

Přednáška 3
**Organizace a organizační
struktura subjektů
hotelnictví**



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

**doc. Ing. Pavlína PELLEŠOVÁ, Ph.D.,
Ing. Patrik KAJZAR, Ph.D.**

Organizace a obecná typologie organizačních struktur



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ **Pojem „organizace“** se v praxi používá pro označení organizované formální skupiny lidí, kteří mají společné cíle a motivaci, měří vlastní výkonnost a vymezují se vůči okolnímu prostředí. Vzájemné vztahy v organizaci je třeba řídit a organizovat.
 - ✓ Organizace je charakterizována těmito znaky:
 - vymezení vůči okolnímu prostředí,
 - vymezení organizační struktury,
 - dělba práce v rámci organizační struktury (viz organizování),
 - respektování pravomocí a odpovědností plynoucích z organizační struktury,
 - spolupráce a koordinace činností (viz organizování) na společném cíli.
 - ✓ Organizování představuje proces tvorby struktury organizace. Systém organizování je ovlivňován rozpětím, stupněm řízení a rozdělením pravomocí.
 - ✓ Organizování je chápáno také jako jedna ze základních manažerských činností. Mezi další manažerské činnosti zahrnujeme: rozhodování, plánování, řízení, kontrolu, řízení lidí a komunikaci.
-

Organizace a obecná typologie organizačních struktur



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

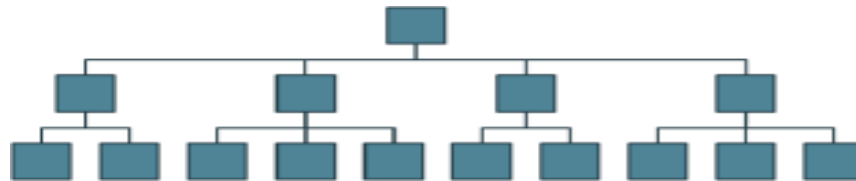
- ✓ Organizační struktura je výsledkem organizování.
 - ✓ Každý podnik by měl vytvořit co nejjednodušší, přehlednou organizační strukturu, která by nejpřesněji a srozumitelně ukazovala dělbu práce, mechanismy koordinace, organizační hranice, rozdělení pravomocí a odpovědností, vztahy podřízeností a nadřízeností.
-

Organizace a obecná typologie organizačních struktur



- ✓ Podle počtu řídicích stupňů organizační struktury lze rozlišovat na plochou a strmou (vysokou) organizační strukturu:
- **pro plochou organizační strukturu** je charakteristický nízký počet stupňů řízení a široký rozsah řízení. Odstraňuje nevýhody strmé (vysoké) organizační struktury, a to především zkrácení komunikačních cest a snížení nákladů na vedoucí pracovníky. Naopak problémem tohoto typu je, že vyžaduje velmi kvalitní vedoucí pracovníky, neboť mají mnoho podřízených a hrozí nebezpečí, že o nich ztratí potřebný přehled a také hrozí jejich přetížení.

Obrázek : Plochá organizační struktura

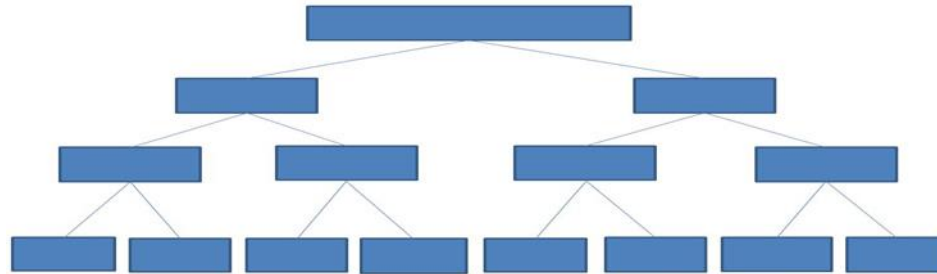


Zdroj: Synek, 2010.

Organizace a obecná typologie organizačních struktur



- **strmá (vysoká) organizační struktura** zahrnuje větší počet organizačních úrovní a vyjadřuje delegování kompetencí na nižší (podřízené) prvky v organizační struktuře (tzv. strmá pyramida). Výhodami jsou těsné vedení a kontrola a rychlá komunikace mezi podřízenými a nadřízenými. Nevýhodami pak především velký počet organizačních úrovní, které vedou ke zvyšování nákladů, nebezpečí neefektivního řízení s možností nedostatků v komunikaci a vysoké ekonomické náklady na pozicích.





- ✓ **Formální skupiny** vznikají v procesu tvorby formální struktury organizace. Mají specifické úkoly zacílené na dosažení cílů organizace. Formální skupina může být pracovní nebo direktivní. Pracovní skupina iniciativně spolupracuje na řadě úkolů, direktivní funguje prostě z organizačních důvodů.
 - ✓ **Neformální skupina** není součástí formální organizační struktury, nemá konkrétní cíl. Neformální skupinu tvoří převážně společenství lidí, kteří mají společné zájmy. Neformální skupina také může vzniknout v krizových situacích proto, aby se řešily problémy. Účelem neformální skupiny má být uspokojení osobních, společenských a psychologických potřeb.
 - ✓ Dle Dědiny (1996) můžeme organizační struktury podle dělby práce rozčlenit na: **liniové, funkcionální, liniově - štábní, pružné organizační struktury**):
-

Organizace a obecná typologie organizačních struktur



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- **Liniová organizační struktura** je jedním z nejstarších, nejjednodušších typů formálních organizačních struktur, uplatňuje se spíše v menších podnicích. Základním principem této struktury je, že každý pracovník zodpovídá za svou práci jedinému konkrétnímu vedoucímu. Vztahy podřízenosti a nadřízenosti mají vertikální uspořádání. Výhodou liniové struktury je rychlá reakce na změny, jednoznačné vymezení pravomoci a odpovědnosti řídicích pracovníků a nízké náklady organizování.
 - **Liniově - štábní organizační struktura** je jedním z typů formální organizační struktury, která vznikla kombinací liniové a funkcionální struktury. Z liniové struktury převzala jasné vymezení kompetencí, princip jediného odpovědného vedoucího a přehlednost, z funkcionální pak specializaci funkčních manažerů. Štábní útvary se v této struktuře soustřeďují na odborné činnosti, jsou podřízené liniovému manažerovi a připravují podklady pro jeho rozhodování.
-

Organizace a obecná typologie organizačních struktur



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- **Funkcionální organizační struktura** je založena na dělbě práce a specializaci, příkladem je organizační struktura hotelu, členěná na jednotlivé úseky a provozy. Charakteristickým znakem je vysoká míra specializace, což přináší jak výhody, tak nevýhody. Hlavním pozitivem je vysoká efektivita práce. Ta je dána skutečností, že každý pracovník je specialistou na svůj relativně omezený okruh činností. Každý z pracovníků má možnost proniknout ve své specializaci opravdu do hloubky. Tím je však současně omezeno jeho vnímání provozu společnosti.
 - **Divizionální organizační struktura** je založena na odpovědnosti příslušné divize za vlastní výsledky. Je dáána přednost produktovému členění (specializace dle výrobků či služeb). Divize představují v podstatě jakési podniky uvnitř podniku, mají vlastní finanční, provozní, obchodní, technické či marketingové úseky, takže mohou pracovat v podstatě samostatně. Řízení divize je pružnější.
 - **Pružné organizační struktury** obvykle vznikají jako doplňkové ke „stabilním“ organizačním strukturám a slouží k řešení důležitých nebo významných projektů, aby výsledek těchto projektů byl dostatečně efektivní.
-

- ✓ Dle Beránka a Kotka (2011) **organizační struktura hotelu** vychází z objemu a náplně hotelového provozu.
 - ✓ U malých hotelů dochází k větší kumulaci funkcí, takže organizační struktura odráží poměrně malý počet útvarů a jednoduché závislosti mezi nimi, kdežto u velkých hotelů složitost vzniká velkým počtem útvarů s mnohočetnými propojeními mezi nimi.
 - ✓ Cílem je vytvořit organizační strukturu co nejjednodušší, přehlednou, vyjadřující co nejpřesněji a jednoznačně dělbu práce, rozdělení odpovědností a pravomocí.
 - ✓ Vhodnou strukturou **pro menší hotely je funkcionální organizační uspořádání.**
 - ✓ U velkých hotelů a hotelových akciových **společností se používá divizní organizační struktura.**
 - ✓ Dle Masarové (2012) **organizační schéma** má svou hierarchii. Každý hotel má jinou organizační strukturu. Na vrcholu je ředitel hotelu, který je odpovědný za řízení a chod hotelu. Hotel má několik úseků – oddělení a každé oddělení má svého vedoucího pracovníka, který je odpovědný řediteli hotelu.
-

Organizace a řízení hotelů



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

✓ Organizační struktura hotelu se dělí na:

- Top management.
- Provozní management.
- Nákup, zásobování a skladování.
- Ostatní pomocné hotelové provozy.

✓ **Top managementem** rozumíme nejvyšší vedení společnosti, patří sem tedy generální ředitel, sekretariát ředitele, asistent ředitele a ředitelé jednotlivých úseků (finanční, provozní, obchodní, technický atd.).

✓ Mezi povinnosti vedoucích pracovníků patří řízení a kontrola vykonávání práce zaměstnanců a také zabezpečení ochrany zdraví a odměňování zaměstnanců podle mzdových předpisů.

✓ Vedoucí zaměstnanci jsou povinni např. dle Zákoníku práce 262/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů:

- řídit a kontrolovat práci podřízených zaměstnanců a hodnotit jejich pracovní výkonnost a pracovní výsledky, co nejlépe organizovat práci, apod.

Organizace a řízení hotelů



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ **Náplň práce pracovníků top managementu (Pecherska, 2014):**
- **Ředitel** – řídí činnosti hotelu v souladu se závaznými předpisy, zabezpečuje a odpovídá za splnění úkolů orgánům společnosti.
 - **Asistent ředitele** – je odpovědný za celkový chod sekretariátu, sjednává pracovní schůzky a porady ředitele. Přípravuje písemné materiály, provádí překlady cizojazyčné korespondence.
 - **Sekretářka** – je odpovědná za včasné vyřizování administrativní agendy ředitele hotelu a má na starosti vedení evidence došlé pošty.
 - **Právník** – je odpovědný zejména za vedení majetkoprávní agendy hotelu, jednání v právních záležitostech před soudy, zpracování organizační normy hotelu a vyřízení veškerých právních záležitostí.
 - **Ekonomický ředitel** – je vedoucím ekonomického oddělení. Vykonává funkci statutárního zástupce ředitele. Je odpovědný převážně za zvyšování efektivity hospodářské činnosti hotelu, mzdovou politiku, přípravu statistických výkazů – měsíčních, čtvrtletních, ročních.

Organizace a řízení hotelů

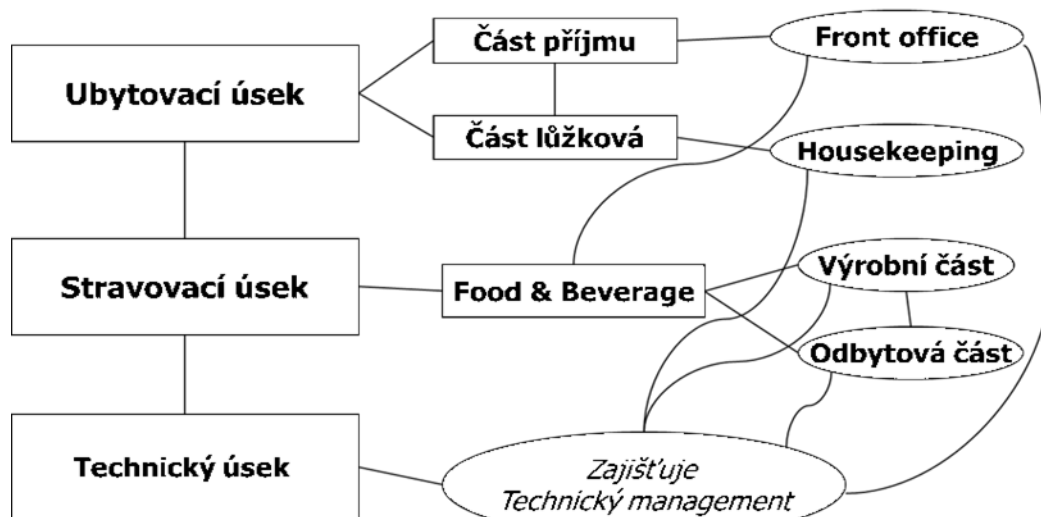


SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Úkolem **provozního managementu** je zajištění každodenního plynulého chodu hotelu.
- ✓ Provozní management zahrnuje tři základní útvary: **ubytovací, stravovací a technický.**

Provozní management

Obrázek: Provozní management a jeho základní útvary



Zdroj: Webový portál Dumy.cz, 2016.

Organizace a řízení hotelů



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ **Front office** zahrnuje recepci a hotelové služby.
 - ✓ Podle Křížka a Neufuse (2011) **mezi základní úkoly Front Office a zrovna i recepce, patří** prodávání hotelových pokojů hostům, provádění jejich registrací (tzv. check-in) a odhlašování při odjezdu (tzv. check-out), poskytování informací hostům o hotelu, o městě, ve kterém se hotel nachází. Také se stará o účty hotelových hostů během pobytu a zajišťuje kompletně vyrovnání s hosty.
 - ✓ V hotelovém průmyslu důležitou roli také **doplňkový prodej**, který je ideální možností zvýšení tržeb v celém spektru podnikání. Nejideálnějšími místy pro doplňkový prodej jsou **recepce nebo concierge, restaurační a kongresová část a relaxační či wellness zóny**. Mezi prodejní techniky, které nám pomohou zvýšit tržby, patří tzv „cross-selling“ a „upselling“
 - ✓ **Cross-selling** (křížový prodej) představuje prodej doplňkového zboží (sortimentu) k původní objednávce. Nejčastější cross-sellingové prodeje jsou prohlídky města či okolí, výlety, vstupenky na kulturní a sportovní akce a podobně.
-

- ✓ **Up-selling** je prodej zboží či služby kvalitativně vyšší úrovně, než která je již objednána.
 - ✓ Up-selling lze uplatňovat nejen při prodeji pokojů, lze jej využít i v dalších prodejních činnostech v hotelových zařízeních například v restauracích (pivo 10° nebo 12°, snídaňová káva nebo presso), kongresy (klasické připojení WLAN nebo vysokorychlostní WIFI), masáže (základní masírovací olej nebo značkový) nebo při nabídce balíčků.
 - ✓ Up-selling je tedy forma prodejní činnosti směřovaná k prodeji kvalitativně lepšího pokoje, menu (části menu), složky služby a podobně, než byla původní (standardní) nabídka.
 - ✓ **Mezi základní funkce Front Office** patří rezervace, registrace, přidělení druhu a čísla pokojů, kontrola ceny, poskytování informací a služeb hostům, evidence a vyřizování účtů hostů, vytváření databáze historie hostů. V malém hotelu má jedna osoba na starosti více úkolů než ve velkém hotelu, kde jsou tyto činnosti zajišťovány větším počtem pracovníků s individuální specializací.
-

✓ Pracovníci úseku front office tvoří:

- Vedoucí úseku ubytování,
- asistent vedoucího úseku ubytování,
- recepční,
- hotelový vrátný,
- pokladník – směnárník,
- pracovník rezervací,
- bagážista,
- dveřník,
- telefonistka,
- pracovnice sekretářských služeb.

✓ **Housekeeping** zajišťuje úklid všech prostorů hotelu.

✓ **Úkolem stravovacího úseku** (Food and Beverage Managementu) je poskytovat stravovací služby především ubytovaným hostům.

- ✓ **Housekeeping** je velmi důležitou součástí hotelového provozu.
 - ✓ Ubytování hotelových hostů a čistota celého hotelu záleží na úrovni služeb housekeepingu.
 - ✓ Úsek housekeepingu zajišťuje kompletní péči v přípravě pokojů k ubytování, předání pokojů hostům, zajišťuje úklid ubytovacích a veřejných prostor hotelu. Provádí kontrolu evidence hotelového prádla, čisticích prostředků a materiálu.
 - ✓ **Proto mezi základní činnosti na úseku housekeepingu patří:**
 - organizace úklidových a souvisejících služeb,
 - kompletní péče o pokoje a ubytovací prostory,
 - evidence hotelového prádla,
 - evidence čisticích prostředků a materiálu, atd.
 - ✓ **Mezi doplňující služby housekeepingu můžeme zařadit:**
 - praní a žehlení hostova osobního prádla,
 - donáška tiskovin,
 - údržba minibaru,
 - čistění obuvi apod.
-

✓ Mezi pracovníky housekeepingu patří:

- **housekeeper** - je zodpovědný za dodržování hygieny a čistoty v souladu se standardy hotelu, kontroluje a řídí ubytovací části hotelu. Také je zodpovědný za dodržování kvality služeb a udržování vybavenosti pokojů.
- **hotelová hospodyně** - se mezinárodně označuje jako „**direktrice**“. Je na stejné úrovni jako šéfkuchař, vedoucí restaurace, vedoucí recepce. Provádí úklidové služby, řídí a kontroluje práce pokojských a svých podřízených. Každý rok má sestavovat plán úklidových prací, aby byla stále udržována pravidla hygieny.
- **pokojská** - vykonává vlastní úklid pokojů. Každá pokojská musí nosit oblečení s firemním logem, být vždy upravená, čistá a mile působit ve styku s hosty. Při nástupu do práce každá pokojská dostává přehled pokojů, které musí uklidit a kartu-klíč, který dává možnost ke vstupu do hotelových pokojů. Kromě úklidu pokojů také zajišťuje služby poskytované na úseku pokojů včetně vyúčtování (za praní a žehlení).
- **uklízečka** - vykonává nařízení hotelové hospodyně, uklízí veřejné prostory hotelu

- ✓ **Stravovací úsek hotelu (Food&Beverage)**
 - ✓ V čele stravovacího provozu stojí vedoucí stravovacího provozu - F&B manažer.
 - ✓ Úkolem stravovacího úseku hotelu je poskytovat stravovací služby především ubytovaným hostům.
 - ✓ Podle typu hotelu jde buď o všechny, nebo jen o některé z **následujících druhů stravovacích služeb** (Křížek a Neufus, 2011):
 - snídaně od časných ranních hodin,
 - celodenní stravování (mimo hotel garni),
 - catering (je služba gastronomického charakteru. Primárně zahrnuje zajištění jídla a pití na akcích typu konference, obchodní jednání, školení, rauty, bankety, gala večery),
 - oddělené, vyhrazené stravování (pro skupiny hostů, na objednávku),
 - podávání pokrmů a nápojů do hotelových pokojů - etážová služba,
 - rychlé občerstvení.
-

Organizace a řízení hotelů



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Stravovací středisko můžeme rozdělit na dvě části: **výrobní a odbytovou.**
 - ✓ **Výrobní část** představují kuchyně (hlavní, kávová, studená), cukrárna, přípravný, umývárna, příruční sklady.
 - ✓ **Odbytovou část** představují restaurace, bary, vinárny a ostatní odbytová střediska.
 - ✓ Nabídka odbytových středisek je prezentována formou nabídkových lístků (jídelní, nápojový a kavárenský lístek apod.). Nabídkový lístek (ceník) je provozovatel povinen předložit zákazníkovi na jeho žádost.
 - ✓ **Mezi pracovníky úseku Food&Beverage management můžeme zařadit:**
 - **F&B manažer (vedoucí stravovacího úseku)** - stará se o celý úsek tak, aby byly hotelovým hostům a zákazníkům veřejných stravovacích prostor hotelu poskytovány ty nejlepší služby, nápoje a pokrmy. Organizuje chod jednotlivých středisek a zadává jim úkoly, provádí kontrolu činností a může rozhodovat i o rozdělení pracovníků do směn. F&B manager je nadřízeným šéfkuchaře, vedoucího restaurace, vedoucího baru, vedoucího banketního oddělení, vedoucího etážových služeb a oddělení stevarda.
-

✓ Mezi úkoly F&B managera patří:

- vypracovává rozpočet tržeb a nákladů,
 - v souladu s normami stanovuje hygienické a technické předpoklady provozu,
 - ve spolupráci se šéfkuchařem sestavuje jídelní lístek a menu,
 - určuje cenovou skladbu podávaných pokrmů a nápojů, apod.
 - **Asistent Food & Beverage Managera** - je podřízen Food & Beverage managerovi a pracuje podle jeho příkazů. Zodpovídá za každodenní chod stravovacího úseku, kontroluje dodržování technologických pravidel a kvality při přípravě jídel a nápojů.
 - Pomáhá při tvorbě jídelních a nápojových lístků, zpracovává rozpočty stravovacích akcí, připravuje rozpočtové podklady pro F&B Managera, vede úsekovou administrativu, zpracovává zprávy pro potřeby řízení úseku atd.
-

✓ Ve výrobní části na úseku stravování se jedná o následující pracovníky (Beránek, 2003; Mičkalová, 2012):

- **Šéfkuchař** - bývá zástupcem F&B managera v době jeho nepřítomnosti. Řídí proces výroby a proces zásobování zbožím. Zajišťuje plynulý chod výrobního střediska. Vždy je odpovědný za kvalitu pokrmů a dodržování pracovních, bezpečnostních, hygienických předpisů a požární ochranu.
- **Kuchař, cukrář** - zajišťuje přípravu základních surovin určených k výrobě jídel a cukrářských výrobků. Uskutečňuje výrobu jídel s dodržováním receptur a hygienických předpisů.
- **Kalkulantka** - zodpovědná za provádění výpočtu cen a zpracování podkladu pro tvorbu menu a jídelních lístků. Provádí kalkulaci pokrmů, to znamená stanovení ceny, která dokáže pokrýt náklady vynaložené na prodávanou produkci.
- **Kuchyňská hospodyně** - řídí a organizuje práce pomocných pracovníků, provádí jejich rozdělení do směn. Je zodpovědná za ochranu majetku, dodržování hygienických a bezpečnostních předpisů.

Organizace a řízení hotelů



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ **Odbytová část stravovacího úseku zahrnuje následující pozice:**
 - **Vedoucí odbytového střediska** – manager (Restaurant manager, Banqueting Manager). Je přímo podřízen F&B managerovi. Odpovídá za řízení a organizaci provozu. Má na starosti dodržovat kvalitu práce podřízených pracovníků a dodržování kvality servisu a obsluhy.
 - **Vedoucí směny** – Supervizor (Restaurant, Banqueting Supervisor). Řídí a kontroluje práci číšníků. Pečuje o hosty, vítá je a usazuje. Musí dbát na servis jídel a nápojů, má sledovat dodržování standardů kvality.
 - **Číšník, servírka** - jejich hlavní činností je servírování a podávání jídel a nápojů. Do toho také patří kompletní obsluha hostů, uvítání, pomoc při výběru jídla a nápojů. Odpovídá za vedení pokladny.
 - **Sommeliér** - je odborníkem vína a specialistou na kombinaci nápojů a delikates. Odpovědný za provádění nákupu a prodeje vína. Pečuje o hosty, provádí servis.
 - **Barman** - hlavní úlohou barmana/barmanky je příprava a servis míchaných nápojů, alkoholických nebo nealkoholických, vedení pokladny. Obsluhuje hosty.

Organizace a řízení hotelů



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ **Technický provoz** poskytuje technické zázemí hotelu, bez jeho dokonalého fungování je provoz hotelu nemyslitelný.
 - ✓ Hotel je závislý na bezporuchovém fungování dodávek energií všeho druhu, na bezporuchovém chodu strojů a zařízení a na dodávce a odvodu vody. Je to ta část hotelu, o které se nejméně mluví, která je nejméně vidět a o jejíž existenci se dovídáme teprve ve chvíli, kdy se někde objeví porucha.
 - ✓ **Technický úsek služeb zahrnuje** (Křížek a Neufus, 2011):
 - kotelnu,
 - klimatizační stroj,
 - zařízení,
 - prádelnu,
 - garáže,
 - parkoviště a údržbářské dílny,
 - ostatní samostatné provozy (hotelové zahradnictví, bazén, ubytovna pro zaměstnance atd.)
-

- ✓ Pro zabezpečení všech výše uvedených činností jsou obvyklými pracovními pozicemi:
 - **Ředitel technického úseku** (Chief Engineer) - je odpovědný řediteli hotelu za zabezpečení a kontrolu technického zařízení, provozních prostředků a budov. Řídí činnosti v oblasti energetiky a vede statistické údaje z oblasti své působnosti.
 - **Mistr / vedoucí údržby** – s touto pozicí se můžeme setkat v případě menších hotelů, než je kategorie „velkých“. Řídí činnost pracovníků údržby a provádí veškeré údržbářské práce v hotelu. Zabezpečuje práce spojené s odpadovým hospodářstvím a úpravou venkovních zahradních ploch.
 - **Topič / topenář** – v závislosti na systému vytápění.
 - **Technický pracovník** - plní různé úkoly dle pokynů vedoucího střediska. Je odpovědný za zabezpečení a ocenění nepotřebných a poškozených hospodářských prostředků.
 - **Dispečer 24/24** – je vyžadována dokonalá znalost všech systémů, technologií, vedle dohledu nad provozem systému eviduje v době nepřítomnosti zaměstnanců údržby požadavky na odstraňování závad.

- **Instalatér, truhlář, malíř, zámečnick aj.**

Nákup, zásobování a skladování



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Každý hotel si musí zaopatřit potřebné zboží a suroviny. Hlavním cílem je zajistit bezproblémový a plynulý provoz. Nákup vyžaduje nejvyšší pozornost, protože má velký vliv na náklady podniku. **Cílem je získat co nejlepší kvalitu za nejlepší cenu.**
 - ✓ Sklady jsou nezbytnou součástí stravovacího úseku a používají se pro uložení surovin a různých materiálů do doby jejich spotřeby. Každý velký hotel se neobejde bez skladového zázemí. Zásobování je zajišťováno na základě smluv s dodavateli podle různých časových intervalů. Dodávky mohou být denní, týdenní, měsíční.
 - ✓ Hotel musí mít několik skladů, které odpovídají podmínkám. Sklady musí odpovídat vyhláškám o provozu hygieny. **Obvykle jsou v úseku stravování zřízeny sklady** (Zimáková, 2006):
 - suché, chladné.
 - chlazené,
 - mrazicí sklady,
 - sklad obalů a inventáře, popřípadě sklad odpadu.
-

Nákup, zásobování a skladování



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Dle Beránka a Kotka (2007) **mezi hlavní náplně práce v sekci zásobování patří:** vypracování rozpočtu tržeb a nákladů, stanovení hygienických a technických předpokladů provozu v souladu s normami a sestavení spolu se šéfkuchařem jídelního lístku a menu, organizování nákupů, prověřování vlastní nabídky a podpory prodeje.
 - ✓ Ve větších hotelech je skladovací středisko rozděleno na úseky, za které jsou zodpovědné pověřené osoby (Zimáková, 2006):
 - **Referent zásobování:**
 - objednává a zajišťuje dodávky surovin a zboží,
 - zabezpečuje dodržování stavu zásob,
 - likviduje nepotřebné zásoby,
 - kontroluje způsob předání dodávek skladníkem, inventarizace,
 - řídí a sleduje výkony řidiče a hospodaření s pohonnými hmotami,
 - sestavuje předepsané podklady.
 - **Pracovníci skladu:** Vedoucí skladu a Skladník.
-

- **Ostatní pomocné hotelové provozy** zabezpečují vhodné prostředí hotelu pro jednotlivé hosty hotelu. Mezi vybrané ostatní pomocné provozy můžeme zařadit následující pracoviště a činnosti:
 - **Hotelová prádelna** - Velké hotely mají buď vlastní prádelnu, nebo využívají služeb externích dodavatelů. Hotelová prádelna pere hlavně ložní a restaurační prádlo, kromě toho i pracovní oblečení zaměstnanců.
 - **Hotelové zahradnictví** - Pokud hotel nemá vlastní zahradnictví, pak služby tohoto útvaru zajišťuje samostatný pracovník. Tento pracovník objednává květiny od externích dodavatelů a dále pak zajišťuje stejné služby jako hotelové zahradnictví.
 - **Hotelová ostraha** - Ostraha hotelu je ve většině případů zajišťována externí agentu-rou, ale může být zajišťována také vlastním útvarem hotelové ostrahy. Pracovníci ostrahy zajišťují službu u personálního vchodu, noční pochůzky a pečují o ochranu majetku hotelu.
-

Ostatní pomocné hotelové provozy



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- **Správa počítačové sítě a vnitřních integrovaných systémů**, služby hotelové tiskárny - Ve větších hotelech je zřizováno toto oddělení k řešení problémů mezi počítačovým propojením jednotlivých provozů, v harmonizaci a sladování hardware a software, v kamerovém systému hotelu, v systému provozu čipových karet, připojení k internetu apod.
 - **Hotelová údržba** - Ve velkých hotelech se zřizuje toto oddělení, které v sobě zahrnuje např. hotelové lakýrnictví, čalounictví nebo truhlárnu. Jedná se o pomocný provoz k údržbě hotelového inventáře a jiného zařízení hotelu. Pokud není tento provoz zřízen, je zajištěna docházka specializovaných pracovníků v těchto oborech činnosti v pravidelných intervalech.
-

- ✓ Pojem „organizace“ se v praxi používá pro označení organizované formální skupiny lidí, kteří mají společné cíle a motivaci, měří vlastní výkonnost a vymezují se vůči okolnímu prostředí.
 - ✓ Organizaci můžeme charakterizovat jako vnitřní formalizované, zpravidla hierarchické uspořádání celku, určení relativně trvalejších vztahů nadřízenosti a podřízenosti, vymezení působností, pravomocí a odpovědností.
 - ✓ Organizování představuje proces tvorby struktury organizace. Systém organizování je ovlivňován rozpětím, stupněm řízení a rozdělením pravomocí. Organizační struktura je výsledkem organizování.
 - ✓ U subjektů v hotelnictví je cílem vytvořit organizační strukturu co nejjednodušší, přehlednou, vyjadřující co nejpřesněji a jednoznačně dělbu práce, rozdělení odpovědností a pravomocí.
-

Shrnutí přednášky



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Pojem „organizace“ se v praxi používá pro označení organizované formální skupiny lidí, kteří mají společné cíle a motivaci, měří vlastní výkonnost a vymezují se vůči okolnímu prostředí.
 - ✓ Organizaci můžeme charakterizovat jako vnitřní formalizované, zpravidla hierarchické uspořádání celku, určení relativně trvalejších vztahů nadřízenosti a podřízenosti, vymezení působností, pravomocí a odpovědností.
 - ✓ Organizování představuje proces tvorby struktury organizace. Systém organizování je ovlivňován rozpětím, stupněm řízení a rozdělením pravomocí. Organizační struktura je výsledkem organizování.
 - ✓ U subjektů v hotelnictví je cílem vytvořit organizační strukturu co nejjednodušší, přehlednou, vyjadřující co nejpřesněji a jednoznačně dělbu práce, rozdělení odpovědností a pravomocí.
 - ✓ Organizační struktura hotelu se dělí na: Top management, provozní management, nákup, zásobování a skladování a ostatní pomocné hotelové provozy.
-



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Děkuji za pozornost
