



VÝZKUM S MALÝMI PROVOZOVATELI POHOSTINSTVÍ

Závěrečná zpráva

Květen 2018

© 2018 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

Výzkumné pozadí

AMSP ČR sdružuje na otevřené, nepolitické platformě malé a střední podniky a živnostníky i jejich organizace z celé České republiky. Kromě návrhů legislativy se zabývá také tématy jako je export, inovace, financování či vzdělávání.

Ve spolupráci se svými partnery AMSP ČR průběžně realizuje projekty cílené na aktuální otázky ve své oblasti působení, podporované výzkumy trhu.



Hlavním cílem výzkumu bylo **zmapovat problémy malých provozovatelů, bariéry jejich růstu spojené s personálem, zákony nebo konkurencí.**



**Metoda
výzkumu**

**CAWI – online dotazování
ve dnech 16.4 – 4.5. 2018**



**Cílová
skupina**

Provozovatelé pohostinství



**Velikost
vzorku**

301 provozovatelů



**Výzkumný
nástroj**

Strukturovaný dotazník do 15 minut

Shrnutí výsledků



Hlavní závěry



Největší problém pro provozovatele pohostinství představuje v současné době **nedostatek kvalitního personálu** a také **složitá administrativa**. Problém s personálem se ještě více týká velkých podniků s velkým obrátem, ty menší trápí více administrativa a ceny surovin.



3/4 provozovatelů se shoduje, že **sehnat personál je dnes problém**. 85 % podniků přijímá i zaměstnance, kteří **nemají adekvátní vzdělání**. Nové zaměstnance si **zaškolují hlavně sami**.



Z administrativních úkonů nejvíce zatěžuje podniky **administrativa s úřady** a poté legislativní záležitosti. Provozovatelé by uvítali jasné výklady legislativy. Velký zájem projevují také o **jednotný seznam povinností pro jednotlivé fáze podnikání**.



Více než polovina provozovatelů dříve kuřáckých podniků **nespatřuje rozdíl v návštěvnosti** po schválení protikuřáckého zákona. Více než třetina z nich pak pozoruje nižší návštěvnost a také vnímají **kratší pobyt kuřáků v restauracích**.



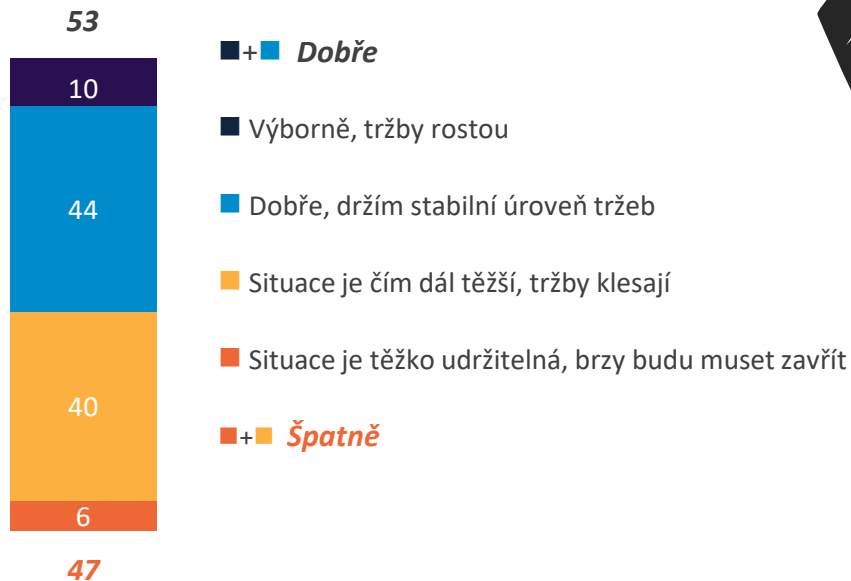
Podniky nakupují suroviny hlavně **ve velkoobchodech**. Dodavatele volí na základě zkušenosti a mění je spíše výjimečně, například kvůli problémům s kvalitou či cenou.

Výsledky v detailu



Přibližně polovina provozovatelů hodnotí situaci svého podnikání jako dobrou, lehce méně než polovina naopak přiznává potíže.

Jak se daří podnikání provozovatelů, v %



Oproti roku 2017 se situace nepatrně zlepšila.

Komentář AMSP ČR:
Situace poměrně přesně vystihuje stav, kdy každý rok končí přibližně 1/10 restaurací a podobné množství jich současně vzniká.

Q1. Jak se daří Vašemu podnikání?
n=301

Největší problém podniků je v současné době sehnat kvalitní personál a následně administrativa. Její zjednodušení by ocenila 1/4 provozovatelů.

Problémy trápící provozovatele, v %

Problém sehnat kvalitní personál/nedostatek personálu	64
Složitá administrativa a daně	36
Výše DPH	27
Hodně papírování, které mi brání v hlavní aktivitě	26
Vysoký počet různých kontrol ze strany státu	24
Dumpingové ceny piva/alkoholu v hypermarketech	23
Zvyšování cen vstupních surovin	23
Zákaz kouření	21
Odliv zákazníků	10
Stravenky	9
Zákaz výherních automatů v provozovně	5

Co by provozovatelům nejvíce pomohlo? v %

Zjednodušení daní a administrativy	24
Snížení DPH na stravování	20
Kvalitní vyučení zaměstnanců	15
Eliminace akčních, mimořádně nízkých / dumpingových cen v hypermarketech	9
Zrušení zákazu kouření	8
Snížení počtu kontrol	7
"Manuál" neboli seznam povinností pro podnikatele	6
Povolení kouření ve vyhrazených prostorech	4
Podpora pivovarů a všech dodavatelů	3
Kurzy a vzdělávání pro zaměstnance ze strany státu/soukromých subjektů	1

Komentář AMSP ČR:
Problém s nedostatkem personálu je dnes největší bariérou růstu podnikání napříč obory. Stejně tak vidí i v jiných oblastech drobné firmy administrativní zatížení. V provozovnách restaurací se navíc projevují jako významný problém dumpingové ceny alkoholu u hypermarketů a DPH. Naopak překvapivě jen 8 % podnikatelů tvrdí, že by jim pomohlo zrušení zákazu kouření.

Q2. Jaké problémy vás v podnikání nejvíc trápí? (vybírány max. 3 důvody)

Q3. Co by Vám v podnikání nejvíce pomohlo?

n=301

Menší provozovny s menším obrátem trápí více zvyšování cen vstupních surovin než ostatní. Problém s personálem řeší hlavně velké provozovny.

Problémy trápící provozovatele v rámci jednotlivých podskupin, v %

	Místa k sezení			Obrat	
	0-50	51-100	101 a více	Do 1 mil.	Nad 1 mil.
Problém sehnat kvalitní personál	45	56	58	41	55
Složitá administrativa a daně	38	32	37	28	36
Výše DPH	24	30	26	22	31
Hodně papírování, které mi brání v hlavní aktivitě	25	26	30	24	29
Nedostatek personálu	21	30	26	10	32
Vysoký počet různých kontrol ze strany státu	25	23	23	29	20
Eliminace akčních, mimořádně nízkých / dumpingových cen v hypermarketech	27	20	21	28	20
Zvyšování cen vstupních surovin	33	15	14	35	15
Zákaz kouření	19	23	19	26	16
Odliv zákazníků	12	10	5	21	6
Stravenky	4	12	16	1	14
Zákaz výherních automatů v provozovně	2	6	9	2	8

Komentář AMSP ČR:
Je zřejmé, že větší provozovny vnímají problém personálu o něco více, neboť v malých restauracích majitel obvykle zapojí celou rodinu, naopak na ceny surovin jsou citlivější ti nejmenší podnikatelé, kteří si nemohou příliš dovolit růst koncových cen.

Q2. Jaké problémy vás v podnikání nejvíc trápí? (vybírány max. 3 důvody)
n=128/130/43/82/143

Menší podniky by více ocenily zjednodušení administrativy. Naopak větší podniky by uvítaly spíše kvalitní vyučení zaměstnanců.

Co by provozovatelům nejvíce pomohlo?
v %

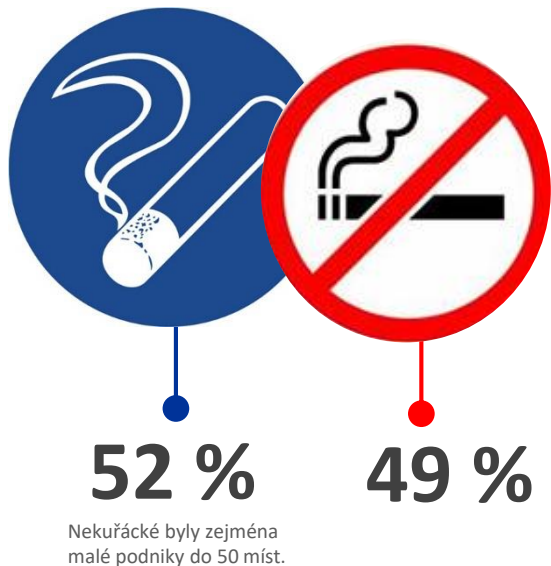
	Místa k sezení			Obrat	
	0-50	51-100	101 a víc	Do 1 mil.	Nad 1 mil.
Zjednodušení daní a administrativy	28	24	14	23	23
Snížení DPH na stravování	16	22	21	17	27
Kvalitní vyučení zaměstnanců	9	18	23	6	17
Eliminace akčních, mimořádně nízkých / dumpingových cen v hypermarketech	12	4	14	11	6
Zrušení zákazu kouření	9	8	5	16	6
Snížení počtu kontrol	6	8	9	7	7
"Manuál" neboli seznam povinností pro podnikatele	9	5	2	9	4
Povolení kouření ve vyhrazených prostorech	3	5	2	6	3
Podpora pivovarů a všech dodavatelů	3	3	2	1	2
Kurzy a vzdělávání pro zaměstnance ze strany státu/soukromých subjektů	0	2	2	1	0

Komentář AMSP ČR:
S růstem počtu pracovníků je nedostatek kvalitně vyučených zaměstnanců vnímám velmi silně, naopak menší provozovny trápí mimo administrativy konkurence hypermarketů, ale i zákaz kouření.

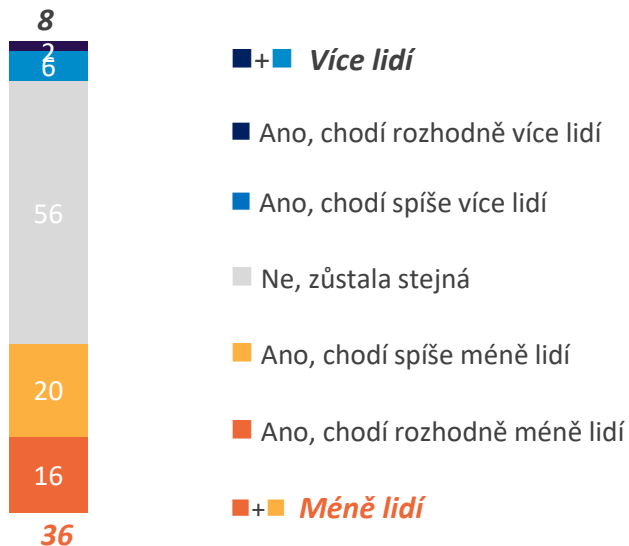
Q3. Co by Vám v podnikání nejvíce pomohlo?
n=128/130/43/82/143

Přibližně polovina podniků byla dříve kuřácká. Více než třetina podniků se po zavedení zákona snížila návštěvnost.

Kuřácké vs. nekuřácké podniky před zavedením protikuřáckého zákona



Změna návštěvnosti po zavedení protikuřáckého zákona, v %



Komentář AMSP ČR:

Snížená návštěvnost v důsledku protikuřáckého zákona se projevuje více u malých hospod a výčepů.

Q4. Byl Váš podnik před zavedením protikuřáckého zákona nekuřácký?

Q5. Změnila se po zavedení protikuřáckého zákona návštěvnost vašeho podniku?

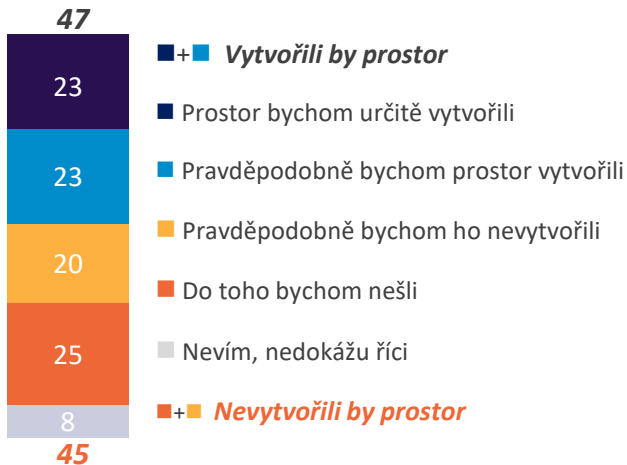
n=301

Dle 4 provozovatelů z 10 pobývají nyní kuřáci v podnicích kratší dobu. Obce/města podporují podniky jen výjimečně.

Hodnocení návštěv kuřáků, v %

Kuřáci konzumují méně alkoholu/ nezdržují se v podniku tak dlouho jako dříve	39
Intenzita kouření se nezměnila, lidé se naučili chodit ven	28
Kuřáci dělají venku v nočních hodinách hluk a lidé si stěžují	26
Lidé kouří méně, nechtějí chodit tak často ven	25
Změnilo se složení hostů	18
Lidé začali více kouřit elektronické cigarety/IQOS	13
Jiné	6

Hodnocení návrhu speciálních kuřáren, v %



Komentář AMSP ČR:

Je patrné, že podnikatelé jsou v názoru na protikuřácký zákon rozdělení. Polovina by ale byla připravena investovat do speciální kuřárny. Minimální podpora obcí koresponduje i s jinými podnikatelskými obory, obvykle to bývá lepší v malých obcích.

Pomoc od obcí/měst, v %



Podporuje tržby pořádáním akcí v našem podniku

2 %



Pomáhá jinak

7 %



Ne, nespolupracuje s námi

91 %

Q6. Jak hodnotíte návštěvy kuřáků po schválení protikuřáckého zákona? Q7. Jak hodnotíte návrh vytvořit v podnicích uzavřený prostor, který bude odvětrávaný a kuřáci tam budou moci u konzumace nápojů kouřit? n=158 (dříve kuřácké podniky)

Q8. Pomáhá Vám obec/město vypořádat se s legislativními změnami (zákaz kouření)? N=301

Většina provozovatelů zaměstnává uchazeče i s neadekvátním vzděláním. 3/4 podniků mají se sháněním lidí problém.

Nároky na vzdělání u kandidátů na práci



Přijímáme pouze lidi s vyučením v oboru

15 %



Přijímáme i lidi s jiným vyučením

29 %

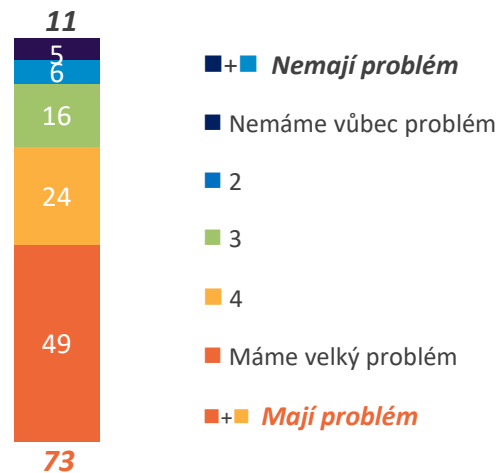


Přijímáme i lidi bez odborného vzdělání

56 %

Přijatí zaměstnanci bez adekvátního vzdělání
Medián: 50 %

Problém sehnat nové zaměstnance, v %



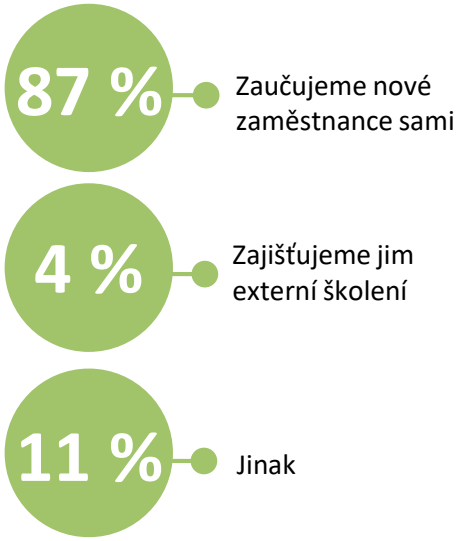
Komentář AMSP ČR:
To, že pouze 15 % přijatých pracovníků má kvalifikaci v oboru, dokresluje kritickou situaci a potvrzuje fakt, že nedostatek odborného personálu je největším problémem oboru.

Q9. Jakou kvalifikaci vyžadujete od kandidátů/zaměstnanců? Q10. Můžete vyjádřit v procentech, kolik zaměstnanců (do kuchyně, na bar nebo jako obsluhu) přijímáte bez adekvátního vyučení? n=301

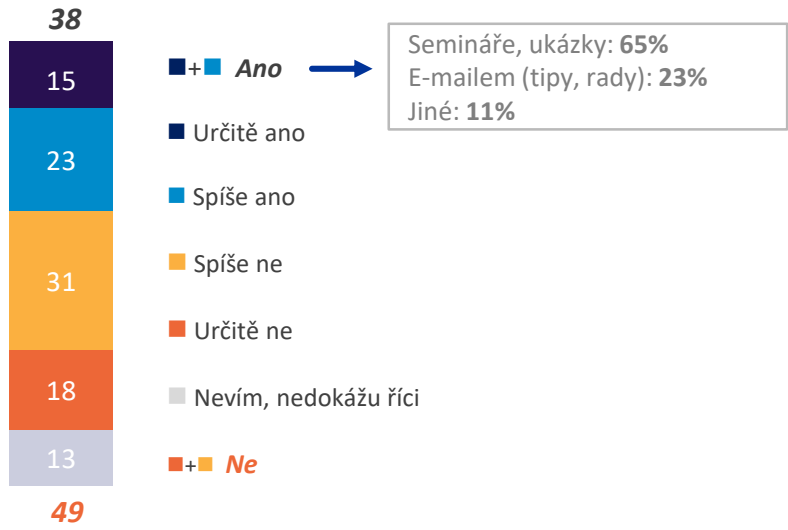
Q11. Máte problém sehnat nové zaměstnance? n=256 (ti, kteří přijímají i s neadekvátním vzděláním)

Většina podniků zaučuje své zaměstnance sama. O krátkodobé vzdělávání by mělo zájem necelých 40 % provozovatelů.

Zaučování nových zaměstnanců



Zájem o vzdělávání, v %



Komentář AMSP ČR:

Provozovatelé restaurací nesází příliš na externí pomoc a v drtivé většině si dlouhodobě zaškolují pracovníky sami, což je v oboru stravování běžné. Podnikatelé ale stojí o další informace, sledují trendy, a to, že čtyři firmy z deseti projevují zájem o další informace z oboru, je toho důkazem. Zajímavé je i to, že mimo přímých setkání a ukázek zde roste význam elektronických informačních médií.

Q12. Jak své zaměstnance zaučujete? Q13. Měli byste zájem o krátkodobé vzdělávání (škola čepování piva vč. údržby a sanitace výčepního zařízení, jak komunikovat se zákazníkem, jak na propagaci podniku apod.)? n=301
 Q14. Jakou formu tohoto vzdělávání byste preferovali? n=115 (ti, se zájmem o vzdělávání)

Nejčastěji nakupují podniky suroviny ve velkoobchodech. Dodavatele si vybírají na základě zkušenosti, preferují dlouhodobou spolupráci.

Kde nakupují suroviny, v %

Ve velkoobchodech	70
Od výrobců (pivovary, pekárny, ...)	59
V Makru	57
Od soukromníků (řezníci, zemědělci, vinaři, cukráři ,...)	42
V jiných obchodech	16

Způsob volby dodavatele, v %

Rozhodujeme se na základě zkušenosti	33
Upřednostňujeme dlouhodobou spolupráci	32
Vybíráme podle kvality	28
Hledáme nejlevnější možnost	7
Dáme na doporučení/recenze	1

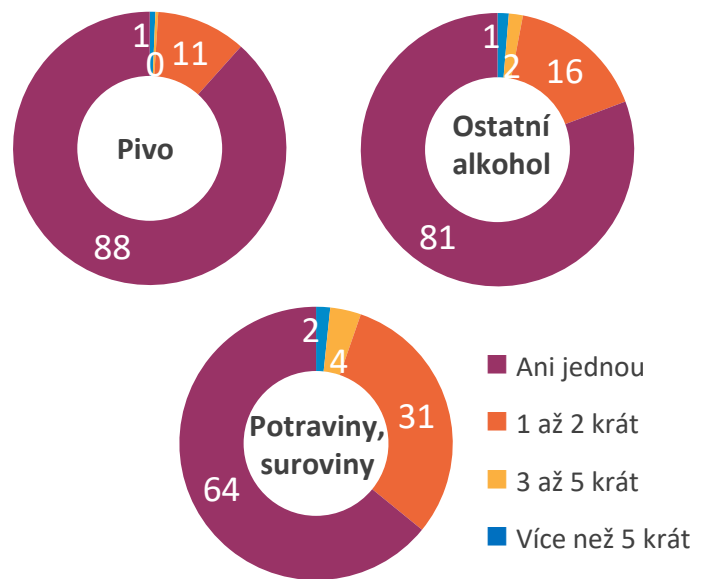
Q15. Kde/od koho nakupujete suroviny?

Q16. Jaký výrok ohledně výběru dodavatele pro Vás platí?

n=301

Změny dodavatelů nejsou příliš časté. Vedou k nim problémy s cenou či kvalitou.

Změny dodavatelů za poslední rok, v %



Důvod změny, v %

Cena	35
Problém s kvalitou	32
Dodací podmínky, doprava, včasnost dodání, logistika	12
Nespolehlivost	11
Změna sortimentu	8
Šíře sortimentu, nabídka	8
Nespokojenost se servisem, špatná spolupráce, nevstřícnost	6
Zhoršení	3
Dostupnost	3
Něco jiného	8

Komentář AMSP ČR:

Potvrzuje se, že změnu dodavatele piva vnímá většina provozovatelů restaurací jako riziko spojené s úbytkem zákazníků. Celá řada provozoven se odlišuje právě značkou piva a majitelé i hosté jsou v tomto směru více konzervativní.

Q17. Jak často jste měnili dodavatele za poslední rok u následujícího zboží? n=301
 Q18. Jaký byl důvod poslední změny dodavatele? n=130 (ti, kteří měnili dodavatele)

Většina podniků má sepsané alergy u jídel a zejména větší podniky často poskytují zaměstnancům jídlo.

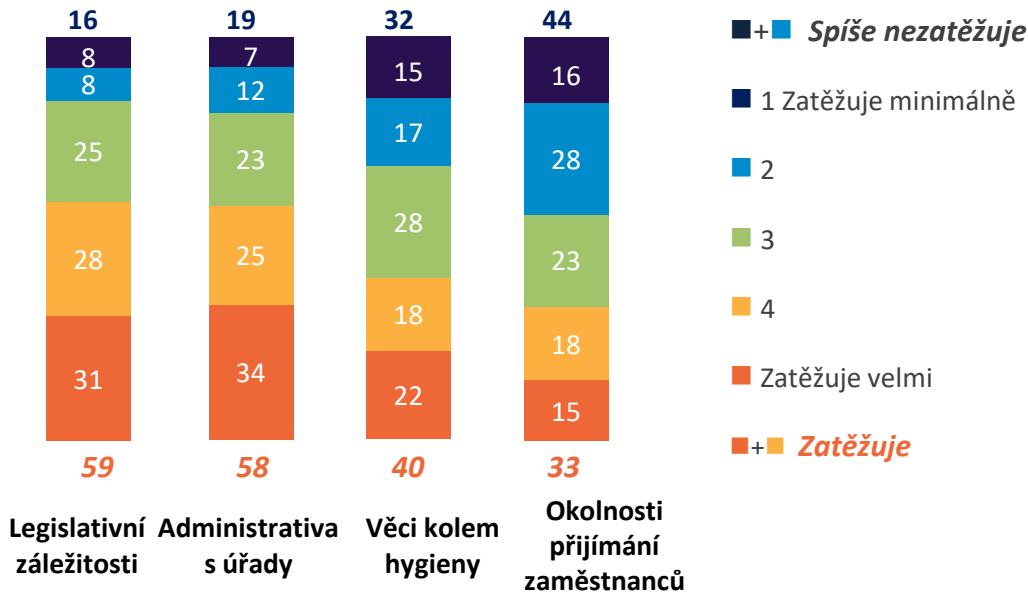
Administrativa v podnicích celkově a podle velikosti podniku a obratu, v %

	TOTAL	0-50 míst	51-100 míst	101 a více míst	Do 1 mil.	Nad 1 mil.
Máme sepsané alergy u jídel	80	75	82	91	71	83
Poskytujeme zaměstnancům stravování	72	59	81	84	60	80
Provádíme kontroly BOZP a školíme o ní	58	48	59	86	38	69
Platíme poplatky za pouštění sportovních přenosů/ hudby	53	45	63	49	40	60
Vybavujeme zaměstnance pracovním oblečením	53	45	57	65	34	57
Dáváme zaměstnancům smlouvu na dobu neurčitou hned po zkušební době	50	37	60	56	30	62
Umožňujeme zaměstnancům zvolit si preferované směny	43	41	47	40	40	42
Dodržujeme pracovní-lekářské prohlídky	39	34	39	51	28	41
Evidujeme úrazy	39	28	44	56	28	45
Organizujeme akce pro stmelení týmu zaměstnanců mimo pracoviště	26	23	27	33	15	29
Přispíváme zaměstnancům na důchod, sport, volnočasové aktivity	9	7	10	12	2	11
Ani jedno z uvedeného	4	9	2	0	7	2

Q19. Které z výroků pro Vás platí?
n=301/128/130/43/82/143

Největší administrativní zátěž je podle provozovatelů podniků v pohostinství administrativa s úřady.

Administrativní zátěž v %



Dále lidé zmiňují spontánně EET (15 % z 260 lidí, kteří uvedli ještě něco jiného).

Komentář AMSP ČR:

Na rozdíl od minulého roku klesá nespokojenost od zatížení vlivem EET, naopak roste nespokojenost s režimem průběžných kontrol státních úřadů.

Q20. Do jaké míry Vás zatěžují uvedené administrativní úkony?
n=301

Provozovatelé by uvítali zejména jasný výklad zákonů a vyhlášek. O legislativě se informují hlavně v médiích a odborném tisku.

Zdroje informací o legislativních změnách, v %

Z médií	59
Z odborného tisku (časopisy, noviny)	40
Od známých	32
Na stránkách ministerstev	21
Asociace hotelů a restaurací České republiky	16
Asociace malých a středních podniků	9
Svaz obchodu a cestovního ruchu	5
UNIHOST	2
Jinde	29

Zejména podniky s velkým obrátem.

Co by pomohlo snížit administrativní zátěž, v %

Jasný výklad zákonů a vyhlášek	68
Zjednodušení kontrolních hlášení	53
Snížení počtu kontrol a jejich koordinace (1 kontrola za resort)	53
Jiné	10

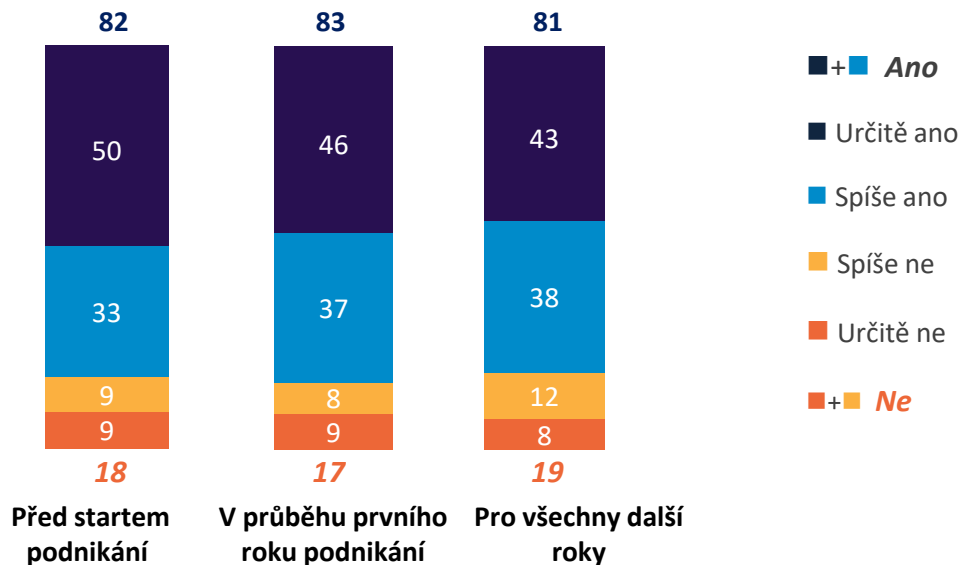
Komentář AMSP ČR:
Rozhodující roli hrají média, reference, ale i odborné asociace. Dobrou práci u větších provozovatelů odvádí AHR, naopak menší podnikatelé čerpají informace zejména od AMSP ČR. Návrh AMSP ČR na redukci resortních kontrol ve smyslu max. jedna kontrola ročně za ministerstvo, by přivítala nadpoloviční většina provozoven.

Q22. Kde získáváte informace o legislativních normách/změnách? n=301

Q21. Které z následujících akcí byste uvítali pro snížení administrativní zátěže? n=301

O seznam povinností pro jednotlivé fáze podnikání je mezi provozovateli zájem.

Zájem o seznam povinností pro podnikání, v %



Komentář AMSP ČR:

Jedná se o aktivitu, kterou připravuje AMSP ČR, jež by měla ve formě jednoduchého manuálu seznámit budoucí i současné provozovatele se všemi povinnostmi v oboru. Zaměření bude zejména na malé podnikatele.

Q23. Uvítali byste jednotný seznam povinností pro podnikatele v jednotlivých fázích podnikání? n=301

Kontakty



Jan Polák

Account Director Ipsos Marketing
jan.polak@ipsos.com
GSM: +420 603 532 920



Tomáš Macků

Research & Communication Director
tomas.macku@ipsos.com
GSM: +420 774 646 799



Jan Humhej

Account Manager Ipsos Marketing
jan.humhej@ipsos.com
GSM: +420 602 789 565



Martina Vytisková

Research Executive Ipsos Marketing
martina.vytiskova@ipsos.com
GSM: +420 775 436 423



Na Příkopě 22, Slovanský dům, 110 00 Praha 1

www.ipsos.cz

www.ipsos.com



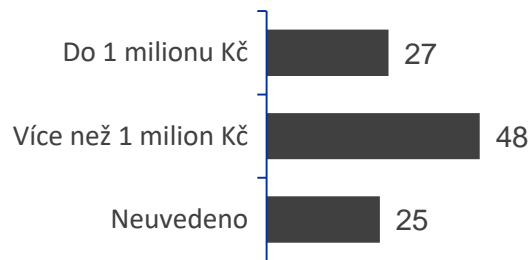
Příloha: Struktura vzorku



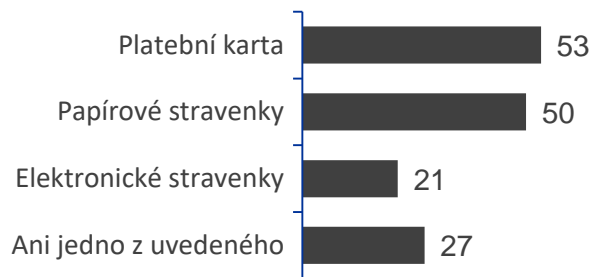
Struktura vzorku

v %

Obrat



Akceptované způsoby platby



Kraj

Praha	13
Středočeský kraj	13
Královéhradecký kraj	10
Jihomoravský kraj	9
Moravskoslezský kraj	9
Jihočeský kraj	8
Vysočina	6
Ústecký kraj	6
Olomoucký kraj	6
Liberecký kraj	5
Pardubický kraj	5
Zlínský kraj	4
Plzeňský kraj	4
Karlovarský kraj	2

Typ provozovny

Restaurace s jídlem	57
Hospoda, výčep	10
Bar, disco, vinárna apod. bez jídla	5
Veřejné/ podnikové stravování – jídelna	5
Stánky s občerstvením	3
Bufet	3
Bar, disco, vinárna apod. s jídlem	2
Restaurace bez jídla	2
Fast food	1
Jiné	12

Počet míst k sezení

