

Příloha č. 1 - kompletní dotazník

Změny, které v podniku proběhnou za účelem zkvalitnění kontroly, budou mít nejen pozitivní efekt v podobě snížení nákladů, ale pravděpodobně i negativní ve formě relativně vysokých pořizovacích nákladů na kontrolní zařízení a v neposlední řadě lze také předpokládat odpor zaměstnanců. To je pochopitelné, protože budou mít pravděpodobně více práce, a hlavně se budou daleko více obávat jakékoliv chyby a hrozících sankcí. Tato změna pro ně osobně tedy bude mít z větší části negativní dopad. Proto bude potřeba učinit několik kroků pro zmírnění těchto nepříznivých dopadů změny, přinejmenším jim tyto změny vysvětlit.

Chování personálu může být ovlivněno ve dvou směrech. Směrem k majiteli a směrem k zákazníkům. Nejprve bude rozebrán problém chování k zákazníkům. Aby mohla být tato problematika lépe popsána, bude využito zvláštní dotazníkové šetření, které kompletně zabezpečí majitel tak, aby toto šetření nemohlo být jakýmkoliv způsobem ovlivněno personálem. Bude vytvořen krátký dotazník s několika otázkami, které budou nepřímo souviset s plánovanými změnami. Jedno šetření proběhne před navrženými změnami, a to druhé po nich. Cílem tohoto zkoumání bude najít nějakou souvislost mezi změnami v oblasti kontroly a také motivace pracovníků podniku a chování k hostům. Spokojenost hosta totiž jak známo, velmi závisí na kvalitě obsluhy. Šetření by mělo odhalit nejen případnou změnu chování zaměstnanců, ale i například dodržování jejich zákonných povinností jako je předkládání účtu k zaplacení a podobně. Podoba dotazníku bude následující.

1. Působí na Vás obsluha příjemným a sympatickým dojmem?
2. Je podle Vás čekací doba na objednávku v pořádku?
3. Byla Vám přinesena správná položka z nápojového lístku?
4. Souhlasilo objednávané množství dle nápojového lístku s realitou? (např. míra natočeného piva)
5. Vykonává personál kromě přípravy objednávek a obsluhy hostů ještě jinou činnost nesouvisející s provozem? (telefonuje, sedí, nevěnuje svou pozornost hostům)
6. Pokud jste byl se servisem spokojen, jak vysoké spropitné byste byl ochoten zanechat? (v %)
7. Byl Vám před zaplacením vystaven účet? (ANO/NE)
8. Nabídla Vám obsluha dezert či jiný doplňkový produkt? (ANO/NE)

Dotazy budou ohodnoceny hodnotami 1 až 5, 1 – pro spokojenost, 5 – pro nespokojenost. U otázky číslo 7 bude hodnoceno procento. U poslední otázky č. 8 ANO/NE. Nyní je třeba si shrnout jednotlivé dotazy a jejich vztah k návrhům zvýšené kontroly.

Ad 1. První otázka se týká obecného chování personálu k hostům, jak ji hosté vnímají a zda je dostatečně příjemná. Mnoho lidí může vnímat zároveň vizuální stránku, zda je servírka či číšník pěkně upravený a tak dále. Zejména snížená ochota směrem k zákazníkům může být důsledkem zaváděných změn.

Ad 2. Druhý bod reflektuje pracovní nasazení. To může být způsobeno nedostatečným ohodnocením a s celkově sníženou motivací k práci vzhledem k novým povinnostem, které se změnou vyplynou.

Ad 3. Tato otázka je již přímo zaměřená na požadované účely. V podniku, kde neexistuje kontrola, může být častým jevem záměna dražšího produktu za levnější s tím, že jsou často obtížně rozeznatelné. Obsluha tedy například místo drahé vodky může servírovat levnější druh, ovšem při ceně té dražší. Rozdíl při nedostatečné kontrole inkasuje neoprávněně obsluha.

Ad 4. Dalším nešvarem, který lze pozorovat v nejednom restauračním je tzv. podmíra. Tento bývá klasiky pozorován u piva, kdy pro neprofesionála není jednoduché odhadnout, kdy tzv. pěna dojde. Tento jev může být tedy poněkud zavádějící, protože nemusí být způsoben úmyslně. Rovněž nadmíra je pro zaměstnance při dostatečné kontrole problém, protože chybějící množství nápoje může být kráceno z platu. Stále však platí, že při nedostatečné kontrole může mít personál snahu točit nápoje podmíru úmyslně.

Ad 5. Velmi důležité je i chování personálu za barem. Obsluha by v přítomnosti hostů měla být vždy v pozoru a připravena ke službám zákazníkům. Rozhodně by neměla telefonovat, kouřit nebo sedět, když je v kavárně jakýkoli host. V případě, že v provozovně není kamerové zařízení, je toto riziko poměrně velké a hrozí tak, že host bude buď čekat na příchod obsluhy neúměrně dlouho, nebo bude mít pocit, že mu není věnována dostatečná pozornost.

Ad 6. Host hodnotí servis zejména prostřednictvím spropitného. Proto by mohlo být přínosné zjistit, v jaké procentuální výši spropitného je ochoten host ohodnotit obsluhu. Výsledek by měl skutečně odrážet spokojenost návštěvníků.

Ad 7. Problémem, kterým se také dotazník zabývá je problematika vystavených účtů. Jde pravděpodobně o nejjednodušší způsob, jakým lze poškodit nejen zákazníka, ale i podnik. Pokud host požádá o zaplacení konzumace a není mu zároveň při placení předložen účet s přesně popsanými objednanými položkami, je poměrně pravděpodobné, že účet nebyl vytisknut z kasy, a tedy celý finanční obnos zaplacený hostem je předmětem nedovoleného obohacení obsluhy. Při důsledné kontrole však jde tomuto činu předejít.

Ad 8. Velkým bonusem pro podnik je personál, který je schopen prodat „něco navíc“. Jde v podstatě o činnost, která by mohla být do jisté míry považována nad rámec pracovních povinností, nicméně je zájmem každého majitele, aby zvýšil své tržby na maximum. Jeho pracovníci by tak měli respektovat tuto skutečnost a v rámci možností prodávat co nejlépe jeho produkt. Prodej doplňkového sortimentu je tedy výrazem ochoty personálu spolupracovat s majitelem na profitu podniku.

Podmínky šetření

Jak je výše uvedeno, celé dotazníkové šetření bude provedeno dvakrát. Jednou před provedenými změnami a to druhé hned po nich tak, aby byl výsledek výzkumu co nejvíce vypovídající. Neméně důležitá je také co nejmenší angažovanost personálu v tomto projektu. Dotazník bude předložen pouze známým, a to bez upozornění obsluhy. Ta nesmí znát obsah dotazníku, a nejlépe nemít žádnou informaci o této činnosti. Toho lze nejefektivněji docílit tak, že bude dotazník předložen patnácti vybraným osobám, ke kterým má majitel důvěru, a tyto osoby vyplní nejlépe ihned po návštěvě podniku požadovaný dotazník. Poté se tento dotazník vrátí do rukou majitele. Průzkum bude probíhat ve dvou směnách dva dny, kdy stejných patnáct lidí ohodnotí jednu a poté druhou servírku. Bude tedy vyplněno celkem třicet dotazníků, pro každou směnu patnáct. Za těchto podmínek by měl být dotazník dostatečně vypovídající o případné změně vztahu mezi zákazníkem a obsluhou vzhledem k odlišným pracovním podmínkám.

Dotazník č. 1 pro první obsluhu

(Zakroužkujte prosím dle Vašeho uvážení číslo, které odpovídá úrovni služby v otázce podle klíče 1 – nejhorší, 5 – nejlepší)

1. Působí na Vás obsluha příjemným a sympatickým dojmem?

1 2 3 4 5

2. Je podle Vás čekací doba na objednávku v pořádku?

1 2 3 4 5

3. Byla Vám přinesena správná položka z nápojového lístku?

1 2 3 4 5

4. Souhlasilo objednávané množství dle nápojového lístku s realitou? (např. míra natočeného piva)

1 2 3 4 5

5. Vykonává personál kromě přípravy objednávek a obsluhy hostů ještě jinou činnost nesouvisející s provozem? (telefonuje, sedí, nevěnuje svou pozornost hostům)

1 2 3 4 5

(Napište prosím číslo, které odpovídá Vašemu přesvědčení)

6. Pokud jste byl se servisem spokojen, jak vysoké spropitné byste byl ochoten zanechat? (v %)

.....

7. Byl Vám před zaplacením vystaven účet?

ANO NE

8. Nabídla Vám obsluha dezert či jiný doplňkový produkt?

ANO NE

Příloha č. 2 - Chi-Square a Wilcoxon test

	Obsluha č. 1 respondenti - 7.Nabídla Vám obsluha dezert či jiný doplňkový produkt? (ANO/NE) - první měření	Obsluha č. 1 respondenti - 7.Nabídla Vám obsluha dezert či jiný doplňkový produkt? (ANO/NE) - druhé měření	Obsluha č. 1 respondenti - 8.Byl Vám před zaplacením vystaven účet? (ANO/NE) - první měření	Obsluha č. 1 respondenti - 8.Byl Vám před zaplacením vystaven účet? (ANO/NE) - druhé měření	Obsluha č. 2 respondenti - 7.Nabídla Vám obsluha dezert či jiný doplňkový produkt? (ANO/NE) - první měření	Obsluha č. 2 respondenti - 7.Nabídla Vám obsluha dezert či jiný doplňkový produkt? (ANO/NE) - druhé měření	Obsluha č. 2 respondenti - 8.Byl Vám před zaplacením vystaven účet? (ANO/NE) - první měření	Obsluha č. 2 respondenti - 8.Byl Vám před zaplacením vystaven účet? (ANO/NE) - druhé měření
Chi-Square	6,231 ^a	6,231 ^a	3,769 ^a	1,923 ^a	,692 ^a	9,308 ^a	,077 ^a	,077 ^a
df	1	1	1	1	1	1	1	1
Asymp. Sig.	,013	,013	,052	,166	,405	,002	,782	,782

	Obsluha č. 1 respondenti - 1.Působí na Vás obsluha příjemným a sympatickým dojemem? - druhé měření - Obsluha č. 1 respondenti - 1.Působí na Vás obsluha příjemným a sympatickým dojemem? - první měření	Obsluha č. 1 respondenti - 2.Je podle Vás čekací doba na objednávku v pořádku? - druhé měření - Obsluha č. 1 respondenti - 2.Je podle Vás čekací doba na objednávku v pořádku? - první měření	Obsluha č. 1 respondenti - 3.Byla Vám přinesena správná položka z nápojového lístku? - druhé měření - Obsluha č. 1 respondenti - 3.Byla Vám přinesena správná položka z nápojového lístku? - první měření	Obsluha č. 1 respondenti - 4.Souhlasil o objednávání é množství dle nápojového lístku s realitou? (např. míra natočeného piva) - druhé měření - Obsluha č. 1 respondenti - 4.Souhlasil o objednávání é množství dle nápojového lístku s realitou? (např. míra natočeného piva) - první měření	Obsluha č. 1 respondenti - 5.Vykonává personál kromě přípravy objednávek a obsluhy hostů ještě jinou činnost nesouvisející s provozem ? - druhé měření - Obsluha č. 1 respondenti - 5.Vykonává personál kromě přípravy objednávek a obsluhy hostů ještě jinou činnost nesouvisející s provozem ? - první měření	Obsluha č. 1 respondenti - 6.Pokud jste byl se servisem spokojen, jak vysoké spropitné byste byl ochoten zanechat? (v %) - druhé měření - Obsluha č. 1 respondenti - 6.Pokud jste byl se servisem spokojen, jak vysoké spropitné byste byl ochoten zanechat? (v %) - první měření	Obsluha č. 2 respondenti - 1.Působí na Vás obsluha příjemným a sympatickým dojemem? - druhé měření - Obsluha č. 2 respondenti - 1.Působí na Vás obsluha příjemným a sympatickým dojemem? - první měření	Obsluha č. 2 respondenti - 2.Je podle Vás čekací doba na objednávku v pořádku? - druhé měření - Obsluha č. 2 respondenti - 2.Je podle Vás čekací doba na objednávku v pořádku? - první měření
Z	-,577 ^b	-1,414 ^b	-,816 ^c	-1,300 ^b	-2,887 ^b	-2,026 ^b	-1,134 ^c	-1,404 ^c
Asymp. Sig. (2-tailed)	,564	,157	,414	,194	,004	,043	,257	,160

<p>Obsluha č. 2 respondenti - 3. Byla Vám přinesena správná položka z nápojového lístku? - druhé měření - Obsluha č. 2 respondenti - 3. Byla Vám přinesena správná položka z nápojového lístku? - první měření</p>	<p>Obsluha č. 2 respondenti - 4. Souhlasil o objednávané množství dle nápojového lístku s realitou? (např. míra natočeného piva) - druhé měření - Obsluha č. 2 respondenti - 4. Souhlasil o objednávané množství dle nápojového lístku s realitou? (např. míra natočeného piva) - první měření</p>	<p>2 respondenti - 5. Vykonává personál kromě přípravy objednávek a obsluhy hostů ještě jinou činnost nesouvisející s provozem? - druhé měření - Obsluha č. 2 respondenti - 5. Vykonává personál kromě přípravy objednávek a obsluhy hostů ještě jinou činnost nesouvisející s provozem? - první měření</p>	<p>Obsluha č. 2 respondenti - 6. Pokud jste byl se servisem spokojen, jak vysoké spropitné byste byl ochoten zanechat? (v %) - druhé měření - Obsluha č. 2 respondenti - 6. Pokud jste byl se servisem spokojen, jak vysoké spropitné byste byl ochoten zanechat? (v %) - první měření</p>
<p>-,966^b ,334</p>	<p>-,302^b ,763</p>	<p>-,632^b ,527</p>	<p>-,362^b ,717</p>