

Komplexní zajištění bezpečnosti hotelu

Ladislav Hamřík

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta logistiky a krizového řízení

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ladislav Hamřík**
Osobní číslo: **L12036**
Studijní program: **B3909 Procesní inženýrství**
Studijní obor: **Ovládání rizik**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Komplexní zajištění bezpečnosti hotelu**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte literární rešerši na zadané téma.
2. Provedte posouzení současného stavu komplexního zajištění bezpečnosti hotelu.
3. Analyzujte bezpečnostní rizika ohrožující hotel.
4. Navrhněte eliminaci vybraných rizik hotelu a vyčíslete finanční náklady na komplexní zajištění bezpečnosti.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

[1] KŘEČEK, Stanislav a kol. Příručka zabezpečovací techniky. 3.aktualiz. vyd. S.l.: Cricetus, 2006. ISBN 80-902-9382-4.

[2] KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. Moderní hotelový management. 2.aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.

[3] LUKÁŠ, Luděk a kol. Bezpečnostní technologie, systémy a management: Íteorie a praxe ochrany majetku a fyzické bezpečnostiÍ. 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2011. ISBN 978-808-7500-057.

Další odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Miroslav Tomek, Ph.D.**
Ústav ochrany obyvatelstva

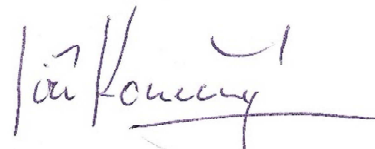
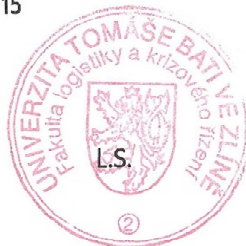
Datum zadání bakalářské práce: **6. února 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **16. května 2015**

V Uherském Hradišti dne 20. února 2015



doc. RNDr. Jiří Dostál, CSc.
děkan



Ing. et Ing. Jiří Konečný, Ph.D.
ředitel ústavu

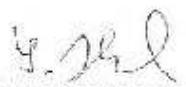
Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty logistiky a krizového řízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užit své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Uherském Hradišti 23. 4. 2015


.....
podpis studenta

ABSTRAKT

HAMŘÍK Ladislav: Komplexní zajištění bezpečnosti hotelu [Bakalářská práce]. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta logistiky a krizového řízení. Ústav krizového řízení. Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Miroslav Tomek, Ph.D. Stupeň odborné kvalifikace: Bakalář (Bc.) v programu: Procesní inženýrství, studijní obor: Ovládání rizik. Zlín: FLKŘ UTB, 2015, 61 s.

Bakalářská práce se zabývá problematikou komplexního zajištění bezpečnosti hotelu. Rozdělena je na dvě části a to teoretickou a praktickou část. V teoretické části je provedena literární rešerše k problematice bezpečnosti hotelu, jsou uvedeny základní pojmy, právní předpisy a význam komplexního zajištění bezpečnosti hotelu pro zabezpečení osob a majetku. V praktické části je analyzován stav zajištění bezpečnosti hotelu s posouzením bezpečnostních rizik s využitím vhodných metod analýzy rizika, která hotel ohrožují. V závěru je navrhována minimalizace bezpečnostních rizik s vyčíslením finančních nákladů na komplexní zajištění bezpečnosti.

Klíčová slova: bezpečnost, hotel, ohrožení, prevence, riziko

ABSTRACT

HAMŘÍK, Ladislav. Complete Security of Hotel Safety. [Bachelor thesis]. Tomas Bata University in Zlín. Faculty of Logistics and Crisis Management. Department of Crisis Management. Supervisor: doc. Ing. Miroslav Tomek, Ph.D. The degrees of professional qualifications: Bachelor (Bc.). Study program: Process Engineering, Field of Study: Risk Control. Zlín: FLKŘ UTB, 2015, p 61.

The Bachelor's thesis deals of Complete Security of Hotel Safety. It is divided into two parts. Theoretical and practical. There is a literature search about a hotel safety issue in the theoretical part. There are stated basic terms, legal enactments and an importance of a complex providing of a hotel safety for securing individuals and the property. In a practical part is the stadium of providing a hotel security with considerations of security risks and using competent methods of a risk analysis, which can endanger a hotel, is being analysed. In a conclusion is a suggestion for security risk minimization with expressing financial expenses in numbers and a providing a complex safety in a practical part.

Keywords: security, hotel, threat, prevention, risk

Poděkování:

Děkuji svému vedoucímu bakalářské práce doc. Ing. Miroslavu Tomkovi, Ph.D. za vedení práce, odborné konzultace, cenné rady a vhodné připomínky, které mi poskytoval při zpracování práce.

Děkuji také své rodině za podporu při studiu.

OBSAH

ÚVOD	8
1 CÍL A POUŽITÉ METODY PŘI ZPRACOVÁNÍ PRÁCE	9
1.1 CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	9
1.2 METODY POUŽITÉ PŘI ZPRACOVÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
2 ZÁKLADNÍ POJMY A PRÁVNÍ PŘEDPISY	12
2.1 ZÁKLADNÍ POJMY	12
2.2 KLASIFIKACE HOTELŮ	14
2.3 SOUČASNÉ PRÁVNÍ PŘEDPISY POJEDNÁVAJÍCÍ O BEZPEČNOSTI HOTELŮ	15
3 BEZPEČNOST HOTELŮ A JEJÍ VÝZNAM	18
3.1 VÝZNAM KOMPLEXNÍHO ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI HOTELŮ PRO ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOB A JEJICH MAJETKU	18
3.2 PŘEHLEDY OHROŽENÍ BEZPEČNOSTI OBJEKTŮ	19
3.3 BEZPEČNOST HOTELU A JEHO HOSTŮ	20
3.3.1 Bezpečnost objektu hotelu	20
3.3.2 Bezpečnost a zajištění zdraví osob v hotelu.....	23
3.3.3 Režimová a informační bezpečnost hotelu	25
II PRAKTICKÁ ČÁST	26
4 POSOUZENÍ SOUČASNÉHO STAVU BEZPEČNOSTI HOTELU	27
4.1 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU BEZPEČNOSTI HOTELU	27
4.2 PŘEHLED OHROŽENÍ BEZPEČNOSTI HOTELU	30
5 POSOUZENÍ VYBRANÝCH BEZPEČNOSTNÍCH RIZIK HOTELU S VYUŽITÍM VHODNÝCH METOD ANALÝZY RIZIKA	33
5.1 METODA SWOT ANALÝZA BEZPEČNOSTI HOTELU	33
5.2 BODOVÁ POLO-KVANTITATIVNÍ METODA „PNH“	36
5.3 DIAGRAM PŘÍČIN A NÁSLEDKŮ BEZPEČNOSTI HOTELU	39
6 NÁVRH NA MINIMALIZICI RIZIK OHROŽUJÍCÍCH HOTEL	41
6.1 ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI OBJEKTU HOTELU	41
6.1.1 Mechanické zábranné systémy hotelu.....	41
6.1.2 Elektrická požární signalizace hotelu.....	44
6.1.3 Kamerový systém hotelu	45
6.2 ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI ZAMĚSTNANCŮ A HOSTŮ HOTELU	46
6.3 ZAJIŠTĚNÍ REŽIMOVÉ A INFORMAČNÍ BEZPEČNOSTI HOTELU	47
6.4 FINANČNÍ NÁROČNOST NA ZAJIŠTĚNÍ KOMPLEXNÍ BEZPEČNOSTI HOTELU	48
6.5 SOUHRN DOPORUČENÝCH ÚPRAV PRO ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI HOTELU	50
ZÁVĚR	52
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	53
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	57
SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ	58
SEZNAM TABULEK	59
SEZNAM PŘÍLOH	60

ÚVOD

Hotel jako ubytovací a stravovací zařízení dnes neposkytuje pouze přechodné ubytování a dočasné stravování českých a zahraničních osob. Stále častěji hotel nabízí a zároveň hosté požadují wellness služby se zážitky, které vedou k vysoké kumulaci osob v objektu. Pro tyto osoby je důležitá kvalita poskytovaných služeb, ale zároveň i velmi důležitý pocit bezpečí, na který se v současnosti musí klást vyšší důraz, než tomu bylo v minulosti.

V teoretické části bakalářské práce budou uvedeny základní pojmy, jako je bezpečnost, hotel, host a mnohé další. Dále se provede literární rešerše vztahující se ke klasifikacím hotelů, bezpečnostním prvkům a protipožárním opatřením. Všechna navrhovaná opatření mají podporu v mezích pravidel, a proto zde bude věnován i určitý prostor nejdůležitějším zákonům, normám a vyhláškám.

Praktická část bakalářské práce analyzuje současný stav komplexního zabezpečení, jak z hlediska bezpečnostních systémů tak i ochrany osob. Velmi významným rizikem je riziko požáru, proto nemůže být opomenut ani protipožární systém, který vede k ochraně zdraví i životů, jak hostů tak také zaměstnanců, ale i samotného objektu. Po této části bude následovat návrh možných opatření k minimalizaci výskytu vybraných rizik a možné prevenci před nimi. V závěru práce se provede vyčíslení nákladů potřebných ke komplexnímu zkvalitnění bezpečnosti hotelu.

Cíl bakalářské práce je komplexně zajistit bezpečnost hotelu, na kterém se budou podílet dílčí cíle v podobě literární rešerše na dané téma, posouzení současného stavu komplexní bezpečnosti, analýzy bezpečnostních rizik a návrhu eliminací vybraných rizik hotelu s vyčíslením finančních nákladů na zajištění komplexní bezpečnosti.

Zdroje informací bakalářské práce tvoří znalosti získané během studia, doporučená a další vhodná odborná literatura dle doporučení vedoucího bakalářské práce a jeho vědomosti i odborné zkušenosti. Dále aktuální platné právní předpisy a články vztahující se k dané problematice.

1 CÍL A POUŽITÉ METODY PŘI ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Řešení komplexní bezpečnosti má vrůstající tendenci na požadavky ve všech odvětvích našeho života s rozmachem volnosti pohybu (migrace obyvatelstva, Schengenský prostor, turistika, vznik nadnárodních korporací, světových poboček) a techniky (elektrická požární signalizace, mechanické zábranné systémy, mobilní technologie apod.). Z uvedeného důvodu bylo vybráno toto téma ke zpracování bakalářské práce.

1.1 Cíl bakalářské práce

Hlavní cíl bakalářské práce zčásti vychází již z názvu práce. Pozornost bude kladena nejen na objekt, ale i osoby a rizika, které mohou bezpečnost hotelu ohrozit. Prvním dílčím cílem práce je zpracovat literární rešerši daného tématu. Druhý dílčí cíl posuzuje současný stav komplexního zajištění bezpečnosti hotelu. Třetí dílčí cíl tvoří analýza bezpečnostních rizik, které ohrožují hotel s posouzením vhodných metod analýzy rizika. Čtvrtý dílčí cíl navrhuje eliminaci vybraných rizik hotelu a vyčísluje finanční náklady na komplexní zajištění bezpečnosti. Řešená problematika představuje velkou rozsáhlost, z tohoto důvodu je vždy stanovena kapitola, která danou oblast problematiky řeší.

1.2 Metody použité při zpracování bakalářské práce

Při zpracování bakalářské práce byly použity různé metody.

Analýza se zabývá procesem rozkladu řešené skutečnosti na jednotlivé části, které posléze vycházejí jako předmět dalšího zkoumání. Analýzou je umožněno rozčlenit nahodilé a trvalé vztahy a podstatné skutečnosti od nepodstatných. [20] Analýza byla využita při zjišťování současného stavu hotelu, přehledu ohrožení bezpečnosti hotelu za uplynulé období a při zkoumání rizik.

Analýza rizik ukazuje odhad zdrojů rizika, jejich možných následků a odhad, respektive pravděpodobnost věrohodnosti s jakou tyto následky nastanou. [29] Analýza rizik byla použita při posuzování vybraných rizik hotelu.

Bodová polo-quantitativní metoda „PNH“ je metodou, kterou dochází k vyhodnocení rizika ve třech jeho složkách a to pravděpodobnosti vzniku (P), pravděpodobnosti (závažnosti) následků (N) a názorech hodnotitelů (H), výsledná hodnota je dána součinem těchto složek (R). [29] Bodová polo-quantitativní metoda „PNH“ byla aplikována na ohodnocení vybraných rizik hotelu v analýze vybraných rizik vhodnými metodami.

Diagram příčin a následků představuje nástroj pomáhající vyhledat pomocí grafického vyjádření příčiny vzniku následků. Příčiny bývají ovlivňovány pěti až šesti různými odvětvími na vytyčený následek. Například: lidmi, metodami, prostředím, procesy, materiálem a technikou. [25] Diagram příčin a následků byl použit ke grafickému znázornění možných příčin ohrožení bezpečnosti hotelu v analýze vybraných rizik vhodnými metodami.

Syntéza se věnuje myšlenkovým propojením zjištění analytickou cestou v celek. Syntéza je shrnutím poznatků, které vedou k dosažení nových vztahů a zákonitostí a tím vyšší kvalitě. [20] Syntéza byla aplikována při zkoumání vybraných rizik hotelu a při zjišťování skutečného stavu bezpečnosti hotelu.

SWOT analýza umožňuje zhodnotit silné a slabé stránky objektu nebo organizace s cíli určit příležitosti a hrozby pro daný objekt nebo organizaci. Zkratka SWOT vychází z prvních písmen anglických slov: Strengths (silné stránky), Weaknesses (slabé stránky), Opportunities (příležitosti) a Threats (hrozby). [31] [16] SWOT analýza byla užita jako první vhodná metoda analýzy rizika. Byly určeny silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby hotelu, které byly následně vyhodnoceny a vyjádřeny grafem.

Pozorování představuje základní prvek všech výzkumných metod. Od běžného pozorování se liší záměrem a plánem, kde musí být vytyčen cíl pozorování, doba, případně počet opakování daného pozorování. Vysvětlení a popis zjištěné skutečnosti slouží jako výstup pozorování. [20] Pozorování bylo nejvíce využito u zjišťování skutečného stavu bezpečnosti hotelu a konzultacích problematiky s majitelem a provozovatelem hotelu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

2 ZÁKLADNÍ POJMY A PRÁVNÍ PŘEDPISY

Kapitola základní pojmy a právní předpisy objasňuje vybrané důležité pojmy a právní předpisy z řešené problematiky bezpečnosti hotelů, jejich hostů a zaměstnanců, které ve své práci využívám. Cestovní ruch má velmi rozsáhlé podnikatelské pole působnosti, a tak je potřeba specifikovat kterých částí se práce vlastně týká.

Se zvyšující se mírou preventivních opatření klesá možnost výskytu rizika i hodnota škody a zároveň se zvyšuje bezpečnost hotelu jako celku. Klasifikace hotelů dle hvězdičkového členění vyplývá ze společného evropského systému, který vznikl začátkem roku 2010. Pro hosta to znamená určitý standard a zároveň vede ke zjednodušení výběru správného ubytovacího zařízení, dle jeho přání a možností.

Právní systém nám vymezuje v oblasti gastronomie a bezpečnosti právní předpisy, kterými se musíme řídit. Těmito právními předpisy jsou myšleny různé zákony a vyhlášky, které dále rozebírám níže v této kapitole.

2.1 Základní pojmy

Problematika komplexního zajištění bezpečnosti hotelu zahrnuje velké množství pojmů a to z oblasti bezpečnosti, ochrany, cestovního ruchu a hotelových služeb. Z tohoto důvodu jsou uvedeny pouze některé vybrané pojmy:

- **Bezpečnost** je stavem, umožňující odolat známé a předvídatelné hrozbě, která může mít nepříznivý vliv na jednotlivé prvky (případně celý systém) tak, aby byla ponechána skladba systému, jeho stabilita a chování v souladu s cílovostí. Jedná se o rozsah stability systému a jeho přizpůsobivosti. [26]
- **Cestovní ruch** shrnuje komplexní společenské aktivity účastníků cestovního ruchu jako soubor procesů se službami pro účastníky cestovních ruchů včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují. [34]
- **Host** představuje osobu, které jsou nabízeny a poskytovány služby. [34]
- **Hotel** je ubytovací zařízení s minimálně 10 pokoji pro hosty a s recepcí, které zajišťuje mimo kompletní stravovací služby i široký sortiment dalších služeb pro hosty. [34]

- **Hrozba** jako fenomén, který má případnou schopnost poškodit zájmy a hodnoty chráněné státem. Míra hrozby je dána mírou možné škody a časovou vzdáleností (vyjádřenou obvykle pravděpodobností čili rizikem) možného uplatnění této hrozby. [26]
- **Mimořádná událost** dále jen „MU“ pojednává o události nebo situaci, která se vytvořila v daném prostředí důsledkem živelní pohromy, nákazy, havárie, nezákonné činnosti, ohrožením kritické infrastruktury, ohrožení bezpečnosti nebo ekonomiky, která je řešena vhodným postupem orgánů a složek bezpečnostního systému. [26]
- **Objekt** vymezuje a uceluje ekonomický, technický nebo jiný systém tvořený prvky povahy hmotné, anebo nehmotné. [31]
- **Pokoj hosta** představuje uzamykatelný obývací prostor, který musí být větratelný, obytná část osvětlená denním světlem a v topné sezóně vytápěn. Zahrnuje obytnou plochu a předsíň nebo zařízení pro osobní hygienu. [34]
- **Prevence** reprezentuje soubor opatření, která vedou k předcházení MU a krizových situací popř. předcházení škodlivých činností. Opatření jsou pasivní (technická (např. výstavba různých ochranných systémů), organizační a výchova obyvatel) a aktivní (výstavba systémů, které snižují vznik mimořádné situace apod.). [26]
- **Recepce** tvoří místo v ubytovacím zařízení, které zajišťuje pro hosty minimálně tyto služby: rezervace, prodej a přidělení pokojů, směnárenské služby, úschovu cenných věcí v trezoru, drobný prodej, podávání informací včetně turistických, zdravotnickou první pomoc, zprostředkování donášky, vybalení nebo zabalení zavazadel a vedení běžného účtu hosta. [34]
- **Restaurace** je stravovací zařízení, které zajišťuje obslužným způsobem především stravovací služby s velkým výběrem pokrmů stravování. [34]
- **Riziko** zahrnuje možnosti, že s určitou pravděpodobností vznikne událost, kterou považujeme z hlediska bezpečnosti za nežádoucí. Riziko je vždy odvoditelné a odvozené z konkrétní hrozby. Míru rizika, čili pravděpodobnost škodlivých následků vyplývajících z hrozby a ze zranitelnosti, lze posoudit na základě tzv. analýzy rizika, která vychází i z posouzení připravenosti hrozbám čelit. [26]
- **Škoda** zhmotňuje majetkovou újmu, ta je obvykle vyjádřena v peněžních jednotkách. [26]

- **Ubytování** reprezentuje placené nebo neplacené zajištění minimálně podmínek pro spaní a osobní hygienu. Zpravidla bývá poskytováno také stravování a další služby. [34]
- **Ubytovací zařízení** tvoří objekt, prostor nebo plochu, kde se poskytuje ubytování veřejnosti. Dělíme jej na celoroční nebo sezónní, hotelového typu a ostatní. Jeho kapacity jsou využívány zejména pro cestovní ruch. [34]

2.2 Klasifikace hotelů

Klasifikace též třídění hotelů se provádí dle kvality zajišťovaných služeb, které jsou založeny na stanovení standardů kvality, rozsahu poskytovaných služeb a ověření shody daného hotelu s nimi. Klasifikují se do pěti tříd, nejčastěji se označují jedním až pěti symboly hvězdy, od nejnižší po nejvyšší třídu (tourist, economy, standard, firstclass a luxury) a navíc mohou získat označení superior. Zjednodušené srovnání klasifikací hotelů je znázorněno na obrázku č. 1. Klasifikace představuje formu ochrany a informování spotřebitele. [22]



Obrázek č. 1: Zjednodušené srovnání tříd hotelů [Zdroj: upraveno 22]

2.3 Současné právní předpisy pojednávající o bezpečnosti hotelů

Z důvodu rozsáhlosti řešené problematiky bezpečnosti hotelů, hostů a zaměstnanců jsou uvedeny pouze nejvýznamnější právní předpisy zabývající se problematikou bezpečnosti, ochrany, cestovního ruchu a hotelových služeb.

Základním právním předpisem, který zajišťuje právo na ochranu života a život samotný je Listina základních práv a svobod. Tato listina obsahuje práva a svobody, které určují vztah mezi občanem a státem. Vychází ze zásad práv státu a možnostmi zásahu státní moci do svobody jedince díky mezím zákona. [1]

Trestní řád umožňuje jakékoliv osobě zamezit osobní svobodě osoby, která vykonala trestný čin čili i zaměstnanci hotelu. Ten má však za povinnost okamžitě takovou osobu odevzdat policii. Nemá-li možnost osobu odevzdat orgánům, musí orgány okamžitě informovat o omezení osobní svobody a zjištěné skutečnosti. [5]

- Zákon č. 174/1968 Sb., o státním odborném dozoru nad bezpečností práce, který se vztahuje na všechny právnické osoby a fyzické osoby provozující podnikatelskou činnost. [6]
- Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, dále jen „PO“, který vytváří podmínky pro účinnou ochranu života a zdraví občanů, majetku před požáry a pro poskytování pomoci při živelních pohromách a jiných MU. [14]
- Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, který se vztahuje na regulaci, kontrolu a uplatňování cen služeb, prací, výrobků a výkonů pro tuzemský trh, včetně cen zboží z dovozu a cen zboží určeného pro vývoz. [11]
- Zákon č. 565/1990 Sb. České národní rady o místních poplatcích, který umožňuje hotelu vybírat místní poplatky z ubytovaných psů a poplatky z ubytovací kapacity. Výše poplatku dle zákona je 15 Kč za osobu a za každý započatý den pobytu a 6 Kč za každé využití lůžko a den. [15]
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, který upravuje podmínky podnikání a kontrolu nad jejich dodržováním. [10]
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, vztahující se na nabízení a prodej výrobků a poskytování služeb. [12]
- Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, upravující povinnosti provozovatele potravinářského podniku a podnikatele, který vyrábí nebo uvádí tabákové výrobky do oběhu. [4]

- Zákon č. 110/1998 Sb., o bezpečnosti České republiky, dále jen „ČR“, který řeší zajištění svrchovanosti a územní celistvosti ČR, ochranu demokratických základů a ochrana životů, zdraví a majetkových hodnot jako základní povinnost státu. [2]
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, který vytyčuje práva a povinnosti pro zacházení s osobními údaji a určuje možnosti a povinnosti svěřování osobních údajů. [3]
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, který předepisuje pravidla pro fyzické a právnické osoby v oblasti ochrany a podpory veřejného zdraví a soustavu institucí dohlížejících na tuto ochranu a podporu. Dále předepisuje povinnosti institucím na klasifikaci a omezování hluku s dopadem na životní prostředí. [7]
- Zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami, které vytváří tabákové výrobky, alkohol a jiné návykové látky. [9]
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce řešící vztahy kolektivního charakteru a pracovní vztah mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem. [8]
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, který řeší problematiku obchodu a majetkových práv. [13]
- Vyhláška č. 246/2001 Sb., o požární prevenci. [14]
- Vyhláška č. 137/2004 Sb., o požadavcích na hygienu osobní a ve stravovacích službách (provozní hygieny při aktivitách epidemiologicky závažných). [33]
- Vyhláška č. 211/2006 Sb., o požadavcích na hygienu osob a provozu při výrobě a výdeji jídla do oběhu s výjimkou prodeje, mimo potraviny živočišného původu. [33]
- Vyhláška č. 23/2008 Sb., o technických podmínkách požární ochrany staveb. [14]

Přehled českých státních norem (ČSN) zabývajících se řešenou problematikou:

- Mechanické zábranné systémy: ČSN 74 7731 (dveře odolné proti možnosti vloupání), ČSN EN 1300 (zámky), ČSN EN 1143-1 (trezory), ČSN EN 1627 až ČSN EN 1630 (dveře, okna, mříže a okenice), ČSN EN 1906 (kliky, kování, dveřní štíty a knoflíky), ČSN EN 1303 (cylindrické vložky).
- Elektrické poplachové systémy: ČSN EN 54+ (elektrická požární signalizace), ČSN EN 50132+ (kamerové systémy uzavřených televizních okruhů), ČSN EN 50135+ (systémy tísňové), ČSN EN 50130+ (všeobecné pro elektrické poplachové systémy).

- Ostatní: ČSN EN ISO 22300 (ochrana společnosti - terminologie), ČSN 06 1008 (požární bezpečnost tepelných zařízení), ČSN ISO 23601 (únikové a evakuační plány), ČSN EN 31010 (techniky posuzování rizik), ČSN IEC 61882 (studie nebezpečí a provozuschopnosti).

3 BEZPEČNOST HOTELŮ A JEJÍ VÝZNAM

Samotný pojem bezpečnost mnohdy navozuje potřebu zajistit ochranu životně důležitého zájmu společnosti, zaměstnance, vlastníka nebo jednotlivce. Dnešní dobu charakterizuje nízká míra předvídatelnosti, kdy existuje reálné riziko kriminálního či teroristického napadení. Příčinami mohou být např.: ideologie, náboženství a mnohé další. Odpovědným za bezpečnost v roli zaměstnavatel - zaměstnanec je vždy zaměstnavatel, tuto odpovědnost stanovují právní předpisy a plynou z komplexní odpovědnosti. Především ze zájmu majitele o funkčnost objektu jako celku.

3.1 Význam komplexního zajištění bezpečnosti hotelů pro zabezpečení ochrany osob a jejich majetku

Zajištění komplexní bezpečnosti hotelů nemusí vždy znamenat pouze velké finanční náklady, stačí ji řídit inteligentně a zajistit ve vyhovující míře. Bezpečnost v tomto případě znamená chránit zaměstnance, hosty hotelových zařízení a zajistit bezpečnost majetku hotelů. Majitel nebo provozní hotelu by měl vždy vhodně komunikovat i vystupovat tak, aby vyvolával pocit bezpečí hosta a zaměstnance. Takové chování vede k pozitivnímu myšlení a k předcházení kriminálního chování.

Hotel představuje pro hosty dočasný domov, pro zaměstnance místo, kde zastávají svou nepostradatelnou pozici a právě proto se zde chtějí cítit stejně bezpečně jako tomu je u nich doma. Bezpečnost hosta musí být pro hotel nejvýznamnějším faktorem další návštěvy. Host si s sebou přiváží osobní věci, z tohoto důvodu je důležité zamezit odcizení či poškození těchto věcí a zamezit újmě na fyzické nebo psychické stránce hosta. Dojde-li k narušení bezpečnosti hosta, výsledek tohoto narušení poté představuje minimálně špatnou pověst hotelu. Hotelová bezpečnost se klasifikuje na hostovo soukromí, život, zdraví a jeho majetek.

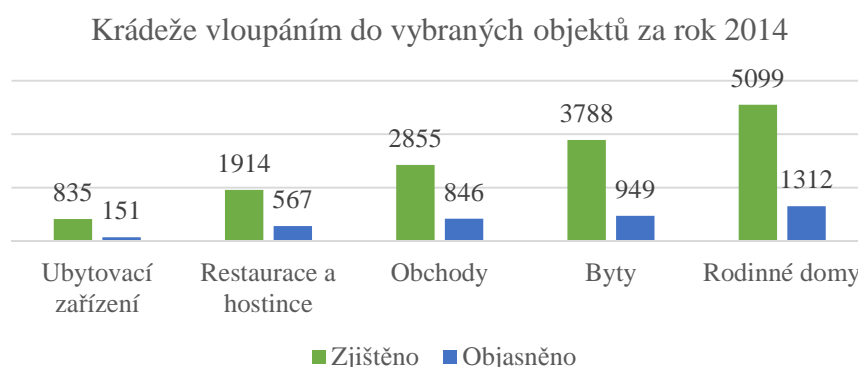
Objekt hotelu láká velký počet osob a s tím také nechtěné aktivity. Shodují se s tvrzením Křížka a Neufuse „*Ochrana a bezpečnost není jen součástí majetkové stránky hotelu, ale stavem takové úrovně myšlení, ve které se také host cítí být odpovědným nositelem svého podílu na ochraně bezpečnosti. Elektronické zámky, kamery a další technologie jsou předpokladem, neboť pracovníci bezpečnosti sami o sobě nejsou bezpečností*“. [22] Střediskem pro organizaci evakuace, nahlášení požáru a všechny další vzniklé rizika je obvykle recepce. Velké hotely mají bezpečnostní oddělení. Personál hotelu má za povinnost myslet vždy

na bezpečnost sebe samotného, hosta i objektu a především se snažit o prevenci před riziky. [22]

3.2 Přehledy ohrožení bezpečnosti objektů

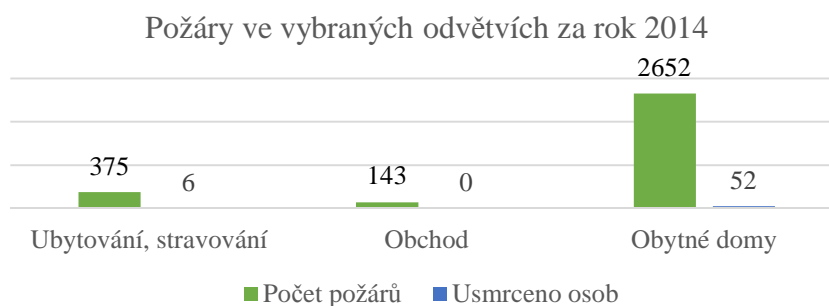
Před posuzováním bezpečnosti hotelů je vhodné vycházet ze statistických údajů, které vede Hasičský záchranný sbor ČR dále jen „HZS“ a Policie ČR.

Celkový počet ohlášených vloupání za rok 2014 činil 49 304, z toho 2 749 bylo vyloupeno ubytovacích a restauračních zařízení. Objasnit se podařilo 11 261 krádeží z celkového počtu ohlášených vloupání, z toho 718 bylo objasněno vloupání v ubytovacích a restauračních zařízeních. Objasněnost všech krádeží vloupáním byla za rok 2014 22, 8 %. Celkem bylo stíháno 9 045 osob, 6 188 osob tvořili recidivisté. Na grafu 1 jsou vyobrazeny počty zjištěných krádeží vloupáním do vybraných objektů s jejich objasněností za rok 2014.



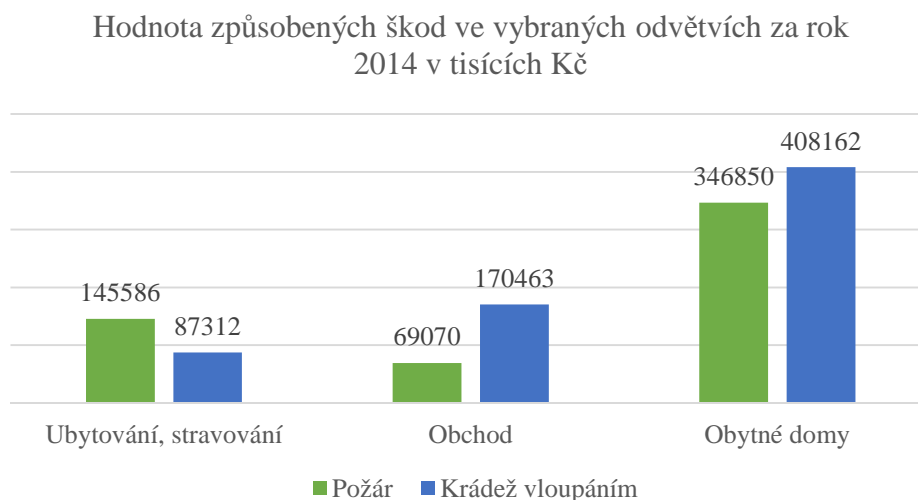
Graf 1: Přehled krádeží vloupáním do vybraných objektů [Zdroj: upraveno 27]

Celkový počet požárů ve všech odvětvích za rok 2014 byl 17 388, z toho 375 požárů bylo v ubytovacích a stravovacích zařízeních. Úmrtnost osob důsledkem požáru za rok 2014 činila 114 osob a 1 179 jich bylo zraněno. Na grafu 2 jsou uvedeny počty požárů a počty usmrcených osob ve vybraných odvětvích za rok 2014.



Graf 2: Přehled požárů ve vybraných odvětvích [Zdroj: upraveno 17]

Celková výše škod způsobena krádežemi vloupáním za rok 2014 byla 1 717 078 tisíc Kč, z toho 87 312 tisíc Kč činila škoda v ubytovacích a stravovacích zařízeních, zajištěna výše náhrady byla za toto období 7 619 tisíc Kč. Škoda způsobena požáry za rok 2014 byla 2 198 327 tisíc Kč, z toho škoda na ubytovacích a stravovacích zařízeních činila 145 586 tisíc Kč. Celková uchráněná hodnota představovala 11 534 000 tisíc Kč. Na grafu 3 jsou znázorněny hodnoty způsobených škod ve vybraných odvětvích za rok 2014.



Graf 3: Hodnoty škod ve vybraných odvětvích [Zdroj: upraveno 17, 27]

3.3 Bezpečnost hotelu a jeho hostů

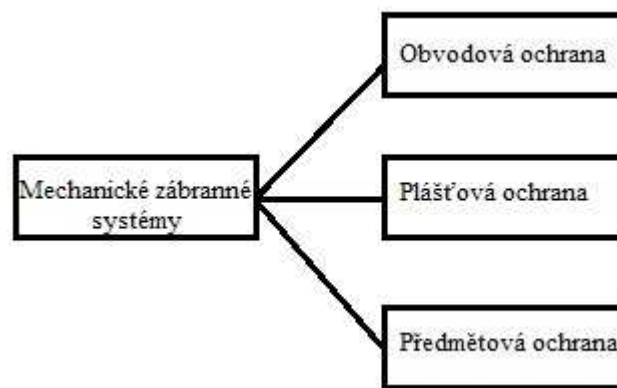
Komplexní zajištění bezpečnosti se realizuje ve všech rizikových odvětvích hotelu a to zejména v bezpečnosti objektu, hosta a zaměstnance.

3.3.1 Bezpečnost objektu hotelu

Bezpečnost objektu představuje komplikovaný proces, kterým se dá zajistit eliminace napadení, odcizení nebo narušení jakékoliv citlivé nebo utajované skutečnosti.

Mechanické zábranné systémy ztělesňují základní položky ochrany objektu, které zajišťují jeho ochranu a ochranu osob. Zahrnují veškeré mechanické prvky stěžující násilné vniknutí nepovolené osoby do chráněného objektu, především skrze oplocení, dveře nebo okenní otvory. Mezi tyto systémy patří například: bezpečnostní kování, zámkové systémy, bezpečnostní dveře, bezpečnostní fólie, trezory, pokladny a mnohé další. Dělíme je do třech základních okruhů ochranných zón (obrázek číslo 2):

- První okruh tvoří obvodová ochrana, to jsou prostředky sloužící k bezpečnosti vyhrazeného území a prostoru kolem chráněného objektu. Obvodem objektu bývá hranice pozemku.
- Druhý okruh je plášťová ochrana, která pojednává o zabezpečení vstupu do všech stavebních otvorů v objektu a to: dveří, oken, vikýřů. Zabraňuje narušení standardních i nestandardních vstupních jednotek.
- Třetí okruh představuje předmětová ochrana zabezpečující místa, kde jsou uschovány cennosti, peníze, zbraně i utajované skutečnosti před odcizením a neoprávněnou manipulací. [19], [23], [24]



Obrázek č. 2: Mechanické zábranné systémy [Zdroj: upraveno 19]

Elektrická požární signalizace, dále jen „EPS“ jako soubor technických zařízení složený z hlásičů požáru, přenosových cest, ústředny a doplňujících zařízení. Tento souhrn zařízení tvoří systém, který má za cíl rychle a efektivně zjistit místo vzniku požáru pro rychlé zahájení likvidace a přivolání další pomoci. Tvoří základní součást systému požární bezpečnosti. Význam EPS převyšuje ostatní zabezpečovací systémy z důvodu ochrany života a zdraví osob a z hlediska hodnot chráněného majetku. Elektrická požární signalizace je složena z následujících prvků:

- Požární hlásiče představují zařízení, které reagují předáním poplachové informace na průvodní jevy hoření. Hlásiče jsou: manuální – tlačítkové, automatické – samočinné (teplotní, ionizační, optické, multisenzorové s využitím plynové detekce oxidu uhelnatého, aspirační - nasávací a tlakové).
- Ústředny tvoří zařízení, kde se shromažďují a vyhodnocují informace ze všech hlásičů k systému připojených. Dochází zde k vyhlášení poplachu, signalizaci poruchy, přenosu signálu na pult centrální ochrany, aktivaci samočinných hasících sys-

témů a podobně. Ústředny jsou: konvenční neadresné, konvenční adresné, analogové a interaktivní.

- Požární poplachové zařízení zahrnují komponenty, které přijímají poplachový signál z ústředny a převádějí jej do vhodné formy vyrozumění, která je srozumitelná pro člověka. Požární poplachové zařízení jsou: akustické (sirény, bzučáky), optické (displeje, majáky a kontrolky).
- Zařízení pro dálkový přenos požárního poplachu umožňuje přenos poplachového signálu z ústředny do ohlašovny požáru. Dochází k zobrazení skutečnosti na ohlašovně požáru pro vyrozumění přítomné osoby nebo k odeslání informace na pult centralizované ochrany u HZS či skrze SMS zprávu předdefinovaným telefonním číslům.
- Samočinná zařízení požární ochrany jsou samočinné řídicí systémy požárně technické bezpečnosti objektu, mezi které patří například sprinklerův systém, který využívá jako hasivo vodu. Do těchto zařízení může patřit například: odvětrávání kouře a tepla, elektromechanické otevření evakuačních dveří a automatické sjetí výtahu do přízemí. [21]

Kamerový systém též systém průmyslové televize tvoří systém, který obsahuje kamerovou sestavu, zobrazovací a další přídatné zařízení pro přenos signálu a obsluhu při sledování bezpečnostní zóny. Mezi jeho základní funkce spadá: monitoring a kontrola střeženého prostoru v reálném čase, který se nachází před kamerovými zařízeními; vytváření záznamu snímaného obrazu z důvodu pozdějšího zpracování (identifikace, rekognoskace); ověření poplachu, který vyhlásil poplachový systémem (EPS).

V případě instalace na jeden chráněný objekt se užívá uzavřeného televizního okruhu (CCTV). Aktuální dění se zobrazuje na zobrazovacím zařízení a záznam se uchovává na úložišti rekordéru, které umožňují přístup skrz internet nebo fyzickou kontrolu na výstupním zařízení. Pokud dochází k záznamu je nutností provést registraci na Úřadu pro ochranu osobních údajů. Využití záznamu se musí řídit dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Při využívání kamerových systémů představuje povinnost označit vstupní prostory do objektu oznámením o tom, že je objekt monitorován kamerami se záznamem. Kamerový systém se skládá z těchto prvků:

- Kamera zpracovává scénu v zorném poli objektivu, která je opticky transformována do roviny světlo citlivé plochy snímacího prvku a dále bývá převáděna na elektrický signál.
- Přenosové médium tvoří místo, kudy se šíří elektrický signál pořízený kamerou. Může jej tvořit kabel nebo neviditelné a neslyšitelné záření v různých kmitočtech.
- Záznamové zařízení reprezentuje úložiště, které umožňuje zpracování, vyhodnocení a archivaci elektrického signálu (obrazu). Bývá jím rekordér s úložištěm.
- Přenos informací probíhá skrze zobrazovací jednotku, tu může tvořit monitor, televize nebo jakékoliv zařízení připojené k internetu s nainstalovanou vhodnou aplikací a přihlašovacími údaji do daného systému. [21], [24], [23]

3.3.2 Bezpečnost a zajištění zdraví osob v hotelu

Dojde-li při incidentu k osobnímu kontaktu pachatele s poškozeným nebo s rizikem, hrozí, že dojde k újmě na psychické nebo fyzické stránce hosta či personálu. Existuje spousta faktorů, které souvisí s ohrožením života a zdraví osob, např. lokalita, doba, míra zaměstnanosti v daném regionu, zdatnost jedince a mnohé další. Ze světových statistik vyplývá, že nejčastější příčinou ohrožení života a zdraví osob v hotelu bývá požár. Díky komplexnímu zajištění bezpečnosti hotelu se zvýší pocit bezpečí v objektu pro osoby. [32]

Ze zákona č. 133/1985 Sb., o požární ochraně a vyhlášky č. 246/2001 Sb., o požární prevenci je povinností provádět školení PO zaměstnanců v den nástupu do práce a při jakékoliv změně pracovního úseku nebo pracovní pozice. Pokud nedojde ke změně pracoviště nebo pracovního zařazení je povinností toto školení provést každé dva roky. Vyhláška č. 23/2008 Sb., o technických podmínkách požární ochrany staveb dává za povinnost majiteli hotelu vypracovat evakuační a únikový plán objektu, rozmístit vhodné hasicí přístroje a označit únikové cesty nouzovými světly a patřičným značením. Mezi další povinnost patří vést požární knihu, kde musí být uvedeny všechny záznamy o zjištěných faktech, které se týkají PO (evakuační cvičení, školení zaměstnanců, revize, kontroly, opravy, zkoušky, apod.). V případě požáru a zavolání HZS je veliteli zásahu předána operativní karta, která tvoří součást operativního plánu. Operativní plán představuje dokument ke zdolávání požáru tvořený základním textem (počty pro stanovení sil a prostředků PO) a vyjímatelnými přílohami (údaje o objektu, únikové cesty, technická zařízení vč. hasicích zařízení, doporučení pro velitele a operativní karta). Na operativní kartě musí být uvedena adresa, název a charakter objektu, možnosti použití hasicích látek v daném prostoru, kon-

takt na majitele a půdorys všech pater objektu. Další povinností pro majitele hotelu s projektovou kapacitou 20 a více osob a třemi nebo více podlažími je vybudovat nástěnné hydranty s hadicemi pro prvotní možný zásah. Rozmístěny musí být na schodištích a v místech s nebezpečím vzniku požáru, ve vzdálenosti nejvíce 25 m od sebe. [14]

Na personál v odvětví ubytovacích a stravovacích zařízení negativně působí v oblasti bezpečnosti a ochrany zdraví při práci zejména: „*nošení těžkých břemen, dlouhé stání a statické pozice, kontakt se zákazníky (obtížnými), vysoký podíl práce o večerech a víkendech, který narušuje rovnováhu mezi pracovním a osobním životem zaměstnance, vysoká úroveň stresu, monotónní práce, obtěžování a dokonce násilí ze strany zákazníků, spolupracovníků a zaměstnavatelů a diskriminace žen a cizinců*“. [18] Zaměstnavatel má za povinnost zabezpečit pro zaměstnance školení v oblasti právních a ostatních předpisů k zaručení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci dále jen „BOZP“, které rozšiřují kvalifikaci a nezbytnost pro výkon práce. Povinností je také vyžadovat a kontrolovat znalost jejich dodržování. Termíny opakování školení nejsou uvedeny v zákoníku práce, doporučuje se provádět školení spolu se školením o PO, jednou za 2 roky. [30]

Bezpečnost zdraví v souvislosti se stravováním vychází ze zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, kde je stanoveno, že stravovací služby může poskytovat pouze osoba, která ji provozuje v provozovně vyhovující hygienickým požadavkům na „*prostorové a dispoziční uspořádání, stavební konstrukci, zásobování vodou, vytápění, osvětlení, odstraňování odpadních vod, větrání a vybavení*“. [7] Mezi další požadavky na provozovatele stravovacích zařízení zejména patří: používání technologických a pracovních postupů, které zaručí nezávadnost podávaných jídel; zajištění kontroly pokrmů, tak aby bylo vyhověno mikrobiologickým požadavkům; určování kritických bodů při přepravě, skladování, přípravě a výrobě; provádění pravidelných, preventivních desinfekcí, deratizací a desinsekci proti vzniku i šíření infekčních nemocí; dodržování pravidel hygieny osob a provozu (nádobí, zařízení); zajištění zákazu podávání alkoholu osobám podnapilým a mladším 18 let spolu s mnohými dalšími požadavky. [9]

Hotel má odpovědnost za vnesené hodnoty v zákonné výši pouze za podmínky, že cenné předměty byly uloženy v trezoru na recepci nebo na pokoji. Hotel nemá odpovědnost za cenné předměty volně položené na pokoji, veřejně přístupných místech objektu nebo na parkovišti. Vniknutí do hotelu nebo pokoje je ve většině případů přímé, kdy dochází k prolomení zábrany a odcizení předmětů. Tím vzniká škoda na poškozené zábraně a odcizeném předmětu. Není-li možné přímé vniknutí do hotelu či pokoje pak dochází ze strany

pachatele k nepřímému vniknutí do hotelu nebo pokoje, např. po hromosvodu, oknem apod. tedy místem, které není dobře chráněno. [22]

3.3.3 Režimová a informační bezpečnost hotelu

Režimová bezpečnost pojednává o procesním naplnění bezpečnosti celé organizace. Cílem režimové bezpečnosti je jasně určit způsob spolu s pravidly pohybu, kontroly vnášených i vynášených věcí, zacházení s důležitými prvky a dokumenty pro personál, hosty, dodavatele i jiné lidi vyskytující se v prostoru objektu. Tato bezpečnost má být vždy navrhována tak, aby neomezila pohyb lidí, ale zároveň bylo dosaženo požadované úrovně zabezpečení. Významnost pro tuto bezpečnost má zejména systém kontroly samotného vstupu. [23], [24]

Informace musí být chráněny před narušením informační bezpečnosti. Při informační bezpečnosti musí provozovatel hotelu postupovat dle právních předpisů k ochraně osobních údajů (Zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.). Bezpečnostní incidenty mohou vznikat úmyslné či neúmyslné. Úmyslným incidentem můžeme chápat krádež interních dat, krádež přístupových údajů do softwaru hotelu apod. Neúmyslným incidentem může být porucha hardwaru, výpadek elektrického proudu a tak dále. Pachatelem může být amatér, ale také profesionál. Z tohoto důvodu by měl být vypracován plán nakládání s informacemi, který musí dodržovat personál hotelu tedy osoby, které jsou ve styku s informacemi. Nejvyšší míru zodpovědnosti v oblasti informační bezpečnosti mají pracovníci na úseku recepce. [24]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 POSOUZENÍ SOUČASNÉHO STAVU BEZPEČNOSTI HOTELU

Praktická část bakalářské práce řeší komplexní zajištění bezpečnosti hotelu. Majitel a provozovatel v jedné osobě se rozhodl, že provede investici do bezpečnosti. Poslední větší investice byla provedena při stavbě hotelu v roce 1996. Práce je orientována na komplexní zajištění bezpečnosti objektu, zaměstnance a hosta. Není mi dovoleno užít konkrétní údaje hotelu, jako podklad pro bakalářskou práci, protože jsou to neveřejná a velmi citlivá data (Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů). Práce je zpracována jako podklad ke komplexnímu zajištění bezpečnosti hotelu blíže nespecifikovanému, který je zasazen do fiktivní lokality.

Hotel nabízí pohodlné ubytování v plně vybavených nekuřáckých pokojích a odpočinek v klidném prostředí, jen pár minut jízdy autem od okresního města. Další činnost hotelu tvoří zaměření se na provoz restaurace, cateringu a nabídky služeb ve vlastním wellness centru.

4.1 Analýza současného stavu bezpečnosti hotelu

Objekt hotelu se nachází v ČR. V blízkosti hotelu se pohybuje vysoký počet osob, jelikož se nachází ve velmi frekventované části obce, kde můžeme nalézt rozlehlé církevní zařízení s bohatou historií, cukrárnu, hasičskou zbrojnicí dobrovolných hasičů, muzeum, obchodní dům, poštu, obecní úřad a restauraci. V obci se nenachází služebna Policie ČR, městské policie nebo soukromé bezpečnostní služby, proto je nutné investovat do zajištění bezpečnosti hotelu.

V objektu hotelu se nachází chodba, kancelář, kuchyň, masážní místnost, parkoviště, 26 pokojů na ubytování s vlastní toaletou a sprchou nebo vanou, prádelna, prezentační místnost, příjmací hala, přípravná masa, přípravná zeleniny, recepce, restaurace s barem, sauna, schodiště, denní sklad, sklad masa, sklad zeleniny, snídaňový salon, šatna pro personál s toaletou a sprchou, technická místnost, terasa, toalety pro hosty restaurace, úklidová místnost, venkovní whirlpool, vinný sklep s koštěnou, výtah a zahrada.

Bezpečnost hotelu je zajišťována základními a povinnými bezpečnostními technologiemi. A to klíčovým systémem cylindrických vložek s generálním klíčem pro dané patro, kamerovým systémem bez záznamu, EPS se sprinklerovým hasicím systémem, nouzovými světly značícími únikovou cestu k východu, přenosnými hasicími přístroji, nástěnnými hydranty v každém podlaží, požárním řádem a evakuačním plánem na pokojích i viditelných mís-

tech hotelu, navržených technickou zprávou požární ochrany. Trezory v objektu jsou skříňové na pokojích a pevný trezor se nachází na recepci. Případný dopad rizika je kryt kvalitním pojištěním.

Technologická ochrana zařízení hotelu je prováděna školením zaměstnanců pracujících na těchto zařízeních i bezpečnostními revizemi a kontrolami dle druhu zařízení, právního předpisu i termínu revize a to dle tabulky v příloze P1.

Při pohledu na hotel z příjezdové cesty lze vidět parkoviště, které obklopuje budovu z přední i levé strany. Dále je zde recepce a restaurace s jejími vstupy, které jsou tvořeny především z okenních výplní. V přízemí se nachází kuchyně, přijímací hala, snídaňový salon, restaurace, denní sklad, sklad masa a zeleniny, přípravná masa a zeleniny a terasa. Recepce i restaurace má každá svůj vchod pro hosty. Mezi těmito dvěma úseky lze projít vnitřní chodbou. Další vchod tvoří terasa, která je volně přístupná z restaurace a v letních měsících ze zahrady. Poslední vchod do hotelu umožňuje denní sklad kuchyně. V podzemním prostoru se nachází prádelna, sauna, šatna, technická místnost, toalety, venkovní whirlpool a vinný sklep s košťárnou.

V nadzemí se nachází 26 pokojů, které umožňují ubytování hostů s celkem 50 pevnými lůžky a možností přistýlek. V posledním patře se nachází prezentační místnost, která slouží firmám ke školení a prezentaci nebo lidem k pořádání oslav či svateb.

V současnosti v hotelu pracuje 18 zaměstnanců, kteří jsou stálými zaměstnanci a mají podepsanou smlouvu na dobu neurčitou, jako výpomoc chodí pomoci na pozici kuchař nebo číšník tři ověřeni studenti ze střední školy hotelové. Každá pracovní pozice má své umístění v hierarchickém uspořádání pracovních pozic s příslušnými právy a povinnostmi vztahujícími se k dané pozici. Školení BOZP s PO je pro všechny zaměstnance zajišťována a to včetně pracovníků, kteří jsou zaměstnáni v rámci povinné školní praxe na dohodu o provedení práce. Školení je prováděno při nástupu na pozici vstupním školením BOZP. Školení PO je prováděno jedenkrát za dva roky. Další povinností zaměstnance při nástupu na pracovní pozici číšník, kuchař, masér a umývač nádobí je prokázat se zdravotním průkazem pracovníka v potravinářství, aby byla vyloučena nákaza personálu nebo hostů infekčními nakažlivými chorobami. U ostatních zaměstnanců jsou povinností pouze vstupní a preventivní lékařské prohlídky. Fyzickou ochranu objektu zajišťuje stálá recepční služba.

Bezpečnost finanční hotovosti se zajišťuje užíváním nižšího finančního obnosu v pokladnách. Na úseku recepcie je povoleno mít v pokladně 10 000,- Kč v podobě mincí

a bankovek. Úsek restaurace dovoluje číšníkům mít v číšnické peněžence (kasírce) 4 000,- Kč ve formě bankovek a mincí. Veškerá další hotovost se průběžně odevzdává nebo v případě potřeby vybírá z trezoru na recepci, kde je uschována dostatečná finanční hotovost v eurech a korunách českých. V případě plateb kartou se užívá platebního terminálu na recepci, který slouží i k placení kartou v restauraci. Jsou akceptovány karty: MasterCard, Maestro, VISA, American Express a Diners Club s možností platby bezkontaktně.

Hotel má vybudovanou stálou klientelu ve všech nabízených službách, tedy stálé hosty, kteří se jezdí ubytovat, dojíždí za kvalitní kuchyní, využívají cateringové nabídky nebo využívají služeb wellness centra.

Na obrázcích číslo 3 a 4 jsou znázorněny půdorysy pater hotelu a to podzemní prostor, přízemí, 1. patro, 2. patro a 3. patro. Obrázky mají informativní charakter a popisují rozvržení jednotlivých místností hotelu dle daného patra. Nejméně náchylný prostor ke vzniku rizika je podzemní prostor a prostor 3. patra z důvodu nízkého působení lidského faktoru.



Obrázek č. 3: Půdorys podzemních prostor a přízemí hotelu [Zdroj: autor]



Obrázek č. 4: Půdorys 1. patra, 2. patra a 3. patra hotelu [Zdroj: autor]

4.2 Přehled ohrožení bezpečnosti hotelu

Tabulka 1 uvádí výskyt rizik, která měla vliv na bezpečí a chod hotelu v období leden 2010 až prosinec 2014 a současně odpovídá na první otázku inženýrství rizik „*jaké nepříznivé události mohou nastat*“. [29] Data vycházejí z hotelové statistiky, kterou podrobně vede vedoucí recepce, jelikož recepce bývá místem hlášení vzniklých rizik příslušným orgánům.

Tabulka 1: Výskyt působení rizik na hotelu za období 2010 – 2014

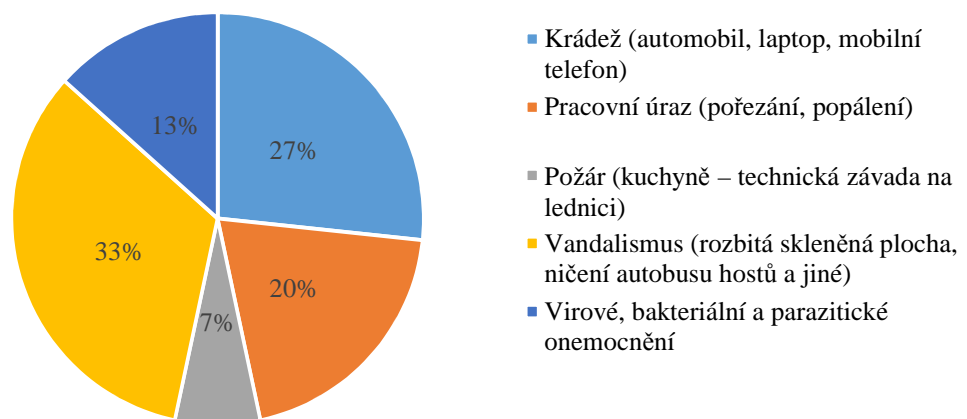
Riziko za období 2010 – 2014	Výskyt rizika
Krádež	4
Pracovní úraz	3
Požár	1
Vandalismus	5
Virové bakteriální onemocnění	2

[Zdroj: autor]

Z tabulky 1 vyplývá, že největší riziko představuje vandalismus, kdy v konkrétních případech šlo o zničení skleněné plochy restaurace, posprejování fasády, ničení autobusu hostů fotbalového týmu, rozbíjení vybavení pokoje podnapilým hostem cizí státní příslušnosti a odjištění i puštění práškového hasicího přístroje. Druhou nejvyšší četnost mají krádeže. Jednalo se o odcizení automobilu hosta z parkoviště hotelu, dvou mobilních telefonů v restauraci a laptopu na terase. Prevence virového bakteriálního onemocnění byla dvakrát narušena zájezdem seniorů ze zahraničí, kteří trpěli salmonelou. Hotel se poté uzavřel a provedla se desinfekce všech prostor. Nejmenší výskyt rizika byl v podobě požárů, kde hlavní preventivní podíl nese zákaz kouření v celém objektu. Požár byl způsoben technickou závadou na lednici, kdy začal hořet kompresor, který přestal vtlačovat chladivo do výměníku.

Procentuální podíl rizik ukazuje výsečový graf číslo 4, kdy 7 % zastupuje požár, 13 % onemocnění, 20 % pracovní úraz, 27 % krádeže a 33 % vandalismus. Tento procentní podíl představuje odpověď na druhou otázku inženýrství rizik „s jakou pravděpodobností může konkrétní nepříznivá událost nastat“. [29]

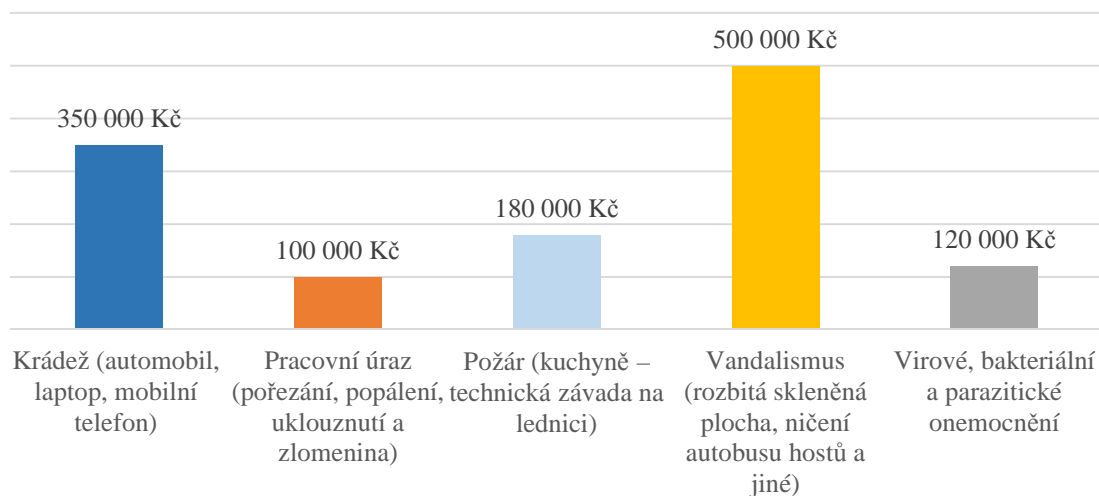
Přehled ohrožení bezpečnosti hotelu za období 2010 - 2014



Graf 4: Procentuální přehled ohrožení bezpečnosti hotelu za období 2010 – 2014 [Zdroj: autor]

Třetí otázka inženýrství rizik ve znění „nastane-li nepříznivá událost, jaké to může mít následky“ [29] vytváří povinnost uvést výši škod po působení nepříznivé události, které jsou odpovědí v grafu 5.

Výše škod způsobená působením rizik v období 2010 - 2014



Graf 5: Výše škody způsobená působením rizik v období 2010 – 2014 [Zdroj: autor]

Nejvyšší škoda byla způsobena vandalismem a to ve výši 500 000,- Kč, z důvodu uvedení do stavu původního. Druhá nejvyšší škoda byla způsobena krádežemi, kdy došlo k odcizení zánovního vozidla, dvou mobilních telefonů a manažerského laptopu. Požár způsobil škodu ve výši 180 000,- Kč jen díky včasnému zásahu samočinného spriklerového systému a přivoláním HZS recepční. Zájezdy nemocných osob trpících salmonelózou nebo střevní chřipkou způsobily škodu 120 000,- Kč kvůli nutnosti uzavření celého hotelu a následně provedeným opatřením v podobě desinfekcí. Škoda 100 000,- Kč způsobená pracovními úrazy je výrazně zkreslená z důvodu nehlášení těchto úrazů.

5 POSOUZENÍ VYBRANÝCH BEZPEČNOSTNÍCH RIZIK HOTELU S VYUŽITÍM VHODNÝCH METOD ANALÝZY RIZIKA

Posouzení a nalezení rizik umožní s užitím vhodné analýzy rizika získat možný postup pro eliminaci rizika nebo eliminaci škod po působení rizika. Musíme si položit vždy 3 otázky týkající se inženýrství rizik a to jaké riziko může nastat, s jakou pravděpodobností může nastat a jakou škodu nám může způsobit, nastane-li.

5.1 Metoda SWOT analýza bezpečnosti hotelu

Na základě zjištěného stavu hotelu byla provedena SWOT analýza, která ukazuje silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby současného stavu hotelu.

Tabulka 2: SWOT analýza bezpečnosti hotelu

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> • Stálá klientela • 4 hvězdičkový hotel • Stálý, spolehlivý a kvalifikovaný personál • Poloha hotelu v obci • Kvalitní pojištění hotelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Vysoké výdaje na zabezpečení hotelu • Nedostačující bezpečnostní systém • Nedostatečné množství personálu • Absence policejní složky v obci • Poloha obce
Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> • Bezpečnostní systém • Koupě franšizového systému • Posouzení a prevence před riziky pro klienty a personál • Nové technologie • Zahraniční klientela 	<ul style="list-style-type: none"> • Krádež • Pracovní úraz • Požár • Virové, bakteriální a parazitické onemocnění • Vandalismus

[Zdroj: autor]

Ohodnocení je uvedeno v tabulkách 3, 4, 5 a 6, kde V je váha, H je hodnocení a VH představuje výslednou hodnotu. Bylo užito hodnocení s rozsahem 1 až 5, kdy 1 je téměř nevýznamný faktor, 3 průměrný a 5 znamená velmi významný faktor.

Tabulka 3: Zhodnocení silných stránek

Silné stránky	V	H	VH
Stálá klientela	0,4	5	2
4 hvězdičkový hotel	0,2	5	1
Stálý, spolehlivý a kvalifikovaný personál	0,2	5	1
Poloha hotelu v obci	0,1	4	0,4
Kvalitní pojištění hotelu	0,1	4	0,4
Součet			4,8

[Zdroj: autor]

Do silných stránek byla zařazena stálá klientela, která se v oblasti gastronomie tvoří hlavně kvalitními a spolehlivými službami. Hotel má 4 hvězdy, přičemž právě tyto hvězdy zaručují určité standardy, které hotel musí splňovat. Hosté zároveň vědí, co od hotelu zařazeného do 4 kategorie mohou očekávat. Stálý personál, který je spolehlivý a řádně kvalifikován představuje určitou vizitku hotelu. Hotel se nachází 2 minuty pěší chůze od náměstí, ale zároveň také na okraji obce. Poslední silnou stránku tvoří kvalitní ochrana v podobě pojištění.

Tabulka 4: Zhodnocení příležitostí

Příležitosti	V	H	VH
Bezpečnostní systém	0,3	5	1,5
Koupě franšizového systému	0,1	3	0,3
Posouzení a prevence před riziky pro klienty a personál	0,3	5	1,5
Nové technologie	0,2	4	0,8
Zahraniční klientela	0,1	4	0,4
Součet			4,5

[Zdroj: autor]

Příležitost reprezentuje renovace stávajícího bezpečnostního systému a užití nových technologií, které jsou dalším bodem a zajistí bezpečnost, na kterou se lze spolehnout. Koupí franšizového systému by mohlo dojít k získání nové klientely z tuzemska nebo zahraničí, která vyhledává určitou hotelovou síť.

Tabulka 5: Zhodnocení slabých stránek

Slabé stránky	V	H	VH
Vysoké výdaje na zabezpečení hotelu	0,2	-4	-0,8
Nedostačující bezpečnostní systém	0,3	-5	-1,5
Nedostatečné množství personálu	0,3	-4	-1,2
Absence policejní složky v obci	0,1	-2	-0,2
Poloha obce	0,1	-2	-0,2
Součet			-3,9

[Zdroj: autor]

Ze slabých stránek plyne strach z velkých finančních výdajů na bezpečnost, což není pravda, jelikož zmíněné hrozby mohou napáchat daleko vyšší škody. Nedokonalý a nekompletní bezpečnostní systém bude zároveň příležitostí pro napravení tohoto stavu. Nedostatečné množství personálu je způsobeno malým zájmem kvalitních lidí pracovat v tomto odvětví.

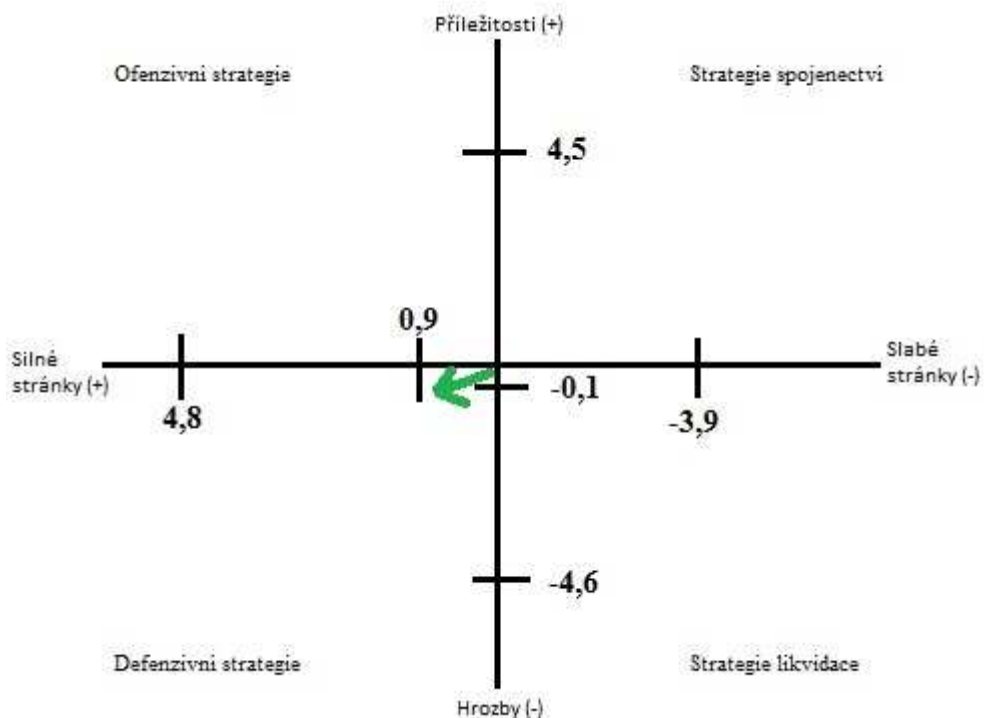
Tabulka 6: Zhodnocení hrozeb

Hrozby	V	H	VH
Krádež	0,2	-4	-0,8
Pracovní úraz	0,1	-4	-0,4
Požár	0,4	-5	-2
Virové, bakteriální, parazitické onemocnění	0,1	-4	-0,4
Vandalismus	0,2	-5	-1
Součet			-4,6

[Zdroj: autor]

Hrozby jsou zároveň největšími riziky, které jsou podrobněji řešeny v kapitole 5.2 bodová polo-quantitativní metoda „PNH“.

V grafu SWOT analýzy (obrázek č. 5) byly vyznačeny maximální hodnoty součtů výsledných hodnocení. Poté došlo k určení rozdílu mezi celkovou hodnotou silných a slabých stránek, ale také příležitostí a hrozeb. Konečnou strategii určují výsledné hodnoty těchto rozdílů.



Obrázek č. 5: Graf SWOT analýzy [Zdroj: autor]

Vyhodnocení SWOT analýzy dospělo k závěru defenzivní strategie, která by měla vést hotel k zlepšení hodnoty silných stránek a zmírnění dopadu nebo předcházení hrozeb. Chce-li hotel zlepšit svoji strategii, tak by se měl zaměřit na udržení si kvalifikovaného personálu, jelikož takový personál je znalý a umí řešit vzniklé hrozby vzhledem k bývalým zkušenostem.

5.2 Bodová polo-kvantitativní metoda „PNH“

Bodová polo-kvantitativní metodu „PNH“ byla vybrána z důvodu okamžitého bodového výsledku, který udává rozpětí pro naléhavost přijetí opatření. Vyhodnocuje se riziko ve třech jeho složkách a to v pravděpodobnosti jeho vzniku (P), pravděpodobnosti následků (N) a názorech hodnotitelů (H). Každá složka je v rozmezí 1 až 5, kdy 1 znamená nejnižší možné a 5 nejvyšší možné rozpětí. Celkové hodnocení rizika je pak stanoveno součinem jednotlivých činitelů, jeho výsledek reprezentuje ukazatel rizika (R). [29]

Výsledek součinu >100 ukazuje na nepřijatelné riziko, 51 až 100 na nežádoucí riziko, 11 až 50 na riziko mírné, 3 až 10 na akceptovatelné riziko a <3 na bezvýznamné riziko.

V tabulkách 7 až 12 jsou uvedeny vyhodnocení vybraných rizik s návrhem na opatření k omezení rizika.

Tabulka 7: Tabulka rizika – Krádež

Riziko	Identifikace nebezpečí	Vyhodnocení závažnosti rizika				Opatření k omezení rizika
		P	N	H	R	
Krádež	Zjištěná a nahlášená odcizená hmotná věc	3	3	3	27	<ul style="list-style-type: none"> • kvalitní mechanické zábranné systémy, zamezující vniknutí do objektu, • kamerový systém se záznamem pro případ objasnění, • opatrnost a ostražitost hosta.

[Zdroj: autor]

Tabulka 8: Tabulka rizika – Pracovní úraz

Riziko	Identifikace nebezpečí	Vyhodnocení závažnosti rizika				Opatření k omezení rizika
		P	N	H	R	
Pracovní úraz	Zápis do knihy úrazů a nahlášení skutečnosti nadřízené osobě	2	3	3	18	<ul style="list-style-type: none"> • dodržování rad a pravidel dle školení BOZP, • pozornost a předvídatelnost, • znalost pracovních a technologických postupů.

[Zdroj: autor]

Tabulka 9: Tabulka rizika - Požár

Riziko	Identifikace nebezpečí	Vyhodnocení závažnosti rizika				Opatření k omezení rizika
		P	N	H	R	
Požár	Signalizace díky EPS nebo po fyzickém upozornění	3	4	5	60	<ul style="list-style-type: none"> • dodržování rad a pravidel dle školení PO, • funkční EPS, hasicí přístroje a sprinklerův systém, • požární řád na pokojích a viditelných místech.

[Zdroj: autor]

Tabulka 10: Tabulka rizika – Virové, bakteriální a parazitické onemocnění

Riziko	Identifikace nebezpečí	Vyhodnocení závažnosti rizika				Opatření k omezení rizika
		P	N	H	R	
Virové, bakteriální a parazitické onemocnění	Stěry hodnocené laboratoří, lékařské vyšetření, projevy nemoci u personálu/hosta	3	3	4	36	<ul style="list-style-type: none"> • užívání technologických a pracovních postupů při přípravě a podávání pokrmů, • pravidelná a preventivní desinfekce, deratizace, • užívání ochranných prostředků.

[Zdroj: autor]

Tabulka 11: Tabulka rizika – Vandalismus

Riziko	Identifikace nebezpečí	Vyhodnocení závažnosti rizika				Opatření k omezení rizika
		P	N	H	R	
Vandalismus	Poškozený mechanický zábranný systém, záznam kamerového systému a fyzické zjištění	3	4	5	60	<ul style="list-style-type: none"> • funkční kamerový systém, • účinné mechanické zábranné systémy, • všímavost a ostražitost zaměstnanců a hostů.

[Zdroj: autor]

Tabulka 12: Tabulka rizika – Terorismus

Riziko	Identifikace nebezpečí	Vyhodnocení závažnosti rizika				Opatření k omezení rizika
		P	N	H	R	
Terorismus	Vyhrožování, častý pohyb neznámých osob	3	5	5	75	<ul style="list-style-type: none"> • dodržování stanovených režimových opatření, • ostražitost a všímavost zaměstnanců.

[Zdroj: autor]

Z analýzy rizik vyplynulo, že nejzávažnějším rizikem může být terorismus, který má s nárůstem migrace lidí, rozdílností kultur i náboženství vzrůstající tendenci výskytu. Tvoří riziko, které není možno téměř nijak ovlivnit s fatálními následky pro infrastrukturu a osoby. Dalšími závažnými riziky jsou vandalismus a požár. Jsou to rizika, která mohou mít

dopad jak na objekt, tak na zdraví hostů a zaměstnanců s vážným nebo fatálním následkem. Z tohoto důvodu je nutno brát velký zřetel při prevenci a zajištění eliminaci následků. V návrhu zajištění bezpečnosti bude proti vzniku těchto rizik kladen velký důraz s užitím objektové, plášt'ové a protipožární zabezpečovací techniky.

V oblasti virových, bakteriálních i parazitických onemocněních je z pohledu hotelu výrazná prevence v podobě: úklidů, dodržování technologických i pracovních postupů při podávání pokrmů, pravidelných a preventivních desinfekcí i deratizací. Největší problém činí ubytování hostů s takovýmto onemocněním a neobeznámením personálu.

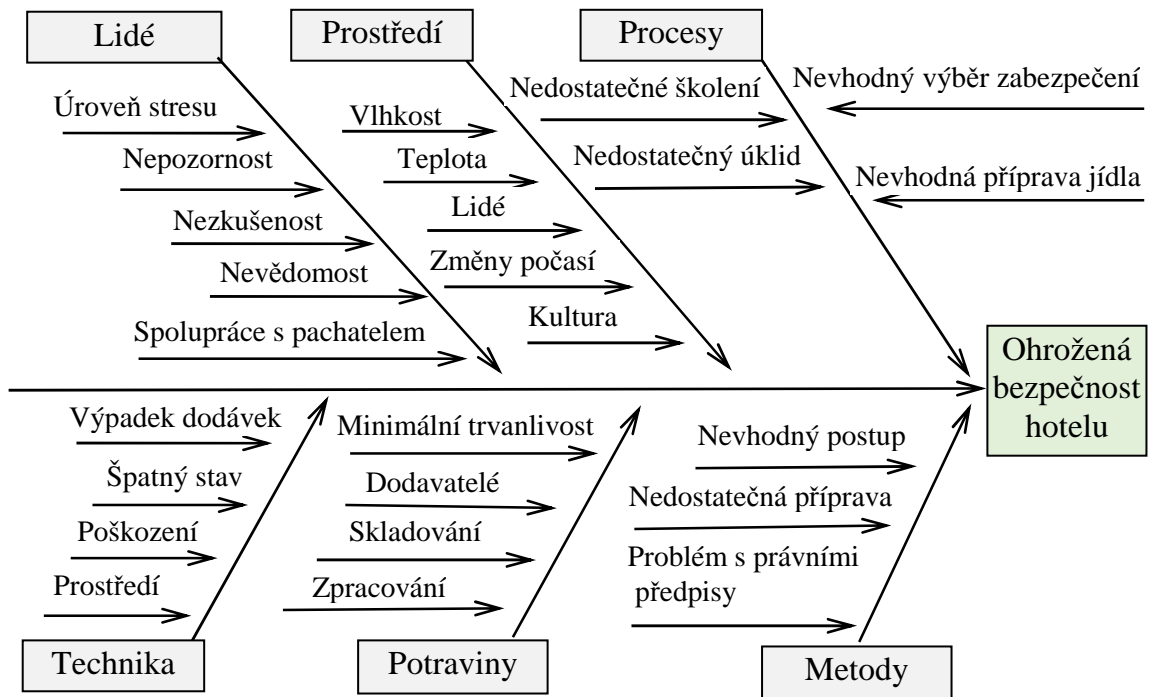
Krádeže jsou ohodnoceny mírou rizika 27, což tvoří mírné riziko. V případech prevence krádeží musí být na prvním místě ostražitost a předvídatelnost. V návrhu na minimalizaci rizik bude kladen důraz na výměnu stávajícího kamerového systému pro potřeby objasnění krádeží.

Nejmenším rizikem dle vypočítané míry rizika je riziko pracovního úrazu, které ale dle prostředí neodpovídá vypočítané míře. Tuto nepřesnost způsobuje především nehlášení pracovních úrazů do knihy úrazů nebo zaměstnavateli a ten tak nemůže navrhnout další opatření. Z hotelové statistiky vyplynulo, že se musí jednat o pracovní úraz, který neumožňuje další pracovní nasazení, aby byl nahlášen.

5.3 Diagram příčin a následků bezpečnosti hotelu

Diagram příčin a následku (diagram rybí kosti, Ishikawův diagram) byl použit pro grafickou ilustraci možných příčin vzniku rizik a jeho hlavnímu následku. Tvoří nástroj, který umožňuje systematicky popsat všechny možné příčiny vytyčeného problému využívající zásady brainstormingu. [25]

Z obrázku číslo 6 diagramu příčin a následků pro bezpečnost hotelu lze vidět, že ohrožení bezpečnosti neplyne pouze z hrozeb hotelu, ale také ze silných a slabých stránek a příležitostí. Dalšími příčinami ohrožené bezpečnosti hotelu mohou být lidé, prostředí, procesy, technika, potraviny a metody. V oblasti příčin způsobených lidmi se jedná zejména o ne zkušenost, nevědomost a nepozornost. Do oblasti působnosti se řadí kultura a změny počasí. Nedostatečný úklid nebo nevhodná příprava jídla ovlivňuje především sféru procesů. Na funkčnost techniky má obzvlášť vliv její technický stav a prostředí, v kterém se vyskytuje. Potraviny podléhají zejména vlivům při skladování a zpracování (křížová kontaminace). Na poli metod se vyskytuje problém s právními předpisy a nedostatečnou přípravou.



Obrázek č. 6: Diagram příčin a následků pro bezpečnost hotelu [Zdroj: autor]

6 NÁVRH NA MINIMALIZICI RIZIK OHROŽUJÍCÍCH HOTEL

Návrh na minimalizaci bezpečnostních rizik ohrožujících hotel představuje podklad pro realizaci opatření v prevenci před možnými riziky pro zajištění komplexní bezpečnosti hotelu. Z provedené analýzy současného stavu bezpečnosti hotelu a ohodnocení rizik vhodnými metodami analýzy rizik vyplynulo, že zajištění bezpečnosti není na vysoké úrovni a nevede k eliminaci rizik moderní doby, které působí na objekt, hosty a zaměstnance hotelu.

6.1 Zajištění bezpečnosti objektu hotelu

Základním prvkem zajištění bezpečnosti objektu hotelu bude využití mechanických zábranných systémů, které jsou zátarasou k vniknutí pachatele do objektu. Dalším prvkem bude využití EPS, která se stará o eliminaci škod při vzniklém požáru a to obeznámením, určením místa i zahájením hašení požáru. Posledním prvkem bude využití moderního a účinného kamerového systému.

6.1.1 Mechanické zábranné systémy hotelu

Každý takový systém lze překonat, ovšem s jeho kvalitou roste i čas potřebný k jeho prolomení, který je klíčový. [19] Proto budou využity prvky obvodové, plášťové a předmětové ochrany.

Obvodová ochrana má vliv na bezpečnost perimetru hotelu. Užití obvodové ochrany směřuje ke komplikovanému příchodu pachatele na pozemek a případné napadení objektu nebo vniknutí do něj. Tato ochrana slouží zároveň i k určení hranice pozemku, jelikož se staví ve většině případů na její samé hranici. Zajištění obvodové ochrany se provede ze tří stran, které sousedí s poli. Terén je rovinný. V dnešní době lze využít různých druhů zdí, plotů nebo terénních úprav. K běžnému vstupu na pozemek je určena příjezdová cesta a vchod.

Navrhované opatření k obvodové ochraně je realizovat stavbu plotových panelů na hranici pozemku EURO EXCLUSIVE – Moravskoslezské drátovny s povrchovou úpravou zinkováním, výškou 203 cm, průměrem drátu 4,5 mm a oky 6,25 x 20 cm. Osová vzdálenost mezi sloupky činí 256 cm. K montáži panelů se užije sloupků EURO 1 s povrchovou úpravou zinkováním v celkové výšce 3 m, kdy 90 cm bude pod úrovní terénu zabetonováno v základu. Profil sloupku je 6 x 4 cm se silou stěny 1,5 mm. K uchycení plotového panelu

ke sloupku se využije průběžných, rohových a koncových objímek se zatrhávací maticí na šroubu kvůli nemožnosti povolení objímky a následně celého panelu.

Plášťová ochrana slouží k zajištění bezpečnosti hotelu, kdy slabým a snadno prolomitelným prvkem bývají dveře a okna. Z tohoto důvodu je nutno dbát důležitosti při výběru oken, dveří i zárubní. [19]

V případě hotelu se musí při výběru pokojových dveří zohlednit splnění celé řady specifických požadavků, které vycházejí z předpisů příslušných norem a požadavků hotelů. Mezi požadavky patří: požární odolnost (vycházející z vyhlášky č. 137/1998 Sb., platné pro hotely nově postavené, kolaudované a rekolaudované po 1. 7. 1998, o obecných technických požadavcích na výstavbu, ze dne 9. 6. 1998 §53 Stavby ubytovacích zařízení odst. 12) stanovuje povinnost v požární bezpečnosti hotelů. Ve stavbě nebo její části, kde jsou umístěny pokoje hostů, musí každý pokoj vytvářet jednotlivý požární úsek. Z této vyhlášky vyplývá, že dveře pokoje musí být požárně odolné. Další požadavek představuje zvuková izolace, kdy ČSN 730532 určuje pro dveře v hotelovém pokoji nutnost mít zvukovou izolaci minimálně 32 dB. Poslední požadavek tvoří vybavení pokojových dveří vyhovujícím kováním a doplňky dle klasifikace ubytovacích zařízení (počtu hvězdiček).

Bezpečné dveře samy o sobě nezajistí bezpečnost pokoje nebo vchodu. Užít kvalitního kování a vložky představuje téměř nutnost, kdy kování slouží k ochraně vložky, proto je nutno instalovat kování šrouby nebo maticemi z vnitřní strany dveří. Aktuálně se vyrábí ve dvou bezpečnostních třídách a to třetí nebo čtvrté. Kvalitní vložka a kování zajistí bezpečnost dveří v nemožnosti otevření bez klíče pomocí destruktivní metody, kdy jsou dveře vyraženy, vykopnuty, rozlomeny nebo vypáčeny a vložka odvrtna. Dalšími metodami jsou metody nedestruktivní, kdy jsou překonány zámkové systémy, jakoby bylo použito klíče, čili beze stop násilí.

Skleněné plochy objektu jsou nejvíce zranitelné místo, kterým může případný pachatel překonat plášť objektu. Sklo lze velmi snadno rozbít díky nižší mechanické pevnosti, při překonávání překážky dochází k vyřezání otvoru díky řezáku nebo k rozbítí. V současnosti se užívá bezpečnostních skel, která jsou složena ze dvou, nebo více vrstev skel a mezi skly je aplikována pevnostní folie. Vzhledem k nutnosti stavebních úprav a finanční nákladnosti nebude užito bezpečnostních skel, ale budou instalovány bezpečnostní folie. V případě otevíratelných oken je vhodné užít také uzamykacího mechanismu kliky okna i pantů a tím zamezit možnému vlivu pachatele potřebnému k pohybu kliky a pantů.

Navrhované opatření k plášťové ochraně oken a dveří:

- Vyměnit vchodové dveře za dvoukřídlé SHERLOCK D2 K330 pro vstup do hotelu skrze recepci, restauraci, sklad a terasu. Dveře mají certifikát třetí bezpečnostní třídy dle STN P ENV 1627, certifikát Národního bezpečnostního úřadu „Tajné“, certifikát požární odolnosti do 30 minut, zabraňují prostupu hluku do 39 dB, mají 26 jisticích bodů a zámek s plochou závorou, ocelovou vnitřní výztuhou, ocelovým rámem a ocelovou dvouplášťovou konstrukcí. Provedeny budou v bezbariérovém provedení.
- Nahradit dveře pokojů kouřotěsnými, RTG záření nepropustnými, protipožárními, zvukově izolačními a bezpečnostními SAPELI Damier s hotelovou úpravou.
- Užít bezpečnostního kování vchodových dveří hotelu R1 Dekor Oblé s bezpečnostní třídou 4., dle normy ČSN EN 1627, které má certifikát Národního bezpečnostního úřadu „Přísně tajné“.
- Instalovat kování pokojových dveří ASSA ABLOY VigCardClassic RFID s klikou z vnitřní strany a z vnější strany dveří čtečkou RFID karet, koulí a zakrytovaných vchodů pro generální klíč v případě potřeby nouzového otevření.
- Namontovat vložky vchodových dveří Mul-T-LockClassic 75 palců, které mají 4. bezpečnostní třídu, dle ČSN EN 1627. Složeny jsou z uzamykacích mechanismů s 10 stavítky v teleskopickém uspořádání, systémem SGHK, který umožňuje rozšíření o soustavu bočních a horních stavítek a má sférický tvar bubínku, který optimalizuje chod při otáčení klíčem, tím se zvyšuje životnost zámkové vložky. Vyznačují se vysokou ochranou proti: odvrtání, nedestruktivní dynamické metodě (bumping), planžetování a vytržení bubínku. Výroba klíčů je možná pouze po předložení bezpečnostní karty na výrobu klíčů. Vložky pokojových dveří budou zadlažební panikové s ovládací stělkou a západkou spolu s otočným knoflíkem v systému generálního klíče pro nouzové otevření, kde je umožněno několikrát mechanicky překódovat vložku v případě ztráty generálního klíče.
- Vylepit bezpečnostní folie na ochranu skleněných ploch, využito bude interní čiré Madico Bezpečnostní folie 15 MIL, která má tloušťku 0,4 mm, propustnost světla 83%, atest proti proražení v kategorii P4A, který je akceptován pojišťovacími společnostmi a má unikátní vrstvu proti poškrábání. Bude instalována na sklech v přízemí.

- Nainstalovat uzamykatelné okenní kliky RHW 009 zajišťující nemožnost nepovoleného otevření okna, instalovány budou na oknech v přízemí spolu s jištěním pantů proti vysazení okna ABUS FAS 97 s automatickým zajištěním při zavření okna.

Předmětová ochrana v hotelu slouží k úschově financí, léků, laptopů, harddisků, dokumentů, zbraní a jiných důležitých věcí, které by měly být kvalitně zabezpečeny. Z tohoto důvodu je nutností, aby splňovaly nejvyšší možné stupně bezpečnosti pro oblast použití. Prvky předmětové ochrany jsou zejména pokladny a trezory. Z provedené analýzy bezpečnosti hotelu bylo zjištěno, že trezory jsou zcela vyhovující a to jak na pokojích, tak i na recepci. V pokojích jsou nainstalovány nábytkové dvouplášťové trezory ROTTNER POWER SAFE S2 300 EL, které jsou certifikovány do bezpečnostní třídy S2 dle EN 14450. Jsou pevně ukotveny ke skříni. Na recepci lze využít trezoru, který je pevně spojen s nosnou zdí, jedná se o ROTTNER GIGAPAPER 65 PREMIUM. Má certifikát bezpečnostní třídy II. dle EN 1143-1 a odolnosti proti ohni dle EN 1047-1, S60P. Hlavní nedostatek po provedené analýze činí pokladna recepce, kdy je užito běžného šuplíku ve stole s nábytkovým zámkem.

Navrhované opatření v předmětové ochraně je užití pokladní zásuvky CLUX 410 RS232, která zajistí bezpečnost hotovosti v pokladně před krádeží. Má 5 přihrádek v pořadači na bankovky s libovolným nastavením šířky, 9 nastavitelných mincovních přihrádek, třípolohový zámek, který umožňuje nastavit tři režimy: pracovní (zásuvka se otvírá elektricky po připojení k hotelovému softwaru), mechanické uzamknutí a mechanické otevření za použití klíče.

6.1.2 Elektrická požární signalizace hotelu

Významným prvkem celistvého systému protipožární ochrany objektu, zajišťuje rychlé i včasné zjištění požáru a určení jeho místa v jeho samém zárodku. Dále z analýzy vyplynulo, že na hotelu je instalována EPS s kolektivní adresací, ta umožňuje zjistit, z které linky byl vyslán signál POŽÁR, ale neumožňuje zjistit od kterého hlásiče. Tím je nevyhovující, jelikož není přesně určeno místo na ústředně a tím dochází k prodloužení doby, než nastane zásah. Dále z analýzy vychází, že na objektu je instalován samočinný hasící sprinklerův systém, který v závislosti na vývinu tepla automaticky zahajuje hašení v místě požáru.

Navrhované opatření v EPS:

- Instalovat adresovatelnou EPS, která umožní skrze ústřednu zjistit přesné místo poplachu pomocí úplné adresy hlásiče. Navrhované řešení bude od firmy Honeywell v provedení ústředny včetně komunikátoru, který umožní zaslat výstup na telefon z hlásiče tlačítkového charakteru na chodbách, opticko-kouřového a teplotního požárního čidla v každé místnosti kromě kuchyně. V kuchyni bude instalováno plynové čidlo. Externí sirény budou instalovány v prostorách chodeb o akustickém výkonu 130 dB.
- Zachovat sprinklerův automatický systém hašení, který je na tomto hotelu vybudován s intenzitou hašení 5l/min/mm², kdy vychází na objektu využití jednoho sprinkleru na 10 m² s minimální dobou zásahu 60 minut. Zásobu vody pro sprinklery tvoří nádrž umístěná v každém podlaží hotelu a je kalkulována na teoretickou plochu, kde by mohl požár vzniknout a to je 72 m². Dle ČSN EN 12845+A2 je systém plně dostačující.

6.1.3 Kamerový systém hotelu

Z provedené analýzy bezpečnosti plyne, že kamerový systém je nainstalován na hotelu, ale zastaralý a bez možnosti záznamu. Kamery natáčejí černobílý obraz s rozlišením 320 x 240 pixelů a pro zobrazení aktuálního dění je užito CRT (vakuové) televize.

Navrhované opatření pro systém průmyslové televize:

- Vyměnit uzavřený televizní okruh, umožňující vzdálenou správu a přístup ze všech míst na Zemi, tedy z působiště, kde je přístup k internetu skrz například: chytrý mobilní telefon, tablet nebo počítač. Vyměněné kamery a NVR rekordér jsou vyrobeny a dodány firmou Cantonk.
- Užít venkovních kamer KIP-100PT40N/POE s IR LED přísvitem na 40 metrů a vysokým HD rozlišením 1280 x 720 pixelů, které zajistí kvalitní záznam. Budou snímat prostor parkoviště, vchodu recepce, vchodu restaurace, vchodu skladu a terasy.
- Využít vnitřních kamer KIP-200R20H/POE s IR LED přísvitem na 20 metrů s vysokým Full HD 1920 x 1080 pixelů rozlišením, které budou snímat prostor chodby, restaurace, recepce, skladu a snídaňového salonu.
- Nainstalovat NVR rekordér CK-D9116PN až pro 16 IP kamer se 4 TB úložištěm, který umožňuje detekci pohybu v obraze, časový rozvrh záznamu, alarmový zá-

znam, připojit myš, HD monitor, vyhledávat záznamy dle data a času, vzdálený management díky internetovému prohlížeči a podporu vzdáleného monitorování z mobilních zařízení.

6.2 Zajištění bezpečnosti zaměstnanců a hostů hotelu

Bezpečnost zaměstnanců a hostů hotelu se zajišťuje především bezpečnostními systémy hotelu v podobě mechanických zábranných systémů, EPS a kamerového systému. Dalším prvkem zajištění bezpečnosti pro personál a hosty je dodržování preventivních opatření, které vedou k eliminaci nákazy infekčních nakažlivých chorob. Z analýzy bezpečnosti vyplývá, že školení BOZP se zajišťuje vždy při přijetí na danou pracovní pozici, ale už není podmínkou provádět další. Školení PO se provádí, tak jak stanovuje zákon a to každé dva roky. Prevence před nákazou infekčními nakažlivými chorobami se zajišťuje vstupní a preventivní zdravotní prohlídkou zaměstnanců u lékaře společnosti. Na pracovní pozici číšník, kuchař, masér a umývač nádobí se vyžaduje zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství. Potravinovou bezpečnost zajišťuje používání technologických a pracovních postupů, které zajišťují zdravotní nezávadnost pokrmů. Nezávadnost potravin se zajišťuje pravidelnou kontrolou dat minimální trvanlivosti, fyzickou kontrolou stavu mikrobiologických požadavků a smyslových vlastností. Likvidace zbytků jídel probíhá drtičem potravinového odpadu a zkažené potraviny jsou vyhazovány do příslušných sběrných nádob. V případě podávání alkoholu je vyžadován doklad totožnosti pro určení minimální věkové hranice 18 let, dle zákona č. 379/2005 Sb. o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů. Bezpečnost alkoholu samotného zaručuje doklad o původu některých druhů lihů, destilátů a některých druhů lihovin, který byl povinností po otravách metanolem v roce 2012. Tato povinnost vyplývala z nařízení vlády č. 317/2012 Sb. Po nařízení vlády o zrušení nařízení vlády č. 128/2014 Sb. ze září roku 2014 rodokmen hotel mít nemusí, ale přesto jej vyžaduje od dodavatelů. Běžný úklid prostor hotelu v podobě pravidelné a preventivní desinfekce a deratizace se provádí dle potřeb.

Navrhované opatření v zajištění bezpečnosti zaměstnanců a hostů:

- Zabezpečit periodicky se opakující on-line školení BOZP a PO na začátku každého kalendářního roku pro všechny zaměstnance, i když neproběhly změny v právních předpisech pro ověření a doplnění znalostí. Zaměstnanec získá informace o prevenci, odhadu vzniku rizika na pracovišti a řešení vzniklých rizik (například: pracovní

úraz). V rámci školení PO si ověří znalost v oblastech zabránění vzniku požáru, zamezení rozšíření požáru, zabezpečení evakuace osob a materiálu a zajištění rychlého hasebního zásahu. Závěrem on-line školení je test znalostí v oblasti BOZP a PO, kdy po úspěšném absolvování se vyhotovuje certifikát.

- Vyžadovat zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství po všech zaměstnancích hotelu, který zajistí prevenci před nemocemi ze strany personálu.
- Vypracovat krizový manuál, což představuje materiál pro zaměstnance hotelu, který řeší problematiku MU. U kterého bude kladen důraz na jeho umístění, znalost a aktuálnost, protože neřešená banální MU může přerůst v paniku a ta je nežádoucí a velmi nebezpečná v prostorech s vysokou koncentrací lidí. Manuál bude vypracovávat vedení hotelu a pravidelně jej bude dle potřeb aktualizovat a provádět kontrolu znalostí podřízených. Tento manuál bude obsahovat: čísla pro nouzové volání, kontakt na majitele, vedoucího recepce, šéfkuchaře, správce a popis nepříznivých událostí s jejich prevencí a možným řešením. Samotným závěrem manuálu bude přehled aktualizací s vlastnoručními podpisy zaměstnanců, které stvrzují souhlas se znalostí.
- Evidovat kontroly potravin v podobě množství, druhu, data minimální trvanlivosti a fyzického stavu.
- Provozovat knihu systému kritických bodů HACCP, která umožňuje snadně a rychle zavést a kontrolovat tento systém.
- Čistit pravidelně a důkladně prostory hotelu a střídat desinfekční prostředky CLEAMEN pro generální, sanitární a umývárenskou oblast, užívat rukavice při úklidu, převlékání postelí a potahů příkrývek.
- Vymalovat každoročně všechny prostory hotelu.
- Používat varovné tabule upozorňující na kluzké povrchy.

6.3 Zajištění režimové a informační bezpečnosti hotelu

Režimová bezpečnost hotelu vytváří ochranu před neoprávněným vstupem, pohybem a užíváním prostor hotelu. Režimová ochrana je zjišťována a zajišťována na všech pracovních pozicích, tak aby nedošlo k možnému nedovolenému ubytování, ničení majetku, napadení hosta, neoprávněné konzumaci nápojů, jídel a k využívání prostor i služeb hotelu.

Informační bezpečnost hotelu vytváří ochranu informací před neoprávněným čtením, neoprávněnou úpravou nebo ničením a to na úrovni recepce čili recepčního a hosta. Na tomto

úseku jsou zpracovávány osobní údaje každého hosta v podobě jména, příjmení, čísla občanského průkazu nebo pasu, pohlaví, rodného čísla, místa narození, adresy trvalého bydliště případně státní poznávací značky vozidla a kontaktu v podobě telefonu nebo e-mailu. Jedná-li se o příslušníka jiného státního občanství než ČR zasílá se ubytovací list s údaji o osobě na kontrolu doporučeným dopisem cizinecké policii do 3 dnů ode dne ubytování a provádí se zápis do písemné ubytovací knihy, která je uchovávána po dobu 6 let od posledního zápisu dle zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR.

Navrhované opatření v zajištění režimové a informační bezpečnosti:

- Podat prohlášení o mlčenlivosti zaměstnanců recepce, kteří docházejí do styku s osobními údaji hostů s prohlášením, že zaměstnanec si je vědom povinnosti zachovat mlčenlivost o osobních údajích hostů a jejich zabezpečení. Dále pak, že nedojde ke zneužití osobních údajů ve prospěch sebe samotného nebo třetí osoby, že nedojde k vystavení a možnému přístupu osob bez oprávnění k údajům nebo k jejich ztrátě. V poslední řadě, že tuto povinnost mlčenlivosti má zaměstnanec i po skončení pracovní činnosti na hotelu, a že si je vědom možného vymáhání hmotné škody, která by byla způsobena porušením povinností.
- Zálohovat automaticky elektronická data na zabezpečené cloudové úložiště hotelu.
- Uvádět konkrétní práva a povinnosti zaměstnanců, dodavatelů, hostů a dalších subjektů v interních normách, směrnicích, předpisech a manuálech hotelu.
- Propracovat postup a systém při uložení a vydávání klíčů (karet) od pokojů.
- Kontrolovat oprávněnost ke vstupu do hotelu nebo jeho částí. Volný přístup do úseku recepce a restaurace je možný v době od 6:00 hodin do 22:00 hodin, poté se ke vstupu vyžaduje předchozí rezervace hotelového pokoje přes formulář na stránkách hotelu či skrze server booking.com nebo ubytovací karta již ubytovaného hosta. Fyzickou kontrolu v době od 22:00 hodin do 6:00 hodin provádí stálá recepční služba.

6.4 Finanční náročnost na zajištění komplexní bezpečnosti hotelu

Vzhledem k tomu, že majitel a zároveň provozovatel hotelu se rozhodl provést investici do komplexního zajištění bezpečnosti, hlavním požadavkem bylo dodržení předem dohodnuté maximální možné výše investice s možným navýšením. Do bezpečnosti bylo investováno minimálně a to pouze v takové míře, kterou ukládal zákon. Hotel byl zkolaudován a otevřen v roce 1996, kdy byla provedena poslední větší investice do bezpečnosti. Majiteli

a zároveň provozovateli hotelu se zdá částka 1 000 000,- Kč přiměřenou investicí do nového zajištění bezpečnosti tedy prevenci před riziky s možností navýšení investice o 15 %. V tabulce 13 je podrobný výpis užitých bezpečnostních prvků s množstvím a finančním ohodnocením za kus a za celkovou výši investice, která bude pravděpodobně provedena.

Tabulka 13: Vyčíslení finanční náročnosti na zajištění komplexní bezpečnosti hotelu

Název/Položka	Množství [Ks]	Cena za kus vč. DPH [Kč]	Celková cena [Kč]
Plotový panel EURO EXCLUSIVE	84	877,-	73 668,-
Sloupek EURO 1 vč. objímek, spoj. materiálu a plast. Čepičky	86	655,-	56 330,-
Dveře vchodové SHERLOCK D2 K330	4	35 210,-	140 840,-
Dveře pokojové SAPELI Damier (hotel)	26	9 200,-	207 200,-
Kování R1 Dekor Oblé	4	2 840,-	11 360,-
Kování ASSA ABLOY VigCardClassic RFID (koule + čtečka/klika)	26	3 200,-	83 200,-
Vložka Mul-T-LockClassic 75 palec	4	2 450,-	9 800,-
Madico Bezpečnostní folie 15 MIL (1,52 m x 1,82 m)	12	850,-	10 200,-
Uzamykatelná okenní klika RHW 009	10	285,-	2 850,-
Pojistka pantů proti vysazení okna ABUS FAS 97	10	1 290,-	12 900,-
Pokladní zásuvka CLUX 410 RS232	1	2 860,-	2 860,-
Venkovní kamera KIP 100PT40N/POE	6	3 400,-	20 400,-
Vnitřní kamera KIP-200R20H/POE	5	3 990,-	19 950,-
Síťový NVR rekordér CK-9116PN se 4 TB uložistěm	1	9 217,-	9 217,-
Honeywell ústředna	1	22 050,-	2 050,-
Honeywell tlačítkový hlásič	6	359,-	2 154,-
Honeywell opticko-kouřové, teplotní a plynové protipožární čidlo	45	1 156,-	52 020,-
Honeywell siréna 130 dB	5	609,-	3 045,-
On-line školení BOZP a PO, CRDR spol. s.r.o	18	200,-	3 600,-
Zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství	8	150,-	1 200,-
Varovná cedule POZOR KLUZKÁ PODLAHA	5	230,-	1 150,-
Čistící a desinfekční prostředky CLEAMEN 51	30	280,-	8 400,-
Vymalování interiérových stěn hotelu	905	55,-	49 775,-
Hotelový krizový manuál	1	50,-	50,-
Spojovací materiál a kabeláž	1	20 000,-	20 000,-
Doprava a montáž	1	200 000,-	200 000,-
CELKEM			1 024 219,-

[Zdroj: autor]

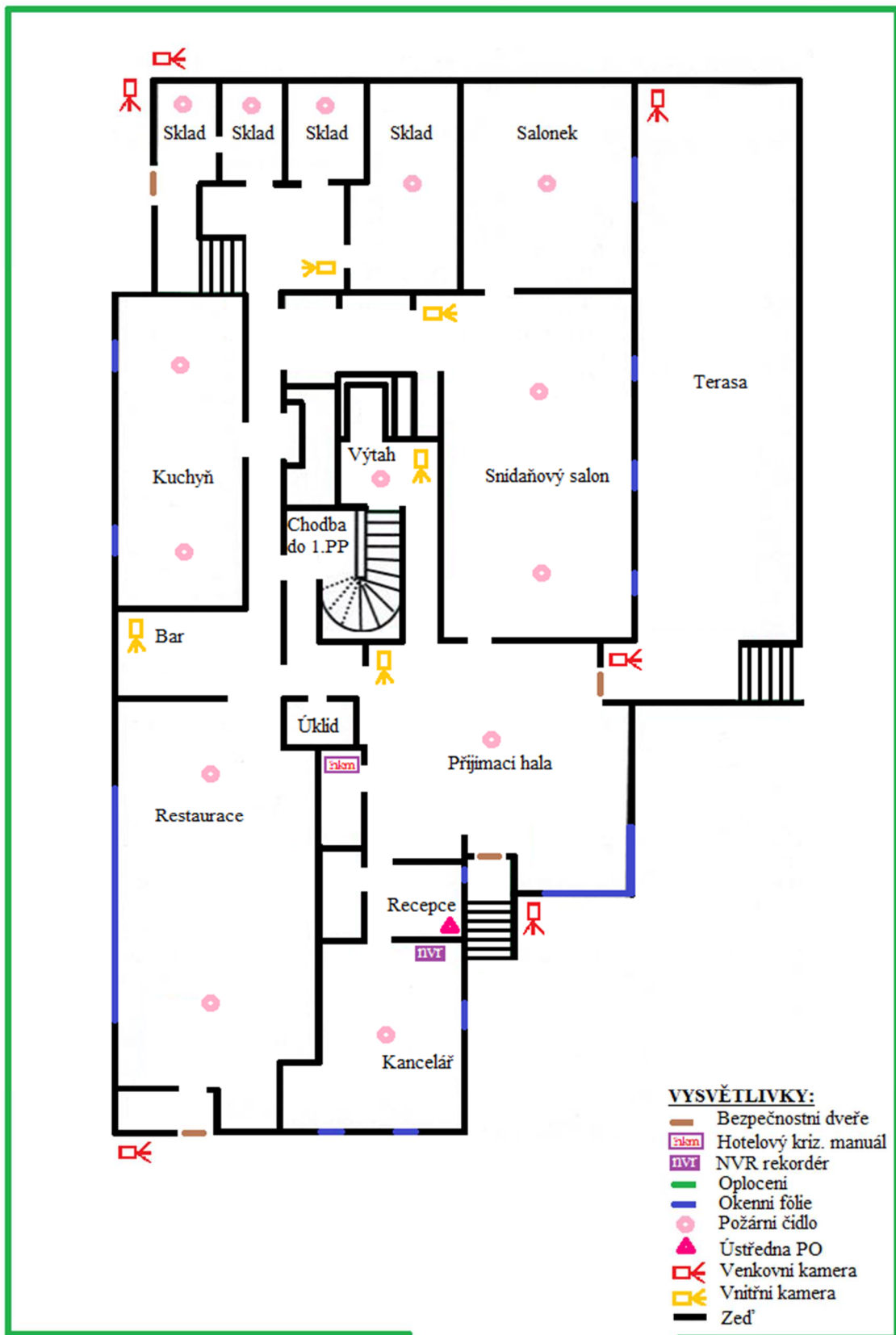
6.5 Souhrn doporučených úprav pro zajištění bezpečnosti hotelu

Při doporučování úprav, které umožní komplexní bezpečnost, bylo vycházeno z analýzy skutečného stavu a vhodných metod analýzy rizika. Důraz byl kladen zejména při návrhu minimalizace vzniku rizik na bezpečnost objektu, bezpečnost zaměstnance, hosta a informací.

V případě objektu bude provedena úprava bezpečnostních prvků v oblasti mechanických zábranných systémech, EPS a efektivním kamerovém systému. V oblasti bezpečnosti zaměstnance a hosta bude kladen důraz na kvalitní a periodicky se opakující školení v oblasti BOZP a PO, prevenci před nakažlivými virovými, bakteriálními a parazitickými nemocemi v kontrole ubytovaných hostů a dodržování technologických a pracovních postupů při přípravě a podávání pokrmů. Poslední oblast zajištění komplexní bezpečnosti se bude týkat režimových opatření a informační bezpečnosti především v sekci recepce (zaměstnanec recepce/host), zde bude aplikováno prohlášení o mlčenlivosti zaměstnanců recepce. Ostražitost, všímavost a kontrola oprávněnosti vstupu do daných úseků hotelu bude kontrolována pracovníky na daných pracovních úsecích, v případě uzamčení hotelu od 22:00 hodin do 6:00 hodin bude kontrola prováděna recepcí dle stanovených pravidel.

Jako pomůcka k zvládnutí nepříznivých událostí bude vypracován přehledný, jasný a stručný krizový manuál, který bude dobře dostupný všem zaměstnancům.

Pro vizuální představu byl nakreslen půdorys přízemí hotelu jako možný návrh opatření, který je na obrázku číslo 7. Přízemí bylo vybráno z důvodu největší koncentrace instalovaných bezpečnostních opatření, ostatní patra nejsou nakreslena.



Obrázek č. 7: Půdorys přízemí hotelu [Zdroj: autor]

ZÁVĚR

Komplexní zajištění bezpečnosti hotelu představuje soubor opatření, které bylo nutno navrhnout na eliminaci rizik dnešní doby. Bezpečnost osob i objektu je velmi důležitá, jelikož vede ke spokojenosti majitele, zaměstnavatele, zaměstnanců, ale i hostů. Bezpečnost jako taková byla řešena z různých odvětví, a to: perimetru, předmětů, pláště objektu, informací, požární ochrany a osob.

V teoretické části práce byly vysvětleny nejdůležitější základní pojmy, jako je bezpečnost, hotel, host, prevence, riziko a mnohé další. Na tuto část navazují právní předpisy, které slouží jako opora možností použití navrhovaných opatření. Nejdůležitějším dokumentem je Listina základních práv a svobod, která má významné postavení v rámci všech českých právních předpisů. Byla zpracována literární rešerše vztahující se k řešené problematice.

Praktická část má 3 kapitoly, první se věnovala zjištění současného stavu. Objektivně byl zde zhodnocen aktuální stav, který potřebuje patřičné změny, jelikož poslední větší investice do bezpečnosti proběhla se stavbou hotelu v roce 1996. Po zohlednění aktuálního stavu došlo k analýze vybraných rizik vhodnými metodami, jejich hodnocení je ovlivněno současným stavem bezpečnosti a názorem hodnotitelů. Pro analýzu rizik byly vybrány metody SWOT analýza s grafickým vyjádřením po rozhodovací analýze, bodová polo-kvantitativní metoda „PNH“ a Ishikawův diagram. Návrh opatření na eliminaci rizik vytváří značné náklady na investici do bezpečnosti, která se vrátí pocitem bezpečí a v případě vzniku nežádoucí události snížením možných škod. Navrhovaná opatření jsou v podobě například: výměny kamerového systému, oplocení perimetru, instalace nových vchodových a pokojových dveří, instalace mechanických zábranných systémů, obnovy EPS a vypracováním hotelového krizového manuálu. Některá současná bezpečnostní opatření hotelu jsou dostatečná jako například předmětová ochrana v podobě trezorů, samočinný hasicí sprinklerův systém, rozmístění přenosných hasicích přístrojů, únikové a evakuační plány, nouzová světla, požární řád a pojištění. Finanční náročnost na zajištění komplexní bezpečnosti hotelu byla dle předem dohodnutého finančního stropu majitelem splněna téměř dokonale.

Hlavní cíl bakalářské práce ve znění komplexně zajistit bezpečnost hotelu byl splněn po realizaci dílčích cílů, které zahrnovaly vypracování literární rešerše dané problematiky, posouzení současného stavu bezpečnosti, analýzu bezpečnostních rizik a návrh eliminací vybraných rizik s vyčíslením finančních nákladů na komplexní zajištění bezpečnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ČESKO. Usnesení předsednictva České národní rady ze dne 16. prosince 1992 o vyhlášení listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1992, částka 1. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-2>
- [2] ČESKO. Ústavní zákon č. 110 ze dne 22. dubna 1998 o bezpečnosti České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1998, částka 39. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1998-110>
- [3] ČESKO. Zákon č. 101 ze dne 4. dubna 2000 o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 32. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-101>
- [4] ČESKO. Zákon č. 110 ze dne 24. dubna 1997 o potravinách a výrobcích a o změně některých souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1997, částka 38. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1997-110>
- [5] ČESKO. Zákon č. 141 ze dne 29. listopadu 1961 o trestním řízení soudním (trestní řád) In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1961, částka 66. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1961-141>
- [6] ČESKO. Zákon č. 174 ze dne 20. prosince 1968 o státním odborném dozoru nad bezpečností práce In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1968, částka 47. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1968-174>
- [7] ČESKO. Zákon č. 258 ze dne 14. července 2000 o ochraně veřejného zdraví a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 74. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-258>
- [8] ČESKO. Zákon č. 262 ze dne 21. dubna 2006 zákoník práce. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 84. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>
- [9] ČESKO. Zákon č. 379 ze dne 19. srpna 2005 o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2005, částka 133. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-379>

- [10] ČESKO. Zákon č. 455 ze dne 2. října 1991 o živnostenském podnikání (živnostenský zákon). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1991, částka 87. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-455>
- [11] ČESKO. Zákon č. 526 ze dne 27. listopadu 1990 o cenách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 86. <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1990-526>
- [12] ČESKO. Zákon č. 634 ze dne 16. prosince 1992 o ochraně spotřebitele. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1992, částka 130. <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634>
- [13] ČESKO. Zákon č. 89 ze dne 3. února 2012 občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 33. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>
- [14] ČESKO. Zákon České národní rady č. 133 ze dne 17. prosince 1985 o požární ochraně In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1985, částka 34. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1985-133>
- [15] ČESKO. Zákon České národní rady č. 565 ze dne 13. prosince 1990 o místních poplatcích. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 92. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1990-565>
- [16] GIRMANOVÁ, Lenka, MIKLOŠ, Vojtěch, PALFY Pavol, a spol. *Nástroje a metody manažerstva kvality*. ELFA, s.r.o., Košice. Hutnická fakulta Technickej univerzity v Košiciach. 2009. ISBN: 978-80-553-0144-0.
- [17] *Hasičský záchranný sbor ČR* [online]. [cit 2015-11-03]. Statistické ročenky Hasičského záchranného sboru. *Statistická ročenka 2014*. Dostupné z: <http://www.hzscr.cz/clanek/statisticke-rocenky-hasicskeho-zachranneho-sboru-cr.aspx>.
- [18] Hotelové, restaurační a stravovací služby. In: *Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci* [online]. 2013 [cit. 2015-01-26]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/cs/sector/horeca>
- [19] IVANKA, Ján. *Mechanické zábranné systémy*. Vyd. 1. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2010. ISBN 978-80-7318-910-5.
- [20] JANÍČEK, Přemysl a Jiří MAREK. *Expertní inženýrství v systémovém pojetí*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4127-7.

- [21] KŘEČEK, Stanislav a kol. *Příručka zabezpečovací techniky. 3.aktualiz. vyd. S.1.:* Cricetus, 2006. ISBN 80-902-9382-4.
- [22] KRÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management. 2.aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.
- [23] LOVEČEK, Tomáš a Josef REITŠPÍŠ. *Projektovanie a hodnotenie systémov ochrany objektov.* Žilina: Žilinská univerzita, 2011. ISBN 978-80-554-0457-8.
- [24] LUKÁŠ, Luděk a kol. *Bezpečnostní technologie, systémy a management: [teorie a praxe ochrany majetku a fyzické bezpečnosti].* 1. vyd. Zlín: VeRBuM, 2011. ISBN 978-808-7500-057.
- [25] MYKISKA, Antonín. *Bezpečnost a spolehlivost technických systémů.* Vyd. 2. přeprac. V Praze: Vydavatelství ČVUT, 2004. ISBN 80-01-02868-2.
- [26] *Obecné pojmy* - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 2015 [cit. 2015-01-23]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/obecne-pojmy.aspx>
- [27] *Policie ČR* [online]. [cit 2015-25-01]. Statistické přehledy kriminality za rok 2014. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/statisticke-prehledy-kriminality-za-rok-2014.aspx>.
- [28] *Revize kontroly. Pravidelné revize a kontroly technických zařízení v bytových domech.* [online]. 2014. [cit 2015-10-01]. Dostupné z: <http://www.revizekontroly.cz/ostatni/item/pravidelne-revize-a-kontroly-technicky-zarizeni-v-bytovych-domech>.
- [29] ŠEFČÍK, Vladimír. *Analýza rizik.* Zlín, 2009. ISBN 978-80-7318-696.
- [30] Školení BOZP a PO. In: *Evropská agentura pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci* [online]. 2013 [cit. 2015-01-26]. Dostupné z: <https://osha.europa.eu/fop/czech-republic/cs/faq/skoleni.php>
- [31] TICHÝ, Milík. *Ovládání rizika: analýza a management.* Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2006, xxvi. ISBN 80-7179-415-5.
- [32] TOMEK Miroslav a Jan STROHMANDL. *Vybrané problémy v bezpečnosti hotelových a gastronomických zařízení.* BRNO: VŠO&H, 2014. In. *Sborník příspěvků „Nové trendy v gastronomii, hotelnictví a cestovním ruchu,* str. 245 – 251. ISBN 978-80-87300-56-5.
- [33] VOLDŘICH, Michal a Marie JECHOVÁ. *Bezpečnost pokrmů v gastronomii: HACCP : správná výrobní a hygienická praxe, aktuální legislativa: příručka pro*

pracovníky restaurací a účelového stravování. Vyd. 1. Praha: České a slovenské odborné nakladatelství, 2004. ISBN 80-903401-0-5.

- [34] ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu.* Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
CRT	CathodeRay Tube (vakuová obrazovka)
ČR	Česká republika
ČSN	Česká technická norma
EN	Evropská norma
EPS	Elektrická požární signalizace
HD	HighDensity (vysoká hustota záznamu)
HZS	Hasičský záchranný sbor
IP kamera	Protokolová Internetová kamera
IR LED	Infračervená svítivá dioda
MU	Mimořádné události
NVR rekordér	Síťový video rekordér
PNH	Metoda analýzy rizik (P = pravděpodobnost vzniku, N = míra následků, H = názor hodnotitelů)
PO	Požární ochrana
Sb.	Sbírka
Spol. s.r.o	Společnost s ručením omezeným
SWOT	Metoda analýzy rizik (S = strengths, W = weaknesses, O = opportunities, T = threats)
TB	TeraByte (1024GB)

SEZNAM OBRÁZKŮ A GRAFŮ

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1: Zjednodušené srovnání tříd hotelů [Zdroj: upraveno 22].....	14
Obrázek č. 2: Mechanické zábranné systémy [Zdroj: upraveno 19]	21
Obrázek č. 3: Půdorys podzemních prostor a přízemí hotelu [Zdroj: autor]	29
Obrázek č. 4: Půdorys 1. patra, 2. patra a 3. patra hotelu [Zdroj: autor]	30
Obrázek č. 5: Graf SWOT analýzy [Zdroj: autor]	36
Obrázek č. 6: Diagram příčin a následků pro bezpečnost hotelu [Zdroj: autor].....	40
Obrázek č. 7: Půdorys přízemí hotelu [Zdroj: autor].....	51

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Přehled krádeží vloupáním do vybraných objektů [Zdroj: upraveno 27]	19
Graf 2: Přehled požárů ve vybraných odvětvích [Zdroj: upraveno 17].....	19
Graf 3: Hodnoty škod ve vybraných odvětvích [Zdroj: upraveno 17, 27]	20
Graf 4: Procentuální přehled ohrožení bezpečnosti hotelu za období 2010 – 2014 [Zdroj: autor]	31
Graf 5: Výše škody způsobená působením rizik v období 2010 – 2014 [Zdroj: autor]	32

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Výskyt působení rizik na hotelu za období 2010 – 2014	30
Tabulka 2: SWOT analýza bezpečnosti hotelu	33
Tabulka 3: Zhodnocení silných stránek	34
Tabulka 4: Zhodnocení příležitostí	34
Tabulka 5: Zhodnocení slabých stránek	35
Tabulka 6: Zhodnocení hrozeb	35
Tabulka 7: Tabulka rizika – Krádež	37
Tabulka 8: Tabulka rizika – Pracovní úraz	37
Tabulka 9: Tabulka rizika - Požár	37
Tabulka 10: Tabulka rizika – Virové, bakteriální a parazitické onemocnění	38
Tabulka 11: Tabulka rizika – Vandalismus	38
Tabulka 12: Tabulka rizika – Terorismus	38
Tabulka 13: Vyčíslení finanční náročnosti na zajištění komplexní bezpečnosti hotelu	49

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA P1: POVINNÉ REVIZE A ZKOUŠKY [Zdroj: 28]

PŘÍLOHA P I: POVINNÉ REVIZE A ZKOUŠKY

KATEGORIE	ZARIZENI	CO JE PREDMETEM?	KDO PROVADI?	PREDPIS	LHUTA
elektrická zařízení	elektroinstalace	pravidelná revize	revizní technik	CSN 33 1500	1x za 5let
	hromosvod	vizuální kontrola	revizní technik	CSN EN 62305-3	1x za 2roky
		pravidelná revize	revizní technik	CSN EN 62305-3	1x za 4roky
	spotřebiče ve veřejně přístupných prostorách a pro administrativní činnost	pravidelná revize	revizní technik	174/1968 Sb. CSN EN 33 1600	dle užití 1x za rok až dle CSN 33 1500
	ruční nářadí	kontrola provozuschopnosti	oprávněná osoba	CSN EN 33 1600	1x za 3 měsíce
požární bezpečnost	hasicí přístroje	kontrola provozuschopnosti	způsobilá osoba	246/2001 Sb.	1x za rok
		periodická zkouška	způsobilá osoba	246/2001 Sb.	1x za 5let
	hydranty	kontrola provozuschopnosti	způsobilá osoba	CSN 73 0873	1x za rok
	elektronická požární signalizace	zkoušky činnosti ústředny	oprávněná osoba	246/2001 Sb.	1x za měsíc
		zkoušky činnosti	oprávněná osoba	246/2001 Sb.	1x za 6měsíců
		kontrola provozuschopnosti	způsobilá osoba	246/2001 Sb.	1x za rok
	stabilní hasicí zařízení	kontrola provozuschopnosti	způsobilá osoba	246/2001 Sb.	1x za rok
zdvíhací zařízení	výtahy	provozní prohlídka	dozorce výtahu	CSN 27 4002	1x za 14dní
		odborná prohlídka	způsobilá osoba	CSN 27 4002	1x za 3měsíce
		odborná zkouška	inspekční technik	CSN 27 4002	1x za 3roky
		inspekční prohlídka	inspekční orgán	CSN 27 4002	1x za 6let
plynová zařízení	rozvod plynu, spotřebiče (kotel)	kontrola	oprávněná osoba	85/1978 Sb.	1x za rok
		provozní revize	revizní technik	85/1978 Sb.	1x za 3roky
	plynová kotelna	kontrola	oprávněná osoba	CSN 07 0703	1x za rok
		provozní revize	revizní technik	CSN 07 0703	1x za 3roky
nízkotlaké kotelny		odborná prohlídka	revizní technik	91/1993 Sb.	1x za rok
spalinové cesty (komíny)		kontrola	způsobilá osoba	91/2010 Sb.	1x za rok
		čištění	způsobilá osoba	91/2010 Sb.	1x za rok
tlaková zařízení	tlakové nádoby stabilní (např. expanzní nádoby, ohříváče TV...)	provozní revize	revizní technik	CSN 69 0012	1x za rok
		vnitřní revize	revizní technik	CSN 69 0012	1x za 5let
		zkouška těsnosti	revizní technik	CSN 69 0012	po vnitřní revizi

[Zdroj: 28]