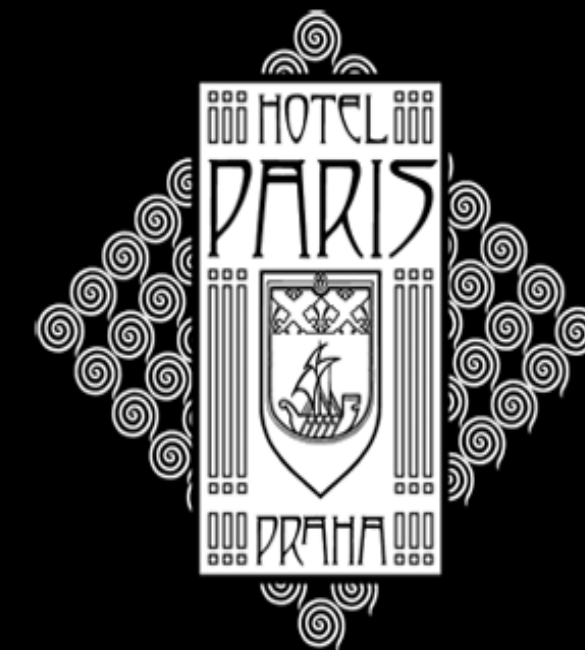




# MANAGEMENT RIZIKA



## v oblasti pořádání svateb v Hotelu Paříž Praha

### ABSTRAKT

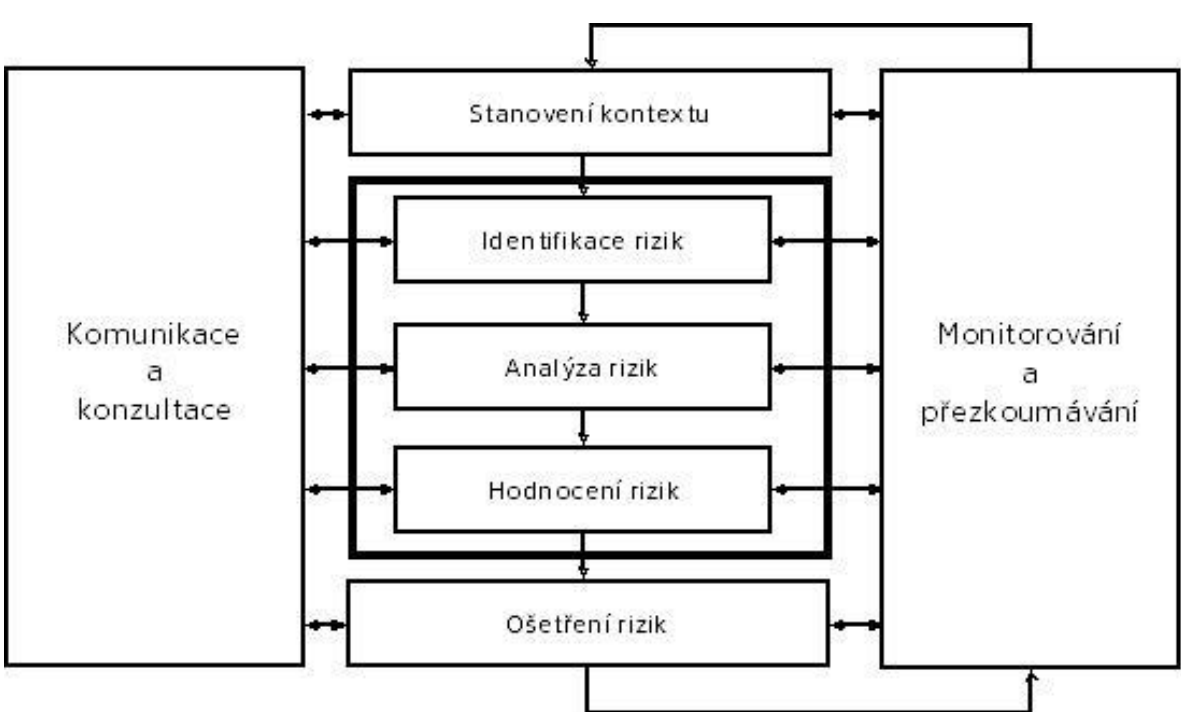
Bakalářská práce se zabývá problematikou formulace a řízení budoucích problémů při organizaci svateb v prostorech Hotelu Paříž v Praze. Potenciální problémy jsou v práci analyzovány pomocí metodiky vytvořené dvojicí Američanů Charlese H. Kepnera a Benjamina B. Tregoea. Úvodní kapitola teoretické části se v obecné rovině věnuje managementu rizika a riziku samotnému. Druhá část teoretické části se věnuje specifikům Analýzy potenciálních problémů a příležitostí. Praktická část práce je zaměřena na analýzu managementu rizika při organizaci svateb v Hotelu Paříž Praha. Cílem a přínosem práce je podrobná analýza současného stavu, tvorba registru rizik a návrh vhodných opatření pro hrozby i příležitosti.

### ABSTRACT

Bachelor thesis deals with the problematics of formulation and control of future problems with the organization of weddings in areas of Hotel Paris in Prague. Potential problems are analysed using the methodology of two scientists Charles H. Kepner and Benjamin B. Tregoe. The opening chapter is focused on risk management and risk itself in general. The second part of the theoretical part is devoted to the specifics of the Potential Problem and Opportunity Analysis. The practical part is focused on analysing the risk management in the hotel during organising weddings. The aim and benefits of the thesis is to create a detailed analysis of the current situation, to create a register of risk and to propose appropriate precautions for threats and opportunities.

### TEORETICKÁ ČÁST

Proces managementu rizika zahrnuje několik fází. Jak vyplývá ze schématu, pět z těchto fází je sekvenčních a dvě jsou průběžné.

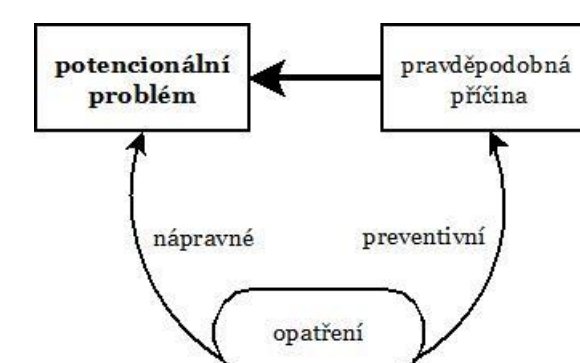


### METODIKA KEPNER-TREGOE

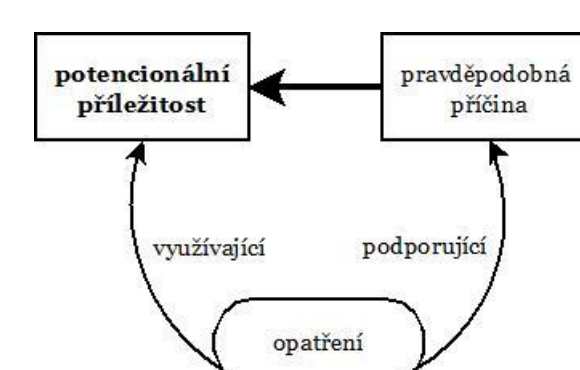


V roce 1950, Charles Kepner a Benjamin Tregoe pracovali v RAND Corporation, kde se setkávali s mnoha vládními rozhodnutími, které však považovali za velice nekvalitní. Cítili příležitost, kdy by logičtější a pečlivějším přístupem k rozhodování mohli zlepšit kvalitu rozhodování. Založili si vlastní konzultační firmu a vytvořili sbírku technik, které jsou označovány jako *racionální proces řízení*.

### OPATŘENÍ POTENCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ



### OPATŘENÍ POTENCIÁLNÍCH PŘÍLEŽITOSTÍ



### PRAKTICKÁ ČÁST

#### IDENTIFIKACE POTENCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ

PROBLÉMY SPOJENÉ S HOTELOVÝM PERSONÁLEM A HOTELEM SAMOTNÝM (A)	POTENCIÁLNÍ PROBLÉMY
A02	nedostatek personálu
A03	nedostatek pokojů
A04	neuklizené pokoje
A05	logistické problémy při přepravě hostů do hotelu
A01	nespokojenost ostatních hostů hotelu (neúčastníků se svatby)
A06	problémy s Wi-Fi v hotelu
A07	chybný typ pokojů
A08	neuklizené prostory hotelu

#### MATICE HODNOCENÍ VÝZNAMNOSTI RIZIK

Přidanou hodnotou matice rizik je rozčlenění rizik z pohledu jejich dopadu a pravděpodobnosti výskytu a tím identifikace nejvíce významných rizikových faktorů. Další proces metodiky je ilustrován níže.

Intenzita negativních dopadů	Pravděpodobnost		
	N	S	V
v	A03 B01 B02 B03 B04 B05	C04 D02 F03 G01 H01	D01 E01
s	B06 C05 D03 E04 E05 G03	A02 A06 A07 A04	A01
N	D04	A08	A05

PRÁVĚPODOBNÁ PŘÍČINA	POTENCIÁLNÍ PROBLÉM
DO1P01 nefunkční kabely	DO1 nefunkční zvuk či obraz
DO1P02 kabely se špatným konektorem	
DO1P03 výpadek elektřiny	
DO1P04 podklady jsou ve špatném formátu	
DO1P05 problémy s internetem	
E01P01 nedostatečná znalost tamní etikety	E01 kulturní bariéra mezi personálem a hosty
E01P02 odlišné zvyky	
G01P08 potravin vyčnely zprácování	

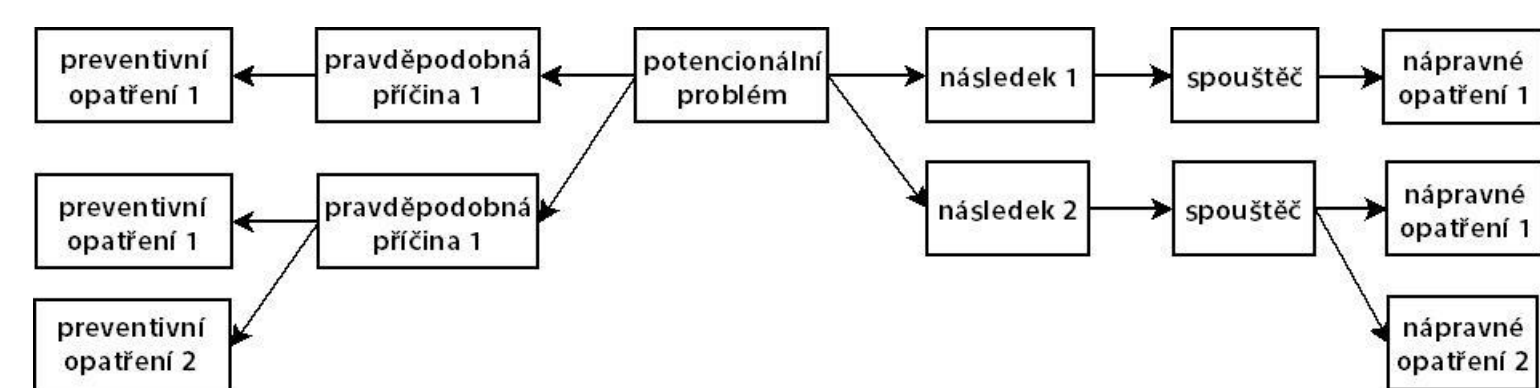
PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ	PRÁVĚPODOBNÁ PŘÍČINA
náhradní kabely v záloze	DO1P01 nefunkční kabely
náhradní kabely se všemi konektory	DO1P02 kabely se špatným konektorem
mít připravenou alternativní zábavu	DO1P03 výpadek elektřiny
kontrola funkčnosti 15-20 h před svatbou	DO1P04 podklady jsou ve špatném formátu
kontrola funkčnosti 15-20 h před svatbou	DO1P05 problémy s internetem
nastudování zvyků a etikety země účastníků svatby a následně proškolení personálu (15-20 h před)	E01P01 nedostatečná znalost tamní etikety
	E01P02 odlišné zvyky

POTENCIÁLNÍ PROBLÉM	NÁSLEDEK	SPOUŠTĚČ	NÁPRAVNÉ OPATŘENÍ
nefunkční zvuk či obraz	narušení průběhu akce	ve chvíli provozování techniky ve chvíli provozování techniky při výpadku ve chvíli kdy nám podklady dodají nefunkční připojení	co nejrychleji se snažit problém nerušeně spravit a prostor vyplnit alternativní zábavou
kulturní bariéra mezi personálem a hosty	nehodnotná situace; pohoršení hosta; nespokojenost klienta	registrace svatby jiné národnosti	omluva klientovi, případně nabídnout jiné služby jako kompenzaci

### ZÁVĚR

Cílem práce bylo analyzovat současný stav managementu rizika a návrh konkrétních opatření. Vzhledem k tomu, že jsem vytvořila rozsáhlý a efektivní souborný systém všech rizik a příležitostí zahrnující jejich konkrétní opatření v průběhu svatebního dne i v časovém úseku jemu přecházejícím, pokládám dané cíle za splněné. V rámci identifikace a analýzy rizik byla vymezena rizika a příležitosti s kterými se Hotel Paříž Praha setkává a případně může setkat v budoucnosti.

Bakalářská práce má tři hlavní výstupy. Prvním z nich je systém včasného varování, druhým kompletní registr rizik a registr příležitostí včetně opatření, jak s nimi pracovat a posledním je arch pro postimplementační analýzu.



### REGISTR RIZIK

POUŽITÁ LITERATURA:

KEPNER, Charles and TREGOE, Benjamin. *The New Rational Manager*. Princeton, New Jersey, USA: Kepner-Tregoe, Inc., 1981. FOTR, Jiří, ŠVECŮVÁ, Lenka a kolektiv. *Manažerské rozhodování: Postupy, metody a nástroje*. 2. vyd. Praha: Ekopress, s.r.o., 2010.

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE KVĚTEN 2017

AUTOR PRÁCE: KATEŘINA ZELENKOVÁ

VEDOUČÍ PRÁCE: doc. Ing. LENKA ŠVECŮVÁ, Ph. D.

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ MASARYKŮV ÚSTAV VYŠŠÍCH STUDIÍ

STUDIJNÍ PROGRAM: EKONOMIKA A MANAGEMENT

STUDIJNÍ OBOR: ŘÍZENÍ A EKONOMIKA PRŮMYSLŮVÉHO PODNIKU

