

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra řízení



Teze bakalářské práce

Manažer a jeho role, funkce a činnosti

Tereza Hrušková

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Bakalářská práce se zabývá osobou manažera, jeho postavením v podniku a pojednává o všeobecném přehledu jeho rolí a funkcí, které musí vykonávat.

V teoretické části je vysvětlen pojem management a manažer. Jsou zde představeny hlavní manažerské funkce tedy: plánování, organizování, personalistika, vedení, kontrolování a jsou popsány i manažerské role. Nakonec je představen hotelový management, a úloha manažera stravovacího úseku jako východiska pro praktickou část.

V praktické části je zhodnocen rozhovor se supervizorem stravovacího úseku Panorama Hotel Prague a výsledky dotazníkového šetření, které probíhalo mezi podřízenými pracovníky stravovacího úseku hotelu. Otázky zjišťovaly spokojenost se způsobem vedení na stravovacím úseku. Na základě vyhodnocení dotazníků byly zjištěny nedostatky v otázkách motivace zaměstnanců, v četnosti a způsobu školení a následně bylo navrženo konkrétní řešení v podobě motivačního programu pro brigádníky a témat školení.

Klíčová slova: Management, manažer, manažerské funkce, manažerské role, hotelový management, hotel, stravovací úsek, supervizor, vedení

Cíl a metodika

Cílem bakalářské práce je na základě analýzy manažerské činnosti popsat a zhodnotit způsob řízení v podmínkách konkrétní organizace a v případě zjištění nedostatků navrhnout vhodná opatření. Dílčími cíli práce je vypracování literární rešerše, která je zaměřená na charakteristiku manažerských funkcí a hotelový management, zvláště pak stravovací úsek hotelu, provést výzkum v konkrétní organizaci a následně syntetizovat výsledky.

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí – teoretické a praktické. V teoretické části jsou použity metody sběru vhodných dat a informací z dostupných internetových zdrojů a především z odborné literatury. Praktická část je zaměřena na zhodnocení manažerské činnosti s důrazem na vedení lidí. Tato část je zpracována na základě sběru dat, konkrétně osobního rozhovoru se supervizorem Panorama Hotel Prague a dotazníkového šetření, které bylo určeno pro zaměstnance stravovacího úseku Panorama hotelu, tedy pro podřízené supervizora. Strukturovaný rozhovor obsahoval otázky týkající se náplně práce supervizora, vztahů na pracovišti, manažerských činností, organizace práce, motivování zaměstnanců a zabezpečování školení. Dotazník obsahoval 14 uzavřených otázek a u některých bylo požádáno o krátké zdůvodnění odpovědi. Otázky se zaměřovaly na názor a spokojenost podřízených s prací a vedením jejich nadřízeného supervizora, se kterým jsou každý den v kontaktu.

Diskuze a doporučení

Rozhovorem se supervizorem stravovacího úseku Panorama Hotel Prague bylo zjištěno, že hlavní zodpovědností je hladký chod všech úseků a spokojenost hostů. Supervizor ve své práci zastává všechny manažerské činnosti. Od vedení, které považuje za nejdůležitější až po kontrolu tak, jak je uvedeno v odborné literatuře.

Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že na stravovacím úseku, hlavně pak na odbytových částech převládají brigádníci nad regulárními zaměstnanci. Z dotazníků vyplynulo, že zaměstnanci jsou s vedením supervizora spokojeni jen z části a mají výhrady i k organizaci práce. Kromě důvodu, které nelze ze strany supervizora nijak ovlivnit si zaměstnanci stěžují na nedostatečnou informovanost o dění v hotelu (např. počty snídaní, významní hosté či skupiny s polopenzí atd.). Všechny tyto informace jsou zapsány do tzv. plachty, která je na každém úseku volně k nahlédnutí. Úkolem supervizora je upozornit na tuto možnost a vysvětlit zaměstnancům jak se v plachtě orientovat.

Vztahy na stravovacím úseku jsou popisovány jako přátelské a nekonfliktní. Největší neshody jsou v otázkách motivace a množství školení. Supervizor tvrdí, že se své zaměstnance snaží motivovat, avšak 72 % dotazovaných uvedlo, že žádnou motivaci nepocítují. Zbylých 28 % uvádí jako hlavní motivaci finanční odměny či pochvaly od vedení. Finanční motivace má pro zaměstnance největší váhu. Motivace formou upsellingu různých položek z jídelního lístku se rozvíjí, ale brigádníci nemají možnost do tohoto nijak zasáhnout.

Jako možné řešení nedostatku motivace bylo navrženo zavedení soutěže brigádník měsíce. Každý měsíc by byli vyhlášeni 3 nejlepší brigádníci, které by vybíral supervizor na základě bodového systému (viz tabulka 1), kde by se hodnotilo více faktorů. Jelikož finanční motivace má největší váhu, bylo navrženo, aby brigádníci dostávali finanční odměny navíc ke svému platu.

Tabulka 1: Kritéria hodnocení brigádníků

Počet směn v měsíci	Počet směn = počet bodů
Kladná / záporná recenze od hosta	1 recenze = + 5 bodů / - 5 bodů
Hodnocení stálých zaměstnanců, kteří jsou s brigádníky na směně	0 – 5 bodů na základě jejich uvážení
Supervizorovo denní hodnocení	0 – 5 bodů
Dochvilnost	1 pozdní příchod = (- 3 body)
Zrušení směny méně než 24 hodin předem	- 5 bodů
Příchod na směnu, která není naplánovaná v řádném čase	+ 3 body

Zdroj: Vlastní zpracování

Druhým zjištěným nedostatkem je vysoký počet školení a tréninků. Podle supervizora jsou častá školení naprosto nezbytná. Zaměstnanci tuto skutečnost považují za nepříjemnou a většina se účastní jen proto, že je to povinné. Hlavní důvod proč se zaměstnanci snaží této povinnosti vyhnout je, že témata školení jsou neměnná a nedozvídají se nic nového. Místo 15 minutových tréninků, kde se denně probírají hotelové standardy a zásady správné obsluhy, bylo navrženo pořádání 1 tréninku během pracovního týdne a 1 o víkendu. Na základě docházkových listů by bylo možné kontrolovat účast a při opakovaném tématu by byla účast dobrovolná či na příkazání supervizora. Byl navržen seznam témat, který obsahuje procvičování hotelových standardů, zásad správné obsluhy a byly přidány nová témata v závislosti na povaze práce, která by mohla zajímavou formou zlepšit servis a zároveň i zájem zaměstnanců o jejich práci.

Školení pro zaměstnance bylo ponecháno beze změny a dál by probíhalo i tzv. role play s tréninkovou manažerkou. Bylo také poukázáno na to, že role play by se měli zúčastnit i brigádníci, kteří často obsluhují na á la carte restauraci nebo v Panorama Café.

Závěr

Přestože byly zjištěny nedostatky v managementu stravovacího úseku Panorama Hotel Prague dosahuje výborných výsledků. Recenze od lidí, kteří tento hotel navštívili to potvrzují. Podle serveru Tripadvisor.com je Panorama hotel na 215. místě z 664 hotelů v Praze. Na Booking.com se řadí do kategorie velmi dobrých hotelů s hodnocením 8,2 z možných 10 bodů a Hotels.com řadí Panorama Hotel Prague do kategorie hotelů s výbornou kvalitou. Mnoho kladných recenzí se vztahuje právě ke stravovacímu úseku, službám, které poskytuje a k jejich kvalitě. Tohoto hodnocení by nebylo možné dosáhnout bez kvalitních zaměstnanců na všech úrovních.

Hlavní zdroje:

Křížek, Felix a Neufus, Josef. 2011. *Moderní hotelový management.* Praha : Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3868-0.

Koontz, Harold a Weihrich, Heinz. 1998. *Management.* Praha : East Publishing, 1998. ISBN 80-7219-014-8.

Lednický, Václav. 2008. *Stručná učebnice základů managementu.* Ostrava : Repronis, 2008. ISBN 978-80-7329-201-0.

Veber, Jaromír a kol. 2011. *Management.* Praha : Management Press, 2011. ISBN 978-80-7261-200-0.