

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra práva

Studijní program: 6208 B Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

Živnostenské podnikání se zaměřením na veřejné stravování

Vedoucí bakalářské práce:

JUDr. Rudolf Hrubý

Autor:

Lucie Bolechová

2012

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lucie BOLECHOVÁ**
Osobní číslo: **E09173**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Živnostenské podnikání se zaměřením na veřejné stravování**
Zadávací katedra: **Katedra práva**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Cílem této práce je poukázat na povinnosti a zákonné předpisy pro živnostenské podnikání se zaměřením na veřejné stravování. Analýza získaných údajů z průzkumu je zaměřena na dodržování daných předpisů a případné možnosti zlepšení.

Metodický postup:

1. Studium právních předpisů a kontrolních orgánů veřejného stravování.
2. Analýza v prostředí veřejného stravování.
3. Průzkum u zákazníků.
4. Návrhy opatření.

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Živnostenské podnikání. 3. Veřejné stravování 4. Orgány kontrolující a zaznamenávající činnost veřejného stravování 5. Zákony upravující činnost veřejného stravování. 6. Vyhodnocení průzkumu (analýza získaných údajů). 7. Závěr. 8. Literatura. 9. Přílohy

Rozsah grafických prací: dle potřeby

Rozsah pracovní zprávy: 30-50 stran

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

Beránek, Jaromír: Provozujeme pohostinství a ubytování, MAG Consulting: Grada Publishing, Praha 2004, 1. vydání.

Mlejníková, Lena a kolektiv autorů: Služby společného stravování, OECONOMICA, VŠE, Praha 2005.

Janků, Martin a kolektiv: Právo v podnikání II., MZLU, Brno 2001.

Matyáš, Zdeněk a kolektiv: Podklady pro zavedení HACCP do oboru zpracování masa a výroby masných výrobků, AGRAL, Praha 1996.

Leiblová, Zdeňka: Zákon o zaměstnanosti s komentářem, ANAG, Olomouc 2009.

Zákon o cenách s komentářem, Poradce, Český Těšín 2010.

Zákon č. 2/1991 Sb., o kolektivním vyjednávání ; Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění ; Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví; Poradce, Český Těšín 2003.

Živnostenský zákon, Poradce, Český Těšín, 2008.

Zákony 2009, Vydavatelství Poradce, Český Těšín 2009.

Obchodní zákoník, C.H. Beck, Praha 2009.

Vedoucí bakalářské práce: JUDr. Rudolf Hrubý
Katedra práva

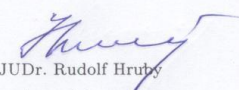
Datum zadání bakalářské práce: 7. února 2011

Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2012


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.

děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice


JUDr. Rudolf Hrubý
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 14. března 2011

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Živnostenské podnikání se zaměřením na veřejné stravování vypracovala samostatně s použitím podkladových materiálů, které uvádím v přehledu literatury.

Prohlašuji, že jsem do veřejně přístupné databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích vložila elektronickou verzi mé bakalářské práce, která je identická s tištěnou verzí předkládanou k obhajobě a uvedla jsem všechny systémem požadované informace pravdivě.

Dne 24. 4. 2012 v Českých Budějovicích

Bolechová Lucie

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych chtěla poděkovat svému vedoucímu bakalářské práce JUDr. Rudolfu Hrubému za odborné vedení a cenné rady.

Obsah

1. ÚVOD	3
2. ŽIVNOSTENSKÉ PODNIKÁNÍ	5
2.1. OBECNÉ RYSY	5
2.2. DRUHY ŽIVNOSTÍ	5
2.2.1. Ohlašovací živnosti	5
2.2.2. Koncesované živnosti	6
2.3. PODMÍNKY PRO PROVOZOVÁNÍ ŽIVNOSTI	6
2.3.1. Všeobecné podmínky	6
2.3.2. Zvláštní podmínky	7
2.3.3. Povinnosti podnikatele	7
2.3.4. Provozování živnosti prostřednictvím odpovědného zástupce	7
2.4. ŽIVNOSTENSKÉ OPRÁVNĚNÍ	8
2.4.1. Vznik živnostenského oprávnění	8
2.4.2. Pokračování v živnosti	8
2.4.3. Zánik živnostenského oprávnění	8
2.4.4. Překážky provozování živnosti	9
2.5. ŽIVNOSTENSKÝ REJSTRÍK	9
2.6. NEOPRÁVNĚNÉ PODNIKÁNÍ	10
2.6.1. Správní delikty	10
2.6.2. Porušení jiných ustanovení živnostenského zákona	10
2.6.3. Ukládání a vybírání pokut	10
2.7. PODNIKATELSKÝ ZÁMĚR	11
3. VEŘEJNÉ STRAVOVÁNÍ	12
3.1. VÝVOJ VEŘEJNÉHO STRAVOVÁNÍ	12
3.2. VÝZNAM VEŘEJNÉHO STRAVOVÁNÍ	13
3.3. FUNKCE VEŘEJNÉHO STRAVOVÁNÍ	14
3.4. SPECIFIKA STRAVOVACÍCH SLUŽEB	14
3.5. MATERIÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU	15
3.5.1. Prostory provozovny a jejich dispoziční uspořádání	15
3.5.2. Zařízení pro evidenční a informační systémy	15
4. ORGÁNY KONTROLUJÍCÍ A ZAZNAMENÁVAJÍCÍ ČINNOST	18
4.1. HYGIENICKÉ STANICE	18
4.2. ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE	19
4.3. ÚŘADY PRÁCE	19
4.4. FINANČNÍ ÚŘAD	20
4.5. STÁTNÍ VETERINÁRNÍ SPRÁVA	21
4.6. STÁTNÍ ZEMĚDĚLSKÁ A POTRAVINÁŘSKÁ INSPEKCE	21
4.7. SYSTÉM HACCP	22
4.8. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD	23
5. METODIKA PRÁCE	24
6. DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	25
6.1. DOTAZNÍK PRO ZÁKAZNÍKY	26
6.2. DOTAZNÍK PRO ZAMĚSTNANCE	33
6.3. ZHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	37
7. ZÁVĚR	39
8. SUMMARY	41

9. ZDROJE.....	42
SEZNAM ODBORNÉ LITERATURY:.....	42
INTERNETOVÉ ZDROJE:.....	43
SEZNAM GRAFŮ	
SEZNAM PŘÍLOH	
PŘÍLOHY	

1. Úvod

Tématem této bakalářské práce je živnostenské podnikání se zaměřením na veřejné stravování. Toto téma jsem si vybrala, protože si myslím, že každý alespoň občas využívá služeb veřejného stravování, ale málokdo si uvědomuje, jak náročné je toto podnikání z právního hlediska.

Myslím si, že živnostníci v tomto oboru mají oproti jiným živnostem hodně ztíženou práci podnikatele, protože musí dodržovat velké množství právních předpisů, které jsou kontrolovány velkým počtem kontrolních orgánů. Dodržování předpisů a provádění pravidelných kontrol je v tomto oboru velice důležité. Proto odvádění kvalitní práce v tomto oboru a konkurovat ostatním subjektům určitě není tak jednoduché, jak se na první pohled může zdát.

Cílem této práce je proto poukázat na povinnosti a právní předpisy, které upravují tuto živnost.

Pozornost bych chtěla také věnovat orgánům, které kontrolují správné dodržování povinností daných zákonem, jež se vztahují k této živnosti. Při zpracování své práce se zaměřím na současnou právní úpravu, chci popsat náležitosti živnostenského podnikání a zákony vztahující se k veřejnému stravování.

V praktické části této práce bych chtěla zjistit, zda dochází k dodržování právních předpisů upravujících veřejné stravování. Průzkum budu provádět pomocí dotazníků ve vybraných restauracích nacházejících se v Českých Budějovicích. Dotazníkové šetření bude prováděno jak u zákazníků vybraných restaurací, tak u jejich personálu.

V poslední části své práce zpracuji dotazníkové šetření. V případě zjištění určitých nedostatků z pohledu zákazníků či zaměstnanců vybraných restaurací se pokusím o navržení určitého řešení, které by mohlo napomoci ke zlepšení situace.

Domnívám se, že se zjištěné nedostatky budou týkat porušení hygienických předpisů a nedostatečně oddělených kuřáckých prostor. Naopak si myslím, že zákazníci budou spokojeni s obsluhujícím personálem a nebudou zjištěny nedostatky ve školení personálu. Obsluhující personál nejvíce ovlivňuje spokojenost zákazníků a jejich pravidelnou návštěvnost, což je pro hostinskou činnost velice důležité.

2. Živnostenské podnikání

2. 1. Obecné rysy

Obchodní zákoník 513/1991 Sb. definuje podnikání jako soustavnou činnost provozovanou samostatně, vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a za účelem dosažení zisku. Podnikatelem podle tohoto zákona je osoba zapsaná v obchodním rejstříku, osoba, která podniká na základě živnostenského oprávnění nebo jiného než živnostenského oprávnění podle zvláštních předpisů¹.

Živnostenské podnikání je jakákoli podnikatelská činnost, kterou zákon nezakazuje nebo není uvedena v §3 živnostenského zákona, který upravuje činnosti vyloučené z živnostenského podnikání².

2. 2. Druhy živností

Podle vzniku živnostenského oprávnění rozdělujeme živnosti na:

a) Ohlašovací

- které je možno provozovat na základě ohlášení, pokud ohlašovatel splňuje stanovené podmínky.
- dále se dělí na:
 - o řemeslné
 - o vázané
 - o volné

b) Koncesované

- u těchto živností vzniká oprávnění na základě udělení koncese.

2.2.1. Ohlašovací živnosti

Řemeslné živnosti

¹ ŠTENGLOVÁ, Ivana et al. *Obchodní zákoník*. Praha: Beck, 2009, 1375 s. ISBN 978-80-7400-055-3.

² Česká republika. Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1991, 87.

Pro vykonávání této živnosti musí ohlašovatel prokázat svou způsobilost například výučním listem, vysvědčením o ukončení studijního oboru či vysvědčením o vykonané maturitní zkoušce, nebo diplomem. Živnosti jsou uvedeny v živnostenském zákoně č. 455/1991 Sb. (dále jen „živnostenský zákon“) v příloze 1.

Vázané živnosti

Pro provozování těchto živností je nutné předložení odborné způsobilosti. Ohlašovatel může předložit doklad o zvláštní zkoušce nebo osvědčení vydané orgánem státní správy nad rámec odborné způsobilosti (například rekvalifikace). Seznam vázaných živností je uveden v živnostenském zákoně v příloze 2.

Volné živnosti

U těchto živností není potřeba dokládat žádné odborné způsobilosti. Pro vykonávání stačí, pokud ohlašovatel splňuje obecné podmínky k podnikání (viz kapitola 2.3.1.).

Volné živnosti jsou uvedeny v živnostenském zákoně v příloze 4.

2.2.2. Koncesované živnosti

Odbornou způsobilost pro tyto živnosti upravuje příloha 3 živnostenského zákona. V některých případech jsou v rozhodnutí o koncesi provozovateli živnosti uděleny omezující podmínky pro výkon živnosti³.

2.3. Podmínky pro provozování živnosti

2.3.1. Všeobecné podmínky

Všeobecné podmínky pro provozování živnosti fyzickou osobou jsou:

- dosažení věku 18 let ke dni vzniku živnostenského oprávnění,
- bezúhonnost,
- plná způsobilost k právním úkonům.

³ Rozdělení živností. JANKŮ, Martin et al. *Základy práva pro posluchače právnických fakult*. Praha: C.H.BECK, 2008. ISBN 978-80-7400-078-2.

2.3.2. Zvláštní podmínky

Tyto podmínky se týkají především odborné způsobilosti, proto jsou odlišné podle toho, o kterou živnost se jedná. U koncesovaných živností se týkají také například osobních vlastností nebo morální a profesionální spolehlivosti podnikatele⁴.

2.3.3. Povinnosti podnikatele

Povinnosti, které musí podnikatel při provozování živnosti dodržovat, jsou upraveny v §31 živnostenského zákona.

Mezi nejdůležitější povinnosti patří:

- zajištění účasti odpovědného zástupce při provozování živnosti, pokud je uskutečňována jeho prostřednictvím,
- viditelně označit místo podnikání obchodním jménem a identifikačním číslem,
- na žádost zákazníka vydat doklad o prodeji zboží či poskytnutí služby,
- odpovědnost za splnění podmínky bezúhonnosti svých zaměstnanců,
- odpovědnost za způsobilost zaměstnanců pro vykonávání povolání⁵.

2.3.4. Provozování živnosti prostřednictvím odpovědného zástupce

Toto provozování živnosti upravuje §11 živnostenského zákona. Odpovědný zástupce je fyzická osoba ustanovená podnikatelem pro řádný provoz živnosti a dodržování živnostenskoprávních předpisů. Odpovědný zástupce musí splňovat všeobecné i zvláštní podmínky provozování živnosti. Zástupce má vůči podnikateli odpovědnost, kterou upravuje smlouva uzavřená mezi nimi⁶.

⁴ Živnostenský zákon. *Zákony 2009*. Český Těšín: Poradce, 2009.

⁵ Povinnosti při provozování živnosti. JANKŮ, Martin et al. *Základy práva pro posluchače právnických fakult*. Praha: C.H.BECK, 2008. ISBN 978-80-7400-078-2.

⁶ Provozování živnosti prostřednictvím odpovědného zástupce. JANKŮ, Martin et al. *Základy práva pro posluchače právnických fakult*. Praha: C.H.BECK, 2008. ISBN 978-80-7400-078-2.

2.4. Živnostenské oprávnění

2.4.1. Vznik živnostenského oprávnění

Vznik oprávnění provozovat ohlašovací živnost

Pro vznik oprávnění musí fyzická osoba provést ohlášení u místně příslušného živnostenského úřadu podle místa bydliště. Ohlášení živnosti musí splňovat náležitosti dle §45 živnostenského zákona. Dnem řádného ohlášení vzniká oprávnění k podnikání, které se dokládá živnostenským listem vydaným nejpozději do 15 dnů od ohlášení.

Vznik oprávnění provozovat koncesovanou živnost

Náležitosti žádosti o koncesi upravuje §50 živnostenského zákona. Dokladem o oprávnění k provozování koncesované živnosti je koncesní listina. Tato listina je vydána podnikateli do 15 dnů od nabytí právní moci rozhodnutí o udělení koncese. Oprávnění k provozování živnosti vzniká doručením koncesní listiny a jejím nabytím právní moci⁷.

2.4.2. Pokračování v živnosti

Podle §13 živnostenského zákona může v živnosti při úmrtí podnikatele pokračovat:

- správce dědictví,
- dědicové ze zákona, pokud nejsou dědicové ze závěti,
- dědicové ze závěti a pozůstalý manžel nebo partner i v případě, že není dědicem, ale je spoluvlastníkem majetku používaného k podnikání,
- insolvenční správce ustanovený soudem podle zvláštního právního předpisu, který upravuje zákon č. 182/2006 Sb., nejdéle však do skončení insolvenčního řízení⁸.

2.4.3. Zánik živnostenského oprávnění

Podle §57 živnostenského zákona dochází k zániku živnostenského oprávnění z těchto důvodů:

⁷ Živnostenské oprávnění. JANKŮ, Martin, et al. *Právo v podnikání II*. Brno: MZLU, 2001. ISBN 80-7157-550-X.

⁸ Živnostenská kontrola a správní delikty. *Živnostenský zákon*. Český Těšín: Poradce, 2008.

- úmrtí podnikatele, pokud nepokračuje v podnikání nástupce podle §13 živnostenského zákona (viz kapitola 2.4.2.),
- zánikem právnické osoby, nejde – li o případy vymezené v §14 živnostenského zákona,
- uplynutím doby, pokud bylo oprávnění k podnikání na dobu určitou,
- pokud dojde k vymazání povinně zapsané zahraniční osoby do obchodního rejstříku, nebo jejího předmětu podnikání z obchodního rejstříku,
- pokud tak stanoví zvláštní právní předpis,
- rozhodnutím živnostenského úřadu⁹.

2.4.4. Překážky provozování živnosti

Překážky jsou uvedeny §8 živnostenského zákona. Mezi překážky patří:

- vyhlášení konkurzu na majetek fyzické nebo právnické osoby,
- udělení trestu nebo sankce zákazu činnosti týkající se provozování živnosti v oboru nebo v příbuzném oboru, fyzická osoba nemůže po dobu tohoto trestu provozovat tuto živnost,
- zrušení živnostenského oprávnění podle §58 odst. 2 až 4 živnostenského zákona¹⁰.

2.5. Živnostenský rejstřík

Podle §60 živnostenského zákona je živnostenský rejstřík informačním systémem veřejné správy. Rejstřík je veřejným seznamem vedeným v elektronické podobě. Správcem je Živnostenský úřad České republiky a provozovateli jsou obecní a krajské živnostenské úřady. Živnostenský úřad zapisuje do tohoto informačního systému statistické a evidenční údaje související s provozováním živností. Údaje zapisované do rejstříku jsou upraveny podle §60 odst. 2¹¹.

⁹ Česká republika. Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1991, 87.

¹⁰ Česká republika. Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1991, 87.

¹¹ Česká republika. Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1991, 87.

2.6. Neoprávněné podnikání

Neoprávněné podnikání je podle živnostenského zákona provozování činnosti, která je předmětem živnosti bez živnostenského oprávnění pro tuto živnost.

2.6.1. Správní delikty

Správní delikty pro právnickou osobu jako podnikatele a pro podnikající fyzickou osobu během provozování živnosti jsou upraveny v §62 a §63 živnostenského zákona a patří mezi ně např. neoznačení provozovny, nejsou evidovány nebo uchovávány identifikační údaje, není vydán doklad o prodaném zboží nebo poskytnutí služby na přání zákazníka.

Podle §63, když stejná osoba spáchá více správních deliktů, vše se projedná ve společném řízení a sankce se uloží podle ustanovení vztahujícího se na nejpřísněji postižitelný správní delikt.

2.6.2. Porušení jiných ustanovení živnostenského zákona

Podle §61 se fyzická osoba dopouští přestupku v případě, že:

- jako osoba uvedená v §13 odst. 1 písm. a) až d) neoznámí, že hodlá pokračovat v provozování živnosti,
- jako osoba uvedená v §13 odst. 1 písm. a) až d) neprodleně neustanoví odpovědného zástupce,
- předloží nepravdivé čestné prohlášení o bezúhonnosti,
- provozuje živnost, kterou nemá v živnostenském oprávnění.

2.6.3. Ukládání a vybírání pokut

Podle §64 živnostenského zákona pokuty vybírá a vymáhá orgán, který je uložil. Příjem z těchto pokut se stává příjmem rozpočtu, ze kterého je hrazena činnost orgánu, který tuto pokutu uložil¹².

¹² Česká republika. Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1991, 87.

2.7. Podnikatelský záměr

Při zakládání společnosti je sestavení podnikatelského plánu klíčovou činností. Podnikatelský záměr neslouží pouze podnikateli a zaměstnancům, ale také externím subjektům (například bankám či investorům) pro posouzení životaschopnosti firmy.

Každý podnikatelský záměr by měl obsahovat tyto informace:

1. Přehled podnikových záměrů
2. Formulaci cílů
3. Stav technického vývoje v navrhované oblasti
4. Technický popis služeb
5. Strategii trhu
6. Prodejní taktiku
7. Navrhovanou organizaci
8. Kvantitativní dokumentaci
9. Vztahy k životnímu prostředí
10. Závěry
11. Přílohovou část¹³

¹³ Založení nového podniku. BEDNÁŘOVÁ, Dagmar a Dagmar ŠKODOVÁ PARMOVÁ. *Malé a střední podnikání*. České Budějovice, 2010. ISBN 978-80-7394-229-8.

3. Veřejné stravování

Obsahová náplň hostinské činnosti je upravena nařízením vlády č. 469/2000 Sb. Předmětem hostitelské činnosti je příprava pokrmů včetně nápojů, na něž navazuje jejich prodej, resp. podávání, a to k bezprostřední spotřebě v provozovně, v níž jsou prodávány. Pojem pokrm je definován v zákoně č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví¹⁴.

Zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví dále upravuje:

- a) práva a povinnosti fyzických a právnických osob v oblasti ochrany a podpory veřejného zdraví,
- b) soustavu orgánů ochrany veřejného zdraví, působnost a pravomoc těchto orgánů,
- c) úkoly dalších orgánů veřejné správy v oblasti hodnocení a snižování hluku z hlediska dlouhodobého průměrného hlukového zatížení životního prostředí¹⁵.

3.1. Vývoj veřejného stravování

Z historického hlediska byla výživa zajišťována převážně individuálně. Všechny potřebné činnosti k výrobě, získání, zpracování surovin a k pozdějšímu uskladnění byly vykonávány v rámci rodů. Ke změně dochází během feudalismu, kdy se část výroby a některé suroviny stávají předmětem směny. Objevné cesty v tomto období se zasloužily o rozšíření využívaných surovin. Evropané byli například obohaceni o čaj, brambory a o různé druhy zeleniny, ovoce a koření.

Vznik společného stravování a další rozvoj byl spojen s přechodem ke strojní velkovýrobě v období průmyslové revoluce. Během tohoto období lidé začali měnit životní styl. Jedním z důkazů byla urbanizace (stěhování za prací do měst). Nejdůležitější charakteristika společného stravování v té době byla úspora času

¹⁴ Klíč k bezpečnému stravování. *Hostinská činnost a ubytovací služby* [online]. 2009 [cit. 2012-04-08]. Dostupné z: <http://haccp.webnode.cz>.

¹⁵ Zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví. Zákon č. 2/1991 Sb. o kolektivním vyjednávání; Zákon č. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění; Zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví. Český Těšín: Poradce, 2003. ISBN 80-86674-35-5.

spojeného s přípravou pokrmů. Dalším důvodem byla zábava po skončení práce, kterou lidé nacházeli v hostincích. Postupem času se ve městech začala objevovat nová zařízení, např. kavárny a restaurace, která mohla být také součástí hotelu. Tato zařízení sloužila k prohloubení komunikace mezi lidmi a k utváření životního stylu ve vyspělé průmyslové společnosti.

V průběhu druhé poloviny 20. století se gastronomie stává v ekonomicky vyspělých zemích prosperujícím odvětvím. Kromě živnostníků se do něj zapojovaly také velké nadnárodní firmy zaměřené na hromadné účelové stravování¹⁶.

3.2. Význam veřejného stravování

Veřejné stravování je samostatným úsekem ekonomických činností, ve kterém jsou zahrnuty jak provozy veřejného, tak i účelového stravování. Všechny provozy mají svůj specifický, společensko-ekonomický význam.

V rovině společenského působení:

- přispívají ke zvyšování fondu volného času,
- jejich prostřednictvím lze upravovat skladbu výživy,
- výživové potřeby zákazníků lze uspokojovat odlišně – školní stravování, stravování v podnicích.

Sféra ekonomického působení:

- podíl na hrubém domácím produktu,
- veřejné stravování svou spotřebou zapojuje další činnosti jiných odvětví (výroba porcelánu, textilu, skla, potravinářství či strojírenství) - tento vliv nazýváme multiplikačním efektem,
- vznik nových pracovních příležitostí¹⁷.

¹⁶ Vývoj společného stravování. MLEJNÍKOVÁ, Lena et al. *Služby společného stravování*. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0870-2.

¹⁷ Význam společného stravování. MLEJNÍKOVÁ, Lena et al. *Služby společného stravování*. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0870-2.

3.3. Funkce veřejného stravování

Veřejné stravování plní několik funkcí. Základní funkci představuje zajištění výživy. Tato funkce je zprostředkovávána podáváním stravy, především hlavních jídel (snídaně, obědy, večeře). Doplňkovou funkci plní občerstvení mezi hlavními jídly během dne. Poslední funkce je společenská a zábavní. Tím je myšlen např. pronájem sálů, salónků, instalace bowlingu, hracích automatů, velkoplošných obrazovek, hudební a programové provozy. Tato funkce slouží především k poskytnutí zábavy, ale také k odlišení od konkurence a k prodloužení doby pobytu zákazníka v provozovně, což by mělo vést ke zvýšení konzumace¹⁸.

3.4. Specifika stravovacích služeb

Charakteristickým znakem stravovacích služeb je, že pracovníci vyrábí z potravinářských surovin a polotovarů hotové výrobky – pokrmy a nápoje, tzn. nové užitné hodnoty. Prodej je tedy bezprostředně spjat s výrobou, která výrazně ovlivňuje nabídku a na rozdíl od maloobchodního prodeje je více spojena se službou (obsluhou).

Pracovní proces veřejného stravování zahrnuje:

- výrobní proces přípravy pokrmů a nápojů, který se člení na:
 - úpravu surovin (hrubé opracování – zbavení nečistot apod.)
 - výrobu polotovarů (například: mechanická a tepelná úprava surovin, výroba příkrmových příloh)
 - dokončení výrobků a kompletaci (dochucení, porcování, příprava k expedici)
 - krátkodobé uskladnění a expedici výrobků
- odbytový proces prodeje pokrmů a nápojů, který je úzce spjat s poskytováním služeb, tedy obsluhou.

¹⁸ MANAGEMENT CONSULTING GROUP, s.r.o. *Pohostinství pro cestovní ruch*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008.

Dalšími charakteristickými rysy jsou například:

- výkyvy poptávky během dne (čas snídání, obědů a večeří) a během týdne (pracovní dny, víkendy),
- krátký výrobní proces,
- pohotová reakce na spotřebitelskou poptávku,
- propojení výroby, prodeje a spotřeby (charakter výrobku umožňuje jen velmi krátkou dobu oběhu)¹⁹.

3.5. Materiální zajištění provozu

3.5.1. Prostory provozovny a jejich dispoziční uspořádání

Každé stravovací zařízení se snaží zvýšit svou efektivitu dispozičním řešením. Výchozí kritéria vyplývají ze zákonů a vyhlášek, a to z vyhlášky č. 137/1998 Sb. o obecných požadavcích na výstavbu, zákona č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví a vyhlášky č. 137/2004 Sb. o hygienických požadavcích na stravovací služby.

Provozovna se skládá z jednotlivých prostorů podle určitých činností. Tyto prostory musí být uspořádány tak, aby nedocházelo k porušení hygienické a výrobní praxe a ke křížové kontaminaci potravin. Prostory jsou od sebe odděleny stavebně nebo provozně. Stavebním oddělením nejčastěji vznikají samostatné místnosti. Provozní oddělení vytváří prostor pro konkrétní účel či pro skupinu strojů. Velice důležitá je návaznost prostor, hlavně pro plynulost a efektivitu výroby²⁰.

3.5.2. Zařízení pro evidenční a informační systémy

V dnešní době je v nabídce velice široká škála zařízení, která usnadňují evidenci v provozu jak řídícím, tak provozním pracovníkům. Jde především o zajištění pokladní evidence a skladového systému.

¹⁹ Infrastruktura vnitřního obchodu. HES, Aleš et al. *Obchodní nauka*. Praha, 2004. ISBN 80-213-1155-X.

²⁰ Prostory provozovny a jejich dispoziční uspořádání. MLEJNÍKOVÁ, Lena et al. *Služby společného stravování*. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0870-2.

A) Základní systémy

Prvním systémem je pouze manuální, tzv. papírová evidence. V dnešní době je stále ještě používána, přestože neposkytuje rozsáhlé možnosti kontroly a řízení provozu. Objednávky, směřující do kuchyně, jsou evidovány v bonovací knize, která zaznamenává vydané pokrmy či nápoje. Díky evidenci v bonovací knize a kalkulačním listům je možné kontrolovat spotřebu surovin v provozu.

Dalším systémem zařízení jsou registrační pokladny. Ty evidují tržby a zároveň tisknou objednávky pro kuchyň. I v tomto případě je ovšem nutné kontrolovat suroviny ve skladu ručně za pomoci kalkulačních listin. Modernější typy registračních pokladen zvládají tisknout účtenky pro hosty.

Dalším typem zařízení je kombinace registrační pokladny s propojením skladového hospodářství. Tento systém eviduje stav ve skladě na základě objednávek. Díky elektronickým kalkulačním listům jsou suroviny ve skladu průběžně odečítány.

V dnešní době je moderní variantou využití systému, který obsahuje dvě části. První z nich jsou pokladny, které fungují na bázi PC. Tyto pokladny evidují tržby a vystavují účty. Skladové hospodářství sledující pohyby zboží ve skladě je druhou částí systému. Součástí systému je také analýza prodaného a nakoupeného zboží.

B) Doplňková zařízení

Jednotlivé informační systémy mohou být doplněny o další zařízení.

Pokladnu je možné vybavit čtečkou, která bude sloužit pro identifikaci personálu. Čtečky mohou být určeny pro magnetické, čipové či bezkontaktní karty, které mohou sloužit pro přihlášení obsluhující personálu k pokladně.

Další pomůckou usnadňující práci personálu může být tzv. přenosný kapesní terminál, který umožňuje zadávat objednávky hostů přímo u stolu. Tento terminál může obsahovat také tiskárnu, díky níž je možné vytisknout účet přímo u stolu.

Pro evidenci zboží a surovin je možné používat čtečku čárových kódů, která zrychlí a usnadní práce spojené s příjmem, popřípadě výdejem zboží.

Zavedení dobrého informačního systému v provozovně zamezuje nepoctivosti personálu a výsledným efektem je většinou nárůst tržeb, pokles nákladů a ve výsledku také zvýšení zisku provozovny²¹.

²¹ Zařízení pro evidenční a informační systémy. MLEJNÍKOVÁ, Lena et al. *Služby společného stravování*. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0870-2.

4. Orgány kontrolující a zaznamenávající činnost veřejného stravování

Státní kontrolu v České republice, prováděnou vnějšími kontrolními orgány, upravuje v obecných principech zákon č. 552/1991 Sb. o státní kontrole.

Státní kontrolu provádějí:

- ministerstva a ostatní orgány státní správy v rozsahu stanoveném zvláštními předpisy,
- místní orgány státní správy a orgány územní samosprávy, pokud vykonávají státní správu v rozsahu stanoveném zvláštními zákony,
- ostatní orgány státní správy, do jejichž působnosti náleží specializovaná kontrola, odborný dozor nebo inspekce podle zvláštních předpisů²².

4.1. Hygienické stanice

Orgány hygienické služby jsou podřízeny Ministerstvu zdravotnictví a jejich činnost je upravena zákonem č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví a pro stravovací provozy vyhláškou Ministerstva zdravotnictví č. 107/2001 Sb. o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných²³.

V oblasti hygieny výživy dohlíží na dodržování povinností stanovených Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 853/2004 o hygieně potravin a zákonem č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví a dalšími zvláštními právními předpisy k ochraně veřejného zdraví, zejm. zákonem č. 110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích²⁴.

²² Pravidla pro provádění kontrolní činnosti. BERÁNEK, Jaromír. *Provozujeme pohostinství & ubytování*. Praha: MAG Consulting s.r.o., 2004. ISBN 80-86724-02-6.

²³ Kontrolní orgány. BERÁNEK, Jaromír. *Provozujeme pohostinství & ubytování*. Praha: MAG Consulting s.r.o., 2004. ISBN 80-86724-02-6.

²⁴ Odbor Hygieny výživy a předmětů běžného užívání. *KHS Zlín* [online]. 2010 [cit. 2012-04-08]. Dostupné z: <http://www.khszlin.cz>.

Zákon č. 110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích zapracovává příslušné předpisy Evropských společenství a upravuje v návaznosti na přímo použitelné předpisy Evropských společenství povinnosti provozovatele potravinářského podniku a podnikatele, který vyrábí nebo uvádí do oběhu tabákové výrobky, a upravuje státní dozor nad dodržováním povinností vyplývajících z tohoto zákona a z přímo použitelných předpisů Evropských společenství²⁵.

V příloze č. 1 je uveden protokol hygienické stanice o provedené kontrole a zjištěných skutečnostech, které se mají napravit.

4.2. Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce je orgánem státní správy podřízeným Ministerstvu průmyslu a obchodu; člení se na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty. Kontroluje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytující spotřebitelský úvěr nebo provozující tržiště, pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. Její činnost je upravena zákonem č. 64/1986 Sb. o České obchodní inspekci²⁶.

Česká obchodní inspekce kontroluje v provozovnách veřejného stravování dodržování deklarované míry podaných porcí nápojů a pokrmů, jestli jsou zákazníci informováni v nabídce o ceně pokrmů a správné účtování těchto cen. Kontrole podléhá také správné označení provozovny a platné oprávnění k podnikání²⁷.

4.3. Úřady práce

Státní správu v oblasti státní politiky zaměstnanosti v České republice vykonává Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad práce České republiky²⁸.

²⁵ Česká republika. Zákon č.110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1997, 38.

²⁶ Česká republika. Zákon č.64/1986 Sb. o České obchodní inspekci. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1986, 22.

²⁷ Kontrola provozoven veřejného stravování za období 1. 1. - 30. 4. 2010. <http://www.coi.cz> [online]. 14. 5. 2010 [cit. 2012-04-20].

²⁸ LEIBLOVÁ, Zdeňka. *Zákon o zaměstnanosti s komentářem*. Olomouc: ANAG, 2009. ISBN 978-80-7263-533-7.

Činnosti úřadu podléhají Ministerstvu práce a sociálních věcí. Úřad práce má celostátní působnost se sídlem v Praze. Celkem má 13 krajských poboček a 1 pobočku pro hlavní město Prahu. Všechny krajské pobočky mají v daném kraji ještě několik kontaktních pracovišť. Úřady práce plní úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a státní sociální podpory²⁹.

4.4. Finanční úřad

„Územní finanční orgány jsou

- finanční úřady a finanční ředitelství, která vykonávají působnost podle zákona č. 531/1990 Sb. o územních finančních orgánech, v platném znění, a
- odborné útvary obecních (místních) úřadů, působnost podle zákona č. 565/1990 Sb. o místních poplatcích, v platném znění³⁰.“

Mezi činnosti Územních finančních orgánů patří správa daní, finanční kontrola, provádění řízení o přestupcích a jiných správních deliktech v oboru své působnosti, kontrola dodržování povinností stanovených zákonem o účetnictví a ukládání pokut účetním jednotkám a povinností odstranit protiprávní stav, vykonávání cenové kontroly a ukládání pokut. Z pověření ministerstva poskytují územní finanční úřady mezinárodní pomoc při správě daní a při vymáhání některých finančních pohledávek³¹.

Finanční úřady také kontrolují, zda podnikatelé odvádějí správnou výši DPH u jídla konzumovaného v zařízení a jídla, které si zákazník odnese domů. Proč spotřebitel platí za jídlo stejnou cenu, když si jídlo odnese s sebou a nekonzumuje ho přímo v restauraci, přestože jsou daně v těchto situacích odlišné? Je rozdíl mezi poskytnutím služby a dodáním zboží. Pokud nejíme přímo v restauraci, platíme pouze sníženou sazbu DPH, čímž má firma zvýšený zisk o 6%, naopak státní rozpočet je o tuto částku ochuzen. Při konzumaci v restauraci využíváme služeb stolu, nádobí či toalety.

²⁹ Česká republika. Zákon č.73/2011 Sb. o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2011, 29.

³⁰ Kontrolní orgány. BERÁNEK, Jaromír. *Provozujeme pohostinství & ubytování*. Praha: MAG Consulting s.r.o., 2004. ISBN 80-86724-02-6.

³¹ Česká republika. Zákon č.531/1990 Sb. o územních finančních orgánech. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1990, 87.

Rozdílnost cen je dána tím, že celkové ceny jsou sestavovány včetně DPH a rozdíly se vyrovnávají v marži. Finanční úřad potvrzuje, že „plátce daně si může stanovit za jednotlivá plnění rozdílné ceny podle příslušných sazeb daně, nebo ceny stejné, kdy v kalkulaci cen využije průměrné daňové zatížení.“

Asociace hotelů a restaurací ČR usiluje o snížení sazby také pro jídla konzumovaná v restauracích. Podnikatelé totiž nakupují suroviny ve snížené sazbě, ale při podávání suroviny přímo v restauraci odvádějí za tuto surovinu vyšší DPH. Ovšem otázkou zůstává, zda by restauratéri po zavedení nižší sazby veškeré pokrmy opravdu zlevnili³².

4.5. Státní veterinární správa

Orgány veterinární správy vykonávají působnost na úseku veterinární péče podle zákona č. 166/1999 Sb. o veterinární péči a o změně souvisejících zákonů.

Provádí dozor nad dodržováním povinností:

- a) při výrobě, skladování, přepravě, dovozu a vývozu surovin a potravin živočišného původu,
- b) při prodeji surovin a potravin živočišného původu v tržnicích a na tržistiších, při prodeji podmíněně požitelných potravin a při prodeji potravin živočišného původu v prodejnách a prodejních úsecích, kde dochází k úpravě masa, mléka, ryb, drůbeže, vajec nebo k prodeji zvěřiny³³.

4.6. Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (SZPI) kontroluje, v rámci stanovených kompetencí, potraviny a suroviny k jejich výrobě, zemědělské výrobky a tabákové výrobky. Tyto kompetence se vztahují na výrobu, skladování, přepravu i prodej (včetně dovozu).

³² NEVYHOŠTĚNÝ, Jan. Tady, nebo s sebou? Oblíbená otázka zvyšuje fastfoodům zisky. *IDNES.cz* [online]. 2012[cit. 2012-04-20]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/za-jidlo-s-sebou-fastfoody-plati-snizenou-dph-fa5-/ekonomika.aspx?c=A120411_161836_ekonomika_neh.

³³ Kontrolní orgány. BERÁNEK, Jaromír. *Provozujeme pohostinství & ubytování*. Praha: MAG Consulting s.r.o., 2004. ISBN 80-86724-02-6.

Pojetí a realizace kontroly potravin vycházející zejména ze zákona č. 110/97 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích, z novely zákona č. 146/2002 Sb. o SZPI nebo zákona č. 552/91 Sb. o státní kontrole a odpovídají principům kontroly potravin uplatňovaným ve státech Evropské unie³⁴.

4.7. Systém HACCP

Systém kritických bodů (HACCP) je systematický a vědecký přístup k identifikaci, posouzení a ovládnutí identifikovaných ohrožení způsobených nezávadností potravin. Je nástrojem umožňujícím určit tzv. ovládací opatření pro vyhodnocená nebezpečí. Ovládací opatření mají preventivní charakter na rozdíl od tradičního pojetí ochrany spotřebitele, která klade větší důraz na vyšetřování a kontrolu hotového výrobku³⁵.

Zavedení HACCP do praxe je vyžadováno vyhláškou Ministerstva zemědělství č. 147/1998 Sb. o způsobu stanovení kritických bodů v technologii výroby, ve znění vyhlášky č. 196/2002 Sb.

Příklad kritického bodu pro skupinu tepelně opracovaných masných výrobků:

Kritický bod – Uchování rozpracované suroviny

Nebezpečí: biologické (kažení masa, sekundární kontaminace)

Kritické meze: teplota prostředí 0-5 °C, doba uchování suroviny do 7 dnů

Sledování: teplota a doba uchování suroviny

Nápravná opatření: úprava teploty pracovního prostředí

Dokumentace záznamy teploty a doby expozice³⁶.

V příloze č. 2 je uveden přehled kritických bodů, které je možné kontrolovat.

³⁴ Kontrolní činnost SZPI. *Státní zemědělská a potravinářská inspekce* [online]. 2011 [cit. 2012-04-08]. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz>.

³⁵ Postup při tvorbě a zavádění systému potravinářské výroby. CAHLÍKOVÁ, Naděžda et al. *Modelové systémy kritických bodů v technologii výroby*. Praha: Agrospoj, 2000. ISBN 80-86724-02-6.

³⁶ MATYÁŠ, Zdeněk, Antonín KOZÁK a Richard SOVJAK. *Podklady pro zavedení HACCP do oboru zpracování masa a výroby masných výrobků*. Praha: AGRAL, 1996.

4.8. Český statistický úřad

Český statistický úřad (ČSÚ) je ústředním orgánem státní správy České republiky. Byl zřízen 8. ledna 1969 zákonem č. 2/1969 Sb. o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy. V souladu se zákonem jeho postavení, hlavní úkoly, organizaci, hospodaření, vztah k veřejnosti, k ostatním orgánům státní správy a územní samosprávy upravuje Statut Českého statistického úřadu.

ČSÚ zabezpečuje získávání a zpracování údajů pro statistické účely a poskytuje statistické informace státním orgánům, orgánům územní samosprávy, veřejnosti a do zahraničí. Zajišťuje rovněž vzájemnou srovnatelnost statistických informací ve vnitrostátním i mezinárodním měřítku. Základním posláním Českého statistického úřadu je vytvářet objektivní a ucelený obraz ekonomického, sociálního, demografického a ekologického vývoje České republiky a jejích částí³⁷.

ČSÚ zpracovává statistické údaje o veřejném stravování. Přehled těchto údajů je uveden příloze č. 3.

³⁷ O českém statistickém úřadu. *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-04-08]. Dostupné z: <http://www.czso.cz>.

5. Metodika práce

Metodický postup, který je použit v této bakalářské práci, lze rozdělit do 5 následujících bodů:

- studium právních předpisů a literatury
- vymezení klíčových slov
- teoretická část – živnostenské podnikání, veřejné stravování a orgány kontrolující a zaznamenávající činnost
- analýza v prostředí veřejného stravování
- zhodnocení a návrhy opatření ke zlepšení situace

V literární rešerši jsem použila informace ze sekundárních zdrojů. Nejprve jsem prostudovala odbornou literaturu a zákonné předpisy a vyhledávala informace na internetu. Důležité a vhodné informace jsem zpracovala a použila do své práce.

V praktické části jsem primární data získala pomocí dotazníkového šetření ve vybraných zařízeních. Dotazníky jsem vytvořila pro zákazníky i pro personál pro lepší zhodnocení situace. Otázky v dotaznících byly zaměřeny na dodržování předpisů, ale také na to, jaký mají zákazníci celkový dojem ze zařízení.

V poslední části mé práce jsem dotazníky vyhodnotila a zjistila, jaké nedostatky zákazníci či personál spatřují a naopak s čím jsou naprosto spokojeni. Na zjištěné nedostatky jsem navrhla opatření, která by mohla napomoci ke zlepšení problematiky.

6. Dotazníkové šetření

Ve svém výzkumu jsem se zaměřila na restaurace v Českých Budějovicích. Použila jsem písemné dotazování, které se mi zdálo jako nejvhodnější. U většiny otázek byla možnost odpovědí pro jednodušší vyplňování. V dotazníku pro zákazníky je u jedné otázky prostor, kde se mohli v případě zájmu vyjádřit, jaké spatřují nedostatky v restauračním zařízení. Dotazníkové šetření probíhalo v době od začátku srpna do konce září 2011.

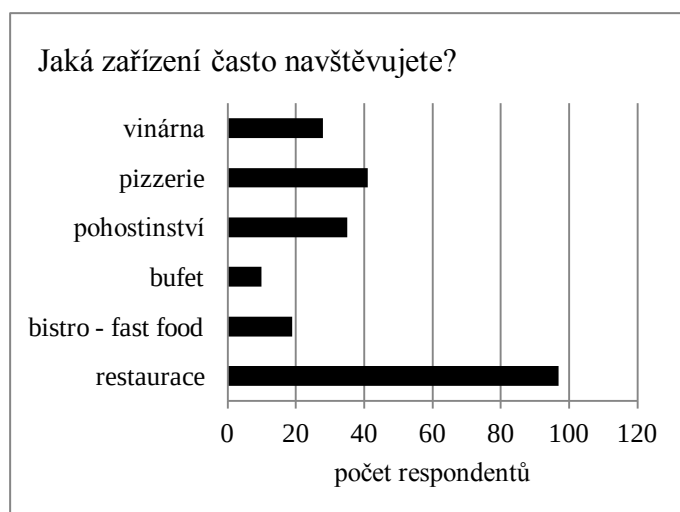
Dotazníky jsem nechala u obsluhy vybraných zařízení, která požádala zákazníky o vyplnění. Na baru nebo u obsluhy jsem nechala krabici pro vhazování vyplněných dotazníků. Dotazníky jsem do restaurací dodala spolu s psacími potřebami.

V domluvených dobách jsem se dostavila do restaurací pro vyplněné dotazníky a měla jsem možnost požádat zákazníky o vyplnění dalších dotazníků a tím i možnost osobních rozhovorů. Zároveň jsem měla příležitost popovídat si s personálem například o kontrolách, které probíhaly v zařízení, nebo o provozu, protože v dotazníku otázky zaměřené na tato témata nebyly. Personál vyplňoval dotazníky ve svých volných chvílích během pracovní doby, nebo mimo pracovní dobu.

Celkem se mi podařilo získat 97 plně vyplněných dotazníků od zákazníků a 22 dotazníků od personálu restaurací. Celkem jsem do restaurací dala 120 dotazníků pro zákazníky a 45 dotazníků pro personál, ale některé se nevrátily, nebo nebyly správně či úplně vyplněny. Dotazníky jsou součástí bakalářské práce, dotazník pro zákazníky (viz příloha č. 4) a dotazník pro zaměstnance (viz příloha č. 6).

6.1. Dotazník pro zákazníky

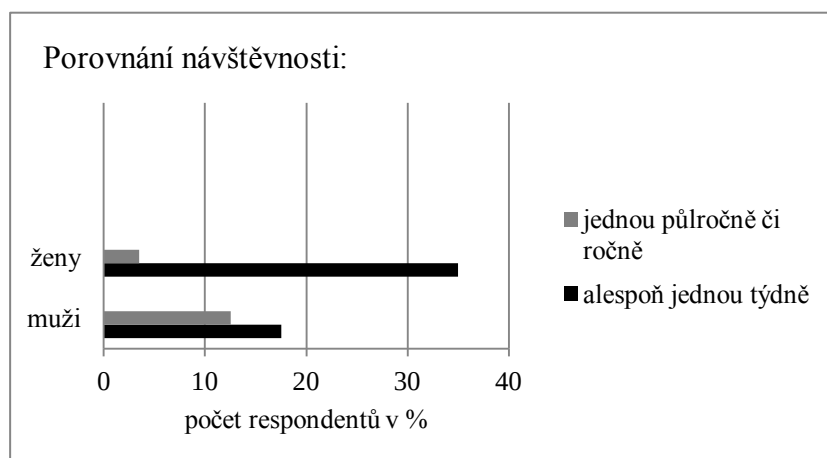
Graf 1, otázka č. 1.1.



Zdroj: vlastní

V první otázce, u které je možné vybrat více odpovědí, vybralo 100% respondentů, že navštěvují často restaurace. Dalším často navštěvovaným zařízením jsou pizzerie, kavárny, pohostinství, noční bary a vinárny. 26% respondentů často navštěvuje pivnice a na posledních místech je bufet a fast-food. Nízké procento vybraných odpovědí uvádějících návštěvy bufetu a fast-foodu je podle mého názoru zapříčiněno tím, že respondenti nejsou zvyklí stravovat se ve fast-foodech, ale dávají přednost restauračním zařízením.

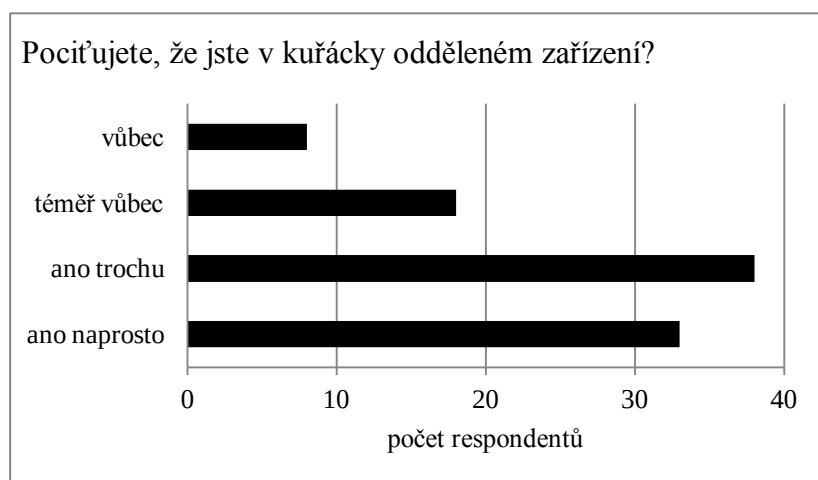
Graf 2, otázka č. 1.2.



Zdroj: vlastní

Z dotazovaných respondentů 27% navštěvuje restaurační zařízení alespoň jednou měsíčně, 28% jednou týdně a 25% alespoň jednou za 2 týdny. Porovnala jsem si, kolik procent žen a mužů z celkových respondentů chodí často anebo téměř vůbec do restaurace. Z výsledků mi vyplynulo, že 35% žen chodí do restaurací minimálně jednou týdně, u mužů je to téměř o polovinu méně - necelých 18%. Předpokládala jsem, že ženy budou častěji navštěvovat restaurace. Většina žen pořádá posezení s přáteli v místech, kde mohou mít i občerstvení, zatímco muži volné chvíle tráví více v pivnicích nebo jiných zařízeních, kde nejsou poskytovány pokrmy. Podle mého názoru chodí muži do restaurací spíše při zvláštních příležitostech (například narozeniny, oslavy, firemní akce, apod.).

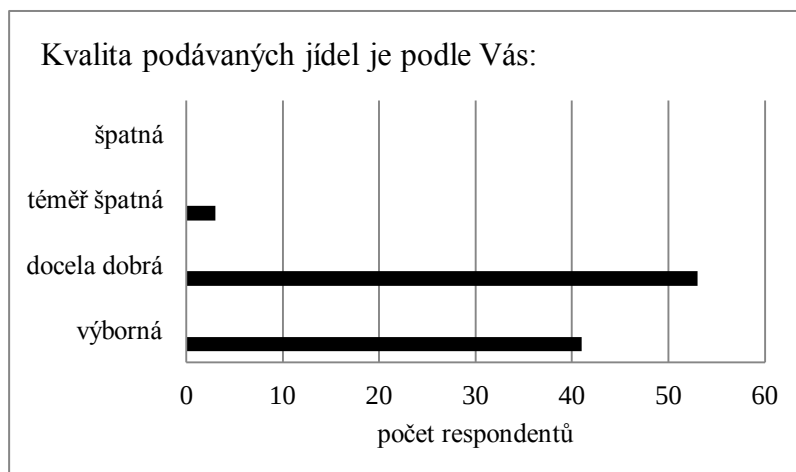
Graf 3, otázka č. 1.3.



Zdroj: vlastní

U třetí otázky, zda zákazníci pociťují, že jsou v kuřácky odděleném zařízení, mě výsledek překvapil. 73% respondentů totiž pociťovalo naprosto nebo alespoň trochu oddělené zařízení, zatímco zbylých 27% respondentů to nepociťovalo téměř vůbec, nebo vůbec. Domnívám se, že to je poměrně vysoké procento. Pokud restaurace mají označení pro část kuřáckou a nekuřáckou a téměř 30% respondentů to nepociťuje, dochází k porušení zákona č. 379/2005 Sb., který upravuje zákaz kouření v zařízeních veřejného stravování, jež mají označení pro část kuřáckou a nekuřáckou.

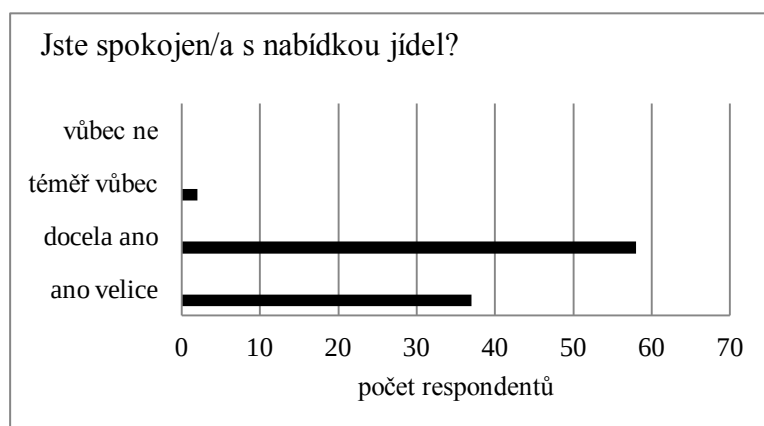
Graf 4, otázka č. 1.4.



Zdroj: vlastní

Výsledek čtvrté otázky jsem očekávala jiný. Myslela jsem si, že více respondentů nebo alespoň někteří zhodnotí kvalitu jídel jako špatnou. Ani jednou ale nebyla tato odpověď vybrána. Je možné, že dotazníky vyplňovali především stálí zákazníci restaurací, kteří by samozřejmě nenavštěvovali pravidelně zařízení, ve kterých by jim nechutnalo.

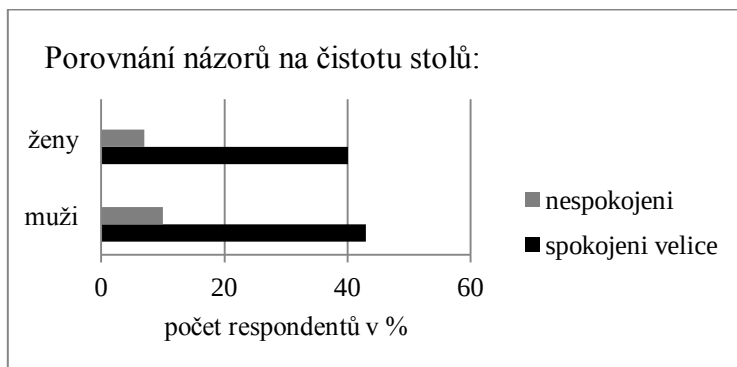
Graf 5, otázka č. 1.5.



Zdroj: vlastní

Myslím si, že již výše zmíněnou skutečností, že více dotazníků vyplnili stálí zákazníci, je ovlivněna i tato otázka. Opět zde ani jednou nebyla vybrána odpověď nespokojenosti s nabízenými pokrmy a 98% respondentů je spokojeno.

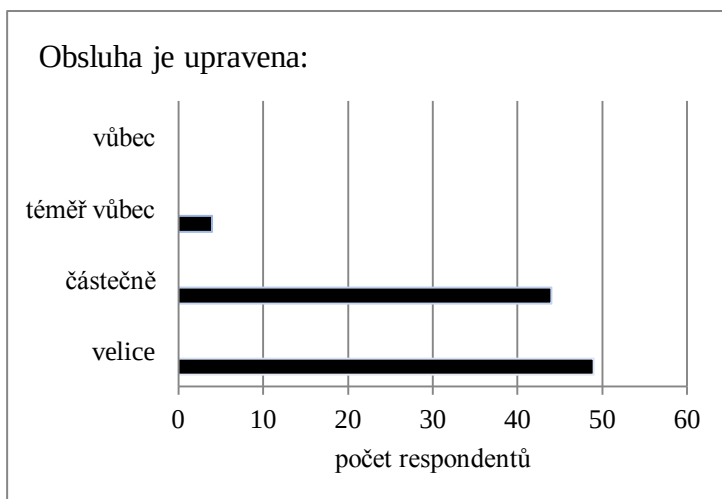
Graf 6, otázka č. 1.6.



Zdroj: vlastní

Stoly považovalo za velice čisté a upravené 41% respondentů a pouze 8% dotazovaných zhodnotilo stoly jako neupravené a nečisté. Pro zajímavost jsem si udělala porovnání, kolik procent žen a mužů takto vnímá zmíněnou skutečnost. Velice upravené stoly vnímá 40% žen a 43% mužů, naopak nespokojeno bylo 7% žen a 10% mužů, což si myslím, že nejsou vysoká procenta, ale určitě se dá tato skutečnost zlepšit, aby neměli zákazníci důvod hodnotit vzhled stolů negativně.

Graf 7, otázka č. 1.7.

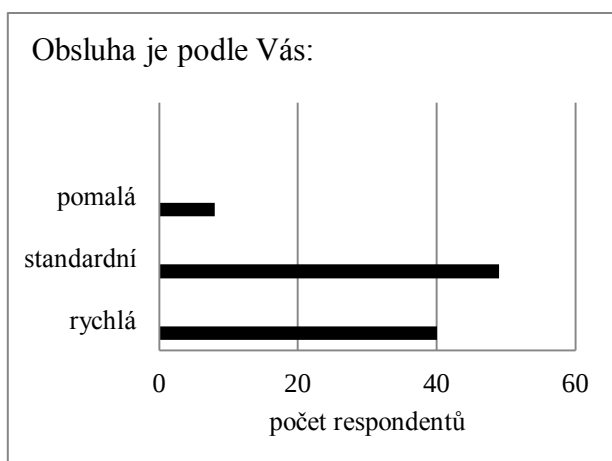


Zdroj: vlastní

V sedmé otázce jsem se dotazovala na vzhled obsluhy. Jako velice upravenou obsluhu zhodnotilo 51% dotazovaných, 45% respondentů jako částečně upravenou a

pro 4% byla obsluha téměř neupravená. Myslím si, že u této otázky by měly být pouze kladné odpovědi. Pokud obsluha nepůsobí na zákazníky upraveně, určitě to není správné a může to zákazníky odradit od další návštěvy, i přestože se jim samotné zařízení líbí a jsou zde spokojeni.

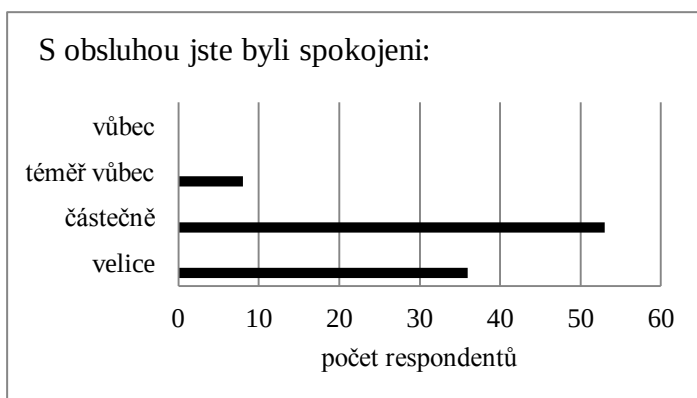
Graf 8, otázka č. 1.8.



Zdroj: vlastní

V osmé otázce 41% dotazovaných zhodnotilo obsluhu jako rychlou, 51% respondentů jako standardní a zbylých 8% respondentů jako pomalou. Myslím si, že toto hodnocení obsluhy je dobré. Pro 8% byla obsluha pomalá, podle mého názoru je možné, že se obsluze nahromadilo například více objednávek najednou a tím se obsluha na určitou chvíli zpomalila. Někteří zákazníci mohli přijít v této chvíli, a pokud nebyli obsluhou upozorněni na možné pomalejší obsloužení, je jasné, že zákazníci nabyli dojmu pomalé obsluhy.

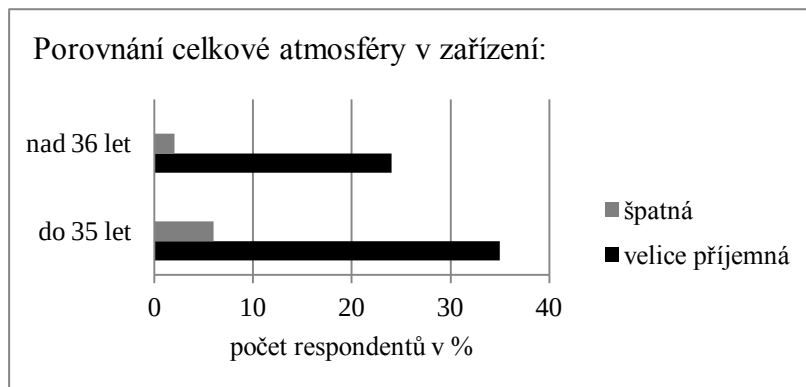
Graf 9, otázka č. 1.9.



Zdroj: vlastní

V deváté otázce uvedlo 37% dotazovaných, že bylo velice spokojeno s obsluhou, 55% bylo spokojeno částečně a 8% téměř vůbec. Myslím si, že 8% nespokojených zákazníků mohlo být ovlivněno pomalou obsluhou, která je uvedena v osmé otázce. Lze totiž předpokládat, že u celkově špatné obsluhy by nemohlo být uvedeno tak vysoké procento spokojených zákazníků, jako je 92%.

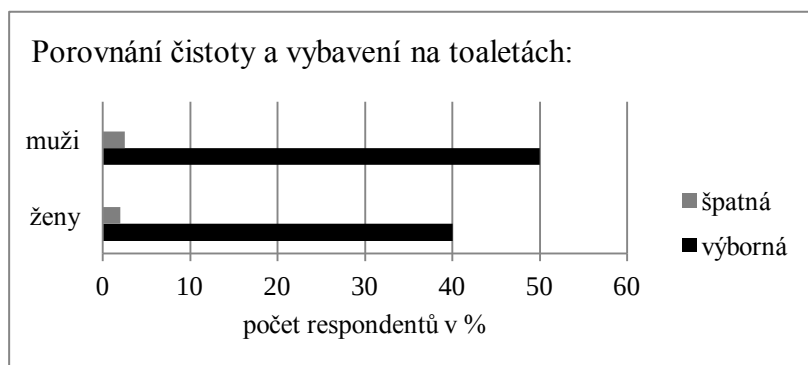
Graf 10, otázka č. 1.10.



Zdroj: vlastní

Celkovou atmosféru v zařízení vnímalo 30% respondentů jako velice příjemnou, 66% dotazovaných jako uspokojující a 4% respondentů jako špatnou. Tuto otázku jsem vyhodnocovala podle věkové struktury, a to kolik procent zákazníků do 35 let a nad 36 let vnímá atmosféru jako velice příjemnou a jako špatnou. Z porovnání mi vyšel dobrý výsledek, kdy 35% respondentů mladších 35 let hodnotí atmosféru jako velice příjemnou a pouze 6% jako špatnou. 24% zákazníků starších 36 let vybralo velice příjemnou atmosféru a pouze 2% jako špatnou. Myslím si, že to je dobrý výsledek a že zařízení jsou v podstatě příjemná pro všechny věkové kategorie.

Graf 11, otázka č. 1.11.



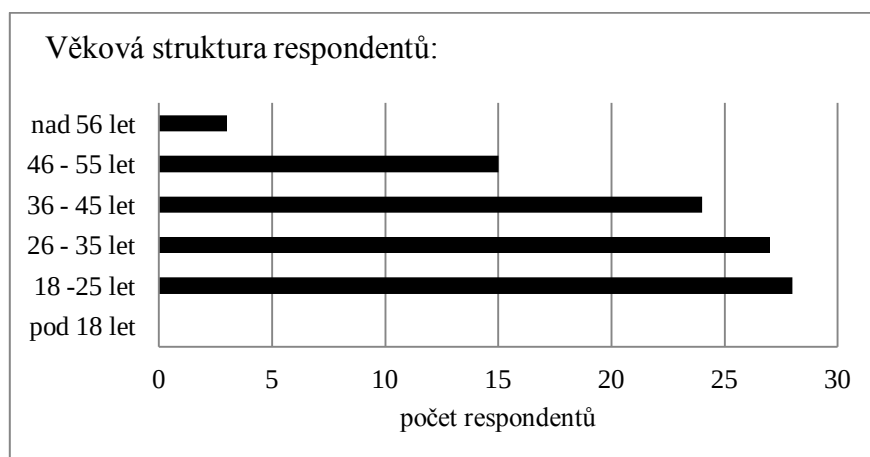
Zdroj: vlastní

V jedenácté otázce dotazující zhodnotili čistotu a vybavení na toaletách jako výbornou pro 44%, uspokojující byla pro 54% a zbylá 2% respondentů hodnotí vybavení a čistotu toalet jako špatnou. Porovnala jsem názory žen a mužů a výsledek se jeví jako dobrý, 40% žen hodnotí čistotu toalet jako výbornou a pouze 2% jako špatnou. U mužů vyšlo kladné hodnocení dokonce u 50% dotazovaných a 2,5% respondentů hodnotí toalety jako špatné. Překvapil mě výsledek 50% dotazovaných mužů, je možné, že ženy vnímají čistotu více a více si všimají vybavenosti toalet než muži.

Dvanáctá otázka byla otevřená, kdy měli respondenti prostor pro vyjádření názorů na nedostatky, které shledávají v zařízeních, nebo na změny, jež by uvítali. Největší problém spatřuji podle získaných údajů v nedostatečném oddělení kuřáckých a nekuřáckých prostor. Některým hostům vadilo procházení přes kuřáckou část například při odchodu nebo přítomnost kouře v nekuřácké části. Někteří respondenti upozorňovali na neznalost podávaných pokrmů či nápojů ze strany obsluhujícího personálu.

Z celkových respondentů bylo 41% mužů a 59% žen.

Graf 12, otázka č. 1.13.



Zdroj: vlastní

Věková struktura byla 29% mezi 18-25 lety, 28% respondentů bylo ve věku 26 - 35 let, 25% dotazovaných mezi 36 - 45 lety a 15% dotazovaných bylo mezi 46 - 55 lety pouze 3% byla starší 56 let.

6.2. Dotazník pro zaměstnance

Na první otázku, zda nosí v práci šperky na ruku, odpovědělo 27% dotazovaných, že šperky nosí v zaměstnání často, 32% přiznalo občasné nošení, 23% nenosí šperky téměř vůbec a zbylých 18% nenosí šperky vůbec. Téměř 60% dotazovaných přiznalo nošení šperků, což si myslím, že je velice vysoké procento. Podle mého názoru není vhodné hlavně z hygienických důvodů, aby zaměstnanci v restauračních zařízeních nosili šperky.

Druhá otázka se týkala frekvence mytí rukou během práce. 50% zaměstnanců si myje ruce 5-10 krát během práce a 50% častěji jak 10 krát. Myslím si, že polovina respondentů, která vybrala možnost 5-10 krát, si ve skutečnosti myje ruce častěji, pouze si to během vyplňování neuvědomila. Jde totiž o přirozený návyk, který není běžné denně počítat.

Ve třetí otázce, ve které bylo možné vybrat více odpovědí, 91% respondentů uvedlo, že k osušení používají papírové ručníky, 73% sušiče rukou a 23% textilní ručníky. Negativní odpověď, že nepoužívají nic, vybralo 5%. Vyšší procento používání textilních ručníků je možná způsobeno tím, že každý kuchař má svůj vlastní ručník za zástěrou, který používá neustále při práci. Stejně tak obsluha na baru může používat vlastní textilní ručník pro osušení rukou například po umytí sklenic. Negativní odpověď vybralo pouze 5%, ale i tak si myslím, že tato odpověď by neměla být vybrána vůbec.

Pracovní oblečení od zaměstnavatele nemá 64% respondentů, zbylým 36% zaměstnancům poskytuje zaměstnavatel pracovní oblečení. 36% je podle mého názoru málo. Rozhodně působí mnohem profesionálněji, když mají všichni zaměstnanci stejné pracovní oblečení, než když je každý zaměstnanec oblečen jinak. Na první pohled jsou hned k odlišení od návštěvníků a kromě toho je možné ho využít i jako reklamní prostředek, protože většina pracovních oděvů bývá označena názvem či logem firmy. V §104 zákona práce je uvedeno, že je zaměstnavatel povinen poskytovat zaměstnancům pracovní oděv, pouze pokud má plnit ochrannou funkci nebo pokud oděv podléhá mimořádnému opotřebení nebo znečištění.

V páté otázce všichni respondenti odpověděli, že v práci nosí pracovní oblečení, že si tedy převlékají běžně nošený oděv. To lze považovat za naprosto správné. Naopak by se nemělo stávat, aby zaměstnanec pracoval ve stejném oblečení, ve kterém se do práce dostavil.

V šesté otázce všichni respondenti uvedli, že museli při nástupu do zaměstnání předložit svému zaměstnavateli vlastní platný potravinářský průkaz.

I v sedmé otázce odpověděli všichni respondenti kladně, že byli při nástupu do zaměstnání proškoleni. Toto školení bylo ve všech případech zaměřeno na bezpečnost a ochranu zdraví při práci, kterou upravuje §101 - §108 zákoníku práce. Určitě by se nemělo stávat, aby zaměstnanci tímto školením při nástupu do nového zaměstnání neprošli.

V osmé otázce jsem se dotazovala, jak často probíhají školení. 32% respondentů uvedlo četnost konání jednou za půl roku, 27% jednou čtvrtletně, 18% odpovědělo jednou ročně nebo minimálně jednou měsíčně. Pouze 5% odpovědělo, že školení nejsou vůbec. Tato školení se týkají například provozu v kuchyni při změně určitého postupu nebo při zavádění nových přístrojů. Je důležité, aby zaměstnanci znali postupy při jejich užívání, stejně jako se musí seznámit se skladováním zboží při změně skladových prostor. Tato průběžná školení jsou určitě důležitá i pro vyjasnění všech nejasností a problémů, které mohou zjistit zaměstnanci v průběhu práce.

V deváté otázce jsem se dotazovala, zda zaměstnanci kouří na pracovišti. 45% respondentů vybralo odpověď, že kouří na vyhrazeném místě, 32% nekouří nikde a 23% zaměstnanců může kouřit kdekoliv. U této otázky jsem se podrobněji nedotazovala zaměstnanců, jestli kouří během pracovní doby, nebo během přestávky. Podle mého názoru není vhodné, aby zaměstnanci během pracovní doby kouřili. Nedělá to dobrý dojem na zákazníky, protože obsluha je cítit kouřem, což nemusí být každému návštěvníkovi příjemné. Tato skutečnost ale závisí pouze na rozhodnutí zaměstnavatele.

Výsledek desáté otázky mě velice překvapil. 82% respondentů kontroluje spotřební lhůtu používaných surovin. Zbylých 18% lhůtu u těchto surovin naopak nekontroluje, což je podle mého názoru vysoké procento. Kontrola spotřebních lhůt je nesmírně důležitá, aby nedocházelo k používání prošlých surovin.

Z respondentů, kteří odpověděli v předchozí otázce kladně, 44% vyplnilo, že ke kontrole dochází jednou za 2 dny a 28% odpovědělo 1-2krát denně, 22% provádí kontrolu v jiném časovém intervalu. Možnost kontrolovat vícekrát jak dvakrát denně vybralo pouze 6%. Kontroly, které probíhají vícekrát denně, mohou být myšleny jako průběžné kontroly, a ne přímo cílené. Zaměstnanci si při doplňování zboží berou starší zboží, ne například nově nakoupené. Tím nedochází k tomu, aby ve skladu zůstávaly starší suroviny a nové se ihned spotřebovávaly.

Ve dvanácté otázce jsem zjišťovala, jestli mají zaměstnanci na pracovišti hluk, 64% z nich odpovědělo, že občas a 36% vybralo odpověď velice často, což jsou vysoká procenta. Tyto výsledky lze ale pouze obtížně ovlivnit, když jsou například v restauracích oslavy s velkým počtem zákazníků. Určitě je dobré, aby se zaměstnanci na takovýchto větších akcích alespoň střídali.

Ve třinácté otázce 59% zaměstnanců odpovědělo, že jejich pracovní směna trvá občas déle než 8 hodin, 27% odpovědělo, že jejich směna přesahuje 8 hodin často a 14% nemá směnu delší téměř nikdy. V §79 zákoníku práce je uvedeno odpracování 40 hodin týdně, což v tomto případě nemusí znamenat porušení tohoto zákona, protože v hostinské činnosti má většina zaměstnanců rozdělené pracovní týdny na „dlouhé“ a „krátké“, které se střídají. Podrobnější pracovní plány zaměstnanců jsem nezjišťovala.

Ve čtrnácté otázce jsem se dotazovala, zda jsou prostory u nouzových východů průchozí. 55% respondentů uvedlo, že jsou vždy průchozí, zbylých 45%, že jsou nouzové východy volné občas. Z bezpečnostních důvodů by se u nouzových východů nikdy neměly vyskytovat žádné překážky. Tento problém by měl být určitě napraven, protože jinak dochází k porušení §5 zákona č. 133/1985 Sb. o požární ochraně.

Na otázku, zda je tříděn odpad, odpovědělo kladně 95% a zbylých 5% odpad netřídí, čímž dochází k porušení zákona č. 185/2001 Sb. o odpadech. Podle mého názoru 5% není vysoké procento, ale negativní odpověď by neměla být vybrána vůbec.

Pro respondenty, kteří odpověděli na třídění odpadu kladně, následovala otázka, jaký odpad třídí s možností výběru více odpovědí. 86% z nich třídí bio-odpad, 81% sklo, 57% papír a 43% plast a 14% nápojové kartony. V restauracích vzniká hodně odpadu, který by se měl třídít.

Zda dochází ke kontrole totožnosti u mladistvých zákazníků, odpovědělo 64% respondentů, že ke kontrole dochází vždy a zbylých 36% vybralo možnost, že ke kontrole dochází téměř vždy. U této otázky nikdo nevybral negativní odpověď, což mě velice překvapilo. Je možné, že se zaměstnanci obávali přiznat pravdu, že ke kontrole nedochází vždy.

Na jednu z posledních otázek, a to v jakém pracovním vztahu jsou zaměstnanci se svým zaměstnavatelem, vybralo 77% možnost pracovní smlouvy a 23% dohodu o pracovní činnosti. Skutečnost, že nikdo nevybral možnost, že by pracoval bez smlouvy, je velice dobrá, ale může být ovlivněna také tím, že se zaměstnanci báli vybrat pravdivou odpověď.

Na tyto dotazníky mi odpovědělo 45% mužů a 55% žen.

Věková struktura respondentů byla: 50% ve věku 26-35 let, 18% ve věku 18-25 let a 27% ve věku 36-45 let, zbylých 5% ve věku 46-55 let.

Všechny zjištěné odpovědi z dotazníků jsou součástí příloh, odpovědi z dotazníků pro zákazníky jsou uvedeny v příloze č. 5, odpovědi z dotazníků pro zaměstnance v příloze č. 7.

6.3. Zhodnocení dotazníkového šetření

Na základě získaných údajů z dotazníkového šetření jsem zjistila, že zákazníci v dotazovaných restauračních zařízeních v Českých Budějovicích byli většinou spokojeni, ale nějaké nedostatky byly zaznamenány.

Jeden z největších problémů spadá do nedostatečného oddělení kuřáckých a nekuřáckých prostor. Tuto skutečnost zákazníci zmiňovali také často ve volné otázce. Tímto dochází k porušení zákona č. 379/2005 Sb. §8 odstavec 3, v případě, že zařízení mají označení jak pro část kuřáckou, tak nekuřáckou a ve skutečnosti tyto části nejsou patřičně odděleny.

Myslím si, že provozovny, které chtějí mít část kuřáckou i nekuřáckou, musí zvážit provedení stavebních úprav, které by napomohly k oddělení obou částí. Tím by nedocházelo k porušení zákona č. 379/2005 Sb. a zvýšila by se i spokojenost zákazníků. Při stavebních úpravách ale nesmí dojít k porušení nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 852/2004 o hygieně potravin a zákona č. 107/2001 Sb., který v §3 upravuje umístění provozovny, její prostorové a dispoziční uspořádání.

Jedním z dalších problémů byla neznalost personálu nabízených pokrmů a nápojů. Někteří respondenti nebyli spokojeni s personálem, který jim nedovedl poradit s výběrem nebo vysvětlit, jak jsou pokrmy připravovány, či jaké nápoje se více k vybraným pokrmům hodí. Myslím si, že každý zaměstnanec, i přestože se pohybuje pouze „na place“, by měl absolvovat několik dní v kuchyni. Měl by mít možnost vidět, jak se pokrmy připravují, měl by si je i ochutnat, aby mohl dobře poradit zákazníkům. Rovněž častější školení, kde by se tento problém řešil, by personálu určitě přispěla ke zvýšení jistoty a úrovně při komunikaci se zákazníky.

Co se týká kvality a ceny nabízených pokrmů jsem nezaznamenala ani v písemných vyjádřeních ani při osobních rozhovorech se zákazníky žádné negativní poznatky. Zákazníci nevnímali, že by docházelo k cílenému porušení zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

Převážná většina zákazníků hodnotila celkovou atmosféru v zařízeních jako uspokojující či výbornou. V této oblasti není třeba podle mého názoru dělat velké změny.

Myslím si, že ve vybraných restauracích napomohly k převážné spokojenosti také kontroly vykonané kontrolními orgány, které v zařízeních probíhaly. Tyto kontroly upravuje zákon č. 552/1991 Sb. o státní kontrole. Kontroly dále upravuje zákon č. 64/1986 Sb. o České obchodní inspekci, zákon č. 166/1993 Sb. o Nejvyšším kontrolním úřadu, zákon č. 166/1999 Sb. o veterinární péči a zákon č. 146/2002 Sb. o Státní zemědělské a potravinářské inspekci.

Jak jsem se dozvěděla při rozhovorech s personálem, kontroly byly zaměřeny především na dodržování zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, zákona č. 110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích, zákona č. 379/2005 Sb. o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami, zákona č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví a zákona č. 107/2001 Sb. o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných.

Od personálu jsem se dozvěděla, že se snaží, aby docházelo co nejméně k porušení daných zákonů. Díky těmto kontrolám si dávají pozor na skutečnosti, které dříve za běžného provozu přehlíželi, a snaží se jim předcházet. Jejich motivací není pouze dobrý výsledek při dalších kontrolách, ale také dobré jméno podniku ve městě a hlavně spokojení zákazníci, kteří pravidelně jejich zařízení navštěvují.

7. Závěr

Tématem mé bakalářské práce bylo živnostenské podnikání se zaměřením na veřejné stravování. Jejím hlavním cílem bylo poukázat na právní předpisy a orgány, které dohlíží na správné dodržování zákonných předpisů nebo zaznamenávají údaje o provozovnách nabízejících služby veřejného stravování. Dále jsem chtěla přiblížit složitost podnikatelské činnosti v tomto oboru, jako je dodržování např. živnostenského zákona, zákona na ochranu spotřebitele, zákona o ochraně veřejného zdraví. Cílem praktické části bylo zjistit, zda vybraná zařízení dodržují dané předpisy a nařízení.

V teoretické části jsem se nejprve zabývala rozdělením živností, náležitostmi, která jsou nezbytná pro provozování živnosti. Další část je zaměřena na veřejné stravování, ve které jsem popsala zkráceně vývoj, význam, specifika a funkce veřejného stravování. V poslední části jsem se věnovala orgánům, které kontrolují činnosti v provozovnách nebo zaznamenávají statistická data v tomto oboru.

V praktické části jsem se snažila získat informace z prostředí provozoven v Českých Budějovicích. Pro svůj výzkum jsem zvolila dotazníkové šetření, které bylo zaměřené jak na pohled personálu vybraných zařízení, tak na názory zákazníků.

Překvapila mě návratnost dotazníků od personálu, kterou jsem očekávala vyšší. Myslím si, že u některých otázek měli zaměstnanci strach vybrat pravdivé odpovědi, přestože byl dotazník anonymní.

Zhodnocením dotazníků jsem zjistila, že většina zákazníků byla v navštíveném podniku spokojena. U zjištěných nedostatků, které vyplynuly z výsledků dotazníkového šetření, jsem se snažila navrhnout opatření, která by mohla alespoň částečně zlepšit danou problematiku, např. zavedení stejného pracovního oblečení pro zaměstnance, stavební úpravy pro oddělení kuřácké části od nekuřácké apod.

Během průzkumu jsem nezjistila porušení živnostenského zákona, ale zjištěné nedostatky se týkaly zákonů upravujících poskytování služeb veřejného stravování. Byl porušen zákon č. 379/2005 Sb. o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákem, alkoholem, návykovými látkami, §79 a §101 - §108 zákona práce, zákon č. 185/2001 Sb. o odpadech a zákon č. 133/1985 Sb. o požární ochraně.

Než jsem začala s dotazníkovým šetřením, myslela jsem si, že nebudou zjištěny nedostatky spojené se školením personálu, což se mi ve výsledném zhodnocení dotazníků nepotvrdilo. Naopak se mi potvrdila skutečnost, že jsou nedostatečně odděleny kuřácké prostory.

8. Summary

This essay targets entrepreneurship to trade is concentrated to public catering. The main target was point out the control institutions which inspect observance of legislative rules in public catering. And then I wanted to point out that this entrepreneurship is not so easy. The target of practical part was find out if the restaurants in Czech Budweis observe the rules.

In theoretical part I separated entrepreneurship and I described what they must do for legal operation of the trade. Next part is concentrated to public catering. And I described development, meaning, specifics and functions of public catering. In the last part of theoretical part I was concentrated to the control institutions which inspect observance of legislative rules and make statistics.

In practical part I tried to get information from restaurants in Czech Budweis. I choose forms for my inquiry. I made forms for customers and for employees.

After my inquiry I made appraisal and I found out that most of customers were satisfied with service in the restaurant. But I found out some shortages too. And I tried to suggest some arrangements for betterment of this situation.

Keywords

Employee – employer – public catering – the control institutions – legislative rules

9. Zdroje

Seznam odborné literatury:

BEDNÁŘOVÁ, Dagmar a Dagmar ŠKODOVÁ PARMOVÁ. *Malé a střední podnikání*. České Budějovice, 2010. ISBN 978-80-7394-229-8.

BERÁNEK, Jaromír. *Provozujeme pohostinství & ubytování*. Praha: MAG Consulting s.r.o., 2004. ISBN 80-86724-02-6.

CAHLÍKOVÁ, Naděžda et al. *Modelové systémy kritických bodů v technologii výroby*. Praha: Agrospoj, 2000. ISBN 80-86724-02-6.

Česká republika. Zákon č.64/1986 Sb. o České obchodní inspekci. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1986, 22.

Česká republika. Zákon č.110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1997, 38.

Česká republika. Zákon č.73/2011 Sb. o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2011, 29.

Česká republika. Zákon č.531/1990 Sb. o územních finančních orgánech. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1990, 87.

Česká republika. Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1991, 87.

HES, Aleš, et al. *Obchodní nauka*. Praha, 2004. ISBN 80-213-1155-X.

JANKŮ, Martin, et al. *Právo v podnikání II*. Brno: MZLU, 2001. ISBN 80-7157-550-X.

JANKŮ, Martin et al. *Základy práva pro posluchače právnických fakult*. Praha: C. H. BECK, 2008. ISBN 978-80-7400-078-2.

LEIBLOVÁ, Zdeňka. *Zákon o zaměstnanosti s komentářem*. Olomouc: ANAG, 2009. ISBN 978-80-7263-533-7.

MANAGEMENT CONSULTING GROUP, s.r.o. *Pohostinství pro cestovní ruch*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008.

MATYÁŠ, Zdeněk, Antonín KOZÁK a Richard SOVJAK. *Podklady pro zavedení HACCP do oboru zpracování masa a výroby masných výrobků*. Praha: AGRAL, 1996.

MLEJNÍKOVÁ, Lena et al. *Služby společného stravování*. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0870-2.

ŠTENGLOVÁ, Ivana et al. *Obchodní zákoník*. Praha: Beck, 2009, 1375 s. ISBN 978-80-7400-055-3.

Zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví. Zákon č. 2/1991 Sb. o kolektivním vyjednávání; Zákon č. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění ; Zákon č. 258/2000 Sb. o ochraně veřejného zdraví. Český Těšín: Poradce, 2003. ISBN 80-86674-35-5.

Zákony 2009. Český Těšín: Poradce, 2009.

Živnostenský zákon. Český Těšín: Poradce, 2008.

Internetové zdroje:

Klíč k bezpečnému stravování. *Hostinská činnost a ubytovací služby* [online]. 2009 [cit. 2012-04-08]. Dostupné z: <http://haccp.webnode.cz>.

Kontrola provozoven veřejného stravování za období 1. 1. - 30. 4. 2010.

<http://www.coi.cz> [online]. 14.5. 2010 [cit. 2012-04-20].

Kontrolní činnost SZPI. *Státní zemědělská a potravinářská inspekce* [online]. 2011 [cit. 2012-04-08]. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz>.

NEVYHOŠTĚNÝ, Jan. Tady, nebo s sebou? Oblíbená otázka zvyšuje fastfoodům zisky. *IDNES.cz* [online]. 2012[cit. 2012-04-20]. Dostupné z:

http://ekonomika.idnes.cz/za-jidlo-s-sebou-fastfoody-plati-snizenou-dph-fa5-/ekonomika.aspx?c=A120411_161836_ekonomika_neh.

O českém statistickém úřadu. *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-04-08]. Dostupné z: <http://www.czso.cz>.

Odbor Hygieny výživy a předmětů běžného užívání. *KHS Zlín* [online]. 2010 [cit. 2012-04-08]. Dostupné z: <http://www.khszlin.cz>.

Seznam grafů

GRAF 1, OTÁZKA Č. 1.1.	26
GRAF 2, OTÁZKA Č. 1.2.	26
GRAF 3, OTÁZKA Č. 1.3.	27
GRAF 4, OTÁZKA Č. 1.4.	28
GRAF 5, OTÁZKA Č. 1.5.	28
GRAF 6, OTÁZKA Č. 1.6.	29
GRAF 7, OTÁZKA Č. 1.7.	29
GRAF 8, OTÁZKA Č. 1.8.	30
GRAF 9, OTÁZKA Č. 1.9.	30
GRAF 11, OTÁZKA Č. 1.11.....	31
GRAF 10, OTÁZKA Č. 1.10.....	31
GRAF 12, OTÁZKA Č. 1.13.....	32

Seznam příloh

PŘÍLOHA 1.....	2
Protokol o kontrolním zjištění hygienické stanice	2
PŘÍLOHA 2.....	4
Přehled možných kontrolních bodů HACCP	4
PŘÍLOHA 3.....	5
Základní statistické ukazatele.....	5
PŘÍLOHA 4.....	5
Dotazník pro zákazníky.....	5
PŘÍLOHA 5.....	8
Odpovědi získané z dotazníků pro zákazníky.....	8
PŘÍLOHA 6.....	16
Dotazník pro zaměstnance.....	16
PŘÍLOHA 7.....	19
Získané odpovědi z dotazníků pro zaměstnance.....	19

Přílohy

Příloha 1

Protokol o kontrolním zjištění hygienické stanice

Obrázek – protokol o kontrolním zjištění hygienické stanice

Krajská hygienická stanice Jihočeského kraje se sídlem v Českých Budějovicích
Na Sadech 25, 370 71 České Budějovice, e-mail: khscb@khscb.cz

PROTOKOL O KONTROLNÍM ZJIŠTĚNÍ

podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 882/2004 ze dne 29. dubna 2004 o úředních kontrolách za účelem ověřování dodržování právních předpisů o krmivech a potravinách a ustanovení o zdraví zvířat a dobrých životních podmínkách zvířat, zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů

- 1. Pověření pracovníci provádějící kontrolu (jméno, příjmení, č. služebního průkazu):**
Referent státní správy Hana Korbelová- služební průkaz č.0024
Referent státní správy Mgr.Romana Cílková- služební průkaz č.0236
- 2. Označení provozovny (přesná adresa):**
- 3. Restaurace Bohemia**
Plachého 33
370 01 České Budějovice
- 4. Označení subjektu podléhajícího výkonu státního zdravotního dozoru:**
fyzická osoba podnikající
 - jméno, příjmení, ev. dodatek Milan Šedivý
 - místo podnikání Osecká 803/26, 419 01 Duchcov
 - adresa trvalého pobytu Osecká 803/26
 - IČ 11468084
 - údaj o zápisu v živn. rejstříku Magistrát města Č.B. - OŽÚ
 - (vydal, dne, č.j.) č.j.Ž/5926/2011/ZJ/1008964/4 ze dne 1.5.2011
právnícká osoba
 - název a právní forma
 - sídlo
 - IČ
 - údaj o zápisu v obch. rejstříku (sp.zn.)
- 5. Kontroly se zúčastnili (odpovědný zástupce, vedoucí organizační složky, další osoby, jméno, funkce, totožnost ověřena):**
provozovatel: Milan Šedivý, OP 105921082
- 6. Kontrola zahájena dne: 24.05.2011 v hodin: 10:30**
- 7. Předmět a účel kontroly:**
Státní zdravotní dozor zaměřený na plnění povinností plynoucích z nařízení ES č. 852/2004 o hygieně potravin, nařízení ES č. 178/2002, zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví v platném znění, vyhlášky č. 137/2004 Sb., ve znění vyhlášky č. 602/2006 Sb.
- 8. Předložené doklady:**
 - připojeno k protokolu o kontroleVyrozumění o zápis provozovny do ŽR, ZP 2x, OP - nepřipojeno k protokolu o kontrole
- 9. Vzorové nebyly odebrány**

Strana 1 (celkem 3)

Krajská hygienická stanice Jihočeského kraje se sídlem v Českých Budějovicích, Na Sadech 25, 370 71 České Budějovice, e-mail: khscb@khscb.cz

Poučení: Podle § 90 zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, za kontrolní vzorky výrobku, s výjimkou vzorků vody, zaplatí orgán ochrany veřejného zdraví částku ve výši ceny, za kterou kontrolovaná osoba výrobek běžně prodává, nebo za kterou výrobek pořídila, tj. -0,00 Kč, pokud o náhradu požádá ve lhůtě do 6 měsíců ode dne, kdy byla seznámena se skutečností, že výrobek splnil požadavky stanovené právními předpisy, rozhodnutím nebo opatřením orgánu ochrany veřejného zdraví. Částku ve výši ceny však orgán ochrany veřejného zdraví neposkytne, jde-li o výrobek, který nesplňuje požadavky stanovené právními předpisy, rozhodnutím nebo opatřením orgánu ochrany veřejného zdraví.

10. Kontrolní zjištění:

Sortiment poskytovaných služeb: hotové polední pokrmy v počtu cca 10-20 porcí/den, minutkové pokrmy v počtu cca 30 porcí/den, zeleninové saláty - oblohy, zmrzlinové poháry, nápoje všeho druhu.
Na provozovně ne/ zpracovány postupy založené na principech HACCP v souladu s článkem 5 nařízení ES 852/2004 o hygieně potravin.

Provozovna označena symbolem u vstupu jako kuřácká i nekuřácká.

Počet pracovníků: 2

Počet míst k sezení: 45, terasa: 10.

Telefon: 723468738

Deratizace: podzim 2010

Dispoziční uspořádání: V objektu jsou k dispozici tři konzumační prostory (v suterénu je nekuřácká). V přízemí v menší místnosti výčepní stolice (umyvadlo + myčka na nádobí), pak je zde umístěn plynový elektrický gril se zázemím (fritézy a prac. deska), navazuje kuchyňka (umyvadlo + dřez na nádobí, pracovní stůl, myčka nádobí, chlad. a mrazicí zařízení). Přes dorek je vstup do skladů a přípravny: zeleniny (dřez) a skladu s přípravou masa (dřez + umyvadlo), sklad potravin a sklad nápojů. Zázemí pro zaměstnance je odděleno (šatna s kanceláří + WC pro personál s uloženými úklidovými prostředky).

Fotodokumentace - provedena

Postupy založené na principech HACCP zpracovány, evidence nevedena.

V době kontroly byly zjištěny tyto skutečnosti:

- 1) Nečistá stěna (masné nálepy + po prosaku vody) v kuchyni nad stropem a varným blokem, nečistá stěna (masná špína) v prostoru lávového grilu a přípravny zeleniny a masa - porušeno nařízení ES č. 852/2004, příloha II, kapitola I, bod 1
- 2) Nečistý a olupující se nátěr úložného regálu ve skladu potravin - v době kontroly uloženy suché potraviny, včetně zárubní ve skladovací části - porušeno nařízení ES č. 852/2004, příloha II, kapitola V, bod 1a,b,
- 3) Nečistý ložné plochy úložných polic (mastnota) a kuchyňského nábytku v kuchyni a v prostoru lávového grilu - porušeno nařízení ES č. 852/2004, příloha II, kapitola I, bod 1
- 4) U stropního světla v prostoru lávového grilu chybí kryt osvětlení - porušeno nařízení ES č. 852/2004, příloha II, kapitola I, bod 1

11. Uložení blokové pokuty podle zákona o přestupcích:

12. Požadavky kontrolního orgánu na podání písemné zprávy podle § 11 písm. f) zákona č. 552/1991 Sb. nebo písemného vysvětlení podle § 88 odst. 3 písm. c) zákona č. 258/2000 Sb.:

Kontrolovaná osoba předloží _____ na Krajskou hygienickou stanici Jihočeského kraje se sídlem v Č. Budějovicích, oddělení hygieny výživy, _____, ve lhůtě do:

13. Poučení - obecně:

Podle § 88 odst. 4 zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, může fyzická osoba uvedená v § 88 odst. 2 věta první zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, podat proti protokolu písemné a zdůvodněné námitky, a to ve lhůtě do 3 dnů ode dne seznámení s protokolem.

Poučení - pro kontrolu ve věci bezpečnosti výrobků (včetně potravin a pokrmů) a jakosti vod:

Podle § 88 odst. 4 zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, může fyzická osoba uvedená v § 88 odst. 2 věta první zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, podat námitky pouze přímo do protokolu.

Krajská hygienická stanice Jihočeského kraje se sídlem v Českých Budějovicích, Na Sadech 25, 370 71 České Budějovice, e-mail: khscb@khscb.cz

14. Vyjádření osoby uvedené v § 88 odst. 2 věta první zákona č. 258/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů:

*Souhlasím se touto písemnou zprávu a zjištění zprávy
odstraním do 25. 6. 2011 technické novoty
ihned. Podpírá*

Prohlašuji, že jsem byl(a) seznámen(a) s obsahem protokolu o kontrolním zjištění, převzal(a) jeho stejnopis a byl(a) poučen(a) o právu podat proti tomuto protokolu námitky a o způsobu jejich podání.

15. Kontrola skončena dne: 24.05.2011 v hod.: 12:10

16. Protokol obsahuje (počet stran): 3 + -0 přílohu a byl vyhotoven ve 2 stejnopisech

17. Podpisy:

kontrolních pracovníků:

Karl

osob zúčastněných na kontrole:

Podpírá

Zdroj: Restaurace Bohemia, České Budějovice

Příloha 2

Přehled možných kontrolních bodů HACCP

Tabulka – přehled možných kontrolních bodů HACCP

Výrobní operace	Sledovaný znak	Kritické meze	Postup sledování	Frekvence sledování	Nápravná opatření	Postup / Záznam
Příjem chlazených a zmrazených potravin	DMT, DP Neporušenost obalu Teplota	Odpovídá Neporušený obal Podle požadavků pro danou komoditu nebo údajů výrobce	Vizuální kontrola Kontrola teploty vpichovým teploměrem	Při každé přejímce	Nepřijetí dodávky	Dodací list (faktura)
Skladování chlazených a mražených, polotovarů a výrobků	DMT, DP Teplota	Odpovídá Podle požadavků na danou komoditu	Kontrola označení Sledování teploty ve skladu a chladicích (mrazicích) zařízeních	Jednou týdně Jednou denně se záznamem	Spotřeba před vypršením DP, DMT Přeskladnění do jiného zařízení Oprava zařízení Pozastavení zpracování suroviny, polotovaru, produktu, likvidace	Záznamy teploty
Hrubá příprava	Dodržení podmínek oddělení neslučitelných činností		Vizuální kontrola vedoucím pracovníkem	Denně	Oddělení jednotlivých činností Řádný úklid, sanitace mezi jednotlivými operacemi	Popsaný pracovní postup
Rozmrazení masa	Dodržení postupu správné praxe Zabránění kontaminace vytékající tekutinou	+5 °C Tekutina z masa vytéká na jiné suroviny	Sledování kontrolního teploměru v zařízení určeném pro rozmrazování Kontrola znečištění vytékající kapalinou	Vždy při rozmrazování	Nastavit rozmrazovací chladničku na nižší teplotu Správně umístit nádobu na zachycení kapaliny V případě nutnosti likvidace masa	Záznam o vyřazení potravin z oběhu
Výrobní operace						
Vaření, dušení, pečení	Dosažení stanovené teploty a doby ve všech částech	Není dosaženo účinku teploty +75 °C v jádře pokrmu po dobu 5 minut Po vpichu vytéká krev	Měření teploty vpichovým teploměrem Smyslová zkouška Mechanická kontrola vpichem (nařiznutím)	Při každé operaci	Prodloužení doby opracování	Popsaný pracovní postup
Smažení	Stav oleje ve smažicí lázni	Nevyhovuje smyslově	Smyslové posouzení	Před započetím práce, následně 1x v průběhu dne	Výměna oleje ve fritéze	Popsaný pracovní postup
Výdej	Teplota pokrmů při výdeji Smyslové znaky	Teplota +64 °C a nižší	Měření teploty Zraková kontrola	Jednou za výdej (např. ke konci výdeje) Průběžně	Urychlený výdej Ohřev na předepsanou teplotu Vyřazení z oběhu	Záznam teploty Záznam o vyřazení z oběhu
Připravenost provozu	Stav provozu před započetím práce (nebo na konci směny)	Stav provozu (čistota vizuální, přítomnost cizích předmětů, zbytky surovin, polotovarů, pokrmů)	Smyslové posouzení	Jednou za směnu (začátek nebo konec)	Provedení úklidu, případně sanitace	Záznam o provedené sanitaci

Zdroj: vlastní

Příloha 3

Základní statistické ukazatele

Tabulka – základní statistické ukazatele stravování a pohostinství

	2009				2010			
	I.	II.	III.	IV.	I.	II.	III.	IV.
Průměrný evidenční počet zaměstnanců (ve fyz. os.)	95 540	92 680	92 124	91 197	86 193	85 164	84 705	82 749
Mzdy bez ostatních os.nákladů (mil. Kč)	2 823	2 840	2 779	2 868	2 564	2 574	2 573	2 607
Průměrná hrubá měsíční mzda na 1 zaměstnance (ve fyz. os., Kč)	9 851	10 216	10 055	10 482	9 914	10 074	10 127	10 501
Tržby celkem (mil. Kč)	22 410	25 438	25 108	25 401	21 173	24 604	24 459	25 013
z toho tržby za zboží (mil. Kč)	21 157	24 209	23 901	23 971	19 931	23 004	22 948	23 651
Výkony vč. obchodní marže (mil. Kč)	21 403	24 504	24 194	24 350	20 238	23 371	23 365	23 960
Výkonová spotřeba (mil. Kč)	15 096	17 695	17 194	17 303	14 353	17 052	16 594	17 704
Účetní přidaná hodnota (mil. Kč)	6 307	6 809	7 001	7 047	5 885	6 319	6 772	6 255
Podíl účetní přidané hodnoty na výkonech (%)	29,5	27,8	28,9	28,9	29,1	27	29	26,1

Zdroj: Český statistický úřad

Poznámky: údaje za rok 2009 – revidované údaje, údaje za rok 2010 jsou předběžné

Příloha 4

Dotazník pro zákazníky

Dobrý den, následující dotazník slouží k průzkumu v souvislosti se zpracováním bakalářské práce na téma: Živnostenské podnikání se zaměřením na veřejné stravování. Dotazník je naprosto anonymní. Při vyplňování dotazníku Vás prosím o pravdivé odpovědi. U každé otázky prosím vyberte jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak. Děkuji za Vaši spolupráci. Lucie Bolechová, studentka 3. ročníku Jihočeské univerzity - Ekonomické fakulty v Českých Budějovicích. V případě dotazů mě kontaktujte na luciebolechova@gmail.com.

1. Jaká zařízení často navštěvujete?

Je možné vybrat více odpovědí.

- ☐ restaurace
- ☐ bistro - fast food
- ☐ bufet
- ☐ pohostinství
- ☐ pizzerie
- ☐ vinárna
- ☐ noční bar
- ☐ kavárna
- ☐ pivnice

2. Jak často navštěvujete restaurace?

- ☐ alespoň jednou týdně
- ☐ alespoň jednou za 2 týdny
- ☐ alespoň jednou měsíčně
- ☐ alespoň jednou čtvrtletně
- ☐ alespoň jednou půlročně
- ☐ jednou ročně

3. Pociťujete, že jste v kuřácky odděleném zařízení?

- ☐ ano naprosto
- ☐ ano trochu
- ☐ téměř vůbec
- ☐ vůbec

4. Kvalita podávaných jídel je podle Vás:

- ☐ výborná
- ☐ docela dobrá
- ☐ téměř špatná
- ☐ špatná

5. Jste spokojen/a s nabídkou jídel?

- ☐ ano velice
- ☐ docela ano

- ☐ téměř vůbec
- ☐ vůbec ne

6. Stoly jsou čisté a upravené:

- ☐ velice
- ☐ částečně
- ☐ téměř vůbec
- ☐ vůbec

7. Obsluha je upravena:

- ☐ velice
- ☐ částečně
- ☐ téměř vůbec
- ☐ vůbec

8. Obsluha je podle Vás:

- ☐ rychlá
- ☐ standardní
- ☐ pomalá

9. S obsluhou jste byli spokojeni:

- ☐ velice
- ☐ částečně
- ☐ téměř vůbec
- ☐ vůbec

10. Celkovou atmosféru v zařízení vnímáte jako:

- ☐ velice příjemnou
- ☐ uspokojující
- ☐ špatnou

11. Vybavení a čistota na toaletách je podle Vás:

- ☐ výborná
- ☐ uspokojující
- ☐ špatná

12. Pokud vnímáte určité nedostatky v zařízení, které to jsou?

13. Vaše pohlaví

- ☐ muž
☐ žena

14. Váš věk:

- ☐ pod 18 let
☐ 18 - 25 let
☐ 26 - 35 let
☐ 36 - 45 let
☐ 46 - 55 let
☐ nad 56 let

Příloha 5

Odpovědi získané z dotazníků pro zákazníky

Tabulka – odpovědi získané z dotazníků pro zákazníky

	1. Jaká zařízení často navštěvujete?	2. Jak často navštěvujete restaurace?	3. Pociťujete, že jste v kuřácký odděleném zařízení?	4. Kvalita podávaných jídel je podle Vás:	5. Jste spokojen/a s nabídkou jídel?	6. Stoly jsou čisté a upravené:	7. Obsluha je upravena:	8. Obsluha je podle Vás:
1.	restaurace, pizzerie, noční bar, kavárna, pivnice	alespoň jednou měsíčně	téměř vůbec	výborná	docela ano	velice	velice	rychlá
2.	restaurace, pohostinství, kavárna	alespoň jednou čtvrtletně	téměř vůbec	výborná	ano velice	částečně	velice	rychlá
3.	restaurace, bufet, pizzerie, noční bar	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	výborná	ano velice	velice	velice	standardní
4.	restaurace, pizzerie	alespoň jednou měsíčně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	standardní
5.	restaurace, bistro - fast food, noční bar, kavárna	alespoň jednou měsíčně	ano naprosto	výborná	ano velice	velice	částečně	standardní
6.	restaurace, pizzerie, vinárna, noční bar	alespoň jednou týdně	ano naprosto	výborná	docela ano	částečně	částečně	standardní
7.	restaurace, pivnice	alespoň jednou měsíčně	téměř vůbec	docela dobrá	docela ano	velice	velice	standardní
8.	restaurace, bistro - fast food, pohostinství, noční bar, kavárna	alespoň jednou za 2 týdny	ano naprosto	výborná	ano velice	velice	velice	standardní
9.	restaurace, pizzerie, kavárna	alespoň jednou měsíčně	ano trochu	výborná	docela ano	velice	částečně	standardní
10.	restaurace, bufet, pivnice	alespoň jednou měsíčně	ano naprosto	výborná	ano velice	velice	velice	standardní

	1. Jaká zařízení často navštěvujete?	2. Jak často navštěvujete restaurace?	3. Pociťujete, že jste v kuřácký odděleném zařízení?	4. Kvalita podávaných jídel je podle Vás:	5. Jste spokojen/a s nabídkou jídel?	6. Stoly jsou čisté a upravené:	7. Obsluha je upravena:	8. Obsluha je podle Vás:
11.	restaurace, bistro - fast food, pizzerie, vinárna, noční bar	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	výborná	docela ano	velice	částečně	standardní
12.	restaurace, vinárna, kavárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	výborná	ano velice	částečně	velice	standardní
13.	restaurace, pizzerie, noční bar	alespoň jednou měsíčně	téměř vůbec	výborná	ano velice	velice	částečně	standardní
14.	restaurace, pohostinství, pivnice	alespoň jednou za 2 týdny	téměř vůbec	výborná	ano velice	velice	částečně	pomalá
15.	restaurace, pizzerie, kavárna	alespoň jednou měsíčně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	standardní
16.	restaurace, pohostinství, pizzerie, vinárna, noční bar	alespoň jednou měsíčně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	velice	velice	standardní
17.	restaurace, pivnice	alespoň jednou měsíčně	téměř vůbec	docela dobrá	docela ano	téměř vůbec	částečně	standardní
18.	restaurace	alespoň jednou čtvrtletně	ano trochu	téměř špatná	docela ano	téměř vůbec	částečně	standardní
19.	restaurace, pohostinství, noční bar, kavárna	alespoň jednou měsíčně	ano naprosto	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	standardní
20.	restaurace	alespoň jednou půlročně	ano naprosto	docela dobrá	docela ano	částečně	částečně	rychlá
21.	restaurace	alespoň jednou týdně	téměř vůbec	docela dobrá	docela ano	velice	částečně	standardní
22.	restaurace, bufet, kavárna	alespoň jednou čtvrtletně	ano trochu	docela dobrá	ano velice	velice	téměř vůbec	standardní
23.	restaurace, bistro - fast food, pivnice	alespoň jednou měsíčně	ano naprosto	výborná	ano velice	velice	částečně	pomalá
34.	restaurace, vinárna	alespoň jednou měsíčně	vůbec	docela dobrá	docela ano	částečně	částečně	pomalá
25.	restaurace, pizzerie, vinárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	výborná	ano velice	velice	velice	rychlá
26.	restaurace, bistro - fast food, kavárna	alespoň jednou týdně	ano trochu	výborná	docela ano	částečně	velice	rychlá
27.	restaurace, vinárna, noční bar, kavárna	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	výborná	docela ano	částečně	částečně	standardní
28.	restaurace, pizzerie, vinárna, kavárna	alespoň jednou měsíčně	ano naprosto	docela dobrá	docela ano	velice	částečně	rychlá
29.	restaurace, pizzerie, kavárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	výborná	docela ano	velice	velice	pomalá
30.	restaurace, pohostinství, vinárna, noční bar	alespoň jednou za 2 týdny	vůbec	docela dobrá	docela ano	částečně	částečně	standardní
31.	restaurace	alespoň jednou za 2 týdny	vůbec	docela dobrá	docela ano	částečně	částečně	rychlá
32.	restaurace, kavárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	docela dobrá	docela ano	téměř vůbec	velice	pomalá
33.	restaurace, pizzerie, vinárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	výborná	ano velice	částečně	velice	rychlá
34.	restaurace, noční bar	alespoň jednou týdně	vůbec	výborná	docela ano	velice	velice	rychlá
35.	restaurace, pizzerie, noční bar, pivnice	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	výborná	ano velice	částečně	téměř vůbec	standardní
36.	restaurace, pivnice	alespoň jednou půlročně	ano naprosto	výborná	ano velice	téměř vůbec	částečně	rychlá
37.	restaurace, vinárna	alespoň jednou čtvrtletně	téměř vůbec	docela dobrá	docela ano	velice	velice	rychlá

	1. Jaká zařízení často navštěvujete?	2. Jak často navštěvujete restaurace?	3. Pociťujete, že jste v kuřácký odděleném zařízení?	4. Kvalita podávaných jídel je podle Vás:	5. Jste spokojen/a s nabídkou jídel?	6. Stoly jsou čisté a upravené:	7. Obsluha je upravena:	8. Obsluha je podle Vás:
38.	restaurace, pizzerie	alespoň jednou čtvrtletně	ano naprosto	výborná	ano velice	velice	velice	pomalá
39.	restaurace, vinárna	alespoň jednou čtvrtletně	ano naprosto	docela dobrá	ano velice	velice	částečně	standardní
40.	restaurace, pizzerie	alespoň jednou týdně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	velice	částečně	rychlá
41.	restaurace, pohostinství, kavárna	alespoň jednou za 2 týdny	téměř vůbec	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	rychlá
42.	restaurace, pizzerie	alespoň jednou čtvrtletně	vůbec	výborná	ano velice	částečně	velice	standardní
43.	restaurace, vinárna	alespoň jednou čtvrtletně	ano naprosto	docela dobrá	docela ano	velice	částečně	standardní
44.	restaurace, bistro - fast food, pizzerie, vinárna	alespoň jednou měsíčně	ano naprosto	výborná	ano velice	částečně	velice	rychlá
45.	restaurace, pohostinství, noční bar	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	výborná	ano velice	částečně	velice	rychlá
46.	restaurace, pohostinství, pizzerie	alespoň jednou měsíčně	téměř vůbec	výborná	ano velice	částečně	částečně	pomalá
47.	restaurace, pohostinství, vinárna	alespoň jednou týdně	téměř vůbec	docela dobrá	docela ano	částečně	částečně	rychlá
48.	restaurace, pohostinství, noční bar, pivnice	alespoň jednou měsíčně	vůbec	docela dobrá	docela ano	částečně	částečně	standardní
49.	restaurace, pohostinství, pizzerie	alespoň jednou půlročně	téměř vůbec	docela dobrá	docela ano	částečně	částečně	pomalá
50.	restaurace, pizzerie, kavárna	alespoň jednou půlročně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	standardní
51.	restaurace, pizzerie, kavárna	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	docela dobrá	docela ano	velice	velice	rychlá
52.	restaurace, pohostinství, noční bar	alespoň jednou čtvrtletně	téměř vůbec	výborná	docela ano	téměř vůbec	částečně	standardní
53.	restaurace, bistro - fast food, bufet	alespoň jednou čtvrtletně	vůbec	výborná	ano velice	částečně	velice	standardní
54.	restaurace, pohostinství, vinárna, kavárna, pivnice	jednou ročně	vůbec	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	standardní
55.	restaurace, noční bar, pivnice	alespoň jednou čtvrtletně	ano trochu	výborná	ano velice	velice	velice	rychlá
56.	restaurace, bistro - fast food, pohostinství, vinárna	jednou ročně	téměř vůbec	docela dobrá	docela ano	velice	částečně	standardní
57.	restaurace, vinárna, noční bar, kavárna	alespoň jednou půlročně	ano trochu	téměř špatná	docela ano	částečně	částečně	standardní
58.	restaurace, pizzerie, noční bar, pivnice	alespoň jednou měsíčně	ano naprosto	výborná	ano velice	velice	velice	rychlá
59.	restaurace, pohostinství, pizzerie, noční bar	alespoň jednou čtvrtletně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	téměř vůbec	téměř vůbec	standardní
60.	restaurace, pohostinství, noční bar	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	docela dobrá	docela ano	velice	částečně	rychlá
61.	restaurace, pizzerie, noční bar, kavárna	alespoň jednou čtvrtletně	ano trochu	výborná	téměř vůbec	částečně	částečně	standardní
62.	restaurace, pohostinství, vinárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	výborná	docela ano	velice	částečně	standardní

	1. Jaká zařízení často navštěvujete?	2. Jak často navštěvujete restaurace?	3. Pociťujete, že jste v kuřácký odděleném zařízení?	4. Kvalita podávaných jídel je podle Vás:	5. Jste spokojen/a s nabídkou jídel?	6. Stoly jsou čisté a upravené:	7. Obsluha je upravena:	8. Obsluha je podle Vás:
63.	restaurace, pohostinství, pizzerie, kavárna, pivnice	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	rychlá
64.	restaurace, pohostinství, noční bar, pivnice	alespoň jednou za 2 týdny	ano naprosto	docela dobrá	ano velice	částečně	velice	rychlá
65.	restaurace, pohostinství, noční bar, kavárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	docela dobrá	ano velice	částečně	částečně	standardní
66.	restaurace, pivnice	alespoň jednou týdně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	částečně	částečně	rychlá
67.	restaurace, bistro - fast food, noční bar, kavárna	alespoň jednou týdně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	rychlá
68.	restaurace, pizzerie, kavárna	alespoň jednou týdně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	rychlá
69.	restaurace, bistro - fast food, pizzerie	alespoň jednou týdně	téměř vůbec	výborná	docela ano	částečně	velice	standardní
70.	restaurace, bistro - fast food, bufet, pohostinství, pizzerie	alespoň jednou týdně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	standardní
71.	restaurace, pizzerie, kavárna	alespoň jednou za 2 týdny	téměř vůbec	výborná	docela ano	částečně	částečně	standardní
72.	restaurace, pizzerie, vinárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	docela dobrá	ano velice	velice	částečně	rychlá
73.	restaurace, pizzerie, noční bar	alespoň jednou za 2 týdny	téměř vůbec	docela dobrá	docela ano	téměř vůbec	velice	rychlá
74.	restaurace, vinárna, noční bar, kavárna, pivnice	alespoň jednou týdně	ano naprosto	výborná	ano velice	částečně	velice	rychlá
75.	restaurace, pizzerie, vinárna, kavárna, pivnice	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	téměř špatná	docela ano	částečně	částečně	rychlá
76.	restaurace, vinárna, kavárna	alespoň jednou měsíčně	ano naprosto	docela dobrá	docela ano	velice	velice	standardní
77.	restaurace, bistro - fast food, pohostinství, pivnice	alespoň jednou týdně	ano naprosto	výborná	docela ano	velice	velice	standardní
78.	restaurace, bistro - fast food, pohostinství, pivnice	alespoň jednou za 2 týdny	téměř vůbec	výborná	ano velice	částečně	částečně	rychlá
79.	restaurace, pohostinství, pizzerie, kavárna	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	docela dobrá	ano velice	velice	částečně	standardní
80.	restaurace, pohostinství, pizzerie, kavárna	alespoň jednou týdně	ano trochu	docela dobrá	ano velice	částečně	částečně	standardní
81.	restaurace, vinárna, noční bar, kavárna, pivnice	alespoň jednou za 2 týdny	ano naprosto	docela dobrá	docela ano	téměř vůbec	velice	standardní
82.	restaurace, bistro - fast food, pohostinství, vinárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	výborná	docela ano	částečně	velice	rychlá
83.	restaurace, bistro - fast food, bufet, vinárna, noční bar, kavárna	alespoň jednou za 2 týdny	ano naprosto	výborná	ano velice	částečně	velice	rychlá
84.	restaurace, pizzerie, noční bar, kavárna, pivnice	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	docela dobrá	ano velice	částečně	částečně	rychlá
85.	restaurace, bufet, pohostinství, noční bar, kavárna	alespoň jednou měsíčně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	velice	částečně	standardní

	1. Jaká zařízení často navštěvujete?	2. Jak často navštěvujete restaurace?	3. Pociťujete, že jste v kuřácký odděleném zařízení?	4. Kvalita podávaných jídel je podle Vás:	5. Jste spokojen/a s nabídkou jídel?	6. Stoly jsou čisté a upravené:	7. Obsluha je upravena:	8. Obsluha je podle Vás:
86.	restaurace, pizzerie, kavárna, pivnice	alespoň jednou týdně	ano trochu	docela dobrá	ano velice	velice	velice	standardní
87.	restaurace, kavárna, pivnice	alespoň jednou měsíčně	ano trochu	docela dobrá	téměř vůbec	částečně	velice	standardní
88.	restaurace, bistro - fast food, bufet, pohostinství, kavárna	alespoň jednou za 2 týdny	ano trochu	docela dobrá	docela ano	částečně	částečně	rychlá
89.	restaurace, pohostinství, noční bar, kavárna, pivnice	alespoň jednou za 2 týdny	ano naprosto	výborná	ano velice	velice	velice	standardní
90.	restaurace, pizzerie, noční bar, pivnice	alespoň jednou měsíčně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	částečně	částečně	rychlá
91.	restaurace, pohostinství, vinárna, kavárna	alespoň jednou měsíčně	ano trochu	docela dobrá	ano velice	velice	velice	rychlá
92.	restaurace, bistro - fast food, bufet, pizzerie, vinárna	alespoň jednou měsíčně	ano naprosto	docela dobrá	docela ano	částečně	velice	rychlá
93.	restaurace, pohostinství, pizzerie, kavárna	alespoň jednou měsíčně	ano trochu	výborná	ano velice	částečně	částečně	standardní
94.	restaurace, bistro - fast food, pohostinství, kavárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	docela dobrá	docela ano	velice	téměř vůbec	standardní
95.	restaurace, bistro - fast food, pohostinství, pizzerie, kavárna	alespoň jednou týdně	ano naprosto	docela dobrá	docela ano	velice	velice	rychlá
96.	restaurace, pohostinství, noční bar	alespoň jednou měsíčně	ano trochu	docela dobrá	docela ano	velice	velice	rychlá
97.	restaurace, bufet, noční bar, kavárna	alespoň jednou týdně	ano trochu	docela dobrá	ano velice	částečně	částečně	rychlá

	9. S obsluhou jste byli spokojeni:	10. Celkovou atmosféru v zařízení vnímáte jako:	11. Vybavení a čistota na toaletách je podle Vás:	12. Pokud vnímáte určité nedostatky v zařízení, které to jsou?	13. Vaše pohlaví	14. Váš věk:
1.	velice	velice příjemnou	uspokojující		žena	18 - 25 let
2.	velice	uspokojující	výborná		muž	26 - 35 let
3.	velice	velice příjemnou	výborná		muž	18 - 25 let
4.	velice	uspokojující	výborná		žena	36 - 45 let
5.	částečně	uspokojující	výborná		muž	36 - 45 let
6.	částečně	uspokojující	výborná		žena	26 - 35 let
7.	velice	velice příjemnou	výborná		muž	26 - 35 let
8.	velice	uspokojující	uspokojující		muž	18 - 25 let
9.	velice	uspokojující	výborná		žena	18 - 25 let
10.	velice	uspokojující	výborná		muž	36 - 45 let
11.	velice	uspokojující	uspokojující		muž	26 - 35 let
12.	velice	velice příjemnou	výborná		žena	36 - 45 let
13.	velice	uspokojující	uspokojující		žena	18 - 25 let

	9. S obsluhou jste byli spokojeni:	10. Celkovou atmosféru v zařízení vnímáte jako:	11. Vybavení a čistota na toaletách je podle Vás:	12. Pokud vnímáte určité nedostatky v zařízení, které to jsou?	13. Vaše pohlaví	14. Váš věk:
14.	částečně	uspokojující	uspokojující		muž	46 - 55 let
15.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	36 - 45 let
16.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	18 - 25 let
17.	částečně	uspokojující	špatná		muž	36 - 45 let
18.	částečně	špatnou	uspokojující		žena	36 - 45 let
19.	velice	uspokojující	uspokojující		žena	46 - 55 let
20.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	26 - 35 let
21.	částečně	uspokojující	špatná		žena	18 - 25 let
22.	téměř vůbec	uspokojující	uspokojující	Vadí mi procházení přes kuřáckou část (např. na wc).	žena	26 - 35 let
23.	částečně	uspokojující	uspokojující		muž	36 - 45 let
34.	téměř vůbec	uspokojující	výborná		žena	46 - 55 let
25.	velice	velice příjemnou	výborná		žena	36 - 45 let
26.	velice	velice příjemnou	výborná	Málo porcí hotových jídel.	muž	36 - 45 let
27.	téměř vůbec	uspokojující	výborná	Obsluha neměla dostačující přehled o nabízených víněch.	žena	36 - 45 let
28.	velice	uspokojující	uspokojující	Uvítal bych širší nabídku dietních jídel.	muž	26 - 35 let
29.	částečně	uspokojující	uspokojující	Ne příliš čisté prostředí kolem vstupních dveří.	žena	36 - 45 let
30.	téměř vůbec	uspokojující	uspokojující	Obsluha nemá dostatečný přehled o přípravě nabízených pokrmů.	žena	18 - 25 let
31.	velice	uspokojující	uspokojující	Nedostatečné rozdělení kuřácké části od nekuřácké.	žena	nad 56 let
32.	částečně	špatnou	uspokojující	Vadila mi pomalá obsluha a hluk.	žena	18 - 25 let
33.	částečně	velice příjemnou	výborná	Na stole mi chyběla sůl a pepř.	žena	18 - 25 let
34.	velice	špatnou	uspokojující	Vadí mi nedostatečně oddělená nekuřácká část - cigaretový kouř je všude. Myslím si, že kouření by mělo být v restauraci zakázáno úplně.	žena	18 - 25 let

	9. S obsluhou jste byli spokojeni:	10. Celkovou atmosféru v zařízení vnímáte jako:	11. Vybavení a čistota na toaletách je podle Vás:	12. Pokud vnímáte určité nedostatky v zařízení, které to jsou?	13. Vaše pohlaví	14. Váš věk:
35.	téměř vůbec	uspokojující	uspokojující	Personál by měl vědět více o nabízených nápojích a jídlech.	žena	26 - 35 let
36.	velice	uspokojující	uspokojující		muž	46 - 55 let
37.	velice	velice příjemnou	uspokojující		muž	36 - 45 let
38.	částečně	velice příjemnou	uspokojující		žena	26 - 35 let
39.	částečně	uspokojující	výborná		muž	46 - 55 let
40.	částečně	uspokojující	výborná		žena	26 - 35 let
41.	částečně	velice příjemnou	uspokojující		muž	36 - 45 let
42.	částečně	uspokojující	výborná		žena	26 - 35 let
43.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	36 - 45 let
44.	velice	uspokojující	výborná		žena	36 - 45 let
45.	částečně	velice příjemnou	výborná		muž	46 - 55 let
46.	téměř vůbec	uspokojující	výborná		muž	36 - 45 let
47.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	46 - 55 let
48.	částečně	uspokojující	uspokojující		muž	46 - 55 let
49.	téměř vůbec	uspokojující	výborná		muž	36 - 45 let
50.	částečně	uspokojující	výborná		žena	46 - 55 let
51.	částečně	uspokojující	uspokojující	Uvítala bych lépe oddělené kuřácké prostředí.	žena	36 - 45 let
52.	částečně	uspokojující	uspokojující		muž	46 - 55 let
53.	částečně	velice příjemnou	uspokojující	Obsluha by měla být schopná lépe poradit s výběrem vhodného pití k jídlu.	žena	26 - 35 let
54.	částečně	uspokojující	uspokojující		muž	36 - 45 let
55.	velice	velice příjemnou	výborná		žena	46 - 55 let
56.	částečně	uspokojující	výborná		muž	18 - 25 let
57.	částečně	špatnou	uspokojující		muž	26 - 35 let
58.	velice	velice příjemnou	výborná		muž	26 - 35 let
59.	téměř vůbec	uspokojující	uspokojující		žena	18 - 25 let
60.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	36 - 45 let
61.	částečně	uspokojující	uspokojující		muž	26 - 35 let
62.	částečně	uspokojující	výborná		žena	18 - 25 let
63.	velice	velice příjemnou	výborná		žena	26 - 35 let
64.	částečně	uspokojující	uspokojující		muž	18 - 25 let

	9. S obsluhou jste byli spokojeni:	10. Celkovou atmosféru v zařízení vnímáte jako:	11. Vybavení a čistota na toaletách je podle Vás:	12. Pokud vnímáte určité nedostatky v zařízení, které to jsou?	13. Vaše pohlaví	14. Váš věk:
65.	částečně	velice příjemnou	výborná		žena	18 - 25 let
66.	částečně	velice příjemnou	uspokojující		muž	18 - 25 let
67.	velice	velice příjemnou	výborná		žena	18 - 25 let
68.	velice	uspokojující	výborná		muž	26 - 35 let
69.	velice	uspokojující	uspokojující		žena	26 - 35 let
70.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	26 - 35 let
71.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	18 - 25 let
72.	velice	velice příjemnou	výborná		muž	18 - 25 let
73.	velice	velice příjemnou	výborná		žena	26 - 35 let
74.	velice	velice příjemnou	uspokojující		žena	46 - 55 let
75.	částečně	velice příjemnou	výborná		žena	46 - 55 let
76.	částečně	uspokojující	výborná		muž	18 - 25 let
77.	částečně	uspokojující	výborná	Uvítala bych širší nabídku lahvových vín.	žena	46 - 55 let
78.	velice	velice příjemnou	výborná		muž	26 - 35 let
79.	částečně	velice příjemnou	uspokojující		žena	18 - 25 let
80.	částečně	uspokojující	uspokojující		muž	26 - 35 let
81.	částečně	uspokojující	výborná		muž	18 - 25 let
82.	velice	uspokojující	výborná		muž	18 - 25 let
83.	velice	uspokojující	výborná		muž	18 - 25 let
84.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	18 - 25 let
85.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	26 - 35 let
86.	částečně	velice příjemnou	uspokojující		žena	18 - 25 let
87.	částečně	uspokojující	uspokojující		muž	26 - 35 let
88.	velice	uspokojující	uspokojující		žena	nad 56 let
89.	velice	uspokojující	výborná		žena	nad 56 let
90.	částečně	uspokojující	výborná		žena	36 - 45 let
91.	velice	velice příjemnou	uspokojující		žena	26 - 35 let
92.	částečně	velice příjemnou	uspokojující		muž	36 - 45 let
93.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	46 - 55 let
94.	velice	uspokojující	uspokojující		muž	26 - 35 let
95.	částečně	velice příjemnou	výborná		žena	18 - 25 let
96.	částečně	velice příjemnou	výborná		muž	26 - 35 let
97.	částečně	uspokojující	uspokojující		žena	36 - 45 let

Zdroj: vlastní

Příloha 6

Dotazník pro zaměstnance

Dobrý den, následující dotazník slouží k průzkumu v souvislosti se zpracováním bakalářské práce na téma: Živnostenské podnikání se zaměřením na veřejné stravování. Dotazník je naprosto anonymní. Při vyplňování dotazníku Vás prosím o pravdivé odpovědi. U každé otázky prosím vyberte jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak. Děkuji za Vaši spolupráci. Lucie Bolechová, studentka 3. ročníku Jihočeské univerzity - Ekonomické fakulty v Českých Budějovicích. V případě dotazů mě kontaktujte na luciebolechova@gmail.com.

1. Nosíte v práci šperky na ruku?

- ☐ ano často
- ☐ ano občas
- ☐ téměř ne
- ☐ vůbec ne

2. Jak často si myjete ruce během práce?

- ☐ 1 - 5 krát denně
- ☐ 5 - 10 krát denně
- ☐ častěji
- ☐ vůbec

3. K osušení rukou používáte:
Můžete vybrat více odpovědí.

- ☐ textilní ručník
- ☐ papírové ručníky
- ☐ osoušeč rukou
- ☐ nic

4. Máte k dispozici od zaměstnavatele pracovní oblečení?

- ☐ ano
- ☐ ne

5. Pracovní oblečení nosíte v zaměstnání:

- ☐ stále
- ☐ občas
- ☐ vůbec

6. Musel/a jste předložit zaměstnavateli svůj platný potravinářský / zdravotní průkaz?

- ☐ ano
- ☐ ne

7. Byl/a jste při nástupu do zaměstnání proškolen/a?

- ☐ ano
- ☐ ne

8. Jak často jste proškolován/a?

- ☐ minimálně jednou měsíčně
- ☐ minimálně jednou čtvrtletně
- ☐ minimálně jednou půlročně
- ☐ jednou ročně
- ☐ vůbec

9. Na pracovišti kouříte:

- ☐ pouze na vyhrazeném místě
- ☐ kdekoliv
- ☐ nikde

10. Kontrolujete spotřební lhůtu u používaných surovin?
V případě vybrané odpovědi ne, pokračujte otázkou 12.

- ☐ ano
- ☐ ne

11. Jak často tuto kontrolu provádíte?

- ☐ 1 krát - 2 krát denně
- ☐ vícekrát denně
- ☐ 1 za dva dny
- ☐ jiné časové rozmezí

12. Ve Vašem pracovním prostředí je hluk:

- ☐ ano velice často
- ☐ ano občas
- ☐ téměř vůbec
- ☐ nikdy

13. Vaše pracovní směna trvá déle než 8 hodin:

- ☐ často
- ☐ občas
- ☐ téměř nikdy
- ☐ nikdy

14. Jsou prostory u nouzových východů průchozí?

- ☐ vždy
- ☐ občas
- ☐ téměř nikdy
- ☐ nikdy

15. Třídíte odpad?

V případě vybrané odpovědi ne, pokračujte otázkou číslo 17.

- ☐ ano
- ☐ ne

16. Jaký odpad třídíte?

Můžete vybrat více odpovědí.

- ☐ sklo
- ☐ plast
- ☐ papír
- ☐ nápojové kartony
- ☐ bioodpad

17. Kontrolu totožnosti u mladistvých zákazníků při objednání alkoholických nápojů provádíte:

- ☐ vždy
- ☐ téměř vždy
- ☐ občas
- ☐ vůbec

18. V jakém smluvním vztahu jste se svým zaměstnavatelem?

- ☐ pracovní smlouva
- ☐ dohoda o pracovní činnosti
- ☐ dohoda o provedení práce
- ☐ bez smlouvy či dohody

19. Vaše pohlaví:

- ☐ muž
☐ žena

20. Váš věk:

- ☐ méně než 18 let
☐ 18 - 25 let
☐ 26 - 35 let
☐ 36 - 45 let
☐ 46 - 55 let
☐ nad 56 let

Příloha 7

Získané odpovědi z dotazníků pro zaměstnance

Tabulka – získané odpovědi z dotazníků pro zaměstnance

	1. Nosíte v práci šperky na ruku?	2. Jak často si myjete ruce během práce?	3. K osušení rukou používáte:	4. Máte k dispozici od zaměstnavatele pracovní oblečení?	5. Pracovní oblečení nosíte v zaměstnání:	6. Musel/a jste předložit zaměstnavateli svůj platný potravinářský / zdravotní průkaz?	7. Byl/a jste při nástupu do zaměstnání proškolen/a?	8. Jak často jste proškolen/a?	9. Na pracovišti kouříte:
1.	ano často	5 - 10 krát denně	papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	jednou ročně	nikde
2.	ano občas	5 - 10 krát denně	papírové ručníky	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou čtvrtletně	pouze na vyhrazeném místě
3.	ano často	častěji	papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	jednou ročně	nikde
4.	téměř ne	5 - 10 krát denně	papírové ručníky	ano	stále	ano	ano	minimálně jednou půlročně	pouze na vyhrazeném místě
5.	vůbec ne	častěji	papírové ručníky	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou čtvrtletně	nikde
6.	ano občas	5 - 10 krát denně	papírové ručníky, nic	ano	stále	ano	ano	vůbec	kdekoliv
7.	ano často	častěji	papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou měsíčně	pouze na vyhrazeném místě
8.	téměř ne	5 - 10 krát denně	textilní ručník	ano	stále	ano	ano	minimálně jednou půlročně	kdekoliv
9.	ano občas	častěji	textilní ručník, papírové ručníky	ano	stále	ano	ano	jednou ročně	nikde

	1. Nosíte v práci šperky na ruce?	2. Jak často si myjete ruce během práce?	3. K osušení rukou používáte:	4. Máte k dispozici od zaměstnavatele pracovní oblečení?	5. Pracovní oblečení nosíte v zaměstnání:	6. Musel/a jste předložit zaměstnavateli svůj platný potravinářský / zdravotní průkaz?	7. Byl/a jste při nástupu do zaměstnání proškolen/a?	8. Jak často jste proškolen/a?	9. Na pracovišti kouříte:
10.	vůbec ne	5 - 10 krát denně	textilní ručník, papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou půlročně	nikde
11.	ano občas	5 - 10 krát denně	papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou měsíčně	pouze na vyhrazeném místě
12.	ano často	5 - 10 krát denně	textilní ručník, papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou půlročně	pouze na vyhrazeném místě
13.	téměř ne	5 - 10 krát denně	papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	jednou ročně	nikde
14.	ano občas	5 - 10 krát denně	papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou půlročně	pouze na vyhrazeném místě
15.	ano občas	častěji	textilní ručník, papírové ručníky, osoušeč rukou	ano	stále	ano	ano	minimálně jednou půlročně	pouze na vyhrazeném místě
16.	ano často	častěji	papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou čtvrtletně	kdekoliv
17.	téměř ne	5 - 10 krát denně	papírové ručníky, osoušeč rukou	ano	stále	ano	ano	minimálně jednou půlročně	pouze na vyhrazeném místě
18.	ano občas	častěji	papírové ručníky, osoušeč rukou	ano	stále	ano	ano	minimálně jednou čtvrtletně	kdekoliv
19.	vůbec ne	častěji	osoušeč rukou	ano	stále	ano	ano	minimálně jednou čtvrtletně	nikde
20.	ano často	častěji	papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou měsíčně	pouze na vyhrazeném místě
21.	vůbec ne	častěji	papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou čtvrtletně	kdekoliv
22.	téměř ne	častěji	papírové ručníky, osoušeč rukou	ne	stále	ano	ano	minimálně jednou měsíčně	pouze na vyhrazeném místě

	10. Kontrolujete spotřební lhůtu u používaných surovin?	11. Jak často tuto kontrolu provádíte?	12. Ve Vašem pracovním prostředí je hluk:	13. Vaše pracovní směna trvá déle než 8 hodin:	14. Jsou prostory u nouzových východů průchozí?	15. Třídíte odpad?	16. Jaký odpad třídíte?	17. Kontrolu totožnosti u mladistvých zákazníků při objednání alkoholických nápojů provádíte:	18. V jakém smluvním vztahu jste se svým zaměstnavatelem?	19. Vaše pohlaví:	20. Váš věk:
1.	ne		ano občas	téměř nikdy	vždy	ano	sklo, bioodpad	vždy	dohoda o pracovní činnosti	žena	18 - 25 let
2.	ano	1 za dva dny	ano občas	občas	vždy	ano	sklo, papír, bioodpad	vždy	pracovní smlouva	muž	18 - 25 let
3.	ne		ano občas	téměř nikdy	občas	ano	sklo, plast, papír, bioodpad	vždy	pracovní smlouva	žena	26 - 35 let

	10. Kontrolujete spotřební lhůtu u používaných surovin?	11. Jak často tuto kontrolu provádíte?	12. Ve Vašem pracovním prostředí je hluk:	13. Vaše pracovní směna trvá déle než 8 hodin:	14. Jsou prostory u nouzových východů průchozí?	15. Třídíte odpad?	16. Jaký odpad třídíte?	17. Kontrolu totožnosti u mladistvých zákazníků při objednání alkoholických nápojů provádíte:	18. V jakém smluvním vztahu jste se svým zaměstnavatelem?	19. Vaše pohlaví:	20. Váš věk:
4.	ano	1 za dva dny	ano velice často	občas	vždy	ano	sklo, bioodpad	vždy	pracovní smlouva	muž	18 - 25 let
5.	ano	1 krát - 2 krát denně	ano občas	občas	vždy	ano	sklo, papír, bioodpad	vždy	pracovní smlouva	muž	26 - 35 let
6.	ano	1 krát - 2 krát denně	ano velice často	často	vždy	ano	sklo, papír, bioodpad	téměř vždy	pracovní smlouva	muž	26 - 35 let
7.	ano	1 za dva dny	ano občas	často	občas	ano	papír, bioodpad	téměř vždy	dohoda o pracovní činnosti	muž	26 - 35 let
8.	ne		ano velice často	často	občas	ano	bioodpad	téměř vždy	pracovní smlouva	muž	36 - 45 let
9.	ano	jiné časové rozmezí	ano občas	občas	vždy	ne		vždy	pracovní smlouva	žena	26 - 35 let
10.	ano	1 za dva dny	ano velice často	občas	vždy	ano	sklo, bioodpad	vždy	pracovní smlouva	muž	36 - 45 let
11.	ano	jiné časové rozmezí	ano občas	občas	vždy	ano	sklo, bioodpad	téměř vždy	pracovní smlouva	muž	26 - 35 let
12.	ne		ano velice často	občas	občas	ano	sklo, papír, bioodpad	vždy	pracovní smlouva	žena	18 - 25 let
13.	ano	jiné časové rozmezí	ano občas	často	vždy	ano	sklo, bioodpad	vždy	pracovní smlouva	muž	36 - 45 let
14.	ano	1 krát - 2 krát denně	ano velice často	občas	vždy	ano	sklo, bioodpad	vždy	pracovní smlouva	žena	26 - 35 let
15.	ano	1 krát - 2 krát denně	ano občas	občas	občas	ano	plast, papír, bioodpad	vždy	pracovní smlouva	žena	26 - 35 let
16.	ano	1 za dva dny	ano velice často	často	vždy	ano	plast, papír, bioodpad	vždy	dohoda o pracovní činnosti	žena	36 - 45 let
17.	ano	1 za dva dny	ano občas	téměř nikdy	občas	ano	sklo, plast, papír, bioodpad	téměř vždy	pracovní smlouva	žena	26 - 35 let
18.	ano	1 za dva dny	ano občas	občas	občas	ano	sklo, plast, papír, nápojové kartony, bioodpad	vždy	pracovní smlouva	žena	26 - 35 let
19.	ano	1 krát - 2 krát denně	ano občas	občas	občas	ano	sklo, plast	vždy	dohoda o pracovní činnosti	žena	36 - 45 let
20.	ano	jiné časové rozmezí	ano občas	občas	vždy	ano	sklo, plast, bioodpad	téměř vždy	pracovní smlouva	muž	36 - 45 let
21.	ano	1 za dva dny	ano velice často	občas	občas	ano	sklo, plast, papír, nápojové kartony	téměř vždy	pracovní smlouva	žena	26 - 35 let

	10. Kontrolujete spotřební lhůtu u používaných surovin?	11. Jak často tuto kontrolu provádíte?	12. Ve Vašem pracovním prostředí je hluk:	13. Vaše pracovní směna trvá déle než 8 hodin:	14. Jsou prostory u nouzových východů průchozí?	15. Třídíte odpad?	16. Jaký odpad třídíte?	17. Kontrolu totožnosti u mladistvých zákazníků při objednání alkoholických nápojů provádíte:	18. V jakém smluvním vztahu jste se svým zaměstnavatelem?	19. Vaše pohlaví:	20. Váš věk:
22.	ano	vícekrát denně	ano občas	často	občas	ano	sklo, plast, papír, nápojové kartony	téměř vždy	dohoda o pracovní činnosti	žena	46 - 55 let

Zdroj: vlastní