



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Fakulta ekonomická
Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Bakalářská práce

Dopad COVID-19 na vybranou oblast služeb

Vypracovala: Vendula Samcová
Vedoucí práce: doc. Ing. Hana Doležalová, Ph.D.

České Budějovice 2022

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Vendula SAMCOVÁ
Osobní číslo: E19551
Studijní program: B0413A050023 Ekonomika a management
Studijní obor:
Téma práce: Dopad COVID-19 na vybranou oblast služeb
Zadávací katedra: Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Zásady pro vypracování

Cíl práce:

Práce bude analyzovat dopad pandemie Covid-19 na vybranou oblast služeb. Bude sledován dopad jednotlivých opatření jak na daný segment služeb obecně (dostupné statistiky), tak i na konkrétní podniky (organizační a ekonomické dopady omezení provozu a nastavení kompenzací ze strany vlády). Celá situace bude posouzena z pohledu státní správy, hospodářské komory, podnikatelských subjektů i spotřebitelské veřejnosti.

Metodický postup:

1. Studium teoretických východisek
2. Zpracování literární rešerše
3. Sběr dat
4. Vyhodnocení dat
5. Návrhy a formulace závěru

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární přehled. 3. Cíle a metody. 4. Analýza a syntéza poznatků z průzkumů. 5. Závěr. 6. Seznam literatury. 7. Summary. 8. Přílohy.

Rozsah pracovní zprávy: 50 -60 stran
Rozsah grafických prací: dle potřeby
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam doporučené literatury:

Aktuální informace pro podnikatele k dopadům COVID-19. Hospodářská komora České republiky. Dostupné z <https://www.komora.cz/koronavirus/>
Königová, M. (2009). *Krizové řízení podniku*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing
Segal, E. (2020). *Crisis Ahead: 101 Ways to Prepare for and Bounce Back from Disasters, Scandals and Other Emergencies*. Boston: Nicholas Brealey Publishing
Taranda, P. (2020). *Podnikání a koronavirus*. Český Těšín: Poradce Zuzák, R., &
Vládní usnesení související s bojem proti epidemii koronaviru (2020-2021). Dostupné z <https://www.vlada.cz/cz/epidemie-koronaviru/>
Zapletalová, Š. (2012). *Krizový management podniku pro 21. století (1. vydání)*. Praha: Ekopress

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Hana Doležalová, Ph.D.
Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Datum zadání bakalářské práce: 15. ledna 2021
Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(Prostředím, prostřednictvím kterého se uskutečňuje výuka)

1. Účel práce
2. Předmět práce
3. Zdroje informací
4. Metodika práce
5. Termín odevzdání práce
6. Termín obhajoby práce

Číslo zadání práce

1. Účel práce
2. Předmět práce
3. Zdroje informací
4. Metodika práce
5. Termín odevzdání práce
6. Termín obhajoby práce

1. Účel práce
2. Předmět práce
3. Zdroje informací
4. Metodika práce
5. Termín odevzdání práce
6. Termín obhajoby práce

Termín odevzdání práce

1. Účel práce
2. Předmět práce
3. Zdroje informací
4. Metodika práce
5. Termín odevzdání práce
6. Termín obhajoby práce

1. Účel práce
2. Předmět práce
3. Zdroje informací
4. Metodika práce
5. Termín odevzdání práce
6. Termín obhajoby práce

Termín odevzdání práce

1. Účel práce
2. Předmět práce
3. Zdroje informací
4. Metodika práce
5. Termín odevzdání práce
6. Termín obhajoby práce

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentů 13
370 00 České Budějovice

doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová
děkanka

Ing. Roman Švec, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 17. února 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracoval/a samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne.....

.....

Vendula Samcová

Poděkování

Chtěla bych velmi poděkovat své vedoucí doc. Ing. Haně Doležalové, Ph.D. za cenné rady, vstřícnost a čas, který vynaložila při kontrole mé bakalářské práce. Také bych chtěla poděkovat všem respondentům, kteří se zapojili do dotazníkového šetření a majiteli podniku za poskytnuté informace.

OBSAH

1	Úvod	4
2	Literární rešerše	5
2.1	Krize	5
2.2	Krizový management firem.....	5
2.2.1	Funkce krizového managementu	6
2.2.2	Vnitřní a vnější podniková rizika.....	6
2.2.3	Fáze krize	9
2.2.4	Krizové plánování.....	11
2.2.5	Krizová komunikace	14
2.2.6	Krizové řízení v malých a středních firmách.....	16
2.3	Krizový management státu.....	18
2.3.1	Krizové stavy	19
2.4	Pandemický plán ČR.....	20
2.4.1	Cíle Pandemického plánu ČR.....	21
2.4.2	Hlavní principy Pandemického plánu.....	21
2.5	Pandemie COVID-19	23
2.5.1	COVID-19	23
2.6	Krizové řízení pandemie COVID-19	25
2.7	Dopad pandemie na oblast služeb	25
2.7.1	Ekonomika v době pandemie.....	25
2.7.2	Služby jako součást národního hospodářství	28
2.8	Vládní opatření a kompenzace	32
2.8.1	Vládní opatření v gastronomických provozovnách	32
2.8.2	Vládní opatření v obchodu a službách	33
2.8.3	Vládní opatření na podporu ekonomiky	34
3	Metodika.....	40

4	Praktická část.....	42
4.1	Výsledky dotazníkového šetření	42
4.1.1	Dotazníkové šetření na úrovni spotřebitelů	42
4.1.2	Shrnutí výsledků	56
4.1.3	Dotazníkové šetření na úrovni podnikatelských subjektů	57
4.1.4	Shrnutí výsledků	82
4.2	Dopad pandemie na vybraný podnik.....	85
4.2.1	Představení podniku.....	85
4.2.2	Dopady omezení provozu podniku	85
4.2.3	SWOT analýza.....	89
4.2.4	Doporučení a návrhy.....	90
5	Závěr.....	92
I.	Summary and key words	94
II.	Seznam použitých zdrojů	95
III.	Seznam obrázků, grafů a tabulek	
IV.	Seznam příloh	
V.	Přílohy	

Seznam použitých zkratek

MZČR – Ministerstvo zdravotnictví České republiky

EU – Evropská unie

ČR – Česká republika

WHO – World Health Organization (Světová zdravotnická organizace)

PP – Pandemický plán

HDP – Hrubý domácí produkt

ČSÚ – Český statistický úřad

HPH – Hrubá přidaná hodnota

DPH – Daň z přidané hodnoty

EET – Elektronická evidence tržeb

OSVČ – Osoba samostatně výdělečně činná

FO – Fyzická osoba

PO – Právnícká osoba

MPO – Ministerstvo průmyslu a obchodu

MFČR – Ministerstvo financí České republiky

MHD – Městská hromadná doprava

1 Úvod

Bakalářská práce se věnuje problematice COVID-19 a jeho dopadu na vybranou oblast služeb.

Na začátku prosince v roce 2019 přišly z čínské provincie Chu-pej zprávy ohledně nákazy novým typem koronaviru. Netrvalo dlouho a nemoc COVID-19 se dostala za hranice Číny a zasáhla všechny kontinenty. MZČR oznámilo první tři případy 1. 3. 2020. V následujících dnech došlo k prvnímu zavedení řady vládních opatření, která měla zásadní vliv na vývoj české ekonomiky. Epidemiologická situace byla doprovázena vyhlášením nouzového stavu, který byl mnohokrát prodloužen. Počet mrtvých v souvislosti s pandemií koronaviru překročil k prosinci 2021 pět miliónů na celém světě.

Vláda se snažila v roce 2020 a zároveň i v roce 2021, zmírnit jednotlivé vlny (jaro a podzim), a tak postupně docházelo k opětovnému uzavírání škol, gastronomických provozoven, obchodů (s výjimkami), rušení kulturních a sportovních akcí atd.

Cílem této práce je zhodnotit ekonomické dopady vládních opatření uskutečněných v důsledku pandemie COVID-19 v České republice na gastronomické podniky a poskytovatele kadeřnických činností. Dále na základě získaných informací zjistit úroveň spokojenosti s přijatými opatřeními a poskytnutými kompenzacemi.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. Teoretická část popisuje význam služeb pro české národní hospodářství a uvádí přehled vládních protipandemických opatření v kontextu s vybranou oblastí služeb. Také představuje vládní pomoc, která byla nabídnuta podnikatelům uzavřených či omezených provozoven, aby došlo k minimalizaci jejich ztrát. Dále řeší povinnosti krizového managementu a odpovídá na následující otázky: Jak poznat první příznaky krize? Jak zabránit jejímu vzniku? Praktická část vychází ze získaných informací v dotazníkovém šetření na úrovni podnikatelských subjektů i spotřebitelské veřejnosti. Následně jsou analyzovány dopady pandemie ve vybraném podniku společně s doporučeními a návrhy.

2 Literární řešerše

2.1 Krize

Se slovem krize je možné se setkat téměř denně, ale pojem není jednotně definován a chápán. Definice krize z pohledu podniku může být chápána jako *situace různé časové délky, ve které se rozhoduje, zda se podnik navrátí do situace, ve které byl před vznikem krize, nebo je perspektivně ohroženo dosahování podnikových cílů, případně jeho další existence* (Zuzák & Königová, 2009).

Druhy krizí mohou být různé, avšak podle Zuzáka a Königové dělíme krize na čtyři kategorie:

- **Krize osobní:** Kritický stav lidského jedince je nejčastěji spojován s jeho psychickým stavem, který ovlivňuje řada faktorů (např. neúspěch, únava, zdravotní problémy, ztráta zaměstnání, mobbing¹).
- **Krize sociální a společenská:** Tato krize může postihnout jeden stát, ale i teritorium více zemí (např. boje o moc a následné revoluce, vojenské konflikty, terorismus).
- **Krize v důsledku živelních pohrom a havárií:** Např. povodně, zemětřesení, požáry, epidemie, havárie elektráren.
- **Krize ekonomického charakteru:** Rozlišujeme krizi z hlediska mikroekonomie (zkoumání dílčích celků) a makroekonomie (zkoumání celého národa). Příkladem může být disproporce mezi výrobou a spotřebou, nevyužívání výrobních kapacit, nezaměstnanost, pokles mezd (Zuzák & Königová, 2009).

2.2 Krizový management firem

Krizový management může být definován jako:

- nástroj manažerů, který využívá řadu metod a postupů, které jsou vlastní jen krizovému managementu,
- určitá forma managementu, kterou manažeři používají, pokud jejich běžné kompetence nestačí na zvládnutí krize (Antušák & Vilášek, 2016),
- přístup a činnosti firmy vedoucí k vyřešení krizové situace (Kmošek, 2021).

¹ Mobbingem rozumíme dlouhodobou opakovanou šikanu na pracovišti ze strany spoluzaměstnanců. Může mít několik podob – ponižování, ironizování, obviňování atd. Většinou vede k duševnímu onemocnění (E-právo, 2011).

Pod pojmem krizový management si tak lze v praxi představit profesi, skupinu řídicích pracovníků nebo vědní disciplínu (Antušák & Vilášek, 2016).

2.2.1 Funkce krizového managementu

Podle Antušáka můžeme funkce krizového managementu rozdělit do pěti skupin – prevence, korekce, krizové intervence, redukce a obnova.

Prevenčí rozumíme připravení organizace na provedení určitých činností, které mohou zabránit hrozbám eskalovat do krizových situací a krizí, zároveň mohou zmírnit působení škodlivých a ničivých faktorů na organizaci jako celek. Organizací můžeme rozumět firmu, ale i úřady, obce nebo stát.

Korekce spočívá v připravenosti k řešení nejrůznějších krizových situací a přijetí norem právního, ekonomického a hospodářského charakteru. Normy vytváří předpoklady pro minimalizaci zdrojů krizových situací.

Krizová intervence obsahuje proaktivní opatření, která zabraňují vzniku krizové situace. Intervence může vést ke stabilizaci situace, postupnému návratu do normálního stavu, aniž by byla ohrožena působením škodlivých a ničivých krizových faktorů. Provádíme ji v době nárůstu eskalace hrozeb a v postkrizovém období.

Redukce se zakládá na implementaci opatření krizových plánů, provádění záchranných prací, aktivaci systému ochrany obyvatelstva. Obyvatelstvu se ukládá pracovní povinnost výpomoci postiženým oblastem a regionům, aby došlo k poklesu škod a ztrát způsobených krizovou situací.

Obnova pomáhá k návratu do běžného stavu a realizuje se po zvládnutí krize. Dochází k odstranění následků působení škodlivých a ničivých faktorů krize, k čemuž nám pomáhají nové zdroje přivedené do systému (Antušák & Vilášek, 2016).

2.2.2 Vnitřní a vnější podniková rizika

Obecně můžeme říci, že riziko vystihuje úroveň nežádoucích důsledků možného působení potencionální hrozby. Vyskytuje se celá řada definic rizik, ale všechny mají společné tři prvky – **časový rámec**, v němž se o riziku uvažuje, **pravděpodobnost výskytu události** a **míru závažnosti důsledků**. Podnik ohrožuje velké množství faktorů a při jejich neřešení nebo nedostatečném řešení nastává v podniku krizová situace (Zuzák & Königová, 2009).

Krizové okolí organizace vytváří souhrn hrozeb, který se vyskytuje v daném prostoru. Organizací můžeme chápat jedince, rodiny, obce, kraje, firmy a instituce (Antušák & Vilášek, 2016).

Na podnik působí velká škála rizik, a proto v následující podkapitole budou uvedena jen některá z nich.

2.2.2.1 Rizika přírodního charakteru

Přírodní (živelní) rizika můžeme definovat jako extrémní geofyzikální události, které jsou schopné způsobit katastrofy a pohromy². V tomto kontextu pojem extrémní znamená podstatnou odchylku od průměru nebo trendu.

Přírodní hrozby můžeme zkoumat z několika hledisek:

- **Fyzikální:** Procesy s destruktivními a extrémními reakcemi.
- **Společenské:** Vystavení lidské populace tlakům, které testují přizpůsobivost a odolnost.
- **Ekonomické:** Následkem je např. zrychlená spotřeba statků a služeb.
- **Sociologické:** Nastávají „vhodné“ okolnosti, jak zvýšit či obnovit pozornost občanů, orgánů veřejné správy i politické reprezentace k této problematice.

Mezi základní prvky přírodních rizik patří **místo, čas, síla a frekvence**. Jelikož se mnohé katastrofy opakují, jsou často místně předpověditelné (např. hurikány). Pro pravidlo o síle a frekvenci platí, že průměrná doba mezi malými událostmi je kratší a doba mezi většími delší.

Extrémy počasí (povodně, požáry, vichřice atd.), tektonická činnost a pohyby (zemětřesení, laviny apod.), nákazy a jiná přírodní ohrožení (pád meteoritu, výrazné zhoršení jakosti ovzduší atd.) mohou být zdrojem přírodních katastrof.

Nákazy či infekce jsou reálnými hrozbami hromadného onemocnění osob nebo zvířat. Můžeme sem zařadit i napadení pěstovaných kulturních plodin škůdci původu rostlinného, živočišného nebo mikroorganismy. V případě, že se tyto nákazy projevují ve velkém rozsahu, hovoříme o pandemii. Nákazy dělíme na **epidemie** (hromadný výskyt onemocnění u lidí), **epifytie** (hromadné nákazy zemědělských plodin a lesních kultur), a **epizootie** (nakažlivé onemocnění u zvířat).

² Pokud jsou následky (lidské oběti a velké materiální škody) menší hovoříme o pohromě (Antušák & Vilášek, 2016).

Management přírodních hrozeb

Přírodní hrozby patří mezi nejstarší jevy, proto se lidé snaží vůči nim zvyšovat odolnost, hledat nástroje a praktiky zvládání těchto krizových jevů. Tento management je založen na tzv. „modelu čtyř P“ – **příprava** (zjišťování nových poznatků), **prevence** (využívání vyčleněných zdrojů k realizaci preventivních opatření), **pomoc** (na úrovni vlastní, regionální, státní i mezinárodní) a **podpora** (zdokonalování systému ochrany obyvatelstva, majetku a prvků ekonomické bezpečnosti státu).

V České republice vykonávají tento management kraje a obce. Stát tyto regiony podporuje zdroji (pohotovostní zásoby a zásoby pro humanitární pomoc) nebo přebírá zodpovědnost za řešení krizí v případě, že jsou postiženy alespoň dva kraje či je potřeba příhraniční spolupráce většího dosahu (Antušák & Vilášek, 2016).

2.2.2.2 Vnitřní a vnější ekonomická rizika

Do vnějších ekonomických rizik se nejčastěji promítají rizikové faktory z jiných oblastí a podnik může míru rizika jen omezeně ovlivnit. Nicméně může některé rizikové faktory předvídat a do určité výše se proti nim pojistit.

Příklady: míra konkurence a vliv na výši poptávky a ceny, platební schopnost obchodních partnerů, pád akciových trhů, pokud se dostala ekonomika určité země do recese, bude se zhoršovat platební schopnost zákazníků; snížení směnných kurzů vůči zemi, do které exportuje výrobky, vede ke zvýšení cen vstupů (Zuzák & Königová, 2009).

2.2.2.3 Rizika dodavatelská a odběratelská

Rizika mohou vzniknout přímo na straně dodavatele a odběratele. Z tohoto důvodu pak dochází k přenosu problémů u dodavatele nebo odběratele na firmu.

Příklady: zastavení dodávek komponentů od dodavatele, nedodržování smluv a závazků, změna vlastníka u dodavatele a odběratele, bankrot u dodavatele nebo odběratele (Zuzák & Königová, 2009).

2.2.2.4 Politická rizika

Politická rizika jsou spojená se změnou politických systémů nebo jejich chování. Mohou vyplynout z jednání lidí v důsledku nesouhlasu s tímto politickým systémem.

Příklady: přerušení diplomatických styků se zemí obchodu, teroristická akce, politika EU (Zuzák & Königová, 2009).

2.2.3 Fáze krize

Každá krize má svá vývojová stadia. Některé krize mají pomalejší průběh, který bývá často skrytý a o to jsou nebezpečnější (Zuzák & Königová, 2009).

Majitele firmy by měl nejdříve varovat vlastní pocit, který se následně projeví v účetních výkazech. „Problémem obvykle není nedostatek informací, ale spíše neschopnost je vyhodnotit. A hlavně neochota si vůbec připustit, že signály, které z firmy a jejího okolí dostávám, jsou jiné, než jaké si přeji a představuji“ (Karásek, 2017). V některých případech může mít průběh krize tak rychlý spád, že počáteční fázi nelze ani rozlišit a v extrémních případech začne krize rovnou třetí fází, nebo dokonce poslední z nich (Zuzák & Königová, 2009).

Fáze první – potenciální krize

Příznaky této krize jsou zpravidla nepatrné, unikají pozornosti okolí a objevují se v podobě „drobné trhliny“ (Antušák & Vilášek, 2016). Často je zaměňujeme za běžné problémy, které řešíme rutinně. K těmto běžným úskalím se mohou přidat další faktory a nerovnováha ve firmě se může zvětšovat, zmenšovat, ale i stabilizovat.

Poznat, kdy je ještě nerovnováha potenciální krizí a kdy se dostává do další fáze je obtížné a nelze dát jednoznačnou odpověď. Z tohoto důvodu bychom si měli klást řadu otázek a pokusit se najít na ně odpověď:

„Je nerovnováha stejná, jako se vyskytla v minulosti, nebo v ní nastal posun? Je nerovnováha na vyšší úrovni, než se vyskytla dříve? Dostane se podnik z nerovnováhy pomínutím působení některých přechodných faktorů, nebo působením regulátorů? Je nerovnováha projevem cyklu?“ (Zuzák & Königová, 2009)

Fáze druhá – latentní krize

Do latentní fáze se krize dostává, pokud nerovnováha pokračuje a obvykle se začíná přesouvat do dalších podnikových oblastí, které se mohou projevovat izolovaně. V této fázi již můžeme rozpoznávat některé krizové příznaky, nevěnujeme jim velkou pozornost, protože se ještě neprojevují ve finanční oblasti.

Krize se může ukazovat nepořádkem na pracovišti, poklesem výkonnosti podniku, poklesem kázně, ale i zvýšenou fluktuací³. Pokud dochází k odkládání řešení problémů,

³ Fluktuace zaměstnanců je ukazatelem toho, jak moc se v konkrétní firmě střídají zaměstnanci. Mezi hlavní důvody patří nízká motivace zaměstnanců, nevhodný styl vedení nebo také nedostatečné ohodnocení (Průvodce podnikáním, 2021).

zvětšování nerovnováhy dále pokračuje. Latentní fáze může trvat i několik měsíců nebo dokonce let, než krize postoupí do třetí fáze (Zuzák & Königová, 2009).

Fáze třetí – akutní krize

V akutní fázi se nerovnováha začíná ukazovat ve finanční oblasti, protože se více zvyšují výdaje společnosti než její příjmy. Teprve po určité době můžeme krizi identifikovat na základě účetních výkazů a prostřednictvím finančních ukazatelů. Nastává problém s platební schopností, chybí finanční prostředky na splátky úvěrů, na uhrazení dodavatelských faktur, pracovníkům se vyplácejí jen zálohy na mzdy apod. Podnik přestává být likvidním, banka nám neposkytne další úvěr a podnik se řítí do poslední fáze krize (Zuzák & Königová, 2009).

Je nutné okamžitě nastolit protikrizovou intervenci a nasadit všechny dostupné prostředky, nebo dojde k jasnému poškození zájmu subjektu a ohrožení další existence. Pro akutní stádium platí, že takovéto následky již nelze „bezplatně“ odvrátit – určitá škoda už vznikla. Výše a doba trvání krize budou záležet na efektivnosti opatření krizové intervence (Antušák & Vilášek, 2016).

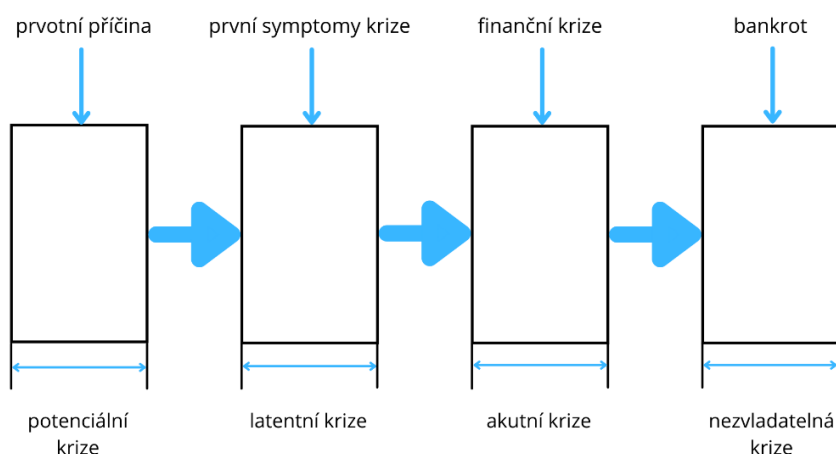
Fáze čtvrtá – nezvladatelná krize

Pokud nedostaneme krizi v předchozí fázi pod kontrolu, nastává poslední stádium – nezvladatelná krize. Krizový management není schopen zvládnout situaci a je v časovém presu. Nejčastějším řešením je rychlé ukončení činnosti podniku, protože setrváním v této činnosti bychom mohli přijít o další majetek, který bychom mohli použít pro částečnou úhradu závazků (Zuzák & Königová, 2009).

Poslední fáze krize nemusí nastat v případě, že krizi podchytíme včas a správně lokalizujeme příčinu krize. Následně ji můžeme vyřešit a stabilizovat rovnováhu systému, tj. realizovat fázi obnovy (Antušák & Vilášek, 2016).

Podnik by měl včasné identifikovat vznikající krizi. Jestliže odhalíme pravou příčinu krize včas, nejsou pro podnik důsledky citelné a neprojeví se ve finanční oblasti. *„Právě čas je rozhodujícím faktorem pro eliminaci krize a jejího dopadu na podnik“* (Zuzák & Königová, 2009).

Obrázek 1: Fáze krizového procesu



Zdroj: Vlastní zpracování, (Zuzák & Königová, 2009)

2.2.4 Krizové plánování

K identifikaci krize v podniku se často používají finanční ukazatele jako součást finanční analýzy v rámci podnikových kontrolních systémů. Jak už bylo zmíněno, využití finančních ukazatelů pro identifikaci krize není nejvhodnějším řešením, protože krizi rozpoznáme až ve chvíli, kdy se její dopady projeví ve finanční oblasti (Zuzák & Königová, 2009).

Jedním z nástrojů, jak se na potencionální krizi připravit, je včasné zpracování krizových scénářů a krizových plánů. Krizové scénáře a plány by se však neměly zpracovávat pro všechna rizika.

Během krátké doby nelze zpracovat potřebné krizové scénáře a plány. Mělo by se jednat o nepřetržitou, plánovanou a cílenou činnost, při které dochází k neustálému rozšiřování, doplňování a vylepšování celého systému (Zuzák & Königová, 2009).

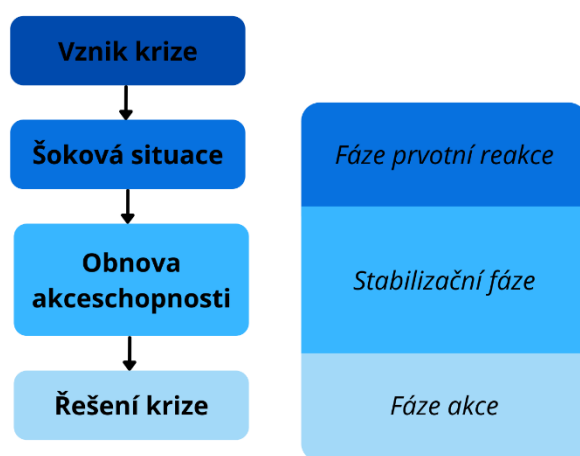
2.2.4.1 Krizové scénáře

Scénář znázorňuje popis situačních sledů v čase, popis událostí nebo situací, plánovaných postupů či způsobů jednání, zjednodušeně představuje to, co se všechno může stát. Nejedná se o přesnou předpověď budoucího vývoje, ale o jeho možný vývoj podle současných informací o daném jevu (Zuzák & Königová, 2009). Dokument vydaný Ministerstvem pro místní rozvoj ČR popisuje krizový scénář jako psychologickou podporu v krizové situaci, relativní jistotu a návod k postupu, který umožňuje zvládnout

a zkrátit šokovou fází a zahájit co nejdříve adekvátní reakci (Kolektiv Konsorcía CDA Plus, 2007).

Pro krizové období je charakteristická nejistota podnikatelského prostředí. Pokud bude vedení podniku na potenciální budoucí krizové situace připraveno, může tyto situace překonat a proměnit je v příležitost. Při náhlém vzniku a průběhu havárie či katastrofy přichází prvotní šoková reakce místo rychlé akceschopnosti, která vede k zastavení negativního průběhu a zabránění jeho důsledků.

Obrázek 2: Fáze po vzniku krize



Zdroj: Vlastní zpracování, (Kolektiv Konsorcía CDA Plus, 2007)

Mohou nastat různé situace, kdy hlavní odběratel zbankrotuje nebo má velkou havárii na výrobní lince, na trh vstoupí nový konkurent, který získá většinu dosavadních zákazníků apod. Z tohoto důvodu by se měly zpracovávat krizové scénáře i pro tyto možné krizové situace (Zuzák & Königová, 2009). Krizové scénáře se vypracovávají pro každou potenciální situaci ve dvou vyhotoveních – jedno pro potřebu krizového týmu a druhé pro ostatní pracovníky společnosti a jejich přímé nadřízené (Kolektiv Konsorcía CDA Plus, 2007).

2.2.4.2 Krizový plán

Definice krizového plánu jsou často podobné a liší se malými detaily. Krizový plán můžeme chápat jako automatické řešení předvídatelných situací (formulujeme představy o věcném, časovém a finančním řešení odhadnutelných variant a odpovídajícím postupu zásahů), mapování prostředků ke zvládnutí krize (kde prostředky hledat, jak zabezpečit dosažitelnost, jak je aktivovat), definice aktérů řízení krize a personální obsazení

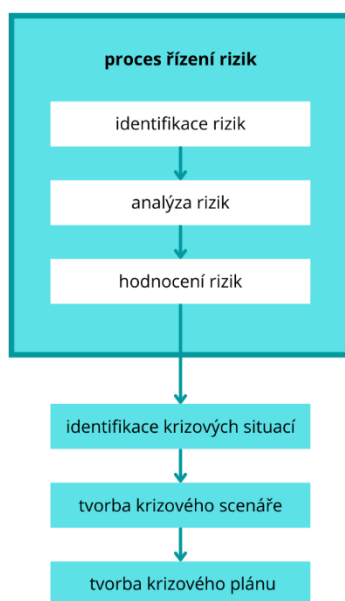
krizového týmu a jeho spolupracovníků (Bělohlávek, Košťan, & Šuleř, 2006). Vilášek a Antušák krizový plán popisují jako souhrnný plánovací dokument, který zpracovávají zákonem určené orgány krizového řízení a podnikohospodářská sféra, k zajištění připravenosti na řešení krizových situací (Antušák & Vilášek, 2016).

Krizový plán musí obsahovat veškeré informace, které jsou potřebné ke zvládnutí krize, ale nemělo by se jednat o příliš složitý a dlouhý dokument. Podstata krizového plánu se zakládá na schopnosti vytvářet reakce (Zuzák & Königová, 2009).

Postup tvorby krizového scénáře a krizového plánu

Souhrnně řečeno krizový scénář navazuje na podnikový krizový plán popisující řešení krizových situací. Východiskem pro vytvoření krizového scénáře a plánu je analýza rizik, která je součástí procesu řízení rizik v podniku. Rizikový management je založen na prevenci, zatímco krizové řízení je charakteristické pro reakci na krizi ve snaze vzniklou krizovou situaci zvládnout.

Obrázek 3: Zjednodušený proces tvorby krizového scénáře a krizového plánu



Zdroj: Vlastní zpracování, (Zuzák & Königová, 2009)

Řízení rizik by mělo být promítnuto do všech podnikových aktivit a mělo by se stát součástí každodenního rozhodování. Jelikož je součástí řízení rizik rozhodovací proces,

který vychází z analýzy rizik, je nutné rozšířit seznam identifikovaných podnikatelských rizik o riziko špatného rozhodnutí.

Nejvhodnějšími skupinovými a kreativními metodami pro identifikaci a popis rizik jsou např. brainstorming či skupinová diskuze.

Je nutné stanovit pořadí, jak se budou opatření implementovat, jelikož žádný podnik nemá dostatek vnitřních zdrojů, aby najednou provedl řadu rozsáhlých opatření.

Navržené postupy v krizovém plánu by neměly být chápány jako jediné možné řešení, ale jako modelové postupy. Plán bychom měli kontrolovat a aktualizovat dle potřeby, minimálně však každých 6 měsíců. Častější kontrola a následná aktualizace závisí na charakteru a rychlosti změn, které probíhají v podniku a v jeho prostředí (odvětvovém i globálním) (Zuzák & Königová, 2009).

Krizový scénář určený členům krizového týmu nejčastěji obsahuje formulace krizové situace, složení krizového týmu, zásady krizové komunikace, rozsah mimořádných pravomocí a odpovědností, všeobecné a specifické postupy a případný časový harmonogram. Dále v něm také můžeme najít důležitá telefonní čísla, formuláře protokolů o vzniku krizové situace a jejím řešení a seznam pracovníků, kteří musí být se scénářem seznámeni.

Krizový scénář by měl odpovědět na otázky: *„Jak postupovat, když náš důležitý dodavatel přestane dodávat? Jak postupovat, když náš hlavní odběratel zruší dodávky? Jak postupovat, když nám banka odmítne poskytovat další úvěrování? Jak postupovat při stávce zaměstnanců? Jak postupovat při zpoždění důležitého odběratele?“* (Kolektiv Konsorcia CDA Plus, 2007)

2.2.5 Krizová komunikace

Krizová komunikace je součástí reakce organizace na mimořádné události a na ohrožení reputace. Jejím úkolem je, aby organizace přežila různorodé krize s minimálními dopady a vše se co nejrychleji vrátilo k normálu (Tomandl, Čuřík, Maršovská, & Fojtová, 2020). Dobře a správně prováděná krizová komunikace je v období podnikové krize důležitým nástrojem – eliminuje dopad krize na veřejné mínění a tím také na postavení podniku na trhu (Zuzák & Königová, 2009).

„S krizemi musíme počítat, předvídat je a nepřetržitě se na ně připravovat. Připravenost vést krizovou komunikaci je součástí této přípravy. Stejně jako považujeme

krizový management za specifickou formu obecného managementu, tak i krizovou komunikaci je třeba považovat za specifickou formu obecné komunikace“ (Antušák & Vilášek, 2016).

2.2.5.1 Zásady krizové komunikace

Při krizové komunikaci je třeba dodržovat následující zásady:

- 1) **Transparentnost a pravdivost** – zamlčování důležitých informací, snaha problém ututlat či dokonce účelová lež může podkopat důvěru cílového publika (Tomandl, Čuřík, Maršovská, & Fojtová, 2020). Médii musíme poskytnout informace, jinak vytvoří pro veřejnost vlastní příběh (Antušák & Vilášek, 2016). Důležité je působit transparentně i v situaci, kdy nemůžete sdělit celou pravdu. Zástupci organizace by měli reagovat na snahu stakeholderů⁴ či médií a uskutečnit veřejnou debatu (Tomandl, Čuřík, Maršovská, & Fojtová, 2020).
- 2) **Konzistentnost** – aby zůstal mediální obraz důvěryhodný, je nutné zůstat konzistentní, tedy „držet pohromadě“. Pokud máme několik mluvčích, musí postupovat koordinovaně a dávat totožné odpovědi (Tomandl, Čuřík, Maršovská, & Fojtová, 2020).
- 3) **Rychlost** – reakce na krizi musí být především rychlá. Na ovlivnění mediálního obrazu a prosazení své pravdy má organizace jen pár hodin času (Tomandl, Čuřík, Maršovská, & Fojtová, 2020).
- 4) **Stanovení rolí** – sestavte předem komunikační tým. „*Kdo bude mluvit? Kdo napíše tiskové zprávy? Kdo bude vystupovat v televizi? Kdo bude vystupovat jako hlavní expert (odborný znalec)?*“ V krizových situacích chceme využít čas co nejlépe, proto klíčové role naplánujte předem (Antušák & Vilášek, 2016).
- 5) **Nácvik krizové komunikace** – v určitých situacích rozhodují o životech lidí doslova vteřiny. Pracovníci musí vědět, koho mají volat, jaká telefonní čísla mají použít, kde jsou umístěny hasící přístroje. Formou workshopů můžeme zpracovávat pokyny pro jednání zaměstnanců nebo zkoušet reakce zaměstnanců či členů krizového týmu (Zuzák & Königová, 2009).
- 6) **Spolupráce s odborníky** – v České republice najdeme firmy, které se profesionálně zabývají krizovou komunikací. Pokud se podnik rozhodne kontaktovat externí firmu,

⁴ Zájmové skupiny neboli Stakeholders jsou jedinci či skupiny svázané s organizací – zákazníci, zaměstnanci, vlastníci, dodavatelé, veřejná správa a další subjekty (Managementmania, 2017).

mělo by se jednat o dlouhodobou spolupráci. Poradci tak znají informace o podniku a můžou adekvátně reagovat na vzniklou situaci (Zuzák & Königová, 2009).

2.2.6 Krizové řízení v malých a středních firmách

V případě malých firem řídí společnost většinou přímo majitel či majitelé, případně osoby úzce spjaté s majiteli. Na těchto lidech pak velmi záleží, protože veškeré rozhodování závisí na nich. Velmi často majitel či majitelé musí celé podnikání přehodnotit a kompletně změnit svůj pohled na věc. Důležitým faktorem je uvědomění, že malé firmy jsou velmi závislé na výkyvech lidských či finančních zdrojů. Také proměnlivost trhů může být pro malé firmy ohrožující. Za výhodu bychom naopak mohli považovat nesložitou organizační strukturu, a tím pádem tyto firmy mají předpoklady zvládat rychlou reakci na měnící situaci (Truhlářová, 2013).

Jak už bylo výše zmíněno prevence je velmi důležitá a měl by jí uplatňovat každý podnikatel. Problémům však nemůžeme předcházet, pokud o nich nevíme. Je vhodné analyzovat minulé klíčové skutečnosti, průběh procesů a situace, které by pro daný podnik mohly znamenat ohrožení. Na podniky působí mnoho interních rizik, které však mohou mapovat použitím řady nástrojů. Pomocí vybraných ukazatelů finanční analýzy mohou zjistit, zda je firma dostatečně zdravá či nikoliv (Veber, Srpová, & Kolektiv, 2012).

Podstatné je to samé, co platí u velkých firem, aby si majitel firmy uvědomil, že krize je nevyhnutelná a musí se vyřešit rychle a efektivně. Často má vedení podniku zkreslené představy, zastaralé metody a chybí mu důvěra ve své vlastní schopnosti a vize, kam chce podnik směřovat. V případě malých firem, jako jsou gastronomické podniky a poskytovatelé kadeřnických služeb, se stává většinou krizovým managementem přímo majitel společnosti. Nicméně nikdy není na škodu konzultace s odborníkem.

Dalším klíčovým prvkem je zavedení ozdravných a stabilizačních opatření – restrukturalizace. Vhodné je zamyslet se, proč vlastně chceme podnikat, co chceme, aby nám firma přinesla, a jaké k tomu máme předpoklady. V tomto případě můžeme použít SWOT analýzu (Truhlářová, 2013). SWOT analýza je odvozena z anglických slov: S – Strengths (silné stránky), W – Weaknesses (slabé stránky), O – Opportunities (příležitosti), T – Threats (hrozby) (Veber, Srpová, & Kolektiv, 2012). Analýza nám pomůže vyzdvihnout naše silné stránky a odhalit příležitosti, kterých bychom mohli

využít. Naopak zjistíme hrozby a slabé stránky, které bychom pak mohli převrátit v náš prospěch (Truhlářová, 2013).

Obrázek 4: SWOT analýza



Zdroj: Vlastní zpracování, (Evolution marketing, nedatováno)

Restrukturalizace bývá bolestná a doprovází ji nepříjemná opatření, která se týkají zaměstnanců, dodavatelů, odběratelů, bank i dalšího okolí firmy. Pro střední firmy by mohlo být řešením angažování zkušeného krizového manažera. Ten musí reagovat rychle a měl by všechny osoby ve firmě přesvědčit, že i špatné rozhodnutí je lepší než žádné. Je prokázáno, že řešení krize musí existovat uvnitř firmy.

První fází restrukturalizace je redukce. Nejprve bychom měli zajistit likviditu, tedy schopnost dostát svým závazkům. Zajistit hotové prostředky můžeme prodejem stálých aktiv, která nejsou nezbytně nutná pro provoz, snížení zásob a pohledávek i případná výměna dodavatele, abychom prodloužili splatnost dodavatelských faktur.

Dalším důležitým krokem je snižování nákladů. Nejdříve musíme ve firmě najít provozní nákladové úspory, které se mohou týkat i našich zaměstnanců. Ať už snižování počtu zaměstnanců, odměn, bonusů i základních mezd. Může dojít i k výměně manažerů. Stálé zaměstnance tak můžeme nahradit sezonními pracovníky. Redukce zaměstnanců však musí být dobře promyšlená vzhledem k dalšímu rozvoji firmy – kvalitní a loajální pracovníky nechat. Je důležité zaměstnancům novou strategii vysvětlit a průběžně je informovat.

Pokud máme předchozí kroky vyřešené, je na čase přejít k restrukturalizaci pasív. Tento proces je založený na přesvědčivé argumentaci managementu. Obvykle jde o zvýšení vlastního kapitálu, restrukturalizaci úvěrů (poskytnutí jednorázového skonta, převedení krátkodobých úvěrů na dlouhodobé) a zabezpečení nových úvěrů (Veber, Srpová, & Kolektiv, 2012).

Dalším důležitým procesem je komunikace, která může zastavit chaos. Musí být včasná, srozumitelná a nemělo by se stávat, že se mění ze dne na den. Také je vhodné ubezpečit své zaměstnance, že žádná krizová situace netrvá věčně (Caim, 2020).

2.3 Krizový management státu

Krizovým řízením se zabývá zákon č. 240/2000 Sb., který se skládá ze třech částí. Zákon udává působnost a pravomoc státních orgánů a orgánů územních samosprávných celků. Také upravuje práva a povinnosti právnických a fyzických osob při krizových situacích.

V části první jsou popisovány orgány krizového řízení, kterými jsou vláda, ministerstva a jiné ústřední správní úřady, Česká národní banka, orgány kraje a další orgány s působností na území kraje, orgány obce s rozšířenou působností a orgány obce.

Mezi povinnosti **vlády** patří zadávání úkolů ostatním orgánům krizového řízení, řízení a kontrola jejich aktivit, určení ministerstva nebo jiného ústředního správního úřadu pro koordinaci přípravy na řešení krizové situace (pokud není stanoveno ve zvláštním právním předpisu) a zřizuje Ústřední krizový štáb. Vláda je oprávněna na nezbytně dlouhou dobu omezit některá práva – svobodu pohybu a pobytu ve vymezeném území či právo provozovat podnikatelskou činnost, která by mohla zmařit zavedená krizová opatření a zavést určitá opatření – ochrana státních hranic, omezení vstupu na území České republiky osobám, které nejsou jejími občany. Rozhodnutí o těchto opatřeních se uveřejní v hromadných informačních prostředcích a vyhlášují se stejně jako zákon.

Ministerstva a jiné ústřední správní úřady zřizují pracoviště krizového řízení, sestavují plán s krizovými opatřeními a kroky, které vedou k řešení krizových situací. Zřizují krizový štáb, jehož úkoly mají vést k řešení krizové situace. Zjišťují možné zdroje rizik, analyzují je a v rámci prevence se snaží nedostatky odstranit.

Česká národní banka k řešení krizových situací zřizuje krizový štáb a projednává s vládou krizová opatření – např. zákaz provádění veškerých plateb z České republiky do

zahraničí, ukládání peněžních prostředků na účty v zahraničí a přijímání úvěrů od osob s trvalým pobytem nebo sídlem mimo území ČR.

Orgány kraje a další orgány s působností na území kraje – hejtman zřizuje a řídí bezpečnostní radu kraje, zřizuje krizový štáb, schvaluje po projednání krizový plán kraje. V době krizového stavu koordinuje záchranné a likvidační práce, koordinuje nouzová ubytování. Je oprávněn nařídít evakuaci obyvatelstva, zákaz vstupu, pobytu a pohybu osob na vymezeném území, ukládat pracovní povinnost atd. Mezi tyto orgány dále patří krajský úřad, hasičský záchranný sbor kraje a Policie ČR.

Orgány obce s rozšířenou působností – v případě, že se orgány obce podílejí na řešení krizových situací, starosta obce s rozšířenou působností zajišťuje připravenost správního obvodu. Starosta řídí bezpečnostní radu obce, kontroluje přípravná opatření a činnosti k řešení krizových situací prováděná územními správními úřady. Jeho povinností je plnit úkoly stanovené hejtmanem. Obecní úřad obce s rozšířenou působností plní úkoly podle krizového plánu obce, spolupracuje s hasičským záchranným sborem a předává mu údaje o přechodných změnách pobytu osob.

Orgány obce – starosta může zřídit krizový štáb obce. V případě krizového stavu starosta zabezpečuje varování a informování osob vyskytujících se na území obce před hrozícím nebezpečím. Mezi jeho pravomoci patří nařízení a organizace evakuace osob z ohroženého území obce a organizace činnosti obce v podmínkách nouzového přežití. Obecní úřad musí vést evidenci údajů o přechodných změnách pobytu osob a předává údaje obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v jehož správním obvodu se nachází.

V první části tohoto zákona ještě nalezneme práva a povinnosti osob, kontrolu, přestupky, náhrady a společná a závěrečná ustanovení (Zákony pro lidi, nedatováno).

2.3.1 Krizové stavy

Orgány ČR mohou ze zákona k řešení krizové situace vyhlásit tyto krizové stavy:

Stav nebezpečí – vyhláší hejtman kraje či primátor hlavního města Prahy nejvýše na 30 dnů, je možné ho však prodloužit se souhlasem vlády. V případě živelní pohromy, ekologické nebo průmyslové havárie, nehody nebo jiného nebezpečí, které by mohlo ohrozit lidské životy, zdraví, majetek nebo životní prostředí, lze aplikovat na území kraje nebo jeho část.

Nouzový stav – nařídí vláda nejdéle na 30 dnů, prodloužit lze však se souhlasem Poslanecké sněmovny. Pokud jsou ohroženy životy, zdraví, majetek, vnitřní pořádek a bezpečnost, může vláda v případě živelních pohrom, ekologických nebo průmyslových havárií, nehod nebo jiného nebezpečí tento stav nařídít pro celý stát či určité území státu.

Stav ohrožení státu – doba trvání není omezena a může ho oznámit Parlament na návrh vlády. Aplikuje se na celý stát či omezené území, pokud je bezprostředně ohrožena suverenita státu nebo územní celistvost státu či jeho demokratické základy.

Válečný stav – může Parlament vyhlásit na základě Ústavy ČR na neomezenou dobu. Lze nařídít pouze pro celý stát v případě, že je ČR napadena nebo je potřeba plnit mezinárodní smluvní závazky o společné obraně proti napadení (Oficiální web města Chomutov, nedatováno).

2.4 Pandemický plán ČR

Pandemie jsou již zdokumentované od 16. století a většinou se objevují v odstupu 10-50 let. Pandemie je nezbytné brát jako fakt, kterému musí společnost čelit, z důvodu genetické nestability chřipkového viru. Jelikož neznáme přesné načasování, závažnost a dopad příští pandemie, je klíčové včasné plánování a připravenost k minimalizaci dopadů pandemie na společnost. Pandemií s největším počtem celosvětových úmrtí byla v 20. století označena Španělská chřipka. Odhaduje se 20-50 milionů obětí.

V souvislosti s pandemií v průběhu 20. století vláda ČR vypracovala první vydání plánu až v roce 2001 pro aplikaci v případě chřipkové pandemie. Pandemický plán ČR z roku 2006 novelizuje 4. verze z roku 2011. Plán tedy nebyl od roku 2011 aktualizován a je stále platný. Plán zohledňuje nové poznatky o šíření chřipkového viru i o vzniku nových pandemických variant infekčních onemocnění jako je např. SARS. Na základě zkušeností je nutná implementace opatření shodných s opatřeními při pandemii chřipkového viru. Pandemický plán je uzpůsoben tak, aby mohl být v podobných situacích použit a vychází z doporučení WHO a Evropské unie pro národní pandemické plánování. V případě řešení pandemické situace v ČR je Pandemický plán základním dokumentem. Žádná země nemůže pandemii čelit sama, a proto je cílem dokumentu i zdůraznění mezinárodní spolupráce.

2.4.1 Cíle Pandemického plánu ČR

Hlavním cílem tohoto plánu je zmírnit očekávané zdravotní, sociální a ekonomické následky chřipkové pandemie.

Vláda stanovila tyto hlavní cíle PP ČR:

- „posílení národního systému rychlého varování pro včasné zachycení možného onemocnění způsobeného pandemickým kmenem,
- rychlá identifikace nové varianty chřipkového viru u drůbeže, ptáků či jiných zvířat,
- rychlé zachycení vzniku nového subtypu viru chřipky v populaci,
- minimalizování rozšíření nového viru a předejití vzniku pandemie, pokud je to možné,
- průběžné vyhodnocování epidemiologické situace, analýza výskytu, přijímání okamžitých protiepidemických opatření,
- zabezpečení léčby nemocných a léčba komplikací,
- zabezpečení pohřbívání mrtvých,
- zabezpečení informovanosti zdravotnických pracovníků a veřejnosti,
- kontrola dodržování doporučených opatření,
- redukování dopadu pandemie chřipky na společnosti,
- minimalizování ekonomických ztrát“ (Vláda, nedatováno).

2.4.2 Hlavní principy Pandemického plánu

Mezi hlavní principy patří role všech sektorů společnosti, zajištění etičnosti pandemické připravenosti a odpovědi a integrace pandemické připravenosti do krizových plánů.

Role všech sektorů společnosti

Vláda má za úkol koordinovat a rozhodovat o lidských, ekonomických a materiálních zdrojích pro pandemickou připravenost, zabezpečit rozvoj kapacit a stanovení opatření napříč sektory.

Zdravotnický sektor poskytuje zásadní epidemiologické, klinické a virologické informace. Informuje o riziku, závažnosti a postupu pandemie, efektivnosti intervencí používaných při pandemii. Hlavním cílem zdravotnického sektoru je doporučení

potřebných kroků, zvyšování povědomí o riziku a potenciálních dopadech pandemie na zdraví obyvatelstva.

Sektor nezbytných veřejných služeb poskytuje činnosti a služby tak, aby byl omezen dopad na zdraví populace a dopad sociální i ekonomický. Některé obchodní sektory jsou ohroženější a stejně tak některé skupiny osob mohou být zasaženy více než ostatní, proto je třeba plánovat ochranu zaměstnanců a zákazníků.

Média by měla komunikovat nejen s laickou veřejností, ale i s odborníky a vládou. Nutné je podávání informací z ověřených zdrojů. Informace by se měly týkat národních i mezinárodních opatření, rizik pandemie, aktuální epidemiologické situace apod.

Civilní organizace a sdružení mohou dostat více do povědomí danou problematiku a mohou pomáhat komunikovat potřebné informace i dezinformace a spolupracovat s vládou. Mohou se v dané situaci angažovat i jinak – mohou např. podporovat rodinné příslušníky pacientů v domácí péči.

Rodiny a jednotlivci mohou omezit šíření dodržováním nefarmakologických opatření – mytím rukou a dobrovolnou izolací v případě příznaků respiračního onemocnění.

Zajištění etičnosti pandemické připravenosti a odpovědi

Přijetí rozhodnutí, která mají ochránit veřejné zdraví, může vyvolat konflikt zájmů mezi jednotlivci a komunitou, proto je nutné konflikt balancovat. Etický přístup využívá principů jako je rovnost, efektivnost, svoboda, vzájemnost a solidarita. Kombinaci těchto prvků můžeme použít jako základní kostru pro hodnocení a balancování zájmů a k dosažení cíle – ochrana lidských práv a zajištění specifických potřeb ohrožených a menšinových skupin.

Integrace pandemické připravenosti do krizových plánů

Vzhledem k tomu, že pandemii nemůžeme načasovat, je připravenost klíčovou aktivitou. Zásadní je posílení základních a emergentních kapacit spojených se zdravím a vybudování komunikačních kanálů mezi sektory a komunitami. Vhodné je uvědomit si, že finanční i lidské zdroje mají své limity, a že tyto plány je nutné periodicky přehodnocovat a aktualizovat (Vláda, nedatováno).

2.5 Pandemie COVID-19

Pandemie je definována jako epidemie velkého rozsahu, která zasahuje celé kontinenty nebo velmi rozsáhlé oblasti. Překračuje mezinárodní hranice a ovlivňuje velký počet lidí (World Health Organization, 2011).

2.5.1 COVID-19

Pojem koronavirus se používá pro označení čtyř čeledí virů, které způsobují onemocnění u zvířat a lidí s různým průběhem. Nový typ koronaviru dostal označení SARS-CoV-2 a způsobuje onemocnění nesoucí odborný název COVID-19 (Vláda, 2020).

Onemocnění je vysoce infekční a projevuje se převážně horečkami, respiračními potížemi (kašel, dušnost), bolestí svalů a únavou (Onemocnění aktuálně, 2020). Většina lidí infikovaných virem má mírné až středně těžké respirační onemocnění a zotaví se, aniž by vyžadovali zvláštní léčbu. Někteří však vážně onemocní a vyžadují lékařskou péči. Starší lidé a lidé se zdravotními problémy, jako je kardiovaskulární onemocnění, cukrovka, chronické respirační onemocnění nebo rakovina, mají větší pravděpodobnost, že nemoc bude mít vážnější průběh a v určitých případech může vést i k úmrtí (World Health Organization, nedatováno).

Od počátku pandemie se vědci po celém světě snažili vyvinout bezpečnou vakcínu proti novému typu koronaviru. Vakcíny brání vzniku onemocnění tím, že vyvolávají imunitní odpověď proti tomuto viru. K prosinci 2021 je v EU registrováno pět vakcín. Vakcíny jsou dostupné od výrobců Pfizer/BioNTech, Moderna, AstraZeneca, Johnson & Johnson a Novavax. Jednotlivé vakcíny se především odlišují typem vakcíny či počtem potřebných dávek (Covid portál, 2022).

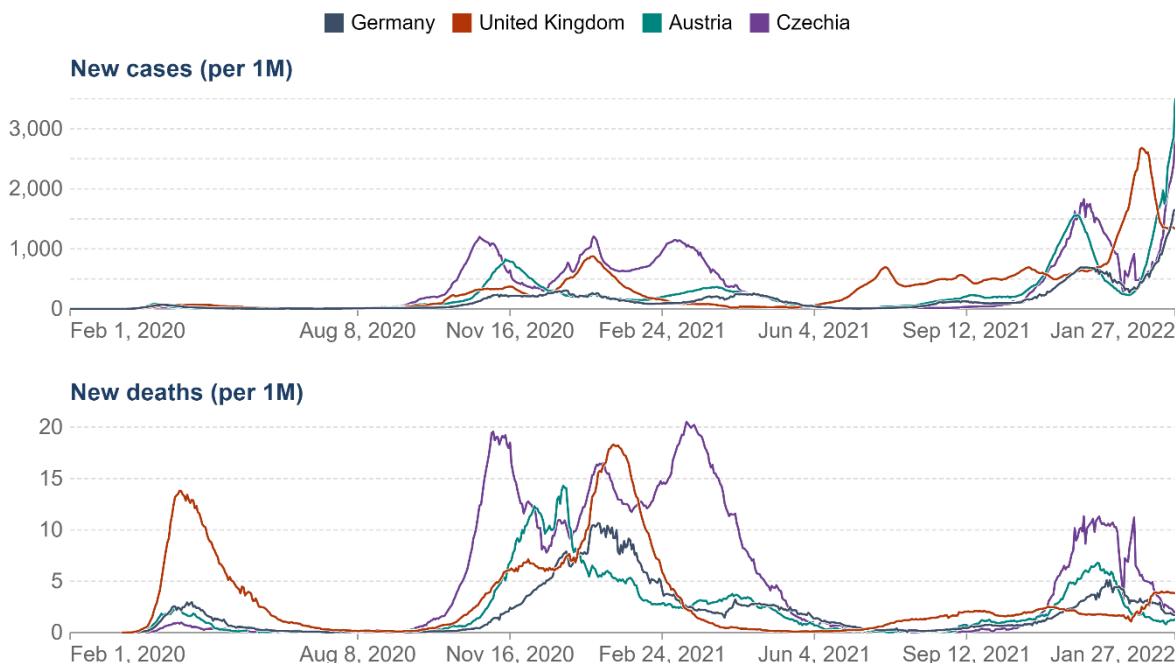
Viry se neustále mění a vytvářejí nové mutace. Existují nové mutace, které se snadněji přenášejí a mutace, které viru umožňují uniknout před protilátkami po očkování (Covid portál, 2022).

Obrázek 5: Denní přehled počtu osob s nově prokázaným onemocněním a úmrtím v přepočtu na milion obyvatel v České republice a ve vybraných zemích (2/2020-1/2022)

Daily new confirmed COVID-19 cases & deaths per million people

7-day rolling average. Limited testing and challenges in the attribution of cause of death means the cases and deaths counts may not be accurate.

Our World
in Data



Zdroj: (Our world in data, 2022)

Z obrázku č. 5 je patrný denní přehled počtu osob s nově prokázaným onemocněním a úmrtím v přepočtu na milion obyvatel od 1. února 2020 do 27. ledna 2022. Graf porovnává situaci v Německu, Spojeném království, Rakousku a České republice. V grafu můžeme zaznamenat oproti ostatním porovnávaným zemím vysoký nárůst nových případů i úmrtí v České republice okolo 24. února, Česko bylo tehdy označeno v boji s koronavirem za nejhorší na světě (Novinky, 2021).

Z grafu je patrné, že v lednu 2022 se denní přírůstek potvrzených onemocnění rapidně zvýšil. Na vině je nová mutace koronaviru s názvem Omikron, která se poprvé objevila v Jihoafrické republice. Nová mutace se šíří rychleji než mutace Delta⁵, která se liší příznaky, průběhem i odolností vůči vakcinaci, a proto je Omikron nakažlivější než předchozí varianty koronaviru (E15 - ekonomika, byznys, finance, 2022).

⁵ Mutace Delta pochází z Indie a postupně se začala šířit ve Velké Británii, odkud se roznesla i do dalších zemí Evropy (E15 - ekonomika, byznys, finance, 2021).

2.6 Krizové řízení pandemie COVID-19

První nouzový stav vyhlásila vláda ČR na návrh ministra vnitra 12. března 2020 na celém území České republiky (Ministerstvo vnitra České republiky, 2020). Nouzovému stavu na začátku února předcházelo přerušení všech přímých letů mezi Českem a Čínou. Následně testy odhalily první tři případy nákazy koronavirem, a tak bezpečnostní rada státu zrušila od 11. března výuku na všech školách. Den před vyhlášením nouzového stavu v ČR WHO oficiálně klasifikovala šíření nemoci COVID-19 jako pandemii.

Nouzový stav byl doprovázen řadou dalších vládních opatření. Zakázal se provoz obchodů (s výjimkou potravin, lékáren, drogerií nebo čerpacích stanic), fitness center a také byly zrušeny kulturní akce. Dále vláda vyhlásila zákaz vstupu cizinců do Česka a zakázala Čechům cestovat do zahraničí (s výjimkami). Zavedla se povinná ochrana dýchacích cest. Vláda byla nucena uzavřít obce Litovel, Uničov a Červenka, aby tam zabránila dalšímu šíření koronaviru. Došlo i k zákazu volného pohybu osob kromě cest do zaměstnání, zajištění základních potřeb nebo do zdravotnických zařízení a také k zákazu vycházení v noci. Některé firmy byly nuceny dočasně zastavit výrobu. V průběhu pandemie bylo opakovaně nařízené a následně zrušené povinné testování zaměstnanců ve firmách (iROZHLAS, 2021). Vláda také vymezila hodiny pro nákup seniorů, aby omezila šíření koronaviru mezi nejohroženější skupinou (Novinky, 2020).

Opatření se v průběhu pandemie postupně nařizovala a následně rušila. Uzávěry obchodů, provozoven služeb, škol atd. se několikrát opakovaly s příchodem jednotlivých vln pandemie. Od počátku pandemie se ve funkci ministra zdravotnictví vystřídal pět lidí (iROZHLAS, 2021).

2.7 Dopad pandemie na oblast služeb

2.7.1 Ekonomika v době pandemie

Podle autorů ze společnosti Deloitte⁶ byla Česká republika před pandemií učebnicovým příkladem ekonomiky s minimálními makroekonomickými nerovnováhami a silnou finanční stabilitou. Inflaci jsme mohli dlouhodobě považovat za nízkou a stabilizovanou. Kolísala podle cen ropy a kvality úrody. Obchodní bilance si dokázala udržet slušný přebytek. V roce 2019 skončil běžný účet platební bilance v mírném schodku, kvůli vysokým dividendám placeným do zahraničí. Dluh v poměru

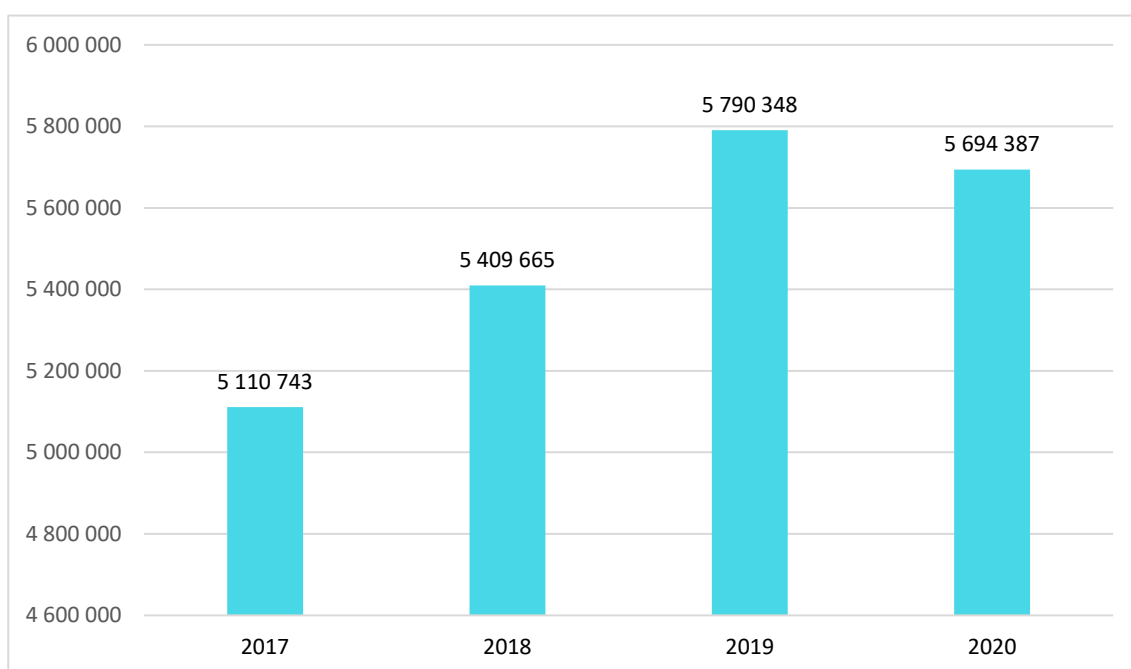
⁶ Společnost Deloitte se zabývá poskytováním služeb v oblasti auditu, finančního poradenství, řízení rizik atd. (Deloitte, nedatováno).

k HDP byl vcelku nízký. Finanční sektor by měl přestát i hlubokou recesi, jelikož byl kapitálově silný.

Podle odhadů této společnosti z března roku 2020 se poklesu HDP v důsledku pandemie neměly vyhnout ani vyspělé ekonomiky. Odhad škod v případě české ekonomiky byl těžko předvídatelný. Mezi odvětví, která měla být významněji paralyzována, byl zařazen zejména maloobchod, sport, kultura, letecká doprava, stravování a ubytování. Tato odvětví se na tvorbě HDP podílí zhruba 10 % a na ně jsou navázané další oblasti ekonomiky. Naopak zemědělství, energetika a další nezmíněná odvětví v oblasti služeb by se měla potýkat s menším propadem tržeb a přidané hodnoty (Marek, Řeháková, Franče, & Pelnář, 2020).

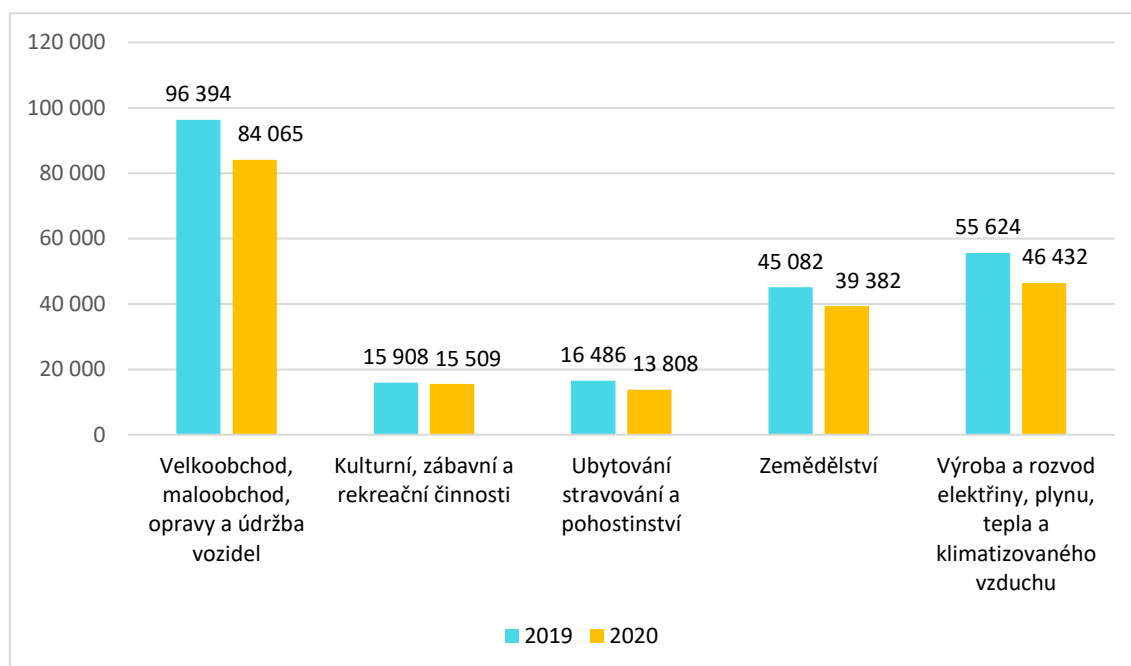
Jak můžeme vidět v níže uvedeném grafu, prognóza s poklesem HDP se potvrdila. Podle dat Českého statistického úřadu klesla hodnota HDP o 95 961 milionů Kč.

Graf 1: Hrubý domácí produkt ČR výdajovou metodou v mil. Kč (2017-2020)



Zdroj: Vlastní zpracování (Veřejná databáze ČSÚ, nedatováno)

Graf 2: Tvorba hrubého fixního kapitálu podle odvětví v běžných cenách v mil. Kč (2019-2020)



Zdroj: Vlastní zpracování (Veřejná databáze ČSÚ, nedatováno)

Graf č. 2 srovnává podíl jednotlivých odvětví na tvorbě hrubého fixního kapitálu⁷ za roky 2019 a 2020. Propad byl zaznamenán ve všech vybraných oblastech.

Celkové situaci neprospěly ani nucené prázdniny pro školáky a studenty. V Česku žije zhruba jeden milion rodin s dětmi do 12 let. Pokud nemohli vypomoci prarodiče nebo nebyla možnost práce z domova, jeden z rodičů musel zůstat doma. Výpadek zaměstnanců a podnikatelů byl odhadován ve výši 5-10 %.

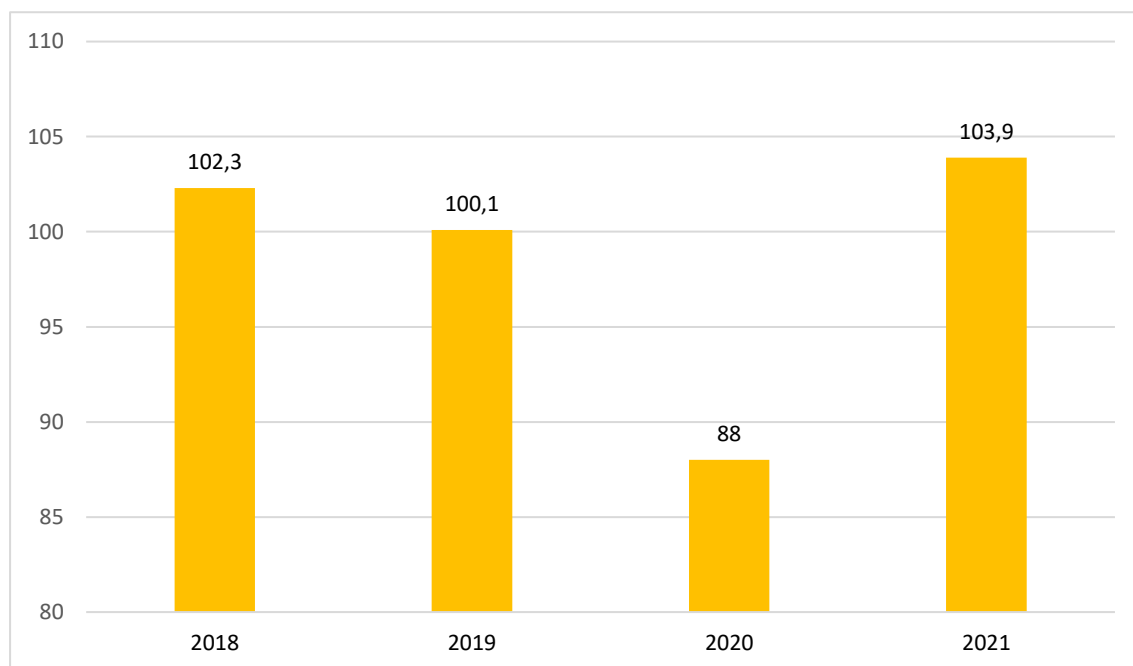
Krátkodobě se také měly projevit zvýšené nákupy potravin, základní drogerie a léků, které měla zapříčinit panika a strach domácností.

České firmy jsou závislé na dovážených meziproduktech. V případě narušení globální ekonomiky a výpadku v dodávkách dochází k oslabení výrobních řetězců. To se mělo projevit zejména na automobilovém průmyslu, který se podílí na HDP necelými 6 % (Marek, Řeháková, Franče, & Pelnář, 2020).

⁷ „Tvorba hrubého fixního kapitálu se sleduje jako samostatná položka soustavy národních účtů. Výše investic a jejich podíl na hrubém domácím produktu představuje důležitý faktor ekonomického růstu. Přínos investic spočívá jak ve vynaložených výdajích (nákupy aktiv) přímo přispívajících k růstu ekonomiky, tak i v jejich potenciálu budoucí produkce (inovace a nárůst výrobních kapacit)“ (Benedikt, 2015).

Z grafu č. 3 je patrné, že prognóza se vyplnila a index průmyslové produkce v automobilovém odvětví opravdu klesl. Oproti roku 2019 se index propadl o 12,1 % v roce 2020. V roce 2021 se růst produkce znovu obnovil a index vzrostl na 103,9 %.

Graf 3: Index průmyslové produkce: Výroba motorových vozidel, přívěsu a návěsu, data očištěná od kalednářních vlivů v % vyjádření (2018-2021)



Zdroj: Vlastní zpracování, (Veřejná databáze ČSÚ, 2022)

Podle odhadu se nezaměstnanost v roce 2020 i 2021 měla zvýšit na 3,5 %, absolutně na 300 tisíc osob (109 tisíc v roce 2019) (Marek, Řeháková, Franče, & Pelnář, 2020) (Marek, Pelnář, & Pastucha, 2021). Ve skutečnosti byla nezaměstnanost v roce 2020 pouze 2,6 % (Veřejná databáze ČSÚ, 2022), za 4. čtvrtletí 2021 činila 2,2 % (Veřejná databáze ČSÚ, 2022).

2.7.2 Služby jako součást národního hospodářství

Pojem služba představuje poskytnuté zdroje nebo výstup práce poskytovatele, který přináší zákazníkovi užitek a je ochoten zaplatit nebo poskytnout protihodnotu (Managementmania, 2016).

Z národohospodářského hlediska nejčastěji používáme tři sektorová členění. Teoretický základ dělí ekonomické činnosti na primární sektor (zemědělská výroba a těžba surovin), sekundární sektor (průmyslová výroba) a terciární sektor (odvětví služeb) (Halásková, 2018). Podle některých ekonomů bychom mohli ještě rozlišovat kvartérní

sektor (tzv. znalostní), do kterého patří věda, výzkum, vzdělávání a informační technologie (Jobhub, nedatováno).

Mezi nejvýznamnější složky terciárního sektoru v ČR patří: telekomunikace, obchod a maloobchod, gastroslužby a turistika, zdravotnictví, školství, realitní kanceláře, finanční služby, zábava a média, státní správa. Většina služeb je vázána na provozování živnosti (Jobhub, nedatováno).

Služby v poslední době tvoří dynamicky se rozvíjející odvětví hospodářství všech zemí. Sektor služeb se za posledních 40 let stal převládající sférou tržních ekonomik. Růst služeb má pozitivní dopad na zaměstnanost ve službách a promítá se i v růstu podílu služeb na HDP (Halásková, 2018).

Podle sektorového hlediska má na tvorbě HPH pro rok 2019 nejvýznamnější podíl sektor služeb 62 %, průmysl 30 %, stavebnictví 6 % a zemědělství 2 % (Deloitte, 2020). Údaj HPH pro rok 2019 představoval ve službách maximum od roku 1993. Odvětví na sobě ekonomicky závisejí, a proto je nelze posuzovat odděleně. To se týká průmyslu (motorová vozidla – subdodavatelé), služeb (kulturní a volnočasové aktivity – pohostinství a ubytování) i mezi nimi (výroba zboží – doprava a skladování, administrativní služby). Nicméně srovnání podílu služeb v české ekonomice s průměrem EU je podíl nízký. Služby v EU mají průměrně více než 70% podíl na HPH. Růst mezd v posledních letech podpořil kupní sílu obyvatel, a to se projevilo v obchodě, pohostinství a ubytování (Statistika & My, 2020).

Významnou část služeb také tvoří řemeslné živnosti, např. kadeřnictví, masérství, kosmetika, oprava obuvi, instalatérství. Problematický je aktuálně nízký zájem o tradiční výuční obory na středních odborných učilištích, klesá i počet nově registrovaných živností.

Průměr za posledních 15 let byl více než 24 tisíc nových řemeslných živností za rok, ale v posledním roce je to již necelých 10 tisíc (Jobhub, nedatováno).

Tabulka 1: Počty registrací ekonomických subjektů za roky 2018-2021

Odvětví	2018	2019	2020	2021
Průmysl	13 206	13 189	11 906	13 874
Stavebnictví	10 509	10 805	9 877	10 642
Velko a maloobchod; opravy a údržba mot. vozidel	14 173	10 876	9 202	10 405
Doprava a skladování	2 565	3 100	3 291	5 117
Ubytování, stravování a pohostinství	4 431	4 470	3 598	3 239
Informační a komunikační činnosti	4 639	4 317	4 047	4 723
Finanční a další služby	29 032	20 101	17 998	22 486
Osobní služby	9 568	10 432	9 348	9 076

Zdroj: Vlastní zpracování, (Český statistický úřad, 2022)

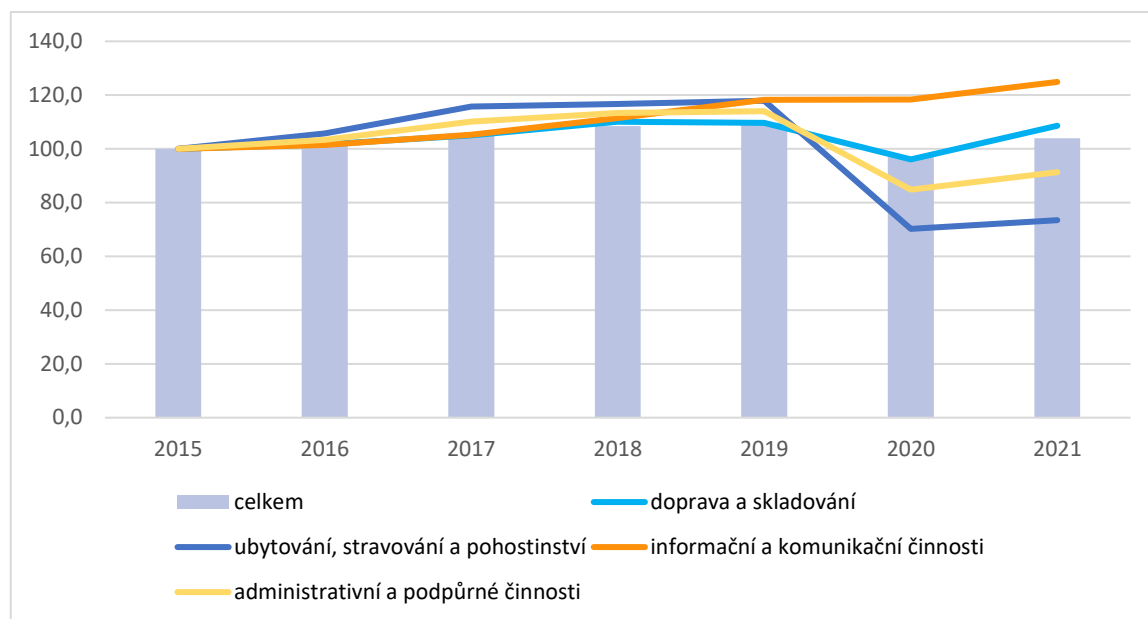
Ve výše zobrazené tabulce můžeme vidět počty registrací ekonomických subjektů⁸ za jednotlivé roky. Byl zaznamenán významný pokles mezi rokem 2019 a 2020 ve všech odvětvích kromě dopravy a skladování. V roce 2021 registrace vzrostly téměř ve všech odvětvích i přesto, že pandemie koronaviru stále trvala. Nicméně pandemie velmi poznamenala registrace v sektoru služeb – nejvíce v odvětví ubytování, stravování a pohostinství, ve kterých byl opět zaznamenán pokles (Čigáš & Černohouzová, 2022).

Nejen počet registrací subjektů, ale i tržby v odvětví ubytování, stravování a pohostinství v roce 2020 rapidně klesly. Vliv měly uzávěry provozoven a vládní opatření. Na druhou stranu v následujícím grafu č. 4 můžeme vidět, že existují oblasti, které krize posílila – informační a komunikační činnosti (Zábojníková, 2020). V roce 2021 byl ve všech odvětvích zaznamenán mírný nárůst. Index tržeb vzrostl o 3,3 % v oblasti ubytování, stravování a pohostinství.

V grafu č. 5 můžeme vidět, že se během pandemie počet zaměstnaných v odvětví ubytování, stravování a pohostinství v roce 2020 snížil na 173 tisíc. Stav se velmi přiblížil k roku 2017, kdy se stal bariérou i přes pozitivní vývoj ekonomiky pro významnější růst zaměstnanosti nedostatek vhodné volné pracovní síly (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018).

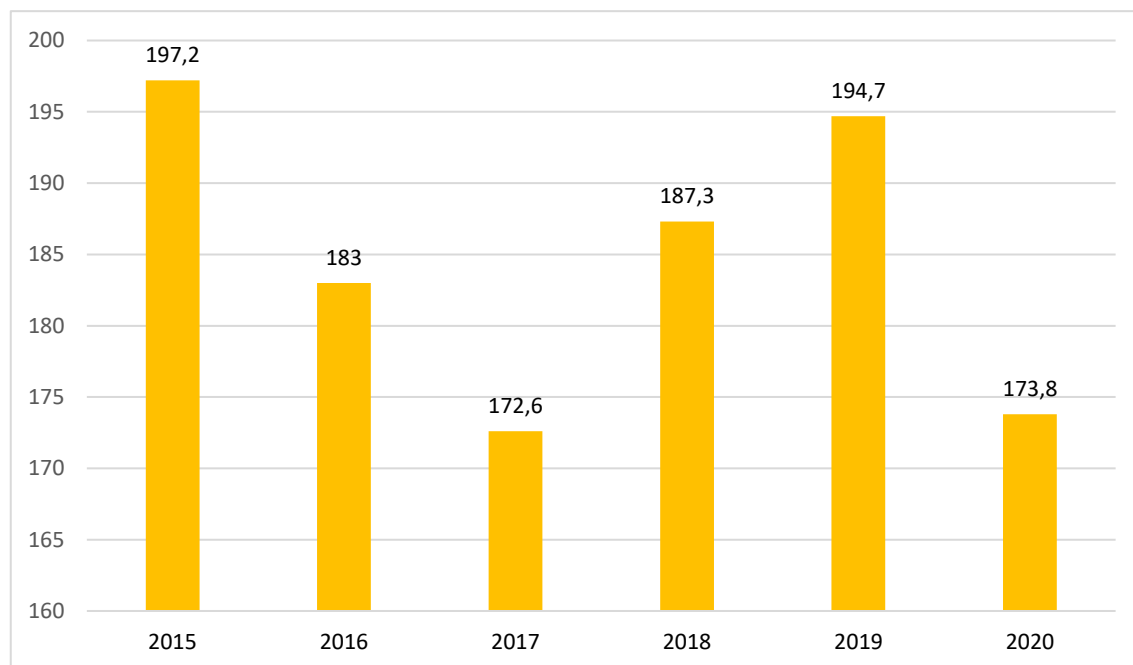
⁸ Za registraci považujeme zápis právní jednotky do základního registru osob (Čigáš & Černohouzová, 2022).

Graf 4: Indexy tržeb ve stálých cenách bez DPH ve službách r. 2015-2021 (rok 2015 = 100, neočištěno)



Zdroj: Vlastní zpracování, (Veřejná databáze ČSÚ, 2022)

Graf 5: Zaměstnaní v odvětví ubytování, stravování a pohostinství v tisících (2015-2020)



Zdroj: Vlastní zpracování, (Veřejná databáze ČSÚ, nedatováno)

2.8 Vládní opatření a kompenzace

2.8.1 Vládní opatření v gastronomických provozovnách

V případě, že stravovací zařízení mohla mít otevřeno, musela dodržovat několik podmínek. Podmínky pro provozování gastronomických podniků se v průběhu pandemie měnily. V lednu 2022 platily tyto podmínky:

Ochrana dýchacích cest – nutnost nasazení respirátoru či jiného ochranného prostředku třídy FFP2/KN95, s výjimkou usazení u stolu.

Dezinfekce – provozovatel musí zákazníkům zajistit možnost vydezinfikovat si ruce. Dále je nezbytné vydezinfikovat povrch stolů a madel židlí po každém zákazníkovi.

Rozestupy mezi stoly – jednotlivé stoly musí mít odstup alespoň 1,5 metru.

Počet zákazníků u jednoho stolu – omezení počtu osob u jednoho stolu, s výjimkou členů domácnosti. Možný počet zákazníků u jednoho stolu se v průběhu mění.

Počet zákazníků uvnitř provozovny – majitel provozovny nesmí do vnitřních prostor vpustit více lidí, než je míst k sezení pro zákazníky (Covid portál, 2022).

Provedení kontroly O-N-(T) – prokazovat se lze platným certifikátem o očkování, potvrzením o prodělané nemoci (nesmí být starší než 180 dní) nebo platným PCR testem ve výjimečných případech (Covid portál, 2022). Výjimečnými případy se rozumí osoby mladší 18 let, osoby, které se nemohou ze zdravotních důvodů naočkovat a osoby, které mají alespoň jednu dávku vakcíny, ale neuběhlo 14 dní od poslední dávky (Covid portál, 2022).

Opatření, která byla v průběhu pandemie zavedena, ale již v lednu 2022 neplatila:

Omezená otevírací doba – aby vláda zamezila šíření koronaviru, zkrátila otevírací dobu provozoven. Pokaždé se omezení doby lišilo (Hospodářská komora České republiky, 2022).

Wi-fi a živá hudba – provozovna nesměla zákazníkovi zpřístupnit připojení na wi-fi či poskytnout živou hudbu, z důvodu zamezení zdržování v provozovnách (Vláda, 2020).

Evidence celkového aktuálního počtu míst k sezení – provozovatel byl povinen písemně evidovat celkový aktuální počet míst k sezení pro účely kontroly (Vláda, 2021).

V případě, že si zákazník chtěl zakoupit jídlo s sebou prostřednictvím výdejního okénka, musel mít po celou dobu nasazený respirátor či jinou ochranu dýchacích cest, dodržovat minimální 1,5 m rozestupy a používat dezinfekci (Covid portál, 2022).

2.8.2 Vládní opatření v obchodu a službách

V lednu 2022 platily tyto podmínky:

Omezená plocha – na 1 zákazníka 10 m² prodejní plochy. Provozovny s menší plochou než 10 m² s výjimkami. Do prodejní plochy se nezapočítává plocha kanceláří, skladů a přípraven, dílen, šaten a jiných společných prostor.

Rozestupy – pokud se nejedná o osoby ze společné domácnosti, musí zákazníci dodržovat rozestup 1,5 m. Odstupy ve frontách musí být označeny značkami.

Dezinfekce – umístěné (pro zákazníky i zaměstnance) u často dotýkaných předmětů (Covid portál, 2022).

Ochrana dýchacích cest – návštěvníci i zaměstnanci služeb musí mít nasazený respirátor třídy FFP2/KN95 (Podnikatel, 2021).

Informování zákazníků – povinnost informovat zákazníka o pravidlech pro vstup, a to zejména prostřednictvím informačních plakátů, reproduktorů.

Opatření, která byla v průběhu pandemie zavedena, ale již v lednu 2022 neplatila:

Omezená otevírací doba – nařízení ohledně uzavření obchodů v neděli a o svátcích (s výjimkou státních svátků, kde platí zákaz ze zákona) (Covid portál, 2022).

Vymezení nákupní doby pro seniory – nařízení, které mělo omezit šíření koronaviru mezi nejohroženější skupinou. Senioři měli vyhrazený čas pro nákup v prodejnách potravin, drogeriích a lékárnách – omezení v lékárnách přestalo platit po jednom dnu. Vyhrazená nákupní doba se několikrát změnila – nejdříve byla stanovena doba mezi 10.00 – 12.00 hodinou, poté doba mezi 07.00 – 09.00 a nakonec doba mezi 08.00 – 10.00 hodinou (iROZHLAS, 2020).

Podmínky pro vstup do provozoven služeb péče o tělo

Kromě výše zmíněných pravidel, platila v lednu 2022 v provozovnách holičství, kadeřnictví, pedikúry, manikúry, kosmetických, masérských a obdobných regeneračních služeb tato nařízení:

Rozestupy mezi křesly – mezi místy, kde jsou zákazníkům poskytovány služby, musí být vzdálenost alespoň 1,5 metru.

Provedení kontroly O-N-(T) – zákazník se při vstupu do provozovny musí prokázat platným dokladem o očkování, potvrzením o prodělání nemoci (nesmí být starší než 180 dní), platným PCR testem s výjimkami – zmíněnými výše u podmínek pro vstup do gastronomických provozoven. Do provozovny je vpuštěn po prokázání, že splňuje alespoň jednu z podmínek. Toto neplatí pro děti do 12 let (Covid portál, 2022).

Ochrana dýchacích cest – nařízení o ochraně dýchacích cest i při výkonu služby bylo následně změněno a zákazník může respirátor odložit.

Opatření, která byla v průběhu pandemie zavedena, ale již v lednu 2022 neplatila:

Evidence zákazníků – provozovatel byl povinen vést evidenci zákazníků pro potřeby případného epidemiologického šetření. Evidence měla obsahovat jméno a příjmení zákazníka a jeho kontaktní údaje. Evidence měla být uchována 30 dnů (Centrum podpory kadeřníků, 2021).

Před zavedením výše zmíněné kontroly O-N-(T) se všichni zákazníci mohli prokazovat PCR či antigenním testem jak v gastronomických zařízeních, tak v kadeřnických službách. Podmínky pro prokazování těmito testy se měnily. Také se měnila doba platnosti od provedení jednotlivých testů pro vstup do těchto provozoven. Nejdříve platil PCR test 7 dní, antigenní 72 hodin a zákazník si ho mohl udělat sám, poté musel být proveden zdravotnickým pracovníkem. Následně platil PCR test 72 hodin, antigenní pouze 24 hodin a musel ho udělat zdravotnický pracovník (Vláda, 2021).

2.8.3 Vládní opatření na podporu ekonomiky

Pandemie nového typu koronaviru enormně zasáhla českou ekonomiku. Z tohoto důvodu vláda přistoupila na podporu ekonomiky a pro podnikatele, živnostníky a zaměstnance ze zasažených oblastí přinesla určité kompenzace. Aktuálně (leden 2022)

stát poskytuje tyto kompenzace (výčet kompenzací vhodných pro gastronomické podniky a provozovatele kadeřnických služeb):

1) Podpora udržení zaměstnanosti

Aby vláda podpořila udržení zaměstnanosti spustila program Antivirus v režimu A, B a C – pro leden 2022 Antivirus B a C neplatný (Vláda, 2021). Jedná se o částečnou kompenzaci mzdových nákladů v podobě náhrad mezd zaměstnancům (Hospodářská komora České republiky, 2020).

Program Antivirus A lze čerpat v případě, že je zaměstnancům nařízena karanténa či izolace z důvodu onemocnění COVID-19. Maximální částka podpory je stanovena na 80 % uznatelných nákladů, které tvoří náhrady mzdy vyplacené zaměstnanci a odpovídající výše zákonných odvodů. Maximální měsíční částka na jednoho zaměstnance činí 39 000 Kč. Zaměstnanec pobírá náhradu mzdy ve výši 60 % průměrného výdělku. Pokud chce zaměstnavatel čerpat tyto kompenzace musí splnit určité podmínky:

- dodržování zákoníku práce,
- zaměstnanec není ve výpovědní lhůtě a není mu dána výpověď,
- zaměstnanec musí být v pracovním poměru a musí se účastnit důchodového a nemocenského pojištění (pouze podniková sféra),
- zaměstnavatel vyplatí náhradu mzdy a odvede odvody (Covid portál, 2022).

2) Plošná podpora podnikatelů

MPO vyhlásilo několik výzev v rámci dotačních programů Covid 2021 a Covid – nepokryté náklady. Také již několikrát obnovilo kompenzační bonus.

Program Covid 2021 (2. výzva) je pro podnikatele a firmy, které prokáží, že jim v rozhodném období (za určité měsíce) poklesl obrát nejméně o 30 %. Výše podpory se vypočítá jako 300 Kč krát počet zaměstnanců krát počet dní, za které podnikatel o podporu žádá. Za zaměstnance se považují i tzv. spolupracující osoby⁹ a jednatelé se smlouvou o výkonu funkce.

Nárok na dotační **program Covid – nepokryté náklady (2. výzva)** mají podnikatelé a firmy, kteří v rozhodném období prokáží pokles tržeb nejméně o 30 %

⁹ Spolupracující osobou je osoba, která s Vámi sdílí společnou domácnost nebo se účastní na provozu rodinného závodu. Spolupráce spočívá v rozdělení příjmů a výdajů na jednu či více osob. Tato osoba pak tyto rozdělené části zdaní ve svém daňovém přiznání (Průvodce podnikáním, 2020).

oproti stejnému období roku 2019, a také, že jsou v dané době ve ztrátě. Podpora tvoří 40 % nepokrytých nákladů s limitem 20 milionů Kč na žadatele.

Oba programy nelze kombinovat a není možný jejich souběh s kompenzačním bonusem.

Kompenzační bonus je určen pro OSVČ, osoby pracující na základě dohody o provedení práce nebo dohody o pracovní činnosti a pro společníky vybraných společností s ručením omezeným. Žádost mohou podat ti, kteří mají v důsledku opatření státních orgánů pokles tržeb minimálně 30 % ve srovnávacím období. Pokles nesmí být způsoben jinými důvody než dopadem opatření, péčí o dítě, karanténou či izolací. Maximální výše bonusu činí 1 000 Kč za kalendářní den. Nárok ve výši 500 Kč na den mají osoby činné na základě dohody o provedení práce nebo dohody o pracovní činnosti (Vláda, 2021). Maximální výše kompenzačního bonusu za jaro a podzim 2020 činila maximálně 500 Kč na den, od roku 2021 se zvýšila na výše zmiňovaných 1 000 Kč na den (Finanční správa, 2022). Kompenzační bonus lze současně čerpat s programem Antivirus (Vláda, 2021).

V lednu 2022 je také stále možné **odložení povinnosti EET**. Týká se spuštění třetí a čtvrté vlny a přerušení povinnosti využívat EET u již spuštěných dvou vln. Tato povinnost je odložena až do 1. ledna 2023¹⁰ a podnikatelům tedy nehrozí žádné sankce za neevidování tržeb. Vláda také plošně prominula **DPH u diagnostických zdravotnických prostředků** pro testování na onemocnění COVID-19 a očkovacích látek do 31. prosince 2022 (Vláda, 2021).

Kompenzace, které jsou již neaktivní:

Program Antivirus A Plus byl určen zaměstnavatelům na náklady vzniklé výplatou náhrady mzdy za překážky v práci – provoz byl nuceně uzavřen či značně omezen opatřeními vlády, ministerstva zdravotnictví či krajské hygienické stanice. V případě nařízených karantén a izolací stále platil režim A. Příspěvek ve výši 100 % vyplacené náhrady mzdy + odvody mohl pobírat zaměstnavatel v případě, že vyplatil náhradu mzdy, jestliže překážka v práci vznikla z důvodu nuceného uzavření provozu nebo významného omezení (např. poskytování stravovacích služeb prostřednictvím výdejního okénka). Maximální příspěvek byl 50 000 Kč za jednoho zaměstnance za

¹⁰ Nově v březnu 2022 vláda schválila úplné zrušení EET k 1. lednu 2023 (Ministerstvo financí České republiky, 2022).

měsíc. Pokud podnik získal veřejnou podporu poskytnutou podle Dočasného rámce v částce vyšší 1,8 mil. eur, nemohl obdržet příspěvek v režimu Antivirus Plus (na režim A a B se nevztahuje). Podporou podle Dočasného rámce byly např. programy: COVID-nájemné, COVID-lázně, COVID-kultura. Příkladem může být celostátní síť restaurací, pokud zaměstnavatel čerpal příspěvek COVID-nájemné v celkové částce 1,5 mil. eur, náklady uznatelné pro Antivirus Plus činily 500 000 eur, mohl již získat příspěvek pouze 300 000 eur (nemohl být přesáhnut limit 1,8 mil. eur) (Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2021).

Program Antivirus B byl určen pro firmy, které nemohly fungovat naplno, jelikož měly významný počet zaměstnanců na ošetřovně nebo v karanténě nebo byla omezená z důvodu pandemie poptávka po službách či produktech nebo měly omezené vstupy potřebné k jejich činnosti. Maximální výše příspěvku činila 60 % vyplacené náhrady mzdy včetně pojistného, maximálně 29 000 Kč měsíčně na zaměstnance. V případě, že vznikla překážka v práci na straně zaměstnavatele z důvodu nařízení karantény či péče o dítě u významné části zaměstnanců (30 % a více), zaměstnanec pobíral náhradu mzdy 100 % průměrného výdělku. Při omezení dostupnosti vstupů nezbytných k činnosti dostával zaměstnanec náhradu mzdy ve výši 80 % průměrného výdělku a 60 % průměrného výdělku při omezení poptávky po službách.

Pokud chtěl zaměstnavatel čerpat tyto kompenzace, musel splnit podmínky, které byly shodné s programem Antivirus A (Covid portál, 2022).

Program Antivirus C představoval úlevu v podobě promíjení pojistného na sociální zabezpečení zaměstnavatelům do 50 zaměstnanců. Cílem bylo zachovat zaměstnanost u zaměstnanců v pracovním poměru. Do limitu 50 zaměstnanců se počítají i zaměstnanci v pracovním poměru, jimž zaměstnání stále trvá, ale nepracují (mateřská dovolená, neplacená dovolená, jiné překážky v práci, a i zaměstnanci, jimž byla dána výpověď). Promíjenými měsíci byli červen, červenec a srpen 2020 a počet zaměstnanců se nesměl snížit o více než 10 % ke konci každého měsíce v porovnání se stavem zaměstnanců k 31. 3. 2020. Další podmínkou bylo, že úhrn vyměřovacích základů zaměstnanců v pracovním poměru za jednotlivý rozhodný měsíc se v porovnání s úhrnem vyměřovacích základů takových zaměstnanců v březnu 2020 nesnížil o více než 10 % (Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2021).

Program COVID 2021 (1. výzva) se lišil od 2. výzvy výší podpory a podmínkami pro získání. V této výzvě činila podpora 500 Kč na zaměstnance na den. Žadatel musel

prokázat, že došlo k poklesu tržeb alespoň o 50 % za srovnávané období oproti srovnávacímu období. Dále musel být zaměstnán alespoň jeden zaměstnanec na plný pracovní úvazek. Tato výzva se dala čerpat současně s programem Antivirus, ale nešlo ji kombinovat s programem COVID – Nepokryté náklady a s novým kompenzačním bonusem.

Program COVID – Nepokryté náklady (1. výzva) stanovil výši podpory na 60 % nepokrytých nákladů za rozhodné období. Tato výše byla však omezena na 40 mil. Kč na žadatele. Pokles obratu musel být oproti srovnávacímu období minimálně o 50 %. Žadatel také musel poskytnout podklady, z kterých byla patrná ztráta snižená o poskytnuté dotace. Žádost o tuto podporu byla administrativně náročná, proto Asociace malých a středních podniků doporučila podnikům pověřit zpracováním žádosti odborníka. U tohoto programu také platila podmínka, že nemohl být kombinován s programem COVID 2021 a novým kompenzačním bonusem (Asociace malých a středních podniků a živnostníků ČR, 2021).

Program COVID – Nájemné byl dosud zveřejněn ve třech výzvách. Byl určen pro podnikatele, kteří museli dočasně uzavřít provozovny kvůli krizovým opatřením a provozovali maloobchodní podnikatelskou činnost – prodej zboží nebo poskytování služeb spotřebitelům.

Maximální výše u výzvy č. 1 činila 10 milionů Kč pro jednoho žadatele. Provozovny v nestátním objektu mohly získat 50 % rozhodného nájemného. Podnikatelé museli uhradit alespoň 50 % rozhodného nájemného před podáním žádosti. Ve státním objektu činila výše podpory 80 % rozhodného nájemného a podnikatelé museli uhradit alespoň 80 % rozhodného nájemného před podáním žádosti. Podmínkou také bylo, že provozovna je situována v nemovitosti majetku státu a nelze poskytnout slevu 30 % z nájemného.

Ve výzvě č. 2 činila maximální výše podpory 10 milionů Kč pro všechny provozovny jednoho žadatele (podpory z jednotlivých výzev se nesčítají). Všichni oprávnění žadatelé měli nárok na výši podpory 50 % rozhodného nájemného. Podmínkou bylo, že žadatel musel před podáním žádosti uhradit alespoň 50 % rozhodného nájemného. Tyto podmínky byly stejné i pro výzvu č. 3 (Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky, 2021).

Program COVID – Gastro – Uzavřené provozovny zveřejnilo MPO pro podnikatele, kteří byli nuceni přímo na základě vládních opatření uzavřít provozovny nebo omezit prodej zboží a služeb, a tím byla snížena schopnost generovat tržby. Výše podpory činila 400 Kč za každého zaměstnance a den, po který byla činnost na základě opatření omezena. Podpora měla pokrýt náklady na provoz a udržení podnikatelské činnosti, jako jsou osobní náklady, náklady na materiál, služby, odpisy, daně apod. Provozovatel musel prokázat, že mu poklesly tržby za období 4. čtvrtletí roku 2020 oproti 4. čtvrtletí roku 2019, a to alespoň o 30 %. Podmínkou také bylo, že žadatel nesměl ukončit svou činnost ve lhůtě nejméně tří měsíců od získání podpory (Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky, 2021).

Liberační daňový balíček představoval různé daňové úlevy daňovým subjektům. Balíček zahrnoval např. prodloužení doby pro podání daňového přiznání k dani z příjmů FO i PO bez sankcí z prodlení, prodloužení podání daňového přiznání k dani z nabytí nemovitých věcí bez sankcí z prodlení a prominutí pokuty za opožděné podání daňového přiznání k DPH. Také nastaly změny v oblasti evidence tržeb. Došlo k pozastavení povinnosti EET po dobu tří měsíců od ukončení nouzového stavu (Taranda, 2020). MFČR již představilo několik daňových balíčků, obsahem se nepatrně lišily.

Odpuštění záloh na zdravotní a sociální pojištění pro OSVČ bylo schváleno na půl roku (březen–srpen 2020). OSVČ nemuseli odvést měsíční zálohy na pojistné v minimální výši. Ti, kteří mají podnikání jako hlavní činnost, měli ušetřit 29 376 Kč za těchto 6 měsíců (Ministerstvo financí České republiky, 2020).

V souvislosti s koronavirem bylo schváleno více kompenzačních programů, např. MPO představilo program Záruka COVID Sport, který mohli čerpat malí a střední podnikatelé v oblasti sportu (Covid portál, 2022). Příjem žádostí u několika dalších programů byl prozatím ukončen – COVID Kultura, COVID – Podpora cestovního ruchu, COVID – Lázně atd (Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky, 2021).

3 Metodika

V první části této bakalářské práce byla uvedena literární rešerše zpracovaná na základě **studia odborných textů** o dané problematice. Tyto poznatky byly čerpány z odborné literatury, internetových článků a vládních usnesení. Teoretická část je rozdělena na 5 kapitol, které jsou klíčové pro pochopení problematiky.

Cílem praktické části je získat odpovědi na tyto otázky:

1. Jak jsou spotřebitelé a podnikatelé spokojeni s řešením koronavirové situace ze strany vlády?
2. Způsobilo uzavření gastronomických a kadeřnických provozoven spotřebitelům potíže?
3. Jak velký dopad mělo uzavření a omezení provozoven na tuto oblast podnikání?
4. Byla vládní pomoc pro podnikatele dostatečná?
5. Jaký dopad měly uzávěry a omezení ve vybraném podniku?

Praktická část je rozdělena na dvě části: na vyhodnocení dotazníkového šetření (spotřebitelé a podnikatelské subjekty z oblasti gastronomie a kadeřnických služeb) a na analýzu dopadů pandemie na konkrétní podnikatelský subjekt.

Dotazníkové šetření proběhlo nejdříve na úrovni spotřebitelské veřejnosti a následně na úrovni podnikatelů z oblasti gastronomických a kadeřnických služeb. K dosažení co největšího počtu respondentů byla využita elektronická forma dotazování. Všechna dotazníková šetření byla zprostředkována přes formuláře Google. V dotaznících se nacházely uzavřené i otevřené otázky. U hodnotících otázek byla použita Likertova škála a následně byl z výsledků dopočítán **vážený průměr**. U některých otázek mohli respondenti zvolit více možností. Na konci dotazníku byly umístěné otázky, které měly zjistit podrobnější údaje o respondentovi či provozovně. Dotazníky byly zpřístupněné od února do března roku 2022.

Průzkumu na úrovni spotřebitelské veřejnosti se zúčastnilo celkem 328 respondentů. Dotazník obsahoval 35 otázek, byl nasdílen ve facebookových skupinách po celé ČR. Dotazníkového šetření na úrovni podnikatelských subjektů se zúčastnilo 35 gastronomických provozoven a 31 kadeřnických provozoven. Provozovatelé gastro provozoven byli požádáni o vyplnění 55 otázek. Majitelům kadeřnických provozoven

bylo k vyplnění poskytnuto 46 otázek. Podnikatelé byli kontaktováni prostřednictvím elektronické pošty či facebookových stránek a požádáni o následné vyplnění dotazníku.

Po sběru dat následovalo jejich vyhodnocení. Získané odpovědi jsou znázorněny pomocí grafů, které jsou doplněny o krátký komentář.

Podklady pro zpracování analýzy vybraného podniku byly získány prostřednictvím **strukturovaného rozhovoru** s majitelem restaurace, který následně poskytl přehledy tržeb za jednotlivé roky. Na základě zjištěných informací byla vypracována SWOT analýza, která slouží k identifikaci silných a slabých stránek, příležitostí a ohrožení podniku.

4 Praktická část

4.1 Výsledky dotazníkového šetření

4.1.1 Dotazníkové šetření na úrovni spotřebitelů

Hlavním cílem tohoto dotazníku bylo zjistit postoj spotřebitelské veřejnosti k problematice pandemie COVID-19, spokojenost s vládními opatřeními, podmínkami pro vstup do provozoven atd.

Dotazník byl nasdílen ve facebookových skupinách měst po celé ČR – České Budějovice, Jindřichův Hradec, Příbram, Chrudim, Třebíč, Jičín, Havlíčkův Brod, Ostrava, Kladno atd. Šetření se zúčastnilo celkem 328 respondentů.

Dotazník se dělil na 2 části – využívání služeb obecně a využívání konkrétně provozoven kadeřnictví a gastronomie. Na závěr byly položeny 4 otázky týkající se profilu respondenta.

Profil respondentů

V následující tabulce jsou představeny zjištěné informace z dotazníkového šetření týkající se identifikace respondentů.

Tabulka 2: Struktura respondentů

		Počet respondentů	Počet respondentů (v %)
Pohlaví	Žena	277	84,5
	Muž	51	15,5
Věk	18–25 let	88	26,8
	26–35 let	76	23,2
	36–45 let	85	25,9
	46–55 let	52	15,9
	56–65 let	16	4,9
	Více než 65 let	11	3,3
Nejvyšší dosažené vzdělání	Základní vzdělání	12	3,6
	Střední vzdělání bez maturitní zkoušky	36	11
	Střední vzdělání s maturitní zkouškou	168	51,2
	Vyšší odborné vzdělání	16	4,9
	Vysokoškolské vzdělání	96	29,3
Společenský status	Student(ka)	68	20,7
	Zaměstnanec	179	54,6
	Osoba samostatně výdělečně činná (OSVČ)	31	9,5
	Na mateřské/rodičovské dovolené	30	9,1
	Nezaměstnaný(á)/v domácnosti	6	1,8
	V důchodu	14	4,3

Zdroj: Vlastní zpracování

Z tabulky můžeme vyčíst, že se průzkumu účastnily nejvíce ženy, a to 84,5 %. Převládali lidé ve věkových skupinách 18–25 let a 36–45 let. Nejčastějším nejvyšším

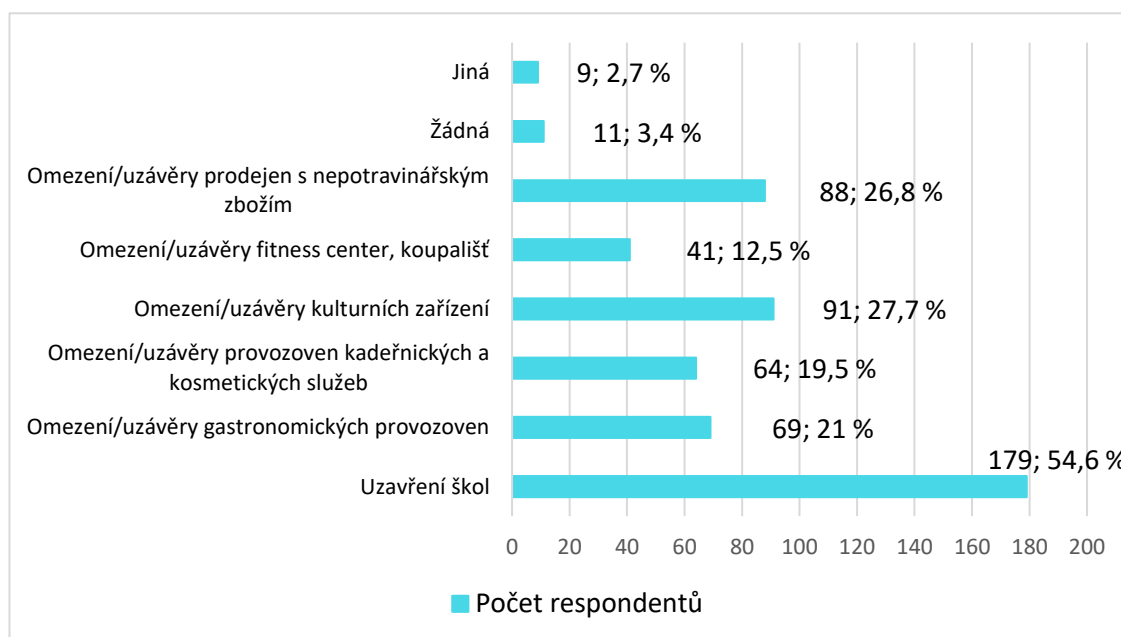
dosaženým vzděláním bylo střední vzdělání s maturitní zkouškou (51,2 %). Z pohledu společenského statusu se jednalo v 54,6 % o zaměstnance.

V první části dotazníku nazvané Využívání služeb byla uvedena první otázka:

„V jaké konkrétní oblasti služeb se Vás nejvíce dotkla omezení v souvislosti s pandemií COVID-19?“

Respondenti měli na výběr ze 7 možností a z možnosti jiné. V této otázce mohl dotazovaný vybrat maximálně dvě možnosti, aby bylo patrné omezení, které ho obtěžovalo nejvíce. Nejčastější odpovědí bylo uzavření škol (54,6 %), přičemž tuto odpověď zvolilo 53 z 68 dotazovaných studentů. Druhou nejčastější odpovědí byly omezení/uzávěry kulturních zařízení (27,7 %). Skoro stejný počet odpovědí měly omezení/uzávěry prodejen s nepotravinářským zbožím (26,8 %). Na čtvrtém místě se umístila odpověď omezení/uzávěry gastronomických provozoven s 21 %. 19,5 % získala odpověď omezení/uzávěry provozoven kadeřnických/kosmetických služeb. 12,5 % dotazovaných vadily omezení/uzávěry fitness center a koupališť. Možnost žádná zvolilo 3,4 % respondentů. V odpovědi jiné se nejčastěji objevoval zákaz cestování, s tím souvisí i v odpovědích zmiňované uzavření hotelů. Lidem také vadilo omezení lékařské péče – kvůli covidovým pacientům se prodlužovaly čekací doby plánovaných zákroků.

Graf 6: V jaké konkrétní oblasti služeb se Vás nejvíce dotkla omezení či uzavěry v souvislosti s pandemií COVID-19?

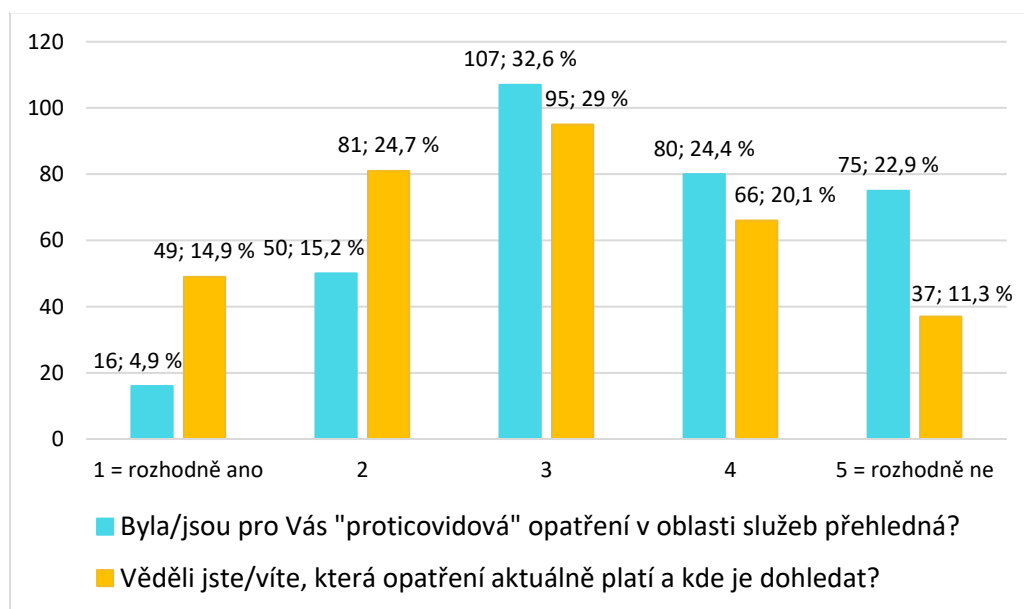


Zdroj: Vlastní zpracování

Následují dvě otázky, na které byla využita Likertova škála. Dotazovaný vybíral z hodnot 1–5, přičemž hodnota 1 znamenala „rozhodně ano“ a hodnota 5 „rozhodně ne“. Otázku „**Byla/jsou pro Vás „proticovidová“ opatření v oblasti služeb přehledná?**“ hodnotilo nejvíce dotazovaných od čísla 3 a výš. Nejčastěji respondenti zvolili hodnotu 3 (32,6 %). Následně byla vypočtena průměrná hodnota. Metodou váženého průměru byla zjištěna hodnota 3,45. Z toho vyplývá, že přehlednost zavedených opatření byla vnímána spíše negativně. Na vině mohlo být, že některá opatření byla z důvodu časové tísně ukvapená a nedostatečně promyšlená. Příkladem může být zákaz závodního stravování nebo zákaz prodeje kávy s sebou, který byl za několik dnů zrušen (Novotná, 2021).

Dále navazuje otázka „**Věděli jste/víte, která opatření aktuálně platí a kde je dohledat?**“. Respondenti opět nejvíce vybírali hodnotu 3 (29 %). Na základě vypočtené průměrné hodnoty 2,88 lze usoudit, že většina věděla, kde opatření hledat a která platí. K tomu zřejmě pomohlo spuštění COVID portálu, kde lidé najdou aktuální opatření, ale i informace ohledně očkování, cestování, o onemocnění atd. Z komentářů v dotazníku bylo zjištěno, že lidé nevěděli, jaká opatření aktuálně platí, především v době, kdy se opatření měnila často ze dne na den.

Graf 7: Hodnocení přehlednosti, platnosti a dohledatelnosti opatření

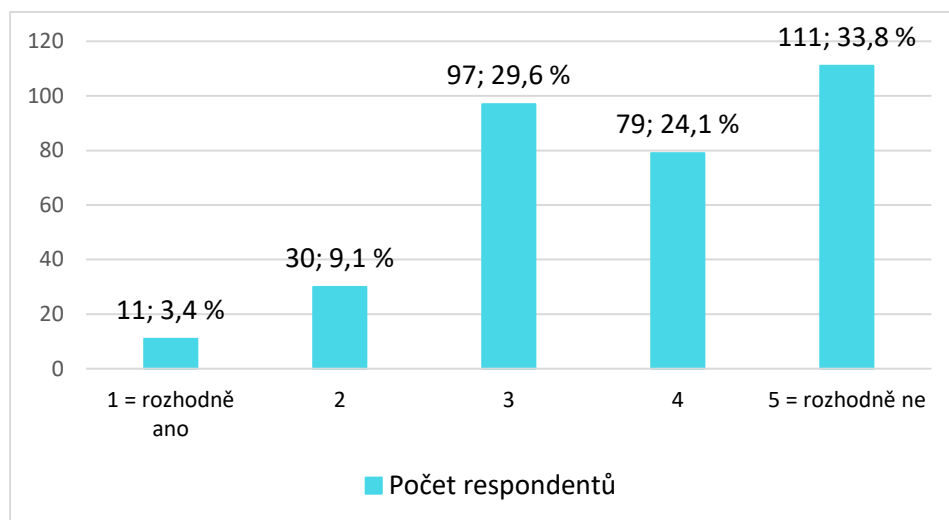


Zdroj: Vlastní zpracování

Odpovědi na otázku „**Byl(a) jste spokojen(a), jak vláda situaci řešila?**“ byly také hodnoceny pomocí Likertovy škály. Hodnota 1 byla vymezena jako „rozhodně ano“ a hodnota 5 jako „rozhodně ne“. Respondenti nejčastěji odpovídali, že nebyli vůbec

spokojeni s řešením vlády (33,8 %). Z pohledu váženého průměru zastávali respondenti opět spíše negativní postoj (hodnota 3,75). 68 lidí, kteří nebyli s řešením vlády spokojeni, ohodnotili i předchozí dvě otázky známkou 4 nebo 5 (nepřehledná opatření a nevědomost platnosti opatření).

Graf 8: Byl(a) jste spokojen(a), jak vláda situaci řešila?



Zdroj: Vlastní zpracování

Následovala otevřená otázka: „**Která opatření považujete za zcela nesmyslná a která za adekvátní vzhledem k situaci?**“. Spousta respondentů uvedla spíše nesmyslná opatření. Nicméně jako nejadekvátnější opatření bylo zvoleno nošení respirátorů. Často blíže specifikováno na nošení v MHD, zdravotnických zařízeních a na místech s vysokou koncentrací osob. Dále respondenti považovali za správné zrušit či omezit kulturní zařízení a akce. Na třetím místě se umístilo testování osob pro vstup do provozovny a ve firmách a školách.

Naopak za zcela nesmyslné opatření bylo označeno uzavření škol, které bylo nejčastěji uváděnou odpovědí. Lidé v dotazníku dodávali, že by uzavření škol pochopili, pokud by distanční výuka probíhala v plném rozsahu nebo pokud by uzavření netrvalo tak dlouho. Druhou nejčastější odpovědí bylo uzavření malých prodejen, jelikož se dal počet lidí v prodejně dobře korigovat a nemuselo tedy dojít k uzávěře. Respondenti také považovali za neadekvátní nošení respirátorů i ve venkovním prostředí. Několik lidí uvedlo, že povinné nošení respirátorů nemělo být zavedeno vůbec nebo by stačilo nošení roušek. Dotazovaní lidé dále odsuzovali celkové uzavření provozoven služeb – často konkrétně gastronomické provozovny a také zavedení omezeného počtu osob u jednoho

stolu. Respondenti považovali za nelogické vyhrazení nákupní doby pro seniory, obzvlášť v době, kdy byl nákupní čas stanoven mezi 07:00-09:00 hodinou, kdy lidé potřebovali koupit svačinu do práce. Dalším nepochopitelným opatřením bylo označeno nařízení, že do provozovny mohou pouze očkovaní. Podle dotazovaných to způsobilo rozdělení společnosti na očkované a neočkované. Neočkovaní se cítili diskriminováni. S tím souvisí i odpovědi, které poukazovaly na to, že nemoc šířili očkovaní, kteří dostali privilegium nemuset se testovat a možnost vstupu do provozoven. Posledními dvěma nesmyslnými opatřeními jsou zákaz pohybu mezi okresy a noční zákaz vycházení. V následující tabulce jsou citovány některé odpovědi respondentů.

Tabulka 3: Odpovědi respondentů týkající se adekvátních a nesmyslných opatření

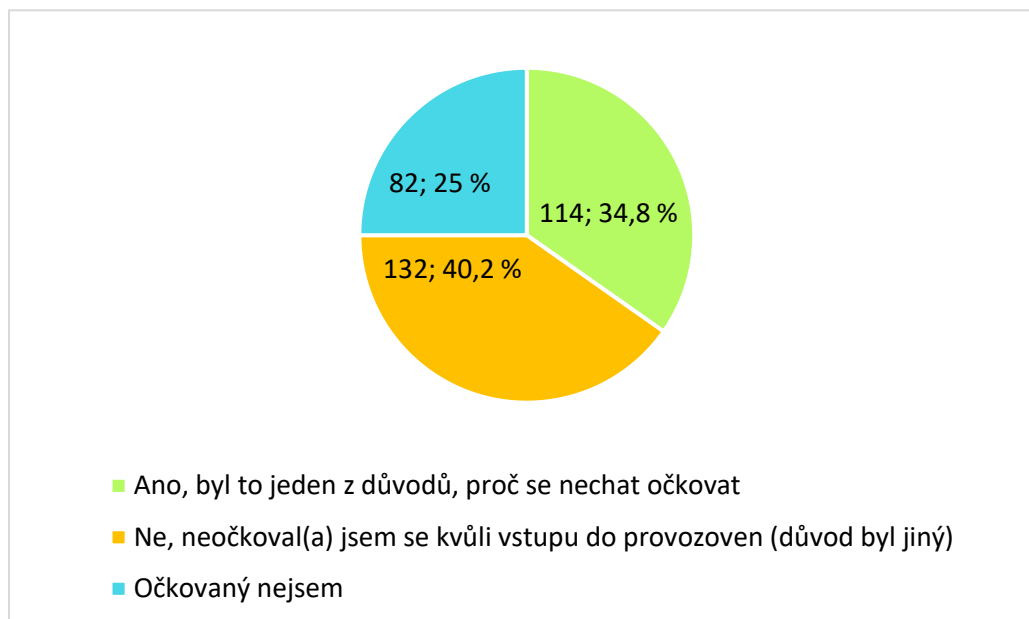
<i>Nelíbilo se mi omezení vstupu do potravin vzhledem k důchodcům. Ti tam chodili celý den. Ráno, když jsme šli do práce, nebylo možné si koupit svačinu. Podle mě měli mít důchodci přístup pouze ve vytyčených hodinách, např. 9-11, ale pak vstup zakázaný. Omezovalo to nás ostatní a ti, kteří měli být 'chráněni' byli všude!</i>
<i>Nemyslím si, že nějaké rozhodnutí bylo nesmyslné, přeci jen nikdo nevěděl, co pomáhá a co ne. Ale pokud bych měla jedno zmínit, tak to bylo uzavření škol, když byla otevřená obchodní centra. Adekvátní bylo testování a nošení respirátorů.</i>
<i>Spíše mi vadily ty neustálé změny, chaos a špatná prezentace minulé vlády.</i>
<i>Jsem zdravotník důchodce a vím, jak je těžké takovou situaci řešit. Těžko hledat zlatou střední cestu. S něčím jsem souhlasila a něco bych udělala jinak. Ale zda dobře, toť otázka? Víc hlav víc ví, ale také víc názorů a který je ten nejlepší?</i>
<i>Nesmyslný mi hlavně přišel uplatňovaný dvojitý metr k očkovaným a neočkovaným občanům při vstupu do gastronomických zařízení / kulturních akcí za účelem popularizace očkování, který z krátkodobého hlediska působil pouze diskriminačně, zvyšoval napětí a nenávisť ve společnosti a napomáhal k přenosu virového onemocnění očkovanými návštěvníky zařízení / akcí mezi sebou a na další, s kterými přišli do styku.</i>
<i>Opatření měla být tvrdší. Očkování povinné.</i>
<i>Pracovala jsem celou dobu v první linii, takže opatření se mi nezdála nesmyslná.</i>
<i>Rozhodně za zcela nesmyslné opatření, které se mě osobně velmi dotklo, považuji uzavření hranic okresů. Loni na jaře mi umírala maminka na rakovinu (v jiném okrese), každý víkend jsem za ní jezdila a musela se na trase několikrát prokazovat "povolením". Bylo to pro mě velmi traumatizující a absolutně nepochopitelné. Adekvátní opatření bylo omezení některých služeb a počet osob na jednom místě.</i>
<i>Všechna opatření byla/jsou adekvátní, jen jejich realizace nebyla/není vždy správná.</i>
<i>Vláda neměla dělat žádná opatření.</i>
<i>Všechna nesmyslná, šlo a jde jenom o peníze.</i>
<i>Nesmyslná uzavření provozoven, to, že v nákupních centrech mohlo být několik desítek lidí a malý obchod s hračkami musel mít zavřeno. Adekvátní nebylo nic, vše chaotické, týden tak, týden onak.</i>

Zdroj: Vlastní zpracování

Na uzavřenou otázku „**Měla vládní opatření vliv na Vaše rozhodnutí ohledně očkování?**“ odpovědělo 40,2 % respondentů, že vládní opatření nebyla hlavním důvodem, proč se nechat naočkovat. 34,8 % lidí zvolilo možnost, že opatření měla vliv na rozhodnutí nechat se naočkovat a 25 % dotazovaných není naočkováno.

Na tuto otázku navazovala další: „**Měla vládní opatření vliv na Vaše rozhodnutí o očkování Vašich dětí?**“. Většiny respondentů (63,7 %) se tato otázka netýkala, převážně studentů a lidí v důchodu. Pouze 7,3 % respondentů vybralo možnost, že opatření měla vliv na očkování jejich dětí. Zbýlých 29 % odpovědělo, že nenechalo dítě naočkovat kvůli vstupu do provozovny. U těchto dvou otázek byl uveden upřesňující popis, že bereme v potaz pouze opatření v sektoru služeb, tzn. vstup do provozovny podmíněný očkováním nebo platným testem.

Graf 9: Měla vládní opatření vliv na Vaše rozhodnutí ohledně očkování?



Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku „**Navštěvoval(a) jste/navštěvujete provozovny služeb včetně obchodů v době pandemie méně často než před ní?**“ odpovědělo 47,9 % dotazovaných, že opatření neovlivnila jejich návštěvnost, 32,3 % respondentů chodilo do provozoven služeb méně často, jelikož jim opatření byla nepříjemná, 19,8 % přestalo provozovny téměř/zcela navštěvovat. Jak již bylo uvedeno v tabulce se strukturou respondentů, výzkumu se zúčastnilo 14 respondentů v důchodu. Z toho 9 respondentů chodilo do provozoven méně či tam přestali chodit úplně. Důvodem tedy mohla být obava z nákazy, jelikož dotazovaní patří mezi rizikové skupiny. Pod touto otázkou byl umístěn doplňující

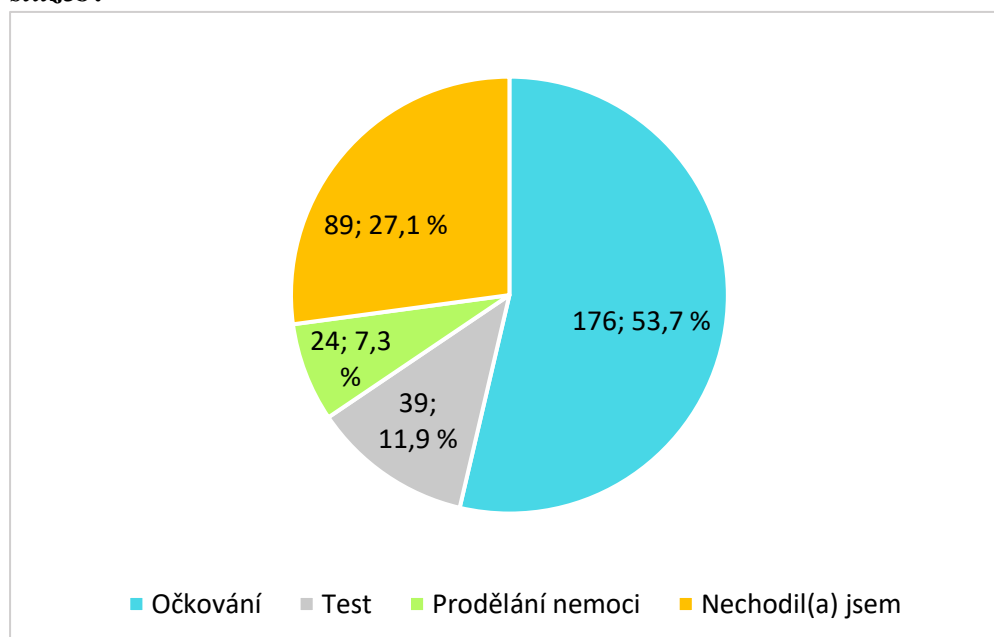
popisek, že bylo myšleno především období, kdy byly provozovny otevřeny, ale byla nastavena přísná opatření v podobě počtu osob v provozovně, minimální rozestupy apod.

Další část dotazníku byla pojmenována jako Využívání provozoven kadeřnických služeb a gastronomie.

Nejdříve byla uvedena otázka „**Jak jste řešil(a) podmínky pro vstup do gastro provozů nebo kadeřnických služeb?**“.

Respondent mohl vybírat ze čtyř možností. Převažovala odpověď, která se týkala prokazování očkovacím certifikátem (53,7 %). 11,9 % respondentů se prokazovalo testem, jelikož je myšleno období, kdy vstup do provozovny nebyl podmíněný pouze očkováním (a testem ve výjimečných případech).

Graf 10: Jak jste řešil(a) podmínky pro vstup do gastro provozů nebo kadeřnických služeb?



Zdroj: Vlastní zpracování

S touto otázkou souvisela otázka „**Mělo zrušení uznávání testů dopad na Vaši návštěvnost těchto provozoven?**“. U této otázky byla opět využita Likertova škála, kdy hodnota 1 znamenala „rozhodně ano“ a hodnota 5 „rozhodně ne“. Pod otázkou byl doplněn popis, že vstup do provozovny byl možný pouze po prokázání očkovacím certifikátem či proděláním nemoci. Více než polovina respondentů (51,1 %) zvolila hodnotu 5. Po vypočtení průměrné hodnoty (3,66) je tedy opět patrné, že zrušení

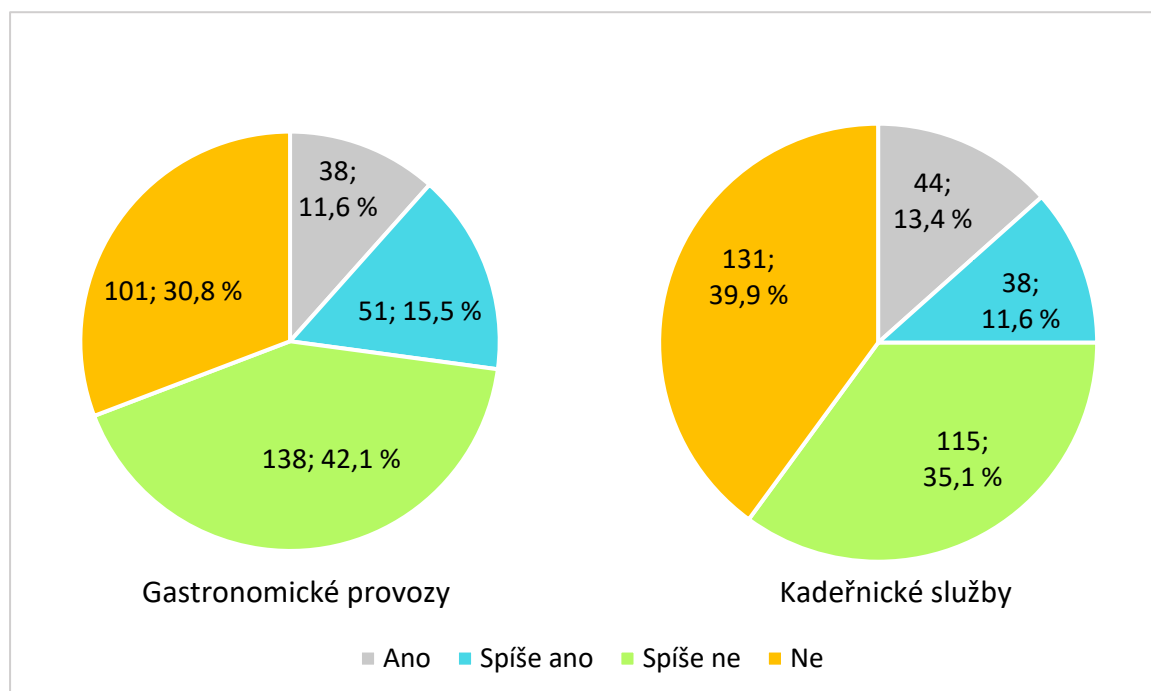
uznávání testů dopad na návštěvnost nemělo. Z 201 lidí, kteří zvolili hodnotu 4 nebo 5, zároveň vybralo 191 lidí v předchozí otázce odpověď „očkování“ či „nechodil(a) jsem“, proto jim tedy nejspíše nevadilo zrušení uznávání testů.

Tato část dotazníku byla ještě rozdělena na Využívání kadeřnických služeb a Využívání gastronomických provozů.

Dotazník pokračoval otázkou „**Způsobilo Vám uzavření kadeřnických provozoven potíže?**“. Pouze čtvrtině dotazovaných způsobilo uzavření kadeřnických provozoven problémy. Odpověď „ano“ zvolilo 13,4 % a odpověď „spíše ano“ 11,6 %. V otázce č. 1, ve které měli respondenti označit oblasti, které se jich nejvíce dotkly, vybralo 64 dotazovaných omezení či uzávěry kadeřnických provozoven. Avšak uzavření těchto provozoven způsobilo komplikace pouze 34 z nich.

V bloku Využívání gastronomických provozů byla uvedena stejná otázka: „**Způsobilo Vám potíže uzavření gastro provozů?**“. U této otázky respondenti zvolili podobné odpovědi. Možnost „ano“ vybralo 11,6 % respondentů a 15,5 % odpovědělo „spíše ano“. Pokud bychom měli opět porovnat počet dotazovaných, kterých se dotkla omezení či uzávěry v gastronomických provozovnách a zároveň jim uzavření způsobilo potíže, jednalo by se o 38 respondentů (z celkových 69).

Graf 11: Způsobilo Vám uzavření provozoven potíže?



Zdroj: Vlastní zpracování

Další dotaz v bloku Využívání kadeřnických služeb zněl: „**Jak jste řešil(a) tyto potíže?**“. Nejčastěji respondenti odpovídali, že tyto potíže vůbec neřešili (36,9 %). 25,9 % respondentů zvolilo možnost „počkal(a) jsem na znovuotevření“, 25,3 % využilo nabídky těchto služeb v domácím prostředí a 11,9 % zvolilo možnost „jiné“ a rozvedlo svou odpověď. Respondenti většinou psali, že se členové rodiny stříhali vzájemně. Objevily se zde i odpovědi, že ženy si barvily vlasy samy. Nebo respondenti využili těchto služeb u provozovatelů, kteří je provozovali „načerno“. Pokud dotazovaným způsobilo uzavření těchto provozoven potíže, měli uvést jaké. Respondenti měli nejčastěji problém sehnat po znovuotevření volný termín a také, že jim tyto služby chyběly z důvodu potřeby dostatečné reprezentace v pracovním prostředí. V pozici respondentů se ocitli i provozovatelé kadeřnických služeb, proto se zde našly odpovědi – nedostatek příjmů či po otevření chodilo méně lidí.

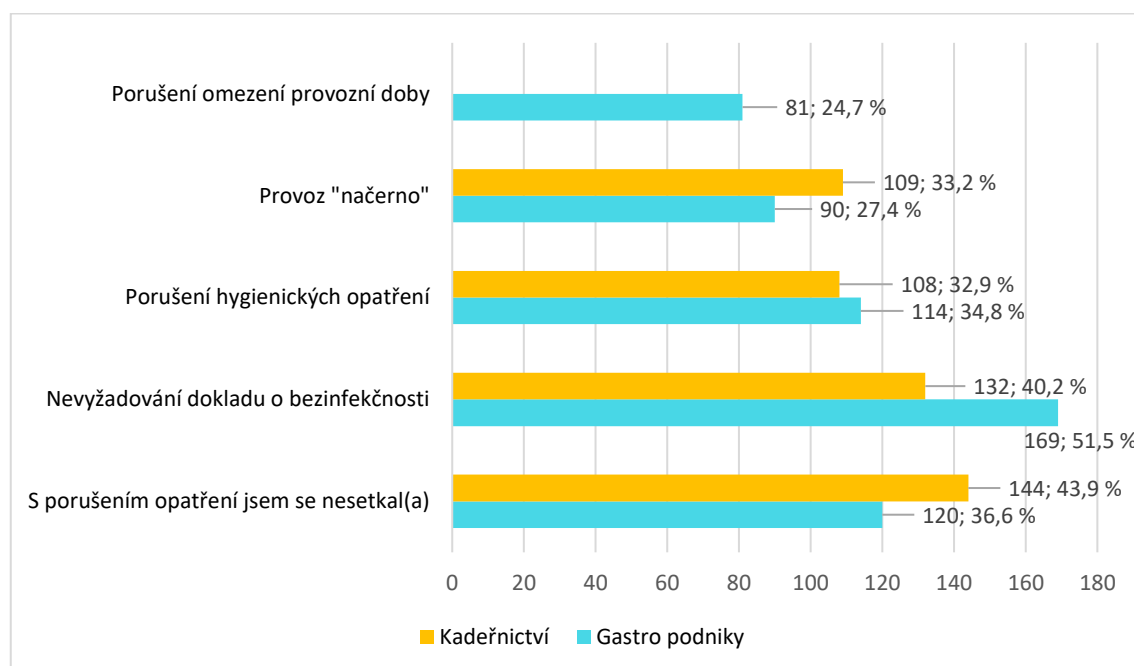
Také v bloku Využívání gastronomických provozů měli ti, kterým způsobilo uzavření těchto provozoven potíže, napsat jaké. Většina pracujících lidí, pokud nemají obědy zajištěny zaměstnavatelem, chodí na oběd do restaurace. Bohužel z počátku dobře nefungovala výdejní okénka, a tak si respondenti museli nosit oběd z domova, což každému nevyhovovalo. Problém měli zaměstnanci na služební cestě, kteří neměli jídlo zakoupené v okénku, kde sníst. V pozici respondentů se objevili i zaměstnanci daných služeb, a tak odpovídali, že přišli o práci.

Další otázka, která byla jak v bloku Využívání kadeřnických služeb, tak v bloku Využívání gastronomických provozů zněla: „**Setkal(a) jste se s porušením „proticovidových“ opatření v těchto provozovnách?**“.

V kadeřnických službách se 43,9 % respondentů s porušováním opatření nesetkalo. 40,2 % dotazovaných v době nařízení narazilo na nevyžadování dokladu o bezinfekčnosti, 33,2 % vědělo o porušování uzávěry (provoz „načerno“) a 32,9 % odpovědělo, že se setkalo s porušením opatření v podobě nedodržení rozestupů mezi zákazníky a nenošení respirátorů. Ze 144 respondentů se 42 respondentů s porušením opatření setkat nemohlo, jelikož do daných provozoven nechodili.

V gastronomických provozovnách se 63,4 % respondentů setkalo s porušováním opatření. Nejvíce respondentů se setkalo s nevyžadováním dokladu o bezinfekčnosti. Docházelo také k porušení omezení provozní doby, uzávěry a hygienických opatření. 37 dotazovaných se s porušením opatření nesetkalo, neboť respondenti tyto provozovny nenavštěvovali.

Graf 12: Porušení opatření v gastronomických a kadeřnických provozech

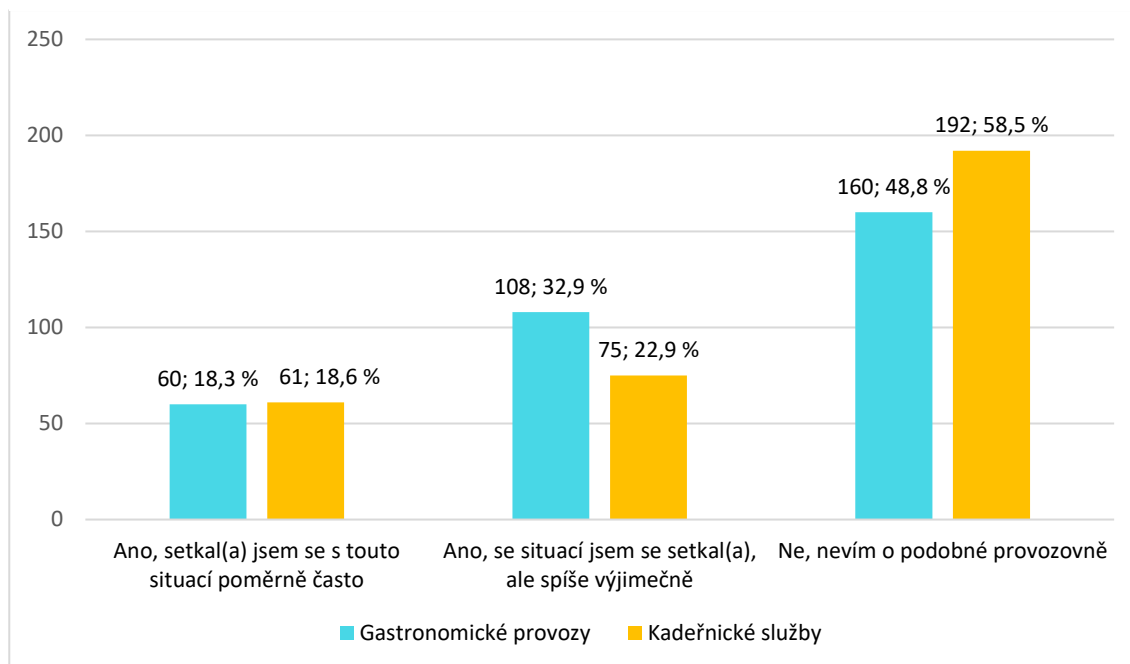


Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední společnou otázkou pro oba bloky bylo: „**Setkal(a) jste se situací, kdy provozovny zmíněných služeb zůstaly již trvale uzavřené?**“.

V kadeřnických službách 58,5 % respondentů o podobné provozovně nevěděl, 22,9 % odpovědělo, že se s touto situací setkal, ale výjimečně a 18,6 % se s touto situací setkal poměrně často. Naopak v gastronomických službách se 48,8 % respondentů nesetkalo s trvalou uzávěrou provozovny, 32,9 % odpovědělo, že věděl o takových provozovnách, ale jde o pár z nich a 18,3 % se s touto situací setkal poměrně často. I přesto, že respondenti nevěděli o podobné provozovně, mohla tato situace v jejich okolí nastat. Z důvodu nenavštěvování daných provozoven nemuseli mít povědomí o trvalé uzávěře.

Graf 13: Setkal(a) jste se situací, kdy provozovny zmíněných služeb zůstaly již trvale uzavřené?



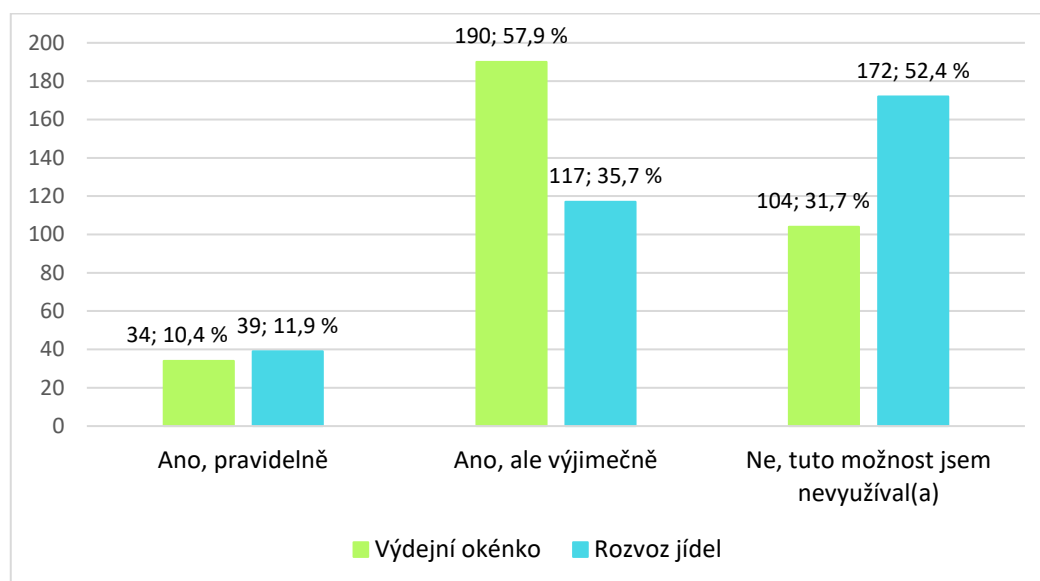
Zdroj: Vlastní zpracování

Blok s gastronomickými službami měl navíc ještě další otázky týkající se výdejního okénka a rozvozu jídel. Na otázku „**Fungovala ve Vašem okolí výdejní okénka?**“ odpovědělo 75 % dotazovaných, že bylo možné odebírat jídlo z několika okének. V okolí 20,7 % dotazovaných výdejní okénka byla, ale výběr byl minimální. 4,3 % respondentů odpovědělo, že výdejní okénka v jejich okolí nefungovala.

Na tuto otázku navazovala další: „**Využíval(a) jste tuto možnost?**“. Většina dotazovaných (57,9 %) si vyzvedávala jídla v okénku pouze výjimečně. 31,7 % tuto variantu nevyužívalo a pouze 10,4 % ji využívalo prakticky každý den. Někteří lidé této možnosti nevyužívali, jelikož restaurace či jiná stravovací zařízení téměř nenavštěvovali ani před pandemií a vařili si doma. Další častou odpovědí bylo, že lidé mají návštěvu restaurace spojenou s příjemným zážitkem a chtějí v restauraci posedět, to jim výdejní okénko neposkytlo. Pokud se v okolí respondenta výdejní okénko nenacházelo, měli respondenti uvést, zda by této možnosti využili, kdyby okénko v okolí bylo. Většina napsala, že by si pro jídlo z okénka nechodila.

Následovala otázka: „**Využíval(a) jste možnosti rozvozu jídla domů/do práce?**“. Polovina (52,4 %) dotazovaných této možnosti nevyužívala. 35,7 % respondentů rozvoz jídla užívalo, ale spíše výjimečně a 11,9 % rozvoz jídel pravidelně používá.

Graf 14: Využíval(a) jste výdejní okénko a rozvoz jídel?



Zdroj: Vlastní zpracování

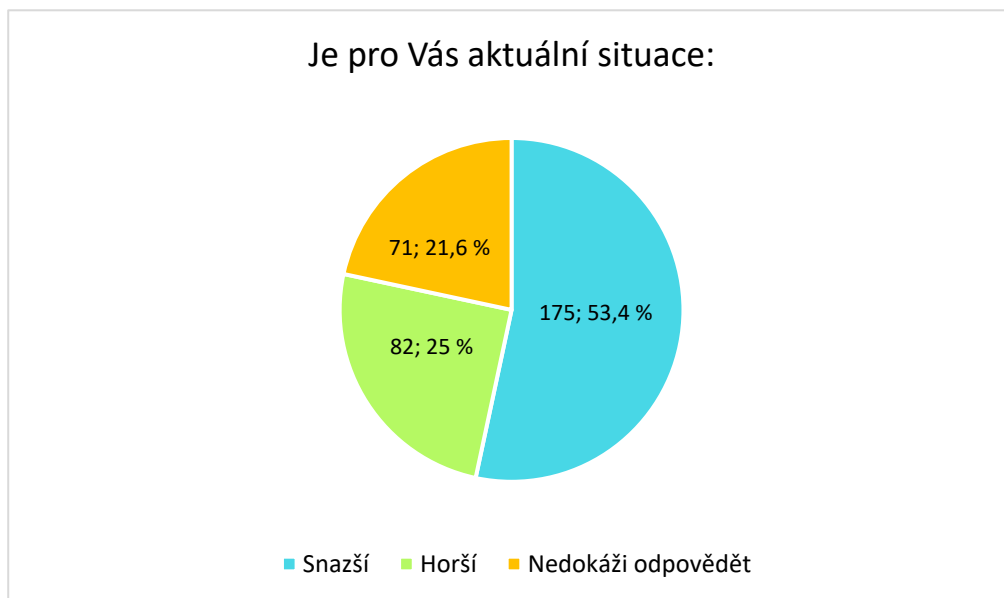
Další otázka byla opět položena pomocí Likertovy škály. „**Jak významně Vás obtěžovalo zkrácení otevírací doby gastro provozů?**“. Hodnota 1 znamenala minimálně a hodnota 5 významně. Polovina respondentů (51,5 %) zvolila hodnotu 1 a zkrácení otevírací doby jim žádné potíže nepřineslo. Pokud tyto hodnoty zprůměrujeme, vyjde hodnota 2,02, která zaujímá pozitivní postoj k nucené změně otevírací doby. 89 respondentů do gastronomických provozoven nechodilo, proto 60 z nich u této otázky zvolilo hodnotu 1 nebo 2. Pokud chtěli dotazovaní zmíněné provozovny navštívit a podpořit, zašli do restaurace v dřívějších hodinách.

Na dotaz „**Využíval(a) jste k setkávání s přáteli jiných prostor v době uzávěry provozu v gastronomických zařízeních?**“ odpovědělo 55,8 % „ano“ a 44,2 % „ne“. V případě kladné odpovědi měli respondenti uvést jaké. Nejčastějšími prostory byly označeny domovy, garáže, ulice a příroda.

„**Pokud jste v době pandemie pracoval(a) v oblasti kadeřnických či gastronomických služeb, změnil(a) jste v době pandemie zaměstnání?**“. Drtivá většina zúčastněných dotazníkového šetření v této oblasti nepracovala (92,7 %). 5,5 % se této profesi stále věnuje, 1,2 % respondentů se k původní profesi nevrátilo a 0,6 % přestalo profesi na určitý čas vykonávat, ale již se k povolání vrátilo. Respondenti v této oblasti přestali pracovat z finančních důvodů.

V poslední otázce měli respondenti určit, zda je pro ně aktuální situace snazší, přestože některá opatření stále přetrvávají. 53,4 % respondentů si na omezení postupem času zvyklo a je pro ně situace snazší, 25 % odpovědělo, že je pro ně aktuální situace horší (opatření trvají dlouho a stále se mění) a 21,6 % nedokázalo odpovědět.

Graf 15: Jak vnímáte aktuální situaci?



Zdroj: Vlastní zpracování

4.1.2 Shrnutí výsledků

Z dotazníkového šetření na úrovni spotřebitelů vyšlo najevo, že se respondentů nejvíce dotkly omezení či uzávěry v oblasti školství, kultury či prodeje nepotravinářského zboží. Našlo se i několik málo respondentů, které nic neomezovalo.

Přijatá vládní opatření byla vnímána spíše negativně. Opatření byla často označena za ukvapená a nedostatečně promyšlená. Nicméně respondenti zastávali méně negativní názor k otázce ohledně dohledatelnosti opatření. K tomu zřejmě pomohlo spuštění COVID portálu, kde byla uvedena všechna aktuálně platná opatření. V některých případech byla „proticovidová“ opatření zavedena a o pár hodin později již neplatila (např. zákaz závodního stravování). Tím vláda způsobila zmatek mezi občany a v dotazníku uvedli spíše negativní postoj k řešení covidové situace. Avšak průzkum odhalil i opatření, která byla vnímána adekvátně, např. nošení respirátorů či rušení a omezení akcí s velkým počtem lidí. Polovina respondentů si časem na omezení zvykla a aktuální situace je pro ně snazší.

Z výzkumu je patrné, že lidé důchodového věku chodili do provozoven méně nebo je přestali zcela navštěvovat. Nicméně zavedená opatření většině respondentů nevadila, a tak do provozoven chodili ve stejném rozsahu jako před pandemií.

Velká část dotazovaných byla naočkována, proto zrušení uznávání testů neovlivnilo jejich návštěvnost. Avšak tento krok vzbudil dojem, že se vláda snažila rozdělit společnost na očkované a neočkované. Podmíněný vstup do provozovny očkovaním donutil 30 % respondentů nechat se naočkovat.

75 % respondentů nemělo problém s uzávěrou kadeřnických či gastronomických provozoven a situaci se dokázali přizpůsobit. Výdejní okénka začala fungovat v okolí většiny respondentů. Na rozdíl od rozvozu jídel dotazovaní tuto formu prodeje často využívali. Zkrácení otevírací doby gastro provozů nebylo vnímáno jako překážka. Pokud respondenti chtěli podnik navštívit, přišli v dřívějších hodinách.

Téměř polovina respondentů se setkala s trvalým uzavřením zmíněných provozoven. Podobný počet dotazovaných rovněž registroval porušení vládních opatření. Ve většině případech se jednalo o nevyžadování dokladu bezinfekčnosti v době nařízení.

4.1.3 Dotazníkové šetření na úrovni podnikatelských subjektů

4.1.3.1 Průzkum v gastronomických provozovnách

Hlavním cílem tohoto dotazníku bylo zjistit dopad pandemie COVID-19 na podnikatelské subjekty. Konkrétně analyzovat spokojenost s vládními kompenzacemi a opatřeními, změny v počtu zákazníků, poklesy v tržbách atd.

Celkem bylo osloveno 496 gastro podniků – 285 restaurací, 177 kaváren, 28 bister a 6 rychlých občerstvení. I přes vysoký počet oslovených podniků se podařilo získat pouze 35 odpovědí. Několik oslovených osob na e-mail odpovědělo a slíbilo vyplnění dotazníku, avšak odpovědi nepřišly. Důvodem nevyplnění dotazníku mohl být nezáměr firem nadále řešit situaci kolem pandemie COVID-19 vzhledem k nepříznivému dopadu na tento sektor služeb.

Otázky jsou vyhodnoceny ve stejném pořadí, jako byly řazeny v dotazníku. Jedinou výjimku tvoří otázky umístěné na konci dotazníku, týkající se údajů o provozovnách. Respondent mohl uvést, zda souhlasí/nesouhlasí s neanonymním zpracováním dat.

Obecné údaje o provozovnách

Tabulka 4: Obecné údaje o gastronomických provozovnách

Typ provozovny	Restaurace	Kavárna	Bistro	Rychlé občerstvení
Počet ¹¹	15	21	7	1
Průměrný počet zaměstnanců	16	9	16	6
Průměrný počet míst k sezení	112	46	42	16

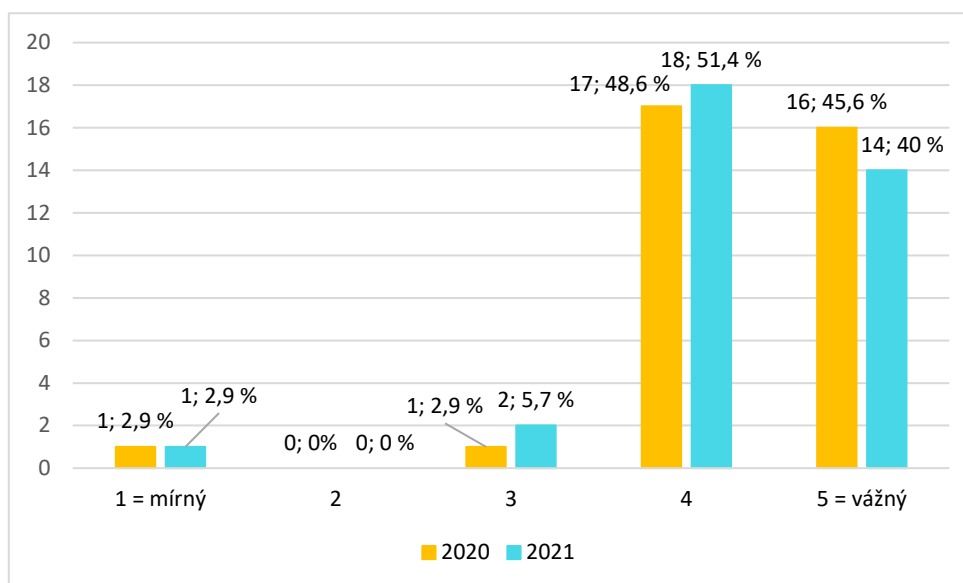
Zdroj: Vlastní zpracování

Ve výše uvedené tabulce č. 4 můžeme vidět počet jednotlivých provozoven, průměrný počet zaměstnanců a průměrný počet míst k sezení. I přes to, že bylo osloveno velké množství restaurací, bylo získáno nejvíce odpovědí od provozovatelů kaváren (21).

¹¹ U otázky „Jaký typ stravovacího zařízení provozujete?“ mohlo být zvoleno více odpovědí, jelikož řada kaváren je založena na konceptu kavárny a bistra zároveň. Z tohoto důvodu bylo získáno celkem 44 odpovědí.

V prvních dvou otázkách měli respondenti **zhodnotit celkový dopad pandemie** COVID-19 na oblast služeb poskytovaných gastronomickými provozovnami v roce 2020 a 2021. Pro hodnocení situace byla opět použita Likertova škála – hodnota 1 znamenala mírný dopad a hodnota 5 vážný dopad. Téměř všichni respondenti za rok 2020 i 2021 zvolili hodnotu 4 nebo hodnotu 5. Průměrná hodnota za rok 2020 vychází na 4,34 a 4,26 za rok 2021. Z toho tedy vyplývá, že rok 2021 hodnotili respondenti méně negativně. Vzhledem k nastaveným uzávěrám a opatřením se výsledek dal očekávat.

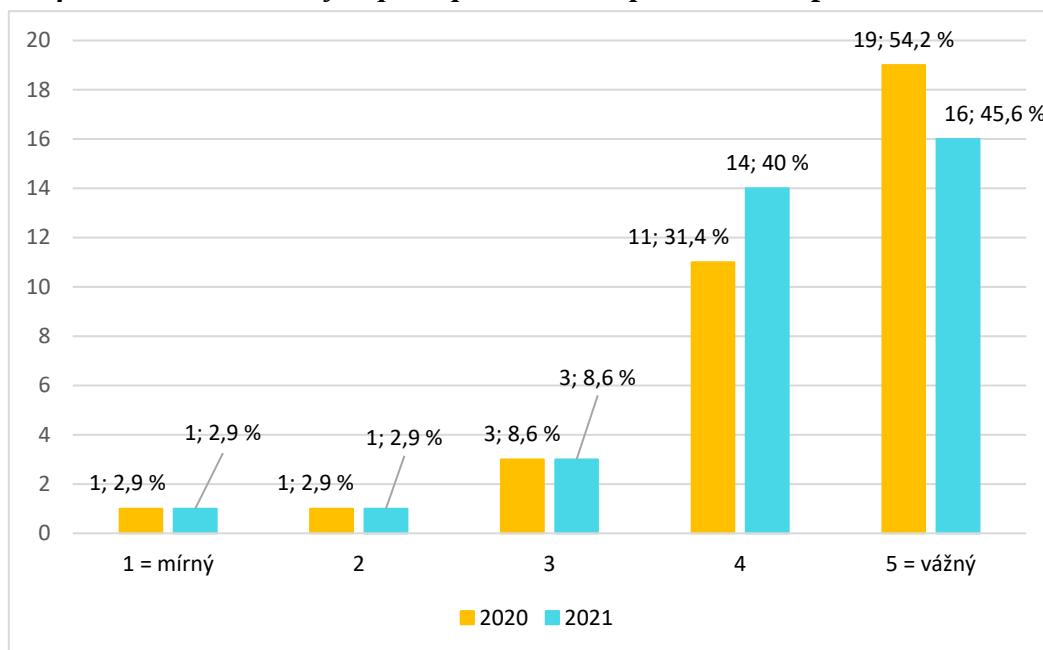
Graf 16: Hodnocení celkového dopadu pandemie na oblast služeb poskytovaných gastronomickými provozovnami (2020-2021)



Zdroj: Vlastní zpracování

Následující dvě otázky byly opět zaměřeny na **zhodnocení míry dopadu pandemie za rok 2020 a 2021**, ale tentokrát konkretizované na podnikání provozovatele. Z výsledků je patrné, že převažovala hodnota 5 (v roce 2020 54,2 % a v roce 2021 45,6 %), která znamenala velký dopad. Hodnota 1 představovala mírný dopad. Pomocí metody váženého průměru byly zjištěny hodnoty 4,31 za rok 2020 a 4,22 za rok 2021. Ve většině případech zvolili respondenti stejnou hodnotu, jak při hodnocení celkového dopadu, tak při hodnocení dopadu na jejich podnikání. Z průzkumu opět vyplývá, že rok 2021 byl hodnocen o něco lépe než rok předchozí.

Graf 17: Hodnocení míry dopadu pandemie na podnikání respondenta



Zdroj: Vlastní zpracování

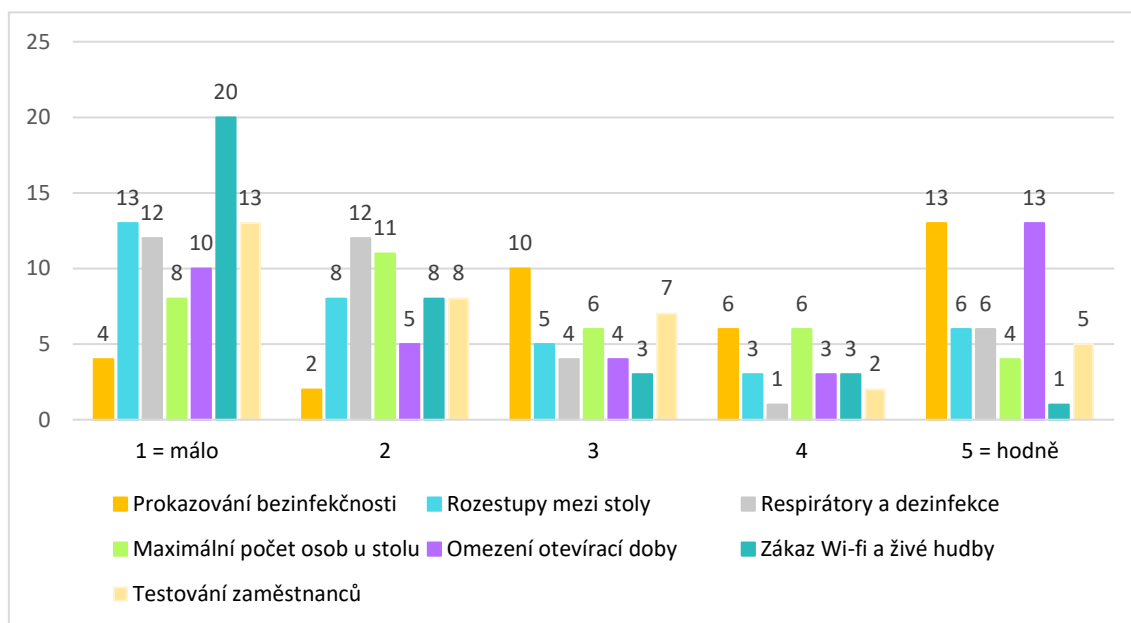
Následně byli respondenti požádáni o rozvedení odpovědi. „V roce 2021 byl dopad pandemie mírnější, protože se situace již dala předvídat, ale v roce 2020 nás pandemie zasáhla naprosto nepřípravené na situaci ze dne na den zcela zavřít hotel i restauraci (v březnu 2020 určitě více podnikatelů nemělo připravenou finanční rezervu na téměř 3 měsíce zavření a banky nebyly ochotné poskytovat překlenovací úvěry podnikatelům v gastronomii, která byla v té době označena jako "rizikový" sektor).“ odpověděl jeden dotazovaný provozovatel.

Nicméně našly se i výjimky, které dokázaly situaci využít a obrátit ke svému prospěchu. „Jako celek byl gastro obor obrovsky zasažen. Většina zavedených pořádků se za ty 2 roky pandemie velmi změnila. Mezi největšími změnami bych vyzvedl mnohem větší zapojení rozvozu a změn nákupních preferencí zákazníka. Mezi další faktory, které ovlivňují nákupní preference více než doposud, je reklama v online prostředí. Mezi největší problémy ohrožující gastro řadím velký odliv zkušených zaměstnanců do jiných oborů a zrušení EET. Toto jsou dílčí problémy, které aktuálně trápí téměř všechny (až na to EET). Naštěstí pro nás Covid znamenal obrovskou příležitost, které jsme využili a naše tržby jsme zvýšili několikanásobně, díky tomu, že jsme byli v rozvozech (systém výroby, objednávky, obaly), online prostředí a vytvářeli pozitivní firemní kulturu.“ uvedl Bc. Petr Hojdánek – majitel Bouda Burgers a provozovatel kavárny na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

Respondenti nejčastěji uváděli, že i přes otevřené výdejní okénko, byly tržby minimální. Dále zaznamenali výrazný pokles zákazníků, jelikož se lidé nemoci báli, a to mělo spolu s uzavěrami, nastavenými opatřeními a rapidním poklesem tržeb největší dopad na existenci podniků v celé gastronomii.

Následovala otázka „**Které vládní omezení Vám nejvíce komplikovalo podnikání?**“. Dotazovaní měli zhodnotit míru komplikovanosti pomocí Likertovy škály u konkrétních opatření – prokazování bezinfekčnosti, rozestupy mezi stoly, nošení respirátorů a používání dezinfekce, maximální počet osob u jednoho stolu, omezení otevírací doby, zákaz zpřístupnění připojení na Wi-fi a živé hudby a povinné testování zaměstnanců. Hodnota 1 znamenala „málo“ a hodnota 5 „hodně“. Z grafu je patrné, že zákaz zpřístupnění Wi-Fi a živé hudby obtěžoval provozovatele nejméně, hodnotu 1 zvolilo 20 respondentů (57,1 %). Naopak nejvíce ztížilo podnikání opatření o prokazování bezinfekčnosti (13; 37,2 %) a omezení otevírací doby (13; 37,1 %), které vybíraly především restaurace, jelikož mají na rozdíl od kaváren otevřeno ve večerních a nočních hodinách. Pro lepší přehlednost je tato otázka zobrazena nejen v grafu, ale i v tabulce.

Graf 18: Které vládní omezení Vám nejvíce komplikovalo podnikání?



Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 5: Které vládní omezení Vám nejvíce komplikovalo podnikání?

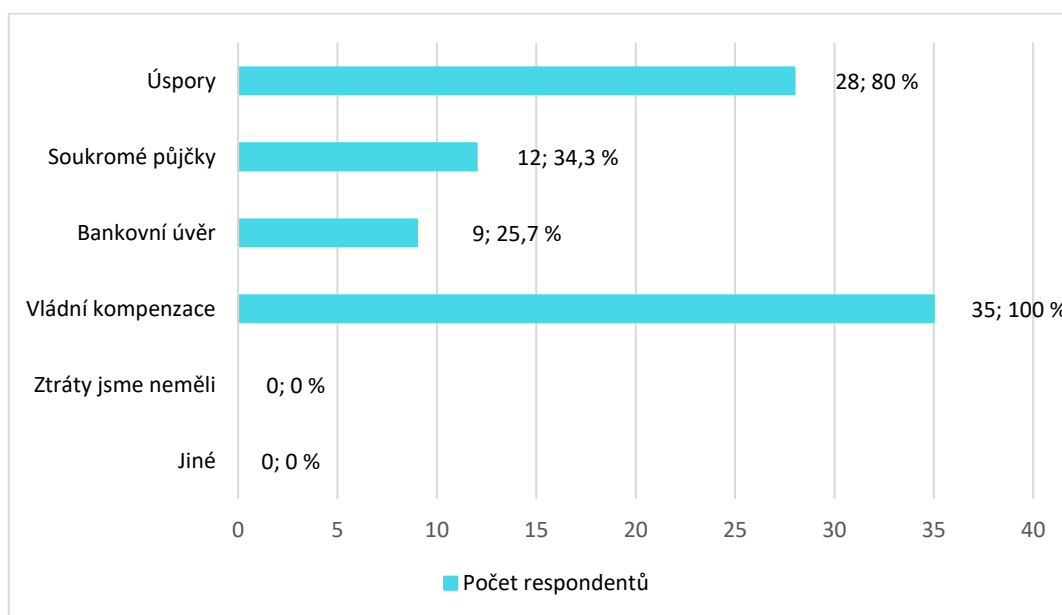
	Nejvyšší hodnota	Nejnižší hodnota	Průměrná hodnota
Prokazování bezinfekčnosti	5 (37,2 %)	2 (5,7 %)	3,63
Rozestupy mezi stoly	1 (37,1 %)	4 (8,6 %)	2,45
Respirátory a dezinfekce	1 a 2 (34,3 %)	4 (2,9 %)	2,34
Maximální počet osob u stolu	2 (31,4 %)	5 (11,4 %)	2,62
Omezení otevírací doby	5 (37,1 %)	4 (8,6 %)	3,11
Zákaz Wi-Fi a živé hudby	1 (57,1 %)	5 (2,9 %)	1,77
Testování zaměstnanců	1 (37,1 %)	4 (5,7 %)	2,37

Zdroj: Vlastní zpracování

„Jaká opatření považujete za adekvátní vzhledem k situaci?“ Na tento dotaz provozovatelé nejčastěji odpovídali, že za adekvátní opatření považovali ta preventivní – nošení respirátorů, používání dezinfekce a testování zaměstnanců. Některá omezení viz zákaz Wi-Fi a živé hudby považují za nesmyslná až „šikanující“.

Následně měli respondenti uvést, **jaké zdroje využili k pokrytí ztrát**. U této otázky bylo možné zvolit více odpovědí. Na výběr bylo z 6 možností – úspory, soukromé půjčky, bankovní úvěr, vládní kompenzace, ztráty jsme neměli a možnost jiné. Skoro všichni dotazovaní uvedli, že použili úspory (80 %). Vládní kompenzace čerpali všichni respondenti (100 %). 34,3 % zvolilo možnost „soukromé půjčky“ a 25,7 % variantu „bankovní úvěr“.

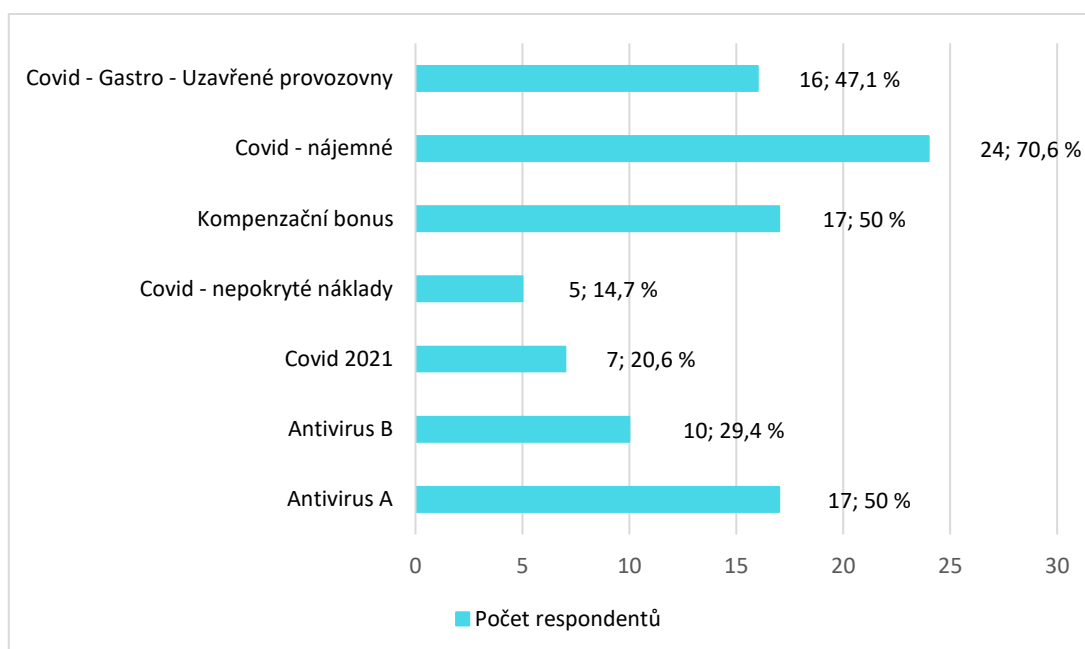
Graf 19: Jaké zdroje jste využil(a) ke kompenzaci ztrát?



Zdroje: Vlastní zpracování

V další otázce měli provozovatelé vybrat, **jaké konkrétní vládní prostředky čerpali**. 70,6 % zvolilo program Covid – nájemné, který mohli čerpat ti, kteří nemají provozovnu ve vlastnictví. 50 % čerpalo program Antivirus A určený pro zaměstnance a kompenzační bonus. Méně než polovina respondentů (47,1 %) získala program Covid – Gastro – Uzavřené provozovny.

Graf 20: Jaké konkrétní prostředky jste čerpal(a)?



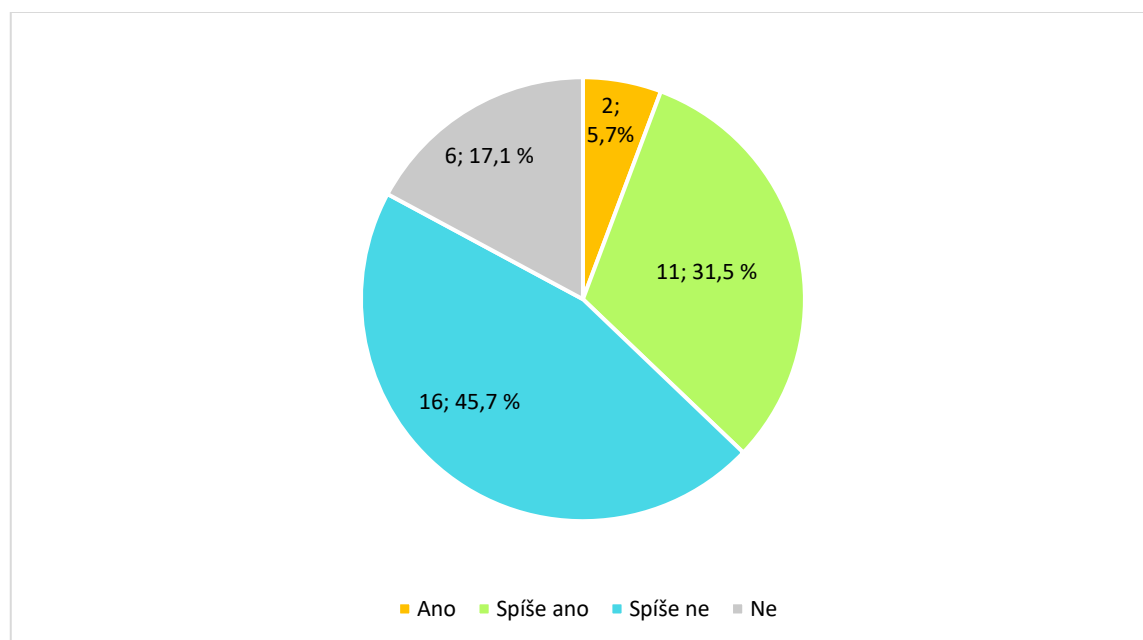
Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku, **zda byla výše vládní podpory dostatečná**, odpovídala více než polovina respondentů na Likertově škále číslem 5 (28,6 %) a 4 (34,3 %). Hodnota 1 znamenala „dostatečná“ a hodnota 5 „nedostatečná“. Průměrně respondenti hodnotili dostatečnost vládní podpory známkou 3,65.

Převážně negativní odpověď byla respondenty nejčastěji odůvodněna tím, že kompenzace byly často vypláceny s velkým zpožděním (až 6 měsíců) a toto velmi komplikovalo jejich situaci. Finanční prostředky potřebovali okamžitě. Jako další problém vnímali provozovatelé to, že kompenzace nepokryly náklady na provoz. Někteří ještě uvedli, že kompenzace v roce 2020 byly přijatelné, ale v roce 2021 kvůli nastaveným podmínkám na téměř žádné nedosáhli.

S tím také souvisí otázka, **zda byly podmínky pro čerpání nastaveny vhodně**. Nejvíce dotazovaných uvedlo, že podmínky spíše nebyly nastaveny vhodně (45,7 %). 31,5 % vybralo možnost „spíše ano“, 17,1 % odpovědělo „ne“ a 5,7 % uvedlo variantu „ano“. Z 22 respondentů, kteří vybrali možnost „spíše ne“ a „ne“, zvolilo 15 z nich v otázce týkající se dostatečnosti vládní podpory hodnotu 4 nebo 5 (nedostatečné kompenzace).

Graf 21: Byly podmínky pro čerpání nastaveny vhodně?



Zdroj: Vlastní zpracování

„Byly pro Vás informace ohledně možnosti čerpání dobře dostupné a srozumitelné?“ Pro více než polovinu respondentů byly informace dostupné - 25,7 %

respondentů odpovědělo „ano“ a „spíše ano“. Nejvíce dotazovaných vybralo variantu „spíše ne“ (37,1 %) a 11,4 % zvolilo možnost „ne“.

Pokud někdo vládní kompenzace nečerpal, měl uvést proč. V grafu č. 19 je vidět, že vládní pomoci využili všichni respondenti, proto zde nebyly získány žádné odpovědi.

„Jak velkou finanční zátěž pro Vás znamenal nákup dezinfekčních prostředků a respirátorů?“ Respondenti odpovídali pomocí Likertovy škály, hodnota 1 znamenala minimální zátěž a hodnota 5 významnou zátěž. Hodnotu 1 vybralo 22,9 % a k hodnotě 2 se přiklonilo 45,7 %. I z průměrné hodnoty (2,17) vyplývá, že většině dotazovaných pořízení těchto prostředků velkou zátěž nepřineslo. Provozovatelé nařízení ze strany vlády přijali a respektovali a nákup těchto prostředků jim nečinil potíže. To potvrdila i otázka ohledně adekvátních opatření, ve které majitelé uvedli, že smysl měla prevence (testování, dezinfekce, respirátory atd.).

„Začali jste na základě vládního nařízení o uzavření gastro podniků, provozovat výdejní okénko?“ Z tohoto průzkumu vyplývá, že více než 75 % respondentů výdejní okénko začalo provozovat (80 %). Zbýlých 20 % okénko neprovozovalo. Upřesnili, že by se jim tento způsob provozu nevyplatil z důvodu nevhodné lokality. Tento příklad uvedly i některé provozovny nacházející se ve velkých městech – Praha či Plzeň.

V následující otázce byli respondenti požádáni, aby uvedli pomocí škály 1-5, **jak tato forma prodeje kompenzovala omezení běžného provozu**. Více než polovina zvolila hodnotu 5 (56,7 %), u které bylo uvedeno, že tato forma prodeje kompenzovala běžný provoz minimálně. Hodnota 1 znamenala prakticky plnou kompenzaci. V průměru vybírali dotazovaní hodnotu 4,06. Z 22 provozovatelů, kteří vybrali hodnoty směřující k minimálním kompenzacím běžného provozu, se jednalo o 10 kavárén a 12 restaurací.

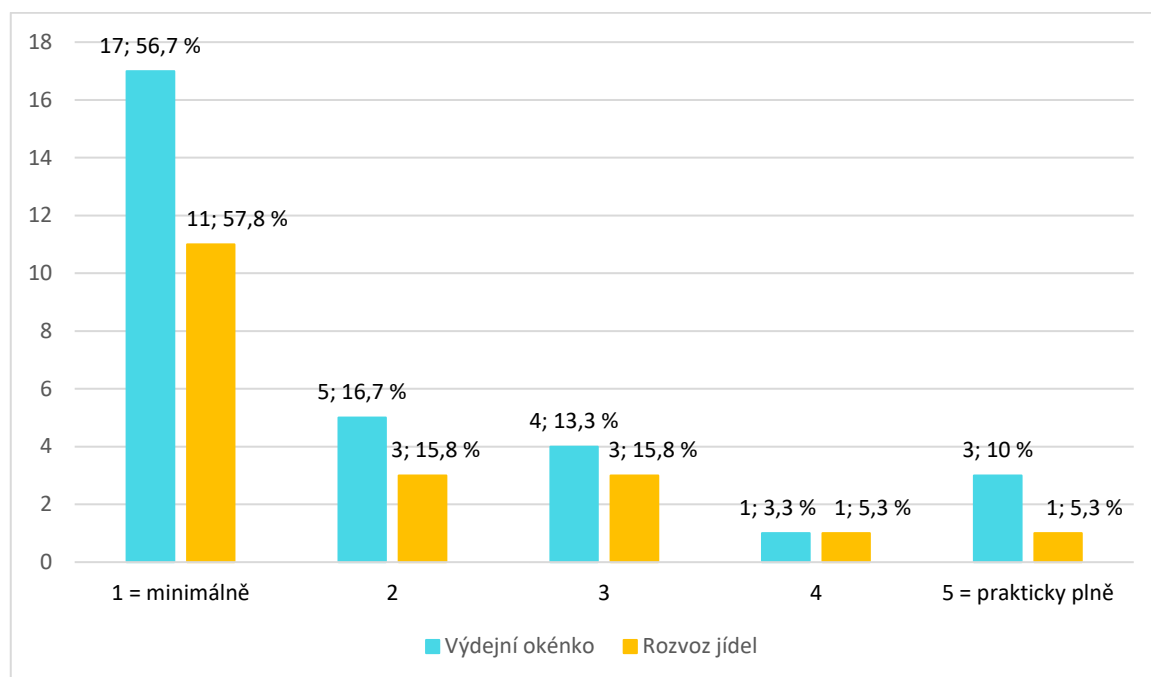
„Začali jste na základě vládního nařízení o uzavření gastro podniků, provozovat rozvoz jídel?“ U této otázky se respondenti rozdělili na dvě poloviny. 51,4 % uvedlo „ano“ a 48,6 % vybralo možnost „ne“. Možnost „ne“ volily zejména kavárny, u kterých je tento způsob prodeje nevhodný. Dalším důvodem také bylo, že pro tento způsob podnikání nebyla vhodná lokalita provozovny.

Dotazovaní měli opět uvést na škále 1-5, **jak tato forma kompenzovala běžný prodej**. 57,8 % zvolilo hodnotu 5, tato forma prodeje tedy kompenzovala běžnou formu provozu minimálně. Hodnotu 1 a 2, tedy že rozvoz jídel nahradil běžnou formu prodeje

prakticky plně vybral vždy jen 1 respondent (5,3 %). Průměrná odpověď (4,15) dosahovala podobné hodnoty jako u výdejního okénka. Respondent, který označil výdejní okénko a rozvoz jídel za dostatečnou formu prodeje, i přesto zaznamenal pokles tržeb za rok 2020 a 2021 okolo 50 %.

V níže uvedeném grafu lze vidět, jak výdejní okénko a rozvoz jídel kompenzovaly běžnou formu prodeje.

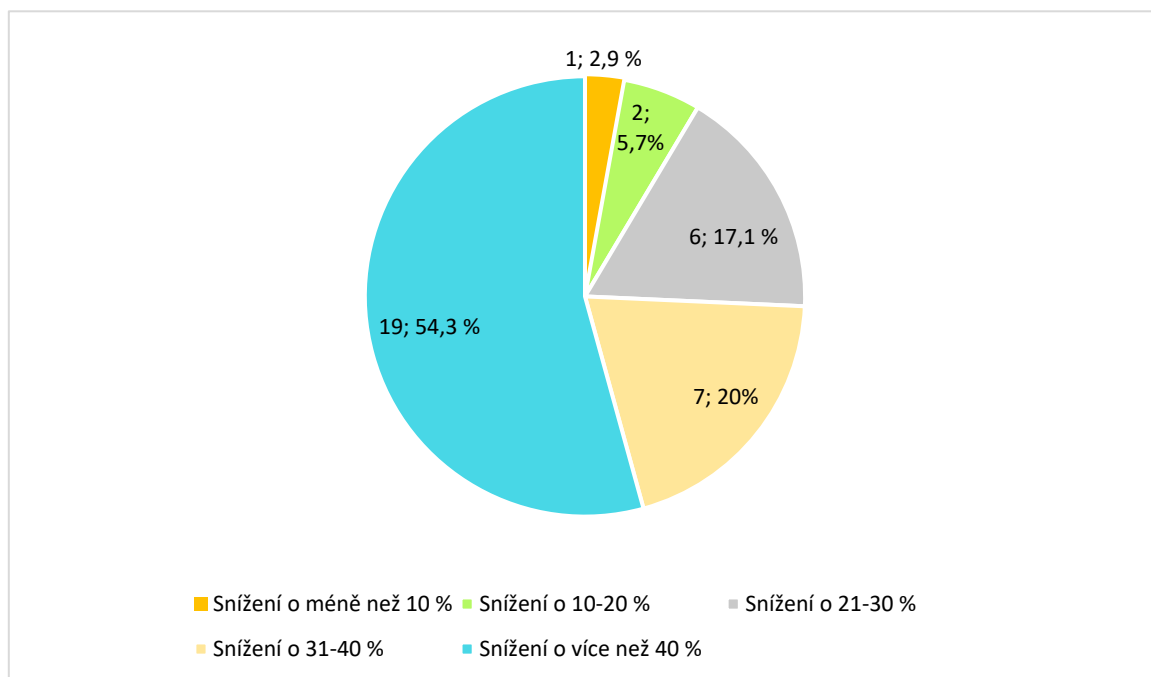
Graf 22: Jak tato forma prodeje kompenzovala omezení běžného provozu?



Zdroj: Vlastní zpracování

„Jak významně se změnil počet zákazníků v souvislosti s nastavenými omezeními?“ Více než polovina dotazovaných (54,3 %) uvedla, že se jim snížila klientela o více než 40 %. 20 % zvolilo možnost snížení o 31-40 % a 17,1 % pocítilo pokles zákazníků o 21-30 %. Pouze 2 respondenti uvedli, že se jim změnil počet zákazníků o 10–20 % a 1 respondent vybral možnost „snížení o méně než 10 %“. Provozovny, které vypožadovaly snížení pod 20 %, se nachází spíše v menších městech.

Graf 23: Jak významně se změnil počet zákazníků v souvislosti s nastavenými omezeními?

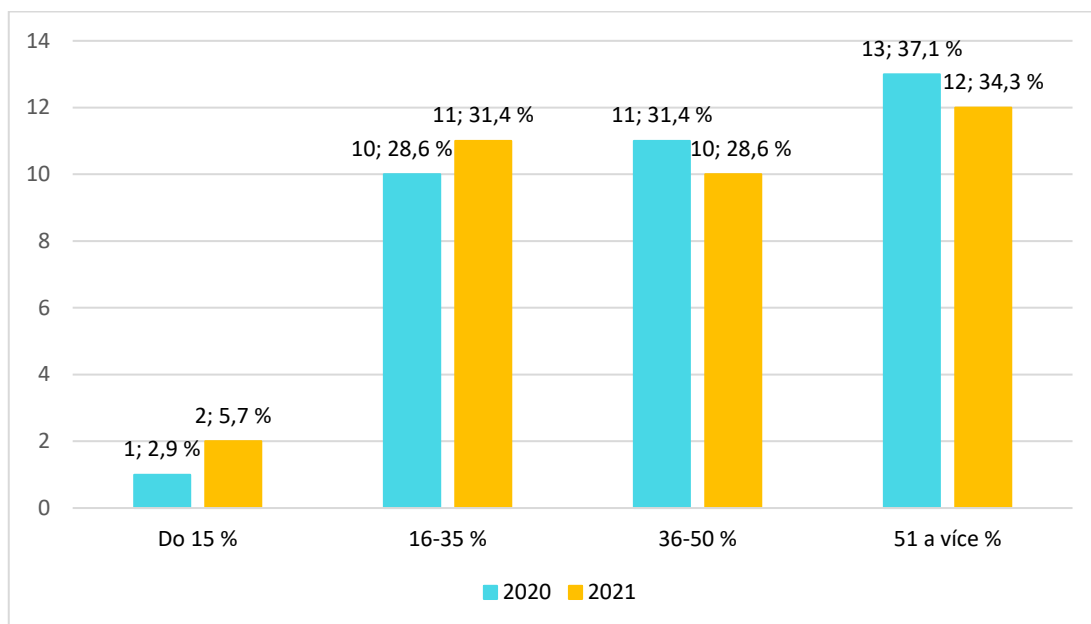


Zdroj: Vlastní zpracování

„**Měnil(a) jste ceny poskytovaných služeb v souvislosti s pandemií?**“ 40 % dotazovaných muselo ceny kvůli pandemii zvýšit. 60 % ceny nezvyšovalo, důvodem může být to, že provozovatelé nechtěli riskovat další snížení počtu zákazníků, protože lidé v souvislosti s pandemií začali více šetřit, což někteří respondenti v dotazníku uváděli.

Následně měli provozovatelé vybrat, **o kolik jim klesly v roce 2020 a 2021 tržby**. Výsledky v jednotlivých letech byly velice podobné. V roce 2020 klesly tržby o 51 a více % třinácti provozovnám (37,1 %). Pouze 1 respondent (2,9 %) zaregistroval pokles do 15 %. V roce 2021 34,3 % respondentů mělo tržby nižší o 51 a více %. 5,7 % respondentů zvolilo možnost do 15 %. 13 dotazovaných zvolilo v roce 2020 možnost snížení o 51 a více %, 10 z nich také uvedlo, že jim výdejní okénko či rozvoz kompenzovaly běžný prodej minimálně.

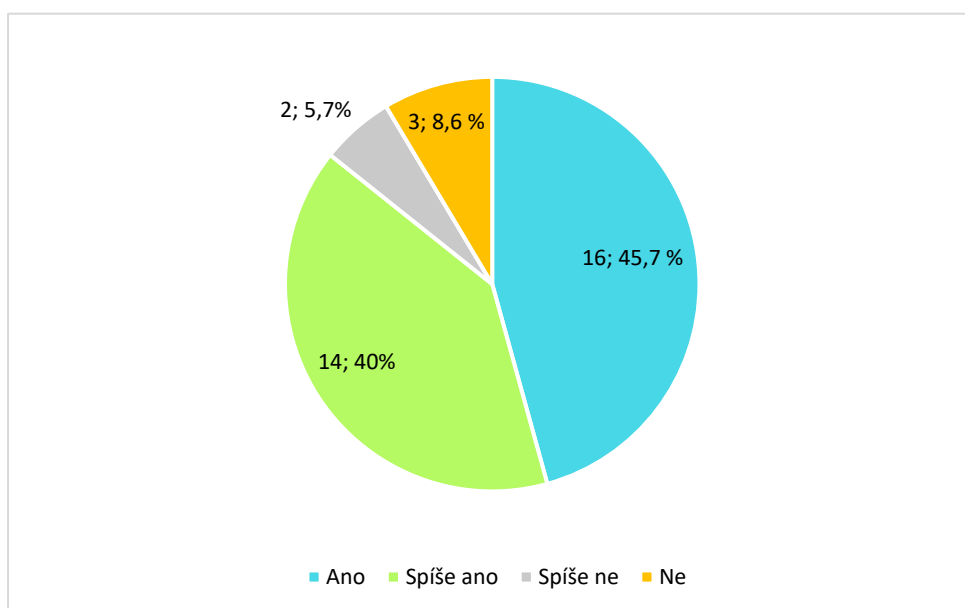
Graf 24: Jak velký pokles tržeb jste zaznamenali?



Zdroj: Vlastní zpracování

Jelikož vláda na začátku února zrušila povinnost prokazovat se očkovacím certifikátem či prodělanou nemocí (iROZHLAS, 2022), byli respondenti dotázáni, zda zaznamenali díky tomuto zrušení nárůst tržeb. 45,7 % uvedlo, že nárůst tržeb určitě zaznamenalo, 40 % zvolilo možnost „spíše ano“, malý počet odpověděl „ne“ (8,6 %) a pouze 2 respondenti (5,7 %) vybrali možnost „spíše ne“.

Graf 25: Zaznamenali jste nárůst tržeb, díky zrušení povinnosti prokazovat bezinfekčnost?

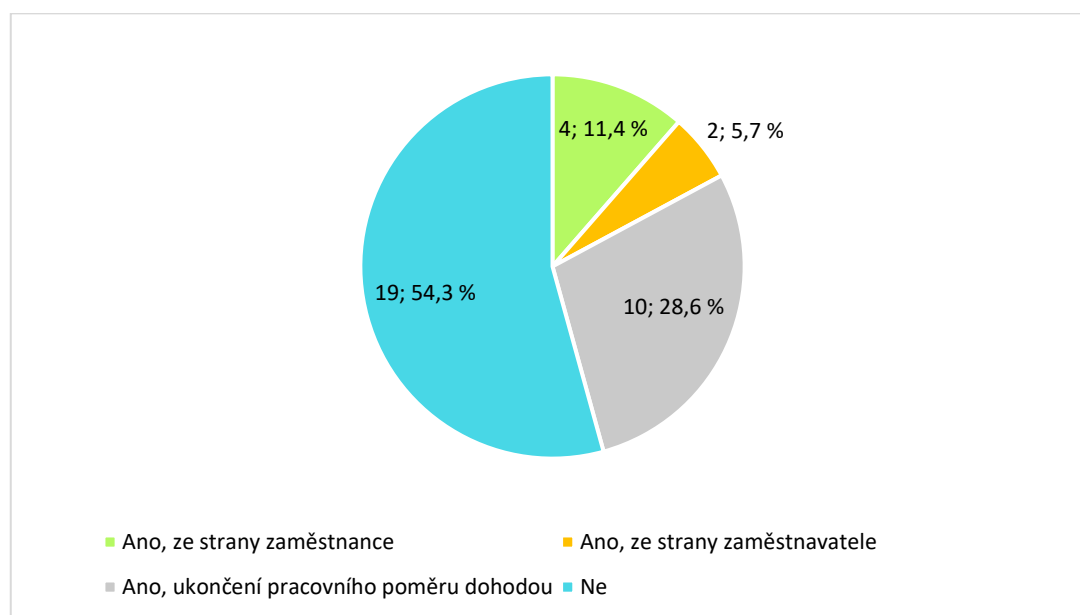


Zdroj: Vlastní zpracování

„Byl(a) jste v souvislosti s pandemií nucen(a) upravit pracovní dobu či pracovní podmínky (např. změna náplně práce, zkrácení pracovní doby, neplacené volno) u svých zaměstnanců?“ 57,1 % muselo upravit některé tyto podmínky, 11,4 % zvolilo možnost „spíše ano“, 8,6 % dotazovaných vybralo variantu „spíše ne“ a 22,9 % odpovědělo „ne“. V případě kladné odpovědi respondenti uváděli, že byli nuceni zkrátit pracovní dobu zaměstnanců, jelikož restaurace se zavíraly dříve (jak v době, kdy byl provoz restaurace možný pouze přes okénko, tak v době vládního nařízení – omezení otevírací doby). Dále docházelo ke změně náplně práce a k čerpání neplaceného volna.

„Došlo v souvislosti s pandemií k ukončení pracovního poměru s některým z Vašich zaměstnanců?“ Zde více než polovina (54,3 %) uvedla, že k ukončení pracovního poměru nedošlo. U druhé poloviny respondentů byly dány výpovědi – 28,6 % ukončilo pracovní poměr dohodou, 11,4 % přerušilo pracovní poměr ze strany zaměstnance a 5,7 % ze strany zaměstnavatele. V průměru se jednalo o ukončení pracovního poměru u 3 zaměstnanců, nejčastěji u brigádníků.

Graf 26: Došlo v souvislosti s pandemií k ukončení pracovního poměru s některým z Vašich zaměstnanců?



Zdroj: Vlastní zpracování

Následně byli respondenti dotázáni, **zda byli nuceni přistoupit k celkové uzávěře provozovny**. V otázce bylo upřesněno, že se v tomto případě nejedná o nařízené vládní opatření – uzávěru podniků. 25 respondentů (71,4 %) uvedlo, že nemuselo přistoupit k jiné uzávěře a 28,6 % (10 respondentů) tuto uzávěru muselo uskutečnit.

V případě kladné odpovědi měli provozovatelé těchto zařízení doplnit, **na jak dlouhou dobu museli provozovnu z těchto důvodů uzavřít**. 40 % respondentů zvolilo možnost „do 5 týdnů“, dalších 40 % odpovědělo „16 a více týdnů“ a 20 % vybralo variantu „6-9 týdnů“. V případě uzávěry do 5 týdnů byla hlavním důvodem obava z nákazy hostů i zaměstnanců. V dané době nebyla známa skutečná nakažlivost viru. 1 provozovna uvedla, že uzavřela restauraci z důvodu finančních problémů, které později vedly k úplnému ukončení provozu. Další kavárna měla zavřeno z důvodu nedostatku zákazníků.

Následně dotazovaní měli uvést, **zda provoz po ukončení uzávěry (zde byla myšlena uzávěra z důvodu vládních opatření) obnovili v plném rozsahu či nikoliv**. 68,7 % provozovatelů obnovilo provoz ve stejném měřítku jako před pandemií, 25,7 % otevřelo v menším rozsahu a 5,6 % již podnikání v této oblasti neobnovilo. Otevření v menším rozsahu se projevovalo např. snížením sortimentu a důvodem byl pomalý náběh zákazníků.

Graf 27: Obnovení provozu po uzávěře

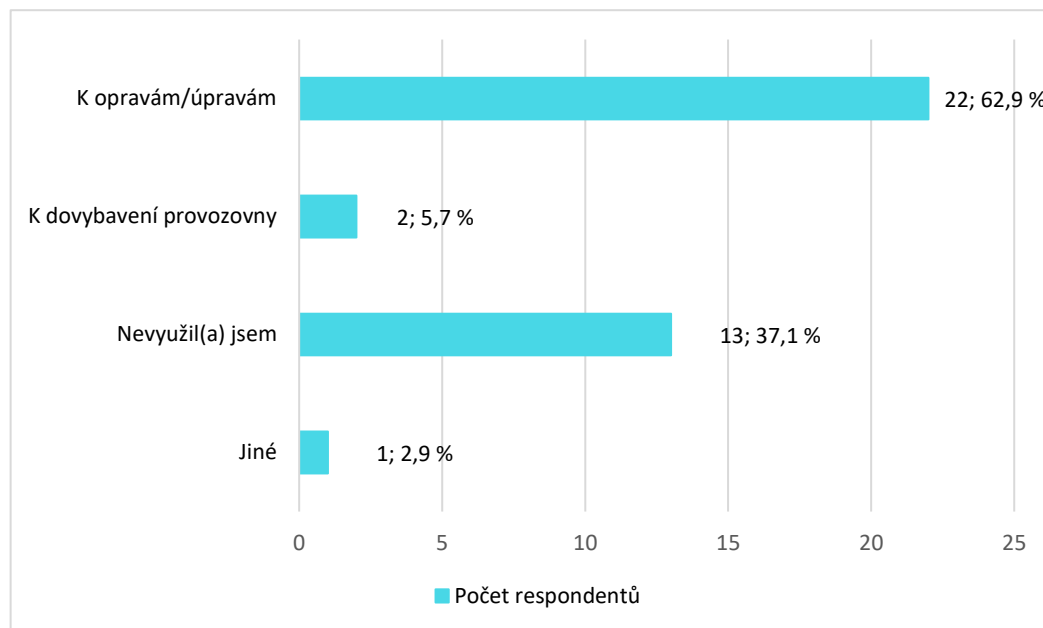


Zdroj: Vlastní zpracování

„Plánoval(a) jste určité změny provozovny a pandemie Vám je překazila?“
60 % respondentů tyto změny plánovalo. Nejčastěji se jednalo o investice do nového vybavení, modernizaci a rekonstrukci. 40 % zvolilo možnost „ne“.

„Využil(a) jste naopak omezení provozu k určitým změnám provozovny?“
 62,9 % využilo dobu pandemie k menším opravám či úpravám. 37,1 % žádné změny v této oblasti neuskutečnilo. 5,7 % dovybavilo svou provozovnu a 1 respondent (2,9 %) zvolil možnost „jiné“. Již výše zmiňovaný majitel Bouda Burgers otevřel během pandemie dvě nové pobočky, jednu kompletně zrenovoval a navýšil kapacity. Dotazovaný mohl vybrat více odpovědí.

Graf 28: Využil(a) jste naopak omezení provozu k určitým změnám provozovny?



Zdroj: Vlastní zpracování

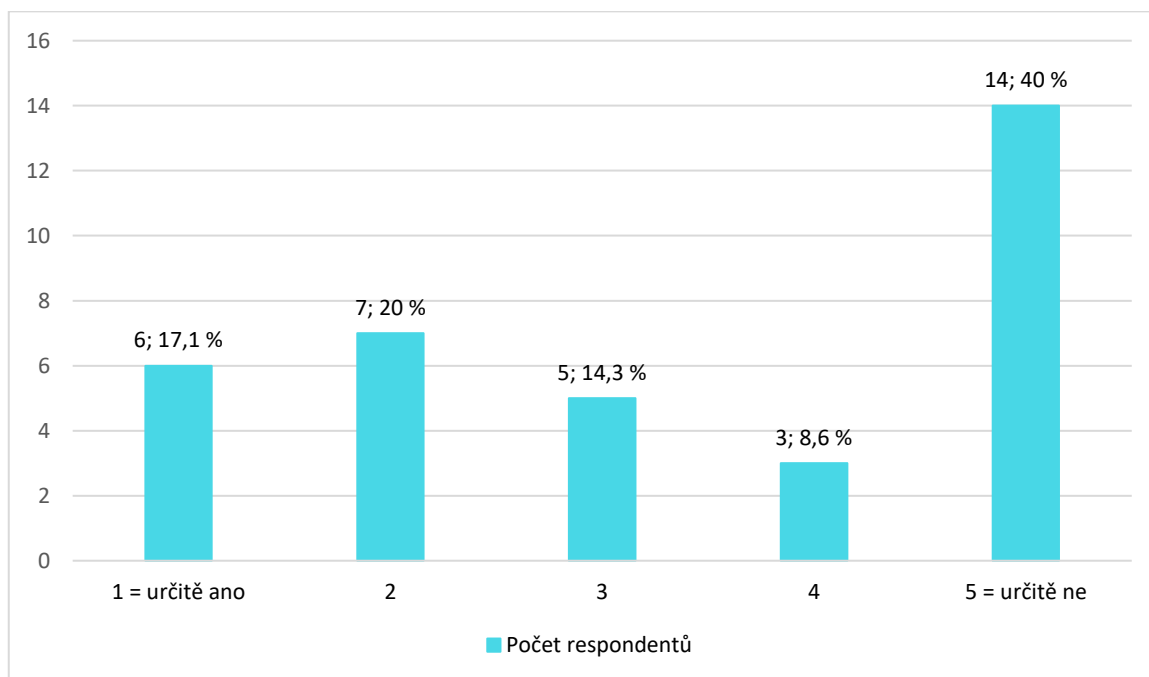
Na otevřenou otázku **„Najdete určité pozitivní aspekty, které pandemie přinesla?“** většinou respondenti napsali, že jim pandemie vše vzala. Nicméně našly se i výjimky, které označily za pozitivní aspekt více volného času, odpočinku a loajalitu zaměstnanců.

Předposlední otázka v tomto dotazníku se týkala náročnosti situace v letech 2020 a 2021. Pro 60 % dotazovaných byla situace obtížnější v roce 2020. Odpověď byla nejčastěji odůvodněna tím, že ze začátku pandemie nikdo nevěděl, co bude, proto provozovatelé nemohli naplánovat další kroky. Podniky často na tuto situaci nebyly připraveny – neměly velkou finanční rezervu. Rok 2021 vybralo 40 %. Svou odpověď okomentovali nejčastěji tím, že pandemie trvala již dlouhou dobu, docházela jim finanční rezerva, což narušilo i psychiku provozovatelů.

„Cítíte se být lépe připravenými na případné další uzávěry?“ V této poslední otázce měli respondenti ohodnotit připravenost na škále 1-5 (1 = určitě ano, 5 = určitě

ne). 40 % dotazovaných si nemyslí, že je připraveno na další uzávěry. Z průměrné hodnoty (3,34) můžeme usoudit, že i tak se dotazovaní přiklonili spíše k negativnímu postoji. Většina respondentů zřejmě ještě nestihla nahromadit dostatečnou finanční rezervu, proto by byly případné další uzávěry devastující.

Graf 29: Cítíte se být lépe připravenými na případné další uzávěry?



Zdroj: Vlastní zpracování

4.1.3.2 Průzkum v kadeřnických provozovnách

Hlavním cílem tohoto dotazníku bylo zjistit postoj podnikatelů k situaci spojené s pandemií COVID-19 - spokojenost s vládními kompenzacemi a opatřeními, změny v počtu zákazníků, poklesy v tržbách atd.

Celkem bylo osloveno 260 provozoven. Podařilo se získat pouze 31 odpovědí, ale vzhledem k počtu rozeslaných dotazníků byla návratnost vyšší než u dotazníku pro gastronomické provozovny. Návratnost dotazníků pro kadeřnictví byla 11,92 %, kdežto u dotazníků pro gastro provozy pouze 7,06 %. Několik oslovených osob na facebookovou zprávu odpovědělo a slíbilo vyplnění dotazníku, avšak stejně jako u gastronomických provozoven odpovědi nedorazily. U kadeřnických služeb byla odezva přes facebookové stránky větší. Důvodem může být, že v dnešní době kadeřnictví využívají sociální síť Facebook poměrně intenzivně, a to hlavně k objednávání zákazníků a sdílení fotografií své práce.

Otázky jsou vyhodnoceny ve stejném pořadí, jako byly řazeny v dotazníku. Jedinou výjimku tvoří otázky, které byly umístěny na konci dotazníku, týkající se údajů o provozovnách. Respondent v závěru mohl uvést, zda souhlasí/nesouhlasí s neanonymním zpracováním dat.

Obecné údaje o provozovnách

Tabulka 6: Obecné údaje o kadeřnických provozovnách

Právní forma podnikání	Fyzická osoba	Právnícká osoba
Počet odpovědí	27	4
Průměrná velikost provozovny	28 m ²	128 m ²
Průměrný počet zaměstnanců	4	23

Zdroj: Vlastní zpracování

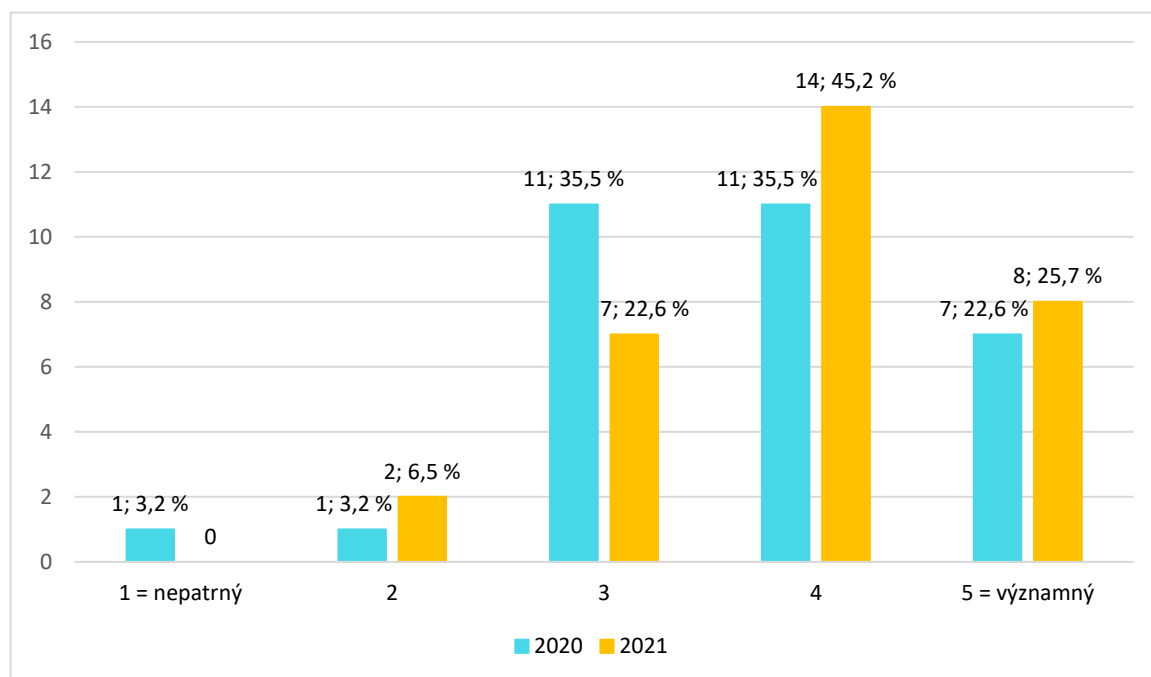
Jak můžeme vidět ve výše uvedené tabulce č. 6, nejvíce odpovědí bylo získáno od fyzických osob. Až na pár výjimek pracují podnikatelé s touto právní formou podnikání bez zaměstnanců. Tato forma podnikání je pro kadeřnické provozovny typičtější z důvodu menší administrativy a jednoduššího vedení účetní agendy (Dufka, 2016).

V prvních dvou otázkách měli poskytovatelé těchto služeb **zhodnotit na škále 1-5 celkový dopad pandemie COVID-19 na oblast služeb za rok 2020 a 2021**. Hodnota 1 znamenala nepatrný dopad a hodnota 5 dopad významný.

V roce 2020 byl podle respondentů dopad pandemie na oblast kadeřnických služeb ve srovnání s rokem 2021 méně vážný. 35,5 % dotazovaných zvolilo hodnotu 3 a 4. Metodou váženého průměru vychází hodnota na 3,71.

Za rok 2021 převládala hodnota 4 (45,2 %), průměrně hodnota 3,9. Dopad na kadeřnické služby byl tedy významnější v roce 2021. Tuto skutečnost potvrzuje i odpověď respondenta: „V roce 2020, konkrétně 3.měsíc, bylo zastavení provozování služeb nečekané, ale dalo se ustát, v roce 2021 už byla situace očekávaná, ale o to náročnější, nesměli jsme pracovat, ale z kompenzací jsme museli odvádět nemalé sociální a zdravotní pojištění. I odchod klientely, která si zajistila služby po svém, byl po otevření služeb a následných požadovaných opatřeních velmi znát.“.

Graf 30: Hodnocení celkového dopadu pandemie na oblast služeb poskytovaných kadeřnickými provozovnami (2020-2021)



Zdroj: Vlastní zpracování

Následně měli respondenti na škále 1-5 **ohodnotit dopad pandemie na jejich podnikání**. Hodnota 1 znamenala nepatrný dopad a hodnota 5 dopad významný.

V roce 2020 získala největší počet odpovědí hodnota 4 (38,7 %) – dopad tedy považují za významný. 8 respondentů (25,8 %) zvolilo hodnotu 5 a 19,3 % dotazovaných

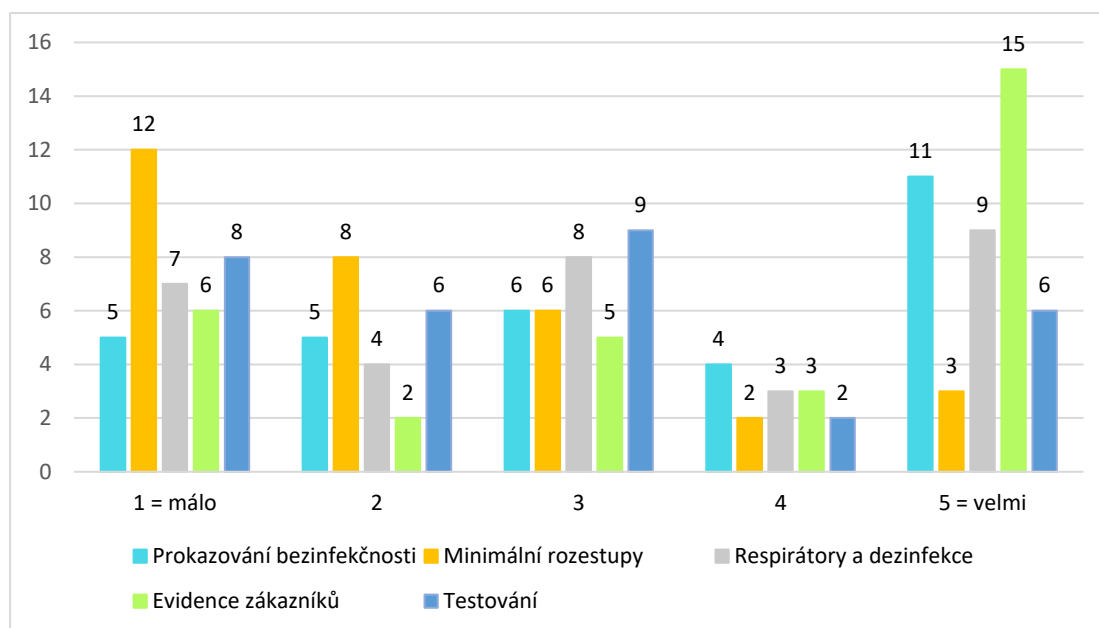
hodnotu 3. Kladné hodnocení (1 a 2) vybralo 6,5 % a 9,7 % respondentů. Získané hodnoty vyšly v průměru na 3,67.

Nejvíce provozovatelů volilo hodnotu 4 (45,2 %) a hodnotu 5 (22,5 %). Hodnotu 3 uvedlo 12,9 % respondentů a hodnoty 1 a 2 stejný počet provozovatelů (9,7 %). Průměrné hodnocení uvedené u této otázky bylo 3,61. Hodnocení roku 2021 bylo tedy nepatrně méně negativní.

Poskytovatelé těchto služeb odpověděli, že dopad byl významný, zejména z důvodu dlouhodobé uzávěry provozoven. Po znovuotevření provozoven přetrvával strach zákazníků z nákazy. *Lidé často rušili termíny ze dne na den, někdy i z hodiny na hodinu a poté nebylo možné místo obsadit.* Důvodem bylo, že lidé stále častěji stávali COVID pozitivními, a tak museli návštěvy v kadeřnickém salónu rušit.

„Které vládní omezení Vám nejvíce komplikovalo podnikání?“ Na škále 1-5 měli respondenti uvést míru komplikovanosti u jednotlivých opatření – prokazování bezinfekčnosti, minimální rozestupy mezi zákazníky, nošení respirátorů a používání dezinfekce, evidence zákazníků pro potřeby případného epidemiologického šetření a povinné testování zaměstnanců či OSVČ. Z grafu je patrné, že podnikání komplikovala nejvíce nutnost evidovat zákazníky, prokazování bezinfekčnosti a nošení respirátorů a používání dezinfekce. Naopak minimální rozestupy mezi zákazníky a testování zaměstnanců či OSVČ provozovatele neobtěžovaly vůbec.

Graf 31: Které vládní omezení Vám komplikovalo podnikání?



Zdroj: Vlastní zpracování

Tabulka 7: Které vládní omezení Vám komplikovalo podnikání?

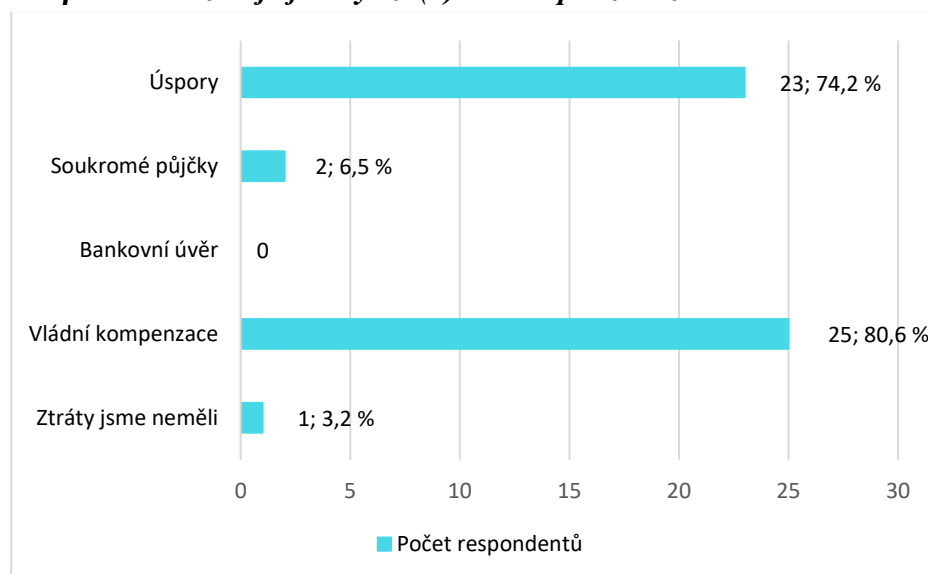
	Nejvyšší hodnota	Nejnižší hodnota	Průměrná hodnota
Prokazování bezinfekčnosti	5 (35,5 %)	4 (12,9 %)	3,35
Minimální rozestupy	1 (38,7 %)	4 (6,5 %)	2,23
Respirátory a dezinfekce	5 (29 %)	4 (9,7 %)	3,09
Evidence zákazníků	5 (48,4 %)	2 (6,5 %)	3,61
Testování	3 (29 %)	4 (6,5 %)	2,74

Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku „**Jaké opatření považujete za adekvátní vzhledem k situaci?**“ většina respondentů napsala nošení respirátorů a zvýšené dezinfikování (dezinfikování běžně probíhalo i před pandemií). U některých odpovědí se objevilo i testování zaměstnanců.

„**Jaké zdroje jste využil(a) ke kompenzaci ztrát?**“ Nejčastěji provozovatelé vybírali možnost „vládní kompenzace“ (80,6 %) a „úspory“ (74,2 %). Pouze 6,5 % respondentů muselo využít soukromých půjček. Jeden dotazovaný (3,2 %) uvedl, že ztráty neměl. V dalších otázkách přiznal, že pracoval „načerno“.

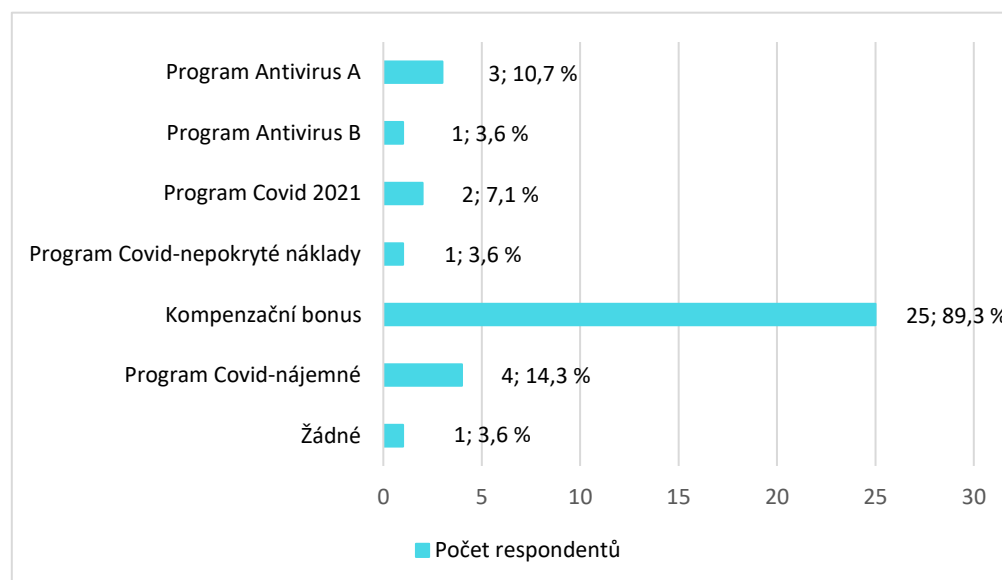
Graf 32: Jaké zdroje jste využil(a) ke kompenzaci ztrát?



Zdroj: Vlastní zpracování

„**Jaké konkrétní prostředky jste čerpal(a)?**“ U doplňující otázky byl nejčastěji uveden kompenzační bonus (89,3 %). 4 respondenti (14,3 %) čerpali program Covid – nájemné, 10,7 % program Antivirus A a 7,1 % program Covid 2021. 3,6 % čerpalo Antivirus B a program Covid – nepokryté náklady. Provozovna, která pracovala „načerno“ nevyužila žádné kompenzace.

Graf 33: Jaké kompenzace jste čerpal(a)?



Zdroj: Vlastní zpracování

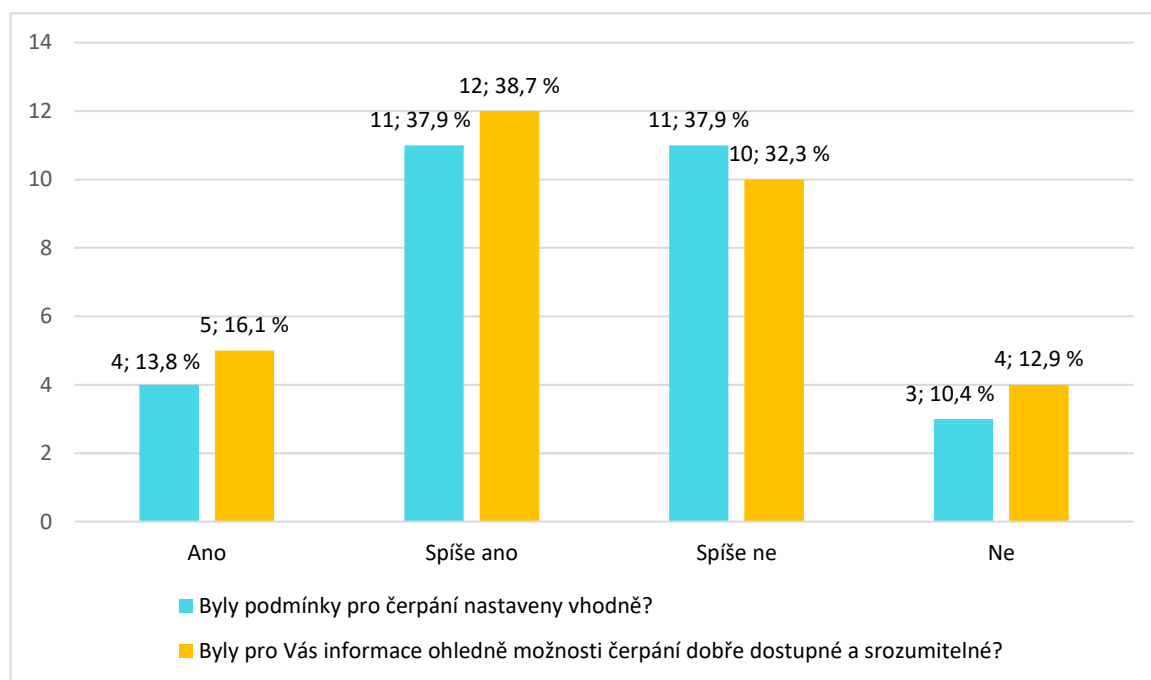
„**Byla výše vládní podpory dostatečná?**“ Na Likertově škále hodnota 1 znamenala „dostatečná“ a hodnota 5 „nedostatečná“. Respondenti nejčastěji zvolili hodnotu 3

(46,4 %). Průměrné hodnocení bylo uvedeno na 3,10. Někteří odpovídali, že kompenzace dostatečné byly. Ostatní psali, že kompenzace nepokryly veškeré náklady.

„Byly podmínky pro čerpání nastaveny vhodně?“ 37,9 % provozovatelů zvolilo možnost „spíše ano“ a 13,8 % „ano“. 37,9 % dotazovaných odpovědělo „spíše ne“ a 10,4 % nepovažovalo podmínky za vhodně nastavené. Někteří provozovatelé psali, že kompenzace byly nastavené tak, že na ně v roce 2021 již nedosáhli.

„Byly pro Vás informace ohledně možností čerpání dobře dostupné a srozumitelné?“ Odpovědi byly velice podobné jako u předchozí otázky. Možnost „ano“ zvolilo 16,1 % a „spíše ano“ 38,7 %. 32,3 % spíše nepovažovalo informace ohledně čerpání kompenzací dostupné a srozumitelné. 12,9 % vybralo variantu „ne“.

Graf 34: Vyhodnocení podmínek pro čerpání kompenzací a dostupnosti informací



Zdroj: Vlastní zpracování

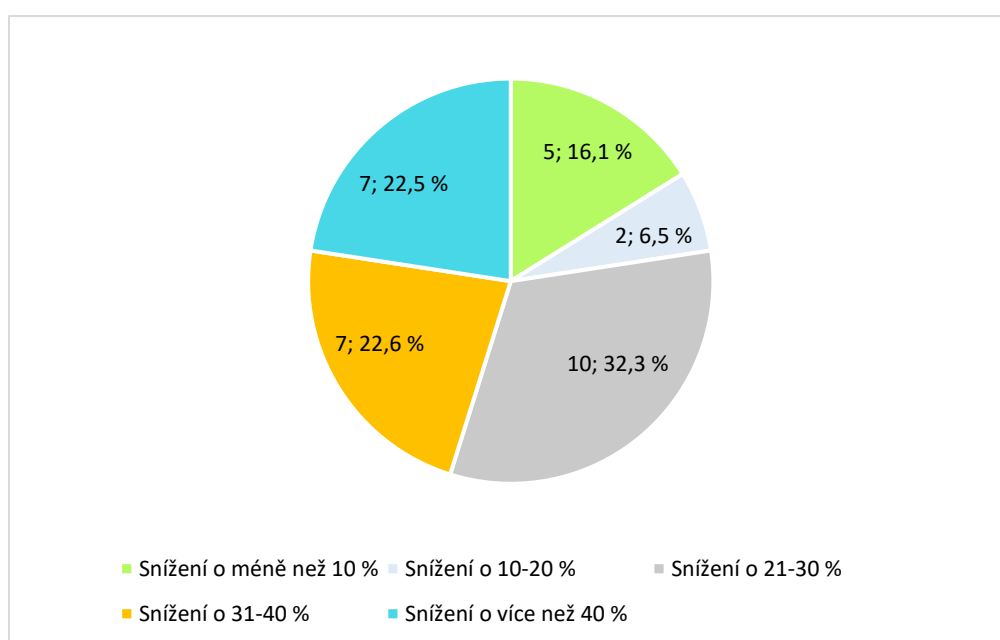
Pokud respondenti kompenzace nevyužili, měli uvést proč. Bohužel žádný z dotazovaných na tuto otázku neodpověděl, i přes to, že všichni vládní kompenzace nevyužili.

„Jak velkou finanční zátěž pro Vás znamenal nákup dezinfekčních prostředků a respirátorů?“ Na škále 1-5 (1 = minimální, 5 = významná) převažovala hodnota 3 (38,7 %). Průměrné hodnocení odpovídá hodnotě 2,41. Dezinfikování bylo v kadeřnických službách běžné již před pandemií. Výzkumu se zúčastnili hlavně ti, kteří

pracují bez zaměstnanců, proto nakupovali respirátory pouze pro sebe. Z těchto důvodů byla částka za nákupy spíše zanedbatelná.

„Jak významně se změnil počet zákazníků v souvislosti s nastavenými omezeními?“ Největší část respondentů označila pokles zákazníků za značný. 22,6 % respondentů vybralo možnost „snížení o více než 40 %“ a „snížení o 31-40 %“. Největší zastoupení (32,3 %) měla varianta „snížení o 21-30 %“. Pouze několik málo dotazovaných (16,1 %) registrovalo pokles menší než 10 %. 2 respondenti (6,5 %) uvedli snížení o 10-20 %.

Graf 35: Jak významně se změnil počet zákazníků v souvislosti s nastavenými omezeními?



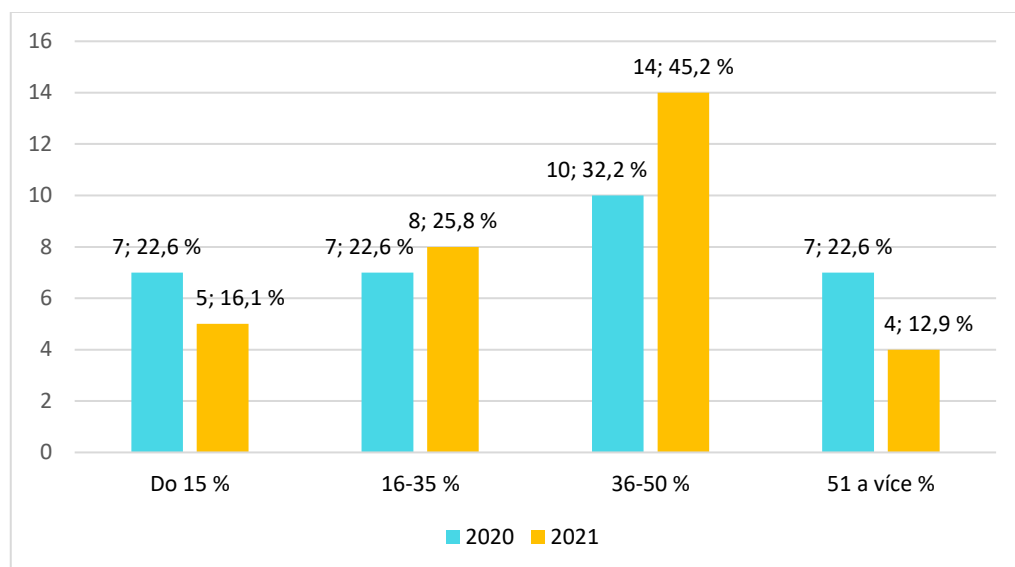
Zdroj: Vlastní zpracování

„Měnil(a) jste ceny poskytovaných služeb v souvislosti s pandemií?“ Více než polovina respondentů (54,8 %) musela ceny zvýšit. Jedním z důvodů bylo dle dotazovaných zdražování cen kadeřnických produktů. Naopak 45,2 % nechalo ceny na stejné výši.

Dotazovaní měli uvést, **jak velký pokles tržeb v jednotlivých letech zaznamenali**. V obou letech převažoval pokles od 36 do 50 %. V roce 2020 se jednalo o 32,2 % respondentů a v roce 2021 o 45,2 %. Zbylé varianty (snížení do 15 %, 16–35 %, 51 a více %) vybral v roce 2020 stejný počet provozovatelů (22,6 %). Za rok 2021 bylo druhou nejčastější odpovědí snížení od 16 do 35 % (25,8 %). Naopak pouze malý počet (12,9 %) zvolil snížení od 51 a více %. 14 provozovatelům se snížení počtu zákazníků o

31 a více % projevilo na tržbách. 10 z nich zaznamenalo v obou letech pokles minimálně o více než 36 %.

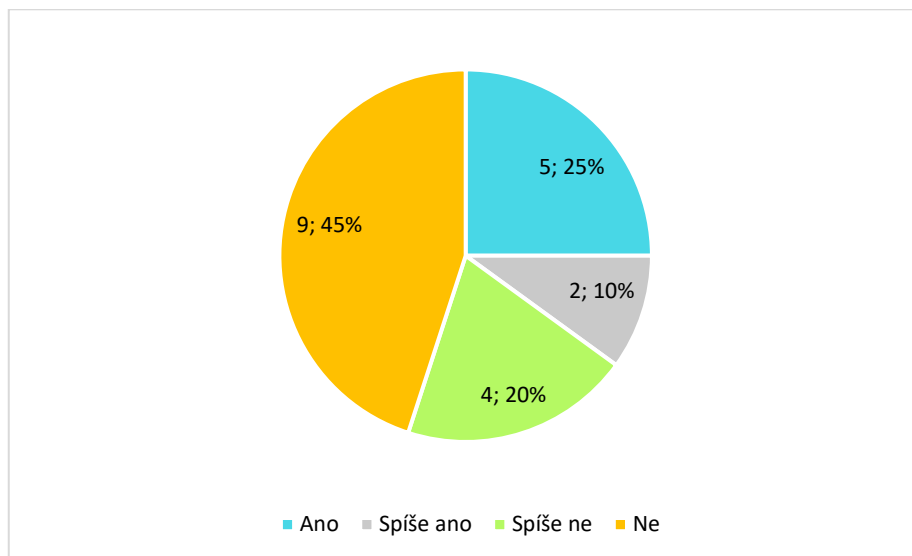
Graf 36: Jak velký pokles tržeb jste zaznamenali? (2020–2021)



Zdroj: Vlastní zpracování

„Byl(a) jste v souvislosti s pandemií nucen(a) upravit pracovní podmínky u svých zaměstnanců?“ V případě, že respondenti pracovali bez zaměstnanců, měli tuto otázku přeskočit. 45 % provozoven nemuselo měnit pracovní podmínky. 20 % pracovní podmínky upravilo, ale pouze v malé míře. Možnost „spíše ano“ zvolily 2 provozovny (10 %). 5 provozovatelů (25 %) bylo nuceno upravit pracovní podmínky u svých zaměstnanců. V případě změny se jednalo o zkrácení pracovní doby – někteří měli méně klientů.

Graf 37: Měnil(a) jste v souvislosti s pandemií pracovní podmínky u svých zaměstnanců?



Zdroj: Vlastní zpracování

Dále měli dotazovaní uvést, **zda byli nuceni ukončit pracovní poměr s některým zaměstnancem**. Převažující odpovědí byla možnost „ne“ (78,9 %). Pouze 3 respondenti museli spolupráci se zaměstnanci ukončit. 1 respondent ukončil pracovní poměr dohodou. Druhá provozovna přistoupila k výpovědi ze strany zaměstnavatele a třetí ze strany zaměstnance. U dvou respondentů se jednalo o jednoho zaměstnance a u třetího o 5 zaměstnanců, kteří ukončili pracovní poměr dohodou.

„**Byl(a) jste nucen(a) přistoupit k celkové uzávěře provozovny?**“ V otázce bylo upřesněno, že se v tomto případě nejedná o nařízené vládní opatření – uzávěru podniků. Pouze 25,8 % (8 respondentů) bylo donuceno k tomuto kroku.

V případě kladné odpovědi měli provozovny uvést, na jak dlouhou dobu. 50 % uzavřelo na 16 a více týdnů, 37,5 % na 10–15 týdnů a 12,5 % do 5 týdnů. Nejčastějším důvodem uzávěry byla nemoc kadeřnických pracovníků.

Následně měly provozovny sdělit, **zda provoz po ukončení uzávěry (zde byla myšlena uzávěra z důvodu vládních opatření) obnovili v plném rozsahu či nikoliv**. Výsledky průzkumu potvrdily, že 74,2 % provozoven již pracuje v plném rozsahu. Naopak 25,8 % prozatím obnovilo podnikání v menším rozsahu. Následně byli respondenti vyzváni k bližšímu komentáři. Nejčastějším důvodem obnovení provozu v menším rozsahu byl úbytek zákazníků. Někteří ještě uvedli, že po ukončení uzávěry se snažili poskytovat ještě lepší servis.

„Plánoval(a) jste určité změny provozovny a pandemie Vám je překazila?“ U kadeřnických provozoven převažovala odpověď „ne“ (83,9 %). 16,1 % změny plánovalo a jednalo se o rekonstrukce či modernizace.

„Využil(a) jste naopak omezení provozu k určitým změnám provozovny?“ Nejvíce odpovědí patřilo odpovědi „nevyužil(a) jsem“ (67,7 %). Naopak 25,8 % zrealizovalo ve své provozovně opravy či úpravy. 1 respondent využil „volný čas“ k dovybavení provozovny. Další dotazovaný zvolil vlastní odpověď, a to, že uzávěru využil k úklidu.

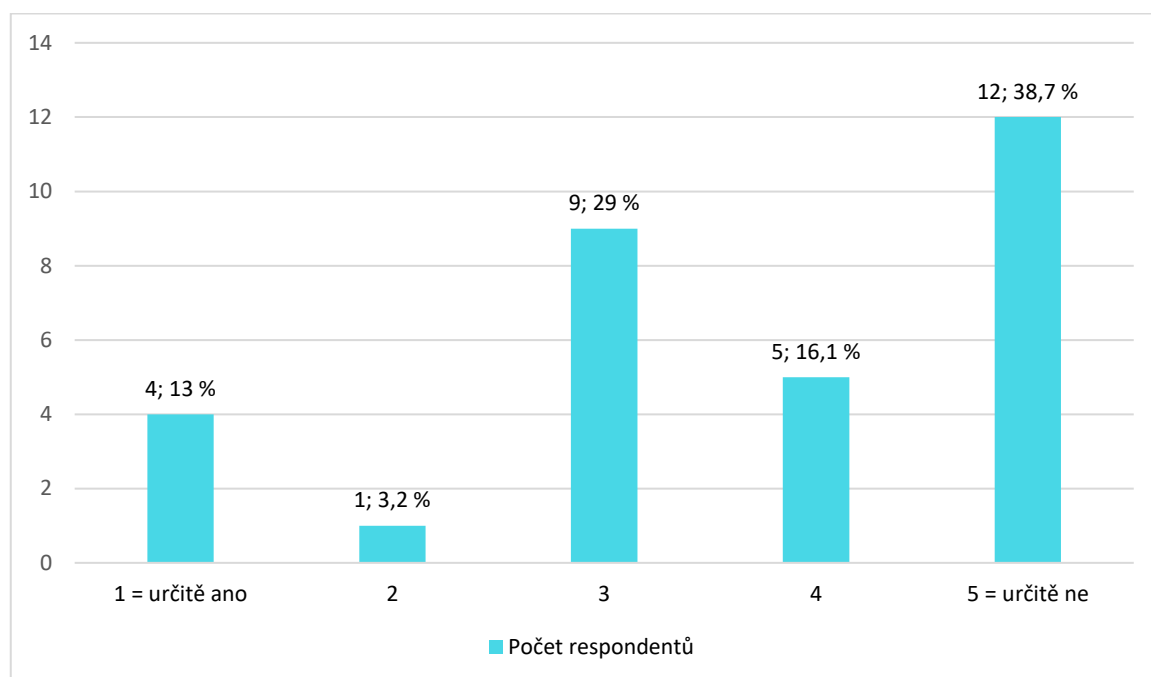
„Najdete určité pozitivní aspekty, které pandemie přinesla pro oblast Vašeho podnikání?“ Většina respondentů zastávala názor, že pandemie nic pozitivního nepřinesla, naopak vzala. Objevily se zde i odpovědi, že jim pandemie přinesla více volna, zákazníci si více váží práce kadeřnic a kadeřníků a také, že si provozovatelé více cení toho, že mohou svou živnost provozovat.

Na otázku, **zda byla pro respondenty náročnější situace v roce 2020 nebo 2021**, se 61,3 % přiklonilo k názoru, že rok 2021 byl horší. Důvodem této odpovědi, byla delší uzávěra či nutnost prokazování bezinfekčnosti očkovacím certifikátem. Pro 38,7 % byl těžší rok 2020, z důvodu neočekávané uzávěry a také strachu z neznámého viru.

Z dotazníku pro spotřebitelskou veřejnost vyšlo najevo, že provozovny v době uzávěry fungovaly „načerno“. Tuto skutečnost stvrzuje odpověď jednoho provozovatele kadeřnických služeb: *„V roce 2021 byl náš provoz uzavřen na několik měsíců, proto to bylo pro nás náročnější. Což v případě provozování kadeřnických služeb velkého salonu s počtem kadeřníků nad 20 znamená, že se Vám klientela rozprchne mezi jiné kadeřníky, kteří mají malé provozy a troufnou si pracovat přes zákaz nebo Vám klienti přejdou na službu, která je vykonávána mimo salon a určité procento se už do salonu nevrátí.“*

„Cítíte se být lépe připravenými na případné další uzávěry?“ Odpověď byla opět položena pomocí Likertovy škály. Hodnota 1 znamenala „určitě ano“ a hodnota 5 „určitě ne“. Hodnotu 4 a 5 zvolilo 54,8 % respondentů a vyjádřili spíše negativní postoj k další uzávěře. Vážený průměr byl stanoven na 3,64. Další uzávěry se dotazovaní obávají nejspíše z důvodu nedostatečné finanční rezervy. Je pravděpodobné, že provozovny v menších městech by vykonávaly provoz „načerno“.

Graf 38: Cítíte se být lépe připravenými na případné další uzávěry?



Zdroj: Vlastní zpracování

4.1.4 Shrnutí výsledků

Z dotazníkových šetření vyplývá, že oblast kadeřnických a gastronomických služeb byla významně zasažena. Nicméně kadeřnické provozovny zhodnotily dopad na škále 1 - 5 (1 = mírný dopad, 5 = vážný dopad) méně negativněji oproti gastro provozovnám. Rozdíl byl spatřen ve zhodnocení dopadu za jednotlivé roky. Gastro provozovny považovali vážnější dopad v roce 2020, kdežto kadeřnictví v roce 2021. Mezi hlavní důvod označení roku 2020 patří bezpochyby strach z nákazy, který významně ovlivnil návštěvnost stravovacích zařízení. Uzávěry v tomto roce umožňovaly prodej pouze přes výdejní okénko, a tak podniky zaznamenávaly rapidní pokles tržeb. Kadeřnické provozovny považují dopad v roce 2021 jako ohrožující z důvodu nutnosti odvádět zdravotní a sociální pojištění OSVČ (v určitých měsících 2020 bylo pojištění odpuštěno). Za zásadní považují zavedení prokazování bezinfekčnosti, zejména kvůli poklesu zákazníků.

Na konci dotazníku měli respondenti uvést, zda pro ně byla náročnější situace v roce 2020 či 2021. Odpovědi se opět rozcházely. Pro většinu gastronomických provozů byla náročnější situace v roce 2020. Důvodem byla nepřípravenost podniků – neměly velkou finanční rezervu. Naopak pro kadeřnictví byl obtížnější rok 2021, kvůli již výše zmíněnému opatření prokazovat bezinfekčnost.

Tabulka 8: Porovnání celkového dopadu na oblast gastronomie a kadeřnictví

	Průměrná hodnota gastronomie	Průměrná hodnota kadeřnictví
Celkový dopad r. 2020	4,34	3,71
Celkový dopad r. 2021	4,26	3,9

Zdroj: Vlastní zpracování

Na škále 1-5 (1 = málo, 5 = hodně) měly podniky zhodnotit komplikovanost podnikání jednotlivých opatření. Provozovatelé zmíněných služeb se shodli, že jim komplikovalo podnikání opatření o prokazování bezinfekčnosti. Na rozdíl od kadeřnických provozoven byli provozovatelé gastro služeb nuceni omezit otevírací dobu, která podnikání komplikovala zejména restauracím. Naopak kadeřnictví musela evidovat zákazníky kvůli případnému šetření, což jim zabralo hodně času. Provozovatelům nevadilo opatření, které určovalo rozestupy mezi stoly/zákazníky.

Tabulka 9: Přehled opatření, která komplikovala podnikání

	Průměrná hodnota gastronomie	Průměrná hodnota kadeřnictví
Prokazování bezinfekčnosti	3,63	3,35
Minimální rozestupy	2,45	2,23
Respirátory a dezinfekce	2,34	3,09
Testování zaměstnanců či OSVČ	2,37	2,74
Omezení otevírací doby	3,11	-
Zákaz Wi-Fi a živé hudby	1,77	-
Maximální počet osob u stolu	2,62	-
Evidence zákazníků	-	3,61

Zdroj: Vlastní podnikání

Za adekvátní opatření označily zmíněné provozovny ta preventivní – používání dezinfekce, testování zaměstnanců či OSVČ a nošení respirátorů (kadeřnictví specifikovala, že respirátor měl nosit poskytovatel služby, nikoliv zákazník – respirátor při výkonu služby překážel).

Mezi nejčastější zdroje, které podnikatelé využili k pokrytí ztrát, patřily bezpochyby úspory a vládní kompenzace. Vládní kompenzace čerpaly všechny zúčastněné gastronomické provozovny a 80 % respondentů z oblasti kadeřnictví. Dotazovaní měli uvést důvod, proč nečerpali vládní kompenzace. Bohužel na otázku neodpověděl žádný respondent. 1 poskytovatel kadeřnických služeb se přiznal, že pracoval „načerno“. Kadeřnictví hojně využívali možnosti čerpání kompenzačního bonusu. Naopak gastro podniky nejčastěji využívaly program Covid – nájemné.

Dostatečnost vládní podpory majitelé nejčastěji komentovali spíše negativně. Problémem bylo zdlouhavé vyplácení či nemožnost na kompenzace dosáhnout (v roce 2021). Nicméně polovina respondentů vnímala informace o možnostech čerpání jako dobře dostupné a srozumitelné.

Dotazovaní se shodli i v otázce týkající se nákupu dezinfekčních prostředků. Z průzkumu vyplývá, že nákup těchto prostředků nezpůsobil provozovatelům finanční potíže. Zejména v kadeřnických provozovnách se dezinfekce velmi využívala již před pandemií, proto byla částka spíše zanedbatelná.

Je patrné, že v souvislosti s pandemií se změnil počet zákazníků. Snížení klientely o více než 40 % zaznamenaly převážně podniky v oblasti gastronomie (54,3 % respondentů). U kadeřnických služeb mělo největší zastoupení (32,3 % dotazovaných) snížení o 21-30 %. Uzávěry či omezení také významně zasáhly tržby. U gastronomických provozoven převažoval v obou letech pokles o 51 a více %. Respondenti uvedli, že výdejní okénko či rozvoz jídel kompenzovali běžný provoz minimálně. Naopak kadeřnické provozy zaznamenali pozitivnější výsledek – v roce 2020 i 2021 převažoval pokles od 36 do 50 %.

I přes to, že pandemie významně tyto oblasti zasáhla, nemuseli většinou provozovatelé ukončit pracovní poměr s některým ze zaměstnanců. Spíše byli donuceni upravit pracovní podmínky např. zkrátit pracovní dobu nebo změnit náplň práce. Ukončit podnikání musel pouze malý počet provozovatelů gastronomických služeb (5,6 %).

V závěru dotazníku měli respondenti uvést pozitivní aspekty, které pandemie přinesla. Většinou dotazovaní uváděli, že jim pandemie vše vzala. Nicméně objevily se i odpovědi jako více volného času, loajalita zaměstnanců či zákazníci si více váží práce kadeřnic a kadeřníků.

4.2 Dopad pandemie na vybraný podnik

Podklady k této kapitole byly získány při rozhovoru s majitelem podniku.

4.2.1 Představení podniku

Vybraný gastronomický podnik (na žádost majitele není uveden název a přesná lokalita restaurace) se nachází v Jihočeském kraji, v lokalitě Třeboňsko. Restaurace je situována na náměstí, pár kilometrů od zámku, který město proslavil. Pan majitel restauraci založil v roce 2011 a hlavním motivem založit restauraci bylo dle slov majitele: *„Nebyla tady žádná lepší restaurace, tak jsem se rozhodl, že je načase to změnit.“*

Restaurace nabízí 30 míst k sezení ve vnitřních prostorech a 20 míst na terase. Menu tvoří teplá a studená jídla (grilovaná masa, bezmasá jídla i dezerty). Kromě stálé nabídky si zde můžete vybrat i z týdenního menu, které obsahuje 2 pokrmy. Restaurace také nabízí rozvoz jídel do 3 km zdarma. Za každý další ujetý kilometr si firma účtuje 7 Kč. Podnik měl do konce roku 2021 tři zaměstnance na hlavní pracovní poměr (2 kuchaři a 1 číšník) a v sezóně 4-5 brigádníků. Dříve byl zaměstnán ještě řidič na rozvoz obědů. Pro jeho nedostatečnou znalost lokality se doba rozvozu značně prodlužovala, proto se majitel restaurace rozhodl, že bude jídla rozvážet sám společně s manželkou.

Majitel kromě restaurace provozuje ještě ubytovací služby. Z důvodu časové tísně se majitel v roce 2022, i přes stále prosperující podnikání, rozhodl provoz restaurace ukončit. O provozování restaurace projevil zájem šéfkuchař, s majitelem se dohodl na pronájmu restaurace. Majitel tedy věděl, že restauraci předává do dobrých rukou a dobré jméno restaurace zůstane zachováno.

4.2.2 Dopady omezení provozu podniku

Omezení a uzávěry v oblasti gastronomických služeb byly přísné a zdlouhavé. Již s první uzávěrou musel podnik obratem „najat“ na nový režim. Jelikož restaurace před pandemií poskytovala službu rozvoz jídel, která tvořila hlavní podíl tržeb, měla uzávěru jednodušší. Před pandemií denně rozvážela obědy do firmy s 30 zaměstnanci, seniorům a dalším lidem na objednání. V době uzávěry restaurace otevřela výdejní okénko, nicméně i přesto tržby značně klesly, jak můžeme vidět v níže uvedeném grafu č. 39.

Tabulka 10: Přehled průměrného denního počtu obědů a tržeb z rozvozu jídel

	2019		2020	
	Průměrný počet obědů za den	Průměrné denní tržby (Kč)	Průměrný počet obědů za den	Průměrné denní tržby (Kč)
Obědy pro firmu	25	1 875	21	1 575
Obědy pro ostatní zákazníky	20	1 760	10	880
Celkem	45	3 635	31	2 455

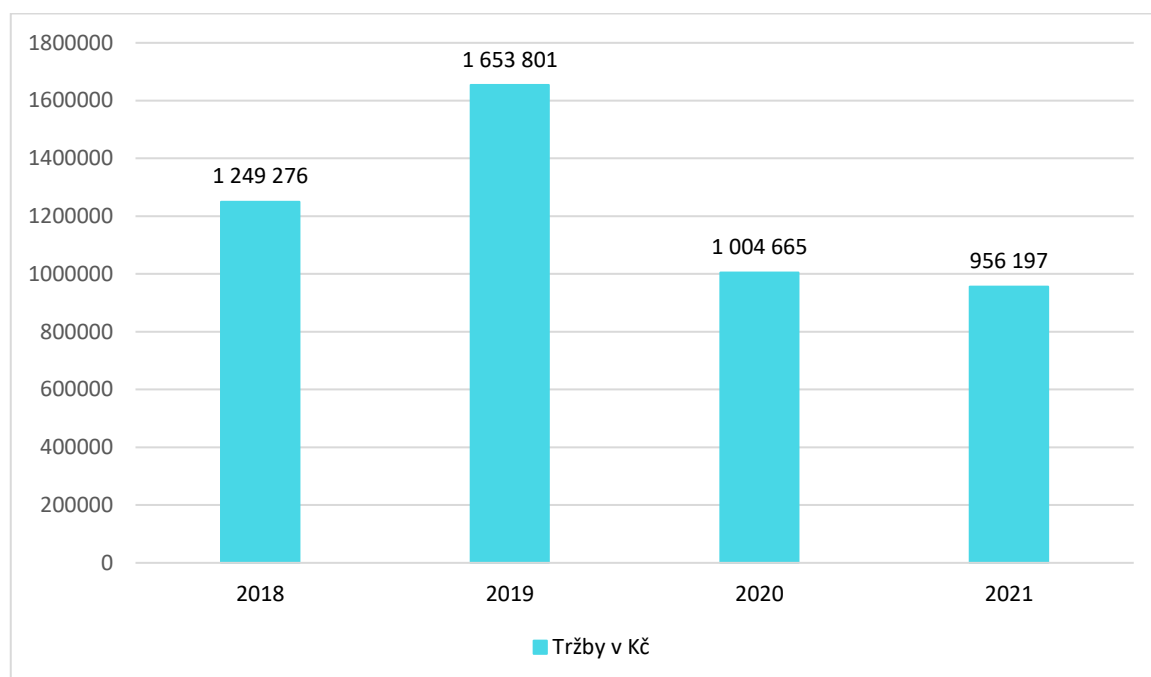
Zdroj: Vlastní zpracování

Za rok 2019 činil průměrný denní odběr ostatními zákazníky 20 obědů. Cena činila 88 Kč za oběd. Nicméně v roce 2020 se snížil odběr o 10 obědů, který pravděpodobně zapříčinila obava z nákazy a zákazníci nejspíše v důsledku pandemie omezovali své výdaje.

Před pandemií restaurace rozvážela obědy do firmy, která odebírala v roce 2019 v průměru 25 obědů denně. Cena pro firmu byla zvýhodněna na 75 Kč. V roce 2020 firma průměrně odebírala méně obědů z důvodu karantény či home office. Průměrné měsíční tržby se snížily o 6 300 Kč.

Rok 2019 byl dle slov majitele velmi vydařený, především z důvodu častého pořádání narozeninových oslav. Také restauraci díky kladným recenzím více navštěvovali turisté. Jak můžeme vidět v grafu, tržby v roce 2020 a 2021 oproti roku 2019 významně klesly, nicméně i tak je majitel restaurace spokojený, jak tuto situaci zvládl.

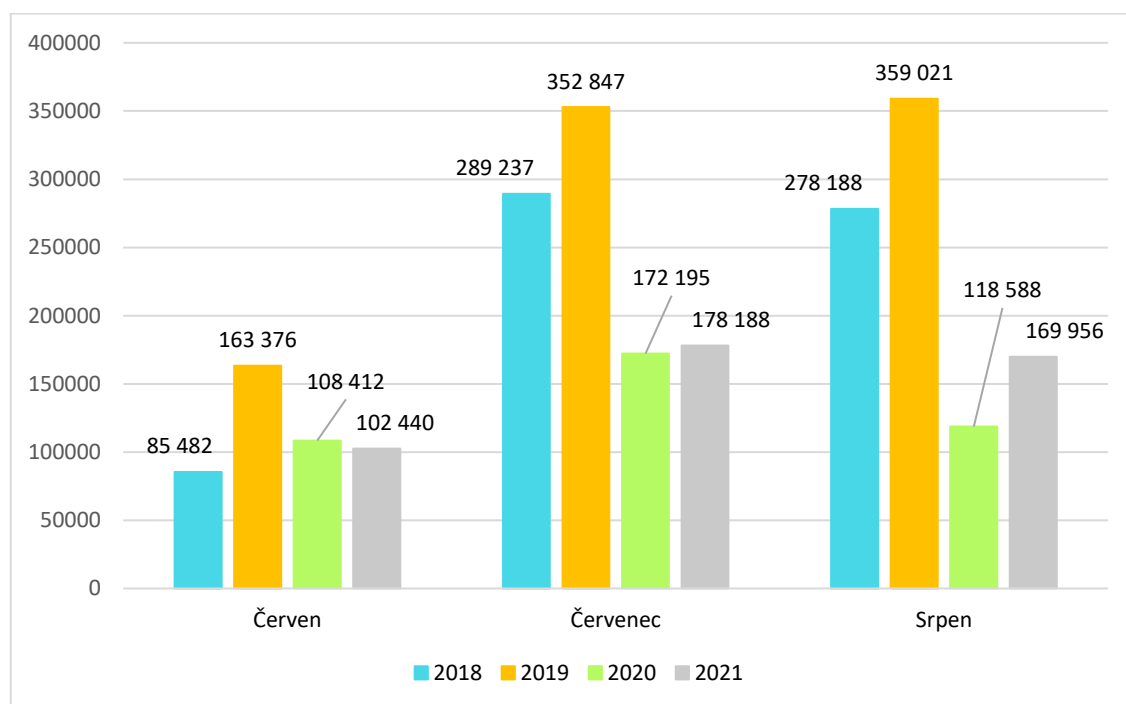
Graf 39: Přehled tržeb v Kč (2018-2021)



Zdroj: Vlastní zpracování

V dalším grafu jsou zobrazené tržby v měsících červen, červenec a srpen za jednotlivé roky. Podnik dosahuje nejvyšších tržeb právě v těchto měsících kvůli turismu. Majitel odpověděl, že se turisté více obávali nákazy, proto navštěvovali město méně než před pandemií. Nicméně v grafu si můžeme všimnout, že i přesto byly tržby v červnu 2020 vyšší než v červnu 2018, a to o 22 930 Kč.

Graf 40: Tržby v měsících červen, červenec a srpen v Kč (2018-2021)



Zdroj: Vlastní zpracování

Ztráty majitel pokryl z úspor a poskytnutých vládních kompenzací. Vládní pomoc majitel komentuje jako dostatečnou a podmínky pro čerpání byly nastaveny vhodně. Majitel čerpal program Antivirus v režimu A a C a program COVID 2021.

V souvislosti s pandemií majitel nesnižoval mzdy a ani nezvyšoval ceny za pokrmy. Naopak se snažil snížit zásoby.

Kromě uzávěry komplikovalo podnikání opatření o prokazování bezinfekčnosti. Místní, kteří do restaurace chodili, nebyli ochotni se prokazovat testem a po zavedení vstupu pouze s očkováním se návštěvnost ještě snížila. Dle majitele bylo mnoho místních nenaočkováno.

4.2.3 SWOT analýza

Tabulka 11: SWOT analýza

Silné stránky	Slabé stránky
- umístění podniku - kvalitní česká kuchyně - dobré jméno podniku - stálost zákazníků a rozvoz - letní terasa - pořádání oslav	- propagace podniku - nedostatek personálu - malé parkoviště - výběr dezertů - kapacita restaurace - provozní doba o víkendech
Příležitosti	Hrozby
- pořádání tematických akcí - trend stravování v restauracích - větší zájem o Třeboňsko - využívání regionálních produktů	- vstup nových restaurací na trh - změny v legislativě - zdražování energií - příchod další vlny pandemie

Zdroj: Vlastní zpracování

Silné stránky

Mezi silné stránky patří bezpochyby dobré umístění podniku. Třeboňsko je oblíbenou lokalitou pro cyklisty a tím, že je restaurace umístěná hned na náměstí vedle nejnavštěvovanější památky, lidé se zde často zastaví na občerstvení. Restaurace také dokáže nalákat zákazníky na kvalitní českou kuchyni z čerstvých surovin za přijatelné ceny, a tím si zajistila dobré jméno podniku. Mezi další klíčový faktor bychom mohli zařadit stálost zákazníků. Rozvoz si zákazníci velmi oblíbili, jelikož cena při rozvozu činí 88 Kč za jeden oběd. Jedná se o nižší cenu, než kterou by zaplatili při konzumaci v restauraci. Podnik také navštěvuje spoustu místních občanů. Restaurace má k dispozici letní terasu, dále nabízí pořádání oslav a srazů.

Slabé stránky

Nový provozovatel restaurace by mohl zapracovat na propagaci podniku. Restaurace má webové stránky, ale v dnešní době sociálních sítí by bylo dobré vytvořit i facebookové stránky, kde by restaurace sdílela týdenní menu a komunikovala by se

zákazníky. Bývalý majitel restaurace měl problém s nedostatkem personálu, ten by se mohl vyřešit s příchodem nového provozovatele, který uvažuje o zapojení rodinných příslušníků, tj. o vytvoření rodinného podniku. Restaurace také nemá dostatečné prostory pro parkování a vnitřní kapacita by mohla být v porovnání s konkurencí vyšší. Restaurace má na rozdíl od konkurence o víkendech zavřeno (mimo sezónu). Nabídka dezertů je omezena pouze na zmrzlinové poháry. Vzhledem ke konceptu restaurace by mohla být nabídka rozšířena o koláče se sezónním ovocem a závinů.

Příležitosti

Příležitostí podniku by mohlo být využívání regionálních produktů a rozšíření menu o pokrmy z ryb, pro které je Třeboňsko známé. Dříve majitel často pořádal akce, aby nalákal zákazníky (zelené pivo na svátek sv. Patrika, akce s předem stanoveným oblečením – v pyžamech apod.). Dle slov majitele tyto akce místní bavily a zvedly i zisky podniku. Trendem se také stává, že čeští občané častěji chodí do restaurací a zvyšuje se zájem o lokalitu Třeboňsko.

Hrozby

Mezi hrozby určitě patří vstup nových restaurací na trh, změny v legislativě a zdražování energií. Avšak nejaktuálnější hrozbou je příchod další vlny pandemie.

4.2.4 Doporučení a návrhy

Podnik by mohl využít výše zmíněných příležitostí – pořádání tematických akcí a využívání regionálních produktů. Restaurace by do nabídky mohla zařadit speciální menu např. na Velikonoce jehněčí, nádivku a na svátek sv. Martina svatomartinskou husu.

Majitel restaurace v rozhovoru uvedl, že poptávka po rozvozu stoupá, ale chybí kapacita pro chystání většího počtu jídel, zejména kvůli nedostatku personálu. Případné zapojení rodinných příslušníků nového provozovatele by tento problém vyřešilo a podnik by mohl získat jak nové zákazníky, tak větší tržby.

Šéfkuchař (současný provozovatel) vyrábí a nabízí v restauraci také výborné paštiky a utopence. Podnik by tedy případně mohl tyto delikatesy prodávat ve skleničkách či v jiných obalech a zákazníci by si je mohli odnést domů. Opět by byl zachován koncept české kuchyně a pokud by přišla další vlna pandemie a s ní i uzávěry a omezení, mohl by prodej těchto delikates přinést zisky.

Nový provozovatel by měl vybudovat silnou finanční základnu, ze které by mohl čerpat prostředky při případné budoucí krizi. Dalším klíčovým faktorem je stálost zákazníků, proto je důležité zachovat kvalitu jídel a zapracovat na komunikaci se zákazníky. V případě, že by nastal další krizový stav, restaurace by mohla omezit nabídku v rámci jídelního lístku, a tím by případně minimalizovala plýtvání surovinami.

5 Závěr

Pandemie jsou zmapované od počátku 16. století a podle záznamů nás doprovází již od dob před naším letopočtem (History, 2020). Pandemie je nutné brát jako fakt, proto je důležitá prevence a plánování.

Pandemie koronaviru významně zasáhla celý svět včetně České republiky a ovlivnila chod ekonomiky. Sektor služeb se zásadně podílí na HDP a má pozitivní dopad na zaměstnanost, která byla v tomto odvětví během pandemie značně ohrožena. Tento sektor má zásadní vliv na národní ekonomiku.

Cílem praktické části bylo zhodnotit dopady vládních opatření aplikovaných v důsledku pandemie v České republice, prozkoumat dostatečnost vládní pomoci a zjistit úroveň spokojenosti s opatřeními a kompenzacemi.

Prognózy se potvrdily a jak vyplývá z dotazníkového šetření, odvětví služeb reprezentované kadeřnickými a gastronomickými provozovny bylo koronavirovým virem zásadně postiženo. Nicméně z průzkumu vyplynulo, že tato situace přesto pomohla jedné z firem mnohonásobně zvýšit tržby.

Na základě výsledků bylo zjištěno, že více než polovina spotřebitelské veřejnosti nebyla spokojena s řešením koronavirové situace. Vládní opatření byla zavedená ze dne na den a v rychlém sledu za sebou, a to způsobilo jejich nepřehlednost. Nicméně respondenti spíše věděli, kde opatření dohledat, zejména díky spuštění COVID portálu. V některých názorech se respondenti rozcházel. Zatímco jiní respondenti by podpořili tvrdší vládní opatření a povinné očkování, ostatní opatření neschvalovali a nechali by pandemií volný průběh.

Podnikatelé zastávali podobný názor jako spotřebitelé. Důvodem byly uzávěry a omezení podnikání na dlouhou dobu a nedostatečnost vládní podpory. Kompenzace byly většinou nastaveny tak, že na ně všichni dotazovaní v roce 2021 nedosáhli. Problémy způsobilo opožděné vyplácení kompenzací (až půl roku).

Většině spotřebitelské veřejnosti uzavření těchto provozoven nezpůsobilo potíže a respondenti se dokázali této situaci přizpůsobit. Lidé si barvili či stříhali vlasy sami a pokud chtěli svou oblíbenou restauraci podpořit, zakoupili jídlo přes výdejní okénko. S uzavřením gastronomických provozoven měli nejčastěji problém respondenti, kteří se chtěli občerstvit během pracovní cesty.

Dopad v analyzovaném podniku byl také značný, tržby v roce 2020 poklesly oproti roku 2019 o 649 136 Kč (o 39,25 %). Nicméně podniku velmi pomohl „rozjetý business“ v rozvozu jídel, který provozoval již před pandemií. I přesto počet rozvážených obědů v roce 2020 klesl oproti roku 2019 o 31 %. Důvodem zřejmě byla obava z nákazy či omezování výdajů respondentů. Restaurace také dodává obědy do firmy s 30 zaměstnanci. Počet obědů se snížil v důsledku karantény či home office zaměstnanců.

Podniky by se do budoucna měly zaměřit na vytvoření finanční rezervy, která se ukázala během pandemie koronaviru jako klíčová. Firmy jsou také odolnější, pokud mají stále zákazníky, proto je nutné si zákazníků vážit a komunikovat s nimi. Kvalitní a loajální zaměstnanci jsou pro plynulý chod provozovny zásadní, proto je důležitá jejich motivace, rozvoj a odpovídající finanční ohodnocení.

Ukázalo se, že klíčová je krizová komunikace, kterou vedl jak stát, tak i podniky. Od státu vyžadují občané, ale i podnikatelé rychlé, dostatečné a srozumitelné informace. To samé platí v případě firem, kde tyto informace požadují zaměstnanci.

Dalším zásadním faktorem je krizové plánování. Do budoucna by měla vláda aktualizovat Pandemický plán ČR z roku 2011. Plán by měl být obnoven o nové poznatky související s nemocí COVID-19.

Doporučení na závěr, které bylo zmíněno v knize od Zuzáka a Königové platí jak pro vládu, tak i pro podnikatele: „*Začněte s krizovým řízením už dnes, dokud nejste v krizi.*“ (Zuzák & Königová, 2009).

I. Summary and key words

The aim of this bachelor thesis is to evaluate the economic impacts of measures taken by the government as a result of the COVID-19 pandemic in the Czech Republic on a gastronomic enterprises and providers of hairdressing. The theoretical basis is focused on the measures implemented in the sector of services. It also represents governmental assistance provided to entrepreneurs of closed establishments to minimize their losses. The thesis illustrates the obligations of the crisis management and the options to reduce potential business threats.

The main method of finding information in the research part is a questionnaire survey at a level of both business entities and consumer public. The conclusion contains the summary of the suggested recommendations to mitigate the effects of the crisis for selected enterprises as well as an assessment of the level of satisfaction with the taken measures and provided compensations.

Key words: pandemic COVID-19, service industry, government measures, business crisis

II. Seznam použitých zdrojů

Antušák, E., & Vilášek, J. (2016). *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Karolinum.

Asociace malých a středních podniků a živnostníků ČR. (23. duben 2021). *Informace o programu COVID - 2021 a COVID - Nepokryté náklady*. Načteno z <https://amsp.cz/informace-o-programu-covid-2021-a-covid-nepokryte-naklady/>

Bělohávek, F., Košťan, P., & Šuleř, O. (2006). *Management*. Computer Press.

Benedikt, J. (3. prosinec 2015). *Investiční aktivita stoupá*. Načteno z Statistika&My: <https://www.statistikaamy.cz/2015/12/03/investicni-aktivita-stoupa/>

Caim. (15. říjen 2020). *Caim pro firmy: Jak přežít krizi*. Načteno z <https://www.caim.cz/www/upload/news/documents/20201018043237349.pdf>

Centrum podpory kadeřníků. (2021). *Aktualizované podmínky pro provoz salonů*. Načteno z <https://www.centrumpodporykaderniku.cz/l/podminky-pro-provoz/>

Covid portál. (26. prosinec 2021). *Nouzový stav*. Načteno z <https://covid.gov.cz/situace/onemocneni-obecne-o-opatrenich/nouzovy-stav>

Covid portál. (2022). *Antivirus A - nucené omezení provozu a karantény*. Načteno z <https://covid.gov.cz/situace/kompenzace/antivirus-nucene-omezeni-provozu-karanteny>

Covid portál. (2022). *Antivirus B*. Načteno z <https://covid.gov.cz/situace/kompenzace/antivirus-b>

Covid portál. (24. leden 2022). *Informace o dostupných vakcínách*. Načteno z <https://covid.gov.cz/situace/informace-o-vakcine/informace-o-dostupnych-vakcinach>

Covid portál. (2022). *Restaurace, bary, kavárny*. Načteno z <https://covid.gov.cz/situace/obchody-sluzby/restaurace-bary-kavarny>

Covid portál. (2022). *Služby*. Načteno z <https://covid.gov.cz/situace/obchody-sluzby/sluzby/sluzby>

Covid portál. (2022). *Systém O-N-(T): Očkování - prodělaná nemoc - test*. Načteno z <https://covid.gov.cz/situace/onemocneni-obecne-o-opatrenich/system-o-n-t-ockovani-prodelana-nemoc-test>

Covid portál. (2022). *Záruka Covid sport*. Načteno z <https://covid.gov.cz/situace/kompenzace/zaruka-covid-sport>

Český statistický úřad. (2022). *Registrace ekonomických subjektů - časové řady*. Načteno z https://www.czso.cz/csu/czso/resq_cr

Čigáš, M., & Černohouzová, L. (leden 2022). Chůť zakládat nové firmy se rychle obnovila. *Statistika & My*, stránky 18-20. Načteno z <https://www.statistikaamy.cz/wp-content/uploads/2022/03/18042201.pdf>

Deloitte. (2020). *Výhled české ekonomiky pro rok 2020*. Načteno z https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/about-deloitte/vyhled_ceske_ekonomiky_2020.pdf

Deloitte. (nedatováno). *O nás*. Načteno z <https://www2.deloitte.com/cz/cs/pages/about-deloitte/articles/about-deloitte.html>

Dufka, T. (27. říjen 2016). *Jaký je rozdíl mezi fyzickou a právnickou osobou?* Načteno z Český rozhlas: <https://radiozurnal.rozhlas.cz/jaky-je-rozdil-mezi-fyzickou-a-pravnickou-osobou-6234063>

E15 - ekonomika, byznys, finance. (8. listopad 2021). *Delta mutace: vše co potřebujeme vědět o nakažlivější variantě viru*. Načteno z <https://www.e15.cz/koronahelpdesk-e15/delta-mutace-vse-co-potrebuji-vedet-o-nakazlivejsi-variante-viru-1381705>

E15 - ekonomika, byznys, finance. (27. leden 2022). *Omikron v ČR: Jaké má varianta příznaky, průběh a co očkování*. Načteno z <https://www.e15.cz/koronahelpdesk-e15/omikron-v-cr-jake-ma-varianta-priznaky-prubeh-a-co-ockovani-1386770>

E-právo. (20. duben 2011). *Mobbing a bossing čili šikana na pracovišti, lze se proti nim bránit*. Načteno z <https://www.epravo.cz/top/clanky/mobbing-a-bossing-cili-sikana-na-pracovisti-lze-se-proti-nim-branit-72092.html>

Evolution marketing. (nedatováno). *SWOT analýza*. Načteno z <https://www.evolutionmarketing.cz/marketingovy-slovník/swot-analyza/>

Finanční správa. (2022). *Kompenzační bonus*. Načteno z <https://www.financnisprava.cz/cs/dane/dane/kompenzacni-bonus>

Halásková, R. (2018). *Teorie služeb*. Načteno z <https://dokumenty.osu.cz/pdf/materialy/teorie-sluzeb.pdf>

History. (30. leden 2020). *Pandemics That Changed History*. Načteno z <https://www.history.com/topics/middle-ages/pandemics-timeline>

Hospodářská komora České republiky. (27. říjen 2020). *Antivirus - podpora zaměstnanosti: Jak a kde žádat, kdo bude mít nárok na podporu*. Načteno z <https://komora.cz/news/antivirus-podpora-zamestnanosti-jak-a-kde-zadost-kdo-bude-mit-narok-na-podporu/>

Hospodářská komora České republiky. (2022). *Sledujte vývoj událostí den po dni*. Načteno z <https://komora.cz/sledujte-vyvoj-udalosti-z-predeslych-dnu/>

iROZHLAS. (13. květen 2020). *Nákupní hodiny určené seniorům nadále platí*. Načteno z https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/koronavirus-nakupy-seniori-obchody-oteviraci-doba-andrej-babis_2005131408_zit

iROZHLAS. (1. březen 2021). *Od prvních nakažených k více než 20 000 mrtvých*. Načteno z https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/koronavirus-covid-cesko-ockovani-testovani-vakciny-epidemie-andrej-babis-jan_2103010705_ace

iROZHLAS. (8. únor 2022). *Konec prokazování se covidovým certifikátem se o den posouvá. Skončí v noci ze středy na čtvrtek*. Načteno z https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/konec-prokazovani-se-covidovym-certifikatem-kavarna-akce_2202081542_ern

Jobhub. (nedatováno). *Služby*. Načteno z https://www.job-hub.cz/informace-o-trhu-prace/segment/sluzby#Slu%C5%BEby_v_%C4%8Cesk%C3%A9_republice

Karásek, P. (2017). *Léčení firem v krizi*. Praha: Grada.

Kmošek, P. (14. leden 2021). *Co znamená pojem krizový management?* Načteno z Kmosek.com: <https://www.kmosek.com/co-znamená-pojem-krizovy-management/>

Kolektiv Konsorcía CDA Plus. (2007). *Krizový management pro cestovní ruch a event marketing*. Načteno z Ministerstvo pro místní rozvoj ČR: http://www.mmr.cz/getmedia/41ba2252-97a1-4616-961e-b22f4c804ee4/getfile11_1.pdf

Managemementmania. (2016). *Služba*. Načteno z <https://managementmania.com/cs/sluzba>

Managementmania. (19. červenec 2017). *Zájmové skupiny*. Načteno z <https://managementmania.com/cs/zajmove-skupiny>

Marek, D., Pelnář, D., & Pastucha, F. (13. leden 2021). *Výhled české ekonomiky na rok 2021*. Načteno z Deloitte:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/about-deloitte/deloitte-vyhled-ceske-ekonomiky-na-2021.pdf>

Marek, D., Řeháková, M., Franče, V., & Pelnář, D. (březen 2020). *COVID-19 - ekonomické dopady*. Načteno z Deloitte:

https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/about-deloitte/COVID-19-ekonomicke_dopady.pdf

Ministerstvo financí České republiky. (23. březen 2020). *Živnostníci ušetří na pojistném*. Načteno z <https://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2020/zivnostnici-usetri-na-pojistnem-37960/>

Ministerstvo financí České republiky. (9. březen 2022). *Vláda schválila úplné zrušení EET od příštího roku*. Načteno z <https://www.mfcr.cz/cs/aktualne/tiskove-zpravy/2022/vlada-schvalila-uplne-zruseni-eet-od-pri-46800>

Ministerstvo práce a sociálních věcí. (květen 2018). *Věc: Analýza vývoje zaměstnanosti a nezaměstnanosti v roce 2017*. Načteno z <https://www.mpsv.cz/documents/20142/848077/anal2017.pdf/449c27ea-e9d3-77d0-07eb-40b0acf074e7>

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. (21. říjen 2021). *Archiv*. Načteno z <https://www.mpsv.cz/antivirus-archiv>

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky. (31. prosinec 2021). *Covid programy pro firmy a OSVČ*. Načteno z <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/informace-o-koronavirus/covid-dotacni-rozcestnik--259263/>

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky. (15. leden 2021). *Program COVID - Gastro - Uzavřené provozovny*. Načteno z https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/informace-o-koronavirus/program-covid-_gastro-_uzavrene-provozovny--258742/

Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky. (27. leden 2021). *Program COVID - Nájemné*. Načteno z https://www.mpo.cz/cz/podnikani/zivnostenske-podnikani/covid-19-najemne--255305/#_V%C3%BDzva_2

Ministerstvo vnitra České republiky. (12. březen 2020). *Nouzový stav*. Načteno z <https://www.mvcr.cz/clanek/zpravodajstvi-nouzovy-stav.aspx>

Ministerstvo zdravotnictví ČR. (nedatováno). *Pandemický plán České republiky*.

Načteno z [https://www.mzcr.cz/wp-](https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/wepub/5520/14546/Pandemick%C3%BD%20pl%C3%A1n%20%C4%8CR.pdf)

[content/uploads/wepub/5520/14546/Pandemick%C3%BD%20pl%C3%A1n%20%C4%8CR.pdf](https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/wepub/5520/14546/Pandemick%C3%BD%20pl%C3%A1n%20%C4%8CR.pdf)

Novinky. (25. květen 2020). *Vyhrazené hodiny pro nákup seniorů končí*. Načteno z

<https://www.novinky.cz/koronavirus/clanek/vyhrazene-hodiny-pro-nakup-senioru-konci-40325313>

Novinky. (24. únor 2021). *Česko je na tom s covidem opět nejhůř na světě*. Načteno z

<https://www.novinky.cz/koronavirus/clanek/cesko-je-na-tom-s-covidem-opet-nejhur-na-svete-40351902>

Novotná, K. (2. březen 2021). *Vláda ruší zákaz kantýn ve firmách a špitálech. Stačí*

rozestupy a přepážky. Načteno z iDNES: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/vlada-opatreni-omezeni-zavodni-jidelny-nemocnice-uzavreni.A210302_112419_domaci_rapc

Oficiální web města Chomutov. (nedatováno). *Krizové stavy*. Načteno z

<https://www.chomutov-mesto.cz/cz/krizove-stavy>

Onemocnění aktuálně. (2020). *Covid-19 nápověda*. Načteno z [https://onemocneni-](https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/covid-19--napoveda)

[aktualne.mzcr.cz/covid-19--napoveda](https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/covid-19--napoveda)

Our world in data. (2022). *Daily new confirmed COVID-19 cases & deaths per million*

people. Načteno z [https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-](https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-explorer?time=earliest..2022-01-28&uniformYAxis=0&Metric=Cases+and+deaths&Interval=Cumulative&Relative+to+Population=true&Color+by+test+positivity=false&country=CZE~DEU~AUT~GBR)

[explorer?time=earliest..2022-01-](https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-explorer?time=earliest..2022-01-28&uniformYAxis=0&Metric=Cases+and+deaths&Interval=Cumulative&Relative+to+Population=true&Color+by+test+positivity=false&country=CZE~DEU~AUT~GBR)

[28&uniformYAxis=0&Metric=Cases+and+deaths&Interval=Cumulative&Relative+to+](https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-explorer?time=earliest..2022-01-28&uniformYAxis=0&Metric=Cases+and+deaths&Interval=Cumulative&Relative+to+Population=true&Color+by+test+positivity=false&country=CZE~DEU~AUT~GBR)

[Population=true&Color+by+test+positivity=false&country=CZE~DEU~AUT~GBR](https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-explorer?time=earliest..2022-01-28&uniformYAxis=0&Metric=Cases+and+deaths&Interval=Cumulative&Relative+to+Population=true&Color+by+test+positivity=false&country=CZE~DEU~AUT~GBR)

Podnikatel. (26. listopad 2021). *Přehledně: Jaká opatření platí od pátku 26.11. v*

maloobchodu a službách? Načteno z [https://www.podnikatel.cz/clanky/prehled-](https://www.podnikatel.cz/clanky/prehled-koronavirus-opatreni-restaurace-hospody-rouskey-odnikatele-i-pro-obcany/)

[koronavirus-opatreni-restaurace-hospody-rouskey-odnikatele-i-pro-obcany/](https://www.podnikatel.cz/clanky/prehled-koronavirus-opatreni-restaurace-hospody-rouskey-odnikatele-i-pro-obcany/)

Průvodce podnikáním. (15. říjen 2020). *Jak ušetřit díky spolupracující osobě a jaká jsou*

rizika při podnikání manželů? Načteno z

[https://www.pruvodcepodnikanim.cz/clanek/spolupracujici-osoba-a-podnikani-](https://www.pruvodcepodnikanim.cz/clanek/spolupracujici-osoba-a-podnikani-manzelu/)

[manzelu/](https://www.pruvodcepodnikanim.cz/clanek/spolupracujici-osoba-a-podnikani-manzelu/)

Průvodce podnikáním. (4. únor 2021). *Fluktuace zaměstnanců*. Načteno z

<https://www.pruvodcepodnikanim.cz/clanek/fluktuace-zamestnancu/>

Statistika & My. (21. prosinec 2020). *Odvětvová skladba české ekonomiky*. Načteno z <https://www.statistikaamy.cz/2020/12/21/odvetvova-skladba-ceske-ekonomiky>

Taranda, P. (2020). *Podnikání a koronavirus*. Český Těšín: Poradce s.r.o.

Tomandl, J., Čuřík, J., Maršovská, K., & Fojtová, T. (2020). *Krizová komunikace*. Brno: Masarykova univerzita.

Truhlářová, M. (7. červen 2013). *Krizové řízení malých firem*. Načteno z Portál.pohoda.cz: <https://portal.pohoda.cz/pro-podnikatele/uz-podnikam/krizove-řízení-malych-firem/>

Veber, J., Srpová, J., & Kolektiv. (2012). *Podnikání malé a střední firmy* (3. vyd.). Praha: Grada.

Veřejná databáze ČSÚ. (1. duben 2022). *Index průmyslové produkce: odvětvová data očištěná od kalendářních vlivů (oddíl CZ-NACE)*. Načteno z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=PRU11-E&z=T&f=TABULKA&skupId=2544&katalog=30835&pvo=PRU11-E&str=v163&c=v3~8__RP2021

Veřejná databáze ČSÚ. (2022). *Indexy tržeb bez DPH ve službách*. Načteno z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&f=TABULKA&z=T&skupId=1877&katalog=32025&pvo=SLU03-C&pvo=SLU03-C&str=v280&c=v3~8__RP2021

Veřejná databáze ČSÚ. (1. duben 2022). *Základní charakteristiky ekonomického postavení obyvatelstva ve věku 15 a více let*. Načteno z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=ZAM01-A&z=T&f=TABULKA&skupId=426&katalog=30853&c=v3~8__RP2020&&str=v178

Veřejná databáze ČSÚ. (nedatováno). *Hrubý domácí produkt ČR výdajovou metodou*. Načteno z <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=NUC02-S1az3&z=T&f=TABULKA&skupId=486&katalog=30832&pvo=NUC02-S1az3&str=v64>

Veřejná databáze ČSÚ. (nedatováno). *Tvorba hrubého fixního kapitálu podle odvětví.*

Načteno z [https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=NUC03-S1az3&z=T&f=TABULKA&skupId=506&katalog=30832&pvo=NUC03-S1az3&str=v68#w=)

[objekt&pvo=NUC03-](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=NUC03-S1az3&z=T&f=TABULKA&skupId=506&katalog=30832&pvo=NUC03-S1az3&str=v68#w=)

[S1az3&z=T&f=TABULKA&skupId=506&katalog=30832&pvo=NUC03-](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=NUC03-S1az3&z=T&f=TABULKA&skupId=506&katalog=30832&pvo=NUC03-S1az3&str=v68#w=)

[S1az3&str=v68#w=](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=NUC03-S1az3&z=T&f=TABULKA&skupId=506&katalog=30832&pvo=NUC03-S1az3&str=v68#w=)

Veřejná databáze ČSÚ. (nedatováno). *Zaměstnaní podle odvětví ekonomické činnosti*

CZ-NACE. Načteno z [https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=ZAM03&z=T&f=TABULKA&katalog=30853&str=v221&u=v228__VUZEMI__97__19)

[objekt&pvo=ZAM03&z=T&f=TABULKA&katalog=30853&str=v221&u=v228__VU](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=ZAM03&z=T&f=TABULKA&katalog=30853&str=v221&u=v228__VUZEMI__97__19)

[ZEMI__97__19](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=ZAM03&z=T&f=TABULKA&katalog=30853&str=v221&u=v228__VUZEMI__97__19)

Vláda. (18. září 2020). *Informace ke koronaviru a nemoci covid-19.* Načteno z

[https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/aktualni-informace-ke-koronaviru-](https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/aktualni-informace-ke-koronaviru-sars-cov-2-puvodne-2019-ncov-179250/)

[sars-cov-2-puvodne-2019-ncov-179250/](https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/aktualni-informace-ke-koronaviru-sars-cov-2-puvodne-2019-ncov-179250/)

Vláda. (21. říjen 2020). *Usnesení vlády České republiky.* Načteno z

[https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Omezeni-obchodu-a-sluzeb-](https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Omezeni-obchodu-a-sluzeb-1079.pdf)

[1079.pdf](https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Omezeni-obchodu-a-sluzeb-1079.pdf)

Vláda. (29. listopad 2021). *Aktuální opatření na podporu ekonomiky.* Načteno z

[https://www.vlada.cz/cz/epidemie-koronaviru/dulezite-informace/podpora-a-ulevy-pro-](https://www.vlada.cz/cz/epidemie-koronaviru/dulezite-informace/podpora-a-ulevy-pro-podnikatele-a-zamestnance-180601/)

[podnikatele-a-zamestnance-180601/](https://www.vlada.cz/cz/epidemie-koronaviru/dulezite-informace/podpora-a-ulevy-pro-podnikatele-a-zamestnance-180601/)

Vláda. (19. srpen 2021). *Mimořádné opatření.* Načteno z

[https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/tiskove-zpravy/omezeni-maloobchodu-a-](https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/tiskove-zpravy/omezeni-maloobchodu-a-sluzeb.pdf)

[sluzeb.pdf](https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/tiskove-zpravy/omezeni-maloobchodu-a-sluzeb.pdf)

Vláda. (2021). *Usnesení vlády České republiky.* Načteno z Aplikace ODok:

<https://apps.odok.cz/attachment/-/down/IHOABYLUNLHS>

Vláda. (nedatováno). *Pandemický plán České republiky.* Načteno z

https://www.vlada.cz/assets/ppov/brs/dokumenty/Pandemicky_plan_CR.pdf

World Health Organization. (22. červen 2011). *Bulletin of the World Health*

Organization. Načteno z <https://www.who.int/bulletin/volumes/89/7/11-088815.pdf>

World Health Organization. (nedatováno). *Coronavirus disease (COVID-19).* Načteno z

https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Zábojníková, K. (červen 2020). Koronavirus těžce dopadl nejen na českou ekonomiku. *Statistika & My*, stránky 20-23. Načteno z <https://www.statistikaamy.cz/wp-content/uploads/2020/06/18042006.pdf>

Zákony pro lidi. (nedatováno). *Zákon č. 240/2000 Sb.* Načteno z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>

Zuzák, R., & Königová, M. (2009). *Krizové řízení podniku* (2. vyd.). Praha: Grada.

III. Seznam obrázků, grafů a tabulek

Obrázky

<i>Obrázek 1: Fáze krizového procesu.....</i>	<i>11</i>
<i>Obrázek 2: Fáze po vzniku krize.....</i>	<i>12</i>
<i>Obrázek 3: Zjednodušený proces tvorby krizového scénáře a krizového plánu.....</i>	<i>13</i>
<i>Obrázek 4: SWOT analýza.....</i>	<i>17</i>
<i>Obrázek 5: Denní přehled počtu osob s nově prokázaným onemocněním a úmrtím v přepočtu na milion obyvatel v České republice a ve vybraných zemích (2/2020-1/2022)</i>	<i>24</i>

Grafy

<i>Graf 1: Hrubý domácí produkt ČR výdajovou metodou v mil. Kč (2017-2020)</i>	<i>26</i>
<i>Graf 2: Tvorba hrubého fixního kapitálu podle odvětví v běžných cenách v mil. Kč (2019-2020)</i>	<i>27</i>
<i>Graf 3: Index průmyslové produkce: Výroba motorových vozidel, přívěsu a návěsu, data očištěná od kalendářních vlivů v % vyjádření (2018-2021)</i>	<i>28</i>
<i>Graf 4: Indexy tržeb ve stálých cenách bez DPH ve službách r. 2015-2021 (rok 2015 = 100, neočištěno)</i>	<i>31</i>
<i>Graf 5: Zaměstnaní v odvětví ubytování, stravování a pohostinství v tisících (2015-2020)</i>	<i>31</i>
<i>Graf 6: V jaké konkrétní oblasti služeb se Vás nejvíce dotkla omezení či uzávěry v souvislosti s pandemií COVID-19?.....</i>	<i>44</i>
<i>Graf 7: Hodnocení přehlednosti, platnosti a dohledatelnosti opatření.....</i>	<i>45</i>
<i>Graf 8: Byl(a) jste spokojen(a), jak vláda situaci řešila?.....</i>	<i>46</i>
<i>Graf 9: Měla vládní opatření vliv na Vaše rozhodnutí ohledně očkování?</i>	<i>48</i>
<i>Graf 10: Jak jste řešil(a) podmínky pro vstup do gastro provozů nebo kadeřnických služeb?</i>	<i>49</i>

<i>Graf 11: Způsobilo Vám uzavření provozoven potíže?</i>	<i>50</i>
<i>Graf 12: Porušení opatření v gastronomických a kadeřnických provozech.....</i>	<i>52</i>
<i>Graf 13: Setkal(a) jste se situací, kdy provozovny zmíněných služeb zůstaly již trvale uzavřené?</i>	<i>53</i>
<i>Graf 14: Využíval(a) jste výdejní okénko a rozvoz jídel?</i>	<i>54</i>
<i>Graf 15: Jak vnímáte aktuální situaci?.....</i>	<i>55</i>
<i>Graf 16: Hodnocení celkového dopadu pandemie na oblast služeb poskytovaných gastronomickými provozovnami (2020-2021)</i>	<i>58</i>
<i>Graf 17: Hodnocení míry dopadu pandemie na podnikání respondenta</i>	<i>59</i>
<i>Graf 18: Které vládní omezení Vám nejvíce komplikovalo podnikání?</i>	<i>60</i>
<i>Graf 19: Jaké zdroje jste využil(a) ke kompenzaci ztrát?</i>	<i>62</i>
<i>Graf 20: Jaké konkrétní prostředky jste čerpal(a)?</i>	<i>62</i>
<i>Graf 21: Byly podmínky pro čerpání nastaveny vhodně?.....</i>	<i>63</i>
<i>Graf 22: Jak tato forma prodeje kompenzovala omezení běžného provozu?</i>	<i>65</i>
<i>Graf 23: Jak významně se změnil počet zákazníků v souvislosti s nastavenými omezeními?</i>	<i>66</i>
<i>Graf 24: Jak velký pokles tržeb jste zaznamenali?</i>	<i>67</i>
<i>Graf 25: Zaznamenali jste nárůst tržeb, díky zrušení povinnosti prokazovat bezinfekčnost?</i>	<i>67</i>
<i>Graf 26: Došlo v souvislosti s pandemií k ukončení pracovního poměru s některým z Vašich zaměstnanců?</i>	<i>68</i>
<i>Graf 27: Obnovení provozu po uzávěře.....</i>	<i>69</i>
<i>Graf 28: Využil(a) jste naopak omezení provozu k určitým změnám provozovny?</i>	<i>70</i>
<i>Graf 29: Cítíte se být lépe připravenými na případné další uzávěry?</i>	<i>71</i>
<i>Graf 30: Hodnocení celkového dopadu pandemie na oblast služeb poskytovaných kadeřnickými provozovnami (2020-2021)</i>	<i>73</i>
<i>Graf 31: Které vládní omezení Vám komplikovalo podnikání?</i>	<i>74</i>
<i>Graf 32: Jaké zdroje jste využil(a) ke kompenzaci ztrát?</i>	<i>76</i>

<i>Graf 33: Jaké kompenzace jste čerpali(a)?</i>	76
<i>Graf 34: Vyhodnocení podmínek pro čerpání kompenzací a dostupnosti informací</i>	77
<i>Graf 35: Jak významně se změnil počet zákazníků v souvislosti s nastavenými omezeními?</i>	78
<i>Graf 36: Jak velký pokles tržeb jste zaznamenali? (2020–2021)</i>	79
<i>Graf 37: Měnil(a) jste v souvislosti s pandemií pracovní podmínky u svých zaměstnanců?</i>	80
<i>Graf 38: Cítíte se být lépe připravenými na případné další uzávěry?</i>	82
<i>Graf 39: Přehled tržeb v Kč (2018-2021).....</i>	87
<i>Graf 40: Tržby v měsících červen, červenec a srpen v Kč (2018-2021).....</i>	88

Tabulky

<i>Tabulka 1: Počty registrací ekonomických subjektů za roky 2018-2021</i>	30
<i>Tabulka 2: Struktura respondentů</i>	43
<i>Tabulka 3: Odpovědi respondentů týkající se adekvátních a nesmyslných opatření</i>	47
<i>Tabulka 4: Obecné údaje o gastronomických provozovnách</i>	57
<i>Tabulka 5: Které vládní omezení Vám nejvíce komplikovalo podnikání?</i>	61
<i>Tabulka 6: Obecné údaje o kadeřnických provozovnách</i>	72
<i>Tabulka 7: Které vládní omezení Vám komplikovalo podnikání?</i>	75
<i>Tabulka 8: Porovnání celkového dopadu na oblast gastronomie a kadeřnictví</i>	83
<i>Tabulka 9: Přehled opatření, která komplikovala podnikání</i>	83
<i>Tabulka 10: Přehled průměrného denního počtu obědů a tržeb z rozvozu jídel</i>	86
<i>Tabulka 11: SWOT analýza</i>	89

IV. Seznam příloh

Příloha 1: Spotřebitelský dotazník

Příloha 2: Dotazník pro poskytovatele gastronomických služeb

Příloha 3: Dotazník pro poskytovatele kadeřnických služeb

Příloha 4: Seznam zapojených respondentů souhlasících s neanonymním zpracováním dat

V. Přílohy

Příloha 1: Spotřebitelský dotazník

Dopad COVID-19 na oblast služeb

Dobrý den,

Jmenuji se Vendula Samcová a jsem studentkou třetího ročníku oboru Ekonomika a management na Jihočeské univerzitě.

Ráda bych Vás požádala o vyplnění anonymního dotazníku, jehož výsledky budou využity ke zpracování bakalářské práce na téma "Dopad COVID-19 na vybranou oblast služeb".

Cílem dotazníku je zjistit postoj spotřebitelů k problematice spojené s nemocí COVID-19, spokojenost s vládními opatřeními, podmínkami pro vstup do provozoven apod.

Děkuji za Váš čas věnovaný vyplnění dotazníku.

***Povinné pole**

Využívání služeb

1. V jaké konkrétní oblasti služeb se Vás nejvíce dotkla omezení v souvislosti s pandemií COVID-19? *

Můžete vybrat maximálně 2 odpovědi.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ Uzavření škol
- ☐ Omezení/uzávěry gastronomických provozoven
- ☐ Omezení/uzávěry provozoven kadeřnických a kosmetických služeb
- ☐ Omezení/uzávěry kulturních zařízení (divadla, kina, koncerty...)
- ☐ Omezení/uzávěry fitness center, koupališť
- ☐ Omezení/uzávěry prodejen (s nepotravinářským zbožím)
- ☐ Žádná

Jiné: ☐ _____

2. Byla/jsou pro Vás "proticovidová" opatření v oblasti služeb přehledná? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Rozhodně ano	☐	☐	☐	☐	☐	Rozhodně ne

3. Věděli jste/víte, která opatření aktuálně platí a kde je dohledat? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Rozhodně ano	☐	☐	☐	☐	☐	Rozhodně ne

4. Byl(a) jste spokojen(a), jak vláda situaci řešila? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Rozhodně ano	☐	☐	☐	☐	☐	Rozhodně ne

5. Která opatření považujete za zcela nesmyslná a která za adekvátní vzhledem k situaci? *

6. Měla vládní opatření vliv na Vaše rozhodnutí ohledně očkování? *

Bereme v potaz pouze opatření v sektoru služeb, tzn. vstup do provozovny podmíněný očkováním nebo platným testem.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, byl to jeden z důvodů, proč se nechat očkovat
- ☐ Ne, neočkoval(a) jsem se kvůli vstupu do provozoven (důvod byl jiný)
- ☐ Očkovaný(á) nejsem

7. Měla vládní opatření vliv na Vaše rozhodnutí o očkování Vašich dětí? *

Bereme v potaz pouze opatření v sektoru služeb, tzn. vstup do provozovny podmíněný očkováním nebo platným testem.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, byl to jeden z důvodů, proč jsem nechal(a) dítě očkovat
- ☐ Ne, nenechal(a) jsem dítě očkovat kvůli vstupu do provozoven
- ☐ Netýká se mě

8. Navštěvoval(a) jste/navštěvujete provozovny služeb včetně obchodů v době pandemie méně často než před ní? *

Myšleno především období, kdy byly provozovny otevřeny, ale byla nastavena přísná opatření v podobě počtu osob v provozovně, minimální rozestupy apod.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, opatření mi byla nepříjemná
- ☐ Ne, opatření neovlivnila moji návštěvnost
- ☐ Provozovny jsem téměř/zcela přestal(a) navštěvovat

Využívání provozoven kadeřnických služeb a gastronomie

9. Jak jste řešil(a) podmínky pro vstup do gastro provozů nebo kadeřnických služeb? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Očkování
- ☐ Test
- ☐ Prodělání nemoci
- ☐ Nechodil(a) jsem

10. Mělo zrušení uznávání testů dopad na Vaši návštěvnost těchto provozoven? *

Vstup do provozovny možný pouze po prokázání očkovacím certifikátem či proděláním nemoci.

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Rozhodně ano	☐	☐	☐	☐	☐	Rozhodně ne

Využívání kadeřnických služeb

11. Způsobilo Vám uzavření kadeřnických provozoven potíže? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

12. Jak jste řešil(a) tyto potíže? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Počkal(a) jsem na znovuotevření
- ☐ Využil(a) jsem nabídky těchto služeb v domácím prostředí
- ☐ Neřešil(a) jsem
- ☐ Jiné: _____

13. Pokud Vám uzavření těchto provozoven způsobilo potíže, napište jaké:

Tuto otázku přeskočte, pokud Vám uzavření provozoven potíže nezpůsobilo.

14. Setkal(a) jste se s porušením "proticovidových" opatření v těchto provozovnách? *

Můžete zvolit více odpovědí.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ Porušení uzávěry (provoz "načerno")
- ☐ Porušení hygienických opatření (nedodržení rozestupů mezi zákazníky)
- ☐ Nevyžadování dokladu o bezinfekčnosti (v době nařízení)
- ☐ S porušením opatření jsem se nesetkal(a)

Jiné: ☐ _____

15. Setkal(a) jste se situací, kdy provozovny zmíněných služeb zůstaly již trvale uzavřené? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, setkal(a) jsem se s touto situací poměrně často
- ☐ Ano, se situací jsem se setkal(a), ale spíše výjimečně
- ☐ Ne, nevím o podobné provozovně

Využívání gastronomických provozů

16. Způsobilo Vám potíže uzavření gastro provozů? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
☐ Spíše ano
☐ Spíše ne
☐ Ne

17. Pokud Vám uzavření gastronomických provozoven způsobilo potíže, napište jaké:

Tuto otázku přeskočte, pokud Vám uzavření provozoven potíže nezpůsobilo.

18. Setkal(a) jste se s porušením "proticovidových" opatření v těchto provozovnách? *

Můžete zvolit více odpovědí.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ Porušení uzávěry (provoz "načerno")
☐ Porušení omezení provozní doby
☐ Porušení hygienických opatření (nedodržení rozestupů mezi stoly, maximálního počtu osob u stolů apod.)
☐ Nevyžadování dokladu o bezinfekčnosti (v době nařízení)
☐ S porušením opatření jsem se nesetkal(a)

Jiné: ☐ _____

19. Fungovala ve Vašem okolí výdejní okénka? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, bylo možné odebírat jídlo z několika okének
☐ Ano, ale výběr byl minimální
☐ Ne, taková možnost v mém okolí nebyla

20. Využíval(a) jste tuto možnost? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, prakticky každý den
☐ Ano, ale spíše jen výjimečně
☐ Ne, tuto možnost jsem nevyužíval(a)

21. Pokud jste této možnosti nevyužíval(a), napište proč:

Tuto otázku přeskočte, pokud jste této možnosti využíval(a).

22. Pokud by bylo ve Vašem okolí výdejní okénko, využíval(a) byste této možnosti?

Tuto otázku přeskočte, pokud ve Vašem okolí okénka fungovala.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
☐ Ne
☐ Nevím

23. Využíval(a) jste možnosti rozvozu jídla domů/do práce? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, pravidelně
☐ Ano, ale spíše výjimečně
☐ Ne, nevyužíval(a) jsem této možnosti

24. Jak významně Vás obtěžovalo zkrácení otevírací doby gastro provozů? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

25. Využíval(a) jste k setkávání s přáteli jiných prostor v době uzávěry provozu restauračních zařízení/kaváren apod.? *

Označte jen jednu elipsu.

☐ Ano

☐ Ne

26. Pokud ano, napište jaké:

27. Setkal(a) jste se situací, kdy provozovny zmíněných služeb zůstaly již trvale uzavřené? *

Označte jen jednu elipsu.

☐ Ano, setkal(a) jsem se s touto situací poměrně často

☐ Ano, se situací jsem se setkal(a), ale spíše výjimečně

☐ Ne, nevím o podobné provozovně

28. Pokud jste v době pandemie pracoval(a) v oblasti kadeřnických či gastronomických služeb, změnil(a) jste v době pandemie zaměstnání? *

Označte jen jednu elipsu.

☐ Ano, ale již jsem se k původní profesi vrátil(a)

☐ Ano, ale k původní profesi jsem se nevrátil(a)

☐ Ne, stále se této profesi věnuji

☐ V této oblasti nepracuji

29. Pokud jste v této oblasti přestal(a) pracovat, napište hlavní důvod:

Tuto otázku přeskočte, pokud jste v této oblasti pracovat nepřestal(a)/nepracujete.

30. Některá omezení v souvislosti s pandemií COVID-19 stále trvají. Je pro Vás aktuální situace: *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Snazší, postupem času jsem si na omezení zvykl(a)
☐ Horší, omezení již trvají velmi dlouhou dobu a stále se mění
☐ Nedokáži odpovědět

Profil respondenta

31. Jaké je Vaše pohlaví? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Žena
☐ Muž

32. Kolik je Vám let? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ 18 - 25 let
☐ 26 - 35 let
☐ 36 - 45 let
☐ 46 - 55 let
☐ 56 - 65 let
☐ Více než 65 let

33. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Základní vzdělání
- ☐ Střední vzdělání bez maturitní zkoušky
- ☐ Střední vzdělání s maturitní zkouškou
- ☐ Vyšší odborné vzdělání
- ☐ Vysokoškolské vzdělání

34. Jaký je Váš společenský status? *

V případě více možností vyberte tu primární.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Student/ka
- ☐ Zaměstnanec
- ☐ Osoba samostatně výdělečně činná (OSVČ)
- ☐ Na mateřské/rodičovské dovolené
- ☐ Nezaměstnaný(á)/v domácnosti
- ☐ V důchodu

35. Pokud si přejete cokoli doplnit, uveďte prosím vše do níže připraveného pole:

Příloha 2: Dotazník pro poskytovatele gastronomických služeb

Dopad COVID-19 na gastronomické provozy

Dobrý den,

Jmenuji se Vendula Samcová a jsem studentkou třetího ročníku oboru Ekonomika a management na Jihočeské univerzitě.

Ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku, jehož výsledky budou využity ke zpracování bakalářské práce na téma "Dopad COVID-19 na vybranou oblast služeb".

Cílem dotazníku je zjistit postoj podnikatelů k problematice spojené s nemocí COVID-19, spokojenost s vládními kompenzacemi a opatřeními, změny v počtu zákazníků, poklesy v tržbách apod.

Děkuji za Váš čas věnovaný vyplnění dotazníku.

***Povinné pole**

Vliv pandemie na Vaše podnikání

1. Zhodnoťte celkový dopad pandemie COVID-19 na oblast služeb poskytovaných gastronomickými provozovnami v roce 2020: *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Nepatrný	☐	☐	☐	☐	☐	Vážný

2. Zhodnoťte celkový dopad pandemie COVID-19 na oblast služeb poskytovaných gastronomickými provozovnami v roce 2021: *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Nepatrný	☐	☐	☐	☐	☐	Vážný

3. Jak významně pandemie ovlivnila v roce 2020 konkrétně Vaše podnikání? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

4. Jak významně pandemie ovlivnila v roce 2021 konkrétně Vaše podnikání? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

5. Zde prosím o rozvedení Vaší odpovědi k předchozím otázkám: *

Které vládní omezení Vám nejvíce komplikovalo podnikání?

6. Prokazování bezinfekčnosti *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

7. Minimální rozestupy mezi stoly *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

8. Nošení respirátorů a používání dezinfekce *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

9. Maximální počet osob u jednoho stolu *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

10. Omezení otevirací doby *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

11. Zákaz zpřístupnění připojení na Wi-fi a živé hudby *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Hodně

12. Povinné testování zaměstnanců *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Hodně

13. Jaká opatření považujete za adekvátní vzhledem k situaci? *

14. Jaké zdroje jste využil(a) ke kompenzaci ztrát? *

Můžete zvolit více odpovědí.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ Úspory
- ☐ Soukromé půjčky
- ☐ Bankovní úvěr
- ☐ Vládní kompenzace
- ☐ Ztráty jsme neměli

Jiné: ☐ _____

15. Jaké konkrétní prostředky jste čerpal/a?

Pokud jste vládní kompenzace nečerpal, tak tuto otázku přeskočte.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ Program Antivirus A
- ☐ Program Antivirus B
- ☐ Program Covid 2021
- ☐ Program Covid - nepokryté náklady
- ☐ Kompenzační bonus
- ☐ Program Covid - nájemné
- ☐ Program Covid - Gastro - Uzavřené provozovny

Jiné: ☐ _____

16. Byla výše vládní podpory dostatečná?

Pokud jste vládní kompenzace nečerpal, tak tuto otázku přeskočte.

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Dostatečná	☐	☐	☐	☐	☐	Nedostatečná

17. Prosím o krátký komentář k předchozí otázce:

Pokud jste vládní kompenzace nečerpalí, tak tuto otázku přeskočte.

18. Byly podmínky pro čerpání nastaveny vhodné?

Pokud jste vládní kompenzace nečerpalí, tak tuto otázku přeskočte.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
☐ Spíše ano
☐ Spíše ne
☐ Ne

19. Byly pro Vás informace ohledně možnosti čerpání dobře dostupné a srozumitelné? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
☐ Spíše ano
☐ Spíše ne
☐ Ne

20. Pokud jste vládní kompenzace nevyužil(a), napište proč:

21. Jak velkou finanční zátěž pro Vás znamenal nákup dezinfekčních prostředků a respirátorů? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5
Minimální	☐	☐	☐	☐	☐
Významná					

27. Pokud jste rozvoz jídel neprovozovali, napište proč:

Tuto otázku přeskočte, pokud jste rozvoz jídel provozovali.

28. Jak významně se změnil počet zákazníků v souvislosti s nastavenými omezeními? *

Myslíme omezení týkající se prokazování bezinfekčnosti, omezení počtu zákazníků na provozovně apod.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Snížení o méně než 10 %
- ☐ Snížení o 10 - 20 %
- ☐ Snížení o 21 - 30 %
- ☐ Snížení o 31 - 40 %
- ☐ Snížení o více než 40 %

29. Měnil(a) jste ceny poskytovaných služeb v souvislosti s pandemií? *

Myšleno je porovnání cen v období před vypuknutím pandemie a v současné době.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, ceny byly zvýšeny
- ☐ Ne, ceny zůstaly zhruba na stejné výši

30. Jak velký pokles tržeb jste v roce 2020 zaznamenali? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Do 15 %
- ☐ 16 - 35 %
- ☐ 36 - 50 %
- ☐ 51 % a více

31. Jak velký pokles tržeb jste v roce 2021 zaznamenali? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Do 15 %
- ☐ 16 - 35 %
- ☐ 36 - 50 %
- ☐ 51 % a více

32. Zaznamenali jste nárůst tržeb, díky zrušení povinnosti prokazovat bezinfekčnost? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

33. Byl(a) jste v souvislosti s pandemií nucen(a) upravit pracovní dobu či pracovní podmínky (např. změna náplně práce, zkrácení pracovní doby, neplacené volno apod.) u svých zaměstnanců? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

34. V případě kladné odpovědi v předchozí otázce prosím o krátký komentář, o jaké změny se jednalo:

35. Došlo v souvislosti s pandemií k ukončení pracovního poměru s některým z vašich zaměstnanců? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, ze strany zaměstnance
☐ Ano, ze strany zaměstnavatele
☐ Ano, ukončení pracovního poměru dohodou
☐ Ne
☐ Jiné: _____

36. V případě kladné odpovědi v předchozí otázce prosím o přibližné upřesnění počtu zaměstnanců, u kterých došlo k této změně:

37. Byl(a) jste nucen(a) přistoupit k celkové uzávěře provozovny? *

Nebereme v potaz uzavření z důvodu vládního nařízení, ale z důvodů jako jsou např. finanční potíže, nedostatek zaměstnanců apod.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
☐ Ne

38. Pokud ano, na jak dlouhou dobu?

Tuto otázku přeskočte, pokud jste provozovnu z výše uvedených důvodů neuzavřeli.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ do 5 týdnů
☐ 6-9 týdnů
☐ 10-15 týdnů
☐ 16 a více týdnů

39. V případě kladné odpovědi prosím o krátký komentář, upřesněte důvod uzávěry:

40. Po ukončení uzávěry jste provoz: *

Zde bereme v potaz i uzávěry kvůli vládním nařízením.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Znovu obnovil(a) v plném rozsahu
- ☐ Obnovil(a) v menším rozsahu
- ☐ Již jsem podnikání v dané oblasti neobnovil(a)
- ☐ Jiné: _____

41. Prosím o stručný komentář k předchozí otázce: *

42. Plánoval(a) jste určité změny provozovny a pandemie Vám je překazila? *

Např. opravy, úpravy interiéru/exteriéru, dovybavení provozovny apod.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
- ☐ Ne

43. V případě kladné odpovědi v předchozí otázce prosím o krátký komentář, o jaké změny šlo:

44. Využil(a) jste naopak omezení provozu k určitým změnám provozovny? *

Můžete zvolit více odpovědí.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ K opravám/úpravám
- ☐ K dovybavení provozovny
- ☐ Nevyužil(a) jsem

Jiné: ☐ _____

45. Najdete určité pozitivní aspekty, které pandemie přinesla pro oblast Vašeho podnikání? *

46. Byla pro Vás náročnější situace v roce 2020 nebo 2021? *

Označte jen jednu elipsu.

☐ 2020

☐ 2021

47. Cítíte se být lépe připravenými na případné další uzávěry? *

Označte jen jednu elipsu.

1 2 3 4 5

Určitě ano ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Určitě ne

48. Prosím o krátký komentář k předchozím dvěma otázkám - odůvodněte Vaše odpovědi: *

Profil respondenta

49. Uveďte prosím název Vaší provozovny: *

50. Uved'te prosím sídlo provozovny: *

51. Uved'te prosím počet míst k sezení: *

52. Uved'te prosím počet zaměstnanců: *

53. Jaký typ stravovacího zařízení provozujete? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ Restaurace
- ☐ Bistro
- ☐ Rychlé občerstvení (Fast food)
- ☐ Kavárna

54. Souhlasíte s neanonymním zpracováním dat? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
- ☐ Ne

55. Pokud si přejete cokoliv doplnit, uved'te prosím vše zde:

Příloha 3: Dotazník pro poskytovatele kadeřnických služeb

Dopad COVID-19 na kadeřnické služby

Dobrý den,

jmenuji se Vendula Samcová a jsem studentkou třetího ročníku oboru Ekonomika a management na Jihočeské univerzitě.

Ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku, jehož výsledky budou využity ke zpracování bakalářské práce na téma "Dopad COVID-19 na vybranou oblast služeb".

Cílem dotazníku je zjistit postoj podnikatelů k problematice spojené s nemocí COVID-19, spokojenost s vládními kompenzacemi a opatřeními, změny v počtu zákazníků, poklesy v tržbách apod.

Děkuji za Váš čas věnovaný vyplnění dotazníku.

***Povinné pole**

Vliv pandemie na Vaše podnikání

1. Zhodnoťte celkový dopad pandemie COVID-19 na oblast služeb poskytovaných kadeřnickými provozovnami v roce 2020: *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Nepatrný	☐	☐	☐	☐	☐	Vážný

2. Zhodnoťte celkový dopad pandemie COVID-19 na oblast služeb poskytovaných kadeřnickými provozovnami v roce 2021: *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Nepatrný	☐	☐	☐	☐	☐	Vážný

3. Jak významně pandemie ovlivnila v roce 2020 konkrétně Vaše podnikání? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

4. Jak významně pandemie ovlivnila v roce 2021 konkrétně Vaše podnikání? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

5. Zde prosím o rozvedení Vaší odpovědi k předchozím otázkám: *

Které vládní omezení Vám nejvíce komplikovalo podnikání?

6. Prokazování bezinfekčnosti *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

7. Minimální rozestupy mezi zákazníky *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

8. Nošení respirátorů a používání dezinfekce *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

9. Evidence zákazníků pro potřeby případného epidemiologického šetření *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Velmi

10. Povinné testování zaměstnanců či OSVČ *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Málo	☐	☐	☐	☐	☐	Hodně

11. Jaká opatření považujete za adekvátní vzhledem k situaci? *

12. Jaké zdroje jste využil(a) ke kompenzaci ztrát? *

Můžete zvolit více odpovědí.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ Úspory
- ☐ Soukromé půjčky
- ☐ Bankovní úvěr
- ☐ Vládní kompenzace
- ☐ Ztráty jsme neměli

Jiné: ☐ _____

13. Jaké konkrétní prostředky jste čerpal/a?

Pokud jste vládní kompenzace nečerpalí, tak tuto otázku přeskočte.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ Program Antivirus A
- ☐ Program Antivirus B
- ☐ Program Covid 2021
- ☐ Program Covid - nepokryté náklady
- ☐ Kompenzační bonus
- ☐ Program Covid - nájemné

Jiné: ☐ _____

14. Byla výše vládní podpory dostatečná?

Pokud jste vládní kompenzace nečerpali, tak tuto otázku přeskočte.

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Dostatečná	☐	☐	☐	☐	☐	Nedostatečná

15. Prosím o krátký komentář k předchozí otázce:

Pokud jste vládní kompenzace nečerpali, tak tuto otázku přeskočte.

16. Byly podmínky pro čerpání nastaveny vhodně?

Pokud jste vládní kompenzace nečerpali, tak tuto otázku přeskočte.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

17. Byly pro Vás informace ohledně možnosti čerpání dobře dostupné a srozumitelné? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne
- ☐ Ne

18. Pokud jste vládní kompenzace nevyužil(a), napište proč:

19. Jak velkou finanční zátěž pro Vás znamenal nákup dezinfekčních prostředků a respirátorů? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Minimální	☐	☐	☐	☐	☐	Významná

20. Jak významně se změnil počet zákazníků v souvislosti s nastavenými omezeními? *

Myslíme omezení týkající se prokazování bezinfekčnosti, omezení počtu zákazníků na provozovně apod.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Snížení o méně než 10 %
- ☐ Snížení o 10 - 20 %
- ☐ Snížení o 21 - 30 %
- ☐ Snížení o 31 - 40 %
- ☐ Snížení o více než 40 %

21. Měnil(a) jste ceny poskytovaných služeb v souvislosti s pandemií? *

Myšleno je porovnání cen v období před vypuknutím pandemie a v současné době.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, ceny byly zvýšeny
- ☐ Ne, ceny zůstaly zhruba na stejné výši

22. Jak velký pokles tržeb jste v roce 2020 zaznamenali? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Do 15 %
- ☐ 16 - 35 %
- ☐ 36 - 50 %
- ☐ 51 % a více

23. Jak velký pokles tržeb jste v roce 2021 zaznamenali? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Do 15 %
- ☐ 16 - 35 %
- ☐ 36 - 50 %
- ☐ 51 % a více

24. Byl(a) jste v souvislosti s pandemií nucen(a) upravit pracovní dobu či pracovní podmínky (např. změna náplně práce, zkrácení pracovní doby, neplacené volno apod.) u svých zaměstnanců?

Pokud pracujete bez zaměstnanců, tuto otázku přeskočte.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
☐ Spíše ano
☐ Spíše ne
☐ Ne

25. V případě kladné odpovědi v předchozí otázce prosím o krátký komentář, o jaké změny se jednalo:

26. Došlo v souvislosti s pandemií k ukončení pracovního poměru s některým z vašich zaměstnanců?

Pokud pracujete bez zaměstnanců, tuto otázku přeskočte.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano, ze strany zaměstnance
☐ Ano, ze strany zaměstnavatele
☐ Ano, ukončení pracovního poměru dohodou
☐ Ne
☐ Jiné: _____

27. V případě kladné odpovědi v předchozí otázce prosím o přibližné upřesnění počtu zaměstnanců, u kterých došlo k této změně:

28. Byl(a) jste nucen(a) přistoupit k celkové uzávěře provozovny? *

Nebereme v potaz uzavření z důvodu vládního nařízení, ale z důvodů jako jsou např. finanční potíže, nedostatek zaměstnanců apod.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
☐ Ne

29. Pokud ano, na jak dlouhou dobu?

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ do 5 týdnů
- ☐ 6-9 týdnů
- ☐ 10-15 týdnů
- ☐ 16 a více týdnů

30. V případě kladné odpovědi prosím o krátký komentář, upřesněte důvod uzávěry:

31. Po ukončení uzávěry jste provoz: *

Zde bereme v potaz i uzávěry kvůli vládním nařízením.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Znovu obnovil(a) v plném rozsahu
- ☐ Obnovil(a) v menším rozsahu
- ☐ Již jsem podnikání v dané oblasti neobnovil(a)
- ☐ Jiné: _____

32. Prosím o stručný komentář k předchozí otázce:

33. Plánoval(a) jste určité změny provozovny a pandemie Vám je překazila? *

Např. opravy, úpravy interiéru/exteriéru, dovybavení provozovny apod.

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
- ☐ Ne

34. V případě kladné odpovědi v předchozí otázce prosím o krátký komentář, o jaké změny šlo:

35. Využil(a) jste naopak omezení provozu k určitým změnám provozovny? *

Můžete zvolit více odpovědí.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ K opravám/úpravám
☐ K dovybavení provozovny
☐ Nevyužil(a) jsem

Jiné: ☐ _____

36. Najdete určité pozitivní aspekty, které pandemie přinesla pro oblast Vašeho podnikání? *

37. Byla pro Vás náročnější situace v roce 2020 nebo 2021? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ 2020
☐ 2021

38. Cítíte se být lépe připravenými na případné další uzávěry? *

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
Určitě ano	☐	☐	☐	☐	☐	Určitě ne

39. Prosím o krátký komentář k předchozím dvěma otázkám - odůvodněte Vaše odpovědi: *

Profil respondenta

40. Uved'te prosím název Vaší provozovny: *

41. Uved'te prosím sídlo provozovny: *

42. Uved'te prosím velikost provozovny (v m²): *

43. Uved'te prosím počet zaměstnanců:

Pokud pracujete bez zaměstnanců, přeskočte na další otázku.

44. Jaké je Vaše právní forma podnikání? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Fyzická osoba
☐ Právnícká osoba

45. Souhlasíte s neanonymním zpracováním dat? *

Označte jen jednu elipsu.

- ☐ Ano
☐ Ne

46. Pokud si přejete cokoliv doplnit, uved'te prosím vše zde:

Příloha 4: Seznam zapojených respondentů souhlasících s neanonymním zpracováním dat

Gastronomické provozovny

Restaurace Juvel, České Budějovice

Kavárna Coffee Berry, České Budějovice

Kavárna Zámek, Borovany

Kafe a Bistro Korzo, České Budějovice

Bouda Burgers, České Budějovice

Café Datel, České Budějovice

Restaurace Big Poppa, České Budějovice

Bistro Jihočeské chut'ovky, Třeboň

Kavárna Original Afrika, Dolní Třebonín

Schovaná Kavárna, Plzeň

Restaurant Hotel Rango, Plzeň

Nejen kavárna, Liberec

Kavárna Café Neustadt, Praha

Kavárna Monogram Espresso Bar, Brno

Restaurace Element, Brno

Kavárna Drunken Coffee, Český Krumlov

Kavárna Loft Café Karlín, Praha

Kavárna Modrá myš, Ostrava

Kadeřnické provozovny

Beauty salon – hotel Zlatá hvězda, Třeboň

Kadeřnictví Lenna, Jindřichův Hradec

Kadeřnictví Gabriela Kopřivová, Lomnice nad Lužnicí

Libor Smrž hair, Praha

Dream Studio, České Budějovice

Anette Hair Salon, Tábor

Hubertovo holičství, Vysoké Mýto

Kadeřnictví Medvídek, Humpolec

Procházkovo Holičství, Teplice

Holičství Blecha, Rychnov nad Kněžnou

Ell studio a kadeřnictví H. M., Bohuňovice a Senička