návštěvníky pocit domova během jejich lázeňského pobytu, zakládá si proto na individuálním přístupu ke každému pacientovi. I z těchto důvodů se sem pacienti rádi vracejí. K dalším důvodům patří například kvalitní péče a odborná léčba (Bělohrad.cz: Známe vaše zdravotní problémy a víme, jak je léčit a předcházet jim, 2014).

Společnost Lázně Bělohrad a.s. se skládá z Lázeňské rehabilitační kliniky (LRK), Léčebny dětí a dorostu a Spa resortu Tree of Life**** (TOL). Lázeňskou rehabilitační kliniku tvoří Lázeňský hotel Grand, Hotel Anna Marie, Hotel Janeček, Depandance Vila Karluška, Depandance Vila Stefanie, Depandance Bohumilka a Domov Vitalita.

Lázeňská rehabilitační klinika je zaměřená především na léčbu pohybového aparátu. Patří k nejvyhledávanějším v České republice. Pracuje zde 8 lékařů, 22 fyzioterapeutů, 10 profesionálních masérů a další lázeňský personál. Lázně zajišťují 24hodinovou lékařskou péči jako jedny z mála v České republice. Poskytují komplexní, příspěvkový i samoplátecký pobyt. Léčebna dětí a dorostu léčí onemocnění pohybového aparátu a gynekologická onemocnění. Domov Vitalita se stará o osoby a seniory, kteří potřebují 24hodinovou péči, osoby po centrální mozkové příhodě, osoby s roztroušenou sklerózou, osoby s onemocněním pohybového aparátu, osoby s neurologickým onemocněním a s nádorovým onemocněním, osoby po úrazech a tělesně postižené (Bělohrad.cz: Lázeňská rehabilitační klinika, 2014; Bělohrad.cz: Léčebna dětí a dorostu, 2014; DomovVitalita.cz: O koho se postaráme, 2014).

2.3 Historie Lázně Bělohrad a.s.

O vznik Anenských slatinných lázní v Lázních Bělohrad se zasloužila pruská hraběnka Anna z Asseburgu v roce 1885. Jako první provedla úspěšné pokusy s léčivostí místní rašeliny. Roku 1888 došlo k úřednímu uznání lázní za léčivé a bylo jim povoleno používat pojmenování sirmé slatinné lázně.

Další rozmach pro lázně znamenal počátek 20. století, kdy byl navrtán sirnoželezitý Anna-Mariánský pramen. V roce 1905 byl změněn název obce na Lázně Bělohrad a roku 1936 byl dostavěn nový lázeňský hotel, dnešní Hotel Grand. „*Léčebna nemocí pohybového ústrojí pro děti a dorost se samostatným oddělením rehabilitace a učebnami základní školy*“ vznikla roku 1963 (Bělohrad.cz: Anenské slatinné lázně: Trocha historie, 2014).

Do roku 1989 byly lázně součástí Lázní Poděbrady. Poté byla v rámci restitucí část majetku vrácena rodině MUDr. Janečka a zbytek majetku byl privatizován. Roku 1992 došlo k založení akciové společnosti. Další obrovský rozmach lázní nastal od roku 1995, kdy do společnosti vstoupila PURO-KLIMA a.s. a byl otevřen nový lázeňský hotel Anna Marie.

V roce 1998 byla dokončena stavba Hotelu Grand a léčebného pavilonu. V dalších letech byla zrekonstruována Vila Karluška a Vila Stefanie, zmodernizován Hotel Janeček, otevřen nový rehabilitační bazén, přestavěn balneoprovoz a dále byly jednotlivé hotely propojeny zastřešenými spojovacími lávkami (Bělohrad.cz: Anenské slatinné lázně: Trocha historie, 2014).

Na následujícím obrázku je znázorněno logo společnosti Lázně Bělohrad a.s.

Obrázek č. 12: Logo společnosti Lázně Bělohrad a.s.



Zdroj: interní materiál společnosti

Logem je strom života neboli Tree of Life. Toto logo je spojeno se rčením lázní „*Využijte energii, kterou načerpáte skrze hluboké kořeny stromu života...*“ (Treeoflife.cz: O nás, 2014).

2.4 Ubytování

Lázně Bělohrad a.s. poskytuje ubytování v sedmi ubytovacích zařízeních, jejichž přehled je v následující tabulce. Další informace o ubytovacích zařízeních jsou uvedeny v příloze D.

Tabulka č. 1: Přehled ubytovacích zařízení

Ubytovací zařízení	Kategorie	Kapacita (počet lůžek)	Cena (Kč) ¹
Hotel Grand	***	54	1.050
Hotel Anna Marie		110	
Hotel Janeček		65	
Depandance Vila Karluška		8	
Depandance Vila Stefanie		14	
Depandance Bohumilka		16	
Spa resort Tree of Life	****	146	1.900

Zdroj: vlastní zpracování podle Bělohrad.cz: *Lázeňské hotely*. [online]. Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz/ubytovani/lazenske-hotely/>>; Ubytování.net: *Ubytování Lázně Bělohrad*. [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: <<http://www.ubytovani.net/search?lokalita=597>>, Cheb, 2014

¹ Uvedená cena je za plně obsazený dvoulůžkový pokoj za noc se snídaní v období od 1.5. do 30.9., u Spa resortu Tree of Life**** zahrnuje i vstup do bazénu.

Bližší popis jednotlivých ubytovacích zařízení uvádí tabulka č. 2.

Tabulka č. 2: Popis ubytovacích zařízení

Ubytovací zařízení	Popis
Hotel Grand	centrální jídelna, dvě kavárny, venkovní terasa, krytý bazén, jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje se standardním příslušenstvím, ledničkou a telefonem
Hotel Anna Marie	apartmány, jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje se standardním příslušenstvím, ledničkou, telefonem, wellness a kavárna
Hotel Janeček	jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje se standardním příslušenstvím, ledničkou a telefonem
Depandance Vila Karluška	
Depandance Vila Stefanie	
Depandance Bohumilka	
Spa resort Tree of Life****	dvoulůžkové pokoje de Luxe, apartmány Exclusive, bezbariérové pokoje, TV, balkon, minibar, klimatizace, restaurace Romantica a Vernissage, Lobby bar, prosklená vinotéka, zahradní kavárna, Exotic spa a bazén

Zdroj: vlastní zpracování podle Spa.cz: *Lázně Bělohrad - Lázeňské hotely*. [online]. Praha, 2008 - 2014 [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: <<http://www.spa.cz/lazne-belohrad/hotely/>>; Bělohrad.cz: *Lázeňské hotely*. [online]. Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz/ubytovani/lazenske-hotely/>>, Cheb, 2014

2.5 Stravování

Lázně pro své klienty připravují základní, dietní a racionální stravu. V případě dietní stravy si klienti dále mohou vybrat z nabídky žlučnickovou, nízkocholesterolovou, redukční, diabetickou, bezlepkovou, vegetariánskou nebo individuální dietu. Jídla jsou připravována dle čtyřtýdenního jídelníčku a každý třetí týden patří racionální výživě.

Stravování pro klienty z Lázeňské rehabilitační kliniky zajišťuje jídelna v Hotelu Grand s kapacitou 166 míst. Klienti mohou využívat stravování ve dvou variantách. Varianta I. je pro pojištěnce s komplexní nebo příspěvkovou péčí a varianta II. je určena pro klienty samoplátce, ambulantní a hotelové hosty, případně pro klienty s komplexní či příspěvkovou léčbou, kteří si tuto variantu doplátí.

U varianty I. jsou snídaně, obědy i večeře servírované, u obědů a večeří je možný výběr ze čtyř menu. V pondělí, ve středu a v pátek jsou k obědu podávány zeleninové saláty, v úterý a ve čtvrtek moučníky.

U varianty II. jsou snídaně formou bufetu, u obědů je na výběr z pěti a u večeří až ze šesti jídel. Každý den se podává 3krát denně zelenina, zeleninové saláty, čtyři až pět druhů ovoce a k obědu moučník (Bělohrad.cz: Ubytování – Gastronomie, 2014).

Další stravování je možné ve Spa resortu Tree of Life****, kde se nachází Restaurant Vernissage a Restaurant Romantica. K občerstvení lze dále využít Lobby Bar, prosklenou vinotéku nebo zahradní kavárnu (Treeoflife.cz: Gastronomie, 2014).

2.6 Léčba

Lázeňská rehabilitační klinika nabízí klientům mnoho léčebných procedur, které jsou zmíněny v následující tabulce. Kromě níže uvedených procedur poskytuje LRK i cvičení v rehabilitačních bazénech.

Tabulka č. 3: Přehled léčebných procedur poskytovaných v LRK

Přírodní léčivý zdroj (sirnoželezitá slatinná rašelina)	koupele, slatinné zábaly a obklady
Vodoléčba	hydromasážní koupele, částečně vířivé koupele, střídavé nožní koupele, perličkové koupele, podvodní masáže, přísadové koupele, uhličitě koupele, jodové koupele, hydroxér, Kneippova lázeň nohou
Další aplikace tepla či chladu	parafínové zábaly, kryoterapie
Elektroléčba	léčba ultrazvukem, léčba různými druhy elektrických proudů, léčba elektromagnetickým polem, laser, skener, distanční elektroterapie, biolampa a magnetoterapie
Léčebná tělesná výchova	individuální cvičení s využitím odborných metodik, skupinové cvičení
Cvičení pomocí přístrojů	motodlahy
Masáže	klasická ruční masáž, reflexní masáž, baňková masáž, podvodní masáž, hydro-jet
Další speciální léčba	odborná manipulační léčba, manuální lymfodrenáže, přístrojové lymfodrenáže, mobilizační techniky, plynové injekce, akupunktura, hippoterapie, suché uhličitě koupele, oxygenoterapie, inhalace, hydrocolon

Zdroj: vlastní zpracování podle Bělohrad: *Léčebné procedury*. [online]. Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz/procedury/lecebne-procedury/>>, Cheb, 2014

Kromě procedur lázně nabízejí standardní lázeňské programy a speciální lázeňské balíčky.

3 Analýza současné nabídky volnočasových aktivit

Kapitola analyzuje současnou nabídku volnočasových aktivit poskytovaných společností Lázně Bělohrad a.s. a městem Lázně Bělohrad. Pozornost je zaměřena i na volnočasové aktivity, které nabízí okolí města Lázně Bělohrad a na akce pořádané ve městě i mimo něj.

Autorka v bakalářské práci pracuje se třemi segmenty, a to s klienty Lázeňské rehabilitační kliniky a Spa resortu Tree of Life**** a se segmentem místních obyvatel. Pro správné chápání tabulek č. 5, 6, 9, 11 a 12 je uvedena charakteristika typických klientů LRK, TOL a místních obyvatel.

Klient Lázeňské rehabilitační kliniky je starší člověk kolem 60 let, který se do lázní jede léčit s onemocněním pohybového aparátu. Je tedy do určité míry zdravotně indisponován, volný čas tráví procházkami nebo krátkými výlety a na různých kulturních akcích. Vzhledem k jeho zdravotnímu stavu nehledá žádnou aktivní činnost.

Klient Spa resortu Tree of Life**** je mladší člověk, který hledá luxusnější zařízení, má k dispozici více finančních prostředků, nejede do lázní jen za léčbou a procedurami, ale také za aktivním sportovním a kulturním vyžitím. Očekává kvalitnější služby, chce si to v lázních užít. Za zaplacenou cenu očekává odborný personál, pokud je spokojen, je ochoten utratit více peněz, protože tím vyjádří svoji spokojenost.

Místní obyvatel je člověk, který hledá možnosti, jak aktivně trávit svůj volný čas. Jeho cílem je jak aktivní sportovní vyžití, tak kulturní vyžití či výlety do okolí. Hledá možnosti ve městě, v lázeňské společnosti i v okolí. Je pro něho důležitá cena a čas (chodí do práce/školy).

V této kapitole je využíváno následujících tří symbolů ✓ ● ✘, které jsou blíže specifikovány níže.

✓ - symbol označuje položky, které jsou vhodné pro dané roční období, segment (LRK, TOL, místní obyvatelé) nebo pro celodenní či půldenní výlet

● - symbol je použit tam, kde nelze jednoznačně určit, zda je daná položka vhodná nebo ne (většinou je možná, ale ne příliš pravděpodobná)

✘ - symbol označuje položky, které nejsou vhodné pro dané roční období, segment (LRK, TOL, místní obyvatelé) nebo pro celodenní či půldenní výlet

3.1 Volnočasové aktivity poskytované společností Lázně Bělohrad a.s.

Níže uvedená tabulka obsahuje přehled volnočasových aktivit poskytovaných společností Lázně Bělohrad a.s. V oddílu výlety jsou uvedena místa, kam lázně výlety pořádají.

Tabulka č. 4: Přehled volnočasových aktivit poskytovaných lázněmi

Výlety	atraktivita	Přehrada Les Království, ZOO Dvůr Králové
	přírodní zajímavosti	Bozkovské dolomitové jeskyně, Český ráj, Krkonoše, Prachovské skály
	hrady a zámky	Hospital Kuks, Hrad a zámek Staré Hrady, Hrad Pecka, Státní zámek Sychrov, Zámek Dětenice, Zámek Hrádek u Nechanic, Zámek Nové Město nad Metují, Zámek Opočno
	města	České Budějovice, Český Krumlov, Drážďany, Hradec Králové, Jičín, Karlovy Vary, Kutná Hora, Liberec, Miletín, Praha, Špindlerův Mlýn
	exkurze	Pivovar Nová Paka, Český Granát, Sklárna Novosad v Harrachově
Zážitky	vyhlídkové lety, lety vrtulníkem, ostatní zážitky (čtyřkolky, segwaye, lety balonem)	
Odpočinek	Exotic Spa ve Spa resortu Tree of Life**** (Laconium, Parní lázně, Rasulbad, Hamam, bazén, whirlpool), Wellness v hotelu Anna Marie (sauna, parní komora, 2 relaxační zóny s minibarem)	
Kultura	besedy s cestovateli, spisovateli, herci a zpěváky, jazz "na Stromě", koncerty, kurzy (např. ubrousková technika), výstavy, taneční večery ve stylu 50. - 90. let	
Společenské a stolní hry	kulečník, herní konzole Nintendo Wii, šipky, karty (jednohlavé, dvouhlavé, kanasta), Sázky a dostihy, Anti-monopoly, Svět, Česko, Kufr, Alias, Člověče, nezlob se, Člověče, napij se, Kloboučku hop, Domino, Kvarteto, Černý Petr, Šachy, Dáma, Aktivity	
Sport	bazén, croquet, fitness, minigolf, nordic walking, petanque, tenis, volejbal	
Sportovní vybavení k zapůjčení	jízdní kolo, přilba, nordic walking hole, fotbalový míč, tenisová raketa, prut na ryby, petanque, croquet, badminton, frisbee, líný tenis, chůdy, koloběžka, přetahovací lano, pytel na skákání	
Další možnosti	Cestička šesti smyslů, Lázeňský lesopark Bažantnice, Výlet s piknikovým košem	

Zdroj: vlastní zpracování podle Volnočasové aktivity – Lázně Bělohrad a.s. Lázně Bělohrad: Lázně Bělohrad a.s., 18 s.

Podrobnější informace o popisu míst, kam lázně pořádají výlety, jsou uvedeny v příloze E.

Tabulka č. 5 uvádí časovou náročnost výletů poskytovaných lázeňskou společností a roční období, ve kterém je vhodné daný výlet uskutečnit.

Tabulka č. 5: Přehled výletů podle časové náročnosti a ročního období

VÝLETY		Časová náročnost		Roční období	
		1/2 dne	celý den	léto	zima
Atraktivita	Přehrada Les Království	✓	✗	✓	●
	ZOO Dvůr Králové	✗	✓	✓	✓
Přírodní zajímavosti	Bozkovské dolomitové jeskyně	✓	✗	✓	✓
	Český ráj	✗	✓	✓	✓
	Krkonoše	✗	✓	✓	✓
	Prachovské skály	✓	✗	✓	✗
Hrady a zámky	Hospital Kuks	✓	✗	✓	✗
	Hrad a zámek Staré Hrady	✓	✗	✓	✓
	Hrad Pecka	✓	✗	✓	✗
	Státní zámek Sychrov	✓	✗	✓	✓
	Zámek Dětenice	✓	✗	✓	✓
	Zámek Hrádek u Nechanic	✓	✗	✓	✗
	Zámek Nové Město nad Metují	✓	✗	✓	✗
	Zámek Opočno	✓	✗	✓	✗
Města	České Budějovice	✗	✓	✓	✓
	Český Krumlov	✗	✓	✓	✓
	Drážd'any	✗	✓	✓	✓
	Hradec Králové	✗	✓	✓	✓
	Jičín	✓	✗	✓	✓
	Karlovy Vary	✗	✓	✓	✓
	Kutná Hora	✗	✓	✓	✓
	Liberec	✗	✓	✓	✓
	Miletín	✓	✗	✓	✓
	Praha	✗	✓	✓	✓
	Špindlerův Mlýn	✗	✓	✓	✓
Exkurze	Pivovar Nová Paka	✓	✗	✓	✓
	Český Granát	✓	✗	✓	✓
	Sklárna Novosad v Harrachově	✓	✗	✓	✓

Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2014

Následující tabulka uvádí, které volnočasové aktivity poskytované lázeňskou společností jsou vhodné pro klienty LRK, TOL a místní obyvatele a vhodné roční období pro uskutečnění jednotlivých aktivit.

Tabulka č. 6: Přehled volnočasových aktivit podle vhodnosti a ročního období

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY		Vhodné pro			Roční období	
		LRK	TOL	místní	léto	zima
Zážitky	Vyhlídkové lety	✘	✓	✘	✓	●
	Lety vrtulníkem	✘	✓	✘	✓	●
	Ostatní zážitky	✘	✓	✘	✓	●
Odpočinek	Exotic Spa ve Spa resortu Tree of Life****	●	✓	●	✓	✓
	Wellness v hotelu Anna Marie	✓	✓	✓	✓	✓
Kultura	Besedy	✓	✓	✓	✓	✓
	Jazz "na Stromě"	✓	✓	✓	✓	✓
	Koncerty	✓	✓	✓	✓	✓
	Taneční večery	✓	✓	✓	✓	✓
	Výstavy	✓	✓	✓	✓	✓
Sport	Bazén	✓	✓	✓	✓	✓
	Croquet	●	✓	✘	✓	✘
	Fitness	✓	✓	✓	✓	✓
	Minigolf	✓	✓	✓	✓	✘
	Nordic walking	✓	✓	✘	✓	●
	Petanque	●	✓	✘	✓	✘
	Tenis	●	✓	✓	✓	✘
Volejbal	●	✓	✓	✓	✘	
Další možnosti	Lesopark Bažantnice	✓	✓	✓	✓	●
	Cestička šesti smyslů	✓	✓	✓	✓	●
	Výlet s piknikovým košem	●	✓	✘	✓	✘

Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2014

3.2 Akce konané v Lázních Bělohrad a okolí

V tabulce č. 7 je uveden přehled akcí konaných v Lázních Bělohradě a okolí. Bližší informace o některých významných akcích jsou uvedeny v příloze E.

Tabulka č. 7: Akce konané v Lázních Bělohrad a okolí

Lázně Bělohrad	Pochod "Po stopách K. V. Raise na Zvičinu", Podkrkonošský maraton, Slavnosti písní a tanců Pod Zvičinou, Strašidelná Bažantnice, Zahájení lázeňské sezóny
Okolí	CIAF - Czech International Air Fest, Cultural Reggae Vibez, Festival kouzel a iluzí Skleněný magik Jičín, Hradecký Majáles, JHFest, Jičín, město pohádky, Keltská noc, Motosraz Pecka, Pochod Českým rájem - Putování za Rumcajsem, Rock for People, Slavnosti hořických trubiček, The Legends Rock Fest, Trutnoff, Závody motocyklů 300 zatáček Gustava Havla

Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2014

3.3 Volnočasové aktivity poskytované městem Lázně Bělohrad

Následující tabulka shrnuje možnosti, jak trávit volný čas ve městě Lázně Bělohrad. Atraktivita, možnosti pěší turistiky a cykloturistiky jsou blíže popsány v příloze E.

Tabulka č. 8: Přehled volnočasových aktivit nabízených městem Lázně Bělohrad

Atraktivita	Byšičky, Fričovo muzeum, Lesopark Bažantnice, Památník K. V. Raise, zámek
Kultura	literární čtvrtky, městské kino, tréninky paměti
Sport	fotbalové hřiště, jízda na koních, lov zvěře, rybolov, městská sportovní hala, sportovní zařízení SOU Lázně Bělohrad, tenisová hala, TJ Sokol, víceúčelové sportoviště u ZŠ K. V. Raise
Pěší turistika a cykloturistika	cykloturistické trasy, naučné stezky, turistické trasy

Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2014

Tabulka č. 9 prezentuje volnočasové aktivity ve městě Lázně Bělohrad a jejich vhodnost pro zákazníky LRK, TOL a místní obyvatele a vhodnost jednotlivých aktivit dle ročního období.

Tabulka č. 9: Přehled volnočasových aktivit nabízených městem Lázně Bělohrad podle vhodnosti a ročního období

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY		Vhodné pro			Roční období	
		LRK	TOL	místní	léto	zima
Atraktivita	Byšičky	✓	✓	✓	✓	●
	Fričovo muzeum	✓	✓	●	✓	✗
	Lesopark Bažantnice	✓	✓	✓	✓	●
	Památník K. V. Raise	✓	✓	●	✓	✗
	Zámek (exteriér)	✓	✓	✗	✓	✓
	Zámek (interiér)	✗	✗	✗	✗	✗
Kultura	Literární čtvrtky	●	●	✓	✓	✓
	Městské kino	●	●	✓	✓	✓
	Společenské plesy	●	●	✓	✓	✓
	Tréninky paměti	●	●	✓	✓	✓
Sport	Fotbalové hřiště	✗	✗	✓	✓	✗
	Jízda na koních	✗	✓	✓	✓	✗
	Lov zvěře	✗	✗	✓	✓	✗
	Rybolov	✗	✗	✓	✓	✗
	Městská sportovní hala	✗	✗	✓	✓	✓
	Sportovní zařízení SOU Lázně Bělohrad	✗	✗	✓	✓	✓
	Tenisová hala	✗	✓	✓	✓	✓
	TJ Sokol	✗	✗	✓	✓	✓
	Víceúčelové sportoviště	✗	✗	✓	✓	✗
Pěší turistika a cykloturistika	Cykloturistické trasy	●	✓	✓	✓	✗
	Naučné stezky	✓	✓	✓	✓	✗
	Turistické trasy	✓	✓	✓	✓	✗

Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2014

3.4 Volnočasové aktivity v okolí města Lázně Bělohrad

Tabulka č. 10 obsahuje přehled volnočasových aktivit, které nabízí okolí města Lázně Bělohrad. Bližší informace o atraktivitách, přírodních zajímavostech, hradech a zámcích, výstavách a naučných stezkách jsou uvedeny v příloze E.

Tabulka č. 10: Přehled volnočasových aktivit v okolí Lázní Bělohrad

Atraktivity	Babiččino údolí, Obří akvárium v Hradci Králové, Středověká krčma v Dětenicích, Tvrz Stachelberg
Přírodní zajímavosti	Zvičina, Hruboskalsko, Skalní město Adršpach
Hrady a zámky	Hrad Kost, Hrad Trosky, Hrad Valdštejn, Zámek Hrubá Skála, Zámek Humprecht
Výstavy	Rumcajsův svět Radka Pilaře
Kultura	Biograf Český ráj Jičín, Biograf Na Špici Hořice, Kino Nová Paka, Bio Central Hradec Králové, Cinestar Hradec Králové, Dům kultury Hořice, Městské středisko Nová Paka, Masarykovo divadlo Jičín, Klicperovo divadlo Hradec Králové
Naučné stezky	Naučná stezka Eduarda Štorcha a Karla Zemana, Naučná stezka Karla Jaromíra Erbena, Naučná stezka Lesem Království, Zvičinské vyhlídky
Sport	Golf Hrádek u Nechanic, Golf resort Nová Amerika, jízda na koních, lyžování

Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2014

Následující tabulka obsahuje přehled volnočasových aktivit nacházejících se v okolí Lázní Bělohrad a jejich vhodnost pro zákazníky LRK, TOL a místní obyvatele. Tabulka již neobsahuje volnočasové aktivity zmíněné v tabulce č. 5. Bližší informace o volnočasových aktivitách jsou uvedeny v příloze E.

Tabulka č. 11: Přehled volnočasových aktivit v okolí Lázní Bělohrad podle vhodnosti pro hosty LRK, TOL a místní obyvatele

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY		Vhodné pro		
		LRK	TOL	místní
Atraktivita	Babiččino údolí	✓	✓	✓
	Obří akvárium v Hradci Králové	●	✓	✓
	Středověká krčma v Dětenicích	✓	✓	✓
	Tvrz Stachelberg	●	✓	✓
Přírodní zajímavosti	Zvičina	●	✓	✓
	Hruboskalsko	✓	✓	✓
	Skalní město Adršpach	✓	✓	✓
Hrady a zámky	Hrad Kost	✓	✓	✓
	Hrad Trosky	✓	✓	✓
	Hrad Valdštejn	✓	✓	✓
	Zámek Hrubá Skála	✓	✓	✓
	Zámek Humprecht	✓	✓	✓
Výstavy	Rumcajsův svět Radka Pilaře	●	✓	✓
Sport	Golf Hrádek u Nechanic	●	✓	●
	Golf resort Nová Amerika	●	✓	●
	Jízda na koních	✗	✓	✓
	Lyžování	✗	✓	✓
	Naučné stezky	✓	✓	✓

Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2014

Tabulka č. 12 ukazuje přehled volnočasových aktivit v okolí Lázní Bělohrad a jejich vhodnost podle ročního období a časovou náročnost.

Tabulka č. 12: Přehled volnočasových aktivit v okolí Lázní Bělohrad podle ročního období a časové náročnosti

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY		Roční období		Časová náročnost	
		léto	zima	1/2 dne	celý den
Atraktivita	Babiččino údolí	✓	✗	✗	✓
	Obří akvárium v Hradci Králové	✓	✓	✓	✗
	Středověká krčma v Dětenicích	✓	✓	✓	✗
	Tvrz Stachelberg	✓	✗	✓	✗
Přírodní zajímavosti	Zvičina	✓	●	✓	✗
	Hruboskalsko	✓	✗	✗	✓
	Skalní město Adršpach	✓	✗	✗	✓
Hrady a zámky	Hrad Kost	✓	✗	✓	✗
	Hrad Trosky	✓	✗	✓	✗
	Hrad Valdštejn	✓	✗	✓	✗
	Zámek Hrubá Skála	✓	✗	✓	✗
	Zámek Humprecht	✓	✗	✓	✗
Výstavy	Rumcajsův svět Radka Pilaře	✓	✓	✓	✗
Sport	Golf Hrádek u Nechanic	✓	✗	✓	✗
	Golf resort Nová Amerika	✓	✗	✓	✗
	Jízda na koních	✓	✗	✓	✗
	Lyžování	✗	✓	✓	✓
	Naučné stezky	✓	✗	✓	●

Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2014

4 Průzkum spokojenosti zákazníků

Kapitola analyzuje spokojenosti zákazníků a místních obyvatel s volnočasovými aktivitami poskytovanými společností Lázně Bělohrad a.s.

4.1 Dotazníkové šetření

Autorka realizovala průzkum spokojenosti zákazníků s nabízenými volnočasovými aktivitami prostřednictvím dotazníkového šetření v rámci její odborné praxe v červenci a srpnu 2013 (část dotazníků byla vyplněna i v září 2013) v lázeňské společnosti ve všech lázeňských budovách kromě dětské léčebny. Pro jeho potřeby sestavila dva dotazníky, jeden pro místní obyvatele a druhý pro lázeňské hosty (viz příloha A).

Dotazníky pro lázeňské hosty byly vyplňovány písemně a umístěny na všech recepcích lázeňských hotelů kromě dětské léčebny. Mimo to autorka oslovovala náhodné návštěvníky a žádala je o vyplnění dotazníku. Dotazník měl celkem 14 otázek. Objevovaly se v něm uzavřené, otevřené i polouzavřené otázky. Dotazníky byly rozdávány v českém, anglickém, ruském a německém jazyce.

Dotazníky pro místní obyvatele byly vyplňovány také písemně, i když původním záměrem autorky bylo vytvořit dotazník v elektronické podobě a sdílet ho na sociálních sítích. Dotazník pro místní obyvatele obsahoval také 14 uzavřených, otevřených či polouzavřených otázek.

4.1.1 Dotazník pro lázeňské hosty

Dotazník pro lázeňské hosty vyplnilo celkem 127 respondentů, 91 klientů Lázeňské rehabilitační kliniky a 36 hostů Spa resortu Tree of Life****. Výsledky dotazníkového šetření LRK a TOL autorka rozdělila záměrně na přání ředitele společnosti.

Z 91 dotazovaných klientů LRK bylo 43 žen a 48 mužů, jejichž věkové rozložení je patrné z obrázku č. 13.

Obrázek č. 13: Věkové rozložení klientů LRK



Zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření, Cheb, 2014

Z 36 respondentů z TOL bylo 15 žen a 21 mužů, jejich věkové rozložení je znázorněno v následujícím obrázku.

Obrázek č. 14: Věkové rozložení klientů TOL



Zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření, Cheb, 2014

Ze 127 respondentů 104 alespoň jednou využilo nějakou volnočasovou aktivitu (VČA) z lázeňské nabídky. 23 respondentů nevyužilo žádnou volnočasovou aktivitu. Respondenti z TOL jako důvod nejčastěji uváděli vlastní zábavu a respondenti LRK nejvíce zmiňovali zdravotní indispozice, vlastní zábavu a dalším, méně zmiňovaným důvodem, byla cenová náročnost poskytovaných volnočasových aktivit.

Naopak k nejčastěji využívaným volnočasovým aktivitám respondenti zařadili plavecký bazén, minigolf, kulturní akce a saunu. Ze 104 klientů, kteří využili nějakou nabízenou volnočasovou aktivitu, bylo s touto volnočasovou aktivitou spokojeno 92 (23 nebylo spokojeno a 12 neodpovědělo).

Respondenti LRK by ve volnočasové nabídce lázeňské společnosti přivítali především promítání filmů a solnou jeskyni. Dotazovaní TOL požadují více kulturního vyžití, solárium, golf, lanové centrum a in-line dráhu. Všichni účastníci průzkumu by chtěli venkovní bazén/koupaliště.

Následující tabulka znázorňuje průměrné hodnocení jednotlivých položek dotazníku. Respondenti TOL, LRK i místní obyvatelé mohli položky označovat jako „vynikající“, „dobré“, „špatné“ nebo „nedostatečné“.

Tabulka č. 13: Průměrné hodnocení spokojenosti hostů LRK s vybranými položkami

Položka	Průměr	Hodnocení
Dopravní dostupnost	1,90	dobrý
Ochota a vstřícnost personálu	1,48	vynikající
Kvalifikace a přístup personálu	1,47	vynikající
Ubytování	2,35	dobrý
Stravování	2,59	špatný
Lékařská vyšetření a procedury	1,42	vynikající
Nabídka sportovního vyžití	1,63	dobrý
Nabídka kulturního vyžití	2,31	dobrý
Informovanost o nabídce volnočasových aktivit	2,48	dobrý
Kvalita poskytovaných volnočasových aktivit	1,88	dobrý
Cenová dostupnost	2,20	dobrý
Celková informovanost o lázních	2,29	dobrý
Celkový dojem z lázeňského prostředí	1,76	dobrý

Zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření, Cheb, 2014

Z tabulky č. 13 je zřejmé, že klienti LRK považují dopravní dostupnost, ubytování, nabídku sportovního i kulturního vyžití, informovanost o volnočasových aktivitách i jejich kvalitu, cenovou dostupnost, celkovou informovanost o lázních i celkový dojem z lázeňského prostředí za dobrý. Autorka by ale chtěla upozornit na velký podíl odpovědí „špatný“ (v tabulce vyznačený červeně) mezi dobrou a špatnou nabídkou kulturního vyžití a informovaností o nabídce volnočasových aktivit. Na základě rozhovorů s několika lázeňskými hosty při vyplňování dotazníků se této problematice věnuje v kapitole č. 5.

Jako vynikající klienti považují ochotu a vstřícnost personálu, kvalifikaci a přístup personálu a lékařská vyšetření a procedury. Nespokojeni jsou klienti se stravováním.

Tabulka č. 14 prezentuje průměrné hodnocení spokojenosti hostů TOL s vybranými položkami.

Tabulka č. 14: Průměrné hodnocení spokojenosti hostů TOL s vybranými položkami

Položka	Průměr	Hodnocení
Dopravní dostupnost	1,89	dobrý
Ochota a vstřícnost personálu	1,44	vynikající
Kvalifikace a přístup personálu	1,42	vynikající
Ubytování	1,08	vynikající
Stravování	2,39	dobrý
Lékařská vyšetření a procedury	1,42	vynikající
Nabídka sportovního vyžití	1,28	vynikající
Nabídka kulturního vyžití	2,58	špatný
Informovanost o nabídce volnočasových aktivit	2,19	dobrý
Kvalita poskytovaných volnočasových aktivit	1,81	dobrý
Cenová dostupnost	2,50	špatný
Celková informovanost o lázních	1,83	dobrý
Celkový dojem z lázeňského prostředí	1,72	dobrý

Zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření, Cheb, 2014

Z tabulky č. 14 je patrné, že klienti TOL považují stejně tak jako klienti LRK ochotu a vstřícnost personálu, kvalifikaci a přístup personálu a lékařská vyšetření a procedury za vynikající. Na rozdíl od klientů LRK hodnotí jako vynikající i ubytování a nabídku sportovního vyžití. Pozitivnější hodnocení nabídky sportovního vyžití autorka přikládá věku klientů, protože v TOL jsou klienti mladší a s lepšími zdravotními předpoklady. A lepší hodnocení ubytování je dáno poměrně nedávným otevřením Spa resortu Tree of Life**** a jeho vyšší ubytovací kategorií.

Jako dobrou vidí klienti TOL i LRK dopravní dostupnost lázní, informovanost o nabídce volnočasových aktivit a jejich kvalitu, celkovou informovanost o lázních a celkový dojem z lázeňského prostředí. Stravování klienti TOL hodnotí jako dobré, zatímco hosté LRK jako špatné.

Špatná se klientům TOL zdá cenová dostupnost a nabídka kulturního vyžití. Zde autorka opět přikládá význam rozdílnému věku respondentů, protože lázně mají nabídku kulturního vyžití zaměřenou spíše pro starší osoby.

Důvodem pro výběr těchto lázní bylo především opakované léčení, přidělení, doporučení známých a přátel, dobré výsledky zdravotní péče a krásné prostředí.

Hosté LRK nejčastěji uváděli přednosti a nedostatky uvedené v následující tabulce.

Tabulka č. 15: Přednosti a nedostatky podle hostů LRK

Přednosti	výborná lékařská péče, dobrá dostupnost z místa bydliště, procedury v jedné budově, slatina, příjemná obsluha, ochotný a vstřícný personál, průchod mezi lázeňskými domy, vhodná poloha a klidná lokalita, krásné okolí a příroda, rodinná atmosféra a kamarádské prostředí
Nedostatky	špatné stravování a málo zeleniny v kuchyni, krátké procedury a špatná následnost po sobě jdoucích procedur, zkrácená doba masáží a zábalů, ceny (zejména v kavárnách), uzavírání areálu a nedostupnost k pokojům po 23 hodině, zastaralé vybavení pokojů, málo strojů ve fitness a zastaralé vybavení

Zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření, Cheb, 2014

Nejvíce uváděné přednosti a nedostatky podle klientů TOL shrnuje tabulka č. 16.

Tabulka č. 16: Přednosti a nedostatky podle hostů TOL

Přednosti	příjemná obsluha, ochotný a vstřícný personál, vhodná poloha a klidná lokalita, krásné okolí a příroda, rodinná atmosféra a kamarádské prostředí, kvalitní služby a široká nabídka, Exotic Spa, moderní vybavení
Nedostatky	málo kulturních akcí, drahé parkování, vysoké ceny

Zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření, Cheb, 2014

O lázních se respondenti LRK dozvěděli hlavně od známých, přátel a od lékaře, klienti TOL především z internetu, od známých, přátel a rodiny.

Nejvíce klientů přijelo v červenci a v srpnu 2013 z Prahy, Středočeského, Královéhradeckého, Libereckého a Pardubického kraje. Z cizinců to pak byli v LRK Němci a v TOL Rusové

a Arabové. Jazykovou vybavenost personálu označila většina zahraničních respondentů jako dobrou.

4.1.2 Dotazník pro místní obyvatele

Celkem se dotazování zúčastnilo 78 respondentů, 45 mužů a 33 žen, jejichž věkové rozložení znázorňuje následující obrázek.

Obrázek č. 15: Věkové rozložení místních obyvatel



Zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření, Cheb, 2014

Ze všech dotazovaných navštívilo nějakou volnočasovou aktivitu 65 místních občanů, pouze 13 žádnou volnočasovou aktivitu nabízenou lázněmi nikdy nenavštívilo. Nejčastějšími důvody, proč lidé volnočasové aktivity nenavštěvují, byla cenová náročnost a nezájem o současné volnočasové aktivity pořádané lázněmi. Naopak nejnavštěvovanější volnočasovou aktivitou je plavecký bazén, minigolf a tenis, v možnostech jiné se pak několikrát objevila sauna. Se zvolenou volnočasovou aktivitou bylo spokojeno celkem 54 místních občanů.

V nabídce volnočasových aktivit jednoznačně chybí možnost venkovního koupání, dalšími nejčastěji uváděnými aktivitami byla in-line dráha, kulturní vyžití, solárium, lanové centrum a hokejová hala/zimní stadion.

Z průzkumu je dále zřejmé, že téměř tři čtvrtě dotázaných (53 ze 78) nemá žádnou zkušenost s procedurami, které lázně nabízejí. Pouze 25 respondentů se alespoň jednou zúčastnilo lázeňské procedury.

Sedmá otázka v dotazníku zkoumala informovanost o tom, co vše lázně nabízejí. 47 dotázaných obyvatel si myslí, že o možnostech, které lázně nabízejí, nemá přehled. 31 respondentů uvedlo, že přehled mají. Zde by ale autorka chtěla uvést, že se v dotazníku několikrát objevily připsané odpovědi „ale až od té doby, co zde pracuji“.

49 dotázaných se domnívá, že by je větší propagace lázeňských procedur a volnočasových aktivit na billboardech nebo v místním tisku nepřiměla k návštěvně lázní více.

Tabulka č. 17 uvádí průměrné hodnocení spokojenosti místních obyvatel s vybranými položkami v dotazníku.

Tabulka č. 17: Průměrné hodnocení spokojenosti místních obyvatel

Položka	Průměr	Hodnocení
Nabídka sportovního vyžití	1,78	dobry
Nabídka kulturního vyžití	2,81	špatný
Informovanost o nabídce volnočasových aktivit	2,45	dobry
Kvalita poskytovaných volnočasových aktivit	2,06	dobry
Cenová dostupnost	2,46	dobry
Celkový dojem z lázeňského prostředí	1,99	dobry

Zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření, Cheb, 2014

Z výše uvedené tabulky je patrné, že místní obyvatelé hodnotí nabídku sportovního vyžití, informovanost o nabídce volnočasových a jejich kvalitu, cenovou dostupnost a celkový dojem z lázeňského prostředí společnosti Lázně Bělohrad a.s. jako dobrý. Autorka by ale chtěla poukázat na zcela zřejmý problém týkající se informovanosti o nabídce volnočasových aktivit. V dotazníku se objevuje velký podíl odpovědí „špatný“. Informovaností o nabídce volnočasových aktivit se autorka více zabývá v kapitole č. 5.

Nejvíce uváděné přednosti a nedostatky bělohradských lázní podle místních obyvatel jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka č. 18: Přednosti a nedostatky lázní z pohledu místních obyvatel

Přednosti	dobré jméno, dobré umístění, pěkné okolí a čistota v blízkosti budov, blízkost centra města, zvyšování popularity města, image města, nabídka procedur, zdroj zaměstnanosti
Nedostatky	malá nabídka kulturního vyžití, vysoké ceny, malé město - lázně nemají takovou perspektivu, výskyt arabských občanů, plýtvání jídlem, narušení krajinného rázu vystavěním Spa resortu Tree of Life****, usilování o obchvat, který by zničil okolní krajinu

Zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření, Cheb, 2014

Návštěvu bělohradských lázní by doporučilo svým známým 75 ze 78 respondentů.

4.2 Shrnutí

Z dotazníkového šetření plyne, že všechny dotazované skupiny respondentů ve velké míře využívají nabízené volnočasové aktivity a jsou s jejich kvalitou převážně spokojeny.

Provedené dotazníkové šetření jednoznačně prokázalo, že přání ředitele společnosti Lázně Bělohrad a.s. rozdělit dotazované skupiny na Lázeňskou rehabilitační kliniku a Spa resort Tree of Life**** bylo opodstatněné.

Tabulka č. 19 ukazuje srovnání průměrného hodnocení jednotlivých položek dotazníku hosty TOL, LRK a místními obyvateli.

Tabulka č. 19: Srovnání průměrného hodnocení hostů LRK, TOL a místních obyvatel

Položka	LRK	TOL	místní obyvatelé
Nabídka sportovního vyžití	1,63	1,28	1,78
Nabídka kulturního vyžití	2,31	2,58	2,81
Informovanost o nabídce VČA	2,48	2,19	2,45
Kvalita poskytovaných VČA	1,88	1,81	2,06
Cenová dostupnost	2,20	2,50	2,46
Celkový dojem z lázeňského prostředí	1,76	1,72	1,99

Zdroj: vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření, Cheb, 2014

Klienti TOL a LRK se liší ve věkové kategorii, požadavcích, finančních prostředcích, které vlastní a jsou typově jiní a náročnější. Hosté TOL se většinou shodují s názorem místních obyvatel, to je dáno podobnou věkovou kategorií. Při dotazování místních obyvatel autorka získala nejvíce dat od věkové skupiny do 35 let, což je velmi obtížně porovnatelné s lázeňskými hosty LRK, jejichž nejpočetnější věková kategorie se pohybuje od 56 let výše.

Klienti celkově ohodnotili společnost Lázně Bělohrad a.s. dobře, Spa resort Tree of Life**** byl ohodnocen lépe než Lázeňská rehabilitační klinika. Výrazně nespokojeni byli klienti LRK se stravováním. Zde by autorka chtěla podotknout, že od doby, kdy bylo prováděno dotazníkové šetření, uplynulo již 7 měsíců a v současné době lázně nemají na stravování žádné stížnosti. Místní obyvatelé a hosté TOL byli nespokojeni s nabídkou kulturního vyžití. Jak již bylo zmíněno, rozdíl mezi názory klientů LRK a TOL na kulturní vyžití autorka přikládá především věku respondentů a zaměření lázní především na starší klientelu. Společnost by ale měla brát v potaz, že klienti TOL nejsou spokojeni s kulturní nabídkou

a argumenty, že se mladší a střední generace dokáže zabavit sama, nejsou dle názoru autorky na místě, protože to klienty v lázních neudrží a nebudou se chtít vracet. Navíc více kulturních akcí pro „mladší“ by uvítali i místní občané a obyvatelé okolních měst či vesnic a pomohlo by to větší popularitě města a lázní.

Z několika rozhovorů s klienty LRK při vyplňování dotazníků bylo zřejmé, že nejsou spokojeni s formou, kterou jim jsou nabízeny volnočasové aktivity a různé akce. Na základě toho autorka navrhla zlepšující opatření popsané v následující kapitole.

5 Návrhy na zlepšení

V této kapitole autorka uvádí zlepšující návrhy, které jsou zřejmé z dotazníkového šetření mezi lázeňskými hosty a místními obyvateli.

Z průzkumu spokojenosti zákazníků vyplynulo několik návrhů, které se autorka pokusila podrobněji specifikovat.

5.1 Nová/přepracovaná brožura volnočasových aktivit

Současná brožura nabízející volnočasové aktivity společnosti Lázně Bělohrad a.s. se autorce zdá nepříliš dobře vytvořená, obsahuje řadu zbytečných a nehodících se informací. Autorka proto navrhuje přepracování nebo spíše vytvoření nové brožury. Podkladem pro tuto brožuru mohou být tabulky č. 5, 6, 9, 11 a 12. Jak již bylo zmíněno, lázeňskou společnost navštěvují dva zcela odlišné segmenty zákazníků, proto by bylo vhodné vytvořit speciální brožuru pro hosty Lázeňské rehabilitační kliniky a pro hosty Spa resortu Tree of Life****. Na základě této úvahy autorka zpracovala podklady odděleně, pro každou část společnosti zvlášť. S blížícím se zahájením lázeňské sezóny by bylo vhodné brožuru začít připravovat již nyní, aby byla hotová co nejdříve a mohla tak sloužit klientům. Bylo by dobré, aby před tvorbou nových brožur kompetentnější pracovník společnosti než je autorka práce prozkoumal vhodnost jednotlivých volnočasových aktivit a výletů. Tyto brožury by měly být určité umístěny na každé recepci, podle druhu hotelu (TOL nebo LRK), a zároveň na každém pokoji, protože většina zákazníků si raději tvoří plány v klidu a pohodlí.

Vzhledem ke kapacitě Spa resortu Tree of Life**** (146 lůžek) autorka zvažuje tvorbu 100 brožur nabízející volnočasové aktivity. Většina pokojů je dvoulůžkových, na každý pokoj by se tak umístila jedna brožura a zbylé by se nacházely na recepci, v kavárně a v restauraci, kde by byly k dispozici pro všechny zájemce.

Stejně tak autorka navrhuje tvorbu 150 brožur pro Lázeňskou rehabilitační kliniku (kapacita 267 lůžek), kde navrhuje stejný postup jako v předchozím případě. Kalkulace nákladů na brožury je uvedena v tabulce č. 20.

5.2 Informační schůzky

Na základě výsledků dotazníkového šetření a především na základě rozhovorů s klienty by autorka navrhovala stanovení určitého dne v týdnu a určité hodiny, kdy by byly zájemci o volnočasové aktivity informováni o všech možnostech a především o uskutečňovaných výletech. Předcházelo by se tak tomu, že někteří lázeňští hosté ani nevědí, že lázně výlety pořádají. Volnočasová manažerka sice pravidelně připevňuje na nástěnky každého z hotelů kulturní program a program výletů (viz příloha B), ale ne všichni klienti jsou informováni o tom, kde tyto informace naleznou, a především osobní představení možností vždy vyvolá větší zájem u klientů než jen letáky připevněné na nástěnce. Kdyby se konaly pravidelné informační schůzky, kromě jiného by se předcházelo rušení výletů, které nemají dostatečný počet členů především z důvodu neinformovanosti klientů.

Letáků s nabídkou výletů by se mohlo využívat spíše při snídaních, obědech a večeřích. Byly by umístovány na stůl a tím by bylo zajištěno, že si jich klient všimne a bude tak lépe informován o možnostech výletů, které lázně nabízejí. Do jídelny LRK s celkovou kapacitou 166 míst by se tak mohlo vyrobit zhruba 300 letáků. Je totiž nutné počítat s tím, že dochází k jejich poškozování a průběžnému aktualizování dle současných akcí. To znamená, že letáky by byly tisknuty postupně dle potřeby.

Následující tabulka uvádí orientační kalkulaci na 250 brožur s nabídkou volnočasových aktivit a 300 letáků o rozměru A5, barevný, jednostranný tisk.

Tabulka č. 20: Kalkulace nákladů na brožury a letáky

	Cena za 1 ks (Kč)	Počet ks	DPH (Kč)	Cena celkem (Kč)
Brožura	26,64	250	1.399	8.059
Leták	3,8	300	239	1.379
Celkem (Kč)	-	-	1.638	9.438

Zdroj: vlastní zpracování podle Chci letáky.cz: *Ceník tisku letáků A5*. [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.chciletaky.cz/cenik-tisku-a5>>; Digital Express: *Tisk brožur*. [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.digitalexpress.cz/tisk-brozur/>>, Cheb, 2014

S organizací informačních schůzek a přípravou letáků by společnost měla začít ještě nyní, před zahájením lázeňské sezóny, aby na ni bylo všechno připraveno. K informačním

schůzkám v LRK by se dal využít například kulturní sál hotelu Grand, v TOL by to mohl být jednací apartmán.

5.3 Zlepšení kulturního programu

Z dotazníkového šetření i z rozhovorů s klienty je zcela patrné, že zatímco starší generaci nabídka kulturního programu uspokojuje, pro střední a mladší generaci je nabídka nedostatečná. Z tohoto důvodu autorka navrhuje pořádání různých tematických večerů, například gastronomických, dále hodiny tance ve formě tanečních pro dospělé a častější konání různých koncertů, cestovatelských besed, seminářů a přednášek, jejichž témata by byla zaměřena na oblasti, které by zajímaly mladší klienty. Mimo to by bylo dobré pořádat uvítací večery s hudbou ve dnech, kdy do lázní přijíždí nejvíce nových klientů.

Společnost by mohla organizovat promítací večery. Město Lázně Bělohrad má svoje vlastní kino, nicméně v tomto kině se promítají filmy spíše výjimečně² a většinou pouze v rámci různých programů pro děti. Rekonstrukce kina a jeho plné zprovoznění by nemělo větší význam, proto autorka navrhuje zavést promítací večery v promítacím sále Spa resortu Tree of Life****, kde by se pro lázeňské hosty a případně i pro místní obyvatele mohly promítat různé filmy. Společnosti nesmí zapomenout na autorská práva.

5.4 Zlepšení propagace kulturního programu

Jak ukázal průzkum, někteří místní obyvatelé ani nevědí, co všechno lázně nabízejí a větší propagace by tomu mohla pomoci. Město Lázně Bělohrad sice každý pátek vybírá od lázní plakáty a rozlepuje je po městě, ale to se týká především velkých a významných akcí. Z průzkumu vyplynula jednoznačná nespokojenost s nabídkou kulturního programu (u TOL a místních obyvatel). Na základě toho již byla navržena výše zmíněná zlepšující opatření. Autorka se domnívá, že by bylo vhodné, aby se lázeňská společnost zaměřila na oba segmenty, tedy TOL i LRK a vytvořila kulturní program pro obě tyto skupiny. I když je segment LRK početnější, neznamená to, že by klienty z TOL měla společnost nějakým způsobem zanedbávat. Po upravení a zpestření kulturního programu, ke kterému by mělo dojít rovněž před zahájením lázeňské sezóny, by byla vhodná zvýšená propagace nejen v lázeňské společnosti, ale i celkově ve městě Lázně Bělohrad. Důležité je, aby se tyto informace dostaly i k místním občanům, kteří by mohli kulturní program využívat také. Větší propagace

² V průběhu zpracování práce (duben 2014) bělohradské kino začalo promítat – zatím je v plánu 5 filmů.

ve městě by mohla být zajištěna roznáškou plakátů do schránek nebo vydáním zprávy v místním tisku Bělohradské listy, případně obojím. U mladších obyvatel by se dalo uvažovat i o rozšíření zprávy pomocí sociálních sítí.

5.5 Další sportovní vyžití

I když v dotaznících nabídka sportovních volnočasových aktivit vyšla jako dobrá (u TOL vynikající), vždy je co zlepšovat. Lázeňští hosté i místní obyvatelé by uvítali, kdyby byla posilovna vybavena větším počtem strojů a zastaralejší vybavení bylo vyměněno za nové. Autorka proto navrhla alespoň několik strojů, které by mohly být do posilovny umístěny. Kalkulaci nákladů na pořízení vybraných posilovacích strojů shrnuje tabulka č. 21.

Tabulka č. 21: Náklady na pořízení strojů do posilovny

Stroj	Cena (Kč)
Rotoped HOUSEFIT Tiro 30	4.390
Běžecský pás INSPORTLINE Maderos	17.990
Posilovací lavice HOUSEFIT HG 2078	3.890
Posilovač INSPORTLINE GSCR 349	9.360
Celkem	35.630

Zdroj: vlastní zpracování podle KB sport HK: *Fitness trenážery*. [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.fitness-trenzery.cz>>, Cheb, 2014

Dalším hojně zmiňovaným požadavkem, především místních obyvatel, bylo vybudovat in-line dráhu. V současné době v Lázních Bělohrad je několik silnic, které občané využívají jako in-line dráhu, ale vzhledem k tomu, že po těchto silnicích jezdí řada těžkých vozidel, dochází ke znečišťování těchto silnic a obyvatelé by tak byli rádi, kdyby vznikla in-line dráha určená pouze pro tyto účely. Autorka navrhuje zvážit vystavění in-line dráhy, protože zdejší přírodní podmínky k tomu přímo vybízejí.

Zájem respondenti projeví i o lanový park. Ten by bylo vhodné vystavět v místním přírodním parku Bažantnice, kde jsou pro tento park naprosto vyhovující podmínky. Námět pro vytvoření lanového parku lázně velmi zaujal a bude se o něm dále jednat. Lázně o něm uvažují jako o možnosti, kde konat například teambuildingové akce, mohl by sloužit i jako volnočasová aktivita pro místní obyvatele. Je ale otázkou, zda by se investice do něho vyplatila.

Další požadovanou volnočasovou aktivitou byl golf. S návrhy na realizování golfového hřiště přímo v Lázních Bělohrad již přišlo několik investorů, ale vzhledem k tomu, že louky, které

se nachází kolem lázní a byly by vhodné pro výstavbu tohoto hřiště, nejsou ve vlastnictví lázní, nikdy nedošlo k jeho výstavbě. Autorka by doporučovala jako alternativu postavit například hřiště na discgolf.

5.6 Koupaliště/venkovní bazén

Nejvíce zmiňovaným požadavkem lázeňských hostů i místních obyvatel na novou volnočasovou aktivitu bylo koupaliště (venkovní bazén). Vzhledem k velikosti města Lázně Bělohrad by autorka navrhovala spíše výstavbu venkovního bazénu. Stavba koupaliště by byla možná nejspíše pouze ve spolupráci s městem Lázně Bělohrad a je ke zvážení, zda by se tato investice vůbec vrátila. Občané města i lázeňští hosté považují nemožnost venkovního koupání za velký nedostatek. Lázně tuto situaci zatím řeší venkovní terasou s lehátko, kde se návštěvníci vnitřního bazénu mohou v letních dnech alespoň opalovat a relaxovat. To je ale finančně i hygienicky dost náročné. Vzhledem k tomu, že je v současné době prakticky není možné vystavět bazén či koupaliště, autorka se nepouštěla do bližší kalkulace nákladů. I z pohledu lázní je stavba bazénu zatím otázka daleké budoucnosti.

Nejbližší koupaliště se nachází v obci Pecka (8 km), dále ve městě Miletín (8 km) a venkovní aquaparky jsou v obci Lodín (24 km) a ve městě Jičín (18 km).

5.7 Solná jeskyně

Další požadovanou volnočasovou aktivitou lázeňských klientů (především od 46 let výše) je solná jeskyně. „*Solná jeskyně je nejnovějším originálním způsobem využití kamenné soli a soli z Mrtvého moře pro účely rehabilitace, rekondice, prevence a ochrany zdraví*“ (SolnájeskyněJičín.cz: Vítejte na stránkách Solné jeskyně v Jičíně, 2014). Díky pobytu v solné jeskyni dochází ke zlepšení zdravotních problémů, jako jsou ekzémy, lupenka, alergie apod. Na základě zájmu lázeňských hostů by autorka navrhovala vystavění solné jeskyně. Kromě pobytu v jeskyni by bylo dobré poskytovat konzultace zdravotního stavu s odborným lékařem před a po terapii.

I přes to, že lázeňští hosté projevíli o solnou jeskyni zájem, lázně v budoucnosti o výstavbě solné jeskyně neuvažují. Důvodem je především to, že se specializují na léčbu pohybového aparátu a ne na léčbu ekzémů apod. Solná jeskyně by tak představovala výhradně volnočasovou aktivitu a ne léčebnou proceduru. Podle lázní tuto jeskyni může v současné době nahradit například Exotic Spa ve Spa resortu Tree of Life****.

5.8 Elektrické vozíky a elektrokola

Vzhledem k tomu, že do LRK jezdí lidé s různými pohybovými indispozicemi, bylo by vhodné zvážit koupi elektrických vozíků a elektrokol. Elektrokola by tak pomohla lidem, kteří na tom nejsou zdravotně tak dobře, aby si mohli půjčit obyčejné kolo a jezdit na výlety po místních cyklotrasách. Elektrické vozíky by sloužily lidem pro lepší pohyb mezi lázeňskými budovami a zároveň i k lepšímu pohybu při procházkách po městě a po lázeňském parku Bažantnice. Zároveň by bylo potřeba v Bažantnici upravit některé cesty, které nejsou uzpůsobeny pro taková zařízení. Elektrické vozíky by také mohly sloužit pro Domov Vitalita, kde se zdravotní sestry starají často o nemohoucí osoby a prostřednictvím vozíků by tyto lidé za pomoci zdravotních sester mohli jezdit na vyjížďky také. Doposud lázně uvažovaly pouze o koupi segwayů (v současné době zprostředkovávají jejich půjčování), ty by ale v žádném případě nemohly plnit účely, které autorka popsala v předchozím textu. Lázně by prozatím před začátkem sezóny mohly investovat do dvou elektrických vozíků a dvou elektrokol a podle zájmu by na konci sezóny případně začaly zajišťovat větší počet na sezónu další. V následující tabulce jsou uvedeny náklady na dámské a pánské elektrokolo a dva elektrické vozíky.

Tabulka č. 22: Kalkulace nákladů na elektrické vozíky a elektrokola

Produkt	Počet	Cena (Kč)	Celkem (Kč)
Elektrokolo Apache El Eco 36V 6-sp Lady 26"	1	16.990	16.990
Elektrokolo Apache Elbrus 24-sp Gent 25"	1	24.990	24.990
Elektrický vozík Pronto M61	2	46.000	92.000
Celkem	-	-	133.980

Zdroj: vlastní zpracování podle Kola Brzek: *Elektrokola*. [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.kolabrzek.cz/city-c45/>>; SIVAK medical technology s.r.o.: *Elektrický vozík Pronto M61*. [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.sivak.cz/elektricky-vozik-pronto-m61-398/>>, Cheb, 2014

5.9 Stravování

I když stravování s oblastí volnočasových aktivit nesouvisí, spokojenost právě s gastronomií je pro lázeňskou společnost jedním z klíčových faktorů. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že klienti s ním nejsou spokojeni, jednalo se především o klienty LRK, ale velký podíl špatných odpovědí byl i u hostů z TOL. Podle autorčina názoru by se společnost touto situací měla zcela jistě zabývat. Vzhledem k tomu, že v současné době nejsou autorce známy žádné

stížnosti, usuzuje, že od doby konání její praxe došlo ke změně. Nicméně zlepšování není nikdy na škodu a investice do oblasti gastronomie by byla určitě vhodná.

Za zkoušku by stála spolupráce s Pražským kulinářským institutem (Prakul). Ten byl založen v roce 2008 za účelem spojení různých elementů dokonalé gastronomie pod jednou střechou. „Nabídka našich kurzů je nesmírně široká a počítá jak s hotovými kulinářskými kouzelníky, zvědavými především na nejnovější světové trendy, tak s těmi, pro koho je kuchyně doposud neznámým územím a chtějí se správně naučit úplné základy.“ (Prakul.cz: O institutu, 2014)

Vhodná by byla i spolupráce s odborníky, kteří by do lázní přijeli a zkoumali, jaké chyby v oblasti gastronomie zaměstnanci dělají a pokusili se jim dát doporučení na zlepšení. Dále by se mohlo jednat například o různá školení a návštěvy veletrhů, kde by zaměstnanci získávali nové vědomosti a inspiraci.

Za úvahu stojí také kurzy vaření, kterých by se mohli účastnit nejen návštěvníci jednotlivých lázeňských hotelů, ale také místní kuchaři. Ti by tak mohli rozvíjet svoje schopnosti a znalosti a přispět ke stálému zlepšování v oblasti gastronomie. Kurz by tak splnil dva účely najednou.

V následující tabulce jsou uvedeny příklady možných kurzů vaření nabízených společností Presto podle typu kuchyně.

Tabulka č. 23: Nabídka kurzů vaření společnosti Presto

Kurz	Náplň kurzu	Cena za lekci
Česká kuchyně	polévky, vepřové a hovězí maso, omáčky, klasické české přílohy	2.800 Kč
Francouzská kuchyně	recepty oblíbené ve francouzských restauracích po celém světě	
Italská kuchyně	domácí těstoviny a omáčky, pizza a chléb, pokrmy z masa, nejoblíbenější dezerty	
Japonská kuchyně	příprava ryb, sushi, saschimi, nigiri, tempura, tuňák a losos	
Mexická kuchyně	Burrito, Fajitas, Quesadillas, salsa Guacamole	
Seafood	mořské ryby a netradiční přílohy, mušle, tuňák a losos, krevety	
Thajská kuchyně	pikantní kombinace exotických chutí	

Zdroj: vlastní zpracování podle Kurzy vaření: *Nabídka kurzů Presto*. [online]. Praha, 2009. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.kurzyvareni.cz/kurzy-praha/>>, Cheb, 2014

Závěr

Cílem bakalářské práce s názvem „*Volnočasové vyžití hostů vybrané lázeňské společnosti*“ bylo vyhodnocení stávající nabídky volnočasových aktivit a akcí vhodných pro lázeňské hosty v Lázních Bělohrad a okolí a návrh zlepšujících opatření v oblasti nabídky volnočasových aktivit společnosti Lázně Bělohrad a.s. Aby mohla být navržena zlepšující opatření, byl proveden průzkum spokojenosti místních obyvatel a lázeňských hostů se současnou nabídkou volnočasových aktivit.

Z průzkumu bylo patrné, že místní obyvatelé i lázeňští hosté volnočasové aktivity využívají a jsou s jejich kvalitou spokojeni. Největší nedostatky shledali místní obyvatelé a hosté Spa resortu Tree of Life**** v nabídce kulturního vyžití, problém byl i s informovaností.

Výstupem práce je navržení několika zlepšujících opatření v oblasti nabídky volnočasových aktivit vyplývajících z provedeného průzkumu spokojenosti zákazníků.

K návrhům, které by se daly ihned realizovat, patří vytvoření dvou nových brožur nabízejících volnočasové aktivity na základě vypracovaných podkladů v kapitole č. 3. Jedna brožura by měla být pro hosty Lázeňské rehabilitační kliniky a druhá pro hosty Spa resortu Tree of Life****. Dále se jedná o zavedení informačních schůzek, při kterých by volnočasová manažerka podávala klientům informace o konaných výletech a akcích. S tím souvisí i rozdávání letáků nabízejících výlety při snídaních a večeřích. Jedině tak společnost docílí informovanosti o volnočasových aktivitách a předejde nevyužití kapacity jednotlivých výletů. Dalším návrhem je zakoupení elektrokol a elektrických vozíků, které by mohly pomoci zdravotně indisponovaným hostům.

Klíčové návrhy představují zpestření kulturního programu, a to především pro klienty Spa resortu Tree of Life**** a místní obyvatele a poté jeho větší propagaci prostřednictvím tisku, letáků či sociálních sítí. Důležité jsou i návrhy na zlepšení v oblasti gastronomie. Tyto návrhy zahrnují spolupráci s Pražským kulinářským institutem a dalšími odborníky, školení, návštěvy veletrhů a pořádání kurzů vaření pro lázeňské hosty i kuchaře pracující v lázeňské společnosti.

V závěru práce je uvedeno několik návrhů na zlepšení sportovního vyžití, výstavbu solné jeskyně a koupaliště. Tyto návrhy jsou investičního charakteru a tudíž finančně poměrně náročné. Nejprve by proto mělo dojít k jejich prověření a zhodnocení finanční návratnosti.

Jak bylo zmíněno již v úvodu, toto téma jsem si vybrala, abych zjistila, zda jsem s nabídkou volnočasových aktivit lázeňské společnosti nespokojena jen já nebo jestli se jedná o názor větší skupiny lidí. Průzkum poukázal na nespokojenost především v oblasti nabídky kulturního programu a ztotožnil se tak s mým názorem. Dle toho usuzuji, že cíl práce byl splněn.

Seznam použitých zkratek

a.s.	akciová společnost
ACSI	American Customer Satisfaction Index
apod.	a podobně
CSI	Customer Satisfaction Index
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
ECSI	European Customer Satisfaction Index
LRK	Lázeňská rehabilitační klinika
např.	například
NUTS	Nomenklatura územních statistických jednotek
ROP	Regionální operační program
SOU	střední odborné učiliště
TOL	Spa resort Tree of Life*****
UNESCO	Organizace spojených národů pro výchovu, vědu a kulturu
ÚZIS ČR	Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR
VČA	volnočasové aktivity
ZŠ	základní škola

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Přehled ubytovacích zařízení	30
Tabulka č. 2: Popis ubytovacích zařízení	31
Tabulka č. 3: Přehled léčebných procedur poskytovaných v LRK	32
Tabulka č. 4: Přehled volnočasových aktivit poskytovaných lázněmi.....	34
Tabulka č. 5: Přehled výletů podle časové náročnosti a ročního období	35
Tabulka č. 6: Přehled volnočasových aktivit podle vhodnosti a ročního období.....	36
Tabulka č. 7: Akce konané v Lázních Běláhrad a okolí	37
Tabulka č. 8: Přehled volnočasových aktivit nabízených městem Lázně Běláhrad	37
Tabulka č. 9: Přehled volnočasových aktivit nabízených městem Lázně Běláhrad podle vhodnosti a ročního období	38
Tabulka č. 10: Přehled volnočasových aktivit v okolí Lázní Běláhrad	39
Tabulka č. 11: Přehled volnočasových aktivit v okolí Lázní Běláhrad podle vhodnosti pro hosty LRK, TOL a místní obyvatele	40
Tabulka č. 12: Přehled volnočasových aktivit v okolí Lázní Běláhrad podle ročního období a časové náročnosti	41
Tabulka č. 13: Průměrné hodnocení spokojenosti hostů LRK s vybranými položkami	44
Tabulka č. 14: Průměrné hodnocení spokojenosti hostů TOL s vybranými položkami	45
Tabulka č. 15: Přednosti a nedostatky podle hostů LRK	46
Tabulka č. 16: Přednosti a nedostatky podle hostů TOL	46
Tabulka č. 17: Průměrné hodnocení spokojenosti místních obyvatel	48
Tabulka č. 18: Přednosti a nedostatky lázní z pohledu místních obyvatel.....	48
Tabulka č. 19: Srovnání průměrného hodnocení hostů LRK, TOL a místních obyvatel.....	49
Tabulka č. 20: Kalkulace nákladů na brožury a letáky	52
Tabulka č. 21: Náklady na pořízení strojů do posilovny.....	54
Tabulka č. 22: Kalkulace nákladů na elektrické vozíky a elektrokola.....	56
Tabulka č. 23: Nabídka kurzů vaření společnosti Presto	57

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Zdravotně orientovaný cestovní ruch	13
Obrázek č. 2: Ekonomické přínosy zdravotního cestovního ruchu.....	15
Obrázek č. 3: Vývoj počtu dospělých pacientů v lázeňských zařízeních (bez cizinců).....	16
Obrázek č. 4: Lázeňská péče pro dospělé podle indikačních skupin	17
Obrázek č. 5: Struktura služeb v cestovním ruchu.....	18
Obrázek č. 6: Matice spokojenosti a věrnosti zákazníků	22
Obrázek č. 7: Model spokojenosti zákazníka.....	23
Obrázek č. 8: Spokojenost a ziskovost zákazníků.....	24
Obrázek č. 9: Vliv spokojenosti na setrvání zákazníků	24
Obrázek č. 10: Poloha města Lázně Bělohrad.....	26
Obrázek č. 11: Znak města Lázně Bělohrad	27
Obrázek č. 12: Logo společnosti Lázně Bělohrad a.s.	29
Obrázek č. 13: Věkové rozložení klientů LRK	43
Obrázek č. 14: Věkové rozložení klientů TOL	43
Obrázek č. 15: Věkové rozložení místních obyvatel.....	47

Seznam použité literatury

Knižní zdroje

ATTL, Pavel. *Ekonomický vliv systému zdravotního pojištění na české lázeňství*. Czech Hospitality and Tourism Papers, 2011, roč. 7, č. 13, s. 3-16, ISSN 1801-1535.

COOPER, John, LANE, Peter. *Marketingové plánování: praktická příručka manažera*. 1. vyd. Praha: Grada, 1999. 230 s. ISBN 80-7169-641-2.

ČERTÍK, Miroslav a kol. *Cestovní ruch: vývoj, organizace a řízení*. Vyd. 11. Praha: OFF, 2001. 352 s. ISBN 80-238-6275-8.

ČERTÍK, Miroslav, FIŠEROVÁ Věra. *Volný čas, životní styl a cestovní ruch*. Vyd. 1. Praha: VŠH, 2009. 104 s. ISBN 978-80-86578-93-4.

DĚDINA, Jiří. *Management, organizování a ekonomika lázeňství - vybrané kapitoly*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola cestovního ruchu, hotelnictví a lázeňství, 2004. 170 s. ISBN 80-86592-01-4.

FORET, Miroslav, STÁVKOVÁ, Jana. *Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. 159 s. ISBN 80-247-0385-8.

FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2008. 121 s. ISBN 978-80-251-2183-2.

HÁJEK, Bedřich a kol. *Pedagogické ovlivňování volného času: trendy pedagogiky volného času*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011. 239 s. ISBN 978-80-262-0030-7.

HESKOVÁ, Marie a kol. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna, 2011. 216 s. ISBN 978-80-7373-107-6.

HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. 176 s. ISBN 80-7178-927-5.

HORNER, Susan, SWARBROOKE, John. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.

INDROVÁ, Jarmila a kol. *Cestovní ruch I*. Vyd. 1. V Praze: Oeconomica, 2004. 113 s. ISBN 80-245-0799-4.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0.

KOTÍKOVÁ, Halina. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2013. 206 s. ISBN 978-80-247-4603-6.

KOTLER, Philip a KELLER, Kevin Lane. *Marketing management*. 12th ed. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall, 2006. 729 s. ISBN 0-13-145757-8.

KOTLER, Philip, KELLER, Kevin Lane. *Marketing management*. 14. vyd. Praha: Grada, 2013. 814 s. ISBN 978-80-247-4150-5.

KOTLER, Philip. *Marketing od A do Z: osmdesát pojmů, které by měl znát každý manažer*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2003. 203 s. ISBN 80-7261-082-1.

KOZEL, Roman a kol. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.

Lázeňská péče 2012. Praha: ÚZIS ČR, 2013, 28 s. ISBN: 978-80-7472-036-9.

LOŠŤÁKOVÁ, Hana a kol. *Diferencované řízení vztahů se zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 268 s. ISBN 978-80-247-3155-1.

NOVÝ, Ivan, PETZOLD, Jörg. *(Ne)spokojený zákazník - náš cíl?!: jak získat zákazníka špičkovými službami*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 159 s. ISBN 80-247-1321-7.

SEIFERTO VÁ, Věra. *Marketing v lázeňském cestovním ruchu*. Vyd. 1. Praha: Pragoline, 2003. 120 s. ISBN 80-86592-00-6.

SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. *Služby v cestovním ruchu*. Vyd. 1. Olomouc: UP v Olomouci, 2013. 87 s. ISBN 978-80-244-3438-4.

ŠIMERDOVÁ, Petra. *Volnočasové aktivity – Interní zdroj*. Lázně Bělohrad: Lázně Bělohrad a.s., 10 s., 2012.

TIM: Turistický informační magazín. Lázeňský speciál. Reklamní agentura Jitro, Praha: Eurocard s.r.o., 2011, 52 s., ISSN 1805-4803.

Volnočasové aktivity – Lázně Bělohrad a.s. Lázně Bělohrad: Lázně Bělohrad a.s., 18 s.

Výroční zpráva společnosti Lázně Bělohrad a. s. Lázně Bělohrad: Lázně Bělohrad a.s., 2013, 40 s.

ZAMAZALOVÁ, Marcela. *Marketing obchodní firmy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 232 s. ISBN 978-80-247-2049-4.

Internetové zdroje

AMKHořice.cz: *300 zatáček Gustava Havla*. [online]. Hořice, 2014. [cit. 2014-04-03].

Dostupné z: <<http://www.amkhorice.cz/cz/zavody/300-zatacek/>>

Bělohrad.cz: *Anenské slatinné lázně - Trocha historie*. [online]. Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz/anenske-slatinne-lazne/trocha-historie/>>

Bělohrad.cz: *Lázeňská rehabilitační klinika*. [online]. Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz/procedury/lazenska-rehabilitacni-klinika/>>

Bělohrad.cz: *Lázeňské hotely*. [online]. Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz/ubytovani/lazenske-hotely/>>

Bělohrad.cz: *Léčebna dětí a dorostu*. [online]. Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-15].

Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz/procedury/lecebna-deti-a-dorostu/>>

Bělohrad.cz: *Léčebné pobyty 2014*. [online]. Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-17].

Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz/procedury/lecebne-pobyty-2010/>>

Bělohrad.cz: *Léčebné procedury*. [online]. Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz/procedury/lecebne-procedury/>>

Bělohrad.cz: *Ubytování - Gastronomie*. [online]. Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-15].

Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz/ubytovani/gastronomie/>>

Bělohrad.cz: *Známe vaše zdravotní problémy a víme, jak je léčit a předcházet jim*. [online].

Lázně Bělohrad, 2009. [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <<http://www.belohrad.cz>>

Český statistický úřad: *Databáze demografických údajů za obce ČR*. [online]. Praha. [cit.

2014-03-15]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/cz/obce_d/pohyb/cz0522.xls>

Český-ráj.info: *Bozkovské dolomitové jeskyně*. [online]. Turnov: Sdružení Český ráj, 1992 -

2014. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.cesky-raj.info/dr-cs/733-bozkovske-dolomitove-jeskyne.html>>

Český-ráj.info: *Hruboskalsko*. [online]. Turnov: Sdružení Český ráj, 1992 - 2014. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.cesky-raj.info/dr-cs/710-hruboskalsko.html>>

Český-ráj.info: *Jičín, město pohádky*. [online]. Turnov: Sdružení Český ráj, 1992 - 2014. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.cesky-raj.info/dr-cs/1335-jicin-mesto-pohadky.html>>

Český-ráj.info: *Prachovské skály*. [online]. Turnov: Sdružení Český ráj, 1992 - 2014. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.cesky-raj.info/dr-cs/697-prachovske-skaly.html>>

Český-ráj.info: *Region Český ráj*. [online]. Turnov: Sdružení Český ráj, 1992 - 2014. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.cesky-raj.info/cs/region-cesky-raj/>>

Český-ráj.info: *Zámek Humprecht*. [online]. Turnov: Sdružení Český ráj, 1992 - 2014. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.cesky-raj.info/dr-cs/1254-zamek-humprecht.html>>

Český-ráj.info: *Zřícenina hradu Trosky*. [online]. Turnov: Sdružení Český ráj, 1992 - 2014. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.cesky-raj.info/dr-cs/1344-zricenina-hradu-trosky.html>>

Digital Express: *Tisk brožur*. [online]. Praha. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.digitalexpress.cz/tisk-brozur/>>

Domov Vitalita: *O koho se postaráme*. [online]. Lázně Bělohrad, 2013. [cit. 2014-03-15]. Dostupné z: <<http://www.domovvitalita.cz/o-koho-se-postarame.php>>

Chciletaky.cz: *Ceník tisku letáků A5*. [online]. Brno. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.chciletaky.cz/cenik-tisku-a5>>

Informuji.cz: *Akce a kultura - Královéhradecký kraj*. [online]. 2009 - 2014. [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <<http://www.informuji.cz/akce/kr/>>

Kalendářakcí.atlasceska.cz: *Putování za Rumcajsem - Jičín*. [online]. [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <<http://www.kalendarakci.atlasceska.cz/putovani-za-rumcajsem-jicin-23698/>>

Kalendářakcí.atlasceska.cz: *Slavnosti písní a tanců Pod Zvičinou*. [online]. [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: <<http://www.kalendarakci.atlasceska.cz/slavnosti-pisni-a-tancu-pod-zvicinou/>>

Kola Brzek: *Elektrokola*. [online]. Hradec Králové, 2012. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.kolabrzek.cz/city-c45/>>

Kudyznudy.cz: *Babiččino údolí*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 30.1.2014.[cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Babiccino-udoli.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Barokní zámek a pivovar v Dětenicích*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 21.3.2014. [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Barokni-zamek-v-Detenicich---jedinecny-tip-na-vyle.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Bozkovské dolomitové jeskyně*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 21.3.2013. [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Bozkovske-dolomitove-jeskyne.aspx>>

Kudyznudy.cz: *CIAF – Czech International Air Fest 2014*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 27.1.2014 [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <[http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Akce/CIAF---Czech-International-Air-Fest-2013-\(1\).aspx](http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Akce/CIAF---Czech-International-Air-Fest-2013-(1).aspx)>

Kudyznudy.cz: *Český ráj*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Kam-pojedete/Cesky-raj.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Galerie Granát Turnov*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 10.3.2014. [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Galerie-Granat-Turnov.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Hospital Kuks*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 17.3.2014. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Hospital-Kuks---zcela-ojedinel-a-barokni-architektu.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Hrad a zámek Staré Hradky*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 18.3.2014. [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Pohadkovy-hrad-a-zamek-Stare-Hrady.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Hrad Kost v Českém ráji*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 18.3.2014. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Hrad-Kost-v-Ceskem-raji.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Hrad Pecka*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 25.10.2012. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Prohlidka-interieru-hradu-Pecka-s-cernou-kuchyni-a.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Hrad Valdštejn*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 21.12.2012. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Hrad-Valdstejn.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Hruboskalské skalní město*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 21.12.2012. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Hruboskalske-skalni-mesto.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Krkonošský národní park*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 12.4.2013. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Krkonosky-narodni-park.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Obří akvárium Hradec Králové*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 1.7.2013. [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Obri-akvarium-Hradec-Kralove---prochazka-destnym-p.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Pivovar se sladovnou v Nové Pace*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 30.11.2011. [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Pivovar-se-sladovnou-v-Nove-Pace---Novopacke-pivo.aspx#5>>

Kudyznudy.cz: *Prachovské skály v Českém ráji*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 14.10.2012. [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Prachovske-skaly-v-Ceskem-raji.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Přehrada Les Království*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 14.12.2012. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Prehrada-Les-Kralovstvi-na-Labi-nad-Dvorem-Kralove.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Rumcajsův svět Radka Pilaře*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 5.3.2012. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Rumcajsuv-svet-Radka-Pilare.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Skalní město u Adršpachu*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 11.3.2014. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Skalni-mesto-u-Adrspachu.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Sklárna Novosad v Harrachově*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 28.9.2012. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Sklarna-Novosad-v-Harrachove.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Státní zámek Opočno*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 17.3.2014. [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Zamek-Opocno---navstivte-velkolepy-renesancni-zame.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Středověká krčma v Dětenicích*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 15.1.2014. [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Stredovek-na-vlastni-kuzi-ve-Stredoveke-krcme-v-De.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Tvrz Stachelberg*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 27.12.2013. [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Vojenska-historie-na-tvrzi-Stachelberg.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Vrchol Zvičina*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 9.2.2013. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Vrchol-Zvicina---nejkrasnejsi-pohled-na-Krkonose.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Zámek Hrádek u Nechanic*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 10.4.2014. [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Zamek-a-golf-v-Hradku-u-Nechanic.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Zámek Hrubá Skála*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 5.3.2014. [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Zamek-Hruba-Skala---ubytujte-se-a-bavte-se-v-roman.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Zámek Nové Město nad Metují*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 7.10.2013. [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Renesancni-zamek-v-Novem-Meste-nad-Metuji.aspx>>

Kudyznudy.cz: *Zámek Sychrov*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 15.3.2014. [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Na-zamek-Sychrov-se-muzete-vydat-po-cely-rok.aspx>>

Kudyznudy.cz: *ZOO Dvůr Králové*. [online]. Praha: CzechTourism, 2013. Aktualizace 17.3.2013. [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/ZOO-Dvur-Kralove---Afrika-na-dlani.aspx>>

Kurzyvaření.cz: *Nabídka kurzů Presto*. [online]. Praha, 2009. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.kurzyvareni.cz/kurzy-praha/>>

Lázně Bělohrad: *Bažantnice ještě žije 2013*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/kultura/programy-kulturnich-akci/bazantnice-jeste-zije-2013>>

Lázně Bělohrad: *Bažantnice*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/mesto/atraktivni-mista/bazantnice-bysicka/>>

Lázně Bělohrad: *Byšičky*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/mesto/atraktivni-mista/bysicky/>>

Lázně Bělohrad: *Country festival "Pod Hůrou" 2013*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/kultura/programy-kulturnich-akci/country-festival-pod-hurou-2013/>>

Lázně Bělohrad: *Cyklistické trasy*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-03-20]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/mesto/tipy-na-vylet/cyklisticke-trasy/>>

Lázně Bělohrad: *Fričovo muzeum*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/kultura/fricovo-muzeum/>>

Lázně Bělohrad: *O městě*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/mesto/o-meste/>>

Lázně Bělohrad: *Strašidelná Bažantnice 2013*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/kultura/programy-kulturnich-akci/strasidelna-bazantnice-2013/?PHPSESSID=8cf879414b65b07e77438ee7adc4d3dd>>

Lázně Bělohrad: *Turistické stezky*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-03-20]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/mesto/tipy-na-vylet/turisticke-stezky/>>

Lázně Bělohrad: *Ubytování a restaurace*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/mesto/ubytovani-a-restaurace>>

Lázně Bělohrad: *Vycházky do okolí*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-03-20]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/mesto/tipy-na-vylet/vychazky-do-okoli/>>

Lázně Bělohrad: *Zámek*. [online]. Lázně Bělohrad. [cit. 2014-04-05]. Dostupné z: <<http://www.lazne-belohrad.cz/mesto/atraktivni-mista/zamek/>>

LEJDAR, Václav. Jičínský.deník.cz: *Jedenáct tisíc návštěvníků, to Bažantnice nepamatuje*. [online]. Lázně Bělohrad, 2.7.2013. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <http://jicinsky.denik.cz/kultura_region/jedenact-tisic-navstevniku-to-bazantnice-nepamatuje-20130701.html>

Medical Tribune CZ: *Co vyplývá z nové úhradové vyhlášky*. [online]. Praha, 2000 - 2012. Aktualizace 20.11.2013. [cit. 2014-04-18]. Dostupné z: <<http://www.tribune.cz/clanek/31529-co-vyplyva-z-nove-uhradove-vyhlasky>>

Novinky.cz: *Nejlepší české hotely pro rok 2014*. [online]. Praha. 2003 - 2014. [cit. 2014-03-13]. Dostupné z: <<http://www.novinky.cz/cestovani/325425-nejlepsi-ceske-hotely-pro-rok-2014.html>>

Podkrkonoší.eu: *Naučná stezka Eduarda Štorcha a Karla Zemana*. [online]. Aktualizace 13.2.2014. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.podkrkonosi.eu/cs/turistika-a-sport/pesi-turistika/naucne-stezky/naucna-stezka-eduarda-storcha-a-karla-zemana.html>>

Podkrkonoší.eu: *Naučná stezka Karla Jaromíra Erbena*. [online]. Aktualizace 29.2.2012. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.podkrkonosi.eu/cs/turistika-a-sport/pesi-turistika/naucne-stezky/naucna-stezka-karla-jaromira-erbena.html>>

Podkrkonoší.eu: *Naučná stezka Lesem Království*. [online]. Aktualizace 29.2.2012. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.podkrkonosi.eu/cs/turistika-a-sport/pesi-turistika/naucne-stezky/naucna-stezka-lesem-kralovstvi.html>>

Podkrkonoší.eu: *Po stopách Karla Václava Raise*. [online]. Aktualizace 9.5.2012. [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <<http://www.podkrkonosi.eu/cs/turistika-a-sport/pesi-turistika/naucne-stezky/po-stopach-karla-vaclava-raise.html>>

Podkrkonoší.eu: *Technické památky*. [online]. Aktualizace 29.2.2012. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.podkrkonosi.eu/cs/kulturni-dedictvi/pamatky/technicke-pamatky.html>>

Podkrkonoší.eu: *Tradiční závody a pochody*. [online]. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.podkrkonosi.eu/cs/turistika-a-sport/tradicni-zavody-a-pochody/>>

Podkrkonoší.eu: *ZOO Dvůr Králové*. [online]. Aktualizace 29.2.2012. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.podkrkonosi.eu/cs/podkrkonosi/tipy-na-vylety/zoo-dvur-kralove.html>>

Podkrkonoší.eu: *Zvičina*. [online]. Aktualizace 29.2.2012. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.podkrkonosi.eu/cs/podkrkonosi/tipy-na-vylety/zvicina.html>>

Podkrkonoší.eu: *Zvičinské vyhlídky*. [online]. Aktualizace 29.2.2012. [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://www.podkrkonosi.eu/cs/turistika-a-sport/pesi-turistika/naucne-stezky/zvicinske-vyhličky.html>>

Podkrkonošský maraton: *Propozice*. [online]. 2009. [cit. 2014-03-19]. Dostupné z: <<http://www.podkrkonoskymaraton.cz/propozice-pod-krkonosky-cyklo-maraton-2009>>

Pražský kulinářský institut: *O institutu*. [online]. Praha, 2014. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.prakul.cz/default/text?pageId=5>>

SANQUIS: *Co čeká české lázně?* [online]. [cit. 2014-04-21]. Dostupné z: <<http://www.sanquis.cz/index1.php?linkID=txt424>>

SIVAK medical technology s.r.o.: *Elektrický vozík Pronto M61*. [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: <<http://www.sivak.cz/elektricky-vozik-pronto-m61-398/>>

Solná jeskyně Jičín: *Vítejte na stránkách Solné jeskyně v Jičíně*. [online]. Jičín. [cit. 2014-03-09]. Dostupné z: <<http://www.solnajeskynejicin.cz>>

Spa.cz: *Lázně Bělohrad - Lázeňské hotely*. [online]. Praha, 2008 - 2014 [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: <<http://www.spa.cz/lazne-belohrad/hotely/>>

Svaz léčebných lázní České republiky: *Proč jet do českých lázní*. [online]. Praha, 2009 - 2014. [cit. 2014-03-18]. Dostupné z: <http://www.lecebne-lazne.cz/cs/ceske-lazenstvi/proc-jet-do-ceskych-lazni>

Treeoflife.cz *Gastronomie*. [online]. [cit. 2014-03-15]. Lázně Bělohrad. Dostupné z: <<http://www.treeoflife.cz/gastronomie>>

Treeoflife.cz. [online]. [cit. 2014-03-21]. Lázně Bělohrad. Dostupné z: <<http://www.treeoflife.cz/o-nas/uvodni-slovo>>

Treeoflife.cz: *Historie*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Lázně Bělohrad. Dostupné z: <<http://www.treeoflife.cz/o-nas/historie>>

Treeoflife.cz: *O nás*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Lázně Bělohrad. Dostupné z: <<http://www.treeoflife.cz/o-nas>>

Ubytování.net: *Ubytování Lázně Bělohrad*. [online]. 2003. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: <<http://www.ubytovani.net/search?lokalita=597>>

ÚZIS ČR: *Královéhradecký kraj*. [online]. Praha: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR. 2010 - 2014. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: <<http://www.uzis.cz/cr-kraje/kraje/kralovehradecky-kraj?page=2>>

Zpravyčeskýraj.cz: *Zdrávi došli! Turistickou sezónu zahájilo slunce*. [online]. Jičín, 29.3.2014 [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <<http://zpravyceskyraj.cz/zdravi-dosli-turistickou-sezonu-zahajilo-slunce/>>

Seznam příloh

Příloha A: Dotazníky

Příloha B: Kulturní program a program výletů

Příloha C: Programy a plakáty vybraných akcí

Příloha D: Ubytovací zařízení

Příloha E: Volnočasové aktivity a akce

Příloha A:

Dotazníky

6. Co Vám v lázeňské nabídce volnočasových aktivit chybí? (Můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> golf | <input type="checkbox"/> solárium |
| <input type="checkbox"/> letní koupaliště/venkovní bazén | <input type="checkbox"/> lezecká stěna, lanové centrum |
| <input type="checkbox"/> in-line dráha | <input type="checkbox"/> hokejová hala/zimní stadion |
| <input type="checkbox"/> solná jeskyně | <input type="checkbox"/> doplňkové služby – např. nehtové studio |
| <input type="checkbox"/> více výletů | <input type="checkbox"/> jiné (uved'te) |
| <input type="checkbox"/> více kulturního vyžití | |
| <input type="checkbox"/> squash | |
| <input type="checkbox"/> bowling, kuželky | |
| <input type="checkbox"/> promítání filmů | |

7. Na základě Vaší návštěvy lázní ohodno'te následující kritéria. (Vyznačte křížkem)

	Nedostatečný	Špatný	Dobrý	Vynikající
Dopravní dostupnost				
Ochota a vstřícnost personálu				
Kvalifikace a přístup personálu				
Ubytování				
Stravování				
Lékařská vyšetření a procedury				
Nabídka sportovního vyžití				
Nabídka kulturního vyžití				
Informovanost o nabídce volnočasových aktivit				
Kvalita poskytovaných volnočasových aktivit				
Cenová dostupnost				
Celková informovanost o lázních				
Celkový dojem z lázeňského prostředí				

8. Proč jste si vybral(a) právě tyto lázně?

.....

9. Které tři přednosti a tři nedostatky podle Vás lázně mají?

Přednosti:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Nedostatky:

1.....

2.....

3.....

10. Odkud jste se o lázních dozvěděl(a)?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> od známých | <input type="checkbox"/> z tisku |
| <input type="checkbox"/> od přátel | <input type="checkbox"/> jiné (uved'te) |
| <input type="checkbox"/> od lékaře | |
| <input type="checkbox"/> z internetových stránek | |

11. Přejete si získávat další informace o lázeňských produktech a akcích pořádaných v lázních?

- | | |
|--|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> ano (uved'te kontakt) | <input type="checkbox"/> ne |
| | |

12. Jakého jste pohlaví?

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> muž | <input type="checkbox"/> žena |
|------------------------------|-------------------------------|

13. Kolik Vám je let?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> méně než 25 let | <input type="checkbox"/> 46 – 55 let |
| <input type="checkbox"/> 26 – 35 let | <input type="checkbox"/> 56 – 65 let |
| <input type="checkbox"/> 36 – 45 let | <input type="checkbox"/> 66 a více let |

14. Z jakého kraje pocházíte?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Královéhradecký | <input type="checkbox"/> Praha |
| <input type="checkbox"/> Pardubický | <input type="checkbox"/> Jiný (uved'te) |
| <input type="checkbox"/> Liberecký | |
| <input type="checkbox"/> Středočeský | |

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

DOTAZNÍK PRO MÍSTNÍ OBYVATELE

Dobrý den,

jmenuji se Veronika Kadlecová a jsem studentkou Fakulty ekonomické Západočeské univerzity v Plzni.

Chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku, který byl sestaven jako podklad k bakalářské práci. Tato práce se zaměřuje na analýzu nabídky volnočasových aktivit společnosti Lázně Bělohrad a.s. Data získaná z Vašich odpovědí budou použita pro vytvoření zlepšujících návrhů pro tuto společnost.

1. Využil(a) jste někdy nějakou volnočasovou aktivitu (např. bazén, minigolf), kterou lázně nabízejí?

- ano ne

2. Jestliže ne, z jakého důvodu?

- nevím, že lázně nabízejí volnočasové aktivity cenová náročnost
- nemám dostatek volného času jiné (uved'te)
- nemám zájem o volnočasové aktivity poskytované lázněmi
-

3. Jestliže ano, která to byla? (Můžete zaškrtnout více odpovědí.)

- minigolf volejbal
- plavecký bazén jiné (uved'te)
- fitness
- tenis
- jízda na koních

4. Byl(a) jste s touto volnočasovou aktivitou spokojen(a)?

- ano
- ne (stručně zdůvodněte)

5. Co Vám v lázeňské nabídce volnočasových aktivit chybí? (Můžete zaškrtnout více odpovědí)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> golf | <input type="checkbox"/> promítání filmů |
| <input type="checkbox"/> letní koupaliště/venkovní bazén | <input type="checkbox"/> solárium |
| <input type="checkbox"/> in-line dráha | <input type="checkbox"/> lezecká stěna |
| <input type="checkbox"/> solná jeskyně | <input type="checkbox"/> lanové centrum |
| <input type="checkbox"/> více výletů | <input type="checkbox"/> hokejová hala/zimní stadion |
| <input type="checkbox"/> více kulturního vyžití | <input type="checkbox"/> doplňkové služby – např. nehtové studio |
| <input type="checkbox"/> squash | <input type="checkbox"/> jiné (uved'te) |
| <input type="checkbox"/> bowling | |
| <input type="checkbox"/> kuželky | |

6. Absolvoval(a) jste někdy lázeňskou proceduru?

- ano ne

7. Máte přehled o tom, co všechno lázně nabízejí?

- ano ne

8. Myslíte si, že by Vás větší propagace lázeňských procedur a volnočasových aktivit na billboardech nebo v místním tisku přiměla k návštěvě lázní více?

- ano ne

9. Na základě Vaší návštěvy lázní ohodnot'te následující kritéria. (Vyznačte křížkem)

	Nedostatečný	Špatný	Dobrý	Vynikající
Nabídka sportovního vyžití				
Nabídka kulturního vyžití				
Informovanost o nabídce volnočasových aktivit				
Kvalita poskytovaných volnočasových aktivit				
Cenová dostupnost				
Celkový dojem z lázeňského prostředí				

10. Které tři přednosti a tři nedostatky podle Vás lázně mají?

Přednosti:

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Nedostatky:

1.....

2.....

3.....

11. Doporučil(a) byste svým známým návštěvu bělohradských lázní?

ano

ne (stručně zdůvodněte)

12. Přejete si získávat informace o lázeňských produktech a akcích?

ano (uveďte kontakt) ne

.....

13. Jakého jste pohlaví?

muž žena

14. Kolik je Vám let?

méně než 25 let 46 – 55 let

26 – 35 let 56 – 65 let

36 – 45 let 66 a více let

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

Příloha B:
**Kulturní program a program
výletů**

Kulturní program na srpen 2013



LÁZNĚ BĚLOHRAD

KULTURNÍ PROGRAM SRPEN 2013

PÁ 2.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	KONCERT	4 akordy - zpívají Tomáš Löbl a Pepa Vágner	100,-
SO 3.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	TANEČNÍ VEČER	Skupina MAGNET	30,-
PO 5.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	TANEČNÍ VEČER	Skupina PIKNIK	30,-
PÁ 9.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	KONCERT	Oblíbená country skupina BRZDAŘI	50,-
SO 10.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	TANEČNÍ VEČER	Skupina PREMIER	30,-
PO 12.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	TANEČNÍ VEČER	Skupina HOLIDAY EXPRESS	30,-
ÚT 13.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	BESEDA	HODINKA s Karlem Moorem – o hudebním skladateli a bělohradském rodáku vypráví Jitka Mečířová	
PÁ 16.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	KONCERT	Jana Rychterová, Vladimír I. Pecháček a RNDr. Václav Větvíčka - veřejná rozhlasová nahrávka ČRo Hradec Králové	100,-
SO 17.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	TANEČNÍ VEČER	Skupina WINGS	30,-
PO 19.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	TANEČNÍ VEČER	Skupina GALILEO BAND	30,-
ÚT 20.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	BESEDA	HODINKA s K. V. Raísem – o známém českém spisovateli a bělohradském rodáku vypráví Jitka Mečířová	
PÁ 23.8. zámecký park	20 ³⁰	DIVADLO	MŮŽU K TOBĚ? - představení divadelního souboru Artur	100/ 120*
SO 24.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	TANEČNÍ VEČER	Skupina UNISTAR	30,-
PO 26.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	TANEČNÍ VEČER	Skupina HOLIDAY EXPRESS	30,-
ÚT 27.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	BESEDA	HODINKA s L. Mašinovou – o spisovatelce žijící v L. Bělohradě vypráví Jitka Mečířová	
PÁ 30.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	KONCERT	LIBOR JANEČEK - lytarový recitál	50,-
SO 31.8. kulturní sál	19 ⁰⁰	TANEČNÍ VEČER	Skupina PREMIER	30,-

Změna programu vyhrazena
* cena v předprodeji/na místě

TIPY NA VÝLET

srpen 2013



DEN	DATUM	ČAS	VÝLET	VSTUPNÉ PLNÉ/SNÍŽENÉ	JÍZDNÉ
ČT	1.8.	14,45	MILETÍN- rodný domek a klášterní sklepy	50/30,-	40,-
SO	3.8.	12,00	BOZKOVSKÉ JESKYNĚ	100/80/50,-	110,-
NE	4.8.	12,00	Procházka ke zřícenině KUMBURK	-	40,-
ÚT	6.8.	14,45	Hrad PECKA	60/40/30,-	30,-
ČT	8.8.	14,45	PIVOVAR Nová Paka	99,-	40,-
SO	10.8.	12,00	ZOO DVŮR KRÁLOVÉ	110/75,-	80,-
NE	11.8.	12,00	Zámek DĚTENICE	120/80,-	110,-
ÚT	13.8.	14,45	Nová Paka KLENOTNICE A AUTO-MOTO MUZEUM	30,- 35/25,-	40,-
ČT	15.8.	14,45	Technický skanzen CIHELNA v Šárov. Lhotě	30,-	30,-
SO	17.8.	12,00	PRACHOVSKÉ SKÁLY	50/30,-	80,-
NE	18.8.	12,00	HOSPITAL KUKS	140/100,-	90,-
ÚT	20.8.	14,45	MILETÍN- rodný domek a klášterní sklepy	50/30,-	40,-
ČT	22.8.	14,45	Hrad KOST	120/80,-	110,-
SO	24.8.	12,00	Zámek HRÁDEK U NECHANIC	80/60,-	90,-
NE	25.8.	12,00	ZOO DVŮR KRÁLOVÉ	110/75,-	80,-
ÚT	27.8.	14,45	Technický skanzen CIHELNA v Šárov. Lhotě	30,-	30,-
ČT	29.8.	14,45	PIVOVAR Nová Paka	99,-	40,-
SO	31.8.	12,00	Zámek SYCHROV	150/100,-	140,-

HLASTE SE NA RECEPCI GRAND
výlety jsou bez průvodce
ZMĚNY PROGRAMU VYHRAZENY

Příklad letáku nabízející výlet



LÁZNĚ BĚLOHRAD

PIVOVAR NOVÁ PAKA



Součástí exkurze je nejen seznámení s výrobními postupy, ale také ochutnávka piva, ovšem ne jen tak ledajakého! Pivo můžete ochutnat přímo z ležáckého tanku a co víc, nabídneme vám také naše speciality jako pivo třešňové, limetkové, zázvorové, medové či grapefruitové.

ČTVRTEK 8. 8. VE 14⁴⁵

JÍZDNÉ 40,- Kč VSTUPNÉ 99,- Kč

Hlaste se, prosíme, na recepci GRAND do středy

Příloha C:
Programy a plakáty
vybraných akcí

Bělohradské kulturní léto 2013

MĚSTSKÉ KULTURNÍ STŘEDISKO LÁZNĚ BĚLOHRAD A LÁZNĚ BĚLOHRAD A.S. POŘÁDAJÍ

BĚLOHRADSKÉ KULTURNÍ LÉTO 2013

14.6.		ZAHÁJENÍ VÝSTAVY VYTVARNÍKA PETRA HEBERA	Památník K. V. Rašce
18. - 23.6.		MEZINÁRODNÍ FOLKLORNÍ FESTIVAL „POD ZVIČINOU“	
21.6.	19:00	TWO VOICES TRIO – klasické skladby s humornými texty J. Rychterové	areál lázní
29.6.	16:30	STRAŠIDELNÁ BAŽANTNICE	
30.6.		POUŤ NA BYŠIČKÁCH	
6.7.	21:00	PINK FLOYD REVIVAL	zámecký park
12.7.	19:00	ALBUM – koncert Bluegrassové skupiny	areál lázní
19.7.	19:00	POUTNÍCI - Country band	areál lázní
20.7.	14:00	COUNTRY FESTIVAL – Trnský, Stranovrát, Berušky, BG Bazár, Vorníště, Passage, Jimmy Bezman, Banjo Band Ivana Mádka, Stránilci, Mrakoplaň	zámecký park
26.7.	19:00	MIREK PALEČEK – písníkář z dvojice Paleček – Janek	areál lázní
2. - 4.8.		BAŽANTNICE JEŠTĚ ŽIJE 2.8. Koncert skupiny Blue Effect 3.8. Divadelní vystoupení „Tři v háji“ 4.8. Dechovkové odpoledne: Javorka, Táboranka, Švitečka	
9.8.	20:30	DIVADELNÍ VYSTOUPENÍ „NA DRATĚ JE KLOKAN“	zámecký park
10.8.		PODKRKOŇSKÝ MARATON 2013	
10.8.	20:30	KONCERT SKUPINY KOMUNÁL	zámecký park
16.8.		RNDr. V. VĚTVIČKA, J. RYCHTEROVÁ, V. I. PECHÁČEK - koncert veřejná nahrávka ČRo Hradec Králové	sál lázní
23.8.	20:30	DIVADELNÍ VYSTOUPENÍ „MŮŽU K TOBĚ“	zámecký park
24.8.	20:30	KONCET MARKA ZTRACENÉHO	zámecký park
30.8.	19:00	LIBOR JANEČEK – kytarový recitál	sál lázní
31.8.		RADOSTNÉ DĚTSKÉ ODPOLEDNE NA DOLNÍ NOVÉ VSI	
2. - 6.9.		VÝSTAVA ZAHRÁDKÁŘŮ	Památník K. V. Rašce
6. 9.	19:00	NERESTI A CTNOSTI – vzpomínkový koncert Pavla Nováka ml.	sál lázní

NEDĚLNÍ KONCERTY V BAŽANTNICI od 15 hodin

30. 6.	Dalibor	28. 7.	Podkrkonošská dechovka	25. 8.	Kyživoborská dechová hudba
7. 7.	Táboranka	4. 8.	Javorka, Táboranka, Švitečka	1. 9.	Podzvičnická
14. 7.	Jilemníčanka	11. 8.	F. S. D. Milana Bedáříka	8. 9.	Podkovníka
21. 7.	Staropražští haligonkáři	18. 8.	Dechový orchestr VČE		





Foto: M. J. Kopecký, M. J. Kopecký

39. Mezinárodní folklorní festival „Pod Zvičinou“



KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ, MĚSTO LÁZNĚ BĚLOHRAD, LÁZNĚ BĚLOHRAD A.S.,
FOLKLORNÍ SDRUŽENÍ ČR PRAHA, FS HOREŇÁK A HOREŇÁČEK, O.S.

POŘADAJÍ

POD ZÁŠTITOU HEJTMANA KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE LUBOMÍRA FRANCE,
MÍSTOPŘEDSEDY PSP ČR JIŘÍHO OLIVY A STAROSTY MĚSTA LÁZNĚ BĚLOHRAD PAVLA ŠUBRA



39. MEZINÁRODNÍ FOLKLORNÍ FESTIVAL „POD ZVIČINOU“

Lázně Bělohrad 20. - 23. června 2013

20. června (čtvrtek)	19:00	„NA HORÁCH, NA DOLÁCH“ Zahájení festivalu	areál minigolfu
21. června (pátek)	8:30	„DALEKO, ŠIROKO“	DK Koruna Hořice
	10:15	Výchovný koncert pro žáky ZŠ	
	19:00	„HRAJTE NÁM VESELE“ Soubory hrají lázeňským hostům	Strom života
	19:00	„U MUZIKY“ Vystoupení zahraničních souborů	Mlázovice, Pecka
	20:30	„RADUJME SE, VESELME SE“ Vystoupení domácích souborů s hosty	letní kino H. N. Věs
22. června (sobota)	9:30	„I. BĚLOHRADSKÝ JARMARK“ Trhy a kulturní program po celý den	Památník K. V. Raise
	12:30	„POLKA RALLYE“ Závod v polce na 200 m ve třech kategoriích	areál zámku
	13:00	„KONCERT DECHOVÉ HUDBY“	zámecký park
	14:30	„ZPÍVEJ, TANCUJ, DOVÁDĚJ“ Bělohrad se představuje	zámecký park
	15:30	„POD NAŠIMI OKNY“ Folklorní odpoledne věnované lidovému kroji, písni a tanci	zámecký park
	16:00	„KDOŽ SÚ BOŽÍ BOJOVNÍCI“	zámecký park
	18:00	Dětský kroužek historického šermu TESÁK	zámecký park
	19:00	„ALOU, PÁNÍ MUZIKANTI“ Pořad plný hudby a lásky	Památník K. V. Raise
	19:00	„HRAJTE NÁM VESELE“ Soubory hrají lázeňským hostům	hotel Grand
	21:00	„ZAŠLO, SLUNCE ZAŠLO“ Vystoupení věnované R. Rejškovi	zámecký park
	23. června (neděle)	9:00	„MŠE SVATÁ“ Za účasti folklorních souborů
10:15		„ROZTANČENÉ NÁMĚSTÍ“ Soubory tančí městu	náměstí K. V. Raise
13:00		„PRŮVOD“ Slavnostní průvod městem	Strom života – zámecký park
14:00		„TOČ SE, MILÁ TOČ“ Galaprogram	zámecký park

Účinkují: Lipta - Liptál, Hadáček - Červený Kostelec, Rokytka - Rokycany, Funiart - Malá Bělá, Horeňák a Horeňáček - Lázně Bělohrad a zahraniční soubory z Indie, Itálie, Chorvatska a Slovenska

Pofady uvádí: Jirka Břeská, Simona Stránská, Pavlína Vernerová, Zdeňka a Michaela Rychterová

V sobotu a neděli se uskuteční turistický pochod k 125. výročí založení KČT „Putování Raisovým krajem“

Vstupné: čtvrtek, pátek a sobota - DOBROVOLNĚ, neděle - 50,- Kč



Zahájení lázeňské sezóny



LÁZNĚ BĚLOHRAD A.S. a MĚSTO LÁZNĚ BĚLOHRAD
VÁS ZVOU NA SLAVNOSTNÍ

Zahájení lázeňské sezóny aneb Zlatá éra lázeňství

sobota 25. května 2013

od 9:30 v areálu Lázně Bělohrad a.s.

PROGRAM :

- 9:30** **SLAVNOSTNÍ ZAHÁJENÍ** (areál minigolfu) za účasti současných představitelů města, lázni a dalších hostů
Slavnostní průvod lázeňskou kolonádou
Požehnání přírodním léčivým zdrojům diecézním biskupem
Mons. JUDr. Ing. Janem Vokálem, JUD.
- 10:20** Vystoupení místního folklórního souboru **Hořeňák a Hořeňáček**
- 11:00** **Zahájení soutěže „O nejlepší gurmánský zážitek“**, soutěží neprofesionální týmy
- 11:30** Vystoupení místního folklórního souboru **Hořeňák a Hořeňáček**
- 13:30 – 17:00** **Komponovaný zábavný program**
DogDancing – Vanda Gregorová a její pejsci, Spolek elegantních dam – přehlídka historického spodního prádla,
Magic Duo Radek a Simona, Perly světové operety v podání sólistů Státní opery a ND Praha,
- 16:00** **Vyhlášení výsledků soutěže „O nejlepší gurmánský zážitek“**
- 19:00** **Večerní koncert**
Michaela Nosková, Tomáš Savka a melodie nejslavnějších muzikálů

Celým dnem Vás bude provázet oblíbený moderátor **Honza Kovařík**. Součástí programu budou také jízdy na ponících, malování na obličeje a skákací hrad pro nejmenší, „Den otevřených dveří“ akciové společnosti Lázně Bělohrad. Občerstvení zajištěno po celý den.

Změna programu vyhrazena.

Ing. Pavel ŠUBR
starosta Města Lázně Bělohrad

Mgr. Stěpán VELE
výkonný ředitel Lázně Bělohrad a.s.

Příloha D:
Ubytovací zařízení

Lázeňský hotel Grand

Hotel vznikl v roce 1936 a nyní je propojen s rehabilitační klinikou, která zajišťuje komplexní lázeňský provoz. V tomto hotelu se nachází centrální jídelna, kam docházejí klienti lázní z ostatních hotelů. Kromě jídelny jsou zde dvě kavárny a venkovní terasa. Hotel je spojen s krytým vyhřívaným bazénem. Jeho kapacita je 54 lůžek.

Obrázek: Lázeňský hotel Grand



Zdroj: Bělohrad: *Lázeňské hotely*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z:
<http://www.belohrad.cz/downloads/hotely/grand.jpg>

Hotel Anna Marie

V hotelu, který byl pojmenován po pruské šlechtičně Anně z Assenburgu, nalezneme jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje se standardním příslušenstvím, ledničkou a telefonem a prostorné apartmány. Kapacita tohoto hotelu je 110 lůžek.

Obrázek: Hotel Anna Marie



Zdroj: Bělohrad: *Lázeňské hotely*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z:
http://www.belohrad.cz/downloads/hotely/anna_marie.jpg

Hotel Janeček

Pokoje v hotelu jsou jednolůžkové a dvoulůžkové, obsahují standardní příslušenství, ledničku a telefon. Kapacita hotelu je 65 lůžek.

Obrázek: Hotel Janeček



Zdroj: Bělohrad: *Lázeňské hotely*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z:
<http://www.belohrad.cz/downloads/hotely/janecek.jpg>

Depandance Vila Karluška

Depandance Vila Karluška je zrekonstruovaná vila nacházející se na okraji přírodního parku Bažantnice. Ve vile jsou plně vybavené jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje. Kapacita je 8 lůžek.

Obrázek: Depandance Vila Karluška



Zdroj: Bělohrad: *Lázeňské hotely*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z:
http://www.belohrad.cz/downloads/hotely/vila_karluska.jpg

Depandance Vila Stefanie

Depandance Vila Stefanie odpovídá svým vybavením a zázemím nejvyšším požadavkům. Nalézá se přímo naproti hotelu Grand. Kapacita vily je 14 lůžek.

Obrázek: Depandance Vila Stefanie



Zdroj: Bělohrad: *Lázeňské hotely*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z:
http://www.belohrad.cz/downloads/hotely/vila_stefanie.jpg

Depandance Bohumilka

Depandance Bohumilka je vzdálena zhruba 200 m od lázní směrem do centra města. Jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje jsou vybaveny televizí, ledničkou, WC a koupelnou. Kapacita depandance je 16 lůžek.

Obrázek: Depandance Bohumilka



Zdroj: Bělohrad: *Lázeňské hotely*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z:
<http://www.belohrad.cz/downloads/hotely/bohumilka.jpg>

Spa resort Tree of Life****

V roce 2009 byl otevřen nový lázeňský resort Spa resort Tree of Life****, který nabízí kompletní nabídku lázeňských služeb a ubytování nejvyššího standardu. Tento resort se zaměřuje na oblast lázeňské turistiky (Výroční zpráva Lázně Bělohrad a.s., 2012, s. 5).

Jeho stavba trvala 13 měsíců a byla dotována z Regionálního operačního programu NUTS II Severovýchod a dále se na stavbě podílela například Komerční banka a.s. Spa resort Tree of Life**** bývá označován jako „nejmodernější a nejucelenější objekt lázeňské turistiky v Královéhradeckém kraji“ (Treeoflife.cz: O nás: Historie, 2014).

V lázeňském resortu nalezneme komplexní spektrum lázeňských procedur, Exotic Spa, Beauty Spa, luxusní restaurace, multifunkční sál, jednací apartmán, sky club a různé salóanky. Ve Spa resortu Tree of Life**** je možné uspořádat firemní a společenské akce nebo svatby (Treeoflife.cz: O nás, Úvodní slovo, 2014). Kapacita resortu je 146 lůžek.

Spa resort Tree of Life**** se umístil v žebříčku nejlepších českých hotelů pro rok 2014 cestovatelského portálu Tripadvisor na sedmém místě. V první desítce se umístily pouze dva mimopražské hotely, kromě Spa resortu Tree of Life*** ještě Hotel Esplanade Spa & Golf Resort z Mariánských Lázní (Novinky.cz: Nejlepší české hotely pro rok 2014, 2014).

Obrázek: Spa resort Tree of Life****



Zdroj: Wellnessnoviny.cz: *Spa resort Tree of Life*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: <http://www.wellnessnoviny.cz/image/4851/spa-resort-tree-of-life.jpg>

Příloha E:
Volnočasové aktivity a akce

Atraktivita

Atraktivita v Lázních Bělohrad

Ve městě Lázně Bělohrad se nachází několik atraktivních, známých a oblíbených míst. Jsou to například Byšičky, Fričovo muzeum, Lesopark Bažantnice, Památník Karla Václava Raise a místní zámek.

Byšičky

Pojmem Byšičky se rozumí návrší s kostelem sv. Petra a Pavla. Tento kostel je jedna z nejstarších památek podzvíčinského kraje. První zmínky o kostele se objevily již v roce 1267. Byšičky byly inspirací pro básníka Karla Jaromíra Erbena, rodáka z nedalekého města Miletín, k vytvoření balady Svatební košile. Na Byšičkách došlo i ke zfilmování této balady, stejně tak se zde i na některých dalších místech města Lázně Bělohrad natáčel film Školní výlet (Lázně-Bělohrad.cz: Byšičky, 2014).

Fričovo muzeum

Podnět pro vznik muzea dal Dr. Antonín Frič, paleontolog, geolog a profesor zoologie na Karlově univerzitě. Dr. Frič se v místních lázních často léčil a město Lázně Bělohrad rád navštěvoval. Do muzea byly umístěny přírodní zvláštnosti a vlastivědné exponáty (Lázně-Bělohrad.cz: Fričovo muzeum, 2014).

Lesopark Bažantnice

Lesopark Bažantnice je oblíbeným místem lázeňských hostů i místních obyvatel. V centru lesoparku se nachází hudební pavilon, kde se v letní sezóně každou sobotu konají promenádní koncerty. Je zde i velké množství jezírek, pramenů a vrtů s pítky a posezením. V Bažantnici se nalézají tenisové kurty, volejbalové kurty a přiléhá k ní minigolf a fotbalové hřiště (Lázně-Bělohrad.cz: Bažantnice, 2014).

Památník Karla Václava Raise

V památníku se nachází stálá expozice připomínající tohoto známého bělohradského spisovatele. Ve druhé části památníků je galerie, v níž se od jara do podzimu konají výstavy (Lázně Bělohrad.cz: Zámek, 2014).

Zámek

Zámek je nejcennější historickou stavbou ve městě Lázně Bělohrad. Byl vybudován na přelomu 17. a 18. století. V současné době je využíván SOU Lázně Bělohrad, pro veřejnost není přístupný. K zámku přiléhá i zámecký park, kde se nachází Památník K. V. Raise (Lázně-Bělohrad.cz: Zámek, 2014).

Atraktivita v okolí

Okolí Lázní Bělohrad nabízí mnoho atraktivních míst, za zmínku stojí Babiččino údolí, Obří akvárium v Hradci Králové, přehrada Les Království, Středověká krčma v Dětenicích, tvrz Stachelberg a ZOO Dvůr Králové.

Babiččino údolí

Babiččino údolí je jedno z nejznámějších výletních míst Východních Čech, které se váže k ději románu Boženy Němcové Babička. V roce 1952 bylo údolí i město Ratibořice vyhlášeno ministerstvem školství, věd a umění za státní krajinnou a národní rezervaci. V Babiččině údolí se nalézá zámecké sídlo, Staré bělidlo, Viktorčin splav, mlýn, původní ratibořická hospoda a spousta dalších zajímavostí, o kterých psala ve svém díle Božena Němcová. Z Ratibořic vede naučená stezka na Hrad Rýzmburk, měří 7,5 km a nachází se na ní 18 informačních tabulí a 7 literárních a přírodovědných zastavení (Kudyznudy.cz: Babiččino údolí, 2014).

Obří akvárium v Hradci Králové

Obří akvárium umožňuje návštěvníkům zhlédnout flóru a faunu Jižní a Střední Ameriky. V akváriu žije více než 40 druhů ryb, celkem kolem 500 kusů a tisíce mláďat. Bylo otevřeno roku 1998 jako první veřejné akvárium ve střední a východní Evropě, je to největší sladkovodní akvárium. Dále nabízí možnost individuálních relaxačních večerů pro maximálně 6 osob přímo v podvodním tunelu a videoprojekci na obří obrazovce. Návštěvníci si mohou i zasportovat na rodinném sportovišti nebo navštívit saunu či posilovnu (Kudyznudy.cz: Obří akvárium Hradec Králové, 2014).

Přehrada Les Království

Přehrada Les Království patří mezi největší atraktivitu Podkrkonoší. Tato přehradní nádrž byla vybudována na řece Labe počátkem 20. století. Podnětem pro její vystavění byla katastrofální povodeň v roce 1897. Je to významná technická památka, v roce 2010 byla vyhlášena za národní kulturní památku. Neobvyklost této přehrady spočívá v jejím pohádkovém pojetí. Jejím hlavním úkolem je snížení velkých vod na Labi a ochrana území pod přehradou před povodněmi (Kudyznudy.cz: Přehrada Les Království na Labi nad Dvorem Králové, 2014; Podkrkonoší.eu: Technické památky, 2014).

Středověká krčma v Dětenicích

Nejznámější restaurací z okolí Lázní Bělohradu je bezpochyby Středověká krčma v Dětenicích, která všem návštěvníkům poskytuje výjimečný zážitek. Po vstupu do krčmy se host přenesse do období středověku, středověké speciality jsou připravovány na otevřeném ohni, jí se rukama a hosty obsluhuje personál v dobových kostýmech. Návštěvníci mohou ochutnat Dětenické černé a světlé pivo nebo si prohlédnout zámek či zámecký pivovar (Kudyznudy.cz: Středověk na vlastní kůži ve Středověké krčmě v Dětenicích, 2014).

Tvrz Stachelberg

Dělostřelecká tvrz Stachelberg měla být největší dělostřeleckou tvrzí československého pevnostního systému. V dnešní době vojenský komplex tvoří významnou stavebně-historickou památku. Tvrz je přístupná pro návštěvníky od roku 2001, v roce 2006 a 2010 došlo k prodloužení trasy. Nalézají se zde výkresy, plány, fotografie a trojrozměrné exponáty. V okolí tvrze je naučná stezka po blízkých pevnostních objektech (Kudyznudy.cz: Vojenská historie na tvrzi Stachelberg, 2014).

ZOO Dvůr Králové

Zoologická zahrada ve Dvoře Králové je největším chovatelem afrických zvířat v Evropě. K vidění je zde celkem 2 300 zvířat, Tropické bažiny, Africká savana, Vodní světy a dalších 12 nezapomenutelných expozic. V létě je možné se po ZOO projet safaribusem nebo vlastním automobilem. ZOO Dvůr Králové pořádá i různé zážitkové programy, kdy návštěvníci mohou nahlédnout do ZOO „zadními vrátky“ nebo se na jeden den stát ošetřovatelem. Ubytování je možné v Hotelu Safari nebo v kempu přímo v zoologické zahradě (Kudyznudy.cz: ZOO Dvůr Králové – Afrika na dlani, 2014; Podkrkonoší.eu: ZOO Dvůr Králové, 2014).

Výlety pro lázeňské hosty

Lázeňská rehabilitační klinika zajišťuje výlety uvedené v tabulce č. 4 každé úterý a čtvrtek vždy od 14:45 a každou sobotu a neděli vždy od 12:00. Doprava je zajištěna lázeňským minibusem, přičemž minimální počet účastníků je 6 a maximální počet účastníků je 10. Pokud je tento počet překročen o 1 - 2 zájemce je po domluvě s řidičem možnost „místa na stání“, je-li tento počet překročen o 3 - 4 zájemce je možnost vyslání osobního auta navíc. Kromě lázeňského minibusu mohou lázně dopravovat klienty jedním autobusem, který má kapacitu 53 míst a pěti osobními automobily. Kapacita vozů se pohybuje mezi 2 - 4 osobami. Pro větší skupiny lázně využívají externích dopravců.

Pro ty, kteří neradi tráví dlouhé hodiny cestováním, lázně nabízejí i leteckou dopravu z letiště Jičín a Mnichovo Hradiště. Je možné letět například do Prahy, Českých Budějovic, Karlových Varů nebo Drážďan.

Na vyžádání lze zajistit průvodcovské služby v anglickém, německém, ruském, francouzském, španělském a českém jazyce, jinak jsou všechny výlety bez průvodce (Volnočasové aktivity – Interní zdroj, 2012).

V oblasti zážitků lázně zprostředkovávají vyhlídkové lety, lety vrtulníkem, jízdu na čtyřkolkách a segwayích a lety balonem. Vyhlídkové lety umožňují klientům skvělou podívanou na výjimečné krásy krajiny Českého ráje, případně je možné uskutečnit let nad Krkonoše nebo Jizerské hory (Volnočasové aktivity – Lázně Běláhoř a.s.).

V letní sezóně lázně organizují „shuttle busy“ pro arabskou klientelu. Pro tyto klienty jsou každé pondělí připraveny tzv. „shoppingy“ v Hradci Králové, v Pardubicích nebo v Mladé Boleslavi, výjimečně v Liberci nebo v Praze. Ve středu jsou pořádány nevšední zážitky ve formě plavby lodí v Hradci Králové, ZOO Dvůr Králové nebo vyhlídkové lety. Každý pátek je zajištěno modlení v mešitě v Hradci Králové (Volnočasové aktivity – Interní zdroj, 2012).

Organizování výletů

Program výletů je tvořen vždy na konci každého měsíce, kdy se kontrolují otevírací doby, vstupné a aktuální akce. Provádí se i kontrola mimořádných akcí a mimořádných časů konání výletů, například večerní prohlídka ZOO. Předběžnou rezervaci provádí volnočasová

manažerka vždy na začátku měsíce a rezervace standardních výletů se provádí den předem (před víkendem). (Volnočasové aktivity – Interní zdroj, 2012)

Přírodní zajímavosti

Kromě mnoha atraktivit se v okolí Lázní Běláhoř nachází i řada přírodních zajímavostí, které jsou známé nejen po celé České republice, ale i za hranicemi. K těm významným patří Český ráj, Krkonoše, Prachovské skály, dále Bozkovské dolomitové jeskyně, Hruboskalsko, Skalní město Adršpach a nejvyšší vrchol Podkrkonoší, Zvičina.

Bozkovské dolomitové jeskyně

Bozkovské dolomitové jeskyně patří k oblíbeným výletním místům Českého ráje. V současné době jsou největším známým jeskynním systémem v severovýchodních Čechách. Délka dosud objevených prostor činí 1 060 m. Nejnižší části jeskyň jsou trvale zaplavené vodou a vytvářejí tak největší podzemní jezera v Čechách. V roce 1999 byly prohlášeny za národní přírodní památku. Pro veřejnost je zpřístupněný okruh dlouhý 350 metrů a jeho prohlídka trvá přibližně 45 minut (Českýráj.info: Bozkovské dolomitové jeskyně, 2014; Kudyznudy.cz: Bozkovské dolomitové jeskyně, 2014).

Český ráj

Český ráj leží na středním toku řeky Jizery, nachází se tam mnoho skalních měst, stezek, věží a vyhlídkových plošin, hrady, zámky, naleziště drahých kamenů apod. Na východě sousedí s Podkrkonoším a na severu s Jizerskými horami a Krkonošemi. Pro mimořádnou členitost krajiny s charakteristickými skalními městy, rostlinnými a živočišnými společenstvy byl Český ráj vyhlášen v roce 1955 první chráněnou krajinnou oblastí a zařazen mezi geoparky UNESCO. K nejvíce navštěvovaným místům Českého ráje patří Prachovské skály, Hruboskalské skalní město, hrad Valdštejn a zámek Hrubá Skála (Českýráj.info: Český ráj, 2014; Kudyznudy.cz: Region Český ráj, 2014).

Hruboskalsko

Pro Hruboskalsko jsou charakteristické věže dosahující výšky až 55 metrů a strmé kaňony. V této oblasti se nachází i jeden z nejstarších hradů Českého ráje, hrad Valdštejn a zámek Hrubá Skála. Toto skalní město je oblíbeným místem horolezců a třetí největší přírodní rezervací v rámci CHKO Český ráj. Skalní město tvoří tři hlavní oblasti, a to Dračí skály a Zámecká rokle, Kapelník, Maják a Údolíčka. Oblasti spojuje síť značených turistických

cest, z nichž nejznámější je Zlatá stezka Českého ráje (Českýráj.info: Hruboskalsko, 2014; Kudyznudy.cz: Hruboskalské skalní město, 2014).

Krkonoše

Krkonoše jsou nejvyšší hory České republiky a také nejstudenější místo u nás. Roku 1963 zde byl založen nejstarší český národní park díky výjimečným přírodním hodnotám a rozmanité krajině. V létě Krkonoše navštěvují především milovníci vysokohorské turistiky. Nachází se zde 800 km značených turistických tras a cyklostezek. V zimě Krkonoše nabízejí návštěvníkům mnoho zimních středisek, lyžařských areálů a udržovaných běžeckých tratí. Společně se stejnojmenným národním parkem v Polsku vytvářejí Krkonoše biosférickou rezervaci zapsanou na seznamu UNESCO. V Krkonoších se nachází nejvyšší hora ČR, Sněžka, pramen Labe, Pančavský, Labský a Mumlavský vodopád a spoustu dalších zajímavostí (Kudyznudy.cz: Krkonošský národní park, 2014).

Prachovské skály

Přírodní rezervace Prachovské skály je jedna z nejznámějších oblastí České republiky a také jedna z nejstarších přírodních rezervací v ČR. Byla vyhlášena již v roce 1933. V roce 2002 došlo k připojení rezervace k Chráněné krajinné oblasti Český ráj. Výchozím bodem pro návštěvu Prachovských skal je město Jičín. Prachovské skály nabízejí hustou síť turistických značek, které turisty vedou roklemi a stržemi až na vršky pískovcových skal. Některé skalní útvary dosahují výšky až 40 metrů. Je možné navštívit velký a malý okruh a osvěžit se v přírodním koupališti U Pelíška (Českýráj.info: Prachovské skály, 2014; Kudyznudy.cz: Prachovské skály v Českém ráji, 2014).

Skalní město Adršpach

Adršpašsko-teplické skály jsou největší skalním městem nejen v České republice, ale v celé Střední Evropě. K nejznámějším skalním útvarům patří Milenci, Starosta a Starostová, Homole cukru, Krakonošova lenoška a další. Některá místa jsou dostupná pouze po žebřících, jako například vysoko položené skalní jezírko, po kterém vozí převozník návštěvníky na pramici. V letních měsících si lze půjčit loďku a projet se na azurovém jezeru přímo u vstupu do Adršpašských skal. Okruh skalním městem pro turisty je přístupný celoročně v návštěvních hodinách, měří zhruba 4 km (Kudyznudy.cz: Skalní město u Adršpachu, 2014).

Zvičina

Zvičina je s výškou 671 m. n. m. nejvyšším vrcholem Podkrkonoší. Konají se tu kulturní, společenské i sportovní akce. Patří k nejznámějším cílům Podkrkonoší, stojí zde kostel sv. Jana Nepomuckého a Raisova turistická chata. V zimní sezóně je Zvičina vyhledávaným lyžařským cílem. Další oblíbenou činností prováděnou na Zvičině je paragliding. Zvičina je vynikajícím místem pro panoramatické výhledy, například do Polabí, na Ještěd, Jičínsko, Hrad Pecka, Krkonoše, přehradu Les Království apod. (Podkrkonoší.eu: Zvičina, 2014; Kudyznudy.cz: Vrchol Zvičina – nejkrásnější pohled na Krkonoše, 2014).

Pěší turistika a cykloturistika

Oblast Lázní Bělohradu je protkána hustou sítí značených turistických i cykloturistických tras. Turistických tras je sedm s průměrnou délkou 8 km. Tyto trasy směřují přes nejznámější místa města Lázní Bělohrad a jeho nejbližší okolí. Cykloturistické trasy jsou čtyři a jejich průměrná délka je 34 km. Jsou vedeny přes blízká města, jako například Nová Paka a Miletín nebo přes vrchol Zvičina (Lázně-Bělohrad.cz: Vycházky do okolí, 2014; Lázně-Bělohrad.cz: Turistické stezky, 2014; Lázně-Bělohrad.cz: Cyklistické trasy, 2014).

Naučné stezky

S pěší turistikou souvisí i řada naučných stezek, které se nacházejí ve městě Lázně Bělohrad a jeho okolí. Většina těchto stezek je svázána s nějakými významnými osobnostmi a provádí návštěvníky cestou jejich života, díla nebo podává informace, které s nimi souvisí.

Naučná stezka Eduarda Štorcha a Karla Zemana

Stezka provádí po obci Ostroměř, rodišti českého pedagoga, spisovatele a archeologa, Eduarda Štorcha, který se proslavil především povídkami a romány z doby kamenné. Ostroměř je rodištěm i Karla Zemana, filmového režiséra, výtvarníka a loutkáře. Stezka obsahuje sedm zastavení a podává informace o historii a přírodních zajímavostech na území Ostroměře (Podkrkonoší.eu: Naučné stezky – Naučná stezka Eduarda Štorcha a Karla Zemana, 2014).

Naučná stezka Karla Jaromíra Erbena

Naučná stezka Karla Jaromíra Erbena byla vybudována za účelem seznámení návštěvníků Miletína s životem a dílem tohoto významného spisovatele. Je to okruh vedoucí městem Miletín a jeho okolím. Začíná u rodného domku K. J. Erbena. Měří celkem 5 km a obsahuje 10 zastavení (Podkrkonoší.eu: Naučné stezky – Naučná stezka Karla Jaromíra Erbena, 2014).

Naučná stezka Lesem Království

Naučnou stezku Lesem Království tvoří 7 zastavení, která jsou zaměřena na lesnictví, dendrologii, zvěř a přírodu. Stezka začíná v areálu Hájemství a končí na přehradě Les Království. Je určena především pro pěší, ale navazuje na cyklostezku (Podkrkonoší.eu: Naučné stezky – Naučná stezka Lesem Království, 2014).

Po stopách Karla Václava Raise

Naučná stezka „Po stopách Karla Václava Raise“ začíná u Památníku K. V. Raise v bělohradském zámeckém parku. Stezka obsahuje celkem 14 zastavení, která souvisí s životem a dílem tohoto slavného spisovatele, je vedena po kulturních i přírodních památkách. Její délka je 11 km, při odbočení na Raisovu knihu měří ještě o 2 km více (Podkrkonoší.eu: Naučné stezky – Po stopách Karla Václava Raise, 2014).

Zvičinské vyhlídky

Cílem stezky Zvičinské vyhlídky je podání informací návštěvníkům o okolí a nahrazení chybějící rozhledny na Zvičině. Součástí stezky je pět zastavení, kde se nacházejí velkoformátové fotografie s popisky a lavičkami, odkud je vidět Sněžka, Ještěd, Hrad Pecka i vrcholky Českého ráje (Podkrkonoší.eu: Naučné stezky: Zvičinské vyhlídky, 2014).

Hrady a zámky

V Podkrkonoší a Českém ráji nalezneme velké množství historických a kulturních památek. Při návštěvě České ráje by návštěvník určitě neměl zapomenout na Trosky, symbol Českého ráje, ale i další významné hrady a zámky, například Hrad Kost, Hrad Valdštejn či Zámek Sychrov. Následující text shrnuje základní informace o jednotlivých hradech a zámcích, které stojí za to vidět.

Hospital Kuks

Hospital Kuks nechal postavit v malebném údolí Labe František Antonín Špork na začátku 18. století. Díky léčivému pramenu zde byly nejprve vystavěny lázeňské budovy se zámek a hostincem. Do roku 2015 projde Kuks rozsáhlou rekonstrukcí, jejímž výsledkem bude vznik vzdělávacího centra se zaměřením na hospitalní aktivity a farmaceutickou činnost (Kudyznudy.cz: Hospital Kuks, 2014).

Hrad a zámek Staré Hrady

Hrad a zámek Staré Hrady je oblíbený především u dětí. Nabízí tři pohádkové prohlídkové okruhy, na kterých provázejí pohádkové bytosti. První zmínka o hradu pochází z roku 1340. K původně gotickému hradu byl později přistavěn renesanční zámek (Kudyznudy.cz: Hrad a zámek Staré Hrady, 2014).

Hrad Kost

Hrad Kost patří k nejzachovalejším, nejvýznamnějším a posledním středověkým hradům v ČR. Nachází se v chráněné krajinné oblasti Český ráj. Ve 20. století hrad prošel rozsáhlou rekonstrukcí, jejíž zásahy patří k nejzdařilejším na českých hradech poválečného období (Kudyznudy.cz: Hrad Kost v Českém ráji, 2014).

Hrad Pecka

Hrad Pecka je perlou Podkrkonoší. Z jeho vyhlídky je možné prohlédnout si Krkonoše se Sněžkou a Černou horou i nejvyšší horu Podkrkonoší, Zvičinu. Hlavní expozice hradu je zaměřena na dějiny hradu, život a dílo nejznámějšího majitele hradu Pecka, Kryštofa Haranta z Polžic a Bezdružic (Kudyznudy.cz: Hrad Pecka, 2014).

Hrad Trosky

Hrad Trosky je symbolem a dominantou Českého ráje. Patří k nejnavštěvovanějším českým hradům. Z jeho dvou věží, Baby a Panny, se nabízí nádherný výhled na krajinu Českého ráje i okolí. Tento původně gotický hrad vznikl ve 14. století na vrcholech čedičové vyvěřeliny (Český-ráj.info: Zřícenina hradu Trosky, 2014).

Hrad Valdštejn

Hrad Valdštejn je nejstarší hrad Českého ráje, druhá nejstarší zpřístupněná památka v Čechách a třetí nejnavštěvovanější památka Libereckého kraje. Hrad Valdštejn představuje bránu do Hruboskalského skalního města. V celém jeho okolí se nachází mnoho turistických i cykloturistických tras (Kudyznudy.cz: Hrad Valdštejn, 2014).

Hrad Trosky

Hrad Trosky je symbolem a dominantou Českého ráje. Patří k nejnavštěvovanějším českým hradům. Z jeho dvou věží, Baby a Panny, se nabízí nádherný výhled na krajinu Českého ráje i okolí. Tento původně gotický hrad vznikl ve 14. století na vrcholech čedičové vyvřeliny (Český-ráj.info: Zřícenina hradu Trosky, 2014).

Státní zámek Opočno

Zámek Opočno představuje jedinečný soubor památek, který dokládá způsob života, vkus i myšlení české společnosti v průběhu pěti století. V zámku jsou dochovány historické interiéry se sbírkami obrazů a zbraní. Kolem areálu se rozprostírá park (Kudyznudy.cz: Státní zámek Opočno, 2014).

Zámek Dětenice

Zámek Dětenice je dějištěm historických programů, rokokových plesů a středověkých hostin. Přiléhá k němu opravená historická budova pivovaru s výrobou vlastního piva a středověkou krčmou. Pro veřejnost je zpřístupněn jeden prohlídkový okruh (Kudyznudy.cz: Barokní zámek a pivovar v Dětenicích, 2014).

Zámek Hrádek u Nechanic

Zámek Hrádek u Nechanic je považován za jednu z nejvýznamnějších romantických staveb v České republice. Byl založen ve stylu windsorské gotiky jako reprezentační sídlo rodu Harrachů. U zámku se nachází i golfové hřiště Hrádek s devíti jamkami (Kudyznudy.cz: Zámek Hrádek u Nechanic, 2014).

Zámek Hrubá Skála

Zámek Hrubá skála je romantickým zámkem stojícím na pískovcové skále nedaleko města Turnov. Vyhlídková věž zámku poskytuje nádherný pohled na Skalní město. Zámek byl založen ve 14. století Hynkem z Valdštejna (Kudyznudy.cz: Zámek Hrubá Skála, 2014).

Zámek Humprecht

Lovecký zámek Humprecht je dominantou krajiny malebného města Sobotka. Proslul svým neobvyklým elipsovitým půdorysem a především jedinečnou akustickou hudební síní, která je 17 m vysoká. Jméno získal po svém zakladateli, hraběti Janu Humprechtu Černínovi z Chudenic (Český-ráj.info: Zámek Humprecht, 2014).

Zámek Nové Město nad Metují

Zámek Nové Město nad Metují byl založen v roce 1501 Janem Černčickým z Kácova a je součástí městské památkové rezervace v Novém Městě nad Metují. Pro návštěvníky je přístupný celoročně a nabízí i romantické ubytování (Kudyznudy.cz: Zámek Nové Město nad Metují, 2014).

Zámek Sychrov

Novogotický zámek Sychrov je známý z pohádek Zlatovláska a Nesmrtelná teta. Původně sloužil jako rezidence francouzského rodu Rohanů. Zámek poskytuje tři návštěvnické okruhy, noční prohlídky, koncerty a ukázky sokolnictví (Kudyznudy.cz: Zámek Sychrov, 2014).

Galerie a exkurze

Podkrkonoší nabízí i několik příležitostí, jak získat nové poznatky a informace například o výrobě šperků, skla nebo piva. Za návštěvu stojí Galerie Granát Turnov, Pivovar Nová Paka, Sklárna Novosad v Harrachově a pro děti Rumcajsův svět Radka Pilaře.

Galerie Granát Turnov

Granát Turnov má téměř šedesátiletou tradici výroby šperků s českými granáty v ČR, je to tradiční a největší producent originální šperků s českými granáty. Zákaznické centrum poskytuje informace o českém granátu, jeho součástí je i malé muzeum českého granátu a ukázka výroby granátových šperků (Kudyznudy.cz: Galerie Granát Turnov, 2014).

Pivovar Nová Paka

Pivovar Nová Paka byl postaven v roce 1872 a díky nepřetržité tradici výroby piva si ho návštěvníci mohou prohlédnout i dnes. V současné době se v něm vaří 7 druhů piv. Pivovar je orientován převážně na vývoz, zhruba 40% produkce míří do zahraničí. Koná se zde řada kulturních akcí, například Slavnosti Slunovratu (Kudyznudy.cz: Pivovar se sladovnou v Nové Pace, 2014).

Rumcajsův svět Radka Pilaře

Rumcajsův svět Radka Pilaře je unikátní expozice nacházející se v městském informačním centru v Jičíně. Expozice je určena rodinám s dětmi, které chtějí blíže poznat prostředí příběhů o loupežníkovi Rumcajsovi. Expozice byla vytvořena v rámci česko-polského projektu Brána do pohádky (Kudyznudy.cz: Rumcajsův svět Radka Pilaře, 2014).

Sklárna Novosad v Harrachově

Sklárna Novosad v Harrachově byla založena v 18. století a patří k nejstarším v ČR. Nachází se zde muzeum skla, minipivovar s restaurací a hotel s pivními lázněmi. Sklárna je unikátní svojí historickou brusírnou skla poháněnou transmisemi a vodní turbínou (Kudyznudy.cz: Sklárna Novosad v Harrachově, 2014).

Akce v Lázních Bělohrad

Společnost Lázně Bělohrad a.s. pořádá sezónní akce, například Valentýnské, velikonoční a adventní akce. V letní sezóně se každý druhý čtvrtek v měsíci u minigolfu koná grilování spojené s vystoupením nějaké hudební skupiny a hraním společenských a sportovních her. V neposlední řadě lázně organizují také besedy, přednášky, divadelní představení, taneční večery a koncerty (Kulturní program 2013). Dále jsou zmíněny každoročně pořádané akce ve městě.

Podkrkonošský maraton

V Lázních Bělohrad se každoročně koná Podkrkonošský maraton, v letošním roce proběhne 16. srpna. Je to tradiční akce, která je spojena s večerním koncertem skupiny Komunál. Trasa závodu je vedena kolem bělohradské kotliny přes Hrad Pecka, Miletín a Hořický Chlum. Cyklistický závod se jede v různých kategoriích na 50 a 90 km (Podkrkonošskýmaraton.cz: Propozice, 2014).

Pochod „Po stopách K. V. Raise na Zvičinu“

Tento pochod je pořádán každoročně v říjnu městem Lázně Bělohrad. Startuje se u Památníku K. V. Raise a trasa vede na nejvyšší vrchol Podkrkonoší, Zvičinu (Podkrkonoší.eu: Tradiční závody a pochody, 2014).

Slavnosti písní a tanců Pod Zvičinou

Jedná se o třetí nejstarší folklorní slavnosti v Čechách. V letošním roce se bude konat již 40. ročník, a to v období od 19. do 22.6. *„Návštěvníci se mohou těšit na pestrou paletu krojovaných průvodů, vystoupení lidových zpěváků, taneční kreaace vycházející z historicky dochovaných tanců či na kulinářské speciality prověřené generacemi mlsných jazýčků“*. Vystoupení se konají před lázněmi, v zámeckém parku a v centru města a nebude chybět ani vystoupení místního soubor Hořeňák a Hořeňáček. Každoročně do Lázní Bělohradu na tyto slavnosti přijíždějí lidé a folklorní soubory z Čech, Moravy i zahraničí. Program loňských slavností je k nalezení v příloze C (Atlasčeska.cz: Slavnosti písní a tanců Pod Zvičinou, 2014).

Strašidelná Bažantnice

V letošním roce se uskuteční již 8. ročník Strašidelné Bažantnice. Jedná se o putování za strašidly a pohádkovými bytostmi. Trasa začíná u lázní, pokračuje lesoparkem Bažantnice až ke kostelu sv. Petra a Pavla na Byšičkách. Tato akce je oblíbená především u dětí, na které zde čekají postavy známé z pohádek, například Bílá paní, Červená Karkulka, Ferda mravenec apod. Na své si zde ale přijdou i dospělí a především vyznavači hororů. V loňském roce se Strašidelná Bažantnice těšila zatím největšího počtu návštěvníků. Pobavit i bát se totiž přišlo téměř 11 000 návštěvníků (Lázně-Bělohrad.cz: Strašidelná Bažantnice, 2013; Jičínskýdeník.cz: Jedenáct tisíc návštěvníků, to Bažantnice nepamatuje, 2013).

Zahájení lázeňské sezóny

Zahájení lázeňské sezóny se v Lázních Bělohrad každoročně koná v květnu, letos připadá na sobotu 17. května. Program připravují lázně společně s městem a obvykle obsahuje slavnostní zahájení za účasti představitelů města a lázní, slavnostní průvod lázeňskou kolonádou, vystoupení místního folklorního souboru Hořeňák a Hořeňáček, různé soutěže a zábavný program, den je vždy zakončen večerním koncertem. Loňský program je k nalezení v příloze C (Zahájení lázeňské sezóny 2013).

K dalším akcím pořádaným v Lázních Bělohrad patří „Bažantnice ještě žije“. Je to každoročně pořádaná akce, která vznikla jako vzpomínka na hudební minulost letní restaurace v Bažantnici. Pořádá se vždy od pátku do neděle. Pořad pro milovníky folkové, trempské a country muziky se nazývá „Živák lázeňský“. Lázně Bělohrad pořádá i Country festival „Pod Hůrou“. V rámci tohoto festivalu je v programu i tradiční předvedení veteránských vozidel.

Poslední významnou akcí je tradiční tenisový turnaj PURO-KLIMA OPEN, jehož se každoročně účastní i spousta známých osobností (Lázně-Bělohrad.cz: Programy kulturních akcí, 2013).

Akce v okolí

V okolí Lázní Bělohrad se každoročně koná řada významných a známých událostí, například největší letecká přehlídka CIAF, tradiční kulturní festival Jičín, město pohádky, pochod Českým rájem, závody motocyklů 300 zataček Gustava Havla a mnoho hudebních festivalů.

CIAF – Czech International Air Fest

CIAF je největší letecká přehlídka a soutěž špičkových vojenských bojových letounů v České republice. Koná se každoročně na letišti v Hradci Králové, kde si návštěvníci mohou prohlédnout proudová i vrtulová letadla, vrtulníky, stíhačky i bojové letouny. Letecké umění zde předvádějí jak vojenští, tak civilní piloti, vojenská letectva a akrobatické skupiny (Kudyznudy.cz: CIAF – Czech International Air Fest 2014, 2014).

Jičín, město pohádky

„Jičín, město pohádky je tradiční kulturní festival, který se pravidelně koná v září. Je svátkem dětí i dospělých, kdy po dobu jednoho týdne ovládne město Jičín pohádka a pohádkové bytosti.“ V průběhu tohoto festivalu vycházejí Pohádkové noviny a funguje Pohádková pošta (Český-ráj.info: Jičín, město pohádky, 2014).

Pochod Českým rájem – Putování za Rumcajsem

Tento pochod každoročně zahajuje turistickou sezonu na Jičínsku. Jsou připraveny trasy v délce 15, 22, 32, 39 a 50 km pro pěší, 17, 32, 64 km pro cyklisty a pochody Rumcajs (8 km), Manka (5 km) a Cipísek (3 km) pro děti. V letošním roce proběhl již 48. ročník tradičního Putování Českým rájem za Rumcajsem. Na trasu se vydalo celkem 5 402 turistů a 288 cykloturistů (Zpravyčeskýráj.cz: Zdrávi došli, Turistickou sezonu zahájilo slunce, 2014; Kalendářakcí.atlasčeska.cz: Putování za Rumcajsem - Jičín, 2014).

Závody motocyklů 300 zatáček Gustava Havla

Jedná se o volný mezinárodní závod silničních motocyklů, Mistrovství České republiky Supermono a Pohár na přírodních okruzích, který se každoročně jezdí v Hořicích. 300 zatáček se závodu říká z jednoho prostého důvodu. Protože každý závodník po dvanácti kolech závodu na hořickém okruhu ujede přes 300 zatáček. Letos 17. a 18. května se bude konat již 52. ročník (Podkrkonoší.eu: Tradiční závody a pochody, 2014; AMKHořice.cz: 300 zatáček, 2014).

Dále se v okolí Lázní Bělohradu pořádá mnoho festivalů, například Rock for People, Hradecký Majáles, Keltská noc, JHFest, Trutnoff, Cultural Reggae Vibe, The Legends Rock Fest, Festival kouzel a iluzí Skleněný magik Jičín a spoustu dalších. Kromě festivalů se konají i další akce, například Motosraz Pecka či Slavnosti hořických trubiček (Informuji.cz: Akce a kultura – Královéhradecký kraj, 2014).

Abstrakt

KADLECOVÁ, V. *Volnočasové vyžití hostů vybrané lázeňské společnosti*. Bakalářská práce. Cheb: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni, 74 s., 2014.

Klíčová slova: cestovní ruch, lázeňství, marketingový výzkum, spokojenost zákazníků, volnočasové aktivity.

Předložená práce se zaměřuje na analýzu stávající nabídky volnočasových aktivit a akcí v Lázních Bělohrad a okolí vhodných pro lázeňské hosty. Práce se skládá z pěti kapitol. Nejprve jsou představeny důležité teoretické pojmy, poté následuje seznámení s městem Lázně Bělohrad a společností Lázně Bělohrad a.s. a analýza nabídky volnočasových aktivit a akcí v Lázních Bělohrad a okolí. Čtvrtá kapitola se zaměřuje na průzkum spokojenosti místních obyvatel a lázeňských hostů s nabídkou poskytovaných volnočasových aktivit. Na základě vyhodnocení průzkumu spokojenosti jsou v závěru práce navržena zlepšující opatření. Ke konkrétním zlepšujícím opatřením patří např. vytvoření nových brožur nabízejících volnočasové aktivity pro dva odlišné segmenty zákazníků, zavedení informačních schůzek a umístování letáků na stoly při snídaních a večeřích, zpestření kulturního programu a jeho následná větší propagace. Další návrhy se týkají zlepšení sportovního vyžití a stravování, zakoupení elektrokol a elektrických vozíků, které by mohly pomoci zdravotně indisponovaným hostům.

Abstract

KADLECOVÁ, V. *Leisure activities for guests of a spa company*. Bachelor thesis. Cheb: Faculty of Economics, University of West Bohemia, 74 p., 2014.

Key words: tourism, spas, marketing research, customer satisfaction, leisure activities.

This bachelor thesis is focused on the current offer analysis of leisure activities and events suitable for spa guests in Lázně Bělohrad and its surroundings. The thesis is divided into five chapters. Firstly, there are introduced important theoretical terms followed by the familiarization with the town Lázně Bělohrad and Lázně Bělohrad a.s. company and the analysis of leisure activities and events offered in Lázně Bělohrad and its surroundings. The fourth chapter is focused on a resident and spa guest satisfaction survey with leisure activities. At the end of the thesis, there are suggested improvement measures on the basis of a satisfaction survey evaluation. For example, new leisure activities brochures for two different customer segments, information meetings, leaflets placed on tables during breakfast and dinner, cultural programme diversification and resulting bigger promotion. Other suggestions are related to sport activities and food improvements and the purchase of electro bicycles and electric carts for disabled guests.