



Fakulta provozně ekonomická

Katedra obchodu a financí

Význam a postavení pohostinství a veřejného stravování jako subsystému ve vnitřním obchodě ČR

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Aleš Hes, CSc.

Autor bakalářské práce: Ilona Rozhoňová

Copyright © Ilona Rozhoňová, 2005

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně za pomoci uvedené literatury a po konzultacích s vedoucím bakalářské práce.

V Praze dne 27. 6. 2005

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji touto cestou především Ing. Aleši Hesovi, CSc. za odbornou pomoc, pozornost a cenné rady, které mi věnoval při tvorbě bakalářské práce.

SOUHRN

Význam a postavení pohostinství a veřejného stravování jako subsystému ve vnitřním obchodě ČR

Bakalářská práce analyzuje a hodnotí význam a postavení pohostinství a veřejného stravování v České republice. V první řadě se zaměřuje na vznik a historii pohostinství. V druhé řadě analyzuje ubytovací a stravovací provozovny. Třetí část je věnována provozovatelům pohostinských a stravovacích služeb. Další část uvádí změny po vstupu do Evropské unie a v neposlední řadě jsou uvedeny podpůrné nástroje vhodné pro pohostinství a veřejné stravování.

Klíčová slova: pohostinství, veřejné stravování, vnitřní obchod, Evropská unie, ubytovací provozovny, stravovací provozovny, vhodné podpůrné nástroje.

SUMMARY

The importance and position of entertainment and public catering as subsystem in internal market of Czech republic

The bachelor work analyzes and validate importance and position of entertainment and public catering in the Czech republic. Its primary objective is to describe the evolution and history of public catering. The second part analyzes accomodating and catering places of business. The third part is devote to operators of entertainments and catering services. The next part is focused on changes after joining the European Union. By the way there are listed a few support methods applicable to public catering.

Key words: entertainment, public catering, internal market, European Union, accomodating places to business, catering places to business, support methods applicable.

OBSAH:

1. ÚVOD	4
2. CÍL PRÁCE A METODIKA	5
2.1. CÍL PRÁCE.....	5
2.2. METODIKA PRÁCE.....	5
3. LITERÁRNÍ REŠERŠE	7
3.1. HISTORIE POHOSTINSTVÍ.....	7
3.1.1. <i>Starověk</i>	7
3.1.2. <i>Středověk</i>	8
3.1.3. <i>Novověk</i>	9
3.1.4. <i>České pohostinství</i>	10
4. PROVOZOVNY, JEJICH UMÍSTĚNÍ A OZNAČENÍ	12
4.1. PROVOZOVNA UBYTOVACÍCH SLUŽEB	13
4.1.1. <i>Hotel</i>	14
4.1.2. <i>Motel</i>	15
4.1.3. <i>Penzion</i>	15
4.1.4. <i>Ostatní ubytovací zařízení</i>	15
4.2. PROVOZOVNA STRAVOVACÍCH SLUŽEB	15
4.2.1. <i>Další povinnosti při provozování stravovacích služeb</i>	16
4.2.2. <i>Zásady provozní hygieny</i>	18
4.2.3. <i>Hygienické požadavky na pitnou vodu v provozovně poskytující ubytovací a stravovací služby</i>	18
5. ZMĚNY V POHOSTINSTVÍ A VEŘEJNÉM STRAVOVÁNÍ PO VSTUPU ČR DO EU	19
5.1. NOVINKY V LEGISLATIVĚ.....	20
5.2. NOVÁ USNESENÍ V ZÁKONÍKU PRÁCE.....	21
5.3. ZMĚNY NOVÉ „HYGIENICKÉ“ VYHLÁŠKY	22
5.3.1. <i>Jaké hlavní zásadní změny přináší nový předpis</i>	22
5.3.2. <i>Vysvětlení jednotlivých pojmů</i>	24
6. PODPŮRNÉ NÁSTROJE VHODNÉ PRO ZKOUMANÉ SUBSYSTÉMY ...	25
6.1. 8 SPECIFICKÝCH ZVLÁŠTNOSTÍ SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU A	

POHOSTINSTVÍ	25
6.1.1. <i>Kratší expozitura služeb</i>	26
6.1.2. <i>Výraznější vliv psychiky a emocí při nákupu služeb</i>	27
6.1.3. <i>Větší význam „vnější stránky“ poskytovaných služeb.</i>	27
6.1.4. <i>Větší důraz na úroveň a image</i>	28
6.1.5. <i>Složitější a proměnlivější distribuční cesty</i>	28
6.1.6. <i>Větší závislost na komplementárních firmách</i>	29
6.1.7. <i>Snazší kopírování služeb</i>	29
6.1.8. <i>Větší důraz na propagaci mimo sezóny</i>	30
6.2. PĚT TYPICKÝCH PŘÍSTUPŮ K MARKETINGU POHOSTINSTVÍ A CESTOVNÍHO RUCHU	31
7. ZÁVĚR	31
8. SEZNAM LITERATURY	33
9. PŘÍLOHY	35

1. ÚVOD

Pohostinnost je jedna ze základních vlastností člověka. Úroveň pohostinnosti je úměrná úrovni společnosti a jejímu rozvoji. Původně znamenala pohostinnost poskytnutí přístřeší a občerstvení poutníkovi zdarma, později se tato činnost stala obchodním podnikáním. V současnosti představuje veřejné stravování a hotelnictví významnou součást hospodářství všech vyspělých států.

K udržení úrovně českého pohostinství přispívalo do jisté míry také odborné školství a různé odborné soutěže mladých i dospělých pracovníků. Naše účast na mezinárodních akcích znamenala úspěch stejně jako světoznámá výstava Gastroprag. Je však nutno konstatovat, že špičkové výkony vybraných pracovníků při různých nárazových akcích nemohly zakrýt postupný úpadek celého oboru.

Návrat k soukromému podnikání v roce 1989 znamenal postupnou obnovu lesku a slávy našeho pohostinství. Nebyla to práce lehká, protože minulé období zanechalo těžko smazatelné stopy, které záporně ovlivnily především mezilidské vztahy. Celá historie lidstva potvrdila, že dobré pohostinství může existovat jen v dobách míru a v podmínkách vzájemné úcty a tolerance.

2. CÍL PRÁCE A METODIKA

2.1. CÍL PRÁCE

Hlavním cílem práce je zhodnocení postavení subsystému pohostinství a veřejného stravování vnitřního obchodu ČR. Tématika je velmi rozsáhlá, proto je práce rozčleněna na pět následujících cílů:

1. Historické vymezení postavení pohostinství ČR.
2. Charakteristika a klasifikace provozoven českého pohostinství.
3. Analýza povinností provozovatelů pohostinských a stravovacích služeb
4. Rozbor změn v pohostinství a veřejném stravování v ČR po vstupu do EU.
5. Rozbor podpůrných nástrojů vhodných pro pohostinství a veřejné stravování.

2.2. METODIKA PRÁCE

Obsahová část práce

Práce svým zadáním je značně obsáhlá. Bylo nutné se v práci soustředit pouze na nosné tématické okruhy vymezené dílčími cíli. Vzhledem k tomu, že subsystém pohostinství a veřejného stravování je nejvíce zatížen informačním embargem ze strany subjektů poskytujících předmětné služby, je práce zaměřena více na teoretický výklad než na praktickou stránku. Byly využity dostupné informační a publikační zdroje, které se staly podkladem pro zvolené metody.

Téma je zpracováno racionální metodou. Ta je založena na logickém zhodnocení analytických postupů získávaných poznatků, které byly zpracovány prostou edukační metodou a simplexním postupem z prostředí Internetu a z knižních publikací. Práce je rozdělena tématicky do 5 částí, z nichž každá vykazuje dílčí závěr. V závěrečných a doporučujících částech práce byla využita metoda syntézy, která pomohla naplnit obsah vytčených dílčích cílů. Pomocí splnění dílčích cílů je splněn cíl hlavní.

Formální část práce

Forma práce vychází ze standardních požadavků na psaní vědecké práce. Práce je napsána v textovém editoru Microsoft Word pod Windows XP, tabulky jsou zpracovány v Microsoft Excel. Každý dílčí cíl je členěn do samostatných kapitol a subkapitol v logické provázanosti se závěrečnou syntézou získaných poznatků.

3. LITERÁRNÍ REŠERŠE

3.1. HISTORIE POHOSTINSTVÍ

3.1.1. Starověk

Nejstarší dochované záznamy ze starověku pocházejí z Palestiny a z Babylónu. Podle nich bylo zpočátku poskytováno pohostinství zdarma jako povinnost. Postupně vznikaly prosté noclehárny a výčepy vína pro chudší cestující, bohatší lidé cestovali s vlastními prostředky [4].

V době největšího rozvoje Egypta vznikala první zábavní střediska v přístavech, kde panoval čilý obchodní ruch. Byly známy čtyři druhy piva a dva druhy vína [4].

Řecko se stalo významným především pořádáním národních her a slavností, předchůdců dnešních olympijských her. Rozvíjením obchodu sílil cestovní ruch, mnoho lidí cestovalo služebně, ale i za zábavou nebo z náboženských důvodů. Vzniká proto nový typ pohostinských domů, kde byla cestujícím mimo běžných služeb poskytována možnost zábavy. V té době vznikaly první herny. Hostinská činnost byla povolena každému, ale již tehdy vznikala různá omezení hostinské činnosti (stanovení zavírací doby, zákaz čepování vína v určitých dnech, používání odměrek, atd.) [4].

Za vlády Římanů došlo k podstatnému kvalitativnímu zlepšení cestovního ruchu stavbou silnic a zavedením pošty. V místech přepřahání koní vznikaly hostince pro chudší cestující, ale také honosné domy s koupelnami a vysokou úrovní služeb. Cestovní ruch se rozšířil o rekreační pobyty u moře [2].

Ve městě vznikala poměrně široká síť hostinců, honosných domů pro bohaté s bazény a koupelnami, obchodů s vínem, u kterých byly výčepy a tzv. taberny, kde se také nabízely teplé nápoje. Používalo se sklo a porcelán, dovážené z Orientu. Úroveň stolničení i stolování se postupně zlepšovala. Jméno Římana Luciola se stalo pojmem pro přepychové hodování [2].

Hostinské podniky již měly svá jména a vývěsní štíty. Postupně bylo zavedeno placení daní, zákony proti opilství a rvačkám a zákaz některých her. Bylo známo až

osmdesát různých značek domácího a dováženého vína, objevilo se také aromatické víno ochucované medem a bylinkami [2].

3.1.2. Středověk

Středověké pohostinství se zpočátku vyznačovalo nízkou úrovní, především na venkově. Cestování bylo nevolnictvím velmi omezené, chudí lidé mohli cestovat pouze z náboženských pohnutek. Až do konce 13. století zřizovala církev při kláštorech pro věřící noclehárny s možností jednoduchého stravování. Platilo se naturáliemi nebo prací pro klášter [5].

Většina venkovských hostinců měla prosté zařízení. Byla to zpravidla jedna velká místnost, ve které se vařilo, jedlo a po nastlání slámou i spalo. Cestující většinou používali své vybavení. Hostince byly v té době jediným společenským a informačním centrem prostých lidí [1].

Městské hostince byly větší a honosnější, dělily se na panské, střední a zájezdní a podle toho také měly rozdílné ceny. Hostinským se mohl stát každý, kdo složil slib. Ten zavazoval k placení daní, dodržování pořádku a zavírací doby, přípravě dobrých jídel, dodržování měr, vah, cen apod. Vznikaly také radniční sklípky, většinou u městských skladů vína a piva [1].

Ubytování bylo počátkem středověku na nízké úrovni i ve městech. Většinou se spalo ve velkých místnostech na zemi a teprve koncem tohoto období se v dražších hostincích zřizovaly menší místnosti s postelemi [1].

Poměrně vysoká úroveň pohostinství byla ve šlechtických sídlech, kde také vznikala určitá pravidla stolničení a stolování. Pořádaly se velké hostiny spojené s kulturními a zábavními pořady. V kuchyních pracovali školení kuchaři a u tabulí číšníci. Způsoby obsluhy se začaly rozlišovat podle jednotlivých zemí [1].

Anglický způsob obsluhy se vyznačoval krájením masa u stolu. Hostitel maso nakrájel a také určil jednotlivé porce hostům. Později převzali tuto práci kvalifikovaní dranzéři. Vznikla také první odborná literatura o dranzírování. Postupem času se dranzírování rozšířilo i do lepších hostinců a stalo se tak základem dnešní vyšší formy složité obsluhy [5].

Francouzský způsob obsluhy měl svůj základ v perfektní práci kuchařů v kuchyni. Ti maso úhledně nakrájeli, složili do původního tvaru a bohatě ozdobili. Číšníci pak mísy s jídlem u stolu nabízeli a i poslední host měl mít možnost vybrat si alespoň ze dvou porcí. Francouzská gastronomie je dodnes vzorem moderního pohostinství. Původní způsob obsluhy je základem současného banketního způsobu při slavnostním pohoštění většího počtu osob u tabule [5].

Ruský způsob obsluhy byl efektní a z hlediska obsluhy poměrně jednoduchý. Jednotlivé chody byly v několika druzích pokrmů připraveny v kuchyni a sloužící je pouze zakládali na tabule k volnému výběru. Také veškeré nápoje byly založeny předem a hosté si je mohli nalévat sami. Tento způsob obsluhy byl zřejmě základem dnešních hostin s nabídkovými stoly (rautů) [5].

Koncem 17. století začaly vznikat v Paříži honosné hotely dnešního typu, které se staly vzorem pro budování poměrně rozsáhlé sítě hotelů ve všech velkých evropských městech [3].



obrázek č. 1 - Pražská restaurace

3.1.3. Novověk

Novověk se vyznačuje rychlým rozvojem průmyslu a cestovního ruchu včetně

zámořského. Vedle velkých hotelů se zábavními středisky zůstávají i nadále významnou součástí pohostinství ve městech i na venkově hostince. Jejich úroveň se postupně zlepšuje, především po hygienické stránce [6].

Potřeba společenského styku a zábavy, dostatek peněz a touha po poznání daly podnět ke vzniku středisek zcela nového typu, jako jsou kavárny, cukrárny, bary, vinárny, herny, restaurace, specializované jídelny, samoobsluhy a výletní restaurace. Rozvíjí se také pohostinství v dopravních prostředcích, zpočátku ve vlacích a na lodích, později také v letadlech a autobusech. Cestování automobily dalo vzniknout rozsáhlé síti motelů, motorestů a různých druhů obchodních středisek, především v blízkosti dálnic a hlavních silnic [1].

Pohostinství a hotelnictví se postupně řadí mezi významné obory ve všech vyspělých státech, zejména po druhé světové válce. Cestování za poznáním se stalo potřebou všech společenských vrstev. Pro méně majetné proto vznikají cenově přístupnější ubytovny a noclehárny, které poskytují pouze ty nezákladnější služby [3].

Hospodářský a technický rozvoj vyspělých států vyžaduje i umožňuje vznik velkých, dobře organizovaných a mechanizovaných celků, ve kterých je centrem zájmu spokojenost hostů i zaměstnanců. K tomu slouží využívání moderních výkonných strojů, polotovarů, mražených výrobků, prodejních automatů a jednoobrátkového inventáře, zavádění výpočetní techniky, rozšiřování různých stupňů samoobsluhy ve stravovacích střediscích a ulehčování práce kuchařům i číšníkům používáním pomocných zařízení vysoké úrovně a výkonnosti. Neméně důležitá je ve veřejném stravování i zvyšující se péče o životní prostředí, kam patří omezování hluku a kouření, používáním nezávadných surovin a vytváření co nejdokonalějších podmínek pro hosty i zaměstnance [2].

3.1.4. České pohostinství

Tradice českého pohostinství začalo formálně v roce 1918 rozdělením Rakouska. Naše pohostinství patřilo a stále patří mezi nejvyspělejší na světě, i když v každém období bylo mnoho příležitostí ke zlepšování [2].

Období po první světové válce znamenalo rychlý rozvoj soukromého podnikání. Praha se stala významným středoevropským městem, naše národní kuchyně a dobré pivo slavily mezinárodní úspěchy. Čilý společenský život kvetl nejen v kavárnách, ale i hospodách, hospůdkách a výletních restauracích, hojně navštěvované byly také noční bary, varieté a kabarety [7].

Pracovní podmínky kuchařů, číšníků i ostatních zaměstnanců v pohostinství nebyly lehké, mnoho našich odborníků odcházelo za prací do zahraničí, někteří nastálo, jiní sezónně. Při této příležitosti je nutné podotknout, že podobný osud potkával naše kuchaře a číšníky z různých důvodů až do současnosti [2].

Významné místo v českém pohostinství zaujalo hned po získání samostatnosti lázeňství. V Čechách a na Moravě byly vedle starých lázeňských objektů vybudovány nové, sloužící také ke společenským a zábavním účelům. Lázeňská města jako Karlovy Vary, Mariánské Lázně, Poděbrady a Luhačovice se stala významnými mezinárodními centry s vysokou úrovní komplexní péče o hosty [7].

Druhá světová válka a následně zásadní politické a hospodářské změny znamenaly pro naše pohostinství dlouhodobou krizi. S výjimkou let 1945 až 1948 patřilo pohostinství mezi uměle a plánovitě tlumené obory. Likvidace soukromého podnikání a řízení státem vedly v prvních letech socialismu k velkému omezení počtu provozoven. Relativním kladem socialistického zřízení byly poměrně nízké ceny. Ty však měly za následek neúměrné zvýšení poptávky po všech druzích těchto služeb, a to mělo spolu s nízkými platy zaměstnanců rozhodující vliv na následnou, dlouhodobou a těžko řešitelnou krizi v celém oboru [7].

Organizace socialistického pohostinství prošla řadou změn. V posledních letech bylo pohostinství organizačně rozděleno do několika gigantických celků, z nichž nejvýznamnější byly Interhotely se sítí velkých provozoven pro zahraniční hosty, Restaurace a jídelny mající své provozovny ve městech, a družstevní podnik Jednota, do jehož sféry patřilo pohostinství na venkově [2].

Úroveň služeb jednotlivých zařízení však byla i přes centrální řízení záležitostí iniciativních a obětavých pracovníků oboru stále vysoká. Ti dokázali navzdory všem překážkám politického, technického, ekonomického i administrativního charakteru

udržovat alespoň v nově budovaných provozovnách špičkovou úroveň a zachovat tak kousek naděje v srdcích odborníků a kultivovaných hostů na návrat k tradičnímu českému pohostinství [2].



obrázek č. 2 - Restaurace u Rozvařilů

4. PROVOZOVNY, JEJICH UMÍSTĚNÍ A OZNAČENÍ

Provozovnou se rozumí prostor, v němž je uskutečňována podnikatelská činnost. Za provozovnu se považuje i stánek, pojízdná prodejna a obdobné zařízení, sloužící k

prodeji zboží nebo k poskytování služeb. Na základě živnostenského oprávnění může být živnost provozována ve více provozovnách, pokud k nim podnikatel má užívací nebo vlastnické právo. Na žádost živnostenského úřadu je podnikatel povinen prokázat vlastnické nebo užívací právo k objektům nebo místnostem provozovny.

Podnikatel je povinen zajistit, aby provozovna byla způsobilá pro provozování živnosti podle stanovených předpisů, byla řádně označena a aby pro každou provozovnu byla ustanovena osoba odpovědná za činnost provozovny.

Každá provozovna určená pro prodej zboží nebo poskytování služeb (např. stravovacích nebo ubytovacích) musí být trvale a zvenčí viditelně označena:

- obchodním jménem podnikatele,
- identifikačním číslem,
- jménem a příjmením osoby odpovědné za činnost provozovny,
- prodejní nebo provozní dobou určenou pro styk se spotřebiteli, nejedná-li se o stánek nebo obdobné zařízení,
- kategorií a třídou u ubytovacího zařízení poskytujícího přechodné ubytování.

Provozovatel může na dveřích vchodu do provozovny nebo na jiném vhodném místě uvést i další údaje, např. jazyky, které pracovníci ovládají, formy platebního styku, rozsah poskytovaných služeb, nabídkový lístek apod.

Při uzavření provozovny je podnikatel povinen, nebrání-li tomu závažné důvody, alespoň tři dny předem na vhodném a zvenčí viditelném místě označit počátek a konec uzavření.

Podnikatel může prodávat zboží, pokud jeho prodej nevyžaduje koncesi, pomocí automatů obsluhovaných spotřebitelem. Podnikatel je v tomto případě povinen označit automat svým obchodním jménem a identifikačním číslem. Umístění automatů oznámí předem živnostenskému úřadu, v jehož územním obvodu má být automat umístěn.

4.1. PROVOZOVNA UBYTOVACÍCH SLUŽEB

Provozovny, které zajišťují ubytovací služby, jsou hromadná ubytovací zařízení, tj. hotely a jim podobná ubytovací zařízení a ostatní hromadná ubytovací zařízení jako kempy, chatové osady, turistické ubytovny. Provozovnou stravovacích služeb

je „soubor místností a prostor pro výrobu, přípravu a skladování pokrmů a jejich uvádění do oběhu a pro další související činnost“.

Každá ubytovací provozovna musí být označena kategorií a třídou podle níže uvedených závazných kritérií. Zařazení provozovny do kategorií a tříd si provádí podnikatel sám podle níže uvedených závazných kritérií, nebo může při zařazení provozovny využít služeb např. Národní federace hotelů nebo sdružení HO.RE.KA., které provádějí zařazení ubytovacích zařízení do kategorií a tříd podle jimi vypracovaných požadavků „Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR“.

Níže uvedená ustanovení se v plném rozsahu vztahují na hotely, motely a penziony. Na ostatní ubytovací zařízení se použijí přiměřeně.

Stavba ubytovacího zařízení je stavba nebo její část, kde je veřejnosti poskytováno přechodné ubytování a služby s tím spojené. Ubytovacím zařízením není bytový a rodinný dům a stavba pro individuální rekreaci. Ubytovací zařízení se zařazují podle druhů do kategorií a podle požadavku na plochy a vybavení do tříd, které se označují jednou až pěti hvězdičkami.

*	Tourist
**	Standard
***	Komfort
****	First class
*****	Luxus

4.1.1. Hotel

Hotel je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služby s tím spojené (zejména stravovací). Hotely se člení do pěti tříd. Hotel garní má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd,

4.1.2. Motel

motel je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené pro motoristy, a člení se do čtyř tříd,

4.1.3. Penzion

penzion je ubytovací zařízení s nejméně pěti pokoji, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s hotelem. Člení se do čtyř tříd,

4.1.4. Ostatní ubytovací zařízení

ostatní ubytovací zařízení jsou turistické ubytovny, kempy a skupiny chat (bungalovů), popřípadě kulturní nebo památkové objekty využívané pro přechodné ubytování,

- ubytovací jednotka je jednotlivý pokoj nebo soubor místností, které svým stavebně-technickým uspořádáním a vybavením splňují požadavky na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu užívání určeny,
- pobytová místnost je místnost nebo prostor, který svou polohou, velikostí a stavebním uspořádáním splňuje požadavky k tomu, aby se v něm zdržovaly osoby (například kanceláře, dílny, ordinace, výukové prostory, pokoje).

4.2. PROVOZOVNA STRAVOVACÍCH SLUŽEB

Stravovací službou je výroba, příprava a rozvoz pokrmů za účelem jejich podávání v rámci provozování hostinské živnosti, ve školní jídelně, menze, při stravování osob

vykonávajících vojenskou službu, v rámci zdravotních a sociálních služeb včetně lázeňské péče, při stravování zaměstnanců, podávání občerstvení a při podávání pokrmů jako součásti ubytovacích služeb a služeb cestovního ruchu. Pokrmem se rozumí potravina, včetně nápoje, kuchyňsky upravená studenou nebo teplou cestou nebo ošetřená tak, aby mohla být přímo nebo po ohřevu podána ke konzumaci v rámci stravovací služby.

Stravovací službu může poskytovat osoba, která ji provozuje pouze v provozovně, která vyhovuje hygienickým požadavkům na umístění, stavební konstrukci, prostorové a dispoziční uspořádání, zásobování vodou, vytápění, osvětlení, odstraňování odpadních vod, větrání a další vybavení.

Pro provozovny poskytující stravovací služby stanoví požadavky na umístění a její prostorové a dispoziční uspořádání z hlediska dodržení základních hygienických požadavků vyhláška o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných. Tento předpis upravuje požadavky na umístění a dispoziční řešení provozovny, požadavky na prostorové podmínky a vybavení provozoven, na větrání, na hygienická zařízení pro spotřebitele, pro zaměstnance, na sklady potravin a pokrmů a na výrobní a konzumační prostory atd.

Podnikatel, který hodlá provozovat stravovací službu, je povinen nejpozději v den jejího zahájení písemně oznámit příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví den zahájení činnosti, její předmět a rozsah a umístění provozoven, jakož i den ukončení provozu stravovací služby. Právní osoba v oznámení dále uvede obchodní firmu, sídlo a právní formu. Fyzická osoba oprávněná k podnikání obchodní firmu a bydliště.

4.2.1. Další povinnosti při provozování stravovacích služeb

Osoba provozující stravovací službu je dále povinna:

- používat technologické a pracovní postupy, které zajistí zdravotní nezávadnost podávaných pokrmů,
- určit ve výrobě, přípravě, skladování a přepravě a uvádění do oběhu technologické úseky (kritické body), ve kterých je největší riziko porušení zdravotní nezávadnosti pokrmů, provádět jejich kontrolu a vést evidenci o kritických bodech, termínech a

závěrech jejich kontrol (způsob stanovení kritických bodů a jejich evidence upravuje příslušná vyhláška),

- dodržovat stanovené podmínky pro výrobu, přípravu, rozvoz, přepravu, značení, skladování a uvádění pokrmů do oběhu, včetně zmrazených a zchlazených pokrmů,
- zajistit, aby podávané pokrmy vyhovovaly mikrobiologickým a chemickým požadavkům, měly odpovídající smyslové vlastnosti a splňovaly výživové požadavky podle skupiny spotřebitelů, pro kterou jsou určeny,
- provádět opatření proti vzniku a šíření infekčních onemocnění a otrav z podávaných pokrmů,
- v případech stanovených příslušným předpisem odebírat a uchovávat vzorky podávaných pokrmů,
- ve stanovených případech vypočítat a označit výživovou hodnotu podávaných pokrmů,
- při výrobě, přípravě, balení, rozvozu, přepravě, skladování, uvádění pokrmů do oběhu používat pouze bezpečné materiály a předměty,
- zajistit, aby fyzické osoby činné při výrobě, přípravě, balení, rozvozu, přepravě a skladování pokrmů a při jejich uvádění do oběhu používaly po celou dobu výkonu práce čisté osobní ochranné pracovní prostředky,
- zajistit dodržování zákazu kouření ve vymezeném rozsahu (v pracovních místnostech, kde jsou účinkům kouření vystaveni nekuřáci, v prostorách zařízení společného stravování s výjimkou těch, které jsou vyhrazené pro kuřáky; tam, kde není stavebně oddělená jídelna pro kuřáky, se zakazuje kouřit v době určené pro podávání snídaní, obědů a večeří).

Provozovatel stravovacího zařízení nesmí podávat, prodávat nebo jinak umožňovat požívání alkoholických nápojů osobám mladším 18 let, osobám podnapilým a opilým a osobám zastávajícím nebezpečná povolání (řidičům apod.).

Pokrmy, s výjimkou cukrářských výrobků, nesmí být chemicky konzervovány a přibarveny. Cukrářské výrobky lze přibarvovat pouze v případech a způsobem upraveným právním předpisem. Ve školních jídelnách, menzách, při stravování osob vykonávajících vojenskou službu, osob ve výkonu trestu, v rámci zdravotních a sociálních služeb včetně

lázeňské péče a při stravování zaměstnanců se nesmí podávat pokrmy z tepelně neopracovaných vajec a syrového masa včetně ryb. V ostatních stravovacích službách lze tyto pokrmy připravovat a podávat pouze na základě individuální objednávky spotřebitele.

4.2.2. Zásady provozní hygieny

Při poskytování stravovacích služeb musí být zajištěny tyto zásady provozní hygieny:

- udržovat nádobí, pracovní plochy a zařízení v čistotě a v takovém stavu, aby nedocházelo k ohrožení jakosti a zdravotní nezávadnosti potravin a pokrmů,
- provádět průběžný úklid všech prostor,
- udržovat hygienická zařízení v čistotě,
- provádět průběžné odstraňování odpadu,
- nekouřit v místnostech, kde se skladují, vyrábějí, připravují a vydávají potraviny a produkty a kde se myje nádobí,
- zajistit oddělený prostor pro mytí stolního nádobí, provozního nádobí, přepravních obalů tak, aby byla vyloučena kontaminace.

4.2.3. Hygienické požadavky na pitnou vodu v provozově poskytující ubytovací a stravovací služby

Veškerá voda, kterou hotel, restaurace či jiné zařízení odebere z veřejného vodovodu nebo z jiného zdroje, zejména pro přípravu pokrmů a souvisejících činností, musí splňovat požadavky na pitnou vodu. Pitnou vodou je veškerá voda v původním stavu nebo po úpravě, která je určena k pití, vaření, přípravě jídel a nápojů, jakož i k čistění předmětů, které přicházejí do styku s potravinami atd.

Hygienické požadavky na pitnou vodu jsou stanoveny hygienickými limity mikrobiologických, biologických, fyzikálních, chemických a organoleptických

ukazatelů. Za splnění těchto podmínek odpovídá dodavatel pitné vody (vlastník vodovodu, příp. osoba, která zajišťuje náhradní zásobování, a při výrobě a odběru pitné vody z neveřejné - vlastní studny její provozovatel). Dodavatel pitné vody je ve stanovených intervalech povinen kontrolovat, zda jsou dodrženy hygienické limity a zdravotní nezávadnost pitné vody. Tuto povinnost má i podnikatel - provozovatel vlastní studny, jejíž voda je využívána pro výrobu pokrmů a jinou podnikatelskou činnost (např. horská zařízení apod., kde není napojení na veřejný vodovod).

K zajištění požadavků na zdravotně nezávadnou pitnou vodu je důležité, aby provozovatel zabezpečil:

- běžné denní monitorování organoleptických vlastností odebírané vody (pach, chuť, barva, zákal); při zjištění negativních odchylek od normálního stavu aby učinil potřebná opatření k zajištění dodávky pitné vody pro zdravotní nezávadnost přípravy pokrmů a dalších činností k odstranění závad,
- zajistil kontrolní odběry a analýzu vzorků pitné vody v průběhu roku.

Vyhláška stanovující hygienické požadavky na pitnou vodu stanoví povinnost provádět analýzu vzorků pitné vody v této četnosti a rozsahu:

Množství odebrané vody	Rozbor krácený	Rozbor úplný
do 10 m ³ denně	1 krát ročně	1 krát za dva roky
10-20m ³ denně	2 krát ročně	1 krát ročně
20-100m ³ denně	3 krát ročně	1 krát ročně
100-1000m ³ denně	4 krát ročně	2 krát ročně

5. ZMĚNY V POHOSTINSTVÍ A VEŘEJNÉM STRAVOVÁNÍ PO VSTUPU ČR DO EU

5.1. NOVINKY V LEGISLATIVĚ

Upozornění na některé nové předpisy, které se týkají i školních jídelen. Jsou to:

Zákon č. 31/2004 Sb., úplné znění zákona č.563/1991 Sb., o účetnictví, jak vyplývá z pozdějších změn. Zákon č. 90/2004 Sb., úplné znění zákona č.586/1992 Sb., o daních z příjmu, jak vyplývá z pozdějších změn.

Oba tyto zákony v sobě zahrnují veškeré novelizace, ke kterým došlo v průběhu let a kvůli kterým se v nich už byl velký problém vyznat.

Dále se jedná o **zákon č. 40/2004 Sb., o veřejných zakázkách**. Je to nový zákon, kterým se dřívější zákon o veřejných zakázkách ruší. Z tohoto zákona něco blíže:

Zákon se týká mimo jiné (§ 2) státních příspěvkových organizací (školy a školní jídelny zřizované ministerstvy), dále pak územních samosprávných celků a v případě Prahy a statutárních měst i městských obvodů nebo městských částí a jimi řízených a zřizovaných příspěvkových organizací (školy a školní jídelny zřizované kraji nebo obcemi).

Veřejnou zakázkou je podle § 6 zakázka na dodávky, služby nebo stavební práce, jejichž zadavatelem je osoba uvedená v § 2 a u níž předpokládaná cena předmětu veřejné zakázky přesáhne 2 000 000 Kč.

Veřejná zakázka se uskutečňuje za úplatu na základě písemné smlouvy s jedním nebo více vybranými uchazeči nebo zájemci. Zadavatel musí dodávky, služby nebo stavební práce, jejichž předpokládaná cena nepřesáhne limit 2 mil. Kč, zadat transparentním a nediskriminačním postupem za cenu obvyklou v místě plnění. Pro postup zadavatele veřejné zakázky (§18) je rozhodující předpokládaná cena předmětu veřejné zakázky bez daně z přidané hodnoty. Je-li předmět veřejné zakázky rozdělen na části, je pro určení předpokládané ceny předmětu rozhodující součet předpokládaných cen všech jeho částí. Zadavatel nesmí rozdělit předmět veřejné zakázky, jestliže by tím došlo ke snížení jeho předpokládané ceny pod finanční limit stanovený v § 6 (2 mil. Kč).

Zákon pak dále stanoví jaké mají být podmínky použití zadávacího řízení, předběžného oznámení zakázky a kvalifikaci dodavatelů. Je přesně určeno jaké má být

zadávací řízení, jak má probíhat a být hodnoceno atd.

5.2. NOVÁ USNESENÍ V ZÁKONÍKU PRÁCE

V březnu minulého roku vstoupila v platnost novela zákoníku práce. Jsou zde změny, které se týkají nebo mohou týkat pracovníků školních jídelen.

Nově se zavádí zpřesnění ustanovení týkajícího se rovného zacházení. Novela stanoví výjimky, na jejichž základě může zaměstnavatel z důvodu, který vyplývá z povahy vykonávané práce, přistoupit k rozdílnému zacházení s jednotlivými zaměstnanci. Jsou také přesněji vymezeny diskriminační znaky. Za diskriminaci z důvodu pohlaví se označuje i diskriminace z důvodu těhotenství a mateřství. Diskriminací je také obtěžování a sexuální obtěžování. Diskriminací je i vyvolávání postojů, směřujících k diskriminačnímu jednání.

Důležitým ustanovením je také otázka pracovní doby. Při rovnoměrném rozvržení pracovní doby na týdny nemá délka směny přesáhnout 9 hodin.

Velice důležité jsou i otázky opakovaného uzavírání pracovních poměrů. Je to tzv. řetězení poměrů, ke kterému dochází opakovaně mezi stejnými účastníky - zaměstnavatelem a zaměstnanci.

Pracovní poměry na dobu určitou, které na sebe navazují, lze uzavírat pouze na dobu dvou let. Takže není možné do nekonečna opakovaně uzavírat smlouvy s pracovníky školní jídelny pouze na dobu školního roku, jak jsme se s tím setkávali. Pokud jednotlivé smlouvy překročí stanovenou dobu 2 let a pracovník před vypršením poslední smlouvy oznámí, že chce dále pokračovat v pracovním poměru, bude smlouva mít platnost pracovní smlouvy na dobu neurčitou.

Přesně je vyjádřena podmínka tzv. dobrých mravů. Toto ustanovení v méně zřetelné formě platilo i v dosavadním znění, nyní je však zpřesněno. V zásadě jde o to, aby nikdo nemohl zneužívat práva a povinnosti vyplývající z pracovních vztahů ke znevýhodnění jiného účastníka těchto vztahů.

Zaměstnavateli se také ukládá rozšířená informační povinnost. Spočívá v tom, že kromě dosavadních informačních povinností musí informovat zaměstnance o způsobu

zajištění rovného zacházení a zamezení diskriminace. Zaměstnanec pracující ve smlouvě na dobu určitou je zaměstnavatel povinen informovat o nabídce míst na dobu neurčitou.

V kolektivní smlouvě může být podle novely zákona ustanovení o odstupném v případě, že dochází k rozvázání pracovního poměru ze zdravotních důvodů. Je lhotejné, zda k rozvázání dojde výpovědí ze strany zaměstnavatele nebo dohodou, pouze důvod musí být týž. Poskytnutí odstupného musí odpovídat znění kolektivní smlouvy nebo vnitřního předpisu.

5.3. ZMĚNY NOVÉ „HYGIENICKÉ“ VYHLÁŠKY

Dlouho očekávaná vyhláška, která nahradila dosud platný prováděcí předpis - vyhlášku č. 107/2001 Sb., byla uveřejněna v částce 45 Sbírký zákonů ze 17. března 2004. Platnost vyhlášky č. 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných, byla stanovena od 1. dubna 2004.

Důvody, které vedly k nové vyhlášce, nebyly jen nezbytnost harmonizace předpisů před vstupem do Evropské unie, ale také úprava znění některých požadavků podle zkušeností z uplynulých let. Z celkové koncepce i jednotlivých částí návrhu vyhlášky je zřejmá snaha o zlepšení logického uspořádání hygienických požadavků v porovnání s dosud platným předpisem. Proto mají jednotlivé paragrafované části jiné pořadí a některé paragrafy mají odlišná čísla.

5.3.1. Jaké hlavní zásadní změny přináší nový předpis

Nejvýznamnější změnou co do rozsahu je vypuštění dvou příloh vyhlášky. Jednak přílohy, která stanovila výčet povinných provozních místností při určité kapacitě výroby (dosavadní příloha č. 1) a přílohy, která stanovila požadavky na teploty a lhůty pro uchovávání polotovarů, rozpracovaných pokrmů a pokrmů včetně cukrářských výrobků (dosavadní příloha č. 3). Naopak je ve vyhlášce zařazena příloha č. 4, která

popisuje postup při stanovení kritických bodů a vedení dokumentace o sledování kritických bodů.

Nová koncepce je i v příloze, která stanoví mikrobiologické požadavky na pokrmy. V jednotlivých paragrafovaných ustanoveních je dále řada změn, které jsou z praktického hlediska méně přísné, než dosud platná úprava a reálněji umožňují dodržování stanovených pravidel. Např. časový interval pro výdej teplých pokrmů je 4 hodiny po dokončení jejich tepelné úpravy. Teplota pokrmů při jejich rozvozu, přepravě a výdeji je upravena z dosavadních 70 °C na 65 °C. U zchlazování pokrmů bylo přihlédnuto k technickým možnostem zchlazovacích zařízení a poklesu teploty z +60 °C na +10 °C má být dosaženo nejdéle do dvou hodin. Doba výdeje ohřátých pokrmů na teplotu 70 °C a udržovaných při teplotě 65 °C je sjednocena s dobou pro výdej teplých pokrmů.

Nyní se pokusím postupně projít prakticky celým textem nové vyhlášky č. 137/2004 Sb. Než tak učiním je nutno ještě zdůraznit:

1. často se zapomíná, že zásadní požadavky a podmínky, za kterých lze stravovací služby poskytovat, stanovuje zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v platném znění a prováděcí předpisy - vyhlášky tyto požadavky rozvádějí, upřesňují a stanoví pro konkrétní činnosti, postupy a pravidla. Musíme tedy především vědět a stále si při své práci uvědomovat co nám ukládá zákon a také další pravidla uveřejněná v dalších vyhláškách k tomuto zákonu,
2. kromě vyhlášky, kterou se zabýváme, jsou ještě další důležité legislativní dokumenty, které se vztahují k otázkám bezpečnosti - zdravotní nezávadnosti připravovaných pokrmů. Jsou to zejména zákon o potravinách (č. 110/1997 Sb.) a zákon o veterinární péči (č. 166/1999 Sb.) a prováděcí předpisy k těmto zákonům
3. když budeme popisovat některé změny, které přináší nová vyhláška, musíme si uvědomit, že podstatná část jejího textu je totožná s předchozím zněním. Platná pravidla, která se dosud respektovala a dodržovala, jsou i nadále v platnosti.

Základní pojmy jsou rozšířeny o další definice pod písmeny o) až v), které upřesňují co se rozumí pro účely vyhlášky: kontaminací, uvádění pokrmu do oběhu, škůdci, centrální základnou provozovny, datem použitelnosti, datem minimální trvanlivosti, správnou hygienickou a výrobní praxí, křížením.

5.3.2. Vysvětlení jednotlivých pojmů

⇒ **kontaminace** - zanesení kontaminantu do pokrmu nebo výskyt kontaminantu v pokrmu nebo v prostředí, v němž se potravina či pokrm vyskytuje. Kontaminantem je chemická látka a biologický činitel, včetně mikroorganismů, nebo jiné substance, které nejsou při výrobě záměrně přidávány do pokrmu a které by mohly ohrozit zdravotní nezávadnost nebo vhodnost pokrmu ke konzumaci,

⇒ **uvádění pokrmu do oběhu** - jeho nabízení ke konzumaci, prodeji, prodej, nebo jiný způsob poskytování pokrmu spotřebiteli,

⇒ **škůdci** - hmyz, hlodavci, ptáci a jiná zvířata nebo živočichové, kteří mohou přímo či nepřímo kontaminovat potraviny, nebo produkty,

⇒ **centrální základna** - provozovna, potravinářská prodejna nebo jiná stavba, ve které je zabezpečeno pro provoz jiných zařízení stravovacích služeb uskladnění potravin a pokrmů podle stanovených skladovacích podmínek, mytí přepravních obalů, provozních nádob, součástí převážených výrobních zařízení a náčiní, vozíků, popřípadě další technologické a sanitační činnosti, včetně parkování vozíků mimo provozní dobu,

⇒ **datum použitelnosti** - datum ukončující dobu, po kterou si produkt při dodržování skladovacích podmínek zachovává specifické vlastnosti a splňuje požadavky stanovené touto vyhláškou,

⇒ **datum minimální trvanlivosti** - datum vymezující minimální dobu, po kterou si pokrm při dodržování skladovacích podmínek zachovává specifické vlastnosti a splňuje požadavky stanovené touto vyhláškou,

⇒ **správná hygienická a výrobní praxe** - dodržování výrobních postupů a požadavků pro jednotlivé činnosti při uplatnění technických, technologických a

hygienických pravidel odpovídajících obecně uznávanému vědeckému poznání pro dosažení jakosti výrobků, včetně jejich zdravotní nezávadnosti, zpravidla vypracovaných profesními sdruženími,

⇒ **křížení** - překrývání současně prováděných čistých a nečistých provozních činností, postupů, úkonů, které se mohou vzájemně ovlivňovat, popřípadě přímý nebo nepřímý kontakt prostřednictvím osob, předmětů, provozního zařízení, společného skladování apod. vyvolávající možnou kontaminaci produktů.

6. PODPŮRNÉ NÁSTROJE VHODNÉ PRO ZKOUMANÉ SUBSYSTÉMY

Služby pohostinství mají specifické charakteristiky, které nenacházíme u jiných služeb. Také platí, že služby cestovního ruchu a pohostinství nejsou zcela totožné. Zahrnují jak společnosti nabízející sériově vyráběné hamburgery, tak i ty, které připravují individuální cesty do zahraničí. Existuje osm základních zvláštností služeb:

6.1. 8 SPECIFICKÝCH ZVLÁŠTNOSTÍ SLUŽEB CESTOVNÍHO

RUCHU A POHOSTINSTVÍ

1. Kratší expozitura služeb.
2. Výraznější vliv psychiky a emocí při nákupu služeb.
3. Větší význam vnější stránky poskytování služeb.
4. Větší důraz na úroveň a image.
5. Složitější a proměnlivější distribuční cesty.
6. Větší závislost na komplementárních firmách.
7. Snazší kopírování služeb.
8. Větší důraz na propagaci mimo sezóny.

6.1.1. Kratší expozitura služeb

Zákazníci jsou po týdny, měsíce a někdy i roky vystaveni působení a využívání zboží a mnohých služeb, které konzumují. Zboží dlouhodobé spotřeby, jako chladničky, stereo přehrávače a automobily, je mnohaletou investicí. To platí také pro vzdělávací programy, splátky půjčky na pořízení bytu, bankovní účty a poradenské služby realizace investičních akcí. Většina položek zboží zakoupeného v obchodním domě může být zmrazena několik měsíců a pokud nejde o potravinářské zboží, může sloužit a být skladováno léta. Zatímco v případě našich služeb jejich spotřeba probíhá během hodiny a kratší doby, a to i v případě návštěvy restaurací rychlého občerstvení, krátkých přepravních letů či návštěv cestovních kanceláří. Pro udělení dobrého či špatného dojmu na zákazníka je méně času.



obrázek č. 3 - McDonald

6.1.2. Výraznější vliv psychiky a emocí při nákupu služeb

Při nákupu určitého zboží se očekává, že bude poskytovat speciální funkce a bude se používat výhradně racionální (logické nebo na faktech založené) uvažování spíše než emotivní (založené na pocitech). Existují některé výjimky, dané tím, že si někteří lidé vytvářejí silné citové vazby ke speciálnímu zboží nebo značce. Prvním takovým příkladem může být Coke-Classic Coke. Toto „citové pouto“ vzniká mnohem častěji u služeb cestovního ruchu a pohostinství, protože tento obor je oborem „práce s lidmi“. Lidé poskytují služby a lidé tyto služby také konzumují. Vždy jde o vzájemná setkání člověka s člověkem. Emoce a osobní pocity jsou provokovány těmito setkáními a ovlivňují budoucí nákupní chování. V tomto oboru může jediný zaměstnanec ovlivnit, zda zákazník opět využije těchto služeb. Lidé mají sklon nakupovat služby pohostinství a cestovního ruchu podle toho, jak odpovídají jejich vlastní představě. Létají první třídou a ubytovávají se u firmy Four Seasons Hotel, protože to odpovídá jejich mentální představě o sobě samých jako úspěšných podnikatelích. Při nákupu služeb používají kombinaci racionálního a emotivního uvažování.



obrázek č. 4 - Coca-cola brand

6.1.3. Větší význam „vnější stránky“ poskytovaných služeb.

Zákazníci při nákupu služeb mnohem více spoléhají na hmatatelné záchytné body nebo důkaz. Kombinovaný efekt těchto hmatatelných důkazů podmiňuje jejich hodnocení kvality služeb. Druh nábytku, koberce, dekor stěn, uniformy zaměstnanců, znak, který firma používá, jsou příkladem této vnější stránky. Důkazem vrcholové kvality poskytovaných služeb může být z tohoto hlediska obrovský křišťálový lustr, visící nad překrásným orientálním kobercem na čistotou zářící podlaze hotelové haly. Zákazníci si musí být jisti, že celá tato vnější stránka je zajišťována trvale a že přesně

odpovídá kvalitě poskytovaných osobních služeb.



obrázek č. 5 - Hilton-las vegas

6.1.4. Věšší důraz na úroveň a image

Souvisejícími pojmy jsou v pohostinství a cestovním ruchu také úroveň a image firmy. Protože charakter poskytovaných služeb je většinou nehmotný a zákazníci se rozhodují o nákupu na základě emocí, firmy musí vyvinout velké úsilí pro vyvolání patřičných asociací. Při jedné reklamní kampani použila Hyatt Hotels Corporation na reklamní plakát zářící žárovku mezi bezvýraznými zelenými hruškami. Reklamní slogan zněl: „Tady jsou hotely, tady je Hyatt“. Jeho smyslem bylo vyvolat pocit, že hotely Hyatt jsou něco skutečně speciálního, co stojí mimo ostatní hotelové řetězce.

6.1.5. Složitější a proměnlivější distribuční cesty

V pohostinství a cestovním ruchu fyzicky neexistuje žádný distribuční systém. Namísto tohoto systému v tomto oboru existuje zvláštní skupina zprostředkovatelů cestovního ruchu, zahrnující cestovní kanceláře a firmy, které sestavují prázdninové packagey. Velkoobchodní a přepravní společnosti nemají žádný vliv na to, jaké zboží bude vybráno do maloobchodní sítě. Oproti tomu mnozí zprostředkovatelé v cestovním ruchu významně ovlivňují nákupní rozhodnutí zákazníka. Cestovní kanceláře a organizátoři konferencí či zájezdů za odměnu jsou vyhledáváni jako poradci destinací, hotelů,

zábavních středisek, zájezdů a dopravy. Zákazníci je považují za odborníky a berou jejich doporučení vážně.

6.1.6. *Větší závislost na komplementárních firmách*

Služba cestovního ruchu může být absolutně komplexní - a to již od chvíle, kdy si zákazník všimne reklamy zaměřené na určitou destinaci. Tyto reklamy mohou být součástí propagačních kampaní dotovaných státními institucemi rozvoje cestovního ruchu nebo konferenčními a návštěvními výbory. Zákazníci pak mohou navštívit cestovní kanceláře, aby získali detailnější informace nebo rady. Pracovník cestovní kanceláře může doporučit packag v místě cestovního ruchu, který zahrnuje leteckou přepravu, přepravu v místě, ubytování v hotelu, prohlídky pamětihodností, společensko-zábavní služby a stravování. Během dovolené mohou zákazníci chodit nakupovat, vyzkoušet několik restaurací, zapůjčit si automobil, koupit si benzin nebo zajít ke kadeřníkovi. Tím má být řečeno, že mnoho nejrůznějších firem dotváří „celkové zážitky“ z cest. Tito „dodavatelé zážitků“ se vzájemně doplňují a jsou na sobě závislí. Celková úroveň spokojenosti turistů je závislá na zkušenostech, které mají s činností všech zainteresovaných firem. Pokud jedna nedosahuje úrovně ostatních, vrhá to stín na všechny ostatní.

6.1.7. *Snazší kopírování služeb*

Většina služeb cestovního ruchu a pohostinství je snadno napodobitelná. Zboží na druhé straně bývá obvykle chráněno patentem nebo je velice složité vyrobit repliku bez detailní znalosti výrobního procesu nebo použitých materiálů. Konkurenty je možné udržet za branami závodů, aby bylo možné ochránit výrobní tajemství. Nejde držet konkurenty za branami „továren“, protože navštěvují místa, kde jsou služby konzumovány. Většina nabízených služeb nemůže být chráněna patentem. Služby jsou poskytovány lidmi a lidé je také mohou napodobit. Slavný recept plukovníka Sanderse na pečené kuře (Colonel Sanders fried chicken) je jedním z mála dlouhodobých obchodních tajemství tohoto oboru.



obrázek č. 6 - Colonel Harland Sanders (zakladatel KFC)

6.1.8. Větší důraz na propagaci mimo sezóny

Zboží je propagováno nejintenzivněji v období vrcholné poptávky. Například vánoční pohlednice, ozdoby a vánoční stromky v prosinci; zahradní a plavecké vybavení, opalovací olej a čluny v létě; rozmetače sněhu, léky proti nachlazení a teplé oblečení v zimě. Propagace v oboru pohostinství, až na malé výjimky, vyžaduje naprosto odlišný harmonogram. Výrazná propagace mimo sezóny je spíše pravidlem než výjimkou. Existují pro to tři důvody. Za prvé, zákazníci se mnohem déle emotivně připravují na svoji dovolenou. Tato dovolená je právě jen časem pobytu mimo zaměstnání a odpoutání se od každodenních povinností. Období prázdnin představuje zároveň období největších peněžních výdajů. Při investicích takového množství peněz a času je nutností i příjemným zpestřením věnovat se plánování dovolené. Nejvhodnějším obdobím pro propagaci služeb je právě období, kdy klienti plánují svoji dovolenou. Rozběhnout propagační kampaň v době, kdy začínají prázdniny, by bylo již příliš pozdě. Za druhé, „výrobní“ kapacita je obvykle fixní. Pokud jsou střediska cestovního ruchu, hotely, letadla, lodě a restaurace plně obsazeny, jejich kapacita nemůže být rychle rozšířena. Továrny mohou zavést další směny a provést inventarizaci zásob, aby zvládly vrcholnou poptávku, ale ve většině oblastí v pohostinství je to však nemožné.

Třetím důvodem je skutečnost, že vzrůstá tlak na využívání existující kapacity v období mimo sezóny. Továrna vyrábějící vánoční dekorace se může této výrobě věnovat od ledna až do listopadu. Zásoby služeb cestovního ruchu a pohostinství nemohou být skladovány pro příští prodej. Musí být spotřebovány, když jsou vhodné ke konzumaci. V průběhu roku nebo dokonce měsíce, týdne nebo dne existují v tomto oboru velké rozdíly ve výkonech. Jelikož absolutní kapacita je pevně stanovena, musí být kladen důraz na propagaci období mimo sezóny. Jedinou existující výjimkou je odvětví rychlého občerstvení, kde je typickou vrcholovou sezónou období od dubna do září, V tomto případě, kdy mezi rozhodnutím o koupi a zakoupením proběhne krátký časový interval, je smysluplnější se nejvíce věnovat propagaci v období vrcholné poptávky.

6.2. PĚT TYPICKÝCH PŘÍSTUPŮ K MARKETINGU POHOSTINSTVÍ A CESTOVNÍHO RUCHU

Používání více než jen „4 P“.

Většinou se identifikují „4 P“ (product, place, promotion, price) jakožto součásti marketingového mixu. Dalším zjištěním je, že v tomto oboru existují ještě **další „4 P“: people, tvoření packagu, programování a partnership.**

- ◆ **Větší význam ústní reklamy (word-of-mouth advertising).**
- ◆ **Používání emotivní přitažlivosti propagace.**
- ◆ **Složitější ověřování inovací.**
- ◆ **Rostoucí význam dobrých vztahů s komplementárními firmami.**

7. ZÁVĚR

Pohostinství v České republice se postupně vyvíjelo od jednoduchého stravování až po složité systémy a způsoby obsluhy. Zpočátku se vyznačovalo pohostinství nízkou úrovní především na venkově. Většina hostinců měla prosté zařízení a sloužila většinou cestujícím. Městské hostince byly větší a byly lépe vybaveny. České pohostinství se začalo rozvíjet a mít tradici až po roce 1918. Začalo patřit mezi nejvyspělejší na světě.

V současné době, po vstupu do EU, se zohledňují současné možnosti českého

hotelového průmyslu a v neposlední řadě se zajišťuje transparentnost ve vztahu k zákazníkovi. Jednotná klasifikace stanoví provozovatelům hotelů, motelů a penzionů minimální požadavky na standard ubytovacích zařízení. Zástupci cestovního ruchu ČR tímto vytvořili trhu odpovídající systém nezávislý na státních zásadách. Celý systém je založen na dobrovolném přístupu jednotlivých ubytovacích zařízení. Jednotná klasifikace je záležitostí podniků a podnikatelů působících v oboru ubytovací služby a státní orgány ani orgány samosprávy nemohou tuto klasifikaci přidělovat.

Většina zemí EU rozeznává pět hotelových tříd s jednou až pěti hvězdičkami. Z toho vychází i označení hotelů u nás. Podnikatelé, kteří využívají možnosti zařadit ubytovací zařízení podle hotelové klasifikace do kategorie a třídy, získávají řadu výhod. Poskytují veřejnosti přehled o kvalitě a úrovni ubytovacích služeb, označení hvězdičkami je vysvědčením kvality a úrovně a také umožní snadnější prosazení v zahraničí. Podnikatelé jsou motivováni k odstranění slabých míst, k investování do zkvalitňování služeb a zvyšování výkonů. Klasifikace platí na dobu dvou let a zaniká automaticky při změně provozovatele, při nedodržení podmínek Hotelové klasifikace nebo uplynutím doby, na kterou byla klasifikace přidělena.

Kvalita výrobků a služeb v oblasti hotelnictví je nezbytnou součástí dobrého jména každého hotelu. Proto úspěšné podnikatelské subjekty řadí otázku kvality na přední místo řídicí činnosti. Celosvětově uznávaným a osvědčeným nástrojem je systém managementu jakosti, který poskytuje zákazníkům záruky, že jejich požadavky na kvalitu výrobku nebo služby budou vždy splněny. Účinnost systému podle mezinárodních norem ISO 9000 byla úspěšně ověřena v průmyslových odvětvích takřka ve všech státech světa. Počet organizací s certifikovaným systémem managementu jakosti v posledních letech stále narůstá, ale přesto je tento stav v České republice oproti jiným vyspělým státům spíše podprůměrný.

Provozovatelé ubytovacích a stravovacích služeb jsou povinni dodržovat požadavky na umístění, prostorové a dispoziční uspořádání z hlediska dodržení základních hygienických požadavků. Ještě značná část provozoven není zcela schopna všechny tyto požadavky dodržet.

Cestovní ruch a služby s ním poskytované se stávají významným ekonomickým

odvětvím hospodářsky vyspělých států. Díky technice se stává práce v pohostinství snadnější a lze také uspokojit velmi rozsáhlou klientelu.

Důležité je, aby především mladá generace pochopila tyto životní nutnosti a aby jejím přičiněním české pohostinství zaujalo v nejbližší budoucnosti opět takové místo, které mu právem náleží.

8. SEZNAM LITERATURY

ODBORNÁ LITERATURA:

[1] SOLAR JIŘÍ, Host a my: Kompas na cesty úspěchu pohostinství, Talpress, Praha 1996, ISBN 80-7197-038-7

[2] SALAČ GUSRAV, Stolničení, Fortuna, Praha 1996, ISBN 80-7168-333-7

[3] MONTANARI MASSIMO, Hlad a hojnost: dějiny stravování v Evropě, Nakladatelství lidové noviny, Praha 2003, ISBN 80-710-560-9

[4] <http://www.gastrocr.cz/starovek.htm>

[5] <http://www.gastrocr.cz/stredovek.htm>

[6] <http://www.gastrocr.cz/novovek.htm>

[7] http://www.gastrocr.cz/historie_ceskeho_pohostinstvi.htm

DALŠÍ LITERATURA:

MORRISON M. ALLASTAIR, Marketing pohostinství a cestovního ruchu, Victoria publishing, Praha 1995, ISBN 80-85605-90-2

JIRÍ SKOŘEPA, Bezpečnost a hygiena práce v závodním a veřejném stravování a v obchodě, Práce, Praha 1988

ROŽUMBERK STANISLAV, VANIŠOVÁ OLGA, Problematika struktury sítě pohostinství, Výzkum. ústav obchodu, Praha 1975

CHUDÁ JAROSLAVA, Svět obchodu : časopis pro gastronomická a ubytovací zařízení, Praha 2/2005 s.8

BÁRTOVÁ H., BÁRTA V., Marketingový výzkum trhu, Economia, Praha 1991
ISBN 80-85378-09-4

BERÁNEK J., Hygiena v obchodě, Mag consulting, Praha 1997 s.61

BUREŠ I., 10 zlatých pravidel prodeje, Management Press, Praha 2004
ISBN 80-7261-114-3

HAVRDOVÁ ZD., Obchodní technologie, Merkuria, Praha 1989 s.46

BURSTINER, Základy maloobchodního podnikání, Victoria Publishing, 1994
ISBN 80-83605-55-4

CANNON T., SHAW S., Svět obchodu, Longman, Albion, Brno 1991
ISBN 80-85318-03-2

KUTĚJ MILOSLAV, Podnikáte v pohostinství, Gastroservis, Praha 1990
ISBN 80-7046-052-0

ČÍHALOVÁ JARMILA, Hygiena v gastronomii: příručka pro pracovníky účelového stravování, restaurací a hotelů, České a slovenské odborné nakladatelství, Praha 2001

ISBN 80-902553-5-3

VOLDŘICH MICHAL, Bezpečnost pokrmů v gastronomii, České a slovenské odborné nakladatelství, Praha 2004, ISBN 80-903401-0-5

Vybrané právní normy:

Zákon č. 31/2004 Sb., o účetnictví

Zákon č. 90/2004 Sb., o daních z příjmu

Zákon č. 40/2004 Sb., o veřejných zakázkách

Zákoník práce

Vyhláška č. 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných

Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v platném znění a prováděcí předpisy

Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách

Zákon č. 166/1999 Sb., o veterinární péči

9. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 : 10 překážek rozvoje oboru pohostinství a ubytovací služby

Příloha č. 2 : Přílohy vyhlášky č. 137/2004Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných

Příloha č. 1 : 10 překážek rozvoje oboru pohostinství a ubytovací služby

1. Neúměrné daňové zatížení a související problémy

- a) Převedení DPH za ubytovací služby od 1. 1. 2005 ze snížené do základní sazby bylo politickým, nikoli uváženým ekonomickým rozhodnutím. Stravovací služby v pohostinství existenčně stojí na vstupech zařazených do snížené sazby DPH, ale odvádí DPH v sazbě základní.
- b) Více jak 60 dní od platnosti nového zákona o DPH stále schází k odvodu

DPH prováděcí pokyn Ministerstva financí.

- c) Přeřazení hotelových budov do nové 6. odpisové skupiny s odpisem 50 let u již odepisovaných nemovitostí, brzdí tvorbu fondů pro obnovu a nové investice.
- d) Zaměstnavatelé jsou neúměrně zatíženi odvody z mezd svých zaměstnanců – to snižuje motivaci k vyšší zaměstnanosti v oboru.
- e) Návrh zákona upravujícího placení 14 denní pracovní neschopnosti zaměstnavatelem představuje další destabilizační prvek pro zaměstnanost v oboru.

2. Nevyhovující zákonné podmínky pro podnikání

- a) Dochází k častým změnám zákonných norem a předpisů určujících podmínky pro podnikání. Při uvádění nových zákonných předpisů v platnost se nezohledňuje, za jakých platných předpisů byly podniky uváděny do provozu třeba i v nedávné minulosti a podnikatelé jsou nuceni k novým neplánovaným investicím před dobou návratnosti investic původních. Tím je prakticky nemožné vypracovat seriózní podnikatelské záměry.

Příklady:

- * V průběhu 5 let určuje hygienické podmínky v pohostinství již třetí vyhláška. Ve stejném období došlo i k mnoha změnám v DPH.
 - * Podnikatelé nemají adekvátní právní ochranu, vymahatelnost práva je velmi obtížná., Pracovní právní vztahy jsou nerovné a zvyhodňují především špatné a nepoctivé pracovníky.
 - * Podnikatelům v tomto oboru je právními předpisy ukládána povinnost investovat do zařízení a vybavení provozů vysoké finanční částky, které jsou pro většinu malých a středních podnikatelů z hlediska jejich získání z výnosů z podnikání či bankovních úvěrů nereálné.
- b) Autorský zákon 121/2000 Sb., výklad tohoto zákona je nejasný v otázce plateb autorských odměn za televizní a rozhlasové přijímače umístěné na

pokojích ubytovacích zařízení, které jsou nesprávně označovány jako veřejné. Přesto, že se jedná o smluvní vztah, je výše autorských odměn diktována kolektivními správci - OSA, INTERGRAM a DILIA.

- c) Požadavky cizinecké policie na evidenci a hlášení pobytu cizinců svým rozsahem a způsobem evidence neodpovídají standardům běžným v ostatních zemích EU. Především nemožnost předávat evidenci hostů elektronickou cestou představuje pro podnikatele neúměrnou zátěž při manuálním přepisování údajů archivovaných v počítačích do písemné podoby v hotelových knihách. Rozsah požadovaných informací je nadbytečný.

3. Diskreditace oboru

Neuvážené a zavádějící výroky některých politiků na adresu podnikatelů v oboru hostinská činnost a ubytovací služby negativně ovlivňují veřejné mínění. Média toto podnikatelské prostředí často nespravedlivě kriminalizují a diskreditují. Ve stávajícím znění živnostenského zákona jsou nedostatky, které jsou jednou z příčin nechvalných příkladů živnostenského podnikání v oboru pohostinství a ubytovacích služeb. Nedostatečně jsou po právní stránce při udělování živnostenských listů ošetřeny požadavky na odpovídající kvalifikaci a profesionální přípravu žadatele. Stejně tak i v případě jejich dočasného či trvalého odebrání v případě porušení povinností.

O hospodářském a sociálním přínosu tohoto oboru se buďto mlčí nebo se bagatelizuje. Schází společenské ocenění nejen oboru, ale i profesí v něm zastoupených.

4. Nejasná resortní příslušnost oboru cestovního ruchu, minimální zájem a podpora státu

Obor cestovního ruchu, a tím i stravovacích a ubytovacích služeb, jako jeho nedílné součásti, nemá na rozdíl od řady evropských zemí vlastní státní orgán, například ve formě existence ministerstva či alespoň vládního výboru pro cestovní ruch. Obor je proto nedostatečně oceňován a doceňován, postrádá koncepční vládní politiku a podporu. Tím dochází k tomu, že je často pomoc státu tomuto oboru směřována do méně významných či neefektivních projektů.

5. Nízká úroveň odborného školství

Do zaměstnání po absolvování odborných škol nastupují mladí lidé převážně bez dostatečné výbavy pro výkon dané profese. Nejhůře jsou připravováni absolventi soukromých odborných škol, kde naplněná kapacita žáků a tím i zisk ze školného mají přednost před kvalitou výuky. Vzdělávací systém nereflktuje potřeby podnikatelské sféry.

6. Nekalá soutěž podporovaná státem

- a) Školní jídelny, menzy, internáty, koleje a další podobná zařízení poskytující stravovací a ubytovací služby představují pro tento obor nekalou a navíc státem podporovanou konkurenci. Činnost těchto zařízení od platů zaměstnanců počínaje po investice konče je hrazena ze státních prostředků /z peněz daňových poplatníků/. Na tato zařízení nejsou kladeny stejné podmínky a požadavky, jako na živnostníky po stránce hygieny, vybavení kuchyňských provozů, úhrady celé řady poplatků atp. Tato zařízení pak snadno mohou nabízet své služby v cenových relacích, kterým nemohou podnikatelé konkurovat.
- b) Restaurační provozy jsou trvale poškozovány porušováním podmínek pro používání stravovacích poukázek / SODEXHO, TICKET RESTAURANT, atd./, které běžně přijímají obchody za nákup alkoholu, cigaret, drogistického zboží.
- c) Neúměrná zátěž podnikatelů právními předpisy, nařízeními a jinými překážkami vede k zániku řádných živností a naopak vede k podnikání "na černo" či na "melouch" jako tomu bylo před rokem 1989. Tím se otevřel prostor pro šíření dalšího typu „šedé ekonomiky“ a omezuje se příliv financí do státní pokladny.

7. Minimální podpora bankovního sektoru pro malé a střední podnikatele v oboru pohostinství a ubytování

Podnikatelé v oboru pohostinství a ubytovací služby naráží velmi často na neochotu českých bankovních ústavů, při projednávání žádostí a poskytování úvěrů, hypoték, atp.. Neexistují žádné bankovní programy na podporu rozvoje uvedeného oboru.

8. Postoj komunálních úřadů k podnikatelské sféře

Komunální úřady dostatečně nedoceňují ekonomickou a společenskou úlohu stravovacích a ubytovacích zařízení, která jsou často jediným zdrojem pracovních míst a zároveň plní funkci jediného společenského zařízení v dané lokalitě. Často narážíme na nesmyslná finanční zatížení podnikatelů (obecními poplatky) a jiná omezení (dopravní dostupnost, délka provozní doby, atd.), která ještě více ztěžují podmínky pro rozvoj podnikatelských aktivit.

9. Nejednotný výklad předpisů a rozdílnost v přístupu kontrolních orgánů

Platné právní předpisy jsou kontrolními orgány vykládány a uplatňovány různě. Rozdíly jsou jak v přístupu kontrolních orgánů v různých regionech, tak v přístupu jednotlivých osob v jednom místě. Zvláště výrazné rozdíly se týkají výkladu a uplatňování hygienických předpisů.

10. Náročnost hygienických předpisů

Hygienické předpisy pro pohostinství svým rozsahem vysoce překračují možná rizika a svojí náročností převyšují obdobné předpisy v ostatních zemích EU. Často jsou z hlediska praxe nereálné a nesplnitelné, zejména v případě malých a ekonomicky slabých provozoven.

Příloha č. 2 : Přílohy vyhlášky č. 137/2004Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných

Příloha č. 1 stanoví požadavky na pracovní prostředí z hlediska mikroklimatických

podmínek na pracovišti, větrání a vytápění.

Příloha č. 2 stanoví **mikrobiologické požadavky na hotové pokrmy**, které musí výrobce dodržovat, aby zachoval zdravotní nezávadnost pokrmů a neohrožoval zdraví strávníků.

Příloha č. 3 uvádí **chemické požadavky na pokrmy**, zejména stanovení obsahu konzervačních látek, barviv, polyaromatických uhlovodíků a ostatních kontaminujících látek.

Příloha č. 4 souvisí s § 38 vyhlášky. Definuje základní pojmy a kritéria pro **stanovení kritických bodů** s největším rizikem porušení zdravotní nezávadnosti pokrmů, jejich kontrolu a vedení evidence při poskytování stravovacích služeb. V této souvislosti uvádí i dobu, po kterou je třeba uchovávat předepsanou dokumentaci.

Příloha č. 5 souvisí s § 39 vyhlášky, stanovuje **zásady odběru a uchovávání vzorků** pokrmů výrobcem.