

Případová studie

Kulturní a společenská nabídka ve městě Františkovy Lázně – interakce města a lázeňské společnosti

Klatová, E. – Tluchoř, J.

Tato případová studia vznikla v rámci projektu FRVŠ č. 1209/2009/F5/a „*Inovace předmětů zaměřených na využití hotelového informačního systému a případových studií*“ realizovaného na Katedře marketingu, obchodu a služeb Fakulty ekonomické Západočeské univerzity v Plzni.

Cíl

Cílem případové studie je seznámit čtenáře s kulturním a společenským děním ve Františkových lázních, s konkrétními problémy, se kterými se společnost Lázně Františkovy Lázně a.s. potýká a na základě zjištěných informací navrhnout možná řešení dané situace.

Popis situace

Město Františkovy Lázně

Františkovy Lázně jsou malé lázeňské městečko, které tvoří jeden z pilířů západočeského lázeňského trojúhelníku. Historie lázní sahá až do roku 1793, kdy byly Františkovy Lázně založeny jako Ves Císaře Františka, v roce 1807 pak získali nynější úřední název Františkovy Lázně. Léčivé účinky tamějších pramenů jsou známy již od 15. století. Největšího rozkvětu dosáhli v období před 1 světovou válkou. Po druhé světové válce se však lázně jako celek dočkaly znárodnění, vznikly tak Československé státní lázně a zřídla, která sloužila především pracujícím lidu, a stopy zahraniční klientely byli téměř nulové. V době komunismu se tyto lázně dále nerozvíjely a dva roky po pádu komunismu (1991) vstupuje na trh akciová společnost Lázně Františkovy Lázně, která přebrala většinu lázeňských domů a v průběhu několika let jich také většinu zrekonstruovala. Nyní se ve Františkových Lázních léčí nemoci srdce a krevního oběhu, onkologická onemocnění, onemocnění pohybového ústrojí a v neposlední řadě gynekologická onemocnění včetně neplodnosti. K léčbě se využívají přírodní zdroje jako přírodní zřidelní plyn, přírodní léčivá minerální voda a přírodní sirnoželezitá slatina. V současné době má akciová společnost ve správě 22 pramenů, o které se musí starat, pravidelně provádět jednotlivá měření a také zajistit, aby se s prameny neplýtvalo. Atmosféru lázeňského městečka dotváří spojení architektury s prvky historického romantismu a rozsáhlé parkové zeleně, které tvoří 250 hektarů parků a lesoparků. Jednotný styl a barevnost fasád v bílé a žluté barevně má budit dojem přímořského letoviska.

Lázně Františkovy Lázně a.s.

Společnost Lázně Františkovy Lázně a.s. (LFL a.s.) nabízí svým klientům bohaté sportovní vyžití, ale i kulturní, společenským program. Hlavním kulturním stánkem ve Františkových Lázních je divadlo Boženy Němcové, které provozuje město Františkovy Lázně. V současné době je pro hosty akciové společnosti připraven bohatý program (koncerty, představení

apod.), který se převážně koná v prostorách Císařských lázní (kapacita sálu cca. 170 osob) a dále pak ve společenských místnostech jednotlivých lázeňských domů (kapacita do 50 osob, restaurace lázeňských domů disponují větším počtem míst, avšak jsou pro kulturní akce využívány sporadicky). Na většinu těchto akcí mají zákazníci společnosti LFL a.s. vstup zdarma – což představuje konkurenční výhodu vůči ostatním subjektům. Pouze ve výjimečných případech je vybíráno symbolické vstupné. Tyto akce mohou navštěvovat i klienti z jiných ubytovacích kapacit, ale musí zaplatit vstupné, které ve většině případů činí 250,- Kč. Ke každoročním akcím patří zahájení lázeňské sezóny, městský jarmark, Straussův festival a od roku 2008 by se měl každoročně konat Aquaforum fest. Již několik let se ve Františkových Lázních koná prvomájová výstava a soutěž historických vozidel. Kulturní akce pořádané lázeňskou společností pak rozšiřují produkt jejich hostům.

Společnost LFL a.s. se snaží sledovat spokojenost svých klientů a to nejen v oblasti kultury. Každý zákazník má možnost vyjádřit svůj názor v dotazníku, jež nalezne na hotelovém pokoji nebo může své připomínky sdělit na hotelové recepci či v Zákaznickém a informačním centru. K vyhodnocení dotazníků dochází pravidelně jedenkrát za tři měsíce za každý jednotlivý hotel zvlášť a jedenkrát za rok se shrnou výsledky za všechny ubytovací zařízení a vytvoří se celkové hodnocení. Při vyhodnocování dotazníků z roku 2008 (cca 3000 respondentů) vyplynulo, že absence kina (10 % dotázaných) představuje pro lázeňské hosty (zejména české národnosti) závažný problém. Městské kino bylo ve Františkových Lázních zavřeno již v lednu 2008. Množství stížností v oblasti kultury je sledováno v Zákaznickém a informačním centru společnosti LFL a.s. pomocí kontrolní tabulky, která slouží k zachycení četnosti sledovaných událostí. Stížnosti na absenci kina se neustále množily a společnost začala přemýšlet jakým způsobem by mohla svým klientům vyhovět. Prvním krokem byla snaha přesvědčit město Františkovy Lázně, aby umožnilo lázeňským hostům promítání v místním kině i za možnosti finanční příspěvku společnosti LFL a.s. Tedy jednalo se o snahu o obnovení provozu kina. Jednání mezi těmito subjekty nebyla však úspěšná a i proto společnost LFL a.s., jejíž hlavním cílem je zajistit spokojenost svých lázeňských hostů, byla nucena hledat jiná řešení. Kulturní prožitky jsou totiž neodmyslitelně spojeny s lázeňskými (léčebnými) pobyty.

Zadání samostatné práce

Management společnosti se rozhoduje mezi následujícími řešeními:

1. obnova kina na vlastní náklady + získání vlastní licence
2. vytvoření partnerství s jiným kinem v blízkém okolí
3. DVD projekce
4. ponechání stávajícího stavu
5. nabídnutí jiného kulturního programu.

Protože se v případě kina jedná pouze o doplňující činnost lázeňské společnosti, připouští při svých úvahách management roční náklady v maximální výši 70 000 Kč, s úvodní investicí odpovídající uvedeným ročním nákladům. Management společnosti by při řešení této situace rád zohlednil i fakt, že klienty společnosti jsou čeští i němečtí turisté, přičemž management by velmi ocenil částečné zaměření i na německy mluvící klientelu.

Na základě stručného zhodnocení situace (finanční, spokojenost klientů, faktická možnost realizace) vyberte jednu z variant, kterou následně konkrétněji rozpracujte. Nezapomeňte zohlednit následující body:

- finanční náklady (a přínosy), včetně úvahy nad návratností
- vhodnost prostor
- autorské svazy + příslušné licence k případnému promítání filmů
- časový harmonogram
- porovnání nového řešení s původním městským kinem, jehož charakteristiky byly následující (promítání 3-4 týdně, počet míst cca. 120, průměrná návštěvnost 15 osob, cena vstupného 50-70 Kč, promítalo se pouze v češtině, kino mělo starší zařízení – kotoučový systém, špatný zvuk)
- uvažovaná frekvence promítání/pořádání akcí (i s ohledem na rozpočet)
- výhody a nevýhody zvoleného řešení

Je možné, že management společnosti nevyčerpal všechna realizovatelná řešení, můžete samozřejmě navrhnout inovativní řešení.

Realizované řešení

Použitá literatura

interní materiály společnosti Lázně Františkovy Lázně a.s.

Lázně Františkovy Lázně a.s. [online], URL: <<http://www.frantiskovylazne.cz>>

Oficiální internetové stránky města Františkovy Lázně [online], URL: <<http://www.frantiskovy-lazne.cz>>