

Seznam příloh

Příloha č. 1: Smlouva o spolupráci s Tesco Stores ČR a. s. (obrázek)

Tesco Stores ČR a.s.

Se sídlem: Vršovická 1527/68b, 100 00 Praha 10

IČ: 45308314

Sp.zn. B 1377 vedená u rejstříkového soudu v Praze

Zastoupené: Janou Macháčkovou, Manažerkou personálního oddělení, na základě plné moci

(dále jen „**Tesco**“)

a

Kristýna Jilková

nar. 15.11.1988

Trvale bytem: Janského 2248, Praha 5, 15500

Student Univerzity Karlovy, Fakulty sociálních věd, Mediálních a komunikačních studií

(dále též „**Student**“)obě strany budou dále společně označovány jako "**smluvní strany**",

v souladu s ustanovením § 51 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku,

níže uvedeného dne, měsíce a roku

*uzavírají***Smlouvu o spolupráci**(dále jen „**Smlouva**“)**Vzhledem k tomu, že**

(A) **Kristýna Jilková**, jakožto student **Univerzity Karlovy, Fakulty sociálních věd**, má zájem na spolupráci s Tesco při vypracování své bakalářské práce na téma „CSR aktivity Tesco Stores ČR a. s. v letech 2009 – 2010“;

(B) Tesco je ochotno poskytnout **Kristýně Jilkové** veškerou možnou podporu a spolupráci v souvislosti s vytvořením této bakalářské práce;

(C) Smluvní strany si přejí upravit touto Smlouvou podmínky vzájemné spolupráce během tvorby výše jmenované bakalářské práce;

dohodly se smluvní strany následovně:**I.**

Příloha č. 2: Aktivity v ekonomické části CSR (obrázek)¹

CSR TÉMATA	CSR AKTIVITY	PŘÍKLADY
Správa a řízení firmy	Transparentnost	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uveřejnění finančních i nefinančních informací
	Pravidla chování	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etický kodex a jeho praktické využití
	Firemní image	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitorování a měření firemního image
Odpovědný přístup k zákazníkům	Zjišťování zpětné vazby	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Průzkum spokojenosti ▪ Evidence a řešení stížností
	Zapojení do rozhodování	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sběr návrhů na zlepšení produktů a služeb ▪ Vliv zákazníků na zaměření CSR aktivit firmy
	Zákaznický servis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Věrnostní program ▪ Poprodejní servis ▪ Bezbariérový přístup do prodejen ▪ Přístupnost webových stránek
	Kvalita produktů a služeb	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Použití norem kvality (ISO 9001, HACCP) ▪ Produktové označení programu Česká kvalita
	Vzdělávání zákazníků	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Školení preventivní servisní činnosti ▪ Školení bezpečnosti práce
Vztahy s dodavateli a dalšími obchodními partnery	Výběr dodavatelů	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zahnutí CSR hlediska do výběru dodavatelů
	Zjišťování zpětné vazby	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Průzkum spokojenosti ▪ Evidence a řešení stížností
	Obchodní vztahy	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Včasné placení faktur
	Šíření CSR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoring CSR praktik v dodavatelsko odběratelském řetězci ▪ Zapojení dodavatelů do CSR aktivit firmy
Marketing a reklama	Informace o produktech	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytování jasných a přesných informací o výrobcích a službách
	Sdílený marketing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Použití marketingových aktivit k společné propagaci firmy a dobročinné věci
	Reklamní etika	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dodržování etického kodexu reklamy vydaného Radou pro reklamu

¹ Zdroj: CSR-online.cz

Příloha č. 3: Aktivity v sociální části CSR (obrázek)²

CSR TÉMATA	CSR AKTIVITY	PŘÍKLADY
Zapojení zaměstnanců a komunikace	Zjišťování zpětné vazby	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Průzkum spokojenosti ▪ Evidence a řešení stížností
	Zapojení do rozhodování	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sběr návrhů na zlepšení výkonnosti firmy ▪ Vliv zaměstnanců na zaměření CSR aktivit
	Interní komunikace	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Využití prostředků interní komunikace ▪ Informování uchazečů o práci o CSR
Ohodnocení za práci	Finanční ohodnocení	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Odpovídající platové ohodnocení
	Nefinanční benefity	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sportovní a relaxační vyžití ▪ Kulturní vyžití ▪ Společenské akce pro zaměstnance ▪ Navýšení dovolené a volna ▪ Osobní komfort (notebook, auto, mobil) ▪ Příspěvek na dojíždění do práce ▪ Zaměstnanecké akcie
Vzdělávání a rozvoj	Vzdělávání zaměstnanců	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Školení, kurzy, mentoring
	Profesionální rozvoj	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plány kariérního rozvoje
Zdraví a bezpečnost	Firemní politika	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pravidla, opatření, školení
	Zdravotní služby	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Příspěvek na nadstandardní zdravotní péči ▪ Očkování
Vyváženost pracovního a osobního života	Flexibilní formy práce	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pružná pracovní doba ▪ Práce z domova ▪ Zkrácená pracovní doba ▪ Práce na směny ▪ Sdílení pracovního místa
	Péče o děti, seniory či nemocné osoby	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Příspěvek na hlídání ▪ Psychologická podpora
	Zaměstnanci na rodičovské dovolené	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontakt během rodičovské dovolené ▪ Podpora při návratu do zaměstnání
Outplacement	Podpora propouštěných zaměstnanců	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finanční forma podpory ▪ Pomoc při hledání práce ▪ Rekvalifikace a školení
Rovné příležitosti	Opatření proti diskriminaci	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bránění diskriminaci na pracovišti i při nábore nových zaměstnanců
	Rozmanitost na pracovišti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podpora rozmanitosti na pracovišti (ženy, etnické minority, handicapovaní a starší)
Podpora místní komunity	Firemní dobrovolnictví	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zaměstnanci vykonávají dobrovolnou práci v pracovní době (manuální práci či předávání odborných znalostí)
	Matchingový fond	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma navýší prostředky získané mezi zaměstnanci
	Benefiční akce	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Benefiční plesy, aukce, tomboly

² Tamtéž

Příloha č. 4: Další aktivity v sociální části CSR (obrázek)³

CSR TÉMATA	CSR AKTIVITY	PŘÍKLADY
Podpora komunity	Firemní dárcovství	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Finanční či materiální podpora, poskytnutí služeb se slevou či zdarma, zapůjčení firemních prostor
	Firemní dobrovolnictví	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zaměstnanci vykonávají dobrovolnou práci v pracovní době (manuální práci či předávání odborných znalostí)
	Firemní investice do místní komunity	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dlouhodobé strategické zapojení do místní komunity či partnerství s neziskovými organizacemi
	Komerční aktivity v místní komunitě	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sdílený marketing ▪ Sponzoring
	Vlastní firemní projekty	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vlastní veřejně prospěšné projekty
	Fair Trade, ethnocatering	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Využití Fair Trade produktů a ethnocateringu na firemních akcích, rautech a snídaních
Spolupráce se školami	Spolupráce se studenty	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Studentské stáže, praxe či exkurze ▪ Konzultace diplomových prací ▪ Podpora studentských aktivit
	Podpora výuky	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zapůjčení či darování techniky ▪ Účast na výuce
Zapojení stakeholderů	Zapojení zaměstnanců	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firemní dobrovolnictví ▪ Matchingový fond ▪ Benefiční akce s účastí zaměstnanců
	Zapojení zákazníků	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zapojení zákazníků do CSR aktivit firmy
	Zapojení obchodních partnerů	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zapojení obchodních partnerů do CSR aktivit

³ Tamtéž

Příloha č. 5: Aktivity v environmentální části CSR (obrázek)⁴

CSR TÉMATA	CSR AKTIVITY	PŘÍKLADY
Environmentální politika	Řízení	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Environmentální strategie ▪ Využití norem (ISO 14001, EMAS) ▪ Environmentální audit
	Dodavatelský řetězec	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Environmentální kritéria výběru dodavatelů
	Zapojení stakeholderů	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spolupráce na environmentálních aktivitách ▪ Návrhy na zlepšení environmentálních praktik
	Komunikace	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Environmentální školení ▪ Informace o environmentální politice firmy
	Změny klimatu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opatření pro snižování uhlíkové stopy
Energie a voda	Úspora energie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opatření a zařízení na úsporu energie (důkladná izolace, energeticky úsporné technologie, regulace topení)
	Obnovitelné zdroje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Využití energie slunečního záření, biomasy
	Úspora vody	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opatření a zařízení na úsporu vody
	Užitková voda	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Využití užitkové vody ve výrobním procesu, k zalévání zeleně či na toaletách
Odpad a recyklace	Třídění a recyklace	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Třídění a recyklace papíru, plastu, tonerů, cartridge a dalších materiálů
	Minimalizace odpadu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tisk z obou stran papíru ▪ Vratné barely na pitnou vodu ▪ Optimalizace výrobního procesu
Doprava	Přesun zaměstnanců	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podpora ekologicky šetrné cesty do/z práce ▪ Omezování služebních cest (videokonference)
	Přeprava zboží	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimalizace logistiky
Produkty a balení	Ekologické výrobky	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Výrobky či služby s ekoznačkou
	Obalové materiály	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minimalizace obalových materiálů ▪ Ekologicky šetrné obalové materiály
Nakupování	Ekologicky šetrný nákup	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recyklovaný papír, ekologické čisticí prostředky, energeticky nenáročné produkty
	Místní dodavatelé	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nákup od místních dodavatelů

Příloha č. 6: Rozdělení stakeholders (obrázek)⁵

FIRMA	EKONOMIKA	SPOLEČNOST
<ul style="list-style-type: none"> • zaměstnanci • management • akcionáři • odbory 	<ul style="list-style-type: none"> • zákazníci • věřitelé • distributoři • odbory 	<ul style="list-style-type: none"> • komunita • vláda • státní správa • nezisk. organizace • životní prostředí

⁴ Tamtéž

⁵ Zdroj: Kuldová, Lucie: Společenská odpovědnost firem. Plzeň, Kanina: 2010

Příloha č. 7: Noviny pro zaměstnance Tesco Stores ČR (obrázek)⁶



3/2011
Interní noviny
pro zaměstnance společnosti
TESCO

Tiskárna na recyklovaném papíře.
Podporujeme zodpovědné využívání našich lesů.

**Chcete vědět více
o botách s modrými
tkaničkami?**



**Čtěte ve speciální
příloze uprostřed novin!**

V těchto botách absolvovala Hana Mikešová, pokladní z HM Jihlava, řadu akcí loňského Běhu pro život. Připojte se letos také!

Kvalita je klíčem

„V nákupních košících našich zákazníků bychom rádi viděli jen kvalitní zboží,“ říká Petr Baudyš, vedoucí oddělení kvality.

Pro spokojenost našich zákazníků je důležité, aby si odnášeli jen čerstvé a skvělé zboží bez vady. Proto je kontrola kvality jedním z klíčů k tomu, aby se zákazníci do našich obchodů rádi vraceli. Oddělení TLT (Trading Law and Technical - kvalita) tak oceňuje každou zpětnou vazbu z obchodu. Jak říká Olga Krejčová, „dozvědět se, že salát chutná jinak, než chutnal z minulého závozu nebo že salám nejde oloupat má pro nás cenu zlata. Jen tak totiž můžeme zjistovat, proč se změnila chuť či proč nejde salám oloupat“.



Olga Krejčová (vpravo) a Petr Brož (vzadu uprostřed) z týmu TLT spolu s kolegy z oddělení zeleniny v obchodu Tesco Extra Eden.

Nejnedodávanější na obchodě – a posléze na intranetu – jsou samozřejmě čerstvé potraviny, tedy ovoce a zelenina, maso, pečivo a obslužné pulty. „Obrovskou pomocí od obchodů jsou stížnosti na kvalitu, které nám přicházejí prostřednictvím konferencí a intranetu. Ty denně sledujeme a na týdenní bázi vyhodnocujeme. Nemůžeme sice slíbit, že všechny stížnosti vyřešíme, ale opravdu se každé detailně věnujeme a snažíme se ji vyřešit.“

Kvalitu ale nesledujeme jen v obchodech; zaměřujeme se na ni už u dodavatele a samozřejmě i v distribuci. Například k dodavateli, který pro naše obchody zajišťuje až 40 % ovoce a zeleniny, byli vysláni dva naši inspektoři kvality. Ti kontrolují kvalitu přímo u zdroje, a tak pro nás vybírají jen to nejlepší. V našem distribučním centru pak probíhá další namátková kontrola, kdy kolegové pečlivě zkontrolují asi desítku zboží, které jde do obchodů. V loňském roce například vydali 2 700 zákazů, což dělá 130 961 vyražených krabic zboží. Namátkově navíc do našich obchodů chodí tajní kontroloři.

I tak je ale třeba, aby se i týmy v obchodech zaměřily na kvalitu a sledovaly stav zboží ostřížím zrakem.

„Nedávno jsme například získali informaci, že nám na pultech sedně vystavený zelný salát s jogurtem. Výrobek jsme stáhli z prodeje a dodavatel musel změnit složení výrobku tak, aby nedocházelo k takovému změně. Stejně jsme stahovali například několik sáčků vanilkového dezertu, ve kterém se objevila plíseň. Ted zase řešíme případ, kdy nám dodavatel zavezl TS uzený bok, který měl být bez kostí, ale je s kostí. V této chvíli zajišťujeme odložení obchodu od tohoto závozu a jeho náhradu. Takovýchto stížností řešíme desítky a je důležité, abychom

jich vyřešili maximum. Chceme, aby si zákazník odnášel opravdu jen to nejlepší zboží,“ říká Petr Brož z oddělení TLT.

„Kvalita je pro celé naše podnikání klíčová a my chceme, aby se k nám zákazníci rádi vraceli. Proto probíhají kontroly kvality, sledujeme teplotní údaje celého distribučního řetězce i kvalitu uskladnění. Také proto organizujeme průběžná školení přímo na obchodech. Bohužel, není v našich silách promluvit si s každým a zeptat se na názor všech – ale můžeme poděkovat za to, že celý Tesco tým pomáhá v tom, aby kvalita byla co nejlepší. Protože bez vás všech to opravdu nejde,“ uzavírá Petr Baudyš.

Tesco je nejlepší širokosortimentní řetězec

Nejlepším širokosortimentním řetězcem je Tesco! Rozhodla tak odborná porota ve spolupráci s veřejností a ocenění převzal náš generální ředitel Phil J. Clarke na slavnostním večeru. Ocenění Obchodník roku – nejlepší širokosortimentní řetězec je významné ocenění pro naši společnost, reflektuje totiž naši snahu být pro zákazníky co nejlevnější, ale zároveň co nejlepší obchod.



více než 50 tisíc lidí a díky tomu byl letošní ročník bezkonkurenčně nejspěšnější. Jednotlivým maloobchodům dávali lidé hodnotící body, které pak rozhodly o vítězích. Zatímco loni přišlo 650 tisíc bodů, letos to bylo už 18 milionů. Zájem o soutěž je tak 26krát vyšší a o to cennější je i naše ocenění.

V soutěži Obchodník roku naše společnost tradičně boduje – pětkrát jsme získali titul Hypermarket roku, třikrát celkové hodnocení Obchodník roku a získali jsme i ocenění Profesional roku.

Běh pro život i velikonoční podpora

Když jsme dávali dohromady přílohu tohoto čísla, uvědomil jsem si, že Běh pro život se zase nezádržitelně blíží a moje botky už nějak dlouho zahálejí ve skříni. Vytáhl jsem je na světlo a vyrazil spojit příjemné s užitečným – nakoupit, protože mi došly doma vajíčka. Cestou mě napadlo, že pomáhat s Tesco je vlastně hrozně jednoduché – vždyť tím, že člověk dělá něco pro sebe, vlastně pomáhá. Během dětem s rakovinou, vejci dětem bez domova. Skvělý pocit, zkuste to taky!

Radek Syka, šéfredaktor



TESCO Bez vás to nejde

⁶ Zdroj: interní materiál Tesco