



Stát versus podnikatel V KAŽDODENNÍM PROVOZU

Byrokracie ovlivňuje podnikání, nejinak je tomu i v našem oboru. Panelová diskuse na 19. kongresu HOREKA 112 se zamýšlela nad překážkami na cestě za úspěšným podnikáním.



Na pódiu se sešel nebývalý počet diskutujících, zástupců státu a podnikatelů. Hlavní téma? Co nejvíce trápí podnikatele v každodenním provozu a jaký vliv na to má stát. O své úvahy a názory se s námi podělili Stanislav Kouba, náměstek pro daně a cla z Ministerstva financí ČR, Pavel Vinkler, ředitel Odboru podnikatelského prostředí a obchodního podnikání z Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, Jan Herget, ředitel agentury CzechTourism, Vlastimil Turza, vedoucí právního oddělení z Ústředního inspektorátu ČOI, Miroslav Kubec, prezident AKC, Luboš Kastner, spoluzakladatel restaurace Hospodská, Gorjan Lazarov, ředitel Orea Hotels

& Resorts, a Jan Hawelka, majitel sítě kaváren Lagarto. Zazněly tu zajímavé postřehy i různé pohledy na byrokracii či příklady z podnikatelské praxe. Přinášíme malou ochutnávku.

Jan Hawelka rozjel na severu kavárenský řetězec Lagarto, zítra otevřel první restauraci s otevřenou kuchyní v Teplicích. Jak je to tedy s byrokracií při otvírání nového podniku?

Jan Hawelka: Osobně bych státní správu nepranířoval, nemám s ní mnoho problémů a musím říct, že u nás na severu státní správa a všechny ostatní orgány fungují vždy na

domluvě, nemohu jim tedy v tomto směru nic vytknout. Pro mě je momentálně největší byrokratickou záležitostí stavební povolení. Asi bych ale zkrátil vyjadřovací lhůty všech státních orgánů, ať už je to hygiena, hasiči či odbor životního prostředí. Opět musím přiznat, že nám na těchto úřadech vyšli vstříc, takže možná je větší problém v Praze než u nás.

Z Prahy je Gorjan Lazarov - jaké máte zkušenosti s prací úřadů?

Gorjan Lazarov: Máme hotely i v regionech, spíš bych se na to podíval obecně a z pohledu digitalizace. Za po-

sledních dvacet let přinesl internet či umělá inteligence mnoho nového, ale reakce státu je pomalá. A některé věci z pohledu byznysu občas nedávají smysl. Když jsem například nastoupil, tak jsme v jednom mimopražském hotelu měli spousty lidí v kanceláři, ale nedostatek personálu na recepci. To svědčí o tom, jak papírování zatěžuje hotely. I když zkoušíme hodně věcí zjednodušit interně, o zjednodušení byrokracie by se měl postarat především stát.

Když se zavádělo EET, byla to podle některých další rána pro restaurace po zákazu kouření a zákazu automatů. Vidíte nějaký dopad EET na váš provoz?

Luboš Kastner: V předchozím pracovním životě pro export Praždroje jsem viděl, jak šel zákaz kouření Evropou. Vnímám jsem velký odboj na trzích, ale ten odboj se nikdy nesetkal s realitou. Trh zákaz kouření moc nepoznamenal. Když jsme zakládali Hospodskou, už dopředu jsme věděli, že stejně to dopadne i v Česku. Má to totiž i své výhody, lépe si vychutnáte pivo, jídlo, přicházejí k vám noví hosté a třeba ženy začínají konečně objevovat pivo. A EET? Každý byznys má svoji výsledek, kde řádek tržby je jeden z nejdůležitějších. Pokud si podnikatel nastaví EET jako nástroj řízení firmy a aktivně s ním pracuje, pak je mu naopak přínosem. Proto zodpovědní gastronomové s EET

většinou žádné problémy nemají. Se zákazem kouření i se zavedením EET jsme se tedy stejně jako mnozí ostatní normálně vyrovnali.

Když se ale zavádělo EET, říkalo se, že dojde k narovnání podnikatelského prostředí. Prozatím však proběhla pouze první a druhá fáze. Co bude s těmi dalšími?

Stanislav Kouba: Pro nás mělo vždycky smysl mít všechny fáze. Rozdílné zacházení při poskytování stravování restaurací a stánkem je klasický příklad toho, jaká nerovnost může právě nedokončením daného projektu vznikat. Asi není třeba dodávat, že paní ministryně zavedení dalších fází podporuje.

Pane Kubci, jste prezidentem Asociace kuchařů a cukrářů, pracujete rovněž v restauraci. Slyšíte od svých kolegů stížnosti na byrokracii?

Miroslav Kubec: Asociace kuchařů a cukrářů se zabývá vzděláváním a podařilo se nám zavést vzdělávací systém ze zahraničí, podle kterého učíme na některých výběrových školách, které se přihlásily. Od ministerstva školství jsme získali akreditaci, ale nedaří se nám to dotáhnout do finále, změnit rámcově vzdělávací programy, závěrečné učňovské zkoušky. Tady je byrokracie velká. Od kolegů pak slyšíme především stížnosti na velký nedostatek zaměstnanců.

Nedávno vyšla tisková zpráva, že kvůli počasí přišly provozovny s předzahrádkami o čtvrtinu tržeb...

Jan Hawelka: Naše předzahrádky patří obchodním centrům, takže jediným problémem je pro nás astronomický nájem, který musíme platit bez ohledu na to, jestli je pěkné počasí nebo prší. Je logické, že počasí to ovlivňuje. A co se týče legislativy, jsme malá lokalita, záleží na domluvě s městem a já jsem se v tomto směru nesetkal s ničím negativním.

Luboš Kastner: Uvedu jeden příklad z Regensburgu. Mají tam plno zahrádek, lidé korzují po ulicích, město žije. Předzahrádka tam plní sociální funkci. To by města měla podporovat a Plzeň to podporuje. Nemáme tedy problém s legislativním procesem ohledně předzahrádek. Možná bych jen poznamenal, že by prospělo sladění všech, kteří se k povolení musejí vyjadřovat. Jeden z odborů to povolí, památkáři pak mají připomínky. Provozovatel potřebuje, aby hned, jak zasvítl sluníčko, mohl prodávat. My jako provozovatelé se snažíme mít hezké zahrádky, protože v dnešní době zahrádka plní i estetickou funkci. V menších městech to ale asi opravdu funguje jednodušeji.

Jaké jsou největší nedostatky, na které kontroloři z České obchodní inspekce narážejí, a jak se jim dá předejít?

Služby Q přispívají k vyšší konkurenceschopnosti v cestovním ruchu

Certifikace kvality Českého systému kvality služeb (ČSKS) pomáhá podnikatelům v konkurenčním boji. Díky přípravě na certifikaci a následným seminářům si podnikatelé dokážou utříbit své myšlenky a vize, od toho se pak odvíjejí jejich další kroky v podnikání. Pro zákazníka je certifikát známkou toho, že firma poskytuje kvalitní a dobré služby a zamýšlí se nad svými aktivitami.

Český systém kvality služeb udílí certifikáty restauracím, hotelům a penzionům, certifikovat se však mohou například také golfové areály, svatební agentury, lokální producenti a další služby v cestovním ruchu, které se chtějí zlepšovat ve prospěch svých zákazníků. Spolu s certifikátem získají tyto služby mezinárodně srovnatelnou značku kvality „Q“.

V čem Český systém kvality služeb pomůže

Jde o velmi flexibilní a adaptabilní systém. Nic vám nenutí, jen doporučuje, poskytuje informace, odborné a praktické poznatky. Poskytovatelé služeb získají know-how z oblasti řízení kvality, rozvinou své komunikační a jiné dovednosti. V týmu s ostatními pracovníky si společně sami nastaví svou vizi i cíle. „Cesta k získání certifikátu mi pomohla utřídit si v hlavě priority a vize a ujasnit si, jakým směrem chci dále pokračovat, na čem vlastně budu pracovat a co chci ještě zlepšit. Stanovila jsem si cíle na další období a podle nich dále směřovala své aktivity. Myslím, že každý by si občas měl takovým procesem projít a ČSKS k tomu velmi napomáhá,“ říká Andrea Hanušová Hamanová ze svatební agentury Exclusive Weddings.

Vedoucí Specializovaného pracoviště ČSKS v agentuře CzechTourism Ing. Adéla Pilařová dodává: „Příprava na certifikaci ČSKS, samotná certifikace, mystery shopping i následná školení jsou v rámci Českého systému kvality služeb v současné době poskytovány bezplatně.“ Cílevědomé řízení kvality navíc snižuje náklady a riziko vzniku stresových situací, v neposlední řadě také fluktuaci personálu.

Zájemci o certifikát

Jak tedy certifikát získat? Prvním krokem je zavítat na web www.csks.cz, kde se organizace registruje, vyplní základní požadované údaje a vyšle vybraného zástupce na školení pro tzv. trenéry kvality I. stupně ČSKS. Zde se dozví o podstatných náležitostech managementu kvality a seznámí s celým systémem kvality blíže.



Vlastimil Turza: Jsme dozorový orgán, pravidla tedy netvoříme, ale kontrolujeme jejich dodržování. Ve vztahu k hotelům a restauracím nejsme asi ti, kteří se u vás objevují nejčastěji, častější budou návštěvy hygienických stanic, veterinární správy nebo SZPI. Kontrolujeme především ceny – zda s nimi řádně seznamujete spotřebitele a zda správně účtujete. Také to, zda v podniku nedochází k dvojím cenám, což je častý jev především v turistických centrech. Další oblastí, kde zjišťujeme porušení zákona, je kontrola zákazu nalévání alkoholu mladistvým, což se i při velkém množství kontrol a neustálé medializaci stále děje. V poslední době byla také hodně medializována kauza ostravského hotelu, který odmítl ubytovat ruské občany, pokud nepodepíše prohlášení, ve kterém vyjádří nesouhlas s anexí Krymu. My jsme to posoudili jako diskriminaci spotřebitele, náš názor potvrdily správní soudy, ale jak možná víte, před dvěma týdny Ústavní soud České republiky prohlásil, že je potřeba dát přednost svobodě projevu podnikatele. Obávám se, že to může vyvolat vlnu podobných akcí.

V zahraničí jsou běžné only adults hotely, jaký je na to názor ČOI?

Vlastimil Turza: To je velmi ožehavá problematika. My to netolerujeme, postihujeme to také jako diskriminaci. Máme už několik případů, kdy za to padla pokuta, jeden z nich byl před několika lety potvrzen soudy (jednalo se o restauraci v Mladé Boleslavi). Další případ je v současnosti u soudu (jedná se o horský hotel), tak uvidíme, jak to dopadne. Paragraf 6 zákona o ochraně spotřebitele jasně říká, že prodávající nesmí žádným způsobem spotřebitele diskriminovat. Spornou otázkou je, kde je hranice. Podnikatel se může zaměřit na určitou klientelu, ale nesmí to udělat tak, že vyloučí všechny ostatní. A už vůbec nesmí vyloučit někoho z důvodů národnostních, rasových či náboženského vyznání.

Ze strany hoteliérů je zájem o exkluzivní resorty jenom pro dospělé. Mají u nás budoucnost?

Jan Herget: Česká republika, především Praha, není zahraniční klientelou vnímána jako rodinná destinace. Snažíme se spíše propagovat Českou republiku jako místo romantické luxusní dovolené, kam se s dětmi nejezdí. Vícehvězdičkové hotely v Praze jsou přirozeně orientované na dospělou klientelu, na druhou stranu regiony a tím pádem i domácí turistika je přirozeně zaměřená na cestování s dětmi. V Praze je poptávka po hotelech adults only vyšší, v regionech je naopak poptávka po rodinných hotelech.

Existuje nějaká brožura, ve které jsou uvedena všechna nařízení obsahující seznam pravidel, která by tak pomohla začínajícím podnikatelům?

Vlastimil Turza: Hospodářská komora rozjela projekt Právní elektronický systém (PES), ve kterém by měly být podrobně vypsány všechny nejdůležitější povinnosti, které je podni-



katel povinen dodržovat, ale bohužel neznám detaily. My máme základní informace pro podnikatele na našich stránkách, není to však nějaká kuchařka, kde je přesně popsáno, co a jak musíte splnit. Myslím, že je to nejen v kompetenci státu, ale také různých profesních sdružení, v řadě segmentů to už mají zpracované.

Luboš Kastner: Já bych možná pro posluchače doplnil... Od Asociace malých a středních podniků a živnostníků existuje Moje restaurace, kde může provozovatel najít nějaké

materiály. Mohlo by to fungovat podobně jako v Americe, kde na stránkách Restaurant Owner najdete vše k podnikání, například i jak řídit svůj tým.

Když mluvíme o byrokracii, často se skloňuje svoboda podnikání, že regulace trhu je velká, pak přijde kauza polského masa. Znáte svého dodavatele? Jak se to mohlo stát?



Luboš Kastner: Zodpovědná část trhu tyto problémy nemá. Maso berou od prověřených dodavatelů. A ta zodpovědná část trhu je naštvaná, že se vůbec něco takového může stát. Za naše restaurace mohou říct, že kontroly jsou dobré, otázkou je, jak probíhají. Den po oznámení v televizi jsme zaregistrovali vlnu kontrol, ale nechápu, proč přišli zrovna k nám, protože my se považujeme za zodpovědného provozovatele. Je tady spousta provozoven, které už od pohledu nesplňují standardy a mají problémy s dodavatelskými řetězci. Řekl bych tedy, že je to otázka na inspekci. Každé město, úřad určitě ví, kdo k těm méně zodpovědným provozovatelům patří. Na ty by se měla kontrola zaměřit především.

Diskuse pokračovala v podobném duchu, na přetřes přišla i další témata, ať už to bylo Podnikatelské desatero z pera Ministerstva průmyslu a obchodu ČR či chystaná novela poplatků za pobyt. Zazněl i povzdech nad tím, že zkonstatěle kontrolní orgány nestíhají rychle se měnící trendy v gastronomii.

Jana Nekolová



inzerce

BEZ VÁS

TO PROSTĚ NEJDE

Je to přece vaše kuchyně, která je opravdovým úlovkem. Mějte i vy reklamu, díky které budete jedineční a stanete se součástí životů ještě více lidí.

Registrujte se zdarma na www.denpodnikani.cz

#LOVEOWNBUSINESS

Připojte se ke dni soukromého podnikání.

8. října 2019

