

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra řízení



Bakalářská práce

Administrativní procesy v podniku

Karolína Šebková

© 2016 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra řízení

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Karolína Šebková

Podnikání a administrativa

Název práce

Administrativní procesy v podniku

Název anglicky

Administration process in a company

Cíle práce

Hlavním cílem bakalářské práce je navrhnout inovace a doporučení ke zdokonalení administrativních procesů jako klíčového faktoru úspěšnosti podniku.

Vedlejším cílem je vypracovat ucelený teoretický souhrn o administrativním procesech v podniku a dále se v praktické části věnovat konkrétním administrativním procesům v podniku, prozkoumat jejich možnosti a formy řízení a provést jejich analýzu.

Metodika

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí z části teoretické a praktické. První část bakalářské práce se bude zabývat analýzou sekundárních dat. Zdrojem informací bude zejména odborná literatura, odborné časopisy a internetové zdroje související s danou problematikou. Praktická část se zaměří na zdroje primární. Analyzuje praktické poznatky z kvalitativního výzkumu a navrhne změny ke zlepšení stávajícího stavu. Budou použity základní metody dedukce, indukce, analogie či modelu. V praktické části využijeme metody pozorování a dotazování.

Doporučený obsah:

1. Úvod, 2. Cíl práce a metodika, 3. Literární rešerše, 4. Vlastní zpracování, 5. Závěr, 6. Použitá literatura, 7. Přílohy.

Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

Klíčová slova

Administrativa, administrativní proces, dokumenty, analýza, projektový management, procesní řízení, procesy

Doporučené zdroje informací

CARDA, Antonín a KUNSTOVÁ, Renáta, Workflow: Nástroj manažera pro řízení podnikových procesů 2. rozšířené aktualizované vyd. v Praze: Grada Publishing, 2003. 156 s. ISBN 80-247-0666-0,

DĚDINA, Jiří a ODCHÁZEL, Jiří, Management a moderní organizování firmy 1. Vyd V Praze Grada Publishing, 2007, ISB 978-80-247-2149-1,

<https://managementmania.com/cs>

<http://www.managementnews.cz/>

Knižní publikace:

KŘÍŽ, Josef a Roman ZUZÁK. Administrativní technika. Vyd. 1. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta ve vydavatelství Credit, 2004, 237 s., ISBN 978-80-213-1158-922007,

KUNSTOVÁ, Renáta. Efektivní správa dokumentů: co nabízí Enterprise Content Management. 1. vyd. Praha Grada Publishing, 2009, ISBN 978-80-247-3257-2,

Ostatní zdroje:

ŘEPA, Václav, Podnikové procesy: Procesní řízení a modelování, 1. vyd. v Praze: Grada Publishing, 2006. 268 s. ISBN 80-247-1281-4,

SVOZILOVÁ, Alena, Projektový management 1. Vyd V Praze Grada Publishing. 2006, ISB 80-247-1501-5,

SVOZILOVÁ, Alena, Zlepšování podnikových procesů 1. vyd. v Praze: Grada Publishing, 2011. 232 s. ISBN 978-80-247-3938-0,

ŠMÍDA, Filip, Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě, 1. vyd. v Praze: Grada Publishing, 2007. 300 s. ISBN 978-80-247-1679-4,

ŠULEŘ, Oldřich. 100 klíčových manažerských technik: komunikování, vedení lidí, rozhodování a organizování. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2009. ISBN 978-80-251-2173-3,

ZUZÁK, Roman, Josef KŘÍŽ a Růžena KRNINSKÁ. 1. vyd. Praha: Alfa, 2009, 159 s. ISBN 978-808-7197-226.

Předběžný termín obhajoby

2016/02 (únor)

Vedoucí práce

Ing. Pavel Pánek

Elektronicky schváleno dne 4. 11. 2014

prof. Ing. Ivana Tichá, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 4. 11. 2014

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 21. 10. 2015

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Administrativní procesy v podniku" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 26.února 2016

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Pavlu Pánkovi za odborné vedení, připomínky a rady, které mi poskytl při vypracování této bakalářské práce. Poděkování dále patří konkrétní firmě DownTown Suites, která mi poskytla veškeré informace potřebné k vypracování praktické části práce.

Administrativní procesy v podniku

Souhrn

Bakalářská práce se zabývá charakteristikou administrativních procesů, jejich rozdělením a praktickým využitím ve firmě.

Práce se skládá ze dvou částí – teoretické a praktické. Hlavním úkolem teoretické části je vymezení základním pojmů, které s administrativními procesy přímo i nepřímo souvisí a vysvětlení podstatných termínů pro pochopení problematiky v praktické části práce. Je zde popisován i základní pilíř celé administrativy.

Praktická část zkoumá konkrétní administrativní procesy ve vybraném podniku, aplikuje na ně poznatky z nastudované odborné literatury.

Administrativní procesy jsou zde uváděny včetně konkrétního příkladu z vybrané firmy. Dále je v této části popisována problematika v oblasti administrativy včetně kompletního návrhu řešení. Praktická část plynule navazuje na teoretickou část.

V závěru práce je pak shrnuto nalezené řešení v základních bodech.

Klíčová slova:

Administrativa, administrativní proces, struktura administrativních procesů, procesní řízení, outsourcing, efektivnost, zlepšení

Administration process in the company

Summary

The bachelor thesis deals with the characteristics of administrative processes, their structure and practical utilization in the company.

The work is divided into two parts – theoretical and practical. The main goal of the practical part is to define the basic concepts, which directly and indirectly connected with administrative processes. This part is important for essential explanations for the understanding of the practical part. It describes the basic pillar of the whole administration. The practical part examines specific administrative processes in the company, applies to them knowledge of studied literature.

Administrative processes are described included specific example of the selected company. Further in this part there is a description in the area of administration including complete proposal for the solution.

The practical part seamlessly connected to the theoretical part.

The solution is summarized in the conclusion.

Keywords:

Administration, administrative process, the structure of administrative processes, process management, outsourcing, efficiency, improvement

Obsah

1. ÚVOD	9
2. CÍL PRÁCE A METODIKA	11
2.1. Metodika	11
3. Literární rešerše	12
3.1. Administrativa	12
3.2. Procesní řízení	12
3.3. Administrativní procesy	13
3.4. Struktura administrativních procesů	14
3.5. Administrátor	15
3.6. Analýzy administrativních procesů	15
3.7. Zvyšování efektivnosti	17
3.8. Kvalita administrativním procesů	17
3.8.1. Metoda TQM	17
3.8.2. Metoda SIX SIGMA	17
3.9. Outsourcing	18
3.9.1. Důvody outsourcingu	19
3.9.2. Výhody outsourcingu	19
3.9.3. Rizika outsourcingu	20
3.10. Obchodní a osobní korespondence	20
4. Praktická část	22
4.1. Profil společnosti	22
4.2. Charakteristika DownTown Suites	23
4.2.1. Charakteristika jednotlivých lokalit	24
4.3. Konkrétní administrativní procesy ve vybraném podniku	26
4.3.1. Procesy obchodní	26
4.3.2. Procesy platební	26
4.3.3. Procesy personální	27
4.3.4. Procesy informační	29
4.3.5. Procesy rozhodovací	31
4.3.6. Procesy právní	32
4.3.7. Procesy kontrolní	32
4.4. Řídicí struktura podniku	33
4.4.1. Vedoucí recepce, manažer provozu	33
4.4.2. Brigádníci na postu recepční	34
4.4.3. Účetní oddělení	34
4.4.4. Externí pracovníci	34
4.5. Provozní problémy ve vybraném podniku	35
5. Definice problému ve vybrané firmě	35
5.1. Možnost řešení problému	36
5.2. Outsourcing – Administrativní činnost	36
5.2.1. Online externí firma	37
5.2.2. Kalkulace za externí online firmu	38
5.3. Outsourcing – Marketingová činnost	40
5.3.1. Externí Marketing	41
5.4. Outsourcing – Provozní činnost	42
6. Závěr	43
7. Seznam použitých zdrojů	44
8. Přílohy	I
8.1. Potvrzení rezervace	II
8.2. Booking confirmation	IV
8.3. Dohoda o provedení práce	VI

1. ÚVOD

Administrativní procesy jsou nedílnou součástí každého podniku. Dalo by se říci, že jsou podpůrnou kostrou správného fungování celého podniku. Nezáleží ani na velikosti podniku (zda se jedná o malou rodinnou firmu či o nadnárodní společnost), ale spíše o nalezení správného systému pro fungování těchto procesů.

Postupem času se administrativní procesy vyvíjí a to hlavně z důvodu technického postupu a rozvoje komunikačních a počítačových technologií. Dochází ke zdokonalení celého systému, k zefektivnění, ale podstata věci se nemění.

Tyto procesy kladou obrovský důraz na přesnost, pečlivost a včasné přenášení a zpracování informací. Právě k dodržení těchto požadavků má zlepšující se technická stránka věci obrovský přínos. Tyto náležitosti se navzájem doplňují a ovlivňují.

Standardní součástí administrativních procesů jsou dokumenty, formuláře a oficiální prohlášení. Cílem těchto procesů je plynulý chod společnosti, což vede ke spokojenosti jak interní tak i externí části podniku. Nedílnou součástí cíle je i finanční oblast, tedy správně organizovat finanční náklady, minimalizovat výdaje a maximalizovat zisky společnosti. Možná se na první pohled zdá, že finanční procesy nesouvisí s procesy administrativními, ale i tyto procesy se navzájem doplňují

Bez správného systému administrativních procesů nemůže společnost nikdy dosáhnout správných výsledků ve finančním odvětví. Proto má administrativa významný vliv například na vedení účetnictví. Vzhledem k tempu dnešní doby je potřeba, aby se procesy v podniku stále zdokalovaly a přizpůsobovaly se novinkám obchodního trhu.

Bakalářská práce se dělí na dvě části. První část se nazývá teoretická, druhá část je praktická. Teoretická část se zabývá vysvětlením základních pojmů v tomto odvětví jako je například administrativa, administrátor či procesní řízení atd. Je zde popsáno několik metod, kterou jsou používány ke zvyšování efektivnosti a kvality procesů, jako například metoda TGM či SIX SIGMA. V praktické části se tato bakalářská práce věnuje již konkrétní společnosti a využívání administrativních procesů v praxi. Cílem zkoumání byla vybraná menší síť hotelů, která nabízí apartmány v Praze. Majitel souhlasil se zpracováním dat a pozorováním dané činnosti.

Sama autorka této práce se přímo účastnila procesů v této společnosti, které na základě zkušenosti a odborné literatury zpracovala, v závěru této práce navrhla inovace a procesy, které mohou zlepšit fungování podniku.

Praktická část se dělí na tři části. V první části je popisován zkoumaný subjekt jak z pohledu obecné charakteristiky, tak i například z finančního hlediska. Jedná se o krátké představení společnosti, jakožto lepší pochopení zkoumaného problému a dále pochopení navrženého řešení. Ve druhé části se tato práce zabývá přímo administrativními procesy. Zkoumá jejich rozsáhlost, pečlivost, systém a jak velký důraz je na ně kladen. Již v této části práci lze najít kladné a naopak i záporné věci na fungování administrativních procesů ve vybraném podniku. Třetí a tedy i poslední část této práce se zaměřuje právě na negativní stránky nejen administrativních procesů v tomto podniku. Jejich detailnímu přezkoumání a v závěru práce nalezení řešení pro zlepšení kvality a efektivity.

2. CÍL PRÁCE A METODIKA

Hlavním cílem této bakalářské práce je vytvořit návrh řešení na zlepšení kvality administrativních procesů ve zkoumaném podniku.

Mezi vedlejší cíle patří vysvětlení základních pojmů, přezkoumání současných procesů a jejich zhodnocení. Tato podrobná analýza nám pomůže vypracovat návrh řešení v praktické části práce. Zde je vidět spojitost hlavních i vedlejších cílů.

2.1. Metodika

Tato bakalářská práce se skládá ze dvou částí a každá byla z metodického hlediska zpracována rozdílně.

Teoretická část je uvedena v kapitole „Literární rešerše“ a byla zpracována zejména na základě prostudování odborné literatury a adekvátních, ověřených internetových zdrojů. Seznam veškeré použité literatury je na konci bakalářské práce. Součástí teoretické části jsou i definice, které jsou přesně citovány-

Druhá část práce, tedy praktická část se zabývá problematikou více konkrétně.

Důležitým bodem praktické části je přezkoumání odborných dokumentů a spisů v podniku.

Je zde využíváno primárních zdrojů z konkrétního podniku, které byly nasbírány v praxi.

Je zde použita detailní analýzy či metoda dedukce. Vždy se metoda aplikuje na konkrétní praktický příklad.

Na základě realizovaných analýz v podniku je vytvořen závěr s návrhem řešení na zlepšení kvality administrativních procesů v podniku. Konečný výsledek byl konzultován s majitelem firmy a vedoucím bakalářské práce a byly provedeny finální úpravy.

3. Literární rešerše

Literární rešerše se zabývá teoretickou stránkou této práce a vymezením základních pojmů pro pochopení problematiky v druhé části práce.

3.1. Administrativa

Pojem administrativa by se dal jedním slovem vysvětlit jako správa. Tento samotný termín je poměrně přesný. Další pojmy, kterým by se pojem administrativa dal vysvětlit je například veřejná správa, správní složka či samotný úřad. I takovou definici bychom našli ve slovníku cizích slov. Administrativa je také souhrn činností, které zajišťují plynulý chod organizace (společnosti, firmy). Dalo by se říci, že administrativa je podpůrnou činností ve všech podnicích. Můžeme říci, že ať už se jedná o velkou či malou společnost, administrativa hraje vždy velkou roli. Neboť zajišťuje plynulý chod společnosti.

Administrativní činnosti jsou činnosti, které slouží k předávání, evidování informací, vedení dokumentace, ale mají i velice blízký vztah například ke statistice a shromažďování dat právě za tímto účelem. (Zuzák, Kříž, Krninská 2009)

3.2. Procesní řízení

Nejdříve je potřeba charakterizovat samotný proces. Alena Svozilová (2006) ve své knižní publikaci cituje, že proces je obecný sled činností určený k vykonání určité práce. Proces má neomezenou dobu trvání, jeden proces může trvat i po celou dobu existence firmy. Důležité je poznamenat, že působením sledů operací (popřípadě i jedné operace) se vstupní procesy mění na výstupní procesy. Výsledné výstupní procesy vedou k dalším procesům. Procesní řízení neboli Business Process Management, zkratka BPM. Jedná se o sled či soubor činností, které se zabývají výkonností firemních procesů. Jinými slovy by se dalo říci, že procesní řízení se zabývá měřením efektivnosti, jaká je úroveň podnikatelské výkonnosti v podniku. (Dědina, Odcházal, 2007)

Důležité je určit si faktory, které negativně ovlivňují chod podniku a najít, co nejlepší způsob řešení. Další pojem, který je úzce spjat s řešením problému je potenciál členů organizace. Tedy nakolik může být podnik efektivní.

Důležitá poznámka je, že všechny procesy lze změřit či popsat.

Shrnutí procesu a jeho charakteristiky jsou zejména definované jako vstupní a výstupní veličiny, závislost na vnějších i vnitřních faktorech, procesy souvisí s předcházejícími a budou souviset i s následujícími, propojenost procesů s dokumenty či návaznost na klíčový proces. (Šmída, 2007)

3.3. Administrativní procesy

Administrativní činnosti jsou jistými administrativními procesy. A to konkrétně procesy strukturované, jsou tedy vázány na standardizované, ustálené formuláře, dokumenty či spisy. Dalším rysem administrativní činnosti, chceme-li administrativního procesu je, že se jedná o činnost opakovanou. Co se týče některých vybraných, tak i o každodenní rutinu. Proto je velice důležité pracovat na zkvalitnění průběhu procesů. Ať už z časových důvodů (úspora času, za kratší dobu-více práce) či z finančních důvodů (úspora peněz, za méně peněz-více práce). Procesy bychom mohly rozdělit na klíčové (hlavní, podpůrné procesy) a na ostatní administrativní procesy (již méně důležité, ale přesto ve firmě nepostradatelné). (Řepa, 2006)

Při bližších zkoumání můžeme mezi těmito dvěma procesy najít vztahy. Tyto vztahy popsal ve své knižní publikaci Roman Zuzák, Josef Kříž a Růžena Krmenská (2009).

Jedná se o tyto tři vztahy.

$K > A$ – To znamená, že administrativní procesy nejsou na takové úrovni, aby přispěly ke zlepšení chodu společnosti. A tudíž ani nedoplňují klíčové procesy

$K = A$ – Klíčové i administrativní procesy jsou v souladu. Tento stav vede ke zlepšování procesů, jedná se o ideální vztah ve fungující společnosti.

$K < A$ - Klíčové procesy jsou nadbytečné, zbytečné pro chod společnosti. Tento stav lze nazvat jako „nadbytečná administrativa“. Tedy že vzhledem k nedostatku administrativních a nadbytku klíčových procesů vzniká nižší efektivnost.

3.4. Struktura administrativních procesů

Pro přehlednost a pro lepší analyzování a řízení podpůrných procesů je třeba si procesy rozdělit. Procesy rozdělujeme na základě základní funkce organizace. Procesy tedy můžeme rozdělit do 7 rozdílných kategorií. Detailně se tomuto problému věnuje Zuzák, Kříž a Krninská ve své knize Řízení administrativních procesů v organizacích (2009).

Proces informační – Monitoruje, analyzuje, prověřuje procesy a případně o nich vydává reporty, hlášení a zprávy (např. pro nadřízeného).

Proces personální – Personální činnost v podniku, která se zabývá například výběrem zaměstnanců. Zpracování, uchování dokumentů, pracovních smluv, personálních spisů.

Proces obchodní – Zde je nejdůležitější zmínit obchodní korespondenci a obchodní smlouvy. Co se týče obchodní korespondenci jedná se například o vyřizování pošty, odesílání důležitých emailů.

Proces rozhodovací – Zde například patří zápisy o průběhu porad, plánování porad. Tento proces je často využívám ve velkých společnostech.

Proces právní – Podnikové právní dokumenty. Jedná se zde například i o zakládací smlouvy, smlouva o likvidaci podniku, exekuci podniku. Ale i dokumenty, které například opravňují k plné moci v podniku.

Proces platební – Dokumentace plateb, které byly provedeny v podniku. Může se jednat o platby na území České republiky, ale i o platby mimo Českou republikou. Dále se rozlišuje i způsob platby na hotovostní (dále rozčlenění na platby v hotovosti či kreditní kartou) a bezhotovostní. Tyto procesy jsou velice důležité pro například chod účetnictví v podniku.

Proces kontrolní – Protokoly o kontrole. Do těchto procesů by se nepřímo dal zařadit například i administrativní audit.

Důležité je všechny procesy aktualizovat a rychle reagovat na vliv vnitřních a vnějších faktorů. Znamená to tedy, že nelze, aby po několik let fungoval daný proces stále stejně kvalitně a efektivně.

Veškeré tyto procesy jsou detailně popsány v druhé části práce již s konkrétním příkladem pro vybranou firmu. (Kříž, Zuzák, Krninská, 2009)

3.5. Administrátor

Slovo administrátor vychází z latinského ad-ministrare, což znamená spravovat nebo obsluhovat. Administrátor je osoba, která se stará o administrativní činnosti v podniku. Hlavním úkolem administrátora je tedy zajistit plynulý chod společnosti na základě správně provedených administrativních činnostech.

Hlavním úkolem administrativního pracovníka jsou činnosti spjaté s evidováním, uchováním, přepisem či analýzou dat a dokumentů. Ke své práci většinou využívá počítač (či notebook) a telefon. Dalším úkolem administrátora je i vyřizování a přijímání telefonických hovorů či vyřizování emailové korespondence.

Jak již bylo zmíněno, v každé společnosti jsou podpůrnou činností právě činnosti administrativní a tedy v každé společnosti najdeme i pracovníky na pozici administrátora. Počet pracovníků záleží čistě na vedení společnosti, ale samozřejmě i na velikosti dané společnosti. V malém podnikatelském subjektu můžeme například nalézt pouze jednoho administrativního pracovníka. Najdeme i společnosti, kde například samotný majitel (či jednatel) společnosti vykonává práci administrátora. Jedná se ale o velmi malé podnikatelské subjekty.

Místem výkonu na pracovní pozici administrátora je nejčastěji kancelářská budova, kde má pracovník svůj pracovní stůl se všemi potřebnými věcmi (zmíněno již výše). Svou pracovní kancelář může administrátor sdílet i s jinými pracovníky podniku, například ve velkých společnostech oblíbený open-space. (Kříž, Zuzák, Krninská, 2009)

3.6. Analýzy administrativních procesů

Administrativa, administrativní činnost či administrativní proces byl již definován výše. Ale je potřeba zdůraznit, že tyto procesy jsou dobře strukturované a mají menší počet alternativních řešení. Tyto procesy přispívají k užítku pro vnějšího i vnitřního klienta společnosti. Je důležité si uvědomit, že každý zaměstnanec organizace (společnosti, firmy ale i malé podnikatelského subjektu) je potencionálním účastníkem administrativních procesů, zaměstnanci většinou vstupují do těchto procesů nepravidelně (podle pracovní

potřeby) . Z toho důvodu je potřeba, aby administrativní procesy fungovaly tak jak mají. Vyžaduje se rychlá přístupnost k dokumentaci.

Organizace očekává, že díky kvalitně řízeným administrativním procesům se zvýší rychlost a kvalita ostatních procesů, zjednoduší se provádění procesů a zredukují se i náklady na chod administrativy. (Řepa, 2012)

Předpokladem účelného a účinného řešení průběhu administrativních procesů je analýza stávajících procesů. Na základě této analýzy lze navrhnout změny pro zlepšení chodu organizace. K novému uspořádání procesů logicky přispívá nespokojenost se současným procesem, ale dále také organizační změny ve společnosti (např. změna vedení, změna zaměření či změna pole působnosti společnosti) . (Řepa, 2006)

Analýzou jsou zjišťovány charakteristiky procesů, mezi které například patří struktura, přínosy pro uživatele, časová náročnost pro zpracování či dosahovaná kvalita.

Každá tato analýza má speciální požadavky na provedení.

Při analýze kvality zpracování je důležité se zaměřit na požadavky, které jsou dané zákonem, směrnicemi nebo normami, které například udává stát. Tyto normy je pochopitelně třeba dodržovat bez ohledu o jaký druh procesu se jedná a zda v konečné fázi je proces kvalitní či nikoliv. Dále při této analýze je třeba systémově zachytit vzájemné vztahy a součinnost. (Svozilová, 2011)

Při analýze časové náročnosti zpracování se posuzuje spotřeba času na jednotlivé operace. Kolik která operace zabere pracovníkovi času a jak dlouho dobu jí musí věnovat, dále do toho patří i jak dlouho dobu mu například zabere příprava na činnost. U této analýzy se setkáváme se dvěma metodami. Přímá a nepřímá metoda.

Mezi přímé metody můžeme zařadit tzv. vlastní snímky. Což znamená, že každý zaměstnanec si zaznamenává v průběhu dne časový průběh všech operací. Samozřejmě, že efektivita této práce je přímo úměrná zájmu pracovníka o jeho pozici a pracovní náplň.

Mezi nepřímé metody patří pozorování druhou osobou, která danou práci a její časový sled zaznamenává a dále jej pak zkoumá a hledá řešení. (Kříž, Zuzák, Krninská, 2009)

3.7. Zvyšování efektivity

Úkolem každého podnikatelského subjektu, každé organizace, je vedení ke zlepšování procesů a to všech, které se v subjektu vyskytují, hlavním úkolem je zajistit co největší efektivity, ať už například výroby, času či pracovní síly.

Tedy je potřeba klást důraz i na zlepšování administrativních procesů. U tohoto procesu se můžeme zaměřit na vnějšího nebo vnitřního zákazníka. Vnitřním zákazníkem je myšlen zaměstnanec. (Řepa, 2006)

3.8. Kvalita administrativních procesů

Nedílnou a podstatnou částí ohledně administrativních procesů je úsilí o zvyšování kvality. Uplatňuje se mnoho metod v této oblasti. (Svozilová, 2011)

3.8.1. Metoda TQM

Zkratka TQM neboli Total Quality Management je komplexní technika, která klade důraz na řízení kvality v daném podniku.

Total – Jedná se o zapojení všech pracovníků do procesů, které probíhají ve vybraném podniku. Efektivní využití všech pracovníků.

Quality – Jedná se o princip kvality v dané organizaci.

Management – Princip se prolíná všemi úrovněmi řízení v podniku a zasahuje do všech manažerských sfér. (Svozilová, 2011)

3.8.2. Metoda SIX SIGMA

Jedná se o komplexní metodu řízení, která se zaměřuje na neustálé průběžné zlepšování a inovování v podniku. Orientuje se velice často na zákazníka a na jeho potřeby a pomocí potřebné analýzy se snaží o zlepšení. Hlavním cílem této metody je mimo jiné maximalizace zisku, minimalizace nákladů a redukce podpůrných zdrojů.

(Managementmania, 2011-2013)

Výčet dalších metod, které jsou používány v řízení

- Metoda 5S
- LEAN
- VSM (Value Stream Mapping)
- Metoda SMED
- Metoda DMAIC
- Metoda DMADV
-

3.9. Outsourcing

Co je to outsourcing

Vymezení pojmu outsourcing je pro tuto bakalářskou práci více než podstatné, protože pojem outsourcing nabízí klíčové řešení v dané problematice, která je detailně popisována v druhé části práce.

Outsourcing je pojem, který vychází z americké obchodní angličtiny a najít jeho český ekvivalent je velice složité a proto se s českým překladem v obchodním prostředí ani nesetkáme. Outsourcing vychází z anglického slova „to outsource“, který lze přeložit jako vytěsnit nebo odsunout.

Outsourcing je stav, kdy vstup, který by firma získala ze svých zdrojů, koupí od jiného podnikatelského subjektu jako službu nebo zboží. Tímto úkonem se odstraní interní činnost, která souvisí s obhospodařováním zdroje. Podnik od sebe od sebe zdroj odsune (out) a vloží mezi sebe a zdroj další subjekt (např. externí firmu).

Outsourcing je dělba práce, nákup polotovarů, finanční půjčky ale ve své podstatě veškerá obchodní činnost ze všech oblastí. (Rydvalová, Rydval, 2007)

Hlavními problémy a otázky, který si zadavatel může pokládat jsou : finanční otázky vytěsnění, co vytěsnit, zda vůbec vytěsnit, důsledky vytěsnění a možné problémy spojené

se změnou stavu. Problematika outsourcingu je strategickou problematikou a týká se vrcholového vedení v daném podniku.

Opakem outsourcingu je pojem „insourcing“. Jedná se o stav, kdy podnik obhospodařuje zdroj interně a služby zdroje poskytuje i jiným podnikům. (Bruckner, Voříšek, 1998)

3.9.1. Důvody outsourcingu

Předpokladem úspěšného outsourcingu je přesné stanovení cílů, která daný podnik má.

Mezi základní čtyři důvody outsourcingu řadíme oblasti konkurenční, finanční, organizační, věcné.

Podstatou konkurenčních důvodů je získání náskoku oproti konkurenci, jedná se o cíl orientovaná na vzdálenou budoucnost.

Věcné důvody se týkají zdokonalení v oblasti hlavní činnosti. Většinou se zde jedná o rozvoj, dalším důvodem může být i udržení tradice.

Podstatou finančních důvodů je snížení nákladů a zvýšení výnosů. Tento důvod se nepovažuje za dobré určit si jako hlavní důvod využití outsourcingu. Finance, myšleno jako náklady, jsou, spíše než důvodem k outsourcingu, rozhodovacím nebo hodnotícím faktorem. Organizační hledisko se snaží o zjednodušení manažerské práce a zploštění organizační struktury daného podniku. (Bruckner, Voříšek, 1998).

3.9.2. Výhody outsourcingu

K outsourcingu v poslední době přechází mnoho podnikatelských subjektů z důvodu zvýšení kvality výrobků či služeb a úspore nákladů. Využití outsourcingu nabízí mnohé výhody pro podnikatele, můžeme mezi ně například zařadit tyto konkrétní příklady

- odpadá odpovědnost za oblast a její řízení
- snížení nákladů
- úspora času
- přístup je světové úrovni
- rozložení nákladů

- možnost snadnější fúze podniku
- nové technologie (Voříšek, 1998)

3.9.3. Rizika outsourcingu

Outsourcing může při nesprávném výběru externí firmy znamenat i nenávratné ztráty pro daný podnik, mezi hlavní rizikové faktory outsourcingu patří například:

- selhání outsourcingu
- bankrot dodavatel
- únik informace
- únik know-how
- ztráta kontroly nad procesem
- narušení ostatních podnikových procesů
- porušení obchodního tajemství
- nepředpokládané náklady
- nerespektování smlouvy
- nízká zkušenost (Stýblo, 2005)

3.10. Obchodní a osobní korespondence

Korespondence by se dala nazvat jako jeden z hlavních pilířů administrativy. V dnešní v době moderní technologie, máme několik druhů korespondence. Mezi nejčastější korespondence patří korespondence písemná, mezi tento typ patří například klasický dopis tak i elektronická pošta – email. V době elektronické pošty klasická korespondence (myšleno dopisy) ztratila již svůj dřívější význam. Obchodní korespondence má dokumentární hodnotu a vyhotovuje se uvnitř organizace bez ohledu na jejich charakter.

Charakterem se rozumí například to, že zde patří například obchodní společnosti a živnosti, ale i například obecní úřady či ministerstva. Osobní korespondence tvoří dopisy vedoucích pracovníků organizací adresované vedoucím pracovníkům ať už přímo v jejich firmě či v jiné. Přispívá ke zlepšení vztahů mezi pracovníky a to jak na vyšších pozicích, tak i na běžných. Korespondence vytváří dokonce i image organizace, ale především vytváří image toho, kdo dopis psal a kdo se pod něj podepsal. Americký podnikatel M.H.McCormack ve své knize „Co vás nenaučí na Harvardu“ napsal, že „dopisy jsou vašimi vyslanci“. Laicky řečeno, že i obyčejný dopis může udělat pozitivní či naopak negativní první dojem a proto je potřeba se této části administrativy věnovat a pracovat na jejím zlepšení. Konkrétně tato část je velice podceňována. Dobře zvolená korespondence odráží situaci ve firmě a může ji dobře prezentovat na trhu. Jedná se o součást podnikové kultury. Ať už uživatelé zvolí jakoukoliv formu korespondence (dopis, fax, email, chat, skype) je nutné dodržovat některé zásady. Samozřejmě se tyto zásady nedají aplikovat na každou provedenou korespondenci, záleží s kým ji vedeme a na jak moc formální úrovni je. Hlavním úkolem korespondence je konečného příjemci sdělit nějakou informaci. Pisatel by si měl s dostatečným přehledem shromáždit veškeré informace k problematice, kterou chce příjemci sdělit. Informace analyzovat a vyvarovat se chybnému sdělení. Jedním z hlavních úkolů a mnohdy i nejvíce složitým patří vhodná formulace sdělení. Je tedy potřeba vhodně zvolit celkový text, problém, který má sdělení vyřešit a argumenty o které se bude celkově opírat. (Kunstova, 2009)

Stylizace dopisu odpovídá úrovni příjemce. Jinou úroveň má korespondence, kterou píše rodinnému příslušníkovi a naopak například svému nadřízenému. Pro lepší porozumění je vhodnější volit kratší věty a ne dlouhá souvětí. Text členit do odstavců pro lepší přehlednost. Sdělení by mělo obsahovat poměrně málo cizích slov a odborné terminologie (pokud se nejedná o sdělení například mezi dvěma odborníky v dané problematice). Každá korespondence by měla obsahovat jeden hlavní cíl, co chceme příjemci sdělit a není tedy dobré přidávat do textu problematiku s více odvětví. Působí to zmatečně a ztrácí to na důvěrnosti. Věci, při které text ztrácí na důvěrnosti jsou bezesporu gramatické chyby a proto zde platí 100% kontrola textu a pokud možná naprostá jistota, že text byl napsán a poté odeslán ve správné gramatické formě. (Kříž, Zuzák 2006)

4. Praktická část

V praktické části se autorka věnuje již konkrétní společnosti, jsou zde zkoumány reálné administrativní procesy, které jsou ve firmě využívány. Je zde vypsána jejich detailní analýza včetně návrhu na zlepšení celého chodu administrativních procesů.

Důvodem výběru je více jak dvouleté pracovní působení autorky v této společnosti, kde za tuto dobu nasbírala mnohé zkušenosti z oblasti administrativy. Právě administrativa je klíčovým podpůrným bodem celého řízení chodu společnosti.

Cílem autorky je poukázat na fungující chod společnosti, kde je kladem důraz na pečlivost, efektivnost, kvalitu a rychlost administrativních procesů. Veškeré procesy jsou zde orientovány na zákazníka a proto i v této společnosti by se dalo razit heslo „náš zákazník – náš pán“. Koncový zákazník, v tomto případě hotelový host, by měl vždy odcházet spokojený se službami, které mu tato konkrétní společnost nabízí. Administrativní činnost společnosti by se ho neměla absolutně dotýkat, ale i přesto nebýt správného zpracování administrativy, neodcházel by zákazník spokojen a jistě by neuvažoval o návratu.

Je důležité zmínit, že se jedná o poskytování služeb zákazníkům, nikoliv o výrobu. Veškeré procesy v podniku jsou tomu přizpůsobeny.

4.1. Profil společnosti

Firma, která po Praze poskytuje síť ubytovacího zařízení s trefným názvem DownTown Suites, funguje na českém trhu už od roku 2001, kdy byla zapsána do obchodníku rejstříku. Původním předmětem podnikání společnosti byla daňová evidence a obchod s nemovitosti. Nejdříve působila na tržů nemovitostí, kde se soustředila na prodeje a pronájmy bytových i nebytových prostorů.

Od roku 2008 se společnost začala zaměřovat na krátkodobé pronájmy a na hotelovou činnost. Ubytovací zařízení dostala název DownTown Suites, aby jednoduše charakterizovala svůj hlavní cíl.

4.2. Charakteristika DownTown Suites

Jak již bylo zmíněno výše, jedná se o ubytovací zařízení, které je orientováno na zahraniční klientelu a jejich krátkodobé pobyty v Praze, jak již za účelem dovolené popřípadě služební cesty.

Slovní spojení DownTown Suites, tedy název našeho zařízení vychází z anglického slova „downtown“, které by se dalo přeložit jako centrum. Ve Spojených státech je toto spojení využíváno daleko častěji než klasické mezinárodní slovo „centrum“. Bývá to označení pro centrum velkoměst, nikoliv malých měst. Slovo Suite popřípadě Suites by se dalo přeložit jako typ ubytování nebo typ hotelového pokoje, který hostům nabízí větší komfort a pohodlí než klasický hotelový pokoj. Můžeme zde hovořit o prostoru nebo o lepších službách.

Aby se vysvětlila podstata ubytovacího zařízení DownTown Suites a proč je i víceméně nesprávné ho zařazovat do klasického hotelového businessu, je potřeba si definovat právě tu rozdílnost.

Hotelový pokoj v zařízení vyšší kategorie nabízí hostům samozřejmě čistý a příjemný prostor pro pobyt. Nalezneme v pokoji kvalitní postel, koupelnu a toaletu.

Pokoje typu Suite nabízí hostům ten samý servis, kde je například kvalitní postel a čistota samozřejmostí, ale i přesto zde hosté dostanou něco navíc. Jedná se o větší prostor, součástí pokoje je i obývací část a malá kuchyňka s veškerým vybavením. Nejedná se tedy o pokoj, ale o apartmán.

Zařízení DownTown Suites tedy nabízí pro hosty kvalitní ubytování s kompletním zázemím v centru nebo poblíž centra Prahy. Tento název je tedy více než trefný.

Síť apartmánů DownTown Suites působí aktuálně ve 3 lokalitách a v dalších 2 by měla působit do konce roku 2017. Zařízení má momentálně celkově 21 apartmánu o celkové kapacitě až 70 lůžek.

Nabízí apartmány pro 1-6 osob. Hosté si mohou rezervovat několik typů apartmánů, co se nejvíce hodí pro jejich účel cesty. Pro jednodenní služební cesty je v portfoliu nabídky například apartmán typu Superior Studio – malý apartmán s kvalitní postelí, koupelnou a malým kuchyňským koutem. Pro víkendové pobyty s rodinou se naopak hodí prostorné apartmány, které například disponují i terasou. (Vlastní zpracování, 2015)

4.2.1. Charakteristika jednotlivých lokalit

Zařízení DownTown Suites má své apartmány ve 3 lokalitách

Kodaňská 13, Praha 10, Vršovice

Apartmány na této adrese jsou provozovány od roku 2008. Pro klienty je zde připraveno 13 apartmánů. V každém apartmánu naleznete prostornou ložnici, kuchyňský kout, obývací pokoj a koupelnu včetně sociálního zařízení. Jsou zde apartmány pro jednu osobu i například pro 6 -ti člennou rodinu. K dispozici je hostům recepce a veškeré recepční služby.

Právě zařízení na Kodaňské ulici jako jediné disponuje recepcí a proto veškerá administrativní činnost je řízena z jedné recepce i přesto, že lokací je více.

Tato skutečnost je také stěžejním problémem správného fungování sítě apartmánů po Praze. Tato problematika je vysvětlena v dalších kapitolách práce.

Dostupnost do centra je vzhledem k dobrému dopravnímu spojení otázkou 15 minut. Na této adrese je zaručeno i privátní parkování pro hosty za příplatek. Dle zkušeností provozovatelů je právě možnost bezpečně zaparkovat jedna ze stěžejních věcí, že si host vybere zrovna toto zařízení pro svůj pobyt.

Chlumova 28, Praha 3, Žižkov

Apartmány na pražském Žižkově jsou provozovány od podzimu 2014 a velice rychle si získaly oblibu u zahraničních, ale i u českých klientů, které je vzhledem k příznivé cenově nabídce využívají pro své služební cesty. Na této adrese je k dispozici 7 apartmánů.

Všechny apartmány jsou plně vybaveny.

Jak již bylo zmíněno výše, není zde k dispozici recepce, personál je k dispozici na telefonu či na emailové adrese, veškeré potřebné úkony se vykonávají na předešlé adrese.

Check-in pro hosty funguje na základě kódu, který je vygenerován pro každou rezervaci. Po uskutečnění rezervace se hostovi odesílá email s veškerými potřebnými informacemi k příjezdu.

Platba je stahována z kreditní karty, kterou host uvedl při rezervaci na některém z rezervačních portálů (Booking, HRS, Expedia).

V případě telefonické rezervace je host povinen sdělit údaje o své kreditní kartě.

Dostupnost do centra se pohybuje okolo 10 minut, na stanici metra Florenc cesta trvá 5 minut.

Velkou výhodou je blízkost tzv. business center. Jeden z důvodů proč je právě tato lokalita oblíbená pro účely služebních cest.

Pařížská 1, Praha 1, Staré město

Na lukrativní adrese v historickém centru města je od roku 2014 v provozu zatím jen jeden apartmán, ale do budoucna je plánováno rozšíření.

Apartmán až pro 6 osob se nachází hned u Staroměstského náměstí.

Právě lokalita je hlavním lákadlem pro zahraniční klientelu, která se rozhodla strávit například letní prázdniny v Praze.

Ani na této adrese není k dispozici recepce. Systém pro příjezd hostů funguje stejným způsobem jako pro ubytovací zařízení na Žižkově.

Systém placení je také stejný jak u předešlé lokality.

4.3. Konkrétní administrativní procesy ve vybraném podniku

Veškerá administrativa pro všechna 3 zařízení je centralizována na hlavní recepci, jak již bylo zmíněno výše, jedná se o recepci na Kodaňské ulici. Recepce zde funguje každý den od 8,00 – 20,00.

V první části práce bylo definováno 7 administrativním procesů, veškeré procesy jsou vysvětleny na vybraném podniku

4.3.1. Procesy obchodní

Proces obchodní byl definován jako proces, který řeší obchodní korespondenci, obchodní smlouvy ale i například odesílání důležitých emailů.

Právě správné odesílání mailů s veškerými potřebnými informacemi má svůj podíl na správném fungování apartmánů, zvláště u zařízení, které nedisponuje recepcí. Informační emaily obsahují veškeré potřebné informace k příjezdu, důležité kontakty (telefon, emailová adresa recepce), podmínky k platbě, heslo na bezdrátové internetové připojení a případně doplňkové informace například o parkování.

4.3.2. Procesy platební

V tomto podniku se procesy platební vymezují především na dokumentaci plateb, které byly v daném podniku uskutečněny. Jedná se jak o platby vydané, tak i přijaté. Vydané i přijaté hotovostní platby jsou vedeny v účetní pokladně, kterou vede vedoucí recepce. Host může platit hotově v českých korunách či v eurech, popřípadě kreditní kartou. Ve výjimečných případech je možná i úhrada bankovním převodem, kdy se jedná o tzv. platbu na fakturu. Tato možnost se ale poskytuje jen stálým hostům nebo firemním zákazníkům, kteří využívají tzv. korporátní rate.

Korporátní rate je zvýhodněná cena pro stálé firemní zákazníky, kteří zařízení využívají jen na přespání během služební cesty.

Ke každé platbě je vystavena faktura, aby bylo vše účetně v pořádku.

Vedoucí recepce archivuje vydané i přijaté faktury po dobu 1 měsíce a připravuje poklady pro účetní oddělení.

Vedoucí recepce disponuje firemní kreditní kartou a určitým obnosem hotovosti, aby mohl tak zajistit fungující chod apartmánů. Zajišťuje drobné nákupy v podobě drogerie, kancelářských potřeb či drobných potravin. V případě větších výdajů se vše konzultuje s majitelem společnosti. Větších výdajem je myšlena například vzniklá škoda na majetku přesahující 10tis Kč nebo její výrazné opotřebení. Pro tyto výdaje slouží firemní kreditní karta, kde je nastaven limit dostatečné výše.

Hotovostní výdajové platby jsou vedeny v pokladně. Platby kreditní karty si vede účetní oddělení už samo.

V případě účetních nesrovnalostí jedná účetní oddělení přímo s vedoucím recepce, který ručí i za bezchybný finanční chod apartmánů.

Pokud se vyskytne ve faktuře chyba, jedná se většinou pouze o nepozornost a do této doby nedošlo k žádnému závažnějšímu problému ze strany zaměstnanců.

4.3.3. Procesy personální

Tento proces se zabývá, jak už název napovídá personální činností v podniku. Součástí tohoto procesu je nejen výběr vhodných zaměstnanců, ale zaručit správné fungování zaměstnanců v celém pracovním procesu. V případě nesprávného chodu ze strany zaměstnanců je situace okamžitě řešena.

Společnost DownTown Suites disponuje 7 stálými pracovníky.

Řádným zaměstnancem je pouze vedoucí recepce, tato pozice by se dala nazývat i jako manažer provozu.

Dále společnost disponuje čtyřmi brigádníky a dvěma živnostníky, kteří každý měsíc vystavují fakturu, ve které fakturují své služby za provedené období.

Brigádníci, z velké většiny se jedná o studenty vysokých škol, jsou přijímány na základě pracovního pohovoru a je s nimi podepsána tzv. Dohoda o provedení práce (DPP). Dohoda je podepsána na období jednoho kalendářního roku a její rozsah činí 300 hodin. Vzor dohody nalezneme v přílohách práce. Brigádníci jsou placeny od hodiny, na konci měsíce jsou jim sečteny odpracované hodiny a na základě toho je jim poslána příslušná částka na bankovní účet. Brigádníci se střídají na recepci s vedoucím recepcie a to **bud** na denních směnách 8,00 – 14,00 popřípadě na nočních směnách 14,00 – 20,00.

Směny jsou dohodnuty vždy na měsíc dopředu, kdy vedoucí recepcie má přednostně denní směny (8,00 – 14,00).

Pro lepší přehlednost jsou směny sepsány v tabulce v programu Excel. Tabulka slouží i pro kontrolu na konci měsíce, že si každý brigádník zapsal správně své odpracované hodiny.

Vedoucí recepcie si vede arch s odpracovanými hodinami jednotlivých brigádníků, na konci měsíce odesílá elektronicky součet veškerých hodin mzdové účetní.

Podstatným článkem celého zařízení je zajištění úklidových služeb. Na 3 lokality apartmánů připadají dvě pokojské, které fungují flexibilně, což znamená, že mezi místy přejíždějí podle obsazenosti a aktuální potřeby. Na konci každého měsíce fakturují předem dohodnutou částku za provedený úklid bez ohledu na to, kolik hodin odpracovaly.

Dohodnutá částka je fixní a nemá na ní vliv obsazenost apartmánů nebo sezónnost (Hlavní sezóna – více práce – větší obsazenost – větší frekvence odjezdů a nájezdů hostů).

Vedoucí recepcie tyto faktury kontroluje, eviduje a předává účetnímu oddělení firmy.

Vedoucí recepcie dohlíží na fungování celého systému pro pokojské. Každé ráno je vytištěn kompletní přehled obsazenosti, aby pokojské věděly, které pokoje jsou obsazené, kolikátý den hosté bydlí (důležité pro tzv. pobytové úklidy – výměny ručníků či ložního prádla), které pokoje odjíždějí a které naopak přijíždějí, aby bylo vše připraveno do 14,00. Tento

čas je pevně stanoven pro tzv. check-in. Čas, od kdy se hosté mohou ubytovat ve svých apartmánech.

Veškeré personální spisy včetně podepsaných pracovních smluv jsou pečlivě uschovány a archivovány pod vedením mzdové účetní.

Pro správné fungování personálních procesů jsou jednou v měsíci ve firmě pořádány schůze, kde se všichni pracovníci včetně majitele schází a debatují o problémech provozu. Je zde velice důležitá i zpětná vazba majitele.

4.3.4. Procesy informační

Tento proces byl v první části této práce definován jako proces, který monitoruje, analyzuje a prověřuje procesy v podniku. Je to zde myšleno jako souhrn veškerých procesů, které podnikem procházejí. V konečné fázi by měl být vydán report, hlášení popřípadě zpráva, která o tom podává potřebné informace. V tomto procesu je možnost vidět určitou hierarchie. Tedy určité uspořádání pracovním pozic a jejich nadřazenost a podřazenost. Brigádníci na pozici recepčních po každé své směně píše tzv „denní report“, který je připraven na druhý den pro vedoucího recepce. Denní report je aktuální přehled obsazenosti, který apartmán je obsazen a která nikoliv. U každého apartmánu je poznámka ohledně zaplacení pobytu, jestli je pobyt zaplacen nebo ne. Dále je v reportu možnost poznámky, kde se například píše, pokud měl host nějaký speciální požadavek nebo stížnost a je potřeba k tomu jednání manažera.

Vedoucí recepce, manažer je s majitelem firmy víceméně v každodenním kontaktu, aby ho informoval o chodu firmy, dává mu patřičný report. Jedná se ale o emailové konverzace nebo krátké telefonáty.

Na konci každého měsíce manažer připravuje pro majitele ucelený report. Report má za úkol monitorovat určité činnosti za jeden kalendářní měsíc.

4.3.4.1. Reporty

Report ohledně obsazenosti:

Tento report informuje o přehledu obsazenosti za jeden kalendářní měsíc, které pokoje byly obsazené a které. Například v hlavní sezóně (březen – říjen) jsou obsazovány větší pokoje, protože za účelem návštěvy Prahy jezdí především rodiny nebo skupiny přátel. Naopak ve vedlejší sezóně (listopad – únor, vyjma období Silvestra) se pro změnu obsazují menší pokoje. Jezdí často Češi za účelem služebních cest. V reportu se objevují i čísla, za kolik byly pokoje prodány, kolik činila provize pro rezervační portály. Detailnější podklady pro zjištění zisku už ale vypracují účetní a není to v kompetenci manažera. Tento report slouží spíše jen jako hrubý podklad pro detailnější analýzu.

Report ohledně nákladů:

Měsíční report o nákladech odesílá vedoucí recepce účetní, která ho dále využívá při celkové kalkulaci. Jedná se o přehlednou tabulku, ve které jsou detailně rozepsány náklady, které byly placeny z pokladny recepce. Jedná se o nákupy drogerie (desinfekční prostředky, toaletní papír, kosmetické prostředky), potraviny na snídaně (jen v apartmánech na Kodaňské je možno využít bufetové snídaně). Nárazové nákupy například v podobě kancelářských potřeb (papíry, tužky) a náklady na opravy (šroubky, lepidla). Na konci měsíce je hlavní účetní i odesílána kompletní pokladna, kde je přehled veškerých hotovostních plateb.

Report ohledně odpracovaných hodin brigádníků:

Jedná se o report, který je každý měsíc odesílám mzdové účetní, aby byly brigádníci finančně ohodnoceny na základě odpracovaných hodin. Je zde i zpětná kontrola pro majitele, zda si brigádníci nepíší více hodin, než bylo odpracováno. Počet hodin brigádníků by měl být každý měsíc stejný, i když pokud například vedoucí recepce má v daný měsíc dovolenou počet hodin brigádníků je vyšší. Přesčasy jsou hrazeny.

Report ohledně stavu měřidel:

Každý měsíc provede vedoucí recepce ve všech třech lokalitách odečet vodoměru a plynoměru, údaj zapíše do tabulky v programu Excel. Tabulka je koncipována tak, že pomocí vzorců a předešlých údajů počítá pravidelný měsíční tok. Majitel tak může zjistit přibližnou spotřebu energií, porovnat měsíce a v případě vyšší spotřeby přijít na závadu.

Report, Kniha jízd:

Vzhledem ke skutečnosti, že jsou apartmány provozovány ve třech lokalitách a v budoucnu přibudou další dvě, má manažer k dispozici služební vůz. Služební vůz slouží především k rychlé přepravě mezi jednotlivými lokalitami, převážení věcí a v případě problémů vyřešit problém efektivně, tedy v nejkratší možný čas.

Každý měsíc manažer vypracuje v předem připravené tabulce tzv. knihu jízd. Tedy přehled veškerých tras, které za daný měsíc uskutečnil. Důležité je v reportu označit trasy za soukromým účelem a tyto trasy eliminovat na minimum.

Součástí reportu je přehled nákladů na pohonné hmoty.

Manažer má daný finanční limit na pohonné hmoty, vše nad rámem limitu si hradí sám.

Platby za pohonné hmoty je možné hradit firemní kreditní kartou či hotovostí z recepce.

Finální měsíční report je odesílám elektronicky majiteli a účetní, která knihu jízd archivuje pro kontroly ze strany finančního úřadu.

4.3.5. Procesy rozhodovací

Tímto procesem se spíše zabývají majitele popřípadě vlastníci firem.

V menších měřítku lze do rozhodovacího procesu řadit například pořádání porad a jejich případné zápisy.

Jak už bylo zmíněno v textu o personálních procesech, pravidelné porady nejsou v této společnosti výjimkou.

Probírají se zde aktuální problémy a připomínky k chodu apartmánů, cílem porady je nalézt při řešení problému naleznout nejlepší možný řešení. Zápisy z porad nejsou oficiálně vedeny. Každý účastník porady si píše své poznámky, které považuje za nezbytné nutné a

přínosné. Na poradách jsou ze strany vedení přidělovány podřízeným úkoly, které je potřeba splnit. Opět o tomto nejsou vedeny žádné zápisy.

4.3.6. Procesy právní

Do tohoto procesu lze zařadit veškeré právní dokumenty, zakládací smlouvy, smlouvy o likvidaci podniku atd.

Veškeré právní dokumenty jsou archivovány a jsou v absolutní kompetenci majitele firmy.

4.3.7. Procesy kontrolní

V tomto procesu se objevují veškeré kontrolní protokoly a spisy. Jejich hlavním úkolem je zajistit kontrolu nad chodem společnosti, jedním z nástrojů jsou pravidelné měsíční reporty, které byly popsány v informačním procesu.

Tyto kontrolní protokoly slouží pro zpětnou kontrolu pro samotného majitele. V případě nesrovnalostí by bylo vše okamžitě řešeno.

Všechny zmíněné procesy jsou aktualizovány a reagují na vliv vnitřních a vnějších faktorů, které je mohou pozitivně i negativně ovlivňovat.

Společnost má snahu, aby veškeré tyto procesy byly využívány efektivně bez zbytečných nákladů.

Pokud by se tyto procesy neaktualizovaly na základě vnitřních a vnějších faktorů není možné zaručit bezproblémový chod společnosti.

Většina administrativním procesů je řízena ze strany manažera, vedoucího recepce

4.4. Řídící struktura podniku

4.4.1. Vedoucí recepce, manažer provozu

Tato pozice má na starosti zabezpečit správný chod apartmánů, má na starosti veškerou administrativu.

Místem výkonu je hlavní recepce, která se nachází v lokalitě na Kodaňské ulici. Vedoucí recepce je ale povinen zajistit správný chod ve všech třech lokalitách bez ohledu na to, že ne všude je recepce a tedy fyzická přítomnost personálu.

Absolutní nutnost je znalost anglického jazyka, jak psaným tak mluveným slovem.

Většina telefonátu a konverzací je vedena v anglickém jazyce.

Vedoucí recepce musí také disponovat řidičským průkazem skupiny B, aby se mohl mezi jednotlivými lokalitami přemísťovat automobilem, vlastním či služebním.

Provozní problémy jsou v kompetenci manažera a je jeho povinnost zajistit řešení co nejdříve. Problém je nutné vyřešit co nejdříve i z důvodu aby se komplikace nedotkla samotného hosta, aby se například nestalo, že host přijede do apartmánu, kde neteče voda nebo nefunguje topení.

Mezi hlavní administrativní činnosti manažera patří vyřizování rezervací, odpovídání na emaily, vyřizování telefonických objednávek, vypracování reportů a přehledů z provozního hlediska.

Vzhledem k tomu, že hlavním místem výkonu je recepce, jednou z náplní práce je i komunikace s klienty, jejich ubytování a případná asistence během pobytu.

Mimo jiné dohlíží na ostatní zaměstnance v podniku. Je zde nutná kontrola rezervací, vystavených faktur, přijatých faktur a čerpat i ze zpětné vazby hostů. Například zda byli spokojeni s personálem nebo čistotou apartmánu.

Další pracovní povinností na této pozici je zajistit i vhodně zvolený marketing, aby se laicky řečeno více prodávalo. V této oblasti se ovšem nabízí možnost využití externí firmy.

V případě problémů podává patřičný report majiteli firmy.

4.4.2. Brigádníci na postu recepční

Brigádníci, kteří pracují na postu recepční jsou zodpovědní za chod recepce po dobu jejich směny, v případě problému debatují vše s vedoucím recepce. Hlavní náplní je zajistit bezchybné vyřizování rezervací spojené s veškerou administrativou (poslat informační email k příjezdu, zodpovědět veškeré dotazy hosta), dále postarat se o příjezdy, ubytování hosta, sdělení informací k pobytu popřípadě s nimi vyřešit platbu. Je nutná znalost anglického jazyka.

Další podmínkou pro přijetí na tuto pozici je například milé vystupování, odolnost vůči stresu, pečlivost a časová flexibilita (směny nejsou pravidelné).

4.4.3. Účetní oddělení

Účetní oddělení má na starosti zajistit veškerou účetní administrativu podniku a zajistit správný chod z finančního hlediska. Spravuje i hlavní pokladnu firmy. Kontroluje veškeré faktury z recepce.

Řeší podklady pro finanční úřad, podklady pro DPH, mzdové záležitosti.

4.4.4. Externí pracovníci

Na tento krátký odstavec bude navazovat další kapitola této práce. Právě externí pracovníci jsou jedním z hlavních problémů v tomto podniku a je zde prostor pro výrazné zlepšení.

V odvětví ve kterém se vybraná firma DownTown Suites pohybuje, dochází velmi často k provozním problémům, ale na druhou stranu k problémům nedochází tak často, aby zde byl prostor pro stálou pracovní pozici. Veškeré problémy se stávají nárazově. Nabízí se zde řešení v podobě externích firem nebo konkrétních externích pracovníků.

4.5. Provozní problémy ve vybraném podniku

Pro pochopení problematiky je nutné si vysvětlit, co to vůbec znamená provozní problém.

Apartmány jsou využívány po celý rok a je nutné zajistit jejich chod. Logicky jsou apartmány opotřebovány a je nutné čas od času zajistit jejich opravu.

Jedná se na jedné straně o běžné opravy, například opravit rošt postele, přivrtat police, vyměnit žárovky. Za delší časové období je nutné zajistit opravy většího rozsahu, například vymalovat pokoje, vyměnit použitý nábytek.

Mezi závažnější provozní problémy se řadí například rozbité topení, nefunkčnost klimatizace v letních měsících, absence teplé vody či výpadky elektřiny.

Možnost řešení daného problému je rozepsáno v dalších kapitolách.

5. Definice problému ve vybrané firmě

Hlavním problémem ve vybrané firmě síť apartmánu DownTown Suites je centralizace pouze v jedné lokalitě.

Veškerá administrativa je řízena na hlavní recepci v Kodaňské ulici, kde za vše ručí jeden vedoucí, manažer i přesto že se jedná o více lokalit a síť apartmánu je rozsáhlá.

Problém centralizace se ukazuje jak v oblasti administrativy, ale právě i v oblasti provozních problémů.

Jak již bylo zmíněno v předešlé kapitole vybraný podnik není natolik velký, aby bylo například zapotřebí přijmout dalšího manažera, který by se staral o jednu samostatnou lokalitu.

Na manažera podniku je tedy vyvíjen poměrně velký tlak a může tak docházet k ne vždy stoprocentnímu plnění práce vzhledem k množství zadané práce.

Na základě rozhovoru s vedením recepce a majitelem firmy byly definovány tři hlavní oblasti, ve kterých je potřeba najít řešení pro zlepšení jejich fungování.

Jedná se o administrativu, marketing a provozní záležitosti podniku.

Veškerou administrativu má nyní na starosti vedoucí recepce.

Marketing apartmánů nemá na starosti žádný pracovník a potenciál této činnosti je nevyužitý.

Provozní záležitosti, například opravy jsou zajišťovány laicky řečeno vlastní silou. Tato oblast je velmi podceňovaná a chybí v ní systém. Proces opravy je zdlouhavý.

5.1. Možnost řešení problému

Pokud v podniku DownTown Suites dochází k centralizaci na jednu konkrétní lokalitu, ale na druhou stranu není zde prostor pro přijetí dalšího zaměstnance na pozici manažer či administrativní pracovník nabízí se zde řešení v podobě externích firem, tedy v podobě tzv. outsourcingu.

Pojem outsourcing je detailně popsán a vysvětlen v teoretické části bakalářské práce.

5.2. Outsourcing – Administrativní činnost

V pracovním popisu vedoucího recepce, manažera je zajistit správný chod administrativních procesů ve všech třech lokalitách, kde jsou apartmány k dispozici zahraničním hostům.

Administrativa pro všechna zařízení bývá zdlouhavá, časově náročná a může docházet k chybám vzhledem k tomu, že to není odděleno dle lokalit.

Vzhledem k dnešní době, ve které se většina problémů dá vyřešit tzv. online, nabízí se i online řešení v oblasti administrativy pomocí externí firmy a oddělit tak administrativu dle lokalit.

Manager už by pak jen sledovat reporty a kontroloval správné fungování administrativních procesů.

5.2.1. Online externí firma

Pokud by se firma DownTown Suites rozhodla využít služeb externích firem v oblasti administrativy pomocí online firem, na českém trhu je možné najít několik fungujících společností, které tyto služby poskytují.

Projekt Online sekretářka, která vznikl pod záštitou společnosti U.N.A. consulting s.r.o. se snaží právě tyto služby zajistit.

Tato firma zajišťuje služby v oblasti administrativy, účetnictví a daňového poradenství.

Online sekretářka nabízí široké spektrum služeb a hlavním pozitivem celé záležitosti jsou minimální náklady a úspora času.

Je možné tuto službu využít pro sekretářské služby, tedy vyřízení emailové či telefonické konverzace. Výhodou je možnost vyřízení i v anglickém jazyce. Přesto finální odeslání a úprava zůstává na zadavateli, zde v konkrétním případě by se jednalo o manažera.

Externí firma by byla využívána i pro vedení archivace potřebných dokumentů, jejich roztřídění, dodržení zásad správně archivace.

Po bližším přezkoumání administrativních procesů v každé konkrétní lokalitě by externí firma mohla dostat na starost jednu lokalitu a vést administrativu tam.

Veškeré potřebné dokumenty jsou uloženy na cloudovém úložišti a proto je externí online firma jednoduchým řešením pro vytváření potřebných administrativních reportů.

Další možnost, kterou online externí firmy nabízí je i zastoupení konkrétní osoby na základě plné moci. Toto by firma DownTown Suites s největší pravděpodobností ale nevyžívala.

Online externí firmy nabízí poměrně široké spektrum služeb, proto v jejich portfoliu lze nalézt i služby jako je například výpomoc při pořádání Vánočních večírků nebo pomoc při hledání nových dodavatelů.

Firma DownTown Suites by služeb externí firmy mohla využít v případě, že by hledala například nové dodavatele v oblasti závozu potravin a drogerie. Velkou výhodou je zde úspora času a možnost využít například dobrých referencí na nové dodavatele.

5.2.2. Kalkulace za externí online firmu

Pokud by firma DownTown Suites využila služeb Online sekretářky za vedení administrativy v jedné z lokalit, popřípadě za pomoc při hledání nových dodavatelů, tvoření reportů a vedení archivace každý měsíc by hradila potřebnou výši za provedené služby.

Tato externí firma fakturuje za své služby na základě reálných odpracovaných hodin, je zde vedena evidence, kde je přesně napsáno kolik hodin a na čem konkrétním se pracovalo.

V tabulce jsou uvedeny konkrétní hodinové sazby za měsíc.

Firma nabízí i zvýhodněné ceny, tedy čím více zadavatel využívá služeb externí firmy, tím méně platí za hodinovou sazbu.

Hodinová sazba za služby Online Sekretářky

počet hodin měsíčně	cena	ušetříte
1 hodina	300,- Kč	-
10 hodin	2.800,- Kč	Ušetříte 7%
30 hodin	8.000,- Kč	Ušetříte 11%
50 hodin	13.000,- Kč	Ušetříte 13%
80 hodin	20.000,- Kč	Ušetříte 17%

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Zdroj : U.N.A. consulting 2011 – 2014

Důležité je zmínit, že tato služba by byla využívána nárazově s ohledem na daný měsíc. Pokud by se jednalo například o měsíc mimo hlavní sezónu, kdy nejezdí klienti tak často a pobyty se prodávají za výrazně nižší ceny byla by služba Online sekretářky využita maximálně do výše 10 odpracovaných hodin, náklady na externí firmu by činily přibližně 2800 Kč. V měsících, kdy není kapacita ubytování plně využita má i manažer provozu více času na zpracování administrativy v podniku. Proto se dá předpokládat, že by se tato externí firma využívala jen v měsících, kdy probíhá tzv. hlavní sezóna a ubytovací zařízení je plně obsazeno. V tomto období by externí firma Online sekretářka fakturovala své služby za přibližně 20 hodin práce.

5.3. Outsourcing – Marketingová činnost

Nejprve je nezbytně nutné si definovat marketing pro lepší pochopení celkové situace v podniku.

Marketing lze definovat jako činnost, která se orientuje na zákazníka, komunikaci mezi zákazníkem a prodejcem a na maximalizaci hodnoty pro koncového zákazníka. Často je tento termín mylně zaměňován s reklamou. Jedním z nástrojů marketingu je reklama, ale neplatí vztah, že marketing rovná se reklama. (Halada, 2015)

Marketing využívá několik nástrojů (marketingový mix), kterým cílí na koncovou skupinu – zákazníka.

Veškerá činnost, která je spjata se zákazníkem by se dala nazvat marketing. Marketing je tedy i to, jak je zboží zabalené, jaká je na něj reklama, za jak dlouho je dodáno, protože všechny tyto věci mají vliv na konečný rozhodnutí zákazníka zda si má výrobek pořídit. (Karlíček, 2016)

Marketingová činnost hraje důležitou roli i v oblasti, ve které DownTown Suites provozuje svou činnost. I přesto, že se nejedná o klasický marketing. Je zde kladen velký důraz na zákazníka a na neustále zlepšování poskytovaných služeb.

Zákazníci, kteří se rozhodnou ubytovat v jednom ze zařízení DownTown Suites si většinou svoji rezervaci udělají na jednom z rezervačních portálů, kde je vytvořena prezentace včetně fotografií a popisků jednotlivých pokojů.

Úkolem marketingu je přivádět nové klienty a zákazníky a proto například dobrá prezentace na webových stránkách a kvalitní fotografie mohou přispět ke zvýšení poptávky po ubytování.

5.3.1. Externí Marketing

Externí marketing je poměrně rozšířený pojem a v celé České republice nalezneme mnoho firem, které tyto služby nabízí.

Externí marketingová společnost může pomocí správného marketingu přivést nové potenciální klienty, vytvořit tzv. firemní identitu, monitorovat konkurenci a zajistit správnou formu propagace.

Například monitorování konkurence je pro apartmány DownTown Suites příležitost jak zjistit v čem je potřeba se zlepšit, proč ostatní prodávají více nebo v čem je jejich síla, na co klást důraz.

Přehledné webové stránky včetně kvalitních fotografií je jeden z úspěšných nástrojů jak docílit zvýšení zisků.

Propagace apartmánů by neměla být násilná a pro zákazníka nepříjemná až vlezlá.

Vhodné je například mít dobré propagační materiály pro případné firemní klienty, připravenou prezentaci co můžeme zákazníkům nabídnout.

Zvlášť během slabších měsíců mimo hlavní sezónu má využití externí marketingové firmy velký potenciál.

Cena za marketingové externí společnosti se pohybují v řádech tisíců maximálně a jsou využívány nárazově. Například pokud by externí marketingová firma vytvářela nové webové stránky mohou náklady na ně dosáhnout až 150 000 Kč, ale zároveň je zcela reálné vytvořit webové stránky do 20 000 Kč, záleží na zadavateli. I přes větší počáteční investici mohou přehledné webové stránky přilákat spousty nových klientů.

Většina externích marketingových firem na českém trhu nabízejí své služby na základě stanoveného ceníku za provedené služby. Ceník je stanoven podle počtu hodin, které marketingový tým na daném zadání stráví popřípadě podle konkrétní služby například tvorba webové stránky či propagačních letáků, oslovení klientů, portfolio firem, placené reklamy atd. Dalším důležitým faktorem je velikost firmy.

Aktuálně se marketingem nezabývá žádný pracovník společnosti DownTown Suites.

Náklady jsou tedy nulové, ale potenciál marketingu je zcela nevyužit.

5.4. Outsourcing – Provozní činnost

V této práci již byly definovány provozní problémy. Jedná se o problémy, které jsou neodmyslitelně spjaty s celoročním užíváním apartmánů pro pobyty hostů.

Veškeré byty, které slouží ke krátkodobým pronájmům, potřebují opravy a revize daleko častěji než byty, které jsou pronajímány dlouhodobě.

Je potřeba pomocí externích firem zajistit většinu potřebných oprav v co nejkratších čase.

Ne všechny opravy by byly řešeny externí firmou, v případě prasklé žárovky je to naprostě zbytečné a drobné opravy řeší samotný personál zařízení.

Opravy většího rozsahu už si ale žádají externí firmy. Dnešní trend tzv. hodinových manželů“ tomu velice pomáhá.

Firem, které se na toto zaměřují, nalezneme na českém trhu opravdu mnoho. Do pár hodin přijedou na předem určené místo a vyřeší potřebný problém.

Výčet firem, které na českém trhu poskytují tyto služby:

Šikovný muž, Hodinový manžel, Houseman, Hodinový manžel Praha a mnoho dalších.

„Hodinový manžel“ si účtuje svoji práci podle počtu odpracovaných hodin, cenové rozpětí se pohybuje v rozmezí 100 – 250 Kč. K ceně je dále přičtena cena za dopravu dle ujetých kilometrů.

Po telefonickém hovoru se zákaznickým centrem jedné ze zmíněných firem není problém se dohodnout na dlouhodobé spolupráci s nižšími hodinovými tarify.

Tato forma outsourcingu je finančně i časově nenáročná a proto splňuje zadané požadavky firmy.

6. Závěr

Tato bakalářská práce měla jeden hlavní cíl a několik vedlejších cílů, které spolu souvisí a vedou ke správnému řešení dané problematiky.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo nalézt řešení na zlepšení kvality nejen administrativních úkonů ve zkoumaném podniku. Tento hlavní cíl byl zkoumán na základě prostudované odborné literatury a jiných podpůrných zdrojů.

Pro zlepšení administrativních procesů a celkového chodu firmy DownTown Suites byl využit outsourcingu, využití externích firem za účelem minimalizace nákladů a času a maximalizace zisku.

Prostudování odborné literatury na toto téma a zkušenosti z konkrétní firmy vedou k závěru, že využití externích firem (což by se dalo nazvat podstatou outsourcingu) není jen možností řešení pro velké korporátní společnosti, ale i pro firmy s malým počtem zaměstnanců. Tento návrh může vést ke krátkému zamyšlení pro majitele menších firem, zda nevyužít potenciál externích firem, které v dnešní době nabízejí služby ve všech oblastech (marketing, administrativa, účetnictví, ostraha, úklid).

Vedlejším cílem této bakalářské práce bylo charakterizovat na základě odborné literatury základní pojmy spojené s administrativou, administrativním řízením a procesním řízením v podniku.

Poznatky z teoretické části pak byly aplikovány v praktické části práce, kde už byl zkoumán konkrétní podnik DownTown Suites. Byla sepsána podrobná analýza konkrétních administrativních procesů, která byla vždy doplněna příkladem z prostředí podniku. I přesto, že se podnik DownTown Suites řadí mezi fungující podniky je zde prostor pro zlepšení kvality služeb jak z pohledu zákazníka, tak z pohledu majitele či manažera podniku. Chod administrativních procesů byl přezkoumán a analyzován, kde se hledalo možnost řešení pro zlepšení fungování podniku.

Na začátku této práce bylo řečeno, že administrativní procesy se řadí mezi podpůrné procesy v podniku a proto je nezbytně nutné stále zlepšovat a aktualizovat řízení procesů. Právě snaha o zlepšení a analýza aktuální situace z pohledu vnitřního i vnějšího prostředí vedla k závěru této práce a nalezení potřebného řešení

7. Seznam použitých zdrojů

BRUCKNER, Tomáš a Jiří VOŘÍŠEK. *Outsourcing a jeho aplikace při řízení informačního systému podniku*. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 1998. ISBN 80-86119-07-6.

CARDA, Antonín a Renata KUNSTOVÁ. *Workflow: nástroj manažera pro řízení podnikových procesů*. 2. rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2003. Management v informační společnosti. ISBN 80-247-0666-0.

DĚDINA, Jiří a Jiří ODCHÁZEL. *Management a moderní organizování firmy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2149-1.

HALADA, Jan. *Marketingová komunikace a public relations: výklad pojmů a teorie oboru*. První vydání. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2015. ISBN 978-80-246-3075-5

KARLÍČEK, Miroslav a Petr KRÁL. *Marketingová komunikace: jak komunikovat na našem trhu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3541-2.

KUNSTOVÁ, Renata. *Efektivní správa dokumentů: co nabízí Enterprise Content Management*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-3257-2.

KŘÍŽ, Josef a Roman ZUZÁK. *Administrativní technika*. Vyd. 1., rozš. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2006. ISBN 80-213-1158-4.

KŘÍŽ, Josef. *Řízení administrativních a správních procesů*. Vyd. 1. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2012. ISBN 978-80-213-2315-5.

Managementmania [online]. [cit. 2016-01-13]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/six-sigma>

MCCORMACK, Mark H. *Co vás nenaučí na Harvardu, aneb, Jak úspěšně podnikat*. V českém překladu vyd. 1. Praha: Prostor, c1991. ISBN 80-85190-13-3.

RYDVALOVÁ, Petra a Jiří RYDVAL. *Outsourcing ve firmě: průvodce pro manažera s tipy pro české prostředí*. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1807-8.

ŘEPA, Václav. *Procesně řízená organizace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-4128-4.

ŘEPA, Václav. *Podnikové procesy: procesní řízení a modelování*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. Management v informační společnosti. ISBN 80-247-1281-4.

STÝBLO, Jiří. *Outsourcing a outplacement: (vyčleňování činností a uvolňování zaměstnanců) : praxe a právní souvislosti*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2005. Lidské zdroje. ISBN 80-7357-094-7.

SVOZILOVÁ, Alena. *Projektový management*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1501-5.

SVOZILOVÁ, Alena. *Zlepšování podnikových procesů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3938-0.

ŠMÍDA, Filip. *Zavádění a rozvoj procesního řízení ve firmě*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-1679-4.

ZUZÁK, Roman, Josef KŘÍŽ a Růžena KRNINSKÁ. *Řízení administrativních procesů v organizacích*. Praha: Alfa Nakladatelství, 2009. Management praxe (Alfa Nakladatelství). ISBN 978-80-87197-22-6.

8. Přílohy

Příloha č. 1 – Potvrzující email pro hotelové hosty s veškerými informacemi k příjezdu v českém jazyce

Příloha č. 2 - Potvrzující email pro hotelové hosty s veškerými informacemi k příjezdu v anglickém jazyce

Příloha č. 3 – Dohoda o provedení práce pro recepční

8.1. Potvrzení rezervace

Vážená paní Bucharová,

děkujeme za rezervaci v naší rezidenci DownTown Suites Praha a těšíme se na Vaši návštěvu.

Očekáváme Váš příjezd dne **22.2.2016** a odjezd dne **23.2.2016**. Číslo Vaší rezervace je **20164742**.

V případě, že tato informace není v pořádku, ihned nás prosím kontaktujte.

Níže naleznete informace k Vašemu příjezdu:

CHECK IN

Ubytovat se můžete kdykoliv v den příjezdu po **14.00**.

CHECK OUT

Odjezd z apartmánu je možný nejpozději do **11.00** v den odjezdu.

OTEVÍRACÍ DOBA RECEPCE

8:00 - 20:00

VYZVEDNUTÍ KLÍČE PO 20:00

Při pozdním příjezdu po 20:00 zadejte prosím kód **00524742** na klávesnici napravo od vstupních dveří do Rezidence. Ve vstupní hale vlevo je umístěna bezpečnostní schránka s klávesnicí, kam prosím zadejte kód 00524742. Pro zadání kódu Vám bude vydán klíč od Vašeho apartmánu, kterým zároveň otevřete hlavní dveře do budovy a dveře na parkoviště.

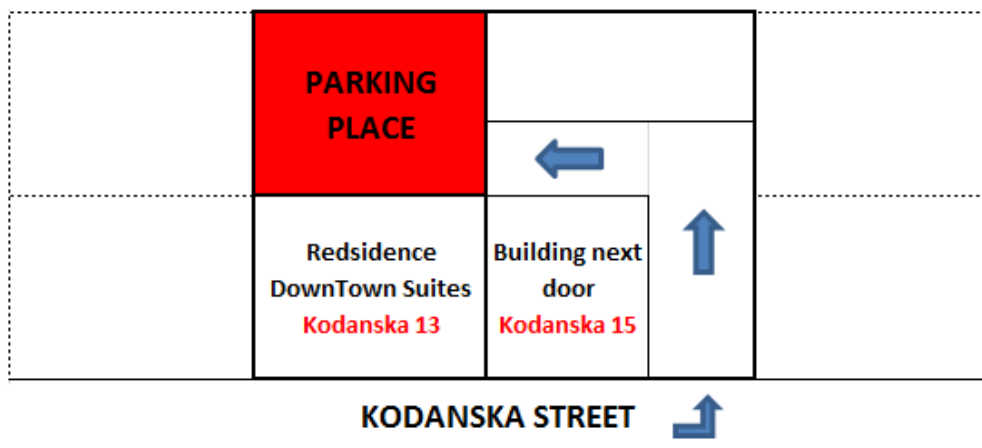
PARKOVIŠTĚ

Residence má k dispozici 7 parkovacích míst ve dvorním traktu budovy. V případě, že jste tak již neučinili, informujte nás prosím telefonicky nebo emailem, zda máte zájem o rezervaci parkovacího místa. Cena je €15/noc. V případě provedení rezervace parkovacího místa naleznete ve schránce rovněž dálkový ovladač garážových vrat. Vjezd na parkoviště je ve vedlejší budově Kodaňská 15. Garážové dveře je nutné ovladačem pouze otevřít (pozice 1) zavřou se automaticky.

Z důvodu bezpečnosti se prosím přesvědčte, že garážová vrata zůstala zavřena!

Děkujeme.

Parkování je možné ve dvorním traktu Residence, jak je znázorněno na plánu:



WIFI INTERNET

Network name: **DownTownSuites**

Password: **1a2b3c4d5e**

Veškeré další informace Vám rádi poskytneme na recepci Residence (otevřena od 8 hodin ráno). V případě, že budete při příjezdu po 20. hodině potřebovat naši asistenci, volejte prosím následující telefonní číslo **+420 778 523 600**.

S pozdravem

Karolína Šebková

manažer rezervací



Kodaňská 13, Prague 10

info@downtownsuites.cz

www.downtownsuites.cz Tel. **+420 778 523 600**

8.2. Booking confirmation

Dear Tracy McDowell,

Thank you for your booking with Residence DownTown Suites Kodaňská and we look forward to your visit.

We are expecting you to arrive on **8.4.2016** to stay in our Residence DownTownSuites till **11.4.2016**.

If this is not correct, please contact us as soon as possible. Your reservation number is **20164740**.

Please find your arrival information below.

CHECK-IN

You will be able to check-in any time from **2 p.m.** on your arrival date.

CHECK-OUT

Please vacate the apartment by and return the key to the reception desk by 11 am latest on your departure date.

RECEPTION OPENING HOURS

8:00 - 20:00

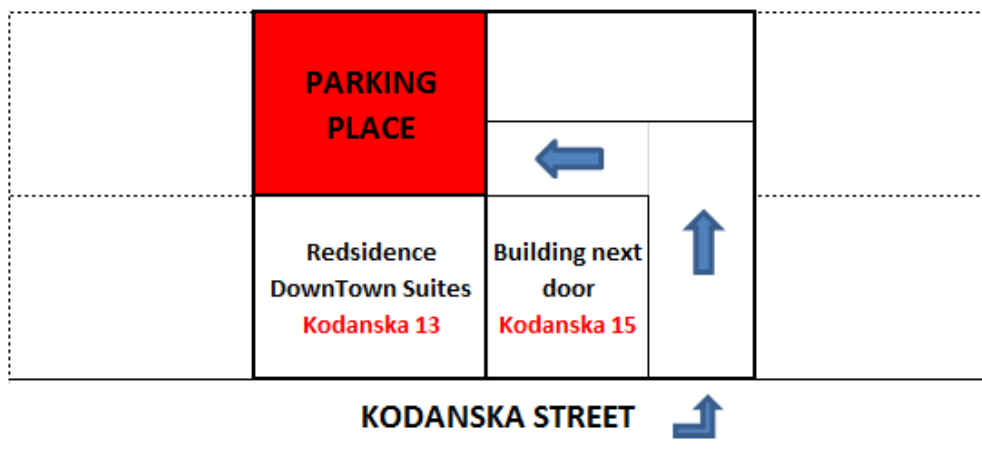
OBTAINING THE KEY AFTER 8 P.M.

Upon the arrival at the Residence, you will need to enter the following code **00114740** on the keypad next to the entrance door which will get you in the Residence. Once inside, please find the safe deposit box on the left side of the entrance hall and enter the following code **00114740**. Once inserted, the key will be automatically released. If you have inserted wrong code, please repeat the whole procedure again. There will be one key dropped off the safe which you can use for opening your Apartment and also for opening the main entrance door and the back door to your parking.

PRIVATE PARKING We offer 7 parking places in the courtyard under CCTV surveillance. If you wish to reserve the parking place, please let us know via email or telephone in advance, because there is only limited number of parking places available. The price is only €15 per night. If you made the reservation, you will find the remote control for the garage entrance in the key safe too. The main entrance to the private parking is located in the building next door. The garage door will close automatically approx. 30 seconds after your car passes through.

FOR SECURITY REASONS PLEASE MAKE SURE THE GARAGE DOOR STAYS CLOSED AT ALL TIMES! THANK YOU

The parking is possible in the courtyard behind our Residence as indicated on the following picture in red:



TO ACCESS THE INTERNET

Network name: **DownTownSuites**

Password: **1a2b3c4d5e**

We hope you enjoy your stay and see you in the morning at the reception (from 8 a.m.) when we will give you more information in personal.

In case of emergency please contact us at **+420 778 523 600**.

Best Regard

Karolína Šebková

reservations manager



Kodaňská 13, Prague 10

info@downtownsuites.cz

www.downtownsuites.cz

Tel. +420 778 523 600

8.3. Dohoda o provedení práce

DOHODA O PROVEDENÍ PRÁCE

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi

xxx

xxx

IČ: xxx DIČ: xxx

zastoupená jednatelem xxx

dále jen „zaměstnavatel“

a

jméno, příjmení:

datum narození :

Rodné číslo :

Adresa trvalého bydliště :

č.úctu.:

(dále jen „zaměstnanec“), na straně druhé,

dále oba jako smluvní strany.

Zaměstnanec se zavazuje, že za dobu od 01.01.2016 do 31.12.2016 vykoná pro zaměstnavatele práci recepční dle zadání.

Za řádně provedenou práci odpovídající sjednaným podmínkám vyplatí zaměstnavatel odměnu zaměstnanci ve výši 80,- Kč /hod. Mzda bude hrazena měsíčně ve lhůtě do 12-tého dne následujícího měsíce po skončení práce na účet zaměstnance. Mzda bude vypočtena zaměstnavatelem za předchozí kalendářní měsíc dle jím vedené docházky práce.

Pracovní doba činí nejvýše 300 hodin ročně. Místo provádění práce je Praha.

Zaměstnanec se zavazuje provést práci osobně, svědomitě podle svých sil a schopností. Dále se zavazuje dodržovat podmínky sjednané touto dohodou v souladu s předpisy vztahujícími se na její výkon, zejména s předpisy bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Zaměstnavatel je povinen vytvořit pracovní podmínky zajišťující řádný a bezpečný výkon práce, zejména poskytnout sjednanou odměnu a dodržovat ostatní podmínky, jak byly sjednány.

Na základě této dohody seznámil zaměstnavatel zaměstnance s právními předpisy vztahujícími se k vykonávané práci a ostatními předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Práva a povinnosti účastníků této smlouvy se řídí ustanoveními zákoníku práce.

Tato dohoda byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno převzal zaměstnavatel a druhé zaměstnanec.

V Praze dne 1.1.2016

.....
Zaměstnanec

.....
Zaměstnavatel