

Vysoká škola technická a ekonomická

v Českých Budějovicích

Ústav podnikové strategie

Bc. Řízení lidských zdrojů

**Závěrečná zpráva
o průběhu semestrální
praxe**

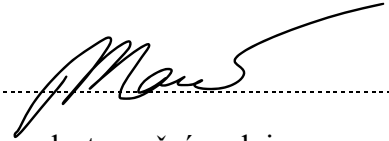
Michaela Marešová

2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem závěrečnou zprávu o průběhu semestrální praxe vypracovala samostatně a že údaje zde uvedené jsou pravdivé.

V Českých Budějovicích, dne: 10. 05. 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Maus', written over a horizontal dashed line.

vlastnoruční podpis

Obsah

1	Úvod	4
2	Náplň a průběh praxe.....	5
2.1	Oblast získávání, přijímání a výběru zaměstnanců a adaptace zaměstnanců.....	5
2.2	Oblast řízení a hodnocení pracovního výkonu zaměstnanců, rozvoje zaměstnanců, motivace a odměňování	6
2.3	Oblast podnikové kultury včetně etického řízení, zásady komunikace, tvorby týmu..	7
2.4	Zásady tvorby a vedení personální agendy včetně příslušné legislativy.....	7
2.5	Agenda spojená s komunikací s příslušnými orgány státní a veřejné správy v oblasti HR	8
2.6	Dodatečné činnosti	8
3	Zhodnocení praxe studentem.....	10
4	Závěr.....	11

1 Úvod

Odborná praxe byla vykonávána ve společnosti Král resorts s.r.o. na adrese Široká 74, 381 01 Český Krumlov, kde jsem měla na starost hotely Krumlovskou pohádku a Vltavskou pohádku, ale za dobu mé praxe jsem také osobně navštívila srub v Línech.

Společnost Král resorts s.r.o. byla založena v roce 2017 se sídlem v Jihomoravském kraji na adrese Blanenská 10/53, 664 34 Kuřim. Jednateli společnosti jsou manželé Zuzana a Ladislav Královi. Mezi obory podnikání patří zejména ubytování (ubytovací služby, poradenská a konzultační činnost, provozování kulturních, kulturně-vzdělávacích a zábavních zařízení, pořádání kulturních produkcí, zábav, výstav, veletrhů a přehlídek apod.). Činnosti firmy jsou hotely a restaurace. Společnost má pronajatou také organizaci PR soup, která se zaměřuje na influencer marketing, social media a eventy. Král resorts s.r.o. vlastní čtyři resorty, kterými jsou Luxusní srub Líny, Horský apartmán Špindlerův Mlýn, Krumlovská pohádka a Vltavská pohádka v Českém Krumlově.

2 Náplň a průběh praxe

Na začátku mé tříměsíční praxe jsem se seznámila s týmem zaměstnanců na oddělení a funkcí, kterou budu po dobu tří měsíců vykonávat na pozici personalisty. V úvodu praxe jsem byla seznámena o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, které se budou vztahovat po dobu trvání mé praxe ve společnosti. Seznámila jsem se s chodem společnosti a byla jsem zaškolená ohledně práce se systémy, které organizace používá. Také jsem navštívila paní účetní, která mi ukázala program, který používá ona sama, abych se v něm orientovala i já sama během mé praxe. Vzhledem k tomu, že ve společnosti působím během studia na vysoké škole jako brigádnice, tak jsem znala pouze zaměstnance v mém oddělení – na pozici recepční. Po dobu praxe jsem si zkusila další pozici (na HR oddělení), kde jsem zjistila, že bych tuto práci chtěla vykonávat i v budoucnu a dovolím si říct, že jsem se rychle naučila se systémem a chodem na oddělení a věřím, že by mě samotnou tato pozice bavila i nadále. Zaměřily jsme se se školitelkou na všech 5 výstupů, které jsem v rámci mé praxe měla splnit a veškeré úkoly jsem dělala samostatně. Některé úkoly jsem odevzdávala ke kontrole mé školitelce, aby bylo vše v pořádku.

2.1 Oblast získávání, přijímání a výběru zaměstnanců a adaptace zaměstnanců

Zkusila jsem si, jak vytvořit inzerce na pozici „recepční“, kterou mi poté zkontrolovala má školitelka, aby inzerát splňoval veškeré požadavky firmy a následná publikace inzerce na portály tomu zaměřené. S mou školitelkou jsem poté navštívila úřad práce kvůli inzerátu a volné pracovní pozici. S mým začátečnickým štěstím se pozice obsadila dříve než jsme očekávali a díky tomu jsem měla možnost se účastnit výběrového řízení. Samozřejmě předcházela také komunikace s uchazeči, a to telefonicky nebo po e-mailu. Velice se mi líbilo, že mě jednatelka při výběrovém řízení chtěla jako přisedící, protože chtěla vědět můj názor a dalo by se říci, že záleželo ve větší míře na mně. Vybrané uchazeče jsem poté kontaktovala, abych se s nimi domluvila, zda mají stále zájem o pozici, domluvili jsme společně datum nástupu, kde ještě předcházela schůzka ohledně zaškolení. Proběhla tvorba nových smluv pro nově příchozí zaměstnance. Následovalo školení nového zaměstnance, které pro obě strany, a to jak z mé, tak si trůfám říct, že i ze strany školeného bylo příjemné, jelikož jsem věděla, jak pozice recepční funguje, co vše by měl zaměstnanec vědět

před nástupem do práce a zodpověděla jsem případné otázky. V den nástupu jsme podepsali společně veškeré dokumenty a předala jsem dokument na lékařskou prohlídku, který mi připravila školitelka. Na konci praxe se uskutečnil také teambuilding v jednom resortu, kterého se zúčastnili všichni zaměstnanci včetně mě. Skvělou příležitostí bylo také to, že jsem si zkusila vytvořit směny pro zaměstnance na další měsíce a díky tomu jsem zjistila, jak i takhle „lehká“ věc může být složitá a může zabrat dost času, aby bylo vše v pořádku. Také jsem dostala na starost tvorbu reklamních plakátů a voucherů přes stránky canva.com.

2.2 Oblast řízení a hodnocení pracovního výkonu zaměstnanců, rozvoje zaměstnanců, motivace a odměňování

Během mé praxe jsem měla také za úkol vypracovat hodnotící dotazník pro zaměstnance, který byl proveden na styl hodnotícího pohovoru ze strany zaměstnance, ale také hlavně kvůli zpětné vazbě pro nadřízeného a pokud byl nějaký problém, řešilo se to pohovorem/schůzkou s jednatelkou společnosti. Jelikož jsme malá firma do 10 zaměstnanců, tak je firma založená na přátelských vztazích tzn. pokud je někde problém nebo někdo není spokojený, tak to řekne ihned jednatelce, která daný problém ihned vyřeší, a proto jednatelka často hodnotící pohovory nedělá. Abych si ale zkusila, jak takový hodnotící pohovor vypadá, tak jsme jeden pohovor udělali s jedním zaměstnancem, kterého jsem se zúčastnila a byla jsem ráda, že jsem mohla být jeho součástí. Pohovor proběhl přátelsky, kde nadřízený vyzdvihl pozitiva u zaměstnance, a protože je se všemi zaměstnanci jinak spokojený, tak to bylo postaveno na spíše takovém motivačním pohovoru, aby zaměstnanec nepolevil. Ze strany zaměstnance to proběhlo tak, že nejdříve sdělil, jak se cítí v práci on sám a zda je vše v pořádku či nikoliv.

Zúčastnila jsem se také několika školení, které společnost proplácela (GDPR, MS Office) a také jsem byla na různých poradách, kde byla jedna z nich také ohledně marketingu (marketing influencers), kde jsme se bavili spíše o tom, jak se chovat k VIP hostům, které u nás máme, dále také to, jak je oslovit, jak se o ně starat a další praktické věci. Dále jsem si musela nastudovat veškeré benefity, které společnost nabízí, abych mohla nově příchozí zaměstnance s nimi obeznámit a některé z benefitů jsem sama vypisovala také do inzerce na pozici výše zmíněnou. Král resorts nemá hodně benefitů, ale jsou ochotni vyhovět všemu a mají finanční i nefinanční benefity. Mezi benefity, které společnost nabízí patří například: flexibilní doba, home office, firemní mobilní telefon, sick days nebo také možnost založení MultiSport karty a mnoho dalších.

Paní účetní jsem pomáhala ohledně účetnictví. Vyzkoušela jsem si vyúčtování, mzdové listy, uzávěrky apod.

2.3 Oblast podnikové kultury včetně etického řízení, zásady komunikace, tvorby týmu

Ve firmě Král resorts jsou vztahy nastaveny na velmi přátelské úrovni, jak jsem již také výše zmiňovala.

Komunikace je zde na výborné úrovni, jelikož má každý zaměstnanec svůj pracovní e-mail, kam chodí každý den různé aktualizace, různé meetingy apod. Pokud je něco urgentního, tak má každý zaměstnanec také v počítači program Teams, kde se konají různé urgentní hovory a menší porady. Jak už jsem jednou výše zmínila, tak za zmínku zde stojí určitě ještě jednou teambuilding, kterého se všichni zúčastnili a přineslo to samé pozitivní věci. Já jsem osobně byla ráda, že jsem strávila „pobyt“ v jednom z resortů, které firma vlastní. Během teambuildingu proběhla porada a následovala zpětná vazba ohledně práce ve společnosti. Teambuilding byl ale také veden „zábavnější“ formou, a to až k večeru, kde jsme využili wellness, domácí kino, zahráli si kulečnick a spíše se poznávali ještě více a lépe, a to si myslím, že bylo i díky tomu, že jsme byli mimo pracoviště jako tým. Určitě to byl dobrý krok z mého pohledu, co se týče vztahů mezi zaměstnanci a vedením.

2.4 Zásady tvorby a vedení personální agendy včetně příslušné legislativy.

Personální agenda je ve společnosti vedena pouze fyzicky a veškeré dokumenty jsou ukládány do archivu ve složkách. V archivu jsem trávila také čas, kde jsem skenovala a zasílala dokumenty účetní, kopírovala, skartovala a třídila starší dokumenty apod. Také jsem do archivu vkládala veškeré dokumenty z dalších školení. Dále jsem dostala na starost archivaci veškerých faktur, které se musejí také založit do svých složek, a to jak z resortů, tak například také poplatky městu.

Od účetní jsem do archivu zadávala mzdové listy, prohlášení poplatníka daně z příjmů FO, evidenci pracovní doby, údaje o srážkách apod.

2.5 Agenda spojená s komunikací s příslušnými orgány státní a veřejné správy v oblasti HR

Komunikovala jsem s cizineckou policií, kam jsem zasílala dokumenty z resortů. Také jsem například komunikovala s městským úřadem kvůli nastávajícím slavnostem pětileté růže kvůli povolení vstupu do města, které jsem řešila tak, že jsem si od každého zaměstnance vybrala osobní dotazník, kam napsali vše potřebné k vyřešení, a to jsem odevzdala na úřadě, kde mi obratem dali lístky na vstup do centra. Český Krumlov patří do oblasti UNESCO, a proto musíme vše řešit s úřady atd. Takže nesmělo chybět ani to, že jsem musela každý týden zajít a zažádat o povolení vjezdu do centra. Také se momentálně začala řešit dotace a povolení na opravu budovy, kterou musíme také řešit s úřady. Městu jsem zasílala poplatky od hostů, které z resortů vybíráme za každou dospělou osobu, kterou v resortech máme, takže jsem s městem a úřady komunikovala také pomocí e-mailu.

2.6 Dodatečné činnosti

Ohledně marketingového oddělení jsem měla za úkol komunikovat s televizním štábem ČT, který si přáli u nás udělat reportáž. Vykomunikovala jsem to s nimi na styl spolupráce, která proběhla v mé praxi, a tím jsem si vyzkoušela, jaké to je komunikovat s klienty ohledně reklamního spotu. Následovala rezervace resortu, úklid a příprava na reportáž a „ubytování“ štábu v resortu. Společnost, která u nás chtěla natáčet scény do svého filmu, který vyjde na Netflixu již u nás natáčela v létě v Českém Krumlově, ale tentokrát chtěli stejné místo jako ČT, proto jsem místo komunikovala i s nimi, zaslala jim naši nabídku s podmínkami, které museli nejdříve odsouhlasit. Poté se vše opět připravilo a probíhalo natáčení. S paní účetní jsem vystavila faktury, které jsem následně klientům zaslala. Dále jsem také řešila influencery a VIP klienty, kteří k nám zavítali na úkor spolupráce tzn. my jim nabídneme resort a oni to budou propagovat na jejich sociálních sítích. Samozřejmě jsem také po e-mailu komunikovala s ostatními VIP klienty.

V mé náplni bylo také udělat inventuru, kde jsem zjistila, čeho je nedostatek, čeho je dostatek a co chybí a následně jsem chybějící objednala a vyzvedla v následujících dnech na poště. Po vyzvednutí balíčků jsem zadala veškeré položky do tabulky v Excelu.

Jelikož společnost spolupracuje nejvíce s portály Amazing Places a Booking.com, které mají na svých stránkách neaktualizované informace, musela jsem s nimi řešit jejich nápravu a vzniklé škody a nedorozumění z pohledu klientů, kteří nebyli spokojeni. Mohla bych říct, že to byla spíše

taková „reklamace“. Dostala jsem za úkol se podívat po jiných portálech, kde by se mohla společnost objevit.

Z účetního pohledu jsem navíc dělala čtvrtletní statistiku, dělala dobropisy, stahovala virtuální karty (transakce CNP). Také jsem dělala měsíční statistiku pro interní využití firmy.

3 Zhodnocení praxe studentem

Největším přínosem praxe považuji ověření mých teoretických znalostí a prohloubení praktických/odborných znalostí a celkové proniknutí do personálního oddělení a personalistiky jako takové v praxi. Jak už jsem zmínila v úvodu, myslím si, že mi tato praxe ukázala, že je pro mě tento obor správný a chtěla bych v něm působit i po ukončení studia. Po dobu praxe jsem si prošla různými odděleními. Zkusila jsem si pohovory, tvorbu týmu a komunikaci s uchazeči. Prošla jsem pár školení a porady, kde jsem viděla, jak to ve firmě probíhá a co vše je. Potřeba udělat, aby se školení nebo porada uskutečnila a bylo vše v naprostém pořádku. Zkusila jsem si také práci účetní (od tvorby faktur až po vystavení mezd). Jsem ráda, že jsem si vše vyzkoušela a opravdu viděla, jak to v praxi funguje. Celkově bych praxi zhodnotila pozitivně, nasbírala jsem spoustu zkušeností a znalostí. Jako velký bonus na závěr je ten, že jsou otevřeni pro spolupráci na tomto oddělení i do budoucna.

4 Závěr

Nečekala jsem, že na mě nebude společnost koukat jako na praktikantku, ale brali mě zde jako bych tuto pozici již dělala déle a vše mi svěřili do mých rukou a nechali mě vše dělat samotnou, když zjistili, že se učím rychle a se systémem již umím a vím, jak to ve společnosti chodí.

Na mé praxi ve společnosti Král resorts jsem se snažila splnit všech 5 výstupů, které si myslím, že jsem splnila dostatečně. Měla jsem možnost komunikovat se zaměstnanci, kteří mi řekli svůj názor na různé pozice ve společnosti a poradili mi na co si dávat pozor a další rady, které se mi budou v budoucnu hodit. Také jsem se zúčastnila školení a porad, díky kterým vím, jak to probíhá. Jsem vděčná, že ve mně měla nadřízená takovou důvěru, že mě nechala dělat veškerou práci samotnou a jen občasně mi „koukala pod ruce“, aby bylo vše v naprostém pořádku. Tím jsem si potvrdila, že se dokážu rychle učit novým věcem a jsem samostatná. Zkusila jsem si plánování směn, zařizování porad a školení, komunikaci s různými úřady, tvorbu smluv a různých dokumentů k tomu určených, zúčastnila jsem se výběrového řízení a pohovoru, zkusila jsem si jaké to je někoho zaškolit, zkusila jsem si vytvoření inzerce a zjistila jsem, co vše je potřeba zařídit, aby se mohla inzerce realizovat, komunikovala jsem s klienty (TV štábem, VIP hosty) a díky paní účetní jsem si mohla vyzkoušet účetní věci, které se týkají faktur, uzávěrek, mezd atd.

Díky návštěvě a účasti marketingové porady jsem zjistila, jak to vypadá i na jiném oddělení, než bylo personální oddělení, kde jsem byla na výpomoci a řešila jsem konkrétně marketing influencering (eventy a domluvu, co se týče místa natáčení, služby pro klienty apod.), čímž jsem si zkusila i na chvíli, jak vypadá práce na marketingovém oddělení.