

Obsah

Část 1

| | |
|--|-----------|
| Úvod | 11 |
| 1 Vymezení pojmů zdravotně orientovaného cestovního ruchu | 13 |
| 1.1 Vymezení pojmu cestovní ruch | 13 |
| 1.2 Zdravotně orientovaný cestovní ruch | 15 |
| 1.3 Charakteristika základních pojmů v oblasti lázeňství a wellness | 25 |
| 1.4 Terminologie ke kategorizaci zařízení zdravotně orientovaného cestovního ruchu | 33 |
| 1.5 Terminologie ke kategorizaci zařízení zdravotně orientovaného cestovního ruchu | 37 |
| Kontrolní otázky | 43 |
| 2 Postavení lázeňství v ekonomice státu a cestovnímu ruchu | 44 |
| 2.1 Lázeňství jako ekonomický systém | 48 |
| 2.2 Zdravotnictví a cestovní ruch jako součást národní ekonomiky | 49 |
| 2.3 Státní politiky ve vztahu k lázeňství | 59 |
| 2.4 Zdravotnické systémy | 73 |
| 2.4.1 Hlavní modely zdravotnických systémů a jejich charakteristika | 75 |
| 2.4.2 Historické základy moderních zdravotnických systémů | 77 |
| 2.4.3 Systémy zdravotní péče ve vyspělých zemích | 80 |
| Kontrolní otázky | 83 |
| 3 Právní vymezení zdravotně orientovaného cestovního ruchu | 84 |
| 3.1 Právní úprava lázeňství v České republice | 84 |
| 3.1.1 Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách | 89 |
| 3.1.2 Vyhláška č. 267/2012 Sb., Indikační seznam pro lázeňskou léčebně rehabilitační péči o dospělé, děti a dorost | 90 |
| 3.1.3 Zákon č. 164/2001 Sb., lázeňský zákon | 93 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 3.1.4 | Vyhláška č. 99/2012 Sb., o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb | 95 |
| 3.1.5 | Vyhláška č. 92/2012 Sb., o minimálních požadavcích na technické a věcné vybavení zdravotnických zařízení..... | 97 |
| 3.2 | Právní úprava wellness služeb | 101 |
| 3.2.1 | Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v pozdějších zněních | 103 |
| 3.3 | Právní úprava zdravotních služeb ve zdravotním cestovním ruchu | 107 |
| 3.3.1 | Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty | 107 |
| 3.3.2 | Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách | 108 |
| | Kontrolní otázky | 109 |
| 4 | Význam lázeňství v rozvoji regionů | 110 |
| 4.1 | Rajonizace lázní v české republice | 112 |
| 4.2 | Severozápadní Čechy | 112 |
| 4.3 | Střední Čechy | 114 |
| 4.4 | Severovýchodní Čechy | 115 |
| 4.5 | Jihozápadní Čechy | 116 |
| 4.6 | Vysočina a Jižní Morava | 117 |
| 4.7 | Střední Morava | 118 |
| 4.8 | Moravskoslezsko | 119 |
| 4.9 | Spolupráce a partnerství – přínos pro lázeňská místa | 120 |
| 4.9.1 | Vybrané praktické příklady konkrétních lázeňských společností a jejich reakce na změny trhu | 123 |
| | Kontrolní otázky | 125 |
| 5 | Subjekty působící v oblasti zdravotně orientovaného cestovního ruchu | 126 |
| 5.1 | Subjekty působící v oblasti lázeňství a wellness služeb v ČR.. | 126 |
| 5.1.1 | Ministerstvo zdravotnictví ČR | 127 |
| 5.1.2 | Český inspektorát lázní a zřidel – ČILZ | 128 |
| 5.1.3 | Státní zdravotní ústav – SZÚ | 129 |
| 5.1.4 | Středisko pro kvalitu a autorizaci při SZÚ – SPKA | 129 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 5.1.5 | Zdravotní pojišťovny na trhu veřejného zdravotního pojištění v ČR | 131 |
| 5.1.6 | Svaz léčebných lázní (SLL) | 134 |
| 5.1.7 | Sdružení lázeňských míst ČR (SLM) | 135 |
| 5.1.8 | Výzkumný ústav balneologický, v.v.i. | 136 |
| 5.1.9 | Správa přírodních a léčivých zdrojů a kolonád (SPLZAK) | 138 |
| 5.1.10 | Ministerstvo pro místní rozvoj ČR | 139 |
| 5.1.11 | CzechTourism – příspěvková organizace MMR ČR | 140 |
| 5.1.12 | Česká asociace wellness – ČAW | 141 |
| 5.1.13 | Asociace pracovníků v regeneraci – APR | 142 |
| 5.2 | Evropské a světové subjekty s vazbou na zdravotně orientovaný cestovní ruch | 143 |
| 5.2.1 | International Spa Association – ISPA | 144 |
| 5.2.2 | Evropský svaz lázní (European Spas Association ESPA). | 147 |
| 5.2.3 | BISA – British International Spa Association | 150 |
| 5.2.4 | EUSA – The European Union of Swimming Pool and Spa Association | 151 |
| 5.2.5 | MTA – Medical Tourism Association | 153 |
| 5.6.2 | Organizace se světovou působností | 153 |
| | Kontrolní otázky | 154 |

6 Wellness a zdravý životní styl 155

| | | |
|---------|--|-----|
| 6.1 | Pojem wellness | 155 |
| 6.2 | Průřez historií wellness | 156 |
| 6.3 | Podstata wellness | 158 |
| 6.3.1 | Fyzický rozměr wellness | 159 |
| 6.3.2 | Spirituální rozměr wellness | 159 |
| 6.3.3 | Emocionální rozměr wellness | 159 |
| 6.3.3.1 | Sociální fobie | 160 |
| 6.3.3.2 | Sebevražda (suicidum) | 161 |
| 6.3.4 | Sociální rozměr wellness | 162 |
| 6.3.5 | Mentální rozměr wellness | 163 |
| 6.3.6 | Fitness | 163 |
| 6.3.7 | Správná výživa | 165 |
| 6.3.8 | Kontrola hmotnosti | 166 |
| 6.3.9 | Duševní zdraví a zvládání stresu | 168 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 6.4 | Proč žít wellness životním stylem | 169 |
| 6.5 | Dělení wellness aktivit | 171 |
| 6.6 | Wellness programy a procedury | 172 |
| 6.6.1 | Masáž | 173 |
| 6.6.2 | Koupele | 176 |
| 6.6.3 | Zábaly | 176 |
| 6.6.4 | Sauny | 177 |
| 6.6.5 | Floating (deprivační nádrž) | 178 |
| 6.6.6 | Thalassoterapie | 179 |
| 6.6.7 | Asijské metody | 179 |
| 6.7 | Ájurvéda | 182 |
| 6.8 | Tradiční čínská medicína | 184 |
| 6.9 | Léčitelství | 189 |
| 6.9.1 | Homeopatie | 191 |
| 6.9.2 | Esoterismus | 192 |
| 6.10 | Alternativní druhy léčby | 192 |
| 6.11 | Reiki | 193 |
| 6.11.1 | Schultzův autogenní trénink | 196 |
| 6.11.2 | Jacobsonova progresivní relaxace | 196 |
| 6.12 | Detoxikace organismu | 197 |
| 6.13 | Individuální stravovací plán | 199 |
| 6.13.1 | Potravinová alergie | 199 |
| 6.13.2 | Dieta | 200 |
| | Kontrolní otázky | 207 |

Část 2

| | |
|------------|-----|
| Úvod | 211 |
|------------|-----|

1 Organizace v lázeňských a wellness subjektech .. 213

| | | |
|-----|--|-----|
| 1.1 | Organizační struktury lázeňských a wellness zařízení | 218 |
| 1.2 | Nové kategorie zdravotnických pracovníků | 226 |
| 1.3 | Organizace práce | 227 |
| | Kontrolní otázky | 229 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 2 | Řízení lázeňských a wellness subjektů | 230 |
| 2.1 | Prvky managementu lázeňských a wellness subjektů | 232 |
| 2.1.1 | Lidé | 233 |
| 2.1.2 | Rozhodování | 233 |
| 2.1.3 | Komunikace | 234 |
| 2.1.4 | System plánování | 236 |
| 2.1.5 | Organizace a řízení | 243 |
| 2.1.6 | Kontrola | 244 |
| 2.1.7 | Controlling | 245 |
| 2.2 | Konkrétní příklad | 246 |
| | Kontrolní otázky | 247 |
| 3 | Zdroje statistických informací v oblasti lázeňství a wellness | 249 |
| 3.1 | Subjekty sledující statistické údaje | 249 |
| 3.1.1 | Ústav zdravotnických informací a statistik ČR | 249 |
| 3.1.2 | Agentura CzechTourism | 257 |
| 3.1.3 | Český statistický úřad (ČSÚ/CZSO) | 259 |
| 3.1.4 | Veřejný a obchodní rejstřík | 261 |
| 3.1.5 | Výroční zprávy | 264 |
| 3.2 | Využití informačních údajů pro rozhodování | 267 |
| | Kontrolní otázky | 272 |
| 4 | Specifika marketingu lázeňství a wellness | 273 |
| 4.1 | Využití marketingu v oblasti cestovního ruchu a lázeňství | 273 |
| 4.1.1 | Infrastruktura lázeňského místa | 274 |
| 4.2 | Ekonomické a sociální souvislosti lázeňství při rozvoji regionu | 275 |
| 4.3 | Specifika služeb v marketingu – marketing vztahů | 276 |
| 4.3.1 | Rysy marketingových vztahů | 277 |
| 4.4 | Marketing služeb | 277 |
| 4.5 | Marketingový výzkum v lázeňství | 278 |
| 4.5.1 | Oblasti marketingového výzkumu na trhu služeb | 279 |
| 4.5.2 | Proces marketingového výzkumu | 280 |
| 4.5.3 | Metodika marketingového výzkumu lázeňského místa | 281 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 4.6 | Marketingový mix v lázeňství | 282 |
| 4.6.1 | Prvky marketingového mixu v lázeňství a wellness | 282 |
| 4.6.2 | Služba jako lázeňský a wellness produkt | 283 |
| 4.6.3 | Cena lázeňských a wellness služeb | 285 |
| 4.6.4 | Distribuce v lázeňství a wellness | 285 |
| 4.6.5 | Komunikace a komunikační mix | 286 |
| 4.6.6 | Vzhled – materiální prostředí | 289 |
| 4.6.7 | Lidé v lázeňských a wellness službách | 291 |
| 4.6.8 | Procesy v lázeňských a wellness službách | 292 |
| 4.7 | Společný marketing – destinační | 293 |
| 4.7.1 | Uplatnění managementu lázeňské destinace | 293 |
| 4.7.2 | Systém klíčového produktu | 294 |
| 4.7.3 | Sítě pro využití trhu | 295 |
| 4.7.4 | Politika značek | 296 |
| 4.7.5 | Řízení kvality | 297 |
| 4.7.6 | Management znalostí a kvalifikace | 297 |
| | Kontrolní otázky | 300 |
| 5 | Lázeňský a wellness produkt a jeho modifikace .. | 301 |
| 5.1 | Členění lázeňských produktů | 308 |
| 5.2 | Tvorba nového produktu v lázeňství a wellness | 310 |
| 5.3 | Modifikace produktu lázeňských služeb | 311 |
| 5.4 | Tvorba produktu wellness služeb | 313 |
| 5.5 | Tvorba produktových balíčků | 316 |
| | Kontrolní otázky | 322 |
| 6 | Kvalita v léčebném lázeňství a wellness | 323 |
| 6.1 | Hodnocení kvality | 325 |
| 6.2 | Systém řízení kvality | 328 |
| 6.3 | Kvalita v cestovním ruchu | 332 |
| 6.3.1 | Faktory ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb v cestovním ruchu | 334 |
| 6.4 | Kvalita ve zdravotně orientovaném cestovním ruchu | 335 |
| 6.4.1 | Právní ukotvení kvality ve zdravotně orientovaném cestovním ruchu | 337 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 6.4.2 | Kvalita v léčebném lázeňství | 340 |
| 6.4.3 | Kvalita ve wellness službách | 347 |
| 6.4.4 | Kvalita v Medical Spa a wellness | 349 |
| 6.5 | Vliv certifikace zařízení na kvalitu služeb | 350 |
| | Kontrolní otázky | 353 |
| 7 | Trendy ve zdravotně orientovaném cestovním ruchu | 355 |
| 7.1 | Wellness trendy roku 2009 | 356 |
| 7.2 | Wellness trendy roku 2010 | 357 |
| 7.3 | Wellness trendy roku 2011 | 360 |
| 7.4 | Trendy ve fitness a wellness v roce 2012 | 360 |
| 7.5 | Trendy ve fitness a wellness v roce 2013 | 361 |
| 7.6 | Trendy ve fitness a wellness v roce 2014 | 361 |
| 7.7 | Thalassoterapie (thalasso a therapia) | 364 |
| 7.8 | Trendy v lázeňství v České republice | 365 |
| 7.8.1 | Trendy v roce 2010 | 365 |
| 7.8.2 | Trendy v roce 2011/2012 | 366 |
| 7.8.3 | Trendy v roce 2013/2014 | 368 |
| 7.9 | Světové trendy do roku 2020 | 371 |
| | Kontrolní otázky | 373 |
| | Seznam použité literatury | 374 |
| | Přílohy | 379 |
| | Příloha 1 | 379 |
| | Příloha 2 | 386 |
| | Příloha 3 | 389 |
| | Příloha 4 | 390 |
| | Příloha 5 | 391 |