

# **Projekt návrhu provozní příručky podniku poskytující restaurační a hotelové služby**

Bc. Erika Jurčíková

---

Diplomová práce  
2017



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Erika Jurčíková**  
Osobní číslo: **M14273**  
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Podniková ekonomika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Projekt návrhu provozní příručky podniku poskytující restaurační a hotelové služby**

Zásady pro vypracování:

### Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

#### I. Teoretická část

- Zpracujte teoretické poznatky vztahující se k hotelovému a restauračnímu provozu.

#### II. Praktická část

- Analyzujte ekonomickou situaci daného podniku včetně poskytovaných služeb.
- Analyzujte současný stav fungování a řízení provozu daného podniku.
- Na základě analýz navrhnete provozní příručku včetně jednotlivých manuálů.
- Provedte ekonomické zhodnocení a verifikaci projektu.

### Závěr

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

Seznam odborné literatury:


- BERÁNEK, Jaromír. Moderní řízení hotelového provozu. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013, 338s. ISBN 978-80-86724-45-4.  
ČERNÝ, Jiří a Jiří KRUPÍČKA. Moderní hotel: nový. 2. vyd. Úvaly: Ratio, 2004, 224s. ISBN 80-86351-07-6.  
FLETCHER, John. Tourism: principles and practice. 5th ed. Harlow: Pearson, 2013, 643s. ISBN 978-0-273-75827-3.  
GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. Tourism: principles, practices, philosophies. 9 ed. Hoboken, N.J.: John Wiley, c2009, 624s. ISBN 9780470084595.  
KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 224s. ISBN 978-80-247-4835-1.

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. Zuzana Tučková, Ph.D.  
Ústav logistiky  
Datum zadání diplomové práce: 15. prosince 2016  
Termín odevzdání diplomové práce: 18. dubna 2017

Ve Zlíně dne 15. prosince 2016



doc. Ing. David Tuček, Ph.D.  
děkan



Ing. Petr Novák, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

### Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

### Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

Jméno a příjmení: ERIKA JURČEKOVÁ

  
.....  
podpis diplomanta

## ABSTRAKT

Diplomová práce řeší projekt návrhu provozní příručky podniku poskytující restaurační a hotelové služby. Do této podoby byla provozní příručka navržena díky prostudování odborné literatury a provedení ekonomických analýz, analýzy současné úrovně řízení, PESTE analýzy, SWOT analýzy a následně pak především analýzy jednotlivých provozních příruček a manuálů odlišných restaurací a hotelů, díky nimž byly do navrhované provozní příručky začleněny jen ty nejdůležitější informace. Součástí projektu byla navržena provozní příručka pro provozovnu Baltaci Original Restaurant obsahující informace týkající se jednotlivých částí (především administrativní část, ubytovací část, housekeeping a F&B úsek) a také manuály pro jednotlivé pracovní pozice. Význam této provozní příručky byl identifikován v přehlednosti důležitých informací, díky níž by mělo dojít k úspoře času ředitele při řešení běžných záležitostí. Následně význam manuálů jednotlivých pozic byl shledán v lepší informovanosti zaměstnanců o svých povinnostech. Díky Manuálu „recepce“ Penzionu Baltaci Starý zámek, by mělo dojít i ke zkvalitnění služeb ubytování. Celkově byla provozní příručka včetně manuálů zhodnocena jako přínosná pro Baltaci Original Restaurant i Penzion Baltaci Starý zámek.

Klíčová slova: provozní příručka, manuál, stravovací služby, ubytovací služby, číšník, kuchař

## ABSTRACT

This thesis is solving the design project of the operations manual for a business providing catering and hotel services. This current form of this operating manual was achieved thanks to in depth studies of expertise literature as well as performing economic analysis, the analysis of the current level of management, PESTE analysis, and SWOT analysis. Furthermore, the analysis of various operating manuals and polices and procedures of various restaurants and hotels were also performed and thanks to this only the most important and relevant information was included in this proposed operations manual. As part of this project an operating manual for The Baltaci Original Restaurant was created and suggested. It contains information regarding its individual sections, mainly administration, accommodation, housekeeping, and the Food & Beverage sector, as well as detailed manuals for individual positions. The importance of this operating manual has been

identified in the clarity of important information due to which there should be a time saving factor for the director in solving common issues. Subsequently, further significance of this operation manual is found by the employees themselves by providing them with the clarity of information regarding their duties. Thanks to the specific operating manual for the reception part of The Baltaci Old Castle Guesthouse the accommodation services of this part of the business are also expected to improve. Overall, this policies and procedures manual which includes the operating manual was assessed and deemed as highly beneficial for The Original Restaurant Baltaci and The Baltaci Old Castle Guesthouse.

Keywords: operating manual, policies and procedures, catering services, accommodation services, waiter, chef

*Tímto bych ráda poděkovala vedoucí mé diplomové práce, doc. Ing. Zuzaně Tučkové, Ph.D., za její odborné vedení, cenné rady, připomínky a v neposlední řadě také za její čas.*

*Dále bych chtěla poděkovat řediteli společnosti Baltaci a.s., Lukášovi Žaludkovi, za jeho ochotu, čas, cenné informace týkající se podniku Baltaci a.s. a jeho vstřícnou pomoc při tvorbě diplomové práce.*

*„Život je jako bonboniéra, nikdy nevíš, co ochutnáš.“*

Forrest Gump

## OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>11</b>
<b>CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE .....</b>	<b>12</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>14</b>
<b>1 STRAVOVACÍ SLUŽBY .....</b>	<b>15</b>
1.1    LEGISLATIVA PRO STRAVOVACÍ SLUŽBY .....	15
1.2    HISTORIE STRAVOVACÍCH SLUŽEB .....	16
1.3    KLASIFIKACE STRAVOVACÍCH ZAŘÍZENÍ.....	17
1.4    ROZDĚLENÍ STRAVOVACÍCH ZAŘÍZENÍ.....	18
1.5    CATERING .....	18
1.6    STRAVOVACÍ ÚSEK .....	19
1.6.1    Restaurace .....	19
1.6.2    Kuchyně .....	20
<b>2 UBYTOVACÍ SLUŽBY .....</b>	<b>21</b>
2.1    LEGISLATIVA PRO UBYTOVACÍ SLUŽBY .....	21
2.2    HISTORIE UBYTOVACÍCH SLUŽEB .....	22
2.3    KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ.....	23
2.4    ROZDĚLENÍ UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ .....	24
2.5    UBYTOVACÍ ÚSEK.....	25
2.5.1    Front office .....	25
2.5.2    Housekeeping .....	27
<b>3 PROVOZNÍ PŘÍRUČKA A MANUÁL .....</b>	<b>29</b>
3.1    POJEM PROVOZNÍ PŘÍRUČKA .....	29
3.2    POJEM MANUÁL.....	30
3.3    POJEM ETICKÝ KODEX .....	30
<b>4 PERSONALISTIKA .....</b>	<b>31</b>
4.1    ČINNOST PERSONÁLNÍHO ŘEDITELE.....	31
4.2    PERSONÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	31
4.3    BOZP .....	33
4.3.1    Školení zaměstnanců o BOZP .....	33
4.3.2    Pracovní úrazy .....	33
4.4    POŽÁRNÍ OCHRANA .....	33
4.4.1    Školení zaměstnanců o PO.....	34
<b>5 ANALYTICKÉ METODY .....</b>	<b>35</b>
5.1    PESTE ANALÝZA .....	35
5.2    SWOT ANALÝZA .....	35
5.3    DOTAZOVÁNÍ.....	36
<b>6 ZÁVĚR POZNATKŮ TEORETICKÉ ČÁSTI.....</b>	<b>37</b>
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>38</b>
<b>7 PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI BALTACI A.S. ....</b>	<b>39</b>



7.1	STRUČNÁ HISTORIE SPOLEČNOSTI BALTACI.....	39
7.2	DLOUHODOBÉ CÍLE SPOLEČNOSTI BALTACI.....	39
7.3	PENZION BALTACI STARÝ ZÁMEK NAPAJEDLA.....	40
7.4	BALTACI ORIGINAL RESTAURANT NAPAJEDLA.....	40
7.5	POPIS NABÍZENÝCH SLUŽEB.....	41
<b>8</b>	<b>ANALÝZA EKONOMICKÉ SITUACE DANÉHO PODNIKU.....</b>	<b>42</b>
<b>9</b>	<b>ANALÝZA SOUČASNÉ ÚROVNĚ ŘÍZENÍ PROVOZU BALTACI V NAPAJEDLECH.....</b>	<b>47</b>
9.1	ETICKÝ KODEX SPOLEČNOSTI.....	47
9.2	VZTAHY PODŘÍZENOSTI NA PRACOVÍŠTI.....	47
9.3	PERSONALISTIKA.....	48
9.3.1	Kontrola práce zaměstnanců, jejich docházky či chování.....	49
9.3.2	Školení BOZP a PO při příjmu nového zaměstnance.....	49
9.4	MARKETING.....	50
9.5	HYGIENICKÉ POŽADAVKY.....	50
9.6	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	51
<b>10</b>	<b>ANALÝZA PROSTŘEDÍ PODNIKU.....</b>	<b>53</b>
10.1	ANALÝZA MAKROPROSTŘEDÍ – PESTE ANALÝZA.....	53
10.1.1	Politické faktory.....	53
10.1.2	Ekonomické faktory.....	53
10.1.3	Sociální faktory.....	54
10.1.4	Technologické faktory.....	55
10.1.5	Ekologické.....	55
10.2	ANALÝZA MIKROPROSTŘEDÍ – SWOT ANALÝZA.....	56
10.2.1	Silné stránky.....	56
10.2.2	Slabé stránky.....	58
10.2.3	Příležitosti.....	58
10.2.4	Hrozby.....	59
<b>11</b>	<b>ANALÝZA PODNIKOVÉ PŘÍRUČKY ČI MANUÁLŮ ODLIŠNÝCH RESTAURACÍ A HOTELŮ.....</b>	<b>61</b>
11.1	PROVOZNÍ PŘÍRUČKA RESTAURACE ŠVEJK.....	61
11.2	PROVOZNÍ PŘÍRUČKA HOTELU A RESTAURACE XY VČETNĚ MANUÁLŮ.....	62
11.3	MANUÁLY HOTELU SALOON.....	62
<b>12</b>	<b>ZHODNOCENÍ PROVEDENÝCH ANALÝZ.....</b>	<b>63</b>
<b>13</b>	<b>PROJEKT NÁVRHU PROVOZNÍ PŘÍRUČKY PRO PODNIK BALTACI A.S. V NAPAJEDLECH.....</b>	<b>66</b>

13.1	CÍL PROJEKTU .....	66
13.2	CÍLOVÁ SKUPINA.....	66
13.3	ZODPOVĚDNOST ZA PROVOZNÍ PŘÍRUČKU.....	66
13.4	ČASOVÝ HARMONOGRAM .....	67
13.5	FORMA PŘÍRUČKY .....	67
13.6	STRUKTURA PŘÍRUČKY .....	68
13.7	PROVOZNÍ PŘÍRUČKA BALTACI ORIGINAL RESTAURANT A PENZIONU BALTACI STARÝ ZÁMEK .....	68
13.7.1	Obecné informace.....	68
13.7.2	Administrativní část.....	71
13.7.2.1	Restaurační část .....	71
13.7.2.2	Ubytovací část .....	75
13.7.3	Personalistika .....	76
13.7.4	Marketing .....	78
13.7.5	Ubytovací úsek .....	78
13.7.6	Housekeeping .....	79
13.7.7	F&B úsek .....	81
13.7.7.1	Restaurace .....	81
13.7.7.2	Kuchyň .....	84
13.8	KALKULACE ZAVEDENÍ PŘÍRUČKY .....	88
13.9	OČEKÁVANÉ PŘÍNOSY PROVOZNÍ PŘÍRUČKY .....	89
13.10	MOŽNÁ RIZIKA PROVOZNÍ PŘÍRUČKY.....	89
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>90</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>92</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>94</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ.....</b>	<b>95</b>
	<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>96</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ.....</b>	<b>97</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>98</b>

## ÚVOD

Návrh provozní příručky podniku poskytující restaurační a hotelové služby není jen projektem diplomové práce, ale tento návrh bude následně využitelný i v praxi. Práce vznikla díky návrhu ředitele společnosti Baltaci a.s., pana Lukáše Žaludka, který očekává přínosy právě díky vytvoření této provozní příručky.

V teoretické části zpracovávám teoretické poznatky týkající se restauračního a hotelového provozu. Významnou částí teoretické části jsou poznatky týkající se stravovacích a ubytovacích služeb. Zde se zaměřuji na legislativu související s podnikáním v těchto oblastech a na další důležité informace následně využitelné při návrhu projektu, jako jsou předpoklady konkrétních pracovníků, jejich náplň práce či zásady komunikace s hostem. Dále je nezbytné blíže specifikovat samotné pojmy provozní příručka, manuál a etický kodex. Celá problematika provozní příručky je propojená také s oblastí personalistiky, proto se dále věnuji i teoretickým poznatkům z této oblasti, tedy především co se týče školení BOZP a PO. V závěru teoretické části charakterizuji analýzy, které budu následně využívat k vytvoření projektu. Jsou zde vysvětleny PESTE analýza, SWOT analýza i dotazníkové šetření.

V praktické části analyzuji Baltaci Original Restaurant. V úvodu uvádím základní specifika provozovny včetně služeb, které nabízí. Důležitou částí je poté analýza ekonomické situace podniku. Dále se věnuji analýze současné úrovně řízení, se zaměřením především na vztahy podřízenosti a na oblast personalistiky. V rámci současné úrovně řízení zde provádím také dotazníkové šetření mezi zaměstnanci s cílem zjistit jejich informovanost. Rovněž je nezbytné pro celkový obraz o společnosti provést analýzu PESTE a SWOT. Významnou analýzou je také analýza jednotlivých provozních příruček či manuálů odlišných restaurací nebo hotelů, které jsou informačním základem pro vytvoření provozní příručky Baltaci Original Restaurant Napajedla.

Samotný projekt návrhu provozní příručky podniku poskytující restaurační a hotelové služby vychází z teoretických poznatků zpracovaných v teoretické části a také z analýz praktické části, přičemž obsah navrhované provozní příručky přizpůsobuji přímo na provozovnu Baltaci Original Restaurant Napajedla. Provozní příručka je dokument, který následně rozdělují do několika nejdůležitějších oblastí, přičemž jako její součástí navrhuji také manuály pro jednotlivé pracovní pozice, které jsou přílohou diplomové práce. Samotný projekt je podroben časové, nákladové a rizikové analýze.

## CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

### Hlavní cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je zpracování provozní příručky podniku poskytující restaurační a hotelové služby.

### Vedlejší cíl práce

Vedlejším cílem diplomové práce je nastudování odborné literatury k danému tématu a na základě studia zpracování teoretické části práce, kde je mimo jiné nutno vymezit analytické metody využití v praktické části.

Analyzovat Baltaci Original Restaurant z hlediska poskytovaných služeb, ekonomické situace, současné úrovně řízení podniku i z pohledu makroprostředí a mikroprostředí.

Analyzovat a vyhodnotit provozní příručky a manuály odlišných restaurací a hotelů.

Na základě získaných informací vypracovat konkrétní projektové řešení, respektive vytvořit provozní příručku Baltaci Original Restaurant a Penzion Starý zámek včetně jednotlivých manuálů.

### Metody zpracování diplomové práce

Teoretickou část diplomové práce vytvořím díky poznatkům, které jsem získala studiem odborné literatury týkající se tématu diplomové práce. Součástí této části jsou také vybrané analytické metody, které dále využívám v praktické části.

V praktické části, respektive analytické části, uvádím popis služeb, které nabízí Baltaci Original Restaurant a Penzion Baltaci Starý zámek. Následně provádím ekonomickou analýzu, co se týče vývoje celkových tržeb, abych zjistila, v jaké ekonomické situaci se podnik Baltaci a.s. nachází. Poté v rámci ekonomické analýzy provádím analýzy jednotlivých tržeb již konkrétně Baltaci Original Restaurant a Penzionu Baltaci Starý zámek se zaměřením na analýzu tržeb za pokrmy, nápoje a ubytování. Jako další realizuji analýzu současné úrovně řízení provozu Baltaci Original Restaurant a Penzionu Baltaci Starý zámek se zaměřením na etický kodex společnosti, vztahy podřízenosti, fungování provozu, personalistiku a hygienické požadavky související s HACCP. Zde využívám i dotazníkové šetření mezi zaměstnanci. Kvůli komplexnosti doplňuji analytickou část o PESTE analýzu a SWOT analýzu. Jako poslední provádím analýzu provozních příruček a manuálů odlišných restaurací a hotelů, přičemž si stanovuji základní kritéria pro porovnání.

Všechny poznatky, které získám z analytické části, využiji jako podklad pro vytvoření projektu návrhu provozní příručky podniku poskytující restaurační a hotelové služby. Samotný projekt se zabývá konkrétními nejdůležitějšími informacemi obsaženými v provozní příručce. Současně navrhuji také manuály pro jednotlivé pracovní pozice. Projekt v konečné fázi podrobím časové, nákladové i rizikové analýze.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 STRAVOVACÍ SLUŽBY

Stravovací služby jsou důležitou součástí cestovního ruchu, které doplňují ubytovací služby, ale mohou se rozvíjet i samostatně.

„Stravovací služby umožňují uspokojování základní potřeby výživy, přispívají k zotavení a vytvářejí větší fond volného času využitelného k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu“. (Orieška, 2010, s. 137)

**Ryglová (2009, s. 36–37) uvádí základní rysy restauračních služeb:**

- plná úhrada ceny jídla strávníkem;
- musí odpovídat daným hygienickým předpisům;
- všechna hostinská zařízení (mimo občerstvení a kiosky) musí mít sociální příslušenství odděleně;
- pro současné restaurační zařízení jsou typické malé stravovací jednotky do 25 zaměstnanců;
- v rámci ČR se můžeme setkat s velkými rozdíly v profesionalitě nabízených služeb;
- uplatňování franchisingové formy podnikání.

### 1.1 Legislativa pro stravovací služby

**Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání** – podnikání ve stravovacích službách je vázáno na množství odborných předpokladů potřebných k začátku podnikání. Stravovací služby jsou provozovány na základě živnosti ohlašovací řemeslné, nikoli volné. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 83)

**Nařízení EP č. 852/2004** – týká se povinností provozovatele potravinářských podniků při výrobě, skladování, přepravě a ostatní manipulaci s potravinami. Dále řeší také stanovená obecná povinnost provozovatelů stravovacích služeb zajistit bezpečnost pokrmů ve všech fázích jakékoliv manipulace s pokrmy. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 83–84)

**Zákon 258/2000 Sb., konkrétně vyhláška 252/2004 Sb., o požadavcích na pitnou a teplou vodu** – zabývá se zajištěním kvality vody při poskytování ubytovacích a stravovacích služeb. Voda, která je v těchto zařízeních používána (k mytí rukou, výrobě páry i čištění) musí kvalitou odpovídat pitné vodě. Z dalších zásad musí být dodržena podmínka

přívodu teplé vody po celou provozní dobu stravovacího zařízení. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 84)

**Podmínky provozu stravovacího zařízení** – fyzické osoby, které přicházejí do přímého styku s potravinami, pokrmy, zařízením, náčiním nebo plochami, které jsou ve styku s potravinami nebo pokrmy, musí mít zdravotní průkaz a znalosti nutné k ochraně veřejného zdraví. (Beránek, 2004, s. 26–27)

**Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví** – dle tohoto zákona je provozování stravovacích služeb řazeno do činností epidemiologicky závažných. Poskytování stravovacích služeb je činností velmi odpovědnou a do jisté míry i riskantní, jelikož se služby dotýkají přímo lidského zdraví. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 84)

**HACCP** – neboli v českém překladu systém kritických bodů. Jedná se o preventivní systém kontroly při procesu výroby pokrmů s cílem zajistit bezpečnost jídel, která jsou podávána zákazníkům. O HACCP se provádí školení pracovníků, v případě nástupu nových pracovníků, při opakovaném zjištění nedostatků, či u stálých zákazníků jedenkrát ročně. Ryglová, Burian a Vajčnerová (2011, s. 85–86) uvádí principy HACCP:

1. Analýza rizik – tj. k jakým rizikům může v podniku dojít.
2. Stanovení kritických bodů – tj. stanovení bodů, kde k daným rizikům dochází (např. při přípravě v kuchyni, při zchlazování pokrmů).
3. Stanovení kritických limitů – v kritických bodech, tj. co je ještě tolerováno (např. určitá teplota).
4. Stanovení efektivních postupů sledování – tj. bližší specifikace o tom, kdo kritické body bude sledovat, jak často a jakým způsobem.
5. Vypracování nápravných opatření – tj. co se stane, když...(např. poškozený obal má za následek nepřevzetí dodávky).
6. Stanovení ověřovacích postupů – tj. doložení, že systém funguje (např. kontrola měřicích přístrojů).
7. Vypracování dokumentů a záznamů.

## 1.2 Historie stravovacích služeb

Úplný počátek stravovacích služeb je u cestujícího obchodníka, který nosil na zádech zboží pro potřebu jiných osob. Zde vznikla myšlenka, že pohostinnost je výkon, který vyžaduje také protislužbu. Již ve středověku bylo nezbytností obsluhujícího personálu porozumění



nabídce pokrmů a nápojů své země. Od středověku až po pozdní renesanci byli vládci kuchyně a jídelních sálů Italové. Když se Kateřina de Medici vdávala za syna francouzského krále a musela se přestěhovat do Paříže, vzala si s sebou celou brigádu kuchařů a obsluhujícího personálu. Tento fakt dal základ francouzské školy gastronomie. (Křížek a Neufus, 2011, s. 63)

Jedna z restaurací, Restaurace Le restaurant divit (Božské posilnění) vznikla v roce 1765 v Paříži a nabízela jednoduchá jídla, jako polévky a chléb. Ve Spojených státech amerických poskytovaly první krčmy, taverny a hostince běžné jídlo a ubytování. V tavernách se často probírala politika a aktuální události. S dalším rozvojem služeb, rozvojem dostavníků, začaly taverny poskytovat stravu a ubytování podél dostavnickových cest a i v malých obcích. Někteří se domnívají, že tyto taverny byly základem amerického hotelového průmyslu. S růstem měst začaly růst i stravovací zařízení. Tyto restaurace často využívaly francouzskou obsluhu, při níž byly některé předkrmy připravovány přímo u hostova stolu. Někdy byly jídla i ohřívány na malém hořáku a pak servírovány z velkých mís hostovi přímo na talíř. Druh a množství jídla si každý volil sám. Ruská obsluha té doby naopak hostovi přinášela již předem připravenou porci. (Goeldner a Ritchie, 2009, s. 154–155)

### 1.3 Klasifikace stravovacích zařízení

V případě stravovacích zařízení není v ČR stanovena žádná jednotná oficiální klasifikace. Záleží tedy pouze na provozovateli jakou kvalitu a rozsah služeb bude poskytovat v rámci stravovacích služeb.

K úspěšnému podnikání v tomto oboru by měl však podnikatel znát současné trendy podnikání v pohostinství, které uvádí Ryglová (2009, s. 39):

- znalost tvorby jídelního lístku;
- znalost pravidel BOZP;
- znalost alespoň jednoho cizího jazyka;
- zásady hlavních etnických kuchyní;
- znalost hygienických předpisů;
- základy marketingu, ekonomiky a plánování;
- zásady nákupu potravin, zařízení a materiálu;
- znalost moderních technologií, přípravy a úpravy potravin;

- použití a maximální využití moderního kuchyňského zařízení;
- základy účetnictví, evidence a skladového hospodářství, výpočetní techniky;
- zásady správné výživy.

#### 1.4 Rozdělení stravovacích zařízení

V roce 1994 tehdejší Ministerstvo hospodářství ČR vypracovalo metodickou pomůcku pro provozovatele hostinských zařízení, která by jim měla sloužit jako návod k zařazení do kategorií stravovacích zařízení. Dle dokumentu Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení se stravovací zařízení člení:

- **Restaurace** – plní především funkci podávání jídel v průběhu dne. Do této skupiny dále řadíme restaurace, pohostinství, jídelní a restaurační vozy, motoresty, samoobslužné restaurace, bufety, bistra a kiosky. Restaurace je hostinské zařízení, které zajišťuje stravovací služby formou obsluhy se širokým sortimentem pokrmů základního stravování.
- **Bary** – plní funkci společensko-zábavní, přičemž občerstvení je doplňkem zábavy. Do této skupiny dále řadíme denní bary, gril bary, pizzerie, snack bary, aperitiv bary, lobby bary, noční bary, vinárny, kavárny, espressa, hostince, pivnice, výčepy piva.

(Orieška, 2010, s. 139–142)

#### 1.5 Catering

Historie cateringu souvisí s dodáváním jídla na palubu letadel nebo trajektů a linkových lodí plujících na krátkých trasách. Catering se začal uplatňovat v místech, kde nebylo možné vybudovat kuchyňská zařízení pro přípravu jídel nebo by takové zařízení bylo neefektivní. (Ryglová, 2009, s. 39)

„Catering je profesionální výroba jakéhokoliv jídla mimo místo konzumace“. (Ryglová, 2009, s. 39)

S cateringem souvisí také doprava jídla k zákazníkovi a další služby, které jsou s tím spojené, jako např. zajištění organizačních, technických či zábavních služeb.

## 1.6 Stravovací úsek

Ve stravovacím úseku jsou nejdůležitějšími pracovníky šéfkuchař, kuchař a obsluhující personál. Šéfkuchař je zodpovědný za přípravu pokrmů pro hosty stravovacího zařízení. Obsluhující personál je zodpovědný za obsluhu hostů, přičemž velkou roli zde hraje samotná komunikace s hosty.

### 1.6.1 Restaurace

Za obsluhující personál jsou považováni vrchní číšníci, číšníci, výčepní či barmani. Jednotlivé náplně pracovníků obsluhy jsou závislé na typu restauračního zařízení.

**Výjimečný servis je:**

- pohostinný, přátelský a zdvořilý – zahrnuje vřelé přijetí, úsměv a pozornost;
- znalý – číšník je informovaný o složení pokrmů i nápojů;
- efektivní – důležité je umět si rozvrhnout práci;
- dobře načasovaný – všechno má svůj čas;
- flexibilní – výjimečný servis neznamena vždy následování pravidel, ale je důležité přizpůsobit servis každému zákazníkovi;
- konzistentní – stejná kvalita jídla i servisu během celé provozní doby;
- efektivní v komunikaci – přizpůsobení komunikace situaci a zákazníkovi;
- spolehlivý, buduje důvěru – host věří číšníkovi a je třeba si důvěru budovat, jelikož se dá rychle ztratit;
- empatický – číšník předčí zákazníkovo očekávání.

(Trčka, 2017)

**Komunikace obsluhujícího personálu s hosty** – obsluhující personál je v kontaktu s hosty stravovacího zařízení. Komunikace s hosty dotváří celkový dojem z poskytované služby a hraje důležitou roli při spokojenosti či nespokojenosti hosta. Právě díky tomu, je na pracovníky obsluhy kladen velký důraz na znalost produktu (jídelního či nápojového lístku, případně dalších nabízených služeb), je potřeba také dodržovat zásady při obsluze. Beránek (2013, s. 94–96) uvádí některé ze zásad komunikace personálu s hosty:

- **Rezervace stolu** – v případě, že si host předem objednává stůl, je třeba poznamenat jméno hosta, počet osob, hodinu příchodu a další případné požadavky

(kuřácký stůl). Rezervovaný stůl se následně označí rezervační kartičkou se jménem hosta, dobou příchodu a počtem osob.

- **Přijetí a usazování hostů** – liší se typem restaurace. V každém typu restaurace však platí, že host by měl být usazen pouze k uklizenému a připravenému stolu. Při usazování ke stolu mají vždy přednost osoby významnější (ženy, osoby starší a společensky významnější), tyto osoby by měly být usazovány zády ke zdi, aby měly dobrý výhled. Každému usazovanému hostu číšník nabízí vždy otevřený jídelní lístek, a to z hostovy pravé strany.
- **Výběr pokrmu a příjem objednávky** – při výběru pokrmu dává číšník hostovi dostatek času pro samotný výběr. Pokud si host přeje poradit, číšník musí být schopen poradit, což předpokládá perfektní znalost jídelního, nápojového i vinného lístku. Při převzetí objednávky nesmí dát číšník najevo, že spěchá. V případě plné restaurace číšník informuje hosta o delší době přípravy pokrmu.
- **Obsluha** – v průběhu obsluhy dbá číšník na správné držení těla, příjemný výraz a sebejisté vystupování. Číšník musí být schopen reagovat na signály, které host vysílá.
- **Vyúčtování a rozloučení s hostem** – po odnesení prázdných sklenic či talířů zpravidla host oznamuje číšníkovi, že si přeje zaplatit. Zde platí, že host by na samotnou úhradu neměl zbytečně čekat. Hostovi se předkládá vždy účet, který je přehledný a čitelný. Rozloučení s hostem by mělo být vždy slušné a mělo by obsahovat neformální pozvání k další návštěvě.

### 1.6.2 Kuchyně

Mezi pracovníky kuchyně jsou řazeni šéfkuchař, kuchař a pomocná síla. Kuchaři a pomocná síla vykonávají práci podle pokynů šéfkuchaře. Šéfkuchař je zodpovědným pracovníkem oblasti výroby ve stravovacích službách. Mezi jeho odpovědnosti patří:

- celková činnost a plynulý chod výroby pokrmů;
- sestavování výrobních programů;
- kontrola práce podřízených pracovníků a dodržování zásad poctivosti prodeje;
- řízení procesu zásobování zbožím, surovinami a pomocným materiálem;
- hospodaření svěřeného úseku, za dodržování pracovních, bezpečnostních a hygienických předpisů, předpisů požární ochrany a ochrany majetku a dodržování zásad hospodaření s energiemi. (Beránek, 2013, s. 68)

## 2 UBYTOVACÍ SLUŽBY

Ubytovací služby jsou důležitou součástí cestovního ruchu, díky níž se může rozvíjet především pobytový cestovní ruch.

„Posláním ubytovacích služeb je umožnit přenocování nebo přechodné ubytování účastníkům cestovního ruchu mimo místo jejich trvalého bydliště, včetně uspokojení dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným ubytováním souvisejí, především potřeby stravování“ (Orieška, 2010, s. 116)

### 2.1 Legislativa pro ubytovací služby

Ubytovací služby jako součást cestovního ruchu podléhají řadě zákonů a vyhlášek. Základní vztahy jsou upraveny v občanském zákoníku (zákon č. 40/1964 Sb.) a obchodním zákoníku (zákon č. 513/1992 Sb.). V případě, že podnikatel poskytuje ubytovací služby ve větším rozsahu, postupuje dále také podle ustanovení živnostenského zákona. Obecné zásady poskytování přechodného ubytování v hromadných ubytovacích zařízeních definuje občanský zákoník v § 754–759. Zákon mimo jiné stanovuje odpovědnost poskytovatele ubytovací služby za věci vnesené ubytovaným do ubytovacích prostor, přičemž se této odpovědnosti nedá zprostit jednostranným prohlášením ani dohodou. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 78)

**Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání** – živnost ohlašovací řemeslná se řídí nařízením vlády č. 278/2008 Sb., o činnosti spočívající v přípravě a prodeji pokrmů a nápojů k bezprostřední spotřebě v provozovně, v níž jsou prodávány. V rámci této živnosti je možný doplňkový prodej (tabákové výrobky, upomínkové předměty či základní hygienické potřeby). (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 79)

**Zákon č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích** – stanovuje povinnost pro poskytovatele ubytovacích služeb odvádět poplatek z ubytovací kapacity. Pro evidenci a následnou úhradu slouží kniha hostů, která musí být archivována po dobu šesti let od posledního zápisu. Poplatek vybírá pro obec poskytovatel ubytovací služby, je tedy plátcem tohoto poplatku a rovněž za něj ručí. (Beránek, 2013, s. 30)

**Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky** – stanovuje v § 99–102 povinnost poskytovatele ubytovací služby oznámit policii ubytování cizince nejpozději do tří pracovních dnů po jeho ubytování v rozsahu údajů vedených v domovní

knize (jméno a příjmení cizince, státní příslušnost, datum narození, číslo dokladu, adresa trvalého bydliště, termín pobytu). (Beránek, 2013, s. 31)

**Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů** – vztahuje se na veškeré zpracování osobních údajů fyzickými i právnickými osobami. Správce může zpracovávat údaje pouze se souhlasem subjektu, bez jeho souhlasu pouze tehdy, je-li to nezbytné pro dodržení jeho právní povinnosti. Pro ubytovatele tato výjimka platí, jelikož ubytovateli je zpracování osobních údajů stanoveno jako zákonná povinnost. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 80)

**Zákon č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě** – z tohoto zákona vyplývá povinnost pro provozovatele ubytovacího zařízení každoročně poskytnout Českému statistickému úřadu všechny potřebné údaje. (Beránek, 2013, s. 31)

**Vyhláška ministerstva pro místní rozvoj č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb** – týká se ubytovacích zařízení, které mají kapacitu vyšší než 10 pokojů, ale lze doporučit i pro ubytovací zařízení s kapacitou nižší. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 81)

**Provozní řád** – dokument, který popisuje konkrétní praktické postupy pro zabezpečení provozu z hlediska hygieny, bezpečnosti, protipožární ochrany, pracovněprávních podmínek i ochrany spotřebitele. Jedná se o vnitřní řád provozovny, který je nutno před jeho přijetím či po provedení změn předložit ke schválení příslušné Krajské hygienické stanici. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 81)

**Daňové zákony** – z daňových zákonů jsou důležité zákon č. 586/1992 Sb. o daních z příjmů, zákon č. 335/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, zákon č. 16/1993 Sb. o silniční dani a zákon č. 338/1992 Sb. o dani z nemovitosti. (Beránek, 2013, s. 30)

## 2.2 Historie ubytovacích služeb

Za takzvané předchůdce hotelů jsou považovány zájezdní hostince, které vznikaly přibližně od počátku 14. století v souvislosti s cestováním za obchodem, s rozvojem dostavníkové dopravy, pošty a později i železnice. Hotely se začínají objevovat na přelomu 18. a 19. století. Velké luxusní hotely vznikají na přelomu 19. a 20. století, kdy vznikají také první sdružení hotelů v hotelové podniky. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 49)

### 2.3 Klasifikace ubytovacích zařízení

Klasifikace ubytovacích zařízení je důležitým faktorem pro sektor ubytování. Kategorie daného ubytovacího zařízení by měla odpovídat kvalitě nabízených služeb a tím by pro hosta měla znamenat jakousi představu o kvalitě služeb a také jejich ceně.

V České republice platí Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení, kterou sestavily AHRČR a UNIHOST ve spolupráci s Ministerstvem pro místní rozvoj a Českou centrálou cestovního ruchu. Klasifikace není obecně závazným právním předpisem, a je tedy pouze na samotném provozovateli zda tuto klasifikaci podstoupí. (Křížek a Neufus, 2011, s. 23–25)

V případě, že se provozovatel rozhodne podstoupit klasifikaci, o počtu hvězdiček rozhoduje odborná komise složená ze zástupců AHRČR, UNIHOSTU a dalších zainteresovaných subjektů. Certifikát se vydává na provozovatele (ne na objekt) a je udělován na dobu 4 let. Přičemž v kategorii hotel je možno udělit \* až \*\*\*\*\* a v ostatních kategoriích \* až \*\*\*\*. Každá z kategorií má požadavky na vybavení pokojů či na nabídku poskytovaných služeb. (Křížek a Neufus, 2011, s. 23–25)

#### **Kategorie Penzionu \*\*\* (Standard) splňuje minimálně tyto znaky:**

- rozšířená nabídka snídaní;
- úsek příjmu hostů (recepce či vhodný prostor), sedací souprava v domě;
- kontaktní osoba přítomná v uvedených časech, non stop dosažitelná telefonicky, dorozumění v cizím jazyce;
- sprchový kout (WC na pokoji, sprchový závěs či vanová zástěna);
- nabídka hygienických potřeb;
- místo pro odložení zavazadla, zrcadlo na výšku postavy;
- osvětlení u stolu, noční stolek, lampička ke čtení u každého lůžka;
- šampon, sprchový gel, kapesníčky, vysoušeč vlasů;
- telefon s provolbou ven (na požádání), psací potřeby;
- výměna ložního prádla a ručníků minimálně 2x týdně;
- veřejný PC s internetem;
- trezor v budově (není-li na pokoji).

(Porovnání tříd, ©2014)

Účely klasifikace ubytovacích zařízení jsou různé. Fletcher (2013, s. 363) uvádí nejdůležitější z nich:

- standardizace – vytvoření systému jednotné služby a kvality produktu, který pomáhá vytvořit řádný distribuční systém cestovního trhu pro kupující a prodávající;
- marketing – poradit cestujícím o rozsahu a typech ubytování, které jsou k dispozici v rámci destinace, jako prostředek k propagaci destinace;
- ochrana spotřebitele – aby zajistily, že ubytování splňuje minimální standardy ubytování, zařízení a služeb v rámci klasifikace;
- generování příjmů – poskytnout příjmy z licencí a prodeje průvodců;
- kontrola – vytvoření systému pro kontrolu obecných průmyslů;
- investiční pobídka – dát provozovatelům pobídky k modernizaci jejich zařízení a služeb, za účelem splnění kritérií pro zařazení.

## 2.4 Rozdělení ubytovacích zařízení

**Kategorizace ubytovacích zařízení** – je proces, při němž dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, hotel garni, motel, penzion, hotel, ubytovna, kemp a jiné). Penzionem se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty. Co se týče ostatních doplňkových služeb, ty nabízí penzion pouze v omezeném rozsahu (je zde dokonce absence restaurace). Penzion se člení do čtyř tříd (\* až \*\*\*\*). (Křížek a Neufus, 2011, s. 22–23)

Ubytovací zařízení může být zařazeno do skupin dle různých perspektiv:

- **podle charakteru zařízení** – pevná (hotely, motely, penziony) a pohyblivá (lodě, obytné přívěsy);
- **podle časového využití** – celoroční, dvou sezónní (léto i zima) a jedno sezónní (léto nebo zima);
- **podle provozovatele** – zařízení volného cestovního ruchu a zařízení vázaného cestovního ruchu (lázeňské léčebny);
- **podle velikosti** – malé (5–100 pokojů), střední (101–250 pokojů), velké (251 a více pokojů);



- **podle druhu zařízení** – hromadná ubytovací zařízení (hotel, hotel garni, motel, penzion, botel, kemp, chatová osada, turistická ubytovna, depandance) a individuální ubytovací zařízení (ubytování v soukromí).

(Rygllová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 49–51)

## 2.5 Ubytovací úsek

Ubytování jakožto poskytnutí služby je základní funkcí každého hotelu. Ubytovací úsek bývá členěn do dvou základních částí, a sice front office a housekeeping.

### 2.5.1 Front office

Front office je nejviditelnější a nejfrekventovanější součást ubytovacího zařízení, jelikož zde dochází k prvnímu kontaktu hosta s hotelovým personálem. Pracovník recepcce by zde měl hosta co možná nejlépe seznámit s poskytovanými službami a vybavením hotelu. (Křížek a Neufus, 2011, s. 35)

**Funkce front office jsou především následující:**

- vyřizování rezervací;
- registrace hostů (check-in);
- koordinace služeb hostům;
- podávání informací o hotelu, celé destinaci a dalších informací;
- aktualizace informačního systému o stavu ubytovacích kapacit hotelu;
- vytváření databáze informací o hostech;
- správa účtů hotelových hostů během pobytu;
- zajištění finančního vyrovnání s hosty;
- odhlašování hostů při odjezdu (check-out).

(Beránek, 2013, s. 74–75)

**Rezervace** – probíhá různými způsoby. Může se jednat o rezervaci telefonickou, osobní, emailovou či elektronickou přes rezervační portály. Pracovník, který provádí rezervaci, by měl od hosta zjistit následující náležitosti:

- základní údaje o požadované rezervaci – termín, typ pokoje;
- zkontrolovat obsazenost hotelu;
- v případě, že je hotel plný, nabídnout rezervaci v alternativním termínu či jiném hotelu;

- v případě volných pokojů nabídnout aktuální ceny dle ceníku;
- vysvětlit rozdíly mezi jednotlivými typy pokojů – velikost, vybavení;
- informovat o službách, které jsou zahrnuty v ceně;
- zeptat se hosta, zda si přeje provést rezervaci.

(Beránek, 2013, s. 77–78)

Pokud host s rezervací souhlasí, hostovi zopakujeme detaily rezervace (termín, počet osob, typ pokoje, cenu), dále se zeptáme na předpokládaný příjezd a hosta informujeme o možnostech úhrady ubytování či podmínkách storno ubytování.

**Check-in** neboli ubytování hosta je prvním osobním kontaktem pracovníka front office a hosta. Konkrétní průběh se řídí interními předpisy hotelu. Hotel je podle zákona povinen evidovat ubytované cizince v ubytovací knize. Ta musí obsahovat jméno a příjmení ubytovaného cizince, datum narození, státní občanství, číslo cestovního dokladu a počátek i konec ubytování, v případě cizinců s vízovou povinností je nutno také zkontrolovat dobu platnosti víza. Domovní knihu je provozovatel povinen na vyžádání předložit policii. Po vyřízení veškerých formalit, dostává host klíč od pokoje. Recepční seznámí hosta se službami zahrnutými v ceně pokoje a nabídne mu i další služby za poplatek. (Beránek, 2013, s. 78)

**Během pobytu hosta** je samozřejmostí recepční hosta zdvořile pozdravit, případně se ho nenuceně zeptat na spokojenost s poskytovanými službami. Během pobytu je také nezbytné reagovat na stížnosti, reklamace či přání hostů a snažit se dosáhnout uspokojivého řešení. (Beránek, 2013, s. 79)

**Check-out** neboli odjezd hosta zahrnuje veškeré náležitosti spojené s odjezdem hosta. Při odjezdu by měl být host dotázán na spokojenost se službami hotelu a poté vyklidí pokoj, obdrží doklad, vyrovná účet a následně odevzdá klíč. V tuto chvíli je možno hostovi také nabídnout další rezervaci ubytování. (Křížek a Neufus, 2011, s. 50–51)

### **Předpoklady pro výkon práce recepční**

Recepční je pracovník, který je v neustálém kontaktu s hostem (při check-in, během pobytu hosta i při check-out). Proto je nezbytné, aby tuto práci vykonávala osoba, která je komunikativní, má znalost společenského chování, umí vystupovat a reprezentovat, nemá problém s organizací, koordinací ani samostatným rozhodováním. Měla by mít znalost alespoň jednoho světového jazyka, znalost administrativních úkonů a základních

technických znalostí nezbytných k hotelovému systému. Recepční by měla být také dob-  
rým „hercem“ a vždy být příjemná a dobře naladěna.

Recepční by měla dodržovat tyto zásady:

- usměje se na hosty vždy, když k ní host přistoupí;
- hosta pozdraví a zeptá se, zda může pomoci;
- věnuje hostovi plnou pozornost;
- omluví se, pokud musí zvednout zvonící telefon;
- hosty, které pozná, vždy pozdraví při procházení kolem recepcie a používá při tom jejich jméno;
- je upřímná v tom, co hostovi sděluje;
- přeruší činnost, kterou se právě zabývá a věnuje se neprodleně hostovi;
- slíbí-li něco hostovi, učiní vše pro to, aby slib dodržela;
- dbá na to, aby informace, které hostovi podává, byly přesné a správné;
- je diskrétní a informace o hostovi zásadně nesděluje;
- stížnostem hostů věnuje upřímný zájem a informuje o tom svého nadřízeného;
- dokonale zná produkt, který prodává – svůj hotel a jeho služby.

(Křížek a Neufus, 2011, s. 38)

### 2.5.2 Housekeeping

Oddělení housekeepingu má na starost úklid v celém prostoru hotelu. Mezi povinnosti housekeepingu patří tedy nejen samotný úklid hotelových pokojů, ale také úklid všech ostatních prostorů (chodeb, zázemí pro personál, prostor před hotelem). Do náplně práce oddělení housekeepingu patří také plánování obměny vybavení, aby nábytek nepůsobil příliš opotřebeně. Housekeeping také zodpovídá za nakládání se špinavým prádlem, zajišťuje jeho odvoz do prádelny a následné zajištění čistého prádla. Samotný úklid hotelových pokojů spočívá v každodenním běžném úklidu pokojů, úklidu po odjezdech hostů, generálním úklidu všech prostor a celkové údržbě budovy. (Beránek, 2013, s. 80–81)

**Úklid pokoje a jeho zásady** – při úklidu obsazeného pokoje je pokojská povinna respektovat přání hosta. Pokud na dveřích visí visačka „nerušit“, nebo je pokoj zamčen zevnitř, znamená to, že si host nepřeje být rušen. To znamená, že pokojská hosta neruší a přijde později. Pokud na dveřích visačka není, pokojská zaklepe na dveře a pokud je host přítomen, domluví se, kdy může přijít pokoj uklidit. Pokud host přítomen není, pokojská

si otevře univerzálním klíčem a uklízí pokoj, přičemž má po celou dobu otevřené dveře. (Beránek, 2013, s. 85–86)

Housekeeping se řídí zásadami týkající se samotného úklidu. Níže jsou uvedeny vybrané zásady, které uvádí Černý a Krupička (2004, s. 142–149). Jednotlivé obrázky k zásadám jsou uvedeny v příloze I.

*Zavěšení osušky a ručníků* – zavěsíme na závěsné tyče vždy tak, aby vpředu byla uzavřená část a vzadu otevřená část. Pokud je na ručnicích jméno nebo logo hotelu, musí být vpředu a čitelné.

*Položení nově povlečeného polštáře* – možnosti položení polštáře jsou zřetelné z obrázku uvedeného v příloze.

*Umístění psacích potřeb* – tužku položit vždy tak, aby bylo možné přečíst reklamní nápis či logo hotelu. Blok a tužku nikdy nedáváme zešikma.

*Toaletní papír* – na konci role hladce odtrhnout a přeložit do trojúhelníku nebo do strany. Malé zbytky toaletního papíru bezpodmínečně vyměnit za nové a doplnit i rezervní papír.

### **Předpoklady pro výkon práce pokojské**

Práce pokojské je důležitou pracovní pozicí, jelikož díky uklizenému pokoji nachází host kvalitu hmotné části ubytování. Pracovnice housekeepingu by měla být vždy upravena a čistá, schopna se samostatně rozhodovat. Dále by měla být schopna se vcítit rychle do dané situace, schopna organizace své práce a měla by mít odborné znalosti čisticích prostředků. Jelikož je ve styku s hotelovými hosty, měla by být také schopna poskytovat správné informace. (Černý a Krupička, 2004, s. 142–149)

### 3 PROVOZNÍ PŘÍRUČKA A MANUÁL

#### 3.1 Pojem provozní příručka

S pojmem provozní příručka se setkáváme v rámci restauračních a hotelových služeb nejčastěji u společností podnikajících na základě franchizingové smlouvy. Tyto společnosti potřebují k zahájení podnikatelské činnosti veškeré informace, které by měla obsahovat právě příručka společnosti.

„Franchisingem se rozumí dlouhodobá smluvní spolupráce mezi nezávislymi podnikateli – poskytovatelem franchisingu (franchisorem) a odběratelem franchisingu (franchisantem), na základě které franchisor předává franchisantovi znalosti o vedení firmy a propůjčuje mu svou obchodní značku“. (Definice franchisingu, ©2008)

Dobře zpracovaná provozní příručka franchizingové společnosti by měla obsahovat tyto oblasti:

- přehled chráněných dokumentů – značka, logo, patenty;
- správné či vhodné postupy – jak řešit například krizi, či oslovit zákazníka;
- zákony, paragrafy, předpisy – včetně jednotlivých směrnic a předpisů k danému podnikání;
- podrobné portfolio – dokonalý přehled a definice jednotlivých služeb;
- komunikace – komunikace s centrálou a s veřejností;
- další součásti franchisingového konceptu – informace o dalších školeních nebo také katalog dodavatelů.

(Co obsahuje dobře zpracovaná provozní příručka, ©2014)

Provozní příručka u podnikatelů, kteří nepodnikají na základě franchisingové smlouvy, nemá jasně stanovené oblasti, které by měla obsahovat. Rozsah definovaných oblastí a informací, je závislý na mnoha faktorech, mezi které patří druh podniku, jeho velikost, organizační struktura a další.

Z informací týkající se provozní příručky u franchizingové společnosti je zřejmé, že provozní příručka pro podnik poskytující restaurační a hotelové služby by měla obsahovat všechny důležité informace týkající se daného podniku.

### 3.2 Pojem manuál

Pojem manuál souvisí s výkonem dané činnosti. Proto, aby byla činnost vykonávána správně a efektivně, musí být prováděna předepsaným a co nejoptimálnějším způsobem. Ke správnému výkonu činností je zapotřebí přesné zadání. Za tímto účelem je vhodné pro každou pozici vytvořit písemný popis základních činností, kterému se obecně říká manuál základních pracovních postupů či manuál standardů pracovních činností (v cestovním ruchu často používané pojmenování „job descriptions“). (Manuál pracovních činností, ©2016)

### 3.3 Pojem etický kodex

Etický kodex je nástrojem, který pomáhá zajišťovat, aby veškeré aktivity firmy a jednání všech jeho zaměstnanců odpovídaly stanoveným zásadám. Jedná se v podstatě o soubor konkrétních pravidel, která vychází z principů a hodnot organizace. Etický kodex má formu písemného dokumentu, který má spíše charakter doporučení. Avšak v případě nedodržení zásad etického kodexu může dojít k určitým postihům zaměstnanců (např. ke ztrátě osobního ohodnocení). Etický kodex by měl podnikatelskou etiku upravovat v oblastech vztahů vůči zákazníkům, akcionářům, majitelům a investorům, dodavatelům, státu, vládě a místním orgánům, životnímu prostředí, konkurenci, managementu k pracovníkům a pracovníků k managementu. Tyto zainteresované subjekty by měly mít přístup k etickému kodexu dané společnosti, proto se jako nejideálnější forma zveřejnění jeví jeho zveřejnění na internetu. (Beránek, 2004, s. 109–111)

Dle Beránka (2004, s. 108) plní etický kodex firmy především tyto funkce:

- zlepšuje image a pověst firmy na veřejnosti i u zákazníků;
- dává vedení a zaměstnancům nástroj umožňující upevňovat firemní kulturu;
- vymezuje firemní politiku ve vztahu k různým skupinám;
- omezuje subjektivitu v rozhodování;
- je ochranou při obvinění u neetického jednání nebo při porušení zákona;
- přispívá ke zlepšení finančního hospodaření firmy;
- zvyšuje loajalitu zaměstnanců;
- zvětšuje výkonnost organizace a její konkurenční schopnost;
- napomáhá dobré a otevřené komunikaci;
- zabraňuje nadřizeným, aby po podřízených požadovali nesprávné jednání.

## 4 PERSONALISTIKA

Personalistika či personální řízení jsou velmi důležitou částí řízení provozu, jelikož u služeb cestovního ruchu jednotliví pracovníci plní důležitou roli vůči hostům hotelu či restaurace. V současnosti bývá pojem personalistika nahrazován pojmem řízení lidských zdrojů. Personalistika se zabývá mnoha oblastmi. Netýká se jen samotného výběru pracovníků, zahrnuje také hodnocení, odměňování, motivace pracovníků, jejich zaškolování, průběžné vzdělávání a jejich osobní rozvoj. Hlavním cílem personalistiky je zajištění co nejefektivnějšího využití lidských zdrojů, jelikož právě náklady na zaměstnance tvoří významnou část nákladů podniku. (Křížek a Neufus, 2011, s. 102)

### 4.1 Činnost personálního ředitele

Personální ředitel je nejvyšším pracovníkem personálního úseku. Mezi jeho povinnosti patří:

- zodpovědnost za dodržování a správné vedení personální evidence;
- realizace mzdové politiky v rámci hotelu;
- zabezpečení mzdových předpisů a prémiových řádů;
- vypracování mzdové bilance v rámci hotelu;
- výpočet mezd pro zaměstnance a s tím související výpočty daně z příjmu, dávky nemocenského a sociálního zařízení;
- zpracovává plány čerpání mzdových prostředků a plány personálního rozvoje;
- zajišťuje nábor nových pracovníků;
- organizuje zvyšování kvalifikace;
- vede a zpracovává osobní agendu zaměstnanců, průběžně zjišťuje jejich spokojenost s pracovním místem;
- provádí hodnocení zaměstnanců;
- podílí se na vypracování kolektivní smlouvy.

(Beránek, 2013, s. 120–121)

### 4.2 Personální plánování

1. **Plány získávání a výběru pracovníků** – týká se volby zdrojů získávání nových pracovníků, samotného způsobu jejich získávání a dále metod výběru. Pro posuzování uchazečů jsou nejdůležitějším východiskem potřeby daného podniku.

Mezi nejčastější metody získávání pracovníků patří:

- uchazeči se nabízejí sami;
  - doporučení současného pracovníka společnosti;
  - přímé oslovení vyhlédnutého jedince;
  - vývěsky ve společnosti či mimo ni;
  - inzerce ve sdělovacích prostředcích;
  - spolupráce se vzdělávacími institucemi;
  - spolupráce s úřady práce;
  - využívání služeb zprostředkovatelských firem.
2. **Plány přijímání, adaptace a rozmíst'ování pracovníků** – týká se procesu uzavírání pracovního poměru a začleňování nových pracovníků do podniku.
  3. **Plány hodnocení a odměňování** – týká se forem a metod hodnocení a také odměňování samotných pracovníků.
  4. **Plány vzdělávání a rozvoje pracovníků** – týká se oblasti dalšího vzdělávání pracovníků.
  5. **Plány péče o pracovníky** – týká se uspokojování potřeb zaměstnanců a tím i zlepšování kvality pracovního života.
  6. **Plány tréninku** – týká se otázek zvyšování kvality služeb a komunikace mezi jednotlivými úseky podniku.

(Křížek a Neufus, 2011, s. 105–106)

Personální ředitel má na starost zajišťování dalšího vzdělání pro stávající pracovníky, mezi něž dle Beránka (2013, s. 122–123) patří:

- školení o bezpečnosti práce a požární ochraně;
- všeobecná školení – např. zacházení s inovovaným pokladním systémem;
- odborná školení – např. školení o přípravě kávy, produktová školení pro kuchaře;
- vzdělávací školení – informují pracovníky v hotelnictví o nejnovějších trendech a novinkách v oboru.



### 4.3 BOZP

Dle pracovního práva ČR je bezpečnost práce a ochrana zdraví definována jako „souhrn práv a povinností účastníků pracovního poměru a dalších pracovněprávních vztahů, které směřují k zajištění bezpečnosti a k ochraně zdraví při práci“. (Beránek, 2004, s. 49)

#### 4.3.1 Školení zaměstnanců o BOZP

Zaměstnavatel je povinen zajistit školení o právních a ostatních předpisech k zajištění BOZP při práci a pravidelně ověřovat jejich znalost a kontrolovat jejich dodržování.

U vedoucích pracovníků je toto školení prováděno po jejich jmenování do funkce a následně opakované školení poté minimálně jedenkrát za tři roky. V případě nových zaměstnanců, je povinnost vstupní instruktáže, při níž je nový zaměstnanec řádně a prokazatelně seznámen se svými povinnostmi, tzn. s platným pracovním řádem, pracovními a technologickými postupy, s právními a technickými normami pro zajištění BOZP a bezpečnosti technických zařízení. Nově přijatí zaměstnanci musejí být proškolení nejpozději do týdne po svém nástupu. V případě stávajících zaměstnanců je povinnost opakovaných školení v oblasti BOZP dle rozhodnutí zaměstnavatele, minimálně však jedenkrát za dva roky. Toto školení by mělo být zaměřeno především na zopakování základních pravidel BOZP, na změny, aktualizace platných právních předpisů a technických norem. (Beránek, 2004, s. 57–58)

#### 4.3.2 Pracovní úrazy

Zaměstnavatel je povinen při vzniku pracovního úrazu vyšetřit příčiny a okolnosti vzniku pracovního úrazu za účasti zaměstnance, pokud to zdravotní stav zaměstnance dovoluje. Zaměstnavatel je rovněž povinen vést evidenci pracovních úrazů v knize úrazů tak, aby zde byly uvedeny všechny údaje potřebné k sepsání záznamu o úrazu. Záznam o úrazu je zaměstnavatel povinen sepsat nejpozději do 5 pracovních dnů po oznámení pracovního úrazu. Následně je zaměstnavatel povinen odeslat záznam o pracovním úrazu na příslušné orgány a instituce. (Povinnosti zaměstnavatele při pracovním úrazu, 2015)

### 4.4 Požární ochrana

V ubytovacích a stravovacích službách mezi rizikové faktory vzniku požáru patří nedopal-ky od cigaret, snadno zápalné dekorační materiály či závady na elektrospotřebičích.

Oblast požární ochrany je upravena zejména zákonem o požární ochraně a vyhláškou o požární prevenci. (Beránek, 2004, s. 73)

#### 4.4.1 Školení zaměstnanců o PO

U vedoucích zaměstnanců je toto školení prováděno při jejich jmenování do funkce. Toto školení se následně opakuje nejméně jednou za tři roky. V případě stávajících zaměstnanců, je povinnost opakovaných školení v oblasti PO nejméně jednou za dva roky. Avšak školení je nutno provést i v případě změn na pracovišti či v případě změn zařazení daného zaměstnance, pokud se tím mění obsah skutečností, s kterými by měl být zaměstnanec seznámen. (Beránek, 2004, s. 78)

V případě nových zaměstnanců je zaměstnavatel povinen zajistit školení o PO, při němž je školený zaměstnanec seznámen:

- s organizací a zajištěním požární ochrany a se základními povinnostmi vyplývajícími z předpisů o PO;
- s požárním nebezpečím vznikajícím při činnostech provozovaných organizací v místě výkonu práce zaměstnance;
- s požárním řádem, s požárními poplachovými směrnicemi, požárním evakuačním plánem;
- se zvláštními požadavky na provoz a obsluhu instalovaných technických zařízení v případě požáru;
- s rozmístěním a způsobem použití prostředků požární ochrany na pracovišti;
- s funkcí, popř. způsobem obsluhy požárně bezpečnostních zařízení na pracovišti.

(Školení zaměstnanců o požární ochraně, 2009)

## 5 ANALYTICKÉ METODY

### 5.1 PESTE analýza

PESTE analýza je analýza vnějšího okolí podniku, což jsou faktory, které management podniku není schopen ovlivnit. Počáteční písmena názvu analýzy vyjadřují jednotlivé faktory, které analýza zkoumá.

**P – politické faktory** – souvisí s otázkami stability vlády, daňové politiky, vízové politiky a legislativy upravující služby v oblasti cestovního ruchu. Z globálního hlediska se do politických faktorů řadí také politická nestabilita či válečné konflikty.

**E – ekonomické faktory** – souvisí s úrokovou mírou, inflací, nezaměstnaností a investicemi do rozvoje cestovního ruchu. Z globálního hlediska se do ekonomických faktorů řadí také rozdílná ekonomická úroveň zdrojové a cílové země.

**S – sociální faktory** – souvisí s demografií, mobilitou zákazníků, jejich životním stylem, úrovní vzdělání a přístupy k volnému času. Z globálního hlediska se do sociálních faktorů řadí nárůst populace (především v rozvojových zemích) či měnící se role žen, růst podílu jednočlenných domácností a trend pozdějšího zakládání rodiny.

**T – technologické faktory** – souvisí s vývojem výrobních prostředků, novými metodami práce a prodejními technologiemi. Z globálního hlediska se do technologických faktorů řadí také rozvoj dopravy či rozvoj mobilních komunikačních prostředků.

**E – ekologické faktory** – souvisejí s ochranou životního prostředí.

(Rygllová, Burian a Vajčnerová, 2011, s. 105)

### 5.2 SWOT analýza

SWOT analýza je metoda situační analýzy, která zkoumá analýzu vnitřních faktorů (S-W analýzy) a analýzu vnějších faktorů (O-T analýzy). Analýza vnitřních faktorů znamená analýzu silných a slabých stránek podniku. Analýza vnějších faktorů znamená analýzu příležitostí a hrozeb. (Beránek, 2013, s. 148–150)

**Analýza vnitřních faktorů** obsahuje silné a slabé stránky podniku, tedy faktory, které může management ovlivnit. Tato analýza se věnuje finančním, technologickým, osobnostním a marketingovým faktorům. Silné stránky by měl podnik dlouhodobě udržovat a maximálně rozvíjet, protože jsou pro podnik významnými nástroji v boji proti

konkurenci. Naopak slabé stránky znamenají nevýhodu vůči konkurenci. Tyto faktory by měl podnik co nejdříve identifikovat a snížit na minimum či úplně odstranit. (Beránek, 2013, s. 148–150)

**Analýza vnějších faktorů** obsahuje příležitosti a hrozby, tedy faktory, které management není schopen ovlivnit. Tyto faktory je třeba sledovat, vyhodnocovat a včas na ně reagovat. V ideálním případě využívat příležitosti a eliminovat vlivy hrozeb. Mezi vnější faktory se řadí ekonomické, kulturně-sociální prostředí, rozvoj segmentů trhu, technologický rozvoj, politické prostředí, právní předpisy a intenzita konkurence. (Beránek, 2013, s. 148–150)

### 5.3 Dotazování

Dotazování je jeden z nejrozšířenějších postupů marketingového výzkumu. Výzkum je uskutečňován pomocí nástrojů (dotazníků) a vhodného zvoleného kontaktu s nositelem informací – dotazovaným neboli respondentem. Písemný kontakt je zprostředkován pomocí dotazníků nebo ankety.

Při tvorbě dotazníku je třeba si dávat pozor na jeho správné složení. Dobrý dotazník by měl vyhovovat dvěma hlavním požadavkům. Měl by splňovat požadavky účelově-technické, což je sestavení dotazníku a formulování otázek, aby mohli dotazovaní co nejpřesněji odpovídat na to, co nás zajímá. Dále by měl dotazník splňovat požadavky psychologické, které souvisí s vytvořením podmínek pro vyplňování dotazníku. (Foret a Stávková, 2003, s. 32–42)

Foret a Stávková (2003, s. 32–42) uvádí požadavky na vytvoření dotazníku:

- celkový dojem – dotazník by měl na první pohled upoutat svou grafickou úpravou (jde o formát a úpravu dotazníku, kvalitu papíru);
- formulace otázek – hlavní zásadou je jednoznačnost a srozumitelnost otázky;
- typologie otázek – existují dva typy otázek, tj. otázky otevřené (nestandardizované), uzavřené (standardizované) popřípadě jejich kombinace v podobě otázek polootevřených;
- manipulace s dotazníkem – týká se distribuce a návratu dotazníku.

(Foret a Stávková, 2003, s. 32–42)

## 6 ZÁVĚR POZNATKŮ TEORETICKÉ ČÁSTI

Cílem teoretické části bylo získání poznatků vztahujících se k restauračnímu a hotelovému provozu, dále také dalších poznatků důležitých pro praktickou část.

V teoretické části je uveden význam provozní příručky a jednotlivých manuálů. Je zde také blíže specifikován etický kodex společnosti, včetně oblastí, které by měl obsahovat. Významnou oblastí je následně část týkající se personalistiky, která informuje o nutnosti a frekvenci školení BOZP, PO i například o evidenci pracovních úrazů. Velký důraz je zde kladen na samotné kapitoly týkající se stravovacích a ubytovacích služeb především co se týče konkrétní legislativy. Jsou zde zpracovány také poznatky týkající se daných pozic či požadavků na jednotlivé profese. Teoretická část dále informuje o analýzách, které byly k projektu použity. Jsou zde blíže specifikovány poznatky týkající se PESTE analýzy, SWOT analýzy i dotazníkového šetření.

Veškeré poznatky uvedené v teoretické části byly následně využity pro další zpracování praktické části včetně vytvoření samotného projektu.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 7 PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI BALTACI A.S.

Společnost Baltaci je akciová společnost, která vznikla zápisem do obchodního rejstříku dne 14. května 1999. Tato společnost vlastní na Zlínsku několik hotelových a restauračních zařízení. Mezi nejvýznamnější z nich patří zajisté Hotel Baltaci Atrium \*\*\*\*\*, který má za cíl poskytovat služby nejvyšší kvality, a dále například Baltaci Original Restaurat Napajedla, který bude později blíže specifikován.

Mezi další zařízení provozované pod značkou Baltaci patří tříhvězdičkový hotel Baltaci U Náhonu, tradiční Plzeňská restaurace, Express restaurace, Penzion Baltaci Starý zámek či Řeznictví Baltaci.

### 7.1 Stručná historie společnosti Baltaci

1999 – V centru města Napajedla otevřena restaurace s bowlingovou dráhou a čtyřma pokoji pro příležitostné ubytování.

2003 – Otevřen tříhvězdičkový hotel Baltaci s 30 standardními pokoji a 2 apartmá, hotelovým wellness centrem a restaurací s celodenním provozem.

2005 – Otevřeno Řeznictví Baltaci v Napajedlech.

2007 – Otevřena zážitková restaurace Rybářská bašta na zlínské ulici Lešetín II.

2010 – Dokončení a otevření pětihvězdičkového Hotelu Baltaci Atrium.

2013 – Nově otevřena Express restaurace na Zarámí ve Zlíně a Penzion Baltaci Starý zámek v Napajedlech.

2014 – Společnost Baltaci rozvíjí profesionální cateringové služby.

2015 – Společnost Baltaci se stala majitelem Střední hotelové školy Zlín.

### 7.2 Dlouhodobé cíle společnosti Baltaci

Jako každá společnost, i společnost Baltaci má jasně stanovené dlouhodobé cíle, kterých by ráda dosáhla. Z výroční zprávy za rok 2015 vyplývá, že mezi dlouhodobé cíle společnosti Baltaci patří:

- trvalý růst hrubého ročního obratu;
- celoroční motivace zaměstnanců;
- nadprůměrná spokojenost zaměstnanců;

- nadprůměrný stupeň nezávislosti a vnitřní stability;
- zvýšení objemu prodeje;
- maximalizace zisku;
- maximalizace využití hotelových kapacit;
- maximalizace tržby při zachování či zvyšování kvality;
- zvýšení celkového obrátu hotelu zaměřených na zvyšování profesionality poskytovaných služeb;
- zvýšení podílu tržeb na úseku restaurace a baru.

### **7.3 Penzion Baltaci Starý zámek Napajedla**

Penzion Baltaci Starý zámek sídlí v budově č. 75 na Masarykově náměstí. Tato budova byla původně panským sídlem vystavěným pravděpodobně koncem 17. století. V 19. století budova sloužila jako sídlo okresního soudu a později byla dokonce sídlem odborného učiliště. V roce 2013 byla dokončena první fáze rekonstrukce budovy a druhou fází rekonstrukce prošla budova v roce 2016.

V současné době je část budovy využívána jako Penzion Baltaci Starý zámek a ve zbývajících částech se nachází byty a komerční prostory, které společnost pronajímá.

Penzion Baltaci Starý zámek nyní disponuje 6 pokoji. V nejbližší době se má rozrůst o další pokoj. Jsou zde pokoje kategorie Economy, Standard a jeden také jako pokoj Romantic, který je ideální pro strávení svatební noci či jiných výjimečných událostí.

### **7.4 Baltaci Original Restaurant Napajedla**

Baltaci Original Restaurant Napajedla je díky svému stylovému interiéru a tradiční české kuchyni vyhledávaným místem pro obědy během týdne i večerní posezení s přáteli či rodinou. Restaurace má kapacitu až 250 míst a k dispozici je zde také velký salonek pro 70 osob. Pro pořádání oslav narozenin, svatebních hostin či jiných významných příležitostí je zde k dispozici i stylová zahrádka. Na obrázku v příloze II je znázorněna právě část restaurace. Jak již bylo zmíněno, Baltaci Original Restaurant Napajedla nabízí také prostorný salonek pro uspořádání různých společenských akcí (oslav narozenin, svatby a jiné). Na obrázku v příloze II je znázorněn salonek připravený na jednu z takových akcí.



Součástí provozovny je také velmi příjemná zahrádka, která se využívá pouze pro soukromé účely a je tak ideálním místem pro svatební hostinu či rodinnou oslavu během letních měsíců.

## **7.5 Popis nabízených služeb**

Provozovna Baltaci Napajedla nabízí především ubytovací a stravovací služby. Dle klasifikace CZ–NACE se ubytování i stravování řadí do sekce I. Ubytování je přesněji pod číslem 55, respektive 55.1., tedy ubytování v hotelích a podobných ubytovacích zařízeních. Stravovací služby, které společnost nabízí, se řadí rovněž do sekce I pod číslo 56, konkrétně 56.1. stravování v restauracích, u stánků a v mobilních zařízeních a 56.2. poskytování cateringových služeb.

### **Stravovací služby**

Baltaci Original Restaurant Napajedla nabízí každý den nabídku poledního menu, díky čemuž je vyhledávanou restaurací pracovníků Napajedel i nejbližšího okolí. Polední menu nabízí i během víkendů. Z celodenní nabídky stravovacích služeb se zaměřuje spíše na českou klasiku, avšak nabízí také pokrmy z grilu, woku či burgery a tortilly.

Baltaci Original Restaurant Napajedla se zabývá také společenskými akcemi, jako jsou svatby, oslavy, firemní večírky či pohřby. Dle příležitostí během roku se zaměřuje také na nabídky Valentýnského menu, Husích hodů či Zabijačkových hodů.

Kromě zajištění služeb přímo v restauraci je schopna zajistit také cateringové služby nejrůznějšího charakteru mimo provozovnu.

Mimo to se zabývá také rozvozem poledního menu do spolupracujících firem.

### **Ubytovací služby**

Penzion Baltaci Starý zámek se zaměřuje jak na spolupráci s firmami při ubytování klientů během služebních cest, tak na ubytování jednotlivců během celého roku.

Penzion Baltaci Starý zámek nabízí na jednu stranu ubytování ekonomické, a na druhou i ubytování cenově nákladnější, resp. ubytování v pokoji Romantic.

## 8 ANALÝZA EKONOMICKÉ SITUACE DANÉHO PODNIKU

K projektu vytvoření návrhu provozní příručky pro daný podnik, bylo nejprve zapotřebí určit ekonomickou situaci podniku, zda je vůbec vytvoření provozní příručky vhodným krokem k dalšímu rozvoji podniku.

Bylo zapotřebí provést analýzu tržeb za celou společnost, zda společnost roste a je tedy vhodné vytvářet příručku a tím i zkvalitňovat služby. Tato analýza byla provedena za období posledních 5 let, tedy do roku 2015.

### Vývoj tržeb za společnost Baltaci v letech 2011–2015

Níže uvedené tržby jsou za prodej vlastních výrobků a služeb za všechny provozovny společnosti Baltaci za období 2011–2015. V roce 2011 byly tržby vyčísleny na 34 536 000 Kč, v roce 2012 na 37 971 000 Kč, v roce 2013 na 44 297 000 Kč, v roce 2014 na 46 180 000 Kč a v roce 2015 na 51 846 000 Kč. Za období 4 let tržby společnosti vzrostly o více než 17 000 000 Kč, což souvisí s neustálým růstem podniku, který se stále rozšiřuje o jednotlivé provozovny.



Graf 1 – Tržby za prodej vlastních výrobků a služeb

Zdroj: vlastní zpracování (interní zdroj)

Výše uvedený graf vyjadřuje růst tržeb z prodeje vlastních výrobků a služeb za období 2011–2015. Během těchto čtyř let je vidět růst v každém roce oproti tomu předcházejícímu. Díky tomu, že se podniku zvyšují tržby, což znamená, že je podnik v růstu, je vhodné vytvoření provozní příručky, která by měla zjednodušit řízení a umožnit čas vedoucích pracovníků na další rozvoj provozovny.

Po analýze vývoje tržeb za celou společnost, bylo nutné dále analyzovat tržby za provoznu Baltaci Original Restaurant Napajedla. V rámci analýzy tržeb byla provedena analýza tržeb za pokrmy, nápoje a ubytování za druhou polovinu roku 2015 a rok 2016. Bohužel nebylo možno získat informace o tržbách v předcházejících letech, jelikož provozovatelem Baltaci Original Restaurant Napajedla nebyla společnost Baltaci. Provozovatelem Baltaci Original Restaurant Napajedla se stala společnost Baltaci ve druhé polovině roku 2015.

### **Celkové tržby Baltaci Original Restaurant Napajedla za období červen až prosinec roku 2015 a roku 2016**

Z níže uvedené tabulky celkových tržeb za období června až prosince vyplývá, že celkové tržby tohoto období byly 3 500 015 Kč v roce 2015 a 4 962 758 Kč v roce 2016. Z čísel je zřetelný růst tržeb o 1 520 743 Kč, což je nárůst o 43%.

*Tabulka 1 – Tržby za období červen – prosinec 2015 a 2016*

<b>JEDNOTLIVÉ TRŽBY ZA OBDOBÍ ČERVEN–PROSINEC 2015 A 2016</b>		
	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Pokrmy</b>	2 090 937 Kč	3 213 303 Kč
<b>Nápoje a doplňkové prodej</b>	1 145 059 Kč	1 408 213 Kč
<b>Ubytování</b>	264 019 Kč	341 242 Kč
<b>CELKEM</b>	3 500 015 Kč	4 962 758 Kč

Zdroj: vlastní zpracování (interní zdroj)

Co se týče poměru jednotlivých tržeb na té celkové, je zde nestejnoměrné rozložení. V roce 2015 (období červen až prosinec) se nejvíce na celkové tržbě podílely tržby za pokrmy (59%). Další velkou část tvořily tržby za nápoje (33%) a nejmenší část tvořily tržby za ubytování (8%). Ve stejném období roku 2016 byly podíly rozdílné. Výrazně se zde zvýšil podíl tržeb za pokrmy (na 65%), naopak klesl podíl tržeb za ubytování (na 7%) i za nápoje (na 28%).

### **Vývoj tržeb za pokrmy v roce 2015 a 2016**

Nejprve bylo nutné analyzovat tržby za pokrmy, jakožto nejvíce se podílejší skupinu na celkových tržbách. Níže uvedená tabulka znázorňuje tržby dle jednotlivých měsíců. Tržby za pokrmy za období červen – prosinec roku 2015 dosahovaly výše 2 090 937 Kč.

Za stejné období roku 2016 se tyto tržby zvýšily na 3 213 303 Kč, což je zvýšení o 1 122 366 Kč, tedy o 54%. Za celý rok 2016 tržby dosahovaly 5 712 640 Kč.

*Tabulka 2 – Vývoj tržby za pokrmy*

<b>VÝVOJ TRŽBY ZA POKRMY</b>		
	<b>Tržby 2015</b>	<b>Tržby 2016</b>
<b>Leden</b>	x	531 511 Kč
<b>Únor</b>	x	550 955 Kč
<b>Březen</b>	x	455 462 Kč
<b>Duben</b>	x	474 132 Kč
<b>Květen</b>	x	487 277 Kč
<b>Červen</b>	190 754 Kč	438 401 Kč
<b>Červenec</b>	212 466 Kč	446 206 Kč
<b>Srpen</b>	227 707 Kč	460 332 Kč
<b>Září</b>	333 439 Kč	451 938 Kč
<b>Říjen</b>	395 635 Kč	465 979 Kč
<b>Listopad</b>	394 867 Kč	451 979 Kč
<b>Prosinec</b>	336 069 Kč	498 468 Kč
<b>CELKEM</b>	2 090 937 Kč	5 712 640 Kč

Zdroj: vlastní zpracování (interní zdroj)

V prvních měsících po znovuotevření jsou tržby velmi ovlivněny faktem, že restaurace byla po určitou dobu zavřená. Ustálení tržeb nastalo až v roce 2016, kdy kolísají v nižších intervalech. Počátkem roku 2016 se tržby začaly zvyšovat díky lepší informovanosti o nově otevřené restauraci i zaznamenanému narůstajícímu počtu rodinných oslav i svateb, jejichž počet se začal díky doporučením spokojených zákazníků v roce 2016 zvyšovat.

### **Vývoj tržeb za nápoje a doplňkový sortiment v roce 2015 a 2016**

Další částí tržeb, které bylo nutné analyzovat, byly tržby z prodeje nápojů a drobného sortimentu, jako například tabákovin. V roce 2015 tyto tržby dosahovaly 1 145 059 Kč, v roce 2016 za stejné období se tyto tržby zvýšily na 1 408 213 Kč, což je zvýšení o 263 154 Kč, tedy o 23%.

Tabulka 3 – Vývoj tržby za nápoje

VÝVOJ TRŽBY ZA NÁPOJE		
	Tržby 2015	Tržby 2016
Leden	x	163 972 Kč
Únor	x	175 523 Kč
Březen	x	182 817 Kč
Duben	x	185 481 Kč
Květen	x	182 933 Kč
Červen	79 074 Kč	176 682 Kč
Červenec	143 411 Kč	199 969 Kč
Srpen	165 361 Kč	173 983 Kč
Září	158 481 Kč	197 352 Kč
Říjen	192 755 Kč	201 828 Kč
Listopad	189 310 Kč	216 054 Kč
Prosinec	216 667 Kč	242 345 Kč
<b>CELKEM</b>	1 145 059 Kč	2 298 939 Kč

Zdroj: vlastní zpracování (interní zdroj)

Zvýšení tržeb bylo zřetelné v letních a podzimních měsících, což je přisuzováno velmi teplému létu 2016, kdy hosté navštěvovali mnohem častěji zdejší zahrádku než v létě roku 2015. Za celý rok 2016 dosahovaly tržby 2 298 939 Kč. Nejvyšších tržeb bylo v obou letech dosaženo v prosinci, což je díky velkému počtu vánočních večírků.

### Vývoj tržeb za ubytování v roce 2015 a 2016

Jako poslední analýza byla realizována analýza tržby za ubytování v Penzionu Baltaci Starý zámek. Tržby za ubytování v Penzionu Baltaci Starý zámek dosahovaly v roce 2015 výše 264 019 Kč. Za stejné období roku 2016 byly tyto tržby již 341 242 Kč, což je opět zvýšení tržeb, a sice o 77 223 Kč, respektive o 29 %.

Tabulka 4 – Vývoj tržby za ubytování

VÝVOJ TRŽBY ZA UBYTOVÁNÍ		
	Tržby 2015	Tržby 2016
Leden	x	25 347 Kč
Únor	x	20 776 Kč
Březen	x	36 317 Kč
Duben	x	30 959 Kč
Květen	x	38 707 Kč
Červen	35 712 Kč	41 923 Kč
Červenec	52 023 Kč	49 422 Kč
Srpen	50 404 Kč	77 455 Kč
Září	29 764 Kč	46 790 Kč
Říjen	31 825 Kč	62 836 Kč
Listopad	37 089 Kč	23 435 Kč
Prosinec	27 202 Kč	39 381 Kč
<b>CELKEM</b>	264 019 Kč	493 348 Kč

Zdroj: vlastní zpracování (interní zdroj)

Zvýšení tržeb je zajisté ovlivněno rozšířením nabídky ubytování, která byla v roce 2016 obohacena o pokoj Romantic a tím došlo také k navýšení kapacity Penzionu Baltáci Starý zámek. Dalším důvodem zvýšení tržeb byla také rozšíření spolupráce se zdejšími firmami, které využívají speciálních cen.

## 9 ANALÝZA SOUČASNÉ ÚROVNĚ ŘÍZENÍ PROVOZU BALTACI V NAPAJEDLECH

### 9.1 Etický kodex společnosti

Společnost Baltaci a.s. má vytvořen vlastní etický kodex (uveden v příloze III), jakožto dokument obsahující zásady, které je každý zaměstnanec povinen dodržovat. Mezi tyto zásady patří:

- reforma a zachování dobré pověsti;
- respekt právních norem a zákonů;
- dodržování smluv;
- vztahy na pracovišti;
- příprava mladé generace;
- podpora tradiční kultury;
- podpora životního prostředí;
- propagace a konkurenční boj;
- chování zaměstnanců na pracovištích společnosti Baltaci.

V závěru etického kodexu je rovněž uvedeno chování, které společnost považuje za nepřijatelné. Takovýmto chováním je hanlivý či vulgární jazyk, zcizení majetku společnosti či jiných osob, zneužívání důvěrných informací, neprofesionální chování na pracovišti, falšování záznamů a zneužívání pracovního postavení. Žádný ze zaměstnanců nesmí být na pracovišti pod vlivem drog, či alkoholu, a pokud se projeví známky intoxikace, zaměstnanec je náležitě potrestán. Porušení etického kodexu řeší vedení společnosti.

### 9.2 Vztahy podřízenosti na pracovišti

Fungování a řízení provozu Baltaci v Napajedlech probíhá dle schématu vztahů podřízenosti, které je uvedeno v příloze IV. Ředitel je nejvyšší mocí celé společnosti. Jemu jsou podřízeni ředitelé jednotlivých provozů. V Baltaci Original Restaurant Napajedla a současně i v Penzionu Baltaci Starý zámek je ve vedení ředitel restaurace a jemu podřízená zástupkyně ředitele. Přičemž ředitel a jeho zástupce mají své povinnosti rozděleny, avšak mohou v naléhavých případech jeden zastoupit dočasně druhého. Ředitel restaurace řeší především operativní záležitosti, věnuje se analýze cen surovin, nákupu zboží a technické stránce provozu. Naopak náplní práce jeho zástupkyně je administrativní stránka

vedení provozu, která se týká fakturací, kalkulace akcí, zpracování tržeb, komunikace se zákazníky, evidence ubytování, sestavování směn číšníků, příprava podkladů pro výpočet mezd a mnoha dalšího. Ředitel a jeho zástupkyně fungují v Napajedlech bez větších zásahů do jejich řízení ředitelem společnosti, který se s nimi však pravidelně setkává k řešení běžných i mimořádných záležitostí.

Dle schématu vyplývá, že mezi podřízené řediteli patří starší kuchař, starší číšník, uklízečka, pokojská a noční ostraha. Ve společnosti jsou nastaveny vztahy podřízenosti v kuchyni od staršího kuchaře, mladšího kuchaře až po pomocnou sílu kuchyně. Stejně tak je tomu i v restauraci, kdy je starší číšník a mladší číšník. Samostatně jsou zde uklízečka, pokojská a noční ostraha, ti jsou podřízení přímo řediteli restaurace a penzionu.

### 9.3 Personalistika

Co se týče zajištění personálních věcí, zde řízení funguje na bázi spolupráce s personalistkou společnosti. Operativní věci jako příjem brigádníků, vytvoření dohody, příprava podkladů pro výpočet výplat, vedení evidence pracovníků či vedení evidence potravinářských průkazů spadá pod ředitele a zástupkyni. Podrobnější personální stránce se poté věnuje přímo personalistka, která má na starosti kromě zaměstnanců také různá školení, lékařské prohlídky, či hygienu. V případě příjmu nového pracovníka, se postupuje přesně dle Manuálu pro příjem nového pracovníka. Manuál slouží pro vedoucí pracovníky jako návod pro přijetí nového zaměstnance. Dle manuálu je vedoucí pracovník povinen ještě před zahájením pracovní činnosti nového pracovníka zajistit formality týkající se přijetí nového zaměstnance, mezi něž patří:

- základní údaje o zaměstnanci;
- dohoda o provedení práce;
- proškolení o bezpečnosti práce a požární ochraně.

Postup přijímání nového zaměstnance vyplývá z Manuálu a postupuje se přesně dle níže uvedených kroků:

- Vypsání všech požadovaných údajů na formuláři Základní údaje o zaměstnanci.
- Vedoucí pracovník se zaměstnancem sepíše ihned Dohodu o provedení práce max. na 100 hodin za kalendářní rok, aby zaměstnanec mohl vykonávat pracovní činnost v době, než proběhne proces vzniku pracovního poměru.



- Vedoucí pracovník nového zaměstnance přímo na pracovišti proškolí o BOZP a PO. Záznam z tohoto školení zaměstnanec i přímý nadřízený podepíše.
- Vedoucí pracovník předá vyplněné základní údaje, dohodu a dokumenty ze školení bezpečnosti personalistce.
- Budoucí zaměstnanec si poté u personalistky vyzvedne zaměstnanecký čip a seznam dokumentů (Přehled požadavků na nové zaměstnance), které musí zaměstnavateli dodat předtím, než obdrží pracovní smlouvu – zápočtový list z předchozího zaměstnání, aktuální výpis z rejstříku trestů, záznam o provedení lékařské prohlídky, kopii potravinářského průkazu a kartičku zdravotní pojišťovny.
- Poté, co zaměstnanec dodá všechny požadované dokumenty personalistce, předá personální oddělení pracovní smlouvu společně s ostatními dokumenty k podpisu řediteli společnosti, který smlouvu za společnost Baltaci a.s. podepíše.

### 9.3.1 Kontrola práce zaměstnanců, jejich docházky či chování

Ředitel provozu dohlíží na docházku všech zaměstnanců, schvaluje řádnou dovolenou a zajišťuje další personální doklady.

V případě, že má ředitel podezření, že je zaměstnanec pod vlivem alkoholu, je oprávněn provádět dechovou zkoušku na zjištění přítomnosti alkoholu u dotčené osoby. V případě provádění dechové zkoušky se postupuje podle protokolu, který stanovuje, že při provádění dechové zkoušky musí být přítomna kromě dotčeného zaměstnance a ředitele ještě třetí osoba. O průběhu dechové zkoušky se provede zápis do protokolu a správnost se ověří podpisy – dotčeného zaměstnance, ředitele provozu a třetí osoby.

### 9.3.2 Školení BOZP a PO při příjmu nového zaměstnance

Při příjmu nového zaměstnance je ředitel povinen provést školení zaměstnance o bezpečnosti práce a o požární ochraně, jak již bylo zmíněno výše.

V případě školení o požární ochraně je stanoven tento tematický plán včetně jednotlivých časů školení:

- Organizace a zajištění požární ochrany ve společnosti a základní povinnosti vyplývající z předpisů o požární ochraně (15 minut).
- Požární nebezpečí vznikající při činnostech provozovaných ve společnosti v místě výkonu práce školené osoby (15 minut).
- Seznámení s dokumentací požární ochrany na pracovišti (15 minut).

- Zvláštní požadavky na provoz a obsluhu instalovaných technických zařízení v případě požáru (5 minut).
- Požadavky požární ochrany při výkonu požárně nebezpečných činností (15 minut).
- Zajištění požární ochrany v době pracovního klidu nebo v době sníženého provozu (5 minut).
- Seznámení s rozmístěním a způsobem použití věcných prostředků požární ochrany na pracovišti (20 minut).

O provedeném školení se provede záznam a ústními dotazy se provede ověření znalostí.

V případě školení o bezpečnosti práce je toto školení prováděno po dobu 5 pracovních dnů, po jehož absolvování by měl být budoucí zaměstnanec schopen vyplnit test ze získaných znalostí týkajících se bezpečnosti práce a také odpovědět na otázky vedoucího pracovníka.

## 9.4 Marketing

Marketingové záležitosti řeší marketingová specialista společnosti, která spolupracuje s ředitelem Baltaci Original Restaurant. V kompetencích marketingové specialistky je především:

- prezentace společnosti i jednotlivých provozů;
- realizace reklamních kampaní;
- příprava propagačních materiálů – vizitky, letáčky, fotografie;
- grafická příprava jídelního, nápojového a vinného lístku;
- navazování kontaktů s novými zákazníky a péče o stávající;
- tiskové zprávy;
- monitoring a analýza trhu;
- zpracování dat dle pokynů ředitele společnosti.

## 9.5 Hygienické požadavky

Každý zaměstnanec společnosti Baltaci je povinen splňovat hygienické požadavky, jelikož společnost podniká v oblasti stravovacích služeb, kde je kladen velký důraz na hygienu. Při příjmu nového zaměstnance je každý nový zaměstnanec povinen absolvovat vstupní lékařskou prohlídku. Současně je každý zaměstnanec povinen vlastnit platný zdravotní průkaz a mít jej na pracovišti u sebe (v personální skřínce).

Baltaci Original Restaurant jakožto podnik hromadného stravování podléhá řadě hygienických požadavků. Společnost využívá příručku HACCP, jakožto jeden ze systémů kontroly hygieny. Baltaci Original Restaurant Napajedla si určila následující kritické body:

- teplota hotového jídla před výdejem a po výdeji;
- teplota zchlazení jídla ve dvou časových intervalech.

Smysl sledování teplot spočívá v dodržování správných teplot, díky nimž je zabezpečena eliminace možných rizik vzniku mikroorganismů.

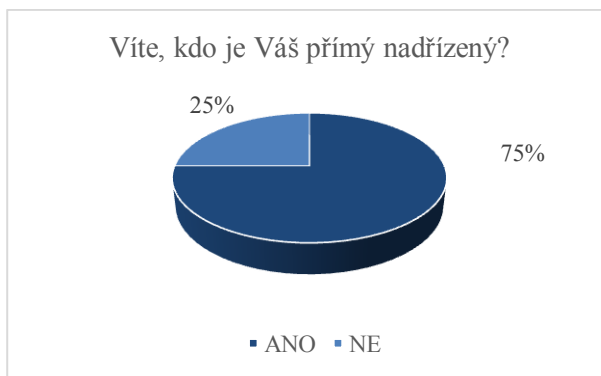
Další z hygienických dokumentů, které provozovna zaznamenává, je sanitační deník. Součástí sanitačního deníku je zaznamenávání pravidelné sanitace kuchyně vždy po jejím zavření (pondělí až čtvrtek od 21:00, pátek a sobota od 23:00 a neděle od 21:00). V Baltaci Original Restaurant probíhá také mimořádná sanitace, která je zde stanovena alespoň jedenkrát do měsíce.

## 9.6 Dotazníkové šetření

V rámci analýzy současné úrovně řízení bylo provedeno dotazníkové šetření mezi zaměstnanci Baltaci Original Restaurant Napajedla. Cílem šetření bylo zjistit, zda všichni zaměstnanci znají veškeré své povinnosti. Pokud z dotazníku vyplyne, že zaměstnanci neznají své povinnosti či práva, bylo by vhodné ve společnosti zavést i manuály pro jednotlivé pracovní pozice. V současnosti je v provozovně Baltaci Napajedla celkem 30 pracovníků. Byl vytvořen stručný dotazník, který obsahuje nejdůležitější informace. Tento dotazník byl distribuován osobně všem kuchařům a všem číšníkům k vyplnění. Tyto dvě skupiny pracovníků, byly vybrány kvůli největšímu počtu zaměstnanců v dané profesi. Dotazník, který byl vyplňován a poté sloužil k analýze výsledků, je uveden v příloze V stejně jako jeho následné grafické zpracování, které je uvedeno v příloze VI.

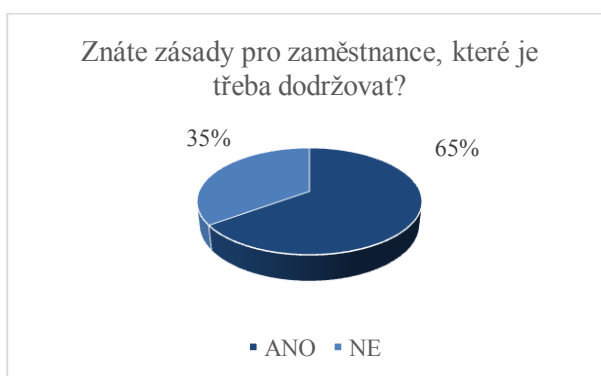
Níže jsou znázorněny výsledky vybraných otázek, u kterých byla očekávaná znalost těchto informací všemi zaměstnanci.

**Otázka č. 1** – na otázku odpovědělo celkem 20 osob, z čehož 15 osob (75%) odpovědělo správně, že ví, kdo je jejich přímý nadřízený. Naopak 5 osob (25%) odpovědělo, že neví, kdo je jejich přímý nadřízený.



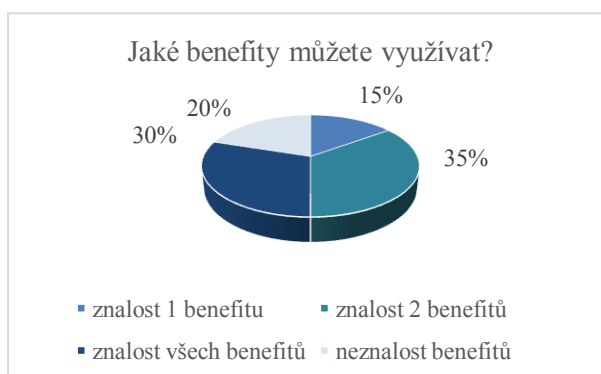
Graf 2 – Vyhodnocení dotazníků (otázka č. 1)

**Otázka č. 5** – na otázku odpovědělo celkem 20 osob. Přičemž 13 osob (65%) odpovědělo, že znají zásady, které je třeba dodržovat. 7 osob (35%) tyto zásady však neznají.



Graf 3 – Vyhodnocení dotazníků (otázka č. 5)

**Otázka č. 6** – na tuto otázku odpovědělo celkem 20 osob, přičemž pouze 6 osob (30 %) správně zaznačily všechny možné benefity, které výběr nabízel. Naopak 4 osoby (20%) neměly žádné povědomí o benefitech, 3 osoby znaly pouze 1 benefit (15%) a 7 osob (35%) znalo 2 benefity.



Graf 4 – Vyhodnocení dotazníků (otázka č. 6)

## 10 ANALÝZA PROSTŘEDÍ PODNIKU

### 10.1 Analýza makroprostředí – PESTE analýza

Jako každý podnikatelský subjekt, tak samozřejmě i provozovna Baltaci Original Restaurant a Penzion Baltaci Starý zámek ovlivňuje makroprostředí. Bylo tedy zapotřebí podrobit provozovnu PESTE analýze, aby bylo zřejmé, které faktory společnost ovlivňují.

#### 10.1.1 Politické faktory

Co se týče politického prostředí, je podnik především ovlivněn zákony a nařízeními, které se týkají podniků poskytující stravovací služby. Z těch nejdůležitějších nařízení jsou to samozřejmě hygienické požadavky či normy, BOZP, PO. Podnik může být také ovlivněn vyhláškou města týkající se omezení otevírací doby provozovny. Z nejaktuálnějších politických rozhodnutí je provozovna ovlivněna schváleným zákonem týkající se zákazu kouření v restauracích od 31. 5. 2017. Od prosince 2016 je provozovna ovlivněna také zavedením EET, ke kterému se musela přihlásit.

#### 10.1.2 Ekonomické faktory

Ekonomické prostředí je prostředí, které ovlivňuje podnik velmi výrazně. V gastronomickém oboru je v současnosti zřetelný vývoj cen energií a tím se jistě zvyšující náklady daných provozů. V letošním roce byl zřejmý také nárůst cen mléčných výrobků či většiny zeleniny. V souvislosti se zavedením EET byl podnik ovlivněn také změnou sazby DPH (snížená sazba 15% na nealkoholické nápoje a 15% sazba na pokrmy).

Makroekonomické faktory, které ovlivňují všechny podniky, jsou zřejmé i v gastronomických provozovnách. Jedná se o zvyšující se minimální mzdu, či počet nezaměstnaných osob.

*Tabulka 5 – Vývoj minimální mzdy*

VÝVOJ MINIMÁLNÍ MZDY				
	2013	2015	2016	2017
<b>měsíční mzda</b>	8 500 Kč	9 200 Kč	9 900 Kč	11 000 Kč
<b>hodinová mzda</b>	50,60 Kč	55,00 Kč	58,70 Kč	66,00 Kč

Zdroj: Přehled o vývoji částek minimální mzdy, © 2017

Tabulka výše potvrzuje zvýšení minimální mzdy, která v letošním roce činila 11 000 Kč (tedy 66 Kč/hodinu).

Ve Zlínském kraji je k 31. 1. 2017 míra nezaměstnanosti 5,0–5,9 %. (Nezaměstnanost v číslech, ©2017)

Mezi další ekonomické faktory patří míra inflace, spotřební daně, kurz EUR či úrokové sazby.

### 10.1.3 Sociální faktory

Ze sociálních faktorů je podnik ovlivněn především vlivem vzdělání o stravování či vlivem reklamy. Dále je také podnik ovlivněn životním stylem obyvatel a jeho preferencí určité stravy. Mezi další důležitý faktor patří ochota lidí pracovat versus preference volného času. Jako další důležitý faktor je samozřejmě stárnutí populace, což souvisí s neochotou utráčet peníze v restauracích.

Tabulka 6 – Věk obyvatel Zlínského kraje

Věk obyvatel Zlínského kraje					
<b>0–14 let</b>	83,8	83,8	84,0	84,4	84,8
<b>15–19 let</b>	32,9	30,6	28,6	27,1	26,4
<b>20–24 let</b>	38,9	38,5	37,8	36,8	35,1
<b>25–29 let</b>	40,3	39,8	39,3	38,9	38,4
<b>30–34let</b>	46,2	44,2	42,3	40,6	39,3
<b>35–39 let</b>	48,8	49,7	49,7	48,9	47,4
<b>40–44 let</b>	39,5	40,4	42,1	44,2	46,4
<b>45–49 let</b>	40,6	40,4	39,9	39,1	38,6
<b>50–54 let</b>	39,0	38,0	37,9	38,7	39,5
<b>55–59 let</b>	42,3	42,0	41,4	40,3	39,0
<b>60–64 let</b>	40,0	40,1	40,3	40,5	40,6
<b>65 a více let</b>	97,3	100,4	103,3	105,8	108,8

Zdroj: Trh práce v ČR, © 2016

Výše uvedená tabulka znázorňuje počty osob Zlínského kraje dle věku. Počty jsou v tisících. Z tabulky je zřejmé, že v kraji žije nejvíce osob, které jsou starší 65 let. Těchto starších osob je zde dokonce více než počet dětí do 14 let.



Graf 5 – Vývoj počtu osob starších 65 let

Zdroj: Trh práce v ČR, © 2016 (vlastní zpracování)

I ve Zlínském kraji je dle grafu potvrzeno stárnutí populace. Graf znázorňuje nárůst počtu osob starších 65 let v období let 2011–2015. Během tohoto období byl nárůst z 97 300 osob na 108 800 osob.

#### 10.1.4 Technologické faktory

Technologické faktory ovlivňují podnik poskytující stravovací a ubytovací služby téměř minimálně ve srovnání s ostatními faktory. Mezi důležité faktory je možno zmínit rozvoj techniky související s dokonalejšími počítači včetně restauračních systémů, které jsou v dnešní době nezbytnou součástí restaurace. Mezi další faktory patří neustále se zrychlující internet, kterému je nutno se přizpůsobovat, či posuny v technologiích kuchyně. Z technických faktorů zde velkou roli hraje také dostupnost či objednávka surovin, kde je již běžným typem objednávka online.

#### 10.1.5 Ekologické

Ekologické faktory, které by mohly zasáhnout do podniku, jsou například racionalizace spotřeby energií, které souvisí se zavedením filtračních a klimatizačních zařízení či omezeních a daných podmínkách pro recyklaci odpadu (například biologický odpad z kuchyně).

## 10.2 Analýza mikroprostředí – SWOT ANALÝZA

Po provedení PESTE analýzy bylo nutné dále analyzovat prostředí podniku, nyní mikroprostředí a provést tak SWOT analýzu provozovny Baltaci Original Restaurant a Penzionu Baltaci Starý zámek.

### 10.2.1 Silné stránky

#### SILNÉ STRÁNKY:

- prostory k podnikání ve vlastnictví společnosti;
- stabilní postavení firmy (vlastní hotely a restaurace i ve Zlíně);
- spolupráce se zlínskými hotely Baltaci;
- kvalitní struktura vlastních www stránek;
- propracovaný marketing společnosti;
- kvalifikovaný stálý personál;
- kvalita poskytovaných služeb;
- systém benefitů pro zaměstnance.

#### Restaurace:

- příjemné stylové prostředí restaurace;
- cenově dostupné služby;
- stylová zahrádka a prostorný salonek pro uspořádání oslavy, svatby či pohřbu;
- nákup kvalitních surovin;
- dodávka masa a masných výrobků z vlastního řeznictví;
- možnost poptávky akcí přes www stránky;
- fungující spolupráce s dodavateli;
- dlouhodobá spolupráce s firmami, kam se dováží obědy.

#### Penzion:

- budova a pokoje penzionu po rekonstrukci;
- cenově dostupné ubytování v rámci Napajedel;
- recepce penzionu poskytující ubytování 24 hodin denně;
- propagace penzionu přes rezervační systém Booking;
- bezbariérový přístup výtahem;



- vlastní hlídané parkoviště.

Nejdříve byla provedena analýza silných stránek, kterých má provozovna spoustu. Jako nejstrategičtější z nich je zajisté to, že budovy, které podnik využívá k podnikání, má všechny ve svém vlastnictví, což hraje významnou roli v současných nákladech, kdy neplatí nájemné. Rovněž se jedná o podnik se silným postavením, jelikož vlastní tři hotely, restaurace, vlastní řeznictví a dokonce i Střední hotelovou školu ve Zlíně. Díky tomuto faktu je možná spolupráce s hotely působícími ve Zlíně v případě jakýchkoli nečekaných událostí (např. onemocnění více pracovníků najednou). Provozovna působí navenek pod společností Baltaci, ale využívá vlastní logo. Celkově má propracovaný marketing společnosti, který je patrný z kvalitních www stránek, jednotných vizitek či propagačních materiálů. V Baltaci Original Restaurant Napajedla je velmi významnou silnou stránkou také kvalifikovaný stálý personál, což je pro provozovnu opravdu zásadní a pomáhá tak provozovně nabízet kvalitní služby. Z těch všeobecných silných stránek je možno specifikovat také systém benefitů, který bude zdůrazněn v provozní příručce.

Co se týče silných stránek Baltaci Original Restaurant jednou z těch strategických je to, že společnost má své vlastní řeznictví, odkud odebírá množství masa i masných výrobků, čímž se provozovně zajisté snižují náklady na nákup surovin. S tím souvisí také filozofie nákupu kvalitních surovin, nikoli těch cenově nejdostupnějších, a tím možnost vytvářet kvalitnější pokrmy.

V rámci silných stránek Penzionu Baltaci Starý zámek je nejdůležitější zmínit, že celá budova včetně pokojů prošla rekonstrukcí a nabízí tak ubytování v nově zrekonstruovaných útulných pokojích. Co se týče propagace penzionu je silnou stránkou spolupráce s rezervačním systémem Booking, díky němuž se o ubytování zajímá mnohem více klientely, včetně té zahraniční.

### 10.2.2 Slabé stránky

<b>SLABÉ STRÁNKY:</b>
<p><b>Restaurace:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vliv sezónnosti na tržby restaurace;</li> <li>• využití restauračních služeb především přes obědy – formou denních menu;</li> <li>• parkoviště ve vlastnictví města;</li> <li>• špatná dostupnost salonku a zahrádky pro méně pohyblivé osoby;</li> <li>• nemožnost rozšíření prostor kuchyně pro další rozvoj.</li> </ul> <p><b>Penzion:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poloha penzionu – u hlavní silnice a autobusové zastávky;</li> <li>• jeden z pokojů nad výrobnou řeznictví (s tím spojená hlučnost);</li> <li>• nepřehlednost penzionu (nedostatečné značení);</li> <li>• ubytování hosta řešeno přes restauraci (chybějící vlastní recepce);</li> <li>• penzion a restaurace nejsou ve stejné budově (snídaně v restauraci);</li> <li>• velký vliv sezónnosti na počet obsazených pokojů.</li> </ul>

Další částí SWOT analýzy bylo zapotřebí analyzovat slabé stránky. Co se týče slabých stránek restaurace je nutno zmínit využití restauračních služeb převážně přes obědy formou denních menu, kdy dochází k vytížení restaurace především od 11:00–14:00 a také určitý vliv sezónnosti na tržby restaurace.

Ze slabých stránek penzionu je nutno více zmínit samotnou polohu penzionu, který se nachází přímo u hlavní silnice a zároveň u autobusové zastávky, což znamená pro hosty určitou hlučnost. Penzion v současné době nemá vhodné značení pro usnadnění přístupu do pokojů penzionu. Slabou stránkou je také velký vliv sezónnosti.

### 10.2.3 Příležitosti

<b>PŘÍLEŽITOSTI:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• zájem studentů Střední hotelové školy Zlín o zaměstnání.</li> </ul> <p><b>Restaurace:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• možný rozvoj vývozu obědů do dalších firem;</li> </ul>

- rozvoj oslav a cateringových služeb na základě doporučení spokojených zákazníků;
- snížená sazba DPH na nealkoholické nápoje a pokrmy;
- schválený zákaz kouření a s tím spojený možný růst tržeb restaurace.

**Penzion:**

- možný rozvoj spolupráce s dalšími firmami.

Jak již bylo zmíněno, společnost Baltaci je majitelem Střední hotelové školy Zlín, což pro společnost znamená příležitost v možnosti získání kvalifikovaného personálu přinášejícího do podniku nové nápady a inovace. Z dalších příležitostí je nutno zmínit schválený zákaz kouření v restauracích platný od 31. 5. 2017, což není zatím zřejmé, zda bude pro podnik příležitostí či hrozbou. Provozovna Baltaci nabízí také cateringové služby, což by mohlo být také příležitostí, pokud by spokojení zákazníci tyto služby nabízeli dále v okruhu svých známých.

**10.2.4 Hrozby****HROZBY:****Restaurace:**

- potenciální konkurence – restaurace „Lidový dům“, která má být v nejbližší době otevřena;
- stávající konkurence – Malina, Pizza Hallo;
- schválený zákaz kouření a s tím spojený možný pokles tržeb restaurace;
- pokles stavebních prací přes letní sezonu a s tím související pokles obědových strávníků – stavebních dělníků;
- zdravý životní styl – současné zaměření restaurace spíše na českou kuchyni a masité pokrmy;
- nárůst nejrůznějších diet či omezení ve stravování;
- enormní nárůst cen surovin;
- neustálé zvyšování nákladů na život při minimálním zvýšení mezd;
- problémy se získáváním nových pracovníků.

**Penzion:**

- přemístění či ukončení činnosti strategických partnerů (přesun firem do jiných lokalit);
- snížení zájmu o lokalitu Baťova kanálu.

Jako pro většinu podniků, i pro Baltaci Original Restaurant je jednou z největších hrozeb konkurence. Stávající konkurence není až tak významná, ovšem v nejbližší době by se měla otevírat nová restaurace „Lidový dům“. Ze sociálních faktorů by mohla být provozovna ohrožena zdravým životním stylem či rozšířením různých diet a omezení. Jednou z těch větších hrozeb je problém se získáváním nových pracovníků, jelikož město Napajedla je omezeným trhem pracovníků a nedaleké město Otrokovice či Zlín jsou relativně špatně dostupnými hromadnou dopravou.

Z nejvýznamnějších hrozeb týkající se Penzionu Baltaci je hrozba přemístění sídel strategických partnerů, kteří využívají penzion pro služební cesty svých pracovníků. Další hrozbou je například také snížení zájmu o lokalitu Baťova kanálu, kvůli němuž je v současné době Penzion Baltaci Starý zámek hojně navštěvovaným v letních měsících.

## 11 ANALÝZA PODNIKOVÉ PŘÍRUČKY ČI MANUÁLŮ ODLIŠNÝCH RESTAURACÍ A HOTELŮ

K vytvoření provozní příručky pro Baltaci Original Restaurant a Penzion Baltaci Starý zámek bylo zapotřebí provést analýzu příruček či manuálů obdobných společností, aby navrhovaná provozní příručka byla maximálně užitečnou a byla tak doplněna o poznatky z následujících příruček či manuálů daných společností.

Pro porovnání provozních příruček či manuálů byly stanoveny následující kritéria:

- obsahová stránka – struktura nejdůležitějších informací;
- podrobný rozbor informací;
- manuály pro jednotlivé pracovníky (popis pracovních pozic).

### 11.1 Provozní příručka restaurace Švejk

#### Kritérium 1

Tato provozní příručka obsahuje všechny důležité informace týkající se samotné restaurace, provozu restaurace (organizační struktura, směny), vzhledu zaměstnanců a jejich náplně práce. Provozní příručka obsahuje také postup při přijímání nových zaměstnanců a BOZP. Velmi dopodrobna je zde vypracována nákupní politika obsahující strategické i doporučené dodavatele. Jelikož se jedná o franchizingovou společnost, jsou zde také informace týkající se práv a povinností poskytovatele konceptu či vstupní poplatky. Kritérium 1 je u této provozní příručky splněno.

#### Kritérium 2

Tato provozní příručka obsahuje sice všechny nejdůležitější informace (kritérium 1), ale ty jsou zde všechny zmíněny pouze stručně, tudíž kritérium 2 u této příručky splněno není.

#### Kritérium 3

Provozní příručka obsahuje také náplň práce jednotlivých pracovníků, ovšem manuály s popisem veškerých povinností zde uvedeny nejsou. Kritérium 3 zde splněno není.

## 11.2 Provozní příručka Hotelu a restaurace XY včetně manuálů

### Kritérium 1

Tato provozní příručka je velmi podrobně zpracována. V podstatě obsahuje totožné okruhy informací jako příručka restaurace Švejk. Stanovené kritérium 1 je naplněno i u této příručky.

### Kritérium 2

Provozní příručka obsahuje velmi podrobné informace týkající se zásad pro zaměstnance a také firemních benefitů. Součástí je také propracovaný řád pro zaměstnance, všeobecná pravidla a postupy či jasně stanovený jejich vzhled a úprava zevnějšku. Kritérium 2 o podrobném rozsahu informací je zde naplněno.

### Kritérium 3

Součástí provozní příručky jsou manuály, které jsou propracovány velmi podrobně, co se týká náplně práce jednotlivých pracovníků a jejich dress code. Rovněž kritérium 3 je zde naplněno.

## 11.3 Manuály Hotelu Saloon

### Kritérium 1

Hotel Saloon nemá zpracovanou provozní příručku, tudíž kritérium 1 není naplněno.

### Kritérium 2

Hotel Saloon nemá zpracovanou provozní příručku, tudíž kritérium 2 rovněž není naplněno.

### Kritérium 3

Hotel Sallon má velmi podrobně propracovány jednotlivé manuály pro konkrétní pracovní pozice či postupy týkající se recepce hotelu. Jednotlivé manuály jsou vytvořeny pro veškerý personál provozu – vedoucí provozu, recepční, pokojskou, výčepního, obsluhu či uklízečku. Tyto manuály obsahují popis pozice, vztahy nadřízenosti a podřízenosti, pracovní dobu, zodpovědnost, samotnou náplň práce či popis ostatních činností týkající se konkrétních pozic. Kritérium 3 je zde splněno.

## 12 ZHODNOCENÍ PROVEDENÝCH ANALÝZ

Kapitola zhodnocení provedených analýz obsahuje závěry z jednotlivých analýz, které byly provedeny. Díky analýzám bylo potvrzeno, že vytvoření provozní příručky je vhodným dalším krokem k rozvoji podniku. Rovněž bylo analýzou dokázáno, že je nezbytné vytvoření nejen samotné provozní příručky, ale také jednotlivých manuálů. V níže uvedených částech zhodnocení, jsou uvedeny nejdůležitější skutečnosti, které byly díky analýzám zjištěny.

### **Analýza ekonomické situace podniku**

- podniku jako celku neustále narůstají tržby (v letech 2011 až 2015 nárůst o více než 17 000 000Kč);
- celkové tržby za provozovnu Baltaci Original Restaurant a Penzion Baltaci Starý zámek vzrostly o 44% za období červen – prosinec 2016 oproti stejnému období roku 2015;
- analýza jednotlivých částí tržby dokázala, že tržby nejsou stálé během celého roku, ale alespoň v minimálních rozdílech kolísají;
- co se týče tržeb za nápoje je vidět nárůst během letních měsíců a poté následně s blížícím se koncem roku kvůli zmiňovaným vánočním večírkům;
- enormní výkyvy jsou zřetelné z tržeb za ubytování, kvůli sezónnosti během letních měsíců a následně s blížícím se koncem roku.

### **Analýza současné úrovně řízení**

- existence etického kodexu společnosti (viz příloha III);
- hierarchické schéma vztahů podřízenosti (viz příloha IV);
- oblast personalistiky (proces příjmu nového pracovníka a zajišťování školení);
- hygienické podmínky (společnost využívá příručku HACCP a sleduje dva kritické body);
- dotazníkové šetření mezi zaměstnanci (z čehož vyplynulo, že zaměstnanci nemají potřebné informace k nejdůležitějším povinnostem či naopak pravomocem, dokonce někteří ze zaměstnanců neví, kdo je jejich přímý nadřízený, což souvisí s neznalostí hierarchických vztahů ve společnosti).

**PESTE analýza**

- Baltaci Original Restaurant a Penzion Baltaci Starý zámek do jisté míry ovlivňují všechny faktory makroprostředí – politické, ekonomické, sociální, technologické a environmentální, avšak některé více;
- zavedení EET od prosince 2016, s čímž souvisí snížení sazby DPH u nealkoholických nápojů a pokrmů na 15%;
- schválený zákon týkající se zákazu kouření, který bude účinný od 3. 5. 2017;
- zvýšení minimální mzdy;
- růst cen surovin.

**SWOT analýza**

- nejdůležitějšími silnými stránkami bylo identifikováno osobní vlastnictví budov, které společnost využívá k podnikání a vlastní řeznictví, odkud je distribuováno maso a masné výrobky do jednotlivých restaurací společnosti Baltaci;
- nejdůležitějšími slabými stránkami byly zjištěny nepřehlednost samotného Penzionu Baltaci Starý zámek, sezónnost a nedostatečná kvalita služeb „recepcí“ Penzionu Baltaci Starý zámek, kterou vykonává obsluhující personál Baltaci Original Restaurant;
- zásadními příležitostmi je snížená sazba DPH u nealkoholických nápojů a pokrmů a jako možná příležitost schválený zákaz kouření;
- zásadními hrozbami je potenciální konkurence (v blízké době nově otevřená restaurace „Lidový dům“) a schválený zákaz kouření.

**Analýza podnikové příručky a manuálů**

Z tabulky níže je zřetelné, že provozní příručka Restaurace Švejk splnila kritérium 1, tedy obsahovou stránku příručky. Hotel a restaurace XY splnila všechna kritéria. Hotel Saloon splnil pouze kritérium 3.

*Tabulka 7 – Zhodnocení provozních příruček a manuálů*

	KRITÉRIUM 1	KRITÉRIUM 2	KRITÉRIUM 3
<b>RESTAURACE ŠVEJK</b>	✓		
<b>HOTEL A RESTAURACE XY</b>	✓	✓	✓
<b>HOTEL SALOON</b>			✓

Zdroj: vlastní zpracování



Z výše uvedených skutečností vyplynuly následující doporučení pro vytvoření provozní příručky:

- do návrhu provozní příručky pro Baltaci Original Restaurant Napajedla budou začleněny všechny přínosy, které byly získány z jednotlivých provozních příruček či manuálů;
- struktura provozní příručky bude vycházet ze struktury příruček Restaurace Švejk a Hotelu a restaurace XY upravena dle potřeb Baltaci Original Restaurant;
- co se týče podrobného rozboru informací, byla inspirací provozní příručka Hotelu a restaurace XY;
- v otázce manuálů a popisu jednotlivých pozic byly základem pro navrhované manuály především manuály Hotelu Saloon, a částečně popis činností jednotlivých pracovníků, které byly obsaženy v provozní příručce Hotelu a restaurace XY.

## **13 PROJEKT NÁVRHU PROVOZNÍ PŘÍRUČKY PRO PODNIK BALTACI A.S. V NAPAJEDLECH**

### **13.1 Cíl projektu**

Cílem projektu je vytvoření provozní příručky podniku poskytující restaurační a hotelové služby včetně manuálů pro jednotlivé pracovní pozice a následná implementace do provozu.

### **13.2 Cílová skupina**

Provozní příručka bude sloužit primárně pro vedoucí pracovníky (respektive ředitele a jeho zástupkyni) k lepší orientaci v nejdůležitějších informacích. Nicméně obsah provozní příručky bude v přenesené působnosti sloužit také pro jednotlivé pracovníky, jelikož provozní příručka obsahuje pro tyto pracovníky také manuály dle jejich pracovních pozic.

Níže navržená provozní příručka bude sloužit pro provozovnu Baltaci Original Restaurant Napajedla a Penzion Baltaci Starý zámek. Nicméně při drobných obměnách a přizpůsobeních by mohla sloužit i pro ostatní provozovny společnosti Baltaci.

### **13.3 Zodpovědnost za provozní příručku**

Za obsahovou stránku provozní příručky zodpovídá ředitel Baltaci Original Restaurant, který do provozní příručky doplňuje také aktuální informace či jakékoli změny. Ředitel je rovněž zodpovědný za dohled nad dodržováním provozní příručky. Co se týče jednotlivých manuálů, ředitel dbá na to, aby všichni zaměstnanci Baltaci Original Restaurant a Penzionu Baltaci Napajedla byli proškoleni a seznámeni s navrženými manuály a následně je dodržovaly.

Po zavedení provozní příručky je zapotřebí ověřit, zda navržená provozní příručka vedla ke zlepšení současného stavu, což by mělo být ověřeno osobními pohovory ředitele s jednotlivými pracovníky. Díky navrženému Manuálu „recepce“ Penzionu Baltaci Starý zámek bylo očekáváno zkvalitnění služeb ubytování hosta. Jestli bude očekávání naplněno, bude ověřeno krátkými dotazníky pro hosty Penzionu Baltaci Starý zámek, které budou distribuovány na hotelové pokoje, přičemž jejich cílem bude zjistit, jak byl host spokojen se službou „recepce“.

### 13.4 Časový harmonogram

V tabulce níže je zpracován časový harmonogram projektu, který začíná již v listopadu roku 2016 sběrem provozních příruček a manuálů odlišných podniků, což byla náročná část projektu, kvůli neochotě některých provozovatelů restauračních a hotelových služeb poskytnout informace o provozní příručce jejich podniku. Následně v lednu roku 2017 byla provedena analýza těchto příruček a manuálů. V lednu současně probíhal také sběr informací o společnosti Baltaci a.s., o silných a slabých stránkách podniku i o jeho ekonomické situaci. Na konci ledna byly z těchto informací provedeny analýzy. V únoru a částečně i březnu probíhalo zpracování projektu provozní příručky a jednotlivých manuálů, ke kterým na konci března podal ředitel společnosti připomínky. Během měsíce dubna probíhaly úpravy provozní příručky dle připomínek. Na měsíc květen je plánováno schválení provozní příručky, seznámení pracovníků s provozní příručkou a manuály a také uvedení provozní příručky do platnosti. Během května by měl být zkušební provoz dle navržené provozní příručky, zjištění jejích nedostatků a během měsíce června následné odstranění těchto nedostatků. Od července 2017 by měla být provozní příručka včetně manuálů běžnou součástí provozovny.

Tabulka 8 – Časový harmonogram projektu

	11/2016	12/2016	1/2017	2/2017	3/2017	4/2017	5/2017	6/2017	7/2017
Sběr provozních příruček a manuálů odlišných podniků	■	■							
Analýza těchto příruček a manuálů			■						
Sběr informací o společnosti Baltaci			■						
Sběr informací o ekonomické situaci Baltaci			■						
Sběr informací o silných a slabých stránkách			■						
Provedení analýzy podniku na základě posbíraných informací			■						
Návrh provozní příručky				■	■				
Návrh jednotlivých manuálů					■				
Připomínky generálního ředitele k provozní příručce					■				
Úprava provozní příručky dle připomínek						■			
Schválení provozní příručky							■		
Seznámení pracovníků s provozní příručkou a manuály							■		
Uvedení provozní příručky do platnosti							■		
Zkušební doba pro možné úpravy							■		
Zjištění případných nedostatků samotným provozem							■		
Dopracování nedostatků do příručky							■	■	
Řízení dle provozní příručky									■

Zdroj: vlastní zpracování

### 13.5 Forma příručky

Provozní příručka bude vytištěna ve formátu A4 a svázána do knižní podoby. Součástí tištěné příručky budou také jednotlivé manuály. Grafickou stránku provozní příručky včetně jejího tisku a svázání zajistí externě reklamní společnost AIP tisk.

Tato příručka bude samozřejmě editována také do pdf podoby.

## 13.6 Struktura příručky

Provozní příručka je rozdělena do níže uvedených základních částí.

- OBECNÉ INFORMACE
  - zásady pro zaměstnance
  - benefity pro zaměstnance
- ADMINISTRATIVNÍ ČÁST
  - restaurační část
  - ubytovací část
- PERSONALISTIKA
- MARKETING
- UBYTOVACÍ ÚSEK
- HOUSEKEEPING
- F&B ÚSEK
  - restaurace
  - kuchyně
- PŘÍLOHY
  - Manuál „recepcie“ Penzionu Baltaci Starý zámek
  - Manuál pro pokojskou Penzionu Baltaci Starý zámek
  - Manuál pro číšníky Baltaci Original Restaurant Napajedla
  - Manuál pro uklízečku Baltaci Original Restaurant Napajedla
  - Manul pro nočního hlídače Baltaci Original Restaurant Napajedla
  - Manuál pro kuchaře Baltaci Original Restaurant Napajedla

## 13.7 Provozní příručka Baltaci Original Restaurant a Penzionu Baltaci Starý zámek

### 13.7.1 Obecné informace

#### Zásady pro zaměstnance

Společnost má jasně definovaná pravidla, která je zaměstnanec povinen dodržovat. Jejich nedodržení bude sankcionováno.

**Vzhled pracovníka a jeho čistota** – pracovník je povinen nastoupit na pracoviště upraven a vždy čistý. Pracovník by měl dbát na osobní hygienu, tzn. umývat si ruce, nesahat si na vlastní obličej či vlasy, pánové by měli být oholeni a dámy by měly mít svázané vlasy, tak aby jim nepadaly do očí. Pracovník v pracovní době zásadně nežvýká.

**Jednotná uniforma** – pracovníci obsluhy mají jednotnou uniformu, kterou je nutno dodržovat. Mezi ni patří černé kalhoty (u servírek případně sukně), šedé jednotné triko a jednotná zástěra. Pracovní obuv by měla být uzavřená s protiskluzovou podrážkou a zásadně černé barvy. V pracovní době je nutné používat jmenovky.

**Loajálnost** – každý pracovník by měl být loajální ke společnosti a dbát na šíření jejího dobrého jména. Zároveň by měl znát informace o společnosti jako takové, jejich provozoven a nabídku poskytovaných služeb právě jednotlivých provozoven.

**Příjemné vystupování** – je nutné, aby vystupování pracovníků bylo vždy příjemné. Pracovník se vždy stará o hosty jak nejlépe dovede. Je nutné, aby pracovník hosta vždy uctivě pozdravil a usmíval se.

**Příchod do práce** – pracovník je povinen přijít do práce vždy včas, to znamená alespoň 10 minut před začátkem pracovní doby. V případě, že se zdržel (zaspal, musel odejít akutně k lékaři apod.) je nutné informovat o svém pozdějším příchodu vedoucího pracovníka.

**Vedení docházky** – každý pracovník je povinen vést si svou docházku. U stálých zaměstnanců a brigádníků to znamená naražení příchodu a následného odchodu zaměstnaneckým čipem a u příležitostných brigádníků to znamená zápis do knihy sloužící k evidenci jejich docházky.

**Směny a dovolené** – směny jsou stanoveny vždy na celý měsíc dopředu. Tyto směny je nutno dodržovat. V případě, že potřebuje pracovník volno, je možno se souhlasem vedoucího směnu vyměnit s kolegou, popřípadě si vzít řádnou dovolenou či neplacené volno. Dovolenu schvaluje vždy vedoucí pracovník. V případě pracovní neschopnosti je pracovník povinen tuto skutečnost oznámit neprodleně a dodat také neschopenku od lékaře.

**Pořádek na pracovišti** – každý pracovník je povinen udržovat pořádek na pracovišti. Tato povinnost se týká také personální šatny.

**Šetření s energií** – dle možností se každý pracovník snaží šetřit s energií, to znamená, že zbytečně nenechává svítit a nenechává puštěnou vodu.

**Telefonování v pracovní době** – pro pracovníky je zákaz telefonování na pracovišti. Pokud jde o něco důležitého je zaměstnanec oprávněn vyřídit si tento hovor v zázemí a to co nejrychleji.

**Zákaz návštěv** – v pracovní době jsou návštěvy zakázány. Nikdo z cizích osob se nesmí pohybovat v zázemí restaurace, penzionu ani kuchyně bez svolení či doprovodu vedoucího pracovníka.

**Kouření na pracovišti** – kouření je povoleno na vyhrazených místech. Je zakázáno kouřit během pracovní doby v pivnici, na ochozu či za výčepem.

**Zákaz požívání alkoholických nápojů či drog** – požívání alkoholu těsně před začátkem pracovní doby či během ní je zakázáno, stejně tak jako užívání drog. Vedoucí pracovník je oprávněn provádět namátkové dechové zkoušky a o této dechové zkoušce provést zápis.

**Disciplinární tresty** – při nedodržování či obcházení nastavených pravidel, bude udělena sankce.

### **Benefity pro zaměstnance**

Společnost nabízí svým zaměstnancům celou řadu zajímavých firemních benefitů, které mají zaměstnanci právo využívat.

**Příspěvek na stravování** – zaměstnanci mohou využívat zvýhodněnou cenu obědu/večeře v jejich pracovním dnu za 50 Kč a kávu za 15 Kč. Dále mají možnost využívat slevu na nákup v řeznictví (sleva 10% na maso a výrobky Baltaci).

**Zvýhodněné podmínky na nákup voucherů** – zaměstnanci mohou využívat slevy na nákup voucherů do provozoven společnosti (voucher do restaurace se slevou 10%, voucher do wellness se slevou 30%, voucher na ubytování se slevou 40% a voucher v řeznictví se slevou 10%).

**Společenské a sportovní akce** – zaměstnanci mají možnost využít wellness centra zdarma (1x za půl roku) a účastnit se pravidelných teambuildingových a jiných firemních akcí.

**Výhody pro celou rodinu** – zaměstnanci mohou pro svou rodinu a blízké využívat zvýhodněné tarify na telefon, výhodné zaměstnanecké bankovní účty s možností výhodnějších půjček.

**Rozvoj a vzdělání** – zaměstnanci mají právo účastnit se různých kurzů školení dle aktuální nabídky společnosti (kurzy angličtiny, školení čepování piva a jiné).

**Program na doporučování nových zaměstnanců** – v případě doporučení spolehlivého zaměstnance z okruhu svých blízkých, má doporučující zaměstnanec nárok na jednorázovou finanční odměnu.

V rámci podpory motivace stálých zaměstnanců bylo navrženo začlenit do benefitů jubilejní odměnu dle možností společnosti ve formě hotovosti či poukazu při svatbě, narození dítěte či kulatému životnímu jubileu.

### **13.7.2 Administrativní část**

Administrativní část je důležitou částí provozní příručky, jelikož informuje vedoucího pracovníka o veškerých administrativních úkonech nezbytných k provozu restaurace a penzionu.

#### **13.7.2.1 Restaurační část**

Část provozní příručky týkající se restaurační části poskytuje informace ohledně nastavení práv v restauračním systému, možných platbách, pomocné evidenci využívaných provoznou, voucherů, nastavování cen, nakládání s hotovostí, stornování, fakturací, zpracování tržeb, přijetí a evidence dokladů, převodek a denního menu.

**Nastavení práv v Savarinu** – společnost využívá ke svým činnostem restaurační systém Savarin. Zde je nutné, aby přístup k informacím byl odlišný pro pracovníky dle jejich hierarchického začlenění ve společnosti (jiné oprávnění má mladší číšník, jiné starší číšník a odlišné ředitel provozu).

- Mladší číšník – má pouze základní oprávnění, které se týkají samotné objednávky a zúčtování. Nemá přístup k denním statistikám, denní uzávěrce ani statistikám za období. Mladší číšník nemůže také provádět storno objednávky či storno účtenky.
- Starší číšník (vedoucí směny) – má oprávnění jako mladší číšník rozšířeno o přístup k denním statistikám a denní uzávěrce. Vedoucí směny má také oprávnění ke stornu objednávky i stornu účtenky. Po konci směny má vedoucí směny oprávnění k denní uzávěrce (v intervalech pondělí – úterý, středa – čtvrtek, pátek – neděle, popřípadě mimořádné uzávěrky k poslednímu dni v měsíci).

- Ředitel a zástupce ředitele – mají oprávnění k většině přístupů. Mají stejné oprávnění jako vedoucí směny. Navíc však mohou sledovat statistiky za období, které obsahují z nejdůležitějších statistik např. prodaný sortiment, příjmy podle plateb, výčetku stravenek a docházku pracovníků dle zaměstnaneckých čipů.

**Platby** – na provozovně se využívá mnoha typů plateb (od hotovosti v českých korunách až po faktury).

- Hotově – nejběžnější způsob typu úhrady. V případě tohoto typu platby se v systému zadá typ platby „hotově“.
- Hotově € – postup zadání platby v systému stejný jako při platbě hotově v českých korunách. Přepočet eur se řídí aktuálním kurzem stanovaným celou společností. Při vrácení hotovosti se vrací v českých korunách.
- Platební karta – v systému se opět zadá typ platby „hotově“. Po použití platebního terminálu se jeden doklad předá hostovi a druhý společně s dotiskem dané účtenky se přidává ke kontrole do tržby.
- Faktura – v systému se zadá typ platby „fakturou“. Tato platba v případě služeb restaurace je využívána zcela výjimečně. K tomuto typu platby má oprávnění pouze ředitel restaurace.

**Pomocná evidence** – společnost využívá k lepší přehlednosti pomocnou evidenci v pokladním systému v podobě zvláštních čísel stolů pro určité účely. Účet 100 slouží jako účet na objednávky snídaní, účet 105 k následnému stornu, účet 222 na odpisy (alkohol použitý k vaření, přerážení piva či čištění trubek) a účet 200 k prodeji „přes bar“, tedy okamžité úhradě.

**Voucher** – restaurace nabízí pořízení voucherů např. jako dárek pro své blízké. Prodej voucheru probíhá přes ředitele, který voucher připraví (nutno razítko, podpis, datum prodeje, číslo voucheru) a zapíše s číslem do vystavených voucherů. Samotný nákup voucheru zákazníkem se „narazí“ do systému přes položku poukazy a to dle skutečné ceny. Při kontrole ředitelem je nutno tento voucher ve své evidenci označit jako již využitý.





*Obrázek 1 – Voucher Baltaci Original Restaurant*

**Pokladna a nakládání s hotovostí** – pokladnu má na starosti starší číšník, který ráno rozděljuje peníze do číšnických peněženek (tzv. fleků). V pokladně je stanoven základ 6 000 Kč. Po večerním provedení uzávěrky předává hotovost v rámci tržby starší číšník do trezoru. Ředitel v pravidelných intervalech (alespoň dvakrát týdně) odnáší hotovost do banky – pod variabilními symboly 051 (řeznictví) a 061 (restaurace), doplněn o aktuální měsíc (05102 – tržba řeznictví za únor).

**Stornování** – bylo zmíněno již v rámci oprávnění systému. Je nutno dbát na to, aby se storno objednávky a storno účtenky využívalo co nejméně a to jen opravdu v nezbytných případech. Každé storno musí být podepsáno (storno z kuchyně kuchařem, storno z výčepu starším číšníkem – vedoucím směny). Storna a podpisy následně kontroluje ředitel. V případě neoprávnění či nepodepsání nejsou tato storna uznána.

**Fakturace** – spadá zásadně do pravomocí ředitele. Probíhá v případě fakturací občerstvení (převážně za firemní obědy, večere či večírky) či fakturací za vydané obědy do společností. Samotné faktury dle pokynů ředitele (název firmy, částka, služby, splatnost) vystavuje účetní společnosti. Odeslání faktury na dané firmy je již poté v povinnostech ředitele. Faktury za obědy do vyvážejících společností si ředitel zakládá společně s přehledem daného měsíce těchto firem. Přijaté faktury za nákup zboží jsou evidovány a předávány ke kontrole řediteli společnosti a dále ke zpracování účetní.

**Zpracování tržeb** – provádí ředitel denně v rámci kontroly. Je nutno zkontrolovat zda je v pořádku hotovost, stravenky, platební karty, storna účtenek a storna objednávek. Po kontrole se provede zápis do pokladního deníku. Do pokladního deníku se značí formou výdeje také doklady placené v hotovosti z tržby. Tyto doklady je nutno rovněž zkontrolovat, zda

jsou oprávněné a podepsané od toho, kdo vydal hotovost. Pokud ano, ředitel doklad rovněž podepíše. V případě, že jsou všechny tržby denně zkontrolovány, je možno zpracovat tržby za předešlý týden. Zde je nutno zkontrolovat dle statistik systému Savarinu zda souhlasí odevzdaná hotovost do banky s tržbou v hotovosti dle systému. Samotná tržba odesílaná k dalšímu zpracování na centrálu obsahuje statistiku 901, vyplněný a podepsaný pokladní deník, odsouhlasené storna, účtenky z platebního terminálu a doklady o vkladu hotovosti do banky). Zároveň jsou odeslány i stravenky, přičemž je nutno je rozřadit dle hodnoty a typu a zkontrolovat dle výčetky stravenek ze systému. Týdenní zpracování probíhá zpravidla v pondělí za předešlý týden a poté následuje jejich odeslání na centrálu. Změna nastává pouze ke konci měsíce, kdy se toto zpracování řídí aktuálními pokyny kvůli uzávěrce daného měsíce.

V rámci tržeb se zpracovávají také statistiky prodeje (303), kde se sleduje týdenní prodej některých položek. Tyto statistiky se předávají řediteli společnosti ke kontrole.

**Převodky a vnitropodniková evidence** – ve společnosti jsou nastavena pravidla na převod nápojů mezi provozovny společnosti Baltaci formou převodky. Převodka se vypisuje vždy ve dvou vyhotoveních, kdy jedna zůstává na provozovně a druhá se posílá současně s nápoji na danou provozovnu. Tyto převodky je nezbytné před koncem měsíce odeslat ke spárování na účtárnu.

Dále se ve společnosti vede vnitropodniková evidence příjmu masa z výroby řeznictví, produktů z prodejny řeznictví či zboží z centrály společnosti. Tato evidence se jednou týdně zpracovává a předává ke kontrole řediteli společnosti.

**Denní menu** – propagaci denního menu má na starosti ředitel. Je nutno zadávat denní menu na vlastní www stránky a na web emeníčka. S tím souvisí příprava tisku denního menu do stojánků umístěných v restauraci a změn názvů a cen v programu Savarin.

S odvozem denního menu do firem souvisí dokumentace formou expedičních protokolů. S jídlem je expedován také tento dokument (tj. seznam posílaných jídel včetně množství). V případě správnosti se zapisuje do evidence daných firem, která poté slouží jako podklad pro fakturaci. Do těchto firem je rovněž nezbytné s týdenním předstihem zaslat také menu na další týden.

### 13.7.2.2 Ubytovací část

Část provozní příručky týkající se ubytovací části obsahuje pouze rozšiřující informace týkající se administrativní části ubytování. Obecné věci byly již vysvětleny výše. V této části budou blíže specifikovány cenové sazby, platby či předání reportingu.

**Cenové sazby** – ceny ubytování v Penzionu Baltaci Starý zámek jsou nastaveny dle níže uvedené tabulky. Jsou poskytovány také slevy pro spolupracující firmy či pro dlouhodobé ubytování. Jakékoli další slevy jsou nejprve diskutovány s ředitelem společnosti.

Tabulka 9 – Ceník ubytování v Penzionu Baltaci Starý zámek

POKOJ	1 OSOBA	2 OSOBY	3 OSOBY
ECONOMY (POKOJ 6)	800,-	1 000,-	X
BUSINESS (POKOJE 1,2,3,4)	900,-	1 200,-	1 500,-
ROMANTIC (5)	2 000,-	2 000,-	X

Zdroj: vlastní zpracování

**Platby** – ubytování je možno hradit hotově v českých korunách, v eurech, platební kartou či fakturou. Postup je uveden již v platbách restaurace. Platbu na fakturu potvrzuje ředitel penzionu. Jelikož se jedná o ubytování v penzionu, který není ve stejné budově jako restaurace (recepcce) probíhá platba při check-inu.

**Schránka na klíček** – je využívána pro VIP hosty, či v případě nočních check-inů. Do schránky se dává náhradní klíček od daného pokoje a hostovi je nutné sdělit kód, který slouží k přístupu do této schránky.

**Pokladna a nakládání s hotovostí** – tržba za ubytování je součástí tržby restaurace a proto nakládání s hotovostí se řídí pravidly uvedenými výše. Při úhradě ubytování hostem je nutno vystavit příjmový doklad za ubytování a také doklad ze systému Savarin s položkou ubytování.

**Předání reportingu** – při kontrole tržby za ubytování (dokladů) se jednotlivé ubytování rovněž zapisuje do evidence, které se zasílá pravidelně řediteli společnosti.

**Vedení dokumentace** – s ubytováním souvisí vedení dokumentace jako ubytovací kniha, kniha rezervací, evidence cizinců či počty ubytování za kvartál kvůli povinnosti poplatku městu.

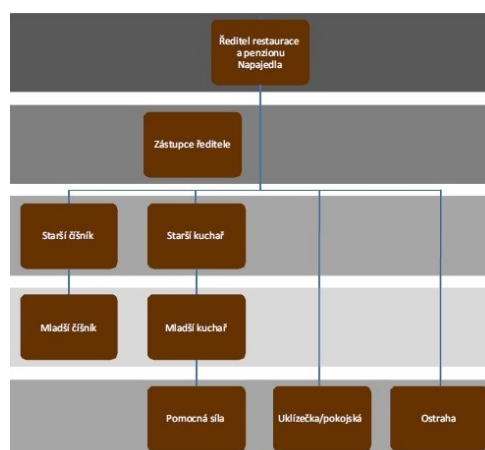
- Ubytovací kniha – se nachází v restauraci. Při ubytování hosta je nutno zapsat potřebné údaje o hostovi do této knihy dle pokynů v Manuálu „recepcce“ Penzionu Baltaci Starý zámek.

- Kniha rezervací – se nachází rovněž v restauraci. Slouží pro evidenci veškerých rezervací ubytování. Pokyny k vypisování jsou rovněž uvedeny v Manuálu „recepcce“ Penzionu Baltaci Starý zámek.
- Evidence cizinců – každého cizince je nutno hlásit na cizineckou policii. Ředitel každý den kontroluje, zda jsou aktuálně ubytovaní cizinci. Pokud ano, neprodleně je nahlásí včetně všech údajů (jméno, příjmení, datum narození, číslo OP či pasu, stát, bydliště a termín pobytu) na centrálu společnosti, odkud se podává hlášení na cizineckou policii.
- Vedení evidence počtu ubytování za kvartál – ředitel je povinen za každý kvartál zaplatit poplatek městu z ubytování (na základě počtu ubytovaných z ubytovací knihy).

### 13.7.3 Personalistika

Část personalistiky bude v provozní příručce pro provozovnu Restaurace Baltaci Napajedla a Penzion Starý zámek zmíněna pouze v rámci činností, které spadají do povinností zdejšího ředitele.

**Personální struktura střediska** – je znázorněna na obrázku níže, přičemž ve vedení společnosti je ředitel společnosti. Jemu podřízený je ředitel Baltaci Original Restaurant a Penzionu Baltaci Starý zámek. Další vztahy podřízenosti jsou jasné ze schématu.



Obrázek 2 – Hierarchické schéma

**Příjem nového pracovníka** – v případě přijetí nového pracovníka je nezbytné před zahájením pracovní činnosti sepsat dohodu o provedení práce, kterou může sepsat ředitel provozovny. Dále je nezbytné pracovníka proškolit o BOZP a PO, sepsat s ním základní údaje o zaměstnanci. Jelikož se jedná o podnik poskytující gastronomické služby, kde je

kladen velký důraz na hygienické požadavky, je nutno udělat rovněž kopii potravinářského průkazu od nového pracovníka. Tyto průkazy si ředitel dále eviduje pro případ kontroly. V případě jakýchkoli problémů, nesrovnalostí či přijetí zaměstnance do pracovního poměru se kontaktuje personalistka, která připraví potřebné dokumenty. V případě přijetí nového zaměstnance se postupuje dle existujícího Manuálu příjmu nového pracovníka a jsou nezbytné tyto dokumenty: výpis z rejstříku trestů (nesmí zde být odsouzení za trestný čin související s požadovanou pozicí), potvrzení o lékařské prohlídce (od firemního lékaře), potravinářský průkaz, zápočtový list z předchozího zaměstnání, kartička pojišťovny, vyplněné základní údaje o zaměstnanci, proškolení ohledně BOZP a PO.

**Pracovní úrazy** – ředitel vede knihu záznamů o pracovních úrazech dle pokynů personalistky.

**Evidence docházky** – ředitel je povinen vést evidenci docházky pro případ jakékoli kontroly. Zde je nutno dbát na dobu pracovních neschopností, ošetřování člena rodiny či řádných dovolených.

**Mzdy** – ředitel zpracovává podklady ke mzdám, které dále předá ke zpracování personalistce. Nicméně je nutné zpracovat konkrétní mzdu pro jednotlivé pracovníky. V podkladech jsou zpracovány řádné dovolené, pracovní neschopenky a prémie. Takto zpracované podklady nejprve odsouhlasí ředitel společnosti.

Po zpracování mezd personalistkou, ředitel obdrží výplatní pásky, které v nejbližší době od přijetí předává jednotlivým zaměstnancům. Výplata mezd probíhá na bankovní účty jednotlivých zaměstnanců popř. poštovními poukázkami. Výplatní termín je stanoven k 10. dni následujícího měsíce.

**Šatna** – součástí provozovny je šatna zaměstnanců. Přičemž pracovníkům obsluhy a pracovníků kuchyně náleží vždy dvě skříňky (jedna na pracovní oblečení a jedna na osobní oblečení). Pořádek na šatně je povinen udržovat každý pracovník.

**Školení** – dle pokynů personalistky, která má na starosti pravidelnost školení, se zaměstnanci účastní jednotlivých školení či lékařské prohlídky. Zaměstnanci jsou pravidelně proškolení také o hygienickém minimu, které je v kompetenci firemního hygienika.

- BOZP a PO – školení o BOZP a PO má povinnost zajistit ředitel při nástupu nového zaměstnance. Pro stávající zaměstnance je opakované školení jednou za dva roky.

- Lékařské prohlídky – vstupní lékařská prohlídka probíhá při nástupu nového zaměstnance, který se účastní této prohlídky u smluvního podnikového lékaře. Pravidelnost lékařských prohlídek je závislá na jednotlivých pracovních pozicích.

#### 13.7.4 Marketing

Marketing celé společnosti a tedy i provozovny Baltaci Original Restaurant a Penzionu Baltaci Starý zámek zajišťuje kvalifikovaný pracovník, respektive marketingová specialista. Ta má v kompetenci zajištění vizitek, reklamních letáčků či plakátů.

Ředitel provozu dává podněty marketingové specialistce ke grafické přípravě jídelního, nápojového či vinného listku, na kterých je třeba vzájemně spolupracovat. V případě vytvoření akcí (Valentýnské menu, Husí hody...) spolupracuje ředitel provozu s propagací rovněž s marketingovou specialistkou. V případě aktualit a změn dává pokyn ředitel k propagaci na facebooku či na vlastních webových stránkách.

Ředitel se věnuje pravidelnému monitoringu trhu, přičemž sleduje aktuální ceny konkurenčních restaurací a hotelů. Z každodenních marketingových aktivit se ředitel dále věnuje propagaci denního menu, které probíhá přes emenička a vlastní webové stránky. Rovněž aktualizuje veškeré informace na webových stránkách i na rezervačním systému Booking, díky němuž probíhá propagace ubytovacích služeb.

#### 13.7.5 Ubytovací úsek

V této části příručky je vysvětlen ubytovací úsek z praktické stránky, hlavně co se týká pracovníků ubytovacího úseku, rezervací a rezervačních portálů.

**Recepce** – Penzion Baltaci Starý zámek nemá vlastní recepci. Tato služba je zajištěna v protější budově restaurace. Při přijetí hosta se ho ujímá číšník či servírka, kteří postupují dle navrženého Manuálu „recepce“ Penzionu Baltaci Starý zámek, který je uveden v příloze VII.

**Rezervace** – ubytování v Penzionu Baltaci Starý zámek je možné rezervovat osobně v restauraci, telefonicky, mailem či prostřednictvím rezervačního systému Booking.

- Rezervace přes email – rezervaci má na starosti ředitel, který vyřizuje emailovou komunikaci. Hostovi je následně odesláno Potvrzení rezervace ubytování v českém či anglickém jazyce.

- Rezervace přes telefon – rezervace přes telefon vyřizuje převážně obsluha restaurace. Vždy je nutno pamatovat na zpětný telefonní kontakt pro případ potřeby.
- Rezervace přes Booking – rezervace přes Booking zaznamenává rovněž obsluha restaurace. Rezervace tohoto typu je ředitel povinen denně kontrolovat dle Bookingu (termín, počet osob, cena, typ pokoje).

**Rezervační portál** – Penzion Baltaci Starý zámek využívá rezervačního systému Booking. Zde jsou nastaveny počty pokojů a ceny, které je nutno denně hlídat ředitelem a dle potřeby snižovat počty inzerovaných pokojů. V případě, že host nepřijel a měl rezervaci přes Booking, je nutno tuto rezervaci označit jako „nedojezd“, aby nebyla společnosti účtována provize z ubytování. Rovněž v případě změn u rezervací (zkrácení pobytu, změna pokoje) je nutno tyto změny v systému provést kvůli odlišným výším provize.

Každý měsíc přichází faktura za účtovanou provizi. Ředitel je povinen zkontrolovat správnost této faktury, potvrdit ji svým podpisem a následně odeslat účetní.

**Klíče od penzionu** – klíče od pokojů jsou umístěny v restauraci, kdy jednotlivý svazek klíčů obsahuje číslo pokoje, klíč od hlavního vstupu (stejný jako od zadního vstupu a dveří výtahu) a klíč od pokoje. Navíc jsou v restauraci umístěny i klíče náhradní (pro případ nouze či pro případ umístění klíče do schránky). Pokojská má rovněž další klíče pro přístup do pokojů kvůli jejich úklidu.

### 13.7.6 Housekeeping

Část provozní příručky týkající se housekeepingu obsahuje informace o činnostech pokojské, praní prádla, či používaných čisticích a dezinfekčních prostředcích.

**Pokoje** – Penzion Baltaci Starý zámek disponuje 6 pokoji různých kategorií:

- pokoj č. 1 je pokoj typu Standard (třílůžkový);
- pokoj č. 2 je pokoj typu Standard (dvoulůžkový);
- pokoj č. 3 je pokoj typu Standard (dvoulůžkový);
- pokoj č. 4 je pokoj typu Standard (dvoulůžkový);
- pokoj č. 5 je pokoj typu Romantic (dvoulůžkový);
- pokoj č. 6 je pokoj typu Economy (dvoulůžkový).

Pokoje jsou standardně zařízeny a svým hostům poskytují pohodlí. Na pokojích se nachází:

- pohodlná manželská postel nebo oddělená lůžka;
- skříň;
- stůl;
- posezení;
- koberce (kromě pokoje Economy);
- vlastní sociální zařízení – WC, vana;
- ručníky a povlečení;
- fén;
- toaletní potřeby;
- TV s plochou obrazovkou;
- kabelové programy;
- wifi.

Pokoj Romantic je speciálním pokojem určeným pro strávení svatební noci, výročí či ubytování při významných událostech. V případě těchto událostí je nutno pokoj romanticky vyzdobit. V případě rezervace tohoto typu je tento požadavek zapsán do seznamu úklidů pokojů.

**Pokojská Penzionu Baltaci Starý zámek** – pokojská Penzionu Baltaci Starý zámek má za úkol kromě úklidu samotných pokojů na základě vytvořeného seznamu úklidů na daný den, také úklid chodeb, výtahů a parkoviště. Navržený Manuál pro pokojskou Penzinu Baltaci Starý zámek je v příloze VIII.

**Prádelna** – Penzion Baltaci nemá vlastní prádelnu. Tuto službu zajišťuje hotel Baltaci U Náhonu ve Zlíně. Pokojská je povinna připravit špinavé prádlo k odvozu, tak aby byl zajištěn plynulý chod penzionu (vždy je nutno mít dostatek čistého povlečení).

V případě zájmu hostů penzionu o praní prádla je tato služba zpoplatněna a prádlo je rovněž odesláno na hotel do Zlína. Zde je nutno upozornit hosta na dobu vrácení čistého prádla do 48 hodin.



**Používané čisticí či dezinfekční prostředky** – k úklidu penzionu jsou využívány níže uvedené prostředky, které vyplývají ze seznamu prostředků k úklidu Penzionu Baltaci Starý zámek:

- R1 – čisticí prostředek na toalety;
- R2 – čisticí a dezinfekční prostředek na omyvatelné povrchy, baterie a kohoutky, obklady a sanitární vybavení;
- R3 – prostředek na leštění skla a plastů;
- R4 – prostředek na čištění a leštění dřevěného nábytku;
- R5 – osvěžovač vzduchu;
- GoodSenseFresh – pohlcovač zápachů a cigaretového kouře;
- R7 – krémový čistič na silnější nečistoty;
- R9 – prostředek na čištění vápenatých usazenin z baterií, umyvadel, obkladů a van;
- Taski Tapi Spotex 1 – odstraňovač masných skvrn z koberců;
- Taski Tapi Spotex 2 – odstraňovač vodou rozpustných skvrn;
- Taski Sani Calc W3b – odstraňovač vápenatých usazenin z omyvatelných povrchů;
- Oxivir Plus Spray – čisticí a dezinfekční prostředek na bázi H<sub>2</sub>O<sub>2</sub>;
- Suma Bac D10 – čisticí a dezinfekční prostředek;
- Savo proti plísním – čisticí a desinfekční prostředek proti plísním.

Použití jiných prostředků je zakázáno.

### **13.7.7 F&B úsek**

Část provozní příručky týkající se F&B úseku informuje o samotné restauraci, jejich částech, otevírací době, pracovních úseku, nákupu zboží, skladování zboží, či o jídelním a nápojovém lístku.

#### **13.7.7.1 Restaurace**

Baltaci Original Restaurant Napajedla disponuje až 250 místy a prostorným salonkem s kapacitou cca 70 míst. Samotná provozovna je rozdělena na několik částí, a to na část pivnice (kde je momentálně vždy od 15:00 povoleno kouření), část restaurace (kde je po celý den kouření zakázáno) a část ochoz (kde je po celý den kouření povoleno).

Součástí provozovny je také prostorný salonek sloužící k pořádání nejrůznějších akcí a prostorná zahrádka.

V letních měsících je před budovou restaurace také předzahrádka s 6 stoly.

**Otevírací doba** – otevírací doba restaurace je stanovena takto:

<b>OTEVÍRACÍ DOBA RESTAURACE</b>	
<b>Pondělí – Čtvrtek</b>	<b>10:00–23:00</b>
<b>Pátek</b>	<b>10:00–24:00</b>
<b>Sobota</b>	<b>11:00–24:00</b>
<b>Neděle</b>	<b>11:00–22:00</b>

**Jídelní, nápojový lístek, karta vín** – Baltaci Original Restaurant Napajedla má svou specifickou nabídku, přičemž nápojový lístek je součástí jídelního lístku. Karta vín je vytvořena samostatně. Při příchodu hosta je vždy současně s otevřeným jídelním lístkem nabízena karta vín. Změny ve stálém jídelním, nápojovém lístku nebo kartě vín jsou minimální z důvodu složitého přetisku a jsou vždy projednávány s ředitelem společnosti.

**Oslavy, pohřby, svatby** – tyto akce mají každá svá specifika. V případě klasické oslavy narozenin, pohřbu či svatby při počtu hostů do 20 osob domlouvá tyto události s hostem starší číšník. V případě většího počtu osob je kontaktován vždy ředitel.

- Oslavy – menšího počtu probíhají většinou v části restaurace či malého salonku. Tyto oslavy jsou běžné během víkendových obědů. Při rezervaci je vždy nutno domluvit se o jaký typ oslavy se jedná a zda si host přeje speciální prostření stolu, jednotné jídlo, přípitek či další specifika (např. dětskou stoličku, zajištění koláčků a podobně). Oslavy většího počtu osob domlouvá ředitel ideálně formou osobního setkání, kde s hostem domluví veškeré podrobnosti dle svých zkušeností (např. uspořádání stolu, prostření, přípitek, jednotné menu, prostření stolu, nápojový stůl, večerní raut, hudbu, zajištění dekorací a další). Většinou jsou tyto oslavy v salonku či na zahrádce.
- Pohřby – zde je nutno dbát na maximální soucit s hostem. Standardně pohřby probíhají na velkém salonku, stoly bývají prostřeny velmi střídmě tmavými ubrousky s příbory, doplněny sklenicemi. Hosté běžně volí jednotné menu. Je nutno s hostem však komunikovat a domluvit jeho konkrétní požadavky.
- Svatby – malého počtu osob (svatební oběd) probíhají v malém salonku. Svatby o větším počtu osob probíhají na velkém salonku či na zahrádce. Tyto akce domlouvá vždy ředitel, kdy je nutno setkat se osobně a domluvit veškeré podrobnosti.

- Zabijačkový večer – domlouvá ředitel na základě již předem vytvořené nabídky, kterou přizpůsobuje požadavkům zákazníka a také počtu jeho hostů.
- Cateringové služby mimo hotel – domlouvá ředitel. Jedná se o akce typu plesů či zahradních oslav. Zde je nutno mimo samotné nabídky domluvit spoustu dalších podrobností týkající se zajištění inventáře, prostření stolu a dalšího.

**Atmosféra** – je pevně stanovená. Hudba, která dotváří atmosféru restaurace, hraje po celou otevírací dobu. Tato hudba je přenášena do přehrávače přes usb disk (předem připravená hudba). Žádná jiná hudba není možná.

Běžné založení stolů je v Baltaci Original Restaurant Napajedla využíváno přes obědy (založení příborů na dezertních talířích). Při slavnostních rezervacích (oslavy narozenin, výročí, svatba, pohřeb a jiné) se založení stolu liší typem akce či požadavky hosta. V odpoledních a večerních hodinách zůstává stůl čistý – je zde stojánek s nabídkou týdenního menu, horkých či osvěžujících nápojů, menážka, stojánek s pivními tácky a vizitkami, popřípadě aktuální nabídka. Obměny založení stolů jsou během Vánoc či v letních měsících. V prostorách restaurace nejsou akceptovány propagační materiály, které nejsou schváleny ředitelem společnosti.

### **Pracovníci restaurace**

- Mladší a starší číšník – obsluhu hostů restaurace zajišťují číšníci a servírky. Číšník zodpovídá za svůj upravený vzhled, nosí vždy uniformu a jmenovku. Směny jsou stanoveny vždy na měsíc dopředu, při dodržení podmínek tří číšníků na směně. Bližší povinnosti jsou stanoveny v navrženém Manuálu pro číšníky Baltaci Original Restaurant. Starší číšník (vedoucí směny) je oprávněn ke stornování objednávek, stornování účtenek a především k provedení uzávěrky. Rovněž sepisuje zboží, které je nutno objednat a konzultuje tuto skutečnost s ředitelem.
- Uklízečka – zajišťuje úklid prostor restaurace. Její povinnosti jsou blíže specifikovány v navrženém Manuálu pro uklízečku Baltaci Original Restaurant.
- Noční hlídač – zajišťuje noční ostrahu objektu, pomocné práce či noční ubytování hostů penzionu. Povinnosti vyplývají z navrhovaného Manuálu pro noční ostrahu Baltaci Original Restaurant.

**Nákup zboží** – funguje na bázi spolupráce. Starší číšník (vedoucí směny) spolu s ředitelem zjišťují zboží, které je nutno objednat a následně sepisují objednávky. Strategickými

partnery jsou Adam, Kofola, Pilsner Urquell, Víno Juříček a Gastro Logistic. Níže jsou uvedeny termíny objednávků a závozu.

- Adam – objednávka v pondělí a závoz v úterý;
- Kofola – objednávka v pondělí a závoz ve středu;
- Pilsner Urquell – objednávka ve čtvrtek a závoz v pátek;
- Makro – dle potřeby zajišťuje ředitel;
- Gastrologistic – závoz v úterý a pátek;
- Víno Juříček – objednávka dle potřeby v pondělí.

**Skladování zboží** – ke skladování zboží restaurace slouží suchý sklad, kde jsou umístěny alkoholy, cigarety, pochutiny a lahvová vína. Skladování nealkoholických nápojů je zajištěno ve skladu na nealko a skladování piva a sudového vína je zajištěno v pivním sklepě. Je nezbytné, aby byly sklady vždy řádně uzamčeny. Při skladování zboží je nutné hlídat expirační dobu a při dodání skládat zboží dle této doby. Na expirační dobu je nutno myslet i při doplňování zboží do výčepu restaurace.

**Používané čisticí či dezinfekční prostředky** – k úklidu restaurace jsou využívány čisticí prostředky, které vyplývají ze seznamu, který je uveden v části příručky týkající se kuchyně. Kromě těchto prostředků je zde využíván běžný mycí prostředek (Jar, Pur, Cif), čisticí a lešticí přípravek do myčky, přípravek na čištění pivních trubek a sůl do kávovaru.

Použití jiných prostředků je zakázáno. Prostředky jsou k dispozici v provozní kanceláři, jejich výdej zajišťuje ředitel. Objednávky těchto čističů je nutno hlásit rovněž řediteli Baltaci Original Restaurant.

### **13.7.7.2 Kuchyně**

Kuchyně Baltaci Original Restaurant je vyhledávanou především pro svá polední menu, nabídku rautu na svatby či klasickou českou kuchyni. V rámci této části provozní příručky budou blíže specifikovány informace týkající se pracovníků kuchyně, nakupování a skladování zboží, vybavení kuchyně i hygienických podmínek.

**Provozní doba kuchyně** – provozní doba kuchyně je stanovena následovně:

<b>PROVOZNÍ DOBA KUCHYNĚ</b>	
<b>Pondělí – Čtvrtek</b>	<b>6:00–21:00</b>
<b>Pátek</b>	<b>6:00–23:00</b>
<b>Sobota</b>	<b>8:00–23:00</b>
<b>Neděle</b>	<b>8:00–21:00</b>

### **Pracovníci kuchyně**

- Starší a mladší kuchař – kuchaři zajišťují plynulý chod kuchyně za dodržování hygienických požadavků.
- Pomocná síla – pomocnou silou jsou především pracovnice myčky nádobí či na ranní směna pomáhající kuchaři. Povinnosti pracovní síly vychází z pokynů kuchaře.

**Nákup zboží** – je zajištěno formou objednávky starším kuchařem (vedoucím kuchyně). Při nákupu surovin do kuchyně, je úzká spolupráce s podnikovou výrobnou řeznictví a prodejnou řeznictví, odkud jsou odebírány některá masa a masné výrobky. Mezi strategické partnery patří Wastex, Bidvest, pekárna Toma či Gastro Logistic. Níže jsou uvedeny termíny objednávky a závozu.

- Wastex – objednávka i závoz každý den;
- Bidvest – objednávka i závoz každý den;
- Toma – objednávka i závoz každý den;
- Gastro logistic – závoz v úterý a pátek;
- Makro – dle potřeby zajišťuje ředitel;
- Euro spice – dle potřeby.

**Skladování zboží** – ke skladování zboží pro kuchyň slouží chladicí či mrazicí boxy pro uskladnění masa, masných a mléčných výrobků, dále suchý sklad (těstoviny, oleje, rýže...) a sklepní prostory pro uskladnění zeleniny.

Teploty při skladování jsou uvedeny v příručce HACCP provozovny Baltaci Original Restaurant a je nutno tyto teploty sledovat a dodržovat:

- maso a drůbež: +4°C;
- mleté maso: +2°C;

- zelenina: +10°C;
- vejce: +5 až +12°C;
- mléčné výrobky: +8°C;
- zchlazené hotové pokrmy: +4°C;
- mrazicí box: -12°C až -18°C;
- suchý sklad: max. do 25°C.

Také je důležité sledovat množství skladovaných výrobků pro včasné objednání.

**Používané čisticí či dezinfekční prostředky** – k úklidu kuchyně jsou využívány přípravky uvedené v seznamu čisticích prostředků kuchyně. Mezi tyto přípravky patří:

- Suma Extend D 3 – přípravek k odstranění tuků, olejů, vosku a zuhelnatělých zbytků z konvektomatů, grilů či sporáků;
- Suma Quicksan D4. 3 – bezoplachový dezinfekční přípravek;
- Suma Calc D 5 – přípravek na odstranění vápenatých usazenin;
- Suma Inox D 7 – prostředek na ošetřování nerezů;
- Suma Grill D 9 – vysoce účinný alkalický čisticí prostředek pro snadné odstranění napálených zbytků potravin;
- Suma Bac D10 conc – čisticí prostředek s dezinfekčními účinky;
- DI Actival – prostředek na odstraňování rostlinných olejů a tuků.

**Hygienické požadavky** – kuchyně jako část provozu je místem, kde je nezbytné dbát na zvýšenou hygienu. Z dokumentace týkající se hygienických požadavků je nezbytné mít v pořádku plán HACCP – sledování teploty pokrmů ve dvou časech a kontrolu zchlazení hotových pokrmů (sledování teploty pokrmů opět ve dvou časech) a sanitační deník. Tyto dokumenty jsou důležité pro možnou kontrolu. V případě kontroly z hygienické stanice je nutno vždy kontaktovat firemního hygienika a popřípadě i ředitele společnosti. Sanitační deník obsahuje záznamy o pravidelné sanitaci, která probíhá vždy po zavření kuchyně. Kromě této pravidelné sanitace je stanovena také sanitace mimořádná, která je minimálně jednou za měsíc.

**HACCP** – v případě prvního kritického bodu (teplota pokrmů při výdeji) je starší kuchař zodpovědný za sledování teploty hotového jídla. Teploty vždy jednoho vybraného denního menu jsou sledovány a následně zapisovány pravidelně každý den před začátkem výdeje (11:00) a po skončení výdeje (14:00). Zde je stanovena kritická mez u teploty +60°C

a nižší. To znamená, že pokrmy by měly dosahovat teploty vyšší než +60°C. Pokud teplota klesne pod tuto hranici, nápravnými opatřeními jsou urychlený výdej, ohřev na předepsanou teplotu popřípadě vyřazení pokrmu z oběhu.

Druhý kritický bod (teplotu zchlazeného jídla) sleduje opět starší kuchař a zapisuje stejně jako teplotu hotového pokrmu. Zde sleduje teploty opět jednoho vybraného denního menu a zapisuje ve dvou časových intervalech. Zde je stanovená kritická mez u teploty 2,1°C a vyšší. To znamená, že pokrmy by měly být zchlazeny na teplotu 2,1°C a nižší. Měření této teploty probíhá vpichovým teploměrem. V případě, že teplota je vyšší než 2,1°C, nápravnými opatřeními jsou dochlazení nebo případné snížení doby trvanlivosti. Přičemž pokud je zchlazení provedeno správně, to znamená na teplotu nižší než 2,1°C, je trvanlivost potravin uchovávané při teplotě +2°C až 5 dní.

**Spotřebiče využívané v kuchyni** – v kuchyni jsou využívány nejrůznější spotřebiče, které jsou nezbytnou součástí restaurační kuchyně. Za spotřebiče zodpovídá starší kuchař (vedoucí kuchyně). Mezi spotřebiče patří:

- spotřebiče sloužící k uskladnění surovin a pokrmů – chladicí boxy, lednice, mrazáky;
- spotřebiče sloužící k přípravě pokrmů – plynové sporáky, konvektomaty, fritéza, elektrický gril, plynový kotel, plynová pánev, robot, nářezový stroj, ruční univerzální robot;
- spotřebiče sloužící při výdeji pokrmů – výdejní vany, nahřívač talířů;
- další spotřebiče – myčka nádobí.

**Snídaně** – kuchyně restaurace zajišťuje snídaně pro hosty ubytované v Penzionu Baltaci Starý zámek. Snídaně jsou podávány ve všední dny od 7:00–09:30 a o víkendech od 8:00–10:30. Při přípravě teplých snídaní se vychází ze snídaňové nabídky, která je uvedena na obrázku níže. Kromě této nabídky je samozřejmostí kontinentální snídaně (máslo, džem, paštika, sýr, med), káva nebo čaj a džus. Ubytovaný host má snídaní již zahrnutou v ceně ubytování. V případě zájmu o snídaní neubytovaného hosta je účtováno 100 Kč za snídaní.

Snídaně probíhají v přední části restaurace a stoly jsou připraveny vždy pro daný počet osob dle rezervační knihy.



Obrázek 3 – Snídaňová nabídka

### 13.8 Kalkulace zavedení příručky

Grafickou úpravu, tisk i svázání provozní příručky včetně jednotlivých manuálů zajistí reklamní společnost AIP tisk.

Bylo navrženo vytištění a svázání provozní příručky včetně všech navržených manuálů do knižní podoby. Kromě toho budou jednotlivé manuály vytištěny i zvlášť a to na pevný papír pro snadnější zprostředkování těchto manuálů zaměstnancům. Rovněž bylo rozhodnuto vytištění ve dvou vyhotoveních, přičemž jedno bude k dispozici u ředitele Baltaci Original Restaurant a jedno u ředitele společnosti Baltaci a.s.

Celkový náklad na provozní příručku je 3 800 Kč, přičemž:

- |                         |               |
|-------------------------|---------------|
| • grafická úprava práce | 350,-/hodinu  |
| • provozní příručka A4  | 850,-/ks      |
| • manuály               | 700,-/komplet |

---

1 900 Kč/kus

**3 800 Kč/2kusy**

Kromě samotné tištěné podoby bude provozní příručka včetně manuálů k dispozici také v pdf podobě.



### 13.9 Očekávané přínosy provozní příručky

Zavedení provozní příručky v Baltaci Original Restaurant Napajedla má spoustu očekávaných přínosů. Provozní příručka jako samotný dokument by měla:

- zpřehlednit důležité informace týkající se jednotlivých oblastí pro ředitele;
- uspořít čas ředitele;
- díky úspoře času věnovat více pozornosti na další rozvoj provozovny či na eliminaci slabých stránek;
- úspora nákladů Baltaci Original Restaurant a Penzionu Baltaci Starý zámek.

Díky manuálům, které byly navrženy pro jednotlivé pracovní pozice, by tyto manuály měly znamenat:

- zkvalitnění práce jednotlivých pracovníků;
- zlepšení informovanosti pracovníků o jejich povinnostech;
- lepší znalost zásad zaměstnanců a tím předcházení problémů s jejich dodržováním;
- lepší znalost benefitů, které jsou nabízeny a tím i lepší motivace zaměstnanců;
- zkvalitnění služeb „recepce“ Penzionu Baltaci Starý zámek.

### 13.10 Možná rizika provozní příručky

Zavedením provozní příručky však mohou nastat i určitá rizika. Přičemž s jejím zavedením do provozu souvisí především:

- zjištění nedostatků příručky, respektive neúplnost některých informací, které by musely být následně dopracovány;
- špatná pochopitelnost informací provozní příručky vedoucími pracovníky.

Díky navrženým manuálům jsou možná rizika shledána v:

- neochotě dodržovat tyto navržené manuály;
- neochotě dodržovat zásady pro zaměstnance;
- nedostačující motivaci zaměstnanců díky uvedeným benefitům.

## ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo vytvoření návrhu provozní příručky podniku poskytující restaurační a ubytovací služby. Samotným projektem diplomové práce bylo vytvoření provozní příručky, která obsahuje konkrétní a nejdůležitější informace týkající se provozovny Baltaci Original Restaurant a Penzionu Baltaci Starý zámek.

V teoretické části diplomové práce byly vysvětleny pojmy provozní příručka, manuál a etický kodex společnosti. Byly zde uvedeny poznatky týkající se oblasti personalistiky, především se zaměřením na školení BOZP a PO. Z teoretického hlediska byly specifikovány informace týkající se ubytovacích a stravovacích služeb, jakožto oblastí, v kterých společnost Baltaci a.s. podniká, a byly základem provozní příručky. Kvůli analýzám, které byly k vytvoření projektu důležité, bylo nutné tyto analýzy specifikovat.

V analytické části diplomové práce jsem se nejprve věnovala informacím týkajících se podniku Baltaci a.s. a jeho nabídce poskytovaných služeb. Z analýz jsem provedla ekonomickou analýzu podniku jako celku, díky níž jsem zjistila, že podniku za poslední 4 roky vzrostly tržby o 17 mil. Kč. Z ekonomické analýzy jednotlivých tržeb Baltaci Original Restaurant a Penzionu Baltaci Starý zámek za rok 2015 a 2016 vyplynul nárůst tržeb o 44%, zároveň však byl potvrzen vliv sezónnosti na tyto tržby. Další část byla věnována analýze současné úrovně řízení Baltaci Original Restaurant a Penzion Baltaci Starý zámek, přičemž byl kladen důraz na oblast personalistiky (příjem nových pracovníků a školení pracovníků), vztahů podřízenosti, samotné fungování provozovny či na hygienické požadavky související s HACCP. Bylo provedeno i dotazníkové šetření mezi zaměstnanci, které mělo za cíl zjistit informovanost o povinnostech zaměstnanců i jejich benefitech. Z tohoto šetření vyplynulo, že zaměstnanci nemají znalosti, jaké by měli mít, což je dalším důvodem pro vytvoření provozní příručky a především pak manuálů pro jednotlivé pracovní pozice. Byly provedeny také analýzy PESTE a SWOT. Z analýzy SWOT vyplynula celá řada silných stránek. Ukázaly se však i slabé stránky, na které by bylo třeba se zaměřit. Finální analýza, která byla zpracována, byla analýza podnikových příruček a manuálů odlišných restaurací a hotelů, kde byly stanoveny tři kritéria pro jejich porovnávání. Díky této analýze jsem využila poznatky z jednotlivých příruček a manuálů do navrhované provozní příručky. Závěrem analytické části bylo zhodnocení jednotlivých analýz, které byly základem pro projektovou část.

Samotná projektová část se zabývá projektem vytvoření provozní příručky podniku poskytující restaurační a hotelové služby. Zde byla provedena časová analýza projektu, byla specifikována podoba příručky, která bude tištěná do knižní podoby, i konkretizována cílová skupina, pro kterou provozní příručka bude sloužit. Provozní příručka byla rozdělena do několika základních částí. Tato příručka obsahuje to nejdůležitější z obecných informací, administrativní části, personalistiky, marketingu, ubytovacího úseku, housekeepingu a F&B úseku. Velký význam spatřuji kromě samotné příručky v navrhovaných manuálech pro jednotlivé pracovní pozice, díky nimž by měli být zaměstnanci lépe informovaní o povinnostech týkajících se dané pracovní pozice. Bylo navrženo celkem šest manuálů, a sice: *Manuál „recepce“ Penzionu Baltaci Starý zámek*, *Manuál pro pokojskou Penzionu Baltaci Starý zámek*, *Manuál pro číšníky Baltaci Original Restaurant Napajedla*, *Manuál pro uklízečku Baltaci Original Restaurant Napajedla*, *Manuál pro nočního hlídače Baltaci Original Restaurant Napajedla* a *Manuál pro kuchaře Baltaci Original Restaurant Napajedla*. Všechny výše zmíněné manuály jsou uvedeny v příloze diplomové práce.

Projekt vytvoření provozní příručky byl podroben nákladové analýze, díky níž bylo zjištěno, že náklady na tisk a svázání provozní příručky včetně jednotlivých manuálů by pro společnost znamenalo náklad ve výši 3 800 Kč. Grafickou stránku práce včetně tisku by zajistila reklamní společnost AIP tisk. Nakonec byla provedena také riziková analýza projektu, díky níž se ukázalo, že projekt má celou řadu možných přínosů, ale jsou zde i možná rizika související především s neochotou personálu řídit se jednotlivými manuály či nedostatečná motivace zaměstnanců díky nabízeným benefitům.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

BERÁNEK, Jaromír. 2013. Moderní řízení hotelového provozu. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 335 s. ISBN 978-80-86724-45-4.

BERÁNEK, Jaromír. 2004. Provozujeme pohostinství a ubytování. Praha: Grada, 180 s. Hotely a restaurace. ISBN 8086724026.

ČERNÝ, Jiří a Jiří KRUPIČKA. 2004. Moderní hotel: nový. 2. vyd. Úvaly: Ratio, 224 s. ISBN 80-86351-07-6.

Definice franchisingu. 2008. In: *Franchising: franšiza a vlastní firma* [online]. [cit. 2017-03-25]. Dostupné z: <http://franchising.cz/abc-franchisingu/4/definice-franchisingu/>

FLETCHER, John. 2013. Tourism: principles and practice. 5th ed. Harlow: Pearson, xxvi, 643 s. ISBN 978-0-273-75827-3.

FORET, Miroslav a Jana STÁVKOVÁ. 2003. Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky. Praha: Grada, 159 s. Manažer. ISBN 8024703858.

GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. 2009. Tourism: principles, practices, philosophies. 9 ed. Hoboken, N. J.: John Wiley, xix, 624 s. ISBN 9780470084595.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. 2011. Moderní hotelový management: nejnovější poznatky a trendy v řízení hotelů: komplexní informace o hotelovém provozu a jeho organizaci: optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku: případové studie a příklady. Praha: Grada, 195 s. ISBN 978-80-247-3868-0.

Manuál pracovních činností. 2016. *Školící středisko: Management lidských zdrojů v cestovním ruchu* [online]. [cit. 2017-03-25]. Dostupné z: <http://skolicistredisko.net/manual-pracovnich-cinnosti>

Nezaměstnanost v číslech. 2017. In: *Úřad práce ČR* [online]. [cit. 2017-03-25]. Dostupné z: [https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/pak/nezamestnanost\\_v\\_cislech](https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/pak/nezamestnanost_v_cislech)

ORIEŠKA, Ján. 2010. Služby v cestovním ruchu. V Praze: Idea servis, 405 [7] s. ISBN 978-80-85970-68-5.

Porovnání tříd: Zjednodušené srovnání tříd kategorie penzion. 2014. *HotelstarsUnion* [online]. [cit. 2017-04-08]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/porovnaní-tríd#2>

Postavte výjimečnou franchisu na dobrých základech a kvalitním konceptu: Co obsahuje dobře zpracovaná provozní příručka? 2014. In: *TopFranchising: Franšíza je skvělý podnikatelský záměr* [online]. [cit. 2017-03-25]. Dostupné z: <http://www.topfranchising.cz/franchisovy-koncept>

Povinnosti zaměstnavatele při pracovním úrazu. 2015. *Pracovní úraz* [online]. [cit. 2017-04-08]. Dostupné z: <http://www.pracovniuraz.cz/poradna/povinnosti-zamestnavatele-pri-pracovnim-urazu/>

Přehled o vývoji částek minimální mzdy. 2017. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. [cit. 2017-03-25]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/871>

RYGLOVÁ, Kateřina. 2009. Cestovní ruch: soubor studijních materiálů. Vyd. 3., rozš. Ostrava: Key Publishing, 187 s. Management. ISBN 978-80-7418-028-6.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. 2011. Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi. Praha: Grada, 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3.

Školení zaměstnanců o požární ochraně. 2009. BOZP PROFI [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: [https://www.bozpprofi.cz/33/skoleni-zamestnancu-o-pozarni-ochrane-a-druhy-dokumentace-pozarni-ochrany-podle-vyhlasky-c-246-2001-sb-uniqueidgOkE4NvrWuOKaQDKuox\\_Z4PhQL0C4Ac9IFz1qfel9wo/](https://www.bozpprofi.cz/33/skoleni-zamestnancu-o-pozarni-ochrane-a-druhy-dokumentace-pozarni-ochrany-podle-vyhlasky-c-246-2001-sb-uniqueidgOkE4NvrWuOKaQDKuox_Z4PhQL0C4Ac9IFz1qfel9wo/)

TRČKA, Filip. 2017. Výjimečný servis je.. In: *Jídlo a radost* [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: <https://www.jidloaradost.ambi.cz/clanky/9-zasad-spravneho-servisu/>

Trh práce v ČR - časové řady - 1993 - 2015: Zlínský kraj. 2016. In: *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2017-03-25]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/101r-k-vek-a-vzdelani-populace--xrc84xlknq>

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
PO	Požární ochrana
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points (Systém analýzy rizika a stanovení kritických kontrolních bodů)
AHRČR	Asociace hotelů a restaurací České republiky
UNIHOST	Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obrázek 1 – Voucher Baltaci Original Restaurant.....</i>	<i>73</i>
<i>Obrázek 2 – Hierarchické schéma .....</i>	<i>76</i>
<i>Obrázek 3 – Snídaňová nabídka .....</i>	<i>88</i>

**SEZNAM TABULEK**

<i>Tabulka 1 – Tržby za období červen – prosinec 2015 a 2016</i> .....	43
<i>Tabulka 2 – Vývoj tržby za pokrmy</i> .....	44
<i>Tabulka 3 – Vývoj tržby za nápoje</i> .....	45
<i>Tabulka 4 – Vývoj tržby za ubytování</i> .....	46
<i>Tabulka 5 – Vývoj minimální mzdy</i> .....	53
<i>Tabulka 6 – Věk obyvatel Zlínského kraje</i> .....	54
<i>Tabulka 7 – Zhodnocení provozních příruček a manuálů</i> .....	64
<i>Tabulka 8 – Časový harmonogram projektu</i> .....	67
<i>Tabulka 9 – Ceník ubytování v Penzionu Baltaci Starý zámek</i> .....	75



**SEZNAM GRAFŮ**

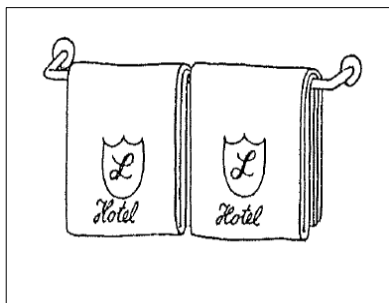
<i>Graf 1 – Tržby za prodej vlastních výrobků a služeb .....</i>	42
<i>Graf 2 – Vyhodnocení dotazníků (otázka č. 1) .....</i>	52
<i>Graf 3 – Vyhodnocení dotazníků (otázka č. 5) .....</i>	52
<i>Graf 4 – Vyhodnocení dotazníků (otázka č. 6) .....</i>	52
<i>Graf 5 – Vývoj počtu osob starších 65 let .....</i>	55

## SEZNAM PŘÍLOH

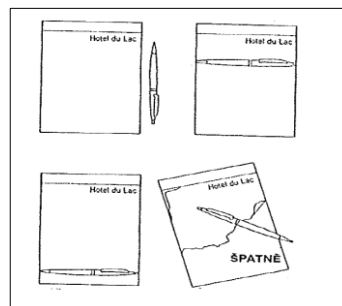
- P I Vybrané zásady úklidu hotelového pokoje
- P II Baltaci Original Restaurant a Penzion Baltaci Starý zámek – fotografie
- P III Etický kodex společnosti Baltaci a.s.
- P IV Hierarchické schéma vztahů podřízenosti v Baltaci Original Restaurant
- P V Dotazník pro zaměstnance
- P VI Grafické vyhodnocení dotazníku
- P VII Manuál „recepce“ Penzionu Baltaci Starý zámek
- P VIII Manuál pro pokojskou Penzionu Baltaci Starý zámek
- P IX Manuál pro číšníky Baltaci Original Restaurant Napajedla
- P X Manuál pro uklízečku Baltaci Original Restaurant Napajedla
- P XI Manuál pro nočního hlídače Baltaci Original Restaurant Napajedla
- P XII Manuál pro kuchaře Baltaci Original Restaurant Napajedla

# PŘÍLOHA I: VYBRANÉ ZÁSADY ÚKLIDU HOTELOVÉHO POKOJE

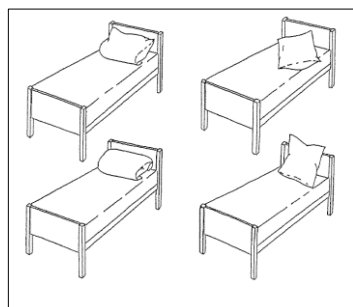
*Zavěšení osušky a ručníků*



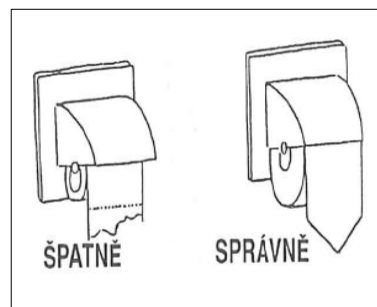
*Umístění psacích potřeb*



*Položení polštáře*



*Toaletní papír*



**PŘÍLOHA II: BALTACI ORIGINAL RESTAURANT A PENZION  
BALTACI STARÝ ZÁMEK – FOTOGRAFIE**

*Penzion Baltaci Starý zámek*



*Interiér Baltaci Original Restaurant*



*Zahrádka Baltaci Original Restaurant*



*Salonek Baltaci Original Restaurant*



## PŘÍLOHA P III: ETICKÝ KODEX SPOLEČNOSTI BALTACI A.S.



### ETICKÝ KODEX SPOLEČNOSTI BALTACI A.S.

Společnost Baltaci pracuje na pozici partnera, kterého si obchodní partneři, zákazníci, hosté i zaměstnanci váží a respektují ho.

Etika na pracovišti je jedním ze základních kamenů a všichni zaměstnanci i vedení si je vědomo svých povinností a pravomocí.

Všechny aktivity společnosti Baltaci musí být vedeny na základě právních a etických norem. Všichni zaměstnanci společnosti se musí řídit zdravým úsudkem a tím udržovat firemní standardy.

#### **Reforma a zachování dobré pověsti**

Všichni pracovníci společnosti dbají o udržení řádného renomé v oblasti hotelnictví a pohostinství. Svou pozici na trhu hájí cíleným marketingem za účelem poskytování informací o kvalitě své firmy potenciálním zákazníkům a obchodním partnerům. V povědomí spotřebitelů se připomínají prostřednictvím kulturních akcí i ve spolupráci s médii.

#### **Respekt právních norem a zákonů**

Společnost Baltaci se hlásí k dodržování právních předpisů a k vedení korektního účetnictví. Každý zaměstnanec společnosti Baltaci se musí řídit etickým kodexem při poskytování svých služeb zákazníkům. Musí být dodrženy všechny předpisy a normy v rámci poskytované služby. Zákazník nesmí být nalákán klamavou reklamou, či být jakkoli diskriminován. Zaměstnanec musí vždy za produkt, či službu vystavit řádný doklad a snaží se neprodleně a efektivně řešit reklamace a nenadálé situace.

#### **Dodržování smluv**

Společnost Baltaci dbá na dodržování podnikatelských závazků, na čestnost a poctivost v konkurenčním boji a na respektování smluvních pravidel. Bojuje proti korupci a klamavým informacím.

#### **Vztahy na pracovišti**

Na pracovišti je kladen důraz především na pracovní podmínky. Stavebním kamenem vztahu zaměstnance se zaměstnavatelem je oboustranná úcta. Pracovní prostředí ve společnosti Baltaci se vyznačuje odstraněním diskriminace, školením zaměstnanců, zaslouženými odměnami a dodržováním pracovně-právních norem.

#### **Příprava mladé generace**

Společnost Baltaci se aktivně zapojuje do zaškolení a přípravy potenciálních zaměstnanců, tedy studentů, kteří se rozhodli studovat obory gastronomie a hotelnictví. Učňům a studentům je poskytnuta možnost vyzkoušení si praxe v reálných provozovnách, kde si mohou osvojit dovednosti, získat odpovědnost za odvedenou práci a načerpat nové zkušenosti.



#### **Podpora tradiční kultury**

V oblasti gastronomie a hotelnictví plní Baltaci kulturně-společenskou funkci, která podporuje růst cestovního ruchu. Všichni zaměstnanci musí být schopni informovat klienty o kulturních a přírodních památkách daného regionu, zvycích, které jsou občany této země dodržovány a o etických pravidlech, které by mohli být porušeny na základě rozdílnosti kultur.

#### **Podpora životního prostředí**

Společnost Baltaci klade velký důraz na ekologii a sloučení podnikatelské činnosti s minimálním dopadem na životní prostředí. Podporuje udržitelný rozvoj, který neohrozí kulturní ani přírodní bohatství země, avšak posílí růst cestovního ruchu.

#### **Propagace a konkurenční boj**

Společnost Baltaci respektuje předpisy, dodržuje obchodní dohody a smlouvy a bojuje proti klamavé reklamě. Svou důvěryhodnost na trhu utvrzuje poskytnutím veškerých informací zákazníkům, řídí se stanovenými pravidly a neskrývají totožnost žádné provozovny.

#### **Chování zaměstnanců na pracovištích společnosti Baltaci**

Zaměstnanci jsou povinni dodržovat etické předpisy a také kontrolovat, zda je kodex dodržován jejich kolegy. Všichni zaměstnanci společnosti mají zakázáno používat firemní majetek, informace, či své postavení pro osobní obohacení.

Společnost Baltaci nebude nikdy hledat konkurenční výhody prostřednictvím nezákonných nebo neetických praktik. Všichni zaměstnanci by se měli snažit, aby spravedlivě jednali se zákazníky, klienty, dodavateli, konkurenty a kolegy. Nikdo z pracovníků nesmí využívat výhod na základě manipulace, zatajování, zneužívání důvěrných informací, či zkreslování podstatných skutečností. Všechny pracující osoby pro společnost Baltaci se zavazují k ochraně firemního majetku a k jeho efektivnímu využití.

#### **Za nepřijatelné chování společnost Baltaci považuje:**

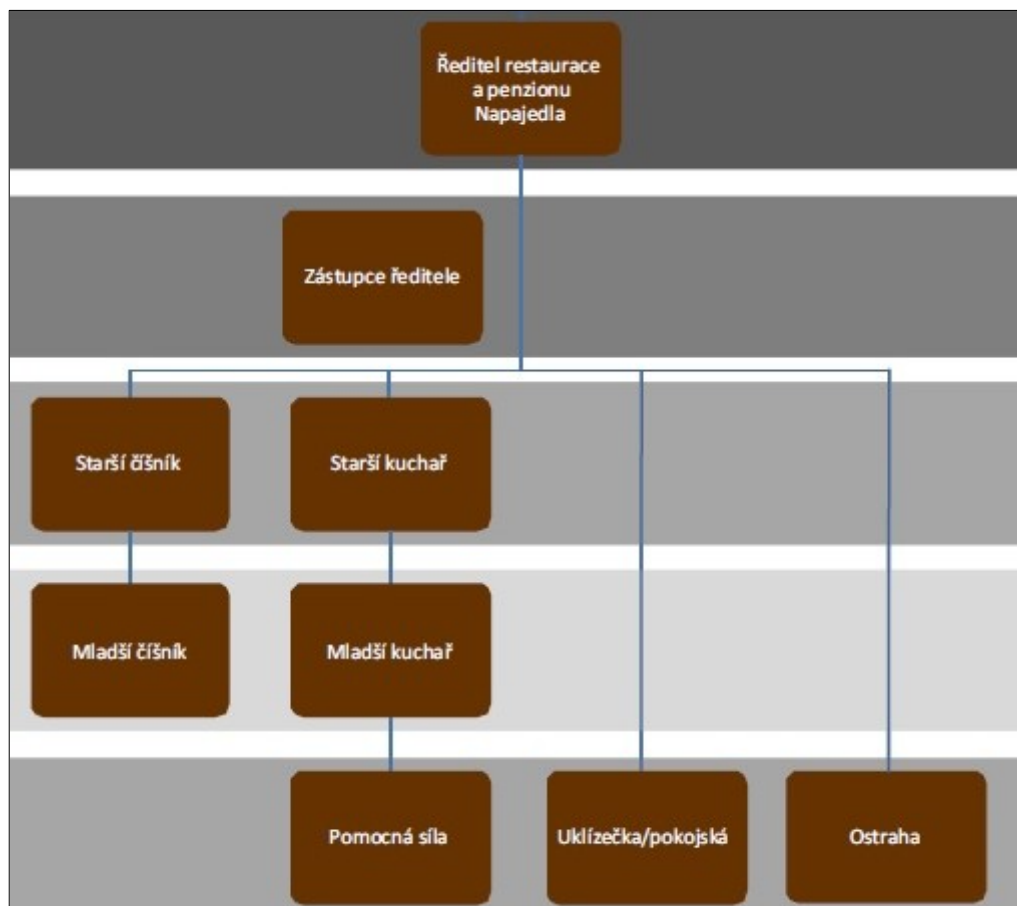
hanlivý či vulgární jazyk, zcizení majetku společnosti či jiných druhých osob, zneužívání důvěrných informací, neprofesionální chování na pracovišti, falšování záznamů a zneužívání pracovního postavení.

Žádný ze zaměstnanců nesmí být na pracovišti pod vlivem drog, či alkoholu, a pokud se projeví známky intoxikace, zaměstnanec je náležitě potrestán. Porušení etického kodexu řeší vedení společnosti, které může rozhodnout o ukončení pracovního poměru se zaměstnancem, jednajícím proti etickým normám společnosti.

**Všichni pracovníci jsou povinni být čestní a loajální ke své společnosti. Firemní integrita vyžaduje upřímnost a věrnost zaměstnanců bez známek podvodů a podřazenosti.**

**Zaměstnanci se musí čestně rozhodovat a chránit důvěrné informace v souladu s firemní politikou. Musí se řídit vládními předpisy, účetními standardy a postupy, které společnost nařizuje.**

## PŘÍLOHA P IV: HIERARCHICKÉ SCHÉMA VZTAHŮ PODŘÍZENOSTI BALTACI ORIGINAL RESTAURANT



## PŘÍLOHA P V: DOTAZNÍK PRO ZAMĚSTNANCE

### DOTAZNÍK PRO ZAMĚSTNANCE

*Vážené respondentky, vážení respondenti,*

*obracím se na Vás s žádostí o vyplnění mého dotazníku, který poslouží jako podklad pro Diplomovou práci na téma „Projekt návrhu provozní příručky podniku poskytující restaurační a hotelové služby“. Dovoluji si Vás rovněž požádat o pravdivé vyplnění dotazníku.*

*Účast ve výzkumu je anonymní a dobrovolná. Předem děkuji za spolupráci.*

1/ Víte, kdo je Váš přímý nadřízený?

- ano  
 ne

2/ Kdo zodpovídá za přebrané zboží pro restauraci/kuchyň?

- ředitel  
 starší číšník/starší kuchař  
 přebírající číšník/přebírající kuchař

*Otázka číslo 3a a 4a pro číšníky (kuchaři tyto dvě otázky nevyplňují)*

3a/ Kdo podepisuje storna restaurace?

- ředitel  
 starší číšník  
 mladší číšník

4a/ Je potřeba denně odrážet bečky piva a vypínat biogon?

- ano  
 ne

*Otázka číslo 3b a 4b pro kuchaře (číšníci tyto dvě otázky nevyplňují)*

3b/ Kdo zapisuje kritické body HACCP?

- ředitel  
 starší kuchař  
 mladší kuchař



4b/ Kdo zodpovídá za úklid kuchyně?

- pomocná síla
- každý kuchař za svůj úsek
- starší kuchař

5/ Znáte všeobecné zásady pro zaměstnance, které je třeba dodržovat?

- ano
- ne

6/ Jaké benefity můžete využívat?

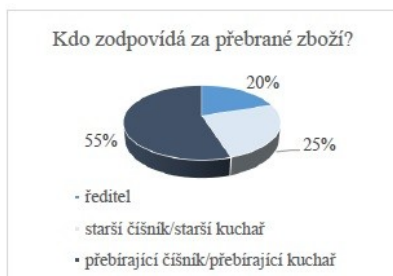
- příspěvek na stravování
- zvýhodněné ceny voucherů
- jednorázová odměna při doporučení nového zaměstnance
- žádný z uvedeného

## PŘÍLOHA P VI: GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU

Otázka číslo 1 – Víte, kdo je Váš přímý nadřízený?



Otázka číslo 2 – Kdo zodpovídá za přebrané zboží?



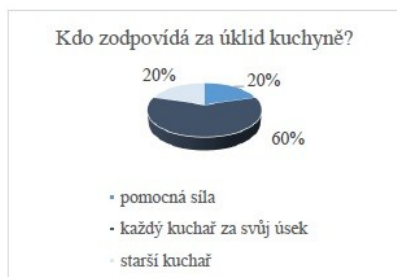
Otázka číslo 3a – Kdo zapisuje kritické body HACCP?



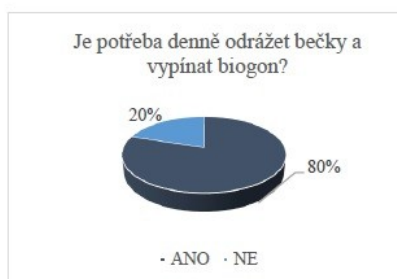
Otázka číslo 3b – Kdo podepisuje stoma restaurace?



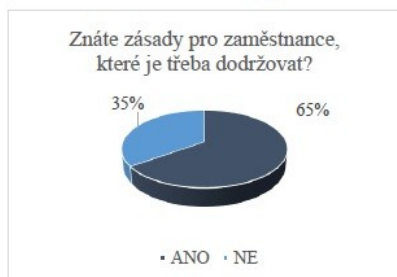
*Otázka číslo 4a – Kdo zodpovídá za úklid kuchyně?*



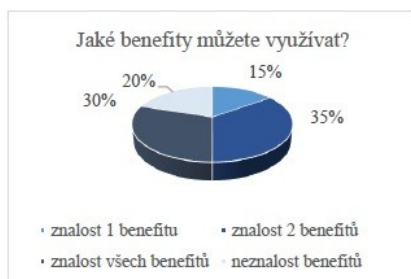
*Otázka číslo 4b – Je potřeba denně odrážet bečky a vypínat biogon?*



*Otázka číslo 5 – Znáte zásady pro zaměstnance, které je třeba dodržovat?*



*Otázka číslo 6 – Jaké benefity můžete využívat?*



# PŘÍLOHA P VII: MANUÁL „RECEPCE“ PENZIONU BALTACI STARÝ ZÁMEK

BALTACI a.s., Baltaci Original Restaurant Napajedla, Masarykovo náměstí 212, 763 61 Napajedla

## Manuál „recepce“ Penzionu Baltaci Starý zámek

### 1. Rezervace

#### *Rezervace mailem*

- Zajišťuje zástupkyně ředitele
- Mailové rezervace jsou všechny zapsány v rezervační knize (včetně formy úhrady)
- Potvrzení rezervace je realizováno zasláním potvrzení o rezervaci ubytování (v českém či anglickém jazyce)

#### *Rezervace přes rezervační portál*

- Zajišťuje číšník, který rezervaci zaeviduje do rezervační knihy ubytování
- Detaily rezervaci následně zkontroluje zástupkyně ředitele přes rezervační portál (popř. doplní další informace – telefonní kontakt či další požadavky hosta)

#### *Rezervace telefonem*

- Zajišťuje číšník, popřípadě zástupkyně ředitele
- Telefon zvedejte po druhém zazvonění a představte se: „Dobrý den, Baltaci Original Restaurant Napajedla, u telefonu (jméno), jak Vám mohu pomoci?“
- Od volajícího zjistěte:
  - o datum rezervace
  - o typ pokoje (Standard, Economy, Romantic)
  - o jméno a příjmení
  - o telefonní kontakt volajícího, popř. email
  - o počet osob – zda manželská postel či oddělená postel
- Na konci telefonátu zopakujte záznam rezervace a sdělte cenu ubytování
- Vždy si poznačte telefonický kontakt

#### *Vedení dokumentace – rezervační kniha*

- Do rezervační knihy vždy poznačte jméno hosta, termín ubytování, počet osob, počet nocí, telefonní kontakt, potvrzenou cenu, zda je rezervace přes Booking, popřípadě další požadavky (oddělená postel či platba na fakturu).

### 2. Přijezd hosta

#### *Přivítání hosta*

- „Dobrý den. Vítejte v Penzionu Baltaci Starý zámek“
- S hostem mluvíte vždy s úsměvem
- Zeptejte se, jakou měl cestu a nabídněte mu služby Restaurace Baltaci

#### *Upřesnění rezervace*

- Sdělte hostovi detaily rezervace (typ pokoje, délka pobytu, počet osob)
- Poproste jej o občanský průkaz nebo pas a vepište údaje do ubytovací knihy s pořadovým číslem stejným jako na příjmovém pokladním dokladu
- Pozor u cizinců, kde je nutno zaznačit také datum narození, popř. vízum, pokud se jedná o země s vízovou povinností
- Řidičský průkaz nelze akceptovat místo dokladu

#### *Informace k pobytu*

- Hostovi sdělte, co vše je zahrnuto v ceně za ubytování
- Sdělte podávání snídaní (7:00 – 9:30 všední den, 8:00 – 10:30 víkendy)
- Sdělte otevírací dobu Baltaci Original Restaurant a heslo k wifi připojení
- Popřejte hostovi příjemný pobyt
- Pokud se host ubytovává poprvé, hosta ubytujte



# PŘÍLOHA P VIII: MANUÁL PRO POKOJSKOU PENZIONU BALTACI

BALTACI a.s., Penzion Baltaci Starý zámek, Masarykovo náměstí 75, 763 61 Napajedla

## Manuál pro pokojskou Penzionu Baltaci Starý zámek

### *Popis pozice*

Pracovník má na starosti, aby pokoje, prostory penzionu a jeho okolí byly v čistém a udržovaném stavu, kontroluje funkčnost vybavení pokojů a závady hlásí řediteli penzionu.

### *Nadřízený*

Nadřízeným pracovníkem pokojské je ředitel Penzionu Baltaci Starý zámek

### *Zásady*

Vyplyvají ze zásad pro zaměstnance:

- Dodržujte hygienické normy
- Dodržujte zásady BOZP a PO
- Čisticí a dezinfekční prostředky používejte ekonomicky

### *Rozvržení pracovní doby*

- Určuje nadřízený pracovník
- Dodržujte evidenci své docházky
- Vždy odevzdávejte podepsaný seznam s provedenými denními úklidy pokojů

### *Úklid pokojů Penzionu Baltaci Starý zámek*

*(V případě dlouhodobějších pobytů každý 3. den pobytu hosta přestelte pokoj a vyměňte ručníky)*

- Zaklepejte – vyčkejte – vstupte a ujistěte se, že v pokoji opravdu nikdo není
- Pokoj vyvětrejte
- Rozhrňte závěsy, upravte záclony
- Uklidte všechno nádobí
- Umyjte všechny skleničky a hrnečky
- Posbírejte všechny odpadky – až po odstranění všech odpadků je prostor připraven k úklidu
- Spláchněte toaletu a mísu nastříkejte R1 a nechte působit
- Stáhněte ložní prádlo, převlečte a ustelte postel
- Za vlhka setřete omyvatelné povrchy – okenní rámy, parapety vnitřní i venkovní, Tv, rámy u dveří, dveře, podlažní lišty, lampičky, rámy postele, židle, lustr
- Vyleštěte dřevěné povrchy R4 a suchým hadrem – stoly, skříňky
- Vyleštěte skleněné povrchy R3 – zrcadla, tv obrazovka
- Koupelna – R2 na houbičce umyjte obklady, vanu, umyvadlo, kohoutky
- Vše opláchněte od shora dolů a vysušte
- Naleštěte kohoutky a chromové části a vyleštěte zrcadlo
- Umyjte toaletu a povrchy okolo záchodové mísy (nádrž, víko, sedátko, pod mísou) a spláchněte
- Doplňte ručníky a další drobné předměty – mydélka, šampony, drogerii
- Ujistěte se, že jsou plné zásobníky na mýdlo, toaletní papír
- Vytřete podlahu v koupelně přípravkem Suma Bac D10
- Vysajte koberec – pozor na pavučiny, pod závěsy a topením, pod postelemi
- Zkontrolujte nastavení Tv a případně opravte sled kanálů dle seznamu
- Zkontrolujte funkčnost všech světel v pokoji
- Zkontrolujte zásobník pohlcovače pachu
- Zavřete okna
- Nastříkejte osvěžovač vzduchu R5

BALTACI a.s., Penzion Baltaci Starý zámek, Masarykovo náměstí 75, 763 61 Napajedla

***Úklid společných prostor***

- Udržujte v pořádku vstupní dveře do budovy (z přední i zadní strany)
- Vytřete vstup do budovy a veškerá schodiště budovy
- Vytřete veškeré chodby budovy
- Udržujte v pořádku výtah
- Dle potřeby umyjte okna na schodišti

***Úklid před domem***

- Z přední strany budovy udržujte maximální pořádek, včetně okenic prodejen a chodníku před domem
- Ze zadní strany budovy dle potřeby zametíte parkoviště

***Seznam proškolených osob***

Jméno	Pozice	Datum proškolení



# PŘÍLOHA P IX: MANUÁL PRO ČÍŠNÍKY BALTACI ORIGINAL RESTAURANT

BALTACI a.s., Baltaci Original Restaurant Napajedla, Masarykovo náměstí 212, 763 61 Napajedla

## Manuál pro číšníky Baltaci Original Restaurant

### *Popis pozice*

Pracovník má na starosti obsluhu hostů restaurace Baltaci Original Restaurant Napajedla, přičemž se snaží, aby byl host maximálně spokojený.

### *Nadřízený*

Nadřízeným pracovníkem číšníka je ředitel Baltaci Original Restaurant Napajedla  
Nadřízeným pracovníkem mladšího číšníka je starší číšník

### *Zásady*

Vyplývají ze zásad pro zaměstnance:

- Dodržujte hygienické normy
- Dodržujte zásady BOZP a PO
- Čisticí a dezinfekční prostředky používejte ekonomicky

### *Další zásady*

- Mějte perfektní znalost běžného jídelního lístku i denního menu
- S hostem komunikujte vždy s úsměvem a snažte se o jeho maximální spokojenost
- Mějte nastudované veškeré informace k probíhajícím akcím daného dne – jméno, počet osob, typ akce, předem objednané jídlo a další požadavky
- Udržujte dětský koutek v čistém stavu
- Při přebírání zboží dbejte na správnost množství i sortimentu (správnost doložte podpisem a razítkem)
- Při skladování zboží dbejte na správné uskladnění dle minimální doby spotřeby

### *Rozvržení pracovní doby*

- Určuje nadřízený pracovník
- Dodržujte evidenci své docházky pomocí zaměstnaneckého čipu

### *Ranní povinnosti jednotlivých číšníků*

#### *A. Snídaňový/obědový číšník*

- Přijďte připraveni na pracoviště nejpozději 6:45
- Rozsviňte v pivnici a na toaletách
- Připravte stoly dle počtu hotelových hostů na snídání
- Obslužte hosty včetně naražení vydaného sortimentu na snídaňový účet – stůl 100
- Zkontrolujte čistotu stolů
- Připravte výčep – zapněte myčku, smontujte spalboj a nalijte do něj lešticí přípravek Glaserin, našroubujte výčepní kohouty, odemkněte šuplíky a ledničky
- Připravte restauraci – do stojánek doplňte aktuální denní menu a rozneste příbory na stoly
- Dle potřeby doplňte párátko, vizitky a zkontrolujte čistotu menážek
- Dle potřeby umyjte menážky
- V zimních měsících roztopte krb

#### *B. Starší číšník (vedoucí směny)*

- Přijďte připraveni na pracoviště nejpozději v 8:50
- Narazte sudy piva a zapněte biogon
- Zkontrolujte stav biogonu, správnost naražených beček a záruční lhůtu
- Zkontrolujete rezervace v restauraci a rezervace ubytování na daný den
- Dopíšte zbývající denní menu na tabuli
- Ujistěte se v kuchyni, zda jsou všechna jídla připravena
- Přichystejte fleky pro číšníky



**C. Číšník 9:30**

- Přijďte připraveni na pracoviště nejpozději v 9:20
- Připravte výčep a doplňte lednice
- Přichystejte menu nápoje
- V letních měsících přichystejte zahrádku

**D. Číšník 10:00**

- Přijďte připraveni na pracoviště nejpozději v 9:50
- Na ochoze doplňte čisté popelníky
- Přichystejte misky na polévky
- Dolijte vodu do kotlíků na polévky a zapněte je
- Doneste polévky
- V kuchyni doplňte k výdeji polévkové lžice a dezertní vidličky či lžičky

**Odpolední povinnosti**

- Uklidte restauraci po obědech včetně umytí všech stolů, uspořádání stojánek a menášek na stolech
- Připravte příbory na další den
- Napište odpolední nabídku jídel na tabuli
- Roztřídte stravenky

**Večerní povinnosti**

- Provedte všechny storna – storno z kuchyně nechejte podepsat kuchařem a storno restaurace podepíše starší číšník (vedoucí směny)
- Přidejte stravenky a platby kartou do systému Savarin
- Napište na tabuli denní menu na další den
- Uklidte výčep
  - Umyjte kávovar včetně pravidelného umytí solí
  - Odšroubujte výčepní kohouty
  - Vyčistěte dřezy
  - Umyjte spalboy
  - Umyjte u výčepního zařízení
  - Vypusťte myčku a řádně ji umyjte
  - Umyjte nádobu od mléka
  - Umyjte všechna plata
- Doplňte lednice včetně snídaňových džusů
- Zapište stav cigaret a kávy – a zkontrolujte dle systému Savarin
- Zamkněte výčep, vypněte rádio a pozhasínejte
- Předajte informace nočnímu hlídači o mimořádných úklidech, či o nočních příjezdech hostů penzionu Baltaci Starý zámek
- Provedte uzávěrku – součástí tržby jsou: stravenky, platby kartou, podepsané storna, paragony, převodky, eura, hotovost, večerní uzávěrka z platebního terminálu
- Zkontrolovanou tržbu dle statistiky 901 odevzdejte do trezoru
- Vypněte biogon a odražte bečky

BALTACI a.s., Baltaci Original Restaurant Napajedla, Masarykovo náměstí 212, 763 61 Napajedla

***Řádný úklid:***

- Provádějte dle potřeby či dle pokynů ředitele (minimálně však jednou týdně)
- Vyměňte naprony za výčepem
- Důkladně umyjte pod pивním sklem a pивní sklo dle potřeby umyjte v myčce
- Utřete prach v restauraci a na ochozu
- Udržujte židle v čistotě
- Udržujte v čistotě stojánky na menička a jídelní lístky
- Řádně umyjte lednice za výčepem
- Řádně vymyjte šuplíky
- Umyjte kávovar a páky dejte do soli
- Skleněné plochy naleštěte přípravkem Clean
- Nerezové plochy naleštěte přípravkem D7
- Důkladně umyjte myčku
- Zameřte a vytřete zem v pивním sklepě

***Seznam proškolených osob***

Jméno	Pozice	Datum proškolení



# PŘÍLOHA P X: MANUÁL PRO UKLÍZEČKU BALTACI ORIGINAL RESTAURANT

BALTACI a.s., Baltaci Original Restaurant Napajedla, Masarykovo náměstí 212, 763 61 Napajedla

## *Manuál pro uklízečku Baltaci Original Restaurant*

### *Popis pozice*

Pracovník má na starosti udržovat pořádek a čistotu v prostorách Baltaci Original Restaurant Napajedla

### *Nadřízený*

Nadřízeným pracovníkem uklízečky je ředitel Baltaci Original Restaurant Napajedla

### *Zásady*

Vyplyvají ze zásad pro zaměstnance:

- Dodržujte hygienické normy
- Dodržujte zásady BOZP a PO
- Čistící a dezinfekční prostředky používejte ekonomicky

### *Rozvržení pracovní doby*

- Určuje nadřízený pracovník
- Dodržujte evidenci své docházky pomocí zaměstnaneckého čipu

### *Úklid restaurace - pivnice, restaurace, ochoz*

- Zameňte celý prostor restaurace
- Utřete prach z okenních parapetů, obložení kolem lavic, topení, zábradlí a židlí
- Na ochozu odsuňte stoly a dbejte řádnému zametení a následnému vytření
- Vytřete celý prostor restaurace přípravkem D10
- Dle potřeby umyjte okna v restauraci
- Po ukončení úklidu vystříkejte prostor včetně textilií lavic přípravkem R5

### *Úklid sociálního zařízení restaurace*

- Umyjte toalety – na umytí toalety použijte Domestoss, umyjte toaletu a povrchy okolo záchodové mísy (nádrž, víko, sedátko, pod mísou) a spláchněte
- Umyjte umyvadla za použití přípravku Suma Quiksan a následně důkladně vysušte umyvadlo
- Umyjte zrcadla a následně vyleštěte přípravkem Clean
- Zkontrolujte dávkovače vůně, mýdla, toaletní papíry a dle potřeby doplňte

### *Úklid salonku*

- Proveďte na základě pokynů vedoucího směny či ředitele restaurace
- Prostor salonku zameňte a vytřete
- Dle potřeby umyjte okna v salonku
- Uklíďte sociální zařízení salonku stejně jako sociální zařízení v restauraci

### *Úklid zahrádky a předzahrádky*

- Proveďte na základě pokynů vedoucího směny či ředitele během letních měsíců
- Zameňte zahrádku, popřípadě odstraňte vzrostlý plevel
- Každý den během letních měsíců zameňte předzahrádku

### *Úklid personálních prostor*

- Uklíďte šatnu – vysajte koberec šatny a umyjte sociální zařízení
- Uklíďte provozní kancelář – dle potřeby vytřete
- Uklíďte sociální zařízení

BALTACI a.s., Baltaci Original Restaurant Napajedla, Masarykovo náměstí 212, 763 61 Napajedla

*Seznam proškolených osob*

Jméno	Pozice	Datum proškolení



# PŘÍLOHA P XI: MANUÁL PRO NOČNÍHO HLÍDAČE BALTACI ORIGINAL RESTAURANT

BALTACI a.s., Baltaci Original Restaurant Napajedla, Masarykovo náměstí 212, 763 61 Napajedla

## *Manuál pro nočního hlídače Baltaci Original Restaurant*

### *Popis pozice*

Pracovník má na starosti noční hlídání objektů provozovny Baltaci – Baltaci Original Restaurant Napajedla, Penzion Baltaci Starý zámek a Řeznictví Baltaci. Součástí náplně nočního hlídače jsou pomocné práce týkající se restaurace a kuchyně.

### *Nadřízený*

Nadřízeným pracovníkem nočního hlídače je ředitel Baltaci Original Restaurantu Napajedla, avšak operativní úkoly mu zadává vedoucí směny restaurace či vedoucí kuchyně

### *Zásady*

Vyplyývají ze zásad pro zaměstnance:

- Dodržujte hygienické normy
- Dodržujte zásady BOZP a PO

### *Další zásady*

- Mějte u sebe vždy firemní mobilní telefon
- Dbejte, aby po zavírací době restaurace zde nikdo z pracovníků nezůstal
- Po příchodu na směnu se nahlase u staršího číšníka a zeptejte se na operativní úkoly

### *Rozvržení pracovní doby*

- Určuje nadřízený pracovník
- Dodržujte evidenci své docházky pomocí zaměstnaneckého čipu

### *Obchůzky*

- Během pracovní doby proveďte alespoň tři obchůzky v možných časových intervalech 22:10, 24:00, 3:00
- Projděte kolem objektu řeznictví a ověřte, zda jsou zavřená okna i uzamčené dveře
- Projděte kolem budovy Penzionu Baltaci Starý zámek i ze zadní strany a zkontrolujte, zda jsou zavřená okna i uzamčené dveře
- Projděte budovu Penzionu Baltaci Starý zámek, zda je vše v pořádku
- V případě obchůzek vždy uzamykejte prostory restaurace (dveře do kuchyně, dveře u schodiště ke kanceláři a šatně, hlavní chod restaurace, vchod z restaurace do průjezdu)

### *Povinnosti na restauraci*

- Po odchodu směny zkontrolujte salonek, východ na zahrádku a průjezd
- Zajistěte pořádek v průjezdu – ve čtvrtěk průjezd vytřete
- Vyneste veškeré koše restaurace do popelnic
- Seskládejte prázdné láhve a rozřídte podle druhu
- Dle pokynů staršího číšníka připravte bedny se sklem k odvozu
- Dle potřeby skládejte ubrousky
- V zimním období pravidelně čistěte krb a odhrňte napadlý sníh před restaurací a za průjezdem u kuchyně

### *Povinnosti v kuchyni*

- Dle denních pokynů kuchaře
- Přeberte pečivo od pekaře

### *Ubytování hostů*

- Zajistěte ubytování hostů Penzionu Baltaci Starý zámek po zavírací době restaurace dle Manuálu „recepc“ Penzionu Baltaci Starý zámek

### *Technické problémy*

- Při technické poruše se dle svých možností pokuste poruchy odstranit
- V každém případě informujte ředitele

BALTACI a.s., Baltaci Original Restaurant Napajedla, Masarykovo náměstí 212, 763 61 Napajedla

*Seznam proškolených osob*

Jméno	Pozice	Datum proškolení



# PŘÍLOHA P XII: MANUÁL PRO KUCHAŘE BALTACI ORIGINAL RESTAURANT

BALTACI a.s., Baltaci Original Restaurant Napajedla, Masarykovo náměstí 212, 763 61 Napajedla

## Manuál pro kuchaře Baltaci Original Restaurant

### *Popis pozice*

Pracovník má na starosti zajištění přípravy jídel pro hosty Baltaci Original Restaurantu Napajedla při dodržování hygienických zásad

### *Nadřízený*

Nadřízeným pracovníkem kuchaře je ředitel Baltaci Original Restaurantu Napajedla  
Nadřízeným pracovníkem mladšího kuchaře je starší kuchař

### *Zásady*

Vyplyývají ze zásad pro zaměstnance:

- Dodržujte hygienické normy
- Dodržujte zásady BOZP a PO
- Čisticí a dezinfekční prostředky používejte ekonomicky

### *Další zásady*

- Zodpovídejte za kvalitu svých vyrobených pokrmů a za dodržování všech předpisů
- Mějte perfektní znalost běžného jídelního lístku i denního menu
- V případě zjištěných nedostatků vždy informujte obsluhující personál
- Mějte nastudované veškeré informace k probíhajícím akcím daného dne a víkendu – počet osob, typ akce, předem objednané jídlo a další požadavky
- Při přebírání zboží dbejte na správnost množství i sortimentu (správnost doložte podpisem a razítkem)
- Při skladování zboží dbejte na správné uskladnění dle minimální doby spotřeby

### *Rozvržení pracovní doby*

- Určuje nadřízený pracovník
- Dodržujte evidenci své docházky pomocí zaměstnaneckého čipu

### *Ranní povinnosti jednotlivých kuchařů*

#### *A. Kuchař 5:00*

- Přijďte připraveni na pracoviště nejpozději v 4:50
- Dle denního menu začněte s přípravou polévky
- Dle denního menu připravte přílohy – rýže, brambory, kaše, atd.
- Dle denního menu porcujte hotové masa dle potřebných gramáží

#### *B. Pomocná síla ke kuchaři a obědoví kuchaři 5:30*

- Dle denního menu obalte všechny potřebné pokrmy (maso, sýr)
- Dle denního menu připravte zeleninu na salát
- Dle aktuálních počtů jednotlivých firem připravte potřebné pokrmy, dejte je do určených nádob a připravte k odvozu
- Dle pokynů kuchaře se věnujte další přípravě
- Převezměte dodané zboží – správnost zaručte podpisem a razítkem
- Připravte další přílohy – knedlíky
- Dle denního menu usmažte pokrmy – přílohy, masa, sýry
- Připravte denní menu k výdeji – jídlo dejte do ohřívacích van

BALTACI a.s., Baltaci Original Restaurant Napajedla, Masarykovo náměstí 212, 763 61 Napajedla

**C. Kuchař 6:00**

- Dle denního menu dovařte polévku
- Dle denního menu dovařte veškeré pokrmy
- Dle denního menu porcujte hotová masa dle potřebných gramáží
- Zkontrolujte možné nedostatky v chybějících surovinách či pokrmech
- Doobjednejte maso z řeznictví Baltaci
- Koordinujte práci kuchařů a pomocné síly kuchyně
- Denně kontrolujte a zapisujte kritické body – teplota hotovky před výdejem a po výdeji, teplota zchlazení pokrmů
- Před začátkem výdeje zkontrolujte kvalitu uvařených pokrmů

**D. Kuchař 8:00 – „minutkář“**

- Zkontrolujte si své pracoviště a zjistěte možné nedostatky
- Doplněte si veškeré věci potřebné k přípravě minutek

**Odpolední povinnosti**

- Ukliděte kuchyň po výdeji obědů
- Zchladěte teplé pokrmy a následně je uschovejte
- Zjistěte nedostatky surovin, sepište je a objednejte
- Připravte odpolední nabídku jídel
- Dle denního menu na další den udělejte základy a pokrmy rozvařte
- Dle denního menu na další den připravte dle počtů potřebné doplňky pokrmů – kompoty, okurky
- Připravte si veškeré suroviny k ala card nabídce
- Nejspozději v neděli připravte týdenní menu a předejte zástupkyni ředitele ke kontrole

**Večerní povinnosti**

- Každý kuchař před svým odchodem zodpovídá za čistotu svého úseku pracoviště dle hygienického a sanitačního plánu kuchyně níže
- Dle možností sklíděte zchlazené pokrmy do chladicích boxů
- Zhasněte světla kuchyně a vypněte spotřebiče
- Připravte potřebnou práci pro nočního hlídače

**Hygienický a sanitační plán kuchyně**

- Ukliděte regály v chladicím boxu
- Oštitkujte hotovkové jídla a zafóliujte je či zakryjte vychladlé pokrmy
- Ukliděte uzeniny a syrové maso do masového regálu a beden
- Oštitkujte a naložte syrové masa
- Ukliděte a oštitkujte suroviny v uzeninové lednici
- Ukliděte všechny příruční lednice a chladicí šuplíky na syrové maso
- Oštitkujte a přikryjte všech pokrmy v příručních lednicích
- Ukliděte regály a všechny stoly i další prostory včetně výdejního prostoru
- Hygienicky očistěte masový špalek
- Očistěte nářezový stroj
- Umyjte gril
- Umyjte veškeré sporáky
- Ukliděte dřezy
- Ukliděte a pravidelně rozmrazujte mrazáky
- Ukliděte a očistěte mikrovlnou troubu
- Vyměňte přepálený olej dle potřeby



