

Úvod do mikroekonómie

1. Podnik, charakteristika podniku

Slovenská republika patrí k zemiam s vhodnými prírodnými a kultúrno-spoločenskými predpokladami pre rozvoj cestovného ruchu, ktorý vytvára podmienky pre vlastné obyvateľstvo, ale aj ľudí zo zahraničia, ktorí opúšťajú trvalé bydliská za účelom dočasného pobytu spojeného s výkonom aktívnych i pasívnych činností v zariadeniach CR s cieľom oddychu a uspokojovania ich potrieb.

Túto činnosť zabezpečujú podniky cestovného ruchu zamerané na poskytovanie ubytovacích, stravovacích a ostatných s tým súvisiacich služieb.

Ubytovacie podniky poskytujú služby prechodného ubytovania a vystupujú spravidla v kombinácii s podnikmi spoločného stravovania.

Ide o rôznorodé podniky poskytujúce ubytovanie v zariadeniach

- pevných (hotel, chata, motel, ...)
- čiastočne pevných (montované chaty)
- prenosných (stany)
- pohyblivých (lôžkové vozy ŽSR, prívesy ...).

Podniky spoločného stravovania majú rozličnú organizačnú štruktúru, ktorú podmieňujú diferencované

a/ ciele (stravovanie detí v školách, pracujúcich v závodoch, pacientov v liečebniach a pod.)

b/ vzťahy k príjmom obyvateľstva (hradí sa každý sám, hradí organizácia, alebo ide o kombináciu týchto spôsobov)

c/ vlastnícke vzťahy (štátny a súkromný sektor).

Základným riadiacim článkom organizačnej štruktúry CR je podnik.

Podnik je relatívne samostatná hospodárska jednotka s právnou subjektivitou. Združuje osobné (pracovná sila) a vecné činitele (výrobné prostriedky) pracovného procesu v rozsahu zodpovedajúcom

funkciám, ktoré mu vyplývajú zo spoločenskej deľby práce.

Podnik ubytovací zabezpečuje tradičné, doplnkové a ostatné formy ubytovania, ktoré sú spravidla napojené na poskytovanie stravovacích a s tým súvisiacich kultúrno - spoločenských potrieb.

Podnik spoločného stravovania uspokojuje službami základného a doplnkového stravovania a s tým spojenými spoločensko-zábavnými službami.

Organizácia práce v podnikoch spol. stravovania je veľmi zložitá, môžeme ju rozdeliť na

- a/ zásobovanie
- b/ výrobu jedál a nápojov
- c/ odbyt výrobkov a poskytovanie služieb.

2. Typológia podnikov

viď schéma

3. Charakteristika jednotlivých foriem

4. Podnikateľská jednotka v hotelierstve a gastronómii

5. Opakovanie

Základné rozdelenie a klasifikácia

činností

6. Zásobovanie v podnikoch spoločného stravovania

Podniky spol. strav. realizujú tieto základné činnosti:

a/ zásobovacia - obstaranie materiálu (náhodné obstaranie, obstaranie do zásoby, bezskladové obstaranie)

b/ výroba jedál a nápojov

c/ odbyt

Tieto činnosti sa realizujú v strediskách

a/ skladovacích - sklad mäsa, potravín, nápojov ...

b/ výrobných - kuchyňa teplá, studená, cukráreň ...

c/ odbytových - reštaurácia, bufet, kaviareň, vináreň ...

d/ ostatných - údržba, pracovňa, záhradníctvo

Zásobovanie je obstaranie hmotných vstupov pre podnikový proces, súbor činností spojených s vytváraním materiálnych predpokladov pre plynulé plnenie funkcií podniku pre uspokojovanie potrieb obyvateľstva.

Je to nákup, preprava (dodanie) a skladovanie, t.j. čo, koľko, kedy, odkiaľ, za akých podmienok treba alebo možno obstarat' v požadovanom množstve, kvalite, sortimente a čase.

Zásobovanie zabezpečuje útvár zásobovania.

Činnosť zásobovania ovplyvňuje:

- počet dodávateľských organizácií,
- územné rozmiestnenie dodávateľov,
- výrobné zameranie a sortiment,
- technické vybavenie podniku.

Zásobovacia činnosť je rozhodovanie o spôsobe obstarania materiálu, s čím súvisí obstarávací cyklus.

Vzájomné hospodárske záväzky v rámci dodávateľsko-odberateľských vzťahov majú formu hospodárskej zmluvy (obsahuje podmienky dodávok). Je možné využívať aj formu zmluvy o príprave dodávok, zmluvy o dodávke tovarov a výrobkov a objednávky.

7. Zásoby a ich klasifikácia

Zásoby predstavujú určité množstvo surovín a tovaru v potrebnej štruktúre, nevyhnutné na uspokojenie dopytu po stravovacích a ostatných službách, ktoré poskytuje podnik SS.

Rozlišujeme zásoby:

1. materiálu - určené na uspokojovanie vlastných potrieb prevádzky (kanc. potreby, čistiace prostriedky)
2. surovín - potraviny v pôvodnom stave (zemiaky, zelenina ...), už opracované (múka, strukoviny ...), spracované ako hotové výrobky (údeniny, cukor, pochutiny ...)
3. obchodného tovaru - predáva sa bez ďalšieho spracovania
 - potravinársky tovar (chlieb, pečivo, dávkované nápoje ...)
 - priemyselný tovar (cigarety, upomienk. predmety ...)

Charakter zásob kladie nároky na skladovanie, čo sa prejavuje v požiadavkách na vystrojenie skladov, na dispozičné riešenie, na organizáciu práce, na kvalifikáciu pracovníkov, ako aj na objem a štruktúru nákladov.

8. Normovanie zásob, výpočet normatívu

Plánovanie (stanovenie optimálneho množstva) zásob potrebných pre podnik vyjadruje norma zásob a tá je závislá od

ročná spotreba

1. priemernej dennej spotreby $S = \frac{\text{ročná spotreba}}{360}$ v Sk na deň

360

2. časovej normy zásob

DC

ČN = $\frac{DC}{2} + p + t$ v dňoch

2

Normatív zásob = NZ = (ČN x S) v Sk vyjadruje trvalú potrebu zásob pre zabezpečenie plynulej výroby.

Dodávkový cyklus (DC) je doba medzi dvomi po sebe nasledujúcimi dodávkami, závisí od druhu materiálu (mäso denne, múka týždenne),

vzdialenosti dodávateľa (rastie s rastom vzdialenosti), spôsobu prepravy (dopravné náklady) a skladovacích nákladov (čím väčší je DC, tým väčšia zásoba je potrebná).

Poistná zásoba (p) vyrovnáva prípadné odchýlky v dodávkach alebo v spotrebe.

Technická zásoba (t) tam, kde je potrebné predzásobiť sa (pre úpravu, triedenie, sušenie ...).

Celková zásoba (Z) minimálna = $(p + t) \times S$

maximálna = $(DC + p + t) \times S$

normovaná = $(DC/2 + p + t) \times S$

priemerná = $(Z_{\max} + Z_{\min}) : 2$

DC min

p poistná zásoba v dňoch

t technická zásoba v dňoch

Vypočítajte ČN a NZ, ak DC je 10 dní, p je 3 dni a t je 0 dní,

štvrtročná spotreba je 1 800 000 Sk.

$$\text{ČN} = 10/2 + 3 + 0 = 8 \text{ dní}$$

$$S = 1\,800\,000 : 90 = 20\,000 \text{ Sk}$$

$$\text{NZ} = 20\,000 \times 8 = 160\,000 \text{ Sk}$$

Vypočítajte NZ, ak DC = 19 dní, p = 4 dni, ročná sp. = 3 600 000

$$\text{ČN} = 16/2 + 4 + 0 = 12 \text{ dní}$$

$$S = 3\,600\,000 : 360 = 10\,000 \text{ Sk}$$

$$N = 10\,000 \times 12 = 120\,000 \text{ Sk}$$

9. Príjem zásob na sklad

Zásoby zabezpečujeme v podnikoch

a/ výrobných (pekáreň, mäso priemysel)

b/ obchodných (MO a VO potraviny)

Zásobovanie sa realizuje formou dodávky:

a/ pravidelne (denné-mlieko, chlieb, týždenné-mäso, mesačné-suché a konzervované potraviny)

b/ nepravidelné (podľa potreby - zelenina, ovocie)

Preprava môže byť vykonaná prostriedkami:

- vlastnými (dovoz od dodávateľa)

- cudzími (doprava automobilová, cestná, železničná, lodná, le- žtecká - dovoz dodávateľom alebo špecializovaným prepravcom).

Príjem zásob je činnosť, ktorá tvorí prepojenie prepravy a skladovania a je prvou fázou pohybu tovaru v podniku. Najdôležitejšou

úlohou príjmu je zabezpečiť riadny a presný odber dodávok podľa dodacieho listu, prípadne faktúry alebo objednávky. Príjem vykonáva poverený pracovník podniku (skladník, alebo iný hmotne zodpovedný pracovník) vo vyhradenom priestore pre príjem. Prebierka tovaru má nasledovať čo najskôr po prijímaní. Jej cieľom je zistiť správnosť dodaného množstva (kvantitatívna), neporušenosť a kvalitu (kvalitatívna). Prebierka sa spája s prípravou na uskladnenie, resp. s prípravou na výdaj. O prijímaní tovarov sa vyhotovuje doklad príjemka, o výdaji zo skladu výdajka. Sú to doklady nutné k evidencii zásob.

Pozornosť pri prijímaní je potrebné venovať obalom, ktoré chránia tovar pred vonkajšími vplyvmi (vonkajšie, prepravné), ale chránia aj množstvo, kvalitu, pôvodnosť obsahu (vnútorné, spotrebiteľské).

Obaly môžu byť finančne účtované (kovové, PVC prepravky, sudy..),

ktoré sa faktujú alebo evidenčné (kartóny, vrecia ..), ktoré sa sledujú v OTE.

10. Vady tovaru a reklamácia

Spôsob príjmu závisí od toho, akým druhom dopravy sa materiál prepravoval a tiež od spôsobu nakládky a vykládky. Ak to robí do- dodávateľ, potom sú na ňom plomby a pri prijíme sa kontroluje ich neporušenosť. Ak nakladanie robí prepravca, potom pri vykládke sa kontroluje hmotnosť, množstvo a komplexnosť.

V skladoch sa preberaný tovar znovu kontroluje kvalitatívne a kvantitatívne v závislosti od druhu dodávky. Často sa uplatňujú rôzne výberové metódy kontroly. Pri preberaní tovaru v sklade, prípadne počas jeho skladovania môžu vzniknúť chyby v sortimente alebo v kvalite. Zodpovedný pracovník je povinný ihneď upovedomiť dodávateľa a žiadať, aby poslal zástupcu na spísanie zápisnice. Ak tak neurobí, spíše sa za prítomnosti nestrannej osoby (zástupca NV, PZ ..). Podľa charakteru tovaru možno odobrať vzorky, ktoré sú prílohou zápisu.

Zápisnicu, obsahom ktorej je dátum vystavenia, adresa dodávateľa, dátum dodania tovaru, číslo sprievodného dokladu, množstvo, druh, cena dodaného tovaru, opísanie zistenej chyby, prípadne vzorku, požiadavku, akým spôsobom žiada vybaviť reklamáciu (znižiť cenu, vrátiť chybné a dodať nové výrobky). Záručná lehota je zákonom určená doba, v ktorej má odberateľ právo reklamovať chyby dodaného tovaru.

11. Skladovanie zásob

Správne skladovanie pomáha zachovať biologickú hodnotu potravín a tovaru a chráni ich pred znehodnotením. Prispôbuje sa veľkosti podniku, charakteru tovaru, jeho obrátkovosti a pod.

Príjem tovaru - zabezpečiť riadny a presný ober dodaných zásob podľa dodacieho listu, prípadne faktúry, vykonáva hmotne zodpovedný pracovník (skladník) za prítomnosti dodávateľa, vo vyhradenom priestore.

Prebierka tovaru - nasleduje po prijíme, kontroluje sa kvantita a kvalita, správne zásoby sa ukladajú vo vymedzenom priestore skladu. **Výdaj zo skladu** - robí sa na základe žiadanky.

Zásady skladovania:

- a/ každý druh tovaru ukladať podľa možnosti na nemenné miesto
- b/ vzdialenosť medzi uložením tovaru a výdajom minimalizovať
- c/ tovar rýchloobrátkový ukladať pri výdajnom mieste
- d/ ukladať tak, aby bola kontrolovateľná kvalita a kvantita
- e/ vyskladniť stále starší tovar

Dodržiavať bezpečnostné a protipožiarne predpisy pri premiestňovaní tovarov.

12. Vedenie evidencie

Hmotne zodpovedný pracovník (skladník) vedie o prijatom tovare a zásobách v sklade predpísanú evidenciu. Záznam do evidencie sa robí v deň, keď sa s tovarom manipulovalo (prijal, vydal sa).

Prijem tovaru do skladu sa zapisuje do **príjemky** na základe prebierky.

Evidencia o stave a pohybe zásob v sklade sa vedie na

- skladových kartách, ktoré sa vedú buď v na mieste uloženia tovaru (v sklade), alebo v skladovej učtárni, pohyb zásob sa zachytáva v naturálnych jednotkách a v hodnotovom vyjadrení

- závesných štítkoch, ktoré sa vedú v sklade, priamo na regáloch, vedú sa v naturálnych jednotkách,

kde sa zaznamenáva začiatkový stav, všetky príjmy a všetky výdaje, je teda možné (ZS + P - V) vypočítať konečný stav zásob.

Skladové karty a závesné štítky sú osobným dokladom každého druhu zásob v sklade, preto sa musia viesť pedantne. Zakladajú sa na každý druh tovaru tak, aby nedošlo k ich zámene.

13. Výdaj zásob a ich evidencia

Tovar zo skladu sa vydáva na základe žiadanky a vystavuje sa pri- tom výdajka pre jednotlivé výrobné a odbytové strediská.

(vzory objednávky, faktúry, dodacieho listu, príjemky, skladovej karty, závesného lístka, žiadanky, výdajky)

14. Inventarizácia a inventarizačné rozdiely

Inventarizácia je proces, pri ktorom zistujeme, či stav majetku

(Z, HIM, NIM, M, T, F), pohľadávok a záväzov v skutočnosti zod- povedá stavu účtovnému. Tvorí ju

a/ inventúra - činnosť, ktorou zistujeme stav majetku v jednot- ťkách množstva k určitému dňu

- fyzická - meranie, váženie, počítanie a zapísa- nie do inventúrneho zápisu
- dokladová - stav peň. prostriedkov na účte, po- hľadávok, záväzkov podľa dokladov
- riadna a mimoriadna

b/ porovnanie skutočne zistených stavov s evidenčným stavom

c/ vyčíslenie inventarizačných rozdielov

- manko (účtovný stav je vyšší ako skutočný)
- prebytok (účtovný stav je nižší ako skutočný)
- optimálny stav (účtovný stav sa rovná skutočnému).

Zistené rozdiely sa musia vyrovnat':

manko - zavinené (nesprávnym skladovaním) predpíše sa náhrade

- nezavinené (rozprášením, vysušením ...) odpíše sa do spo- ťtreby

prebytok - zvýši sa účtovný stav na úroveň skutočného.

Charakteristika

výrobného strediska

15. Úlohy a pracovníci výrobného strediska (VS)

Výroba v spoločnom stravovaní je súbor pracovných procesov spoje- ných s prípravou jedál a nápojov, ich úpravou na predaj vo výrobnom stredisku a spotrebu konzumentom.

Cieľom výroby je uspokojiť potreby výživy obyvateľstva. Jej nevý- hodou je, že sa vyrába pre spotrebiteľov, o ktorých nevieme kedy prídu, aký bude ich počet, čo budú konzumovať.

Výrobu vo VS zabezpečujú pracovníci, na ktorých sú kladené nároky na špecializáciu a kvalifikáciu:

- výrobní pracovníci (šéfkuchár, kuchár špecialista, kuchár, ne- vyučený kuchár a v tej istej štruktúre aj profesia mäsiar, Žcukrár, pekár a pod.)
- pomocní pracovníci.

Šéfkuchár plní funkciu vedúceho výroby, ktorý zodpovedá za rozde- lenie práce, účelné využívanie surovín, zostavovanie výrobného plánu, preberanie potrebných surovín zo skladu, dodržiavanie ma- teriálových dávok a noriem, receptúr, predpísaných technologic- kých postupov, kvality, bezchybnosti, chuti jedál a nápojov, čis- totu VS, dodržiavanie hygieny, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a používanie osobných ochranných pomôcok.

16. Organizácia práce vo výrobnom stredisku

Organizácia práce vo VS prebieha podľa jednotlivých fáz a ovplyv- ňujú ju výrobné priestory, ich usporiadanie, počet a kvalifikácia

pracovníkov a návazne organizácia pracovného času.

1. Príprava výroby - prísun výrobných prostriedkov (surovín, ma- teriálov, pracovných pomôcok ...)

- príprava pracoviska (úprava, usporiadanie, podklady ...)

2. Výroba pokrmov - opracovanie (obielenie zemiakov, rezanie mä- sa ...)

- výroba polotovarov (mletie, kysnutie cesta..)

- výroba pokrmov (tepelné spracovanie ...)

3. Očistenie pracoviska a zber odpadu

sklady odpadky

-- - hrubá prípravovňa surovín -- - čistá prípravovňa surovín -- ---príručný sklad

17. Stanovenie výrobného plánu

Jedálny lístok je podkladom pre stanovenie výrobného plánu (VP), zásobovanie, spracovanie objednávky, ale aj propagáciu ponúkaných jedál a nápojov.

Výrobný plán musí zohľadňovať

a/ výživovú a stravovaciu úlohu

b/ surovinovú dostupnosť

c/ stravný limit

d/ vybavenosť VS pracovníkmi, technikou a technológiou

e/ formu, miesto a čas predaja výrobkov

VP sa zostavuje v reštauračnom stravovaní spravidla na 1 deň, v účelovom stravovaní na týždeň. Zostavuje ho vedúci závodu s vedú- cím VS (šéfkuchár), ved. obytového strediska a skladu. V účelovom stravovaní je potrebné stanovisko lekára alebo aj zástupcu strav-

níkov. Výrobný plán zachytáva objem a štruktúru výroby (polievky, mäsové, múčne jedlá atď) a je základom pre organizáciu pracovného času, plánovanie a dodávky surovín a kontrolu spotreby surovín vo VS.

18. Zostavenie jedálneho a nápojového lístka, menu

Zásady pri zostavovaní odpovedajú na otázky aký je význam JaNL,

od čoho závisí jeho úspech, kto ho zostavuje, aké sú náležitosti,

používanie názvov jedál a nápojov (gramatická, jazyková stránka),

vonkajšia úprava, ostatné (príležitostné), archivovanie a pod.

Úspešnosť závisí aj od využívania ročného obdobia (sezónnosť su- rovin),

neopakovania jedál z tých istých surovín, rešpekovania ce- nového sortimentného

minima, podávania jedál po ktorých je dopyt, rešpektovania zásad racionálnej výživy,

dostatočného skúmania spotrebiteľského dopytu, striedanie sortimentu, pestrosti

stravy, pri stravovaní cudzincov opatrnosti pri ponukách národných jedál.

Význam - JL je nástrojom ponuky a hlavným propagačným prostried- kom, uľahčuje prácu obsluhujúcim a zabezpečuje pokojný výber zá- kazníkovi, je cenníkom, slúži ako prostriedok kontroly zo strany zákazníka, umožňuje hospodársku kontrolu (v kuchyni, pri expedí- cii, kontrolným orgánom).

Umiestnenie - vnútri OS (reštaurácia, jedáleň, bufet)

- pri vchode.

Kto zostavuje JaNL - deň vopred (zabezpečenie surovín) vedúci vý- roby (kuchár)

za účasti skladníka, hlavného čašníka, zástupcu ve- denia (kalkulant).

Náležitosti - záhlavie s názvom a adresou, dátum, na ktorý deň platí, skupina, do

ktorej je OS zatriedené, označenie, či ide o obedový alebo večerový JL, názov jedál

podľa spotrebných materiá- lových receptúr v ustálenom poradí, cena jedla s prílohou,

kto jedlo pripravil (meno kuchára), meno a podpis vedúceho, kolektív, ktorý JL zostavil.

Úprava - veľkosť, formát, vzor, tvar nie sú predpísané

- stále JL - stále jedlá
- príloha s denným menu ale dennou ponukou
- jednoduché menu - komplet jedál pripravených na obed
- rozšírené menu - zahrňuje aj aperitív a ďalšie jedlá

Poradie jedál Poradie nápojov

- aperitívy - aperitívy
- studené predjedlá - koktaily
- polievky - biele vína
- teplé predjedlá - červené vína
- jedlá z rýb a hydiny - šumivé vína
- hotové jedlá mäsové (varené, dusené, - dezertné vína pečené, vyprážené) - likéry
- bezmesité jedlá - destiláty
- jedlá na objednávku - nealkoholické nápoje
- múčne jedlá - šťavy
- syry, zákusky, šaláty, kompóty, ovocie - pivo
- káva, čaj - teplé nápoje

19. Materiálové spotrebné normy

- sú súborom normatívnych predpisov, zabezpečujúcich jednotné podmienky na výrobu jednotlivých pokrmov. Ich cieľom je zvýšiť kvalitu a hospodárnosť výroby, bezpečnosť práce, upevniť techno- logickú disciplínu, zabezpečiť vyrovnanosť spotreby surovín a práce a vytvoriť potrebné podklady pre cenovú tvorbu a najmä kon- trolu výroby.

Obsahu názov výrobku, číslo receptúry, druh a množstvo použitých surovín, pracovný postup pri výrobe a hmotnosť hotového výrobku.

Sú osobitne vypracované pre reštauračné (úsekové, vydané minis- terstvom obchodu), závodné (s príspevkom zamestnávateľa a na tzv. výberové jedlá), a školské stravovanie (diferencované podľa veku- vých skupín stravníkov).

Členia sa na receptúry teplých, studených jedál, mliečnych jedál a nápojov, polotovarov, diétnych jedál a cukrárske normy.

Obsahujú bohatý výber jedál a nápojov. Okrem nich môžu podniky reštauračného stravovania pripravovať jedlá a nápoje podľa indi- viduálnych receptúr, ktoré majú tie isté náležitosti, ale platia len v príslušnom podniku.

20. Výdaj jedál do odbytového strediska

Výdaj jedál do odbytového strediska

Vyrobené jedlá a nápoje sa bezprostredne po výrobe musia spotre- bovať. V závodoch rešt. charakteru sa vyrábajú pokrmy a jedlá často až po prijatí objednávky od konzumenta. Výdaj jedál a ich evidencia nadväzuje na objednávku, ktorá musí obsahovať počet a cenu objednávaného jedla a realizuje sa bonmi, paragónmi, blokmi z blokovej pokladnice alebo žetónmi. V súčasnosti sa používajú prevažne kontrolné pokladnice. Od obsluhujúcich pracovníkov pre- berá objednávky kuchynská pokladnička, ktorá kontroluje druh a počet vydaných jedál, ako aj správnosť počítaných cien. Pri výda- ji musí preberajúci pracovník sledovať, či dostal požadovaný druh jedla, predpísanej hmotnosti a množstva a čo správne upravené na tanieri. Chyby musí ihneď ostrániť. Keďže ide o uspokojovanie in- dividuálnych prianí zákazníkov, musíme s uvedomiť, aká je dôleži- tá prenosť prenosu objednávky do výrobného strediska. Jedlá sa vyrábajú pre neznámy počet zákazníkov a v

neznámom sortimente, preto plynulosť výroby a odbytu závisí od skúseností a správnosti odhadu potrieb.

Na kvalitu práce výrobného strediska má vplyv aj organizácia výrobného procesu, ktorá môže mať charakter výroby

a/ kusovej - malý počet porcií, prácnosť

b/ sériovej - malosériová - asi 5 tisíc rovnakých výrobkov

strednosériová - centrálna vývarovňa, záv.jedálne

veľkosériová - priemyselná výroba jedál s charakteristickou mechanizáciou

Výrobný proces sa rozdeľuje na výrobné fázy, t.j. technologický úsek práce majstra.

Jednotlivé výrobné fázy sa členia na pracovné operácie, ktoré môžu byť ručné, strojové a aparatúrne.

Podľa počtu zúčastnených pracovníkov na pracovných operáciách členíme operácie na

- individuálne - pracuje 1 pracovník

- skupinové - pracovná skupina

- výrobné linky - striedavé - voľne zostavené pracovné operácie, vyrába sa veľa druhov jedál

jednoučelové - sústreďuje sa na výrobu 1 druhu výrobku

Priebeh výroby môže byť organizovaný

- postupne - nová operácia začína po skončení predchádzajúcej

- súbežne - prechod na inú operáciu v dávke, t.j. viac výrobkov Źvedľa seba

- plynule - všetky výrobky prechádzajú plynule rovnakými operáciami, a postupujú takto na inú.

21. Opakovanie

22. Charakteristika odbytového strediska

Odbyt v spoločnom stravovaní predstavuje proces, ktorého obsahom je uspokojovať potreby obyvateľstva. V OS sa jedlá a nápoje nielen predávajú, ale aj potrebujú, čo sa prejavuje aj v požiadavkách na vystrojenie a organizáciu práce v OS.

Osobitosti predaja a spotreby jedál a nápojov:

- ide prevažne o bezprostredné spojenie predaja a spotreby s výrobou, čo sa prejavuje v rozsahu a štruktúre ponuky

- prispôsobuje sa spotrebiteľskému dopytu a je spojený s ponukou, obsluhou spotrebiteľa a poskytujú pritom iné platené a neplatené služby, čo sa prejavuje v zložitých, na čas náročných pracovných úkonoch

- spojenie predaja v spotreby kladie nároky na plochu a vystrojenie OS.

23. Formy predaja v odbytovom stredisku

Formy predaja sú ovplyvnené:

- funkciou (stravovacia, spoločensko-zábavná, doplnkové strav.)

- rozsahom a úrovňou poskytovaných služieb

1. Úplná obsluha spotrebiteľa s 3 systémami obsluhy

a/ rajónový - OS sa rozdelí na rajóny po 4-6 stolov, každý rajón má na starosti 1 čašník, ktorý vykonáva všetky práce

(nosič jedál, nápojov a účtujúci čašník)

b/ hlavného čašníka - spolupracujú 3 čašníci so špecifickými úlohami. Hl. čašník

uvádza hostí a riadi, nosič jedál prijíma objednávky, blokuje hodnotu v pokladni,

preberá jedlá v expedícii, donáša ich hostom a odnáša použitý riad, polievkár -

nápojár donáša polievky a nápoje.

odnášajú inventár.

c/ francúzsky - výberová a 1. sk., za obsluhu zodpovedá vedúci Ž (uvádza hostí, prijíma obj.), obsluhujúci čašník dokon- čuje jedlá pred host'om, z kuchyne ich donáša pomocník, nápoje ponúka nápojár, vyúčtovanie robí pokladníčka.

2. Samoobsluha - v účelových zariadeniach, v niektorých reštaurá- ciách, časť úkonov vykonáva zákazník

a/ priebežný systém - zákazník prechádza výdajnou linkou s u- Žloženými jedlami podľa gastronóm.pravidiel, vyberá si a ukladá na podnos, na konci linky zaplatí

b/ systém konzumačných lístkov - zákazník pri vstupe dostane Žkonzumačný lístok, na ktorý sa zapisujú vybrané jedlá, pri odchode zaplatí hodnotu podľa lístka.

24. Formy predaja v odbytovom stredisku

3. Predaj cez pult - v doplnkovom stravovaní, zákazník si jedlá a nápoje vyberá a platí pri pulte, odnáša si ich a konzumuje Žmimo OS.

4. Predaj pomocou automatov - pri vhození mincí a voľbe tovaru Žvydá automat žiadanú porciu, je v prevádzke nepretržite, ale má malý sortiment ponúkaných jedál a nápojov.

5. Doplnkové formy predaja

a/ ponuková služba - priamo v OS (stoly, pojazdné vozíky,...)

- mimo OS (roznáška)

b/ ambulatný predaj - mimo OS v stánkoch (trhy ...)

25. Vyúčtovanie tržieb

Pri vyúčtovaní s host'om ide o:

a/ vyhotovenie účtu

b/ inkaso peňazí od hostí

Vyúčtovanie najčastejšie vykonáva :

a/ účtujúci čašník - pri úplnej obsluhu, robí sa náklade dôvery, host' hlási konzumované JaN a čašník účtuje ceny, alebo sa kon- Žzumácia zapisuje na konzumačný lístok (z pokladnice) a tento si zákazník môže odsúhlasiť

b/ pokladníčka - v samoobsluhu, priamo v jedálni, cez ňu sa vyná- šajú JaN z kuchyne do jedálne zákazníkom

c/ predávajúci - predaj cez pult, doplnkové formy

d/ konzumácia na úver - host' neplatí v hotovosti, podpisom potvr- dí konzumáciu a finančnú čiastku, ktorú následne fakturuje (stravovanie zájazdov, skupín, akcií ...)

e/ s devízovými cudzincami (zahraničný turisti), ktorí platí vou- chemi (vaučermi), ktoré čašník akceptuje do stanovenej výšky, prípadne vydá zostatok v hotovosti v Sk. Tí, ktorí inkasujú peniaze, sú povinní

- mať dostatok drobných peňazí na výdaj, ovládať ceny, rešpekto- vať hygienické predpisy, byť zdvorilí a ochotní

- po ukončení prevádzky alebo svojho pracovného času zúčtovať do- siahnuté tržby a odovzdať vedúcemu alebo ním poverenej osobe.

26. Evidencia pri vyúčtovaní tržieb

Tržby za predané výrobky, tovary a služby sa musia denne vyúčto- vať, rozpísať a zaznamenať do predpísanej evidencie vyúčtovania tržieb (spôsob evidencie zodpovedá rôznym formám predaja).

Tržby sa odvádzajú cez pokladnicu na účet v banke. V pokladnici môže zostať len schválená pokladničná hotovosť na drobný nákup a určitá schválená čiastka drobných mincí a bankoviek na vydávanie zákazníkovi. Tržby odvádzané cez pokladnicu sa evidujú v pokladničnej knihe a doklady sa archivujú ako pokladničné doklady v prí- ručnom alebo v podnikovom archíve.

Odovzdávajúci a preberajúci musia potvrdiť tržbu na tlačive vyúč- tovanie tržieb. Musia vykonať kontrolu správnosti porovnaním s:

1. účtom v bonovej knihe alebo v registračnej pokladnici
 2. rozpisom vydaných JaN, ktoré vyhotovuje výrobné stredisko.
- Vedúci podniku zodpovedá za riadnu manipuláciu s peniazmi, za odvod tržieb a za bezpečnú odnášku peňazí do banky. Všetky tržby, ktoré zostanú každý deň po odvode hotovosti do banky v podniku sa vykážu v denníku.

27. Charakteristika ubytovacieho strediska

US poskytujú služby prechodného ubytovania a vystupujú v rôznej kombinácii s OS reštauračného stravovania, napr. hotel, motel, hotel so stravovacou, spoločenskou a zábavnou funkciou.

Organizáciu US ovplyvňuje veľkosť (počet lôžok), kategória (hotel, motel, autocamping), trieda (*) a iné činitele (sezónnosť, druh hostí - pasanti, pacienti, turisti).

US členíme podľa funkcií na úsek

- **príjmu host'a** (recepčia, vrátnica) umiestnené v hotelovej hale, na tieto pracoviská nadväzuje pracovné zázemie (prípravné práce, účtovacie operácie), ako aj iné pracoviská, napr. služby (kadečovníctvo, predaj kvetín, suvenírov a iné), šatňa a pod.

Na prijímaciu halu nadväzuje úsek hotelových izieb a odbytové strediská (reštaurácia, kaviareň), prípadne konferenčné miestnosti.

- **hotelových izieb**, ktoré nadväzujú na prevádzkové zázemie (príručný sklad bielizne, čistiacich prostriedkov, ofis čašníka, základný výťah, bazén, telocvičňa, sauna a iné).

Činnosť US usmerňuje recepčia, ktorá

- zabezpečuje max využitie lôžkovej kapacity
- stará sa o host'a pri príchode, pobyte a odchode
- stará sa o úroveň poskytovaných služieb (ponúka, propaguje)
- vedie predpísanú evidenciu
- vystavuje hosťom účty za ubytovanie
- odvádza tržby do pokladnice US
- zabezpečuje pokladničnú a zmenárenskú činnosť
- poskytuje prvú pomoc
- vybavuje korešpondenciu s hosťom (písomný styk).

US má nepretržitú prevádzku v 3 smenách a

- eviduje objednávky, vyhotovuje účty, odvádza tržby, upratuje izby
- ubytováva hostí
- zabezpečuje pohotovostnú službu v prípade potreby
- zabezpečuje nočný klud.

28. Pracovné operácie na ubytovacom úseku

Na úseku príjmu host'a:

1. **rezervovanie** ubytovania - telefonicky, písomne alebo osobne, prijíma predbežné objednávky na ubytovanie
2. **prenájom** ubytovania - formality (prihlásenie host'a, dohoda o cene, dĺžke trvanie pobytu, spôsobe úhrady ...)
3. **ubytovanie** - pridelenie izby, vydanie kľúčov, odoslanie batožín
4. zabezpečenie **bezpečnosti** host'a a jeho majetku - hotelový preukaz, prepožičanie trezoru
5. **objednávka služieb** napr. vstupenky
6. **spojenie** host'a s vonkajším okolím - informácie o kultúrnych, spoločenských podujatiach, o meste, doručovanie pošty, odkazov
7. **predaj** upomienkových predmetov (pohľadnice, suveníry ...)
8. **administratívne práce** - evidencia prevádzková a finančná

9. **zúčtovanie** s hosťom - vystavenie vyúčtovania hosťovi

29. Pracovné operácie na ubytovacom úseku

Na úseku lôžkovej časti - hotelových izieb

1. **príprava izby** - zariadenie nábytkom, kobercami, posteľou, prádlo (uskutočňuje chyžná)

2. **odovzdanie** izby hosťovi

3. **bežné upratovanie** denne, upratovanie WC, ustlanie posteľou, výmena prádla v prípade potreby a podľa vyhlášky

4. zabezpečenie **bezporuchovosti**, odstránenie bežných porúch 5. **drobné služby** - prevzatie prádla na vypranie, žehlenie, čistenie odevov, obuvi

6. generálne **upratovanie** - maľovanie, prenie záclom, tapetovanie, tepovanie kobercov, deratizácia, dezinfekcia.

30. Pracovníci na ubytovacom úseku

Členia sa na tieto skupiny pracovníkov:

a/ recepcie

- **Vedúci recepcie** - musí ovládať hotelovú prevádzku na medzinárodnej úrovni, ovládať a uplatňovať spoločenskú správu a 3 svetové jazyky. Je podriadený vedúcemu závodu a zastupuje ho v neprítomnosti. Riadi ostatných pracovníkov, kontroluje ich, dohliada na ich správanie a oblečenie,

- **Pracovník recepcie** - je podriadený vedúcemu, môžu mať rozdielne funkcie - pracovník, ktorý vedie evidenciu, pokladník (zmenárnik) alebo pracovník, ktorý organizuje ubytovanie

- **Žurnalista** - má mať 3 roky praxe v administratíve a účtovníctve, vedie hotelový denník, vyhotovuje faktúry a podlieha vedúcemu recepcie

- **Pokladník - zmenárnik** - má ovládať 2 svetové jazyky, aspoň 3 ročnú prax v hoteli, je riadený vedúcim recepcie a je zodpovedný za vedenie predpísanej evidencie, za zverené hodnoty

b/ vrátnice

- **Vrátnik** - stará sa o udržiavanie vrátnice, hotelovej haly, vchodu, dohliada na dodržiavanie hotelového poriadku, vydáva a prijíma kľúče od hostí

- **Pomocník pri vchode** - otvára, zatvára dvere, organizuje parkovanie, stará sa o dáždniky, odložené zavazadla ...

- **Manipulantka spojov** - má ovládať aspoň 2 svetové jazyky, mať skúšky z obsluhy telefónnej ústredne, dialektu, telefónneho styku, podlieha vedúcemu vrátnikovi

- **Hotelový zriadenec** - je podriadený vrátnikovi, uvádza hostí do izby, odnáša mu batožinu, prípadne zabezpečuje úschovu, obsluhuje výťah, sprevádza turistov, pochôdzkár vybavuje pre hostí napr. zakúpenie lístkov

31. Pracovníci na ubytovacom úseku

c/ hotelových izieb

- **Hotelová gazdiná** (hl. chyžná) - má ovládať organizáciu práce v US na medzinárodnej úrovni, usmerňuje, kontroluje činnosť zamestnancov v ubytovacej časti, zodpovedá za čistotu, poriadok, kontroluje stav nábytku, bielizne a ostatných zariadení, spracúva prehľad o obsadených izbách za predchádzajúcu noc a je zodpovedná za zabezpečenie služieb hosťom

- **Denná chyžná** - má ovládať upratovacie práce, upratuje, pri- Žpravuje posteľ, kontroluje stav zariadenia, elektrické os- Žvetlenie, vypracúva prehľad o počte skutočne obsadených lô- žok a odovzdáva ho hotelovej gazdinej

- **Nočná chyžná** - je podriadený hotelovej gazdinej, do práce Žnastupuje vo večerných hodinách a zabezpečuje upratovacie Žslužby pre hostí v noci

- **Pomocná chyžná** - je podriadená chyžnej, spolupracuje s ňou Žpri čistení izieb (umýva podlahy), vysáva, čistí odpadkové Žkoše, stará sa o kvety ...

- **Zriadenec pre izby** - pomáha premiestňovať nábytok, drátkuje Žparkety, práši koberce, otvára okná ...

- **Čistič obuvi a úpravár odevov**

d/ ostatní pracovníci

- **Pracovníci hotelovej práčovne**

- **Čašník na poschodí**

- **Údržbár, kurič**

32. Hotelový poriadok

HP je základný dokument pre činnosť hotela, ktorým sú dané práva a povinnosti ubytovaných i pracovníkov hotela. Zostavuje ho vede- nie hotela a musí byť umiestnený na viditeľnom mieste na každom poschodí. Ak hosť hrubo poruší HP, vedenie ho z hotela môže vyká- zať. Najdôležitejšie časti HP:

1. Ubytovaný hosť je povinný dodržiavať ustanovenia HP
2. V UZ sa môže ubytovať iba hosť, ktorý sa riadne prihlásil do evidencie a preukázal sa platným osobným dokladom
3. UZ mu musí prideliť izbu, ktorú si objednal
4. Ak sa čas ubytovania nedohodol, musí hosť odhlásiť pobyt naj- neskôr v deň odchodu do 12.hod a miestnosť opustiť do 14.hod
5. Hosť platí za ubytovacie služby spravidla po ukončení pobytu
6. Ubytovaný nesmie premiestňovať zariadenie izby bez súhlasu Žmajiteľa
7. Ubytovaný nesmie používať vlastné elektrospotrebiče (okrem Žhygienických)
8. Na prijímanie návštev sú vyhradené miestnosti. Na izbách smie hosť prijímať návštevy len so súhlasom vedenia UZ
9. Pri každom odchode z ubytovacej miestnosti musí hosť zhasnúť svetlo, zatvoriť vodovodné uzávery, okná, dvere a kľúče odov- Žzdať na vrátnici
10. V čase od 22. do 7. hod sa musí správať tak, aby nerušil noč- ný kľud
11. Ak hosť vážne ochorie alebo sa zraní, je UZ povinné zaobsta- rať mu lekársku pomoc
12. Nedovoľuje sa ponechať deti bez dozoru v izbách, vo výťahoch a v spoločenských miestnostiach.

33. Evidencia v ubytovacom závode

US majú podľa veľkosti a rozsahu poskytovaných služieb zavedenú aj potrebnú evidenciu prevádzkovú a finančnú.

Okrem toho na vrátnici alebo inom viditeľnom mieste musí byť sú- hrnný cenník všetkých izieb a na každej izbe cenník a príplatky, ktoré sa za príslušnú izbu počítajú. V každej izbe musí visieť na viditeľnom mieste súpis inventára.

Každé UZ si vedie evidenciu o sledovaní spotreby elektrického prúdu, vody, palív, výkonov práčovne, poplatkoch (napr. kúpeľných, poisťných a pod.), vedenie vydáva pokyny pre archiváciu (úschovu) dokladov.

Evidencie sa musia viesť presne, čistotne a starostlivo z formál- nej, ale aj z vecnej stránky. Evidenciu UZ tvoria prvotné dokla- dy, ktoré sú zároveň podkladom pre účtovnú evidenciu.

34. Prevádzková evidencia

- a/ **Kniha objednávok** - kde sa zaznamenáva číslo objednávky, meno Žhost'a, štátna príslušnosť, číslo objednanej izby, počet nocí, Žhodinu, do ktorej je potrebné izbu rezervovať, spôsob plate- Žnia, meno pracovníka, ktorý objednávku prijal a poznámka
- b/ **Domová prihlasovacia kniha** - meno, dátum narodenia, číslo do- kladu (OP, pas), trvalé bydlisko, dátum príchodu, číslo izby
- c/ **Hotelový preukaz** - vydáva sa každému ubytovanému a tento ho oprávňuje k vydaniu kľúča a k vstupu do hotela
- d/ **Recepčný list** - denný prehľad o obsadení izieb a postelí
- e/ **Hlásenie o obsadení izieb** - vypisuje každý deň ráno chyžná podľa skutočnosti a odovzdáva hotelovej gazdinej
- f/ **Kniha budení** - číslo izby a hodinu budenia
- g/ **Čierna kartotéka** - zoznam nežiadúcich hostí
- h/ **Kniha doporučených zásielok** - evidencia zásielok, ktoré dostali hostia ubytovaní v hoteli (listy, balíky)
- i/ **Kniha odovzdávania služieb** - záznam o odovzdávaní informácií medzi jednotlivými smenami

35. Finančná evidencia

- a/ **Hotelová potvrdenka** - vydáva sa ubytovanému o zaplatení za poskytnuté služby v hotovosti
- b/ **Faktúra** - vydáva sa ubytovanému za poskytnuté služby pri bez- hotovostnom styku a obsahuje
- označenie faktúra s názvom organizácie, ktorá služby fakturuje a s dátumom vyhotovenia
 - počet ubytovacích dní a lôžok
 - cena za 1 lôžko za ubytovací deň
 - cena celkom
 - cena ostatných služieb
 - hodnota služieb celkom
 - DPH
 - hodnota k úhrade
 - pečiatka a podpisy zodpovedných osôb
- c/ **Hotelový denník** - poskytuje prehľad o zúčtovaní za ubytovanie
- d/ **Pokladničná kniha** - slúži pre zaznamenávanie manipulácie s peniazmi
- e/ **Depozitná kniha** - vedie je osoba poverená prijímaním cenností do úschovy (host'ovi vydáva potvrdenku o úschove)
- f/ **Kniha telefonických potvrdeniek** - evidencie všetkých telefónnych poplatkov

36. Doplnkové služby – z hľadiska predmetu:

- a/ platené - garáže, parkovisko, požičovne, suveníry, zmenárenské služby
- aa/ predaj predmetov - upomienky, osobné, hygienické, kvety, suveníry, obch.tovar
- ab/ hygienické služby - holičstvo, kaderníctvo, manikúra, pedikúra, kozmetika
- ac/ športové - sauna, bazén, posilňovňa, požičovne športových potrieb, masáže
- ad/ pre motoristov - parkovisko, garáže, servis, umyváreň
- ae/ obstarávateľské - vstupenky, cestovné lístky, letenky, prenájom áut
- af/ spoločenské a pobytové - konferencie, salóniky, kongresy
- ag/ recepčné - úschova cenín, zmenáreň, spoje
- b/ neplatené služby
- ba/ privítanie host'a

- bb/ budenie
- bc/ donášanie a odnášanie batožín
- bd/ poskytovanie informácií
- be/ zmena izby (pri sťažnosti a problémoch)
- bf/ tlmočnicke služby
- bg/ rozlúčenie sa s hosťom

37. Klasifikácia doplnkových služieb

Hotelové služby:

- informačné služby
- zmenáreň
- presný čas
- rezervačné služby napojené na PC systém
- napojenie na CK, sprievodcovské služby, horský vodca,
- nosenie batožín, úschova batožín
- čistenie topánok, úprava oblekov, pranie bielizne do 24 hod
- nápojový servis na izbách, servis jedál na izbách
- hotelová taxi služba
- dozor detí
- sprostredkovanie požičiavania osobných automobilov
- požičiavanie športových potrieb (bicykle, rakety, lyže ...)

Služby osobného charakteru:

- holičstvo a kaderníctvo
- manikúra a pedikúra
- kozmetika
- klasická masáž

Špeciálne služby v mestských hoteloch:

- prekladateľské, tlmočnicke (simultánny preklad)
- kopírovacie a rozmnožovacie pre hostí
- prenájmanie miestností s výpočtovou technikou
- písárenské služby
- telefón, mobily, fax
- fotoautomat
- kongresová sála s videotechnikou a ozvučením

Obchodná vybavenosť

- kozmetika, butik, klenoty, hodiny, kvety, toaletné a hygienické potreby, suveníry, umelecké pamiatkové predmety, cukrovinky, značkový alkohol, pohľadnice, turistické mapy, propagačné brožúrky

38. Pracovníci v službách

a/ Hotelový zriadenec (nosič batožín, obsluha výťah, sprievodca, pochôdzkár)

b/ vrátnik (nočný, pomocný, kľúčiar)

c/ ostatní - čistič obuvi, úpravár (žehlenie) odevov, pracovníci pracovne, kurič, údržbár (elektro, inštalatér vody, stolár, maliar, čalúnnik), autoservis, záhradník, úprava športovísk, parkoviska, chodníkov, atď.

39. Animácia voľného času, práca animátora

Okrem doplnkových služieb sú v niektorých hotelových zariadeniach poskytované aj animačné služby.

Animácia v hoteli je starostlivosť o host'a počas pobytu v hoteli, aktívne využitie voľného času a sprostredkovanie a nadviazanie medziľudských vzťahov ako sú zábava (spoločenské hry, rôzne súťaže, športové podujatia, výlety, zriaďovanie čítární, miestností pre premietanie filmov, televízie, herní pre deti, dospelých a pod. Animačné programy môžu byť zostavené ako

a/ celodenné programy

b/ večerné programy pre dospelých a pre deti (divadlo ...)

Zostavovaním týchto programov je poverený osobitný pracovník - animátor (alebo profesionálny tím), ktorý by mal byť tvorivý, pružný, spoločenský, vtipný, s umeleckým nadaním a mal by ovládať viac cudzích jazykov.

Animačné programy by mali zohľadňovať skladbu hostí vekovú, záujmovú, motívy účasti ľudí na cestovnom ruchu, sebarealizáciu, vyžitie sa, ďalšie vzdelávanie, poznávanie a objavovanie, dobrodružstvo, odpočinok, uvoľnenie, meditácie, tvorivosť atď.

Tieto programy sa môžu ponúkať aj formou klubového cestovného ruchu, kde zákazník vstúpi do klubu a v rámci členstva môže sa podieľať na tvorbe a užití produktov klubu pre spríjemnenie pobytu a využitie voľného času.

Práca animátorov je náročná na zabezpečenie

- organizačné - vek, záujmy hostí, ročné obdobie,
- personálne - manažér voľného času, organizátor animačnej aktivity, programoví referenti, animátori, sprievodcovia,
- materiálne - vhodné priestory, špeciálne zariadenia, potrebné pomôcky v exteriéri a v interiéri, ich technická vybavenosť,
- ekonomické - dostatočný objem finančných prostriedkov na ich realizáciu a prístupná cena (platené služby) orientovaná na predaj služby s možnosťou zisku.

40. Formy predaja služieb

Služby sú charakteristické tým, že sa nedajú vyrobiť do zásoby - proces ich poskytovania je zároveň procesom ich spotreby, sú neskladovateľné.

Táto vlastnosť má dopad na distribúciu (predaj). Dodacie lehoty a podmienky závisia a musia zodpovedať požiadavkám zákazníka.

Poznáme tieto formy predaja:

a/ **priama** - blízky kontakt poskytovateľa služieb k zákazníkovi.

Pri tejto forme je dôležitý výber personálu, ktorý by mal byť v dobrom vzťahu k zákazníkovi, mali by to byť ľudia s fantáziou, kreatívni - tvoriví, predvídaví a pod. HOTEL ----- ZÁKAZNÍK (priama distribúcia)

b/ **nepriama** - s využitím sprostredkovateľa (CK) alebo viacerých sprostredkovateľov (agentov)

HOTEL ----- CK ----- ZÁKAZNÍK

41. Kooperácia UZ s cestovnou kanceláriou (CK)

CK zabezpečujú primerané využitie kapacity hotelov a zároveň aj stravovacích kapacít a využitie doplnkových služieb. Spolupráca CK a UZ sa uskutočňuje na základe zmlúv, ktoré musia mať písomnú formu a táto musí obsahovať:

- informácie o CK (adresa, názov, IČO, číslo telefónu, faxu, bankové spojenie)
- informácie o UZ (detto)
- ubytovacie kapacity vrátane stravovacích možností a doplnkových služieb
- cenové a platobné podmienky
- podmienky a poplatky pri stornovaní služieb.

Výhody pre UZ – má zabezpečené využitie, nemusí robiť propagáciu a reklamu

Nevýhody pre UZ – pri nedodržaní podmienok zmluvy zo strany CK vzniká problém

43. Ekonomická podstata ceny

Cena je peňažným vyjadrením hodnoty tovaru alebo služieb, ktoré predávame. V zákone o cenách je definovaná ako peňažná suma do- hodnutá pri nákupe a predaji tovaru alebo vytvorená na ocenenie tovaru na iné účely. Ceny v trhovej ekonomike sú najdôležitejším činiteľom fungovania trhu. Každý tovar a každá služba musí mať svoju cenu. Cena plní informačnú funkciu (je zdrojom informácií pre podnik a pre kupujúceho). Reguluje výmenu tovarov a služieb (je prostriedkom výmeny, ovplyvňuje štruktúru a rozsah dopytu a ponuky. Komerčne chápaná cena má byť dostatočne vysoká a to tak, aby pokryla všetky náklady s priniesla určitý zisk.

Ceny v SR mie sú regulované, čo znamená, že platia zmluvné ceny.

Sú to také ceny, ktoré určí poskytovateľ služieb a zákazníci ich akceptujú.

Funkcie ceny:

1. rozdeľovacia - ceny slúžia na rozdelenie príjmov obyvateľstva
2. signálna - cena je nástrojom informácií (signálov) o cenovej úrovni, ktorej sa prispôsobujú kupujúci a predávajúci na trhu
3. regulačná - cena slúži na dosiahnutie súladu ponuky a dopytu
4. alokačná - rieši 3 základné otázky čo? ako? pre koho? vyrábať.

44. Cenová politika v SR

Cenová politika je najdôležitejším nástrojom marketingovej politiky podniku.

V rámci cenovej politiky sa cena využíva ako ekonomický nástroj riadenia.

Cenovú politiku u nás v súčasnosti upravuje Zákon o cenách č. 18/

1996 Zb. zákonov (Z.z.) V ňom sú stanovené podmienky pre liberalizáciu cien - pre voľnú tvorbu cien.

Cena podľa tohto zákona sa má rovnať ekonomicky oprávneným nákladom a primeranému zisku.

Ekonomicky oprávnené náklady sú náklady na obstarania priameho materiálu, mzdové a ostatné osobné náklady, technologicky nevyhnutné priame a nepriame náklady na obchodovanie.

Primeraný zisk je obvyklý podiel zisku na ekonomicky oprávnených nákladoch.

Z hľadiska marketingu sa pod cenovou politikou rozumie vedomé stanovenie cien za produkty tak, aby prispeli k dosiahnutiu cieľov marketingu (úspešnosť predaja a dosiahnutie zisku) To znamená, že v cenovej politike musíme:

1. zrátať vlastné náklady (materiál, mzdy, réžia)
2. zistiť, či hosť môže alebo je ochotný túto cenu zaplatiť (robíme prieskum trhu)
3. zistíme, akú cenu má konkurencia za porovnateľný produkt.

45. Nákladová koncepcia ceny

Cenu pri zohľadnení nákladov môžeme stanoviť 2 spôsobmi:

1. výška nákladov + % zisku
2. výška nákladov + konštantná suma zisku

Pri stanovení ceny musíme dodržiavať zásadu, že výška zisku musí zohľadňovať druh, rozsah a úroveň poskytovaných služieb.

V praxi sa využíva väčšinou 1. spôsob stanovenia ceny, t.j. k oprávneným nákladom sa pripočíta určité % zisku (u nás sa pohybuje od 10 do 30 %).

Trhová koncepcia ceny

Závisí od situácie na trhu, t.j. od ponuky a dopytu. Na trhu môžu nastať 3 situácie:

1. $D > P$ cena rastie
2. $D < P$ cena klesá
3. $D = P$ rovnovážna cena

46. Dopytovo orientovaná cena

Závisí od kúpyschopnosti obyvateľstva, t.j. od ochoty vynaložiť finančné prostriedky za určitý tovar alebo službu. Všeobecne platí, že kúpyschopnosť nášho obyvateľstva je oveľa nižšia ako kúpyschopnosť zahraničných hostí. Preto je u nás zavedený tzv. duálny

system cien, t.j. osobitné ceny pre našich a pre zahraničných hostí. Na dopyt obyvateľstva po službách CR vplyva aj skutočnosť, aký je vzťah medzi hodnotou a cenou. Hodnotu pritom chápeme ako súhrn všetkých vlastností tovaru alebo služieb. Napr. ak cena za izbu je 700 Sk za jednu noc a bežne sa platí 500 Sk, zákazník očakáva čosi navyše (bazén, saunu, video ...).

Konkurenčne orientovaná cena

Najlepšie podmienky pre tvorbu ceny sú vtedy, ak v príslušných službách je minimálna konkurencia. Zvyšovaním ponuky služieb sa ceny nemôžu podstatne odlišovať od cien konkurencie, pretože zákazník si takmer vždy vyberie cenovo výhodnejšiu ponuku. Podnik si môže dovoliť vyššiu cenu oproti konkurencii vtedy, ak ponúka

- a/ atraktívne služby - netradičným, ktoré nemá iný konkurenčný podnik, napr. pri reštauračnom stravovaní špecializácia na určitý druh kuchyne, príprava jedla samotným hosťom a pri ubytovacích zar. jazda na koni, vyhlídkové lety ...
- b/ komplexnosť služieb - ak sa chce ubytovaný zákazník presadiť proti konkurencii musí okrem tradičných služieb zaoberať sa i využitím voľného času hosťa - animačné služby
- c/ zvyšovanie úrovne služieb

47. Cenotvorné činitele

- tie, ktoré pôsobia na tvorbu cien, predstavujú súhrn ekonomických a sociálnych podmienok, ktoré objektívne vplyvajú na cenu a tým aj na ziskovosť podniku.

a/ všeobecné - základné výrobné faktory, osobitne kvalifikácia, zručnosť a schopnosť pracovníkov, objem spracúvaných surovín, technická vybavenosť práce, pracovné podmienky, organizácia práce, kvalita služieb ktoré sa podieľajú na tvorbe produktu a

pritom ovplyvňujú náklady.

b/ špecifické - majú vplyv na cenu - ponuka, lokalizácia, zariadenia, sezónnosť, situácia na trhu, osobitne konkurencia, politika ponuky a pod.

Cena predstavuje dohodu medzi kupujúcim a predávajúcim.

Výška ceny v CR závisí do týchto činiteľov - faktorov:

náklady, dopyt, konkurencia, lokalizácia (umiestnenie), sezónnosť, meno podniku, kúpyschopný dopyt.

48. Diferenciácia cien v CR

je nástrojom cenovej politiky, ktorá vytvára rozdielnosť cien bez zmeny rozsahu poskytovaných služieb, pri ktorej berieme do úvahy:

- a/ lokalizáciu - výhodná lokalita určitého podniku umožňuje nadpriemerný zisk (ceny sú vyššie). Z toho hľadiska je dôležité, či ide o väčšie mesto (Blava, Košice) príp. stredisko CR, jeho geografickú polohu (Vysoké Tatry, Domaša). Tieto podniky si môžu dovoliť vyššie ceny

b/ sezónnosť - všeobecne platí zásada, že ceny počas sezóny sú Žniekoľkokrát vyššie ako mimo sezóny (Tatry v zime, Domaša v Žlete - sezónne vysoké ceny) v ostatných častiach roka jar, je-

seň, (zima) sú ceny nízke, alebo je prevádzka zastavená

c/ cieľové skupiny zákazníkov - či ide o zájazdy, kongresy, rodiny

s deťmi, obchodní cestujúci, študenti, rekreanti, dôchodcovia ap.

d/ platobné podmienky - je rozdiel, či ide o platbu vopred, za Ždevízy, na faktúru, v hotovosti

e/ odbytové cesty - či ide o priamy predaj, alebo cez spopredko- vatel'a (možnosť zliav, bonifikácií).

49. Cenová regulácia a cenová kontrola

uplatňuje sa vtedy, keď je ohrozený trh v dôsledku obmedzenej konkurencie alebo si to vyžaduje mimoriadna situácia na trhu (ceny predávajúci zvyšujú).

V súčasnosti sa **cenová regulácia** vzťahuje na stanovenie výšky ceny a usmerňovanie jej vývoja

1. úradne stanovené ceny - u vybraných druhov tovarov maximálne, pevné alebo minimálne ceny, ktoré predávajúci nemôže prekročiť

2. vecné usmerňovanie cien - sú stanovené podmienky pre dojednávacie ceny (max. cena môže platiť j určitom dohodnutom období)

3. časové usmerňovanie cien - určuje min. lehotu pre ohlásenie u- važovaného zvýšenia cien

4. cenové moratórium - časovo obmedzený zákaz zvyšovania cien nad doteraz platnú úroveň na trhu daného tovaru.

Cenová kontrola je založená na dostupnosti informácií o cenách (cenovej evidencii). Predávajúci je povinný uchovávať informácie o cenách a kalkulácie cien 3 roky po skončení platnosti ceny. To- var má byť označený platnou cenou. Cenová kontrola sa týka dodr- žiavnia cenových predpisov a overovania správnosti podkladov pre tvorbu cien, predajné ceny a relevantné náklady. Vykonávajú ju cenové a miestne orgány. Za porušenie cenových predpisov môžu ulo- žiť pokutu.

Podstata nákladov a ich klasifikácia

Nákladom je spotreba výrobných faktorov (materiálnych statkov a služieb, t.j ľudskej práce, opotrebovania strojov a materiálov), ktorá slúži na uskutočnenie výkonov (produkcie). Výkon je výsledok výrobnej alebo inej podnikateľskej činnosti, t.j. výroba výrobkov, poskytovanie služieb, predaj tovaru ap.

Náklady členíme na:

a/ v závislosti nákladov od objemu výkonov

- fixné (pevné, stále, nemenia sa (napr. vykurovanie, osvetlenie, odpisy),

- variabilné (premenlivé, pružné, menia sa s množstvom výroby)

b/ podľa nákladových druhov

- prvotné - náklady na spotrebu materiálu a energie, na externé služby, mzdové, dane, poplatky, odpisy dlhodobého majetku hmotného a nehmotného, finančné, mimoriadne a i.

- druhotné - vznikajú vo vnútri podniku medzi vnútrop. útvarmi

c/ podľa jednotlivých oblastí činnosti podniku (účtovnícke)

- z bežnej činnosti - prevádzkové a finančné

- z mimoriadnej činnosti (napr. manká a škody)

d/ kalkulačné (prepočítané) na jednotku výkonu, kalkulačný vzorec

- priame - možno ich stanoviť priamo na 1 výrobok (priamy materiál, priame mzdy, iné priame náklady - odpisy)
- nepriame (režijné) - nemožno ich jednoznačne stanoviť na 1 výrobok (náklady na obsluhu a riadenie prevádzky, správna, odbytová réžia, iné nepriame náklady).

Kalkulačný vzorec:

1. priamy materiál suroviny, materiál, polotovary
2. priame mzdy súvisiace s výrobou
3. ostatné priame náklady technologické energie, opravy ...
4. výrobná réžia odpisy, mzdy obsluhy ...

Vlastné náklady výroby

5. správna réžia mzdy správy, poistenie, kanc.mat.

Vlastné náklady výkonu

6. odbytové náklady skladovanie, propagácia, reklama...

Úplné vlastné náklady výkonu

7. zisk

Predajná cena

8. Daň z pridanej hodnoty

Predajná cena s DPH

Činitele ovplyvňujúce výšku nákladov

- objektívne - osobitosti výroby, organizácia práce, typ výroby, technológia
- technická úroveň výroby, odpisy, mzdové tarify
- subjektívne - sociálne vzťahy medzi ľuďmi, prístup pracovníkov k plneniu úloh, kvalita, ...

Kalkulácia cien prechodného ubytovania v hoteli

a/ pomocou hodnotového faktora - sa vychádza z ukazovateľov:

- ubytovacia kapacita (počet izieb) a jej štruktúra (počet lôžok na izbu a ich štandard)
- predpokladané využitie ubytovacej kapacity v %
- požadované % zisku z ubytovacej činnosti
- výška dane z pridanej hodnoty v %
- vlastné náklady ubytovacej časti hotela
- hodnotový faktúr pre jednotlivé druhy izieb (interval 1 - 3)

Výpočet:

Obsadenosť izieb = $(365 \times \text{počet izieb}) : 100 \times \text{využitie v \%}$

Vlastné náklady na prenocovanie = $\text{Vlastné náklady} : (\text{obsadenosť izieb} \times \text{hodnotový faktor})$

VN na prenocovanie + zisk = cena + DPH = predajná cena

b/ pomocou fixných a variabilných nákladov z ukazovateľov:

- ubytovacia kapacita hotela a jej štruktúra
- predpokladané využitie ubytovacej kapacity v %
- požadovaná rentabilita ubytovacích služieb
- fixné a variabilné náklady ubytovacej časti hotela
- výška dane z pridanej hodnoty v %

Výpočet:

Obsadenosť izieb = detto ako v a/

Vlastné náklady = $(\text{obsadenosť} \times \text{variab.náklady na 1 izbu}) + \text{fixné náklady}$

Masa očakávaného zisku = $\text{vlastné náklady} \times \text{rentabilita}$

Tržby = $\text{vlastné náklady} + \text{zisk}$

Pomer rôznosti izieb = napr. plocha väčšej : plocha menšej

Fixné náklady na 1 izbu = $\frac{\text{FN spolu}}{\text{pomer}} \times \text{hodnot.faktor}$
obsadenosť

Kalkul.cena izby: (FN na 1 izbu + VN na 1 izbu) + zisk + DPH

58. Kalkulácia cien tovaru a služieb

je závislá od charakteru tovaru a služieb, nákladovej náročnosti, časového obdobia a početnosti. Berie sa do úvahy:

- a/ výška cien konkurencie
- b/ náklady na daný sortiment tovarov a služieb
- c/ alebo sa využíva ich kombinácia.

59. Kalkulácia jedál a nápojov

východiskom sú informácie o

- a/ veľkosti a štruktúre nákladov na výrobu, predaj JaN
- b/ priemeranej miere zisku, ktorú chceme dosiahnuť na základe vlastných skutočností minulého obdobia alebo z po- Žrovnania podnikov podobnej kateg. a skupiny v uplyn. období.

Cenová kalkulácia pre názov pokrmu sa skladá:

z kalkulácie na 10 porcií, surovín na prípravu pokrmu a po- Žtrebného množstva v gramoch, obstar.ceny surovín a prepočí- Žtanej obstar. ceny na potrebné množstvo surovín v Sk =

= priame náklady + nepriame náklady (režijné)

= vlastné náklady na 1 porciu

+ kalkulovaný zisk v %

= predajná cena netto

+ DPH a ostatné nepriame dane a poplatky

= predajná cena brutto

60. Kalkulácia cien zájazdu

a/ pasívneho CR pozostáva z devízových (prepočítané platným Žkurzom na Sk) a korunových nákladov, rizika neobsadenia a Žprirážky CK

b/ aktívneho CR prihliada na vzťah ponuky a dopytu, vychádza z kalkulácie nákladov na nakupované služby od jednotlivých Ždodávateľov a kalkulácie vlastných nákladov za služby CK.

Cena zájazdov môže byť:

a/ pevná - u štandardných zájazdov s pevným termínom realizácie s vopred zabezpečenými službami (vrátane rizika)

b/ informatívna (predbežná) pre zájazdy s orientačným termínom realizácie na základe skutočne vzniklých nákladov.