

Univerzita Pardubice
Dopravní Fakulta Jana Pernera

Analýza služby rozvozu jídla a návrhy její racionalizace

Bakalářská práce

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2023/2024

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Jakub Pravda**
Osobní číslo: **D21188**
Studijní program: **B1041A040002 Technologie a management v dopravě**
Specializace: **Technologie a řízení dopravy**
Téma práce: **Analýza služby rozvozu jídla a návrhy její racionalizace**
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

Zásady pro vypracování

Úvod

1. Analýza společností provozujících rozvoz jídla
2. Analýza technologického postupu a práce řidiče při rozvozu jídla
3. Návrhy na racionalizaci při rozvozu jídla
4. Zhodnocení předložených návrhů

Závěr

Rozsah pracovní zprávy: **30-40**
Rozsah grafických prací: **3-4**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:
dle pokynů vedoucí/ho práce

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Jaroslav Kleprlík, Ph.D.**
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: **3. února 2024**
Termín odevzdání bakalářské práce: **13. května 2024**

L.S.

doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
děkan

doc. Ing. Jaromír Široký, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 2. února 2024

Prohlašuji:

Práci s názvem **Analýza služby rozvozu jídla a návrhy její racionalizace** jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 13. 5. 2024

Jakub Pravda v. r.

Poděkování

Tímto bych rád poděkoval doc. Ing. Jaroslavu Kleprlíkovi Ph.D. za cenné rady, věcné připomínky a vstřícnost při konzultacích a vypracování bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce v první části pojednává o způsobech organizování rozvozu jídla u společností s vlastním rozvozem a s externím rozvozem a jejich porovnání. V druhé části je podrobněji analyzována technologie rozvozu jídla a práce řidiče rozvozu, požadavky na řidiče a řešení mimořádných situací. Ve třetí části této práce jsou návrhy na zkvalitnění služby, zvýšení efektivnosti a rychlosti rozvozu. Ve čtvrté části jsou předložené návrhy zhodnoceny.

Klíčová slova

Externí rozvoz, kurýr, rozvoz jídla, technologie rozvozu jídla, vlastní rozvoz

Title

Analysis of food delivery service and proposals for its rationalisation

Annotation

The bachelor thesis discusses in the first part the methods of organizing food delivery in companies with in-house delivery and external delivery, along with their comparison. The second part provides a detailed analysis of food delivery technology and the work of delivery drivers, including driver requirements and solutions for exceptional situations. The third part of this thesis presents proposals for improving the service, increasing delivery efficiency, and its speed. These proposals are evaluated in the fourth part.

Key words

External delivery, courier, food delivery, food delivery technology, own delivery

OBSAH

SEZNAM OBRÁZKŮ	7
SEZNAM TABULEK	8
SEZNAM ZKRATEK	9
ÚVOD	11
1. ANALÝZA SPOLEČNOSTÍ PROVOZUJÍCÍCH ROZVOZ JÍDLA	12
1.1. Rozdělení rozvozu jídla	12
1.1.1. Rozdělení dle způsobů provozování rozvozu jídla	12
1.1.2. Rozdělení dle použitých dopravních prostředků	14
1.1.3. Rozdělení rozvozu dle účelu	17
1.2. Faktory potřebné pro zahájení vlastního rozvozu jídla	18
1.2.1. Potřebné vybavení a prostory	18
1.2.2. Potřebný personál	22
2. ANALÝZA TECHNOLOGICKÉHO POSTUPU A PRÁCE ŘIDIČE PŘI ROZVOZU JÍDLA	25
2.1. Způsoby příjmu objednávek	25
2.1.1. Telefonická objednávka jídla	26
2.1.2. Objednání jídla přes internetové stránky	28
2.1.3. Objednání jídla pomocí mobilní aplikace	30
2.1.4. Alternativní způsoby objednání jídla	32
2.2. Zpracování objednávky	33
2.2.1. Plánování rozvozu	34
2.2.2. Zadání objednávky do kuchyně	35
2.2.3. Způsoby přípravy na předání objednávky kurýrovi	38
2.3. Rozvoz objednávky a práce kurýra	40
2.3.1. Proces rozvozu	41
2.3.2. Pracovní den kurýra	43

2.3.3.	<i>Analýza řešení nejčastějších situací a komplikací při rozvozu.....</i>	<i>45</i>
2.3.4.	<i>Analýza školicích metod nových kurýrů.....</i>	<i>48</i>
3.	NÁVRHY NA RACIONALIZACI PŘI ROZVOZU JÍDLA.....	49
3.1.	Návrh doporučené struktury objednávacího formuláře pro rozvoz jídla	49
3.2.	Návrh na vytvoření softwaru a databáze vybraných parametrů rozvozu.....	50
3.3.	Návrh doporučené struktury a obsahu při školení nových kurýrů.....	51
4.	ZHODNOCENÍ PŘEDLOŽENÝCH NÁVRHŮ	53
	ZÁVĚR	54
	SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZRDOJŮ	55
	SEZNAM PŘÍLOH.....	56

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Kurýr na EUC se speciálním batohem s termoizolační vrstvou.....	16
Obr. 2 Vybrané tašky pro konkrétní typy jídel	21
Obr. 3 Internetové stránky restaurace s vyznačením telefonního čísla pro objednání	27
Obr. 4 Internetové stránky s možností úpravy jídla.....	29
Obr. 5 Možnosti registrace v aplikace WOLT.....	31
Obr. 6 Dotyková obrazovka pracoviště kuchyně.....	37
Obr. 7 Regál pro tašky na jídlo	38
Obr. 8 Vyhřívaná taška s vloženými krabicemi na pizzu	40
Obr. 9 Krabička s vybavením kurýra.....	44

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Vybrané parametry EUC Inmotion V12 High-Speed.....	16
---	----

SEZNAM ZKRATEK

DPČ	Dohoda o pracovní činnosti
DPP	Dohoda o provedení práce
EUC	Elektrická jednokolka (Electric Unicycle)
LPG	Zkapalněný ropný plyn (Liquified Petroleum Gas)
SIM	Účastnická identifikační karta (Subscriber Identity Module)
SMS	Služba krátkých textových zpráv (Short Message Service)

ÚVOD

S rostoucí dostupností technologií a služeb se společnost stále více obrací k pohodlí a rychlosti, a proto služba rozvozu jídla hraje významnou roli v uspokojování potřeb zákazníků. Rostoucí trend poptávky po této službě vytváří prostor pro analýzu a racionalizaci procesů spojených s rozvozem jídla. Tato bakalářská práce se zaměřuje na analýzu stávajících způsobů organizace rozvozu jídla zejména u podniků s vlastním rozvozem, ale také u externích společností zajišťující rozvoz.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř částí. První část práce se věnuje analýze společností provozujících rozvoz. Záměrem analýzy je určit dělení rozvozů dle zjištěných kritérií a zanalyzovat faktory potřebné pro zahájení vlastní služby rozvozu jídla. Na závěr této části jsou shrnuty zjištěné požadavky na pracovníky rozvozu a jejich doporučené vlastnosti.

Druhá část práce se zaměřuje na analýzu technologie procesu rozvozu jídla a na analýzu práce kurýrů zapojených do tohoto procesu. Práce analyzuje způsoby objednání jídla, strategie plánování rozvozu, způsoby komunikace operátora s kuchyní, proces zadávání objednávek k přípravě, technologii předávání jídla kurýrům a následně o postupech kurýra při doručování objednávek. Dále práce pojednává o způsobech řešení mimořádných situací a o problematice školení nových kurýrů.

Třetí část práce se věnuje návrhům na zkvalitnění služby a zvýšení efektivity a racionalizaci rozvozu. V poslední části práce jsou předložené návrhy shrnuty a zhodnoceny.

Téma rozvoz jídla si autor vybral na základě vlastních zkušeností v této oblasti, kdy pracoval necelé 3 roky jako řidič pro rozvoz restaurace Caruso Pizza&Pasta v Brně mezi roky 2020 a 2023. I na základě takto získaných zkušeností autor navrhuje racionalizační opatření, kterými chce rozvoz zefektivnit nebo zpříjemnit pro zákazníky i pro zaměstnance restaurace.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat problematiku rozvozu jídla a předložit návrhy k racionalizaci tohoto procesu. Dalším cílem práce je shrnout požadavky na pracovní pozici kurýra a vytvořit „Návod na řešení mimořádných situací“, se kterými se může kurýr potýkat.

1. ANALÝZA SPOLEČNOSTÍ PROVOZUJÍCÍCH ROZVOZ JÍDLA

Služba rozvozu jídla se v České republice začala nabízet na přelomu druhého tisíciletí. Její trend s postupem času stoupá, a i když pro prodejce jídla (např. provozovatele restaurace) znamená rozvoz zvýšení provozních nákladů, může díky dostupnějším technologiím získat zákazníky, kteří nemají čas nebo možnost do restaurace dojít osobně.

Autor v této kapitole rozčlení službu rozvozu do skupin, které je možné provozovat a provede analýzu faktorů nutných k zahájení provozu služby rozvozu jídla.

1.1. Rozdělení rozvozu jídla

Autor v této části rozčlení rozvozy do tří základních skupin. První skupinou jsou způsoby provozování rozvozu jídla. Druhou skupinou jsou používané dopravní prostředky a poslední skupinou je účel rozvozu.

1.1.1. *Rozdělení dle způsobů provozování rozvozu jídla*

Restaurace může rozvoz jídla provozovat třemi způsoby. Prvním způsobem je provoz vlastního rozvozu, druhým způsobem je spolupráce s externím rozvozem a třetím způsobem je spolupráce se zprostředkovatelem rozvozu.

Vlastní rozvoz

Vlastní rozvoz pro restauraci znamená, že mimo provozu restaurace realizuje také službu rozvozu jídla, a to s vlastním personálem, vlastními dopravními prostředky a vlastním vybavením potřebným pro rozvoz jídla.

Při analýze autor zjistil, že vlastní rozvoz převážně provozují restaurace nabízející zejména pizzy, burgery, saláty nebo těstoviny. Použití vlastního rozvozu je podle autora vhodné pro restaurace, které nechtějí být vázané na jiné firmy, které službu poskytují nebo pro restaurace, které jsou v oblasti, kde žádná společnost nenabízí externí rozvoz.

Mezi výhody vlastního rozvozu lze zařadit kontrolu nad kvalitou služby. To znamená, že se zpracování objednávky kuchyní a rozvoz může naplánovat tak, aby byla objednávka doručena v požadovaném stavu (správná kvalita, správná teplota apod.). Dále lze jako výhodu uvést používání vlastního rozvozu jako prostředek propagace a marketingu restaurace.

Na druhou stranu vlastní rozvoz také znamená potřebu mít vlastní personál, kterému je potřeba evidovat docházku, plánovat směny, platit mzdy apod. a vlastní vozidla, za která musí platit pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, pohonné hmoty, servis a případně opravy.

Autor vnímá vlastní rozvoz jako dobrou reklamu pro restauraci a z pohledu kurýra je podle něj pohodlnější rozvážet jídlo pouze pro jednu restauraci. Vlastní rozvoz by autor doporučil restauracím nebo podnikům, kterým by rozvoz jídla zajišťoval alespoň jednu třetinu celkových příjmů.

Externí rozvoz

Externí rozvoz provozuje pouze rozvoz jídla. Jedná se o způsob živnosti, kdy firma nebo živnostník nabízí pro restaurace službu rozvozu jídla. Autor při analýze zjistil, že lze tento způsob rozvozu provozovat dvěma způsoby.

Prvním méně častým způsobem je spolupráce externího rozvozu pouze s jednou restaurací nebo řetězcem restaurací. Příklad tohoto způsobu provozování rozvozu je spolupráce mezi restauracemi KFC a rozvážkovou společností DoDo. Restaurace si sama zajišťuje příjem objednávek a jejich zpracování a rozvážková služba pouze přebírá hotové zabalené objednávky a rozváží je. Spolupráci lze také provádět způsobem, kdy externí rozvoz začlení vlastní personál (operátora rozvozu) do kuchyně restaurace. To znamená, že kuchyně objednávky připravuje na pokyn operátora, který rozvoz plánuje.

Druhým častějším způsobem je spolupráce externího rozvozu se zprostředkovatelem rozvozu, který kurýrům externího rozvozu nabízí nebo přiřazuje objednávky restaurací v jejich okolí. Z pravidla kurýr rozváží objednávky pro více restaurací a podniků. Příkladem tohoto způsobu je spolupráce společnosti Wolt Česko s.r.o. a kurýrů, kteří mají vlastní živnost.

Zásadní výhodou externího rozvozu pro restaurace je zbavení se nutnosti mít vlastní personál a prostředky nutné pro provoz rozvozu. Na druhou stranu může být pro restauraci nevýhodou absence kontroly nad rozvozem. Když je v oblasti nedostatek kurýrů, nemá restaurace možnost vymyslet alternativu, případně může zprostředkovatel přiřadit kurýra s nedostatečným vybavením (například bez vyhřívané tašky) a tím snížit spokojenost zákazníka s rozvozem jídla.

Podle autora je externí rozvoz vhodný pro restaurace nebo rychlá občerstvení, jejichž nabídka je pro rozvoz vhodná. To znamená, že se při rozvozu zásadně nesníží kvalita jídla.

Dále by autor doporučil externí rozvoz pro restaurace ve větších městech (Brno, Pardubice, Praha apod.), kde je vysoká koncentrace kurýrů. Tím vzniká větší šance na rychlé doručení, protože díky většímu počtu aktivních kurýrů bude menší šance na čekání na volného kurýra, který objednávku k rozvozu převezme. Externí rozvoz by také autor doporučil restauracím, které zvažují zahájení rozvozu, ale neví, jaký úspěch bude rozvoz mít. Mohou si to tedy díky externímu rozvozu zkusit a v případě, že bude rozvoz vytížený, může restaurace založit vlastní rozvoz.

Zprostředkovatel rozvozu

Zprostředkovatel rozvozu samostatný rozvoz neprovádí, ale spolupracuje s externími rozvozy. Jeho hlavní činností je provoz internetových stránek a aplikací, které zákazníkovi nabízí restaurace a občerstvení v jeho lokalitě, které mají se zprostředkovatelem smlouvu o zprostředkování rozvozu. Dále spolupracuje s kurýry a kurýrními flotilami, se kterými má smlouvu o spolupráci a kterým nabízí poptávky po rozvozu jídla od restaurací. Nabízet je mohou formou seznamu objednávek v okolí kurýra nebo přidělením objednávky kurýrovi, který má možnost ji přijmout nebo odmítnout.

Při analýze způsobů provozování rozvozu jídla autor nezjistil žádné nedostatky a nebude nic navrhopvat.

1.1.2. Rozdělení dle použitých dopravních prostředků

Pro rozvoz jídla lze použít mnoho typů dopravních prostředků, včetně vlastní chůze. Autor po analýze vybral ty nejpoužívanější.

Chůze

Chůze je nejlevnější a ekologický způsob donášky jídla. S tímto způsobem se může i spojit použití veřejné dopravy. Kurýr objednávky nese v tašce na objednávky nebo ve speciálním batohu s termoizolační vrstvou.

Výhodou chůze je, že kurýr nebo rozvoz nemusí platit za pronájem nebo provoz jiného vozidla. Další výhodou je, že kurýr nemusí řešit odstavení vozidla v oblastech, kam mají motorová vozidla nebo jízdní kola vjezd zakázaný (historická centra měst nebo pěší zóny). Na druhou stranu sebou chůze nese i nevýhody. Jednou z nich je doba donášky na delší vzdálenost (v řádech jednotek kilometrů). Další nevýhodou je omezená kapacita množství

objednávek, které může kurýr nést najednou. Dále je nevýhodou i omezení v nepříznivých povětrnostních podmínkách.

Autor by chůzi doporučil pro kurýry externích rozvozů, kteří by objednávky roznášeli do maximální vzdálenosti 1 km. Tím se zajistí krátká doba roznášky, tedy donáška jídla maximálně do 20 minut. Dále se tím zajistí lepší kvalita a čerstvost doručeného jídla.

Jízdní kolo

Jízdní kolo je ekologický způsob rozvozu jídla, který vyžaduje minimální náklady na jeho provoz. Oproti chůzi je rychlejší, efektivnější a může rozvážet do větších vzdáleností. Aby však mohl kurýr na jízdním kole rozvážet, měl by být v dobré fyzické kondici. Dále by měl kurýr znát pravidla silničního provozu a dodržovat je. Kurýr objednávky rozváží ve speciálním batohu s termoizolační vrstvou.

Výhodou je, že za jízdní kolo nemusí kurýr platit pojištění odpovědnosti z provozu vozidla. Také může kurýr kolo vést až k restauraci, která je například v pěší zóně a nemusí tedy jízdní kolo nechávat na okraji oblasti s omezeným vjezdem bez dozoru. Nevýhodou jsou otřesy pro přepravovanou objednávku, způsobené jízdou na jízdním kole, dále omezení v nepříznivých povětrnostních podmínkách nebo také omezená kapacita.

Používání jízdního kola je podle autora vhodné do městského prostředí. Při analýze také autor zjistil, že někteří kurýři na jízdních kolech svým způsobem jízdy omezují nebo ohrožují jiné účastníky provozu na pozemních komunikacích a chodce. Nejčastěji jde o jízdu na jízdním kole v pěší zóně, jízdu na chodníku, jízdu na přechodu pro chodce nebo nedání přednosti v jízdě.

Elektrokolo a elektroloběžka

Elektrokolo a elektroloběžka mají stejný princip rozvozu jako jízdní kolo, pouze s rozdílem elektrického pohonu. Ten kurýrovi ulehčí od fyzické námahy a vyčerpání. Nevýhodou je, že je potřeba tento dopravní prostředek nabíjet, a tím kurýra zdržet nebo ho omezit v činnosti. Dále je od 1. 4. 2024 podle zákona č. 30/2024 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla povinností platit pojištění odpovědnosti z provozu vozidla za elektroloběžky (1). Podmínkou je, že vozidlo má udávanou rychlost více než 25 km/h nebo má vozidlo uvedenou rychlost více než 14 km/h a zároveň je provozní hmotnost vozidla vyšší než 25 kg.

Kurýři občas kombinují elektrokoloběžky s chůzí. Tito kurýři však nemají vlastní elektrokoloběžky, ale používají ty sdílené.

EUC

EUC neboli elektrická jednokolka (viz obr. 1) je méně používaný dopravní prostředek. EUC má rychlou akceleraci a svými parametry napomáhá rychlému a efektivnímu rozvozu. Autor v tab. 1 uvádí vybrané parametry EUC, které jsou podle něj užitečné pro rozvoz. Podle autora je však jízda na pozemních komunikacích v provozu na EUC poměrně riziková. Z autorových zkušeností bývají jezdci na EUC málo viditelní nebo v obci překračují nejvyšší povolenou rychlost, která je 50 km/h, případně 30 km/h v místech, kde je to stanoveno dopravním značením. K rozvozu prostředek používají zejména kurýři externího rozvozu.

Tab. 1 Vybrané parametry EUC Inmotion V12 High-Speed

Parametr	Hodnota parametru
Maximální rychlost	70 km/h
Výkon elektromotoru	2 500 W
Dojezd	70-100 km
Nosnost	120 kg

Zdroj: (2)



Zdroj: (3)

Obr. 1 Kurýr na EUC se speciálním batohem s termoizolační vrstvou

Motocykl

Motocykl se používá spíše ve městech a jejich okolí. K rozvozu může kurýr používat speciální batoh na objednávky nebo tašku na objednávky, pro kterou má na motocyklu

příhrádku. Nejpoužívanější jsou pro rozvoz motocykly s malým zdvihovým obsahem motoru (do 300 cm³), skútry a mopedy. Jako výhodu autor vnímá velikost, rychlost a manévrovatelnost vozidla. Pokud kurýr přijede ke koloně vozidel, může ji předjet, aniž by někoho ohrozil. Také díky velikosti může kurýr při předávání objednávky odstavit motocykl snadněji (zejména na ulici s jednosměrným provozem a v úzkých ulicích). Motocykl může být vybavený kabelem k elektrickému vyhřívání vyhřívané tašky.

Osobní automobil

Osobní automobil je nejpoužívanější dopravní prostředek pro rozvoz jídla. Dává kurýrovi největší komfort a pohodlí. Oproti ostatním dopravním prostředkům má automobil největší přepravní kapacitu a umožňuje udržovat teplá jídla teplejší a čerstvější (díky klimatizovanému prostředí ve vozidle nebo díky možnosti připojení vyhřívané tašky s objednávkou ke kabelu na elektrické vyhřívání).

Nejvhodnější pro rozvoz jsou malé benzinové městské automobily. Příklady těchto automobilů jsou Škoda CityGo, Volkswagen EcoUp nebo Fiat Panda. Jelikož kurýr může denně s vozidlem ujet vzdálenost až 200 km, je nutné vybrat vhodnou motorizaci. Nejčastější volbou jsou benzinové motory s nízkým objemem (mezi 900-1 200 cm³). Tyto motory často provozovatelé automobilu přestavují na kombinaci pohonu benzínu a LPG. Tím sníží náklady spojené s pohonnými hmotami. Z autorových zkušeností sebou tato přestavba nese nevýhodu v nižší spolehlivosti správné funkce motorových částí, zejména zapalovacích svíček, vstřikovačů a reduktoru s regulátorem tlaku. Příčina problému způsobující nesprávný chod motoru bývá spojena se stylem jízdy kurýrů. Jelikož pohon benzínu v kombinaci s LPG má pro řidiče pocitově nižší výkon, mají kurýři tendenci motor více vytáčet (3 500 ot/min a více), pro získání více výkonu. V dlouhodobém hledisku však tento styl jízdy snižuje životnost částí motoru. Proto by měl provozovatel automobilu klást důraz na šetrnou a ekonomickou jízdu kurýra.

Při analýze používaných dopravních prostředků autor nezjistil žádné zásadní nedostatky a nebude nic navrhopvat.

1.1.3. Rozdělení rozvozu dle účelu

Službu rozvozu jídla lze také rozdělit podle jeho účelu. Při analýze autor zjistil dva účely, které provozovatelé rozvozu mají. Účely mohou být komerční nebo neziskové.

Komerční účel

Komerční účel je častějším účelem provozu rozvozu. Provozovatel rozvozu činnost provádí za účelem zisku. Jedná se tedy o rozvoz jídel z restaurací zákazníkům, na jejich poptávku, která je převážně nepravidelná.

Neziskový účel

Neziskový účel nebo také veřejná či sociální služba zajišťující rozvoz jídla je služba, kterou dobrovolníci nebo neziskové organizace zajišťují rozvoz jídla (například pro seniory). Provozovatel rozvozu většinou spolupracuje s obcí nebo neziskovou organizací. Jedná se o pravidelný rozvoz jídla strážníkům.

1.2. Faktory potřebné pro zahájení vlastního rozvozu jídla

V této části autor analyzuje faktory, které jsou nutné pro zahájení služby rozvozu jídla. Při analýze autor uvažoval, že je v roli vlastníka restaurace, který je zároveň provozovatel, a chce provoz této služby zahájit.

Prvním krokem je průzkum poptávky po rozvozu jídla v okolí restaurace a následně vytvoření rozvozové oblasti. Tím si vlastník stanoví hranice rozvozové zóny, případně si nachystá cenová pásma za rozvoz. S volbou rozvozové oblasti souvisí výběr dopravních prostředků, které budou rozvoz zajišťovat. Těmito kroky si vlastník předběžně ujasní, jakým způsobem se bude provádět samostatný rozvoz. Další fází počáteční rozvahy by měla být volba technologie příjmu a zpracování objednávek. V poslední fázi by měl vlastník určit potřebné pracovní pozice a počet potřebných zaměstnanců. Tímto rámcově zjistí požadavky a může se soustředit na plánování konkrétních faktorů a na jejich realizaci.

1.2.1. Potřebné vybavení a prostory

V této části autor analyzuje prostředky a prostory nutné k provozu služby rozvozu jídla. Mezi tyto faktory autor zařadil:

- dopravní prostředky a jejich vybavení,
- vybavení kurýra,
- odstavná plocha pro dopravní prostředky,
- prostor a vybavení pro operátora,

- vybavení související s vybranou technologií příjmu, zpracování a rozvozu objednávek,
- prostor pro předávání hotových objednávek.

Dopravní prostředky a jejich vybavení

Podle autora jsou nejdůležitější částí rozvozu dopravní prostředky. Vlastník by si měl stanovit kritéria, podle kterých bude typ dopravního prostředku vybírat. Kritéria výběru by se měla odvíjet od:

- dopravní infrastruktury rozvozové zóny,
- terénu a velikosti rozvozové zóny,
- požadované rychlosti doručení,
- kapacity dopravního prostředku,
- pořizovacích a provozních nákladů,
- dopadu na životní prostředí,
- podmínek pro kurýra spojených s výběrem dopravního prostředku.

Vymezením kritérií vlastník určí konkrétní požadavky na dopravní prostředek a tím zúží výběr jeho typu.

Příklad procesu výběru dopravního prostředku autor shrnul ve fiktivní situaci. V této situaci je restaurace vlastníka situována v blízkosti centra většího města (o velikosti například Pardubic). Vlastník je rozhodnutý, že chce provozovat vlastní rozvoz a stanovil si, že rozvozová zóna bude po celém městě (okruh přibližně 5 km od restaurace) a čas doručení je stanoven na maximálně 90 minut od objednání. Dále je známo, že je na kraji města průmyslová zóna a sídliště, kde si zákazníci často objednávají jídlo, takže vlastník požaduje kapacitu dopravního prostředku na přepravu alespoň pěti objednávek najednou. Restaurace vlastníkovu prosperuje a pořizovací cena dopravního prostředku pro něj není příliš důležitá. Je stanovený předpoklad, že restaurace bude v čase obědů a večeří přijímat 20 objednávek za hodinu.

V této situaci by autor doporučil výběr dvou osobních automobilů v kombinaci s dvěma elektrokoloběžkami. Osobní automobily by zajišťovaly rozvoz do krajních částí oblasti rozvozu a zároveň by svojí kapacitou pokrývaly poptávku ze sídliště a průmyslové zóny. Jelikož je restaurace blízko centra města, mohou objednávky v blízkosti restaurace (vzdálenost do 2 km od restaurace) zajišťovat elektrokoloběžky. Tím se sníží provozní

náklady, které by musel hradit u osobního automobilu (pohonné hmoty, údržba a servis, pojištění odpovědnosti z provozu vozidla apod.). Na druhou stranu musí vlastník zajistit místo na dobíjení elektrokoloběžek a sníží kapacitu rozvezených objednávek v jednom obratu.

Proces výběru typu dopravního prostředku je podle autora nejzásadnější část realizace rozvozu jídla. Jeho nevhodná volba může pro restauraci znamenat nedostačující kapacitu nebo může být rozvoz ztrátový, kvůli vysokým provozním nákladům vozidla. Dále může nevhodná volba ovlivnit celkovou spokojenost zákazníků s rozvozem a tím snížit šance na opakované objednání.

V případě, že vlastník zvolí osobní automobil, měl by jej opatřit drobným vybavením, kterým se zkvalitňuje nebo zjednodušuje rozvoz. Pro teplá jídla by měl vlastník do vozidla přidat kabel na vyhřívání vyhřívané tašky. K vyhřívání je potřeba kabel zapojit do 12 V zásuvky, která je ve vozidle. Pokud ji vozidlo nemá, lze kabel připojit na vhodné místo elektrického vedení ve vozidle. Dále je pro kurýra pohodlné používat navigaci v mobilním telefonu. Proto by vozidlo mělo být vybaveno držákem na telefon. Podle autora není nutné kupovat drahé držáky. Z autorových zkušeností je vozidlo vybavené klimatizací pro kurýra velmi pohodlné a zlepšuje to jeho výkonnost.

Vybavení kurýra

Dalším pilířem při zahájení rozvozu jídla je výbava pro kurýra. Základní výbavou by měly být tašky na objednávky, mobilní telefon, kterým kurýr komunikuje se zákazníkem i operátorem a vybavení pro výběr hotovostních, případně bezhotovostních plateb. Doporučené vybavení pro kurýra autor zmiňuje v kapitole 2.3.2.

Volba tašek pro objednávky by se měla odvíjet od vlastností a charakteru nabízeného sortimentu. Pro teplá jídla se používají vyhřívané tašky nebo tašky s termoizolační vrstvou. Dále lze používat tašky určené pro konkrétní typ jídla (viz obr. 2). Pro nápoje a dezerty lze použít menší nápojové tašky. Používání pouze papírových tašek k přepravě objednávek autor nedoporučuje, protože tyto tašky mají malou pevnost a hrozí jejich převrácení a znehodnocení objednávky. Papírové tašky také mají špatné termoizolační vlastnosti a tím se během přepravy snižuje čerstvost jídla. Pokud restaurace plánuje provozovat vlastní rozvoz, autor doporučuje, aby byly tašky mezi kurýry sdílené. Tím lze dosáhnout efektivnějšího přebírání hotových objednávek kurýrem od kuchyně. O sdílené i nesdílené tašky je třeba pečovat. Je potřeba tyto tašky zevnitř mýt a udržovat v nich čistotu. Pravidelného čištění tašek je nutné provést alespoň jedenkrát týdně.



Zdroj: (4)

Obr. 2 Vybrané tašky pro konkrétní typy jídel

Za účelem zvýšené spokojenosti zákazníků a komfortu placení autor doporučuje používání platebních terminálů. Použít lze samostatné zařízení nebo lze použít alternativu, která umožňuje mít platební terminál v mobilním telefonu. Platební terminál v telefonu ale není podle autora vhodná volba, jelikož mobilní telefon neumožňuje tisk potvrzení o platbě. Potvrzení o platbě je v elektronické podobě uloženo v mobilním telefonu kurýra, a pokud jej bude zákazník vyžadovat, musí kurýrovi sdělit email nebo telefonní číslo, na které bude potvrzení o platbě posláno. Podle autora je tento proces zbytečně zdržující.

Odstavná plocha pro dopravní prostředky

Při výběru dopravních prostředků by měl vlastník také zvážit, zda bude mít vozidlo k restauraci přístup, případně zda je možné jej u restaurace bezpečně odstavit. Pokud není možné vozidlo přistavit přímo k restauraci, měl by vlastník zvážit použití jiného dopravního prostředku, případně vymežit odstavná či parkovací místa, která jsou k restauraci nejbližší. Jestliže jsou u restaurace parkovací místa, ale často na nich parkují jiná vozidla, má vlastník možnost zřídit vyhrazené stání. Podmínky pro vyhrazená stání lze zjistit na internetových stránkách obecního úřadu obce nebo přímo na obecním úřadě obce. Vyhrazené stání však bude představovat náklady na jeho zřízení a také za roční nájem.

Prostor a vybavení pro operátora

U vlastního rozvozu hraje významnou roli operátor rozvozu. Ten by měl být v blízkosti kuchyně. Proto by měl vlastník restaurace vymežit prostor, kde bude operátor pracovat. Vybavení se může lišit zvolenou technologií příjmu, zpracování a rozvozu objednávek. Autor však obecně doporučuje, aby měl operátor k dispozici stolní počítač s nutným vybavením (počítačová myš, klávesnice a monitor), případně notebook s připojením

k internetu. V zařízení by měl být nainstalovaný software, který umí přijímat a vytvářet objednávky, případně je zadávat kurýrům do jednotné rozvážkové aplikace. Dále by měl mít operátor tiskárnu pro tisk účtenek pro zákazníky. Další důležitou částí operátorova vybavení je mobilní telefon, kterým bude komunikovat se zákazníky a kurýry.

Vybavení související s vybranou technologií příjmu, zpracování a rozvozu objednávek

Vybavení související s vybranou technologií je převážně určené pro kuchyni a operátora. Největší požadavky má technologie používající dotykové obrazovky se softwarem, který je propojený s počítačem operátora (více o této technologii je v kapitole 2.2.2.), která vyžaduje síť obrazovek na každém pracovišti kuchyně a software, který operátorovi umožňuje kuchyni zadávat objednávky ke zpracování.

Prostor pro předávání hotových objednávek

V poslední řadě je nutné zvolit místo, kde bude kurýr přebírat hotové objednávky připravené k rozvozu. Aby kurýři nerušili zákazníky restaurace, měli by vcházet a odcházet služebním vchodem nebo vchodem pro zásobování (pokud takový restaurace má). Místo předání by mělo být blízko tohoto vchodu, aby došlo minimalizaci střetů mezi pracovníky kuchyně a kurýry.

Při analýze vybavení a prostor potřebných pro chod rozvozu autor nezjistil obecné nedostatky a nebude nic navrhopvat.

1.2.2. Potřebný personál

Aby mohl být rozvoz jídla provozován, je potřeba k tomu mít personál. V této části autor analyzuje potřebné pracovní pozice a nároky, které by měli pracovníci splňovat. Pro provoz služby rozvozu jídla je potřeba obsadit pracovní pozice kurýra, operátora a správce vozidlového parku.

Kurýr

Kurýr je nejdůležitější částí rozvozu. Zajišťuje rozvoz jídla a reprezentuje restauraci. Při analýze autor zjistil, že podmínky pro práci kurýra se mohou lišit v závislosti na konkrétní restauraci nebo společnosti provozující rozvoz jídla, ale obecně lze určit podmínky nebo doporučení, které by měl uchazeč splňovat.

Rozvozy zajišťující rozvoz motorovými vozidly požadují minimální věkovou hranici (18 let) a řídičské oprávnění pro skupinu B pro osobní automobily nebo skupinu A1 či AM, pokud je rozvoz zajišťován motocykly. Převážná většina rozvoů nepožaduje praxi a pokud ji požaduje, tak požaduje praxi 1 nebo 2 roky. Rozvozy, které nepoužívají motorová vozidla, požadují minimální věkovou hranici (v rozmezí 15-18 let). Dalšími požadavky jsou dobré prezentování společnosti, schopnost komunikace, časová flexibilita, znalost českého jazyka a základní znalost cizího jazyka (nejčastěji anglického jazyka). Některé rozvozy dále požadují platný zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství (známý jako „potravinářský průkaz“).

Podle autora by mezi požadavky měla být alespoň základní znalost místopisu oblasti, ve které bude kurýr rozvážet, nebo schopnost orientace a používání navigace. Dále autor vnímá požadavek na platný zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství za nepodstatný, jelikož povinnost jej požadovat byla ukončena 1. 7. 2023 (5). Podle autora se jedná pouze o formalitu a pro výkon povolání není tento průkaz nutný.

Jestliže uchazeč požadavky splňuje, měl by projít počátečním školením nebo kurzem. Při analýze autor zjistil, že školení nových kurýrů je nedostatečné a vede častému chybování těchto kurýrů. **Návrh doporučené struktury a obsahu školení nových kurýrů autor představí v návrhové části v kapitole 3.3.**

Dále při analýze autor zjistil, že mladší kurýři (v rozmezí od 18-25 let) pracují spíše na DPP nebo DPČ. Starší kurýři (26 let a více) jsou spíše v HPP. Věk není podle autora faktor ovlivňující typ pracovního poměru, ale mladší kurýři pracují spíše brigádně a mají to jako přivýdělek ke studiu, přičemž starší kurýři mají práci kurýra jako hlavní zdroj příjmu.

Kurýři pracující jako externí rozvoz (nejčastěji ve spolupráci se zprostředkovatelem) mají založenou živnost. Aby mohli živnost konat, musí si na živnostenském úřadě založit koncesovanou živnost na silniční motorovou dopravu nákladní provozovanou vozidly nebo jízdními soupravami o největší povolené hmotnosti nepřesahující 3,5 tuny určenými k přepravě zvířat nebo věcí. Pokud však bude kurýr rozvoz provozovat pěšky nebo na jízdním kole, bude mu stačit založit volná živnost s názvem „Potrubní a pozemní doprava (vyjma železniční a silniční motorové dopravy)“. Pro případ, že kurýr nechce živnost zakládat, ale chce pracovat pro externí rozvoz, může pracovat pro tzv. „flotilu“, která se zprostředkovatelem spolupracuje. V tomto případě bude kurýr pracovat na DPP nebo DPČ, kterou bude mít uzavřenou s provozovatelem flotily.

Výhoda práce na DPP, DPČ a HPP je absence nutnosti odvádění daně z příjmu, sociálního a zdravotního pojištění. Tyto náležitosti za pracovníka vyřizuje zaměstnavatel. Pokud ale kurýr pracuje jako živnostník, musí tyto náležitosti řešit sám. Na druhou stranu kurýři živnostníci oproti zaměstnaným kurýřům získávají větší podíl za vykonanou práci.

Operátor

Operátor je neméně důležitou pozicí v rozvozu. Hierarchicky by měl být operátor nadřazeným kurýra. Jeho činnost by u restaurace s vlastním rozvozem měla obnášet:

- příjem nových objednávek pro rozvoz,
- plánování a sestavování rozvozu,
- zadávání objednávek ke zpracování do kuchyně,
- přiřazování objednávek kurýrovi,
- rozhodovat o postupech při mimořádných situacích,
- komunikace se zákazníky a kurýry a případně i pracovníky kuchyně.

Z analýzy vyplývá, že nejčastější požadavky na operátora jsou schopnost organizace práce, komunikativnost, pokročilé ovládání počítače a vybraných softwarů (nejčastěji Microsoft Excel) a schopnost práce pod stresem. Méně častým požadavkem je znalost anglického jazyka. Podle autora je alespoň základní znalost anglického jazyka důležitá.

Důležitost operátora podle autora závisí na vytížení rozvozu. Pokud je rozvoz jídla pouze doplňující činností restaurace a má velmi nízké vytížení (1 objednávka za hodinu), operátor není nutný. Jeho činnost v tomto případě může zastoupit například samostatný kurýr.

Při analýze požadavků ani pracovní náplně operátora autor nezjistil nedostatky a nebude nic navrhopvat.

Správce vozidlového parku

Správce vozidlového parku u vlastního rozvozu je osoba zajišťující evidenci dat o vozidlech (nájezd kilometrů, intervaly výměny provozních kapalin apod.), jejich údržbu, servis a opravy. Z analýzy vyplývá, že nejčastěji pracovní pozici obsazuje osoba, která vykonává primárně jinou pracovní pozici. Nejčastěji se jedná o vlastníka restaurace, dále o operátora a v poslední řadě o kurýra.

Při analýze pracovní pozice autor nezjistil nedostatky nutné k racionalizaci a nebude nic navrhopvat.

2. ANALÝZA TECHNOLOGICKÉHO POSTUPU A PRÁCE ŘIDIČE PŘI ROZVOZU JÍDLA

Restaurace a podniky se v době rozvoje rozvozu uchylují k různým technologickým řešením, aby zefektivnily své služby rozvozu jídla. Tato technologická opatření lze rozdělit do tří hlavních částí, přičemž každá z nich hraje důležitou roli v procesu od přijetí objednávky až po úspěšné doručení jídla k zákazníkovi nebo na místo určení. První částí technologického procesu je způsob, jakým restaurace nebo podniky přijímají objednávky. Druhou částí je zpracování objednávky. Třetí a poslední částí je předání objednávky kurýrovi a samostatný rozvoz.

2.1. Způsoby příjmu objednávek

Faktorem pro volbu restaurace může pro zákazníka být způsob objednání jídla. Každý zákazník může mít při výběru podniku určité preference spojené se způsobem objednání jídla. Podle preferencí může zákazníkův výběr ovlivnit například způsob objednání jídla, jednoduchost procesu objednání nebo možnosti jednotlivých způsobů. Proto je způsob objednání zásadní faktor k získání zákazníků a případně k jejich udržení.

Pro rozvoz je kromě obsahu objednávky důležité získat informace potřebné pro rozvoz. Restaurace nebo rozvozce může požadovat různé informace, ale obecně jsou pro rozvoz důležité tyto informace:

- jméno a příjmení,
- adresa doručení,
- město/obec,
- telefonní číslo, které bude kurýr při rozvozu kontaktovat.

Jméno a příjmení jsou užitečné, pokud zákazník nereaguje na příchozí hovory od kurýra. Výhodné je to v tom, že pokud tato situace nastane, může kurýr díky alespoň příjmení zkusit zazvonit na zvonek domu a zákazníka informovat o doručení objednávku předat. Adresa je důležitá už z podstaty rozvozu. Pro zvýšení efektivity a rychlosti rozvozu by adresa měla být co nejpresnější. Jestliže zákazník zadá pouze název ulice bez čísla popisného nebo orientačního, může nastat zdržení, jelikož kurýr neví, ke kterému domu má přijet. Musí tedy vozidlo odstavit na bezpečném místě a zákazníka kontaktovat pro přesné informace, případně se domluvit na konkrétním místě předání. Telefonní číslo je po adrese druhou nejdůležitější

informací. Telefonní číslo se používá ke kontaktování zákazníka kurýrem o doručení objednávky, případně o informování o případném zpoždění. Dodatečnou informací pro rozvoz může být zvolený způsob platby. Některé rozvozy nemají platební terminál stále u řidiče, proto může být tato informace důležitá

Restaurace by při výběru způsobů objednávání jídla pro rozvoz měla zvážit faktory, které mohou ovlivnit popularitu nebo vytíženost rozvozu jídla. Zásadním faktorem je potenciál rozvozu a kategorie potenciálních zákazníků. Jestliže je rozvoz zaměřen na starší nebo technologicky méně zdatné zákazníky, vhodnější způsob pro objednávání jídla je telefonická objednávka. Jestliže je rozvoz zaměřen na technologicky zdatnější zákazníky s možností připojení k internetu, je vhodnější použití internetových stránek nebo mobilní aplikace. Další alternativou objednání jídla přes internet je pomocí sociálních sítí, jako jsou například Facebook nebo sociální síť X. Pro schopnost největšího možného dosahu k potenciálním zákazníkům by měla restaurace nabízet více variant, jak si jídlo objednat.

Dalším faktorem je rentabilita jednotlivých způsobů. Například pokud se jedná o malou restauraci, u které rozvoz dlouhodobě není příliš vytížen a není od restaurace požadavek rozvoz rozrůstat, není nutné nabízet všechny možné způsoby objednávání. Pro tuto situaci je podle autora vhodný pouze způsob telefonického objednávání, kdy provozní náklady tvoří pouze náklady na provoz mobilního zařízení (dobíjení telefonu a SIM karty). Důvodem je, že každý způsob vyžaduje specifické provozní náklady (např. pronájem serveru, případně jeho údržba, koupě a nainstalování softwaru apod.). Naopak pokud restaurace má potenciál na uchycení se na trhu s rozvozem a má dostatečné kapacity (finanční, personální, ...), měla by zvážit používání vícero způsobů objednání.

2.1.1. Telefonická objednávka jídla

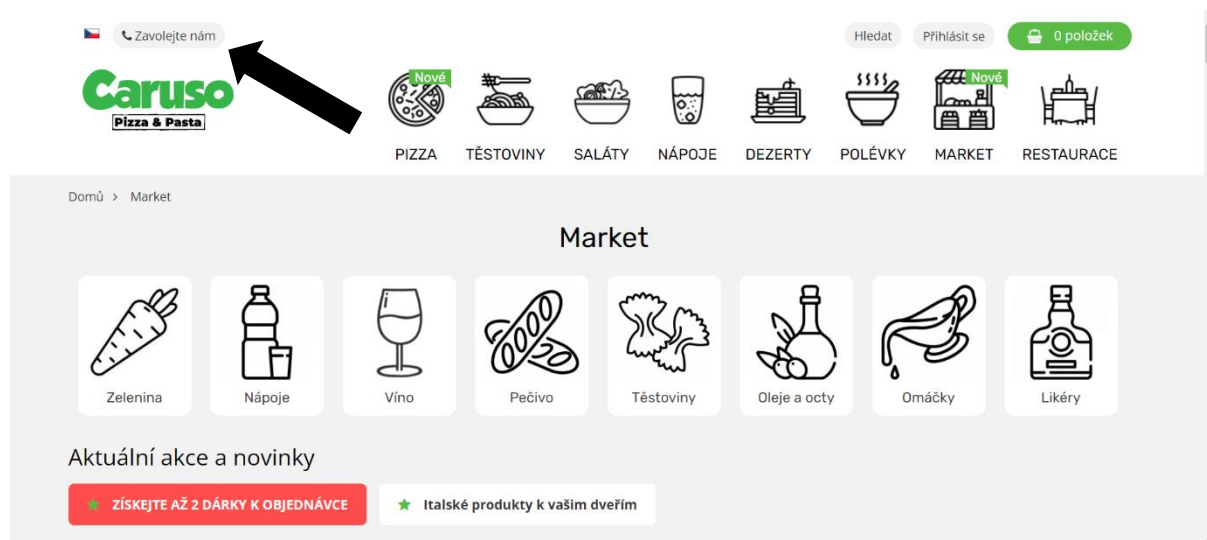
Jedním ze způsobů objednání jídla je telefonická objednávka. V tomto případě zákazník volá přímo do restaurace. Objednávky přijímá pověřený zaměstnanec restaurace případně operátor rozvozu, který objednávku zadá přímo do kuchyně na přípravu nebo ji zadá do systému, pokud jej restaurace má.

Výhodou pro restauraci je kontakt se zákazníkem. Zaměstnanec nebo operátor restaurace může zákazníkovi sdělit aktuální informace o nabízeném sortimentu a akcích. V tomto případě je to výhodné, protože například stálý zákazník, který si objednává pravidelně stejné jídlo, si nemusí všimnout akčních nabídek nebo nových produktů, které

restaurace nabízí. Konkrétní příklad je situace, kdy si stálý zákazník pravidelně objednáva samostatné jídlo bez nápoje. Restaurace však rozšířila sortiment o nové druhy nápojů, které restaurace prezentuje pouze na svých internetových stránkách nebo sociálních sítích. Tyto nápoje mohou být pro tohoto zákazníka zajímavé, ale jelikož zákazník objednáva stejnou objednávku, internetové stránky restaurace nenavštívuje a sociální síť restaurace nesleduje. Před ukončením objednávky může zaměstnanec nebo operátor zákazníkovi produkt nabídnout a tím zvýšit šanci na uchycení nového produktu. Další výhodou může být možnost úpravy objednávky dle potřeb zákazníka, pokud internetové stránky tuto funkci nenabízí.

Mezi nevýhodami tohoto způsobu objednání je z pohledu restaurace omezenost přijímat pouze jednu objednávku v jeden moment. Oproti možnosti příjmu vícero objednávek naráz, kterou nabízejí internetové stránky je telefonická objednávka omezena na jednoho zákazníka v jeden okamžik. Tato nevýhoda se nejvíce projeví v čase obědů a večerů, kdy zákazníci nejvíce objednávají. Nevýhodou také může být jazyková bariéra, jestliže je zákazník cizinec.

Někteří zákazníci preferují tento způsob objednání před jinými, a proto pro pohodlí těchto zákazníků by mělo být telefonní číslo do restaurace jednoduše dohledatelné. Nejčastější způsob dohledání je přes internet. Telefonní číslo určené pro příjem objednávek bývá uvedeno na úvodní stránce restaurace (viz obr. 3). Další možný způsob dohledání telefonního čísla do restaurace je přes reklamní letáčky nebo reklamní bannery rozmístěné v oblasti rozvozu.



Zdroj: (6), úprava autor

Obr. 3 Internetové stránky restaurace s vyznačením telefonního čísla pro objednání

2.1.2. *Objednání jídla přes internetové stránky*

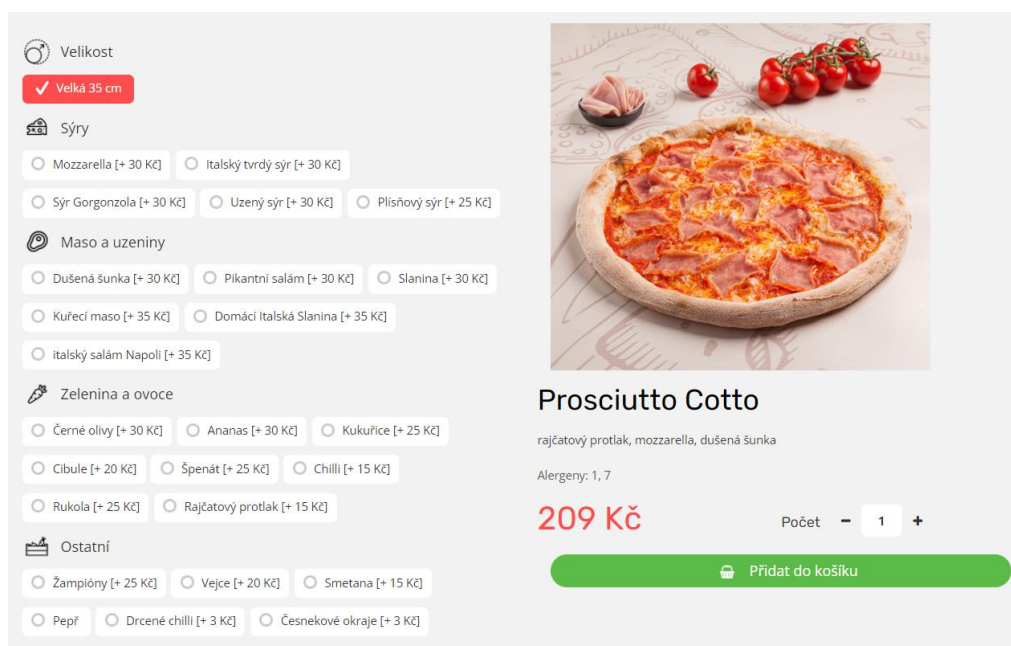
Druhým způsobem je objednání jídla přes internetové stránky restaurace nebo zprostředkovatele. Tento způsob napomáhá k automatizaci procesu, jelikož není nutný přímý kontakt mezi zaměstnancem restaurace nebo zprostředkovatelem a zákazníkem.

Princip objednání přes internetové stránky je, že zákazník si na internetových stránkách vybere z nabídky jídel a jiného sortimentů. Vybrané položky si může libovolně upravit (pokud to internetové stránky nabízejí nebo umožňují) a vložit je do košíku. Až má všechny požadované položky v košíku, pokračuje do další části objednání. Touto částí je shrnutí objednávky pro případnou kontrolu zákazníkem, zda si vybral požadované položky. Po kontrole se zákazník přesouvá k vyplnění údajů potřebných pro rozvoz (jméno, příjmení, telefonní číslo, adresa doručení, případně způsob platby nebo email). Po vyplnění těchto údajů zákazník objednávku potvrdí a odešle. Většina restaurací po obdržení objednávky zákazníka informuje o její přijetí. Potvrzení o přijetí objednávky se zobrazí buď přímo na stránce, nebo je zákazníkovi poslán email nebo SMS, pokud do objednávky zadával svůj email nebo telefonní číslo.

Jestliže si chce zákazník objednat jídlo, potřebuje elektronické zařízení s přístupem k internetu (např. mobilní telefon, počítač, tablet atd.). Pokud má restaurace vlastní rozvoz, většinou má i vlastní internetové stránky, na kterých lze objednat jídlo. V tomto případě zákazník jídlo objednává na internetových stránkách, které jsou přímo spojené s rozvázkovým systémem, a když zákazník potvrdí objednávku, obsah objednávky se zařadí buď rovnou do přípravy, případně do fronty příchozích objednávek. Záleží na restauraci, jaký systém zpracování objednávek používá. Tento systém může záviset na velikosti restaurace nebo její vytíženosti.

V případě, že restaurace nemá vlastní rozvoz, objednává zákazník na stránkách zprostředkovatele (např. internetové stránky WOLT.cz apod.). Restaurace je přihlášená do systému zprostředkovatele skrz internetové stránky nebo aplikaci v roli restaurace. Když zákazník u vybrané restaurace potvrdí objednávku, zprostředkovatel automaticky pošle zprávu restauraci, která musí manuálně potvrdit zaznamenání a přijetí objednávky. K potvrzení objednávky restaurací je třeba zakliknout potvrzení ve vyskakovacím okně na zařízení, které je připojeno na stránky zprostředkovatele. Restaurace takto snižuje provozní náklady vynaložené na provoz serveru a softwaru. Nevýhodou je závislost na funkci serveru a softwaru zprostředkovatele, ale tento jev se dá vyřešit používáním vícero zprostředkovatelů.

Z pohledu zákazníka může být výhoda v neomezeném čase na proces od začátku tvorby objednávky až po její závěrečné potvrzení. Většina internetových stránek nabízí konfigurátor, na kterém si zákazník může jídlo upravit dle svých potřeb (viz obr. 4). Tímto způsobem se v porovnání s telefonickým objednáním minimalizuje šance na pochybení personálu při zadávání objednávky do systému a tím tedy následnou nespokojenost zákazníka s rozvozem.



Zdroj: (7)

Obr. 4 Internetové stránky s možností úpravy jídla

Nevýhodou při objednávání jídla přes internet, je z pohledu restaurace možné zneužití ze strany zákazníků. Jestliže zákazník vytvoří objednávku a při doručení není možné jej kontaktovat nebo mu objednávku doručit, vznikají tím restauraci nadbytečné náklady a jídlo se následně vyhazuje. Může se jednat o shodu náhod, kdy zákazník nebyl k dispozici, ale také se může jednat o sabotáž nebo o objednávku vytvořenou robotem. Nevýhodou je, že nelze s jistotou určit zdroj odkud nebo od koho objednávky přicházejí, a tedy tím konkrétního pachatele zablokovat. Naopak pokud si zákazník objedná telefonicky, má restaurace alespoň telefonní číslo, na které se lze dovolat a případně toto telefonní číslo zablokovat.

Další nevýhodou může být závislost na internetovém připojení. Jak pro zákazníky, tak i pro restaurace mohou výpadky internetu zdržovat nebo znemožňovat rozvoz jídla. Tento jev je nevýhodou hlavně v oblastech, kde je internet nestabilní a často ztrácí spojení. V těchto oblastech může být tento způsob objednávání ne příliš efektivní.

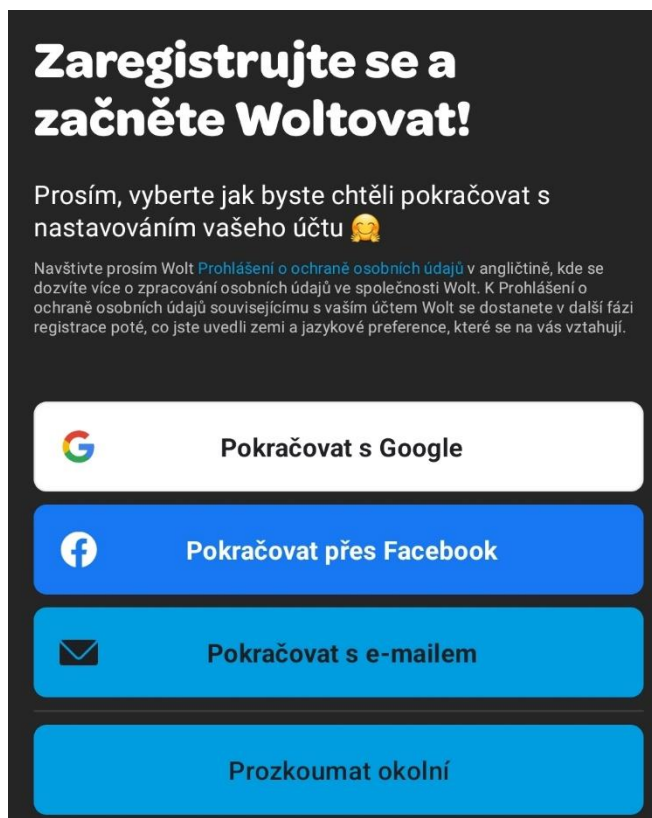
Pokud restaurace zvolí způsob objednávání přes vlastní internetové stránky, je důležitým aspektem design a struktura těchto internetových stránek. Je důležité, aby internetové stránky byly dobře ovladatelné a přehledné. Pro účel zvýšení šancí na objednání jídla, by restaurace měla internetové stránky strukturovat tak, aby byly produkty rozčleněné (např. těstoviny, pizzy, česká kuchyně, asijská kuchyně, nápoje, dezerty apod.), ale zároveň aby při otevření úvodní stránky byly vybrané produkty, akční nabídky nebo reklamní poutače (např. na pobočky restaurace, výhodná menu, rychlost nebo cena rozvozu apod.).

V případě zprostředkovatele jsou internetové stránky strukturované tak, aby zákazník při otevření úvodní stránky viděl aktuální nabídku restaurací, pro které zprostředkování objednávky, případně i rozvoz provozuje. Většina takovýchto internetových stránek nejprve vyžaduje adresu doručení, než nabídku restaurací zobrazí. Důvod je, aby nabízené restaurace byly v rámci rozvozové vzdálenosti a případně rovnou stanovení ceny za dopravu. Zobrazené restaurace a stravovací zařízení bývají na těchto internetových stránkách rozčleněny do kategorií podle nabízeného sortimentu. Díky tomu si zákazník může vyfiltrovat takové restaurace, které nabízejí produkty, které požaduje.

Při analýze restaurací a jejich internetových stránek autor nenašel žádné zásadní nedostatky a nebude nic navrhopvat.

2.1.3. Objednání jídla pomocí mobilní aplikace

Třetím způsobem objednávání jídla je přes mobilní aplikaci. Tento způsob se používá převážně u zprostředkovatelů nebo u externího rozvozu. Objednávání přes aplikaci ve většině případů nabízí stejné nebo téměř stejné možnosti jako při objednávání přes internetové stránky. Pro používání aplikace musí mít zákazník registrovaný účet, který si v aplikaci vytvoří. Například registrace v aplikaci společnosti Wolt Česko s.r.o. zabere maximálně 5 minut. K registrování může uživatel použít více způsobů přihlášení, jak je znázorněno na obr. 5. Po vytvoření účtu může zákazník objednávat jídlo, prohlédnout historii objednávek nebo mít uložené platební metody.



Zdroj: (8), úprava autor

Obr. 5 Možnosti registrace v aplikaci WOLT

Pokud mobilní aplikaci provozuje restaurace pro vlastní rozvoz, bývá tato aplikace určená spíše pro pravidelné zákazníky. Jejím účelem je těmto zákazníkům zjednodušit objednávání jídla tím, že díky historii objednávek může aplikace nabízet stejná nebo podobná jídla a produkty, které si zákazník v minulosti objednal. Také zákazník nemusí vyplňovat doručovací adresu a kontaktní údaje. Aplikace také může nabízet možnost odhadu času doručení na základě dob doručení minulých objednávek. Aplikace pro vlastní rozvoz nejsou příliš rozšířené, kvůli poměrně vysokým nákladům na provoz (např. pronájem nebo provoz serveru, údržba a aktualizace aplikace nebo služba zprostředkování vývoje a údržby aplikace). Náklady na provoz aplikace jsou přibližně 550 - 1 000 Kč měsíčně (9). Tím, že aplikace nabízí téměř stejné možnosti jako internetové stránky, pro menší restaurace nebo rozvozy, není tento způsob objednávání příliš přínosný.

Autor používání mobilní aplikace pro restaurace provozující vlastní rozvoz doporučuje v případech, že rozvoz je hojně využíván (alespoň 100 objednávek denně) a restaurace má své stálé zákazníky, kteří rozvoz jídla opakovaně a často objednávají. **Autor nebude nic navrhopat.**

2.1.4. Alternativní způsoby objednání jídla

Mezi alternativní způsoby objednávání autor zařadil způsoby takové, které zákazníci využívají zřídka, při speciálních příležitostech (například výpadek serveru internetových stránek, když není možnost objednat přes elektronická zařízení apod.) nebo pro konkrétní druh rozvozu (například rozvoz jídla pro seniory).

Pro některé potencionální zákazníky se může zdát, že objednávání jídla je pohodlné a provozované výhradně pro uživatele mobilních telefonů a internetu. Nicméně stále existuje poptávka po klasických formách objednávání, jako je papírová nebo osobní (ústní) objednávka. Pro některé zákazníky může být právě tato metoda atraktivní z důvodu snížení potřeby užívání digitálních technologií a obav o ochranu osobních údajů. Služby rozvozu jídla, které nabízejí alternativu papírové nebo osobní (ústní) objednávky, přinášejí zákazníkům možnost zůstat v souladu se svými preferencemi a zvyky. Pro restaurace to znamená rozšíření svého zákaznického spektra a adaptaci na různé potřeby, preference nebo omezení zákazníků (například pohybové nebo technologické).

Pokud zákazník nemá možnost si objednat přes telefon nebo internet, má možnost s restaurací osobně naplánovat objednávky, případně poslat (například přes kurýra restaurace) objednávku „na papíře“. Restaurace může mít také svůj vlastní formulář, ve kterém jsou nabízeny veškeré produkty a jídla, které na rozvoz nabízí nebo jídelníček na celý týden. Zákazník poté vybere (například zaškrtnutím) které produkty chce dovést a případně v jaké dny a formulář poté donese do restaurace nebo předá kurýrovi restaurace. Příklad části formuláře s nabídkou je uveden v příloze A. Z autorových zkušeností z pizzerie si tímto způsobem zákazníci neobjednávají. Analýza ukázala, že objednávací formuláře používají zejména kuchyně zajišťující pravidelný rozvoz jídla seniorům a zákazníkům se sníženou mobilitou. Dále z provedené analýzy autor zjistil, že jsou formuláře podle něj složité. **Autor v návrhové části navrhne doporučenou strukturu objednávacího formuláře.**

Jedním z dalších těchto způsobů je objednání jídla použitím emailu. Zákazník pošle buď vyplněný objednávkový formulář, nebo napíše objednávku ve zprávě. Tento způsob je vhodný při předběžném objednávání velké objednávky, na kterou se musí restaurace připravit nebo pokud se jedná o rozvoz nebo speciální veřejnou službu pro osoby s omezenou mobilitou.

Mezi alternativní způsoby objednání lze také zařadit objednání přes sociální sítě, jako jsou například Facebook, X (dříve známou jako Twitter) případně Instagram či TikTok.

Objednávku zákazník pošle přes soukromou zprávu na veřejný profil restaurace. Tento způsob lze použít například při výpadku internetových stránek.

2.2. Zpracování objednávky

V této části autor popíše a zanalyzuje možnosti technologického postupu zpracování objednávky. Zpracování objednávky je proces od momentu přijetí objednávky od zákazníka, přes zadání objednávky k přípravě, její zpracování, zabalení hotového jídla, kompletace objednávky až k připravení na předání kurýrovi k rozvozu.

Důležitou roli ve zpracování objednávky má operátor rozvozu. Restaurace s vlastním rozvozem mají vlastního operátora, který se stará o přijímání objednávek, zadávání objednávek ke zpracování a plánování rozvozu. Restaurace s externím rozvozem mohou mít vlastního operátora, který dělá to stejné, co operátor pro vlastní rozvoz nebo může mít externího operátora zajišťujícího pouze rozvoz. Ten se o zadávání objednávek ke zpracování nestará. Podle autora je vhodnější, aby restaurace plánující zavést rozvoz najmutím externího rozvozu dala operátorovi možnost zadávat objednávky ke zpracování. Tím dává možnost zefektivnit službu rozvozu a snížit zatížení pracovníků restaurace, kteří by se starali o příjem objednávek. Na druhou stranu, pokud je v kuchyni restaurace málo místa, může být problém s umístěním pracoviště operátora. Restaurace, co si najímají zprostředkovatele rozvozu, mají pouze externího operátora na rozvoz, který není součástí restaurace nebo kuchyně.

Prvním krokem zpracování objednávky je její přijetí. Objednávku přijímá operátor, pověřený pracovník restaurace nebo automatizovaný systém. Při přijímání objednávky ke zpracování musí pracovníci nebo systém ověřit podmínky rozvozu. Tyto podmínky bývají:

- kompletní kontaktní údaje (jméno, telefonní číslo a adresa zákazníka),
- adresa je v rozvozové zóně restaurace,
- objednávka splňuje minimální cenu (pokud ji má restaurace stanovenou),
- objednávka obsahuje nutný sortiment (pokud to má restaurace stanovené),
- kontrola případných poznámek zákazníka (úprava jídla, instrukce k doručení apod.).

Při kontrole uvedených podmínek občas dochází k situaci, že kontaktní údaje jsou nepřesné nebo nekompletní. Pokud automatizovaný systém uvedené údaje nevyhodnotí chybně nebo nesrovnalosti operátor přehledne, může se stát, že kurýr nebude schopný objednávku doručit. Nejčastější problémy a komplikace autor rozebírá v kapitole 2.3.3. **Autor**

nebude k prevenci vzniku těchto situací nic navrhopat, protože se jedná o individuální schopnost a pozornost operátora nebo nastavení systému a řešení případných nejasností je součástí operátorovy pracovní činnosti.

2.2.1. Plánování rozvozu

Plánování rozvozu je zásadní činnost ovlivňující efektivitu, rychlost a ekonomickou stránku rozvozu. O plánování rozvozu se stará operátor rozvozu. Úkol operátora je kurýrovi naplánovat posloupnost a množství objednávek tak, aby kurýr dovezl objednávky včas, v dobré kvalitě (například teplé nebo čerstvé) a případně aby se vrátil do restaurace za co nejkratší dobu.

U vlastních rozvozů by měl být správný postup operátora při plánování rozvozu založený na předvídání a správném momentu zadání činnosti. Předvídat by operátor měl dobu přípravy jídla nebo zhotovení objednávky, dopravní situaci (dopravní špičku nebo dopravní sedlo, pracovní dny nebo víkendy apod.), očekávané množství příchozích objednávek nebo doba obratu kurýra. Na základě těchto faktorů by měl operátor zadávat objednávky k přípravě ve správný moment tak, aby byly doručeny co nejdříve, ale také co nejefektivněji.

Operátor může při plánování volit mezi dvěma strategiemi. První strategií je upřednostnění rychlosti doručení. Tato strategie je vhodná pro případ, že má operátor k dispozici více volných řidičů nebo jsou volní řidiči v blízkosti. V případě, že operátor tuto strategii zvolí, znamená to, že při příchodu objednávky ji krátce odloží nebo ji ihned zadá do kuchyně ke zpracování. Při odložení objednávky operátor krátce (například maximálně 5 minut) čeká, jestli si neobjedná zákazník z podobného směru, kam bude plánovat rozvoz. Pokud další objednávka nepřijde, operátor zadá odloženou objednávku ke zpracování do kuchyně.

Druhá strategie je spíše zaměřená na efektivitu rozvozu a větší vytížení kurýra a tím tedy minimalizování počtu jeho obrátů. Použití této metody je vhodné při větší kumulaci objednávek (například nová objednávka každou minutu) nebo v případě nedostatku volných řidičů. Strategie se zakládá na odkládání příchozích objednávek. Operátor nové objednávky rozřazuje do různých směrů a tím tvoří skupiny objednávek, které bude kurýr rozvázet. Odložené objednávky by neměly být odložené příliš dlouho, aby nevznikalo zpoždění. Ideální je stanovit si dobu, jak dlouho operátor nechá objednávku odloženou (například 20 minut). Během stanoveného času operátor přiřazuje objednávky ve stejném nebo podobném směru.

Po uplynutí stanoveného času operátor objednávku nebo skupinu objednávek zadává ke zpracování do kuchyně.

U zprostředkovatelů rozvozu a externích rozvozců, kteří nemají vliv na přijímání objednávek, se používá strategie přiřazení nejbližšího dostupného kurýra, který objednávku rozveze. Operátor skrz aplikaci na počítači vidí aktuální polohy kurýrů a polohy restaurací a díky tomu může přiřadit správného kurýra.

Při analýze autor zjistil nedostatek v odhadování načasování a volbě strategie operátorů u vlastního rozvozu. Špatný odhad vyplývá z nedostatku dat potřebných pro správné rozhodnutí. Důsledek špatného rozhodnutí vede k nízké efektivitě rozvozu a ke zbytečným jízdám kurýrů. Návrhu na zlepšení se autor bude věnovat v návrhové části.

2.2.2. Zadání objednávky do kuchyně

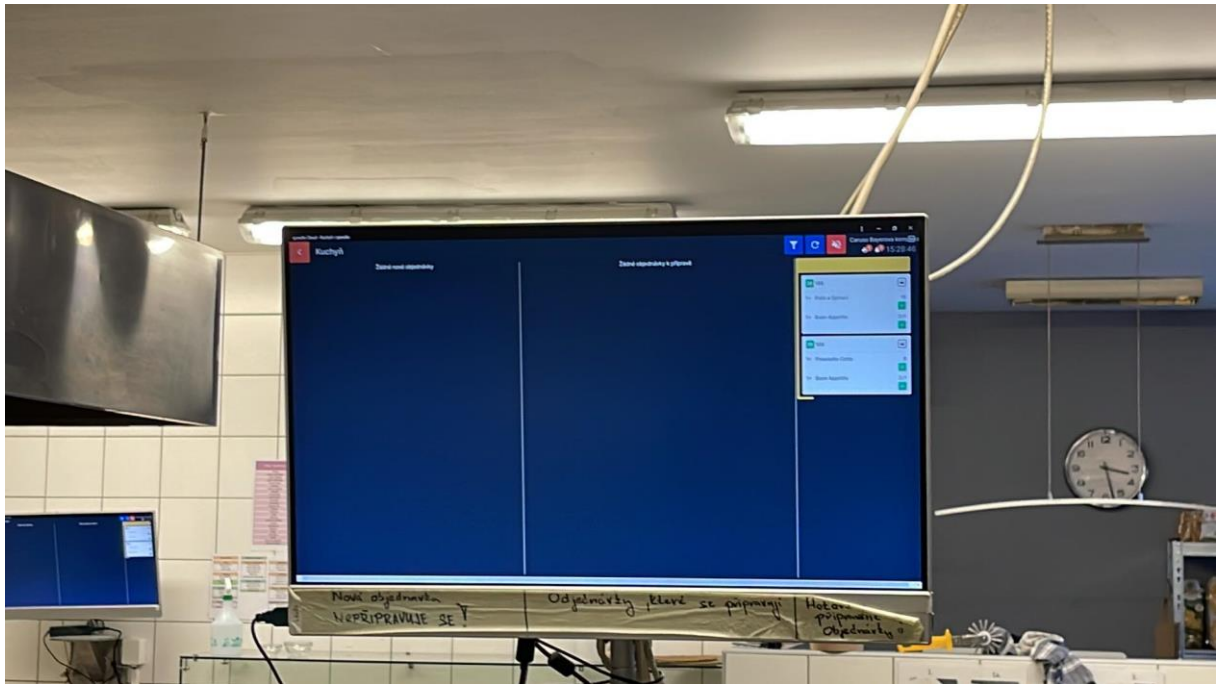
Technologie, které kuchyně s vlastním rozvozem používají ke zpracování objednávek, autor rozdělil do tří skupin. První skupinou je používání ústní domluvy mezi operátorem a kuchaři. Druhou skupinou je používání papírových štítků (například účtenka, počítačově vytvořený papírový štítek nebo ručně vypsany kus papíru). Třetí skupinou je používání speciálního softwaru a dotykových obrazovek.

Ústní domluva je jednoduchý a nejlevnější způsob zadání objednávky ke zpracování. Výhodou je přímý kontakt mezi operátorem a kuchyní. Tato výhoda se projeví například v situaci, kdy zákazník jídlo objednával hovorem přes telefon a uvedl konkrétní úpravy pokrmu. Pokud se jedná o složitější nebo obsáhlé úpravy, sdělí je operátor přímo kuchaři. Nevýhodou je, pokud v kuchyni pracuje více kuchařů a pomocníků. Pokud přijde velké množství objednávek, může v kuchyni dojít k přeslechnutí nové objednávky nebo na její zapomenutí. Tento způsob je vhodný pro rozvozy s malým vytížením, tedy rozvozy s maximálně 10-ti novými objednávkami za hodinu při nejvyšší vytíženosti.

Používání papírových štítků ke zpracování objednávek je jednoduchý i ekonomicky přijatelný systém. Štítky lze vytvářet dvěma způsoby. Levnějším způsobem je objednávku ručně vpsat na štítek. Tato metoda však může přinášet nejasnosti kvůli nečitelnosti a tím dále způsobit škody například přípravou špatného jídla nebo nedodržení úprav. Na druhou stranu, pokud restaurace nemá internetové stránky určené k objednávání, není nutné mít počítač. Objednávky tak může přijímat telefonicky nebo přes sociální sítě. Druhým způsobem je tisk

štítku. Tento způsob zkracuje dobu tvorby štítku a zvyšuje jeho čitelnost. Pokud je objednávka z internetových stránek nebo aplikace, může tisk štítku proběhnout automaticky. Pokud si zákazník objednává telefonicky, musí operátor objednávku zadat do počítače a následně ji vytisknout. Tento způsob už má určité softwarové nároky a oproti ručně vypsáním štítkům je potřebný počítač a tiskárna. Příkladem softwaru, který tuto funkci umožňuje, je placený software Speedlo (10). Systém používání papírových štítků je vhodný pro rozvozy s nižším a středním vytížením, tedy pro rozvozy s maximálně 30-ti novými objednávkami za hodinu při nejvyšší vytíženosti.

Komplexnější a ekonomicky nejnáročnější, ale zároveň nejvhodnější volbou pro vysoce vytížené rozvozy, tedy rozvozy s více než 31 novými objednávkami za hodinu při nejvyšší vytíženosti, je používání obrazovek a speciálního softwaru, jako je například placený software Speedlo. Tento systém pracuje na principu vytvoření sítě obrazovek v kuchyni, které jsou vzájemně propojené s počítačem operátora, který je v roli administrátora. Každé pracoviště v kuchyni má svoji dotykovou obrazovku, která je rozdělena do dvou až tří částí. Jedna část je pro objednávky, které jsou zadané k přípravě (tato část není nutná), další část je pro objednávky, které se připravují, a poslední část je pro objednávky, které jsou hotové a čekají na převzetí kurýrem. Na obr. 6 je vyfocená dotyková obrazovka rozdělená do tří částí. Levá část je určena pro objednávky, které jsou zadány k přípravě, a ještě se nepřipravují. Prostřední část je pro objednávky, které se připravují, a pravá část je určena pro objednávky, které jsou připravené k rozvozu. Autor při analýze nenalezl žádný freeware, který lze použít do kuchyně k zadávání objednávek.



Zdroj: foto Nathaniel Šauer

Obr. 6 Dotyková obrazovka pracoviště kuchyně

Při zadání objednávky nebo skupině objednávek operátorem do systému se položky rozřadí podle pracovišť a na obrazovkách se zobrazí úkoly. Pokud například operátor rozhodne o začátku přípravy jedné objednávky, která obsahuje pizzu, těstoviny, dezert a nápoj, zadá tento celek do systému k přípravě. V tento moment se na obrazovkách jednotlivých pracovišť zobrazí buď celá objednávka, nebo pouze položky, které se pracoviště týkají (záleží, jak je software nastavený). Tím pádem se ukáže na všech pracovištích stejná objednávka nebo se na pracovišti přípravy těstovin zobrazí pouze jaké těstoviny má pracoviště připravit a případně jaké úpravy udělat. Na pracovišti dezertů a nápojů se zobrazí jaký dezert a nápoj má pracoviště přichystat a na pracovišti přípravy pizzy se zobrazí jakou pizzu má pracoviště připravit. Jakmile má pracoviště úkol splněný, ručně na obrazovce odklikne (kliknutím na položku), že má položku připravenou k rozvozu. Jakmile jsou všechny položky objednávky připravené, přemístí se objednávka do druhé části obrazovky, čímž indikuje operátorovi nebo kurýrovi, že je objednávka připravena k rozvozu.

K softwaru jsou připojeni i kurýři přes mobilní telefon. Operátor hotové objednávky nebo skupiny objednávek přiřazuje kurýrovi. Přiřazené objednávky následně kurýr vidí v mobilním telefonu. Kurýr má možnost objednávku přijmout nebo odmítnout.

Systémy zadávání objednávek ke zpracování pro rozvoz v restauracích, které najímají externí rozvoz nebo zprostředkovatele rozvozu, mohou být podobné. Rozdíl je, že operátor

není nebo nemusí být součástí kuchyně, a tedy je na restauraci, zda objednávku přijme ke zpracování. V tomto případě operátor pouze plánuje rozvoz řidičům a zajišťuje hladký chod rozvozu. Většina restaurací a fast foodů, které si najímají zprostředkovatele rozvozu, volí metodu okamžitého zpracování objednávky při příchodu.

2.2.3. Způsoby přípravy na předání objednávky kurýrovi

Hotová jídla musí kuchyně zabalit do obalů vhodných pro přepravu (například jednorázové boxy, krabice, hliníkové misky apod.). Při přepravě kurýr používá tašky na objednávky (viz obr. 7). Pro teplá jídla se používají tašky s elektrickým vyhříváním a izolační vrstvou. Pro studená jídla a nápoje se používají izolované tašky. Některé rozvozy, zejména externí rozvozy, mývají pouze izolované tašky, které používají na teplá i studená jídla a nápoje.

V případě vlastního rozvozu jsou všechny tašky pro kurýry společné. Znamená to tedy, že kurýr nemá přidělené tašky. Technologii předávání objednávek kurýrovi na vlastních rozvozech zajišťuje speciální regál, ve kterém jsou vyskládány tašky. Regál by měl obsahovat místa pro teplá jídla a místa pro studená jídla a nápoje. Pokud má rozvoz vyhřívané tašky, regál by měl mít vyvedené kabely pro napájení těchto tašek. Regál by měl být umístěn v blízkosti kuchyně a místa určeného pro kurýry na čekání. Na obr. 7 je zobrazen regál určený pro teplá jídla.



Zdroj: foto Nathaniel Šauer

Obr. 7 Regál pro tašky na jídlo

Po zadání objednávky nebo skupiny objednávek ke zpracování pracovník kuchyně, kurýr nebo operátor přiřadí tašky k objednávkám a nachystá je. Pokud objednávka obsahuje teplá jídla, připojí pracovník vyhřívanou tašku k výhřevu.

Při dokončení jídla a jeho zabalení pracovník kuchyně, kurýr nebo operátor jídlo označí. Označit objednávku lze názvem jídla nebo jeho zkratkou, číslem objednávky nebo pořadovým číslem, pokud kurýr veze více objednávek. Vhodná je kombinace alespoň dvou druhů označení. Důvodem je zamezení výměny jídel při chystání jídla a při předávání objednávky zákazníkovi. Proto by se objednávka měla značit způsobem, kterým kuchyně správně rozdělí objednávky (například použití jména jídla) a dále způsobem, který kurýrovi ulehčí předání správné objednávky (například použití čísla pořadí objednávky). Označení slouží ke zjednodušení rozvozu.

Označené jídlo se vkládá do tašky. Při vkládání jídla do tašky je nutné brát ohled na rozložení. Některé obaly mohou být příliš měkké (například měkké papírové obaly, plastové nebo papírové misky na polévku apod.) a při přepravě by mohlo dojít k porušení celistvosti a následně jídlo vylít nebo vysypat. Proto se na určitá jídla používají tašky, které mají v půdorysu podobné nebo stejné rozměry jako obal na jídlo. Například pro pizzy se používají tašky, které mají vnitřní plochu půdorysu stejně velkou jako je plocha krabice na pizzu (viz obr. 8). Pokud pro obal není speciálně tvarovaná taška, je nutné zajistit, aby se jídlo během přepravy nevysypalo, nevytilo nebo jinak nepoškodilo. Některé izolované tašky mají vnitřní přepážky, kterými zmenší prostor tašky, ale zamezí tak pohybu jídla po tašce. Těmito přepážkami lze také oddělit teplé jídlo od studeného.



Zdroj: foto Nathaniel Šauer

Obr. 8 Vyhříváná taška s vloženými krabicemi na pizzu

Když je celá objednávka nebo skupina objednávek hotová, pokračuje kontrola objednávky kuchyní, zda je kompletní. Další postup autor uvede v kapitole 2.3.1.

Pokud restaurace nemá vlastní rozvoz, zabalené a označené jídlo odkládá na místo, které udržuje jídlo čerstvé (například vyhříváný regál nebo lednice). Objednávka bude mít unikátní označení (například číselnou kombinaci nebo přezdívku zákazníka, kterou má uvedenou v aplikaci). Kurýr externího rozvozu má vlastní tašku. Když kurýr přijde do restaurace nebo kuchyně, dojde k předání objednávky kurýrovi. K předání dojde po sdělení unikátního označení objednávky obsluze restaurace nebo kuchyně.

U analýzy systémů předávání objednávek k rozvozu autor nenašel žádné nedostatky a nebude nic navrhopvat.

2.3. Rozvoz objednávky a práce kurýra

Po dokončení objednávky ji operátor přiřadí kurýrovi. Menší rozvozy mohou přiřazení provést předáním účtenek kurýrovi. Tyto účtenky obsahují adresu, telefonní číslo a jméno zákazníka. Kurýři těchto rozvozů posléze nepotřebují mobilní aplikaci nebo neustálé připojení k internetu. Střední a velké rozvozy používají pro přiřazování objednávek software. Nejpoužívanější jsou systémy a aplikace Orderlord a Speedlo. Do těchto systému se evidují

přijaté objednávky. K systému jsou připojeni kurýři i operátor. Operátor má vlastní roli, která umožňuje mít přehled o:

- nově příchozích objednávkách,
- objednávkách připravených na rozvoz,
- objednávkách, které kurýři právě rozvázejí,
- aktuální poloze kurýrů,
- statusu kurýra.

System operátorovi umožňuje přidávat a upravovat objednávky, vytvářet skupinu objednávek a přiřazovat je kurýrům.

Kurýři při rozvozu používají aplikaci v mobilním telefonu. Do aplikace je kurýr přihlášen pod svým účtem, který mu rozvoz založí. V aplikaci má kurýr přehled o přiřazených objednávkách, aktuální adresu doručení a o zbývajícím času k doručení objednávky. Aplikace má funkce, které kurýrovi rozvoz ulehčují. Těmito funkcemi jsou automatické vytočení telefonního čísla zákazníka a otevření aplikace s navigací, která má zadanou adresu aktuálního zákazníka. Tyto funkce se spouští stisknutím tlačítka v aplikaci.

2.3.1. *Proces rozvozu*

Rozvoz začíná v moment přebrání objednávky kurýrem. Při přebírání objednávky musí kurýr zkontrolovat počet a správnost položek. U vlastního rozvozu kurýr vidí obsah objednávky na účtence, obrazovce jednoho z pracovišť kuchyně, případně v mobilní aplikaci, pokud má rozvoz aplikaci podporující funkci zobrazení obsahu objednávky. Po kontrole kurýr vytiskne nebo přebere účtenku pro zákazníka. Než kurýr zahájí rozvoz, musí v aplikaci jeho zahájení potvrdit. U externího rozvozu kurýr kontroluje objednávku podle mobilní aplikace. Při přebírání objednávky od restaurace kurýr přebírá i účtenku pro zákazníka a také musí potvrdit zahájení rozvozu. Pokud objednávka není zaplacená, zaplatí ji kurýr a zákazník následně zaplatí kurýrovi zpět.

Po přebrání objednávky kurýr zajistí, že se jídlo během přepravy nepoškodí nebo neznehodnotí. Při chůzi nebo jízdě na kole či motocyklu má kurýr speciální batoh připevněný na zádech. U těchto způsobů rozvozu nebývá možnost připojit tašku k vyhřívání. Při rozvozu v automobilu kurýr umístí tašku na takové místo, které nebude řidiče při jízdě ohrožovat nebo omezovat. Nejvhodnější volbou je umístění tašek do zavazadlového prostoru. Pokud má kurýr tašku s vyhříváním, může ji připojit ke kabelu, který je zapojený do elektrické sítě vozidla. Při

ukládání tašky s jídlem se taška ukládá tak, aby se během přepravy nehýbala. Některá vozidla díky rozměrům zavazadlového prostoru umožňují zamezení pohybu tašek v podélné ose vozidla.

Po uložení tašek do vozidla nebo po nasazení batohu kurýr zahájí cestu k prvnímu zákazníkovi. K navigování kurýr používá navigaci nebo mobilní aplikace, které navigování umožňují. Adresu mohou kurýři zadávat ručně nebo automaticky tlačítkem v aplikaci rozvozu. Pokud kurýr zná oblast, po které rozváží, tak navigaci používat nemusí. Na druhou stranu, většina navigačních aplikací snímá aktuální dopravní situaci, na základě které vybírá nejrychlejší nebo nejkratší trasy.

Po příjezdu k zákazníkovi kurýr odstaví vozidlo na bezpečném místě, aby neomezoval ani neohrožoval ostatní účastníky provozu na pozemních komunikacích. Dalším krokem je kontaktovat zákazníka. Převážnou většinou případů se zákazník kontaktuje zavoláním na uvedené telefonní číslo. Kurýr zákazníkovi oznámí příjezd na adresu a případně se domluví na místě předání.

Některé rozvozy nařizují kurýrům donášet objednávky ke dveřím, případně do zákaznickem požadovaného patra v bytovém domě. Jiné rozvozy tyto nároky na kurýry nekladou. Většina rozvozů však po kurýrech požaduje doručení k prvním dveřím. Donášku do patra tyto rozvozy požadují pouze u předem domluvených zákazníků nebo u zákazníků s omezenou mobilitou. Následuje zaplacení a předání objednávky zákazníkovi.

Při setkání kurýra se zákazníkem dochází k zaplacení objednávky. Platbu je možné provádět v hotovosti, stravenkách nebo případně bezkontaktně, pokud je kurýr vybavený terminálem. Vybavení kurýra uvádí kapitola 2.3.2. v druhém odstavci. Pokud je objednávka zaplacená, předá ji kurýr zákazníkovi. Studené jídlo a nápoje by měl zákazník předávat v papírových taškách. Teplé jídlo předává kurýr zákazníkovi přímo z vyhřívané tašky. Pokud je nutné teplé jídlo také vložit do papírové tašky, učiní tak kurýr až po zaplacení.

Po předání objednávky zákazníkovi se kurýr vrací k vozidlu. Jestliže má další objednávky, které vyžadují vyhřívanou tašku, připojí ji k výhřevu. Poté v aplikaci potvrdí předání objednávky. Následuje doručení k dalšímu zákazníkovi. Pokud kurýr vlastního rozvozu nemá dalšího zákazníka ani objednávku, vrací se do kuchyně rozvozu. Kurýr externího rozvozu čeká na přidělení nové objednávky operátorem nebo si vybírá dostupné objednávky. Po návratu kurýra se proces opakuje.

Proces rozvozu není podle autora příliš náročný a je poměrně repetitivní. Při analýze autor zjistil, že kurýři občas pochybí při přebírání objednávky. Pokud není celá objednávka zabalená v jedné tašce a její část (například nápoj nebo dezert) je balená zvlášť, dochází k situaci, že kurýr tuto část zapomene. To vede ke značnému zdržení rozvozu (v některých případech až hodinové zdržení) a špatné zkušenosti zákazníka. Chyby se dopouštějí převážně kurýři s málo zkušenostmi. Zjištěné řešení mimořádné situace autor popisuje v kapitole 2.3.3.

2.3.2. *Pracovní den kurýra*

Kurýři vlastních rozvozů pracují ve směnách. Rozlišují se tři druhy směn, a to obědová, večerní a celodenní směna. Délka obědové a večerní směny je mezi 4-6 hodinami. Délka celodenní směny je mezi 10-12 hodinami.

Kurýr přichází na směnu 10 minut před jejím začátkem. Při příchodu kurýr nahlásí operátorovi příchod, který operátor zaeviduje do docházkového systému rozvozu. Operátor kurýrovi přidělí vozidlo, se kterým bude rozvoz v daný den provádět a předá kurýrovi klíče od vozidla. Po přidělení vozidla kurýr dostane vybavení potřebné pro výkon práce. Mezi vybavení patří:

- služební mobilní telefon se SIM kartou,
- peněženku s hotovostí na vrácení,
- platební terminál,
- nabíjecí kabel k telefonu nebo terminálu,
- náhradní kotouč papíru do terminálu,
- tankovací karta (pokud ji má rozvoz zřízenou).

Autor doporučuje vybavení ukládat do plastové krabičky (viz obr. 9), která je přidělená k vozidlu. Obsahem krabičky jsou i klíče od vozidla. Autorem doporučené množství peněz v hotovosti pro vrácení je alespoň 1 000 Kč, přičemž by částka měla být složena z bankovek o maximální hodnotě 200 Kč a kovových mincí v celkové hodnotě alespoň 100 Kč.



Zdroj: foto Nathaniel Šauer

Obr. 9 Krabička s vybavením kurýra

Při přebrání vybavení kurýr zkontroluje, zda je v peněžence požadovaná částka, zda jsou platební terminál a mobilní telefon dostatečně nabité a funkční a zda nechybí žádná část vybavení. Po kontrole se kurýr přesune k přidělenému vozidlu. Kurýr zkontroluje vozidlo před jízdou. Veškeré oděrky, škrábance, poškození a nedostatky kurýr dokumentuje (například vyfocení na mobilní telefon) a posílá je pracovníkovi rozvozu, který se stará o vozidlový park. Kurýr také kontroluje vybavení ve vozidle, které se vztahuje k rozvozu. Součástí vybavení ve vozidle je držák na mobilní telefon, kabely určené pro vyhřívání vyhřívaných tašek a papírové tašky, případně jednorázové přístroje.

Po dokončení kontroly vozidla se kurýr přihlásí do rozvozového systému přes mobilní aplikaci (například aplikace Speedlo). Dále se kurýr vrací do kuchyně rozvozu a začíná s přebíráním objednávek. Celý proces přípravy zabere přibližně 10 minut.

Na konci směny kurýr vozidlo natankuje a zaparkuje na určeném místě nebo poblíž restaurace. Zkontroluje vozidlo, zda na něm nejsou žádné nové vady, vezme si osobní věci, vybavení a jde za operátorem. Operátorovi kurýr předá tržbu a vrátí do peněženky hotovost, kterou přebíral na začátku směny. Dále operátorovi předá uzávěrku z platebního terminálu spolu se všemi účtenkami z platebního terminálu a případně účtenku za tankování. V poslední

řadě operátor od kurýra přebere vybavení a tím pracovní den kurýra končí. Celý proces ukončení zabere přibližně 15 minut.

Kurýři externích rozvozů mohou mít směnnou pracovní dobu nebo flexibilní pracovní dobu v závislosti na společnosti provozující externí rozvoz. Rozdíl mezi externím a vlastním rozvozem je, že pokud není kurýr součástí flotily nebo je součástí malé flotily, má většinou vlastní vybavení. Kurýři, kteří jsou součástí větší flotily, si vybavení přebírají od vedoucího flotily. Součástí vybavení kurýra je i vlastní taška pro objednávky. Většina kurýrů externího rozvozu nemá platební terminál.

Kurýr pracující ve flotile i kurýr s vlastním vybavením a dopravním prostředkem (případně bez dopravního prostředku) se musí v čase začátku směny přihlásit do aplikace rozvozu. Po přihlášení kurýrovi centrální operátor zadává objednávky. Kurýr může objednávku přijmout nebo odmítnout. Počet odmítnutí objednávek je neomezený, ale s častým odmítáním se snižuje šance na přidělení nové objednávky od operátora. Kurýr, který má flexibilní pracovní dobu, nemá stanovený čas, kdy musí být přihlášený a rozvázet objednávky a pracovní dobu si stanovuje sám.

2.3.3. *Analýza řešení nejčastějších situací a komplikací při rozvozu*

V této části autor popisuje nejčastější situace, které komplikují rozvoz, vybrané na základě jeho zkušeností a provedené analýzy a popisuje způsob jejich řešení. Při rozvážení objednávek se kurýr může setkat se situacemi, které proces komplikují, a to většinou formou zdržení.

Zákazník neodpovídá na telefonát kurýra

Jedna z těchto komplikací je, že zákazník neodpovídá na telefonát kurýra. Z autorových zkušeností tato situace nastává při rozvozu nejčastěji, a to převážně v odpoledních a večerních hodinách. Příčiny bývají, že zákazník má ztlumené vyzvánění na mobilním telefonu nebo je zaneprázdněný a nemůže telefonát přijmout. Jestliže tato situace nastane, může to pro kurýra znamenat zdržení v rozsahu 5-10 minut.

Postup řešení situace začíná zasláním zákazníkovi SMS, kterou jej kurýr informuje o jeho příjezdu. Dále se kurýr pokusí o alespoň jeden opakovaný pokus o zavolání zákazníka na uvedené telefonní číslo. Pokud ani na opakovaný telefonát zákazník neodpovídá, jde kurýr zazvonit na domovní zvonek zákazníka. Pokud ani po krátkém vyčkání (cca 1 minuta) zákazník nereaguje, informuje kurýr operátora. Ten zkusí zákazníkovi zavolat ze svého

telefonního čísla. Pokud ani na telefonát operátora zákazník nereaguje, kurýr objednávku přeskakuje a pokračuje v doručování ostatních objednávek v jeho obratu. Dále při návratu z poslední doručené objednávky v rámci stejného obratu zkusí kurýr zákazníka kontaktovat. Pokud zákazník při tomto pokusu odpoví, informuje jej o brzkém doručení. Pokud zákazník stále nereaguje, objednávku kurýr veze zpátky do restaurace/kuchyně, kde bude pravděpodobně zlikvidována a objednávka se ruší. Pokud je zákazník posledním zákazníkem kurýrova obratu, kurýr se rovnou vrací do restaurace/kuchyně a objednávka se tím ruší. V případě, že objednávku platil kurýr externího rozvozu, který spolupracuje se zprostředkovatelem a objednávku nelze doručit, zprostředkovatel bude od zákazníka, který objednávku nepřebíral, částku vymáhat a následně ji zprostředkovatel kurýrovi vrátí. Tento postup autor hodnotí jako přijatelný a nebude nic navrhopvat.

Špatné nebo neúplné kontaktní údaje zákazníka

Další komplikací bývá, že zákazník uvede špatné nebo neúplné telefonní číslo. Jestliže tato situace nastane a zákazník uvedl v objednávce své příjmení, má kurýr možnost zákazníka kontaktovat na jeho adrese. Pokud se jedná o rodinný dům, může zákazníka kontaktovat použitím zvonku nebo zaklepaním na dveře. V bytovkách může kurýr na zákazníka také zazvonit zvonkem, ale často se stává, že je zákazník v pronájmu a nemá jméno na zvoncích uvedené. Jestliže se nepodaří zákazníka kontaktovat ani na adrese, informuje kurýr operátora a pokračuje na další adresu. Kurýra tato situace může zdržet 3-5 minut.

Uvedení nesprávné nebo neúplné doručovací adresy

Méně častou komplikací je zadání nesprávné nebo neúplné adresy doručení. Situace převážně vzniká z důvodu záměny čísla popisného a orientačního nebo neuvedení těchto informací. Pokud situace nastane a všimne si jí operátor při přijetí objednávky, informaci od zákazníka zjistí. Jestliže to operátor přehlédne, je na kurýrovi, aby se se zákazníkem domluvil a správnou adresu zjistil.

Doručovací adresa v oblasti s omezeným přístupem vozidel

Rozvozům v určitých oblastech (zejména ve městech) mohou nastat situace, že se v rozvozové zóně nachází oblast, kam je vjezd pro motorová vozidla, případně i kola zakázán (většinou se jedná o historická centra měst). V tomto případě je na operátorovi, aby se při přijetí objednávky se zákazníkem domluvil na místě předání. Jestliže tak operátor neučiní, je

na kurýrovi, aby se se zákazníkem domluvil, zda objednávku donese na uvedenou adresu nebo se se zákazníkem potká na domluveném místě.

Tankování motorových vozidel

Rozvozy používající motorová vozidla by měly být vždy na začátku směny natankovaná. Může se ale stát, že kurýr, který používal vozidlo naposledy, zapomněl vozidlo na konci směny natankovat, a tím dojde k situaci, že kurýr musí tankovat během směny a ne na jejím konci. Kurýr by neměl tankovat během rozvážení, ale až po doručení poslední objednávky, kterou právě rozvážel. Pokud by cesta na čerpací stanici znamenala větší časové zdržení (10 minut a více) měl by kurýr situaci oznámit operátorovi, aby pro kurýra neplánoval objednávky a přidělil je jinému kurýrovi. Situaci by se však mělo předcházet tím, že každý kurýr na konci své směny vozidlo dotankuje.

Zapomenutí části objednávky

Zapomenutí části objednávky může pro celý rozvoz restaurace znamenat zpoždění v řádech desítek minut. Velikost zpoždění se může odvíjet od momentu, kdy a v jaké vzdálenosti od restaurace si kurýr chybu uvědomí. V každém případě se pro chybějící položku objednávky musí kurýr vrátit do restaurace. Při analýze autor zjistil podle něj zajímavý způsob řešení této situace, a to zejména u zapomenutí nápojů. Například pokud kurýr zapomene k objednavce vzít nápoj (například 1,5 l Kofoly v PET lahvi) a je daleko od restaurace (doba návratu do restaurace a k zákazníkovi by znamenala například 20 minut), může se zastavit v obchodě, kde nápoj prodávají a koupit jej z vlastních peněz. Sice tím kurýr přijde o vlastní finanční prostředky, ale pokud nápoj stojí například 30 Kč, může se mu tato částka vrátit ve spropitném od zákazníků.

Nedostatek hotovosti na vrácení zákazníkovi

Poslední vybranou situací je situace, která není příliš častá. Touto situací je kurýrův nedostatek hotovosti na vrácení. Z autorových zkušeností tato situace nejčastěji nastává v prvních dvou týdnech každého měsíce a na začátku kurýrovy směny, kdy zákazníci platí bankovkami o vysoké hodnotě (1 000 Kč a více). Situace se řeší buď platbou platební kartou, nebo zaplacením bankovky nižší hodnoty, pokud ji zákazník má. Pokud není ani jedna z možností možná, musí se kurýr vrátit na základnu a dostatek hotovosti na vrácení. Pokud kurýr základnu nemá a pracuje sám, může použít hotovost z výběru z bankomatu.

2.3.4. *Analýza školicích metod nových kurýrů*

Při analýze se autor zabýval i analýzou školicích metod nových kurýrů. U vlastních rozvozů je nejčastější metodou školení přiřazení uchazeče k vybranému kurýrovi, který má podle provozovatele rozvozu nejvíce praxe. Celková doba školení trvá přibližně 4-6 hodin, během kterých uchazeč kurýra doprovází a kurýr mu vysvětluje pracovní postupy a systém rozvozu u dané restaurace.

U externích rozvozů, zejména těch, které spolupracují se zprostředkovatelem, školení probíhá formou zaslání prezentace nebo dokumentu, ve kterém je vysvětlený systém rozvážení. Autorovi této práce nebyly materiály poskytnuty. Školení tak probíhá formou samouky a případným kontaktováním zprostředkovatele na konkrétní dotazy.

Proces školení nových kurýrů u vlastního rozvozu je podle autora velkým nedostatkem u této služby. Obsah školení je nedefinovaný nebo je definovaný příliš obecně a školitelé tak mohou vynechat podstatné části (například důležité kroky při rozvážení, řešení situací apod.). **Autor se proto rozhodl navrhnout doporučenou strukturu a obsah školení nových kurýrů u vlastního rozvozu.**

3. NÁVRHY NA RACIONALIZACI PŘI ROZVOZU JÍDLA

V této kapitole autor navrhuje racionalizační opatření a doporučení, které zefektivní a zkvalitní službu rozvozu jídla.

3.1. Návrh doporučené struktury objednávacího formuláře pro rozvoz jídla

Autor vnímá analyzované formuláře jako zbytečně složité, zejména jejich vyplňování. Proto se rozhodl doporučit jednoduchou strukturu formuláře, která zajistí jednoduchost při vyplňování, přehlednost a základní instrukce pro objednání. Formulář autor rozdělil do dvou stran. Na první straně zákazník vyplňuje informace potřebné pro rozvoz a na druhé straně je nabídka kuchyně.

První strana formuláře se skládá z 5 hlavních částí. Do první části autor rozhodl vložit jméno restaurace a název formuláře. Doplnit lze tuto část i logem kuchyně nebo restaurace. Druhou částí jsou kontaktní údaje zákazníka. Autor zvolil takové údaje, které jsou pro samostatný rozvoz důležité. Těmito údaji jsou:

- jméno,
- příjmení,
- telefonní číslo,
- adresa,
- patro,
- číslo bytu.

Dále by v této části autor označil povinné údaje, které je nutné uvést, aby byl formulář platný. Těmito údaji jsou příjmení, telefonní číslo a adresa zákazníka. Třetí částí je samostatná volba jídla. V této části autor navrhl tabulku, kterou rozdělil na dva hlavní sloupce. V levém sloupci jsou dny, kdy bude dovážka prováděna (v tomto sloupci autor doporučuje používat i datum) a v pravém sloupci jsou volby varianty jídla. U každého dne by autor doporučil dát možnost doplnit poznámku k jídlu. Do poznámek lze například uvést, že si zákazník polévku nepřeje nebo že si přeje méně přílohy apod. Pod tabulkou jsou instrukce k předání formuláře. Poslední částí je zápatí, které se opakuje i na druhé straně a ve kterém je uveden název kuchyně nebo restaurace, email a telefonní číslo do kuchyně či restaurace.

Druhá strana obsahuje aktuální nabídku jídla pro zvolený týden s jejich cenami. Autor doporučuje cenu za dopravu přičíst k ceně jídla (pokud ji rozvoz má). **Vzhled navrženého formuláře je v příloze B.**

Formulář autor doporučuje nabízet například ke stažení na svých internetových stránkách nebo sociálních sítích. Pro získání nových zákazníků autor navrhuje roznést v okolí kuchyně či restaurace letáky, jejichž součástí by byl i objednávací formulář.

3.2. Návrh na vytvoření softwaru a databáze vybraných parametrů rozvozu

Při analýze procesu plánování rozvozu autor zjistil, že někteří operátoři při náporu nových objednávek zadávali objednávky v nevhodnou chvíli. Tím způsobili, že hotové objednávky čekaly více jak 10 minut, než si je kurýr převezme. Dále při vytváření skupiny objednávek zadávali jejich pořadí na základě času doručení, čímž se snažili snížit čas dovožky, ale ve výsledku tím prodloužili dobu rozvážky až do 20 minut. Přitom by všechny objednávky byly doručeny včas, nezávisle na pořadí.

Autor proto navrhuje vedení databáze, kam se budou vybraná data z přípravy a rozvozu automaticky vkládat. K tomu je potřeba použít software, který zaznamenává změny stavu objednávky (tyto funkce má například software Speedlo). Parametry budou v databázi rozděleny do dvou částí.

Jedna část databáze bude sbírat data vybraných parametrů z kuchyně. Mezi rozhodující parametry sledované v kuchyni autor zařadil:

- aktuální počet kuchařů,
- množství a druh položek v objednávce,
- počet právě zpracovávaných objednávek,
- doba přípravy objednávky v závislosti na množství a druhu položek.

Druhá část databáze bude sbírat data vybraných parametrů z rozvozu. Mezi rozhodující parametry sledované u rozvozu autor zařadil:

- doba doručení na adresu (případně ulici či podoblast, jako je městská část) v závislosti na denní době,
- doba návratu do kuchyně z poslední doručené adresy,
- doba předávání objednávky zákazníkovi,
- doba rozvážení v závislosti na počtu rozvážených objednávek v obratu,

- doba doručení v závislosti na počtu předešlých objednávek v obratu.

K databázi autor navrhuje vytvořit software, který bude s databází pracovat. Funkce softwaru budou zahrnovat třídění dat v závislosti na období jejich pořízení (například víkend/všední pracovní den/státní svátek, dále čas dopravní špičky/dopravního sedla nebo období obědů/večeří apod.), jejich filtrování a následně vyhodnocování odhadu vyfiltrovaných parametrů. To znamená, že při příchodu nové objednávky může operátor pomocí softwaru nahlédnout do databáze a ze dříve získaných dat může například zjistit, jak dlouho bude doručení trvat, jakou dobu zabere kurýrovi návrat z poslední adresy, na kterou bude doručovat, nebo jak dlouho zabere příprava objednávky. Díky zjištěným parametrům z databáze bude mít operátor lepší představu o potřebném času pro provedení jednotlivých procesů a díky tomu může objednávky zadávat ve správný moment tak, aby byla objednávka doručena co nejdříve nebo co nejčerstvější.

Další funkcí softwaru bude tvoření statistiky kurýra. Jelikož každý kurýr má jiné tempo rozvážení a trochu jiné postupy, může se doba některých procesů lišit. Nejčastější rozdíl v dobách mezi kurýry je doba přejezdu mezi adresami zákazníků a doba návratu do kuchyně. Ze získané statistiky může operátor například rychlejšímu kurýrovi dávat více objednávek najednou apod.

3.3. Návrh doporučené struktury a obsahu při školení nových kurýrů

Školení nových zaměstnanců je obecně důležitý faktor, který ovlivňuje schopnost vykonávat jejich povolání samostatně. Mělo by zaměstnance naučit pracovní postupy a procesy, které má společnost stanovené a připravit jej na řešení reálných situací. Autor v této části navrhne doporučenou strukturu a obsah školení nových kurýrů u restaurací provozující vlastní rozvoz.

Struktura školení bude zahrnovat teoretickou část a praktickou část. Provozovatel rozvozu vyčlení zaměstnance, který bude školení provádět. Autor doporučuje vybrat pracovního zaměstnance, který zná činnosti kurýra i operátora. Tento zaměstnanec (dále jen školitel) povede kurz školení.

Na začátku kurzu školitel uchazeče seznámí (například pomocí prezentace v aplikaci MS PowerPoint) s používaným systémem rozvozu, softwarem, kurýrovým vybavením, vozidly, dále s hierarchií na rozvozu a s prodávaným sortimentem restaurace. Tato část zabere přibližně 20-30 minut.

Druhou částí je teoretická příprava na pracovní postupy a na řešení nejčastějších situací (například situací uvedených v kapitole 2.3.3.). Tyto postupy musí mít rozvoz stanovené. Uchazeč tedy bude seznámen s konkrétními postupy, jako například parkování vozidel na určených místech, proces vracení prázdných tašek na objednávky, způsob uložení tašek s objednávkami do vozidla apod. Součástí této přípravy také bude seznámení s bezpečnostními předpisy a vyhrazení prostor, kde se kurýr smí pohybovat. Tato část zabere přibližně 40-60 minut.

Třetí částí je praktická ukázka, kdy školitel společně s uchazečem jdou práci kurýra provádět. Praktická část bude rozdělena do 2 dnů. Autor doporučuje provést alespoň 4 rozvozné obraty v jednom dni. První obrat bude práci provádět školitel a při tom bude postupy komentovat. Další obraty bude práci provádět uchazeč a školitel jej bude kontrolovat, případně opravovat. Praktická část v jednom dni zabere přibližně 3-4 hodiny. Dohromady tedy praktická část zabere přibližně 6-8 hodiny. Během praktické části školitel uchazeči ukáže pracovní postupy, místa na odstavení vozidla u kuchyně, proces tankování vozidla, výbavu vozidla a její ovládání, způsob předávání objednávky zákazníkovi a ovládání rozvážkové aplikace. Školitel na konci praktické části vyhodnotí, zda uchazeč práci zvládá samostatně a výsledky předá provozovateli, který rozhodne o jeho přijetí.

4. ZHODNOCENÍ PŘEDLOŽENÝCH NÁVRHŮ

Na základě provedené analýzy autor navrhl tři opatření, kterými chce přispět ke zvýšení efektivity a kvality služby rozvozu jídla.

První návrh se zaměřuje spíše na rozvozy, které zajišťují pravidelnou službu dovážky jídla, a to zejména pro seniory a osoby se sníženou mobilitou. Autor bral v úvahu, že cílová skupina zákazníků upřednostňuje tradičnější způsoby objednávání před objednáváním přes elektronická zařízení. Proto navrhl objednávkový formulář, který těmto zákazníkům umožní objednat pravidelnou dovážku na každý pracovní den v týdnu. Podle autora tento návrh přispěje k jednoduchosti a ke zvýšenému komfortu zákazníků při objednávání jídla. Menší nedostatek autor vnímá u propagace tohoto způsobu objednání. Jeho návrh na řešení je distribuce letáků, které v sobě mají formulář zapracovaný. Tento návrh (konkrétně distribuce těchto letáků) je ale poměrně náročný na provedení.

Druhým návrhem je vedení databáze a softwaru, jejichž účelem je podle autora zlepšit odhad operátora při procesu plánování rozvozu. Aby databáze mohla data získávat, musí rozvoz mít software a rozvážkovou aplikaci (jako je například software a aplikace Speedlo). Pokud se provozovatel rozvozu rozhodne databázi se softwarem pořídit a pracovat s ní, je nutný sběr dat. Podle autora je pro validní a přesný výstup odhadu z databáze potřeba alespoň 2 měsíce sběru dat. Se zavedením databáze a softwaru se pro ostatní zaměstnance (kurýry a kuchaře) nic nemění. Jelikož kuchyně i rozvoz již software s aplikací používají, jejich povinnost označit změnu stavu objednávky se nemění. Pro provozovatele rozvozu může databáze znamenat lepší přehled o provozu služby a případně zaměstnance motivovat k lepšímu výkonu.

Posledním návrhem chce autor přispět ke kvalitnějšímu školení nových kurýrů. Z autorových zkušeností bývá školení kurýrů zanedbáno, což vede ke zbytečnému zdržení rozvozu. Návrhem struktury a obsahu chce autor školení racionalizovat a předcházet tím k pochybení u nových kurýrů. Školení se může zdát jako zdlouhavé a pro provozovatele to může znamenat zvýšení nákladů, ale podle autora je to dobrá investice.

ZÁVĚR

V první části této práce byla autorem provedena analýza společností provozujících službu rozvozu jídla. Na základě této analýzy autor službu rozdělil podle způsobu jejího provozování, podle používaných dopravních prostředků a podle účelu služby. Dále provedl analýzu faktorů potřebných pro zahájení vlastní služby rozvozu jídla. Faktory rozdělil do skupin na vybavení a prostory a personál. Při analýze potřebného personálu autor zjistil obecné podmínky pro zjištěné pracovní pozice.

V druhé části se autor zaměřil na analýzu technologických postupů rozvozu. Tím zjistil používané technologie a postupy u celého procesu od přijetí objednávky až po její doručení a následný návrat kurýra. Dále v této části autor analyzoval pracovní den kurýra, nejčastější situace, komplikace a metody jejich řešení a provedl analýzu metod školení nových kurýrů.

Z provedené analýzy autor zjistil celkem tři nedostatky. Návrhům na jejich racionalizaci a zlepšení se věnoval ve třetí kapitole. Navrhl objednávkový formulář, který usnadní pravidelné objednávání jídla. Dále navrhl vedení databáze s vybranými parametry rozvozu a návrh na vytvoření softwaru, který bude s databází pracovat a usnadňovat operátorovi proces plánování rozvozu. Jako třetí návrh autor určil doporučenou strukturu a obsah školení nových kurýrů. V poslední části byla autorem provedena rekapitulace návrhů a jejich zhodnocení.

Cílem této práce bylo analyzovat problematiku rozvozu jídla a přispět svými návrhy k racionalizaci tohoto procesu. Dalším cílem práce bylo shrnout požadavky na pracovní pozici kurýra a vytvořit krátký návod na řešení mimořádných situací, se kterými se může kurýr potýkat. Po zanalyzování problematiky autor předložil návrhy na racionalizaci a zlepšení služby rozvozu. Dále autor shrnul požadavky na pracovníky rozvozu a popsal práci kurýra.

Výsledky a přínosy bakalářské práce jsou:

- **zjištění podmínek nutných pro zahájení vlastní služby rozvozu jídla,**
- **zjištění požadavků na pracovníky rozvozu,**
- **popis procesu rozvozu, práce kurýra a řešení situací, se kterými se může setkat,**
- **navržení objednávkového formuláře pro rozvoz,**
- **navržení funkce softwaru a databáze pro zlepšení odhadu při plánování rozvozu,**
- **navržení doporučené struktury a obsahu školení nových kurýrů.**

SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZRDOJŮ

- (1) ČESKO, 2024. *Zákon č. 30/2024 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla* [Online]. [cit. 2024-04-18]. Dostupné z: <https://www.aspi.cz/products/lawText/1/101930/1/2>
- (2) EUNICYCLES. *EUC Electric unicycle Inmotion V12 High-Speed*. 2024 [Online]. [cit. 2024-04-20]. Dostupné z: <https://eunicycles.eu/en/heavy-weight-above-26kg-unicycles/269-inmotion-v12.html>
- (3) VOLTRIDE. *Food delivery with an Electric Unicycle*. 2024 [Online]. [cit. 2024-04-20]. Dostupné z: <https://voltride.com/food-delivery-with-an-electric-unicycle/>
- (4) FURMIS. 2024 [Online]. [cit. 2024-04-21]. Dostupné z: <https://www.termo-tasky.cz/>
- (5) ČESKO, 2023. *Zákon č. 167/2023 Sb., kterým se mění zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů*. [Online]. [cit. 2024-04-18]. Dostupné z: <https://www.aspi.cz/products/lawText/1/100646/1/2>
- (6) CARUSO PIZZA&PASTA. 2023 [Online]. [cit. 2023-03-12]. Dostupné z: <https://carusofood.cz/cs/>.
- (7) CARUSO PIZZA&PASTA. *Prosciutto Cotto*. 2023 [Online]. [cit. 2023-03-12]. Dostupné z: https://carusofood.cz/cs/rozvoz-pizzy-brno-olomouc-praha/9-prosciutto-cotto.html#/ingredience_navic-zadna_dalsi_ingredience.
- (8) WOLT ENTERPRISES OY. *Wolt Delivery: Jídlo a další*. 2024 [Software]. 8. dubna 2024 [cit. 2024-04-11]. Dostupné z: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.wolt.android&hl=cs&gl=US>.
Požadavky na systém: Android 6.0 a výše, velikost 64 MB.
- (9) CHOICE. *Ceník Choice*. 2024 [Online]. [cit. 2024-04-11]. Dostupné z: <https://choiceqr.com/cs/cenik-choice/>
- (10) SPEEDLO PRO. *Správa vašeho podniku*. 2023 [Online]. [cit. 2024-05-05]. Dostupné z: <https://speedlopro.cz/>
- (11) OBĚDY V BRNĚ. *Jídelníčky*. 2024 [Online]. [cit. 2024-04-11]. Dostupné z: <https://www.obedyvrne.cz/jidelnicky/>

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Část formuláře pro objednání jídla.....	57
Příloha B Návrh objednávkového formuláře pro pravidelný rozvoz jídla.....	59

UHRAZENO DNE:



JÍDELNA MÁJ

JÍDELNÍ LÍSTEK

DUBEN 2024

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| Vínová <input type="checkbox"/> | CB <input type="checkbox"/> |
| Šeda <input type="checkbox"/> | Černá <input type="checkbox"/> |
| Růžová <input type="checkbox"/> | Červená <input type="checkbox"/> |
| Dubová <input type="checkbox"/> | Modrá <input type="checkbox"/> |
| Tyrkysová <input type="checkbox"/> | Oranžová <input type="checkbox"/> |
| | Stříbrná <input type="checkbox"/> |
| | V. Černá <input type="checkbox"/> |
| | V.M. <input type="checkbox"/> |
| | V.Ž. <input type="checkbox"/> |
| | Vel. Bílá <input type="checkbox"/> |
| | Vel. Červ. <input type="checkbox"/> |
| | Vel. Zel. <input type="checkbox"/> |
| | ZEB <input type="checkbox"/> |
| | Zelená <input type="checkbox"/> |
| | Žlutá <input type="checkbox"/> |
| | Bílá <input type="checkbox"/> |
| | Modrobílá <input type="checkbox"/> |
| | Fialová <input type="checkbox"/> |

Jméno strážníka:

NEVYPLŇOVAT !!

Respektujte prosím předat stranu jídelníčku, kde je uvedeno „NEVYPLŇOVAT“
Částku za obědy uhradte až po vyúčlení na přední straně!

MENU	POČET KS	MENU	POČET KS
Základní	ks	Obložený chlebiček	ks
Výběr	ks	Zákusky	ks
Bezlepková	ks	Ostatní	ks
Svačina	ks		
POLOŽKA VYÚČTOVÁNÍ		K PLATBĚ	POZNÁMKA
1. Celkem stravné za měsíc DUBEN		Kč	celý měsíc si přeji jídlo bez polévek <input type="checkbox"/>
Dorovnání z minulého měsíce		Kč	
Celkem k úhradě		Kč	

Bežhotovostní úhrada – č. ú.: 1227788028/5500 V.S.:

Možnost zaslání vyúčtování elektronickou cestou.

V případě neuhrazení objednaných obědů do 5-tého dne v měsíci, budeme nuceni dovozy pozastavit. Strážníci si mohou jakýkoli den objednávat libovolné množství jídel.

Vyplněné odevzdejte do: 18.3.2024 Stravné uhradte nejpozději do : 31.3.2024

!! ZMĚNA JÍDELNÍČKU VYHRAZENA !!

SINALUNGA s.r.o. email: obedy@obedyubrno.cz tel. 727 935 000, 725 866 752, 542 321 000

Pondělí 8.4.	<p>Polévka..... Zeleninová krémová (1,7,9)</p> <input type="checkbox"/> 1. Základní I..... Hovězí pečené cikánská, dušená ryže (1)
Úterý 9.4.	<p>Polévka..... Hovězí vývar s kapáním (1,3,7,9)</p> <input type="checkbox"/> 1. Základní I..... Bratislavská vepřová kýta, těstoviny (1,7,9)
Středa 10.4.	<p>Polévka..... Celerový krém s bramborem (1,7,9)</p> <input type="checkbox"/> 1. Základní I..... Vepřová pečená, dušená zeli, kynutý knedlík (1,3,7)
Čtvrtek 11.4.	<p>Polévka..... Hrachová (1,9)</p> <input type="checkbox"/> 1. Základní I..... Uzená kýta, lopenice (1,7)
Pátek 12.4.	<p>Polévka..... Slepíčí vývar s masem a těstovinou (1,9)</p> <input type="checkbox"/> 1. Základní I..... Smažený vepřový řízek, vaf. brambor (1,3,7)
	<input type="checkbox"/> *Obložený chlebiček..... Šunkový ks Hollandia ks <input type="checkbox"/> *Pečivo a zákusky..... Lux ks Zámecký ks kod:..... Potřínský ks STAR ks množství:..... Šunka a vejce ks

SINALUNGA s.r.o. email: obedy@obedyvbrne.cz tel. 727 935 000, 725 866 752, 542 321 000

Zdroj: (11)

RESTAURACE XY

Objednávkový formulář pro rozvoz jídla na týden

Jméno: _____
*Příjmení: _____
*Telefonní číslo: _____
*Adresa: _____
Patro: _____
Číslo bytu: _____

* povinné údaje

Týdenní objednávka

Den dovážky	Varianta jídla		
Pondělí	A	B	C
	Pozn.:		
Úterý	A	B	C
	Pozn.:		
Středa	A	B	C
	Pozn.:		
Čtvrtek	A	B	C
	Pozn.:		
Pátek	A	B	C
	Pozn.:		

Vyplněnou přední stranu formuláře předejte kurýrovi v pátek při přebírání jídla. Případně pošlete kopii na email: restauracexy@rozvoz.cz

Restaurace XY

email: restauracexy@rozvoz.cz

tel. XXX XXX XXX

Nabídka pro týden -

	Nabídka	Cena
Pondělí	Polévka:	xx Kč
	Varianta A:	xx Kč
	Varianta B:	xxx Kč
	Varianta C:	xxx Kč
Úterý	Polévka:	xx Kč
	Varianta A:	xx Kč
	Varianta B:	xxx Kč
	Varianta C:	xxx Kč
Středa	Polévka:	xx Kč
	Varianta A:	xx Kč
	Varianta B:	xxx Kč
	Varianta C:	xxx Kč
Čtvrtek	Polévka:	xx Kč
	Varianta A:	xx Kč
	Varianta B:	xxx Kč
	Varianta C:	xxx Kč
Pátek	Polévka:	xx Kč
	Varianta A:	xx Kč
	Varianta B:	xxx Kč
	Varianta C:	xxx Kč

Restaurace XY

email: restauracexy@rozvoz.cz

tel. XXX XXX XXX

Zdroj: autor