

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
ZEMĚDĚLSKÁ FAKULTA

Katedra řízení

Studijní program: Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodně podnikatelský obor

**Analýza služeb vybraného podniku
z oboru gastronomie a návrh variant
budoucího rozvoje podniku**

Vedoucí diplomové práce:

Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

Autor diplomové práce:

Petr Fyrbach

2006

PROHLÁŠENÍ:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Analýza služeb vybraného podniku z oboru gastronomie a návrh variant budoucího rozvoje podniku“ vypracoval samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů, které uvádím v seznamu literatury.

V Českých Budějovicích dne 27.4.2006

PODĚKOVÁNÍ:

Děkuji Dr. Ing. Dagmar Škodové Parmové za odborné vedení při zpracování diplomové práce. Dále bych chtěl poděkovat Daně Kopecké a dalším pracovníkům firmy Gama Holding Praha a. s. za poskytnutí veškerých informací, a také Miladě Horákové a pracovnícím školní jídelny U Tří lvů v Českých Budějovicích za uvedení do problematiky veřejného stravování a seznámení s chodem velkokapacitní kuchyně.

OBSAH

| | |
|---|----|
| 1. ÚVOD | 1 |
| 2. LITERÁRNÍ PŘEHLED | 2 |
| 2.1. VYMEZENÍ POJMU SLUŽBA | 2 |
| 2.1.1. VLASTNOSTI SLUŽEB..... | 3 |
| 2.1.2. KLASIFIKACE SLUŽEB..... | 6 |
| 2.1.3. SLUŽBY VE VÝROBĚ..... | 7 |
| 2.1.4. KVALITA SLUŽEB..... | 9 |
| 2.2. MARKETING SLUŽEB | 12 |
| 2.2.1. MARKETINGOVÝ MIX..... | 12 |
| 2.2.2. TRŽNÍ SÍLY..... | 14 |
| 2.2.3. SLAĎOVACÍ PROCES..... | 15 |
| 2.3. TRHY ZÁKAZNÍKA | 15 |
| 2.4. PROCESY VE SLUŽBÁCH | 16 |
| 3. CÍL A METODIKA PRÁCE | 18 |
| 3.1. CÍL PRÁCE | 18 |
| 3.2. METODIKA A STRUKTURA PRÁCE | 18 |
| 3.2.1. STRUKTURA PRÁCE..... | 18 |
| 3.2.2. INFORMAČNÍ ZDROJE..... | 18 |
| 3.2.3. POUŽITÉ METODY..... | 19 |
| 4. CHARAKTERISTIKA FIRMY A POPIS JEDNOTLIVÝCH ČINNOSTÍ | 20 |
| 4.1. PROJEKČNÍ ČINNOST | 23 |
| 4.2. OBCHODNÍ ČINNOST | 26 |
| 4.2.1. DODAVATELÉ TECHNOLOGIÍ..... | 27 |
| 4.3. REALIZAČNÍ ČINNOST | 34 |
| 4.3.1. PROFESIONÁLNÍ MONTÁŽ..... | 35 |
| 4.3.2. ZAŠKOLENÍ..... | 35 |
| 4.4. SERVISNÍ ČINNOST | 35 |
| 4.4.1. ROZSAH SLUŽEB..... | 36 |
| 4.4.2. OPRAVY ZAŘÍZENÍ..... | 36 |
| 4.4.3. ZÁRUČNÍ SERVIS..... | 37 |
| 4.4.4. POZÁRUČNÍ SERVIS A DALŠÍ ČINNOSTI..... | 37 |

| | |
|---|----|
| 4.5. GASTRO ATELIÉR..... | 38 |
| 4.6. VÝVOJ V KUCHYNÍCH VEŘEJNÉHO STRAVOVÁNÍ..... | 39 |
| 4.7. HACCP VE SPOLEČNÉM STRAVOVÁNÍ..... | 42 |
| 5. ANALYTICKÁ ČÁST..... | 54 |
| 5.1. PŘEHLED A ANALÝZA TRŽEB..... | 54 |
| 5.2. ANALÝZA SERVISNÍHO ODDĚLENÍ..... | 56 |
| 5.3. ANALÝZA SLUŽEB NA KONKRÉTNÍCH PROJEKTECH..... | 59 |
| 5.3.1. NEMOCNICE BROUMOV – CENTRÁLNÍ KUCHYNĚ..... | 59 |
| 5.3.2. ŠKOLNÍ JÍDELNA U TŘÍ LVŮ ČESKÉ BUDĚJOVICE..... | 65 |
| 6. NÁVRH DO BUDOUCNA..... | 67 |
| 7. ZÁVĚR..... | 68 |
| SUMMARY..... | 69 |
| SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ, GRAFŮ..... | 70 |
| SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY..... | 71 |
| SEZNAM PŘÍLOH..... | 72 |

1. Úvod

Trh v oblasti dodávek gastronomických technologií a vybavování kuchyní veřejného stravování prodělal ve dvacátém i jednadvacátém století řadu změn. Řada z nich vycházela z technologického rozvoje, dále z rozvíjející se legislativy a důrazu na hygienu přípravy pokrmů s ohledem na zamezení jejich kontaminace a vyvolání nějaké epidemie. Velikou zásluhu na zavedení jednotných norem v sektoru veřejného stravování má Evropská unie.

Řada lidí se domnívala, že nařízení Evropské unie povede k zániku jednotlivých národních kuchyní a k zavedení unifikované stravy. Je samozřejmostí, že některé prvky národních kuchyní už nadále nevyhovovaly přísným požadavkům na hygienu veřejného stravování a bylo nutné je vyřadit z oblasti veřejného stravování, a dále také řada podniků nebyla schopna dosáhnout na požadovanou úroveň technologického vybavení a hygienických norem a bylo nuceno ukončit činnost v tomto odvětví. Pro další podniky to ale byl impuls ke změně technologie, která přinesla zkvalitnění a rozšíření nabídky služeb, úsporu energií a náročnosti na obsluhu.

Většina těchto firemních zákazníků se již nespokojila pouze s dodávkou gastronomického vybavení, ale začali vyžadovat další služby s tímto spojené. Ať už se jednalo o kvalitní zpracování projektové dokumentace, dokončení zakázky v daných termínech, tak v řádném proškolení zaměstnanců na těchto zařízeních a také v rychlém a spolehlivém servisu. Proto se poptávka zákazníků přesouvá od malých a středních dodavatelů k firmám nabízející kompletní služby.

Firma, kterou jsem si vybral je Gama Holding Praha a. s., jenž se zabývá právě dodávkami gastronomického vybavení a službami s tím spojenými. Firma patří mezi velké podniky a nalézá se mezi prvními v tomto oboru.

2. Literární přehled

2.1 Vymezení pojmu služba

Co je vlastně služba?

„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“ (Janečková,L., Vašítková, M., 2001)

„Služba je činnost, která v sobě má určitý prvek nehmatatelnosti a vyžaduje určitou interakci se zákazníkem nebo s jeho majetkem. Výsledkem služby není převod vlastnictví.

Služba může vést ke změně podmínek a její produkce může či nemusí být úzce spojena s fyzickým produktem.“ (Payne, A., 1996)

Toto jsou dvě z definic služeb, ale při hodnocení definic lze poukázat na to, že všechny jsou příliš omezené. Proto vzhledem k dané diverzitě služeb se najde mnoho činností, kterým žádná definice zcela přesně neodpovídá.

Phillip Kotler rozlišil čtyři kategorie nabídky služeb (Kotler, P., 1998):

- **Pouze hmatatelné zboží** – tento produkt není doprovázen žádnými službami.
- **Hmatatelné zboží s doprovodnými službami** – mají zvýšit přitažlivost zboží pro spotřebitele.
- **Důležitá služba s doprovodnými menšími výrobky a službami** – např. cestování letadlem první třídou.
- **Pouze služba** – např. hlídání dětí, psychoterapie.

„Na počátku každé služby je setkání s ní. Z něj se odvíjí vše ostatní. Setkání se službou je děj, při němž zákazník přichází do styku s obstaravatelem služby, s jeho zaměstnanci, technologiemi a službami, které poskytuje. Je to okamžik, v němž marketing, pracovní postupy a lidský činitel mají společně podpořit vytvoření a dodání služby, která odpovídá zákaznickovým potřebám, vědomým rizikům a očekávání.“ (Heskett, J., L., 1992)

2.1.1 Vlastnosti služeb

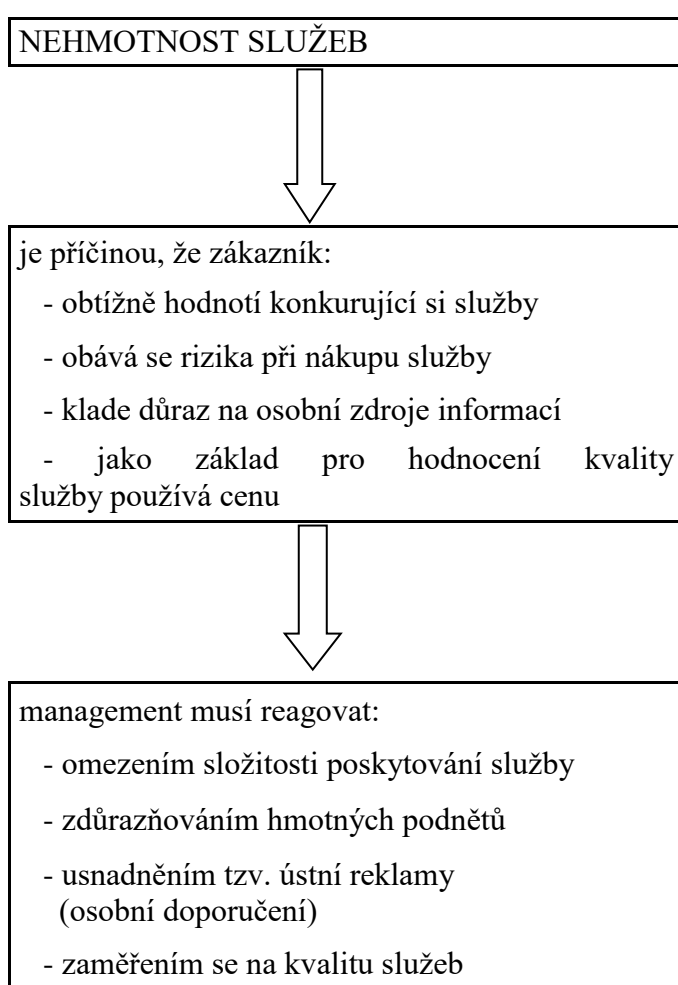
Ač se služba nedá přesně definovat, tak se dají určit specifické vlastnosti, které služby odlišují od výrobních procesů. Obecně se službám přisuzují tyto čtyři vlastnosti:

- Nehmatatelnost, nehmotnost.
- Nedělitelnost, neoddělitelnost.
- Heterogenita, proměnlivost.
- Pomíjivost, zničitelnost.

Nehmatatelnost, nehmotnost

Jedná se o nejcharakterističtější vlastnost služeb a od ní se odvíjí další vlastnosti. Čistou službu nelze zhodnotit žádným fyzickým smyslem – nelze si ji před koupí prohlédnout a jen v málo případech ji lze vyzkoušet. Mnohé vlastnosti zůstávají při prodeji zákazníkovi skryté. Některé prvky, které představují kvalitu nabízené služby (spolehlivost, osobní přístup poskytovatele, důvěryhodnost, jistota, apod.) lze ověřit až při nákupu a spotřebě služby.

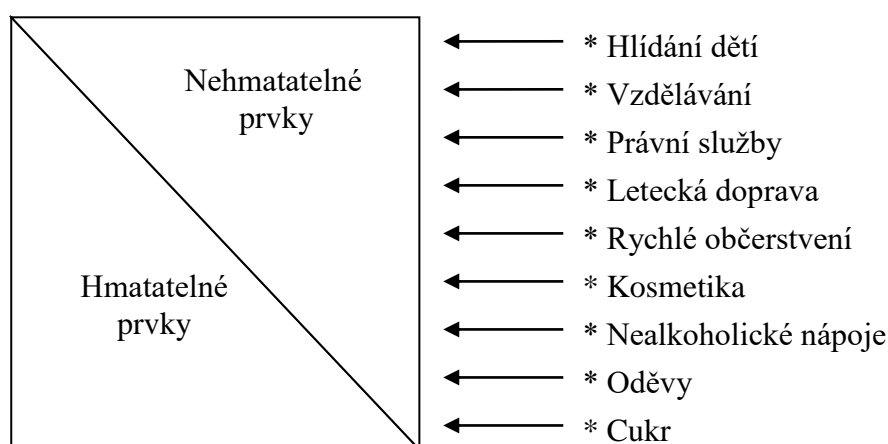
Obrázek 1 - Důsledky nehmotnosti služeb



Zdroj: Janečková,L., Vašítková,M., 2001

Dále je ale jisté, že ne vždy se jedná o čisté (nehmatatelné) služby. Například zákazníci restaurace hledají hmatatelný produkt – jídlo dobré kvality. Dostáváme se tedy ke kontinuu hmatatelnosti, po kterém se pohybujeme od pouze nehmatatelného k pouze hmatatelnému. Jak služby, tak výrobky se liší ve stupni své hmatatelnosti.

Obrázek 2 Kontinuum hmatatelnosti a nehmatatelnosti



Zdroj: Payne, A., 1996

Neoddělitelnost

Producent služby a zákazník se musejí setkat v místě a čase tak, aby výhoda, kterou zákazník získává poskytnutím služby mohla být realizována.

Heterogenita

Způsob poskytnutí jedné a téže služby se liší, a to dokonce i v jedné firmě. Může dojít i k tomu, že jeden člověk může tentýž den poskytnout jinou kvalitu jim nabízené služby.

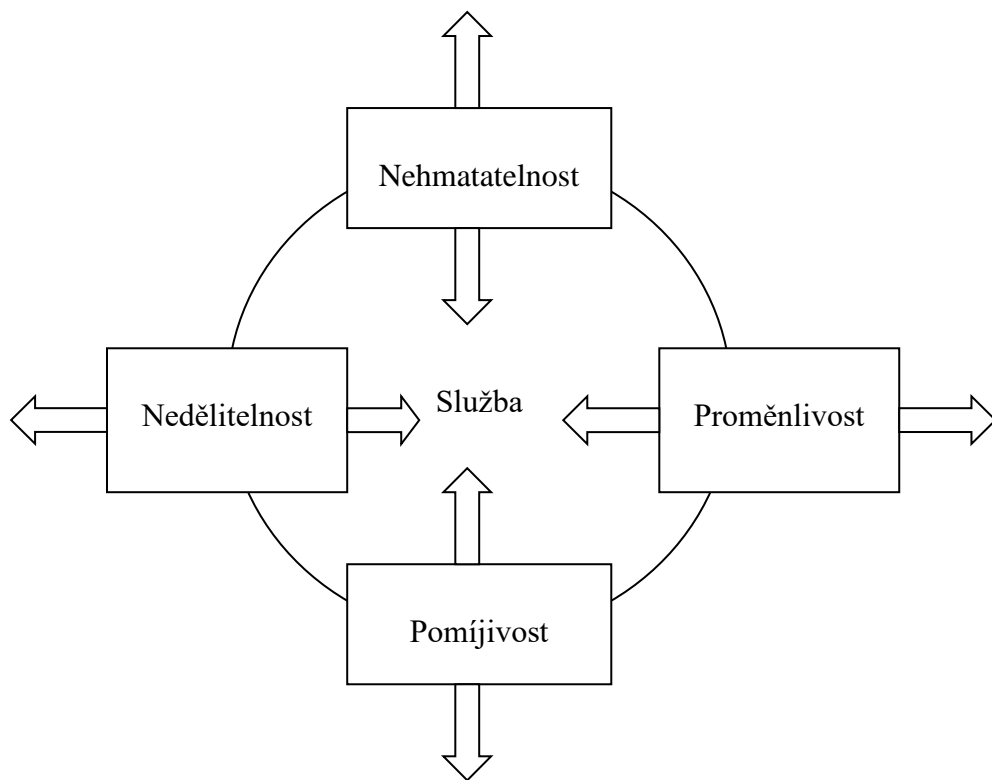
Zničitelnost

Nehmotnost služby vede k tomu, že služby nelze skladovat a uchovávat, znovu prodávat nebo vracet. To znamená, že služby, které nejsou využity v čase, kdy jsou nabízeny, jsou pro daný okamžik ztracené, zničené.

Teorie kontinua je užitečná při hodnocení uvedených vlastností služeb. Zároveň ale musíme počítat s tím, že některé vlastnosti se skutečně vztahují i na výrobky.

„Služby proto budeme definovat jako činnosti mající tendenci k nehmatatelnosti, proměnlivosti, nedělitelnosti a pomíjivosti. Každá služba představuje určitou specifickou kombinaci těchto čtyř faktorů. Viz *Obrázek 3*“ (Payne, A., 1996)

Obrázek 3 – Kontinuum čtyř vlastností služeb



Zdroj: Payne, A., 1996

Definovat služby jako činnosti přísně související pouze s odvětvím služeb není zcela správné. Služby se v žádném případě neomezují jen na svůj tradiční sektor. Při zaměření na výrobní produkty, zjistíme, že jsou vysoce hmatatelné, standardizované, nevyžadují účast zákazníka a mohou být skladovány. V současné době se mnoho výrobců snaží odlišit své produkty pomocí doprovodných služeb. Taková kvalitní doprovodná služba se stává významným faktorem diverzifikace a stává se nedílnou součástí konečného produktu. Orientace na některou ze čtyř vlastností služeb se u jednotlivých produktů mění a může být předmětem konkurenčního odlišení. (Payne, A., 1996)

2.1.2 Klasifikace služeb

Rozvoj klasifikačních systémů služeb byla v odborných kruzích věnována velká pozornost. Cílem klasifikace je pomoci manažerům ve službách překonat stávající bariéry a čerpat zkušenosti z jiných odvětví, které mají se službami některé společné rysy.

Nejjednodušším způsobem vymezení služeb zůstává vylučovací metoda: služby jsou ta část ekonomiky, která zbude po odečtení zemědělství, výroby a těžby. Jinak lze služby jednoduše definovat jejich výčtem.

Mezi služby se obecně řadí následující oblasti činností:

- Maloobchod a velkoobchod.
- Doprava, distribuce a skladování.
- Bankovníctví a pojišťovnictví.
- Nemovitosti.
- Komunikace a informační služby.
- Veřejné služby, vládní a vojenský sektor.
- Zdravotnictví.
- Obchodní, profesionální a osobní služby.
- Rekreační a ubytovací služby.
- Vzdělání.
- Ostatní neziskové organizace.

Je jasné, že podobný výčet není příliš užitečný, chceme-li najít vlastnosti důležité z hlediska marketingu služeb.

Existuje mnoho dalších přístupů ke klasifikaci služeb. Jednotlivá schémata zohledňují různé faktory, jako jsou například:

- Typ služby.
- Typ prodávajícího.
- Typ kupujícího.
- Vlastnosti poptávky.
- Způsob zabezpečení (dodavatelským způsobem či vlastními silami).
- Stupeň hmatatelnosti.
- Nákupní motivy.
- Závislost na zařízeních nebo lidech.
- Frekvence styku se zákazníkem.
- Požadavky na dodávku.
- Stupeň přizpůsobení služby zákazníkovi.
- Stupeň intenzity práce.

Je však třeba sledovat základní cíl klasifikace služeb: umožnit manažerům v sektoru služeb srovnávat a učit se od podnikatelů z jiných odvětví, s nimiž mají některé shodné vlastnosti. Christopher Lovelock (1984) upozornil v souvislosti s klasifikací služeb na některé závažné otázky:

- Služby jsou stále chápány především jako činnosti. Manažeři trvají na odlišení svého odvětví od ostatních sektorů služeb.
- Manažeři v odvětvích služeb rádi tvrdí, že například marketing leteckých společností nemá nic společného s marketingem bank, pojišťoven, motelů či nemocnic.
- Jednoduchá schémata služeb nejsou vyhovující. Pokud mají mít hodnotu pro řízení firmy, musí umožnit průnik do strategických dimenzí marketingu.

2.1.3 Služby ve výrobě

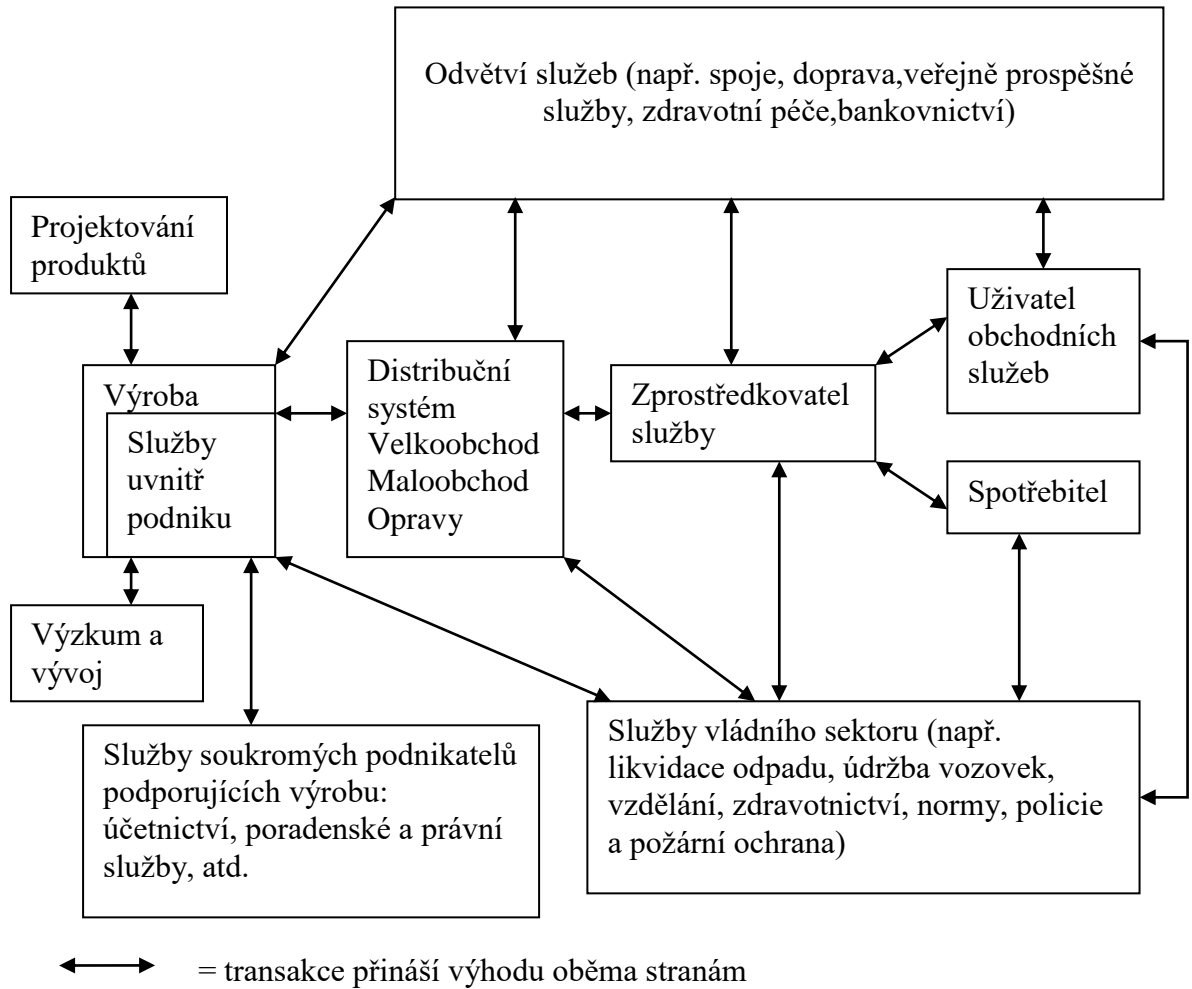
Služby se staly nástrojem konkurence ve všech podnikatelských činnostech – ve službách i ve výrobě – a skrývají v sobě potenciál pro dosažení dalších konkurenčních výhod. Mezi služby, které doplňují výrobní produkty patří například:

- Prodej na splátky a leasing.
- Školení a výcvik.
- Smlouvy o opravách a údržbě.
- Smlouvy o technické podpoře a výměně zařízení.
- Poradenské služby.
- Skladování a úschova.

(Payne, A., 1996)

Služby a výrobní činnosti dospěly do stadia, kdy jsou spolu úzce propojené a vzájemně se doplňují. Quinn se svými kolegy navrhl schéma vzájemných vztahů mezi službami a výrobou. Toto schéma naznačuje ekonomické přínosy pro odvětví služeb a výroby plynoucí z jejich interakce.

Obrázek 4 – Vztah služeb a ostatních odvětví



Zdroj: Quinn, J. B., Baruch, J. J., Paquette, P. C., 1988

2.1.4 Kvalita služeb

„To, co dostáváme za zaplacenou cenu, je základem pro měření hodnoty služeb i výrobků. Naše vnímání služby je však založeno jak na výsledku samotném, tak na způsobu, jakým je tohoto výsledku dosaženo.“ (Heskett,J.,L., 1992)

„Kvalita = skutečná služba – očekávaná služba. Zákazníci hodnotí výsledky a proces směřující k jejich dosažení, tudíž kvalitu, podle toho, co skutečně obdrželi ve vztahu k tomu, co očekávali. Protože potřeby a očekávání s liší podle zákazníků a situace, je kvalita služeb vysoce subjektivní záležitostí. Kvalita je samozřejmě definována zákazníkem.“ (Heskett,J.,L., 1992)

Kvalita je tedy velice relativní a definovaná očekáváním každého zákazníka. Důležité je si uvědomit, že zákazník, nikoliv poskytovatel, definuje kvalitu. Zákazníci rovněž očekávají lepší služby od firmy, která jim je poskytovala již dříve, než od té, která je neposkytovala.

Z toho vyplývá, že hodnota služby se může u identické služby u různých zákazníků značně odlišovat. Být dobrým v poskytování služeb vyžaduje pochopení zákaznickových potřeb a očekávání.

Absolutní měřítko kvality služby, která nezahrnují očekávání zákazníka, se má méně účinkem. Zákazníci mohou očekávat různou kvalitu od různých typů obstaravatelů služeb, konkurentů v rámci stejné branže, i od téhož poskytovatele v časově odlišných situacích a za různých podmínek. Zákazníci očekávají lepší služby od firmy, která poskytovala dobré služby v minulosti, než od té, která je neposkytovala, což nás upozorňuje na důležitost řady setkání se službami s pozitivními výsledky.

Kvalita služeb vyplývá ze schopnosti podniku uspokojit či předčít očekávání zákazníka. Měřítkem úspěchu je kvalita vnímaná zákazníkem. Kvalita služby má dvě dimenze:

- **Technickou kvalitu**, která je výsledkem výrobního procesu služby.
- **Funkční kvalitu**, která vyplývá z procesu interakce mezi zákazníkem a poskytovatelem služby

Významnou úlohu zde také hraje image firmy. Mnoho autorů připomíná, že technická a funkční kvalita služby předurčuje celkový image podniku, který může zpětně ovlivnit kvalitu služby vnímanou zákazníkem. K rozhodujícím faktorům patří:

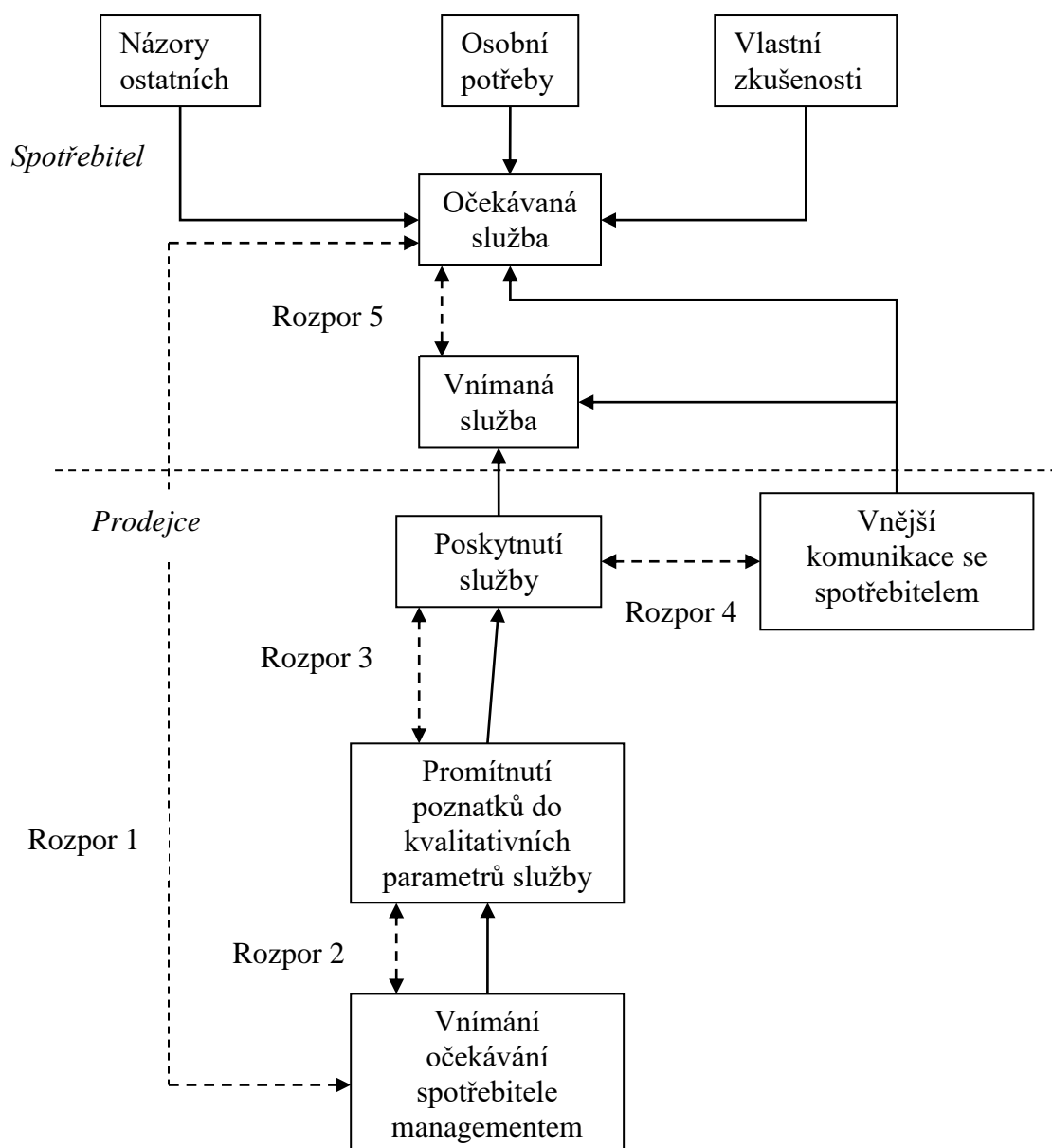
- **Hmatatelné aspekty** – fyzické objekty, vybavení, vzhled personálu.
- **Spolehlivost** – schopnost dodat požadovanou službu řádně, přesně a spolehlivě.
- **Vnímavost** – vstřícnost a ochota poskytnout zákazníkům promptní službu a pomoc.
- **Jistota** – znalosti a dovednosti zaměstnanců, zdvořilé vystupování a schopnost vzbudit důvěru a přesvědčení.
- **Empatie** – starostlivý přístup a individuální péče o zákazníky.

(Berry, L. L., Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., 1988 in Payne, A., 1996)

Parasuraman se svými kolegy navrhl postup, který identifikuje rozpor mezi vnímanou kvalitou služby a očekáváním zákazníka. Model zahrnuje pět rozporů:

1. rozpor mezi očekáváním spotřebitele a vnímáním managementu;
2. rozpor mezi vnímáním managementu a očekávanou kvalitou služeb;
3. rozpor mezi specifikovanou kvalitou služeb a jejich poskytováním;
4. rozpor mezi poskytovanou službou a vnější komunikací;
5. rozpor mezi očekávanou službou a vnímanou službou.

Obrázek 5 – Rozpory v kvalitě služeb



Zdroj: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L., 1985 in Payne, A., 1996

„Ve většině služeb jsou určující veličinou kvality lidé. A opět se názory na nejefektivnější způsob, jak povzbudit zaměstnance k poskytování služeb vysoké kvality, velmi liší. Jeden názor tvrdí, že nejefektivnější cesta ke zlepšení kvality služeb je zvýšený dohled. Jiný, protikladný, hájí větší náklady na zácvik, větší využívání vlastního úsudku zaměstnanců a vyšší pravomoci pro poskytovatele služeb v „první linii“. Zatímco druhá teorie je asi přitažlivější z hlediska kvality pracovního života, opět mají obě teorie své místo, často jako přísady stejného, vysoce výkonného procesu dodávky služeb.“ (Heskett, J., L., 1992)

„Zaměstnanci služeb musí být přesvědčeni, že jak zlepšená kvalita, tak vyšší produktivita mohou vést k podstatnému zvýšení obrátu a dlouhodobé konkurenční výhodě. Ocenění je nesmírně důležité, značné peněžní odměny ne.“ (Heskett, J., L., 1992.)
Důvěry zákazníků rozhodně nelze dosáhnout přes noc, ale musí se těžce získávat.

2.2 Marketing služeb

„Marketing je proces vnímání, porozumění, stimulace a uspokojení potřeb specifických cílových trhů při využití podnikových zdrojů. Marketing je proces sladování podnikových zdrojů s potřebami trhu. Zabývá se dynamickými vztahy mezi podnikovými produkty a službami, potřebami a požadavky spotřebitelů a činnostmi konkurence.“ (Payne, A., 1996)

Funkci marketingu tvoří tři klíčové komponenty:

- Marketingový mix.
- Tržní síly.
- Sladovací proces.

2.2.1 Marketingový mix

„Marketingový mix představuje soubor nástrojů, jejichž pomocí marketingový manažer utváří vlastnosti služeb nabízených zákazníkům.“ (Janečková, L., Vašíková, M., 2001)

Zahrnuje čtyři klíčové prvky, zvané 4P:

Produkt

- Produkt je vše, co může být předmětem směny na trhu, tedy konkrétní výrobek, ale i všechny druhy služeb.

Cena

- Pro začínajícího podnikatele je význam ceny zcela přirozený a první, co ho obvykle napadne, je, že by měl nabídnout nižší cenu než konkurent. Jenomže brzy zjistí, že snižování cen má své limity a cenový boj může nakonec vytlačit začátečníky z trhu. Takový podnikatel prostě boj nevydrží.

Propagace

- Propagace neboli podpora prodeje je nejznámější stránka marketingové činnosti. Každý člověk je v té nebo oné formě vystaven působení reklamy a jiným méně očividným formám propagace.

Místo

- Místem se rozumí distribuční a logistické funkce, zajišťující dostupnost produktu nebo služby.

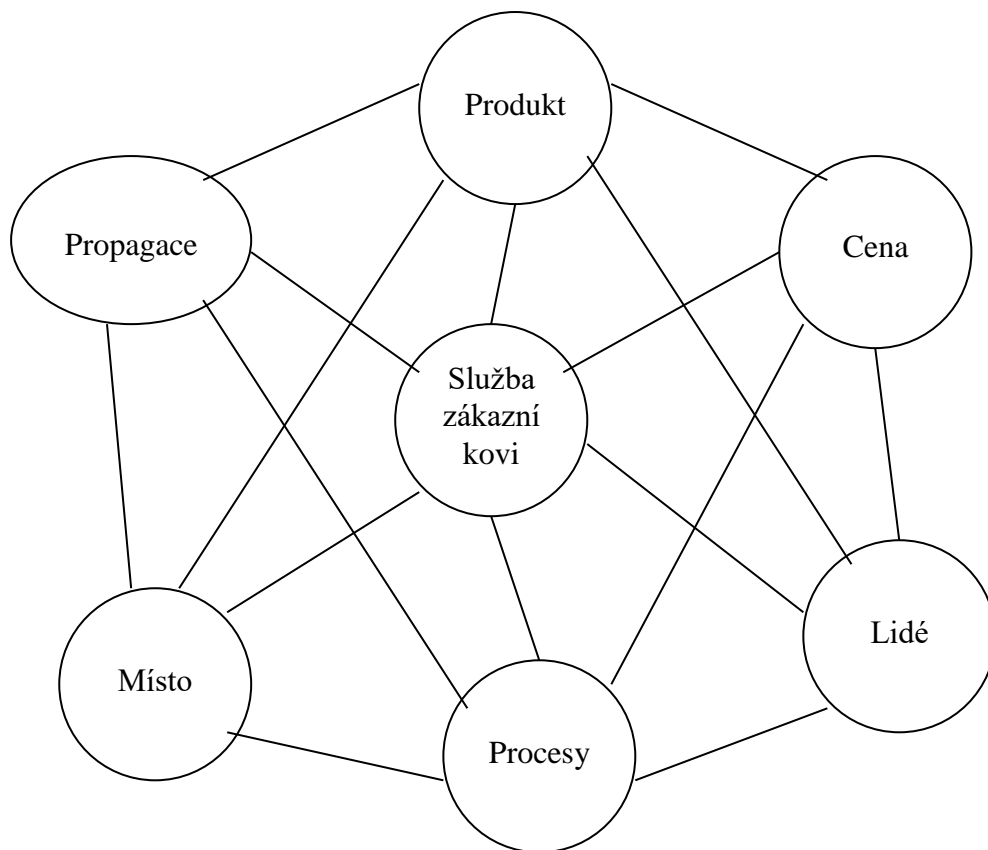
Mnoho autorů se domnívá, že takové zjednodušení svádí k obecnému podceňování celé problematiky, což může vést k opomenutí některých důležitých prvků. Mnoho autorů tedy modifikovalo základní model marketingového mixu ve snaze doplnit jej o další prvky. Dále se objevila tvrzení, že oblast služeb vyžaduje zcela odlišný marketingový mix.

Artur Payne (1996) dále rozšiřuje základní marketingový mix 4P o další tři prvky – *lidské zdroje, procesy a službu zákazníkovi*. Tento rozšířený model také považuje za základní schéma marketingového mixu služeb.

Tyto přidané prvky jsou opravdu na místě, protože v dnešní době se dostávají do popředí stále vyšší nároky spotřebitelů, je také potřeba vybudovat užší a dlouhodobý vztah se zákazníkem. Lidské zdroje se také stávají významnou součástí diferenciací nabídky. S pomocí lidí může být zvýšena hodnota produktu a lze přispět k získání konkurenční

výhody. Procesy zahrnují veškeré postupy a posloupnosti činností, díky nimž se služby dostávají k zákazníkům.

Obrázek 6 – Rozšířený marketingový mix služeb



Zdroj: Payne, A., 1996

2.2.2 Tržní síly

Jsou to vnější faktory, mezi které patří:

- Zákazníci – chování kupujících z hlediska motivace k nákupu, nákupních zvyklostí, prostředí, velikosti trhu a kupní síly.
- Chování odvětví – motivace, struktura, praktiky a přístup maloobchodníků, prostředníků a ostatních účastníků nabídky.
- Konkurence – vliv odvětvové struktury a povahy konkurence na umístění a chování podniku.
- Vláda a regulace – řízení a kontrola marketingu, které se vztahují na marketingové činnosti a konkurenční praktiky. (Payne,A., 1996)

2.2.3 Slad'ovací proces

Prvky marketingového mixu ovlivňují podnikoví manažeři, zatímco tržní síly jsou značně nevyzpytatelné a charakteristické možností rychlé a dramatické změny. Manažeři musí neustále sledovat vnější prostředí a být připraveni učinit patřičné kroky, aby co nejlépe využili nové tržní příležitosti. Pro úspěch marketingového programu je proto třeba sladit vnitřní a vnější prostředí podniku. (Payne,A., 1996)

„Řada společností, které prodávají zboží, zvýšila svůj podíl v nákupním košíku zákazníků tím, že rozšířila služby, které se zbožím souvisejí. To například zahrnuje: financování, opravy, náhradní díly, služby, které se vztahují k použití výrobku. V tomto kontextu je třeba zdůraznit, že tyto služby by neměly být používány pouze jako nástroj konkurenčního boje, měly by současně vytvářet cenový přínos.“ (Storback,K., 2002)

2.3 Trhy zákazníka

Zákazník musí vždy zůstat prioritní oblastí zájmu marketingových činností. Je třeba však soustředit méně pozornosti na transakční marketing, který zdůrazňuje jednorázový

prodej či získání nového zákazníka, a více se zaměřit na budování dlouhodobých vztahů. Jde o dva rozdílné přístupy.

Transakční marketing

- * Orientace na jednorázový prodej;
- * Orientace na vlastnosti produktu;
- * Krátkodobý časový horizont;
- * Malý důraz na službu zákazníkovi;
- * Omezená odpovědnost vůči zákazníkovi;
- * Úsporný kontakt se zákazníkem;
- * Kvalita je především záležitostí výroby.

Marketing vztahů

- * Důraz na udržení zákazníka;
- * Orientace na užitek produktu;
- * Dlouhodobý časový horizont;
- * Velký důraz na službu zákazníkovi;
- * Vysoká odpovědnost vůči zákazníkovi;
- * Intenzivní kontakt se zákazníkem;
- * Kvalita je předmětem zájmu všech oblastí.

Zdroj: Payne, A., 1996

Zatímco někteří podnikatelé ve službách již marketing vztahů běžně uplatňují, u mnoha stále ještě zřetelně chybí. Není málo těch, kteří se vydali transakční cestou. Řada podniků již pochopila, že je daleko snazší prodat současným zákazníkům, kteří jsou spolehlivým zdrojem příjmů a ziskovosti. Přestože s touto objektivní pravdou manažeři v duchu souhlasí, věnují i nadále více péče potenciálním zákazníkům a současné klienty považují za jednu provždy dané. Teprve okamžiku, kdy si zákazník stěžuje na kvalitu či pohrozí odchodem, stává se opět na chvíli důležitým.

2.4 Procesy ve službách

Procesy, pomocí nichž jsou služby vytvářeny a dodávány, jsou hlavním faktorem marketingového mixu služeb. Zákazníci ve službách totiž často vnímají systém poskytování služby jako nedílnou součást samotného produktu. Rozhodování v oblasti řízení procesů má proto důležitý význam z hlediska marketingu služby. Neustálá koordinace marketingu a činností je kritickým faktorem podnikatelského úspěchu ve většině odvětví služeb.

Procesy jako strukturální prvky

Lyn Shostack (1987) považuje procesy za strukturální prvky, které lze uzpůsobit tak, aby napomáhaly dosažení žádoucí strategické pozice. Autorka říká, že procesně orientovaný přístup vyžaduje:

- Rozčlenit proces do logických kroků a sekvencí, aby mohl být řízen a analyzován.
- Počítat s větší proměnlivostí procesů, které – vzhledem k hodnocení a výběru – mohou vést k odlišným výstupům.
- Odchytky či normy tolerance, které zohledňují procesy, jsou fenomény reálného času, jejichž výstupy nemusí být vždy naprosto přesné, ale pohybují se v určitém intervalu.

Procesy mohou být chápány ze dvou hledisek: z hlediska **komplexnosti** a z hlediska **rozmanitosti**. Komplexnost vyjadřuje složitou povahu kroků a sekvencí, které proces utvářejí, zatímco rozmanitost odráží jejich funkční rozsah a variabilitu.

Charakter procesů lze v čase měnit. Změny se mohou týkat jak úrovně komplexnosti, tak rozmanitosti. Cílem může být například větší podpora při umístování či změna dosavadní pozice. Existují čtyři možnosti:

- **Snížení rozmanitosti.** Snahou je redukovat náklady, zlepšit produktivitu a zjednodušit distribuci. Tato cesta může vést ke standardizaci kvality služeb a jejich lepší dostupnosti. K negativním dopadům však patří vnímaná omezenost výběru a odmítání příliš standardizované služby zákazníkem.
- **Zvýšení rozmanitosti.** Přináší více možností jak přizpůsobit službu individuálním požadavkům zákazníků, což může vést k růstu cen. Tento přístup představuje strategii umístování na dosud neobsazených trzích či tržních výklencích, založenou spíše na marži než na množství.
- **Snížení komplexnosti.** Tato strategie obvykle znamená specializaci. Z procesu jsou vyřazeny některé kroky a činnosti a snahou je zjednodušit distribuci a kontrolu.
- **Zvýšení komplexnosti.** Cílem je obvykle dosáhnout vyšší úrovně penetrace trhu rozšířením nabídky o další služby. Tento přístup volí nejčastěji supermarket, banky a stavební společnosti.

Každá z uvedených možností má své výhody i nevýhody a nabízí různé příležitosti, jak změnit vnímání zákazníka a umístění produktu.

3. Cíl a metodika práce

3.1 Cíl práce

Cílem diplomové práce je jednak analyzovat historii a současný vývoj podniku, kvalitu služeb a pracovníků, kteří je poskytují. Dalším cílem je zjištění požadavků zákazníků, následované vzájemnou komparací těchto dvou úhlů pohledu. Hlavním cílem bude návrh určitých zlepšení vedoucích ke zkvalitnění poskytovaných služeb, resp. zvýšení konkurenceschopnosti.

Významem této práce je zhodnocení kvality poskytovaných služeb a jak zákazníci hodnotí přístup firmy k nim.

3.2 Metodika a struktura práce

3.2.1 Struktura práce

Diplomová práce je složená z logicky navazujících kapitol. V literárním přehledu jsou uvedeny citace vybraných kapitol knih, které se zabývají problematikou služeb a vztahů se zákazníky a další teorií, o kterou se diplomová práce opírá. V úvodu analytické části je

popsána historie a současný stav firmy Gama Holding Praha a. s. zabývající se dodávkou, montáží technologického vybavení do gastronomických provozů, školením na těchto technologiích a jejich opravou. Následuje popis jednotlivých služeb firmy a dále zhodnocení těchto služeb na konkrétních případech vypracovaných projektů.

3.2.2 Informační zdroje

- **Primární zdroje informací** – vychází z osobního pozorování, rozhovorů s jednotlivými pracovníky.
- **Sekundární zdroje informací** – vychází z nastudovaných informací z odborné literatury, zabývající se službami zákazníkům, vztahy se zákazníky. Posloužily rovněž interní informace firmy.

3.2.3 Použité metody

Analýza historicko – logická pro popis historie firmy. Komparace v čase a prostoru jako nástroj hodnocení nabídky produktů a služeb.

Pro hodnocení kvality a hodnoty služeb byla použita metoda pozorování a dotazování. Dotazování probíhalo v období roku 2005 a 2006 pomocí řízených rozhovorů.

Příklady otázek z jednotlivých rozhovorů s:

Danou Kopeckou, vedoucí odštěpného závodu Gama Holding v Č. Budějovicích:

- Čím se firma zabývá?
- Jaké služby poskytuje?
- Jak probíhá sjednávání zakázek?
- Jakých tržeb firma dosahuje a jaká je jejich struktura?
- Jak probíhá spolupráce s dodavateli?

Veronikou Řandovou, hlavním projektantem:

- Jaké jsou požadavky na uchazeče o zaměstnání?
- Jak probíhá samotný proces projektování?
- Jaké je softwarové a hardwarové vybavení projekčního oddělení?
- Kolik jednotlivých projektů se ročně zpracovává?

Jiřím Makem, servisním technikem:

- Jak často jsou prováděny preventivní servisní prohlídky?
- Kolik je ročně zpracováno servisních zakázek?
- Jak probíhalo získání certifikačního osvědčení? Jak často probíhá přezkoušení?
- Jaká je poruchovost dodávané technologie?

Miladou Horákovou, vedoucí jídelny U Tří lvů v Českých Budějovicích

- Jak probíhalo výběrové řízení na dodavatele technologie?
- Jak probíhala instalace technologie, školení zaměstnanců a jaký byl přístup zaměstnanců k nové technologii?
- Jak hodnotí služby, servis a přístup pracovníků dodavatelské firmy?
- Byly nějaké problémy v průběhu realizace zakázky a jak se řešily?
- Jaká je spokojenost zaměstnanců při práci na nových strojích, je poznat rozdíl oproti starším technologiím?

4. Charakteristika firmy a popis jednotlivých činností

Gama Holding Praha a. s. je volné uskupení firem zabývajících se činností v oblasti gastronomie. Tyto firmy se specializují na komplexní služby v oblasti dodávek moderních gastronomických zařízení po celém území České republiky, zároveň na území Slovenské republiky, ale také v zemích Evropské unie. Založení mateřské společnosti proběhlo v roce 1992 a postupem času se rozrůstala a zřizovala své odštěpné závody. V dnešní době do tohoto sdružení spadají tyto společnosti:

GAMA HOLDING Praha a.s.

GAMA HOLDING Praha a.s.,
odštěpný závod České Budějovice

GAMA HOLDING Praha a.s.,
odštěpný závod GAMA Fobos
Hradec Králové

GAMA HOLDING Praha a.s.,
obchodní zastoupení Plzeň

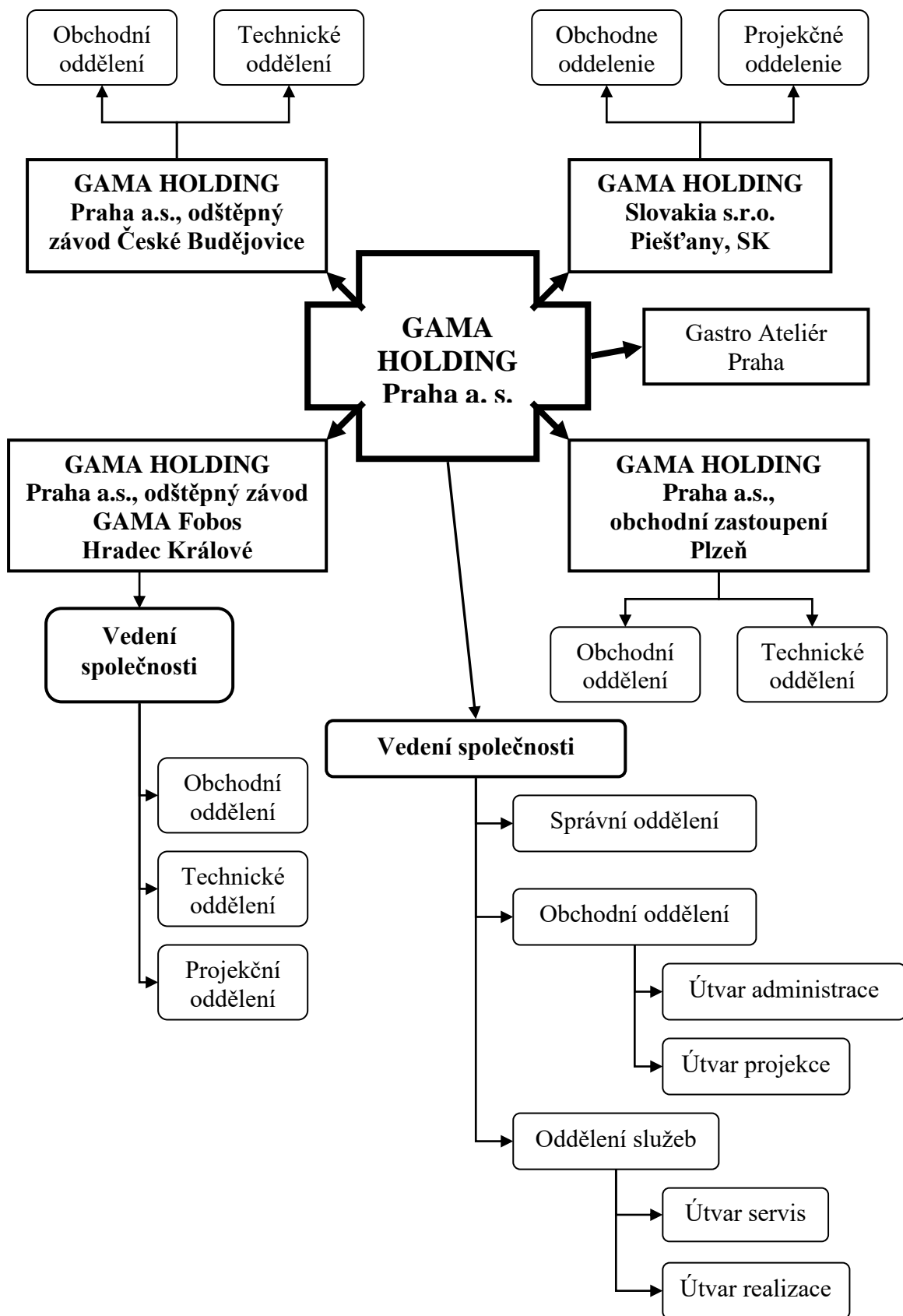
GAMA HOLDING Slovakia s.r.o.
Piešťany, SK

Hlavní činnosti společnosti:

- Komplexní rekonstrukce a dodávky velkokapacitních kuchyní.
- Komplexní dodávky gastronomických provozů.
- Kompletní dodávky prádelen.
- Prodej jednotlivých gastronomických technologií.
- Projekční činnost – zpracování veškerých GASTROPROJEKTŮ.
- Poradenská a konzultační činnost v celé oblasti GASTRONOMIE.
- Montážní a servisní činnost, dodávky náhradních dílů.
- Vypracování stavební projektů.
- Dodávky na klíč vč. dodávek interiéru, stavebních prací a inventáře.
- Zastřešení dodávek jako generální dodavatel.
- Návrhy a dodávky monitoringu a systému HACCP.
- Dodávky kuchyňské hygieny Diversey Lever.
- Zavádění nových gastronomických technologií.
- Vizualizace projektů – 3D studie.
- Zprostředkování leasingu zákazníkům.
- Školení a semináře v Gastro Atelieru.
- Odborná zaškolení nových provozů, kuchařský servis.
- Velkoobchod gastronomickým zařízením pro značky MARENO, FIREX.

Více viz Příloha 1 – Úplný výpis z obchodního rejstříku

Obrázek 7 – Organizační struktura firmy Gama Holding Praha a. s.



Zdroj: Autor dle interních údajů firmy

Jak už bylo řečeno výše, tak hlavní činnost firmy leží v dodávkách komplexních služeb v oblasti gastronomického vybavení. Tyto služby zahrnují projekci (zpracování projektové dokumentace), nákup a instalace dané technologie, školení zaměstnanců na nově instalovaném zařízení, záruční i pozáruční servis, odbornou konzultaci apod. Popisem jednotlivých částí se zabývá následující část práce.

4.1 Projekční činnost

Orientace firmy na větší a velké zakázky, nutnosti zúčastňovat se výběrových řízení, kdy většina potenciálních zákazníků (školská zařízení, nemocnice, vojenské útvary, apod.) tato výběrová řízení musí vypisovat vedla k tomu, že v roce 2001 vzniklo samostatné projektové oddělení. Tímto krokem si firma vybudovala konkurenční výhodu, protože byla mezi prvními, kteří se pustili touto cestou.

Je zde kladen velký důraz na přesnost a kvalitu zpracovávaného projektu, kdy vše musí být rozpracováno do nejmenších podrobností včetně finanční stránky. Účast ve výběrových řízeních je velice tvrdý boj a jakýkoliv nedostatek, nepřesnost či opomenutí v předkládaném projektu může zapříčinit neúspěch. Také časové a finanční nároky při tvorbě projektové dokumentace jsou značné a pokud se nepodaří tento projekt prosadit a získat zakázku, jedná se v podstatě o zbytečně vynaložené náklady a ztrátu času, protože každý projekt je individuálně zpracováván a tudíž ho nelze použít v pozdější době.

Právě finanční náročnost, náklady na zpracování u velkých projektů mohou dosáhnout i 15 – ti procent, je hlavním důvodem pro udržování a stálého zlepšování projekčního oddělení a z hlediska firmy se jedná o jednu z nejdůležitějších priorit při udržování této konkurenční výhody, jenž plyne z profesionálního přístupu celého tohoto oddělení.

V počátcích firmy byly veškeré projekty realizovány klasickým CAD systémem „papír a tužka“. Vlivem pokroku a nutností rychleji reagovat na změny vyvolané ať již investorem nebo budoucím uživatelem byl pořízen první, dnes už historický, Auto CAD R12, který záhy nahradil jeho nástupce ACAD R13. V této době jsou veškeré

gastronomické projekty výhradně záležitostí 2D, významně se zrychluje komunikace mezi projektanty stavby a jednotlivými profesemi, dokumentace se předává v DWG formátu. Pro oko laika a mnohdy i oko odborníka však chybí realistický pohled na věc, který by ještě více přiblížil a probudil představu zanesenou ve 2D pohledech. První vlašťovkou v tomto směru byl přechod na ACAD R14. Přechod od 2D na 3D objektové řešení je zabezpečeno softwarem 3D Studio VIZ a výkonným hardwarem Architectural Desktop.

Předávání podkladů v digitalizované podobě je v dnešní době již více než samozřejmostí a týmová práce, která zaručuje neustálý kontakt s novými informacemi a skutečnostmi, se stává nezbytností pro úspěšné zvládnutí daných úkolů. Využívání internetu a dalších moderních komunikačních prostředků vše pouze umocňuje. Počítačové 3D modely také umožňují a pomáhají lépe vyřešit kritická a problémová místa návrhu. Díky tomu, že se pracuje s virtuálními prototypy kuchyní, je možné provést jejich rychlou optimalizaci.

Gastronomické a jiné projekty navrhované a kreslené v jakémkoliv programu ještě nezaručují jejich systémovou správnost a úplnost, která je v žebříčku důležitosti firmy na prvním místě, proto firma věnuje velkou péči komunikaci s projektanty, budoucími uživateli nebo investory, kteří se velkou měrou podílejí na tvorbě vlastního projektu. V neposlední řadě se mnohdy projekt ještě ve fázi studie konzultuje s příslušnou hygienickou stanicí, popř. jinými veřejnoprávními institucemi.

Projektanti při přípravě musejí vycházet z řady legislativních, hygienických a stavebních požadavků a nařízení. Mezi nejdůležitější patří zpracování projektu v režimu HACCP. *Viz kap. 4.7*

Tento systém klade vysoké požadavky na návaznost jednotlivých procedur a tudíž značně zasahuje do stavebně – technického řešení. Znalost systému a technických požadavků dodávaného strojního vybavení je jednou z podmínek pro práci v projekci. Z návštěvy tohoto oddělení vyplynula vysoká profesionalita a nadšení pro práci. Věkový průměr se pohybuje kolem 29 let. Požadavky na zaměstnance jsou vysoké a při přijímacím řízení se klade důraz na perfektní znalost práce s jednotlivými projekčními programy, na schopnost se rychle zorientovat v problému a také se učit, protože pro nového zaměstnance je povinností pochopit problematiku HACCP a daných legislativních norem a seznámit se

ze zvláštnostmi dodávaných technických zařízení. Samozřejmě firma tohoto nového pracovníka řádně proškolí a přidělí ho pod zkušenějšího kolegu, ale nároky kladené na jednotlivé projektanty jsou značné, a pokud zaměstnanec nedokáže plně vyhovět tempu, je s ním rozvázaná spolupráce.

Nabídka služeb

Nabídka služeb v oblasti projektování gastronomie je poměrně vysoká, ale dobrá spolupráce vždy závisí na obou- i vícestranné chuti komunikovat. V základní nabídce tedy je:

- zpracování veškerých gastroprojektů „na klíč“;
- poradenská a konzultační činnost v oblasti gastronomie;
- poskytování technické dokumentace;
- vykonávání autorského dozoru;
- vizualizace gastronomických provozů (na objednávku možnost i interiérů souvisejících s gastroprovozem – jídelny);
- řešení HACCP;
- zpracování podkladů pro výběr dodavatele kuchyňské technologie;
- posudky na stávající kuchyňské technologie.

Neméně důležitým faktorem všech výše uvedených služeb je i jejich příznivá cena, která však nemá vliv na kvalitu a rychlost provedení.

Na tvorbu projektové dokumentace a vizualizace zpracovaných projektů disponuje oddělení těmito softwarovými programy: autoCAD LT 2002i, autoCAD Architectural Desktop R3.3, autodesk VIZ R4

4.2 Obchodní činnost

Hlavní náplní práce obchodního oddělení je zařizování vybavení gastronomických provozů na klíč. Jedná se o dodávku pouze technologie, či o generální dodávku. Právě proto, aby se odlehčilo starostem zákazníků leckdy orientovaných na jiný obor, je tato dodávka spojena i se stavební částí. Z dlouhodobé spolupráce s několika renomovanými stavebními společnostmi, které se převážnou částí jejich činností věnují výstavbě popř. rekonstrukcím stravovacích provozů (školy, závodní jídelny, kasárny, věznice apod.) je pro zákazníka přínosem zastřešení celé dodávky firmou jako generálním dodavatelem.

Firma je schopna navrhnout a dodat jak jednotlivé stroje a zařízení, tak kompletně celé provozy na klíč. Je dodavatelem zařízení pro vybavování všech typů gastronomických provozů pro veřejné stravování. Schopnosti firmy sahají od vybavení malých restaurací, bister, školních kuchyní, hotelových kuchyní, až k vybavení velkokuchyní nemocničního typu. Dodávaná technologie vychází ze spolupráce s řadou zahraničních a českých výrobců.

Nosnou technologií je značka MARENO (tyto výrobky jsou vhodné do kuchyní s výrobou od 100 do 1000 pokrmů denně). Tato značka je vlastněna společností ALI Group, která během let dosáhla unikátního postavení na trhu.

Pro provozy o kapacitách nad 1000 jídel denně se dováží a instaluje multifunkční zařízení značky FIREX.

Dalším partnerem, tentokrát na poli myček je firma COMENDA ALI SPA.

Firma, vycházející z dosavadních dlouhodobých zkušeností a z možností garance nejvyšší kvality, dodává pod svou vlastní obchodní značkou GAMA LINE řadu gastronomického zařízení pro použití v profesionálních provozech. Jedná se převážně o konvektomaty italské firmy LAINOX.

Dodávané technologie obsahují konvektomaty, multifunkční zařízení např. víceúčelové tlakové pánve, univerzální kotle, dále jednotlivé přístroje jako např. grily, vařiče těstovin, fritézy, pečící a tálové desky, myčky, varné kotle apod.

Proč firma spolupracuje převážně s italskými výrobci a dodavateli gastronomických zařízení? Odpověď na tuto otázku je vcelku jednoduchá. Italští výrobci mají dostatek zkušeností s výrobou tohoto typu technologie, dlouhodobé znalosti, kvalita zpracování je na vysoké úrovni a v neposlední míře hraje svou úlohu i cena. Srovnatelné výrobky se samozřejmě dají pořídit i od jiných firem, např. z Německa, Anglie, ale tyto jsou po finanční stránce v jiné kategorii. Jak pro firmu, tak pro zákazníka je jistě přínosem to, že zaplatí za srovnatelně stejně kvalitní technologii o něco méně.

4.2.1 Dodavatelé technologií

Mareno

Značka technologií s komplexním sortimentem pro moderní gastronomické provozy. Více než 2000 typů výrobků umožňuje obsadit veškeré typy a velikosti provozů.

Obrázek 8 – Logo firmy Mareno



Zdroj: Interní materiály firmy

Varná technologie v řadě SNACK 600, PROTAGONISTA 70&90, přičemž řady 70 a 90 lze vzájemně libovolně kombinovat v jednom varném bloku, kompletní nabídka konvektomatů, systémy na mytí skla a nádobí včetně pásových (prstových) mycích linek, chladicí a mrazicí skříně v mnoha variantách, šokové zchlazovače a zmrazovače.

Celá produkce vyhovuje normám „CE“. Dokonalé povrchové zpracování umožňuje velmi snadnou obsluhu a údržbu všech zařízení. V celém sortimentu je optimálně vyvážen výkon a cena.

PROTAGONISTA 70&90

Protagonista 70 a Protagonista 90 jsou nové modulové řady varné technologie nabízející mnoho možností při sestavování. Díky nápaditému systému spojování lze obě modulové řady kombinovat při zachování stejné hloubky.

Varné moduly řady Protagonista 70

Jednotná hloubka 73 cm, minimální nárok na prostor, vysoká výkonnost, robustní design, pečící trouby zcela srovnatelné s ostatními sériemi, finální zpracování na vysoké úrovni.

- Podstavby;
- Grily;
- Vařiče těstovin;
- Fritézy;
- Pečící desky;
- Tálové desky.

Varné moduly řady Protagonista 90

Ucelená řada modulů sleduje nejmodernější trendy na trhu gastronomických technologií. Jednotná hloubka 93 cm.

- Vodní lázně;
- Varné kotle;
- Elektrické sporáky;
- Sporáky se sklo – keramickou deskou;
- Plynové sporáky;
- Multifunkční pánve.

Firex

Je italský výrobce gastronomických zařízení s více než 40 – ti letou tradicí. Úspěch jejich výrobků vychází ze zkušeností, inovací a hlubokého poznání problémů týkajících se velkokuchyní. Výrobky nabízejí všestrannost v použití, jednoduchost obsluhy, řadu funkcí, vysoký stupeň automatizace, úsporu energie, maximální jistotu, spolehlivost a samozřejmostí je vysoká kvalita.

Obrázek 9 – Logo firmy Firex



Zdroj: Interní materiály firmy

Multifunkční přístroje jsou bezesporu trendem současných moderních gastronomických technologií. Není se čemu divit, jelikož úspory energií, snížení prostorových nákladů a v neposlední řadě i časté zkvalitnění tepelných úprav jsou natolik přesvědčivé, že tento směr má před sebou světlou budoucnost.

Řada multifunkčních zařízení zahrnuje modely jak pro velkou gastronomii, tak pro střední a malé restaurační provozy. Díky dokonalé technologii výroby může toto zařízení garantovat špičkovou úroveň zpracování a dlouhodobou spolehlivost.

Jeden vhodně zvolený přístroj nahradí 2 až 4 klasické přístroje. Využitím systému se snižují provozní náklady, doba přípravy pokrmů a prostorové nároky. Elektronické ovládání zajišťuje maximální přesnost a zvyšuje komfort pro obsluhu. Veškerá zařízení, řízena elektronicky, jsou připravena pro možnost napojení na monitoring pro systém HACCP.

Gama nabízí tyto sady výrobků firmy Firex:

MAJOR Line

- Víceúčelová tlaková pánev **BETTERPAN**.

Jedná se o výrobek zkonstruovaný pro rozličné druhy tepelných úprav (vaření, fritování, smažení, dušení, vaření v tlakové páře, udržování teploty). Vyrábí se ve čtyřech velikostech, a to od 110 do 220 litrů.

- **CUCIMAX** je univerzální multifunkční kuchyňské zařízení.

V současném trendu zkvalitnění tepelných úprav, snižování prostorových nároků a v neposlední řadě i požadavků na úsporu provozních nákladů je přínos tohoto zařízení v gastronomickém provozu maximální.

Jedná se o přístroj, který svou funkcí dokáže lehce nahradit v teplotách od 30 do 110 °C varný kotel (omáčky, polévky apod.) a v teplotách od 30 do 200 °C pečící pánev (základy, masa, minutkové guláše, soté apod.). Maximální využití najde přístroj jako kotel, pánev nebo kombinace kotel – pánev. Vyrábí se ve třech velikostech: 90, 180, 310 litrů. V přístroji je zabudováno automatické napouštění vody. Samozřejmostí je elektrické nebo plynové provedení. Jeho součástí je také integrované připojení na PC, které může sloužit ke kontrole dodržování norem HACCP.

- **CUCIMIX** je jeden z nejmenších multifunkčních přístrojů na současném trhu.

Zvláštním technickým vybavením tohoto zařízení je vestavěný automatický mixér a elektronická operační kontrola. Byl vyvinut speciálně pro nároky středně velkých gastronomických provozů a je ideální k přípravě omáček, krémů a jiných jemných (lahodných) pokrmů, které vyžadují neustálý dohled kuchařského personálu. Vestavěný mixér a automatická obsluha omezují tyto operace na minimum tak, aby personál kuchyně měl více času na jiné úkoly.

- **BASKETT** je univerzální kotel s možností programování jednotlivých varných cyklů (teplota, čas, voda, otáčky míchání) s automatickým mícháním.

Multifunkční zařízení **BASKETT** je vhodné pro přípravu omáček, polévek, kaší, pyré, úpravu luštěnin (bramborová a hrachová kaše, čočka, fazole) apod., vše s možností využití mixéru. Vyrábí se ve velikostech: 70, 105, 130, 180, 250 a 320 litrů. Provedení je vždy dvouplášťové, připojení na plyn nebo elektřinu. Otáčky mixéru lze plynule regulovat od 20 do 90 ot./min, samozřejmostí je stejnoměrný reverzní chod míchací mříže. Ke komfortu obsluhy patří automatické sklápění a na přání zákazníka i programovatelné – automatické napouštění vody do obvodu pláště.

- **MULTICOOKER**

K nesporným výhodám uvedeného zařízení patří snadná obsluha, možnost stejnoměrného ochucování a úpravy pokrmů a v neposlední řadě i možnost připojení na systém HACCP.

MEDIUM Line

- **EASYPAN** – elektromechanický kotel;
- **EASYBRATT** – výklopná pečicí pánev;
- **EASYBASKETT** – výklopný varný kotel.

FAST Line

- **FRYBRATT** – elektronická výklopná minipánev;
- **FIRFAST** – elektronický výklopný minikotel.

Comenda

Profesionální partner pro zákazníky s požadavky týkající se profesionálních mycích strojů do barů, občerstvení, firemních a nemocničních kantýn, restaurací, samoobslužných restaurací na letištích a všech ostatních gastronomických provozů.

Obrázek 10 – Logo firmy Comenda



Zdroj: Interní materiály firmy

Comenda Ali Spa působí již cca 40 let na trhu profi myček a stala se jedním z předních mezinárodních výrobců. Specializuje jak na vývoj tak i na vlastní výrobu průmyslových myček a mycích systémů, které řeší každý problém s mytím a hygienou.

Přes 500 servisních a prodejních míst v 50 zemích světa jsou důkazem dobré značky jménem Comenda a to nejen díky inovačním produktům nýbrž i dobrému servisu. Odjakživa orientovaná na potřeby trhu, vyvinula Comenda nejen standardní produkty, nýbrž také přístroje dle specifických zadání a potřeb zákazníků.

GAMA Line

Jedná se o obchodní značku pro konvektomaty od firmy Lanoix.

Obrázek 11 – Logo značky Gama Line



Zdroj: Interní materiály firmy

Konvektomat je chytré a šikovné zařízení, které šetří čas, energii a snižuje pracnost přípravy pokrmů. Jak to dokáže? Pracuje se dvěma energiemi úpravy potravin – párou (vlhkým horkem) a horkým vzduchem (suchým horkem). Jeho velkou zbraní je schopnost používat tato dvě média v libovolných kombinacích.

V konvektomatu není problém připravit najednou celé menu, lze v něm zhotovit prakticky všechny pokrmy. Současně se může péct například maso a buchta, aniž by se jejich pachy vzájemně mísily.

Pro každý pokrm, respektive jeho tepelnou úpravu, se používá určitý typ nádob. V něčem jiném se pečou buchty, napařuje či smaží. Tím je zajištěna maximální efektivita přípravy. Po ukončení přípravy se konvektomat sám „ozve“ a přivolá k sobě kuchaře. Není tedy třeba sledovat čas, vše probíhá automaticky.

Vzhledem k tomu, kolik toho konvektomat umí, v kuchyni se prakticky nezastaví. Příprava pokrmů na sebe plynule navazuje. Samozřejmě je potřeba si práci dobře zorganizovat. Přístroje se vyrábějí v různých velikostech, aby vyhovovaly kapacitou dané provozovně.

Ani údržba konvektomatu není náročná. Může se zapomenout na hromady nádobí, které je po přípravě oběda nutné složitě umývat. Konvektomat se ošetří speciálním čisticím prostředkem, a pak se jeho vnitřní část vypláchne proudem vody.

Jak již bylo řečeno výše, konvektomat toho hodně dovede, jen je zapotřebí s ním umět správně pracovat.

Horký vzduch je určen k pečení všech druhů masa včetně ryb, plněné zeleniny, různých těst (sladkého i slaného pečiva). Lze jej použít také ke gratinování, grilování a nahřívání. Pro úpravu potravin obalovaných ve strouhance (smažení) se používá speciální tuk.

Páry neboli vlhkého horka lze využít také velmi mnohostranně. Paření nahrazuje klasické vaření ve vodě, avšak se zachováním vyššího obsahu minerálních látek a vitamínů v pokrmu. Ve srovnání s vařením je zjednodušená také manipulace s pokrmem a snižuje se čas na jeho přípravu (čekání na dosažení bodu varu ve varném kotli, manipulace s nádobami s vodou). Paření se využívá zejména pro přípravu zeleniny, ryb, rýže, ovoce, vajec, brambor, kynutých či bramborových knedlíků atd. Horkou párou lze také blanširovat, používá se i k regeneraci takových potravin, jako jsou například brambory, těstoviny, rýže, knedlíky atd. Pokud pro paření kuchař nastaví nižší teploty, snižuje se ztráta potravin a zachovává se ještě větší množství cenných látek. Tento program se využívá také při konzervování potravin.

I kombinace vlhkého a suchého horka má velmi široké uplatnění. Nahrazuje pečení v troubě s podléváním a pečení v pekařské peci se zapařováním. Maso lze připravovat tak, aby bylo šťavnaté, mělo kůrčičku, bylo rovnoměrně propečené a přitom nedocházelo k jeho obvyklým ztrátám na hmotnosti vlivem tepelné úpravy. Tato kombinace médií se využívá i pro přípravu dietních pokrmů, omáček, glazurování a regeneraci zatavených, předem zhotovených, mražených jídel.

Kromě toho lze díky konvektomatu vyhovět hygienickým předpisům. S jejich pomocí není problém pokrm rychle ohřát, udržet jeho teplotu po tepelném zpracování, před výdejem, distribucí atd.

4.3 Realizační činnost

Oddělení realizace nabízí komplexní servis pro zákazníka ve spolupráci s obchodním a projekčním oddělením při zřizování, vybavování a rekonstrukcích všech gastronomických provozů. Pracovníci oddělení jsou pravidelně proškolení a seznamováni s novinkami a změnami výrobků dodavatelů. Při montážích zařízení jsou striktně dodržovány všechny parametry pro dokonalou funkci zařízení udávané výrobcem a přístroje přezkušovány dle návodů před předáním do užívání zákazníkům. Zároveň je brán nemalý zřetel na konkrétní požadavky a přání zákazníka.

- kontrola instalačních plánů, stavební připravenosti;
- koordinace montáže se stavebními profesemi;
- nastěhování technologie na místo montáže;
- umístění dle projektové dokumentace;
- propojení přípojných míst s připravenými instalacemi (elektro, plyn, voda, odpad);
- odzkoušení a zprovoznění zařízení;
- zajištění revizních zpráv (elektro, plyn);
- předání zařízení a dokumentace zákazníkovi;
- technické zaškolení obsluhy.

Průběh a realizaci zakázek zajišťuje logistický útvar. Od objednávek, přes kontrolu stavební připravenosti, zajištění dopravy zařízení, přípravu podkladů k montáži, přípravu podkladů ke kolaudaci až po vlastní předání kompletního díla objednateli. Realizace při průběhu zakázky k jejímu bezvadnému dokončení a následnému předání popř. kolaudaci představuje neustálý kontakt pracovníků jak se zákazníkem, tak i se všemi subdodavateli. Kontakt se stranou dodavatelskou představuje zejména převzetí odpovědnosti za dodržení předem sjednaných termínů vyplývajících z podepsaných kupních smluv, popř. potvrzených objednávek. Ve vztahu se zákazníkem to znamená, že při realizaci jednotlivých projektů je samozřejmá účast pracovníka firmy na pravidelných kontrolních dnech stavby. Řešení případných vzniklých nejasností a problémů přímo na místě za účasti všech zúčastněných stran se tímto stává operativní a umožňuje předcházet nepředpokládanému zvyšování nákladů. Samozřejmostí je dokumentace průběhu stavby - montáže, příprava veškerých dokladů nutných k předání a následné kolaudaci.

4.3.1 Profesionální montáž

Montáž gastronomického zařízení na základě podrobné realizační dokumentace provádí tým servisních techniků vždy pod vedením hlavního technika - vedoucího montáže. Všichni technici se podrobují pravidelným odborným školením v České republice i v zahraničí a to i několikrát do roka. Samozřejmostí je umění komunikace se zákazníkem, samostatnost a umění okamžitého řešení nenadálých problémů vzniklých při montáži. Díky univerzálnosti všech servisních pracovníků je doba provádění montáže zkrácena na minimum, a tím maximálně sníženy náklady s tím spojené.

4.3.2 Zaškolení

Zaškolení provozu vždy sestává ze dvou částí :

V části technicko provozní servisní technik detailně proškolí odpovědného pracovníka, vysvětlí funkce jednotlivých ovládacích prvků zařízení a způsob údržby. Obsluhu seznámí s nejčastějšími závadami, které mohou být způsobeny špatným zacházením a navrhne způsob jak těmto závadám předcházet.

V části odborné, kdy mistr kuchař po dohodě s provozem předvede jednotlivá zařízení po stránce kuchařské. Dle specifik každého provozu seznámí obsluhu jak nejlépe a nejehospodárněji veškerá nově instalovaná zařízení využít.

4.4 Servisní činnost

Servisní oddělení se nacházejí v Praze, Českých Budějovicích, Hradci Králové a na Slovensku v Piešťanech. Na těchto místech fungují hot-line linky, které jsou v provozu 24 hodin denně.

Pracovníci servisního oddělení jsou odborníky s dlouholetou praxí v oboru, jejichž zkušenosti jsou pravidelně prohlubovány účastí na školeních a servisních setkáních přímo ve výrobních závodech. Vedoucí jednotlivých servisních oddělení jsou držiteli certifikátů o proškolení přímo od výrobce. I proto jsou schopni pružně reagovat na veškeré závady na instalované technologii a prakticky všechny okamžitě odstranit.

4.4.1 Rozsah služeb

Montáže

- elektrických zařízení;
- plynových zařízení;
- pasivní technologie (pracovní stoly, mycí stoly, regály, police apod.).

Servisní činnost

- opravy elektrických zařízení;
- opravy plynových zařízení;
- opravy pasivní technologie;
- příjem oprav (telefonicky, faxem, e-mail) + zpětný telefonický kontakt se zákazníkem;
- lokalizace závady, její případné okamžité odstranění nebo objednání dalších náhradních dílů;
- výměna elektrických, plynových, hydraulických a mechanických součástí;
- seřízení jednotlivých zařízení podle technické dokumentace;
- odzkoušení a předvedení funkčnosti zařízení zákazníkovi;
- úprava pasivní technologie dle přání zákazníka;
- řešení technických problémů se zařízením + konzultace s výrobcem;
- odstraňování objevených závad vyplývajících z provozu zařízení.

4.4.2 Opravy zařízení

Servisní středisko disponuje širokou technickou základnou vybavenou pro rychlý a kvalitní zásah ve všech regionech působnosti firmy. Řada problémů je vyřešena již po telefonu nebo emailem v rámci kontaktu se zkušenými pracovníky, kteří jsou pravidelně školeni a certifikováni ve výrobních závodech dodavatelů. Při servisních zásazích jsou používány originální náhradní díly, dokumentace a moderní diagnostická technika. Některé opravy jsou na přání zákazníka prováděny mimo pracovní dobu, aby narušení provozu bylo minimální.

4.4.3 Záruční servis

Záruční servis je prováděn a poskytován vždy na základě sjednaných záručních podmínek dle smlouvy o dílo, popř. kupní smlouvy. Standardem je zásah technika nejpozději do 24 hodin od nahlášení závady a odstranění závady v co nejkratším možném termínu. V případě, že tento zásah nemůže být z nějakých příčin v této době proveden, je zákazník se servisem v neustálém kontaktu, přičemž o průběhu opravy je vždy průběžně informován. Příjem nahlášených závad je prováděn prostřednictvím telefonní linky HOT-LINE, kde se zákazníkem promluví zkušený profesionál.

Servisní středisko disponuje cca 80% základnou všech náhradních dílů na prodávané zařízení, to znamená, že doba pro kterou je zařízení vysazeno z provozu je zkrácena na minimum.

4.4.4 Pozáruční servis a další činnost

Pozáruční servis probíhá na základě objednávky zákazníka a v převážné míře se firma věnuje servisu na jí dodávané technologii. Týká se to především výrobků MARENO, FIREX, RATIONAL, LAINOX, MEIKO, ALBA, WINTERHALTER, ZANUSSI, JIPA CZ a mnoho dalších značek včetně chladících technologií a technologií na plyn.

U výrobků ostatních značek, nebo případně i u stávající, firmou nedodávané technologie, je vždy, je-li to možné, proveden alespoň provizorní zásah a v nejbližším možném termínu (dodávka náhradního dílu, dílenská oprava apod.) je zařízení uvedeno do původního stavu.

Servisní oddělení, v rámci služeb pro zákazníky, nabízí i celou škálu preventivních prohlídek, během kterých je prováděna údržba na zařízení a jsou odstraňovány běžné drobné závady. Tyto prohlídky výrazně ovlivňují jak četnost poruch, tak i celkovou životnost zařízení.

Četnost těchto prohlídek se odvíjí od vytíženosti jednotlivých zařízení. V malých a středních podnicích, kde příprava jídel nepřesáhne 300 porcí denně, je prohlídka

naplánována 1 x ročně. Ve velkých podnicích, kde příprava jídel přesáhne 300 porcí denně, se prohlídky uskutečňují 2 x ročně. Pokud se ve smlouvě obě strany dohodnou, je možnost stanovit častější preventivní prohlídky.

Každému uživateli firmou dodané technologie je k dispozici spojení s kontaktní osobou z příslušného servisního střediska pro operativní řešení jakýchkoliv nejasností či případné závady v provozu.

4.5 Gastro Atelier

V rámci zlepšování vztahů se zákazníky jak budoucími tak současnými, firma zřídila tento gastronomický atelier. Jsou zde instalovány jednotlivé, firmou dodávané, technologie. Pracuje zde personál, který předvádí práci na těchto zařízeních.

Obrázek 12 – Logo Gastro Ateliéru



Zdroj: Interní materiály firmy

Gastronomický Atelier se stal centrem propagace nabízené gastronomické technologie, které zajišťuje komfortní prezentaci moderních trendů stávajícím i potenciálním zákazníkům.

V tomto ateliéru probíhají:

- předváděcí akce, odborná školení a organizace seminářů v oblasti gastronomie;
- zavádění nových varných technologií do praxe;
- organizování rautů a společenských akcí;
- ukázky moderní úpravy pokrmů s využitím aktivní technologie FIREX a MARENO;

- produktová školení spolupracujících firem;
- pronájem prostor Gastro Atelieru s veškerým servisem a možností využití plně funkční technologie vč. odborně vyškoleného kuchaře – technologa.

4.6 Vývoj v kuchyních veřejného stravování

Vývoj v kuchyni prodělal za posledních 10 let obrovský skok. Není to však zásluhou pouze neustále se zdokonalujících technologií, ale i nabídkou surovin, které se na našem trhu začaly objevovat. Bez nutnosti přizpůsobovat se momentální situaci získaly moderní technologie teprve svůj pravý význam a posunuly kuchyň o notný kus kupředu.

Kdo stojí za tímto rychlým technologickým pokrokem?

Hlavním strůjcem změn se stal příchod konvektomatu. Pro mnoho kuchařů to sice nebylo jednoduché, protože stejně jako při jakékoli jiné změně existovaly obavy ze zavádění novostí, které nejsou odzkoušené. Dnes již není třeba vysvětlovat, co se za tímto slovem skrývá a pro většinu se konvektomaty staly dennodenními pomocníky. Dokonce si bez nich řada kuchařů již nedokáže kuchyň vůbec představit. Stačí se ohlédnout o několik let zpět a nikdo nemůže zůstat na pochybách o jak výraznou změnu šlo.

Exkurs do současnosti

Jak tedy vypadá kuchyně současnosti? Nejlépe by pro snazší orientaci bylo, rozdělit gastronomii na tři skupiny - hotelovou, restaurační a účelové stravování. Každá z nich má svá specifika, která do značné míry určují využití surovin a tedy i technologií.

Hotelová kuchyň začala ve velké míře využívat multifunkčních přístrojů, které jí maximálně zefektivnily práci. Nicméně nedošlo k výraznějšímu zmenšení kuchyně, jelikož jídla a la cart jsou většinou připravována za pomoci ověřených postupů, které vyžadují i staré dobré sporáky, grily, fritézy a tály. V lepším případě došlo k jejich modernizaci. To není míněno nijak hanlivě. Naopak - některé postupy prostě změnit nelze. Novinkou se ale na úseku banketů stala zchlazovací technologie (Cook & Chill).

V případě restaurací je stav o něco složitější. Příliv národních kuchyní, rychlá občerstvení a klasické hospůdky, to vše jsou diametrálně odlišné provozy, které vyžadují individuální přístupy. Proto se o této kategorii lze jen těžko vyjádřit souhrnně. Nalezneme zde sice také prosazování víceúčelových přístrojů, ale hlavním přínosem se stala modernizace stávajícího vybavení a specializace na určitý druh kuchyně. Technologie tak vychází z celkového konceptu a kopíruje požadavky podniku. Žádné zbytečnosti, široké jídelní lístky obsahující průřez celosvětovou gastronomií se již nenosí.

Jestliže se v předchozích případech mohl jen stěží jednoznačně určit jednotný trend, pak v oblasti *účelovém stravování* je to mnohem snazší. Zde příchod konvektomatu způsobil téměř revoluci. Z velkokapacitních kuchyní téměř vymizely horkovzdušné pečicí trouby, ubylo sporáků a také velkých kotlů. V tomto případě lze opravdu mluvit o viditelném zmenšení kuchyně. S příchodem multifunkčních tlakových pánví a kotlů se tento trend ještě zvýraznil. Velkokapacitní kuchyně, kde se dříve vařilo jedno jídlo, dnes nabízí na výběr ze 3 až 5 druhů a v některých případech nabízí i minutkové pokrmy. Úroveň společného stravování tak velmi rychle roste, což se projevuje i na počtech strávníků, kteří začali jeho služeb využívat.

Budoucnost ve znamení hygieny

Současný vývoj v gastronomii dává tušit, co asi přinesou roky příští. Stačí jen nahlédnout do portfolia některých výrobců nebo si připomenout současné hygienické normy a systém kontroly HACCP. Právě hygiena se stane do budoucna velmi důležitým, ne-li nejdůležitějším, faktorem, který bude ovlivňovat charakter kuchyně. Někoho tyto změny zasáhnou více někoho méně, ale těžko se jim budeme moci vyhnout. Pokud budou chtít podniky zajišťovat stravování, budou muset vyhovět řadě požadavků a ty s sebou ponesou samozřejmě zvýšené nároky na kuchyň. Můžeme to pozorovat již nyní, kdy se některé hotely, velkokapacitní kuchyně a dokonce i některé restaurace začaly zajímat o systém Cook & Chill a systém HACCP. Bohužel někdy převládá spíše strach před EU, než že by lidé pochopili o co doopravdy jde. Kromě samotné hygieny totiž vstupuje na scénu opět úspora energií, ale i personálu. Systém Cook & Chill totiž umožňuje plně využívat kapacity kuchyně.

V účelovém stravování půjde bezesporu o zásadní změnu, jelikož systémy Cook & Chill ani HACCP nejsou pouhým zařazením nové technologie do strojového parku, ale jde

o zásadní přerod ve fungování kuchyně a přípravy jídel. Podobně se to dotkne také některých hotelů. Naopak u restaurací bude záležet na jejich zaměření a typu kuchyně. Těžko lze například čekat nějaké zásadnější změny například v asijské nebo italské kuchyni. Paradoxně to nejvíce zasáhne malé hospůdky, které dnes připravují několik hotových jídel denně. Jestliže jim zákon ukládá vydat uvařené jídlo do 3 hodin, pak jim vyvstává nemalý problém, jelikož dosavadní způsob přípravy a výdeje se stává nevyhovujícím.

Nové možnosti

Moderních technologie a systémy přípravy jídel s sebou přináší i nové možnosti podnikání. Jestliže jsme mluvili o změnách, které postihnou malé podnikatele s nabídkou hotových jídel a nejen je, pak bychom měli doporučit také možná řešení.

Jednou z eventualit je samozřejmě nákup nových zařízení, která umožní zchlazení a uchovávání potravin v hygienicky nezávadném stavu a jejich následnou regeneraci. Jde sice o nejsnazší způsob, ale nutno dodat, také finančně nejnáročnější. Pro řadu podnikatelů tak tento krok vůbec nepřipadá v úvahu. Zajímavěji pak v této souvislosti působí spolupráce několika podniků, které by si tuto technologii pořídily společně. Jde o poměrně častý jev, který se na západ od nás již vcelku běžně využívá. V jednom z podniků se jídlo uvaří a zchladí a ostatní si odebírají pouze porce, které následně ve svých kuchyních regenerují. Tento systém funguje především v turistických centrech, kde není nouze o zákazníka. Co ale s těmi ostatními? Příležitostí je opět více, ale záleží na podnikavosti a ochotě ostatních. Právě zde se otvírají nové možnosti kuchyním účelového stravování, firmám zpracovávajícím masné výrobky, výrobcům mražených a chlazených jídel a mnoha dalším, kteří budou disponovat potřebným vybavením. Malé podniky by si tak od nich mohly nakupovat jen potřebná množství porcí, která by následně zregenerovaly. Ale nejde jen o malé podniky. Vždyť se stačí porozhlédnout, kolik bylo leckdy zbytečně proinvestováno rekonstrukcí dvou velkokapacitních kuchyní, které jsou od sebe vzdáleny jen několik kilometrů. Leckdy stačilo za mnohem menší finanční částku jednu z kuchyní přizpůsobit pro výrobu většího množství jídla, které by bylo možno expedovat i na jiná místa, kde by se pouze vydávalo případně i regenerovalo.

Jak je vidět, v budoucnu dozná kuchyně jistě výrazných změn a pro leckoho nebudou tyto změny jednoduché. V žádném případě se ale nemusíme bát, že tento vývoj

zničí některé gastronomické koncepty. Mějme na paměti, že veškeré zpřísnování hygienických norem se dělá jak pro samotné provozovatele, tak především pro zákazníky.

4.7 HACCP ve společném stravování

Nový přístup ke kontrole hygieny přípravy pokrmů je označován názvem Hazard Analysis Critical Control Points (HACCP). V tomto názvu jsou vyjádřeny nejdůležitější charakteristiky celého systému – analýza nebezpečí narušení bezpečnosti pokrmu, identifikace kritických kontrolních a zároveň ochranných bodů v průběhu výroby, balení, skladování, rozvozu, přepravy a uvádění pokrmů do oběhu a preventivní zajištění kontroly v těchto bodech.

Základní teze tohoto systému byly předneseny v USA na základě požadavků Amerického úřadu pro kosmonautiku NASA začátkem roku 1959 kdy vrcholil program letů člověka do vesmíru a bylo nezbytné zajistit potraviny pro kosmonauty. Systém HACCP se stal po plenárním zasedání Komise pro Codex alimentarius nedílnou součástí potravinářské legislativy Evropské unie. Rozhodující krok zaznamenala direktiva 93/43/EEC, která byla vydána 14. června 1993. Direktiva ukládá výrobcům potravin vytvořit a používat systém HACCP. Povinností výrobců potravin v České republice bylo zavést systém kritických bodů v technologii výroby do 31. 12. 1999 a ve stravovacích službách do 1. 5. 2004. Tato direktiva byla následně doplněna nařízením EU č. 853/2004 ze dne 29. 4. 2004, které výrazně zpřesňovalo zavádění systému HACCP do praxe a dokonce zavedlo zjednodušený systém do podniků, kde počet pracovníků nepřesahuje 10 osob.

Uplatnění HACCP spočívá v zavedení preventivního systému k zajištění bezpečnosti pokrmů. Na rozdíl od odběru vzorků pokrmů a jejich analýzy, které poskytují informaci pouze o těchto konkrétních analyzovaných vzorcích, se na základě analýzy nebezpečí vyhledávají možné zdroje chyb již během postupu přípravy pokrmu a tam, kde může nebezpečí ohrožení zdraví vzniknout se zavádějí preventivní opatření, aby byla sjednána náprava, ještě než je pokrm distribuován.

Cílem zavádění systému není vytvoření dokumentace, zavedení formulářů, jejichž vyplňování je samoučelné a zdržuje od práce, ale smyslem zavádění systému je:

- zhodnocení způsobu provádění postupů a manipulace s potravinami a pokrmy v podmínkách provozu, provedení analýzy nebezpečí,
- aby si všichni pracovníci byli vědomi jednotlivých kroků, ve kterých může dojít ke vzniku zdravotních nebezpečí,
- pochopení problému (je velmi důležité, pokud pracovník rozumí, co se může stát, když si např. usnadní práci tím, že si připraví polotovar v rozporu s předpisy den předem, ale nedělá to, protože si uvědomuje důsledky).

Zákonné požadavky na HACCP ve společném stravování

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 853/2004 o hygieně potravin

- Článek 5 – Analýza rizik a kritické kontrolní body.

Zákon č. 258/2000 Sb.

- § 24 písm. c) stanoví povinnost určit kritické body ve výrobě, přípravě, skladování, přepravě a uvádění do oběhu.

Postup při zavádění systému kritických bodů.

Systém kritických bodů se zavádí pro každý výrobní proces odděleně podle druhu pokrmů a způsobu výroby. Systém kritických bodů se přizpůsobuje rozsahu provozované činnosti.

Při stanovení kritických bodů se postupuje podle zásad a v posloupnosti jejich plnění

1. Vymezení činnosti a odpovědnosti provozovatele.
2. Provedení popisu výrobku.
3. Popis způsobu očekávaného použití.
4. Sestavení diagramu výrobního procesu (technologické postupy).
5. Provedení analýzy nebezpečí.

6. Stanovení kritických bodů.
7. Stanovení znaků a hodnot kritických mezí v kritických bodech.
8. Vymezení postupu sledování znaků a hodnot kritických mezí v kritických bodech (monitoring).
9. Určení nápravných opatření pro každý kritický bod.
10. Stanovení ověřovacích postupů.
11. Zavedení dokumentace a evidence.

Vymezení činnosti a odpovědnosti provozovatele

| | |
|--|--|
| Výrobce: | xxxxxxxxxxxxxx |
| Název provozovny: | xxxxxxxxxxxxxx |
| Sídlo provozovny: | xxxxxxxxxxxxxx |
| Oblast výrobní činnosti: | stravovací služby |
| Výrobní činnost: | výroba teplých pokrmů (výroba studených pokrmů, výroba zchlazených a zmrazených pokrmů) |
| Průměrná výroba | ... porcí pokrmů denně |
| Rozsah výroby (výběr, denní nabídka): | <ul style="list-style-type: none"> - snídaně (... druhů, příp. forma nabídky) - obědy: polévky (... druhů), hlavní pokrmy (...druhů), teplé pokrmy, výrobky studené kuchyně (zeleninové saláty), dezerty, nápoje - večeře (... druhů, příp. forma nabídky) - nabídka studených pokrmů v prostoru občerstvení |

| | |
|---|---|
| Sortiment: | Široký sortiment pokrmů teplé a studené kuchyně, výroba je zajišťována podle receptur teplých pokrmů, receptur studených pokrmů, receptur cukrářských výrobků a podle vlastních receptur. |
| Počet zaměstnanců: | ..., organizační struktura (v příloze) |
| Struktura systému kritických bodů: | Výroba pokrmů byla rozčleněna podle jednotlivých technologických úseků výroby a podle vyráběného sortimentu, který byl rozdělen na nosné skupiny výrobků. |

Dále je možné uvést např. dovozové vzdálenosti a časy do satelitních zařízení (výdejny jídla, kantýny apod.), počet a vybavení aut pro rozvoz, názvy smluvních odběratelů a další důležité údaje o organizaci výroby a uvádění do oběhu.

Popis pokrmu (skupin pokrmů, komponent pokrmů)

Popis pokrmů by měl obsahovat všechny informace nezbytné pro komplexní posouzení vlastností pokrmů a pro analýzu nebezpečí, a to zejména konkrétní údaje o podmínkách manipulace s hotovými pokrmy, o podmínkách distribuce, dopravy, výdeje apod. Popisy pokrmů je třeba zpracovat po skupinách pokrmů nebo komponentech pokrmů. Významné je zejména shrnutí údajů o mikrobicidních nebo mikrobistatických ošetřeních pro skupinu pokrmů nebo komponent pokrmů (způsob tepelného ošetření, metoda konzervace použité suroviny apod.).

Obvykle uváděné údaje:

- název, příp. zařazení výrobku do skupiny,
- charakteristika druhu výrobku, údaje o mikrobicidním nebo mikrobistatickém ošetření – zejména o tepelné úpravě,
- užití výrobku - popis správného způsobu užití (významné v případě výroby chlazených nebo zmrazených pokrmů),
- chemické požadavky, mikrobiologické požadavky,

- přehled sortimentu, suroviny (seznam surovin včetně procentního zastoupení, způsobu dopravy, balení a skladování),
- doba použitelnosti,
- požadavky na způsob skladování, expedice a přepravy (např. pro zmrazené a chlazené pokrmy).

Popis způsobu očekávaného použití pokrmu

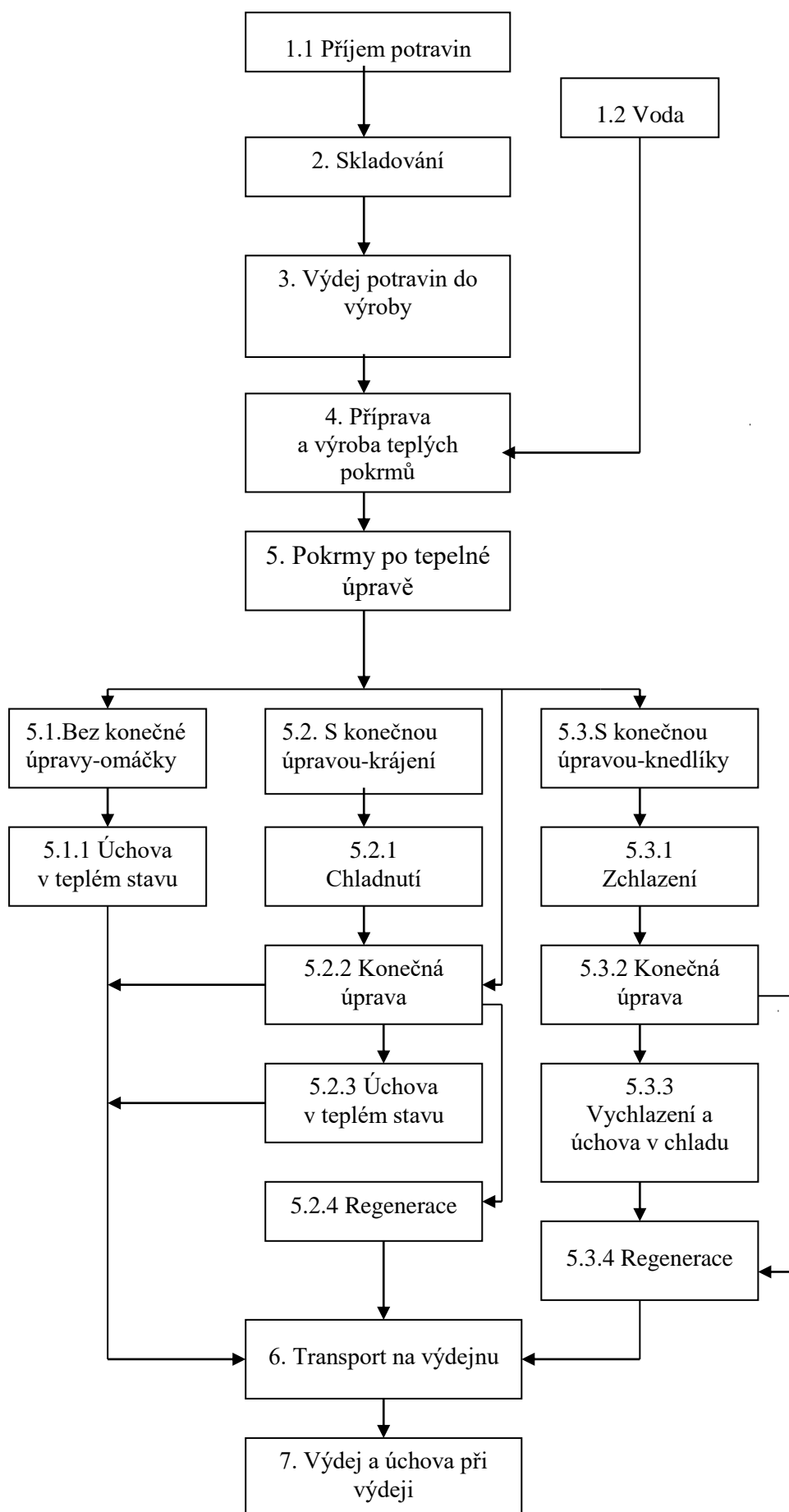
Je nutné vymezit okruh spotřebitelů (např. zda je pokrm specificky určen pro rizikové skupiny spotřebitelů, nebo naopak zda při jeho použití mohou být některé citlivé skupiny ohroženy – pravidelné stravování skupin strážníků se specifickými potřebami, např. školní děti, dospívající mládež, sportovci, senioři, diabetici apod.).

Dále je nutno uvážit možné způsoby nevhodného použití pokrmu, které mohou ohrozit spotřebitele. U chlazených nebo zmrazených pokrmů v jednorčcovém balení je třeba zvážit, zda jsou pokyny pro spotřebitele (podmínky úchovy, způsob ohřívání a podávání) dobře, jednoznačně a srozumitelně formulovány (aby při jejich dodržení nebylo ohroženo zdraví spotřebitele).

Sestavení diagramu výrobního procesu

Diagram, musí zachycovat všechny kroky technologického postupu od surovin po finální výrobek – pokrm (skupinu pokrmů). V diagramu by měly být zahrnuty i délky prodlev, průběh teplot a kroky před a po vlastní výrobě, pokud mohou ovlivnit bezpečnost pokrmu. Diagram by měl být srozumitelný a přehledný. Diagram by měl obsahovat i další informace, např. jednoduchý výkres dispozice s rozmístěním zařízení, vymezení pohybu surovin, pracovníků a vyznačení možného křížení cest atd.

Obrázek 13 – Příklad obecného diagramu



Provedení analýzy nebezpečí

Nebezpečím se rozumí biologická, chemická nebo fyzikální příčina porušení bezpečnosti.

Mikrobiologická nebezpečí

- Primární kontaminace – např. zoonózy.
- Pomnožení mikroorganismů a tvorba toxinů během zpracování.
- Technologické postupy snižující rizika jsou neúčinné.
- Sekundární kontaminace.

Chemická nebezpečí

- Přirozené toxické látky v potravinách.
- Cizorodé látky.
 - Agrochemikálie- rezidua pesticidů, hnojiv, veterinárních léčiv, mořidla.
 - Aditivní látky.
 - Kontaminanty z obalů.
 - Kontaminanty z výroby.
 - Toxické látky z technologických procesů.

Fyzikální nebezpečí

- Endogenní – kameny, hlína, skořápky , slupky.
- Exogenní – sponky, prsteny, mince, knoflíky, olupující se nátěry, rez, střepy skla.

Specifickým nebezpečím, které nemusí být zjevné z diagramu výroby, je **křížová kontaminace**. Možnosti křížové kontaminace jsou:

- ze surovin na ruce a z nich na uvařené pokrmy,
- ze surovin na zařízení a z nich na pokrmy,
- z utěrek použitých nejprve na zařízení, které bylo ve styku se surovinami a pak na zařízení, na nichž se např. porcoval hotový pokrm,
- odkap šťávy ze surovin na hotový či rozpracovaný pokrm uchovávaný pod možným zdrojem kontaminace.

Analýza nebezpečí spočívá v procházení výrobního digramu, při kterém se sestaví seznam všech nebezpečí, která lze reálně očekávat v každém technologickém kroku. Současně se popíše ovládací opatření, kterými je zabráněno vzniku nebezpečí, přičemž k ovládnutí nebezpečí lze využít jedno nebo více opatření a určitým opatřením lze ovládat více než jedno nebezpečí.

Stanovení kritických bodů (CCP)

Účelem tohoto kroku je určit ta místa, technologické operace nebo postupy ve výrobním procesu, v nichž lze uplatněním kontroly a nápravných opatření zabránit, vyloučit nebo zmenšit na přijatelnou úroveň nebezpečí porušení bezpečnosti výrobku. Počet kritických bodů závisí na složitosti a povaze výrobku nebo výrobního postupu. Vymezení kritického bodu má smysl, pokud je možné ještě v té operaci provést nápravné opatření tak, aby zákrok měl preventivní charakter.

Výběru kritických kontrolních bodů (dále jen CCP) se musí věnovat velká odborná péče. Například výskyt spór *Bacillus cereus* v rýži (jako surovině) je obvyklý. Mikrobiologické vyšetřování rýže jako suroviny nemá význam, není tedy CCP. Vaření není rovněž CCP (spory jsou termostabilní), rovněž jako ohřev vychlazené dřívě uvařené rýže. Je-li umožněno vyklíčení spór po uvaření, dochází k produkci termostabilního toxinu. V případě zchlazování rýže musí být zchlazení provedeno bezprostředně po dovaření, nejdéle do 2 hodin na teplotu 10 °C. CCP je tedy uchovávání rýže před konzumací (< 10 °C nebo > 60 °C).

Při stanovení se vychází ze znalosti technologie a podrobného diagramu výroby. Při stanovení je možno použít jako pomůcky rozhodovacího diagramu. Prakticky se prochází postupně celý postup výroby a zvažuje se, které operace, manipulace, prodlevy apod. při výrobě mohou být spojeny se vznikem nebezpečí, a kde je možné nebezpečím předcházet monitorováním a provedením nápravného opatření, které zabráni vzniku nebezpečí.

Počet kritických bodů by měl být přiměřený. Prakticky může být kritickým bodem i pouze jedna operace, např. u teplé kuchyně činnost související s výdejem stravy, většina ostatních nebezpečí může být účinně a doložitelně ovládána uplatňováním principů správné výrobní a hygienické praxe, tj. (dodržování výrobních postupů a požadavků pro jednotlivé

činnosti při uplatnění technických, technologických a hygienických pravidel odpovídajících vědeckému poznání).

Pokud bylo určeno nebezpečí, ale ve výrobním procesu se nepodaří identifikovat žádný kritický bod, pak se buď takový proces musí modifikovat nebo se podle něj nesmí vyrábět.

Stanovení znaků a hodnot kritických mezí pro každý kritický bod

V každém kritickém bodě musí být stanoveny znaky podle kterých je možné hodnotit, zda je sledovaný kritický bod ve zvládnutém stavu, tj. zda není ohrožena bezpečnost pokrmu. Sledovaným znakem bývá často teplota, čas, vzhled, zápach, znečištění atd.

Pro stanovené znaky musí být určeny kritické meze (hodnoty znaků), které tvoří hranici mezi přípustným a nepřípustným stavem v kritickém bodě. Mezní hodnoty by měly být stanoveny s rezervou tak, aby umožňovaly ještě „pozitivní“ nápravné opatření, jiné než likvidaci výrobku (například předpis ukládá uložení v teplotě do 4° C, je-li teplota vyšší, musí být polotovar likvidován. Je dobré zvolit kritickou mez pod mezní hodnotou udávanou předpisem tak, aby nápravné opatření bylo dochlazení).

Vymezení postupu sledování znaků a hodnot kritických mezí v kritických bodech (monitoring)

Monitoringem se rozumí systematické pozorování, měření nebo sledování kritérií stanovených pro každý kritický kontrolní bod. Určí se způsob a požadovaná četnost sledování v čase. Monitoringem se musí zjistit každá odchylka od požadovaných hodnot kritérií včas tak, aby bylo možno podle údajů provést nápravu, ještě před tím, než sledované kritérium překročí stanovené mezní hodnoty.

Pro monitorování se používají tyto metody:

- senzorní hodnocení (vzhled, barva, vůně, chuť apod.),
- fyzikální měření (teploty, časové expozice teploty apod.),

- chemické zkoušení (pH či jinak stanovená kyselost, sušina, koncentrace dezinfekčních prostředků),
- mikrobiologické vyšetření (klasické poskytuje výsledky příliš pozdě, proto jej lze použít v případě monitorování rizikových surovin před jejich použitím ve výrobě).

Sledované údaje zhodnotí osoba k tomu způsobilá. Není-li sledování nepřetržité, musí být určena četnost sledování tak, aby byl včas zjištěn nezvládnutý stav. Záznamy o sledování podepisuje osoba, která sledování provedla a osoba určená provozovatelem.

Monitoring provádějí nejlépe pracovníci ve výrobě, zvyšuje to jejich pocit důležitosti a motivaci. Kontrola musí pravidelně revidovat výsledky sledování prováděného operátory.

Určení nápravných opatření pro každý kritický bod

V případě, že se hodnoty zjištěné monitoringem liší od požadovaných, musí pověřený pracovník bezprostředně provést nápravná opatření k obnovení požadovaného stavu. Rozpracovaný nebo hotový pokrm je pozastaven po dobu provádění nápravného opatření. Způsob intervencí záleží na druhu CCP. Nejčastějšími intervencemi jsou:

- vyloučení z použití (surovina, meziproduct, pokrm),
- přepracování,
- opětovné tepelné zpracování,
- zvýšení teploty,
- prodloužení expozice,
- opakování sanitačního postupu apod.

Pro každý CCP je třeba připravit pokyny o zacházení se surovinou, meziproductem nebo pokrmem, který nevyhovuje kritickým mezím.

O každém překročení kritických mezí se vedou záznamy.

Stanovení ověřovacích postupů

Ověřování funkce systému musí být průběžné. Mělo by být naplánováno v pravidelných intervalech a dále pokaždé, když nastanou změny receptury, technologie, postupu výroby apod. V rámci kontroly funkce systému jsou obvykle ověřovány metody měření a správnost nastavení kritických mezí. Bývá určeno, jak často a jakým způsobem budou ověřovány metody používané v kritickém bodě, tj. např. jednou za měsíc je provedeno ověření používaného teploměru, nezávislé měření nadřízeným pracovníkem apod. O provedení ověření se provede záznam.

Současně s průběžným hodnocením systému musí být naplánováno provádění auditů osobami, které nejsou přímo zodpovědné za vytvořený systém. Audit spočívá v prověrce, při které je posouzena dokumentace systému kritických bodů, věcná správnost systému a je prověřeno, zdali se stanovené činnosti provádějí (měření, vedení záznamů). Audit může být prováděn vlastními pracovníky nebo externími odborníky. V případě malých výrobců se doporučuje pozvat externího odborníka. O auditu se vede zápis s konkrétními závěry.

Zavedení dokumentace a evidence

Systém evidence zahrnuje

a) dokumentaci, zejména o

1. vymezení činnosti a odpovědnosti provozovatele,
2. specifikaci výrobku,
3. diagramech procesů (popis technologických postupů),
4. analýze nebezpečí včetně ovládacích opatření v CCP,
5. stanovení CCP,
6. stanovení kritických mezí,
7. postupech při jejich sledování (jsou odvislé od vybavení a druhu technického zařízení a možnosti sledování. Při kontrole teploty může být zaznamenána teplota ručním měřením ověřeným teploměrem, grafickým záznamem na kontrolním kotouči či pásu registračního zařízení),

8. stanovení nápravných opatření (překročení kritických mezí a postupy pro nakládání s výrobky musí být dokladovány),
9. časovém harmonogramu ověřovacích postupů a vnitřních auditů.

b) záznamy, zejména o

1. modifikování systému kritických bodů (úchova záznamů 1 rok od jejich pořízení),
2. sledování v kritických bodech (úchova záznamů 1 měsíc po skončení data použitelnosti nebo minimální trvanlivosti),
3. překročení kritických mezí a souvisejících nápravných opatření (úchova záznamů 1 měsíc po skončení data použitelnosti nebo minimální trvanlivosti),
4. výsledcích použitých postupů a vnitřních auditů (úchova záznamů 1 rok od jejich pořízení),
5. nakládání s pokrmem vyrobeným v nezvládnutém stavu (úchova záznamů 1 měsíc po skončení data použitelnosti nebo minimální trvanlivosti).

Způsob vedení dokumentace záleží na provozovně, musí být splněn požadavek vyhlášky, aby popisná i provozní dokumentace zahrnovala všechny prvky uvedené ve vyhlášce. Obvykle se v kritických bodech vedou písemné záznamy o měřeních a záznamy o provedených nápravných opatřeních (autentizovaný sešit, formuláře apod.). Z písemných záznamů se údaje mohou přenášet do počítače, kde mohou být zpracovávány (editovány, prohlíženy atd.) a archivovány, případně jsou zaznamenávány údaje o sledování on-line připojenými čidly.

5. Analytická část

5.1 Přehled a analýza tržeb

Tato část je zaměřena na analýzu tržeb firmy z období 2002 – 2005 a jejich rozčlenění.

Tabulka 1 - Přehled tržeb z dokončených projektů

| Rok 2002 | Rok 2003 | Rok 2004 | Rok 2005 |
|----------|----------|----------|----------|
| 2,4 | 2,2 | 6,6 | 2,9 |
| 22,5 | 1,8 | 4,5 | 0,7 |
| 3 | 0,7 | 2,7 | 1,1 |
| 3 | 2,3 | 0,4 | 4,2 |
| 4,2 | 5,1 | 0,5 | 5,5 |
| 0,8 | 1,2 | 0,8 | 2,6 |
| 6,5 | 1,2 | 3,1 | 1,7 |
| 0,5 | 5,9 | 17,9 | 0,3 |
| 2,1 | 13,8 | 6,2 | 5,2 |
| | 2,1 | 18,6 | 1,2 |
| | 1 | 5,5 | 0,2 |
| | | 1,1 | 0,8 |
| | | 3,5 | 17,5 |
| | | 3 | 8 |
| | | 1,1 | 2,5 |
| | | 1,9 | 6,5 |
| | | 0,5 | 0,4 |
| | | 5,2 | 0,5 |
| | | 10 | 0,5 |
| | | 1,1 | 6 |
| | | 1,3 | |

údaje v mil. Kč

Zdroj: Interní materiály firmy

Tabulka 2 – Celkové tržby

| | Rok 2002 | Rok 2003 | Rok 2004 | Rok 2005 |
|------------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|
| Tržby celkem | 78,2 | 60,8 | 143,6 | 115,4 |
| Z toho projekty celkem | 45 | 37,3 | 95,5 | 68,3 |

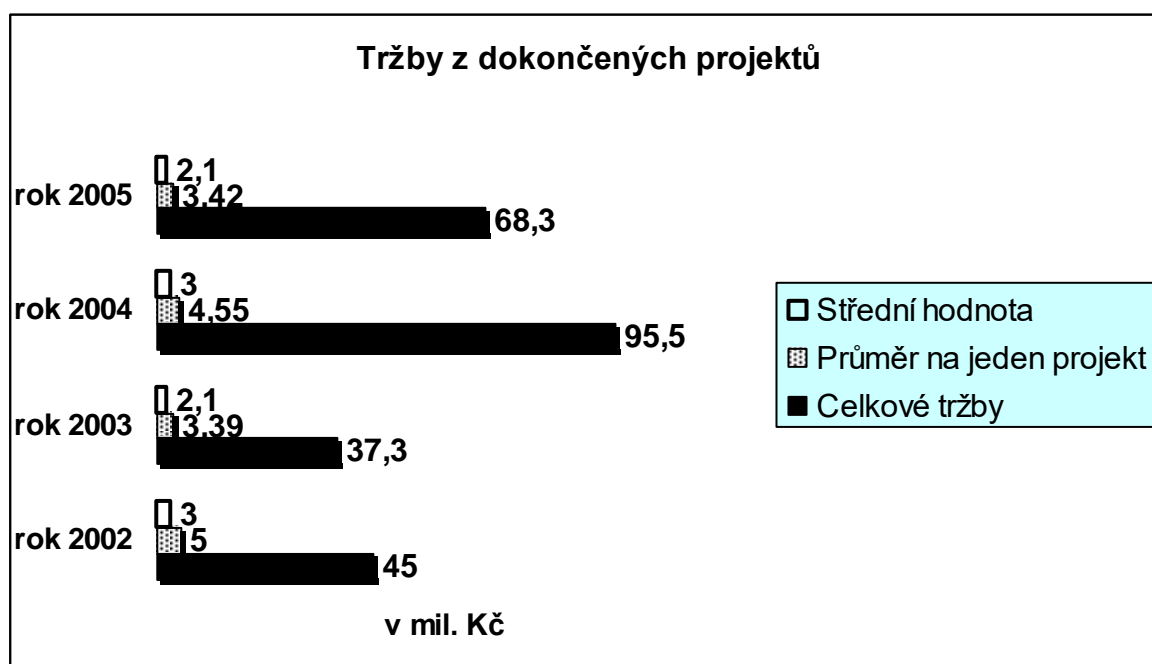
Zdroj: Interní materiály firmy

Tabulka 3 – Celkové a průměrné tržby z dokončených projektů

| | Rok 2002 | Rok 2003 | Rok 2004 | Rok 2005 |
|------------------------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| Projekty celkem | 45 | 37,3 | 95,5 | 68,3 |
| Průměr na projekt | 5 | 3,39 | 4,55 | 3,42 |
| Střední hodnota | 3 | 2,1 | 3 | 2,1 |

Zdroj: Interní materiály firmy

Graf 1 – Tržby z dokončených projektů



Zdroj: Interní materiály firmy

Z předcházející tabulky a grafu lze vyčíst, že největšího objemu tržeb firma dosáhla v roce 2004. Bylo to způsobeno vlivy na trhu. Do konce tohoto roku bylo nařízeno, že většina provozoven veřejného stravování musí zavést kontrolu kvality v systému HACCP. Dalším důvodem byl vliv katastrofálních povodní z roku 2002. Proč se to projevilo až o dva roky později?

Jedním z důvodů bylo již výše zmíněné zavedení technologie splňující požadavky HACCP. Dalším důvodem se stalo to, že většina provozovatelů veřejného stravování je zřizována příslušnými úřady státní samosprávy (městský úřad, krajský úřad, obecní úřad) a financování těchto modernizací jde na vrub městských rozpočtů. Projednávání trvá dlouho, dále vyhlášení výběrového řízení a zvolení vítězného projektu také zabere nějaký čas a nakonec samotná realizace. Z toho vyplývá rekordní rok pro firmu.

Z grafu lze také vyčíst, že průměr na jeden projekt se pohybuje kolem 4 miliónů Kč. Tento údaj ale není zcela přesný, daleko lepší vypovídací schopnost má střední hodnota. Tato hodnota dosahuje 3 a 2,1 miliónu Kč a pravidelně se střídá.

Jak lze vyčíst z tabulky, tak projekty se pohybují jak v nižších objemech do 1 miliónu Kč, tak i velké generální zakázky přesahující 17 miliónu Kč.

Společnost Gama Holding se řadí mezi velké podniky, které se zabývají dodávkami gastronomických technologií pro vybavení kuchyní všech velikostí.

5.2 Analýza servisního oddělení

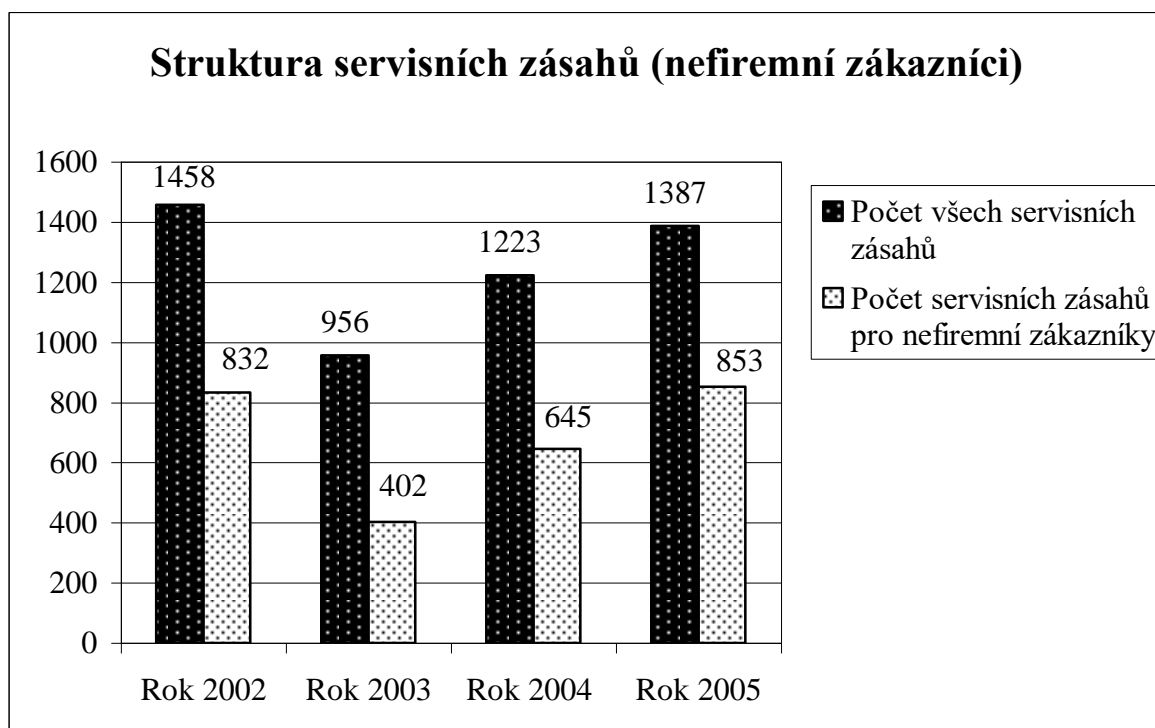
Zákazníky si firma rozděluje na firemní, to jsou ti, kterým byla dodána technologie, nebo celá generální dodávka a na nefiremní, to jsou takoví, kteří si objednávají servisní práci na zařízení, které dodala jiná firma.

Tabulka 4 - Struktura servisních zásahů

| | Rok 2002 | Rok 2003 | Rok 2004 | Rok 2005 |
|---|----------|----------|----------|----------|
| Počet všech servisních zásahů | 1458 | 956 | 1223 | 1387 |
| Počet servisních zásahů pro nefiremní zákazníky | 832 | 402 | 645 | 853 |
| Procentuální vyjádření | 57,06% | 42,05% | 52,74% | 61,50% |
| Počet zásahů pro firemní zákazníky | 626 | 554 | 592 | 534 |

Zdroj: Interní materiály firmy

Graf 2 - Struktura servisních zásahů pro nefiremní zákazníky



Zdroj: Interní materiály firmy

Z tabulky a grafu lze zjistit, že počet zásahů se zvyšuje, a také že se mění sama struktura zákazníků. V roce 2003 ještě dělal podíl firemních zákazníků 57,95 %, ale v následujících dvou letech se začal navyšovat podíl zásahů u nefiremních zákazníků.

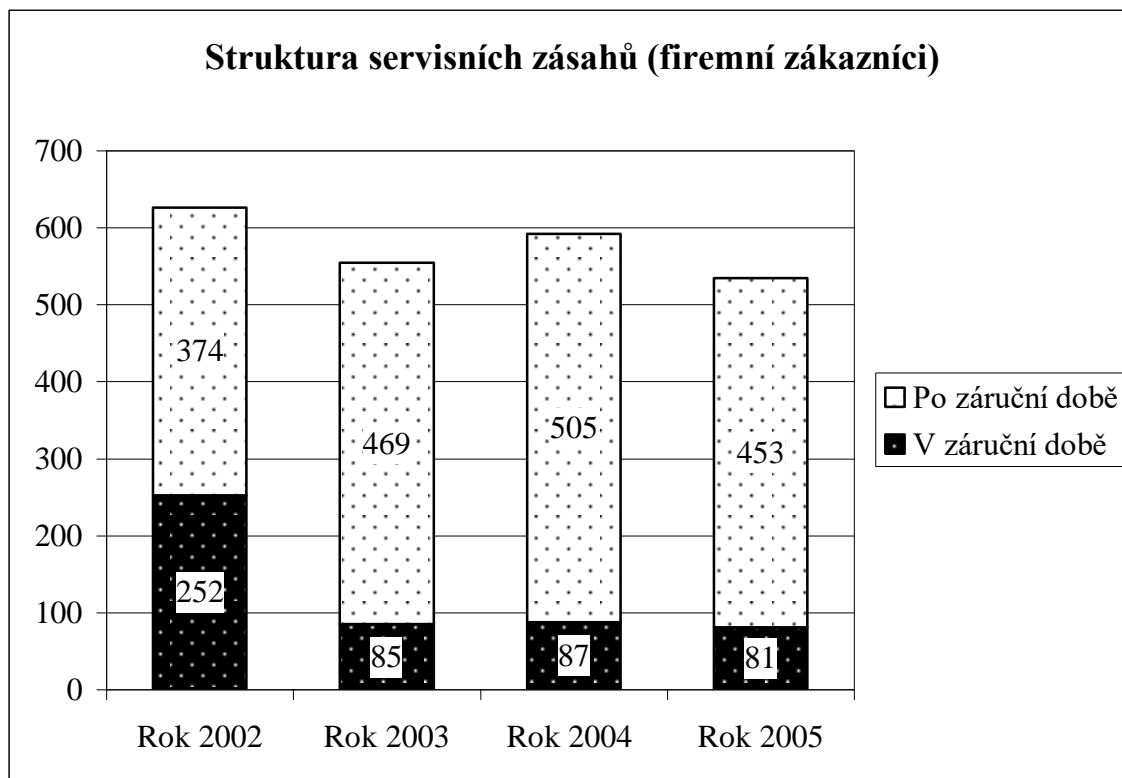
Tento trend byl způsoben kvalitou, rychlostí a také cenou odvedené práce. Tento přístup se ujal a spokojení zákazníci předávali dále dobré zkušenosti s firmou a tudíž tato nevynucená reklama vedla k tak razantnímu nárůstu nefiremních zákazníků. Rok 2002 byl vyjimečný z hlediska záplav a nemá tedy zcela přesnou vypovídací hodnotu.

Tabulka 5 - Struktura servisních zásahů pro firemní zákazníky

| | Rok 2002 | Rok 2003 | Rok 2004 | Rok 2005 |
|------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| Počet všech servisních zásahů | 1458 | 956 | 1223 | 1387 |
| Počet zásahů pro firemní zákazníky | 626 | 554 | 592 | 534 |
| V záruční době | 252 | 85 | 87 | 81 |
| Procentuální vyjádření | 40,26% | 15,34% | 14,70% | 15,17% |
| Po záruční době | 374 | 469 | 505 | 453 |

Zdroj: Interní materiály firmy

Graf 3 - Struktura servisních zásahů pro firemní zákazníky



Zdroj: Interní materiály firmy

Jak je patrné z tabulky a grafu, tak firma udržuje podíl zásahů v záruční době okolo 15 %. Toto svědčí jednak o kvalitě dodávané technologie a dále o kvalitě instalace a také o důkladném proškolení pracovníků s touto technologií. Jak bylo zjištěno od pracovníků ze servisního oddělení, tak většina zásahů v době záruky se týká pouze malých oprav, např. prasklé žárovky, výměna těsnění apod. Z interních materiálů firmy také vyplynulo, že větší opravy (výměna ventilátorů, tepelných vodičů, atd.) přichází v průběhu čtvrtého až pátého roku používání. Rok 2002 byl opět vyjímečný z důvodu poškození technologií záplavami.

5.3 Analýza služeb na konkrétních projektech

5.3.1 Nemocnice Broumov – centrální kuchyně

Tento projekt patřil k Top zakázkám, jak z hlediska velikosti, tak z hlediska náročnosti zpracování a vybavení technologiemi.

Realizace VII.2005

Místo Broumov

Objednatel BAK a.s.

Objem 17,5 mil.

Obsazení FIREX, Mareno, Comenda, Lainox, JIPA-CZ, BRATŘI HORÁKOVÉ, RIEBER,

Stávající stravovací provoz v nemocnici Broumov byl z pohledu hygienického, technického a organizačního již značně nevyhovující. Proto bylo zřizovatelem nemocnice rozhodnuto, na základě těchto skutečností, vypracovat studii a následně projektovou dokumentaci, která bude řešit výše uvedenou problematiku v souladu s hygienickými, bezpečnostními a provozními předpisy (především vyhláškou 137/2004 Sb.).

Text zadávacího řízení viz Příloha 9

Při řešení bylo vycházeno z následujících požadavků:

- technologicky a dispozičně navrhnout moderní stravovací provoz dle dále uvedených kapacitních údajů;
- rekonstrukci řešit s ohledem na stávající stav budovy;
- navrhnout distribuci stravy v areálu nemocnice a mimo areál;
- navrhnout sociální zázemí pro zaměstnance;

- součástí návrhu musí být i výdej stravy a jídelna pro zaměstnance nemocnice.

Kapacita varny :

- maximální počet jídel1800 porcí
- počet jídel - zaměstnanci 100 porcí
- počet jídel - pacienti200 porcí
- počet jídel mimo areál nemocniceaž 1500 porcí
- skladba jídel - diety v plném rozsahu nemocnice
(snídaně, svačiny, obědy, večeře)
- použitá energie - síť 230 / 400 V, 50 Hz

Vlastní dispoziční řešení:

Varna

Je dispozičně členěna na několik částí :

I. část čistých příprav;

II. varná část;

III. kompletační a expediční část.

add I. Čisté přípravny.

Suroviny dovezené ze skladů a hrubé přípravny zeleniny se dopravují do jednotlivých čistých příprav. Zde dochází k jejich konečnému dělení, strouhání, krájení apod. Z prostor čistých příprav se suroviny vozí do varny k jejich dalšímu tepelnému zpracování. Vybavení příprav technologií odpovídá počtu a charakteru vydávané stravy.

Vzhledem k většímu a komplikovanějšímu stravovacímu provozu jsou jednotlivé přípravny stavebně odděleny.

Jedná se o:

- a) přípravnu masa;
- b) studenou kuchyň a čistou přípravnu zeleniny;
- c) vyloukárny vajec;
- d) přípravnu těsta a cukrářských výrobků.

a) Přípravna syrového masa.

Jde o stavebně oddělenou místnost (m.č.22) přímo navazující na varnu, vybavenou pracovními chladícími nerez stoly s dřezy 300/500mm pro přípravu různých druhů mas, krájecími deskami, roboty, nástěnnými policemi a nádobou na odpad. Celá místnost je temperována na +15 °C.

b) Studená kuchyň a čistá příprava zeleniny.

Jedná se rovněž o stavebně oddělenou místnost přímo navazující na varnu, která slouží ke dvou účelům – jako studená kuchyně a jako čistá přípravna zeleniny. Provozně je rozdělena na dvě části, kde levá část je strojně vybavena pro zpracování zeleniny, míchání salátů apod., pravá část je určena pro výrobky studené kuchyně a pro jejich uchování v chladícím boxu. Veškeré činnosti v této místnosti budou probíhat časově odděleně, neboť dopolední směna bude připravovat na ráno snídani a teprve po ukončení snídani bude přípravna využívána spíše pro zeleninu.

c) Vytloukárna vajec.

Místnost pro zpracování vajec je umístěna na konci komunikační chodby a je vybavena stolem s dřezem, odpadkovou nádobou, chladicí skříní a umyvadlem s bezdotykovou baterií.

d) Přípravna těsta a cukrářských výrobků.

Přípravna těsta (m.č.28) je částečně stavebně oddělena od vlastní kuchyně. Nepředpokládá se, že se budou vyrábět výrobky pro „měkkou“ cukrařinu, ale především sortiment jako jsou knedlíky, buchty, záviny apod. Vybavení přípravy je odpovídající předpokládaným pracovním úkonům.

add II. Varná část.

Varna dispozičně navazuje na výše uvedené čisté přípravy. Zde suroviny prochází tepelným zpracováním s následným porcováním. Využitím moderní technologie s multifunkčními prvky bylo možné rozdělit dispozičně kuchyň tak, aby se dosáhlo optimálních návazností pracovních postupů. Zde je ve varných blocích soustředěna varná technologie, nad kterými je odsávání par. Technologie by měla splňovat již výše uvedená

kritéria výkonnosti, kvality a bezpečnosti práce. Zcela samostatně je u hlavní kuchyně zřízena kuchyně dietní pro oddělenou přípravu dietní a mixované stravy. Doplněním strojního vybavení hlavní varny je zařízení pro rychlé zchlazování, které slouží jako mezioperační a systémové pro zchlazení některých finálních produktů do zásoby na další den k jejich následné regeneraci. Pro uchování hotového pokrmu je určen chladicí box.

add III. Kompletační a expediční část.

Pokrmu se expedují do tří různých míst a to:

- a) do výdeje jídel pro zaměstnance nemocnice;
- b) v areálu nemocnice pro pacienty;
- c) mimo areál nemocnice (ZŠ Masarykova, ZŠ Hradební).

a) Výdej jídel pro zaměstnance se nachází v prvním nadzemním podlaží a strava je sem dovážena výdejními ohřevnými vozíky z kuchyně pomocí vertikálního, osobonákladního výtahu. Výdej je vybaven zásobníkem na příbory a tácy, pojízdnými vodními lázněmi, pojízdnými zásobníky na talíře dvoutubusovým, chlazeným stolem s výdejní chlazenou vitrínou a pojezdovou dráhou. Vzhledem k tomu, že bude výdej jídel zároveň sloužit jako bufet pro prodej drobného zboží i nepotravinového charakteru, je součástí dispozičního řešení, vedle výdejní linky, navržen malý sklad. Uvažuje se o prodeji denního tisku, kuřiva, drobného baleného potravinového zboží. Bufet (výdej jídel) bude funkčně časově dělen – od rána do cca 11:00 hod bude sloužit pro pacienty a návštěvy, od 11:00 hod pouze pro zaměstnance nemocnice, od 14:00 hod opět pro pacienty a návštěvy. Součástí zázemí výdejní linky je i minutková linka, kde je možné si objednat minutková jídla dle denní nabídky s tím, že veškeré suroviny pro minutky jsou dováženy výtahem z kuchyně a připraven a do zásoby ukládány do chladících (mrazících) skříní, které jsou součástí provozu výdeje jídel. Dalšími místnostmi je umývárna stolního nádobí a pohotovostní toalety pro zaměstnance bufetu.

b) Výdej jídel v areálu nemocnice pro pacienty - je řešen pomocí tabletů a tabletových vozíků, které se rozvážejí na jednotlivá oddělení. Jedná se o cca 200 tabletů, které se kompletují u plnicího pásu umístěného v přímé návaznosti za varnou. Součástí tabletu nebudou nápoje, ty si každé oddělení řeší samo.

c) Výdej jídel mimo areál nemocnice (ZŠ Masarykova, ZŠ Hradební) - výdej jídel mimo areál nemocnice je početně mnohem silnější, než pro vlastní potřebu a čítá cca 1500 porcí. Strava se bude vozit do dvou odbytových míst a to, ZŠ Masarykova (400 obědů) a ZŠ Hradební (450 obědů), kde se současně ještě bude stravovat gymnázium (300 obědů). Každá z výdejen bude dále projekčně řešena tak, aby bylo dostatečně dimenzováno zázemí pro patřičný počet vydávaných jídel, která budou rozvážena v termoportech. Termoporty budou plněny v nemocnici, přímo v prostorách kuchyně, na stolech mezi varnými bloky.

Ostatní provozy gastro.

Jedná se o:

a) Umývárna tabletů

Umývárna tabletů je dispozičně umístěna tak, aby navazovala z jedné strany na příjem špinavých tabletů a ze strany druhé byly tablety čisté expedovány přímo k tabletovacímu pásu. V umývárně je vozík s tablety, na stolech před myčkou, otevřen a tablety s nádobím jsou vloženy do myčky. Prázdný vozík, před tím, než jde na konec myčky a do kuchyně ke skladování, je umýván v koutě s oplachovou vodou a odtokovým roštem. Nádobí z myčky je tříděno do vozíků a také expedováno k tabletovacímu pásu.

b) Umývárna termoportů

Umývárna termoportů slouží ke dvěma účelům. Vzhledem k tomu, že dochází k výraznému časovému oddělení mytí termoportů a nádobí z kuchyně, není nutno vytvářet umývárny dvě. V době vaření a v době plnění termoportů je využívána myčka pro mytí provozního nádobí. V momentě, kdy se vracejí termoporty z externích odbytových míst, již neběží kuchyně a je možné myčku plně využívat k mytí termoportů.

Ze zadávacího dokumentu vyplývalo, že na přípravu nabídky nebylo příliš mnoho času. Oznámení bylo vyvěšeno 3.9.2004 a posledním dnem doručení bylo stanoveno datum 26.10.2004. Tento krátký časový termín kladl velké požadavky na pracovníky projekčního oddělení. Prvotním úkolem bylo sehnání technických výkresů stávajícího stavu kuchyně, dále následovala návštěva přímo na místě a zhodnocení situace. Po získání těchto informací

se naplno rozběhla práce na samotné tvorbě projektové dokumentace. Na tomto úkolu pracovali čtyři pracovníci z projektového oddělení, dále technolog firmy a také zástupce stavební firmy, která měla provádět samotné stavební úpravy.

Po vypracování projektové dokumentace byla stanovena předběžná kalkulace a náklady na celou zakázku. Takto zpracovaný projekt se odeslal na uvedenou adresu a čekalo se na výsledek výběrového řízení. Protože byl projekt firmy nejvýhodnější, jak z hlediska ceny, tak dodržení veškerých požadavků zadavatele, tak firma Gama Holding a. s. získala tuto zakázku.

Z výše uvedeného vyplývá, že pracovníci projekčního, ale i dalších oddělení jsou vysoce profesionální a i při nedostatku času jsou schopni podat maximální výkon.

Po získání této zakázky začaly v listopadu 2004 stavební práce. Nejdříve bylo potřeba odstranit stávající technologii, změnit veškeré přívody vody, elektřiny a odpadů, což zahrnovalo rozbourání podlah a také se měnilo stavební uspořádání samotné kuchyně. Bohužel při realizaci se přišlo na to, že některé přívody vody a také odpady už se nacházely ve velmi špatném technickém stavu, proto bylo potřeba přistoupit k dalším úpravám, se kterými se v původním projektu nepočítalo. Toto zapříčinilo měsíční zpoždění stavebních prací.

V tomto bodě byla velmi důležitá komunikace mezi jednotlivými subjekty, zadavatelem projektu, vedoucím stavby, projektantem a také technologem, protože zařízení už bylo objednáno a nějaké změny by způsobily ještě daleko větší zpoždění.

Stavební část projektu probíhala od listopadu 2004 do dubna 2005. Další fází byla instalace samotného technologického vybavení, jenž probíhala podle plánů a bez větších obtíží.

Další už konečnou fází bylo zaškolení personálu. Zde se ukázalo, že jeden z multifunkčních kotlů nepracuje správně z důvodu výrobní vady a bylo potřeba ho vyměnit za nový. Tímto nevznikly žádné náklady navíc, protože dodavatelská firma má povinnost výměny zařízení, pokud se zjistí výrobní vada.

Na samotné zaškolení vždy přijíždí pracovníci z Gastro Atelieru. Nejdříve se proškoluje vedoucí kuchyně a později i veškerý personál kuchyně. Školení je důležité

z toho hlediska, že pracovníci přicházejí do kontaktu s jinou technologií na kterou do té doby nebyli zvyklí a přetrvává v nich strach z užívání těchto nových strojů. Ale pod správným vedením zjistí, že práce se značně ulehčila a ani obsluha není nijak náročná. Také zaškolení technika je důležitou součástí, kdy jsou mu ukázány nejčastější závady či možné problémy a je mu řečeno které závady může sám opravovat a kdy je už potřeba volat servisního technika firmy.

Po řádném zaškolení byla nová centrální kuchyně v nemocnici Broumov předána do užívání v červenci 2005.

5.3.2 Školní jídelna U Tří lvů České Budějovice

Dalším projektem byla dodávka technologie do školní jídelny U Tří lvů v Českých Budějovicích. Tento projekt byl ve výši 5 milionů Kč s termínem dokončení v prosinci 2005.

Na tomto projektu jsou ukázány některé nedostatky, jenž se vyskytly v průběhu realizace. Z rozhovoru s vedoucí školní jídelny paní Horákovou také vyplynuly některé poznatky, kterým by se firma měla v budoucnu více věnovat.

Poněvadž se nejednalo o generální dodávku, nebylo potřeba zpracovávat tolik projektové dokumentace. Stavební úpravy se neplánovaly téměř žádné, bylo potřeba pouze přizpůsobit jednotlivé přívody elektrické energie a vody a také umístění odpadů.

První problém nastal v době, kdy se přivezla jednotlivá zařízení. Technici na místě zjistili, že neexistuje způsob jak tato zařízení dostat do kuchyně. Prostě přesahovalo rozměry veškerých vstupních míst. Padaly různé návrhy, rozebrat střechu, vysadit okna, ale tyto návrhy by navýšily daný rozpočet a to nebylo možné. Proto se proboural dostatečný otvor v příčce oddělující jídelnu od kuchyně a tímto otvorem se zařízení dostala na požadované místo.

Po nainstalování opět probíhalo školení personálu a zde nastal další problém. Při školení bylo vše v pořádku, ale jen co kuchař – technolog odjel, tak některé pracovnice odmítly na těchto nových strojích pracovat s odůvodněním, že už jsou zvyklé na ty staré

a přece se nebudou učit nějaké novoty. Jak tuto situaci řešit? Vedoucí jídelny společně se šéfkuchařkou uspořádaly takový malý závod. Při přípravě stejného jídla jedna parta bude vařit postaru a ta druhá na nových zařízeních a uvidí se jak to dopadne. Je samozřejmé, že skupina, která vařila na nových zařízeních byla hotová daleko rychleji a daleko méně se napracovala než ta druhá skupina. Tímto bylo zažehnáno hrozící nebezpečí a nabídka jídel se mohla v kuchyni rozšířit.

Dalším příkladem může být případ myčky na nádobí. Když se nainstalovala nová, tak pracovníce byly stále s něčím nespokojené. Myčka podle nich je moc pomalá, pak zase moc rychlá, pak že myje málo, pak že zase nesuší, apod. Pak ale jednoho dne při vydávání obědu vypadl proud a myčka nešla. Bylo proto potřeba umývat veškeré nádobí ručně a po skončení směny, přišly tyto pracovníce za vedoucí jídelny, že ta myčka se musí urychleně opravit, že ručně už nikdy více mýt nebudou.

Další kapitolou je servis. Kvalita dodávaných strojů je na velmi vysoké úrovni. Svědčí o tom to, že v záruční době nebylo potřeba volat servisního technika kvůli nějaké vážnější závadě. Vždy se jednalo pouze o maličkosti, které se odstranily buď po telefonickém rozhovoru s technikem, nebo okamžitou návštěvou tohoto technika přímo na místě. Větší závada se projevila až po čtyřletém intenzivním provozu a jednalo se o výměnu topné spirály a ložiska. Oprava proběhla mimo pracovní dobu a přístroj stál pouze dva dny. Toto svědčí o kvalitě dodávaného zařízení a také i o profesionalitě servisních techniků.

6.Návrh do budoucna

Služby firmy Gama Holding jsou na velmi vysoké úrovni, firma disponuje kvalitními pracovníky, vztahy s dodavatelskými firmami jsou velmi dobré a přístup k zákazníkovi a jeho potřebám je velmi vstřícný.

Z pozorování vyplynulo, že se mění struktura zákazníků, kteří vyžadují servisní práce. Servisní práce přecházejí od pouze firemních zákazníků k zákazníkům nefiremním. Je jistě potěšující, že se takto rozšiřuje základna zákazníků, ale přeci jenom by bylo vhodné toto oddělení nějakým způsobem marketingově propagovat. Je samozřejmé, že firma se snaží získávat nové zákazníky na základě dodávek gastronomické technologie a starat se převážně o své zákazníky, ale pokud je možnost stát se výhradním servisním partnerem na technologie svých dodavatelů, měla by o tomto uvažovat. Trh se postupem doby saturuje technologiemi, také se neočekávají nějaké převratné změny v technologiích samotných a též legislativní rámec je daný a předpokládá se, že nedojde k výrazným změnám. Tudiž servisní činnost se může stát hlavním pilířem další činnosti firmy.

Firma by dále měla klást důraz na daleko důkladnějším proškolení pracovníků při seznamování s novou technologií. Byla by škoda, kdyby se kvůli neochotě učit se něco nového a opustit své zaběhané postupy, nebyly tyto technologie využívány na 100 %.

Dalším námětem ke zlepšení se jeví otázka důkladného prozkoumání místa instalace a komunikace mezi zainteresovanými stranami.

Další možností pro rozvoj podniku je snaha získávat zakázky v zahraničí. Díky zastoupení na Slovensku je tato divize velmi úspěšná a firmě se již v minulosti podařilo získat dvě zakázky ve Francii. Firma se svým přístupem vždy perfektně odvedené práce by se jistě na zahraničních trzích prosadila. Je samozřejmě otázkou, jak by se zachovaly ostatní konkurenční domácí firmy.

7. Závěr

Služby jsou čím dál rychlejší, rozmanitější a univerzálnější. Často však nejsou dodávány ochotně a se smyslem pro vcítění se do potřeb zákazníka. Nejdůležitějšími vlastnostmi ve styku se zákazníkem je schopnost provést požadovanou službu spolehlivě a přesně, ochota poskytnout rychlou službu a pomoc zákazníkům. Nezbytné je rovněž vyzařování jistoty, zahrnující zdvořilost a schopnost budit důvěru a sebedůvěru. Rovněž schopnost vcítění, tedy poskytnutí přirozené individuální péče zákazníkům. V neposlední řadě pro doladění celkového dojmu je potřeba se spolehnout na vhodné technické zařízení, vybavení a vzhled personálu.

Trh v oblasti vybavení provozů gastronomickým zařízením je omezený a uspějí zde pouze firmy, které dokáží nabídnout zákazníkovi k očekávanému produktu také něco navíc. Počty stávajících zařízení jsou dané a nepředpokládá se nějaký výrazný růst. Proto je třeba orientovat se na stávající zákazníky, dále hledat nové, kteří ještě nepřizpůsobili technologii daným požadavkům a sledovat vypisovaná výběrová řízení na obnovu, či rekonstrukci technologického vybavení.

Firma Gama Holding Praha a. s. má na trhu silnou pozici, disponuje komplexním souborem poskytovaných služeb a tyto služby jsou na velmi vysoké úrovni. Dále má velmi dobře pokrytou oblast České republiky a Slovenské republiky, takže jednotlivé odštěpné závody a obchodní zastoupení mají nejnovější informace z daného regionu a s tím je také spojena kvalitní síť servisních středisek, takže případné poruchy se řeší velmi operativně.

Firma sice nepředpokládá nějaký výraznější růst, ale možnost uplatnění vidím v orientaci na zahraniční trhy v Polsku, Maďarsku a možná i v Rakousku a Německu.

Summary

The numbers of customers, they need a gastronomy technology, are limited and that is why these supply firms must also offer the supporting services. Among these services are preparation of project documentation, structural design, instalation of machinery and equipment, personal's special training and quality customer service. High Quality and friendly price of these services are the way to new customers obtaining and increasing the company's profit.

The main objective of this work was to analyse services, which offer firm Gama Holding Praha a. s. This firm belong to the largest companys on the market with gastronomy technologies.

Key words: Gastronomy technologies, Analyse of services, HACCP system, Customer needs.

Seznam tabulek, obrázků, grafů

| <u>Tabulky:</u> | Stránka |
|---|----------------|
| Tabulka 1 - Přehled tržeb z dokončených projektů. | 54 |
| Tabulka 2 - Celkové tržby | 55 |
| Tabulka 3 - Celkové a průměrné tržby z dokončených projektů | 55 |
| Tabulka 4 - Struktura servisních zásahů | 57 |
| Tabulka 5 - Struktura servisních zásahů pro firemní zákazníky | 58 |
| | |
| <u>Obrázky:</u> | |
| Obrázek 1 - Důsledky nehmotnosti služeb | 3 |
| Obrázek 2 - Kontinuum hmatatelnosti a nehmatatelnosti | 4 |
| Obrázek 3 - Kontinuum čtyř vlastností služeb | 5 |
| Obrázek 4 - Vztah služeb a ostatních odvětví | 8 |
| Obrázek 5 - Rozpory v kvalitě služeb | 11 |
| Obrázek 6 - Rozšířený marketingový mix služeb | 14 |
| Obrázek 7 - Organizační struktura firmy Gama Holding Praha a. s. | 22 |
| Obrázek 8 - Logo firmy Mareno | 27 |
| Obrázek 9 - Logo firmy Firex | 28 |
| Obrázek 10 - Logo firmy Comenda | 31 |
| Obrázek 11 - Logo značky Gama Line | 32 |
| Obrázek 12 - Logo Gastro Atelieru | 38 |
| Obrázek 13 - Příklad obecného diagramu | 47 |
| | |
| <u>Grafy:</u> | |
| Graf 1 - Tržby z dokončených projektů | 55 |
| Graf 2 - Struktura servisních zásahů pro nefiremní zákazníky | 57 |
| Graf 3 - Struktura servisních zásahů pro firemní zákazníky | 58 |

Seznam použité literatury

HESKET, J. L., SASSER, W.E., Jr., HART, C. W. L. Služby – cesta k úspěchu. Přel. Ivana Lukačovičová. Victoria Publishing. Orig.: Service Breakthroughs, 1992.

JANEČKOVÁ, L., VAŠŤÍKOVÁ, M. Marketing Služeb. 1. vydání Praha: Grada Publishing, 2001.

KOTLER, P. Marketing management : analýza, plánování, využití, z anglického originálu přeložili V. Dolanský, S. Jurnečka. - 9., přeprac. vyd. - Praha : Grada Publishing, 1998.

PAYNE, Adrian. Marketing služeb. Přel. Veronika Dobešová. 1. vydání: Grada Publishing, 1996. 248 s. Orig.: The Essence of Services Marketing.

PŘIBOVÁ, M. a kolektiv. Analýza konkurence a trhu. 1. vydání: Grada Publishing, 1998.

Internetové zdroje:

Stránky Českého statistického ústavu na adrese: www.csu.cz

Stránky Ministerstva zdravotnictví na adrese: www.mzcr.cz

www.evropska-unie.cz

www.gamaholding.cz

www.evropska-unie.cz

www.aspos.cz

www.jidelny.cz

www.system.ccb.cz/site/marketing/index.htm

www.justice.cz

Seznam příloh

Příloha 1 – Úplný výpis z obchodního rejstříku

Příloha 2 – Osvědčení servisních techniků

Příloha 3 – Osvědčení kuchař – technolog

Příloha 4 – ISO Mareno

Příloha 5 – ISO Firex

Příloha 6 – Oprávnění ITI Plyn

Příloha 7 – Oprávnění ITI Elektro

Příloha 8 – ČSN EN ISO 9001:2000

Příloha 9 – Text zadávacího dokumentu

Příloha 1 – Úplný výpis z obchodního rejstříku

Datum zápisu: 25.července 2001

Obchodní firma: GAMA HOLDING Praha a.s.
Zapsáno: 25.července 2001

Sídlo: Praha 9, Hloubětín, Poděbradská 786/65a, PSČ 198 00
Zapsáno: 25.července 2001 Vymazáno: 15.prosince 2004

Jesenice, Budějovická 220, PSČ 252 42Zapsáno:
15.prosince 2004

Identifikační číslo: 264 67 259Zapsáno: 25.července 2001

Právní forma: Akciová společnost

Předmět činnosti:

- výroba, instalace a opravy elektrických strojů a přístrojů
Zapsáno: 25.července 2001- výroba, instalace a opravy elektronických zařízení
Zapsáno: 25.července 2001- montáž, opravy, revize a zkoušky vyhrazených plynových zařízení
Zapsáno: 25.července 2001- projektová činnost ve výstavbě
Zapsáno: 25.července 2001- provádění staveb, jejich změn a odstraňování
Zapsáno: 25.července 2001- velkoobchod - č. oboru 70
Zapsáno: 25.července 2001- specializovaný maloobchod - č. oboru 72
Zapsáno: 25.července 2001- činnost technických poradců v oblasti stavebnictví, architektura, gastronomie, gastrotechnologie - č. oboru 98
Zapsáno: 20.srpna 2003- činnost trechnických poradců v oblasti stavebnictví, architektura, gastronomie, gastrotechnologie - č. oboru 98
Zapsáno: 25.července 2001 Vymazáno: 20.srpna 2003
- příprava a vypracování technických návrhů - č. oboru 104
Zapsáno: 25.července 2001- pořádání výstav, veletrhů, přehlídek a obdobných akcí - č. oboru 107
Zapsáno: 25.července 2001- pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti - č. oboru 112
Zapsáno: 25.července 2001- zprostředkovávání služeb - č- oboru 119
Zapsáno: 25.července 2001 Vymazáno: 15.prosince 2004
- zprostředkování služeb - č. oboru 119
Zapsáno: 15.prosince 2004- montáž, opravy a zkoušky vyhrazených elektrických zařízení
Zapsáno: 15.prosince 2004- hostinská činnost
Zapsáno: 15.prosince 2004

Statutární orgán - představenstvo:

předseda představenstva: Ing. Ladislav Jirucha, r.č. 601104/1718
Hradec Králové, E.F.Buriana 546, PSČ 500 04
den vzniku funkce: 25.července 2001Zapsáno: 25.července 2001

místopředseda představenstva: Vlastimil Válek, r.č. 671109/1497
Ohrobec, Nad lesem 248, okres Praha-západ, PSČ 252 45
den vzniku funkce: 25.července 2001Zapsáno: 25.července 2001

- člen představenstva:** Petr Poláček, r.č. 641103/1363
Praha 4, Libuš, Na Domovině 690, PSČ 142 00
den vzniku funkce: 25.července 2001
den zániku funkce: 29.ledna 2002
Zapsáno: 25.července 2001 Vymazáno: 17.dubna 2003
- člen představenstva:** Ing. Radek Jeřela, r.č. 650908/1821
Kostelec nad Černými Lesy, Malotice 45, okres Kolín, PSČ 281 63
den vzniku funkce: 29.ledna 2002Zapsáno: 17.dubna 2003

Akciovou společností zastupuje představenstvo. Za společnost jedná a podepisuje předseda nebo místopředseda, každý samostatně. Člen představenstva vždy jen společně s předsedou nebo místopředsedou společnosti.

Zapsáno: 25.července 2001

Dozorčí rada:

- předseda dozorčí rady:** Ing. Václav Masner, r.č. 600622/0341
Hradec Králové, Habrmanova 160, PSČ 500 02
den vzniku funkce: 25.července 2001Zapsáno: 25.července 2001

- člen dozorčí rady:** Ing. Radek Jeřela, r.č. 650908/1821
Kostelec nad Černými Lesy, Malotice 45, okres Kolín, PSČ 281 63
den vzniku funkce: 25.července 2001
den zániku funkce: 29.ledna 2002
Zapsáno: 25.července 2001 Vymazáno: 17.dubna 2003

- člen dozorčí rady:** Michal Čekan, r.č. 650710/1755
Praha 6, Ke džbánu 6, PSČ 161 00
den vzniku funkce: 25.července 2001
den zániku funkce: 29.ledna 2002
Zapsáno: 25.července 2001 Vymazáno: 17.dubna 2003

- člen dozorčí rady:** Hana Jiruchová, r.č. 625420/0414
Hradec Králové, E. F. Buriana 546, PSČ 500 04
den vzniku funkce: 29.ledna 2002
Zapsáno: 17.dubna 2003 Vymazáno: 15.prosince 2004

- člen dozorčí rady:** Ing. Hana Jiruchová, r.č. 625420/0414
Hradec Králové, E.F. Buriana 546, PSČ 500 04
den vzniku funkce: 29.ledna 2002Zapsáno: 15.prosince 2004

- člen dozorčí rady:** Pavel Knotek, r.č. 670611/0543
Praha 8, Čimice, Brandýská 46/9, PSČ 181 00
den vzniku funkce: 29.ledna 2002Zapsáno: 17.dubna 2003

Akcie:

400 ks akcie na jméno ve jmenovité hodnotě 10 000,- KčZapsáno: 10.května 2004
v listinné podobě

Emisní kurs jedné akcie je roven její jmenovité hodnotě a činí 10.000,- Kč.

Zapsáno: 10.května 2004

200 ks akcie na jméno ve jmenovité hodnotě 10 000,- Kč
Zapsáno: 25.července 2001 Vymazáno: 10.května 2004
v listinné podobě
Emisní kurs jedné akcie je roven její jmenovité hodnotě a
činí 10.000,- Kč.
Zapsáno: 25.července 2001 Vymazáno: 10.května 2004

Základní kapitál: 2 000 000,- Kč
Splaceno: 30 %
Zapsáno: 25.července 2001 Vymazáno: 20.srpna 2003
2 000 000,- Kč
Splaceno: 100 %
Zapsáno: 20.srpna 2003 Vymazáno: 10.května 2004
4 000 000,- Kč
Splaceno: 100 % Zapsáno: 10.května 2004

Ostatní skutečnosti:

- Usnesení valné hromady ze dne 26:2.2004 o zvýšení základního kapitálu společnosti: Částka o kterou se zvyšuje základní kapitál činí 2,000.000,- Kč (slovy dva miliony korun českých) upsáním 200 (slovy dvě stě) kusů nových kmenových akcií na jméno v listinné podobě, každá o jmenovité hodnotě 10.000,- Kč (slovy deset tisíc korun českých), které budou upsány ve formě peněžitého vkladu.
- Nepřipouští se upisování akcií nad částku navrhovaného zvýšení základního kapitálu.
- Polovina nových akcií bude nabídnuta zájemci Ing. Ladislavu Jiruchovi, r.č. 601104/1718, bytem Hradec Králové, E.F. Burina 546;
- Polovina nových akcií bude nabídnuta zájemci Vlastimilu Válkovi, r.č. 671109/1497, bytem Ohrobec, Nad lesem 248;
- Lhůta pro upisování akcií je 30 dnů ode dne právní moci usnesení Městského soudu v Praze o zápisu tohoto usnesení o zvýšení základního kapitálu do obchodního rejstříku, místem pro upisování akcií je advokátní kancelář JUDr. Zborova Dvořáka, Praha 10, Černokostelecká 246/5. Počátek běhu lhůty pro upisování akcií, místo upisování a emisní kurz, bude upisovatelům oznámen kanceláří JUDr. Zborova Dvořáka doporučeným dopisem.
- Upisovatel je povinen do 20 dnů od upisování akcií splatit 100% emisního kurzu na účet č. 511433890277/0100, vedený u KB a.s.
- Emisní kurs upisovaných akcií je roven jejich jmenovité hodnotě.
Zapsáno: 25.března 2004 Vymazáno: 10.května 2004

Označení: GAMA HOLDING Praha a.s., odštěpný závod České Budějovice
Zapsáno: 23.listopadu 2004

Sídlo: České Budějovice, 28. října 12, PSČ 370 01 Zapsáno: 23.listopadu 2004

Předmět podnikání:

- výroba, instalace a opravy elektrických strojů a přístrojů
Zapsáno: 23.listopadu 2004- výroba, instalace a opravy elektronických zařízení
Zapsáno: 23.listopadu 2004- montáž, opravy, revize a zkoušky vyhrazených plynových zařízení
Zapsáno: 23.listopadu 2004- projektová činnost ve výstavbě
Zapsáno: 23.listopadu 2004- provádění stave, jejich změn a odstraňování

Zapsáno: 23.listopadu 2004- velkoobchod
Zapsáno: 23.listopadu 2004- specializovaný maloobchod
Zapsáno: 23.listopadu 2004- činnost technických poradců v oblasti stavebnictví, architektura, gastronomie, gastrotechnologie
Zapsáno: 23.listopadu 2004- příprava a vypracování technických návrhů
Zapsáno: 23.listopadu 2004- pořádání výstav, veletrhů, přehlídek a obdobných akcí
Zapsáno: 23.listopadu 2004- pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti
Zapsáno: 23.listopadu 2004- zprostředkování služeb
Zapsáno: 23.listopadu 2004

Dana Kopecká, r.č. 625619/0699
Hradec Králové, Eliščino nábřeží 626, PSČ 500 03
Zapsáno: 23.listopadu 2004

Označení: GAMA HOLDING Praha a.s., odštěpný závod GAMA Fobos
Zapsáno: 8.března 2004

Sídlo: Hradec Králové, Opletalova 328, PSČ 500 02
Zapsáno: 8.března 2004

Předmět podnikání:

- výroba, instalace a opravy elektrických strojů a přístrojů
Zapsáno: 8.března 2004 Vymazáno: 15.prosince 2004
- výroba, instalace a opravy elektronických zařízení
Zapsáno: 8.března 2004 Vymazáno: 15.prosince 2004
- výroba, instalace a opravy elektrických strojů a přístrojů
Zapsáno: 15.prosince 2004- výroba, instalace a opravy elektronických zařízení
Zapsáno: 15.prosince 2004- montáž, opravy, revize a zkoušky vyhrazených plynových zařízení
Zapsáno: 8.března 2004- projektová činnost ve výstavbě
Zapsáno: 8.března 2004- provádění staveb, jejich změn a odstraňování
Zapsáno: 8.března 2004- velkoobchod
Zapsáno: 8.března 2004- specializovaný maloobchod
Zapsáno: 8.března 2004- činnost technických poradců v oblasti stavebnictví, architektura, gastronomie, gastrotechnologie
Zapsáno: 8.března 2004- příprava a vypracování technických návrhů
Zapsáno: 8.března 2004- pořádání výstav, veletrhů, přehlídek a obdobných akcí
Zapsáno: 8.března 2004- pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti
Zapsáno: 8.března 2004- zprostředkování služeb
Zapsáno: 8.března 2004

Ing. Ladislav Jirucha, r.č. 601104/1718
Hradec Králové, nám. E.F. Buriana 546, PSČ 500 04
Zapsáno: 8.března 2004

Příloha 2 – Osvědčení servisních techniků



Příloha 3 – Osvědčení kuchař - technolog



Příloha 4 - ISO MARENO



DET NORSKE VERITAS QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificato No. / Certificate No. **CERT-15781-2005-AQ-VEN-SINCERT**

Si attesta che / This certifies that

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI / THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

**Unità Locale di Mareno di Piave
Della Divisione Cottura e Refrigerazione dell'ALI S.p.A.
Via Conti Agosti, 231 - 31010 Mareno di Piave (TV) - Italy**

È CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMA PER I SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
CONFORMS TO THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS STANDARD

UNI EN ISO 9001:2000 (ISO 9001:2000)

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:

This certificate is valid for the following products or services:

(Ulteriori chiarimenti riguardanti lo scopo e l'applicabilità dei requisiti della normativa si possono ottenere consultando l'organizzazione certificata)
(Further clarifications regarding the scope and the applicability of the requirements of the standard(s) may be obtained by consulting the certified organisation)

**Progettazione, produzione e commercializzazione di apparecchiature professionali per la
ristorazione collettiva con marchio MARENO.**

Design, manufacture and trade of professional foodservice equipment with MARENO trade mark

*Luogo e data
Place and date*

Agrate Brianza, (MI) 2005-04-20

*per l'Organismo di Certificazione
for the Accredited Unit*

Det Norske Veritas Italia S.r.l.

Lead Auditor: MARCO SCARPA FALCE

Settore EA: 18

SINCERT
ACCREDITAMENTO ORGANISMI DI CERTIFICAZIONE E ISPEZIONE


SQC Registrazione N. 003A
SGA Registrazione N. 003D
PRD Registrazione N. 003B

Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA e IAF
Signatory of EA and IAF Mutual Recognition Agreements

**Leonardo Omodeo Zorini
Management Representative**

*La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica (ogni 6, 9 o 12 mesi) e al riesame completo del sistema con periodicità triennale
The validity of this certificate is subject to periodical audits (every 6, 9 or 12 months) and the complete re-assessment of the system every three years
Le aziende in possesso di un certificato valido sono presenti nelle banche dati sul sito www.dnv.it e sul sito Sincert (www.sincert.it) - All the companies with a valid certificate are online at the following addresses: www.dnv.it and www.sincert.it*

Příloha 5 - ISO FIREX


DET NORSKE VERITAS
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

*Certificato No. / Certificate No. **CERT-14938-2004-AQ-VEN-SINCERT***

Si attesta che / This certifies that

IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI / THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

FIREX S.r.l.
Z.I. Gresal, 28 - 32036 Sedico (BL) - Italy

È CONFORME AI REQUISITI DELLA NORMA PER I SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
CONFORMS TO THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS STANDARD

UNI EN ISO 9001:2000 (ISO 9001:2000)

Questa certificazione è valida per il seguente campo applicativo:
This certificate is valid for the following products or services:
(Ulteriori chiarimenti riguardanti lo scopo e l'applicabilità dei requisiti della normativa si possono ottenere consultando l'organizzazione certificata)
(Further clarifications regarding the scope and the applicability of the requirements of the standard(s) may be obtained by consulting the certified organization)

Progettazione e costruzione di apparecchiature per la cottura adatte al mercato della grande distribuzione


Design and manufacture of cooking equipment for the mass distribution market


Luogo e data
Place and date
Agrate Brianza, (MI) 2004-10-11

Lead Auditor: MARIA CRISTINA DE MARCO

Settore EA: 18 - 19

per l'Organismo di Certificazione
for the Accredited Unit
Det Norske Veritas Italia S.r.l.


Leonardo Omoden Zerini
Management Representative


0222 Reg. Imprese n. 0220
0223 Reg. Imprese n. 0220
0224 Reg. Imprese n. 0220
0225 Reg. Imprese n. 0220
0226 Reg. Imprese n. 0220
Member and/or member of Italian Reg. Imprese S.p.A. or
Registry of the central Italian Reg. Imprese S.p.A.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica (ogni 6, 9 o 12 mesi) e al riesame completo del sistema con periodicità triennale
The validity of this certificate is subject to periodical audits (every 6, 9 or 12 months) and the complete re-assessment of the system every three years
Le attività in presenza di un certificato valido sono presentate nella banca dati del sito www.dnv.it e nel sito SINCERT www.sincert.it - All the companies with a valid certificate are visible at the following addresses: www.dnv.it and www.sincert.it

Příloha 6 Oprávnění ITI Plyn

| | | |
|---|---|---|
|  | INSTITUT TECHNICKÉ INSPEKCE PRAHA organizace státního odborného dozoru |  |
| | pobočka Praha, Hostivítova 5/124, 128 00 Praha 2 tel.: 224 913 803 fax: 224 913 803 | |
| Čj.: 3857/02.05/05/15.09/2 | | |
| OPRÁVNĚNÍ ev. č.: 2203/2/05/PZ-R-VI,VII | | |
| vydané ve smyslu § 6a) odst. 1 písm. c) zákona č. 174/1968 Sb., o státním odborném dozoru nad bezpečností práce, v platném znění na základě prověření odborné způsobilosti dne 19. srpna 2005 | | |
| k: | - revizím a zkouškám vyhrazených plynových zařízení | |
| V rozsahu | - zařízení pro rozvod plynů domovní plynovody materiál: ocel, měď médium: zemní plyn - zařízení pro spotřebu plynů spalováním spotřebiče s výkonem pod 50 kW médium: zemní plyn | |
| pro: | | |
| subjekt: | GAMA HOLDING Praha a. s. | |
| adresa: | Budějovická 220, Jesenice | |
| PSČ: | 252 42 | IČO: 26467259 |
| odpovědný zástupce: | Jindřich Vítovec | rodné číslo: 450709/037 |
| Podmínky platnosti jsou uvedeny v zápisu ITI Praha čj. 3857/02.05/05/15.09/1 ze dne 19. srpna 2005. | | |
| V Praze dne 25. srpna 2005 | | |
| |  |  Vladimír H U L E N A vedoucí inspektor ITI Praha, pobočka Praha |

Příloha 7 – Oprávnění ITI Elektro

| | | |
|---|--|---|
|  | INSTITUT TECHNICKÉ INSPEKCE PRAHA organizace státního odborného dozoru |  |
| | pobočka Praha, Hostivítova 5/124, 128 00 Praha 2 tel.: 224 913 803 fax: 224 913 803 | |
| Čj.: 1440/02.04/04/15.09/2 | | |
| OPRÁVNĚNÍ | | |
| ev. č.: 5788/04/EZ-M,O,Z-E2/A | | |
| FÉDÉRATION EI | | |
| vydané ve smyslu § 6a) odst. 1 písm. c) zákona č. 174/1968 Sb., o státním odborném dozoru nad bezpečností práce, v platném znění na základě prověření odborné způsobilosti dne 9. června 2004 | | |
| k | - montáži elektrických zařízení | |
| | - opravám elektrických zařízení | |
| | - zkouškám elektrických zařízení | |
| v rozsahu | - vyhrazená elektrická zařízení s napětím do 1000 V v objektech třídy A | |
| pro: | | |
| subjekt: | GAMA HOLDING Praha a. s. | |
| provozovny: | Ratibořická 10/1167, Praha 9, 28. října 12/1477, České Budějovice, Opletalova 328, Hradec Králové | |
| adresa: | Poděbradská 786/65a, Praha 9 | |
| PSC: | 198 00 | IČO: 264 67 259 |
| odpovědný zástupce: | Jaroslav Prošek | rodné číslo: 730528/0400 |
| Podmínky platnosti jsou uvedeny v zápisu ITI Praha čj. 1440/02.04/04/15.09/1 ze dne 9. června 2004. | | |
| V Praze dne 14. června 2004 | | |
|  | V. Z.  Vladimír HULEŇA vedoucí inspektor ITI Praha, pobočka Praha | |

Příloha 8 - ČSN EN ISO 9001 : 2000



Příloha 9 – Text zadávacího dokument

Královéhradecký kraj

oznamuje zadávací řízení na akci :

„Centrální kuchyně nemocnice Broumov – stavební úpravy části čp. 91 v Broumově“,

podlimitní veřejnou zakázku na stavební práce zadanou v otevřeném řízení dle zákona č.40/2004 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění

- 1. Zadavatel :** Královéhradecký kraj
Wonkova 1142
500 02 Hradec Králové
tel. : 495 817 233 fax. : 495 817 445
IČ : 70889546
- 2. Vymezení plnění zakázky :** Plněním stavební zakázky jsou stavební úpravy části stávajícího objektu čp.91 v Broumově v areálu nemocnice a dodávka technologie. Stavebními úpravami vznikne centrální kuchyně s kapacitou 1800 jídel. Bližší specifikace veřejné zakázky obsahuje zadávací dokumentace
- 3. Doba a místo plnění :** Staveniště se nachází v areálu Broumovské nemocnice a.s., předpokládá se realizace dodávky v rozmezí 11/2004 – 6/2005.
- 4. Doklady, jimiž uchazeč doloží splnění kvalifikačních kritérií :** Kvalifikační předpoklady uchazeč předloží v souladu s oznámením zadávacího řízení na centrální adrese a v souladu se zadávací dokumentací.
- 5. Požadavky a podmínky pro zpracování nabídky :** Údaje jsou uvedeny v zadávací dokumentaci.
- 6. Kritéria pro zadání veřejné zakázky :**
Kritériem pro zadání veřejné zakázky je ekonomická výhodnost nabídky.
Dílní kritéria :
 - Výše nabídkové ceny
 - Doba plnění veřejné zakázky
 - Záruka za dílo (viz.zadávací dokumentace)
 - Smluvní podmínky (viz.zadávací dokumentace)
- 7. Specifikace data, času a místa otevírání obálek s nabídkami:** Otevírání obálek s nabídkami se uskuteční 26.10.2004 v 10:00 hodin v kanceláři ředitele v Broumovské nemocnici a.s..
- 8. Časová specifikace :** Údaje jsou uvedeny v oznámení zadávacího řízení na centrální adrese.
- 9. Lhůta, po kterou je uchazeč vázán svou nabídkou :** Lhůta, po kterou je uchazeč vázán svou nabídkou je do 31.3.2005.
- 10. Požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny, platební podmínky :** Údaje jsou uvedeny v zadávací dokumentaci. Nabídková cena bude sestavena na základě výkazu výměr a v souladu se zadávací dokumentací.

11. Údaje pro vyžádání zadávací dokumentace : Zájemci si mohou vyzvednout zadávací dokumentaci po jejím vyžádání a úhradě nákladů na její reprodukci na adrese pro vyžádání zadávací dokumentace, v souladu s oznámením zadávacího řízení na centrální adrese.

12. Požadavek zadavatele na poskytnutí jistoty: Zadavatel požaduje poskytnutí jistoty v absolutní částce 1 500 00,- Kč bankovní zárukou.

13. Další charakteristika veřejné zakázky :

- Zadavatel nepřipouští variantnosti nabídek.
- Zadavatel si vyhrazuje právo zrušit zadávací řízení.
- Zadavatel si nevyhrazuje právo na další dodávky, stavební práce a služby
- Zakázka není rozdělena na části

V Hradci Králové 3.9.2004